

令和5年度

秋田県運営適正化委員会事業報告書

秋田県運営適正化委員会

(秋田県福祉サービス相談支援センター)

はじめに

秋田県運営適正化委員会は、平成12年の社会福祉法の施行に伴い、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、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することを目的に設置され、苦情解決などの取組みを進めてきました。

令和5年度に本委員会に寄せられた苦情は19件と昨年度と同じく、相談件数は13件と昨年度より9件減少しております。

また、福祉サービス利用者等からの苦情や相談に対応したほか、福祉サービス事業所の苦情受付責任者等を対象に、クレーム対応について初期段階での対応方策を学ぶ初級編と、初期対応だけでは解決が難しい困難ケースへの対応方策を学ぶ上級編の苦情解決研修会を、それぞれ1回ずつ開催しました。

更に、6事業所を訪問し、苦情解決体制の状況把握を行ったほか、各福祉サービス事業所にポスター・パンフレットを配布し、苦情解決の取組みの充実に向けた啓発活動を行いました。

運営監視小委員会では、日常生活自立支援事業（権利擁護事業）を行う市町村社会福祉協議会のうち6社協を訪問調査するとともに、8社協の専門員に委員会への出席を求め事業の実施状況を確認し、事業を進めるうえでの問題点や課題への助言を行いました。

苦情解決小委員会では、本委員会に寄せられた苦情や相談に対する事務局の対応経過を報告するとともに、必要に応じて委員からの助言をいただきながら適切な対応に努めました。

今後とも、本委員会では、苦情対応や解決のための助言、適切な機関の紹介等による相談機能の発揮と、福祉サービス利用援助事業に関する調査や助言等の実施に努めてまいりますので、皆様の御理解、御協力をお願いします。

令和6年3月

秋田県運営適正化委員会

目 次

1	選考委員会・運営適正化委員会委員名簿	1
2	委員会の開催状況	2
	運営適正化委員会	
	運営監視小委員会	
	苦情解決小委員会	
	選考委員会	
3	運営監視業務の状況	3
	運営監視小委員会：現地調査	
	運営監視小委員会：専門員からの実施状況の聞き取り	
4	苦情解決業務の状況	6
	苦情相談の状況	
	苦情相談件数の推移	
	主な苦情の内容	
5	事業所における苦情解決業務への支援活動	10
6	広報活動・情報提供	10
7	苦情解決研修会の実施	10
8	その他	10

1 選考委員会・運営適正化委員会委員名簿

〈 選考委員会委員名簿 〉 委員長 柴田 一宏 副委員長 太田 春海、柏木 清一 (R6.2.29～)

任期 令和4年6月1日～令和6年5月31日

区 分	氏 名	所 属 団 体 等
公益を代表する委員	柴 田 一 宏	秋田弁護士会
	太 田 春 海 (令和4年11月30日辞任) 柏 木 清 一 (令和5年9月1日就任)	秋田県民生児童委員協議会
	中 田 貴 彦	秋田魁新報社
福祉サービスの利用者を代表する委員	伊 藤 英 紀	秋田県身体障害者福祉協会
	阿 部 文 博	秋田県精神保健福祉会連合会
	児 玉 長 榮	秋田県老人クラブ連合会
社会福祉事業経営者を代表する委員	久 米 力 (令和5年6月7日辞任) 兼 子 賢 一 (令和5年9月1日就任)	秋田県社会福祉法人経営者協議会
	深 瀬 朋 史	秋田県知的障害者福祉協会
	黒 崎 義 雄	市町村社会福祉協議会連絡協議会

〈 運営適正化委員会委員名簿 〉 委員長 柴田 博

副委員長 竹田 勝美

任期 令和4年4月1日～令和6年3月31日

区 分	氏 名	所 属 団 体 等	小 委 員 会		
			運 営 監 視	苦 情 解 決	
社会福祉に関する 学識経験者	公 益 代 表	柴 田 博	秋田県社会福祉士会	委員長	○
		三 浦 喜 美 子	秋田県民生児童委員協議会	-	○
	利 用 者 代 表	田 中 勉	秋田県手をつなぐ育成会	○	-
	提 供 者	谷 口 均	秋田県老人福祉施設協議会	○	-
法律に関する 学識経験者	法 律	竹 田 勝 美	秋田弁護士会	-	委員長
		中 川 修 一	ノースアジア大学	副委員長	○
医療に関する 学識経験者	医 療	五十嵐 知 規	秋田県医師会	-	副委員長
		太 田 英 伸	秋田県医師会	○	-
		佐 藤 篤	秋田県精神保健福祉士協会	○	○

