

令和 7 年度
和歌山県福祉サービス
運営適正化委員会
事業報告書

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

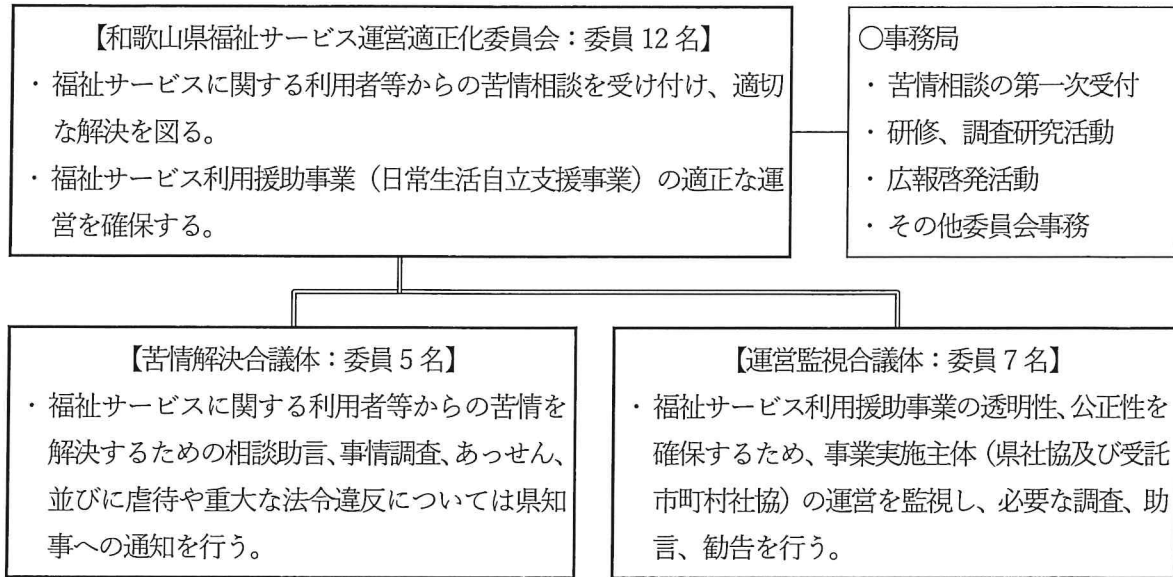
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	和歌山県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（全体会議）の開催	2
3	福祉サービスに関する苦情への対応	2
4	苦情解決システムの機能強化	4
5	福祉サービス利用援助事業の運営監視	5
6	福祉サービス運営適正化委員会全般にかかる事業の実施	6

《和歌山県福祉サービス運営適正化委員会》

1 和歌山県福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等



【和歌山県福祉サービス運営適正化委員会委員構成】（令和 8 年 3 月現在）

委員長：◎ 副委員長：○					合議体	
分 野			氏 名	所属等	苦	運
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	◎	栗 山 隆 博	元 県社会福祉協議会	◇	
			星 野 佳 世 子	社会福祉士・精神保健福祉士	◇	
			三 浦 多 代	県民生委員児童委員協議会	◇	
			笠 谷 修 芳	県民生委員児童委員協議会		◇
	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		大 畠 信 雄	県精神保健福祉家族会連合会		◇
			梅 本 靖 子	公益社団法人認知症の人と家族の会 和歌山県支部		◇
	福祉サービス提供者代表		米 川 徳 昭	県共同作業所連絡会		◇
法律に関する学識経験者			竹 中 昭 美	県老人福祉施設協議会		◇
			内 川 真 由 美	弁護士	◎	
医療に関する学識経験者		○	本 田 壽 秀	公認会計士・税理士		◎
			野 村 繁 雄	医師		○
			東 直 子	和歌山県看護協会	○	

