

**令和6年度
事業報告書**

**社会福祉法人 北海道社会福祉協議会
北海道福祉サービス運営適正化委員会**

事業報告にあたって

北海道福祉サービス運営適正化委員会の『令和6年度事業報告書』をお届けします。ご高覧いただき、皆様の忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければと思います。

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に規定されて設置されている委員会であり、福祉サービス利用者（特に判断能力に不安を抱えた高齢者や障がい者など）の福祉サービスの利用援助事業（日常生活自立支援事業）への助言を通して人権を擁護するとともに、利用者やその家族等の関係者からの福祉サービスに対する苦情に対して、適正な解決を行うことを支援すること、あるいは、直接、苦情解決に取り組むことで利用者の権利を擁護することを目的とするものです。北海道福祉サービス運営適正化委員会は、平成12年度に北海道社会福祉協議会に設置されて以来、独立した機関として活動しており、組織は「全体会」の他に「運営監視委員会」と「苦情解決委員会」の二つの合議体から構成されています。

苦情解決委員会へは、福祉サービスの種類や提供主体の多様化の流れの中で、様々な苦情が寄せられています。これらの苦情は、不適切なサービスを訴えるだけでなく、経営者や施設長などの福祉サービスに対する考え方や経営・管理の方針にも向けられています。介護や養護等で疲弊し、福祉サービスに頼らざるを得ない利用者とその家族の切なる願いは、人権擁護に基づいた適切なサービスを提供する事業者・事業所と出会うことです。その意味で施設長や管理者を含む管理職、経営者の責任は重いといえるでしょう。

本報告書のとおり、令和6年度の新規で受けた苦情相談実件数は316件、一般相談実件数は154件、あわせて過去最高の470件の実相談件数を受け付けました。また、令和6年度に新規で受けた苦情相談と一般相談を合わせた延べ件数は1,206件となり、令和5年度よりも若干減少したものの依然として高い件数となっております。これは、依然として多くの方が苦情相談等を必要としていると同時に、本委員会が苦情解決機関として多くの人々に認知され、また、信頼を得ていることをも意味するものです。このような信頼に応えるべく、本委員会は、限られた予算と人員の中で最大の効果を生み出すために、事務局と委員が打ち合わせや会議を重ねながら活動しております。

令和6年度の特徴としては、申出人ヒアリングや現地調査を、従来どおり対面により実施したこと、福祉サービスを提供している事業所において苦情解決を担う方々（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）を対象とした研修会を対面で開催し、新型コロナウイルス感染症以前の状況に戻りつつある中で、久しぶりにグループ討議等を実施したこと等があります。

今後もオンラインと対面の良いところを取り入れつつ、広大な北海道に適した委員会活動を展開したいと考えています。

また、福祉サービス利用者の権利擁護のためには、直面する問題の解決だけでなく、権利擁護理念の周知や問題発生の防止が含まれており、これは本委員会のもう一つの事業となっております。これらの事業や、運営適正化委員会の存在自体が広く社会的に周知され、有効に活用されることが利用者の権利擁護に資することになります。本報告書には、事案対応の事例も多数収録されており、具体的な相談内容や本委員会の活動状況が理解できます。本報告書が福祉サービス利用者の権利擁護の一助になることができれば幸いです。

令和7年8月

北海道福祉サービス運営適正化委員会
委員長 大友 芳恵

目 次

I. 委員会の開催	
1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催	1
2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催	1
3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催	2
II. 令和6年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	3
III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿	3
IV. 運営監視事業の実施	4
V. 苦情解決事業の実施	
1. 苦情相談・一般相談の受付状況	5
2. 苦情事例の概要	12
3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援	21
VI. 広報・啓発事業の実施	
1. 事業報告書の作成とその公表	22
2. 情報提供	22
3. 苦情解決システム研修会の実施	22
VII. 各種会議等の実施	22

令和6年度 事業報告

I. 委員会の開催

1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2. 7）

日 時	内 容
令和6年4月12日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・委員長・副委員長の選任について・各合議体委員の指名並びに委員長・副委員長の選任について・令和5年度事業報告（案）について・令和6年度事業計画について・令和6年度会議日程（案）について

2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2. 7）

日 時	内 容
(第1回) 令和6年6月19日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業の令和5年度事業実施状況報告並びに令和6年度事業計画及び進捗状況について（札幌市社協、道社協）・令和6年度調査方法・現地調査項目・現地調査先の選定及び担当委員について
(第2回) 令和6年10月11日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・令和6年度現地調査の各委員からの報告（檜山地区・日高地区・札幌市東区）・令和6年度現地調査報告の本部及び現地調査実施先へのフィードバックについて・令和6年度現地調査報告の書面調査実施先へのフィードバックについて
(第3回) 令和7年2月14日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業の令和6年度事業実施状況報告並びに令和7年度事業計画（案）について（札幌市社協、道社協）・令和6年度書面調査結果報告書（案）について・令和6年度北海道保健福祉部との連絡会について

3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの 2. 7）

日 時	内 容
(第1回) 令和6年5月10日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和5年度苦情解決体制整備に関するアンケート調査について ・令和6年度苦情解決システム研修会について ・苦情件数増への対応について
(第2回) 令和6年7月12日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和6年度苦情解決システム研修会について ・北海道福祉サービス運営適正化委員会における検討課題について
(第3回) 令和6年9月27日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告
(第4回) 令和6年11月15日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・あっせんの進め方について ・苦情申出内容について ・令和6年度苦情解決システム研修会について
(第5回) 令和7年1月24日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和6年度北海道保健福祉部との連絡会について ・令和6年度巡回訪問について
(第6回) 令和7年3月14日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和6年度巡回訪問（アンケート調査）の結果について ・令和7年度の全体会の開催方法と日程について

II. 令和6年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿（敬称略）

北海道福祉サービス運営適正化委員会の委員の定数は、12名で各委員会（合議体）の委員を兼ね、各委員会を構成する委員の定数は、運営監視委員会5名、福祉サービス苦情解決委員会7名としている。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】任期：令和6年4月1日～令和8年3月31日

・全体委員長 大友 芳恵 ・全体副委員長 高野 和美

<運営監視委員会委員> ・委員長 高野 和美 ・副委員長 北澤慎之介

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 （公益代表者） （サービス提供者の代表） （利用者の支援者の代表）	岩佐 宏希 岸田 喜幸 西村 敏子	北海道社会福祉士会 副会長 北海道デイサービスセンター協議会 会長 北海道認知症の人を支える家族の会 事務局長
法律に関する学識経験者	北澤慎之介	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	高野 和美	北海道精神保健福祉士協会 事務局員

<苦情解決委員会委員> ・委員長 大友 芳恵 ・副委員長 橋本菊次郎

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者）	大友 芳恵 川久保 寛 澁谷 昌広 橋本菊次郎 山下 浩紀	藤女子大学 人間生活学部 特任教授 北海道大学大学院 法学研究科 准教授 北海道社会福祉士会 理事 北海道医療大学 看護福祉学部 教授 日本医療大学 総合福祉学部 地域貢献センター センター長
法律に関する学識経験者	新堂 有亮	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	藤原 秀俊	北海道医師会 副会長

III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿（敬称略）

（任期：令和6年4月1日～令和8年3月31日）

区 分	氏 名	役 職 名
公 益 代 表	大内 高雄	北海道医療大学大学院 看護福祉学研究所 非常勤講師
	織田なおみ	北海道介護福祉士会 理事
	梅田 絹子	北海道民生委員児童委員連盟 副会長
利 用 者 代 表	坂井 信	北海道老人クラブ連合会 常務理事・事務局長
	藤田孝太郎	北海道身体障害者福祉協会 会長
	佐藤 春光	北海道手をつなぐ育成会 会長
経 営 者 代 表	高江智和理	北海道社会福祉法人経営者協議会 会長
	小玉 将臣	北海道社会福祉協議会地域部会 部会長
	林 隆浩	北海道老人福祉施設協議会 副会長

