

令和6年度

福祉サービス運営適正化委員会

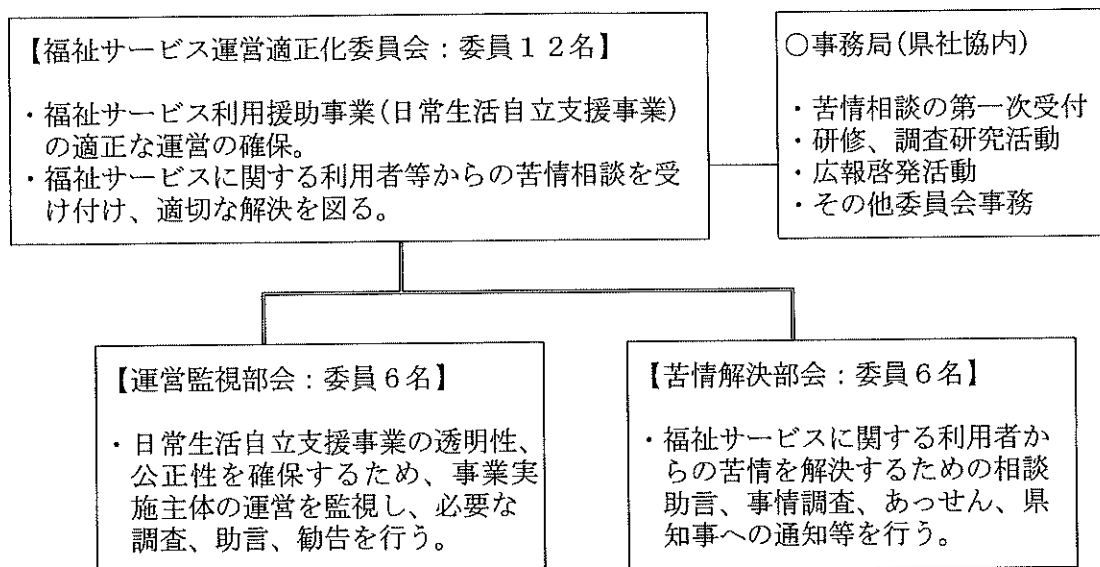
事業報告

群馬県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1.	福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等	1
2.	福祉サービス運営適正化委員会の開催	3
3.	福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催	3
4.	福祉サービス利用援助事業運営監視部会の開催	3
5.	福祉サービス利用援助事業実施社協に対する訪問調査	4
6.	福祉サービス苦情解決部会の開催	5
7.	苦情相談の受付状況	7
8.	直近5年分の苦情受付状況	8
9.	広報・啓発実施状況	9
10.	研修等実施、出席状況	9
11.	事業者訪問	10

1 福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等



【福祉サービス運営適正化委員会委員構成】

◎委員長：新木 恵一 ○副委員長：服部 真弓

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	齋藤 元	群馬県民生委員児童委員協議会 副会長
		◎新木 恵一	群馬県社会福祉士会 顧問
		堀口 美奈子	高崎健康福祉大学 講師
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	江村 恵子	群馬県手をつなぐ育成会 会長
		金子 元二	群馬県精神障害者家族会連合会 常任理事
	福祉サービス提供者代表	島田 幸治	群馬県老人福祉施設協議会 副会長
		中島 穰	群馬県知的障害者福祉協会 会長
法律に関する学識経験者		室賀 康志	弁護士
		中田 太郎	弁護士
医療に関する学識経験者		○服部 真弓	医師(日本精神病院協会群馬県 支部長)
		中村 多美子	医師(元群馬県感染症・がん疾患対策課 課長)
		牛込 久美子	保健師(群馬県こころの健康センター 次長)

任期 令和6年9月29日～令和8年9月28日

【運営監視部会】 ◎部会長：服部 真弓 ○副部会長：中田 太郎

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する学識経験者	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	江村 恵子	群馬県手をつなぐ育成会 会長
		金子 元二	群馬県精神障害者家族会連合会 理事
	福祉サービス提供者代表	島田 幸治	群馬県老人福祉施設協議会 副会長
		中島 穰	群馬県知的障害者福祉協会 会長
法律に関する学識経験者		○中田 太郎	弁護士
医療に関する学識経験者		◎服部 真弓	医師（日本精神病院協会群馬県支部長）

任期 令和6年9月29日～令和8年9月28日

【苦情解決部会】 ◎部会長：室賀 康志 ○副部会長：齋藤 元

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する 学識経験者	公益代表	齋藤 元	群馬県民生委員児童委員協議会 副会長
		新木 恵一	群馬県社会福祉士会 会長
		堀口 美奈子	群馬県介護福祉士会 会長
法律に関する学識経験者		◎室賀 康志	弁護士
医療に関する学識経験者		中村 多美子	医師(元群馬県感染症・がん疾患対策課 課長)
		牛込 久美子	保健師(群馬県こころの健康センター次長)

任期 令和6年9月29日～令和8年9月28日

【参考】 福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会

◎委員長：鈴木 利定 ○副委員長：小渕 紀久男

区 分	氏 名	所 属・役 職
福祉サービス利用者代表	高澤 延之	群馬県身体障害者福祉団体連合会 常務理事
	平井 敦子	群馬県老人クラブ連合会 常務理事
	大嶋 伸一	群馬県手をつなぐ育成会 常務理事
	小川 悦子	群馬県精神障害者家族会連合会 副会長
社会福祉事業者代表	栗木 信昌	群馬県社会福祉法人経営者協議会 副会長
	信澤 真由美	群馬県老人福祉施設協議会 副会長
	女屋 広之	群馬県知的障害者福祉協会 常務理事
	岩内 義明	群馬県保育協議会 副会長
公益代表	大谷 良成	群馬県民生委員児童委員協議会 会長
	石井 純子	群馬県社会福祉士会 副会長
	◎鈴木 利定	群馬医療福祉大学 学長
	○小渕 紀久男	上毛新聞社 取締役

任期 令和6年9月20日～令和8年9月19日

2 福祉サービス運営適正化委員会の開催

開催回数 2回

〔第1回〕

期日 令和6年6月26日（水）

会場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員8名

議題

- （1）令和5年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告について
- （2）令和6年度福祉サービス運営適正化委員会事業計画について
- （3）その他

〔第2回〕

期日 令和6年10月30日（水）

会場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員10名

議題

- （1）新委員の紹介について
- （2）部会構成員の指名について
- （3）その他

3 福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催

開催回数 1回

〔第1回〕 ※書面にて実施

表決日 令和6年9月20日（金）

表決者 委員12名

表決事項 福祉サービス運営適正化委員会委員の選任

4 福祉サービス利用援助事業運営監視部会の開催

開催回数 2回

〔第1回〕

期日 令和6年6月26日（水）

会場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員4名

議題

- （1）日常生活自立支援事業の実施状況について
- （2）令和5年度社協訪問調査結果通知に対する改善報告について
- （3）令和6年度基幹社協訪問調査について

〔第2回〕

期 日 令和6年10月30日（水）

会 場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員5名

議 題

・報告事項

（1）日常生活自立支援事業の実施状況について

（2）福祉サービス利用援助事業実施社協訪問調査の報告について

・協議事項

（1）福祉サービス利用援助事業実施社協訪問調査にかかる指摘事項等について

（2）その他

5 福祉サービス利用援助事業実施社協に対する訪問調査

1 1市町村18か所の社会福祉協議会に対して、訪問調査を実施した。

- | | | |
|--------------|---------------|------------|
| ①下仁田町社会福祉協議会 | 令和6年 8月 8日（木） | 委員1名、事務局1名 |
| ②南牧村社会福祉協議会 | 令和6年 8月 8日（木） | 委員1名、事務局1名 |
| ③桐生市社会福祉協議会 | 令和6年 8月28日（水） | 委員1名、事務局1名 |
| ④ 〃黒保根支所 | 令和6年10月24日（木） | 事務局1名 |
| ⑤ 〃新里支所 | 令和6年10月24日（木） | 事務局1名 |
| ⑥みどり市社会福祉協議会 | 令和6年 8月28日（水） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑦ 〃大間々支所 | 令和6年10月11日（金） | 事務局1名 |
| ⑧ 〃東支所 | 令和6年10月11日（金） | 事務局1名 |
| ⑨甘楽町社会福祉協議会 | 令和6年 9月 3日（火） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑩富岡市社会福祉協議会 | 令和6年 9月 3日（火） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑪玉村町社会福祉協議会 | 令和6年 9月 9日（月） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑫伊勢崎市社会福祉協議会 | 令和6年 9月 9日（月） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑬前橋市社会福祉協議会 | 令和6年 9月11日（水） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑭ 〃宮城支所 | 令和6年10月 8日（火） | 事務局1名 |
| ⑮ 〃粕川支所 | 令和6年10月 8日（火） | 事務局1名 |
| ⑯ 〃大胡支所 | 令和6年10月 8日（火） | 事務局1名 |
| ⑰神流町社会福祉協議会 | 令和6年10月25日（金） | 委員1名、事務局1名 |
| ⑱上野村社会福祉協議会 | 令和6年10月25日（金） | 委員1名、事務局1名 |

6 福祉サービス苦情解決部会の開催

開催回数 6回

〔第1回〕

期 日 令和6年4月19日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター特別会議室

出席者 委員4名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回受付をした苦情相談のその後について
- (3) 前回以降にあった苦情相談受付状況について

期 日 令和6年6月26日（水）

会 場 群馬県社会福祉総合センター202会議室

出席者 委員4名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回以降にあった苦情相談受付状況について

〔第3回〕

期 日 令和6年8月30日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター特別会議室

出席者 委員4名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回以降にあった苦情相談受付状況について

〔第4回〕

期 日 令和6年10月30日（水）

会 場 群馬県社会福祉総合センター特別会議室

出席者 委員5名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回以降にあった苦情相談受付状況について

〔第5回〕

期 日 令和6年12月17日（火）

会 場 群馬県社会福祉総合センター特別会議室

出席者 委員5名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回以降にあった苦情相談受付状況について

〔第6回〕

期 日 令和7年 2月13日（木）

会 場 群馬県社会福祉総合センター 301 会議室

出席者 委員 6 名

議 題

- (1) 苦情など受付件数の推移について
- (2) 前回以降にあった苦情相談受付状況について
- (3) 苦情解決セミナーについて

7 苦情相談の受付状況（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

(1) 相談受付件数

区分	高齢者	障害者	児童	その他	合計
苦 情	11	28	15	1	55
相談・問合せ	0	2	3	25	30
合計	11	30	18	26	85

(2) 月別相談受付件数

	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
苦 情	2	4	7	5	5	4	3	6	4	4	3	8	55
相談問合せ	0	2	1	5	2	3	4	3	2	3	2	3	30

(3) 相談受付方法

	来所	電話	書面	FAX	メール	その他	合計
苦 情	6	49	0	0	0	0	55
相談問合せ	2	28	0	0	0	0	30

(4) 苦情相談・申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
高齢者	3	0	6	0	0	0	2	0	0	0	11	0
障害者	14	1	7	0	1	0	4	0	2	1	28	2
児童	1	0	14	2	0	0	0	0	0	1	15	3
その他	0	1	1	4	0	0	0	2	0	18	1	25
合計	18	2	28	6	1	0	6	2	2	20	55	30

(5) 苦情内容・解決区分（苦情の内訳）

	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	県へ 通知	その 他 (改善申 入)	その 他 (取 下)	その 他 (調査不 可)	その 他 (それ以 外)	継続中	意見 要望	合計
職員の接遇	12	4	0	0	0	0	0	3	1	0	20
サービスの質や量	11	0	0	0	1	0	0	2	0	0	14
利用料	6	4	0	0	0	0	0	2	0	0	12
説明・情報提供	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	4
被害・損害	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
権利侵害	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
合 計	33	9	0	0	3	0	0	9	1	0	55

8 直近5年分の苦情相談受付状況（令和2～6年度）

(1) 相談受付状況

		R2	R3	R4	R5	R6
苦情	高齢者	19	8	6	14	11
	障害者	24	18	22	24	28
	児童	1	18	13	19	15
	その他	4	6	5	3	1
小計		48	50	46	60	55
その他相談・問合せ		21	27	37	41	30
総計		69	77	83	101	85

(2) 苦情申出者の分類

	R2	R3	R4	R5	R6
利用者本人	22	22	18	24	18
家族	23	21	21	34	28
代理人	1	1	0	0	1
職員	2	2	7	1	6
その他	0	4	0	1	2
合計	48	50	46	60	55

(3) 苦情の内容

	R2	R3	R4	R5	R6
職員の接遇	15	19	15	21	20
サービスの質や量	10	9	12	20	14
利用料	2	3	2	0	12
説明・情報提供	12	9	6	6	4
被害・損害	1	2	1	6	1
権利侵害	6	3	0	0	1
その他	2	5	10	7	3
合計	48	50	46	60	55

(4) 苦情相談・申出人の属性

	R2	R3	R4	R5	R6
相談助言	19	21	29	42	33
紹介伝達	17	19	8	14	9
あっせん	0	0	0	0	0
県への通知	0	0	0	0	0
その他(改善申入)	0	0	0	2	3
その他(取り下げ)	2	0	0	0	0
その他(調査不可)	0	0	0	0	0
その他(それ以外)	10	10	9	0	9
継続中	0	0	0	2	1
意見要望	0	0	0	0	0
合計	48	50	46	60	55

9 広報・啓発実施状況

(1) 福祉サービス苦情解決セミナー

セミナーを実施し、委員会の活動と苦情解決制度の周知を実施。

(2) 県社協ホームページ

委員の紹介や、県内事業所の苦情解決体制整備状況等の資料を掲載。

苦情体制整備WEBマニュアル掲載、セミナー広報を実施。

10 研修等実施、出席状況

(1) 福祉サービス苦情解決セミナー

各事業者の苦情解決事業への一層の理解と、苦情解決体制の整備・充実等について研鑽を深めるとともに、苦情受付担当・苦情解決責任者・第三者委員等の資質の向上を図ることを目的に開催した。

・期日 令和7年3月7日(金)

・実施方法 参集及びオンライン

・会場 群馬県社会福祉総合センター 大ホール

・内容 「福祉施設等におけるカスタマーハラスメントの傾向と対策」

弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤 氏

・参加 355名(参集117名、オンライン234名)

(2) 全国及び地方会議・研修会等の出席状況

①運営適正化委員会事業研究協議会

期 日 令和6年7月3日(水)

会 場 全社協会議室

出 席 事務局1名

内 容 行政報告 厚労省社会・援護局福祉基盤課

説明 前立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹

説明 全国社会福祉協議会 政策企画部

講義 全国社会福祉協議会 地域福祉部

情報交換

②関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会・相談員連絡会

期 日 令和6年10月25日(金)

出 席 新木副委員長・事務局1名

内 容 事前アンケートを元にした協議・情報交換

③運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会 情報交換会

期 日 令和6年10月31日(木)～11月1日(金)

出 席 事務局1名

内 容 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部

講義Ⅰ 社会福祉法人佐賀西部コロニー 多良岳福祉園

講義Ⅱ	前立教大学コミュニティ福祉学部	施設長	中尾	富嗣
講義・演習・事例検討		教授	平野	方紹
	愛知淑徳大学	教授	瀧	誠

1.1 事業者訪問等

①社会福祉法人富士見会	令和6年11月 8日（金）事務局1名
②社会福祉法人明清会	令和6年12月10日（火）委員1名 事務局1名
③社会福祉法人伊勢崎市社会福祉協議会	令和7年 1月24日（金）委員1名