

令和 7 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	1
(2) 運営監視小委員会	1
(3) 苦情解決小委員会	3
(4) 調査研究	5
(5) 研修の実施	5
(6) 広報・啓発活動の実施	6
(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6年5月7日～5月17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6年7月1日～令和8年6月30日

区分	氏 名	現 職 名
社会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
	小田 多佳子	社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 理事長
	橋本 佳子	大阪府肢体不自由児者父母の会連合会 会長
社会福祉施設経営者の代表	大西 豊美	社会福祉施設経営者部会部会長 社会福祉法人 みなと寮 理事長
	伊山 喜二	社会福祉施設経営者部会 社会福祉法人 南河学園 理事長
	浅野 雅美 R7.6～ 土井 武久	大阪府市町村社会福祉協議会連合会 副会長
公益の代表	◎大谷 悟	学識経験者(元大阪体育大学教授)
	川西 利則 R8.2～ 山崎 重彦	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 会長
	○愛須 勝也	大阪弁護士会

委員数 合計9名 ◎委員長 ○副委員長

(2) 選考委員会の開催

開催0回

2 運営適正化委員会

(1) 運営適正化委員会

①委員 25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

(2) 運営監視小委員会

①委員数 15名 (任期) 令和6年9月1日～令和8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	清水 由香	武庫川女子大学 心理・社会福祉学部 社会福祉学科 専任講師 ◎
		小名 京子	公益社団法人 大阪社会福祉士会 副会長
	提供者を代表する者	小川 健二郎	社会福祉法人 大阪西本願寺常照園 施設長
		久保 哲哉	NPO 法人だんでらいおん 理事長

		濱田 和則	社会福祉法人 晋栄福祉会 理事長	
		櫛田 真左子	大阪精神障がい者自立支援事業所連絡会	
		大崎 年史	一般社団法人 大阪知的障害者福祉協会 副会長	
	利用者 を支援 する団 体を代 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	
		谷川 耕一	社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会 常務理事 兼事務局長	
		西尾 元秀	NPO法人 大阪障害者自立生活協会 理事長	
法律に関する学 識経験者		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	
		桑原 秀幸	大阪弁護士会	○
		松野 剛史	日本公認会計士協会近畿会	
医療に関する 学識経験者		八尾 正之	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	

◎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7年6月12日	大阪社会 福祉指導 センター	・令和6年度事業報告について ・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 ・大阪市社協あんしんサポートからの 報告 ・大阪市都島区社協実地調査報告	委員 9名
2	令和7年9月11日	大阪社会 福祉指導 センター	・堺市社協権利擁護サポートセンター からの報告 ・実地調査報告(高槻市社協、大阪市中 央区社協)	委員 14名
3	令和7年12月12日	大阪社会 福祉指導 センター	・阪南市社協からの実地社協報告 ・実施機関調査報告(柏原市社協、豊能 町社協)	委員 12名
4	令和8年3月12日	大阪社会 福祉指導 センター	・実施機関調査報告(大阪市東成区社 協) ・令和8年度計画(案)について ・和泉市社協からの実施社協報告	委員 13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7年5月20日	運営適正化委員会事務局 web 会議	・第1回運営監視小委員会の持ち方について
2	令和7年8月18日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・第2回運営監視小委員会の持ち方について
3	令和7年11月28日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・第3回運営監視小委員会の持ち方について
4	令和8年2月24日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・第4回運営監視小委員会の持ち方について
5	令和8年3月31日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・令和8年度第1回運営監視小委員会の持ち方について

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7年7月24日	社会福祉法人 高槻市社会福祉協議会	桑原委員、松野委員、谷川委員、小名委員、高槻市社協3名、大阪府1名、権利擁護推進室2名、事務局2名
2	令和7年8月26日	社会福祉法人 大阪市中 央区社会福祉協議会	濱田委員、石元委員、櫛田委員、小川委員、大阪府中央区社協3名、大阪市社協2名、事務局2名
3	令和7年10月21日	社会福祉法人 柏原市社会福祉協議会	柴原委員、西尾委員、大崎委員、市社協3名、大阪府1名、権利擁護推進室2名、事務局2名
4	令和7年11月11日	社会福祉法人 豊能町社会福祉協議会	豊能町社協2名、事務局2名
5	令和8年2月9日	社会福祉法人 大阪市 東成区社会福祉協議会	清水委員長、久保委員、八尾委員、大阪市東成区社協4名、事務局2名

（3）苦情解決小委員会

①委員数10名（任期）令和6年9月1日～令和8年8月31日

	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	元兵庫大学 非常勤講師	○
	農野 寛治	元常盤会短期大学 学長	
	高寺 壽	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 副会長	
	浅野 幸子	公益社団法人 大阪介護福祉士会 会長	
	中谷 和司	社会福祉法人朝日新聞厚生文化事業団大阪事務所長	

法律に関する学識経験者	辻川 圭乃	大阪弁護士会	◎
	中嶋 勝規	大阪弁護士会	
医療に関する学識経験者	前川 たかし	一般社団法人 大阪医師会 理事	
	勝元 榮一	公益社団法人 大阪精神科診療所協会 理事	
	尾崎 正典	一般社団法人 大阪精神保健福祉士協会 理事	

◎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 7 年 6 月 19 日	大阪社会福祉指導センター	・ 令和 6 年度事業報告について ・ 月当番委員からの報告と事例検討について (3 月～5 月) ・ 苦情の対応 (検討事例報告) ・ 事業所訪問について ・ 苦情申立事案について	委員 7 名
2	令和 7 年 9 月 17 日	大阪社会福祉指導センター	・ 事業計画について ・ 月当番委員からの報告と事例検討について (6 月～8 月)	委員 7 名
3	令和 7 年 12 月 17 日	大阪社会福祉指導センター	・ 月当番からの報告と検討事案について (9 月～11 月)	委員 7 名
4	令和 8 年 3 月 19 日	大阪社会福祉指導センター	・ 月当番からの報告と検討事案について (12 月～2 月) ・ 令和 8 年度事業計画について ・ 苦情申立の報告について	委員 6 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 7 年 5 月 27 日	運営適正化委員会事務局	・ 月当番からの報告と検討事案について
2	令和 7 年 8 月 12 日	運営適正化委員会事務局横相談室	・ 月当番からの報告と検討事案について
3	令和 7 年 12 月 1 日	運営適正化委員会事務局横相談室	・ 月当番からの報告と検討事案について
4	令和 8 年 2 月 18 日	運営適正化委員会事務局 web 会議	・ 月当番からの報告と検討事案について
5	令和 8 年 3 月 31 日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・ 令和 8 年度第 1 回苦情解決小委員会の審議内容について

④苦情申立対応会議 担当委員 辻川委員長、関川副委員長、中嶋委員、尾崎委員

- ・令和7年7月9日 苦情申立者からの聴き取り調査
- ・令和7年8月12日 第1回検討会議
- ・令和7年9月24日 事業所聴き取り調査
- ・令和7年11月6日 第2回検討会議
- ・令和7年12月1日 第3回検討会議

⑤ 苦情相談受付件数

令和7年度の新規苦情相談件数は603件。その他の問い合わせ等は251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	54	52	46	56	43	55	65	60	37	40	46	49	603
問合せ	24	22	15	26	14	14	25	15	23	30	22	21	251

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1660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	123	142	115	152	125	141	199	128	116	143	129	147	1660

⑥ 委員による苦情相談対応(事務局にて3ヶ月に1回;合計4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て点検)。

5月22日	3月～5月分	尾崎委員
9月2日	6月～8月分	中谷委員
12月2日	9月～11月分	中嶋委員
2月26日	12月～2月分	前川委員

⑦ 委員による施設・事業所への巡回訪問の実施

苦情解決小委員会の委員が、福祉サービスを提供している事業所等を訪問し、法人や施設、事業所から苦情対応の状況を聴き取り、意見交換することにより、事業所の苦情解決の体制を推進し、福祉サービスの質の向上を図った。

今年度は、就労継続支援B型事業所2ヶ所巡回訪問を実施した。

	日 時	事業所名	調査立会い者
1	令和7年7月15日	就労継続支援B型 あゆみワークス 大阪市東淀川区	関川副委員長、中谷委員、尾崎委員 事務局2名
2	令和7年9月24日	就労継続支援B型 はじめ	辻川委員長、関川副委員長、中嶋委員、 尾崎委員、事務局2名

(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7年12月5日	大阪府社会福祉会館	講義「苦情解決のしくみと第三者委員の役割について」 講師：農野 寛治 氏 (元・常盤会短期大学 学長) 実践報告「第三者委員の仕組みの活用」 社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 常務理事兼事務局長 谷川 耕一 氏 グループワーク	32名

②他機関主催の研修会への講師派遣等

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7年10月9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出前講座

福祉サービス事業所の職員、第三者委員が、適切な苦情解決を図れるよう、運営適正化委員会の事務局職員が出向き、第三者委員設置推進と苦情解決の仕組みなどの助言を行った。

今年度は、12ヶ所の施設・事業所へ出前講座を実施した。

日 時	法 人 名(事業所名)
令和7年5月30日	社会福祉法人 日本コイノニア福祉会 保育園部門(柏原市)
令和7年6月16日	社会福祉法人 大正区社会福祉施設連絡会(大正区社協)
令和7年6月23日	社会福祉法人 大阪狭山博悠会 特養 ひだまりの丘(大阪狭山市)
令和7年7月1日	八尾市就A事業所連絡会
令和7年8月20日	就労継続支援B型そらいえ(八尾市)
令和8年1月16日	就労継続支援A型 リアン内本町
令和8年1月21日	NPO おひさま ゆりかごハウス(保育園)
令和8年1月22日	東成区南部地域包括支援センター(大阪市東成区)
令和8年2月19日	NPO おひさま さんさんクラブ(放課後等デイサービス)
〃	NPO おひさま ゆりかごハウス佃(保育所)
令和8年3月10日	就労継続支援B型はじめ
令和8年3月18日	浪速区自立支援協議会相談支援部会

②「事業報告書」の発行

「令和6年度：事業報告書」を作成し、委員会ホームページに掲載した。

③その他「ポスター1000部、リーフレット60部、チラシ40部」等を法人・事業所に配布した。

(7) その他

①関係機関の会議等への参加

関係機関の会議等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7年7月7日	全社協運営適正化委員会 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7年11月6日 ～7日	全社協運営適正化委員会 相談員研修会 1名参加	・委員会の役割と現状 ・精神障がい特性とかかわりについて
3	令和7年12月9日	滋賀県運営適正化委員会 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
4	令和8年1月20日	奈良県運営適正化委員会 苦情解決責任者研修会 1名参加	・苦情とカスハラの見極めと対応力向上に ついて 講師：大阪府運営適正化委員会 久保委員

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 5名以上10名以内
- 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 3名以上5名以内
- 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 3名以上5名以内
- 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以上7名以内
- 五 医療に関し学識経験を有する者 2名以上5名以内

2 二と三の委員数は同数とする。

3 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。

4 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 1名以上2名以内

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 3名以上5名以内

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 3名以上5名以内

四 法律に関し学識経験を有する者 1名以上2名以内

五 医療に関し学識経験を有する者 1名以上2名以内

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 4名以上8名以内

二 法律に関し学識経験を有する者 2名以上5名以内

三 医療に関し学識経験を有する者 1名以上3名以内

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 委員会の事務を行うため、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 この要綱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。

