

令和5年度

**運営適正化委員会
事業報告書**

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

運営適正化委員会

目 次

1. 選考委員会	
(1) 選考委員	1
2. 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会	
(1) 運営適正化委員会	2
(2) 運営監視小委員会	2
(3) 苦情解決小委員会	4
(4) 調査研究	6
(5) 研修の実施	6
(6) 広報・啓発活動の実施	7
(7) その他	7
・ 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 設置規程	8
3. 運営監視事業	
(1) 日常生活自立支援事業と運営監視について	12
(2) 実施機関の利用契約状況	14
4. 苦情解決事業	
(1) 苦情の特徴	16
(2) 苦情受付と対応	16
(3) 苦情相談対応事例 8 ケース	28
5. 福祉サービスの苦情解決事業のご案内	32

1. 選考委員会

(1) 選考委員

大阪府社会福祉協議会会長が選考した委員候補について、令和4年6月1日～6月8日を府民への公示期間として設定し、府内の全市町村社会福祉協議会の会館や掲示板等に公示し、意見の聴取を行い選任した。

(任期)令和4年7月1日～令和6年6月30日

属性	氏名	所属等	備考
福祉サービス 利用者の代表	寺田 一男	一般財団法人 大阪府身体障害者福祉協会 会長	
	坂本 ヒロ子	社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会 理事長	
	松並 利行	大阪府肢体不自由児者父母の会連合会 会長	
	増本 笑子	大阪府介護者（家族）の会連絡会 会計	
社会福祉 経営者の代表	大西 豊美	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会成人施設部会長 (社会福祉法人 みなと寮 理事長)	
	岩田 敏郎	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会老人施設部会 部会長 (社会福祉法人 聖徳会 理事長)	
	伊山 喜二	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会経営者部会 相談役 (社会福祉法人 南河学園 理事長)	
	宮内 良雄 浅野 雅美	大阪府市長村社会福祉協議会連合会 副会長 〃	R5.7～
公益の代表	大谷 悟	大阪体育大学 元教授	○
	川西 利則	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 会長	
	中尾 正俊	一般社団法人 大阪府医師会 副会長	
	松尾 洋輔	大阪弁護士会 弁護士 (高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」運営委員長)	◎

委員数 合計 12 名 ◎委員長 ○副委員長

(2) 選考委員会の開催

開催 0 回

期日	内容
	運営委員の改選がなく開催せず。

2. 運営適正化委員会

(1) 運営適正化委員会

①委員 32名 (委員長 / 辻川 圭乃、副委員長 / 清水 由香)

②運営適正化委員会 (本会議) の開催

開催 0回

開催日	会場	議題	出席者
		運営委員の改選がなく開催せず。	

(2) 運営監視小委員会

①委員数 16名 (任期) 令和4年9月1日～令和6年8月31日

属性	氏名	所属等	備考	
社会福祉に関する学識経験者	公益を代表する者	新崎 国広	大阪教育大学 教育学部 特任教授	
		清水 由香	武庫川女子大学文学部 心理社会福祉学科 専任講師	◎
	提供者を代表する者	伊藤 感道	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 児童施設部会 (社会福祉法人 女子慈教寮 理事長)	
		久保 哲哉	NPO 法人だんでらいおんこんふおーと理事長	
		濱田 和則	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 老人施設部会 (社会福祉法人 晋栄福祉会 理事長)	
		清重 朋子	大阪精神障がい者自立支援事業所連絡会 会長	
		松上 利男	一般社団法人 大阪知的障害者福祉協会 会長	
	利用者を代表する者	石元 晶子	公益社団法人 認知症の人と家族の会 大阪府支部 世話人	
		柴原 浩嗣	一般財団法人 大阪府人権協会 業務執行理事 兼 事務局長	
		谷川 耕一	社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会 事務局長	
		西尾 元秀	NPO法人 大阪障害者自立生活協会 理事長	
		関口 美穂	認定NPO法人 大阪精神医療人権センター 運営会員	
	法律に関する学識経験者	桑原 秀幸	弁護士	○
		椋井 久	公認会計士・税理士	
医療に関する学識経験者	川島 文雄	一般社団法人 大阪精神科病院協会 地域保健福祉委員会委員		
	安田 究	公益社団法人 大阪精神科診療所協会 理事		

◎委員長 ○副委員長

②運営監視小委員会の開催（開催回数：4回）

	開催日	会場	議題	出席者数
1	令和5年6月23日	大阪府社会福祉会館	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度事業報告について 令和5年度事業計画について 大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室からの報告 堺市社会福祉協議会からの報告 	委員 10名
2	令和5年9月12日	大阪社会福祉指導センター	<ul style="list-style-type: none"> 大阪市社協あんしんサポートからの報告 実施調査報告(吹田市社協、大阪市西成区社協) 	委員 10名
3	令和5年12月20日	大阪社会福祉指導センター	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業実施機関からの報告 東大阪市社協 実施調査報告(岸和田市社協、島本町社協) 「全社協運営適正化委員会相談員研修会」の報告について 「大阪府運営適正化委員会設置要綱」の改定について 金銭管理支援業務のDX化の推進について その他 日常生活自立支援事業実地調査票(案)について 	委員 9名
4	令和6年3月26日	大阪社会福祉指導センター	<ul style="list-style-type: none"> 実施機関調査(大阪市天王寺区社協)の報告 令和5年度事業報告(案)について 令和6年度事業計画(案)について 現場報告 河内長野市社協からの報告 	委員 9名

③運営監視小委員会正副委員長会議の開催（開催回数：5回）

	開催日	会場	議題
1	令和5年6月2日	運営適正化委員会事務局	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度事業報告について 令和5年度事業計画について
2	令和5年8月16日	運営適正化委員会事務所横相談室	<ul style="list-style-type: none"> 第2回運営監視小委員会の持ち方について
3	令和5年9月29日	運営適正化委員会事務所横相談室 Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 運営委員定数について 委員活動費の謝金規程の改定について
4	令和5年12月1日	相談室 Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 「全社協運営適正化委員会相談員研修会」の報告について 「大阪府運営適正化委員会設置要綱」の改定について その他 日常生活自立支援事業実地調査票(案)について
5	令和6年2月8日	運営適正化委員会事務局 Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度事業報告(案)について 令和6年度計画(案)について

④実施機関に対する現地調査（開催回数：5回）

	開催日	実施機関	調査立会い者
1	令和5年7月19日	社会福祉法人 吹田市社会福祉協議会	濱田委員、石元委員、吹田市社協4名、 大阪府1名、事務局2名
2	令和5年8月24日	社会福祉法人 大阪市西成区 社会福祉協議会	柴原委員、伊藤委員、西成区社協5名、 大阪市社協2名、権利擁護推進室1名、 事務局2名
3	令和5年10月23日	社会福祉法人 岸和田市社会福祉協議会	谷川委員、久保委員、岸和田市社協4名、 大阪府2名、権利擁護推進室1名、事務局2名
4	令和5年11月15日	社会福祉法人 島本町社会福祉協議会	島本町社協3名、事務局2名
5	令和6年2月27日	社会福祉法人 大阪市 天王寺区社会福祉協議会	村上委員、清重委員、天王寺社協3名、 事務局2名

（3）苦情解決小委員会

①委員数16名（任期）令和4年9月1日～令和6年8月31日

属性	氏名	所属等	備考
社会福祉に関する 学識経験者 (公益を代表する者)	関川 雅世	兵庫大学 非常勤講師	○
	農野 寛治	常磐会短期大学 学長	
	山内 稔	元大阪国際大学短期大学部 教授 児童育成協会 参事	
	高寺 壽	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 副会長	
	栗野 太一郎	大阪市民生委員児童委員協議会 副会長	
	浅野 幸子	公益社団法人 大阪介護福祉士会 会長	
	矢島 繁一	公益社団法人 大阪社会福祉士会 理事 副会長	
	森野 茂生	公益社団法人 毎日新聞大阪支社社会事業団 常務理事	
法律に関する 学識経験者	中嶋 勝規	弁護士	
	堤 茂豊	弁護士	
	藤井 啓太	弁護士	
	辻川 圭乃	弁護士	◎
	松野 剛史	公認会計士	

医療に関する 学識経験者	前川たかし	一般社団法人 大阪府医師会 理事	
	勝元 榮一	公益社団法人 大阪精神科診療所協会 理事	
	阪口 久喜子	一般社団法人 大阪精神保健福祉士協会 副会長	

◎委員長 ○副委員長

②苦情解決小委員会の開催（開催回数：4回）

	開催日	会場	議題	出席者数
1	令和5年6月16日	大阪府社会 福 祉 会 館	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度事業報告 ・苦情相談の対応（3月～5月） ・苦情の対応（検討事例報告） ・令和5年度事業計画 	委員 11名
2	令和5年9月29日	大阪社会福祉 指導センター	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（6月～8月） ・主な苦情対応についての検討 ・対応レベルの分類について ・その他 	委員 10名
3	令和5年12月26日	大阪社会福祉 指導センター	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（9月～11月） ・月当番からの報告と検討事案について ・「全社協運営適正化委員会相談員研修会」報告について ・「大阪府運営適正化委員会設置規程」の改定について ・その他 施設巡回対象事業所・施設について、令和5年度第三者委員研修会の報告 	委員 13名
4	令和6年3月26日	大阪社会福祉 指導センター	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（12月～2月） ・月当番からの報告と検討事案について ・令和5年度事業報告(案)について ・令和6年度苦情解決小委員会事業計画(案)について 	委員 10名

苦情解決の体制として、個別の苦情に対して、苦情相談の受付、相談援助、事業所等への聞き取り、苦情内容の伝達、話し合いの場の設定、虐待等の発見を知事、行政へ通知する。

委員が行った対応、活動は苦情解決小委員会において報告され、委員会において承認・確認を行うことになっている。

③苦情解決小委員会正副委員長会議の開催（開催回数：5回）

	開催日	会場	議題
1	令和5年5月26日	運営適正化委員会事務 局	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（3月～5月）について ・事業報告、事業計画について ・令和5年度事業計画について
2	令和5年9月13日	運営適正化委員会事務 局	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（6月～8月）について ・苦情の対応（検討事例報告） ・対応レベルの分類について
3	令和5年9月29日	運営適正化委員会事務 局横相談室	<ul style="list-style-type: none"> ・運営適正化委員定数について ・委員活動費の謝金規程について

4	令和5年12月8日	〃	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（9月～11月）について ・苦情の対応（検討事例報告）について ・「大阪府運営適正化委員会設置規程」の改定について ・その他 施設巡回対象事業所・施設について、令和5年度第三者委員研修会の報告
5	令和6年2月14日	〃	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の対応（12月～2月）について ・苦情の対応（検討事例報告）について ・令和5年度事業報告(案)について ・令和6年度苦情解決小委員会事業計画(案)について

④ 苦情相談受付件数

令和5年度の新規苦情相談件数は530件。その他の問い合わせ等は191件。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規	31	52	46	47	41	43	41	46	56	46	43	38	530
問合せ	10	7	16	14	17	21	25	17	9	16	17	22	191

新規相談や再相談、事業者への苦情申し立て及び聴き取り調査、連絡、調整、その他の問い合わせ等を含めた全ての総相談件数は1,589件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総相談	100	127	140	139	136	155	141	124	117	141	145	124	1,589

⑤ 委員による苦情相談対応(事務局にて毎月1回;合計12回)委員による苦情解決対応と苦情内容の課題分析のため当番制で事務局に滞在。

⑥ 委員による事業所への巡回訪問

本制度の対象となる施設、事業所に対して、事業所段階における苦情対応が適切に行われることを目的に、4ヶ所の巡回訪問を行っている。

今年度は、新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止した。

(4) 調査研究

苦情解決第三者委員研修会参加申込者を対象に「第三者委員の活動状況」「第三者委員の役割と課題」等について調査を行った。

(5) 研修の実施

①「苦情解決第三者委員研修会」

第三者委員活動の活性化を目的に研修会を開催した

	開催日	会場	研修内容	参加者
1	令和5年12月12日	大阪府社会福祉会館	講義「苦情解決の仕組みにおける第三者委員の役割について」 講師：井元 真澄 氏 (梅花女子大学 心理こども学部こども教育学科 教授) 事例報告「利用者(家族)が事業者における第三者委員に望むこと」 社会福祉法人なにわの里 理事長 前田 研介 氏 家族代表 湯淺美奈子 氏 グループワーク	51名

