

**令和7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7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、苦情解決に直接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「福祉サービス苦情解決委員会」の二つの合議体から構成されています。

福祉サービスの種類や提供主体の多様化の流れの中で、福祉サービス苦情解決委員会には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7年度の新規で受けた苦情相談実件数は332件、一般相談実件数は207件、合わせて過去最高の539件の実相談件数を受け付けました。

また、令和7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1,078件となり、令和6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、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います。

令和7年度の特徴としては、関係行政機関との連絡会議の開催に当たり、北海道に加えて、札幌市、旭川市、函館市にも参加いただき、連携促進を図るための情報共有・意見交換を行いました。今後も関係行政機関と連携し、対応していきたいと考えています。

また、本委員会のもう一つの事業は、福祉サービス利用者の権利擁護です。そこにはすでに生じた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います。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つながります。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ので、ご活用ください。

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8年9月

北海道福祉サービス運営適正化委員会
委員長 川久保 寛

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
4.	委員選考委員会の開催	2
II.	令和7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
4.	苦情解決システム研修会の実施	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	21
2.	情報提供	21
VII.	関係機関等との連携	21

令和 7 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（かでる 2. 7）

日 時	内 容
令和 7 年 4 月 1 1 日 【オンライン併用】	・ 令和 6 年度事業報告（案）について ・ 令和 7 年度事業計画について ・ 令和 7 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（かでる 2. 7）

日 時	内 容
（第 1 回） 令和 7 年 6 月 2 3 日 【オンライン併用】	・ 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 年度事業計画及び進捗状況について（札幌市社協、道社協） ・ 令和 7 年度調査項目・調査方法・調査地区の選定及び担当委員について
（第 2 回） 令和 7 年 9 月 2 9 日 【オンライン併用】	・ 令和 7 年度現地調査について委員からの報告（札幌市手稲区） ・ 令和 7 年度書面調査（胆振・渡島地区）の報告 ・ 令和 7 年度現地調査先（胆振・渡島地区）の選定
（第 3 回） 令和 8 年 2 月 9 日 【オンライン併用】	・ 日常生活自立支援事業の令和 7 年度事業実施状況報告並びに令和 8 年度事業計画（案）について（札幌市社協、道社協） ・ 令和 7 年度調査結果報告書（案）について ・ 令和 7 年度年間スケジュールについて ・ 不適切事案発生時の現地調査について

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7年5月16日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度関係行政機関との連絡会議について
（第2回） 令和7年7月29日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度苦情解決システム研修会について
（第3回） 令和7年9月12日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度苦情解決システム研修会について
（第4回） 令和7年11月26日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度苦情解決システム研修会について
（第5回） 令和8年1月23日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度巡回訪問について
（第6回） 令和8年3月16日 【オンライン併用】	・新規・継続案件について ・その他受付案件の報告 ・令和7年度苦情解決体制整備に関するアンケートについて

4. 委員選考委員会の開催

【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8年3月11日 【オンライン併用】	・委員長選出 ・北海道福祉サービス運営適正化委員会の組織及び業務概要について ・北海道福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

Ⅱ. 令和7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 理事 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 ウェルビーイング学部 特任教授 北海道大学大学院 法学研究科 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 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
	田中 利和	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
	林 一夫	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7年度は、胆振・渡島地区及び札幌市手稲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
札幌市手稲区社会福祉協議会	札幌市手稲区前田1条11丁目	令和7年8月28日
北斗市社会福祉協議会	北斗市中野通2丁目18番1号	令和7年10月30日
白老町社会福祉協議会	白老町東町4丁目6番7号	令和7年11月5日

書 面 調 査 実 施 先（送付年月日：令和7年7月2日）		
室蘭市社会福祉協議会	苫小牧市社会福祉協議会	登別市社会福祉協議会
伊達市社会福祉協議会	豊浦町社会福祉協議会	洞爺湖町社会福祉協議会
壮瞥町社会福祉協議会	白老町社会福祉協議会	安平町社会福祉協議会
厚真町社会福祉協議会	むかわ町社会福祉協議会	函館市社会福祉協議会
北斗市社会福祉協議会	松前町社会福祉協議会	福島町社会福祉協議会
知内町社会福祉協議会	木古内町社会福祉協議会	七飯町社会福祉協議会
鹿部町社会福祉協議会	森町社会福祉協議会	八雲町社会福祉協議会
長万部町社会福祉協議会		

