

令和5年度  
山口県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書（概要）

〔苦情解決部会〕

1 苦情解決部会

（開催回数：6回 内1回は大雨警報発令のため書面開催）

福祉サービスに関する利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図ることを目的に開催した。

開催日 (開催回数)	出席 委員数	議 題
5月16日 (第138回)	7人	① 苦情解決の現況（受付状況等）について ② 苦情相談事案（3月～4月分）について ③ 令和5年度 巡回訪問について
7月10日 (第139回) ※書面審査	—	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（5月～6月分）について
9月20日 (第140回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（7月～8月分）について
11月17日 (第141回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（9月～10月分ほか）について ③ その他 ・福祉サービス苦情解決制度研修会について
1月12日 (第142回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（11月～12月分ほか）について ③ その他 ・福祉サービス苦情解決責任者研修会について ・（報告）全社協相談員研修会報告
3月5日 (第143回)	8人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（1月～2月分ほか）について ③ 福祉サービス苦情解決制度研修会について（報告） ④ その他 ・令和6年度福祉サービス運営適正化委員会事業計画（案）について

## 2 苦情相談等の状況

令和5年度の相談等の受付件数は、総数143件（うち苦情相談が104件、問い合わせ等が39件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く120件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は13件、来所相談は10件であった。

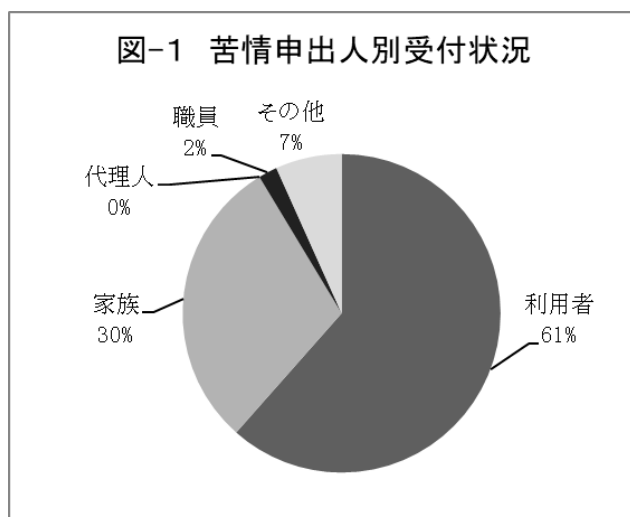
表1 相談方法別件数

来所	電話	書面（手紙・FAX・電子メール）	合計
10件	120件	13件	143件

表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況（令和5年4月～令和6年3月）

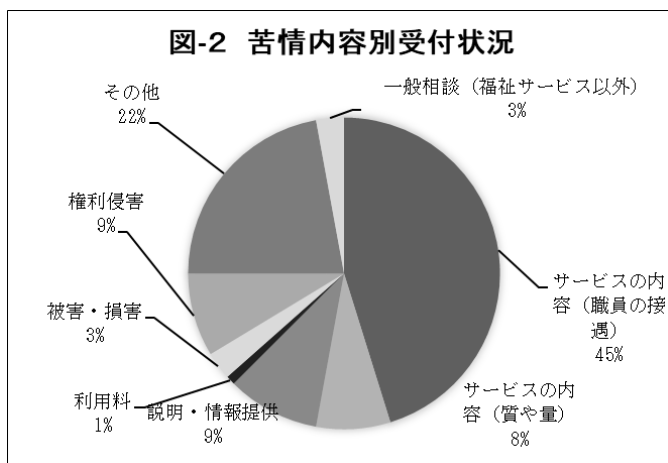
相談内容		申出人属性					合計
		利用者	家族	代理人	職員	その他	
苦情等相談	サービスの内容（職員の接遇）	29	14			4	47
	サービスの内容（質や量）	6	2				8
	説明・情報提供	2	7		1		10
	利用料		1				1
	被害・損害	1	2				3
	権利侵害	7	1		1		9
	その他	16	4			3	23
	一般相談（福祉サービス以外）	3					3
小計		64	31	0	2	7	104
問合せ	苦情解決制度関連	4	1		8		13
	その他	13			13		26
小計		17	1	0	21	0	38
合計		81	32	0	23	7	143