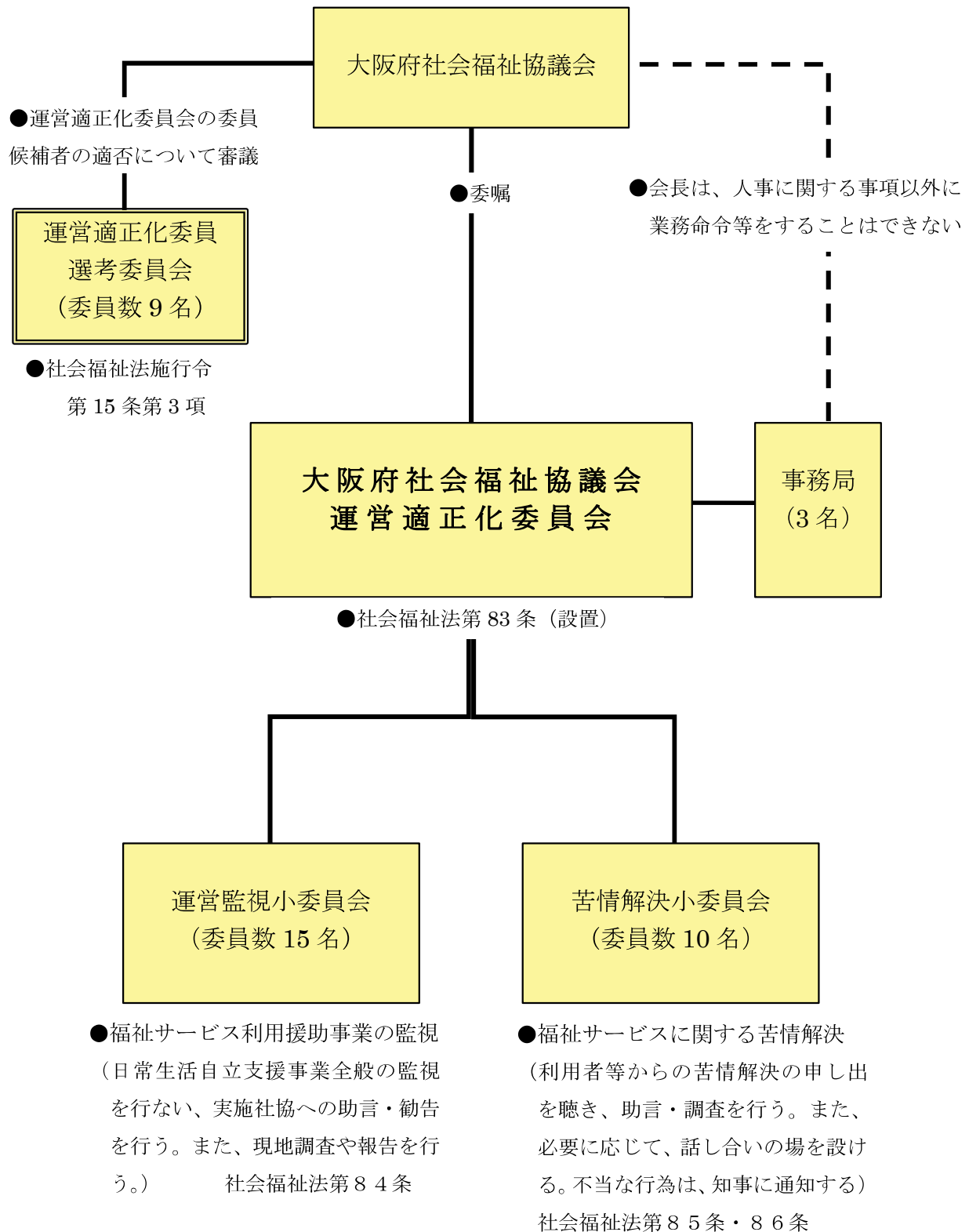
附 則

この規程は、平成 29 年 12 月 4 日から施行する。

「運営適正化指針会設置要綱(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。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

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7年度新規契約件数					令和7年度契約終了件数					令和7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	33	11	30	0	74	41	13	24	0	78	127	93	164	0	384
豊中市	29	7	18	0	54	20	2	5	0	27	85	25	84	0	194
池田市	0	1	5	0	6	3	0	3	0	6	3	5	12	0	20
吹田市	0	4	7	0	11	0	7	5	0	12	6	33	67	0	106
泉大津市	15	4	8	0	27	10	2	2	0	14	49	21	32	0	102
高槻市	9	3	5	0	17	9	2	3	0	14	27	26	37	0	90
貝塚市	2	1	3	0	6	5	5	5	0	15	13	25	24	0	62
守口市	11	2	4	0	17	8	2	3	0	13	44	20	38	0	102
枚方市	3	3	11	0	17	7	7	5	0	19	26	51	67	0	144
茨木市	4	0	6	0	10	3	3	8	0	14	19	29	35	0	83
八尾市	8	8	14	0	30	11	1	0	0	12	44	57	97	0	198
泉佐野市	5	1	7	0	13	1	1	8	0	10	13	18	24	0	55
富田林市	2	2	3	0	7	6	2	2	0	10	10	25	23	0	58
寝屋川市	6	2	8	0	16	5	2	12	0	19	14	28	64	0	106
河内長野市	1	0	3	0	4	3	1	2	0	6	6	8	23	0	37
松原市	3	1	5	0	9	4	1	2	0	7	12	12	33	0	57
大東市	9	5	7	0	21	9	4	2	0	15	20	38	38	0	96
和泉市	5	5	9	0	19	5	3	6	0	14	9	29	35	0	73
箕面市	6	2	5	0	13	6	3	5	0	14	18	17	21	0	56
柏原市	1	1	1	0	3	1	0	1	0	2	8	10	19	0	37
羽曳野市	3	1	2	0	6	0	1	0	0	1	12	14	28	0	54
門真市	5	3	3	0	11	5	2	4	0	11	18	22	21	0	61
摂津市	0	1	1	0	2	2	0	2	0	4	6	8	5	0	19
高石市	16	3	7	0	26	10	1	9	0	20	50	14	28	0	92
藤井寺市	2	0	2	0	4	2	2	0	0	4	7	12	10	0	29
東大阪市	6	5	15	0	26	22	6	23	0	51	33	85	152	0	270
泉南市	1	3	3	0	7	5	5	3	0	13	8	48	18	0	74
四條畷市	5	0	0	0	5	8	0	0	0	8	10	8	7	0	25
交野市	2	2	1	0	5	2	2	3	0	7	7	10	17	0	34
大阪狭山市	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	7	21	0	30
阪南市	5	1	2	0	8	4	2	3	0	9	12	20	18	0	50
島本町	2	2	1	0	5	0	0	1	0	1	8	8	16	0	32
豊能町	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	1	2	0	3
能勢町	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	1
忠岡町	5	2	3	0	10	6	0	3	0	9	14	10	11	0	35
熊取町	1	1	0	0	2	4	2	3	0	9	10	8	25	0	43
田尻町	2	0	0	0	2	2	0	2	0	4	7	1	4	0	12
岬町	2	4	0	0	6	1	2	1	0	4	18	7	2	0	27
太子町	0	1	0	0	1	1	2	1	0	4	1	16	0	0	17
河南町	1	0	1	0	2	3	1	0	0	4	1	4	5	0	10
千早赤阪村	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	0	1	0	4
合計	211	92	202	0	505	238	90	162	0	490	780	874	1,328	0	2,982

② 社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 あんしんさぽと

区名	令和7年度新規契約数					令和7年度新規契約終了数					令和7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	1	1	0	0	2	4	1	0	0	5	16	8	10	0	34
都島区	4	0	2	0	6	4	3	1	0	8	22	6	15	0	43
福島区	13	0	6	0	19	10	0	1	0	11	28	9	14	0	51
此花区	4	2	2	0	8	2	0	0	0	2	26	14	7	0	47
中央区	3	0	1	0	4	9	2	2	0	13	22	3	3	0	28
西区	4	0	0	0	4	3	0	3	0	6	16	4	7	0	27
港区	3	2	1	0	6	7	3	3	0	13	20	30	21	0	71
大正区	5	0	1	0	6	7	1	1	0	9	31	7	13	0	51
天王寺区	2	0	1	0	3	3	1	0	0	4	12	1	7	0	20
浪速区	9	3	2	0	14	10	1	0	0	11	63	24	19	0	106
西淀川区	3	0	4	0	7	3	1	1	0	5	19	18	24	0	61
淀川区	4	0	0	0	4	13	3	7	0	23	35	13	33	0	81
東淀川区	16	3	8	0	27	26	1	6	0	33	93	49	54	0	196
東成区	14	3	4	0	21	8	1	1	0	10	49	27	33	0	109
生野区	15	2	10	0	27	19	3	6	0	28	78	27	50	0	155
旭区	9	2	3	0	14	7	3	0	0	10	26	32	30	0	88
城東区	8	0	1	0	9	12	1	3	0	16	58	35	32	0	125
鶴見区	7	1	4	0	12	3	1	2	0	6	26	33	22	0	81
阿倍野区	2	2	2	0	6	3	1	1	0	5	11	10	11	0	32
住之江区	19	6	6	0	31	16	3	5	0	24	71	24	31	0	126
住吉区	10	5	6	0	21	5	1	4	0	10	55	31	27	0	113
東住吉区	9	7	6	0	22	10	2	4	0	16	65	50	48	0	163
平野区	12	5	5	0	22	10	5	4	0	19	67	69	57	0	193
西成区	33	3	11	0	47	35	5	4	0	44	217	100	137	0	454
計	209	47	86	0	342	229	43	59	0	331	1126	624	705	0	2455

③ 社会福祉法人 堺市社会福祉協議会

市町村名	令和7年度新規契約件数					令和7年度契約終了件数					令和7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	11	7	22	3	43	20	13	17	5	55	54	165	156	17	392

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7年度の苦情相談件数は新規分で603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 7 年度の新規苦情件数は 603 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 1,660 件(前年比 105.7%)となった。
- 新規の分野別の件数では、障がい分野の苦情が 448 件(構成比 74.3%・前年比 109.0%)となり、就労継続支援事業への相談が半数を占めた。特に、令和 7 年 9 月頃より就労移行における独自の支援方針等について疑義の相談が増えて、令和 8 年 3 月に一部の事業者にて就労継続支援の加算金不正受給の件で行政処分された報道等により、利用者等から不信と不安の声が多く寄せられた。児童分野は、79 件(構成比 13.1%前年比 103.9%)となり内訳として、放課後等デイサービスが 31 件で保育所等が 26 件であった。一方、高齢者分野の苦情件数は 55 件(構成比 9.6%前年比 83.3%)で減少した。
- 申出人の属性は、本人 386 件(構成比 64.0%前年比 106.3%)、家族等 181 件(構成比 30.0%前年比 105.2%)、以下、職員 21 件、代理人 3 件、近隣住民等 12 件となっている。
障がい分野の申出においては、本人からが 355 件(構成比 79.2%前年比 106.9%)となっている。
- 初回受付方法は、電話が 463 件(前年比 99.6%)、メール 110 件(前年比 123.6%)となっている

(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	54	25	28	0	0	1	24	78
5	52	23	27	0	0	2	22	74
6	46	21	25	0	0	0	15	61
7	56	27	29	0	0	0	26	82
8	43	16	26	0	0	1	14	57
9	55	25	30	0	0	0	14	69
10	65	27	38	0	0	0	25	90
11	60	33	26	0	0	1	15	75
12	37	25	12	0	0	0	23	60
1	40	18	22	0	0	0	30	70
2	46	23	23	0	0	0	22	68
3	49	25	24	0	0	0	21	70
合 計	603	288	310	0	0	5	251	854