②他機関主催の研修会の講師派遣等

次の研修会に講師として運営適正化委員会事務局職員を派遣した。

	開催日	主催	研修内容
1	令和5年10月20日	福祉と人権の研修 ネットワークおおさか 一般財団法人 大阪府地域 福祉推進財団	「福祉サービスの苦情ってなんだろう」 ～大阪の福祉スキルアップを目指して～ 事務局2名

(6) 広報・啓発活動の実施

①「事業報告書」の発行

「令和4年度：事業報告書」を2,200部作成し、法人・施設等の関係機関に配布した

②その他「ポスター384部、リーフレット405部、チラシ445部」、「第三者委員活動事例集」等を法人・事業所に配布した。

(7) その他

①関係機関の会議への参加

関係機関の会議に事務局職員が参加した。

	開催日	主催・会議、研修会	内容
1	令和5年7月12日	全社協運適事業研究協議会 1名参加	・運営適正化委員会の現状と今後 ・精神障害への理解と苦情・相談対応
2	令和5年10月30日～31日	全社協運営適正化委員会相談員研修会 職員1名参加	・委員会の役割と現状 ・委員会のあり方に関する検討会
2	令和6年3月6日	京都府 社会福祉協議会 職員2名参加	近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 設置規程

(設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、大阪府社会福祉協議会(以下、「大阪府社協」という)に運営適正化委員会(以下、「委員会」という)を置く。

(目的)

第2条 委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

(委員会の職務)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- 二 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- 三 虐待等のおそれがある場合の大阪府知事等への通知に関すること。
- 四 その他、目的達成に必要なこと。

(委員)

第4条 委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、大阪府社協会長が選任する。

- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 10名
 - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 5名
 - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 5名
 - 四 法律に関し学識経験を有する者 7名
 - 五 医療に関し学識経験を有する者 5名
- 2 大阪府社協会長は、委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。
- 3 選考委員会に関する事項は、別に定める規程による。

(任期)

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員の再任はさまたげない。

(委員の解任)

第6条 大阪府社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない行為があると認められるときはこれを解任することができる。

(委員長等)

第7条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益等を代表する委員の中から選任する。委員長は委員の互選によって選び、副委員長は、委員長が指名する。

2 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。

3 委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。

(会議)

第8条 委員会は委員長が招集する。

2 委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決することができない。

3 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

一 第3条第一号に掲げる職務を行う合議体。(「日常生活自立支援事業・運営監視小委員会」。以下「運営監視小委員会」という。)

二 第3条第二号に掲げる職務を行う合議体。(「福祉サービス苦情解決小委員会」。以下「苦情解決小委員会」という)

三 第一号、第二号に規定する合議体にそれぞれ複数で班を置くことができる。

2 運営監視小委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 2名

二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 5名

三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 5名

四 法律に関し学識経験を有する者 2名

五 医療に関し学識経験を有する者 2名

3 苦情解決小委員会の委員は次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 8名

二 法律に関し学識経験を有する者 5名

三 医療に関し学識経験を有する者 3名

4 前項に規定する小委員会それぞれに委員長1名、副委員長若干名を置き、公益等を代表する者から、これを選任する。委員長は、委員の互選によって選び、副委員長は委員長が指名する。

5 委員長は会務を総理し、小委員会を代表する。

- 6 委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。
- 7 小委員会は、委員長が招集する。
- 8 小委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 9 小委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 10 委員会において別段の定めをした場合のほかは、小委員会の議決をもって委員会の議決とする。
- 11 その他、小委員会の運営について必要な事項は別に定める。

(委員の守秘義務)

第 10 条 委員会の委員又は委員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第 11 条 委員会は、年 1 回、委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

第 12 条 委員会の事務をおこなうため、委員会に事務局を置く。

2 委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 その他、事務局に関する必要事項は、別に定める。

(その他)

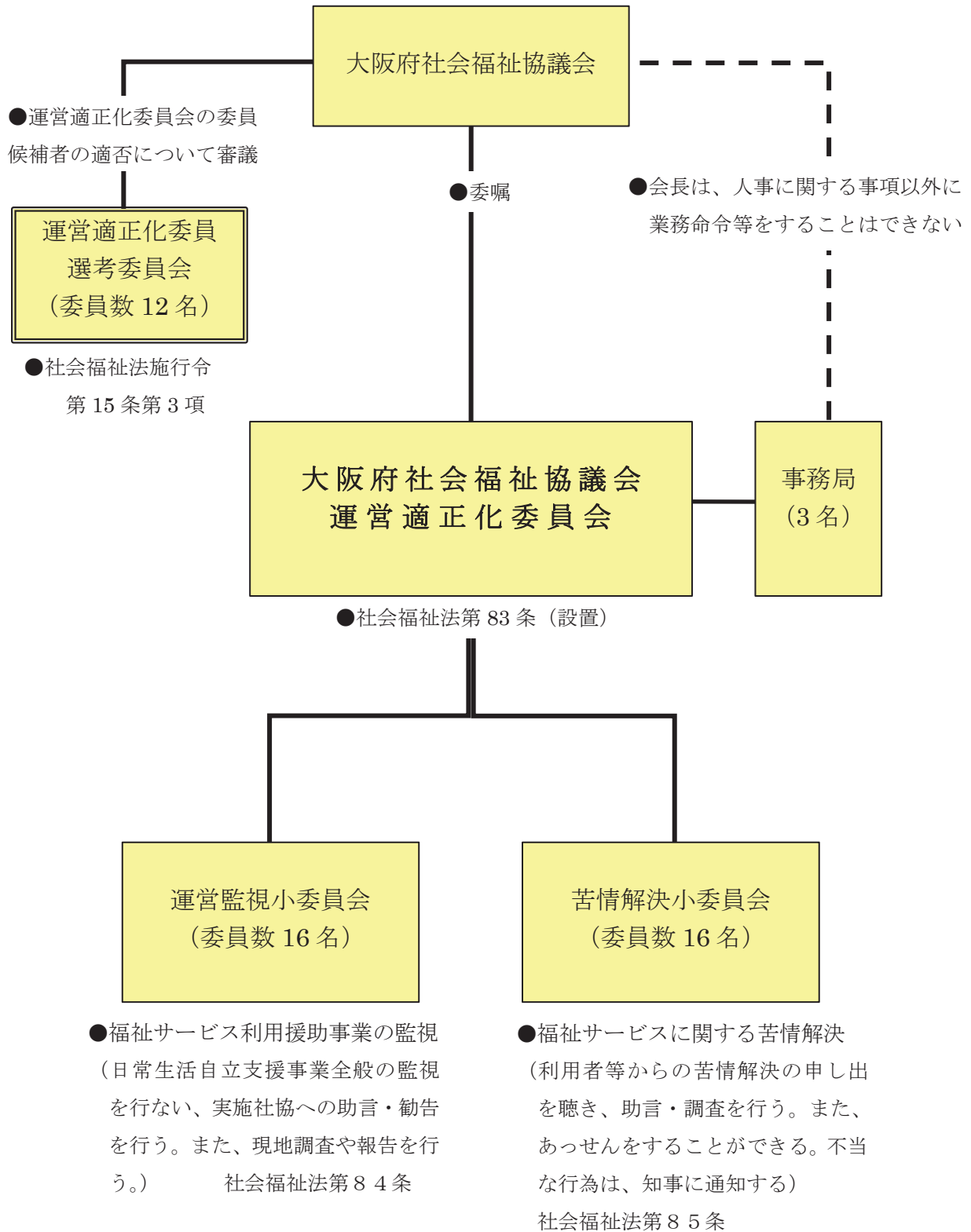
第 13 条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営等に関して必要な事項は、別に定める。

附 則

この規程は、平成 29 年 12 月 4 日から施行する。

「運営適正化委員会設置要綱(平成 12 年 9 月 6 日施行)」は本規程の施行をもって廃止する。

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会の設置



運営監視事業

- (1) 日常生活自立支援事業と運営監視について
- (2) 実施機関の利用契約状況

3. 運営監視事業

(1) 日常生活自立支援事業と運営監視について

<制度創設の背景>

- 平成 11 年 10 月に「地域福祉権利擁護事業」としてスタートした。
背景としては、社会福祉法や介護保険法の施行により、福祉サービスの利用者自らがサービスを選択し、契約により利用する制度に見直されたことによる。
認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が必ずしも十分でない方々について、福祉サービスを利用する際の支援が課題となった。
また、こうした判断能力が十分でない方は、福祉サービスを適切に利用できないだけでなく、日常的な金銭管理を一人では行うことも困難なことが多いのが実情であり、適切な対応が課題となっていた。
- 日常生活自立支援事業は、制度発足以来、認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が十分でない方々が、地域において自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用に関する情報提供、助言、手続きの援助、利用料の支払い等、福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を行うものである。
- 具体的には、本人または代理人が社会福祉協議会等との委任契約を締結することによってこのサービスを利用することになる。
市区町村社会福祉協議会に配置された「専門員」が利用者の各種相談に応じるとともに、利用者ごとに適切な援助内容を定め、直接援助を行う担当の「生活支援員」を決め、具体的なサービスはその生活支援員が行うこととなる。
- 日常生活自立支援事業は、社会福祉法上「福祉サービス利用援助事業」として第 2 種社会福祉事業に位置付けられている。これは、法律に規定することにより、その適正な運営を確保し、公的信頼性を高めるためであり、厚生労働省が「地域福祉権利擁護事業」として国庫補助とした。
平成 19 年 4 月、名称が変更され、「地域福祉権利擁護事業」から「日常生活自立支援事業」となったが、法的位置づけや、事業の内容に変更はない。
- これらの事業が適正に運営されるよう監視を行う「運営適正化委員会（運営監視合議体）」を設けることにより、利用者が安心して利用できる仕組みとした。

<事業の実施主体>

事業の実施主体は、都道府県・指定都市社会福祉協議会である。

大阪府社協（41 市町村社協に事業を委託）

大阪市社協（24 区社協に事業を委託）

堺市社協

<事業の対象者>

判断能力が十分でない認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など日常生活を営む上で必要となる福祉サービスの利用等について自己の判断で適切に行うことが困難な方。

同時に、本事業の契約内容に関して判断し得る能力を有していると認められることが必要。

<援助の範囲>

- 本事業の援助は、福祉サービスの利用援助、福祉サービスの利用に係る苦情解決制度の利用援助、住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他、福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助。
- 上記に伴う援助内容として、預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手続き等、利用者の日常生活費の管理（日常的金銭管理）、定期的な訪問による生活変化の察知（見守り）がある。
- さらに実施主体の判断により、預貯金通帳等の書類預かりサービスを、福祉サービスの利用援助に付随して実施できることとしている。

<具体的な援助の仕組み>

- 本人と社会福祉協議会が利用契約を結ぶ。
- 具体的な援助は、社会福祉協議会に雇用される「専門員」と「生活支援員」が行う。

「専門員」… 初期相談から本人に必要な援助の特定（支援計画の策定）、本事業に必要な契約締結能力の確認、契約締結に関する業務を行う。

「生活支援員」… 定められた支援計画に基づき、定期的にあるいは本人から依頼のあった際に援助を行う。

<安心して利用してもらうための仕組み>

「契約締結審査会」… 本人の契約締結能力に疑義が生じた時に相談できるよう、専門家からなる「契約締結審査会」を設置する。

「運営適正化委員会」… 事業の透明性、公正性の担保や本事業に関する苦情解決のため、実施主体は運営適正化委員会に対し、事業の実施状況について定期的に報告する義務があるとし、委員会は事業者に対し必要な助言又は勧告をすることができるとしている。

◇ 社会福祉法

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

第八十四条

運営適正化委員会は、第八十一条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

- 2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

◇ 平成12年6月7日 厚生省社会・援護局長 「運営適正化委員会の設置要綱について」

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む）が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

