

令和 6 年度

事業報告書

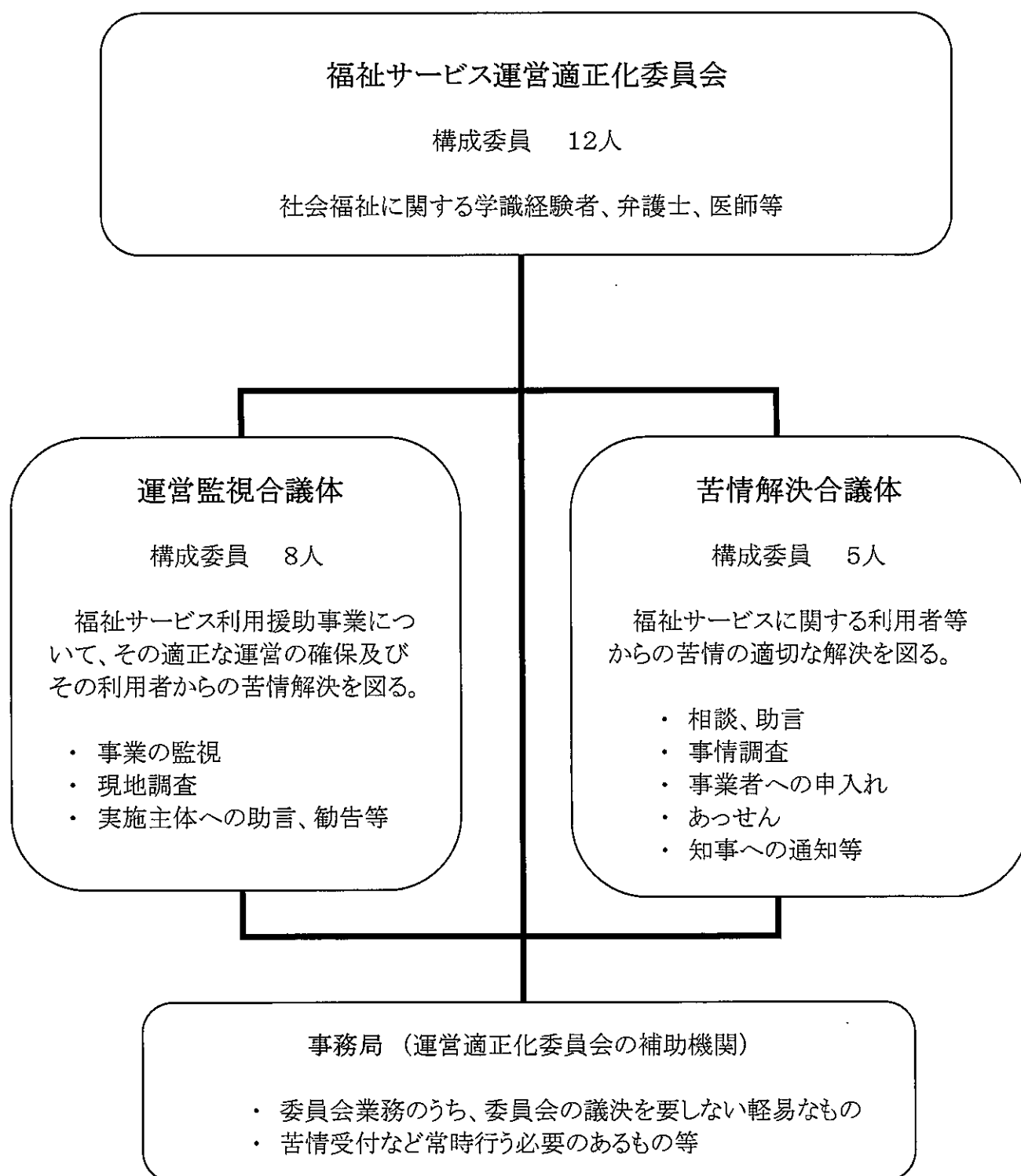
福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