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	99	38	60	0	0	1	24	123
5	120	51	65	0	0	4	22	142
6	100	43	56	0	0	1	15	115
7	126	57	69	0	0	0	26	152
8	111	45	63	0	0	3	14	125
9	127	51	76	0	0	0	14	141
10	174	86	88	0	0	0	25	199
11	113	53	57	0	0	3	15	128
12	93	57	36	0	0	0	23	116
1	113	45	68	0	0	0	30	143
2	107	50	57	0	0	0	22	129
3	126	68	58	0	0	0	21	147
合 計	1409	644	753	0	0	12	251	1660

苦情相談と内容(令和7年度)

◎新規相談件数

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情							その他問い合わせ等
			苦情解決結果							
			①相談助言	②紹介伝達	③あつせん	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	10	11	0	0	0	0	0	7
	②サービス内容(サービスの質や量)	9	5	4	0	0	0	0	0	10
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	4	0	4	0	0	0	0	0	3
	⑤被害・損害	5	5	0	0	0	0	0	0	3
	⑥権利侵害	6	5	1	0	0	0	0	0	4
	⑦契約関係	8	5	3	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	2	0	2	0	0	0	0	0	12
	小計	55	30	25	0	0	0	0	0	40
障がい者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	250	114	136	0	0	0	0	0	31
	②サービス内容(サービスの質や量)	66	32	34	0	0	0	0	0	19
	③利用料	3	1	2	0	0	0	0	0	6
	④説明・情報提供	34	8	25	0	0	0	0	1	7
	⑤被害・損害	19	8	10	0	0	1	0	0	3
	⑥権利侵害	9	4	5	0	0	0	0	0	10
	⑦契約関係	48	21	27	0	0	0	0	0	9
	⑧その他	19	10	8	0	0	1	0	0	53
	小計	448	198	247	0	0	2	0	1	138
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	40	22	18	0	0	0	0	0	5
	②サービス内容(サービスの質や量)	14	11	3	0	0	0	0	0	1
	③利用料	3	1	2	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	5	2	3	0	0	0	0	0	2
	⑤被害・損害	4	3	1	0	0	0	0	0	3
	⑥権利侵害	3	1	2	0	0	0	0	0	1
	⑦契約関係	4	4	0	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	6	4	2	0	0	0	0	0	9
	小計	79	48	31	0	0	0	0	0	22
その他の福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	8	3	5	0	0	0	0	0	8
	②サービス内容(サービスの質や量)	3	2	1	0	0	0	0	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑤被害・損害	2	2	0	0	0	0	0	0	2
	⑥権利侵害	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	⑦契約関係	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	7	4	1	0	0	2	0	0	40
	小計	21	12	7	0	0	2	0	0	51
合計	①サービス内容(職員の接遇)	319	149	170	0	0	0	0	0	51
	②サービス内容(サービスの質や量)	92	50	42	0	0	0	0	0	30
	③利用料	6	2	4	0	0	0	0	0	6
	④説明・情報提供	43	10	32	0	0	0	0	1	12
	⑤被害・損害	30	18	11	0	0	1	0	0	11
	⑥権利侵害	19	11	8	0	0	0	0	0	15
	⑦契約関係	60	30	30	0	0	0	0	0	12
	⑧その他	34	18	13	0	0	3	0	0	114
	合計	603	288	310	0	0	4	0	1	251
令和6年度		572								
令和5年度		530								
令和4年度		535								

①サービス内容(職員の接遇)	52.9%
②サービス内容(サービスの質や量)	15.3%
③利用料	1.0%
④説明・情報提供	7.1%
⑤被害・損害	5.0%
⑥権利侵害	3.2%
⑦契約関係	10.0%
⑧その他	5.6%
合計	100.0%

高齢者	9.1%
障がい	74.3%
児童	13.1%
その他	3.5%
合計	100.0%

苦情相談と内容(令和7年度)

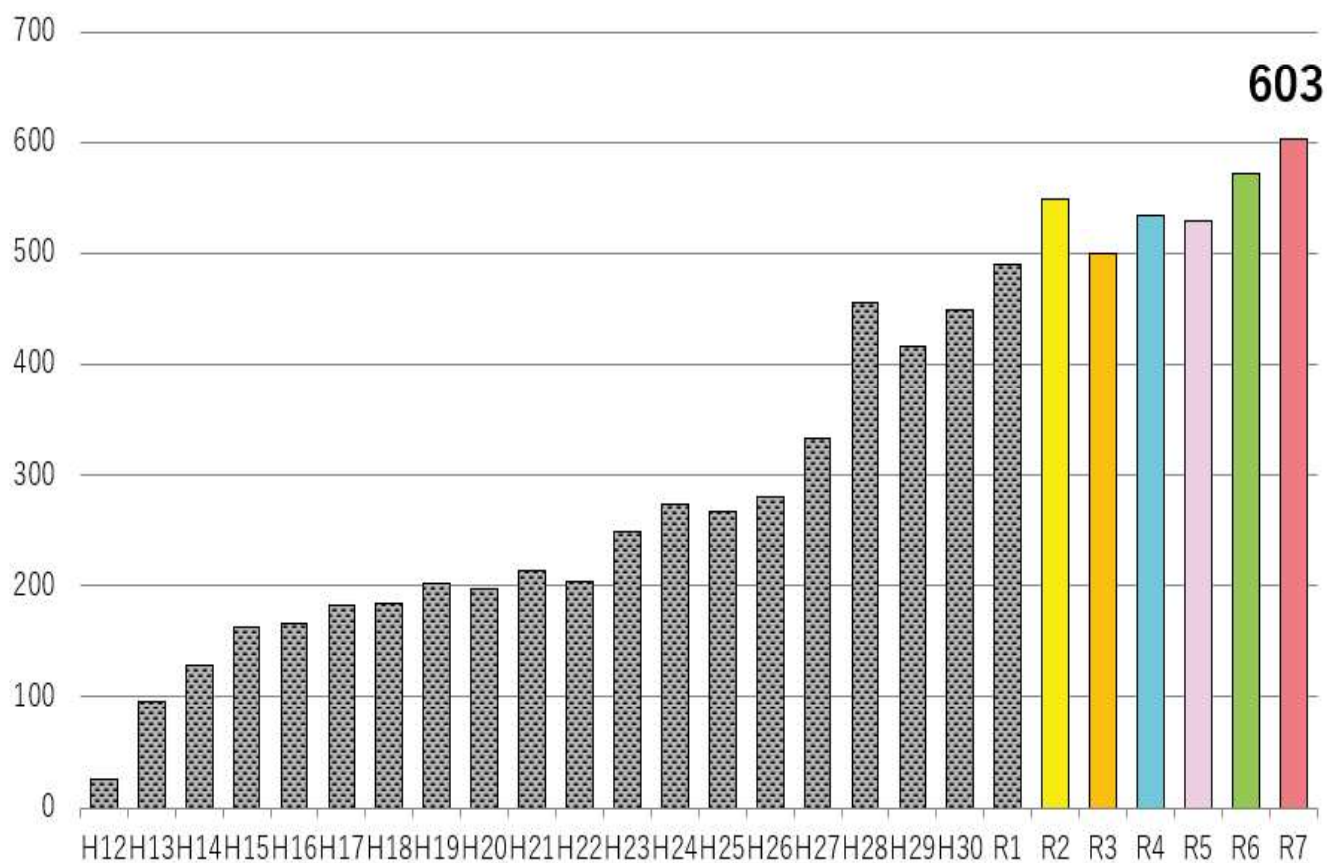
◎総相談件数(新規相談件数も含む)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情							その他問い合わせ等
			苦情解決結果							
			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)	46	15	31	0	0	0	0	0	7
	②サービス内容(サービスの質や量)	9	6	3	0	0	0	0	0	10
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	4	0	4	0	0	0	0	0	3
	⑤被害・損害	7	7	0	0	0	0	0	0	3
	⑥権利侵害	12	10	2	0	0	0	0	0	4
	⑦契約関係	16	9	7	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	2	0	2	0	0	0	0	0	12
	小計	96	47	49	0	0	0	0	0	40
障がい者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	598	237	359	0	0	2	0	0	31
	②サービス内容(サービスの質や量)	143	67	72	0	0	4	0	0	19
	③利用料	6	2	4	0	0	0	0	0	6
	④説明・情報提供	73	13	59	0	0	0	0	1	7
	⑤被害・損害	35	10	24	0	0	1	0	0	3
	⑥権利侵害	13	5	8	0	0	0	0	0	10
	⑦契約関係	129	42	87	0	0	0	0	0	9
	⑧その他	40	26	12	0	0	2	0	0	53
	小計	1037	402	625	0	0	9	0	1	138
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	103	65	38	0	0	0	0	0	5
	②サービス内容(サービスの質や量)	40	31	9	0	0	0	0	0	1
	③利用料	4	2	2	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	10	7	3	0	0	0	0	0	2
	⑤被害・損害	18	16	2	0	0	0	0	0	3
	⑥権利侵害	10	7	3	0	0	0	0	0	1
	⑦契約関係	27	27	0	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	15	12	3	0	0	0	0	0	9
	小計	227	167	60	0	0	0	0	0	22
その他の福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	20	5	15	0	0	0	0	0	8
	②サービス内容(サービスの質や量)	3	2	1	0	0	0	0	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑤被害・損害	9	9	0	0	0	0	0	0	2
	⑥権利侵害	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	⑦契約関係	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	⑧その他	19	13	4	0	0	2	0	0	40
	小計	52	30	20	0	0	2	0	0	51
合計	①サービス内容(職員の接遇)	767	322	443	0	0	2	0	0	51
	②サービス内容(サービスの質や量)	192	104	84	0	0	4	0	0	30
	③利用料	10	4	6	0	0	0	0	0	6
	④説明・情報提供	87	20	66	0	0	0	0	1	12
	⑤被害・損害	69	42	26	0	0	1	0	0	11
	⑥権利侵害	36	23	13	0	0	0	0	0	15
	⑦契約関係	172	78	94	0	0	0	0	0	12
	⑧その他	76	51	21	0	0	4	0	0	114
	合計	1,409	644	753	0	0	11	0	1	251