(2) 実施機関の利用契約状況

① 大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

市町村名	令和5年度新規契約件数					令和5年度契約終了件数					令和5年度末利用件数				
	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計
岸和田市	44	19	30	0	93	34	8	29	0	71	144	89	152	0	385
豊中市	14	8	8	0	30	25	2	12	0	39	71	21	70	0	162
池田市	4	1	1	0	6	6	1	2	0	9	7	4	10	0	21
吹田市	2	2	10	0	14	4	2	6	0	12	5	27	64	0	96
泉大津市	12	1	3	0	16	5	2	3	0	10	47	18	26	0	91
高槻市	8	2	3	0	13	6	3	3	0	12	32	28	29	0	89
貝塚市	0	2	2	0	4	6	0	4	0	10	19	28	23	0	70
守口市	10	1	4	0	15	9	1	2	0	12	46	18	31	0	95
枚方市	5	9	10	0	24	9	5	8	0	22	32	49	60	0	141
茨木市	3	0	6	0	9	6	2	3	0	11	24	29	38	0	91
八尾市	14	3	12	0	29	8	3	6	0	17	45	49	83	0	177
泉佐野市	1	3	8	0	12	2	3	4	0	9	10	22	27	0	59
富田林市	5	4	4	0	13	4	0	1	0	5	14	23	20	0	57
寝屋川市	4	1	7	0	12	4	1	7	0	12	16	32	63	0	111
河内長野市	3	1	2	0	6	3	2	4	0	9	12	7	18	0	37
松原市	1	0	5	0	6	2	1	2	0	5	12	11	31	0	54
大東市	2	2	3	0	7	9	3	6	0	18	17	28	29	0	74
和泉市	1	3	3	0	7	1	5	7	0	13	10	25	30	0	65
箕面市	7	2	4	0	13	5	1	4	0	10	20	19	17	0	56
柏原市	3	1	1	0	5	5	1	2	0	8	10	10	21	0	41
羽曳野市	1	1	1	0	3	3	1	2	0	6	5	13	28	0	46
門真市	2	1	2	0	5	5	0	4	0	9	18	24	22	0	64
摂津市	1	0	1	0	2	4	1	2	0	7	5	8	6	0	19
高石市	10	4	8	0	22	5	2	4	0	11	39	11	26	0	76
藤井寺市	1	2	3	0	6	5	1	3	0	9	7	13	8	0	28
東大阪市	5	3	15	0	23	24	8	22	0	54	53	86	163	0	302
泉南市	3	5	7	0	15	2	3	3	0	8	13	48	20	0	81
四條畷市	3	1	1	0	5	5	0	0	0	5	19	9	4	0	32
交野市	2	3	2	0	7	3	2	1	0	6	6	11	15	0	32
大阪狭山市	2	0	1	0	3	0	1	2	0	3	4	7	21	0	32
阪南市	6	1	3	0	10	6	5	4	0	15	10	20	18	0	48
島本町	2	0	0	0	2	0	0	4	0	4	7	6	17	0	30
豊能町	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	2	2	0	5
能勢町	2	0	0	0	2	2	0	0	0	2	5	1	0	0	6
忠岡町	7	2	6	0	15	2	1	0	0	3	13	7	11	0	31
熊取町	2	0	6	0	8	1	0	0	0	1	12	7	32	0	51
田尻町	2	0	0	0	2	1	1	4	0	6	6	1	3	0	10
岬町	5	0	0	0	5	2	0	2	0	4	14	5	3	0	22
太子町	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	19	0	0	20
河南町	1	0	1	0	2	1	0	1	0	2	2	3	5	0	10
千早赤阪村	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	4	0	1	0	5
合計	200	89	184	0	473	227	73	173	0	473	837	838	1,247	0	2,922

② 社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 あんしんさぼーと

区名	令和5年度新規契約数					令和5年度新契約終了数					令和5年度末利用者数				
	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計
北区	4	0	2	0	6	6	1	0	1	8	20	12	11	0	43
都島区	5	0	1	0	6	11	0	1	0	12	25	8	7	0	40
福島区	10	2	6	0	18	3	2	2	0	7	16	9	7	0	32
此花区	7	2	1	0	10	12	1	0	0	13	24	9	3	0	36
中央区	3	2	0	0	5	4	0	2	0	6	25	5	2	0	32
西区	1	0	1	0	2	4	1	0	0	5	17	3	12	0	32
港区	9	1	3	0	13	12	2	2	0	16	39	33	24	0	96
大正区	4	0	0	0	4	10	2	1	0	13	33	7	15	0	55
天王寺区	2	1	0	0	3	3	0	1	0	4	14	2	8	0	24
浪速区	8	1	0	0	9	18	2	3	0	23	66	18	21	0	105
西淀川区	0	0	1	0	1	6	0	1	0	7	28	22	22	0	72
淀川区	8	1	4	0	13	12	1	5	0	18	37	14	33	0	84
東淀川区	24	7	5	0	36	31	1	1	0	33	110	44	50	0	204
東成区	5	2	1	0	8	5	3	3	0	11	32	15	19	0	66
生野区	18	3	12	0	33	22	1	6	0	29	78	24	44	0	146
旭区	8	3	1	0	12	11	3	4	0	18	26	34	30	0	90
城東区	19	1	5	0	25	17	2	3	0	22	67	42	37	0	146
鶴見区	4	3	1	0	8	7	4	2	0	13	31	33	17	0	81
阿倍野区	7	3	1	0	11	4	0	0	0	4	19	10	9	0	38
住之江区	9	4	4	0	17	8	2	3	0	13	79	30	31	0	140
住吉区	15	1	6	0	22	13	1	4	0	18	66	30	26	0	122
東住吉区	3	4	5	0	12	23	2	9	0	34	82	41	39	0	162
平野区	11	11	9	0	31	16	3	5	0	24	83	68	61	0	212
西成区	37	13	11	0	61	57	10	10	0	77	243	100	122	0	465
計	221	65	80	0	366	315	44	68	1	428	1260	613	650	0	2523

③ 社会福祉法人 堺市社会福祉協議会

市町村名	令和5年度新規契約件数					令和5年度契約終了件数					令和5年度末利用件数				
	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計
堺市	18	11	18	4	51	27	13	9	4	53	81	177	143	17	418

苦情解決事業

- (1) 苦情の特徴
- (2) 苦情受付と対応
- (3) 苦情相談対応事例

令和5年度の苦情相談件数は新規分で530件となりました。

その中から、8ケースを「苦情相談対応事例」として掲載いたします。

なお、各ケースの内容につきましては、個人情報の取り扱い規定を踏まえ、記載表現について配慮したものにしております。

4. 苦情解決事業

(1) 苦情の特徴

- 令和5年度の新規苦情件数は530件。再相談、事業者への苦情の申し立て及び現地での聴き取り調査、連絡、調整、その他問い合わせ等を含めた総相談件数は1,589件(前年比130.8%)となった。
- 新規の分野別の件数では、障がい分野の苦情が364件(構成比68.7%・前年比106.7%)と最も多かった。次いで、高齢者分野の苦情件数が56件(構成比10.6%前年比65.1%)で減少傾向となっている。保育園等における虐待報道の影響により、児童分野69件(構成比13.0%前年比94.5%)であった。その他41件(構成比7.7%前年比117.1%)となっている。
- 申出人の属性は、本人354件(構成比66.8%前年比110.3%)、家族等140件(構成比26.4%前年比80.0%)、職員21件(構成比4.0%前年比123.5%)、代理人5件(構成比0.9%前年比0.0%)、その他10件(構成比1.9%前年比45.5%)となっている。
障がい分野の申出において、本人からが295件(構成比81.0%)に及んでおり、相談窓口での聴き取り対応で苦慮することが増えている。
- 初回受付方法では電話が424件と最も多く、次いでメールが87件、書面11件、来所8件。なお、来所については新型コロナウイルス感染拡大を踏まえ、中止もしくは予約制で実施した。

(2) 苦情受付と対応

新規苦情受付状況(月別)

項目 月	苦 情						その他 問い合わせ 等	合 計
	受 付	苦情解決の結果						
		相談助言	紹介伝達	あっせん	通 知	その他		
4	31	8	21	0	0	2	10	41
5	52	21	30	0	0	1	7	59
6	46	15	30	0	0	1	16	62
7	47	15	31	0	0	1	14	61
8	41	13	28	0	0	0	17	58
9	43	14	29	0	0	0	21	64
10	41	13	27	0	0	1	25	66
11	46	17	28	0	0	1	17	63
12	56	26	27	0	0	3	9	65
1	46	13	32	0	0	1	16	62
2	43	8	35	0	0	0	17	60
3	38	12	26	0	0	0	22	60
合 計	530	175	344	0	0	11	191	721

総苦情受付状況(月別)

項目 月	苦 情						その他 問い合わせ 等	合 計
	受 付	苦情解決の結果						
		相談助言	紹介伝達	あっせん	通 知	その他		
4	90	13	69	0	0	8	10	100
5	120	28	90	0	0	2	7	127
6	124	24	93	0	0	7	16	140
7	125	23	101	0	0	1	14	139
8	119	28	87	0	0	4	17	136
9	134	37	91	0	0	6	21	155
10	116	30	76	0	0	10	25	141
11	107	33	73	0	0	1	17	124
12	108	43	62	0	0	3	9	117
1	125	25	98	0	0	2	16	141
2	128	24	104	0	0	0	17	145
3	102	27	75	0	0	0	22	124
合 計	1,398	335	1,019	0	0	44	191	1,589

苦情相談と内容(令和5年度)

◎新規相談件数

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情解決結果							その他問い合わせ等
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	④通知	⑤その他	⑥継続中	⑦意見・要望	
			高齢者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	21	7	14			
	②サービス内容(サービスの質や量)	8	4	4					7	
	③利用料	1		1					2	
	④説明・情報提供	5		5					3	
	⑤被害・損害	5	3	2					2	
	⑥権利侵害	3	1	2						
	⑦契約関係	7	5	2					4	
	⑧その他	4	1	1		2			10	
	小計	54	21	31		2			32	
障がい者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	175	57	118					22	
	②サービス内容(サービスの質や量)	59	15	43		1			13	
	③利用料	3	2	1					5	
	④説明・情報提供	35	8	27					10	
	⑤被害・損害	19	3	16					4	
	⑥権利侵害	8	5	3					1	
	⑦契約関係	46	16	29		1			8	
	⑧その他	16	7	6		3			34	
	小計	361	113	243		5			97	
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	37	15	22					5	
	②サービス内容(サービスの質や量)	12	5	7					3	
	③利用料	2		2						
	④説明・情報提供	5		5					4	
	⑤被害・損害	2		1		1			2	
	⑥権利侵害	5	2	3						
	⑦契約関係	6	5	1					1	
	⑧その他	2	1	1					8	
	小計	71	28	42		1			23	
その他の福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	23	4	19					3	
	②サービス内容(サービスの質や量)	2		2					2	
	③利用料	1		1						
	④説明・情報提供	2		2					4	
	⑤被害・損害	1	1							
	⑥権利侵害	1		1						
	⑦契約関係	2	1			1				
	⑧その他	12	7	3		2			30	
	小計	44	13	28		3			39	
合計	①サービス内容(職員の接遇)	256	83	173					34	
	②サービス内容(サービスの質や量)	81	24	56		1			25	
	③利用料	7	2	5					7	
	④説明・情報提供	47	8	39					21	
	⑤被害・損害	27	7	19		1			8	
	⑥権利侵害	17	8	9					1	
	⑦契約関係	61	27	32		2			13	
	⑧その他	34	16	11		7			82	
	合計	530	175	344		11			191	
	令和4年度	535								
	令和3年度	500								
	令和2年度	549								

①サービス内容(職員の接遇)	48.3%
②サービス内容(サービスの質や量)	15.3%
③利用料	1.3%
④説明・情報提供	8.9%
⑤被害・損害	5.1%
⑥権利侵害	3.2%
⑦契約関係	11.5%
⑧その他	6.4%
合計	100.0%

高齢者	10.2%
障がい	68.1%
児童	13.4%
その他	8.3%
合計	100.0%

苦情相談と内容(令和5年度)