IV. 運営監視事業の実施

日常生活自立支援事業は、特に判断能力に不安を抱えた高齢者や障がい者などの地域住民を利用対象者とし、1) 福祉サービスの利用援助 2) 日常的金銭管理 3) 書類等の預かり等の福祉サービス（福祉サービス利用援助事業）を提供することにより、地域で安心して生活できるサポート体制を実現することを目的としている。

運営監視委員会は、同事業の実施主体から定期的に業務実施状況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や現地調査、提言・勧告等を行っている。

・調査の実施

運営監視委員会の日常生活自立支援事業に関する運営監視業務の一環として、令和6年度は、檜山・日高地区および札幌市東区における福祉サービス利用援助事業の実態を把握し、必要に応じて助言、相談を実施した。

<調査対象事項>

- ①事業の実施体制 ②関係機関との連携 ③利用者への支援内容 ④苦情受付体制
⑤個別ケースの状況 ⑥各サービス提供状況 ⑦事業の広報及び啓発活動 ⑧専門員及び支援員の資質向上の状況 ⑨その他

現 地 調 査 実 施 先	所 在 地	実 施 年 月 日
今金町社会福祉協議会	今金町総合福祉施設 としべつ	令和6年8月30日
札幌市東区社会福祉協議会	東区民センター	令和6年9月13日
新冠町社会福祉協議会	新冠町社会福祉協議会	令和6年9月19日

書 面 調 査 実 施 先（送付年月日：令和6年9月10日）		
江差町社会福祉協議会	上ノ国町社会福祉協議会	せたな町社会福祉協議会
日高町社会福祉協議会	平取町社会福祉協議会	新ひだか町社会福祉協議会
浦河町社会福祉協議会		

・調査結果の報告

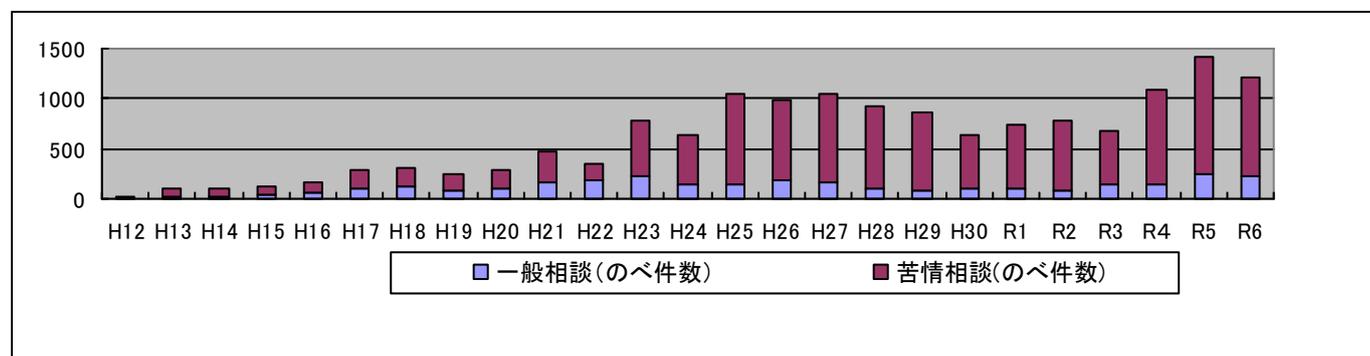
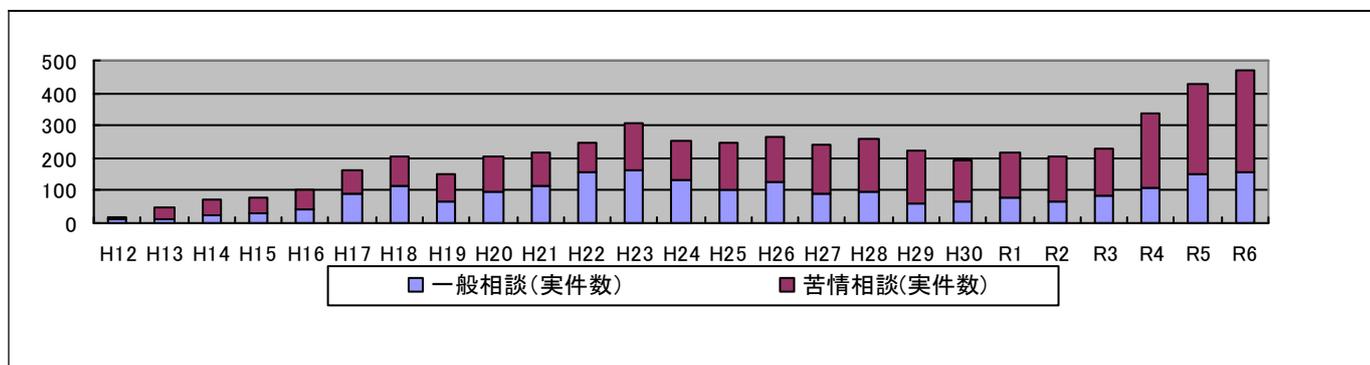
上記現地調査の結果および運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会、および調査実施先に報告した。

V. 苦情解決事業の実施

1. 苦情相談・一般相談の受付状況

① 新規受付件数

(年度推移) 上の表が実件数 下の表がのべ件数。(のべ件数：対応ののべ回数)



年度	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
苦情相談 (実件数)	8	36	46	49	62	69	93	85	106
(のべ件数)	(11)	(77)	(83)	(81)	(112)	(190)	(193)	(171)	(168)
一般相談 (実件数)	10	15	24	32	43	93	113	66	96
(のべ件数)	(10)	(17)	(30)	(34)	(52)	(103)	(123)	(77)	(112)
実件数合計 (のべ件数 合計)	18 (21)	51 (94)	70 (113)	81 (115)	105 (164)	162 (293)	206 (316)	151 (248)	202 (280)

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
苦情相談 (実件数)	101	89	140	119	146	140	149	163	160
(のべ件数)	(310)	(175)	(555)	(488)	(893)	(798)	(884)	(822)	(786)
一般相談 (実件数)	116	157	165	132	104	126	93	99	62
(のべ件数)	(160)	(180)	(227)	(153)	(150)	(179)	(167)	(101)	(83)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	217 (470)	246 (355)	305 (782)	251 (641)	250 (1043)	266 (977)	242 (1051)	262 (923)	222 (869)

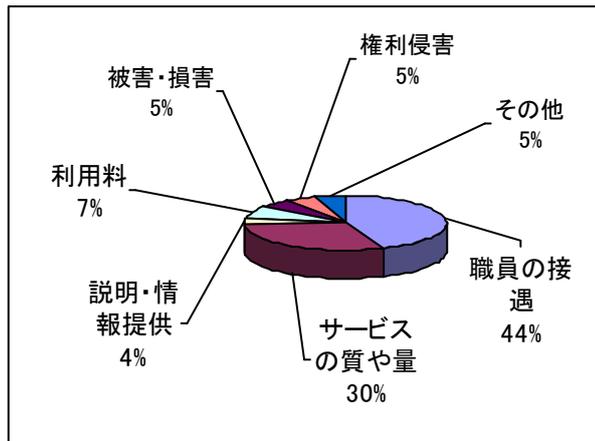
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	合計
苦情相談 (実件数)	124	138	137	144	226	274	316	3,120
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(545)	(950)	(1,166)	(982)	(12,298)
一般相談 (実件数)	67	80	67	84	110	152	154	2,260
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(138)	(140)	(248)	(224)	(3,007)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	191 (633)	218 (737)	204 (787)	228 (683)	336 (1,090)	426 (1,414)	470 (1,206)	5,380 (15,305)

