

令和 6 年度
業務の状況及び実績に関する報告書

(令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月)

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会
福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

目 次

1	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
2	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
3	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
4	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
5	運営監視合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
	（1）運営監視合議体の開催状況	
	（2）運営監視合議体による現地調査	・ ・ ・ ・ ・ 3
6	苦情解決合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 3
	（1）苦情解決合議体の開催状況	
	（2）苦情解決体制調査	・ ・ ・ ・ ・ 4
	（3）事実確認調査	
	（4）苦情・相談等の受付状況	
	（5）「苦情」の種別とケースの処理状況	・ ・ ・ ・ ・ 5
	（6）サービス種別・苦情内容	・ ・ ・ ・ ・ 6
7	報告事項	・ ・ ・ ・ ・ 7
8	広報・啓発活動	・ ・ ・ ・ ・ 7
9	研修会の開催	・ ・ ・ ・ ・ 7
10	研修活動	・ ・ ・ ・ ・ 8
11	苦情内容とその対応	・ ・ ・ ・ ・ 9

1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿

第13期任期 令和6年10月1日～令和8年9月30日

◎委員長 高橋 芳代子 氏

○委員長職務代理 元村 智明 氏

選出区分		所属団体 及び 職名	氏 名	監視	苦情
① 社会福祉に関し学識経験を有する委員	ア 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	川 村 米 子	○	
		東北福祉大学 准教授	元 村 智 明		○
		宮城県社会福祉士会 理事	東 寺 大 輔		◇
	イ 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委員	認知症の人と家族の会宮城県支部 副代表	高 木 香	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	伊 藤 仁 幾	○	
	ウ 福祉サービスの提供者を代表する委員	仙台市地域包括支援センター連絡協議会 監事	西 島 淳 武	○	
		宮城県老人福祉施設協議会 副会長	土 井 孝 博	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 事務局長	石 川 仁	○	
② 法律・財務に関し学識経験を有する委員		東北学院大学法学部 教授	遠 藤 隆 幸	◇	
		仙台弁護士会（弁護士）	金 子 享 平	◎	
		仙台弁護士会（弁護士）	高 橋 芳代子		○
		東北大学大学院法学研究科 教授	度 山 徹		○
		日本公認会計士協会東北会宮城県会 副会長	須 藤 康 英		○
③ 医療に関し学識経験を有する委員		宮城県医師会 常任理事（医師）	安 藤 由紀子		○
		日本精神保健福祉士協会宮城県支部	佐 々 木 晃		◎

◎は合議体委員長、◇は合議体委員長職務代理

2 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿

第13期任期 令和6年9月1日～令和8年8月31日

◎委員長 小野 和宏 氏

○委員長職務代理 神谷 統 氏

選 出 分 野	所 属 団 体 及 び 役 職 名	氏 名	摘 要
1 福祉サービスの利用者を代表する委員	宮城県老人クラブ連合会 会長	高 橋 壽 一	
	宮城県障がい者福祉協会	伊 藤 清 市	
	宮城県重症心身障害児（者）を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2 社会福祉事業を営営する者を代表する委員	宮城県社会福祉法人経営者協議会 会長	庄 子 清 典	
	宮城県保育協議会 会長	工 藤 史	
	宮城県社会福祉協議会 理事兼事務局長	菅 原 健 一	
3 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	小 川 喜 美 子	
	宮城県市長会 事務局長	神 谷 統	
	宮城県町村会 理事兼事務局長	小 野 和 宏	

3 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	出 席
運営適正化委員会	10月28日	Web会議	・改選のため、委員長、委員長職務代理の選任 ・所属合議体の指名、合議体委員長、委員長職務代理の選任	委員16人 事務局2人

4 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	審 議 委 員
選考委員会	7月12日	書面決議	・運営適正化委員会委員の辞任（1人）に伴う委員の選出に係る同意	9人
選考委員会	9月20日	Web会議	・改選のため、委員長、委員長職務代理の選任 ・運営適正化委員会委員の選任、候補者16人について同意	6人 (内1人は委任状有り)

5 運営監視合議体への報告及び審議状況

(1) 運営監視合議体の開催状況

開催日	出席 委員	開催方法 (会場等)	審 議 内 容
5月21日	9人	Web会議	・日常生活自立支援事業 令和5年度事業報告、令和6年度事業計画について ・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（3月末）の報告 ・運営適正化委員会 令和5年度業務の状況及び実績に関する報告書（案）について
7月8日	7人	Web会議	・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（4月末）の報告 ・専門員概況報告（仙台、仙台市泉区）
9月10日	9人	Web会議	・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（6月末）の報告 ・専門員概況報告（大崎、仙台市宮城野区）
11月7日	8人	Web会議	・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（9月末）の報告 ・専門員概況報告（登米、仙台市太白区） ・現地調査について
1月16日	9人	Web会議	・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（11月末）の報告 ・専門員概況報告（石巻、仙台市青葉区）
3月13日	8人	Web会議	・日常生活自立支援事業について相談・契約状況（1月末）の報告 ・現地調査 指摘事項について ・令和7年度運営監視合議体 事業計画（案）について

