

令和 6 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6年度に本委員会に寄せられた苦情は29件と昨年度を10件上回り、相談件数は35件と昨年度より22件増加しており、合計すると昨年度の2倍となっております。

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中級編に加えて、新たにメンタルヘルスコースを設け、苦情解決研修会を合計5回実施いたしました。

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7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	11
6	広報活動・情報提供	11
7	苦情解決研修会の実施	11
8	その他	11

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6年6月1日～令和8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
	柏 木 清 一	秋田県民生児童委員協議会
	赤 石 昌 之	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
	鈴 木 憲 一	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	兼 子 賢 一	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6年4月1日～令和8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
		鬼 塚 隆 政	ノースアジア大学	○	○
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	副委員長	○

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6年 4月9日	①委員長、副委員長の選任について ②令和5年度秋田県運営適正化委員会事業報告について ③令和6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1名

〈 運営監視小委員会（WEB） 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和6年 7月 9日	①令和5年度日常生活自立支援事業の実施状況及び令和6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 仙北市社会福祉協議会 潟上市社会福祉協議会	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7年 1月14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 五城目町社会福祉協議会 男鹿市社会福祉協議会 にかほ市社会福祉協議会 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7年 3月11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 小坂町社会福祉協議会 八峰町社会福祉協議会 美郷町社会福祉協議会 ②令和6年度現地調査結果による県社協への要望について ③次年度の事業予定について	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1名

〈 苦情解決小委員会（WEB） 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和6年 5月14日	①苦情相談（3月～4月分）の報告について ②令和6年度苦情解決研修会について	委員4名（欠席2名） 県担当者1名
第2回 令和6年 7月 9日	①苦情相談（5月～6月分）の報告について ②令和6年度苦情解決研修会中級編の結果報告について	委員5名（欠席1名） 県担当者1名
第3回 令和6年 9月10日	①苦情相談（7月～8月分）の報告について ②令和6年度苦情解決研修会中級編の結果報告について	委員5名（欠席1名） 県担当者1名
第4回 令和6年11月12日	①苦情相談（9月～10月分）の報告について ②令和6年度巡回訪問の結果報告について ③令和6年度苦情解決研修会について	委員6名 県担当者1名
第5回 令和7年 1月14日	①苦情相談（11月～12月分）の報告について ②令和6年度巡回訪問の結果報告について ③令和6年度苦情解決研修会メンタルヘルス結果報告について	委員4名（欠席2名） 県担当者1名
第6回 令和7年 3月11日	①苦情相談（1月～2月分）の報告について ②次年度の事業予定について	委員5名（欠席1名） 県担当者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ヵ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ヵ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6年 7月 1日	鹿角市社会福祉協議会 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6年 7月 2日	北秋田市社会福祉協議会 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6年 7月 4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	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和6年 7月 8日	秋田市社会福祉協議会 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6年 7月10日	能代市社会福祉協議会 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6年 7月18日	大仙市社会福祉協議会 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

〈 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6年 7月 9日	仙北市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	利用者の契約状況や問題のあるケースの報告
	潟上市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
令和7年 1月14日	五城目町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	男鹿市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	にかほ市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
令和7年 3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	同上
	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
	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

◆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
R6	9, 708	2, 937	3, 757	380	16, 782
合計	82, 302	23, 252	37, 670	1, 733	144, 957

◆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
R6	113	18	26	7	164
計	1,509	190	289	24	2,012

◆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
R6	105	13	26	2	146
計	1,091	106	157	14	1,368

◆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	19	1	57
能代市	68	7	14	1	90
横手市	14	7	7	0	28
大館市	87	20	56	5	168
男鹿市	6	0	1	0	7
湯沢市	15	9	7	0	31
鹿角市	35	6	4	1	46
由利本荘市	7	2	1	0	10
潟上市	7	2	3	0	12
大仙市	27	7	3	0	37
北秋田市	26	4	3	0	33
にかほ市	1	2	0	0	3
仙北市	28	0	6	0	34
小坂町	3	1	0	0	4
上小阿仁村	0	0	0	0	0
藤里町	5	2	3	0	10
三種町	39	3	3	0	45
八峰町	8	0	0	1	9
五城目町	0	0	1	0	1
八郎潟町	0	1	0	0	1
井川町	2	0	0	0	2
大潟村	0	0	0	0	0
美郷町	10	2	1	1	14
羽後町	2	0	0	0	2
東成瀬村	0	0	0	0	0
計	418	84	132	10	644

令和7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	3	2	3	2	5
5 月	0	0	3	1	3	1	4
6 月	0	0	1	3	1	3	4
7 月	0	0	1	2	1	2	3
8 月	0	1	2	2	2	3	5
9 月	0	0	0	1	0	1	1
1 0 月	1	0	6	8	7	8	15
1 1 月	0	0	2	5	2	5	7
1 2 月	0	0	2	2	2	2	4
1 月	0	0	1	3	1	3	4
2 月	0	0	2	2	2	2	4
3 月	0	0	5	3	5	3	8
累計	1	1	28	35	29	35	64

◆種別・申出人の属性別受付件数

単位：件

申出人の属性 種別	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		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	2	1	6	7	0	0	0	1	0	0	8	9
障害	6	9	3	2	0	0	2	1	0	0	11	12
児童	3	1	2	1	0	0	1	1	0	0	6	3
その他 (社協等)	2	5	2	6	0	0	0	0	0	0	4	11
計	13	16	13	16	0	0	3	3	0	0	29	35
	29		29		0		6		0		64	

◆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	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）	5		3			1	1	
	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	1		1					
	計	8		6			1	1	
障害福祉	① サービス内容（職員の接遇）	4	1	2				1	
	② サービス内容（サービスの質や量）	2		2					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供	1	1						
	⑤ 被害・損害	1	1						
	⑥ 権利侵害	1					1		
	⑦ その他	2		1			1		
	計	11	3	5			2	1	
児童福祉	① サービス内容（職員の接遇）	3	1	2					
	② サービス内容（サービスの質や量）	3		3					
	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	6	1	5					
その他（社協等）	① サービス内容（職員の接遇）	3		3					
	② サービス内容（サービスの質や量）								
	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		4					
合 計	① サービス内容（職員の接遇）	15	2	10			1	2	
	② サービス内容（サービスの質や量）	6		6					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供	3	1	2					
	⑤ 被害・損害	1	1						
	⑥ 権利侵害	1					1		
	⑦ その他	3		2			1		
	合 計	29	4	20			3	2	

〈 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
R6	1	1	28	34	29	35	64
累計	92	74	714	877	806	951	1,757

◆苦情のサービス別件数

単位：件

年 度	老 人	障 害	児 童	そ の 他	合 計
H11～H20	213	69	23	32	337
H21～H30	171	98	28	15	312
R1	9	11	5	1	26
R2	5	14	9	15	43
R3	8	9	2	2	21
R4	8	5	3	3	19
R5	9	4	1	5	19
R6	8	11	6	4	29
累 計	431	221	77	77	806

◆苦情の内容別件数

単位：件

年 度	職 員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 ・ 量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
H11～20	134	75	13	45	7	5	58	337
H21～30	101	79	3	40	36	24	29	312
R1	19	4	0	2	1	0	0	26
R2	24	9	0	1	0	2	7	43
R3	16	3	1	0	0	1	0	21
R4	13	2	1	1	1	1	0	19
R5	10	6	0	1	2	0	0	19
R6	15	5	0	4	1	1	3	29
累 計	332	183	18	94	48	34	97	806

◆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
R6	3	21	0	0	4	1	0	29
累 計	478	195	0	1	108	3	21	806

〈 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)	特養の利用料がケアマネの最初の説明より高くなっている。話が違うので説明してもらいたい。	施設の担当ケアマネに連絡して申出人の苦情を説明、施設側で申出人に丁寧に説明することであったので、その旨を申出人に伝え終了する。
2	障害 (本人)	先月から工賃の基準が変わり能力給から全員一律となり自分の場合工賃が下がることになったが問題はないのか。自分的には一方的な説明で不満がある。なんとかならないか。	法的には就労B型の場合、工賃が月3千円を下回ることがなければ問題はないことになると説明したところ、工賃がわずかではあるが下がったことに対する不満をどこかに話したかったというのが本当のところだったので話を長時間聞いてくれてありがたいとの言葉があり終了する。
3	障害 (家族)	息子が施設から出たがっている。事業所の利用を契約解除したい。	施設長に電話で状況を確認。申出人の主張と異なり、利用者はここに来て良かったとのこと。申出人が面会にも来ていない事実も判明。申出人には食い違う点もあるので直接施設と話し合うことを伝えて終了する。
4	児童 (家族)	園から長女の迎えを求める電話が頻繁に入るが、その理由が泣き止まないなどで納得いかない。	再度申出人に真意を確認し、3月末で転園することから、4月以降に匿名で内容を伝えることで、申出人が納得。4月以降に適正化より園に伝えることとして申出人とのやりとりは終了。 4月に入ってから電話で園長に苦情の趣旨を伝える。 このようなことが実際にあるのかと尋ねると、泣き止まないのが長く続くと体調が悪いのではないかと疑ってお迎えを頼むことがある。多分それが複数回あったのではないかと推察するとのことだった。 委員会でも報告したが人権侵害など重大な事象ではないとの判断であった。匿名なのでこれ以上の事実確認はできないが、苦情があった事については、園長から会議で伝えるなどの対処をしてもらえればと思うと伝え終了する。
5	社協 (本人)	社協の電話対応に不満。待たされた挙句、電話に出た担当者の氏名を聞いても個人情報の1点張りで教えてくれず電話を切られた。	社協にこのことについて連絡。匿名であり連絡の取りようもないが、今後の電話対応について社協内で対応を再度確認してもらうようお願いして終了とした。

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ヵ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】	秋田市	ひだまりディサービスセンター	令和6年10月16日	委員1名 事務局1名
	秋田市	ツクイ秋田土崎	令和6年11月5日	委員1名 事務局1名
	潟上市	特別養護老人ホーム昭寿苑	令和6年11月6日	委員1名 事務局1名
	秋田市	ケアハウス スマートライフ中通	令和6年11月22日	委員1名 事務局1名
【障害者福祉施設】	秋田市	株式会社Barrier Free	令和6年11月21日	委員1名 事務局1名
【児童施設】	秋田市	発達支援BOXらじあぼ	令和6年10月3日	委員1名 事務局1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5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6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2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6年6月6日 13時30分～16時30分

【参加者】 82名

【期 日】 令和6年6月11日 13時30分～16時30分

【参加者】 70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

第2回苦情解決研修会 中級編（集合型）

【期 日】 令和6年8月19日 13時30分～16時30分 [高齢対象]

【参加者】 33名

【期 日】 令和6年8月20日 13時30分～16時30分 [障害・児童・社協対象]

【参加者】 41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

第3回苦情解決研修会 メンタルヘルス編（WEB）

【期 日】 令和6年11月7日 13時30分～16時30分

【参加者】 61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

8 その他

- 令和6年 7月 3日 令和6年度 運営適正化委員会事業研究協議会 (全社協)
- 令和6年10月31日～11月 1日 令和6年度 運営適正化委員会事業相談員研修会 (全社協)
- 令和6年11月19日～11月20日 令和6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 (青森県)

令和 6 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 7 年 3 月 3 1 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>