2 委員会の開催状況

〈 運営適正化委員会 (WEB) 〉

開催日	内 容	出席者
令和5年 4月11日	①令和4年度秋田県運営適正化委員会事業報告について ②令和5年度秋田県運営適正化委員会事業計画について	委員8名(欠席1名) 県担当者2名

〈 運営監視小委員会 (WEB) 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和5年 7月11日	①令和4年度日常生活自立支援事業の実施状況及び令和5年度の事業運営について ②日常生活自立支援事業の実施に関する要望について(回答) ③現地調査未実施の社会福祉協議会からの日常生活自立支援事業の状況報告について 小坂町社会福祉協議会 美郷町社会福祉協議会	委員6名 県担当者1名 専門員2名 県社協事業担当職員1名
第2回 令和6年 1月10日	①現地調査未実施の社会福祉協議会からの日常生活自立支援事業の状況報告について 八峰町社会福祉協議会 北秋田市社会福祉協議会 大仙市社会福祉協議会 ②現地調査の報告	委員5名(欠席1名) 県担当者1名 専門員3名 県社協事業担当職員2名
第3回 令和6年 3月12日	①現地調査未実施の社会福祉協議会からの日常生活自立支援事業の状況報告について 鹿角市社会福祉協議会 能代市社会福祉協議会 由利本荘市社会福祉協議会 ②令和5年度現地調査結果による県社協への要望について(案) ③次年度の事業予定について	委員5名(欠席1名) 専門員3名 県社協事業担当職員1名

〈 苦情解決小委員会 (WEB) 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和5年 5月 9日	①苦情相談(3月~4月分)の報告について	委員5名(欠席1名)
第2回 令和5年 7月11日	①苦情相談(5月~6月分)の報告について ②協議 匿名に対する相談・苦情に対する対応について	委員6名
第3回 令和5年 9月12日	①苦情相談(7月~8月分)の報告について	委員5名(欠席1名)
第4回 令和5年11月14日	①苦情相談(9月~10月分)の報告について ②令和5年度巡回訪問(案)について ③令和5年度苦情解決研修会(案)について	委員6名 県担当者1名
第5回 令和6年 1月 9日	①苦情相談(11月~12月分)の報告について ②令和5年度巡回訪問の結果報告について ③令和5年度第1回苦情解決研修会の結果報告について	委員4名(欠席2名) 県担当者1名
第6回 令和6年 3月12日	①苦情相談(1月~2月分)の報告について ②令和5年度第2回苦情解決研修会の結果報告について ③次年度の事業予定について	委員6名

〈 選考委員会 〉

開催日	内 容	出席者
令和6年 2月29日	①委員長及び副委員長の選任について ②説明 秋田県運営適正化委員会及び選考委員会について ③議案 秋田県運営適正化委員会委員の選任に関する同意について ④報告 令和5年度秋田県運営適正化委員会事業実施状況について	委員8名(欠席1名)

3 運営監視業務の状況

運営監視小委員会を年3回開催し、福祉サービス利用援助事業を実施している市町村社会福祉協議会6カ所における事業の実施状況や適切な金銭の管理、生活支援の状況について現地調査を行い、改善事項等について助言した。

また、今年度訪問しなかった社会福祉協議会8カ所の専門員から取組み状況の報告を受けた。

〈 運営監視小委員会：現地調査 〉

期 日	訪 問 先	訪 問 委 員 等
令和5年 7月12日	大館市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和5年 7月13日	藤里町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 2名
令和5年 7月14日	横手市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 2名
令和5年 7月18日	湯沢市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和5年 7月19日	八郎潟町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和5年 7月20日	三種町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	事務局 1名

〈 運営監視小委員会：専門員からの実施状況の聞き取り 〉

開 催 日	出 席 者	出 席 者	内 容 等
令和5年 7月11日	小坂町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	利用者の契約状況や問題のあるケースの報告
	美郷町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
令和6年 1月 9日	八峰町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	大仙市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	北秋田市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
令和6年 3月12日	由利本荘市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	鹿角市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	能代市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上

