

令和6年度京都府福祉サービス運営適正化委員会事業の概要

○運営適正化委員会は、「運営監視合議体」及び「苦情解決合議体」の二つの合議体により地域福祉権利擁護事業の適正実施と福祉サービス利用者等の苦情解決事業に取り組んだ。

○「運営監視合議体」では地域福祉権利擁護事業の委託先である市区町村社会福祉協議会に出向き事業が適正かつ公正に実施されているか運営監視を行った。令和6年度は、11か所（府内8か所、京都市内3か所）の市区町村社協で実施した。

○「苦情解決合議体」では、福祉サービスに関する利用者等の苦情を適切に解決するために相談・助言・関係行政機関等への紹介・伝達などを行った。また、サービス提供事業者に対し、巡回訪問指導等により、苦情解決システムの整備状況の確認及び助言等を行うとともに、当該事業所に対し、研修を行った。

○苦情申出・問い合わせ（継続苦情相談件数含）件数は400件（昨年度453件）で、11.7%減となった。初回苦情受付件数は、106件（昨年度119件）であり、10.9%減となっている。
また、今年度も引き続き、苦情解決事業ポスターを配布するとともに、これまでに作成した研修会の報告書、苦情解決事例集等も必要に応じて活用を図るほか、全社協作成の「事業所の苦情解決体制づくりへのサポートガイド」も配布し、啓発・広報活動に取り組んだ。