令和6年度は、相談実件数合計が過去最高の470件となった。また相談のべ件数合計も、令和4年度から引き続き1000件を超えている。なお、上記の新規受付件数には含まれていないが、令和5年度に受け付けて令和6年度まで継続して対応した苦情案件は17件であった。

② 苦情相談の内容（令和6年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
職員の接遇	141	44
サービスの質や量	94	30
説明・情報提供	13	4
利用料	22	7
被害・損害	15	5
権利侵害	16	5
その他	15	5
計	316	100

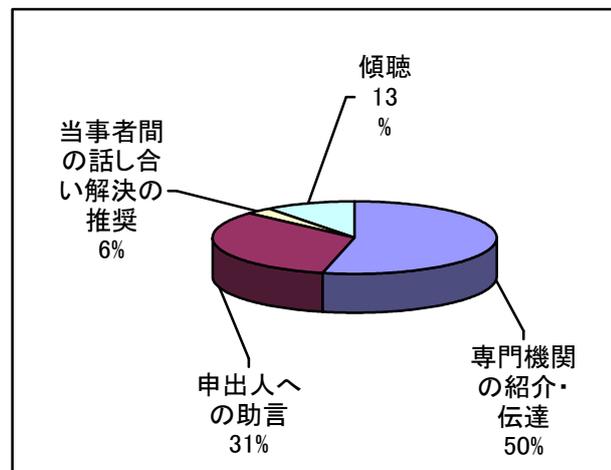


今年度は「職員の接遇」が約4割、「サービスの質や量」が3割で、その2つで総体の約7割以上を占めている。これまで「職員の接遇」が6割以上であったが、昨年に引き続き「サービスの質や量」に対する苦情の割合が高い状況が続いている。

③初回相談のみの苦情相談の内容（令和6年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

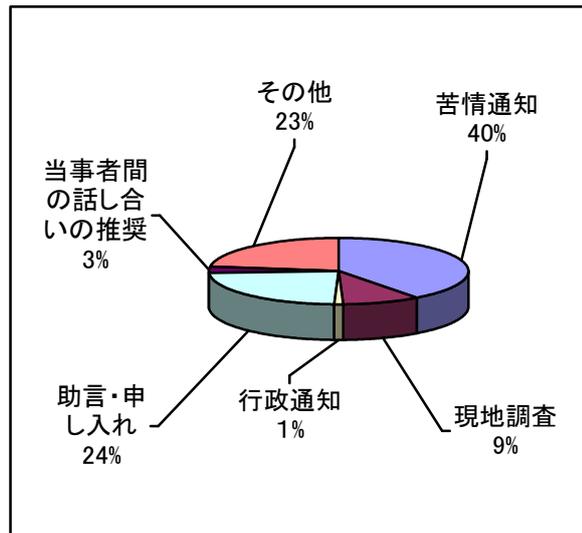
	実件数 (件)	割合 (%)
専門機関の紹介・伝達	126	50
申出人への助言	80	31
当事者間の話し合い解決の推奨	15	6
その他（傾聴）	34	13
計	255	100



「専門機関の紹介・伝達」が約5割、「申出人への助言」が約3割、「傾聴」が1割となっている。このことから、心情に共感して話を聞いてくれる相談窓口を探している相談者が一定数いるといえる。

④継続相談の苦情相談の対応（令和6年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

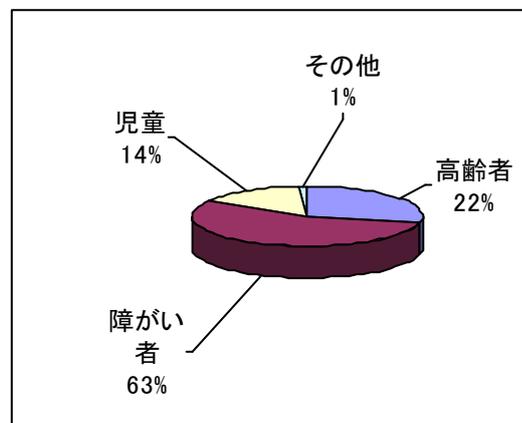
	件数 (件)	割合 (%)
事情調査 (苦情通知のみ) ※通知準備段階も含む	25	40
(苦情通知→現地調査)	6	9
(苦情通知→現地調査→ あっせん)	0	0
知事通知	0	0
行政通知	1	1
助言・申し入れ	15	24
当事者間の話し合い推奨	2	3
その他	12	23
計	61	100



「事情調査」(苦情通知、現地調査、あっせんの総称)が約5割と、継続して対応した苦情相談の半数近くを占めている。また「その他」12件は、苦情通知の準備中に苦情を取り下げたものである。

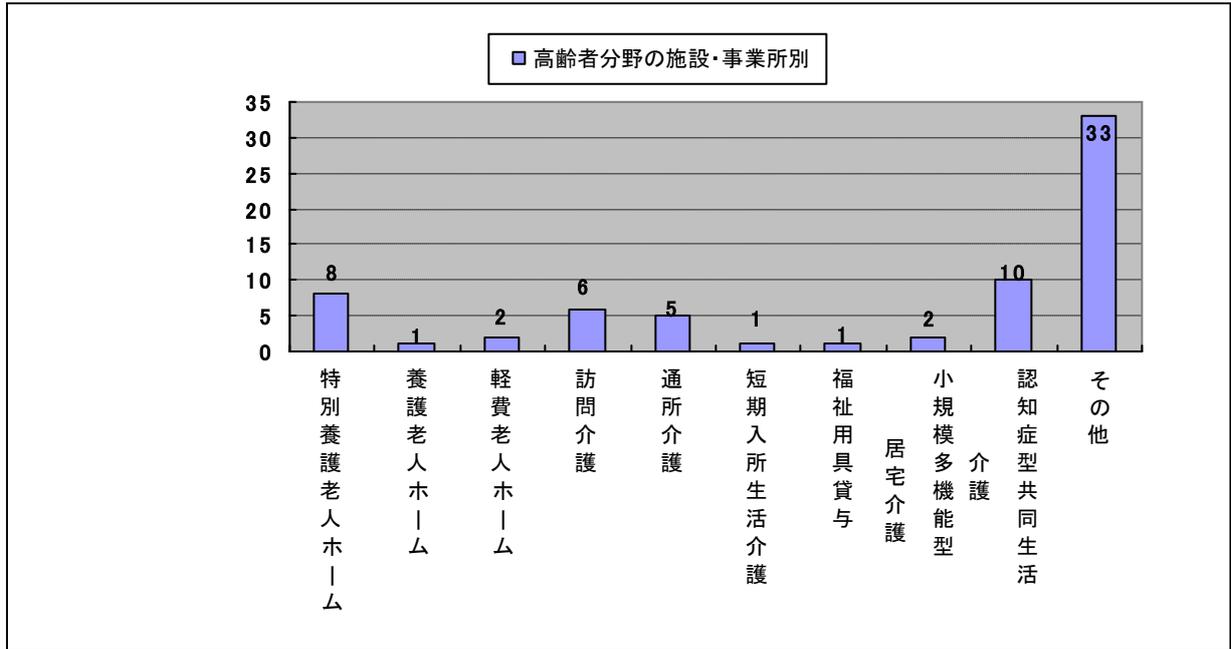
⑤苦情相談の施設分野別（令和6年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	69	22
障がい者	199	63
児童	42	14
その他	6	1
計	316	100