《任期》令和 6 年 8 月 10 日～令和 8 年 8 月 9 日

苦：苦情解決合議体 運：運営監視合議体
◎：合議体長 ○：職務代理者 ◇：委員

【県福祉サービス運営適正化委員会選考委員会】（令和8年3月現在）

委員長：◎ 副委員長：○

分 野		氏 名	所 属
公益代表	◎	岡 本 美 智 子	県民生委員児童委員協議会
	○	岩 橋 計 幸	県福祉保健部福祉保健政策局
福祉サービス利用者代表		西 井 幸 男	県身体障害者連盟
		堀 川 憲 一	県老人クラブ連合会
社会福祉事業経営者代表		森 田 昌 伸	県社会福祉法人経営者協議会
		林 保 行	県市町村社協連絡協議会

《任期》令和6年7月8日～令和8年7月7日

2 福祉サービス運営適正化委員会（全体会議）の開催

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	8月1日	11名	和歌山市	(1) 令和6年度事業報告を承認した。 (2) 令和7年度事業計画を承認した。

3 福祉サービスに関する苦情への対応

(1) 苦情解決合議体の開催

苦情解決合議体を開催し、福祉サービスに関する苦情への対応協議等を行った。

① 苦情解決合議体の開催

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	5月20日	5名	和歌山市	・令和6年度及び7年度の苦情相談受付状況（4月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。
2	7月15日	4名	和歌山市	・令和7年度苦情相談受付状況（6月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。
3	8月1日	4名	和歌山市	・令和7年度苦情相談受付状況（7月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。
4	10月21日	4名	和歌山市	・令和7年度苦情相談受付状況（9月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。
5	12月16日	4名	和歌山市	・令和7年度苦情相談受付状況（11月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。
6	3月17日	5名	和歌山市	・令和7年度苦情相談受付状況（2月末現在）を確認した。 ・受付の苦情の対応を協議及び確認した。 ・令和8年度年間日程（案）を承認した。

② 苦情等の受付状況（令和7年4月1日～令和8年3月31日）

ア 苦情等の受付件数（単位：件）

	件数	高齢者	障害者	児童	その他
苦情	48	9	29	7	3
問合せ	31	12	2	2	15

イ 月別苦情等受付件数（単位：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
苦情	6	5	6	5	2	4	3	6	2	3	4	2	48
問合せ	5	3	1	0	3	2	6	2	3	4	0	2	31

ウ 苦情受付方法（単位：件）

	来所	電話	文書	FAX	Eメール	その他	合計
苦情	1	36	3	0	8	0	48

エ 苦情申出人の属性（単位：件）

	苦情／相談					合計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	
高齢者	6	3	0	0	0	9
障害者	26	3	0	0	0	29
児童	0	6	0	0	1	7
その他	3	0	0	0	0	3
合計	35	12	0	0	1	48

オ 苦情内容・解決結果【苦情として受け付けた48件の内訳】（単位：件）

	相談 助言	紹介	あつ せん	県へ 通知	その他		継続中	意見	合計
					調査・ 申入れ	中断・ 取下等			
職員の接遇	29	0	0	0	0	0	0	0	29
サービスの質や量	5	0	0	0	0	0	0	0	5
利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
権利侵害	3	0	0	0	0	0	0	0	3
その他	11	0	0	0	0	0	0	0	11
合計	48	0	0	0	0	0	0	0	48

カ 事情調査等の実施

苦情 48件のうち、事務局による事業者への面接調査実施 4件
事業者への聞き取り（電話のみ） 44件

キ 県福祉サービス運営適正化委員会 苦情相談受付状況（単位：件）

	R3	R4	R5	R6	R7
高齢者	20	23	27	16	9
障害者	62	68	59	34	29
児童	10	5	6	7	7
その他	13	17	18	3	3
合計	105	113	110	60	48

(2) 広報・啓発活動

苦情解決事業について、利用者及び福祉サービス事業者等に対して幅広く周知を図るため、ポスター配布等を行った。

① 事業概要、事業報告のインターネット掲載

和歌山県社会福祉協議会ホームページ (<https://www.wakayama-wel.jp/>) において、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会のページを更新し、広報啓発・情報提供に努めた。