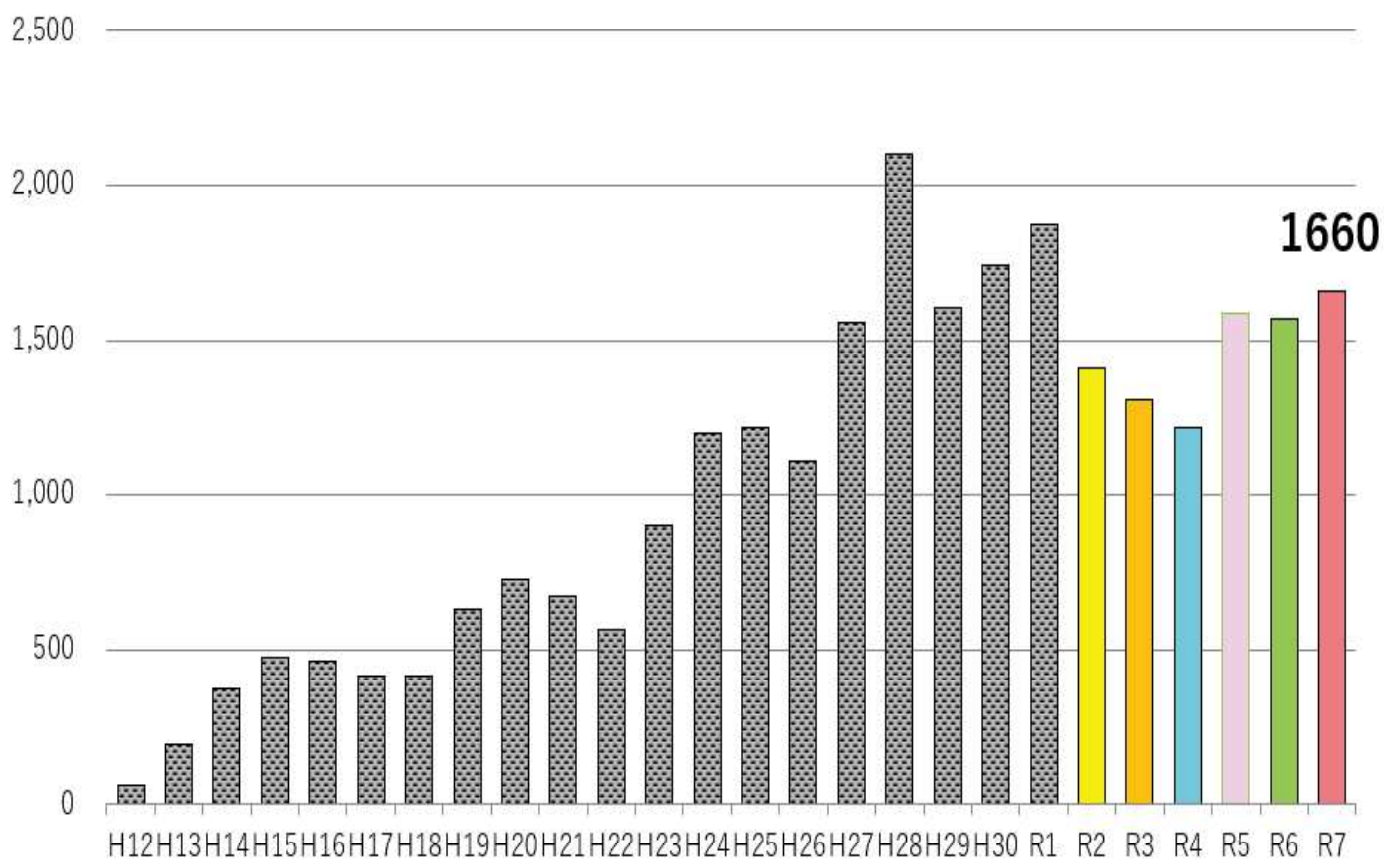
①サービス内容(職員の接遇)	54.4%
②サービス内容(サービスの質や量)	13.6%
③利用料	0.7%
④説明・情報提供	6.2%
⑤被害・損害	4.9%
⑥権利侵害	2.6%
⑦契約関係	12.2%
⑧その他	5.4%
合計	100.0%

高齢者	6.8%
障がい	73.6%
児童	16.1%
その他	3.7%
合計	100.0%

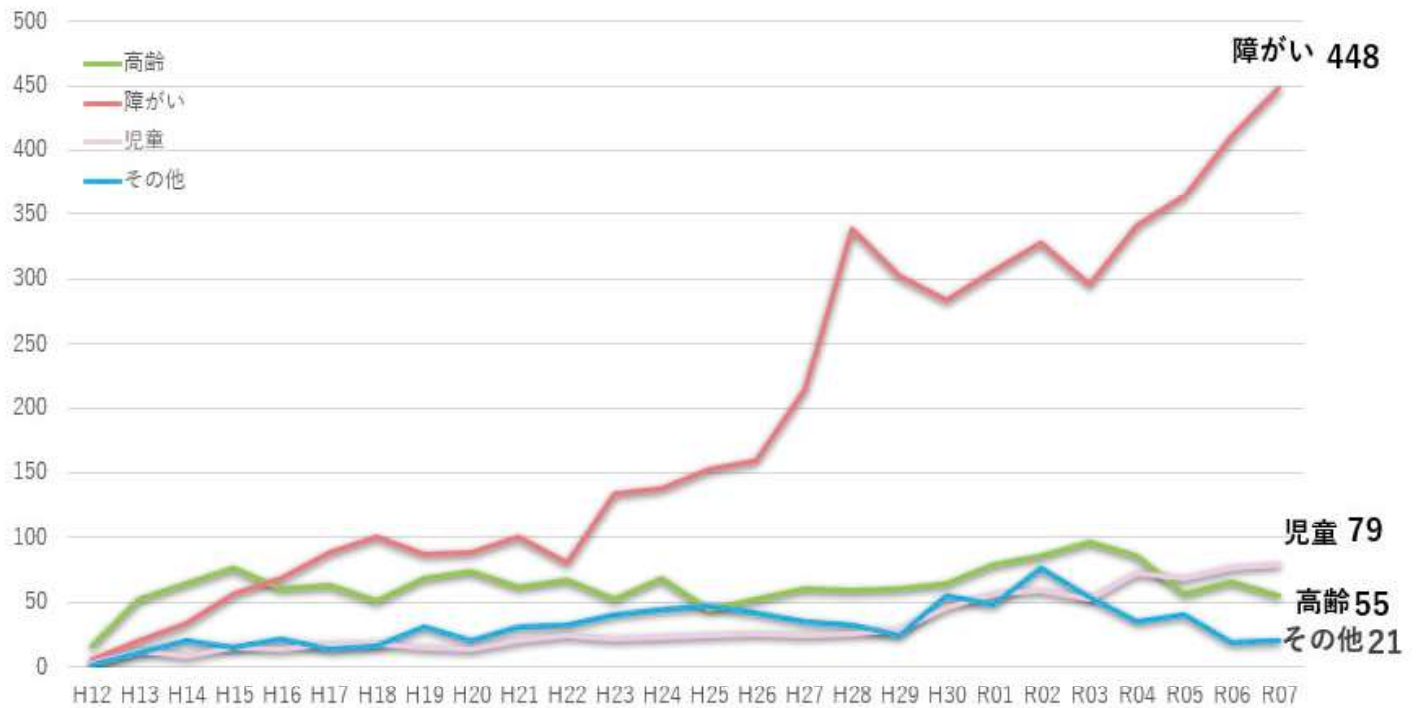
苦情相談件数の推移（新規相談件数）



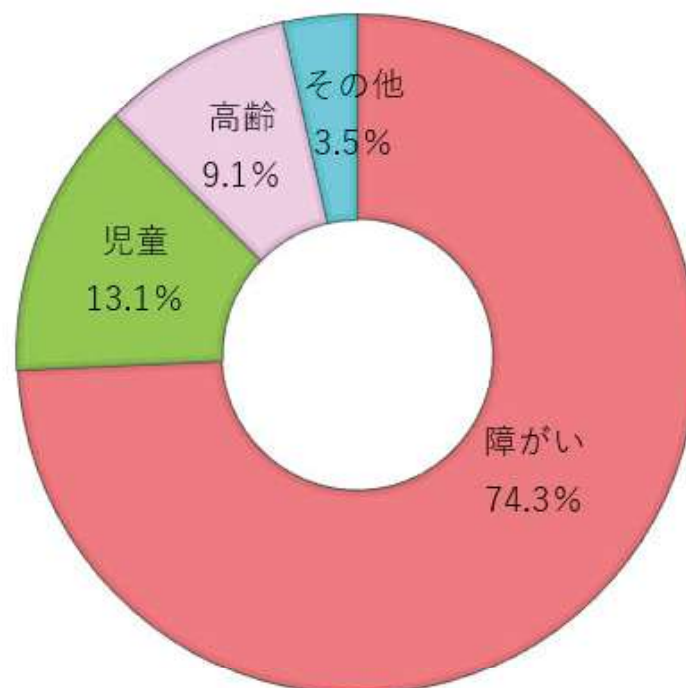
総相談件数の推移 （新規相談や再相談、事業者への連絡・調整、その他の問い合わせ等を含むすべての件数）