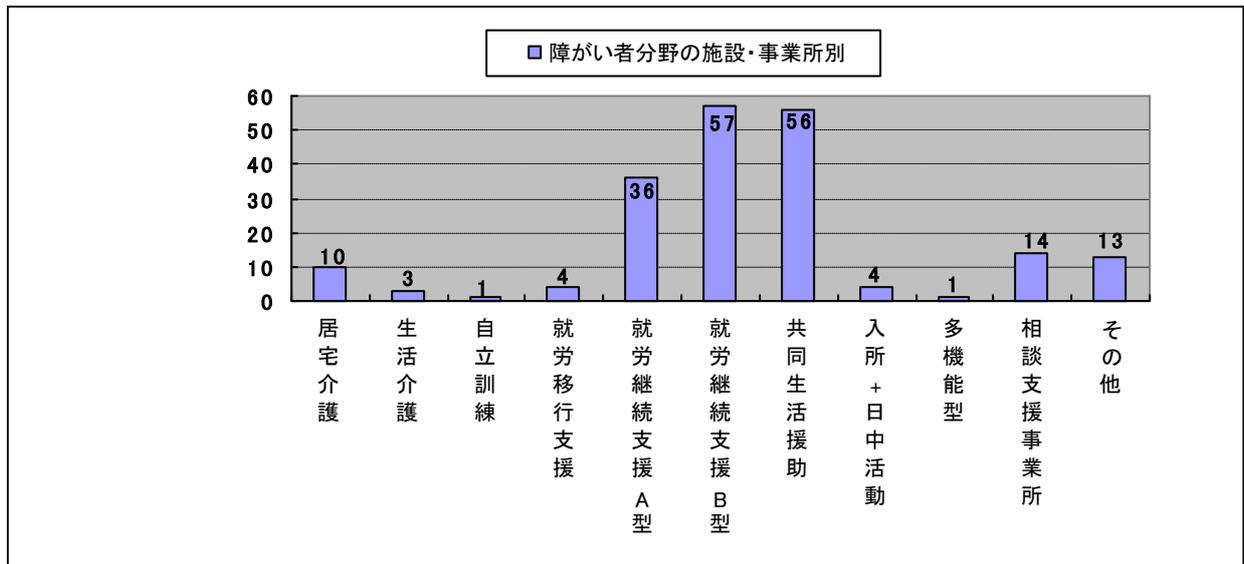
「障がい者」施設への苦情相談が199件と全体の6割以上を占めている。長らく「障がい者」施設に対する苦情が「高齢者」施設への苦情を上回る傾向が続いているが、令和6年度に初めて「障がい者」施設に対する苦情が全体の6割を超えた。

⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和6年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の高齢者分野69件を施設、事業所別に分けた。「認知症型共同生活介護」「特別養護老人ホーム」への苦情が多く見られた。「その他」の内訳は、有料老人ホーム（12件）、サービス付き高齢者向け住宅（6件）、居宅介護支援事業所（5件）、介護老人保健施設（3件）、地域包括支援センター（2件）等となっており、昨年に引き続き、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の苦情が多い傾向が見られる。

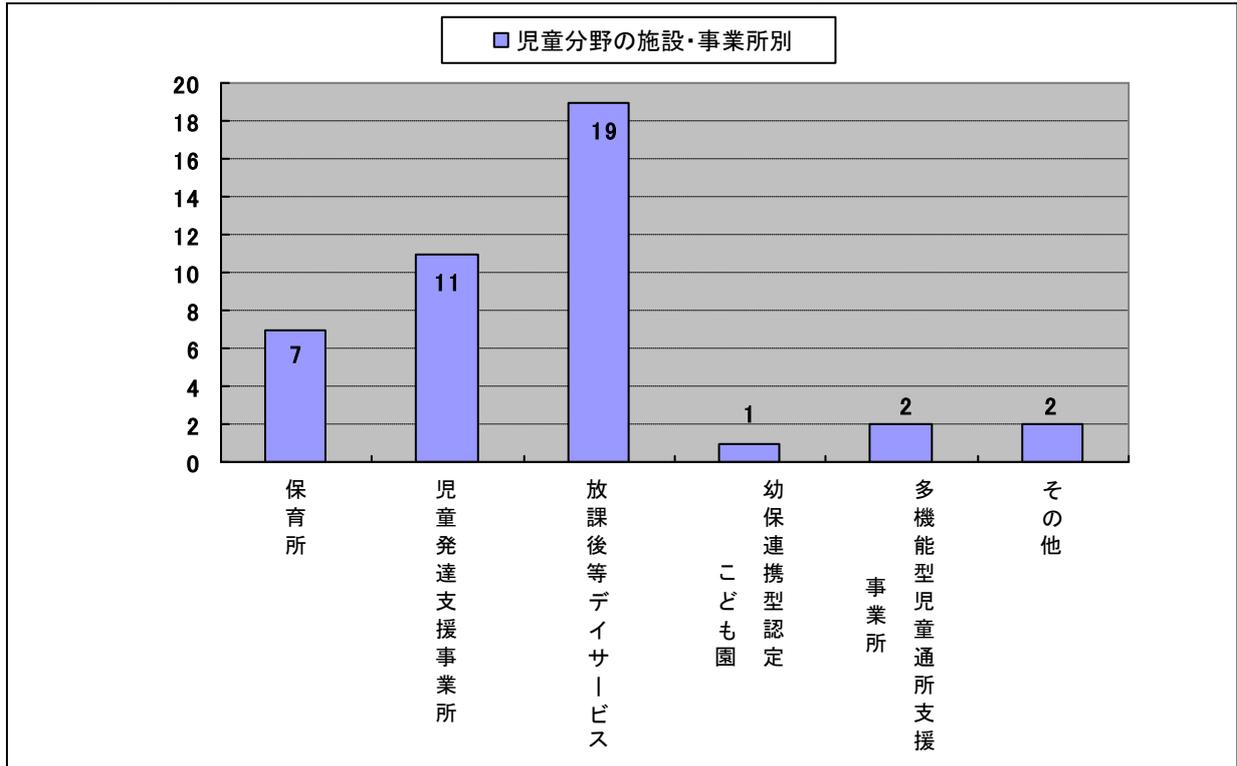
⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和6年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の障がい者分野199件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「就労継続支援B型」「共同生活援助」「就労継続支援A型」への苦情が多い。「就労継続支援A型」は昨年度と比べて20件以上増加した。

「その他」の内訳は、地域活動・地域生活支援（3件）、ショートステイ（2件）、移動支援（1件）、福祉ホーム（1件）等となっている。

⑧ 児童分野の施設・事業所別の件数（令和6年度新規受付分のみ）

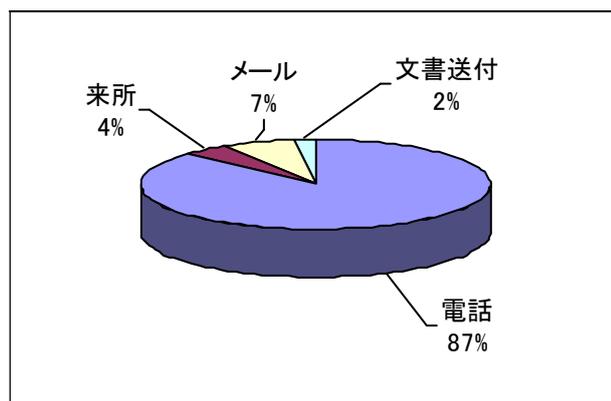


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童分野42件を施設、事業所別に分けた。「放課後等デイサービス」「児童発達支援事業所」「保育所」への苦情が多く見られる。特に「児童発達支援事業所」は昨年度と比べ倍増している。その他の内訳は不明（2件）である。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和6年度新規案件受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
電話 (留守電も含める)	274	87
来所	13	4
FAX	0	0
メール	24	7
文書送付	5	2
その他	0	0
計	316	100