◆相談状況

単位：件

年度	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	合計
H11～21	11,283	1,910	2,957	667	16,817
H22	1,983	230	567	90	2,870
H23	1,620	330	475	17	2,442
H24	2,386	688	674	15	3,763
H25	3,090	610	1,054	11	4,765
H26	2,965	569	1,090	19	4,643
H27	2,778	525	2,077	35	5,415
H28	3,093	735	1,522	19	5,369
H29	4,013	1,352	2,819	25	8,209
H30	3,930	1,235	2,004	23	7,192
R1	5,488	1,704	3,083	19	10,294
R2	6,862	2,150	4,858	83	13,953
R3	6,828	3,016	3,220	88	13,152
R4	7,492	2,483	3,452	121	13,548
R5	8,783	2,778	4,061	121	15,743
合計	72,594	20,315	33,913	1,353	128,175

◆契約状況

単位：件

年度	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	計
H11～21	367	38	41	5	451
H22	47	4	10	0	61
H23	42	5	3	0	50
H24	48	5	7	0	60
H25	57	6	11	0	74
H26	76	9	7	0	92
H27	50	10	10	1	71
H28	44	9	5	0	58
H29	72	8	10	0	90
H30	74	17	20	0	111
R1	94	13	27	5	139
R2	112	8	16	0	136
R3	89	11	24	3	127
R4	97	11	31	1	140
R5	127	18	41	2	188
計	1,396	172	263	17	1,848

◆解約状況

単位：件

年度	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	計
H11～21	184	14	19	3	220
H22	46	5	6	0	57
H23	47	3	2	0	52
H24	32	1	5	0	38
H25	40	3	1	1	45
H26	50	6	5	0	61
H27	45	2	2	1	50
H28	48	4	6	1	59
H29	55	5	9	0	69
H30	67	4	10	0	81
R1	51	6	8	0	65
R2	73	4	10	2	89
R3	73	7	10	0	90
R4	92	15	18	1	126
R5	83	14	20	3	120
計	986	93	131	12	1,222

◆実利用人数

単位：人

社協	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	計
秋田市	28	9	16	0	53
能代市	66	7	15	0	88
横手市	15	7	8	0	30
大館市	78	14	54	3	149
男鹿市	6	0	1	0	7
湯沢市	14	9	6	0	29
鹿角市	35	4	3	1	43
由利本荘市	6	2	1	0	9
潟上市	10	2	3	0	15
大仙市	27	8	3	0	38
北秋田市	26	5	6	0	37
にかほ市	2	3	0	0	5
仙北市	22	0	6	0	28
小坂町	6	3	0	0	9
上小阿仁村	0	0	0	0	0
藤里町	5	2	2	0	9
三種町	41	3	4	0	48
八峰町	9	0	0	1	10
五城目町	0	0	1	0	1
八郎潟町	0	0	2	0	2
井川町	2	0	0	0	2
大潟村	0	0	0	0	0
美郷町	11	1	1	0	13
羽後町	1	0	0	0	1
東成瀬村	0	0	0	0	0
計	410	79	132	5	626

令和6年3月31日現在

4 苦情解決業務の状況

福祉サービス利用者及び家族等からの苦情や相談を電話・来所・書面・メール等で受け付け、助言や他機関の紹介により解決したほか、必要に応じて事情を調査して解決を図った。

〈 苦情相談の状況 〉

◆受付件数

単位：件

受付月	受付方法						合計
	来所		書面・電話等		計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
4月	0	0	0	1	0	1	1
5月	0	0	4	0	4	0	4
6月	1	0	2	0	3	0	3
7月	1	0	1	1	2	1	3
8月	1	0	0	2	1	2	3
9月	0	0	1	0	1	0	1
10月	0	0	1	2	1	2	3
11月	0	0	1	0	1	0	1
12月	0	0	0	3	0	3	3
1月	0	0	3	2	3	2	5
2月	0	0	2	1	2	1	3
3月	0	0	1	1	1	1	2
累計	3	0	16	13	19	13	32