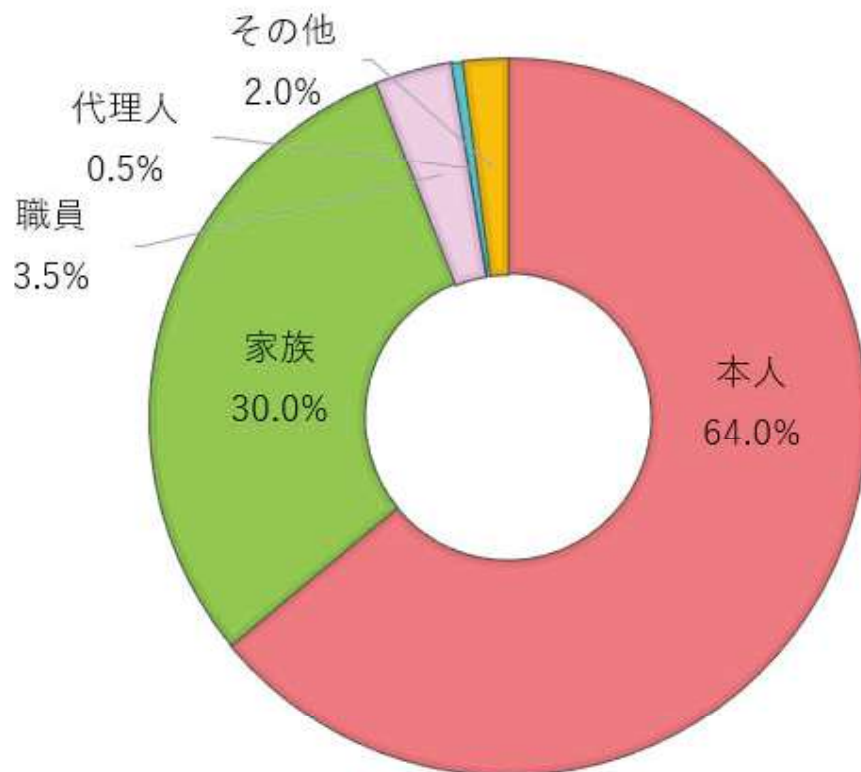
サービス種別の件数推移



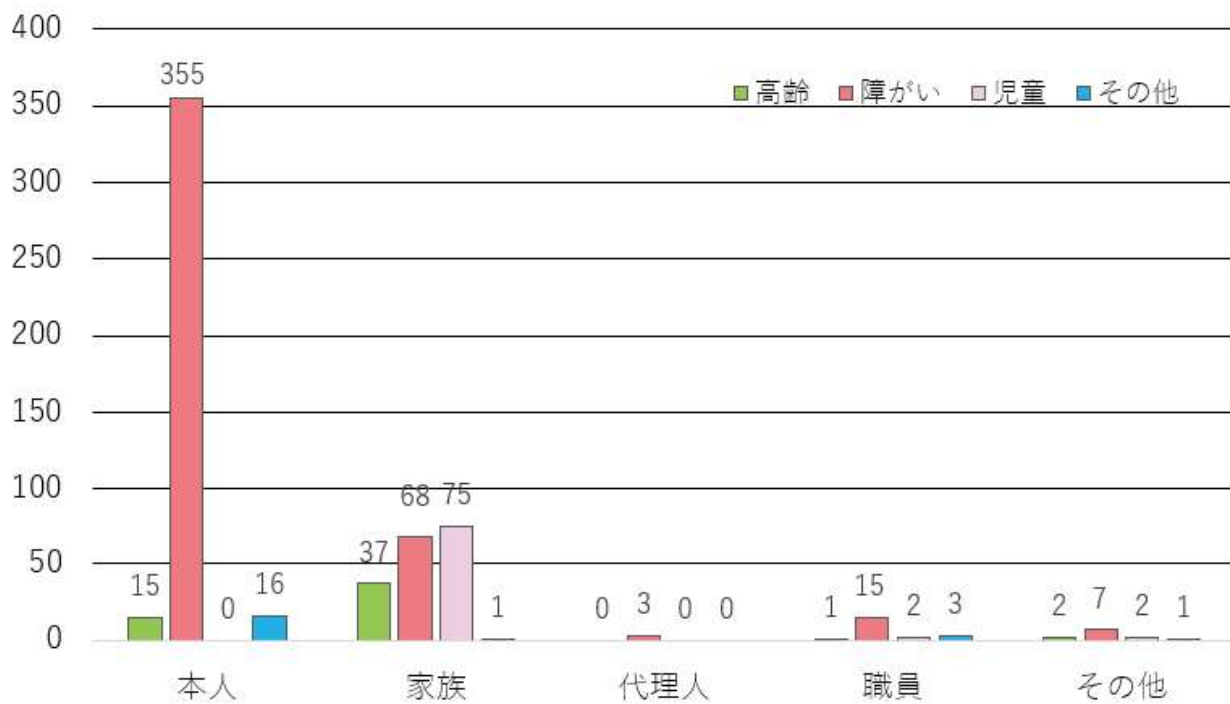
令和 7年度 サービス種別



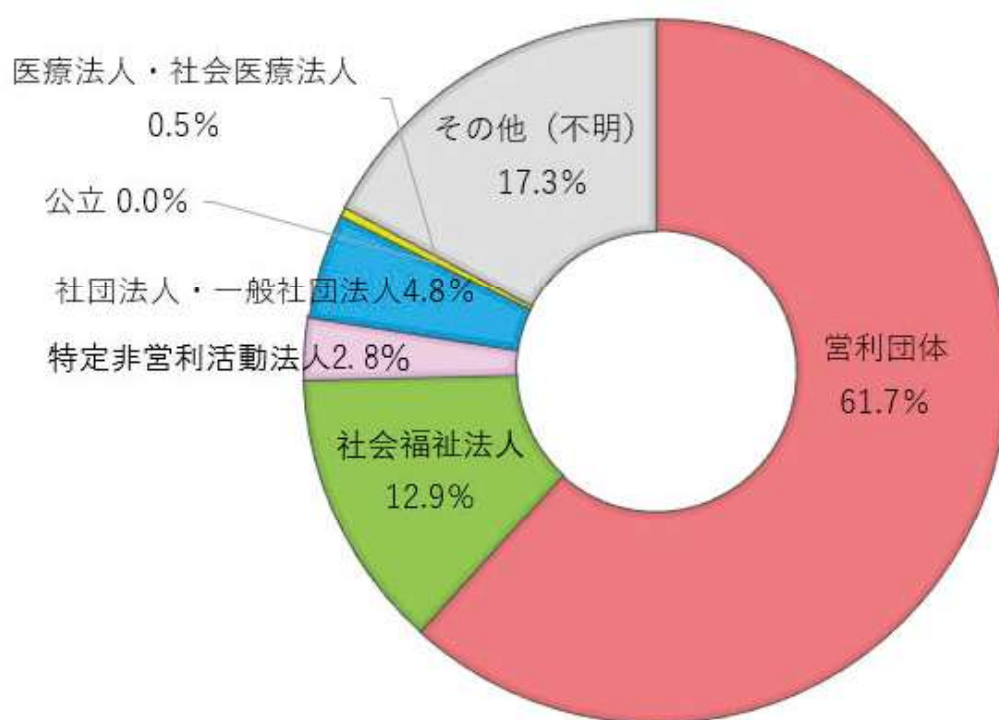
令和 7 年度 相談者の属性



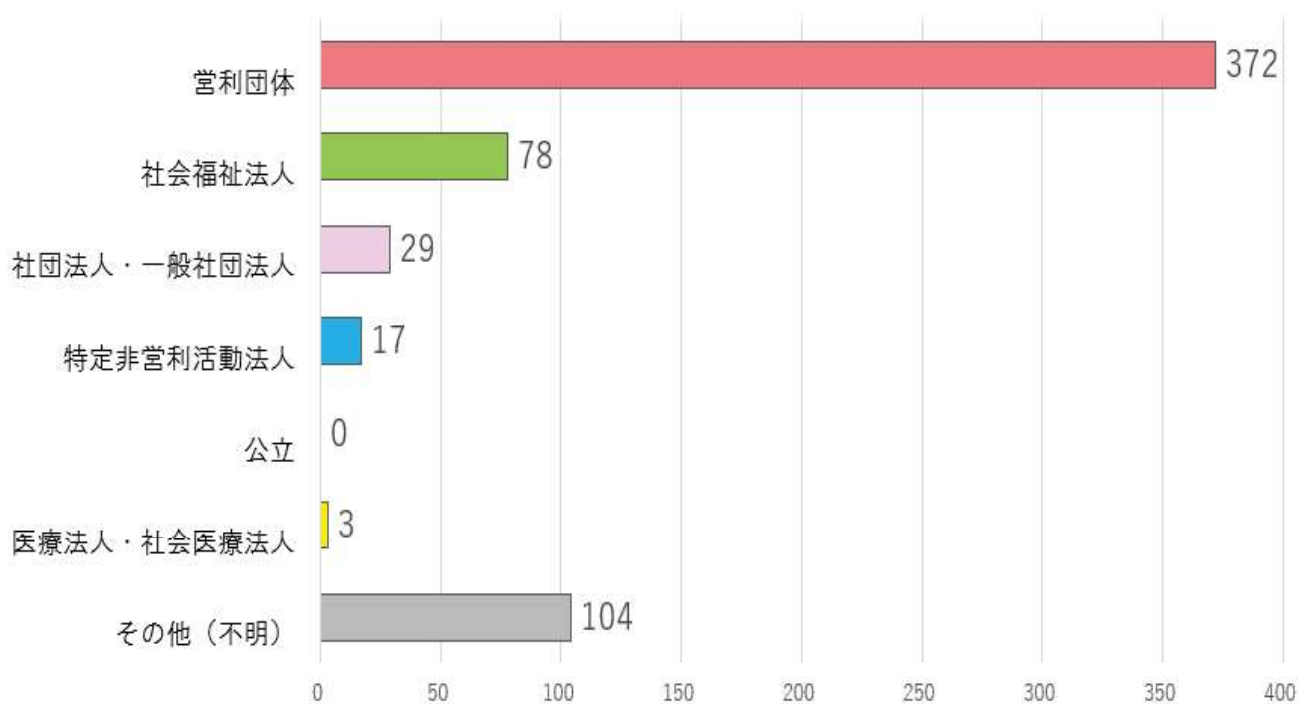
令和 7年度 相談者の属性