目 次

1	運営適正化委員会の組織	1
	(1) 運営適正化委員会組織図	
2	運営適正化委員会等の開催状況	2
	(1) 運営適正化委員会本会議の開催	
	(2) 運営監視合議体の開催	
	(3) 苦情解決合議体の開催	
	(4) 関係機関による会議等への出席	
3	運営監視事業	3
	(1) 日常生活自立支援事業の実施状況	
	(2) 日常生活自立支援事業の現地調査及び提言等	
	(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望	
4	苦情解決事業	9
	(1) 苦情等の受付状況	
	(2) 広報・啓発事業の実施	
	(3) 福祉サービス事業所向け苦情対応研修会の開催	
資 料		12
	苦情相談の年度別傾向	

1 運営適正化委員会の組織

(1) 運営適正化委員会組織図



※ 構成委員のうち1人は兼務委員である。

2 運営適正化委員会等の開催状況

(1) 運営適正化委員会本会議の開催

	開催日	開催方法	出席委員数 (人)	議事内容
第1回	令和6年5月29日	香川県社会福祉総合センター	11	・令和5年度事業報告 ・令和6年度事業計画
第2回	令和6年8月21日		9	・委員改選に伴う委員長の選任等

(2) 運営監視合議体の開催

	開催日	場 所	出席委員数 (人)	議事内容
第1回	令和6年 9月10日	香川県社会福祉総合センター	6	・日常生活自立支援事業の実施状況報告 ・令和5年度日常生活自立支援事業の運営監視実施状況等 ・令和6年度日常生活自立支援事業の運営監視実施計画
第2回	令和7年 3月13日		6	・令和6年度日常生活自立支援事業の現地調査結果 ・市町社協に対する通知 ・県社協に対する提言等

(3) 苦情解決合議体の開催

	開催日	場 所	出席委員数(人)	議事内容
第1回	令和6年7月10日	香川県社会福祉総合センター	5	・苦情申出案件の報告・協議
第2回	10月30日		4	・苦情申出案件の報告・協議
第3回	令和7年1月16日		4	・苦情申出案件の報告・協議
第4回	3月17日		4	・苦情申出案件の報告・協議

(4) 関係機関による会議等への出席

- ・全社協「運営適正化委員会事業研究協議会」(令和6年7月)
- ・全社協「運営適正化委員会相談員研修会」(令和6年10月)
- ・「中四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議」(令和6年12月)

3 運営監視事業

(1) 日常生活自立支援事業の実施状況

実施主体である県社協から次のとおり報告を受けた。

①会議等の開催状況（令和6年度）

ア 契約締結審査会の開催	4回
イ 専門員研修会の開催	2回
ウ 生活支援員研修会の開催	3回
エ 市町社会福祉協議会事務局長会	1回

②実施体制（令和7年3月31日現在）

ア 全市町社会福祉協議会	17か所
イ 専門員	62名
ウ 生活支援員	230名

③契約件数・実利用者数等

ア 契約締結件数 (単位：件)

年 度 別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	そ の 他	合 計
令和元年度	62	41	37	11	151
令和2年度	56	35	38	16	145
令和3年度	86	28	27	16	157
令和4年度	60	31	34	21	146
令和5年度	67	36	32	16	151
令和6年度	78	30	45	29	182

※ 解約件数 134件（令和6年度）

イ 実利用人数 (単位：人)

年 度 別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	そ の 他	合 計
令和元年度	229	196	189	38	652
令和2年度	207	211	185	43	646
令和3年度	228	225	188	50	691
令和4年度	225	225	194	62	706
令和5年度	218	239	203	67	727
令和6年度	236	242	220	77	775

ウ 相談件数（令和6年度） 40,563件（平均約3,380件/月）

(2) 日常生活自立支援事業の現地調査及び提言等

8 市町社協を対象に現地調査を行い、その結果を合議体会議で審議の上、社協ごとに改善すべき点(「適正なケース記録の作成」、「定期的な支援計画評価の実施」、「ヒヤリハットの職員間での情報共有」等)を通知し、助言を行った。

また、同時に事業主体である県社協には、市町社協の行う事業の業務監督を徹底するとともに、事業の円滑な遂行に必要な基礎的な事項(「相談・面接・記録のスキルアップ」、「適切な金品管理」、「実施体制の整備」等)に係る研修や定期的な情報交換会の実施など、市町社協に対するきめ細かな支援を継続することで適正な運営が図られるよう提言等を行った。