図-1 苦情申出人別受付状況



申出人別受付状況は、「利用者」が最も多く64件、次いで「家族」からが31件となっており、当事者やその家族からの申出が約90%を占めている。

苦情相談104件のうち、匿名希望は、37件（約35%）である。



苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多く47件、次いで「説明・情報提供」が10件であり、「権利侵害」9件、「サービスの内容（質や量）」が8件、「その他」も23件あった。

職員の接遇に関する苦情が、前年度と同様に多い傾向にある。

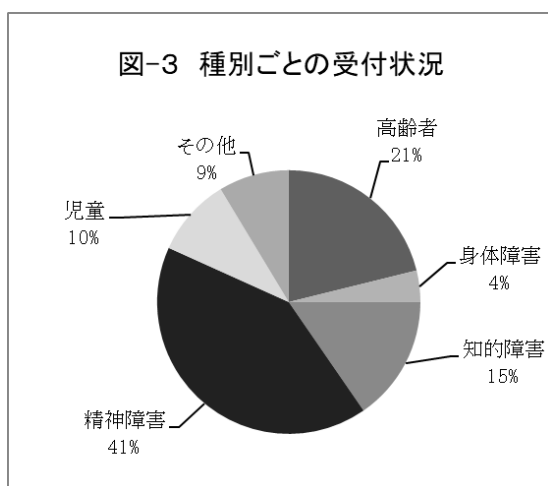
表3 苦情内容別、種別ごとの受付状況

(令和5年4月～令和6年3月)

相談内容		種別	高齢者	障害者			児童	その他	合計
				身体	知的	精神			
苦情等相談	苦情内容	サービスの内容 (職員の接遇)	9	4	9	14	5	6	47
		サービスの内容 (質や量)	3		1	4			8
		説明・情報提供	3		2	2	3		10
		利用料	1						1
		被害・損害	1			1	1		3
		権利侵害	1		2	6			9
		その他	4		2	15	1	1	23
一般相談 (福祉サービス以外)				1		2	3		
合計			22	4	16	43	10	9	104

※苦情等相談の内容については、以下を参照。

苦情内容	例示
1 サービスの内容 (職員の接遇)	・ 職員の対応や言葉遣いが悪い
2 サービスの内容 (質や量)	・ 食事の内容が悪い・居室の環境が悪い
3 利用料	・ 不当な自己負担を求められた ・ 自己負担額の内容が説明されていない
4 説明・情報提供	・ 説明なくサービス内容が変更された ・ 重要事項説明書や契約書と実際のサービスが違っていた
5 被害・損害	・ 預かり金など金銭のトラブルがあった ・ 所有物がなくなった、破損した
6 権利侵害	・ 暴力や虐待をうけた ・ プライバシーを侵害された
7 その他	・ 上記に当てはまらない事項



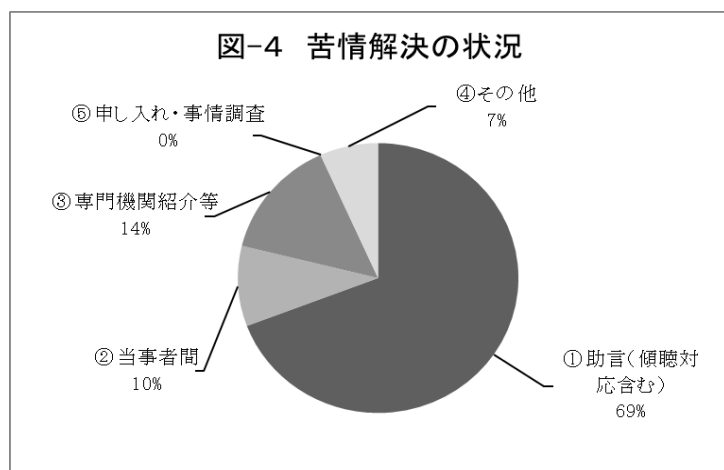
種別（※どのような福祉サービス利用者か）での受付状況は、「精神障害者」が43件と最も多く、「高齢者」が22件、「知的障害者」が16件と続いている。また、社協をはじめとする「その他」も9件あった。

表4 苦情解決の状況

(令和5年4月～令和6年3月)