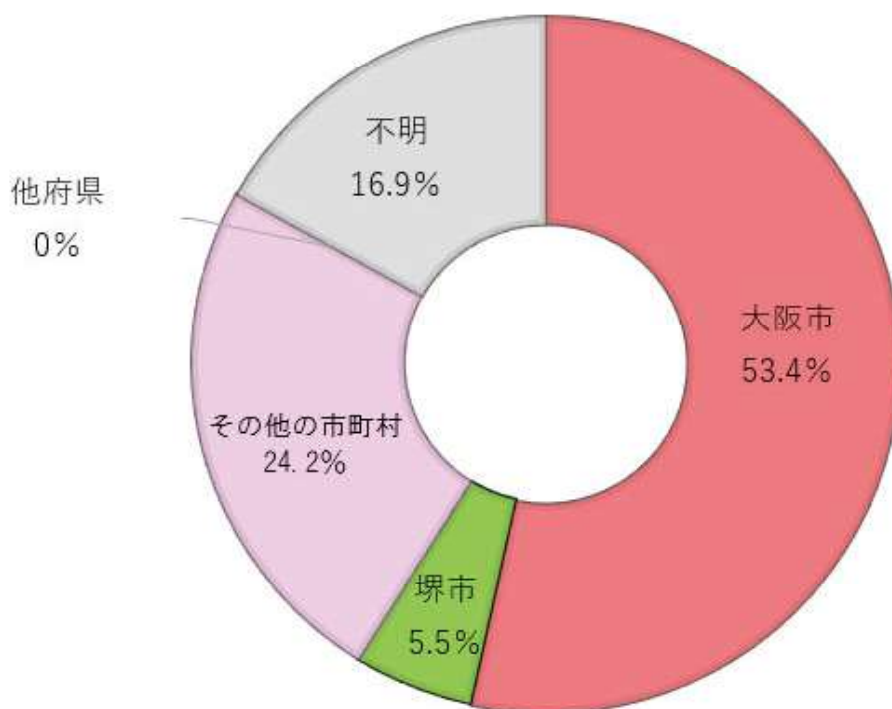
令和 7 年度 事業所の設置主体



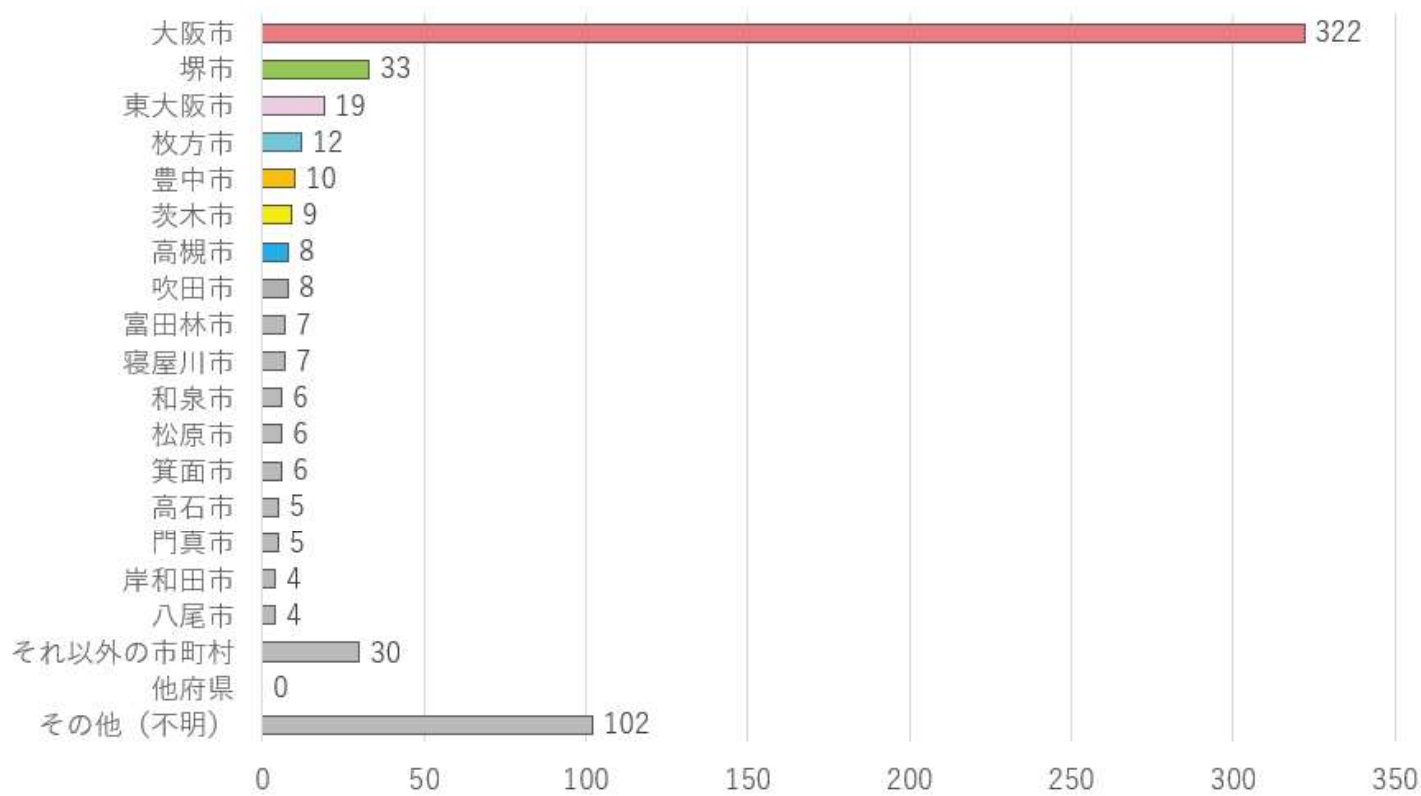
令和 7 年度 事業所の設置主体（603件）



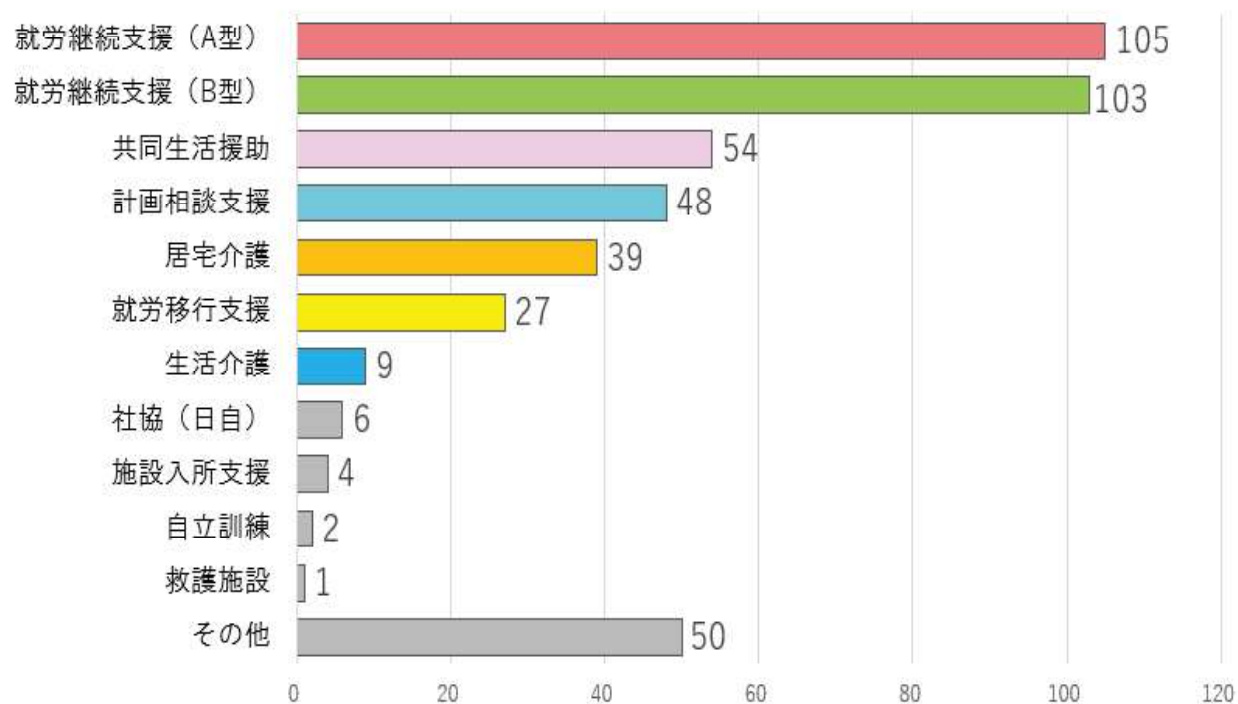
令和 7 年度 事業所の所在地(603件)



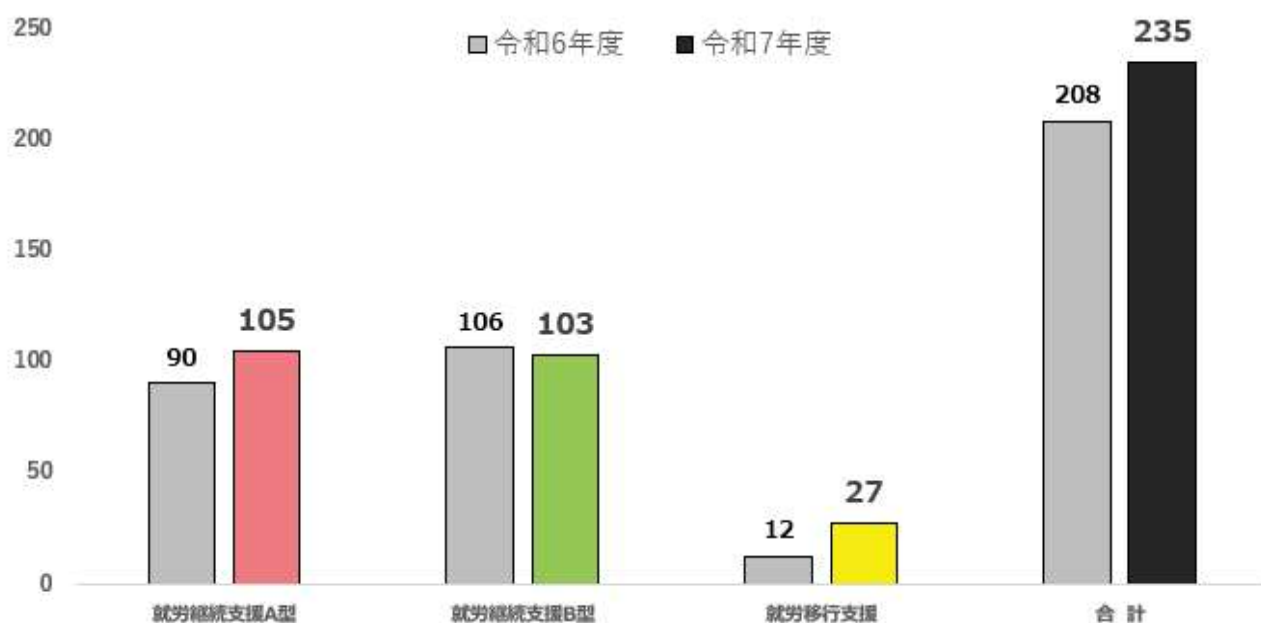
令和 7 年度 事業所の所在地 (603件)