1 京都府福祉サービス運営適正化委員会委員構成（任期令和6年4月1日～令和8年3月31日）

公益代表	4名
利用者代表	3名
提供者代表	3名
法律に関する学識経験者	3名
医療に関する学識経験者	3名

2 運営適正化委員会（本会議）の開催

構成委員 16名 開催回数 2回

3 運営監視合議体の開催

構成委員 13名 開催回数 3回

4 苦情解決合議体の開催

構成委員 6名 開催回数 12回

5 地域福祉権利擁護事業にかかる運営監視（実地調査）の実施

実施回数（箇所） 11か所（京都府内の社協8か所、京都市内の区社協3か所）

6 研修事業

- ・福祉サービス苦情解決事業セミナー 1回開催 （87名の参加）
- ・苦情解決事業相談研修会（動画配信） 1回開催 （177名の参加）

7 事業者巡回訪問指導

- ・実施回数 4事業所（高齢者施設4）

8 苦情解決事業の実施について

- ・苦情106件、問い合わせ等139件、継続苦情相談155件 合計400件を受理（別表）

【福祉サービス苦情解決事業の推進】

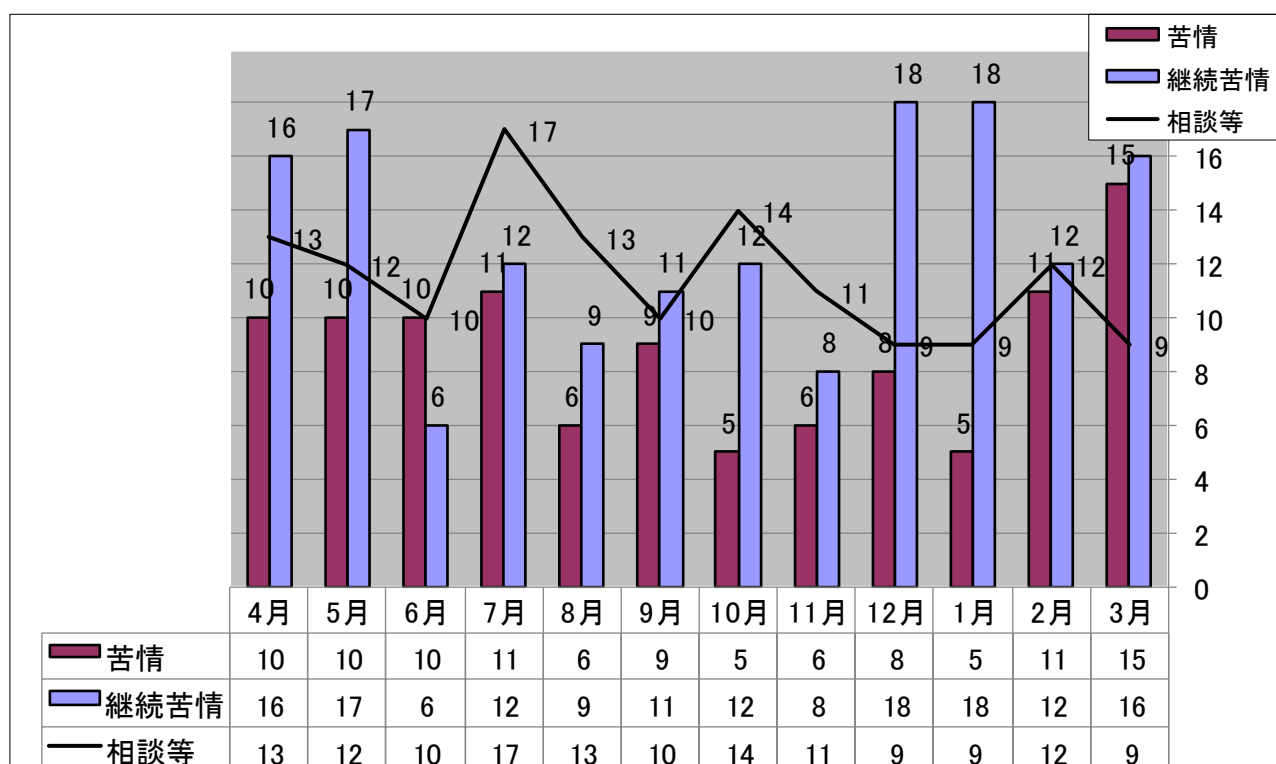
◇苦情相談の受付・解決の状況

（表1）初回苦情相談・問い合わせ等（継続苦情相談含）件数 400件＜昨年度453件＞

	受 付 方 法								
	来 所		書面・電話等		その他（メール等）		合 計		
	初回 苦情	問い 合わせ等	初回 苦情	問い 合わせ等	初回 苦情	問い 合わせ等	初回 苦情	問い 合わせ等	継続 苦情相談
上半期 合 計	2	1	45	72	9	2	56	75	71
下半期 合 計	0	1	41	58	9	5	50	64	84
合 計	2	2	86	130	18	7	106	139	155

全社協では、「初回苦情」と「継続苦情相談」の件数を合わせて苦情受付件数としているが、京都府では、これまで実績件数統計との比較から、初回苦情受付件数において各種分析を行った。