(2) 運営監視合議体による現地調査

	日 時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
第1回	8月21日 13時30分～	仙台市社会福祉協議会 若林区事務所	高木委員 金子委員	仙台市社会福祉協議会 若林区事務所
第2回	8月26日 ①13時30分～ ②15時30分～	①気仙沼市社会福祉協議会 ②南三陸町社会福祉協議会	土井委員	気仙沼市社会福祉協議会 南三陸町社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第3回	8月29日 ①10時30分～ ②13時30分～	①村田町社会福祉協議会 ②川崎町社会福祉協議会	伊藤委員	村田町社会福祉協議会 川崎町社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第4回	9月4日 ①10時30分～ ②13時30分～	①岩沼市社会福祉協議会 ②名取市社会福祉協議会	山田委員 遠藤委員	岩沼市社会福祉協議会 名取市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第5回	9月13日 ①10時30分～ ②13時30分～	①栗原市社会福祉協議会 志波姫支所 ②栗原市社会福祉協議会 若柳支所	石川委員	栗原市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター

6 苦情解決合議体への報告及び審議状況

(1) 苦情解決合議体の開催状況

開催日	出席委員	開催方法 (会場等)	審 議 内 容
4月22日	5人	Web会議	・苦情の取り扱いについて（令和5年度分 ※2月8日以降） 報告事例2件、新規事例39件 合計41件 ・運営適正化委員会 令和5年度業務の状況及び実績に関する報告書（案）について
6月17日	5人	Web会議	・苦情の取り扱いについて 新規事例36件 合計36件
8月23日	5人	Web会議	・苦情の取り扱いについて 新規事例61件 合計61件
10月28日	7人	Web会議	・苦情の取り扱いについて 報告事例2件、新規事例15件 合計17件
12月9日	6人	Web会議	・苦情の取り扱いについて 報告事例1件、新規事例35件 合計36件
2月25日	5人	Web会議	・苦情の取り扱いについて 報告事例2件、新規事例49件 合計51件 ・令和6年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会について ・令和6年度 苦情解決体制調査結果・対応について ・令和7年度苦情解決合議体 事業計画案（案）について

(2) 苦情解決体制調査

名 称	調査月	対象事業所	内 容	調査者
苦情解決合議体 苦情解決体制調査	2 月	高齢者事業所 3 か所 障害者事業所 4 か所 児童事業所 3 か所 計 10 か所 (仙台市、気仙沼市、 色麻町、亶理町、蔵王町)	事前に事業所に調査票を送り、 それを基に苦情解決体制の整備 状況等について電話で聞き 取りを行い、その構築に向けて 助言を行った。	事務局長

(3) 事実確認調査

名 称	調査日	調査方法	内 容	調査者
苦情相談ケースの 事実確認調査	随 時	電 話	本委員会に苦情相談が寄せられた事業所に、事 実確認の必要と思われたケースについて調査 (13 件)	事務局長 主 事

(4) 苦情・相談等の受付状況

月	内容			受付方法						申出人の属性							
	苦 情	相 談	合 計	来 所	電 話	メ ー ル	電 子 メ ー ル	F A X	郵 便	合 計	利 用 者	家 族	代 理 人	職 員	隣 人・友 人	そ の 他	合 計
4月	2	18	20	1	17	2	0	0	0	20	5	8	0	6	0	1	20
5月	1	14	15	2	12	1	0	0	0	15	8	3	1	3	0	0	15
6月	1	14	15	0	13	2	0	0	0	15	6	3	0	6	0	0	15
7月	2	26	28	1	26	1	0	0	0	28	15	5	0	3	1	4	28
8月	2	8	10	0	9	1	0	0	0	10	3	5	0	2	0	0	10
9月	0	11	11	0	11	0	0	0	0	11	4	1	0	4	2	0	11
10月	1	18	19	0	18	1	0	0	0	19	7	4	0	6	0	2	19
11月	0	19	19	1	18	0	0	0	0	19	12	4	0	3	0	0	19
12月	1	23	24	0	21	3	0	0	0	24	10	11	0	1	0	2	24
1月	1	13	14	0	14	0	0	0	0	14	9	5	0	0	0	0	14
2月	1	29	30	0	29	1	0	0	0	30	15	5	0	8	0	2	30
3月	1	20	21	1	19	1	0	0	0	21	8	6	0	6	0	1	21
合 計	13	213	226	6	207	13	0	0	0	226	102	60	1	48	3	12	226