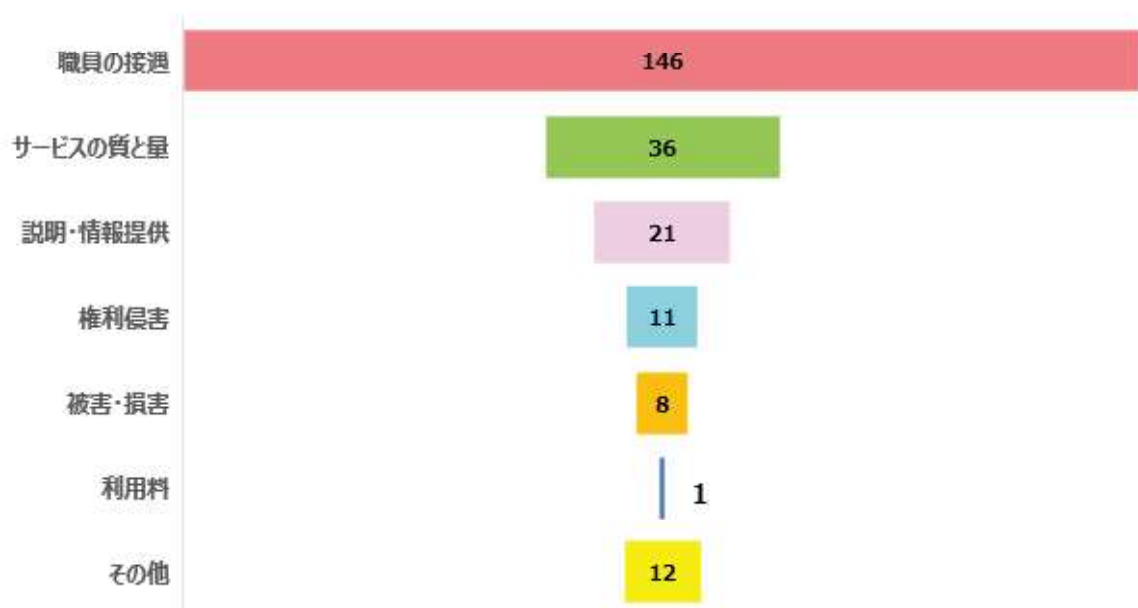
令和 7年度 事業別受付件数（障がい分野 448件）



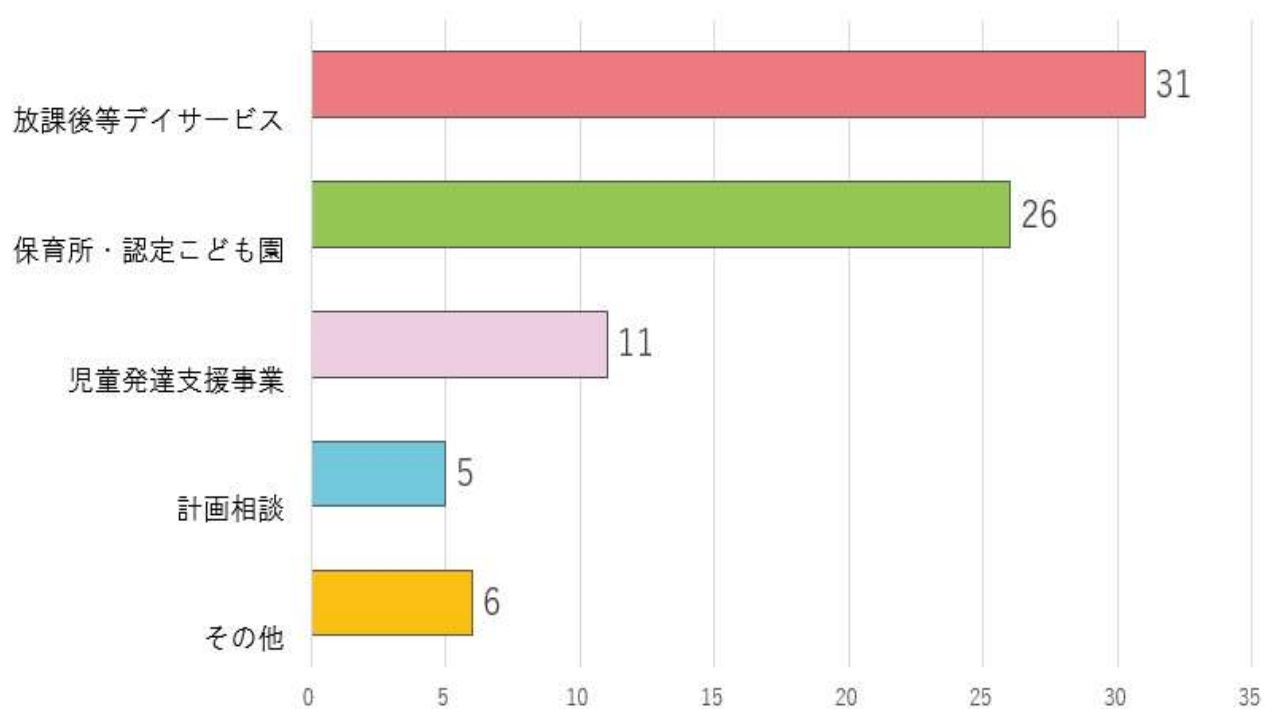
令和 7 年度就労支援事業所別 苦情件数 前年比較



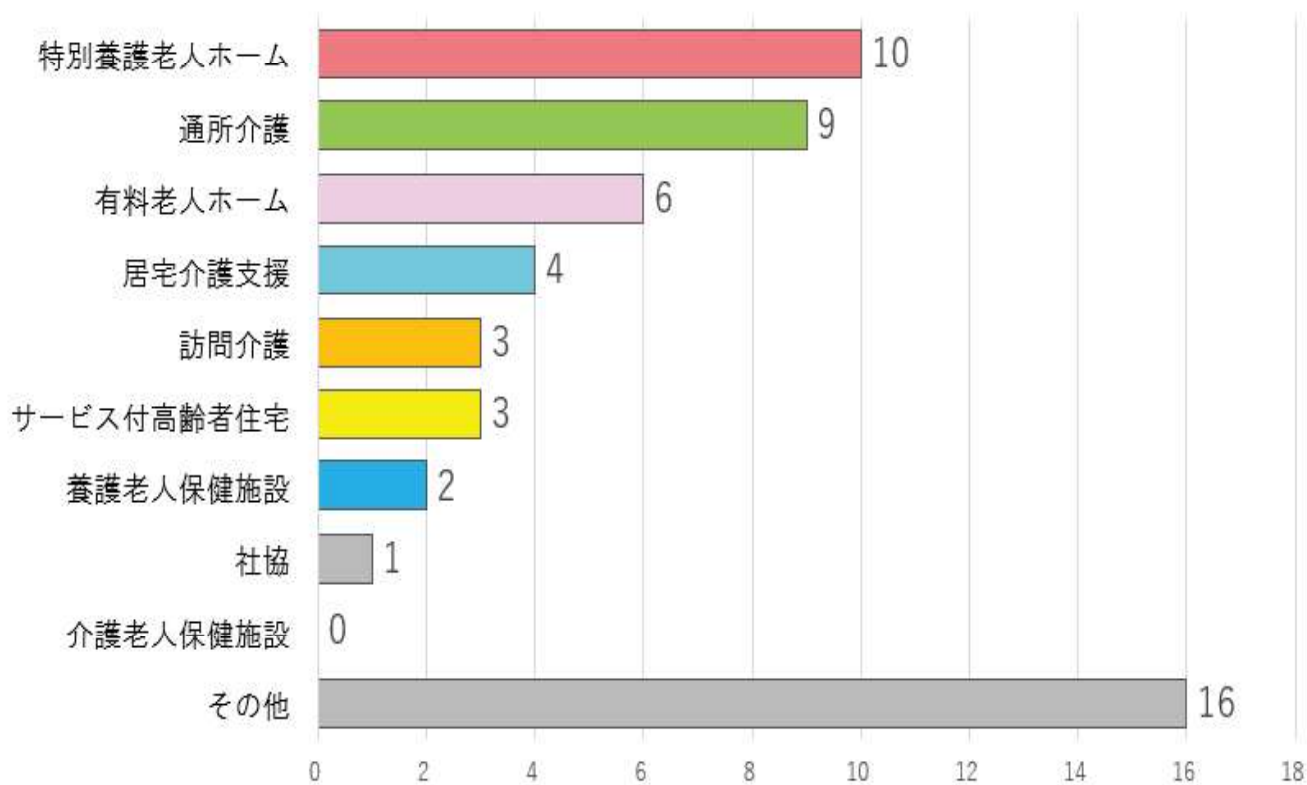
令和 7 年度就労支援事業所に対する苦情内容件数（235件）の内訳



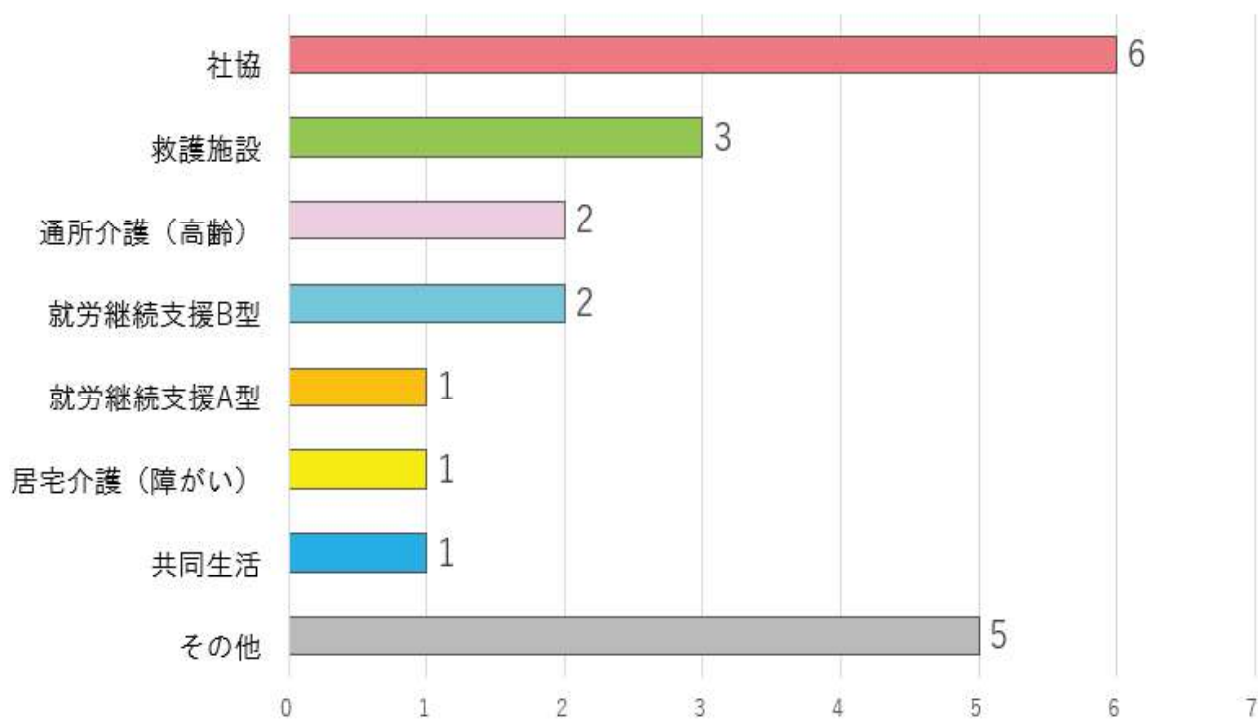
令和 7 年度 事業別受付件数（児童分野 79件）



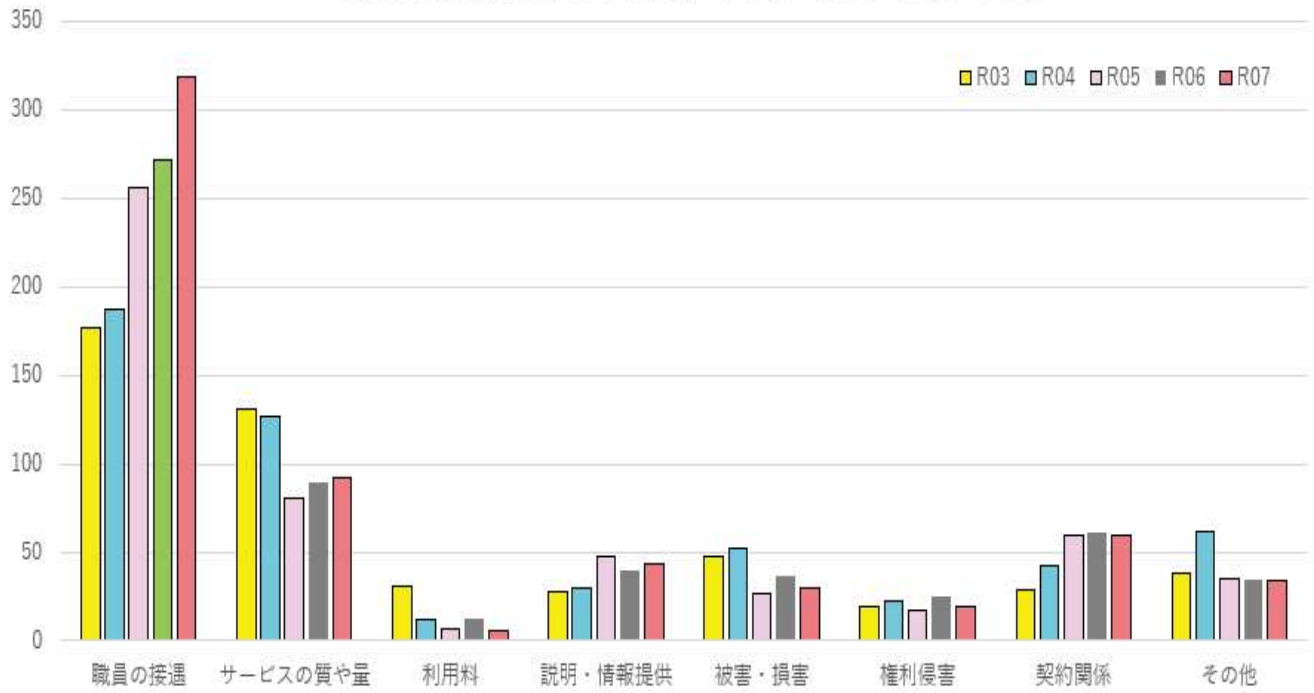
令和 7 年度 事業別受付件数（高齢分野 55件）



令和 7 年度 事業別受付件数（その他 21件）



新規苦情相談内容の年次推移（令和3年度～令和7年度）



<障がい者福祉関係> 年間 448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	事業所を在宅勤務で利用している。3ヶ月後より通所する方針になると通知があったが説明がない。身体障害があり週5日間を通所するのが苦痛であるため毎日通所できず、週2.3日にしか通所せざるを得なくなってしまう。実質勤務が少なくなるので収入が減ってしまう。勤務体制が変更となることに対して、事業所に対して詳細な説明と対応策を出してほしいと言ってもらいたい。	事業所に状況を確認した。相談者は現在一般就労の契約になっているとのこと。在宅勤務の方針については、行政からの指導であるので変更となった。相談者には事前にメールで送信している。相談者への通知と内容確認済の欄にチェックマークがあったため、理解されていると判断していたとのこと。理解されていないとして再度説明をするとのこと。また、一般就労の契約は3ヶ月毎の更新で、支援を受けながらの雇用契約へ切り替えることも可能である補足説明があった。委員会は事業所に、相談者が納得のいくように対応してもらいたいと要請をした。また、以前より3ヶ月毎に一般就労と支援を受けながらの雇用契約が相互に切り替えられることは、利用者にとって問題がある仕組みであることを指摘していた。	
	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	現在、事業所に通所しているが、知人の同業事業所から誘いがあった。現在利用している事業所の契約を解除したら契約できると言われた。相談者は併用できるか否かの情報がないまま強引に誘われて知人の事業所と契約を交わし、同時に現事業所を解約した。突然契約解除された事業所は、相談者の事前了解なく知人が運営している事業所に問合せをした。相談者は、併用できるか否かの事実確認したく委員会事務局に相談があった。	中立公正な立場で相談に応じた。相談者には、就労継続支援B型事業所では、サービス提供時間の合計が受給者証記載時間内であれば併用できることを知らせた。知人の事業所は、利用者に対して意思決定支援を意識した「選ぶ」等の情報提供が正確に行われていない可能性があることを提起した。一方、現在利用している事業所は相談者の許可なく知人の事業所に連絡をとったことが不適切であった。いずれにせよ、意思決定支援について事業者は利用者の最善の利益を検討するために、支援の行為を行うことを望むものである。	