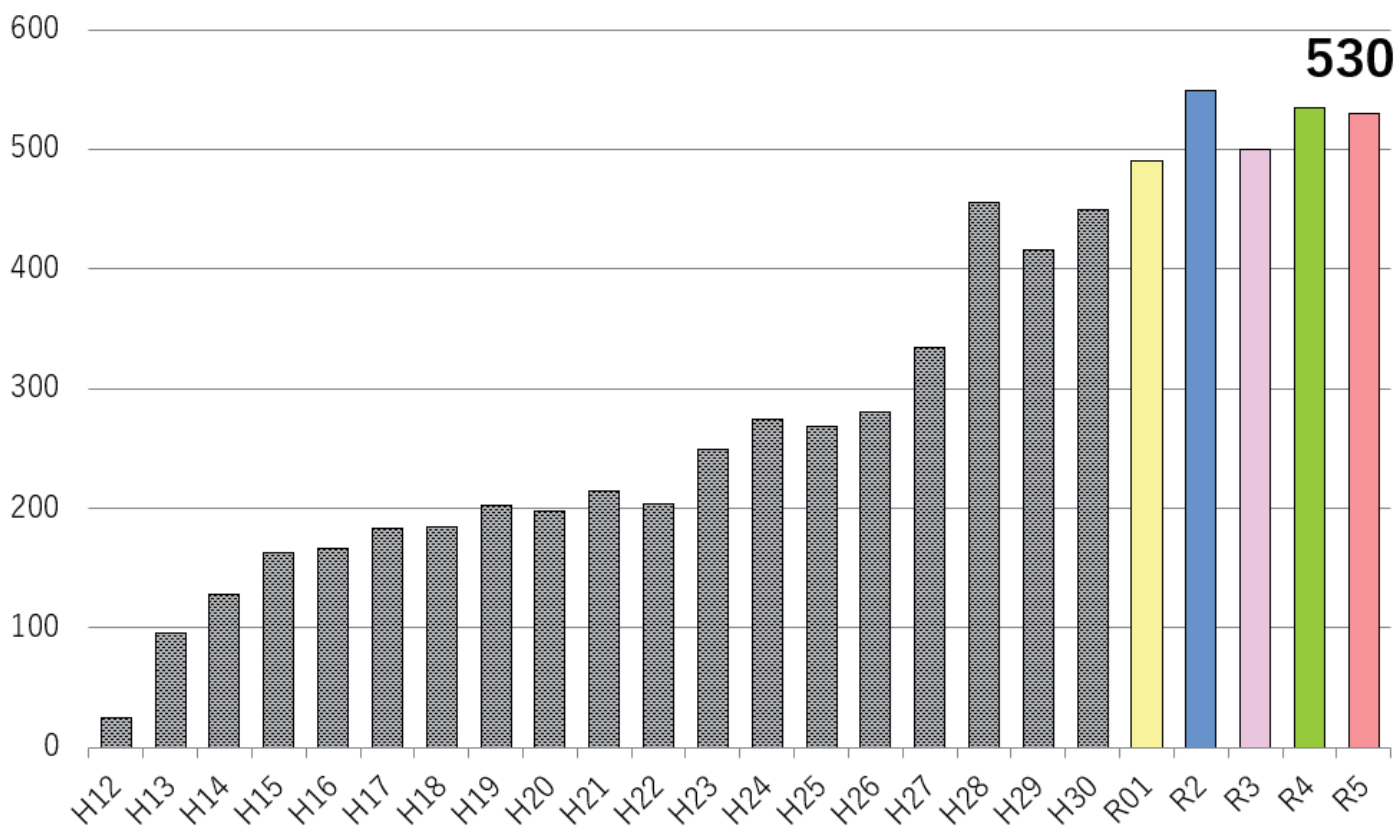
◎総相談件数(新規相談件数も含む)

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情解決結果							その他問い合わせ等
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	④通知	⑤その他	⑥継続中	⑦意見・要望	
			高齢者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	42	10	32			
	②サービス内容(サービスの質や量)	22	8	14						7
	③利用料	1		1						2
	④説明・情報提供	9		9						3
	⑤被害・損害	17	4	13						2
	⑥権利侵害	11	1	6			4			
	⑦契約関係	11	6	5						4
	⑧その他	6	2	2			2			10
	小計	119	31	82			6			32
障がい者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	475	94	374			7			22
	②サービス内容(サービスの質や量)	158	33	116			1		8	13
	③利用料	4	2	2						5
	④説明・情報提供	86	15	71						10
	⑤被害・損害	40	6	33				1		4
	⑥権利侵害	24	15	9						1
	⑦契約関係	151	29	117			5			8
	⑧その他	51	10	35			6			34
	小計	989	204	757			19	1	8	97
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	89	34	55						5
	②サービス内容(サービスの質や量)	32	10	22						3
	③利用料	5		5						
	④説明・情報提供	10		10						4
	⑤被害・損害	4		1			3			2
	⑥権利侵害	11	6	5						
	⑦契約関係	20	19	1						1
	⑧その他	3	2	1						8
	小計	174	71	100			3			23
その他の福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	59	9	50						3
	②サービス内容(サービスの質や量)	2		2						2
	③利用料	3		3						
	④説明・情報提供	12		12						4
	⑤被害・損害	3	3							
	⑥権利侵害	1		1						
	⑦契約関係	2	1				1			
	⑧その他	34	16	11			7			30
	小計	116	29	79			8			39
合計	①サービス内容(職員の接遇)	665	147	511			7			34
	②サービス内容(サービスの質や量)	214	51	154			1		8	25
	③利用料	13	2	11						7
	④説明・情報提供	117	15	102						21
	⑤被害・損害	64	13	47			3	1		8
	⑥権利侵害	47	22	21			4			1
	⑦契約関係	184	55	123			6			13
	⑧その他	94	30	49			15			82
	合計	1,398	335	1,018			36	1	8	191
	令和4年度	1,098								
	令和3年度	1,152								
	令和2年度	1,267								

①サービス内容(職員の接遇)	47.6%
②サービス内容(サービスの質や量)	15.3%
③利用料	0.9%
④説明・情報提供	8.4%
⑤被害・損害	4.6%
⑥権利侵害	3.4%
⑦契約関係	13.2%
⑧その他	6.7%
合計	100.0%

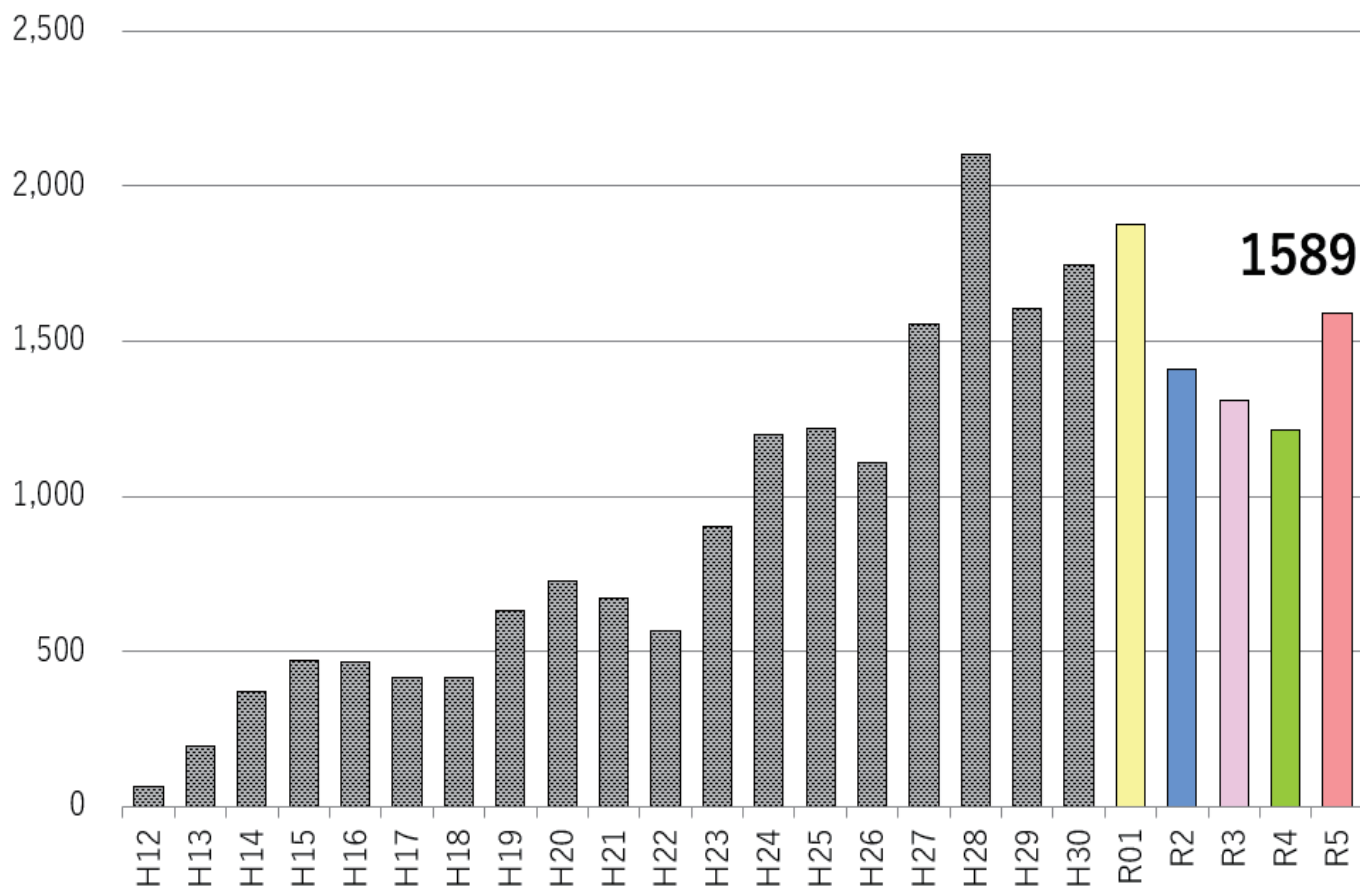
高齢者	8.5%
障がい	70.7%
児童	12.4%
その他	8.3%
合計	100.0%

