

令和7年度山梨県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

I 山梨県福祉サービス運営適正化委員会

山梨県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情解決を行う機関として、山梨県社会福祉協議会に設置されています。

《 山梨県福祉サービス運営適正化委員会 》

任期：令和6年4月1日～令和8年3月31日

分野	委員氏名	主な役職	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	備考	
法律に関し学識経験を有する者	花輪 仁士 (委員長)	弁護士	○	◎		
	伊藤 智基 (副委員長)	山梨県立大学 国際政策学部准教授	◎	○		
医療に関し学識経験を有する者	志田 博和	精神保健福祉センター 所長 精神科医師	○	○		
	市川 雅樹	精神保健福祉士	○	○		
社会福祉に関し学識経験を有する者	公益を代表する者	中村 直明	県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
		山崎 百子	工学博士		○	
	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	竹下 茂	山梨県精神障害者家族会連合会 理事 精神保健福祉士 社会福祉士	○		
	福祉サービス提供者代表	古屋 秀次	社会福祉士 介護支援専門員	○		

※ ◎は小委員会委員長

II 事業内容

1. 運営適正化委員会の開催状況

(1) 第1回運営適正化委員会

開催日： 令和7年4月23日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和6年度事業報告について

② 令和7年度事業計画について

(2) 第2回運営適正化委員会

開催日： 令和8年3月9日（月）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和7年度事業報告（令和8年2月末）について

2. 苦情解決小委員会の開催状況

(1) 第1回苦情解決小委員会

開催日： 令和7年4月23日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和6年度苦情・相談の処理状況について

② 令和7年度苦情・相談の処理状況について

③ 苦情解決事業研修会の開催について

(2) 第2回苦情解決小委員会（書面開催）

内容： ① 苦情解決事業研修会について

② 社会福祉施設巡回訪問（案）について

(3) 第3回苦情解決小委員会

開催日： 令和7年8月20日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 苦情・相談の処理状況について

② 社会福祉施設巡回訪問に係る施設の選定について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日： 令和7年11月17日（月）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 苦情・相談の処理状況について

② 苦情解決体制整備状況に係る巡回訪問実施日程等について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日： 令和8年1月23日（金）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①苦情・相談の処理状況について

②社会福祉施設巡回訪問結果について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日： 令和8年3月9日（月）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①苦情・相談の処理状況について

3. 運営監視小委員会の開催状況

(1) 第1回運営監視小委員会

開催日： 令和7年4月23日（水）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会の現地訪問調査について

(2) 第2回運営監視小委員会（文書開催）

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査実施要領、日程（案）について

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日： 令和7年8月20日（水）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①令和6年度日常生活自立支援事業の実施状況について

②基幹的社会福祉協議会への現地訪問調査について

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日： 令和7年11月17日（月）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果について

②基幹的社会福祉協議会への指摘・指導事項（案）並びに県社協への要望事項（案）について

4. 「山梨県福祉サービス運営適正化委員会」委員選考委員会の開催
運営適正化委員会委員が令和8年3月31日をもって任期満了となるため、3月に開催予定であったが、文書審議とし8名の委員の選考を行った。
5. 苦情解決事業の広報・啓発活動の状況
- (1) 苦情相談パンフレットの作成(2,800部)し、県内全事業所・市町村社協・市町村福祉担当あて配布
 - (2) 県社会福祉協議会ホームページに運営適正化委員会の役割や相談方法、事業報告を掲載
 - (3) 広報紙「やまなしの福祉」でPR
6. 巡回指導の実施状況
- (1) 基幹的社会福祉協議会現地訪問調査
社会福祉法、福祉サービス運営適正化委員会設置要綱に基づき、日常生活自立支援事業について、基幹的社協への現地訪問調査を実施し、指導、助言を行うとともに、改善事項、要望事項について、それぞれ基幹的社協及び県社会福祉協議会に対して通知した。

実施月： 9月～10月
訪問社協数： 9カ所
 - (2) 社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況の巡回指導
社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるように社会福祉施設等を訪問し、苦情解決体制や取り組み状況を調査したうえで、必要に応じて指導、助言を行った。

実施月： 11月～12月
訪問施設数： 3カ所
7. 苦情解決事業研修会の実施状況
- (1) 第一回研修会
日時： 令和7年7月24日(木)13時30分～
会場： リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室
対象： 福祉サービス事業所における苦情責任者、受付担当者、第三者委員(参加者92名)
内容： 講義「福祉分野におけるカスタマーハラスメント対応」
講師： ラッセルズ株式会社 小杉 祥子氏

(2) 第二回研修会

日 時： 令和7年7月25日(金) 10時～
会 場： リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室
対 象： 福祉サービス事業所における苦情責任者、受付担当者、第三者委員
(参加者 61名)
内 容： 講義「福祉分野におけるカスタマーハラスメント対応」
講 師： ラッセルズ株式会社 小杉 祥子氏

(3) 第三回研修会

日 時： 令和7年7月25日(金) 13時30分～
会 場： リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室
対 象： 福祉サービス事業所における苦情責任者、受付担当者、第三者委員
(参加者 96名)
内 容： 講義「福祉分野におけるカスタマーハラスメント対応」
講 師： ラッセルズ株式会社 小杉 祥子氏

8. 全国会議等出席

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 令和7年7月7日(月) 11:00～16:25
会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室
出席者： 事務局1名

(2) 関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会

日 時： 令和7年10月24日(金) 13:30～16:20
会 場： 千葉県社会福祉センター 3階大会議室
出席者： 花輪委員長及び事務局1名
当番県： 千葉県

(3) 運営適正化委員会事業相談員研修会

日 時： 令和7年11月6日(木)～11月7日(金)
会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室
出席者： 事務局1名