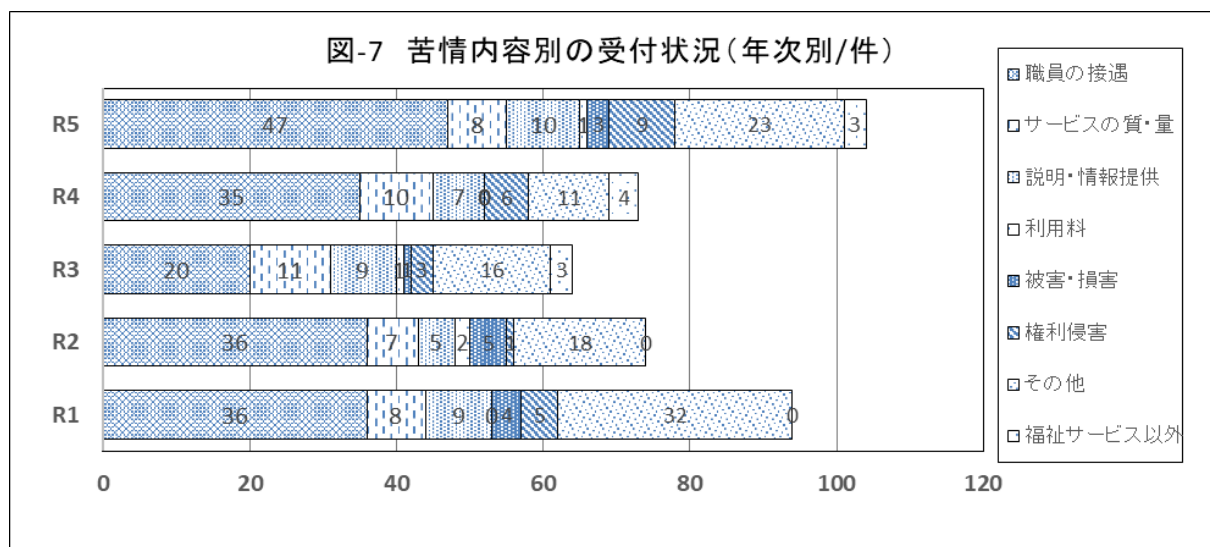
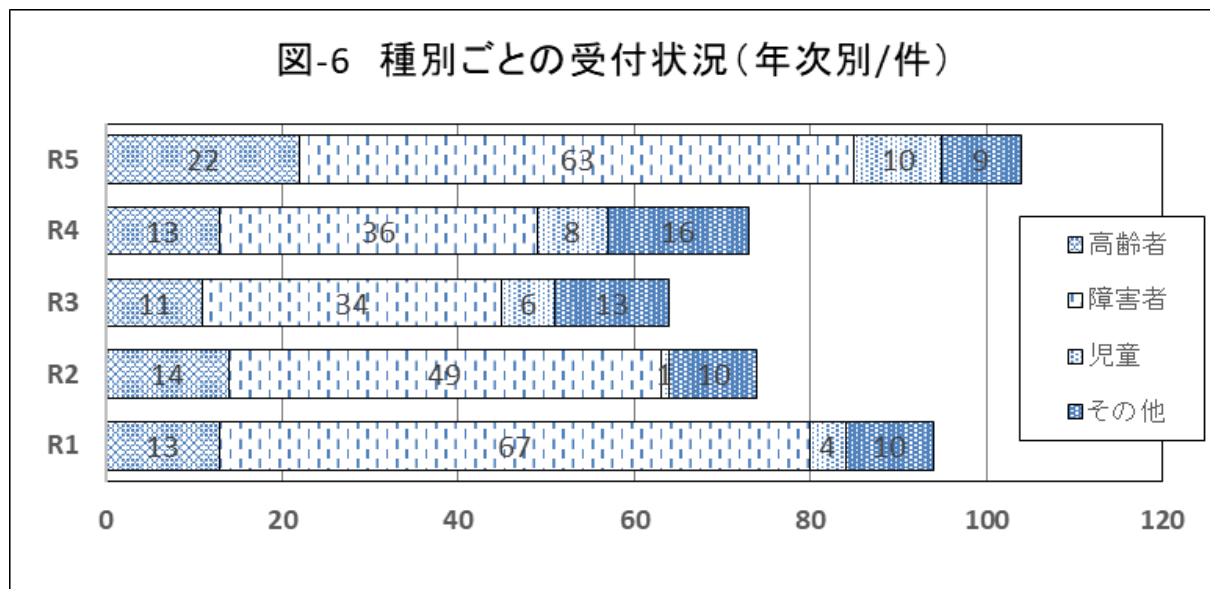
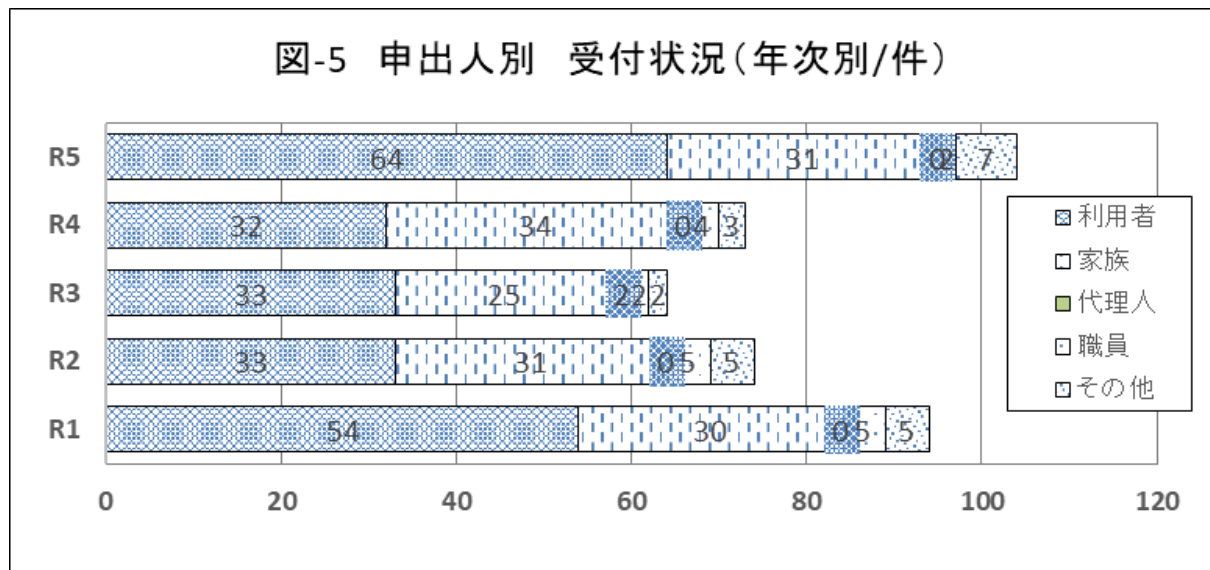
月	苦情・一般相談等					小計	その他 (問い合わせ等)	合計
	①助言 (傾聴対応含む)	②当事者間	③専門機関 紹介等 (行政伝達含む)	④その他	⑤施設に 対する申 入れ、調査 等			
4	4		2	3		9	4	13
5	6		2			8	5	13
6	4	1	3			8	6	14
7	7			2		9	2	11
8	3	1	1			5	2	7
9	2		1			3	2	5
10	5		1			6	1	7
11	10	2	1			13	3	16
12	15	2		1		18	6	24
1	10			1		11	1	12
2	2	2	3			7	3	10
3	4	2	1			7	4	11
計	72	10	15	7	0	104	39	143