苦情相談件数の推移（新規相談件数）

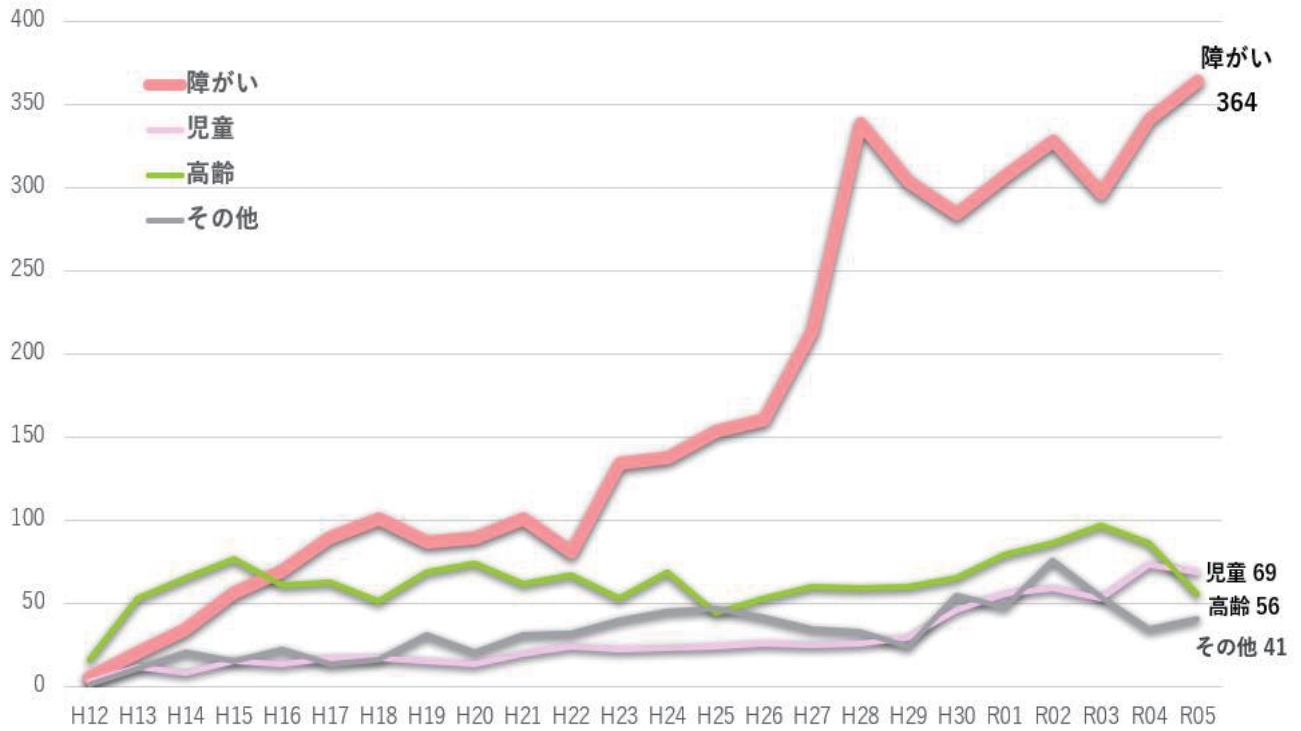


総相談件数の推移

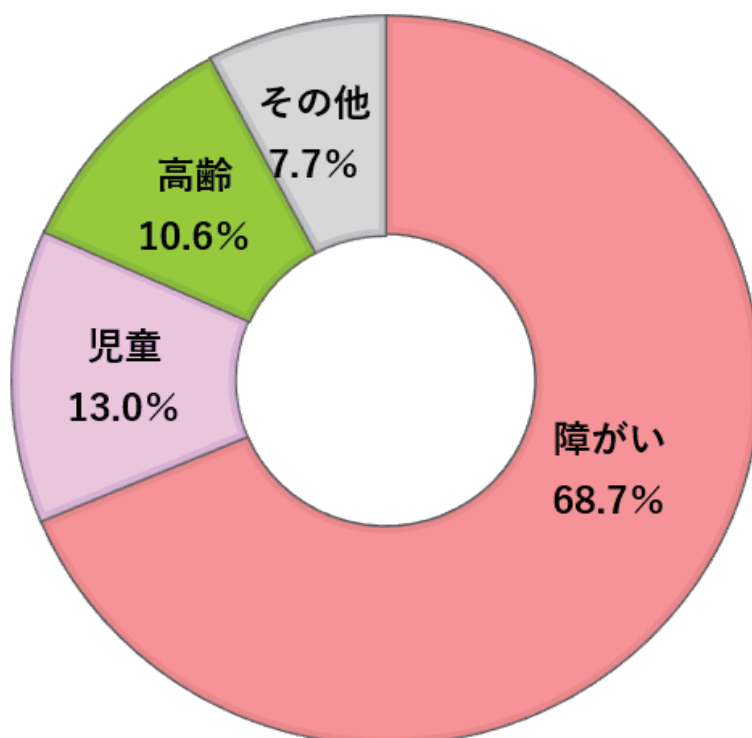
（新規相談や再相談、事業者への連絡・調整、その他の問い合わせ等を含むすべての件数）