※相談件数 213 件のうち、64 件が対象外のケース。

(5) 苦情のサービス種別とケースの処理状況

月	サービス種別					処理状況											
	高 齢	障 害	児 童	そ の 他	合 計	助 言	推 奨 (1)	話 し 合 い の	紹 介 ・ 伝 達	そ の 他	事 情 調 査	助 言 申 し 入 れ	推 奨 (2)	話 し 合 い の	あ っ せ ん	通 知	合 計
4月	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
5月	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6月	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7月	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8月	0	2	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
9月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10月	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1月	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2月	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3月	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 計	2	9	0	2	13	0	8	0	5	0	0	0	0	0	0	0	13

<注> 苦情処理の内容 ※分類は全社協によるものです。

助言 …申出人に対して助言を行ったケース（傾聴対応したケースを含む）

話し合いの推奨(1) …申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース

紹介・伝達 …申出人に対し、専門機関・関係機関の紹介を行ったケース

当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース

その他 …上記以外（匿名投書のため対応不可であったケース、申出人が苦情を取り下げて終了したケース等）

事情調査 …苦情解決合議体における審議の結果、

・申出人に対して助言を行ったケース

・事業者に対してサービスに関する「改善内容」の申し入れを行ったケース

話し合いの推奨(2) …苦情解決合議体における審議の結果、当事者間の話し合いの場の調整・設定を行ったケース

あっせん …苦情解決合議体における審議の結果、両当事者の同意のもと「あっせん」を行ったケース

通知 …虐待や法令違反等の不当行為について、都道府県知事、市区町村へ通知・報告を行ったケース

(6) 苦情のサービス種別・苦情内容（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

分 類	高 齢	障 害	児 童	その他	合 計
1 職員の接遇	2	6	0	2	10
2 サービスの質や量	0	1	0	0	1
3 説明・情報提供	0	1	0	0	1
4 利用料	0	0	0	0	0
5 被害・損害	0	0	0	0	0
6 権利侵害	0	1	0	0	1
7 その他	0	0	0	0	0
小 計	2	9	0	2	13

<注>苦情内容の分類は、全社協によるものです。

分類1 職員の接遇

- ・関わり方、対応・言葉遣い
- ・説明不十分・その他

分類2 サービスの質や量

- ・食事・環境・サービス不十分
- ・退去、サービス提供中止・金銭管理・その他

分類3 説明・情報提供

- ・虚偽記載・相談不十分・契約拒否・説明不十分・その他

分類4 利用料

- ・利用料関係・負担金関係
- ・その他の費用・説明不十分
- ・その他

分類5 被害・損害

- ・介護、支援事故・物損・暴力
- ・その他

分類6 権利侵害

- ・虐待・暴力・身体拘束・暴言
- ・プライバシーの侵害、その他

分類7 その他

- ・制度に関すること、その他

7 報告事項

名 称	開催日	会 場	内 容	出席者
宮城県社会福祉協議会理事会	6月12日	みやぎハートフルセンター	R5年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について報告	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月27日	みやぎハートフルセンター	R5年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について報告	事務局長

8 広報・啓発活動

区 分	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	・「福祉みやぎ」5月号 令和6年度宮城県社会福祉協議会事業計画に掲載 ・「福祉みやぎ」7月号 令和5年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
県社協ホームページ	・R5年度運営適正化委員会事業報告を掲載 ・R6年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会の案内を掲載
ポスター、パンフレット	・事業所や関係機関の依頼を受けて配布 ・その他、研修会案内や苦情解決体制調査時に配布

9 研修会の開催

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	参 加 人 数
福祉サービスの苦情解決に関する研修会 (第三者委員等対象)	12月13日	オンライン	研修テーマ「事業所の障害の重い方の苦情・要望の受け止め方と製品の質の確保について」 講師 社会福祉法人栗原秀峰会 理事長 二階堂 明彦 氏	44人
福祉サービスの苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	12月17日 午前・午後 2回	オンライン	研修テーマ「苦情解決について～事例を通してサービスの質の向上を考える～」 講師 社会福祉法人わらしべ舎 理事長 高橋 勝彦 氏	88人

10 研修活動

名 称	開催日	会 場	内 容	出席者
令和6年度 運営適正化委員会事業研究協議会 (全国社会福祉協議会主催)	7月3日	全国社会福祉協議会	・行政説明 ・全社協説明 ・基調報告 ・実践報告 ・グループ協議	主事
介護サービスの質の向上に関する市町村担当者、事業所管理者等研修会 (宮城県国民健康保険団体連合会主催)	9月5日	仙台国際センター 大ホール	・講演 幸福な老いへの支援 ～高齢者の看取りと多職種連携～	事務局長 主事
令和6年度 運営適正化委員会相談員研修会 (全国社会福祉協議会主催)	10月31日 ～ 11月1日	全国社会福祉協議会	・全社協説明 ・講義、演習 ・情報交換	主事
北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議 (青森県運営適正化委員会主催)	11月19日 ～ 11月20日	ホテル青森	・全社協説明 ・事務局運営、運営監視合議体、苦情解決合議体に係る協議・情報交換	事務局長

11 苦情の内容とその対応

【高齢者】

分類1 職員の接遇 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	通所介護を利用している。事業所の不備について苦情を申し入れしたところ、契約解除の通知を受けた。納得できるような説明を受けた。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。申出人と話をすると返答を受け、その旨を申出人へ報告する。
2	本人	通所介護を利用している。2か月間利用を休み、再開したい旨の連絡をすると利用を拒否された。理由が分からないので説明してほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。確認し、申出人と話をすると返答を受ける。

【障害者】

分類1 職員の接遇 6件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援B型事業所の管理者の言動が高圧的である。怒鳴ったり、人権侵害にも値するようなことを言う。	当委員会の趣旨を伝える。行政や権利擁護センターへの相談を提案するも同意されず、当委員会から事業所へ連絡してほしいとの申出を受ける。事業所へ連絡した結果、そのような事実はないが気をつけていきたいとの返答を受ける。
2	本人	就労継続支援B型事業所を利用している。生活指導員が利用者の前で職員を注意するので気になっている。苦情受付担当職員に相談したあと、申出人が当該生活指導員に声をかけても無視されるようになった。このことを事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。
3	本人	相談支援事業所に連絡しても繋がらない。就労継続支援B型事業所は送迎に來なくなった。	各事業所へ連絡し、申出内容を伝える。当委員会から各事業所へ連絡したことを申出人へ報告し、対応を終了した。
4	家族	兄が就労移行支援を利用しており、申出人はキーパーソンである。兄から、事業所の契約が解除になり相談支援事業所も変更するとの話を受けた。事業所から申出人に対して説明がないことに納得できない。丁寧な説明を求めたい。	各事業所へ連絡し、申出内容を伝える。各事業所から申出人へ説明するとの話を受け、その旨を申出人へ報告する。
5	本人	相談支援事業所の相談員から連絡が来ない。相談員に連絡してほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。申出人へ連絡するとの話を受け、その旨を申出人へ報告する。
6	本人	相談支援事業所からモニタリングの連絡がない。相談員に連絡してほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。申出人へ連絡するとの話を受け、対応を終了した。

分類2 サービスの質や量 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	居宅介護を利用している。支援予定日にヘルパーが来ず、連絡しても繋がらない。契約解除の文書も届いた。元々、ヘルパーの支援には問題があると感じている。事業所と話し合いをしたい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。契約解除は、行政と共有し検討した上での対応とのこと。当委員会から事業所へ連絡したことを申出人へ報告し、対応を終了した。

分類3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	息子がグループホームを利用している。現在入院中であり、退院の許可が出たがグループホームから受け入れできないと言われた。文書で、きちんとした説明をしてほしい。	グループホームへ連絡し申出内容を伝える。文書にて再度説明するとの話を受け、その旨を申出人へ報告する。

分類6 権利侵害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	相談支援事業所の相談員が、就労継続支援B型事業所の職員に、申出人に関する個人的なことを話した。その理由について説明を求めたい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。申出人と話をするとの返答を受け、その旨を申出人へ報告する。

【その他】

分類1 職員の接遇 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	生活福祉資金の貸付を受けるため、市町村社会福祉協議会と宮城県社会福祉協議会に相談をした。それぞれの説明に食い違いがあり、納得できない。対応もずさんである。話し合いをお願いしたい。	各社会福祉協議会に連絡し、申出内容を伝える。それぞれの担当者から申出人と話し合いをした旨の報告を受け、対応を終了した。
2	本人	貸付を受けた生活福祉資金を毎月定額で返済しているが、残高を全額返済するように言われた。話し合いをしたい。	社会福祉協議会へ連絡し、申出内容を伝える。申出人、社会福祉協議会それぞれから話し合いをした旨の報告を受け、対応を終了した。