② 広報紙への掲載

和歌山県社会福祉協議会広報紙「福祉わかやま」(10,000部発行/年11回)を活用し、「苦情解決のツボ」と題してコラム等を掲載した。

③ ポスターの配布

福祉サービス事業所内で苦情解決体制を掲示するためのポスターを希望事業所へ配布した。

(3) 関係機関等との連携

① 和歌山県人権相談ネットワーク協議会(県人権政策課)への参加

月 日	場 所	内容概要
6月4日	和歌山市	「人権相談担当者の相談技術」 講師 臨床心理士・公認心理師・和歌山心療オフィス所長 上野 和久 氏
2月18日	和歌山市	外国人の人権について 講師 和歌山大学観光学部講師、(公財)和歌山県人権啓発センター理事、元(公財)和歌山県国際交流協会外国人生活相談室長 城山 雅宏 氏

② 県民生委員児童委員協議会での説明

月 日	場 所	出席者	内容概要
1月23日	那智勝浦町	事務局1名	令和7年度新任民生委員・児童委員研修会で和歌山県福祉サービス運営適正化委員会(福祉サービスの苦情解決)について説明を行うとともに協力を依頼した。
1月27日	田辺市		
1月29日	田辺市		
2月4日	和歌山市		
2月5日	和歌山市		
2月6日	和歌山市		
2月13日	橋本市		

4 苦情解決システムの機能強化

(1) 研修等の実施

社会福祉事業の経営者等に対して、苦情解決体制が円滑に機能するように研修会の開催等を行った。

① 福祉サービス苦情解決研修会の実施

令和7年度 福祉サービス苦情解決研修会「苦情対応力研修」

＜講師＞ 株式会社ユメコム 代表取締役 橋本 珠美 氏

月 日	場 所	参加人数	参加対象
10月30日	和歌山市	84名	社会福祉施設・社会福祉事業所で事業者から選任された第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、管理者等

② 出前講座の実施

福祉サービス事業所の職員や第三者委員が、苦情解決を適切に行えるよう、福祉サービス事業所等が主催する研修会(職員研修等)に福祉サービス運営適正化委員会事務局の職員が出向き、苦情解決の仕組みなどのテーマに沿って、一緒に考え助言等を行った。(実施:計3事業所)

(2) 巡回訪問の実施

福祉サービス事業者の自主的な苦情解決が適切に行われるよう、その体制整備についての相談・助言を目的に巡回訪問を実施した。(実施:計4事業所)

5 福祉サービス利用援助事業の運営監視

(1) 運営監視合議体の開催

運営監視合議体を開催し、実施主体から福祉サービス利用援助事業について報告を受けるとともに、現地調査結果による助言等の協議を行った。

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	8 月 1 日	7 名	和歌山市	- 令和 6 年度運営監視合議体現地調査に基づく助言に対する回答を実施主体から聴取した。 - 令和 6 年度日常生活自立支援事業の実績報告を聴取した。 - 令和 7 年度運営監視合議体現地調査の実施について審議した。
2	3 月 6 日	7 名	和歌山市	- 令和 7 年度「現地調査」の調査結果及び助言等文書通知事項について審議した。 - 令和 8 年度「運営監視合議体」事業計画を承認した。

(2) 現地調査及び助言等

福祉サービス利用援助事業全般の監視を行い、現地調査、勧告及び助言を行った。

① 現地調査の実施

調 査 先	現地調査 月 日	出席 委員	予備調査 月 日	内 容
橋本市社会福祉協議会	10 月 2 日	3 名	6 月 30 日	【事前調査事項】 - 事業実施体制、広報活動等の状況、契約および相談の状況 【現地調査事項】 - 相談状況や処理状況、課題、要望等の聞き取り - 利用者各ケースについて、契約書、ケース記録、書類等預かり書記載事項実物照合（貸金庫及び事務所金庫内） 令和 4 年度に勧告した「実施主体である県社会福祉協議会による委託先に対する業務監督の実施」が履行され、これに併せて、事務局による予備調査を実施のうえ、委員による現地調査を実施した。 また、現地調査対象のうち 3 町社会福祉協議会については、事務局による予備調査をもって現地調査に代えることとした。
湯浅町社会福祉協議会	11 月 5 日	3 名	9 月 9 日	
御坊市社会福祉協議会	11 月 14 日	4 名	7 月 10 日	
新宮市社会福祉協議会	12 月 2 日	3 名	8 月 28 日	
串本町社会福祉協議会	12 月 3 日	3 名	8 月 27 日	
田辺市社会福祉協議会	12 月 11 日	4 名	8 月 7 日 9 月 4 日 9 月 11 日	
九度山町社会福祉協議会	—	—	8 月 22 日	
印南町社会福祉協議会	—	—	7 月 4 日	
日高川町社会福祉協議会	—	—	7 月 28 日	