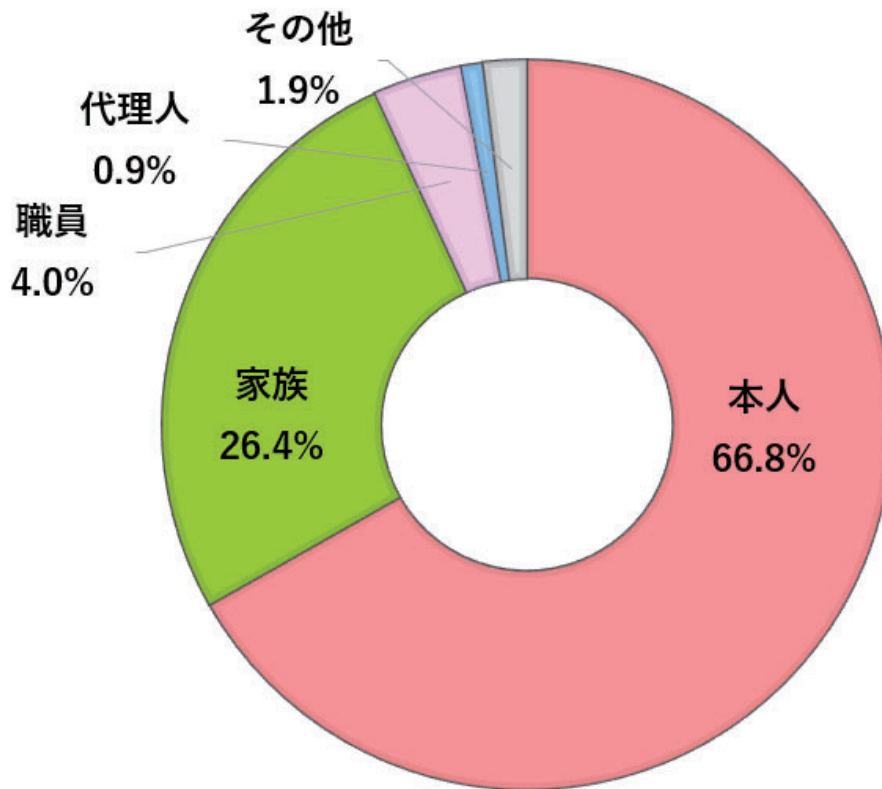
令和5年度 サービス種別の推移



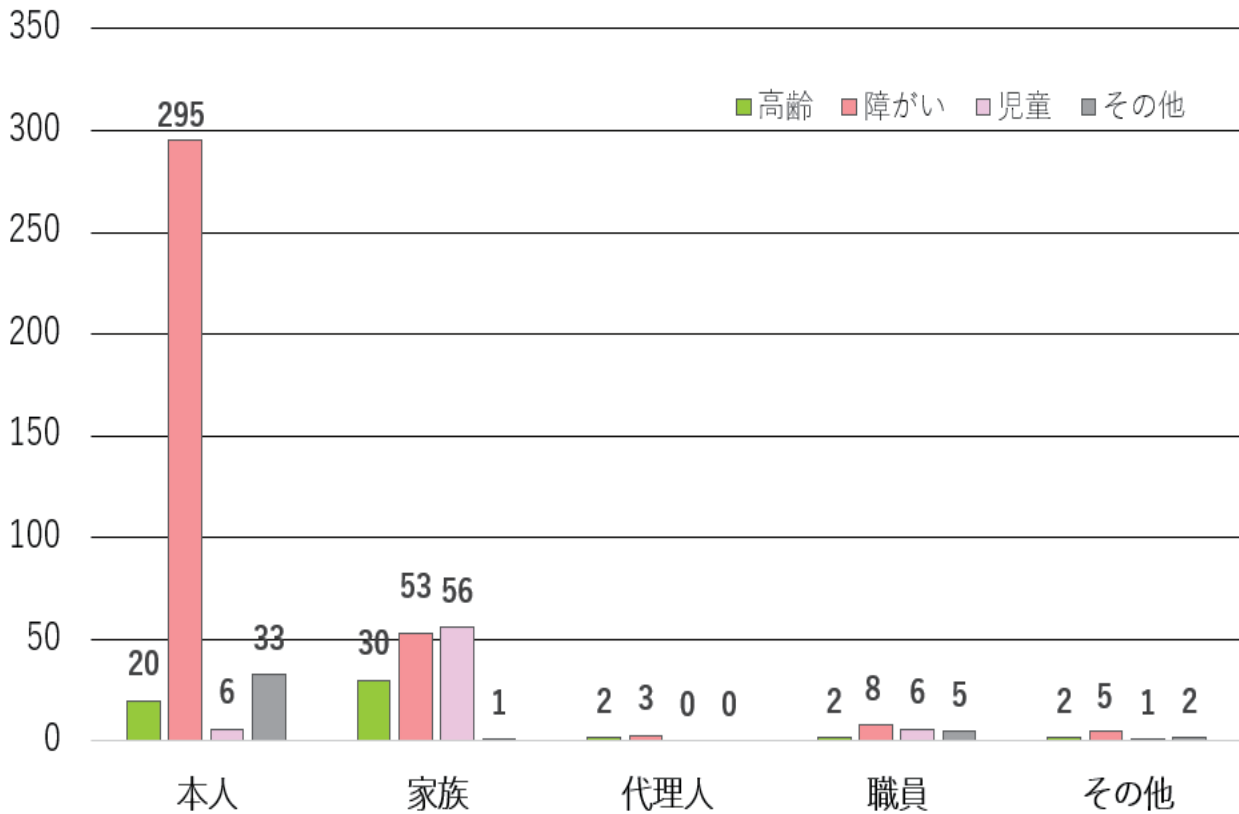
令和5年度 サービス種別



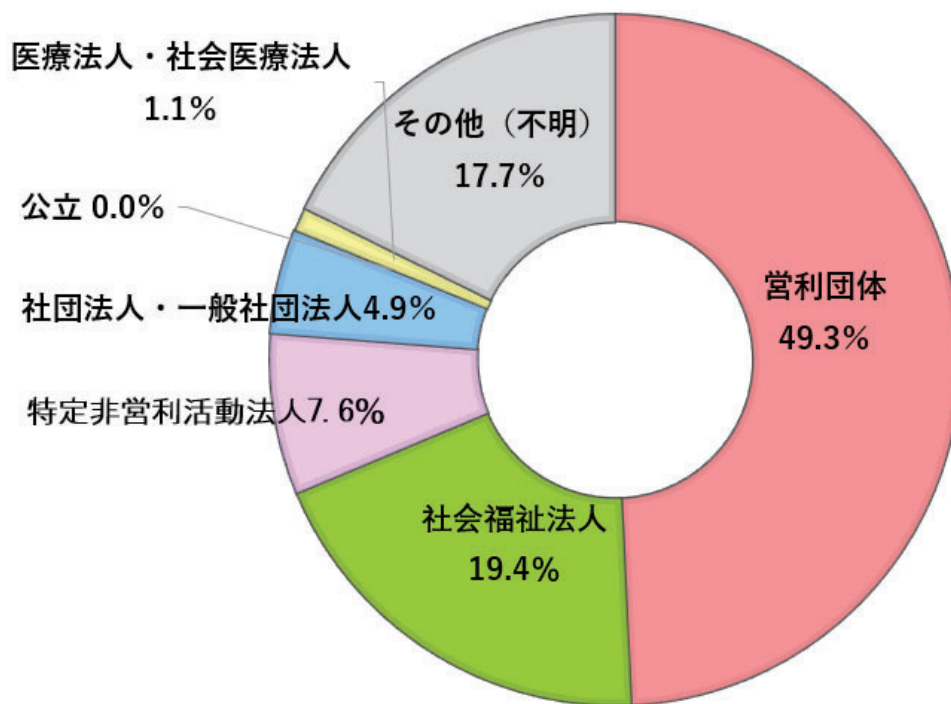
令和5年度 相談者の属性



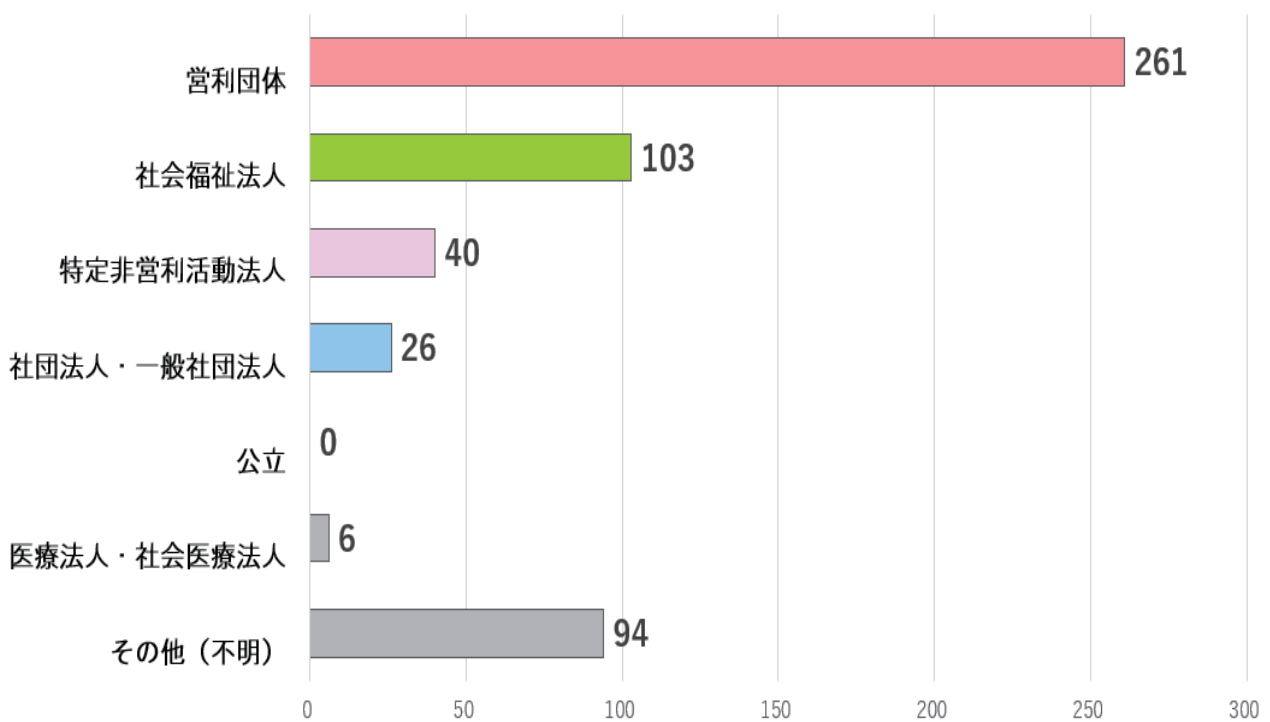
令和5年度 相談者属性のサービス種別内訳



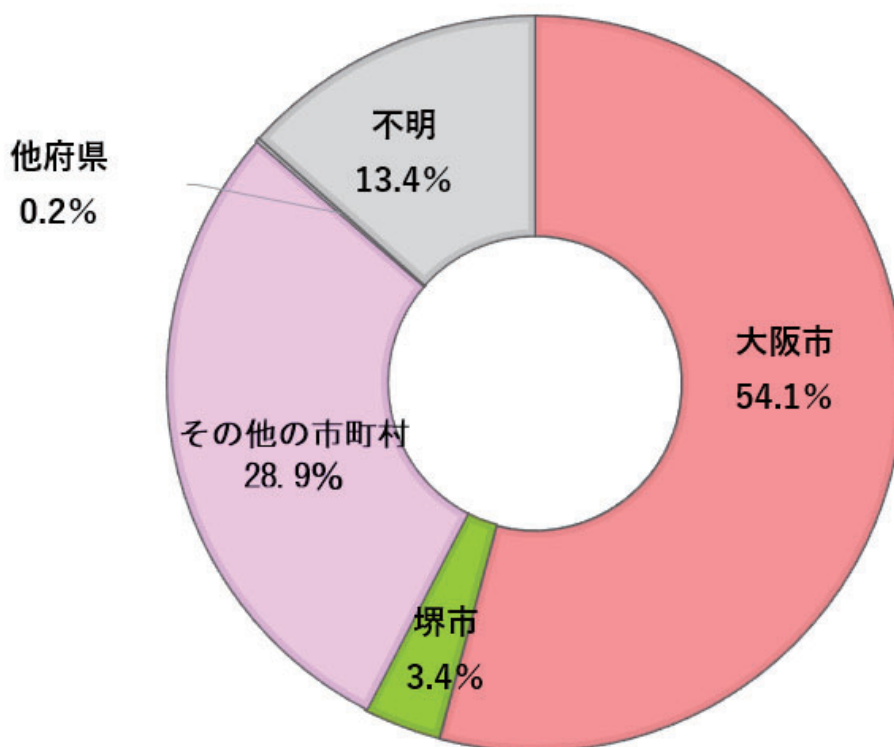