<児童福祉関連> 年間 79件

NO	分類種別：児童	事業者種別：保育園	相談者：家族
3	相談内容	委員会の対応	
	園の行事における子どもたちの様子についてSNSに子どもの顔出し許可のサインはしたが、職員の個人のInstagramにうちの子の顔写真が無断転載されている。職員間同士で面白画像やお気に入り画像等を職員間で転送し合っていることも知った。非常に不愉快で不安である。職員が使用することは、同意していないのですぐに削除するように言してほしい。	委員会事務局より園に対して止めるよう指導命令はできないが、申し出内容と気持ちを伝えさせてもらった。園長に対して相談者は職員の個人使用には同意していないこと、相談者が削除を希望していることを伝えた。個人情報の扱いに危機意識を持つことと、慎重に扱うことを要請した。園長よりコンプライアンスを遵守するよう徹底するとの回答があった。	
4	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	
	個別支援計画書作成にあたって子供の現況について話し合いもなく、児童発達管理責任者は「前回と同じでいいですね。」と説明もなく玄関先で署名してほしいと言われた。その対応について事業所に疑義を申し出たが対応してもらえない。また、事業所の苦情解決責任者に問題を指摘しても事業所全体の問題として取り上げずに、該当職員から謝罪で済ましてしまう姿勢に納得できない。委員会事務局より事業所の対応について納得できないことを事業所に伝えてほしい。	管理責任者からは、個別支援計画は支援において重要な事柄が整理されている。職員には家庭訪問や事業所での電話でも十分な説明を行い、子供の状況と保護者の意向も反映させて作成するように指導している。不快に思われているので、対応が不十分であったものとして申し訳なかったと受け止めているとのこと。委員会事務局より作成にあたり、子ども自身の意見や願望を尊重した支援計画をお願いすると共に双方向のコミュニケーションを大切にしてほしいことをお伝えした。	

<高齢者福祉関連> 年間 55件

NO	分類種別：高齢者	事業者種別：通所介護（高齢）	相談者：家族
5	相談内容		委員会の対応
	事業所より相談者（家族）に対し、母親が事業所で他の利用者と職員に対して、ハラスメント行為を行っているとの通達があった。及び相談者からの営業妨害に対して「それなりの対応措置をとる」との通達が来たとの申し出があった。相談者から、母は事業所の言われるようなことをするように思えない。また相談者が営業妨害するような心当たりがない。心外であるためケアマネジャーを通じて解約した。事業所に対して悔しさが募るとのこと。行政機関等々に相談するが何もしてくれない。委員会事務局より事業所に謝罪してほしいと伝えてもらいたい。		既に解約しているので相談者の気持ちだけ伝えることとした。事業所責任者に相談者の意向を伝えるが、実際は相談者の母親は、他の利用者や職員に怒鳴ったり嫌がることをしている。そのことを相談者に伝えるが理解してもらえず「そんなことはない。介護職員なら上手く対応してもらわなくては困る」と職員にくっつく。この繰り返しであることを確認した。事業所では母親への対応は努力を惜しまないが、相談者からの営業妨害には対応しきれず、経営母体と協議した結果、通達することになったとのことであった。 相談者へは、粛々と事業所からの回答を伝えた。相談者からの話を傾聴することで落ち着かれ切電される。
6	分類種別：高齢者	事業者種別：通所リハビリ（高齢）	相談者：本人
	相談内容		委員会の対応
	母親がデイケアを利用しており、同じ請求書が2回も届けられた。また、休みの連絡をしているのに迎えが来るなど事務連絡の不手際が多すぎる。昨日、ケアマネジャーからも伝えてもらっているが、委員会事務局より事業所に言ってもらいたい。		事業所に連絡する。管理者へ相談者の意向を伝えた。管理者からは、相談者から他のことでも苦情を言われることが度々ありその都度の対応していることを確認した。 事業所は相談者に対して、確かに請求に対して重複請求をしたことを認め謝罪し、相談者は納得した。

<その他> 年間 21件

NO	分類種別：その他	事業者種別：社会福祉協議会	相談者：本人
7	相談内容	委員会の対応	
	相談者は生活保護受給中。社協で日常生活自立支援事業を利用している。 固定支出での食費をもっと増やしてほしいと社協に言してほしい。	現況の内容については、相談者の収入状態や支出における状況を把握した上で、内訳を各社協で決めている。判断は社協が行う前提で、担当支援員に要望は伝えさせてもらった。 担当支援員から訪問時にお気持ちを確認しますとの回答があった。	
8	相談内容	委員会の対応	
	訪問看護ステーションの訪問看護師の定期訪問がなくて薬だけが大量に残っている。 自立支援医療で訪問看護を利用している。医師の指示書には毎日の訪問の指示が出ているが訪問看護師の定期的な訪問もなく投薬指導がないので薬が多量に残っている。週3日間の適当な時間に来て適当に帰っていく。 事業所に電話しても訪問しても不在である。 市役所と所轄保健所等にも苦情を申し立てた。どの機関も電話をしてもらったが不在である。 委員会事務局にて対応してもらえないか。	委員会の役割を説明し理解をいただく。また、適切な機関に通報されていることを確認した。 保健所の対応が事業所に電話しても不在であると報告があったが、今後の事業所の支援について、指導してもらうよう働きかけるよう助言をした。 相談者からは「保健所から指導してもらうように何度でも相談してみます」と回答があった。	

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、利用者を守る役割をもっています。

【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。

福祉サービスの苦情解決における 出前講座

福祉サービス事業所において利用者からの苦情・不満・要望に対して、適切な対応を行う体制整備をとるための出前講座です。

是非、ご活用下さい。



内
容

・苦情解決体制と事業者別対応
・苦情解決の仕組みと心構え 等



対
象

福祉サービス事業所 等

対
象

無料 (会場費等をご負担願います)

時
間

60分程度 平日 9:00～17:00

講
師

苦情解決小委員会委員・事務局

苦情・要望を適切
に取り入れることで
事業所としてのサー
ビス向上を果したい。

事業者種別におけ
る最近の苦情動向
と適切な対応につ
いて教えてほしい。

新設の事業所にて
苦情解決体制を構
築したい。
第三者委員につい
て教えてほしい。

オプション：プラス30分

福祉サービスにおけるカスタマーハラスメントの対応について

利用者からの苦情はリスク管理と捉えると同時に、適切な解決は福祉サービスの向上と利用者本位の支援につながります。利用者満足度を高める有効な手段として対応を行う体制整備を整えましょう。

実施希望日の

- ◆ 1カ月前までに申込してください。
- ◆ 裏面の申込書に必要事項を記載してください。
- ◆ FAXまたはメールでお申込ください。

お申込み・お問い合わせは、

TEL : 06-6191-3130 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

FAX: 06-6191-5660 運営適正化委員会

tekisei@osakafusyakyo.or.jp 〒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



令和 8 年度 福祉サービス苦情解決 出前講座 申込書

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局長 あて

申込者 事業所所在地 _____
 事業所名 _____
 代表者名 _____
 担当者名/連絡先 _____

下記のとおり、苦情解決にかかわる出前講座を申し込みます。

希望日時	第1希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分 第2希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分									
開催場所										
参加者・人数	苦情解決責任者 名・苦情受付担当者 名 第三者委員 名・職員 名									
	対 象	講 座 内 容							希望に○	
内 容	苦情受付体制をより充実させたい。	苦情解決体制の整備と活用 苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。								
	事業所種別における苦情内容の把握しサービスの向上を図りたい。	苦情内容把握からの事前対応 事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。								
		苦情解決体制と第三者委員の活用 事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。								
	オプション プラス 30分	カスタマーハラスメントの対応 福祉サービスにおけるカスタマーハラスメントを考察し、苦情との見極めと対応力向上させる。								
備 考										

FAX送信先

0 6 - 6191-5660

(大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局)

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、利用者を守る役割をもっています。

【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でもできます。

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。

福祉サービスの苦情解決における 出前講座

福祉サービス事業所において利用者からの苦情・不満・要望に対して、適切な対応を行う体制整備をとるための出前講座です。

是非、ご活用下さい。



内
容

・苦情解決体制と事業者別対応
・苦情解決の仕組みと心構え 等



対
象

福祉サービス事業所 等

対
象

無料 (会場費等をご負担願います)

時
間

60分程度 平日 9:00～17:00

講
師

苦情解決小委員会委員・事務局

苦情・要望を適切に取り入れることで事業所としてのサービス向上を果したい。

事業者種別における最近の苦情動向と適切な対応について教えてほしい。

新設の事業所にて苦情解決体制を構築したい。
第三者委員について教えてほしい。

オプション：プラス30分

福祉サービスにおけるカスタマーハラスメントの対応について

利用者からの苦情はリスク管理と捉えると同時に、適切な解決は福祉サービスの向上と利用者本位の支援につながります。利用者満足度を高める有効な手段として対応を行う体制整備を整えましょう。

実施希望日の

- ◆ 1カ月前までに申込してください。
- ◆ 裏面の申込書に必要事項を記載してください。
- ◆ FAXまたはメールでお申込ください。

お申込み・お問い合わせは、

TEL : 06-6191-3130 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

FAX: 06-6191-5660 運営適正化委員会

tekisei@osakafusyakyō.or.jp 〒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



令和 8 年度 福祉サービス苦情解決 出前講座 申込書

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局長 あて

申込者 事業所所在地 _____
事業所名 _____
代表者名 _____
担当者名/連絡先 _____

下記のとおり、苦情解決にかかわる出前講座を申し込みます。

希望日時	第1希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分 第2希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分									
開催場所										
参加者・人数	苦情解決責任者 名・苦情受付担当者 名 第三者委員 名・職員 名									
	対 象	講 座 内 容							希望に○	
内 容	苦情受付体制をより充実させたい。	苦情解決体制の整備と活用 苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。								
	事業所種別における苦情内容の把握しサービスの向上を図りたい。	苦情内容把握からの事前対応 事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。								
		苦情解決体制と第三者委員の活用 事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。								
	オプション プラス 30分	カスタマーハラスメントの対応 福祉サービスにおけるカスタマーハラスメントを考察し、苦情との見極めと対応力向上させる。								
備 考										

FAX送信先

0 6 - 6191-5660

(大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局)

令和 7 年度 運営適正化委員会 事業報告書

令和 8 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

大阪市中央区中寺 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

(12:15～13:00 はのぞきます。)

(土・日・祝祭日および年末年始をのぞきます)