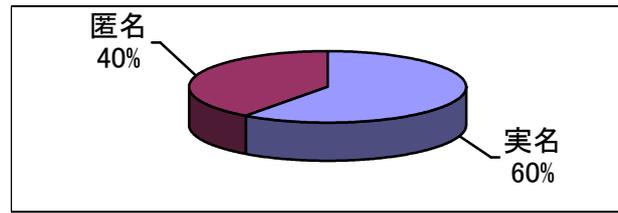


初回受付方法は約9割が電話での対応である。相談のしやすさから、メールでの相談も一定程度ある。来所による対面での相談は、相談時間が長くなる傾向にある。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和6年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

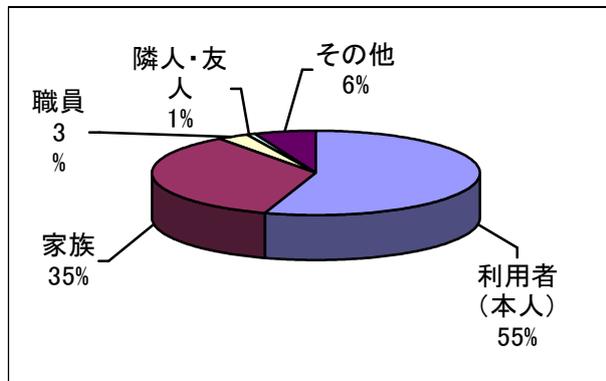
	件数 (件)	割合 (%)
実名	190	60
匿名	126	40
計	316	100



昨年度と同様に、匿名を希望する申出人からは、実名を明らかにして苦情を伝えることで、本人またはその家族に不利益が及ぶかもしれないという訴えが聞かれた。

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
利用者(本人)	173	55
家族	112	35
代理人	0	0
職員	10	3
隣人・友人	4	1
その他	17	6
計	316	100

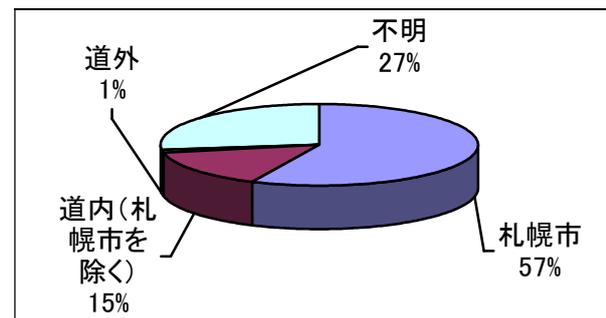


半数が本人からの苦情申し出であり、それに家族からの申し出と合わせると、全体の9割になる。「その他」は、属性不明のケースであった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和5年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
札幌市	181	57
道内（札幌市を除く）	48	15
道外	2	1
不明	85	27
計	316	100



令和6年度は「札幌市」が居住地である申出人からの相談が半数を超えた。また申出人の居住地が道外のケースが1件あった。

2. 苦情事例の概要

・令和6年度に対応した苦情相談のうち、40件の概要を例示する。

※苦情の概要は、相談者が特定されることを防ぐために加筆修正を加えています。

予めご了承ください。

【高齢者分野】 12件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
1	電話 高齢・入所 家族	<p>軽度の認知症の症状が見られる私の夫は、2か月前から特別養護老人ホームに入所している。先日、認知症外来を受診するために施設まで迎えに行ったら、これまで自分で歩くことができていた夫が車椅子で現れたので驚いた。さらに受診に同伴した施設の職員が、これまでより強い薬を出してほしいと主治医にお願いしていたことがわかり、施設に対する不信感が増した。</p> <p>これ以上、夫をここに入れておくことはできないと思い、別の施設を探しているが、施設がすんなりと夫を退所させてくれないのではないかと心配している。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。すでに行政機関にも相談しているとのことから、行政に対応を継続してもらったらどうかと勧めて了承された。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
2	電話 高齢・通所 家族	<p>私の兄はデイサービスを利用しているが、デイサービスで暴言を吐いたらしく、施設長から、1か月の猶予を与えるので、その間に新しいデイサービスを探すように言われたようだ。兄は自分のしたことを反省し、できればこれからも今のデイサービスに通い続けたいと思っている。</p> <p>1回の過ちで利用できなくなるのは厳しすぎるのではないかと心配している。誓約書を書かせて、それでも同じことをしたら契約解除するというような段階を踏んだ対応をするべきではないかと心配している。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。苦情受付担当者として苦情解決責任者がともに施設長であるため相談しづらいとのことだったが、第三者委員が2名設置されていることから、第三者委員に相談されたらどうかと勧めて了承された。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
3	電話 高齢・居宅 家族	<p>父は先日、2年間住んでいたサ高住を退居した。サ高住では2年間住み続けると敷金が返還されると聞いていたので、丸2年経過後の月初めに退居した。退居時には、敷金が戻ってきた他、退居月の入居料も請求されなかった。しかし、サ高住と同法人の小規模多機能居宅介護から退居日の利用請求書が届いた。けれどその日は、サービスは利用していない。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。サ高住の責任者に一昨日連絡したが不在で、現在まで折り返しが無いとの話があった。折り返しの連絡が来るのをもう少し待って、連絡が来たら請求書について確認されるよう勧めて了承された。</p> <p style="text-align: right;">【当事者間の話し合いの推奨】</p>

4	電話 高齢・居宅 家族	<p>体調を崩して入院していた母に新しいケアマネがつくことになったが、ケアマネの都合で初回の面談の日程が組まれ、そのために母の退院が数日遅れた。しかもケアマネの都合で初回の面談がキャンセルになった。</p> <p>その後、サービス利用時に便乗する形で初回の面談をしたが、それもどうかと思っだし、信頼関係ができていない中で、母の病状について配慮のない発言が続いたことで、ケアマネに対する不信感が募ってしまった。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。</p> <p>申出人から、事業所の所長に話してみようと思っているとの発言があったことから、自身の気持ちを直接伝えて見ることを勧めて了承された。</p> <p style="text-align: right;">【当事者間の話し合いの推奨】</p>
5	電話 高齢・居宅 本人	<p>最近ヘルパーステーションの利用を始めた。利用料が口座引き落としになるまでに2～3か月かかると言われ、請求書が来るのを待っていたが、3か月経っても何の連絡もなかった。念のためと思い、引き落とし用の通帳を確認したら利用料が引き落とされていた。請求額も知らせずに勝手に引き落とすのはあり得ないので事業所を指導してほしい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
6	電話 高齢・入所 職員	<p>私は、ある入所施設で入浴や排せつの介助をしているが、ここの社長は入所者に対して高圧的な行動をとっている。入所者の中には生活保護を受けている人も多い。1週間程前、足の悪い90代の女性が早朝3時頃に転倒したらしいが、そのまま朝まで放置され、その女性を見た社長が、女性に向かって「立ちなさい」と言っていた。女性はお漏らしをし、足もパンパンに腫れて高熱が出ていたのに、転んでから2日後にやっと病院を受診した。ここにはケアマネもいるが現場に立ち会ってくれない。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。事故対応等不適切な部分がある可能性もあることから、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
7	電話 高齢・入所 本人	<p>私は娘と同居しているが、娘の入院に伴って1週間程ショートステイを利用した。ショートステイでは部屋の掃除が行き届いておらず、ベッドサイドやベッドの下はモップ掛けがされていなかった。食事も貧弱で、ショートステイから戻っていつも通院している病院で採血したところ、栄養状態が低下していた。ここはとんでもない施設なので、施設を呼びつけて注意・指導してほしい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
8	来所 高齢・居宅 家族	<p>私の父はグループホームに入居しているが、週1回しかお風呂に入っていない。場合によっては10日間お風呂に入っていないこともあり、父も臭うし居室も臭い。また、部屋にごみが多く、掃除もされていない。衛生保持の観点から問題だと思うので、指導してほしい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、入浴回数の確認も含めて調査権限のある行政の担当部署へ相談することを勧めて了承された。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>