令和5年度 事業所の設置主体



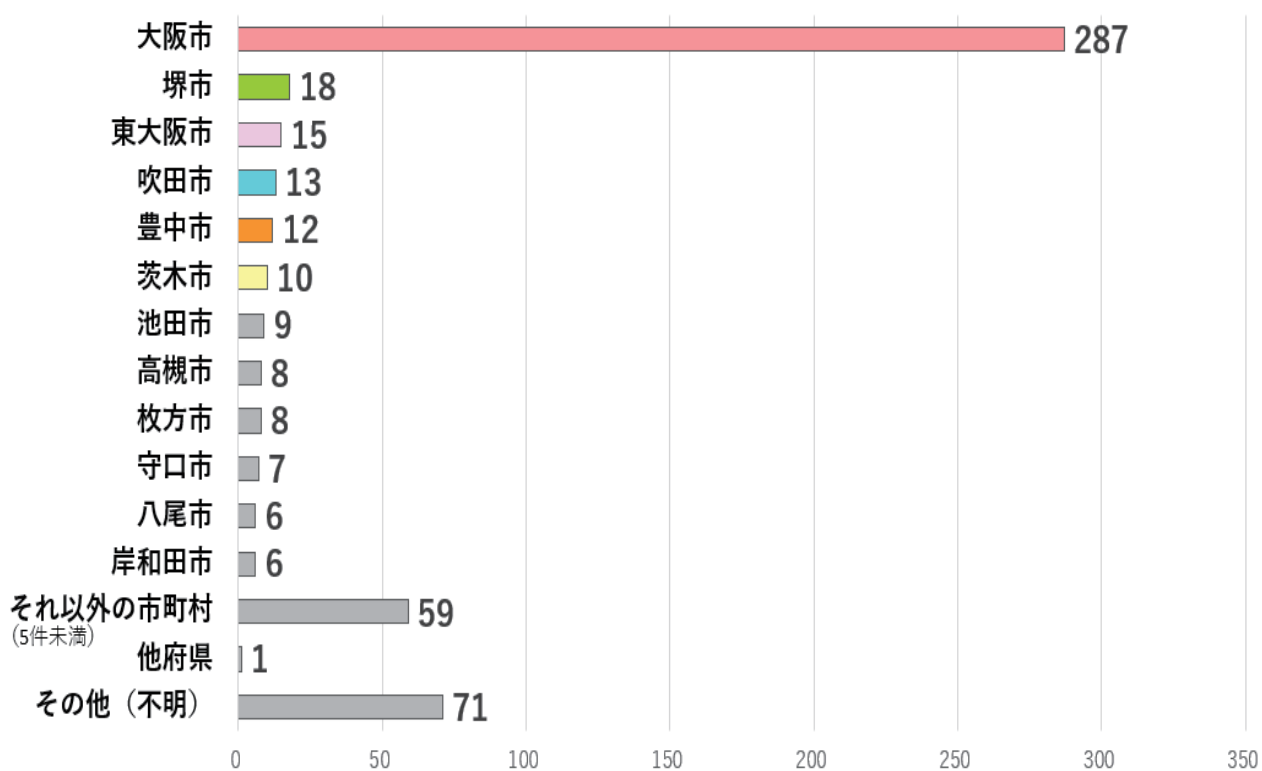
令和5年度 事業所の設置主体



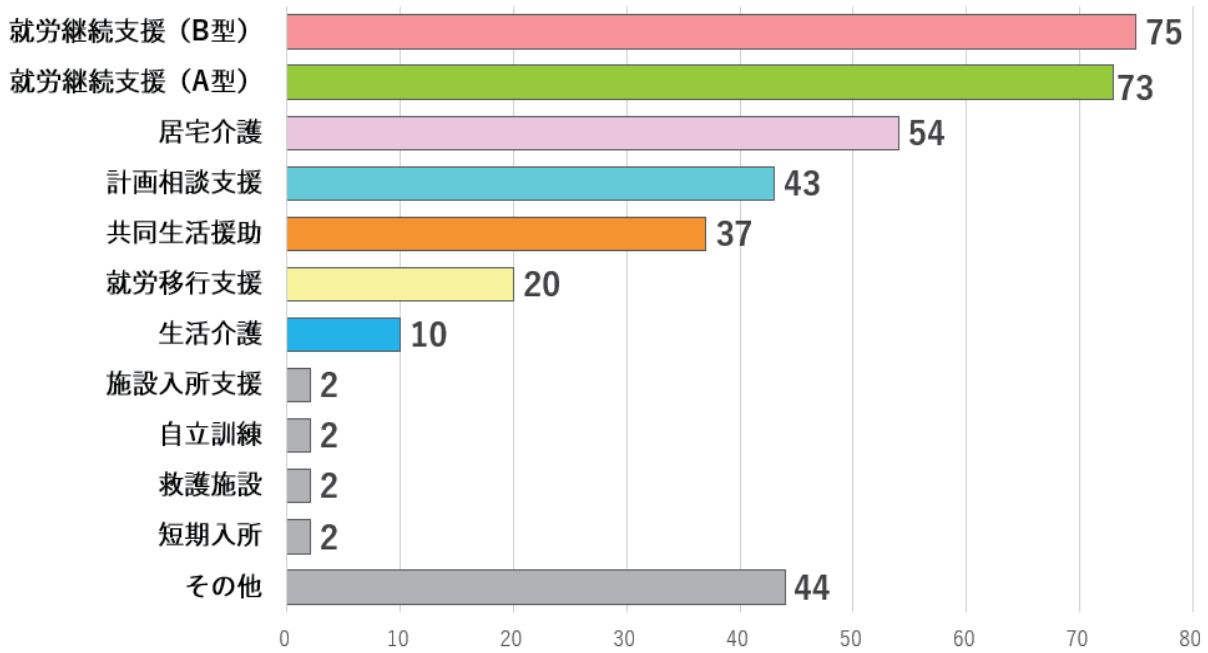
令和5年度 事業所の所在地



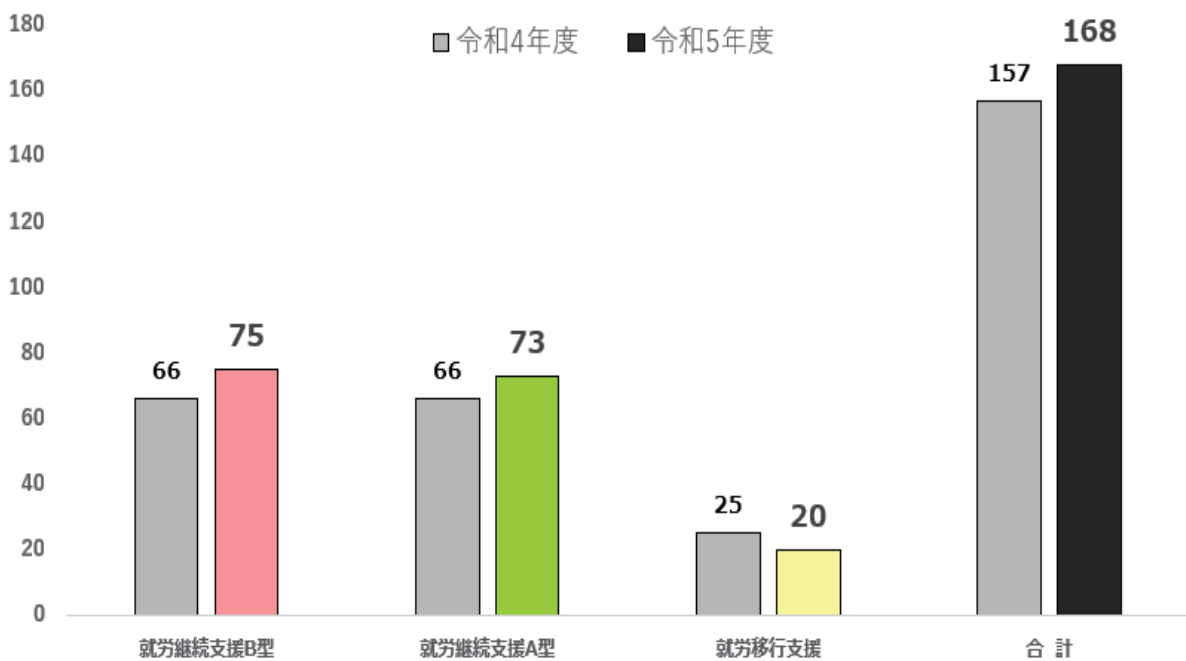
令和5年度 事業所の所在地



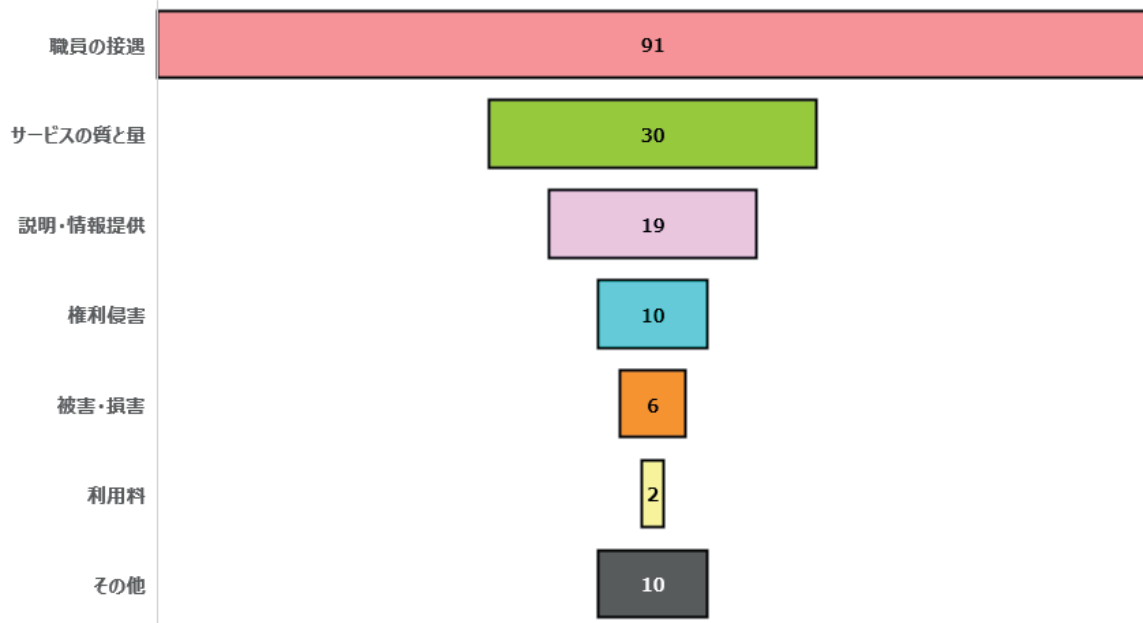
令和5年度 事業別受付件数 (障がい分野 364件)