注：( ) 内は、施設等への事情調査件数



104件の苦情相談のうち、「助言(傾聴対応含む)」が72件、専門機関への照会を行った「専門機関紹介等」(行政への伝達含む)は15件、申出人に対して相手先との話し合いを推奨した「当事者間」が10件、申出の取り下げ等「その他」が7件だった。なお、事業所等への事情調査は、0件だった。

年次別受付状況（令和元年度～令和5年度）



### 3 広報・啓発、調査研究活動状況

- (1) 山口県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書を作成し、県内の福祉サービス提供事業所をはじめ関係機関・団体に配布した。
- (2) 県社協ホームページにおいて、苦情解決制度や委員会における苦情受付状況に関する情報提供を行った。
- (3) 「福祉サービス苦情解決制度のご案内」(ポスター)について、A2サイズに及びA4サイズの2種類を希望事業所等へ配布するとともに、県社協ホームページにデータを掲載し苦情解決体制整備等について啓発した。
- (4) 「福祉サービス苦情解決制度のご案内」(啓発リーフレット)を研修会等にて配布し、事業所段階での苦情解決の仕組みと委員会での苦情解決の流れについて啓発した。
- (5) 巡回訪問の実施(14か所)

事業所段階における苦情解決体制の整備状況及び苦情への対応状況を把握し、苦情解決制度の効果的な運用を促進することを目的に巡回訪問を実施した。

今年度は、委員会からの依頼により訪問を承諾された事業所(4か所)及び現地調査時に合わせて社会福祉協議会(10か所)に対して実施した。

#### [訪問事業所]

訪問日	市町名	施設種別
令和5年8月21日(月)	宇部市	就労継続支援B型
令和5年10月3日(火)	山陽小野田市	社会福祉協議会
令和5年10月5日(木)	和木町	社会福祉協議会
令和5年10月6日(金)	上関町	社会福祉協議会
令和5年10月12日(木)	平生町	社会福祉協議会
令和5年10月17日(火)	田布施町	社会福祉協議会
令和5年10月18日(水)	宇部市	社会福祉協議会
令和5年10月23日(月)	阿武町	社会福祉協議会
令和5年11月7日(火)	下関市	社会福祉協議会
令和5年11月22日(水)	長門市	社会福祉協議会
令和5年11月24日(金)	萩市	社会福祉協議会
令和5年12月8日(金)	岩国市	特別養護老人ホーム
令和5年12月21日(木)	山口市	生活介護事業 他
令和6年1月30日(火)	下関市	特別養護老人ホーム

#### [巡回訪問結果]

- ・苦情解決体制の整備状況については、全ての訪問事業所(社協を含む)で苦情受付担当者、苦情受付責任者、第三者委員を設置していた。
- ・苦情解決制度の周知については、利用者、家族、地域住民に対して、ポスターの掲示や広報誌、お知らせ等に記載して送付している。また、苦情や要望を取

り入れるために意見箱を設置したり、ホームページからメールを受け付けたりしている。

- ・受け付けた苦情内容や結果等は、事業所内の職員で会議やミーティング、回覧で共有している。
- ・福祉サービス運営適正化委員会への要望には、事業所だけでは苦情解決が難しい場合に相談をさせてほしいという意見があった。

## 5 研修会活動状況

### (1) 福祉サービス苦情解決制度研修会（第三者委員対象）の開催

苦情解決において社会性や客観性を確保し、利用者やその家族、働く職員に配慮した適切な対応を推進するために設置されている「第三者委員」を対象に研修会を開催した。

令和6年2月15日（木）山口市 参加者145人

内 容

【報 告】「山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について」

山口県福祉サービス運営適正化委員会事務局 職員

【講義①】「苦情解決制度における第三者委員の役割と活動について」

県立広島大学保健福祉学部保健福祉学科人間福祉学コース講師

（前）広島県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決合議体部会長）

手島 洋 氏

【講義②】「苦情解決のための第三者委員の活動と課題について」

（前）社会福祉法人 山口県社会福祉協議会第三者委員

（山口県障害福祉サービス協議会会長、山口県福祉サービス運営適正化委員会委員）

古川 英希 氏

### (2) 会議・研修会への参加及び講師派遣

ア 令和5年度運営適正化委員会事業研究協議会（全国社会福祉協議会 主催）

令和5年7月12日（水） 1人参加

イ 令和5年度運営適正化委員会相談員研修会（全国社会福祉協議会 主催）

令和5年10月30日（月）～10月31日（火） 1名参加

ウ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

（岡山県運営適正化委員会 引受）

令和5年12月15日（金）岡山県岡山市 1名参加

エ 令和5年度市町等介護保険苦情処理業務担当者研修会

（山口県国民健康保険団体連合会主催）

令和5年12月14日（木）～12月27日（水）

上記期間の動画配信閲覧形式にて参加 2人参加

（苦情解決部会委員へも案内）

オ 山口市社会福祉協議会職員研修会

令和6年1月23日（火）1名参加