9	電話 高齢・通所 家族	私の兄は今年できたばかりの新しい住宅型有料老人ホームに入っている。入居に際し、施設に併設するデイサービスを使うつもりだったが、デイサービスの完成が予定から半年程遅れた。さらに、デイサービス完成後、利用者が少ないために利用回数が当初の予定より少なくなってしまった。持病が悪化しない為にもデイサービスで軽い運動をしてほしくてここに入れたのに結局利用できず、持病が悪化し、昨日から兄は入院することになった。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。契約内容通りにサービスが提供されていないことについて、調査権限のある行政の担当部署へ相談することを勧めて了承された。 【専門機関の紹介】
10	電話 高齢・居宅 家族	私の父はグループホームに入居しているが、担当者の対応がよくなく、ことば使いが悪い。家族に対して命令的な口調である。そして、私たち家族が父に関わることを嫌がっているように感じる。そのことを、紹介してくれた業者に相談したところ、業者からグループホームに連絡をしてきて、その後、管理者から電話があった。管理者からは「こちらの対応に何か問題がありますか。悪い事をしましたか。私たちはちゃんとお父さんの面倒を見ていますよ」と言われた。	当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、苦情通知を希望しなかったため心情に共感して傾聴に努めた。 【傾聴】
11	電話 高齢・居宅 家族	私の母はグループホームに入居していたが、先月、母の多動で職員が疲弊しているので今月中に退居してほしいという話があった。それまでに何度も面会に行っていたのに何も話がなく、突然の連絡だったのもう少し猶予がほしかった。今は認知症専門病棟に入院して落ち着いているが、グループホーム入居中に薬が増えたことを知らされなかったこともあり、こんなグループホームがあるのかと思った。	当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、苦情通知を希望しなかったため心情に共感して傾聴に努めた。 【傾聴】
12	電話 高齢・入所 家族	私の父は特別養護老人ホームに入所しているが、事前に依頼していた栄養補助食品などを父に与えていないことが発覚した。そこで事業所側になぜ食べさせなかったのか調べてほしいと伝えたところ、調査結果は電話で回答すると言われていた。しかし回答を待っていたが、一向に連絡がなく、後日文書で回答があった。電話ではなく文書での回答だったため、事業所の言い分を一方的に伝えてきたと感じた。	申出人の希望により苦情通知を行った。 事業所からは、栄養補助食品などは本人も食べたがらず、嘔吐してしまうため提供をやめていたが、その情報が介護職員内の共有で留まってしまったことで、家族への報告が漏れてしまったこと、調査結果を伝えるため申出人に電話をしたが繋がらなかったことと正式な回答として文書での送付が望ましいと判断し、そのように対応したが結果的に誤解を招いてしまった等の回答があった。

		<p>申出人からは、回答には納得できないがもう退所して関わりをもちたくないのでは終わりにしたいとの話があり、終結となった。</p> <p style="text-align: right;">【苦情通知】</p>
--	--	--

【障がい者分野】 22件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
13	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援 B 型事業所を利用していたが、新年度から制度が変わったとして利用回数を増やすよう職員から圧力をかけられた。一時はがんばって通所したが、職員の対応が急変したことで体調を崩し、結局、続けることができなくなった。LINE で辞めることを伝えたが、数日たっても LINE が既読にならず、無視されていることが悔しい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人の主訴が、事業所に直接出向いて辞めることを伝えることは難しいということだったので、相談支援事業所の相談支援専門員に伝えてもらったかどうかと助言した。
14	電話 障がい・通所 その他	私が勤務している会社に、就労継続支援 A 型事業所の利用者が施設外就労としてトイレ掃除に来てくれている。利用者はみんな丁寧に作業してくれるが、指導するはずの職員が、利用者が作業している間、ずっとスマホを見ている。職員の対応があまりにひどいと思って電話をした。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。依頼元である申出人の会社から依頼先の事業所に連絡して状況を確認してもらったかどうかと助言した。
15	電話 障がい・通所 本人	私は先月から就労継続支援 B 型事業所を利用しているが、通い始めたばかりで連絡方法を聞いておらず、休みの日に所長に電話をしてしまった。後日、所長からそのことについてパワハラのようなひどい言い方をされたので、事業所を辞めようかと思って相談支援専門員に相談している。今の事業所がこんなところだと知っていたら、以前利用していた B 型事業所を辞めなかった。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。相談支援専門員から所長に話をしてくれる予定とのことから、その結果をみて、相談支援専門員と今後のことについて考えたかどうかと助言した。
16	電話 障がい・居宅 本人	私はグループホームに入居しているが、ある入居者が、処方されている精神科の薬を飲んでいないらしく、夜中に大声を出している。昨日そのことを施設長に相談したところ「本人に注意する」と言っていたが、それだけの対応では不満である。また、生活態度に問題がある本人ではなく、私に転居を勧めてきたのにもカチンときた。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。昨日、施設長に相談したばかりとのことから、もう少し様子を見てそれでも改善されなければ、施設長の対応について苦情通知を検討してはどうかと助言して了承された。

17	メール 障がい・通所 本人	私が利用している作業所に新しい職員が入ってきた。その職員が、これまでのやり方を変えて、仕事ができる利用者に職員の業務の一端を任せてしまったため、任された利用者が傲慢な態度をとるようになった。仕事ができる・できないで事業所内に格差が生まれている今の状況はおかしい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。今の作業の進め方に問題を感じていることについて、管理的立場であるサービス管理責任者等に相談することを勧めた。 【助言】
18	メール 障がい・通所 本人	私は障がい者に対して使われる「特性」という言葉が嫌いだ。障がい者というレッテルを貼られているような気持ちになるからだ。今利用している事業所のスタッフがこの言葉を使っているのはストレスだし、それが正しいことのように私に強要してくるのも止めてほしい。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。委員会から事業所へ連絡し、申出人の気持ちを伝えた。その際に聞いた事業所の見解を申出人に伝えた。その上で、今後の申出人の支援方法等について、相談支援専門員も交えて話し合いをすることを勧めて了承された。 【当事者間の話し合いの推奨】
19	電話 障がい・居宅 本人	私はグループホームに入居しているが、ある世話人は、些細なことでも厳しい言葉で注意して来るので、その世話人と折り合いが悪い。私は飲酒を制限されているが、ゴミ箱にあったお酒の缶を見つけて、私が飲んだものだと思われて他の職員に報告した。後日、私への注意の仕方について世話人から謝罪を受けた。私は、建前として謝罪を受け入れたが、生理的に受け付けられないので、本当はその世話人を別のグループホームに異動させてほしいくらいだ。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。近く、担当者会議が開催される予定とのことから、そこで世話人との関係性について話し合うことを勧めた。 【当事者間の話し合いの推奨】
20	電話 障がい・居宅 家族	私の息子はグループホームに入居している。息子によると、契約時には、22時から翌朝10時まで夜勤の職員がいるとの説明だったが、実際には夜勤の職員は一切いないらしい。ようやく今年4月になって、月曜日のみ夜勤職員が配置されるようになったとのことである。期待していた支援とあまりにも違うので、息子が代表に話をしたところ「気に入らないのならクレーマーとして退居させますよ」と言われたらしい。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。夜勤職員を配置していない等、契約内容と実態が異なっており法令に抵触している可能性もあることから、行政の担当部署に相談するように勧めた。 【専門機関の紹介】
21	電話 障がい・居宅 家族	私の姉は4月からグループホームに入居した。姉は、グループホーム入居後も以前から利用していた訪問看護事業所を利用しようと思っていたが、グループホームから提携先の訪問看護事業所を使ってほしいと言われ、契約前なのにも関わらず勝手に利用が開始されていた。最近になってようやく契約書もらったようだ。また看護師が訪問した際、30分以上の面談が必要なのはずだが15分で終わってしまうようだ。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。訪問介護の契約の説明を受けておらず、契約締結前に勝手にサービスを開始するのは運営基準、法令等に違反している可能性があることから、行政の担当部署に相談するように勧めた。 【専門機関の紹介】