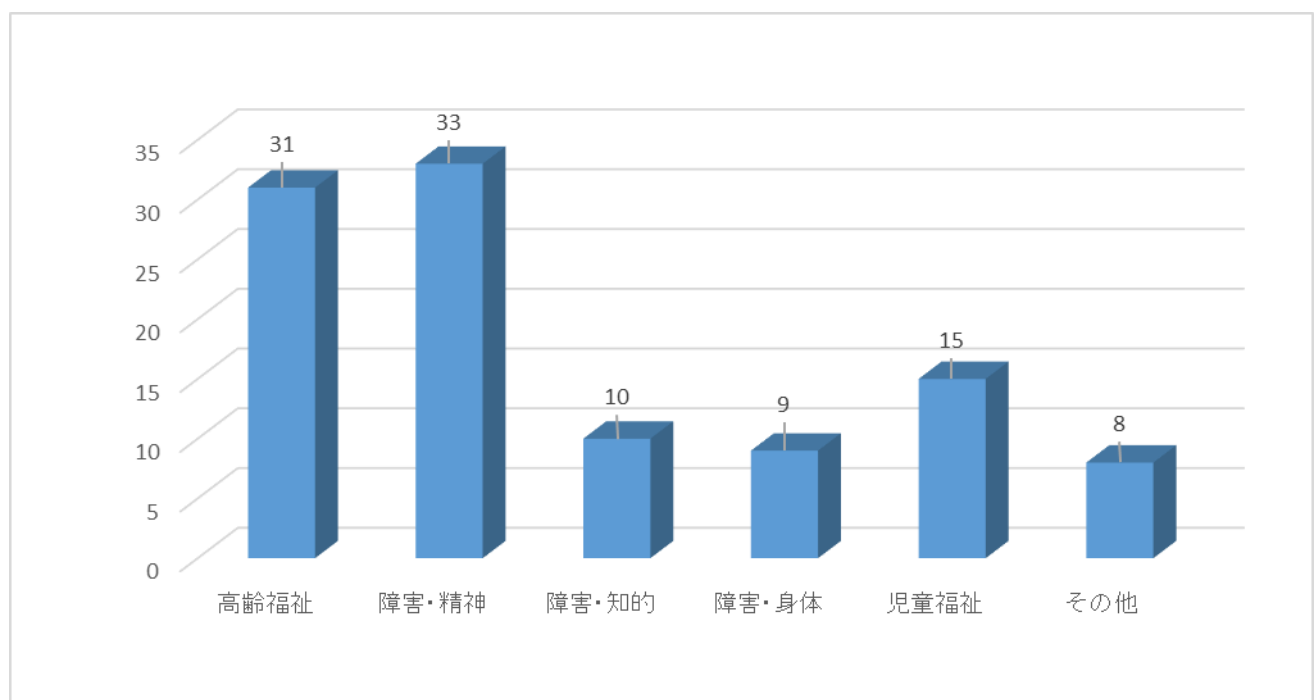
（図1）令和6年度「月別初回苦情相談の推移」



(表2) 「初回苦情相談」 対応状況等 106 件

サービス種別		初回苦情受付件数	苦情解決結果						
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	④通知	⑤その他	⑥継続中	⑦意見・要望
高齢者福祉サービス (29.2%)		31	12	9	0	5	5	0	0
障害者福祉サービス (49.0%)	精神 (31.1%)	33	14	10	0	0	9	0	0
	知的 (9.4%)	10	4	2	0	0	4	0	0
	身体 (8.5%)	9	7	0	0	0	2	0	0
児童福祉サービス (14.2%)		15	10	2	0	0	3	0	0
その他のサービス (7.6%)		8	6	2	0	0	0	0	0
合 計		106	53 (50.0%)	25 (23.6%)	0	5 (4.7%)	23 (21.7%)	0	0
上記のうち、福祉サービス利用援助事業に関するもの (再掲)		4	4	0	0	0	0	0	0

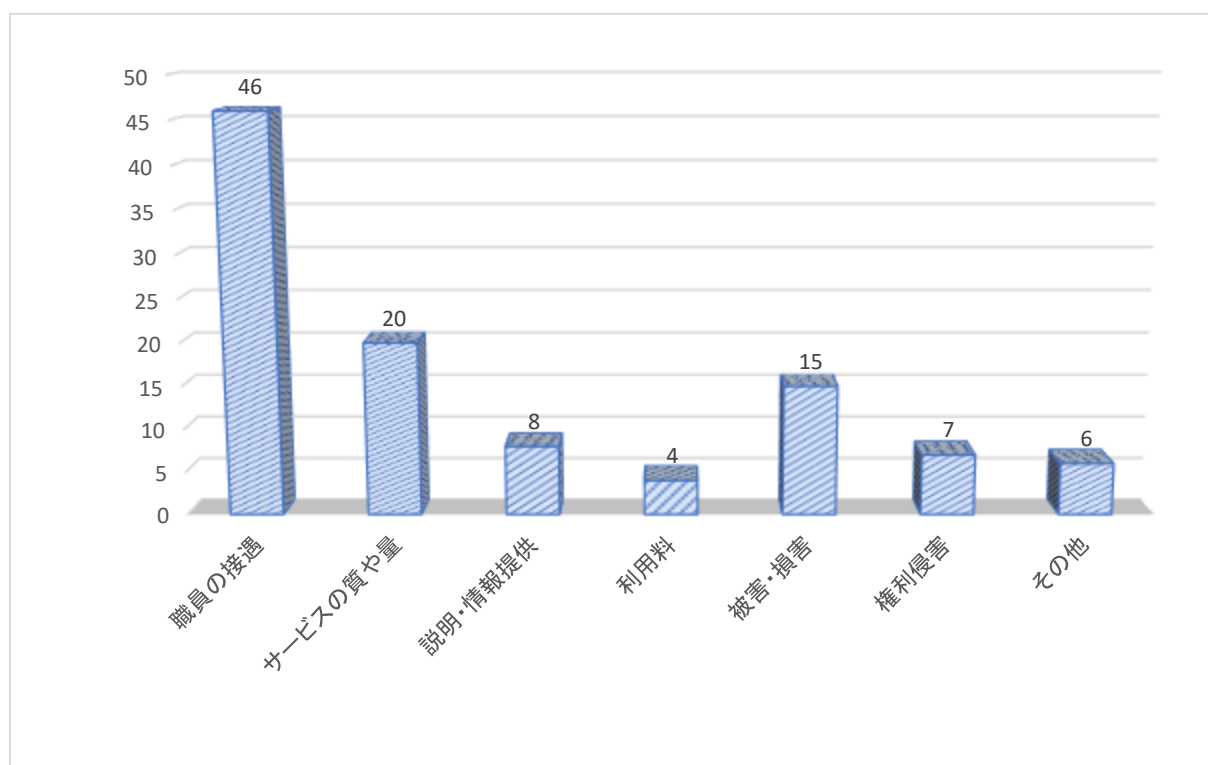
(図2) 種別ごとの「初回苦情相談」 件数



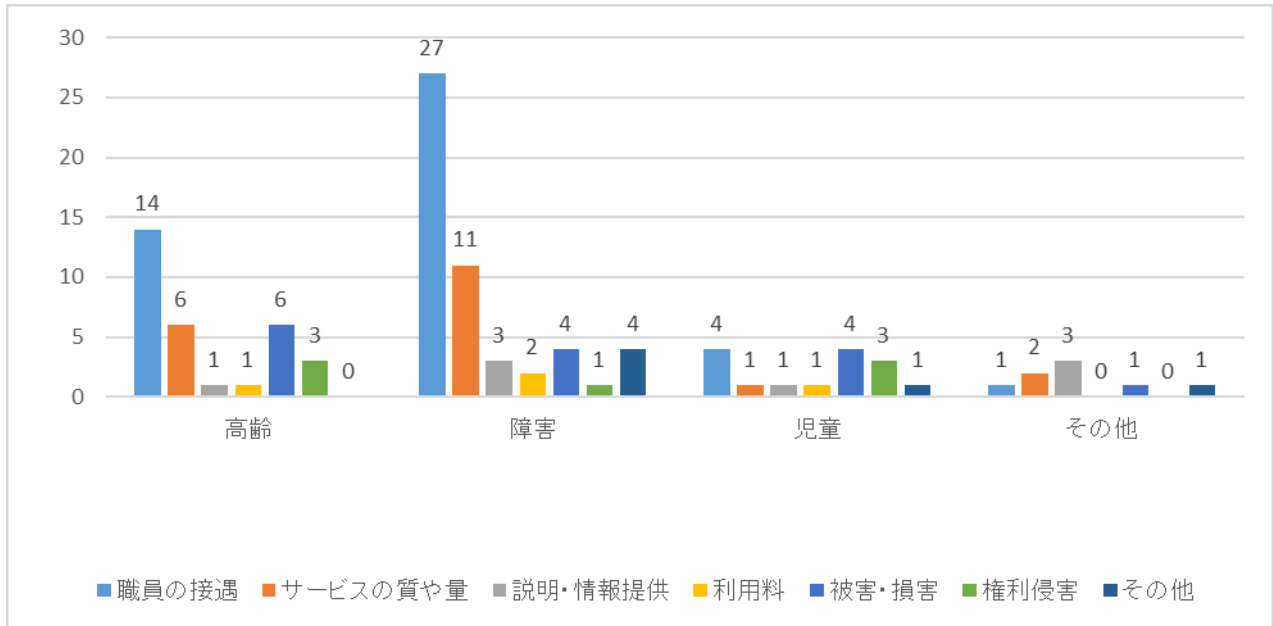
(表3) 初回苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計	構成比
職員の接遇	14	27	4	1	46	43.40%
サービスの質や量	6	11	1	2	20	18.87%
説明・情報提供	1	3	1	3	8	7.55%
利用料	1	2	1	0	4	3.77%
被害・損害	6	4	4	1	15	14.15%
権利侵害	3	1	3	0	7	6.60%
その他	0	4	1	1	6	5.66%
計	31	52	15	8	106	
構成比	29.2%	49.1%	14.2%	7.5%		

(図3) 初回苦情の内容



(図4) 種別ごとの初回苦情の状況



(図5) 年度別のサービス種別ごとの初回苦情件数の推移 (R2年度～)