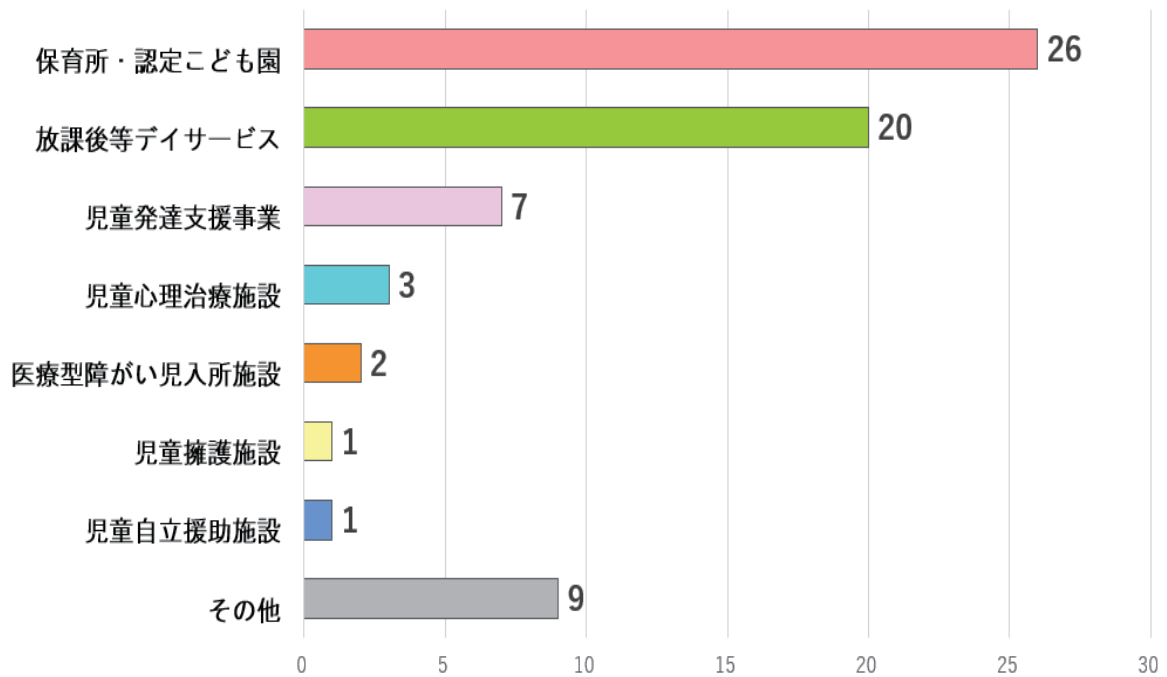
令和5年度就労支援事業所別 苦情件数 前年比較



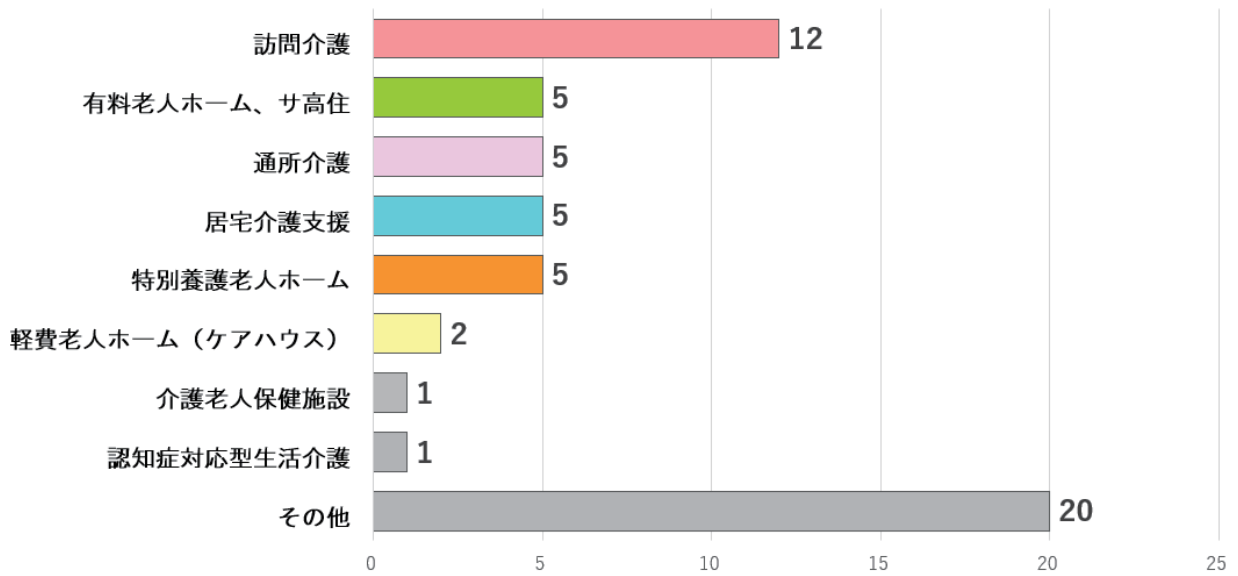
令和5年度就労支援事業に対する苦情内容件数の内訳



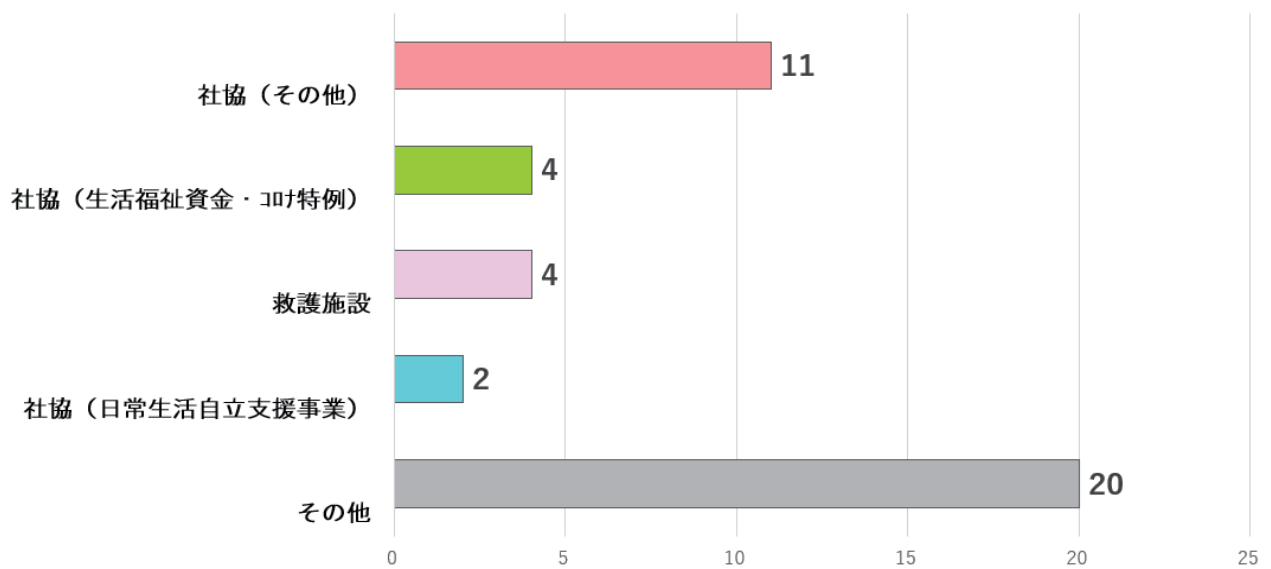
令和5年度 事業別受付件数（児童分野 69件）



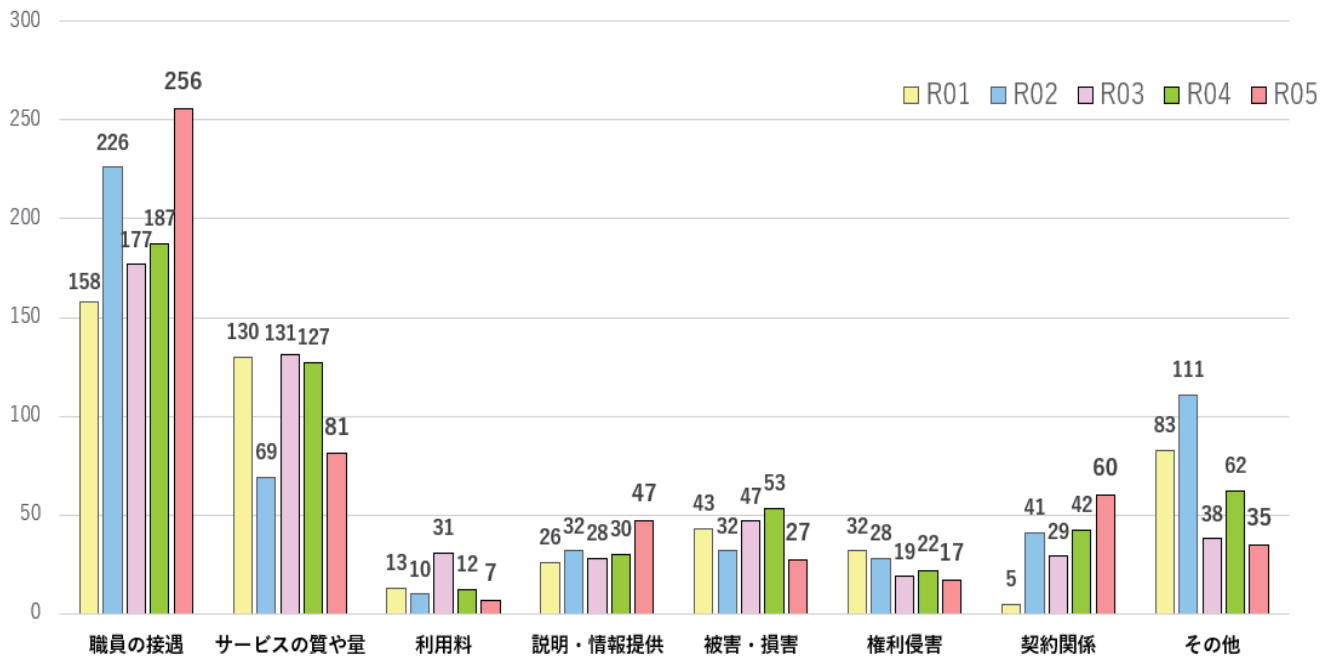
令和5年度 事業別受付件数（高齢者分野 56件）



令和5年度 事業別受付件数（その他 41件）



新規苦情相談内容の年次推移



<障がい者福祉関係> 年間 364 件

NO	分類種別：障がい	事業者種別：就労継続支援A型	相談者：本人
	相談内容	委員会の対応	
1	<p>就労継続支援A型事業所の利用者が、現在の業務内容以外の業務を付加するようにスタッフから要請された。相談者は、ある資格を取得したく日々勉強に励んでいたこと、疲れやすい体質なのでスタッフからの要請を断った。すると管理責任者とスタッフから、数日間に渡って業務を増やすように詰問・強要・恫喝のパワハラ発言を受けた。委員会事務局より管理者責任者へ、脅威と不信感を感じていることを言ってもらいたい。また、行政機関で相談できることころはどこか教えてほしいとの申し出があった。</p>	<p>委員会事務局より事業所に相談内容を申し出て聞き取りをすると、相談者の申し出内容と異なるものであった。管理責任からは、将来を配慮した上で今後について面談したいとの回答があった。丁寧な対応をするよう要請した。</p> <p>すると、事業所のスタッフから、委員会事務局に内部通報があった。事業所責任者の発言内容に偽りが多く正しく報告がされていない。相談者の申し出内容が正しいものであることの通報があった。一方、相談者は委員会事務局で情報提供した行政機関に相談していたので、委員会事務局より相談者の同意を得て行政機関と情報共有しておいた。</p> <p>数ヵ月後、相談者より委員会事務局に連絡があった。相談者は弁護士を通じて事業所に回答を求めたところ、事業所から相談者が申し出たことを認定したとのこと。事業所は相談者に対して謝罪があったとの報告が委員会事務局にあった。結果として相談者の思いは遂げられた。</p>	
	分類種別：障がい	事業者種別：就労継続支援B型	相談者：本人
	相談内容	委員会の対応	
2	<p>就労継続支援B型事業所にて、作業中に相談者や周りの利用者に対してプライベートのことなど詮索し聞き出して言いふらす行動をする利用者がいた。相談者は自分なりに考えて、直接当該利用者に苦情を述べた。すると相談者は、職員から他の利用者がある間で、直接苦情を述べたことに対して叱責を受けた。職員が、問題行動をする利用者に対応せずに相談者を、他の利用者がある前で叱責したことに対して不快感と不信感を持っていることを、委員会事務局より事業所に伝えてほしい。</p>	<p>相談者の申出内容を事業所責任者に伝えた。事業所責任者から、「委員会にも吐露したのはよほど昨日の行動に対して辛い思いをされているのでしょうか。管理者やスタッフにも伝え協議する。相談者とゆっくり面談する。」とのことで丁寧な対応をする回答があった。</p>	

<児童福祉関連> 年間 69件

NO	分類種別：児童	事業者種別：保育園	相談者：元職員
	相談内容		委員会の対応
3	<p>保育園に以前勤めていた元職員からの連絡。勤めているベテラン職員による行き過ぎた食事指導を、園児にしている内部告発があった。ベテラン職員は、園児を甘やかさないためと食べ物の好き嫌いを助長させないために目に余る食事指導をしていた。これは行き過ぎた他ならない。元職員がベテラン職員に指摘すると逆に説教をされた。周りの職員も意見が言えずに見ぬふりをしている状態である。 委員会事務局より指導してほしい。</p>		<p>苦情解決小委員会正副委員長と協議した結果、所管している行政（区役所）へ委員会事務局から迅速に連絡をすることとした。相談者の了解のもと及び個人情報保護に配慮して、所管している〇〇市役所の関係部局に委員会事務局から報告をした。行政機関の判断に委ねることとした。</p>
	分類種別：児童	事業者種別：放課後等デイサービス	相談者：家族
	相談内容		委員会の対応
4	<p>放課後等デイサービスの送迎において息子の行動に対して安全対策がなされなかったことを他の保護者から聞いた。事業所から直接保護者に対して報告がなかったことで、事業所に対して不満と不信感がある。相談者は、計画相談支援専門員に相談したところ、ヒヤリハットとして職員は報告する内容であるとして、事業所責任者や運営会社に対応を求めたが返答がない状態である。 委員会事務局より事業所の危機管理について、指導と改善命令を出してほしい。</p>		<p>相談者からの聞き取りにて、運営会社に対して状況報告と対策について書面回答を求める要望を確認した。委員会事務局の事業所責任者への対応結果、内部で連絡の不徹底があったことを認め、保護者の要望に対応するとの回答があった。 後日事業所責任者より、書面を作成し相談者宅に伺い面談と報告をさせてもらったとの結果報告が、委員会事務局にあった。</p>

<高齢者福祉関連> 年間 56件

NO	分類種別：高齢者	事業者種別：特別養護老人ホーム	相談者：家族
5	<p style="text-align: center;">相談内容</p> <p>特別養護老人ホーム施設のショートステイ中に転倒して骨折したと、利用者家族からの申出。利用者は、ショートステイが終わり帰宅した後に家族に痛みを訴えた。家族が施設に相談連絡を入れたら、一度自宅に帰っているので家族で対応してほしい。サービス提供中に転倒して骨折したことに関して、一切触れるなく謝罪もなかった。不誠実な対応であり不信感を持った。今後どのように進めていったらよいか教えてほしい。</p>	<p style="text-align: center;">委員会の対応</p> <p>委員会事務局から施設に申出内容と気持ちを伝えさせてもらうと回答するが、伝える以上の対応を求めたいということで、指導・指示できる箇所は何かと尋ねられた。内容が介護支援事故であるため、市役所・国保連相談窓口にも、施設との面談の前に相談されることを助言した。</p> <p>後日、相談者より委員会事務局に報告があった。事前に関連機関に相談していたことが功を奏して、施設との話し合いでは状況説明と謝罪を受けて納得したとのことであった。</p>	
6	<p style="text-align: center;">相談内容</p> <p>有料老人ホームに入居している利用者の家族からの申し出。利用者が入居していたが、健康状態が悪化して危篤状態となった。なぜ容態が悪くなったのか知りたく、施設に話し合いの場を持つように申し出たが応じてもらえない。</p>	<p style="text-align: center;">委員会の対応</p> <p>委員会事務局より施設に対しての聞き取りをした。相談者の申出内容を伝えると、相談者に対して当初適切な報告をしていたことが確認できた。（概要説明・医師との連携と指示・役所への報告等を行った）ところが、相談者は感情がエスカレーションし、施設に対して脅迫する言動と業務妨害行為があったとのこと。カスタマーハラスメントとして関係機関に相談しており、顧問弁護士対応を検討しているとのことであった。</p> <p>委員会事務局より相談者へ、冷静な話し合いができるのであれば話し合いに応ずるが、難しいのであれば、事業所は役所に報告しているので、役所に確認されてみては如何かと助言した。</p>	<p style="text-align: center;">分類種別：高齢者</p> <p style="text-align: center;">事業者種別：有料老人ホーム</p> <p style="text-align: center;">相談者：家族</p>

<その他> 年間 41件

NO	分類種別：その他	事業者種別：救護施設	相談者：本人
7	<p style="text-align: center;">相談内容</p> <p>救護施設で問題行動する利用者に、施設側は対処しないことに不満がある。そして迷惑を受けている相談者に対して、他へ移ることを施設側が強要することは理不尽であると、同施設に入所している利用者から相談があった。問題行為をする利用者は、毎晩深夜相談者居室のドアを叩く。職員より注意を促したが行為を止めなかった。同室の者も睡眠妨害を受けて体調不良に陥った。また服やお金が盗まれることも起きている。</p> <p>職員からは、「病気の特性だから仕方ない」として見て見ぬふりをしている。施設に問題行動をする利用者に適切な対応をするよう命令してほしい。</p>	<p style="text-align: center;">委員会の対応</p> <p>委員会事務局では施設に対して、指導命令をすることは出来ないが、職員の不適切な発言に対して相談者が不満を持っていることを伝えることはできると回答した。相談者は、施設に対して対応改善をするよう指導命令を望んでいたもので、権限を有する市役所の生活福祉部保護に相談するように助言をした。</p>	
8	<p style="text-align: center;">相談内容</p> <p>居住区の民生委員が住人に個人情報と話していることは如何様なものかとの相談があった。相談者と民生委員と話した時、聞きもしないのに近隣の住人の個人情報を話してきた。軽々しく話すことに対して不信感と不快感を感じるとのこと。</p> <p>委員会事務局から民生委員に対し、個人情報を他言することを止めさせるよう指導してほしい。</p>	<p style="text-align: center;">委員会の対応</p> <p>民生委員には個人情報の守秘義務が課されている。相談者の指摘は正当なものと思われる。委員会事務局では民生委員に注意や指導する権限がないので、居住区の民生委員児童委員協議会事務局（区役所内）に申し出られては如何かと回答した。</p> <p>相談者からは早速連絡しますとのことであった。</p>	<p style="text-align: center;">分類種別：その他</p> <p style="text-align: center;">事業者種別：民生委員</p> <p style="text-align: center;">相談者：本人</p>

福祉サービスの苦情解決事業のご案内

(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)



このような場合には、まず

福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくならないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者に気軽に話してみてください。

事業者は「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者からの苦情の適確な解決に努めることになっています。

また、事業所の中には客観性を確保するために、職員以外の方を「第三者委員」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、
事業者に直接言い出しにくいときは、

運営適正化委員会にお気軽にご相談ください。

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、相談援助、事業者への聞きとり、話し合いの機会を設けるなど、苦情解決のお手伝いをいたします。

運営適正化委員会での苦情解決の手順



1

苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メール、手紙のいずれかでも受け付けています。

(来所は中止する場合があります。事前連絡が必要です。)



2

相談援助

窓口で相談内容を傾聴します。相談者の意向を確かめた上で、必要に応じて相談者へ助言します。

また、相談内容に応じた方法を検討します。

3

事業者等への聞き取り 苦情内容の伝達

相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の担当職員が関係者へ聞き取りをします。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

話し合いの場

委員会で検討したうえで必要に応じて、相談者と事業者との話し合いの場の機会を設けます。

知事への通知

利用者への虐待や重大な法令違反である場合は、委員会で検討しすみやかに大阪府知事に通知し、行政による調査・指導・監査を求めます。

運営適正化委員会とは

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。

苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割もっています。

【対象となる福祉サービスの範囲】社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス。

運営適正化委員会

Q & A

Q1 どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

A 子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。
なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会(06-6949-5418)でも対応しています。

Q2 誰でも相談できますか？

A 福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。
また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

Q3 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが？

A ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を聞いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

Q4 相談するのに費用はかかりますか？

A 無料です。

Q5 誰が相談にのってくれるのですか？

A まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、専門の委員が解決に向けて対応します。
委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験を有する委員で構成されています。

Q6 どのような対応をしてくれるのですか？

A ご相談をよくお聴きして、相談者の意向を確かめたうえで、解決に向けた相談援助、事業所への聞き取り、話し合いの機会を設けるなどを行います。
なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、委員会で検討し大阪府知事に通知します。

令和5年度 運営適正化委員会 事業報告書

令和6年9月発行

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局

〒542-0065

大阪府大阪市中央区中寺1-1-54 大阪社会福祉指導センター1階

TEL 06-6191-3150

FAX 06-6191-5660

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
運 営 適 正 化 委 員 会

〒542-0065
大阪府中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター 1 階

電 話 : 06-6191-3150
相談専用電話 : 06-6191-3130
F A X : 06-6191-5660
E - m a i l : tekisei@osakafusyakyo.or.jp

相 談 日 : 月～金曜日 10 : 00～16 : 00
(土・日・祝祭日および年末年始をのぞきます)