22	電話 障がい・通所 本人	私は、先月から就労継続支援B型事業所を利用している。パソコン作業をしているが職員にスキルがなく、利用者の中にパソコンに興味がある人がいて、その人の方がよっぽど詳しい。職員はネームプレートを下げていないので名前がわからないし、そもそも職員なのか利用者なのかも判断がつかない。今年1月に開設したばかりの事業所なのでなにかとバタバタしている。まだ個別支援計画も作成していないが、それはあり得ないので指導してほしい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、行政の担当部署を紹介した。 【専門機関の紹介】
23	電話 障がい・居宅 本人	私はヘルパーを利用しているが、実績表の中身と実際の支援内容が違う。実際は生活援助をお願いしているのに身体介護として実績表に記録されている。私が、記載内容が違うのではないかと指摘すると、今後ともこれをお願いしますと言われた。だから間違えたわけではなく、事業所も分かった上での記載なのだと知った。これは行政に請求をするために必要な書類なのだと思うが、不正に加担しているような気がして、印鑑を押しているのか不安だ。でも、今後ともここを利用したいので苦情を言いつらい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。運営基準や請求に問題がある可能性があるため、行政の担当部署に相談するように勧めて了承された。 【専門機関の紹介】
24	電話 障がい・居宅 本人	私は現在グループホームに入居しているが、近く地元に移住しようと思っている。以前から、グループホームを退居する予定は伝えているが、グループホーム側から、日曜日に退居する場合は、職員に対して休日手当と交通費を出してほしいと言われている。またグループホームの都合があるので月末の退居はやめてほしいと言われた。その他、服薬管理について要望を言ったらクレームだと言われた。これらの対応に納得できない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。利用者が日曜日に退居する場合に、休日手当と交通費を請求することは問題ないかどうかについて、行政の担当部署に確認するように勧めて了承された。 【専門機関の紹介】
25	電話 障がい・通所 家族	私の息子は、半年程前から就労継続支援B型事業所に通っているが、しばらく前から作業をするのが大変なので事業所を辞めたいと申し出ている。通院しているメンタルクリニックの主治医に、自宅療養が必要な状態だという診断書を書いてもらって事業所に提出したが、辞めさせてもらえず、施設外就労のシフトに入れられた。すぐにも事業所を辞めたいと思っているが、事業所が息子の気持ちを理解してくれないのはおかしいと思う。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。利用者の希望に反して事業所を辞めさせないようにすることは本来できないため、現状について、行政の担当部署に相談するよう勧めて了承された。 【専門機関の紹介】

26	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援 A 型事業所を利用しているが、先日開かれたモニタリング会議でサービス管理責任者から「よく休んでいるので B 型事業所の方が向いているのでは」とか「お金の為に来ているのであれば辞めほしい」等と言われた。その日以降、吐き気が強く出たり、夜中に目が覚めたりするようになった。サービス管理責任者がここは訓練の場だということを強調しすぎるため、体調を崩してしまった。	当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、他に相談できる場所を聞かれたため、事業所への指導等を希望するのであれば行政機関へ相談することを勧めて了承された。 【専門機関の紹介】
27	来所 障がい・通所 本人	以前利用していた就労移行支援事業所のスタッフに、福祉の資格の相談をしたくて事業所に相談に行った。事前に連絡を取り了承をもらってから行ったのに、事業所のサービス管理責任者から「利用契約を交わしていないからそういう相談は受けられません」と言われた。でも、事業所を利用していた卒業生がふらっと事業所に立ち寄って、職員と話すことを見かけることもある。どうして私にだけ違う対応なのか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。事業所としておかしくないかどうか第三者の意見を聞きたいとのことであったため、申出人の心情を理解しつつ傾聴に努めた。 【傾聴】
28	電話 障がい・居宅 本人	私は、4年前からグループホームに入居しているが、管理者が思い込みでいろいろ言ってくるのが納得できない。私は父に保佐人をしてもらっているが、管理者は、身内は保佐人になれないはずだと決めつけてくる。また、私のパニック発作に対する対応方法についてもトンチンカンなことを言うし、発作のことを鼻で笑っていた。管理者の態度は総じて高圧的だ。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。今のところは苦情通知を希望しないとの話があったため、申出人の心情に共感して傾聴に努めた。 【傾聴】
29	手紙 障がい・居宅 不明	グループホームの副施設長が障がい者に対して虐待行為を行っているという匿名の手紙が届いた。	虐待に関する通報であったため、行政の所管部署に情報提供を行った。 【行政通知】
30	電話 障がい・通所 家族	私の娘は就労継続支援 B 型事業所に通っていた。事業所では利用者同士の LINE の交換が禁止されていたが、娘がプライベートで男性利用者と偶然会った時に、無理やり LINE の交換をさせられた。 後日そのことについて事業所から聞き取りがあったが、相手の男性利用者は、私の娘から LINE の交換を持ち掛けたと言っており、事業所はそちらの言い分を信じて娘に非があるような言い方をしたようだ。それで娘は、職員を交えて双方の当事者で話し合いをしたいと言ったが、事業所はそれを断ったらしい。どうして両方の話を聞いて問題を解決してくれないのだろうか。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、プライベートな事柄について積極的な関りや指導は行わない方針である等の回答があった。 申出人からは、回答には納得できないがもう関わりたくないで終わりにしたいとの話があり、終結となった。 【苦情通知】