◆種別・申出人の属性別受付件数

単位：件

種別	利用者		家族		代理人		職員		その他(関係者)		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
老人	1	1	6	2	0	1	2	0	0	0	9	4
障害	2	2	1	1	0	0	0	1	0	0	4	4
児童	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
その他 (社協等)	4	3	1	2	0	0	0	0	0	0	5	5
計	8	6	9	5	0	1	2	1	0	0	19	13
	14		14		1		3		0		32	

◆種別並びに受付内容の区分

単位：件

サービス種別	区 分	苦情受付件数	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(調査)	⑥継続中	⑦意見・要望
老人福祉	① サービス内容 (職員の接遇)	4	1	3					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	3	1	2					
	③ 利用料	0							
	④ 説明・情報提供	0							
	⑤ 被害・損害	2	2						
	⑥ 権利侵害	0							
	⑦ その他	0							
	計	9	4	5					
障害福祉	① サービス内容 (職員の接遇)	2		2					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	1	1						
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供	1		1					
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	4	1	3					
児童福祉	① サービス内容 (職員の接遇)								
	② サービス内容 (サービスの質や量)	1		1					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	1		1					
その他(社協等)	① サービス内容 (職員の接遇)	4		4					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	1		1					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	5		5					
合 計	① サービス内容 (職員の接遇)	10	1	9					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	6	2	4					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供	1		1					
	⑤ 被害・損害	2	2						
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	合 計	19	5	14					

〈 苦情・相談件数の推移 〉

◆受付方法別苦情・相談件数

単位：件

年 度	受 付 方 法						計
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		合 計		
	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	
H11～H20	41	54	296	367	337	421	758
H21～H30	40	16	272	395	312	411	723
R1	3	1	23	11	26	12	38
R2	0	1	43	19	43	20	63
R3	2	0	19	17	21	17	38
R4	2	1	17	21	19	22	41
R5	3	0	16	13	19	13	32
累 計	91	73	686	843	777	916	1,693

◆苦情のサービス別件数

単位：件

◆苦情の内容別件数

単位：件

年 度	老 人	障 害	児 童	そ の 他	合 計	年 度	職 員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 ・ 量	利 用 料	説 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
H21～H30	171	98	28	15	312	H21～30	101	79	3	40	36	24	29	312
R1	9	11	5	1	26	R1	19	4	0	2	1	0	0	26
R2	5	14	9	15	43	R2	24	9	0	1	0	2	7	43
R3	8	9	2	2	21	R3	16	3	1	0	0	1	0	21
R4	8	5	3	3	19	R4	13	2	1	1	1	1	0	19
R5	9	4	1	5	19	R5	10	6	0	1	2	0	0	19
累 計	423	210	71	73	777	累 計	317	178	18	90	47	33	94	777

◆苦情解決の方法別件数

単位：件

年 度	相 談 助 言	紹 介 伝 達	あ っ せ ん	通 知	そ の 他	継 続 中	意 見 要 望	合 計
H11～H20	236	50	0	0	32	0	19	337
H21～H30	209	27	0	1	71	2	2	312
R1	14	12	0	0	0	0	0	26
R2	7	35	0	0	1	0	0	43
R3	2	19	0	0	0	0	0	21
R4	2	17	0	0	0	0	0	19
R5	5	14	0	0	0	0	0	19
累 計	475	174	0	1	104	2	21	777