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日)

1. 苦情・その他問合せ件数

苦情受付件数	13 件	その他問合せ件数	23 件
--------	------	----------	------

2. 苦情の内訳（サービス分野・受付内容・解決結果）

区分	苦情受付件数	内訳及び解決結果等						その他問い合わせ
		事情調査	助言申入れ	当事者間の話し合いの調整	あっせん	行政への通知	その他	
高齢者	1						1	8
障害者	7						7	8
児童	3						3	2
その他	2						2	5
合計	13	0	0	0	0	0	13	23

- ・苦情解決結果の「その他」は、事業所に申出内容を伝達、情報提供したケース、傾聴で終了したケース、関係機関や行政機関へ情報提供したケースが含まれている。
- ・その他問い合わせ等は苦情に至らなかった案件、運営適正化委員会が本来の窓口ではない相談

3. 苦情・相談の申出内容・対応結果等

	サービス分野	申出人	苦情・相談内容	対応結果等
1	児童	家族	子が利用していた放課後等デイサービスから適切な説明もなく、他の事業所を探すよう言われ、事業所を変更した。現在も不満な気持ちがあることを伝えてほしい。	管理者に伝えたとこ、退所を促したわけではなく、医療機関と連携し、しばらく利用を自粛してほしいという意向があった。今後は丁寧な説明を行うとのこと。申出人に報告し終了とした。
2	その他	本人	社協の食料支援担当者から、不適切な言い方をされたり、配達時間が勝手に変更されていた。委員会から事情を聞いてほしい。	社協担当者に確認したところ、不満の内容は事実と異なっており、申出人が思い違いをしている可能性があるとのこと。申出人に伝えたとこ、納得していない様子だったが、しばらく傾聴し終了とした。
3	障害	本人	送迎車の運転や職員の発言に不満があり、改善を求めて要望したが回答がない。市役所にも相談したが話が進まない。	所長に確認したところ、既に不満内容について対応し、申出人に説明をしたとのこと。障害の特性を理解し、出来るだけ寄り添い、対応に配慮するとのこと。申出人に報告し終了とした。
4	障害	本人	他の利用者とトラブルになり、事業所は、今後の対策として防犯カメラを設置すると言っていたが、まだ設置されていない。また事業所内で起きたトラブルで不快な思いをしたことについて所長から謝罪がない。	管理者に確認したところ、カメラは早急に設置すると回答があった。当時、次期代表者から謝罪し、今後サポートしていくことを伝えている。今後、利用者同士のトラブル対応に配慮するとのこと。申出人に報告し終了とした。
5	障害	本人	家事支援を利用しているが、事業所から人員不足により今月末で支援終了と言われた。一般的なことなのか。私だけが対象なのか、引継ぎは誰になるのか知りたい。	管理者に確認したところ、人員不足により支援終了することは事実だが、対象は申出人に限らず、引継ぎは管理者が行う予定。既に申出人に丁寧に説明を行ったとのこと。申出人に報告し終了とした。委員会より、やむを得ない事情の場合、慎重、丁寧に説明をお願いした。
6	障害	家族	子の担当の計画相談員を含め事業所の職員が大勢退職した。事業所から何も説明がなく、不安だ。	理事長に確認したところ、全利用者家族を対象に説明会を実施する予定。規程の人員は満たしているとのこと。申出人に報告し終了とした。

7	障害	本人	グループホームの職員の対応に不満がある。話し合いをしたが解決しない。	理事に確認したところ、話し合いを重ねたが解決に至らないので、第三者2名が立ち合い、話し合った結果、申出人の理解が得られたとのこと。
8	児童	家族 (匿名)	放課後等デイサービスの職員の接遇やサービス内容に不満がある。いずれ退所予定だが不満を伝えてほしい。	代表に伝えたところ、申出内容について職員に周知し、対応を改めると回答があった。
9	障害	本人 (匿名)	就労継続支援A型を利用前に体験し、面接を受けたが利用許可の結果がでるまで数か月かかった。早く結果を知らせてほしかった。	責任者に伝えたところ、不快な思いをさせて申し訳ない。今後、対応を早めに行うように努めると回答があった。後日、申出人に対応結果を伝え、終了とした。
10	障害	計画相談員 (利用者の 両親の代理 として)	両親は、子の事業所内の日中活動が少なく、放置されていると感じている。匿名で委員会から不満を伝えてほしい。	管理者に伝えたところ、日中活動は利用者に沿った支援を行い長時間放置していることはないとのこと。今後、再び不満が寄せられた場合、対応するので連絡がほしいとのこと。
11	市社協	家族	親が日常生活自立支援事業を利用。市社協の担当者の対応に不満があるので、担当者を変更してほしい。	事業の実施主体である県社協担当課に情報提供を行い対応を依頼した。 県社協が確認したところ、訴えの内容について事実は確認できなかった。今後は訪問する際は複数体制とするとのこと。後日、申出人に対応結果を伝え、終了とした。
12	高齢	家族 (匿名)	親が利用している特別養護老人ホームから、退去勧告されている。施設は契約書の退去理由に該当するというが、虚偽の理由で退去させる施設との間に入ってほしい。	事業所と利用者との契約になり、契約上退去要件に当てはまり勧告されたことについては介入できないと回答した。
13	児童	家族	重心対応児童発達支援事業所が適切な運営をしているのか調査してほしい。不適切な対応について指導を行い、公にしてほしい。	申出人の不信感は、運営の配置基準や算定方法などが主なものになることから、監督官庁である県の担当課に取り次ぎを行った。

(注) 苦情・相談内容は、個人情報保護等の観点から加工、簡略化して掲載しています