31	電話 障がい・通所 家族	私の娘は就労継続支援B型事業所に通っているが、うつ病やパニック障害があり、作業中に具合が悪くなることもある。先日も突然具合が悪くなって作業を続けることができなくなったので、職員にそのことを伝えた。すると管理者が様子を見にきてくれたが、「もうちょっと待って」と言っただけで帰してくれなかったため、何か意地悪をされているように感じたようだ。自宅に帰ってから体調が悪化して嘔吐してしまったので、今後は体調が悪くなったらすぐに家に帰してほしい。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、今後は体調確認により早急性があると判断した場合は即時に送迎の手配をすると回答があった。 申出人からは、事業所の回答を踏まえて苦情を終わりにしていいとの話があり、終結となった。 【苦情通知】
32	電話 障がい・通所 家族	私の妹は就労継続支援A型事業所を利用していたが、ある利用者が妹に執拗に執着し、何かにつけて妹と一緒にいたがるようになったため、ノイローゼ気味になって体調を崩してしまった。主治医に相談して、退職する旨の連絡をしたが、管理者からしつこく引き止められて体調がさらに悪化した。事業所にはもう少し状況に配慮した対応をしてほしかった。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、しっかりとした聞き取りができなかった等、対応が至らなかった点が散見されるので、今後改善したいと回答があった。 申出人は事業所回答に納得せず、委員会審議で現地調査を実施することが決まったが、事業所閉鎖のため現地調査を実施せず終結となった。 【苦情通知】
33	来所 障がい・居宅 本人	私は2年前から今のグループホームに入居しているが、2年の間に、職員が何人も入れ替わっている。その説明が全くないまま、先週実施されたモニタリングでサービス管理責任者が替わったことを初めて知った。またその際に、緊急連絡先が変わったことも教えてもらったが、入居者に対する事業所情報の周知が不十分ではないか。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、今後、職員の退職や後任および連絡先の変更については、文書や掲示等により速やかに周知すると回答があった。 申出人は事業所回答に納得し、終結となった。 【苦情通知】
34	電話 障がい・居宅 家族	私の息子が利用している相談支援事業所の相談支援専門員は、ケア会議の際に息子の主張をフォローせず、息子が利用している就労継続支援B型事業所の言い分に賛同する意見ばかりを言うようだ。それで息子の立場が悪くなってしまい、結果的に息子は就労継続支援B型事業所を辞めなければならなくなってしまった。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、ケア会議の際にそのような発言はしていない等の回答があった。 申出人は回答書の内容に納得しなかったことから現地調査を実施した。 現地調査の結果、事業所の対応が不適切だったことは認められなかったが、対人援助業務を行う上で、信頼関係の構築を意識した事業所運営を求めることを記した意見書を送付した。 【現地調査】

【児童分野】 6件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
35	電話 児童・通所 家族	私の子どもは小学2年生だ。週2回、放課後等デイサービスを利用している。先日、管理者との面談で「職員の体力がないので支援するのが難しい」と言われた。子どもは、玄関から送迎車までは歩くことができるが、事業所でトイレの際に、職員が子どもをだっこするのが重く負担のようだ。今までそんな話をされたことがないので、管理者の話を聞いてショックを受けている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。当委員会の対応は希望しなかったため、申出人の心情に寄り添い傾聴に努めた。 【傾聴】
36	電話 児童・通所 家族	息子は認可保育園に通っているが、園のお友だちに物を投げられてケガをした。ペンを投げられて顔に痣ができていたこともあるし、頭をぶつけてきたこともある。どれも私がケガを見つけて園に確認をしたが、園ではそれを把握していた。それでいて私のところに連絡がない。不明なことは、その都度、私から園に確認しているが、あまり頻繁に連絡するとモンスターペアレントと思われるのではないかと。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。園がケガや事故を把握した段階で、連絡してほしいと園に伝えることは問題ないことを伝え、契約書や重要事項説明書では、ケガが発生した場合どのように報告することになっているのか、一度確認してはどうかと助言した。 【助言】
37	電話 児童・通所 職員	私は放課後等デイサービスで働いている。午前中は別の事業所を利用し、午後はおうちの事業所を利用したお子さんがいて、そのお子さんの利用日を実際の利用日とは違う日に改ざんして、職員が請求を上げた。これは問題だと思うがどうすればいいだろうか。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。法令違反の内容であることから、行政の担当部署を紹介した。 【専門機関の紹介】
38	電話 児童・通所 家族	私の4歳の娘は児童発達支援事業所に通っている。事業所では2歳から小学1年生までの子どもを、運転手1名だけで送迎をしているため、アパートやマンションまで送り届ける際には、車の中は子どもだけの状態になるので危ない。しかも送り届けた際、その日の事業所での様子を保護者に話すので、1件あたり5分～10分は車を離れている。昨年、一度注意したが、人が足りないのか改善されない。運転手の他に引率の職員も乗っている事業所もあるようだが、この状態は違法ではないのか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。送迎時の職員の配置基準について行政機関に相談されることを勧めて担当部署を紹介した。申出人からは、当委員会の苦情通知も検討したいとの意向があったため、行政での対応が難しい場合は苦情通知も可能であることを伝えた。 【専門機関の紹介】
39	電話 児童・通所 家族	息子は児童発達支援事業所を利用しているが、来年小学校に上がるので、同じ事業所でやっている放課後等デイサービスを利用させたいと思っていた。そこで先週、来	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所に対する指導や監査を希望したため行政の担当部署を紹介した。

		<p>年4月から、週1回の放課後等デイサービスの利用をお願いしたいと伝えて了承された。それが今日、事業所から連絡があり、週1回の利用だと採算が合わないので難しいという話をされた。その予定をもとに、2つ目の放課後等デイサービスと契約を交わし、利用する曜日も調整したのに対応がひどすぎる。事業所に対して指導とか監査とかはできないのか。</p>	<p>【専門機関の紹介】</p>
40	<p>電話 児童・通所 家族</p>	<p>私の娘は児童発達支援事業所に通っているが、送迎車の中でお友だちに腕を噛まれた。また、ホールで遊んでいる時に別のお友だちに足を噛まれた。短い間にこのようなことが2回もあり、安心して事業所に通わせることができない。この件について事業所から説明を受け、今後の対応策について書かれた文書ももらったが、それだけでは安心できない。事業所内で起こったことについては事業所が全責任を負うという確約がほしい。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、今回の事故の分析結果を職員間で共有し、送迎時や療養時の体制を強化することと、今後、万一事故が発生した際には、安全配慮義務違反等により法律上の損害賠償責任を負う場合にはその責任を果たしたいとの回答があった。</p> <p>申出人は事業所回答に納得しなかったが、これ以上の委員会対応を希望しなかったため終結となった。</p> <p>【苦情通知】</p>

3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援

・巡回訪問事業の実施

巡回訪問の実施に替えて、令和6年に道内で新規開設した高齢分野の事業者のうち、特別養護老人ホーム、通所介護および居宅介護支援事業所に対して苦情解決体制整備にかかるアンケートを実施し、回答があった事業所に対して、助言を行った。

VI 広報・啓発事業の実施

1. 事業報告書の作成とその公表

令和5年度事業報告書を作成し、事業の実施状況について公表すると共に、北海道社会福祉協議会のホームページにも掲載し、誰でも活動状況が閲覧できるものとした。

2. 情報提供

事業者、関連団体等からの苦情解決制度に関する問合せに対し、資料等の情報提供を実施した。

・ポスター 7件（41枚） ・パンフレット 34件（56枚）

3. 苦情解決システム研修会の実施

苦情解決システム研修会を対面で開催した。

と き 令和6年10月25日

と ころ 札幌市 かでる2.7

参加者 67名

内 容 ・基調講演「苦情への『初期対応』の重要性とそのあり方」
講師 大友 芳恵（北海道福祉サービス運営適正化委員会委員長）
・グループ討議（意見交換）・グループ発表
助言者 大友 芳恵（福祉サービス苦情解決委員会委員長）
川久保 寛（福祉サービス苦情解決委員会委員）
澁谷 昌広（福祉サービス苦情解決委員会委員）
山下 浩紀（福祉サービス苦情解決委員会委員）
・まとめ「児童分野施設の苦情解決のポイントについて」
講師 奥寺 光子（児童養護施設札幌育児園里親支援専門相談員）

VII. 各種会議等の実施

各都府県の運営適正化委員会と会議等を通じて連携をとり、全国規模での各事業の情報収集、意見交換を行った。

会議名等	開催日等	場所	出席者
運営適正化委員会事業研究協議会	令和6年7月3日	東京都	事務局職員 1名
運営適正化委員会相談員研修会	令和6年10月31日 ～ 令和6年11月1日	東京都	事務局職員 1名

令和6年度 事業報告書

発行年月日 令和7年8月29日

発行者 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会
北海道福祉サービス運営適正化委員会
〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地

専用電話 011-204-6310

F A X 011-204-6311

Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp