

令和 6 年度

**運営適正化委員会
事業報告書**

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

運営適正化委員会

目 次

1. 選考委員会	
(1) 選考委員	1
2. 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会	
(1) 運営適正化委員会	2
(2) 運営監視小委員会	2
(3) 苦情解決小委員会	4
(4) 調査研究	6
(5) 研修の実施	6
(6) 広報・啓発活動の実施	6
(7) その他	7
・ 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 設置規程	8
3. 運営監視事業	
(1) 日常生活自立支援事業と運営監視について	12
(2) 実施機関の利用契約状況	14
4. 苦情解決事業	
(1) 苦情の特徴	16
(2) 苦情受付と対応	16
(3) 苦情相談対応事例 8 ケース	28
5. 福祉サービスの苦情解決事業のご案内	32

1. 選考委員会

(1) 選考委員

大阪府社会福祉協議会会長が選考した委員候補について、令和 6 年 5 月 7 日～5 月 17 日を府民への公示期間として設定し、府内の全市町村社会福祉協議会の会館や掲示板等に公示し、意見の聴取を行い選任した。

(任期)令和 6 年 7 月 1 日～令和 8 年 6 月 30 日

区分	氏 名	現 職 名
社会福祉サービス 利用者の代表	寺田 一男	一般財団法人大阪府身体障害者福祉協会 会長
	小田 多佳子	社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会 理事長
	橋本 佳子	大阪府肢体不自由児者父母の会連合会 会長
社会福祉施設 経営者の代表	大西 豊美	社会福祉施設経営者部会部会長 社会福祉法人 みなと寮 理事長
	伊山 喜二	社会福祉施設経営者部会副部会長 社会福祉法人 南河学園 理事長
	浅野 雅美	大阪府市町村社会福祉協議会連合会 副会長
公益の代表	◎大谷 悟	学識経験者(元大阪体育大学教授)
	川西 利則	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 会長
	○愛須 勝也	大阪弁護士会

委員数 合計 9 名 ◎委員長 ○副委員長

(2) 選考委員会の開催

開催 1 回

	期日	内容
1	令和 6 年 7 月 16 日	運営適正化委員の改選のため委員の選任をする。

2. 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会

(1) 運営適正化委員会

①委員 25 名 (委員長 / 辻川 圭乃、副委員長 / 清水 由香)

②運営適正化委員会 (本会議) の開催

開催 1 回

	開催日	会場	議題	出席者
1	令和 6 年 10 月 4 日	大阪社会福祉指導センター	・ 正副委員長の選任について ・ 小委員会の委員構成について	委員 21 名

(2) 運営監視小委員会

①委員数 15 名 (任期) 令和 6 年 9 月 1 日～令和 8 年 8 月 31 日

属性		氏名	所属等	備考
社会福祉に関する学識経験者	公益を代表する者	清水 由香	武庫川女子大学文学部 心理社会福祉学科 専任講師	◎
		小名 京子	公益社団法人 大阪社会福祉士会 副会長	
	提供者を代表する者	小川 健二郎	社会福祉法人 大阪西本願寺常照園 施設長	
		久保 哲哉	NPO 法人だんでらいおんこんふおーと理事長	
		濱田 和則	社会福祉法人 晋栄福祉会 理事長	
		櫛田 真左子	大阪精神障がい者自立支援事業所連絡会	
		大崎 年史	一般社団法人 大阪知的障害者福祉協会 副会長	
	利用者を支援する団体を代表する者	石元 晶子	公益社団法人 認知症の人と家族の会 大阪府支部 世話人	
		柴原 浩嗣	一般財団法人 大阪府人権協会 業務執行理事	
		谷川 耕一	社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会 常務理事兼事務局長	
		西尾 元秀	NPO法人 大阪障害者自立生活協会 理事長	
		関口 美穂	認定NPO法人 大阪精神医療人権センター 運営会員	
法律に関する学識経験者		桑原 秀幸	大阪弁護士会	○
		松野 剛史	日本公認会計士協会近畿会	
医療に関する学識経験者		八尾 正之	一般社団法人 大阪精神科病院協会 地域保健福祉委員会委員	

◎委員長 ○副委員長

②運営監視小委員会の開催（開催回数：4回）

	開催日	会場	議題	出席者数
1	令和6年6月10日	大阪社会福祉指導センター	・令和5年度事業報告について ・大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室からの報告 ・大阪市社協あんしんサポートからの報告 ・大阪市都島区社協実地調査報告	委員 10名
2	令和6年10月4日	大阪社会福祉指導センター	・正副委員長の選出 ・事業計画について ・実地調査を行う班体制について ・堺市社協権利擁護サポートセンターからの報告	委員 13名
3	令和6年12月10日	大阪社会福祉指導センター	・茨木市社協からの実施社協報告 ・実施機関調査報告(豊中市社協、千早赤坂村社協)	委員 13名
4	令和7年3月13日	大阪社会福祉指導センター	・実施機関調査報告(大阪市西区社協、寝屋川市社協) ・令和7年度計画(案)について ・泉南市社協からの実施社協報告	委員 12名

③運営監視小委員会正副委員長会議の開催（開催回数：3回）

	開催日	会場	議題
1	令和6年6月10日	運営適正化委員会事務局 web 会議	・令和5年度事業報告について
2	令和6年11月18日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・第2回運営監視小委員会の持ち方について
3	令和7年2月25日	運営適正化委員会事務局横相談室 web 会議	・令和7年度計画(案)について

④実施機関に対する現地調査（開催回数：5回）

	開催日	実施機関	調査立会い者
1	令和6年5月21日	社会福祉法人 大阪市都島区社会福祉協議会	関口委員、石元委員、都島区市社協4名、大阪市社協2名、事務局2名
2	令和6年9月10日	社会福祉法人 千早赤坂村社会福祉協議会	事務局2名
3	令和6年11月25日	社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会	桑原委員、小川委員、西尾委員、久保委員、豊中市社協3名、大阪府1名、権利擁護推進室2名、事務局2名
4	令和7年1月29日	社会福祉法人 大阪西区社会福祉協議会	谷川委員、柴原委員、松野委員、櫛田委員、小名委員、西区社協3名、大阪市社協2名、事務局2名
5	令和7年2月21日	社会福祉法人 寝屋川市社会福祉協議会	清水委員、八尾委員、大崎委員、大阪府1名、寝屋川市社協、3名、権利擁護推進室1名、事務局2名

(3) 苦情解決小委員会

①委員数 10 名（任期）令和 6 年 9 月 1 日～令和 8 年 8 月 31 日

	氏名	所属等	備考
社会福祉に関する学識経験者(公益を代表する者)	関川 雅世	元兵庫大学 非常勤講師	○
	農野 寛治	常盤会短期大学 学長	
	高寺 壽	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 副会長	
	浅野 幸子	公益社団法人 大阪介護福祉士会 会長	
	中谷 和司	社会福祉法人朝日新聞厚生文化事業団大阪事務所長	
法律に関する学識経験者	辻川 圭乃	大阪弁護士会	◎
	中嶋 勝規	大阪弁護士会	
医療に関する学識経験者	前川 たかし	一般社団法人 大阪医師会 理事	
	勝元 榮一	公益社団法人 大阪精神科診療所協会 理事	
	尾崎 正典	一般社団法人 大阪精神保健福祉士協会 理事	

◎委員長 ○副委員長

②苦情解決小委員会の開催(開催回数 4 回)

	開催日	会場	議題	出席者数
1	令和 6 年 6 月 21 日	大阪社会福祉指導センター	・令和 5 年度事業報告について ・月当番委員からの報告と事例検討について（3 月～5 月） ・苦情の対応（検討事例報告）	委員 11 名
2	令和 6 年 10 月 4 日	大阪社会福祉指導センター	・正副委員長の選任について ・事業計画について ・月当番委員からの報告と事例検討について（6 月～8 月）	委員 8 名
3	令和 6 年 12 月 19 日	大阪社会福祉指導センター	・月当番からの報告と検討事案について（9 月～11 月） ・事業所訪問について	委員 6 名
4	令和 7 年 3 月 10 日	大阪社会福祉指導センター	・月当番からの報告と検討事案について（12 月～2 月） ・令和 7 年度事業計画(案)について	委員 7 名

苦情解決の体制として、個別の苦情に対して、苦情相談の受付、相談援助、事業所等への聞き取り、苦情内容の伝達、話し合いの場の設定、虐待等の発見を知事、行政へ通知する。

委員が行った対応、活動は苦情解決小委員会において報告され、委員会において承認・確認を行うことになっている。

③苦情解決小委員会正副委員長会議の開催（開催回数：3回）

	開催日	会場	議題
1	令和6年6月3日	運営適正化委員会事務局	・月当番からの報告と検討事案について
3	令和6年11月11日	運営適正化委員会事務局横相談室	・月当番からの報告と検討事案について
4	令和7年2月26日	〃	・月当番からの報告と検討事案について

④ 苦情相談受付件数

令和6年度の新規苦情相談件数は572件。その他の問い合わせ等は194件。

	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
新規	43	50	62	51	38	39	65	42	44	36	45	57	572
問合せ	23	28	14	18	8	11	13	16	17	22	11	13	194

新規相談や再相談、事業者への苦情申し立て及び聴き取り調査、連絡、調整、その他の問い合わせ等を含めた全ての総相談件数は 1,570 件

	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
総相談	125	174	146	169	120	97	131	124	130	97	116	141	1,570

⑤ 委員による苦情相談対応(事務局にて3ヶ月に1回;合計4回)委員による苦情解決対応と苦情内容の課題分析のため当番制で事務局に滞在。

6月13日	3月～5月分	山内委員
9月4日	6月～8月分	関川委員
11月15日	9月～11月分	農野委員
2月27日	12月～2月分	浅野委員

⑥ 委員による施設・事業所への巡回訪問の実施

苦情解決小委員会の委員が、福祉サービスを提供している事業所等を訪問し、法人や施設、事業所から苦情対応の状況を聴き取り、意見交換することにより、事業所の苦情解決の体制を推進し、福祉サービスの質の向上を図った。

今年度は、就労継続支援A型事業所2ヶ所巡回訪問を実施した。

	日 時	事業所名	調査立会い者
1	令和7年1月21日	就労継続支援A型 リベラー 大阪市中央区	関川委員、中嶋委員、農野委員、中谷委員、事業所3名、事務局2名
2	令和7年2月13日	就労継続支援A型リアン内本町 大阪市中央区	辻川委員、高寺委員、浅野委員、尾崎委員、事業所2名、事務局2名

(4) 調査研究

苦情解決第三者委員研修会参加申込者を対象に「第三者委員の活動状況」「第三者委員の役割と課題」等について調査を行った。

(5) 研修の実施

①「苦情解決第三者委員研修会」

第三者委員活動の活性化を目的に研修会を開催した。

	開催日	会場	研修内容	参加者
1	令和6年12月3日	大阪府社会福祉会館	講義「苦情解決の仕組みにおける第三者委員の役割について」 講師：井元 真澄 氏 (梅花女子大学 心理こども学部こども教育学科 教授) 事例報告「利用者・子どもたちとその家族への関りにおいて工夫していること」。 社会福祉法人 四恩学園 法人事務局長 西田 和久 氏 グループワーク	51名

②他機関主催の研修会の講師派遣等

次の研修会に講師として運営適正化委員会事務局職員を派遣した。

	開催日	主催	研修内容
1	令和6年10月10日	福祉と人権の研修 ネットワークおおさか 一般財団法人 大阪府地域福祉推進財団	「福祉サービスの苦情ってなんだろう」 ～大阪の福祉スキルアップを目指して～ 事務局2名

(6) 広報・啓発活動の実施

①出前講座

福祉サービス事業所の職員、第三者委員が、適切な苦情解決を図れるよう、運営適正化委員会の事務局職員が出向き、第三者委員設置推進と苦情解決の仕組みなどの助言を行った。

今年度は、8ヶ所の施設・事業所へ出前講座を実施した。

日 時	法 人 名(事 業 所 名)
令和7年1月22日	社会福祉法人 多邦会 特養ひばり苑(高槻市)
令和7年1月24日	社会福祉法人 成光苑 認定こども園 きりん愛育園(吹田市)
令和7年1月31日	株式会社アワハウス 居宅介護支援事業所(大阪市西区)
令和7年2月7日	社会福祉法人 成光苑 認定こども園 くるみ愛育園(大阪市生野区)
令和7年2月10日	社会福祉法人 柏原寿光園 特養(柏原市)
令和7年2月20日	あんずシード 就労継続支援B型(枚方市)
令和7年3月4日	社会福祉法人 日本コイノニア福祉会 特養(柏原市)
令和7年3月11日	株式会社リアン リアン内本町 就労継続支援A型(大阪市中央区)

②「事業報告書」の発行

「令和5年度：事業報告書」を作成し、委員会ホームページに掲載した。

③その他「ポスター 300部、リーフレット130部、チラシ169部」等を法人・事業所に配布した。

(7) その他

①関係機関の会議への参加

関係機関の会議に事務局職員が参加した。

	開催日	主催・会議、研修会	内容
1	令和6年7月3日	全社協運営適正化委員会事業研究協議会 1名参加	・運営適正化委員会の現状と今後 ・精神障害への理解と苦情・相談対応
2	令和6年8月13日	大阪市福祉局運営指導課との連携会議	・大阪市福祉局運営指導課 課長、課長補佐2名、事務局2名
3	令和6年10月 31日～11月1日	全社協運営適正化委員会相談員研修会 1名参加	・委員会の役割と現状 ・委員会のあり方に関する検討会
4	令和7年1月28日	社会福祉協議会職員1名参加	近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 設置規程

(設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、大阪府社会福祉協議会(以下、「大阪府社協」という)に運営適正化委員会(以下、「委員会」という)を置く。

(目的)

第2条 委員会は、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、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

(委員会の職務)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- 二 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- 三 虐待等のおそれがある場合の大阪府知事等への通知に関すること。
- 四 その他、目的達成に必要なこと。

(委員)

第4条 委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、大阪府社協会長が選任する。

- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 5名以上10名以内
- 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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 3名以上5名以内
- 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以上5名以内
- 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以上7名以内
- 五 医療に関し学識経験を有する者 2名以上5名以内

2 二と三の委員数は同数とする。

3 大阪府社協会長は、委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。

4 選考委員会に関する事項は、別に定める規程による。

(任期)

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員の再任はさまたげない。

(委員の解任)

第6条 大阪府社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない行為があると認められるときは

これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益等を代表する委員の中から選任する。委員長は委員の互選によって選び、副委員長は、委員長が指名する。

2 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。

3 委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。

(会議)

第8条 委員会は委員長が招集する。

2 委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決することができない。

3 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

一 第3条第一号に掲げる職務を行う合議体。(「日常生活自立支援事業・運営監視小委員会」。以下「運営監視小委員会」という。)

二 第3条第二号に掲げる職務を行う合議体。(「福祉サービス苦情解決小委員会」。以下「苦情解決小委員会」という)

三 第一号、第二号に規定する合議体にそれぞれ複数で班を置くことができる。

2 運営監視小委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 1名以上2名以内

二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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 3名以上5名以内

三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以上5名以内

四 法律に関し学識経験を有する者 1名以上2名以内

五 医療に関し学識経験を有する者 1名以上2名以内

3 苦情解決小委員会の委員は次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名以上8名以内

二 法律に関し学識経験を有する者 2名以上5名以内

三 医療に関し学識経験を有する者 1名以上3名以内

4 前項に規定する小委員会それぞれに委員長1名、副委員長若干名を置き、公益等を代表する者から、これを選任する。委員長は、委員の互選によって選び、副委員長は委員長が指名する。

- 5 委員長は会務を総理し、小委員会を代表する。
- 6 委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。
- 7 小委員会は、委員長が招集する。
- 8 小委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 9 小委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 10 委員会において別段の定めをした場合のほかは、小委員会の議決をもって委員会の議決とする。
- 11 その他、小委員会の運営について必要な事項は別に定める。

(委員の守秘義務)

第 10 条 委員会の委員又は委員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第 11 条 委員会は、年 1 回、委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

第 12 条 委員会の事務を行うため、委員会に事務局を置く。

2 委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 その他、事務局に関する必要事項は、別に定める。

(その他)

第 13 条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営等に関して必要な事項は、別に定める。

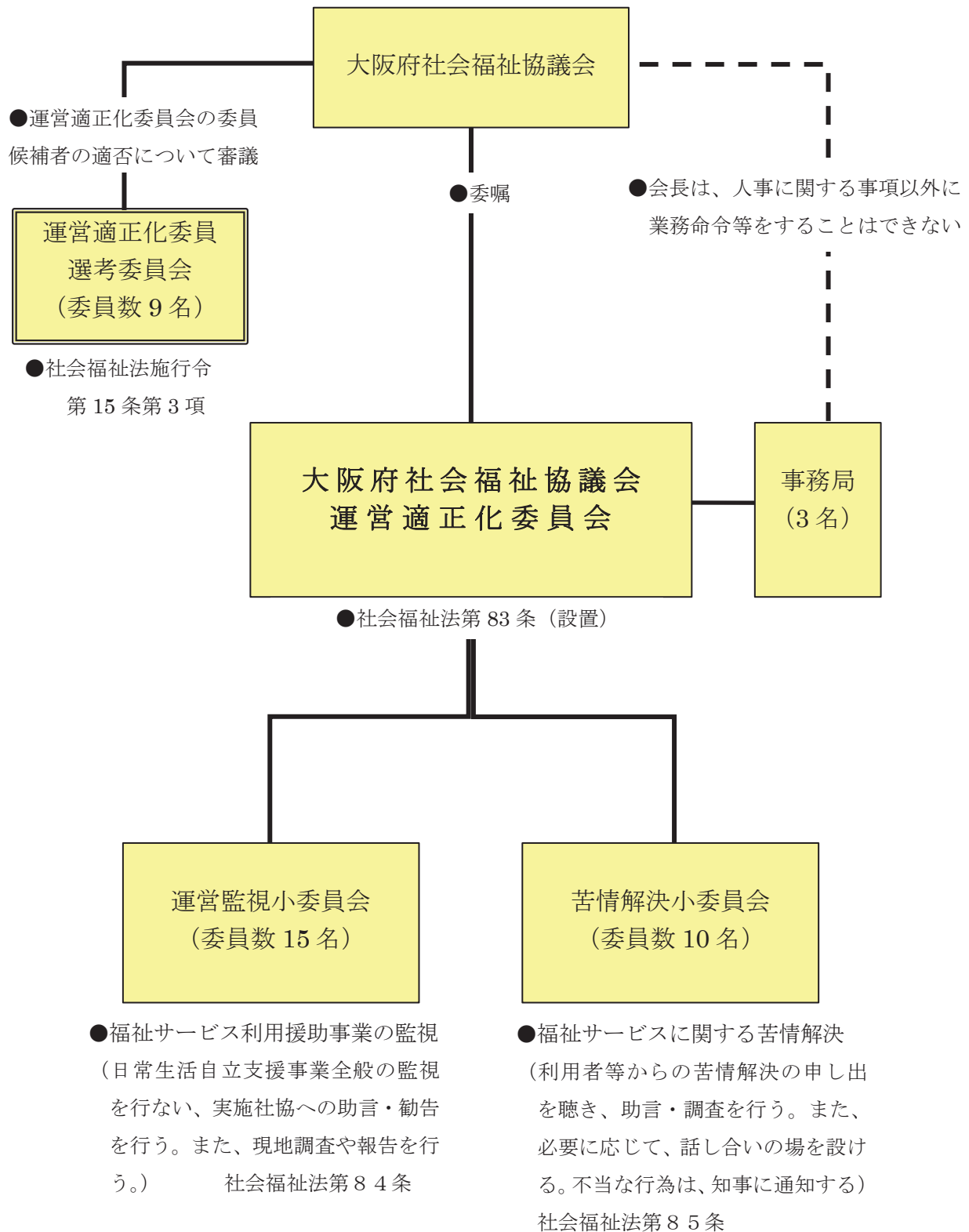
附 則

この規程は、平成 29 年 12 月 4 日から施行する。

「運営適正化指針会設置要綱(平成 12 年 9 月 6 日施行)は本規程の施行をもって廃止する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会の設置



運営監視事業

- (1) 日常生活自立支援事業と運営監視について
- (2) 実施機関の利用契約状況

3. 運営監視事業

（１）日常生活自立支援事業と運営監視について

<制度創設の背景>

- 平成 11 年 10 月に「地域福祉権利擁護事業」としてスタートした。

背景としては、社会福祉法や介護保険法の施行により、福祉サービスの利用者自らがサービスを選択し、契約により利用する制度に見直されたことによる。

認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が必ずしも十分でない方々について、福祉サービスを利用する際の支援が課題となった。

また、こうした判断能力が十分でない方は、福祉サービスを適切に利用できないだけでなく、日常的な金銭管理を一人では行うことも困難なことが多いのが実情であり、適切な対応が課題となっていた。

- 日常生活自立支援事業は、制度発足以来、認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が十分でない方々が、地域において自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用に関する情報提供、助言、手続きの援助、利用料の支払い等、福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を行うものである。

- 具体的には、本人または代理人が社会福祉協議会等との委任契約を締結することによってこのサービスを利用することになる。

市区町村社会福祉協議会に配置された「専門員」が利用者の各種相談に応じるとともに、利用者ごとに適切な援助内容を定め、直接援助を行う担当の「生活支援員」を決め、具体的なサービスはその生活支援員が行うこととなる。

- 日常生活自立支援事業は、社会福祉法上「福祉サービス利用援助事業」として第 2 種社会福祉事業に位置付けられている。これは、法律に規定することにより、その適正な運営を確保し、公的信頼性を高めるためであり、厚生労働省が「地域福祉権利擁護事業」として国庫補助とした。

平成 19 年 4 月、名称が変更され、「地域福祉権利擁護事業」から「日常生活自立支援事業」となったが、法的位置づけや、事業の内容に変更はない。

- これらの事業が適正に運営されるよう監視を行う「運営適正化委員会（運営監視合議体）」を設けることにより、利用者が安心して利用できる仕組みとした。

<事業の実施主体>

事業の実施主体は、都道府県・指定都市社会福祉協議会である。

大阪府社協（41 市町村社協に事業を委託）

大阪市社協（24 区社協に事業を委託）

堺市社協

<事業の対象者>

判断能力が十分でない認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など日常生活を営む上で必要となる福祉サービスの利用等について自己の判断で適切に行うことが困難な方。

同時に、本事業の契約内容に関して判断し得る能力を有していると認められることが必要。

<援助の範囲>

- 本事業の援助は、福祉サービスの利用援助、福祉サービスの利用に係る苦情解決制度の利用援助、住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他、福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助。
- 上記に伴う援助内容として、預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手続き等、利用者の日常生活費の管理（日常的金銭管理）、定期的な訪問による生活変化の察知（見守り）がある。
- さらに実施主体の判断により、預貯金通帳等の書類預かりサービスを、福祉サービスの利用援助に付随して実施できることとしている。

<具体的な援助の仕組み>

- 本人と社会福祉協議会が利用契約を結ぶ。
- 具体的な援助は、社会福祉協議会に雇用される「専門員」と「生活支援員」が行う。

「専門員」… 初期相談から本人に必要な援助の特定（支援計画の策定）、本事業に必要な契約締結能力の確認、契約締結に関する業務を行う。

「生活支援員」… 定められた支援計画に基づき、定期的にあるいは本人から依頼のあった際に援助を行う。

<安心して利用してもらうための仕組み>

「契約締結審査会」… 本人の契約締結能力に疑義が生じた時に相談できるよう、専門家からなる「契約締結審査会」を設置する。

「運営適正化委員会」… 事業の透明性、公正性の担保や本事業に関する苦情解決のため、実施主体は運営適正化委員会に対し、事業の実施状況について定期的に報告する義務があるとし、委員会は事業者に対し必要な助言又は勧告をすることができるとしている。

◇ 社会福祉法

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

第八十四条

運営適正化委員会は、第八十一条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

- 2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

◇ 平成12年6月7日 厚生省社会・援護局長 「運営適正化委員会の設置要綱について」

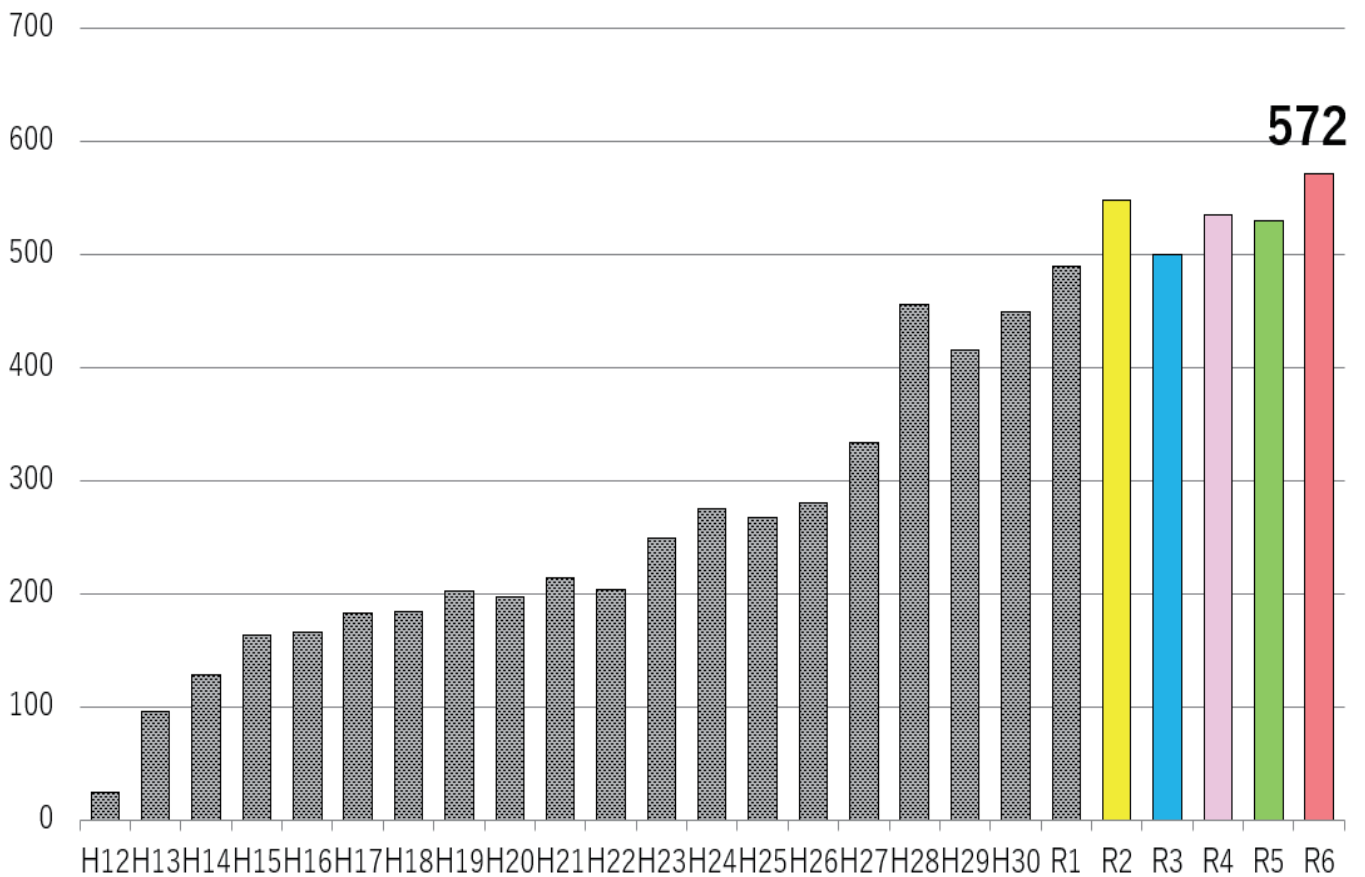
運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む）が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

(2) 実施機関の利用契約状況

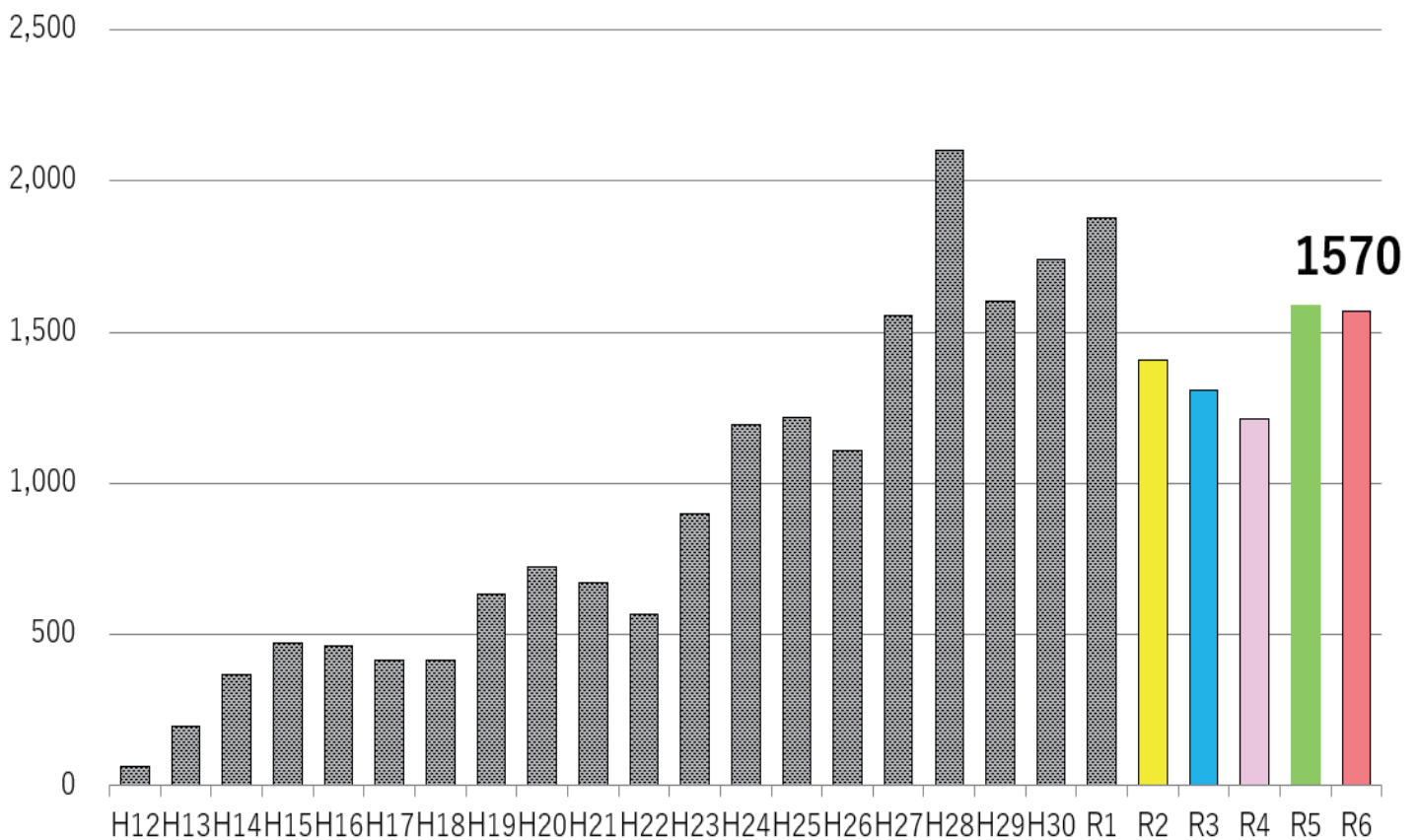
① 大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

市町村名	令和6年度新規契約件数					令和6年度契約終了件数					令和6年度末利用件数				
	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	その他	合計
岸和田市	39	15	27	0	81	48	9	21	0	78	135	95	158	0	388
豊中市	33	1	10	0	44	28	2	9	0	39	76	20	71	0	167
池田市	4	1	1	0	6	5	1	1	0	7	6	4	10	0	20
吹田市	3	11	8	0	22	2	2	7	0	11	6	36	65	0	107
泉大津市	9	3	2	0	14	12	2	2	0	16	44	19	26	0	89
高槻市	6	1	8	0	15	11	4	2	0	17	27	25	35	0	87
貝塚市	4	2	4	0	10	6	1	1	0	8	17	29	26	0	72
守口市	9	2	13	0	24	14	0	7	0	21	41	20	37	0	98
枚方市	5	7	4	0	16	7	1	3	0	11	30	55	61	0	146
茨木市	1	5	1	0	7	7	2	2	0	11	18	32	37	0	87
八尾市	10	6	13	0	29	8	5	13	0	26	47	50	83	0	180
泉佐野市	1	2	3	0	6	2	6	5	0	13	9	18	25	0	52
富田林市	3	3	6	0	12	3	1	4	0	8	14	25	22	0	61
寝屋川市	6	0	9	0	15	9	4	4	0	17	13	28	68	0	109
河内長野市	0	2	4	0	6	4	0	0	0	4	8	9	22	0	39
松原市	2	2	1	0	5	1	1	2	0	4	13	12	30	0	55
大東市	11	11	6	0	28	8	2	2	0	12	20	37	33	0	90
和泉市	4	4	8	0	16	5	2	6	0	13	9	27	32	0	68
箕面市	7	0	5	0	12	9	1	1	0	11	18	18	21	0	57
柏原市	0	0	0	0	0	2	1	2	0	5	8	9	19	0	36
羽曳野市	5	1	2	0	8	1	0	4	0	5	9	14	26	0	49
門真市	6	0	1	0	7	6	3	1	0	10	18	21	22	0	61
摂津市	3	1	0	0	4	0	2	0	0	2	8	7	6	0	21
高石市	9	2	5	0	16	4	1	1	0	6	44	12	30	0	86
藤井寺市	1	1	1	0	3	1	0	1	0	2	7	14	8	0	29
東大阪市	6	11	19	0	36	10	11	22	0	43	49	86	160	0	295
泉南市	3	5	0	0	8	4	3	2	0	9	12	50	18	0	80
四條畷市	0	0	4	0	4	6	1	1	0	8	13	8	7	0	28
交野市	4	0	5	0	9	3	1	1	0	5	7	10	19	0	36
大阪狭山市	1	0	2	0	3	2	0	3	0	5	3	7	20	0	30
阪南市	4	3	3	0	10	3	2	2	0	7	11	21	19	0	51
島本町	2	0	0	0	2	3	0	1	0	4	6	6	16	0	28
豊能町	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2	0	4
能勢町	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	2	1	0	0	3
忠岡町	5	2	1	0	8	3	1	1	0	5	15	8	11	0	34
熊取町	5	2	1	0	8	4	0	5	0	9	13	9	28	0	50
田尻町	1	0	3	0	4	0	0	0	0	0	7	1	6	0	14
岬町	4	1	0	0	5	1	1	0	0	2	17	5	3	0	25
太子町	1	0	1	0	2	0	2	0	0	2	2	17	1	0	20
河南町	1	2	2	0	5	0	0	3	0	3	3	5	4	0	12
千早赤阪村	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	1	0	4
合 計	218	109	183	0	510	247	75	142	0	464	808	872	1,288	0	2,968

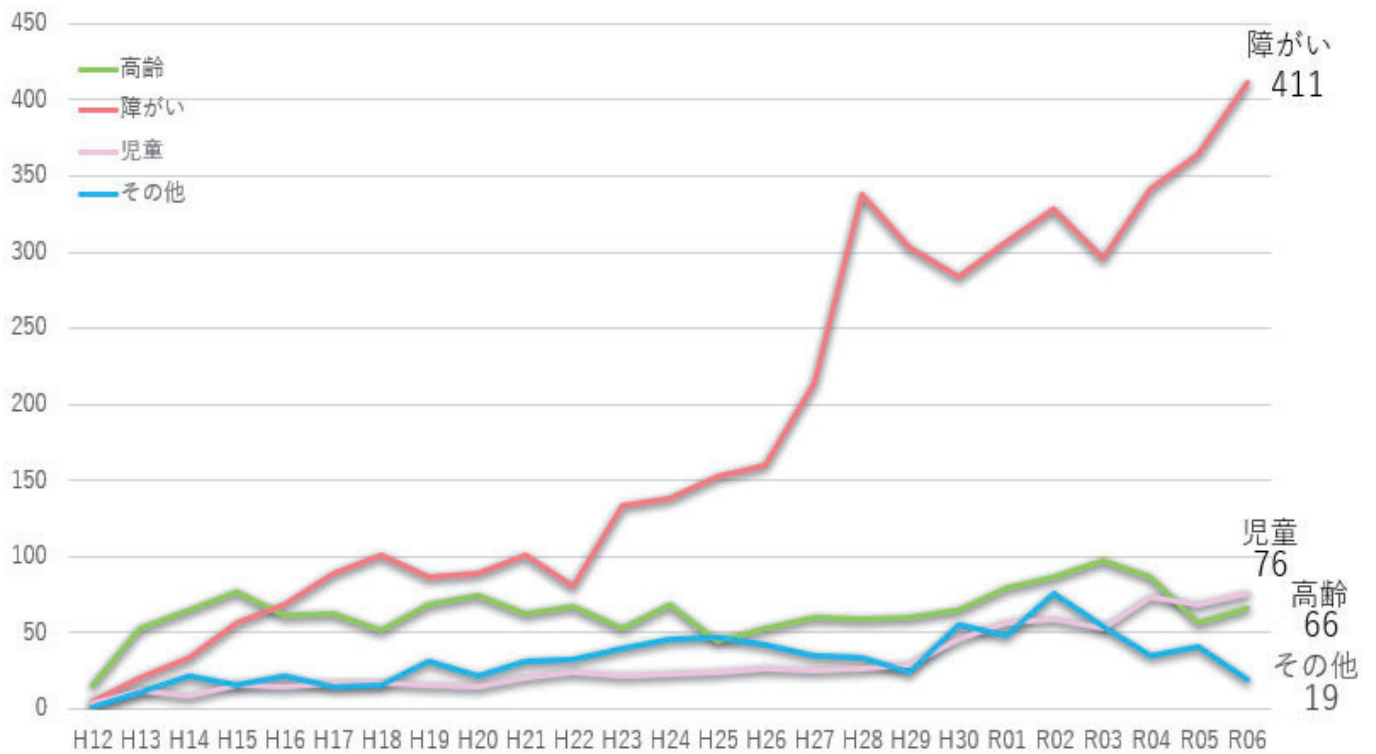
苦情相談件数の推移（新規相談件数）



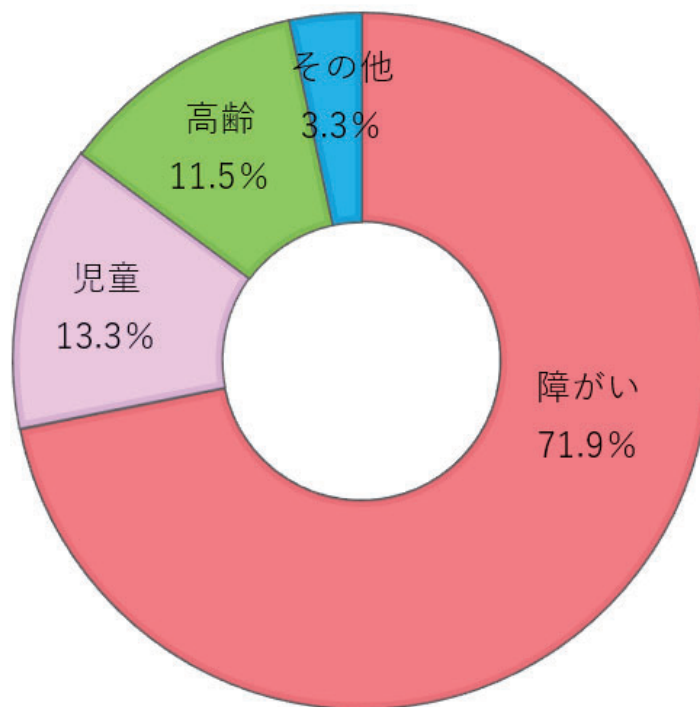
総相談件数の推移
（新規相談や再相談、事業者への連絡・調整、その他の問い合わせ等を含むすべての件数）



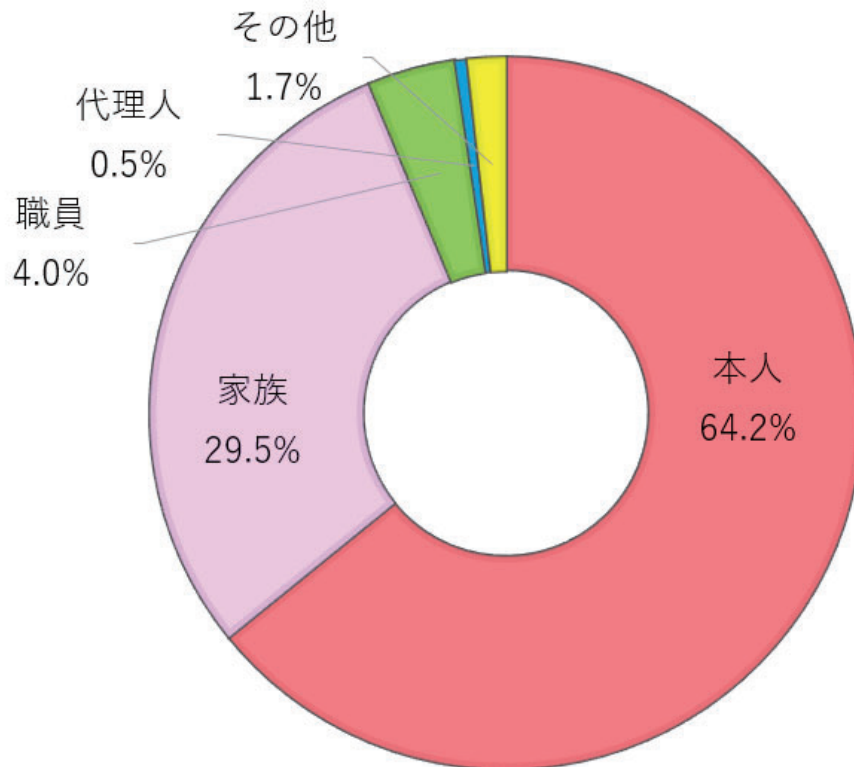
サービス種別の推移



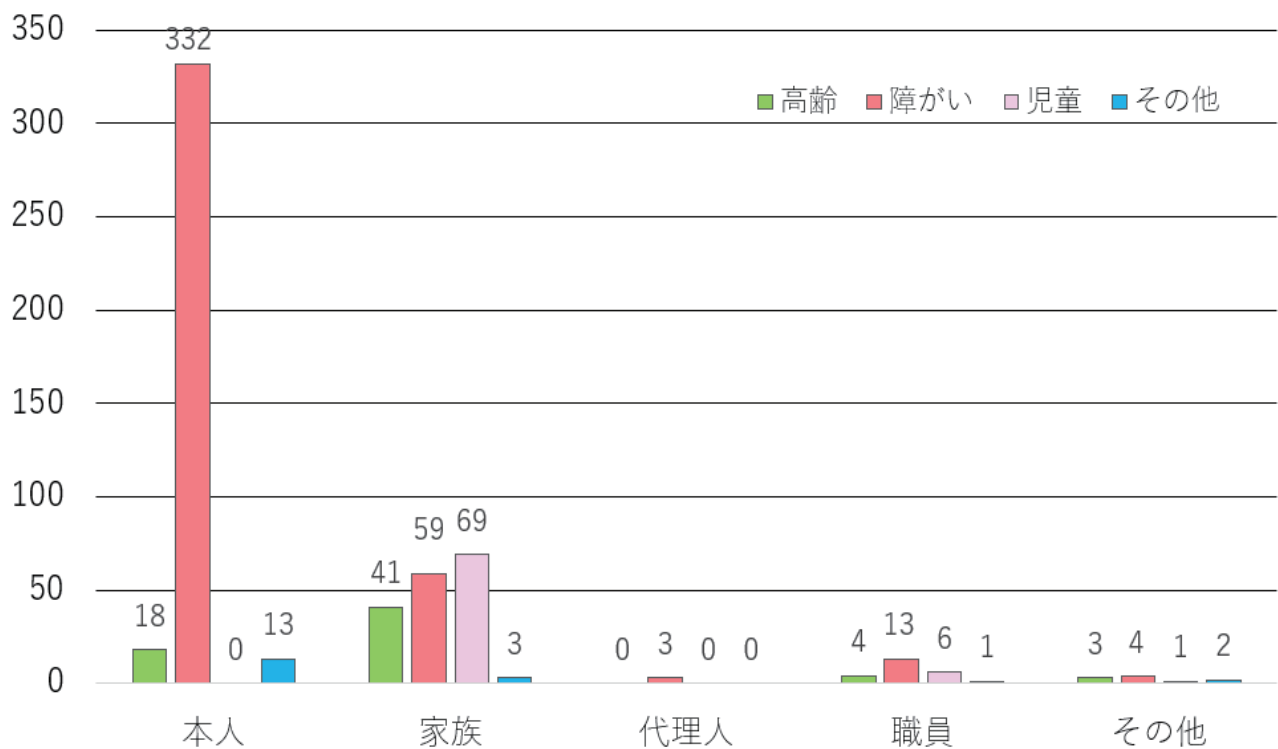
令和 6 年度 サービス種別



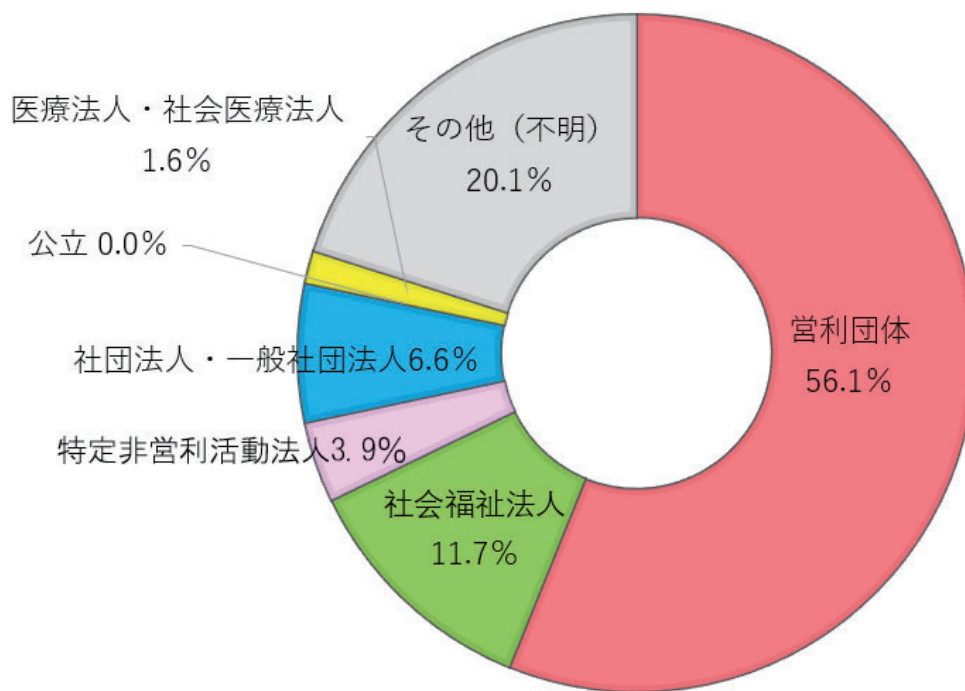
令和 6 年度 相談者の属性



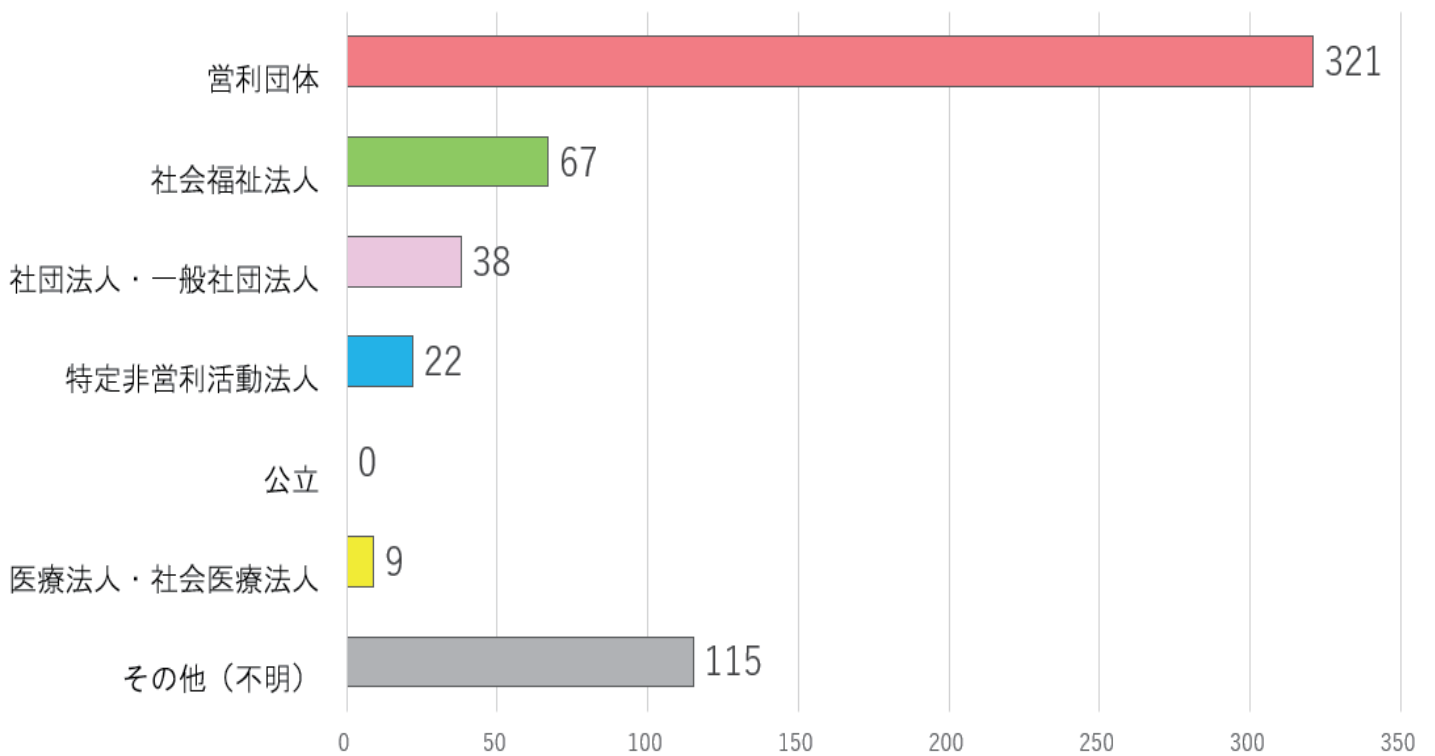
令和 6 年度 相談者の属性



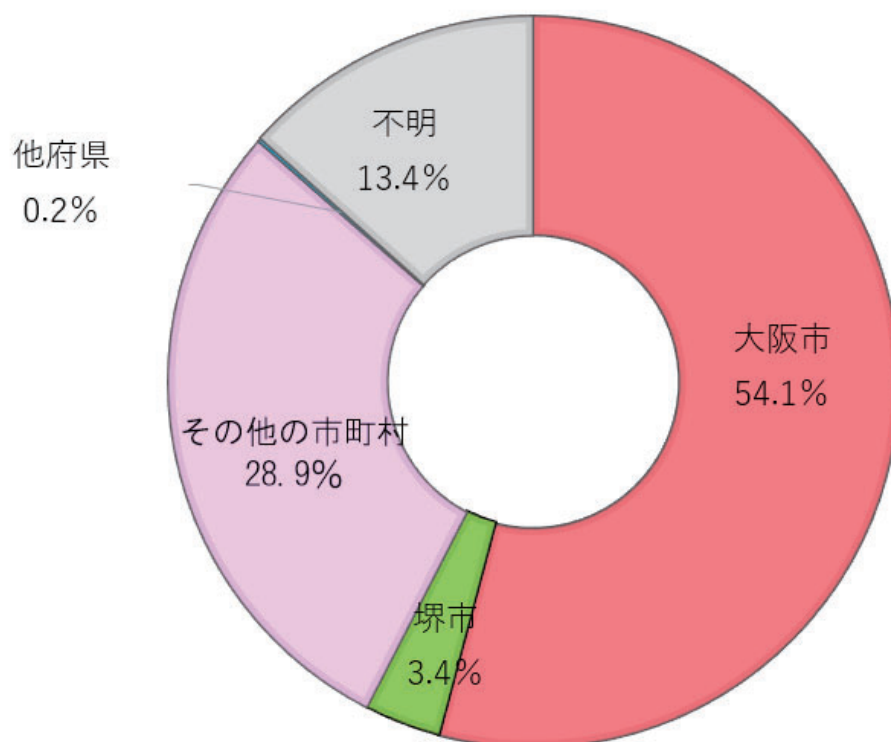
令和 6 年度 事業所の設置主体



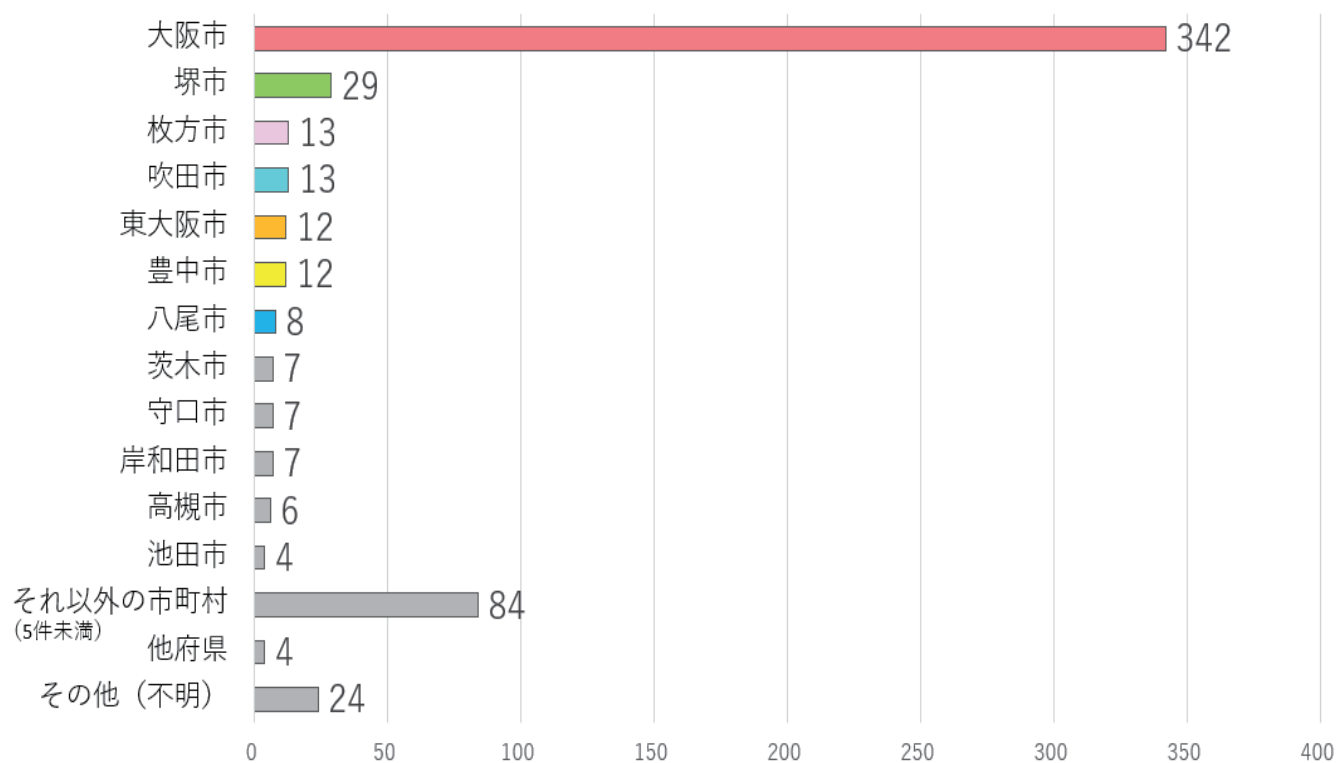
令和 6 年度 事業所の設置主体



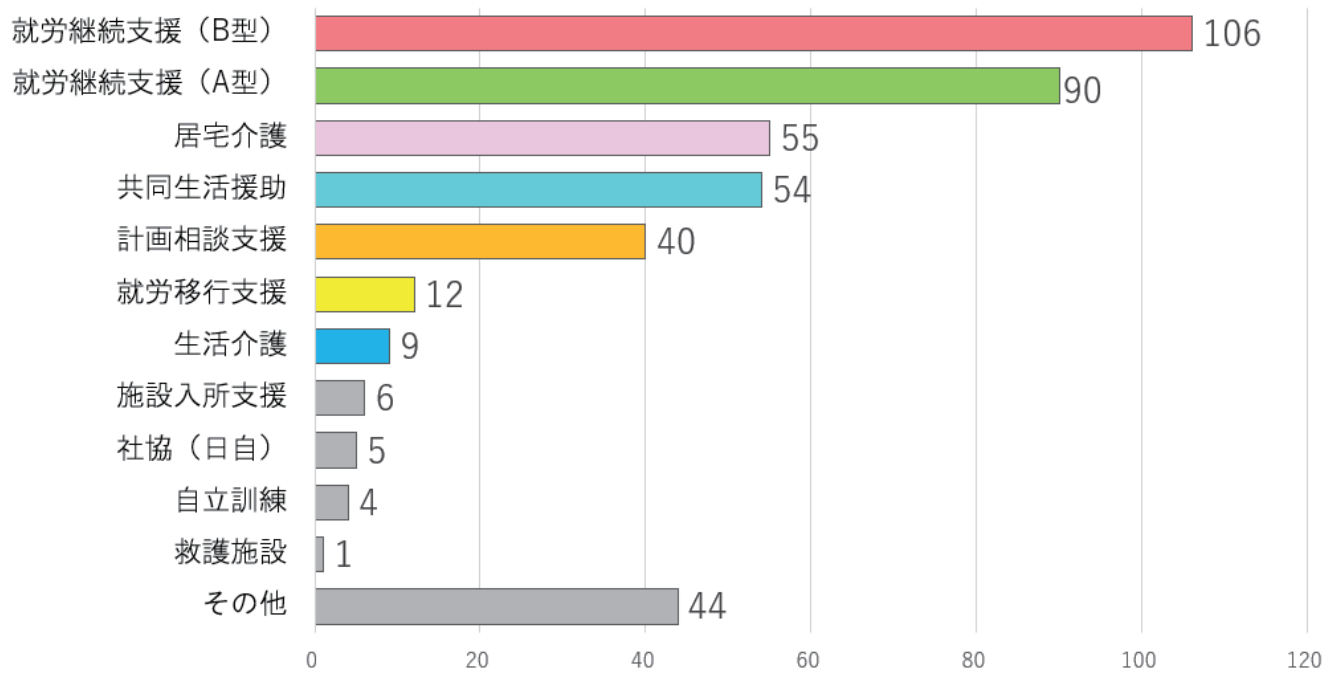
令和 6 年度 事業所の所在地



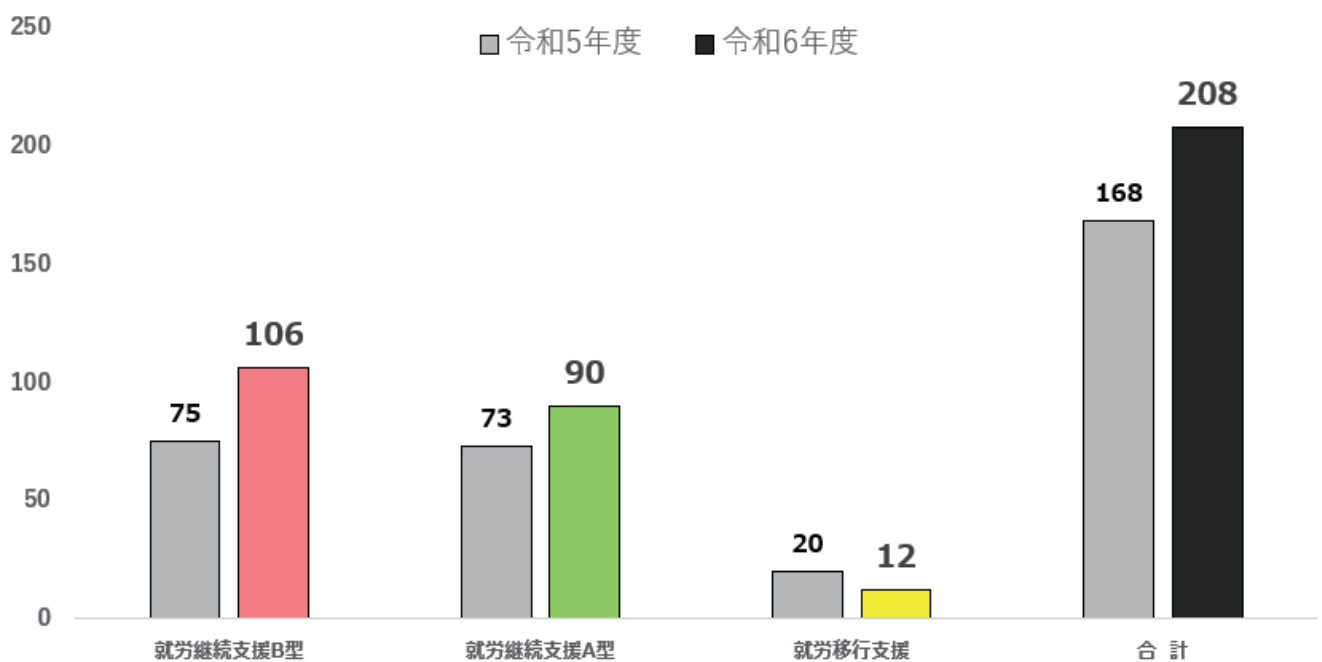
令和 6 年度 事業所の所在地



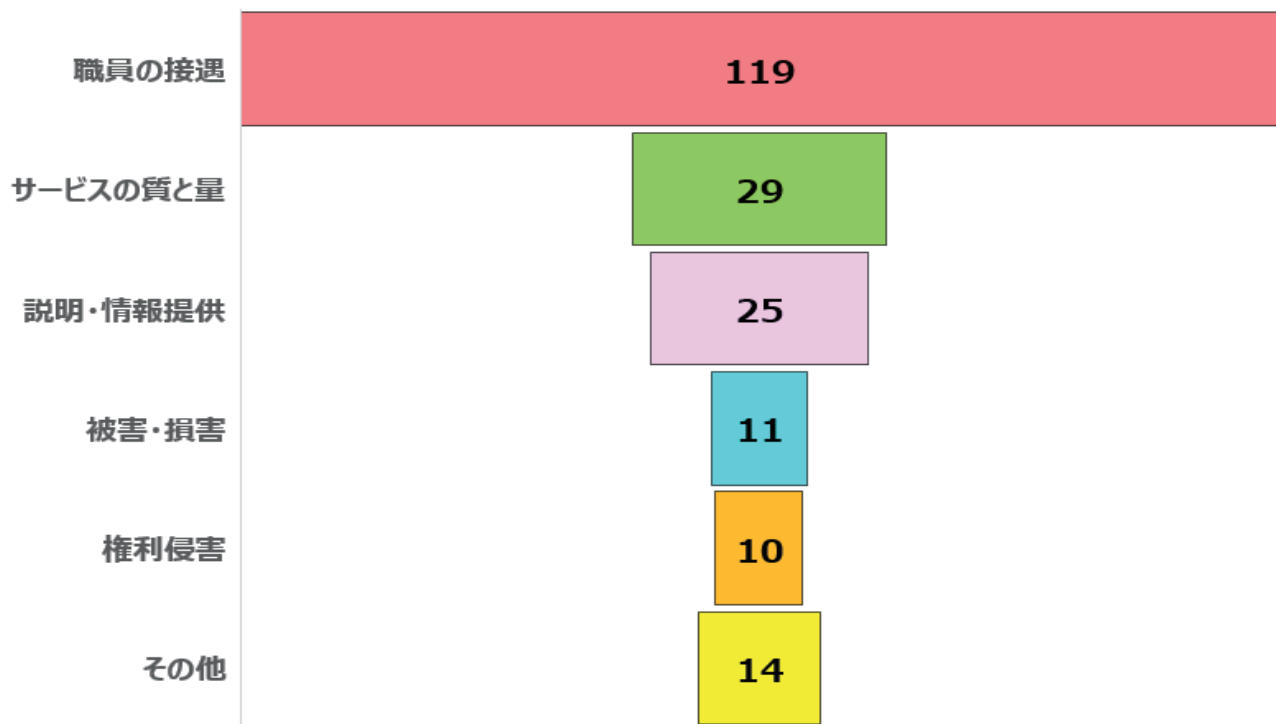
令和 6 年度 事業別受付件数（障がい分野 411件）



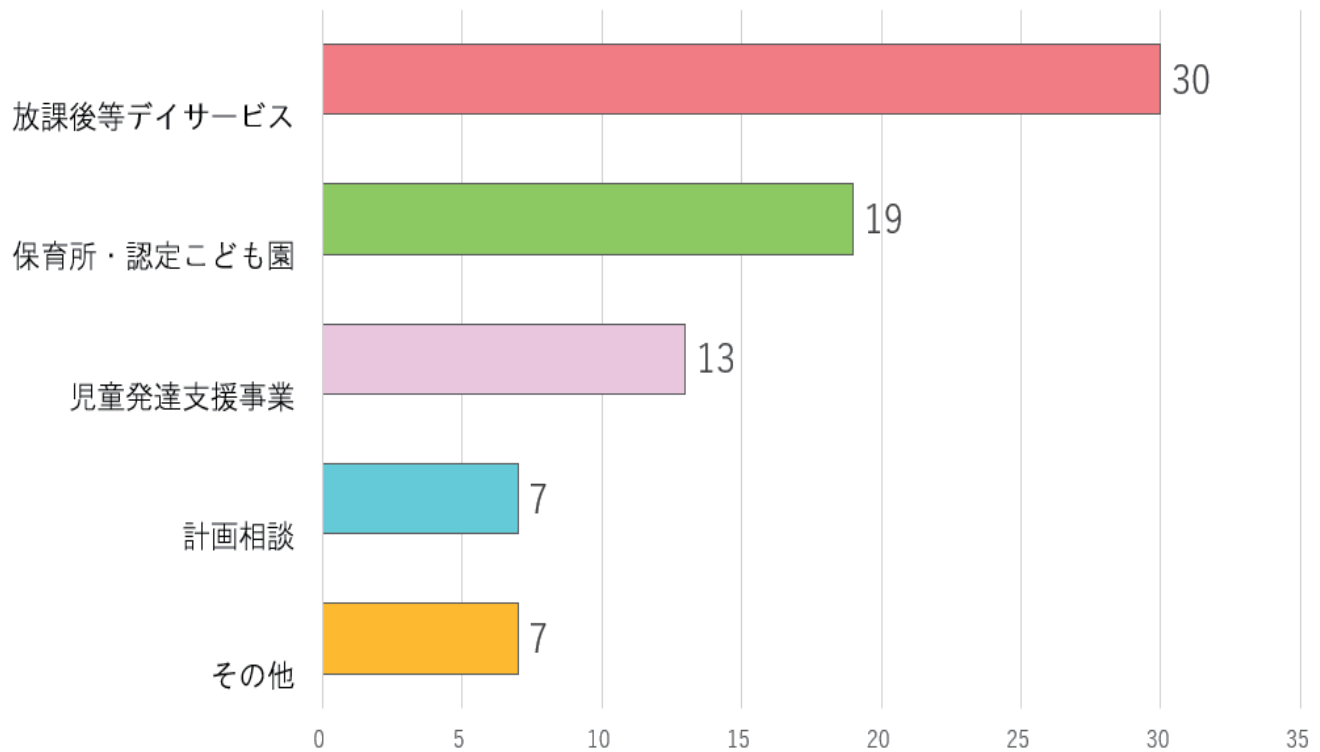
令和 6 年度就労支援事業所別 苦情件数 前年比較



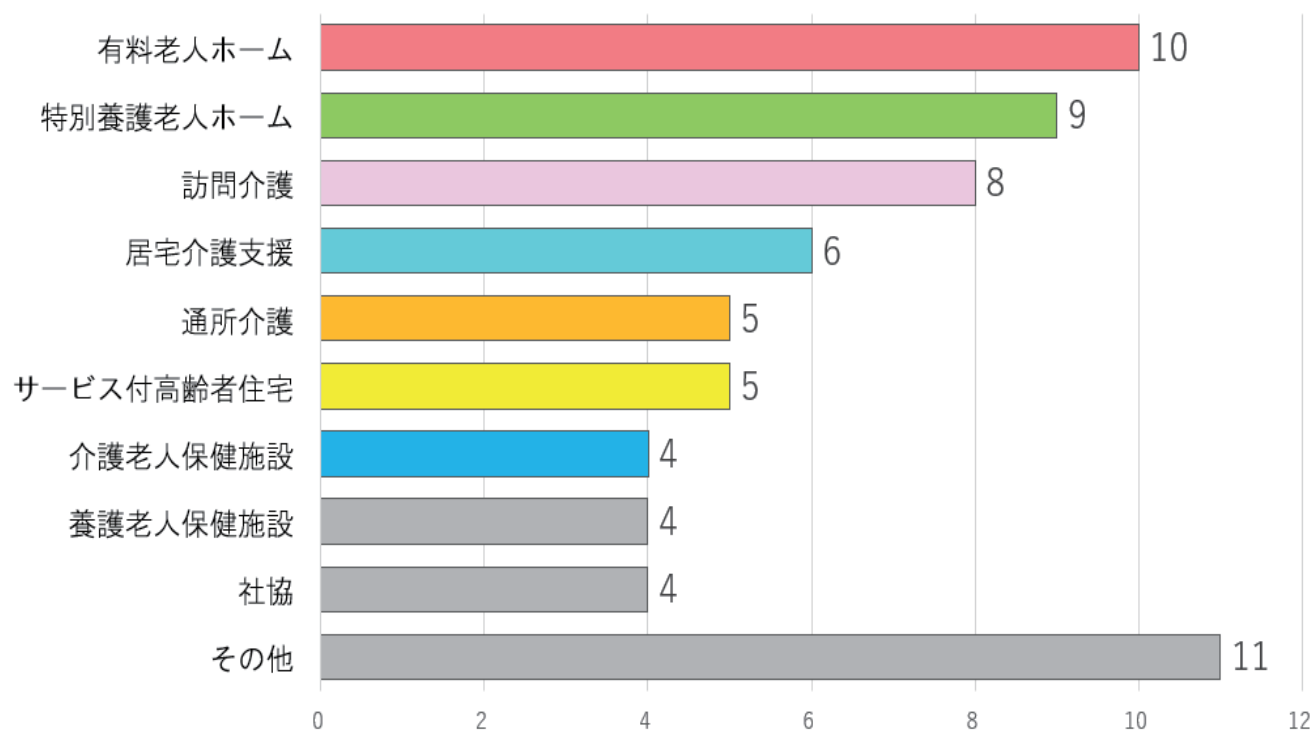
令和6年度就労支援事業に対する苦情内容の件数内訳（208件）



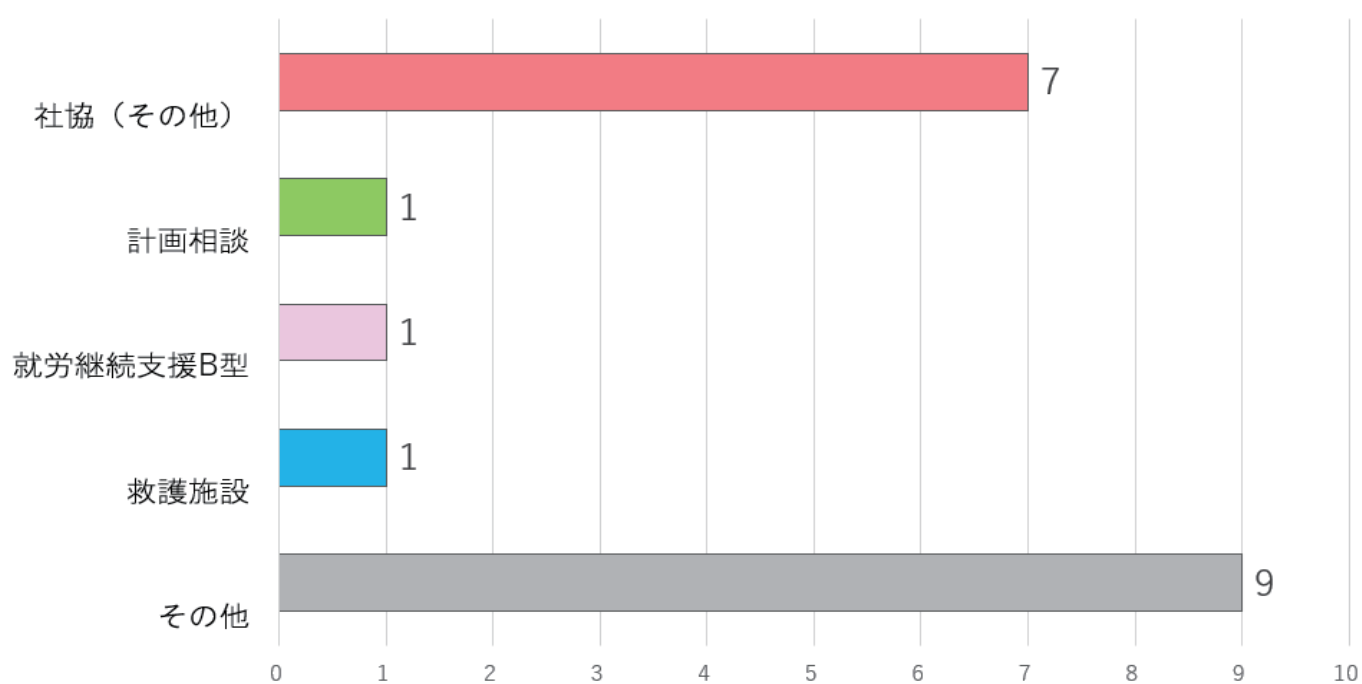
令和6年度 事業別受付件数（児童分野 76件）



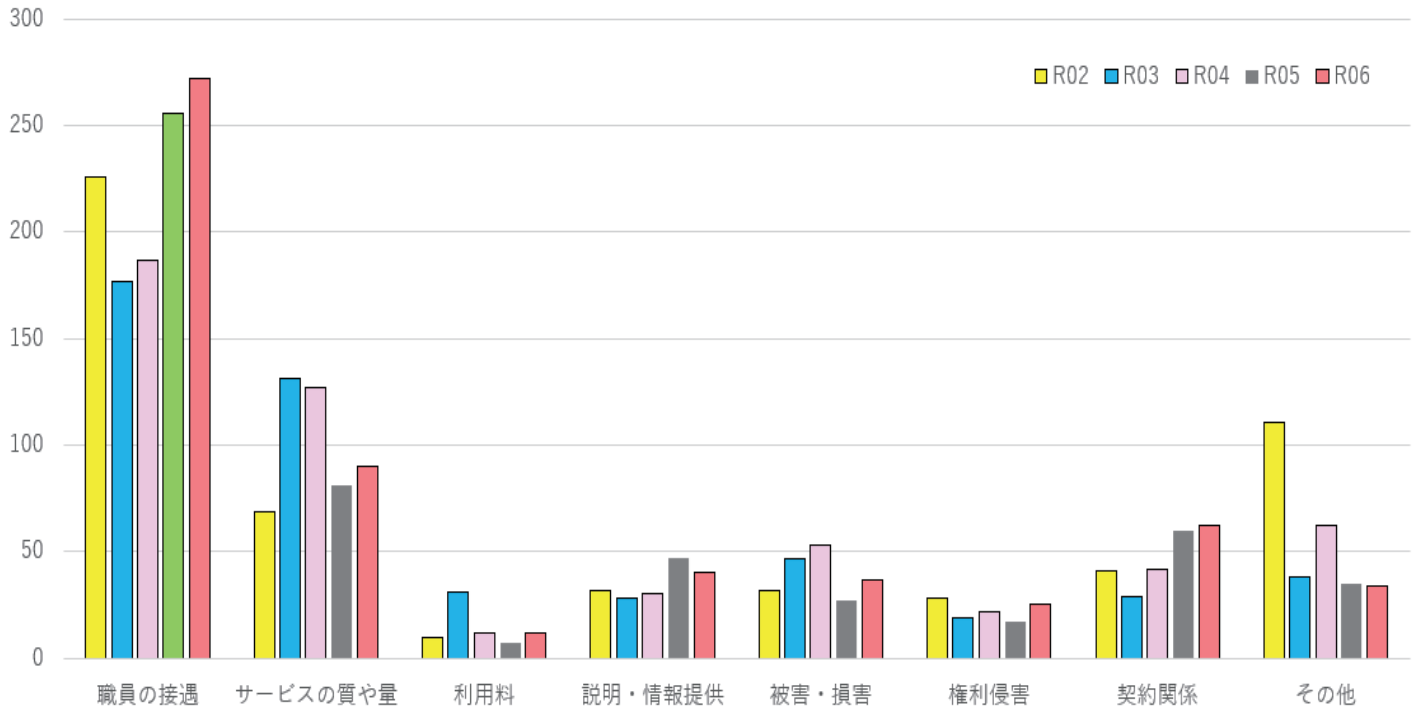
令和 6 年度 事業別受付件数（高齢分野 66件）



令和 6 年度 事業別受付件数（その他 19件）



新規苦情相談内容の年次推移（令和2年度～令和6年度）



＜障がい者福祉関係＞ 年間 411件

NO	分類種別：障がい	事業者種別：重度訪問介護	相談者：家族
	相談内容	委員会の対応	
1	相談者の息子は、テンションがあがると暴力的になることがある。訪問介護事業所に支援してもらっているが、息子はある日家財を壊そうとする行為があったため、ヘルパーは行為を制していた。しかし感情が高ぶり益々行為がエスカレートした息子は、ヘルパーの頭や髪の毛を強引に引っ張る行為に及んだ。ヘルパーは耐えきれずに息子に対して「君を叩いてもいいか」との暴言を使った。何とかその場は収まった。相談者はその間、息子をヘルパーと一緒に制することなく傍観していた。一方、相談者は息子の行動には問題があることは重々にわかっているが、福祉に携わる者が暴言や感情を剥き出しにする行為に、嫌悪感とヘルパーからの報復がないか不安を抱いたとのこと。今後の支援を、この事業所及びヘルパー任せでいいか心配である。	委員会事務局から事業所の責任者に、相談者が不安に思っていることを伝え、事業所は謝罪と善処することで相談者に対応した。相談者の不安は解消されなかったため、委員会事務局からは相談者ご自身のことや今後のお子さんの支援を考慮して、「最寄りの基幹相談支援センター」に相談されては如何かと助言した。相談者からの要望で委員会事務局より最寄の基幹相談支援センターに事前に連絡し相談内容を共有した。基幹相談支援センターからは、相談者の状態と息子の支援を総合的に判断して、母子共に基幹相談支援センターで支援対応とすべきであるとの見解をもらう。結果、関係機関と連動し母子共に支援ができるよう橋渡しできた。	
	分類種別：障がい	事業者種別：就労継続支援B型	相談者：本人
	相談内容	委員会の対応	
2	バイトアプリで「就労継続支援B型事業所で就労訓練中の方限定バイト」というものを見て応募した。バイト先が施設外就労先のポスティングの仕事であった。仕事内容や賃金も支払われ問題はなかったが、バイト先職員でない人物に、賃金支払いに必要な書類と思い込んで個人情報を書き受給者証のコピーを取られた。恐らく就労継続支援B型事業所の職員と思われる。事業所の勧誘をされたが上手く切り上げて断った。個人情報を取られているので不安になり、契約している計画相談支援専門員に報告しておいた。このようにだまして情報を取り、勧誘するし方は大丈夫なのか委員会事務局に連絡してみた。	就労継続支援B型事業所はどうして判ったのかと問うと、後にネットで調べたら該当事業所があり推測であるとのこと。法律的に問題があるかどうかについては判断する立場ではないが、障がい者への人権問題であるとして放置できないとして、行政機関に通報させてもらうこととした。行政機関においても、初めてのケースなので部内で共有すると共に留意すべき情報であると認識された。	

