

令和5年度  
福岡県運営適正化委員会  
事業報告書

抜粋

福岡県運営適正化委員会  
社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

## はじめに

福岡県運営適正化委員会は、平成12年に福岡県社会福祉協議会に設置され、その活動は22年を経過いたしました。

本委員会では、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の運営全般を監視し、同事業の苦情の解決を図るための「運営監視小委員会」と、福祉サービスの適切な利用または提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護するための「苦情解決小委員会」という2つの合議体を設け、活動しています。

令和5年度は、「運営監視小委員会」では、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施状況について定期的に報告を受けるとともに、北九州市社会福祉協議会、行橋市社会福祉協議会、宗像市社会福祉協議会、鞍手町社会福祉協議会、広川町社会福祉協議会の現地調査を行い、事業の透明性、公平性の確保に努めました。

「苦情解決小委員会」では、福祉サービスに関わる苦情等に対して相談に応じ、相談助言、紹介伝達、通知等を行ったほか、事業所向け「苦情解決の手引き」の配布や巡回訪問の実施により、福祉サービス提供者の苦情解決体制の整備を促進することに努めました。

さらに、福祉サービス事業所の苦情解決従事者を対象とした研修会については、インターネットを利用した動画配信型で開催し、幅広い地域・事業所から多数の参加を得ることが出来ました。

また、運営適正化委員会を多くの県民の方々に知っていただくため、ポスター及びチラシの作成配布、県市町村及び市町村社会福祉協議会や関係団体の広報誌への掲載に協力いただく等、普及啓発に努めてまいりました。

本報告書は、令和5年度における本委員会の活動状況や相談事例等をまとめたものです。福祉サービス事業所をはじめとする関係機関の皆様に、円滑な苦情解決に向けた取り組みの参考として御活用いただければ幸いです。

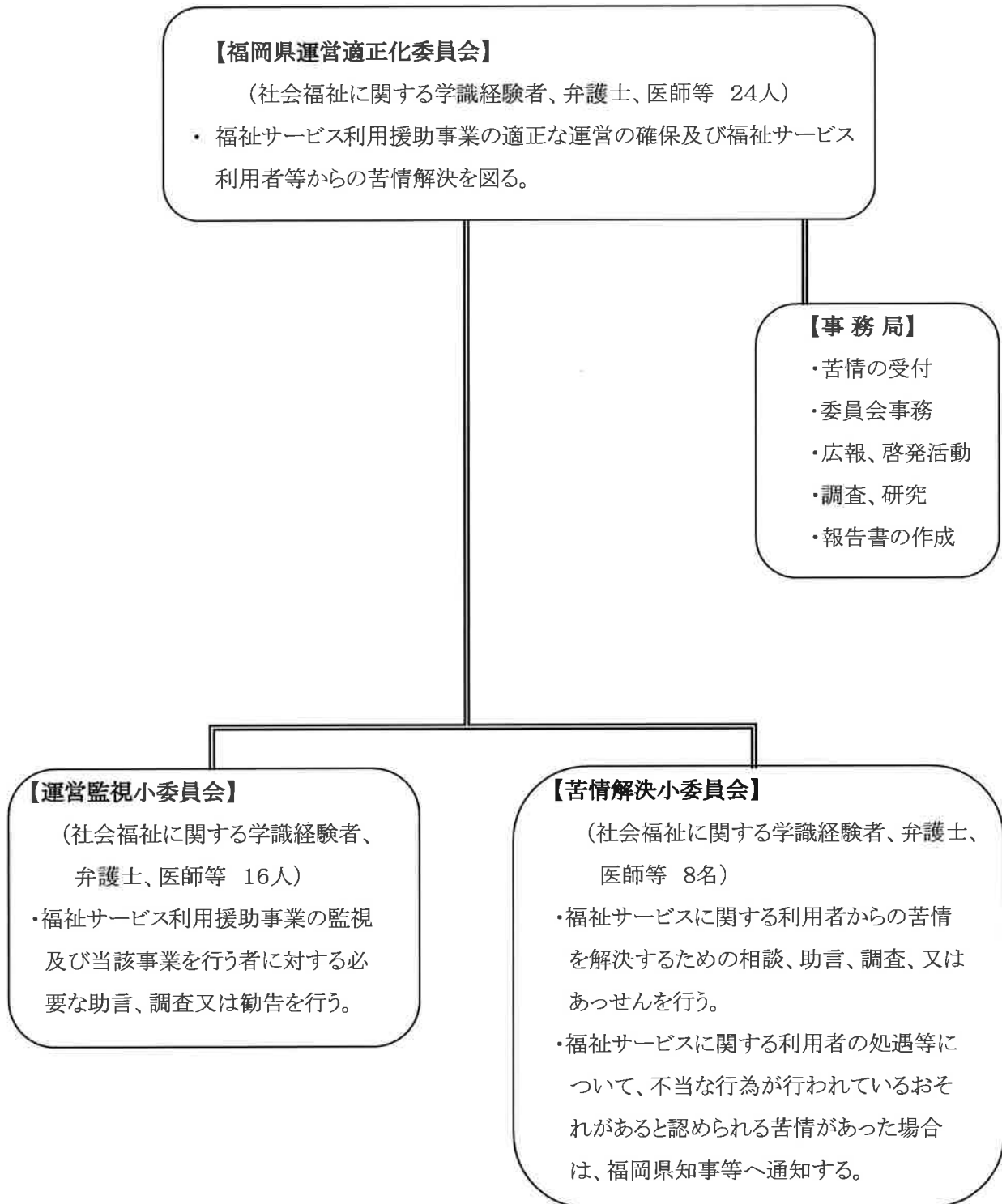
今後とも事業推進のため一層努力して参りますので、御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和6年8月