現地調査実施日	調査対象社協	現地調査訪問委員数等
令和6年11月27日	多度津町	委員2名 事務局1名
令和6年12月5日	土庄町	
令和6年12月9日	丸亀市	
令和6年12月17日	三木町	
令和7年1月8日	綾川町	
令和7年1月20日	さぬき市	
令和7年2月3日	観音寺市	
令和7年2月6日	高松市	

県社協に対する提言等の内容

香運発第 14 号
令和 7 年 3 月 19 日

社会福祉法人 香川県社会福祉協議会
会長 大山 智 様

香川県運営適正化委員会
委員長 西谷 清美

令和 6 年度 日常生活自立支援事業の実施に係る提言について

本委員会(運営監視合議体)は、日常生活自立支援事業の実施状況について、各市町社会福祉協議会(以下「市町社協」)の現地調査を隔年で実施しており、今年度は 8 市町社協を対象に現地調査を行いました。

なお、現地調査項目の市町社協による自己点検結果は別添 1、本委員会による市町社協別の現地調査結果は別添 2 のとおりです。

当該調査結果を踏まえ、社会福祉法第 84 条に基づき、より適正な運営を確保するために下記のとおり提言いたします。

記

(1) ケース記録について

ケース記録は、概ね、適正に作成され、関係資料も整理・保存されておりましたが、一部に「鉛筆書きの箇所やメモが書かれた付箋の貼付け」、「関係書類が見やすく整理されていない」等、記録方法や綴じ方等に改善を要するケースが見受けられました。

支援者の生活支援の足跡が確認でき、加えて組織としてケース管理を行うために必要となる、要点を押さえた記録の作成や適正な記録方法、関係書類の適切な整理・保存について、遺漏のないようお願いします。

(2) 支援計画評価について

定期的に利用者の体調変化やサービスの利用状況等をモニタリングし、支援計画の見直しの必要性を評価することは重要であり、概ね、適切に実施されておりましたが、一部の市町社協においては、評価の記録・決裁が行われていない状況等も見受けられました。

組織としての定期的な支援計画評価の実施を徹底されますようお願いいたします。

(3) ヒヤリハットについて

事故にまで至らない「ヒヤリハット」を組織として日常的に記録し情報共有することで、注意を喚起し、業務改善に繋げることは事故防止に大変有効であると考えますが、一部の市町社協においては、情報共有がルール化されていない状況が見受けられました。

全ての市町社協で「ヒヤリハット」が職員で情報共有されますよう仕組みづくりをお願いします。

(4)県社協による業務監督等について

今年度現地調査を行った市町社協では、前回（隔年実施 4 年度）の指摘項目の改善に取り組まれ、多くの項目で改善が見られましたが、一部には、状況に変化のない項目や新たな課題も見受けられました。

貴社会福祉協議会におかれましては事業の実施主体として、引き続き、事業の委託先である市町社協の業務監督（業務の状況把握・改善指導・改善状況確認等）を会議や訪問調査・報告書の徴収などにより、徹底して実施されますようお願いいたします。

また、あわせて事業の基礎的な事項に係る研修会・情報交換会を、計画的にテーマを設定して実施する（（例）担当者向け「相談・面接・記録のスキルアップ」「金品管理の原則」・管理者向け「実施体制の整備」等）ほか、一部の社協で業務効率化に向けて導入が進んでいる管理用アプリやその他参考となる事例の情報収集・情報提供などを行うことも必要であると思われます。

市町社協に対してきめ細かな業務監督・支援を行うことで、市町社協自身が自らの実態に応じて、どのような体制や取り組みが必要かを主体的に検討することを促すとともに、県下全体で事業の適正な運営が図られるよう取り組まれますことをお願い申し上げます。

なお、今回の提言内容に対する項目ごとの対応については、後日、ご報告願います。

加えて、市町社協から事業実施上の意見及び要望（業務量に見合った委託料の確保・増額等）がありましたので、別添 3 のとおりお知らせします。

以上 よろしく願いいたします。

(別添 1 ～ 3 省略)

(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望

日常生活自立支援事業の実施に関し、調査対象の市町社協から、次のような意見・要望があったので、事業実施主体である県社協に伝達した。

内容
A社協 ・ 人件費含めての事業費の増額をお願いしたいです。
B社協 ・ 本事業の実施や事務作業に関する県下で統一されたマニュアルと勉強会をしていただきたいです。 ・ 利用者死亡後の返還先がない通帳を各社協で保管していますが、県で一括して保管していただけないのでしょうか。 ・ 金融機関へ代理届を提出する際、添付書類で利用者及び生活支援員の顔写真付き身分証明書原本(免許証、マイナンバーカード等)の提出を求められます。届出には時間を要するため原本を借用する間、ご不便をおかけするため、写しで対応していただけるよう交渉していただくことはいかがでしょうか。 ・ 本人の同行を求める金融機関があるが、本事業の利用者は出向くことができないと思われ、金融機関が本人宅を訪問することも断られるため手続きが進められない。 ・ 年金支給日を分散してほしい。 ・ 利用料が 1,500 円で ATM で払出す場合、硬貨の払い出しができない ATM が多くなっているのを検討してほしい。
C社協 ・ 相談内容も複雑になり、あらゆる相談に対応する必要がある。 専門員として、専門職を専任で雇うために必要な委託費を確保して頂きたい。
D社協 ・ 利用者死後の対応や返還できていない預かり物についての対応について。 ・ 専門員の補助金について、適正契約件数と共に検討していただきたい。
E社協 ・ 本人が亡くなると現金での支払いができなくなり、未払いが生じるケースがある。特約「預託金」制度の仕組み作りについて進めてもらいたい。 ・ 金融機関への代理人関係手続きが同じ金融機関であっても支店によって取り扱い方が違う。統一してもらいたい。 ・ 施設入所をする際、通帳を施設で預かれないという理由で本事業の契約を求められる。

利用料等がすべて引き落としになっている場合、施設で管理できる仕組みを作ってもらいたい。

- ・ 定期支援の事務作業の他、電話での対応に時間を要している。担当件数からは見えない事務量に対しての負担金の増額を考えてほしい。
- ・ 身体的理由や本事業の契約条件に当てはまらない方への支援方法はないかと相談を受けることがある。日常生活自立支援事業の対象にならない人へ対応できる事業を作ってもらいたいと支援者からの要望がある。

4 苦情解決事業

(1) 苦情等の受付状況

①苦情等受付件数（月別、受付方法別）

	受 付 方 法								備 考
	電話		メール		その他(来所・手紙)		計		
	苦 情	その他 相談	苦 情	その他相 談	苦 情	その他 相談	苦 情	その他相 談	
4 月	3				1		4		
5 月	5	2					5	2	
6 月	8						8		
7 月	14		1				15		
8 月	7						7		
9 月	4	2					4	2	
10 月	3	2	1				4	2	
11 月	4						4		
12 月	6				1		7		
1 月	3				1		4		
2 月	3	1					3	1	
3 月	6				1		7		
合 計	66	7	2		4		72	7	

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

②苦情等受付件数（種別・申出人別）

	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		計	
	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談
高齢者	4		27	1	1		2	1	2		36	2
障害者	15	2	1				1		3		20	2
児童			2				1		1		4	
その他	11	3	1								12	3
合 計	30	5	31	1	1		4	1	6		72	7

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

③苦情等受付件数（種別、原因別・解決結果別）

	区 分	苦 情 解 決 結 果							
		① 当事者間での解決の推奨	② 相談・助言	③ 他機関の紹介	④ あつせん	⑤ 行政への通知	⑥ 事業所への伝達・助言	⑦ その他	⑧ 継続中
高齢者	①サービス内容（職員の接遇）		3						3
	②サービス内容（サービスの質や量）		1	2			1		4
	③利用料								
	④説明・情報提供		1	3					4
	⑤被害・損害		1	1			16		18
	⑥権利侵害		2			1			3
	⑦その他		2	2					4
障害者	①サービス内容（職員の接遇）		1	1			7		9
	②サービス内容（サービスの質や量）			1					1
	③利用料								
	④説明・情報提供			1					1
	⑤被害・損害		1	1			1		3
	⑥権利侵害		1						1
	⑦その他		2	2			1		5
児童	①サービス内容（職員の接遇）		1	1					2
	②サービス内容（サービスの質や量）		1						1
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他		1						1
その他	①サービス内容（職員の接遇）		6	1			2		9
	②サービス内容（サービスの質や量）			1					1
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他		1	1					2
合計	①サービス内容（職員の接遇）		11	3			9		23
	②サービス内容（サービスの質や量）		2	4			1		7
	③利用料								
	④説明・情報提供		1	4					5
	⑤被害・損害		2	2			17		21
	⑥権利侵害		3			1			4
	⑦その他		6	5			1		12
	合 計		25	18		1	28		72

(2) 広報・啓発事業の実施

- ① 香川県社会福祉協議会ホームページに制度の概要を掲載
- ② パンフレット・ポスターの配付等

(3) 福祉サービス事業所向け苦情対応研修会の開催

①「福祉サービス苦情対応研修会」

- ・開催方法 オンライン(動画配信)
- ・配信 令和7年1月8日～令和7年1月29日
- ・参加者対象 事業所職員(苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他職員)等
- ・申込事業所 147事業所
- ・内容 講師 コミュニケーションサポートオフィス 喜山志津香氏
演題 福祉サービス提供事業所における苦情対応

②「苦情対応に関する模擬事例検討研修会」

- ・開催方法 参集 ・開催日 令和7年3月7日
- ・参加者対象 事業所職員(苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他職員)等
- ・申込事業所 24事業所(名)
- ・内容 講師 四国学院大学 社会福祉学部 教授 西谷 清美氏
講演及び模擬事例検討(意見交換・講師による助言)

資 料

(苦情相談の年度別傾向)

香川県運営適正化委員会への苦情相談の年度別傾向

1 苦情相談件数と受付方法

	受 付 方 法						計		総計
	来 所		電話・書面		その他(メール)				
	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	
平成12～ 令和元年度	86	56	429	406	25	24	540	486	1,026
令和2年度	3	2	32	36		4	35	42	77
令和3年度	4		54	17	2		60	17	77
令和4年度	1		68	8	5		74	8	82
令和5年度	1	1	51	11	3		55	12	67
令和6年度	4		66	7	2		72	7	79
計	99	59	700	485	37	28	836	572	1,408
総計	158		1,185		65		1,408		

2 分野別苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
平成12～ 令和元年度	283	176	48	33	540
令和2年度	10	10	0	15	35
令和3年度	25	10	5	20	60
令和4年度	21	22	5	26	74
令和5年度	17	19	4	15	55
令和6年度	36	20	4	12	72
計	392	257	66	121	836

3 苦情の内容

	職員の 接遇	サービスの 質・量	利用料	説明 情報提供	被害 損害	権利 侵害	その他	計
平成12～ 令和元年度	236	70	22	56	50	33	73	540
令和2年度	12	1			4		18	35
令和3年度	24	12	1	3	14	1	5	60
令和4年度	33	26	1	4	1	3	6	74
令和5年度	15	14		3	6	7	10	55
令和6年度	23	7		5	21	4	12	72
計	343	130	24	71	96	48	124	836

4 苦情の解決方法

	相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	意見要望	計
平成12～ 令和元年度	248	135	0	32	104	12	9	540
令和2年度	1	34						35
令和3年度	19	39			2			60
令和4年度	34	40						74
令和5年度	21	33			1			55
令和6年度	25	46		1				72
計	348	327	0	33	107	12	9	836

5 苦情・相談の申出人

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
平成12～ 令和元年度	163	127	306	131	11	9	21	86	39	133	540	486
令和2年度	20	18	13	13				2	2	9	35	42
令和3年度	32	7	23	3			1	1	4	6	60	17
令和4年度	39	6	24				3	1	8	1	74	8
令和5年度	27	4	16		1		7	7	4	1	55	12
令和6年度	30	5	31	1	1		4	1	6		72	7
計	311	167	413	148	13	9	36	98	63	150	836	572
総計	478		561		22		134		213		1,408	

令和 6 年度事業報告書

(香川県運営適正化委員会)

令和 7 年 (2025 年) 9 月 発行

〒760-0017

香川県高松市番町一丁目 10 番 35 号

香川県社会福祉総合センター4F

(香川県社会福祉協議会内)

TEL 087-861-1300 FAX 087-833-3022

e-mail unteki@kagawakenshakyō.or.jp