<児童福祉関連> 年間 76件

NO	分類種別：児童	事業者種別：保育園	相談者：家族
	相談内容	委員会の対応	
3	子供が保育園で保育士や園長から言うことを聞かなかった時に、ほぼ毎日ように 頭・ほっぺ・背中・お尻を叩かれることを、子供が相談者（母親）に話している。朝には園に行きたくないと言っている。〇〇市役所の保育・幼稚園課に相談した結果、園長に聞き取り調査をしてもらったが「事実はない」として調査を終えた。園に益々不信感を抱いている。今後の進め方について助言してほしい。	委員会事務局からは、〇〇市役所以外で相談できる行政機関を参考まで紹介した。その結果、関連行政機関経由で〇〇市役所へ相談者の相談内容を、再度申し入れしてくれて、〇〇市役所は園へ直接訪問して聴き取りをしてもらったとのことであった。調査の結果叩く行為は確認できなかったが、所管として注視してみるとの回答が相談者にあった。	
	相談内容	委員会の対応	
4	〇〇市から子どもの入園許可の連絡が入った。指定された入園の説明会日に仕事の関係で出席できないので、入園手続きが間に合わなくなり悩んでいる。指定日の1日のみ何とか短時間で面談できる日ができた。短時間なので事前に関係書類をもらって面談したいと園に申し出たが、事前に書類はお渡しできないとの回答があった。市役所に相談したが当事者間で調整するよう指示された。園が一方的に日程を決めてしまうことと、事前書類提示を拒否する姿勢は到底容認できない。	相談者が非常に困っておられることと、当月内に手続きができることを望んでいることを園に伝えることとした。園より、相談者とは入園前に個別事情により話し合いをする必要があると判断し面談時間を設定したとの説明があった。委員会事務局では当事者間で話し合いをしてもらうことで終了とさせてもらった。結果、入園手続き以外に親と面談をしたいの事を相談者は受け入れて、面談日要望を調整することとなった。	

<高齢者福祉関連> 年間 66件

NO	分類種別：高齢者	事業者種別：訪問介護（高齢）	相談者：家族
5	相談内容	委員会の対応	
	数年前より両親の介護担当ヘルパーが固定されていた。ある日担当ヘルパーがいきなり交代となった。両親はこの担当ヘルパーを信頼しており、この方でないと生活が成り立たないと思っている。相談者は、なぜ交代なのか理解できなかった。両親に説明したいので文章で理由を提出してほしい。交代するに思い当たることはないかと問うと、ヘルパーが両親宅の器物を壊してしまった。事業所からは弁償してもらったが、それがきっかけとなったと思われるとのこと。	相談者の申し出内容を事業所に伝えた。事業所として、ヘルパー人材不足で担当を固定することは人員配置的に難しい状況になっていること。担当ヘルパー自身は、利用者宅の器物を壊してしまったことを反省しており精神的に負担を感じている。さらに、事業所として物損事故を起こしているのだけじめを示したとのこと。委員会事務局より相談者へ状況を報告し理解をもらった。	
6	分類種別：高齢者	事業者種別：訪問介護（高齢）	相談者：本人
	相談内容	委員会の対応	
	訪問介護（高齢）ヘルパーの家事代行業務（特に掃除）がいい加減であることが不満である。事業所から家事代行の支援を受けている。助かっているがヘルパーは、例えば掃除をお願いしてもきちっとできていなかったり、道具を出しっぱなしで帰る。最終の確認が全くできていない状態なので事業所に直接又はケアマネジャーを通して改善要求しているが一向に直らない。また、事業所の責任者に申し出ても指導力が全くない。そのことがストレスとなり「うつ状態」になっている。委員会事務局より事業所に申し出内容と気持ちを伝えてほしいとのことであった。	責任者からは、相談者は自分の気に入らないことがあると、ヘルパーや事業所に高圧的な態度を示し、次々とサービスへの不満をぶつけてくる。所謂カスタマーハラスメント行為がある。マネジメントがしっかりしているケアマネジャーに交代すると、相談者は自分の思い通りにならない状態になってしまい、相談者からは訪問介護事業所との契約を継続したくない要望が出ている。他の介護事業所を探しているが噂は広まっており、ことごとく断れている状況とのこと。事業所としては相談者が契約解除の方向である意思を示しているので、それに従うということを確認した。委員会事務局では相談者へ粛々報告をした。相談者からは反論はなかった。	

<その他> 年間 19件

NO	分類種別：その他	事業者種別：その他	相談者：家族
	相談内容	委員会の対応	
7	大阪府下在住の弟の身体状況において、福祉支援を求めたいがどのようにしたらよいか教えてほしい。相談者は、東京都に在住している。弟は、体調を壊し休職し入院までには至っていないが大学病院に雇っている。医師からは病名と原因がまだわからない状況であると言われている。また、物忘れや証明書等を紛失する状態が増えている。弟は事業主であったが事業をたたんでいた。福祉の支援が受けられないか、弟の在住市役所や社協に相談したら、成年後見人の提案があったが判断がつかないとのことであった。今後どのような行動をしたらいいか教えてほしい。	弟さんは働くことができない状態であることを確認した。福祉の支援制度を受けるには、病名と医師の診断が不可欠であることを説明した。早期に大学病院のソーシャルワーカー等に相談をして診療科を含めて病名や原因をはっきりさせるよう相談されてみては如何かと助言した。	
	分類種別：その他	事業者種別：社会福祉法人	相談者：家族
	相談内容	委員会の対応	
8	相談者の子供は、社会福祉法人の出先事業所に勤務していた。職場でパワハラを受けて体調を壊し休職し、復帰は叶わず退職した。事業所は体調を壊したのは自己責任であり事業所は関係ない言われ、事業所の姿勢に到底納得できない。労働基準監督署に相談したところ動くことはできないと言われた。労働基準監督署から運営適正化委員会を紹介された。	運営適正化委員会で対応できないのか問われた。本来であれば職場の働く環境については、労働基準監督署が対応すべき内容であると解釈している。福祉サービスの提供に関することではないので運営適正化委員会で対応できないと回答した。しかし、管理している社会福祉人本部の総務担当に相談してみても如何と助言した。	

福祉サービスの苦情解決事業のご案内

(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)



福祉サービスを利用して
困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分が思っていたような
サービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに
傷ついてしまった

ケガをしたのに
謝罪してもらえない

サービス内容について
わかりやすい言葉で
説明してもらいたい



このような場合には、まず

福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者に気軽に話してみてください。

事業者は「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者からの苦情の適確な解決に努めることになっています。

また、事業所の中には客観性を確保するために、職員以外の方を「第三者委員」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、
事業者に直接言い出しにくいときは、

運営適正化委員会にお気軽にご相談ください。

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、相談援助、事業者への聞きとり、話し合いの機会を設けるなど、苦情解決のお手伝いをいたします。

運営適正化委員会での苦情解決の手順



1

苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メール、手紙のいずれかでも受け付けています。

(来所は中止する場合があります。事前連絡が必要です。)



2

相談援助

窓口で相談内容を傾聴します。相談者の意向を確かめた上で、必要に応じて相談者へ助言します。

また、相談内容に応じた方法を検討します。

3

事業者等への聞き取り 苦情内容の伝達

相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の担当職員が関係者へ聞き取りをします。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

話し合いの場

委員会で検討したうえで必要に応じて、相談者と事業者との話し合いの場の機会を設けます。

知事への通知

利用者への虐待や重大な法令違反である場合は、委員会で検討しすみやかに大阪府知事に通知し、行政による調査・指導・監査を求めます。

運営適正化委員会とは

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。

苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

【対象となる福祉サービスの範囲】社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス。

運営適正化委員会

Q & A

Q₁ どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

A 子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。

なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会（06-6949-5418）でも対応しています。

Q₂ 誰でも相談できますか？

A 福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。

また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

Q₃ 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが？

A ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を聞いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

Q₄ 相談するのに費用はかかりますか？

A 無料です。

Q₅ 誰が相談にのってくれるのですか？

A まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、専門の委員が解決に向けて対応します。

委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験を有する委員で構成されています。

Q₆ どのような対応をしてくれるのですか？

A ご相談をよくお聴きして、相談者の意向を確かめたうえで、解決に向けた相談援助、事業所への聞き取り、話し合いの機会を設けるなどを行います。

なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、委員会で検討し大阪府知事に通知します。

福祉サービスの苦情解決における 出前講座

福祉サービス事業所において利用者からの苦情・不満・要望に対して、適切な対応を行う体制整備をとるための出前講座です。

是非、ご活用下さい。



内
容

・苦情解決体制と事業者別対応
・苦情解決の仕組みと心構え 等



対
象

福祉サービス事業所 等

対
象

無料 (会場費等をご負担願います)

時
間

60分程度 平日 9:00～17:00

講
師

苦情解決小委員会委員・事務局

苦情・要望を適切
に取り入れることで
事業所としてのサー
ビス向上を果たしたい。

事業者種別におけ
る最近の苦情動向
と適切な対応につ
いて教えてほしい。

新設の事業所にて
苦情解決体制を構
築したい。
第三者委員につい
て教えてほしい。

利用者からの苦情はリスク管理と捉えると同時に、適切な解決は福祉サービスの向上と利用者本位の支援につながります。利用者満足度を高める有効な手段として対応を行う体制整備を整えましょう。

実施希望日の

- ◆ 1カ月前までに申込してください。
- ◆ 裏面の申込書に必要事項を記載してください。
- ◆ FAXまたはメールでお申込ください。

お申込み・お問い合わせは、

TEL : 06-6191-3130 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

FAX: 06-6191-5660 運営適正化委員会

tekisei@osakafusyakyo.or.jp 〒542-0065 大阪府中央区中寺1-1-54

大阪社会福祉指導センター



令和7年度 福祉サービス苦情解決 出前講座 申込書

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局長 あて

申込者 事業所所在地

事業所名

代表者名

担当者名/連絡先

下記のとおり、苦情解決にかかわる出前講座を申し込みます。

希望日時	第1希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分 第2希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分 第3希望 令和 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分												
事業種別													
開催場所													
参加者・人数	<table border="1"> <tr> <td>苦情解決責任者 第三者委員</td> <td>名 名</td> <td>・ 苦情受付担当者 ・ 職員</td> <td>名 名</td> <td>合 計 名</td> </tr> </table>	苦情解決責任者 第三者委員	名 名	・ 苦情受付担当者 ・ 職員	名 名	合 計 名							
苦情解決責任者 第三者委員	名 名	・ 苦情受付担当者 ・ 職員	名 名	合 計 名									
	<table border="1"> <tr> <td>対 象</td> <td>講 座 内 容</td> <td>希望に○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内 容</td> <td> 苦情解決体制の整備と活用 苦情受付体制をより充実させたい。 苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。 </td> <td></td> </tr> <tr> <td> 苦情内容把握からの事前対応 事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。 </td> <td></td> </tr> <tr> <td> 苦情解決体制と第三者委員の活用 事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。 </td> <td></td> </tr> <tr> <td>備 考</td> <td></td> </tr> </table>	対 象	講 座 内 容	希望に○	内 容	苦情解決体制の整備と活用 苦情受付体制をより充実させたい。 苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。		苦情内容把握からの事前対応 事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。		苦情解決体制と第三者委員の活用 事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。		備 考	
対 象	講 座 内 容	希望に○											
内 容	苦情解決体制の整備と活用 苦情受付体制をより充実させたい。 苦情解決の仕組みや第三者委員の設置及び活用を知り、リスク管理として活かす。												
	苦情内容把握からの事前対応 事業所種別の直近の苦情内容を把握し、サービス向上のためにどうに活かすかを探る。												
	苦情解決体制と第三者委員の活用 事業所の苦情解決体制における第三者委員の意義や役割について、一緒に考えます。												
備 考													

FAX送信先

0 6 - 6191-5660

(大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務局)

令和 6 年度 運営適正化委員会 事業報告書

令和 7 年 9 月発行

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局

〒542-0065

大阪府大阪市中央区中寺1-1-54 大阪社会福祉指導センター1階

TEL 06-6191-3150

FAX 06-6191-5660

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
運 営 適 正 化 委 員 会

〒542-0065

大阪市中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター 1 階

電 話 : 06-6191-3150

相談専用電話 : 06-6191-3130

F A X : 06-6191-5660

E - m a i l : tekisei@osakafusyakyo.or.jp

相 談 日 : 月～金曜日 10 : 00～16 : 00

(12:15～13:00 はのぞきます。)

(土・日・祝祭日および年末年始をのぞきます)