福岡県運営適正化委員会

# 1 福岡県運営適正化委員会の組織等

## (1) 組織



(2) 委員名簿

ア 選考委員会

任期 令和5年4月1日～令和7年3月31日

区分	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	田中 仙一	福岡県民生委員児童委員協議会	副会長
	大神 昌憲	福岡県弁護士会	弁護士
社会福祉事業 経営者の代表	永原 澄弘	福岡県社会福祉協議会 社会福祉施設委員会	委員長
	村上 文男	福岡県社会福祉協議会 市町村社協委員会	委員長
福祉サービスの 利用者代表	柳 竜一	認知症の人と家族の会福岡県支部	代表
	高倉 寛視	福岡県身体障害者福祉協会	副理事長

イ 運営適正化委員会

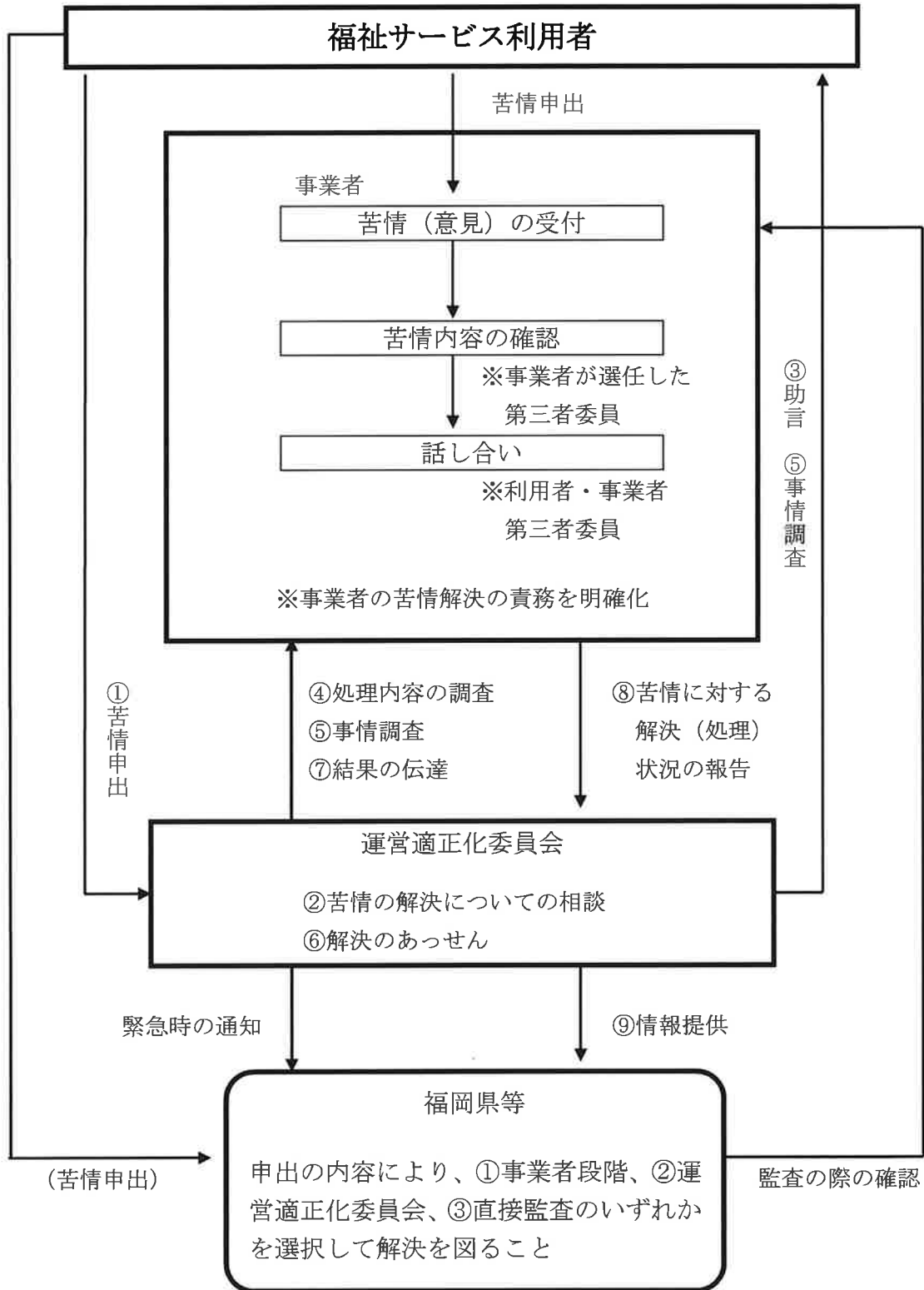
任期 令和4年4月1日～令和6年3月31日

区 分		氏 名	運営適正 化委員会	運営監視 小委員会	苦情解決 小委員会
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	田 中 伸 助	○	○	
		長 野 圭 介	○		○
		江 口 賀 子	○	○	
		小 島 香代子	○		○
		鬼 崎 信 好	○	○	
		本 郷 秀 和	○		○
		石 橋 壯 児	○		○
		幾 島 登志雄	○		○
		黒 瀬 茂 美	○		○
	福祉サービス利用 援助事業の対象者 を支援する 団体代表	山 本 明 美	○	○	
		岩 田 孝 利	○	○	
		檜 橋 恭 一	○	○	