〈 主な苦情の内容 〉（事例として紹介できる範囲内で記述しています。）

No.	事業所種別 (申出人の属性)	苦情の内容	対応状況
1	高齢 (家族)	母がショートステイを利用している。利用中おやつを食べてアナフィラキシーショックで入院した。 緊急時の施設側からの連絡が悪かった。また、翌日電話をした際も、施設職員の対応が悪かった。 職員の対応を改善してもらいたい。	施設へ確認すると、対応した職員が連絡ミスをし、翌日も配慮が欠けた対応をしてしまった。とのこと。 今後このようなことが無いよう改善していきたいとのことであった。 上記旨申出人へ報告し、了承した為終了する。
2	障害 (本人)	訪問介護サービスを利用している。あるヘルパーが他のヘルパーに間違った伝達をしたため困っている。 ヘルパー間の連携を改善してもらいたい。	事業所へ確認すると、連携不足から連携ミスが原因であり、今後はこのようなことが無いように取り組んでいきたいとのことだった。 上記旨申出人へ報告し、了承した為終了する。
3	障害 (家族)	子供がグループホームを利用している。施設からの落雪により車に傷がついた。損害賠償を求める。また、駐車場の利用についての説明がしっかりとされておらず、後から付け加えて説明をされた。	当会から事業所へ確認をする。事業所からは、『確かに事前に駐車場を利用できない時の条件の説明はしていない。事前に通勤の為に使用をしても良いと、説明はした。通勤以外は駐車できないことを理解してもらえと思っていた。今後は、より丁寧に説明をしていきたい。』との回答であり、申出人へ報告し了承した為終了する。
4	児童 (家族)	保育園を利用する子供が、園を利用中に熱中症になった。利用中に子供が「体調が悪い」と職員へ話すも聞いてもらえず、帰宅後悪化し救急車で搬送された。	施設へ確認すると、「具合が悪い」とう発言は聞いていなかった。しかし、園として熱中症に気が付けなかった点には問題があり、今後より児童の様子に注意して丁寧に対応をしていきたい。とのことだった。 申出人へ報告の連絡を入れるが、電話に出なかった。その後も申出人から連絡がないため終了する。
5	社協 (本人)	社協へ問い合わせをしたが、担当者がおらず、電話に出た職員があいまいな対応をした。 対応の改善をしてもらいたい。	社協へ確認をすると、情報共有がしっかりとできていなかったとのことであった。 日頃から気を付けてはいるが改めて電話対応について丁寧に説明をしていくように職員へ周知するとのことであった。 申出人へその旨報告し、了承した為終了する。

5 事業所における苦情解決業務への支援活動

福祉サービス事業所における苦情解決体制の状況を把握するため、事業所6カ所を委員と事務局員が訪問した。

苦情受付簿や相談記録の確認を通して苦情対応が適切に行われていることを把握できた。また、第三者委員が未設置の事業所に対しては、その役割や必要性等について助言し、委員設置に向けた意識を高めることができた。

<訪問事業所>

事業区分	所在地	施設名	訪問日	訪問委員等
【高齢者福祉施設】	大仙市	特別養護老人ホーム花館	令和5年10月23日	委員1名 事務局2名
	秋田市	本道の街ショートステイセンター	令和5年11月6日	委員1名 事務局2名
	秋田市	ホームホスピス秋田訪問看護ステーション	令和5年11月16日	委員1名 事務局1名
【障害者福祉施設】	潟上市	潟上天王つくし苑	令和5年10月25日	委員1名 事務局2名
	大館市	比内ヒルズ・ふもとの家	令和5年11月13日	委員1名 事務局2名
【児童施設】	由利本荘市	えみの森	令和5年12月5日	委員1名 事務局2名

6 広報活動・情報提供

<印刷物・広報掲載等>

項目	主な配布先
令和4年度 事業報告書	秋田県社会福祉協議会のホームページ掲載（令和5年5月）
ポスター・パンフレット	研修時に資料として配布のほか現地調査や巡回訪問に利用
市町村に対する広報への掲載依頼	市町村が発行する広報への掲載依頼（年1回）

7 苦情解決研修会の実施

事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者を対象に、事業所における適切な対応や相談技術の習得及び向上を図るため、苦情解決研修会を開催した。

第1回苦情解決研修会 初級編（WEB）

【期 日】 令和5年11月29日 13時30分～16時30分

【参加者】 95名

【講 師】 ブレイクステート代表 メンタルトレーナー&カウンセラー 吉田 こうじ 氏 氏

第2回苦情解決研修会 上級編（WEB）

【期 日】 令和6年2月1日 13時30分～16時30分

【参加者】 118名

【講 師】 ブレイクステート代表 メンタルトレーナー&カウンセラー 吉田 こうじ 氏 氏

8 その他

- 令和5年7月12日 令和5年度 運営適正化委員会事業研究協議会 (全社協)
- 令和5年10月30日～10月31日 令和5年度 運営適正化委員会事業相談員研修会 (全社協)
- 令和5年11月21日～11月22日 令和5年度 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議 (山形県)

令和5年度 秋田県運営適正化委員会
事業報告書

発行年月日 令和6年3月31日

発行者 秋田県運営適正化委員会

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5

TEL 018-864-2726

FAX 018-864-2840

E-mail ssc@akitakenshakyō.or.jp

URL <http://www.akitakenshakyō.or.jp>