② 現地調査を行った社協に対する勧告・助言

現地調査の結果を踏まえ、県社協に対し通知し、是正を求めた。

社 協 名	勧 告	助 言
和歌山県社会福祉協議会	2 件	4 件

(3) 実施主体（社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会）への勧告

次の事項について、利用者の財産保全のため内部牽制により適切な管理を行うことの重要性を踏まえた上で改善を図るとともに、全委託先に周知・徹底されたい。

- ① 日常的金銭管理にかかる現金保管にあたっては、預かり金と現金出納帳記載の金額が一致しているかを必ず複数人でチェックすること。
- ② 書類等預かりサービスにかかる通帳等の出入庫に際しては、必ず複数職員により開封・封印作業を行うこと。

(4) 実施主体（社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会）への助言

- ① 委託先の業務について指摘があった各事項について、全委託先に対し周知・徹底を図られたい。
- ② ①について、指摘を受けた委託先それぞれの改善状況をとりまとめ、報告されたい。
- ③ 実施主体の業務及び委託先からの要望について実施主体として対策を講じられたい。
 - ア どこまでが本事業の業務なのかわからない。
 - イ 成年後見制度利用と本事業利用のどちらが相談者にとって良いのか判断が難しい。
 - ウ 専門員が不足しているため、利用者対応と並行して新規相談者に対応することが困難な状態である。
 - エ キャッシュレス化により、知的障害者、精神障害者が困窮に陥るケースが増えている。改善策などがあれば教示されたい。
- ④ 実施主体による委託先に対する業務監督を継続し、令和8年度実施計画を提示されたい。

委託先の業務について指摘があった各事項

前年度指摘		改善指導事項
○	1	代筆立会証明書の作成をすること。
	2	契約変更時は新たに契約書を作成せず、変更契約書を交わすこと。
	3	契約変更を行った際、支援計画書や書類預かり書に変更日を記載すること。
○	4	支援計画評価票を所定の時期に作成すること。
	5	援助実施記録は本人の状況を詳しく記載すること。
○	6	援助実施記録は複数人でチェックすること。
○	7	日常的金銭管理にかかる通帳は残高 50 万円以下とすること。
○	8	日常的金銭管理にかかる 6 か月毎の通帳記帳面コピーを支援計画評価票の裏面に添付すること。
	9	払戻・支払依頼書（兼報告書）の出金額と添付する請求書又は領収書の金額が一致するか確認すること。
○	10	払戻・支払依頼書（兼報告書）に領収書の添付もれがないこと。 （本事業利用料の領収書等）
○	11	入金依頼書（兼報告書）に通帳記帳面コピーの添付漏れがないこと。なお、現金を出金し、他の通帳に振替えた場合に出金した通帳記帳面のコピーも添付すること。
○	12	現金を入金する場合、入金依頼書（兼報告書）を作成すること。
○	13	「書類等預かり書」には合算でなく、それぞれ記載すること。

6 福祉サービス運営適正化委員会全般にかかる事業の実施

(1) 都道府県運営適正化委員会との連携

① 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会

月 日	場 所	参 加 者
7 月 7 日	東京都	本会事務局 1 名

② 都道府県運営適正化委員会相談員研修会

月 日	場 所	参 加 者
11 月 6 日～11 月 7 日	東京都	本会事務局 1 名

③ 近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議

月 日	場 所	参 加 者
12 月 9 日	滋賀県	本会事務局 2 名