		大 塚 洋	○	○	
	福祉サービス 提供者代表	小 松 智	○	○	
		桐 村 直 照	○	○	
		藤 村 昌 憲	○	○	
		田 村 吉 彦	○	○	
	法律・財務に関する 学識経験者	野 林 信 行	委員長	委員長	
		岡 部 信 政	○		副委員長
稲 毛 翔 平		○	○		
永 松 雄一郎		○	○		
医療に関する学識経験者	桑 野 恭 行	副委員長		委員長	
	岩 田 定 幸	○	副委員長		
	前 田 秀 和	○	○		

(3) 苦情相談の流れ

福祉サービス利用者は、苦情を事業者、運営適正化委員会、福岡県等に申し出ることができます。

社会福祉法第82条に基づき、事業者に苦情解決の責務が明確化されています。



## 2 福岡県運営適正化委員会の活動

### (1) 運営適正化委員会

- ア 委員会の開催 開催1回
  - 第1回 令和5年5月23日
  - 議 題 (1) 令和4年度事業実施状況について
  - (2) 令和5年度事業実施計画について
  - ア 福祉サービス苦情解決従事者研修会について

### (2) 運営監視小委員会

- ア 委員会の開催 開催3回
  - 第1回 令和5年5月23日
  - 議 題 (1) 令和5年度運営監視小委員会の取組について
  - (2) 日常生活自立支援事業に関する現地調査について
  - 第2回 令和5年12月12日
  - 議 題 (1) 日常生活自立支援事業に関する現地調査結果について
  - 第3回 令和6年3月13日
  - 議 題 (1) 現地調査に関する改善報告について

### イ 日常生活自立支援事業実施社協 現地調査の実施

#### (ア) 実施日

- a 令和5年8月21日 鞍手町社会福祉協議会
- b 令和5年9月4日 広川町社会福祉協議会
- c 令和5年9月8日 行橋市社会福祉協議会
- d 令和5年9月13日 宗像市社会福祉協議会
- e 令和5年9月25日 北九州市社会福祉協議会

#### (イ) 調査内容

- a 事前調査票に基づき実施社協説明
- b 書類確認
- c 預かり書類等の確認

### (3) 苦情解決小委員会

- ア 委員会の開催 開催12回
  - 第1回 令和5年4月25日
  - 議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (4件)
  - (2) 福祉サービス苦情解決相談状況について
  - (令和5年3月15日～4月14日 37件)

- 第2回 令和5年5月23日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (6件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年4月15日～5月14日 27件)
- 第3回 令和5年6月27日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (8件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年5月15日～6月14日 52件)
- 第4回 令和5年7月25日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (8件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年6月15日～7月14日 34件)
- 第5回 令和5年8月22日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (9件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年7月15日～8月14日 38件)
- 第6回 令和5年9月19日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (5件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年8月15日～9月13日 32件)
- 第7回 令和5年10月24日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (5件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年9月14日～10月14日 27件)
- 第8回 令和5年11月28日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (7件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年10月15日～11月14日 24件)
- 第9回 令和5年12月19日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (8件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年11月15日～12月14日 36件)  
(3) 令和5年度巡回指導について
- 第10回 令和6年1月23日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (8件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和5年12月15日～令和5年1月14日 19件)
- 第11回 令和6年2月27日  
議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (7件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和6年1月15日～2月14日 33件)  
(3) 巡回指導の報告について



第12回 令和6年3月19日

- 議 題 (1) 福祉サービスに関する苦情相談について (5件)  
(2) 福祉サービス苦情解決相談状況について  
(令和6年2月15日～3月14日 30件)  
(3) 巡回指導の報告について (3月実施分)

イ 訪問・巡回指導の実施

- (ア) 令和6年1月25日 放課後等デイサービス  
(イ) 令和6年2月 9日 就労継続支援A型・B型  
(ウ) 令和6年3月14日 就労継続支援A型

(4) 研修会の開催

ア 福祉サービス苦情解決事業従事者研修会

(ア) 令和6年2月1日～2月14日 (動画配信期間)

(イ) 参加者 827名

(ウ) 内 容

- a 講 義Ⅰ「苦情解決能力向上に向けたコミュニケーションスキルのポイント」  
講 義Ⅱ「第三者委員に求められる役割」  
講 師 駒澤大学 文学部社会学科 社会福祉学専攻 教授 川上 富雄氏

(5) 広報・啓発活動

ア 市町村、市町村社会福祉協議会、関係団体等の広報誌への掲載依頼

イ ポスター8,000枚、チラシ20,000枚を作成し、各行政機関、市町村  
社会福祉協議会、社会福祉施設、関係団体等へ配布

ウ 県社会福祉協議会ホームページに相談窓口を掲載

エ 「苦情の事例集」を作成し、事業所に配布した。

### 3 苦情の受付・解決の状況

#### (1) 受付方法

	来所	書面	電話	その他 (FAX等)	計
平成26年度	6	11	200	3	220
平成27年度	13	8	214	4	239
平成28年度	6	8	231	6	251
平成29年度	3	11	258	5	277
平成30年度	10	12	292	8	322
令和元年度	6	17	295	13	331
令和2年度	2	12	340	5	359
令和3年度	2	5	343	4	354
令和4年度	5	7	367	8	387
令和5年度	8	4	362	14	388

#### (2) 苦情申出人の属性

内 容	利 用 者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		計	
	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他
平成26年度	111	316	81	140	0	0	15	89	13	14	220	559
平成27年度	103	195	99	95	1	19	27	118	9	14	239	441
平成28年度	117	256	100	86	0	0	17	65	17	32	251	439
平成29年度	128	311	110	136	0	0	18	70	21	41	277	558
平成30年度	142	319	124	156	15	25	21	109	20	18	322	627
令和元年度	148	168	124	167	10	15	23	70	26	26	331	446
令和2年度	174	80	124	54	9	9	15	42	37	15	359	200
令和3年度	186	143	127	61	4	2	14	47	23	24	354	277
令和4年度	227	182	125	89	1	0	17	103	17	24	387	398
令和5年度	225	219	117	103	0	0	26	46	20	38	388	406

(3) 分野別苦情受付件数

ア 苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
平成26年度	70	112	20	18	220
平成27年度	75	109	24	31	239
平成28年度	71	131	28	21	251
平成29年度	84	142	30	21	277
平成30年度	89	165	40	28	322
令和元年度	83	163	46	39	331
令和2年度	79	172	41	67	359
令和3年度	73	188	37	56	354
令和4年度	89	217	47	34	387
令和5年度	61	237	66	24	388

イ 問い合わせ等件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
平成26年度	135	371	22	31	559
平成27年度	95	214	85	47	441
平成28年度	84	250	24	81	439
平成29年度	108	303	41	106	558
平成30年度	108	376	52	91	627
令和元年度	90	233	75	48	446
令和2年度	40	82	24	54	200
令和3年度	43	175	19	40	277
令和4年度	50	209	58	81	398
令和5年度	52	249	50	55	406

## (4) 苦情のサービス種別毎の内容、解決結果

令和5年4月1日～令和6年3月31日

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情解決結果										苦情継続分	苦情計	問い合わせ等
			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			
							I改善申入れ	II申出人取下げ	III事情調査不可	IV I～III以外					
高齢者福祉サービス	① 職員の接遇	24	13	10	0	0	0	0	0	1	0	0	17	41	0
	② サービスの質や量	11	4	6	0	0	0	0	0	1	0	0	8	19	0
	③ 説明・情報提供	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	④ 利用料	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0
	⑤ 被害・損害	6	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
	⑥ 権利侵害	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	⑦ その他	12	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	19	19
障害者福祉サービス	① 職員の接遇	137	99	26	0	0	0	0	10	2	0	139	276	2	
	② サービスの質や量	24	15	9	0	0	0	0	0	0	0	9	33	0	
	③ 説明・情報提供	14	11	1	0	0	0	0	2	0	0	12	26	0	
	④ 利用料	5	3	1	0	0	0	0	1	0	0	11	16	1	
	⑤ 被害・損害	9	6	2	0	0	0	0	1	0	0	21	30	0	
	⑥ 権利侵害	8	3	5	0	0	0	0	0	0	0	5	13	1	
	⑦ その他	40	31	8	0	1	0	0	0	0	0	20	60	28	
児童福祉サービス	① 職員の接遇	32	19	8	0	0	0	0	4	1	0	35	67	0	
	② サービスの質や量	7	3	3	0	0	0	0	1	0	0	2	9	0	
	③ 説明・情報提供	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	
	④ 利用料	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	⑤ 被害・損害	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	
	⑥ 権利侵害	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	
	⑦ その他	15	11	3	0	1	0	0	0	0	0	3	18	8	
その他サービス	① 職員の接遇	12	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	
	② サービスの質や量	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	0	
	③ 説明・情報提供	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	
	④ 利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	⑤ 被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	⑥ 権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	⑦ その他	9	3	5	0	0	0	0	1	0	0	24	33	23	
合計	① 職員の接遇	205	137	50	0	0	0	0	15	3	0	191	396	2	
	② サービスの質や量	44	24	18	0	0	0	0	2	0	0	23	67	0	
	③ 説明・情報提供	21	17	2	0	0	0	0	2	0	0	14	35	1	
	④ 利用料	12	7	4	0	0	0	0	1	0	0	12	24	1	
	⑤ 被害・損害	18	10	7	0	0	0	0	1	0	0	21	39	1	
	⑥ 権利侵害	12	5	7	0	0	0	0	0	0	0	6	18	2	
	⑦ その他	76	50	23	0	2	0	0	1	0	0	54	130	78	
合計	388	250	111	0	2	0	0	0	22	3	0	321	709	85	

令和5年度福岡県運営適正化委員会事業報告書

発行年月日 令和6年8月1日

発行者 福岡県運営適正化委員会

〒816-0804

福岡県春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ内

電話 092-915-3511

FAX 092-584-3790

EMail [tekisei@fuku-shakyo.jp](mailto:tekisei@fuku-shakyo.jp)