・調査結果の報告

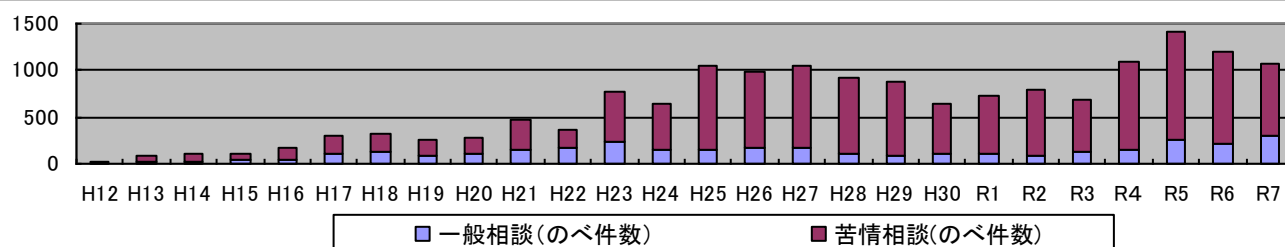
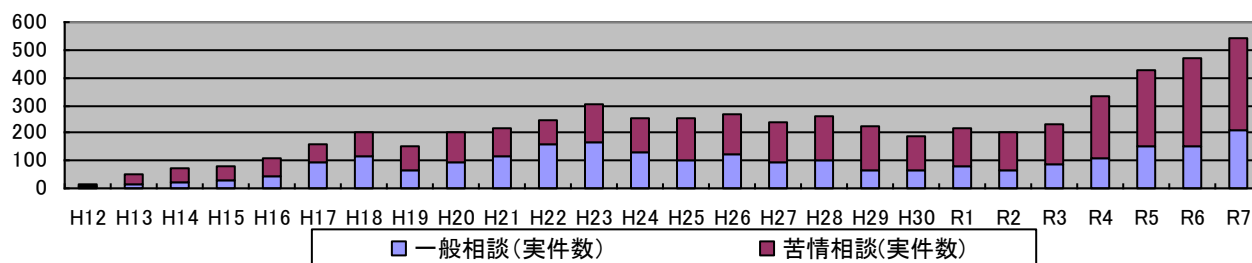
上記現地調査の結果及び運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会及び調査実施先に報告した。

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 ()はのべ件数 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	R7
苦情相談 (実件数)	124	138	137	144	226	274	316	332
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(545)	(950)	(1, 166)	(982)	(784)
一般相談 (実件数)	67	80	67	84	110	152	154	207
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(138)	(140)	(248)	(224)	(294)
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)	539 (1, 078)

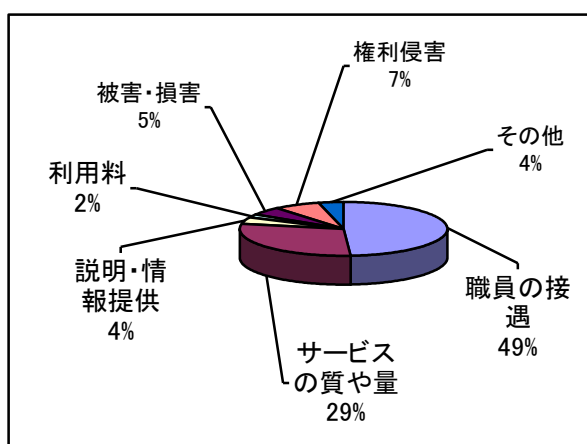
年度	合計
苦情相談 (実件数)	3, 452
(のべ件数)	(13, 082)
一般相談 (実件数)	2, 467
(のべ件数)	(3, 301)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	5, 919 (16, 383)

令和7年度は、相談実件数合計が過去最高の539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1,000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6年度に受け付けて令和7年度まで継続して対応した苦情案件は20件であった。

② 苦情相談の内容（令和7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	162	49
サービスの質や量	95	29
説明・情報提供	15	4
利用料	7	2
被害・損害	17	5
権利侵害	22	7
その他	14	4
計	332	100

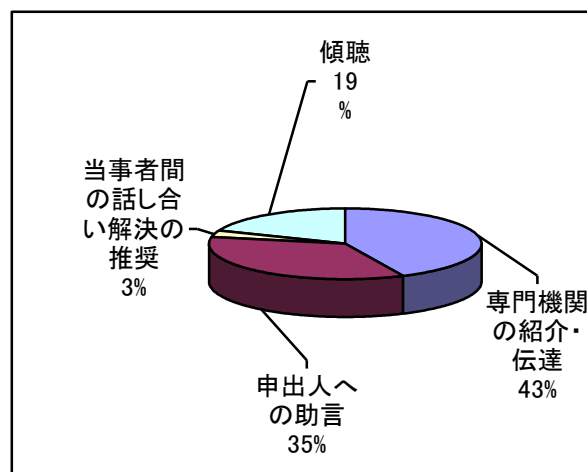


「職員の接遇」が約5割、「サービスの質や量」が約3割で、全体の約8割を占めており、昨年度と同様の傾向となっている。

③ 初回相談のみの苦情相談の内容（令和7年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

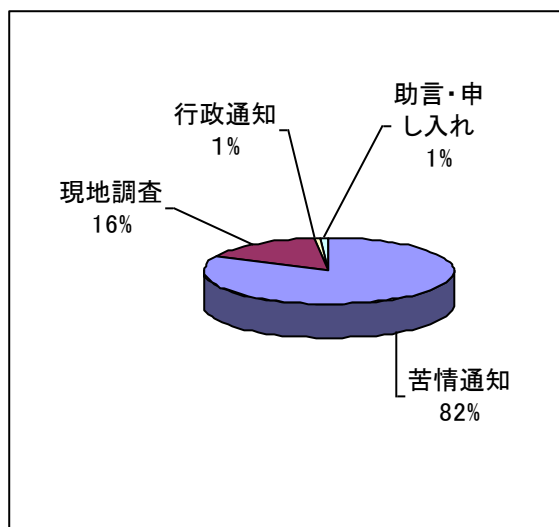
	実件数 (件)	割合 (%)
専門機関の紹介・伝達	115	43
申出人への助言	94	35
当事者間の話し合い解決の推奨	9	3
その他（傾聴）	50	19
計	268	100



「専門機関の紹介・伝達」が約4割、「申出人への助言」が約3割、「傾聴」が約2割となっている。どこに相談したら良いか分からず問合せされた場合のほか、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7年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

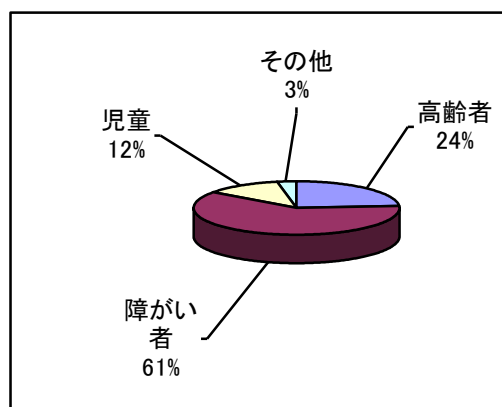
	件数 (件)	割合 (%)
事情調査 (苦情通知のみ) ※通知準備段階も含む	52	82
(苦情通知→現地調査)	10	16
(苦情通知→現地調査→ あっせん)	0	0
知事通知	0	0
行政通知	1	1
助言・申し入れ	1	1
当事者間の話し合い推奨	0	0
その他	0	0
計	64	100



継続して対応した苦情相談は、ほぼ「事情調査」（苦情通知、現地調査、あっせんの総称）となっている。

⑤ 苦情相談の施設分野別（令和7年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

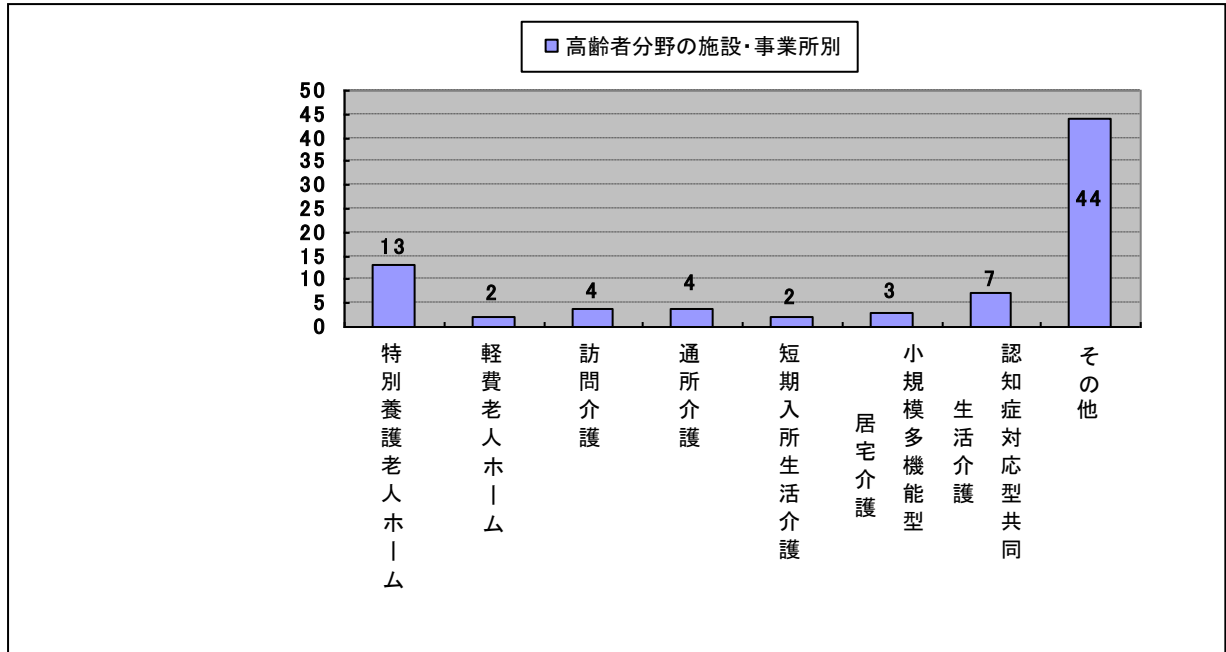
	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	79	24
障がい者	203	61
児童	41	12
その他	9	3
計	332	100



「障がい者」分野の施設への苦情相談が全体の約6割を占めており、相談件数も昨年度と比較して増加している。

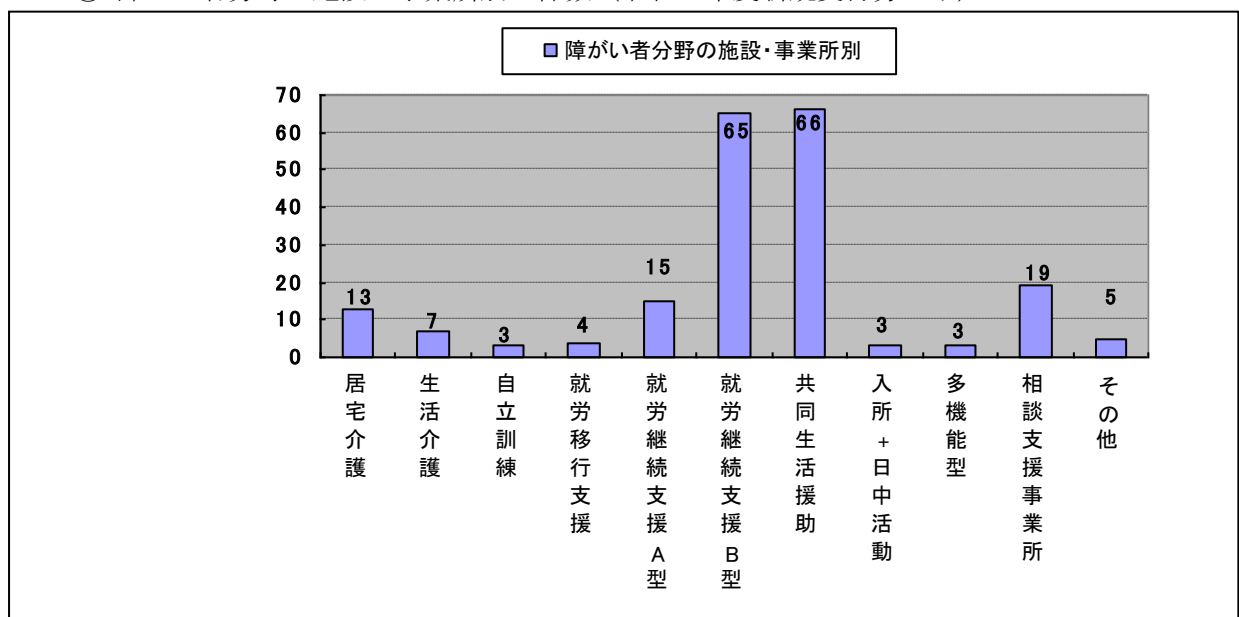
昨年度と比較して、「高齢者」分野の施設は、相談件数は増加し、「児童」分野の施設は、相談件数はほぼ同程度となっている。

⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和７年度新規受付分のみ）



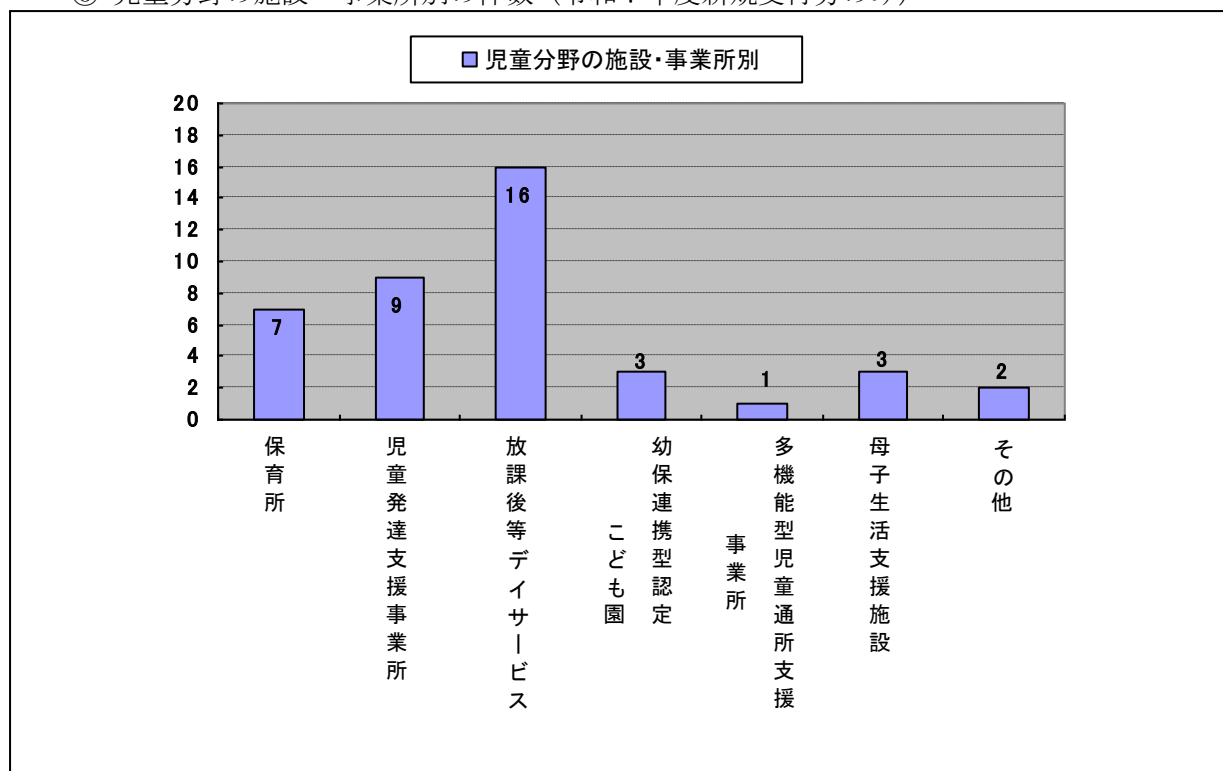
「⑤苦情相談の施設分野別」の高齢者分野 79 件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「特別養護老人ホーム」への苦情が多くなっている。「その他」の内訳は、居宅介護支援事業所（13 件）、有料老人ホーム（10 件）、サービス付き高齢者向け住宅（10 件）、地域包括支援センター（4 件）、介護老人保健施設（3 件）等となっており、昨年度と比較して居宅介護支援事業所への苦情が増加している。また、昨年度と同様、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の苦情が多くなっている。

⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和７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 203 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」への苦情が多くなっているが、「就労継続支援 A 型」は昨年度と比較して 20 件程減少した。「その他」の内訳は、地域活動支援センター（1 件）、障がい者向け住宅（1 件）、障害者就業・生活支援センター（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 7 年度新規受付分のみ）

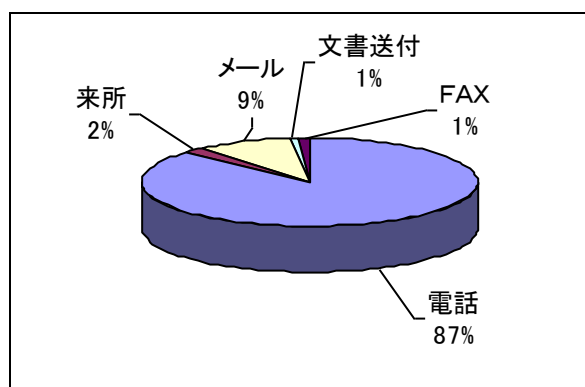


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童分野 41 件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「放課後等デイサービス」「児童発達支援事業所」「保育所」への苦情が多くなっている。「その他」の内訳は、日中一時支援（1 件）、不明（1 件）となっている。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和 7 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)	288	87
来所	8	2
FAX	2	1
メール	31	9
文書送付	3	1
その他	0	0
計	332	100

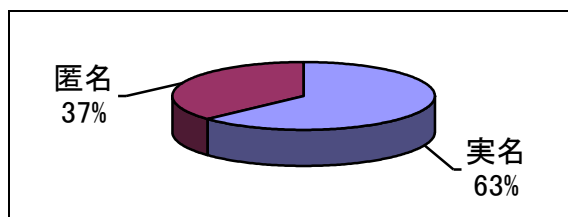


初回受付方法は約 9 割が電話での対応である。相談のしやすさから、メールでの相談も一定程度ある。来所による対面での相談は、相談時間が長くなる傾向にある。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和7年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

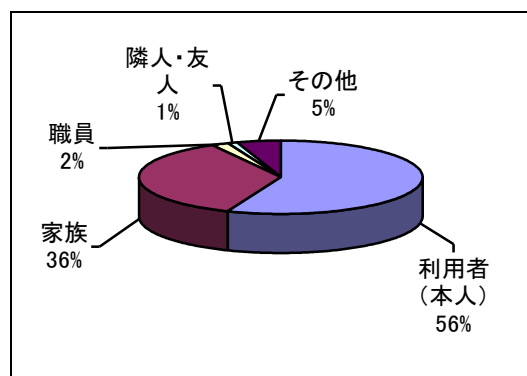
	件数 (件)	割合 (%)
実名	208	63
匿名	124	37
計	332	100



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)	186	56
家族	119	36
代理人	0	0
職員	6	2
隣人・友人	2	1
その他	19	5
計	332	100

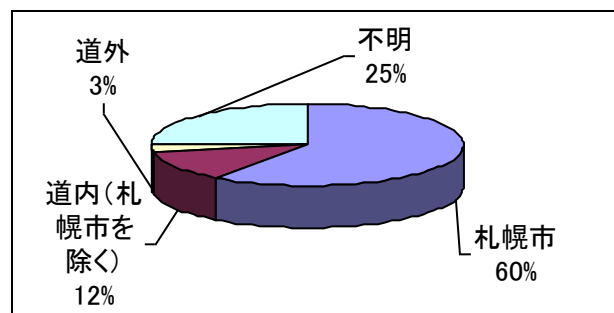


約半数以上が本人からの苦情申出であり、家族からの申出と合わせると全体の約9割になる。「その他」は、属性不明のケースであった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和7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	200	60
道内（札幌市を除く）	40	12
道外	8	3
不明	84	25
計	332	100



「札幌市」居住の申出人からの相談が全体の6割を占めており、相談件数も昨年度と比較して増加している。「道内（札幌市を除く）」居住の申出人は昨年度と比較して減少している。（旭川市1件、函館市1件）「不明」は、住所を確認するまでに至らなかったものである。

2. 苦情事例の概要

・令和7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 本人	施設のヘルパーに洗濯をお願いしたら衣類を汚された。事業所から弁償すると言われたが、今後私物に触れて欲しくなかったため弁償を断ったが、この対応で良かったのか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。事業所の対応で納得できない部分があるなら、その点について一度職員と話してみてもどうかと勧め、了承された。 【当事者間の話し合いの推奨】
2	電話 高齢・入所 家族	父が住宅型有料老人ホームに入所していた頃、入居者の金品がなくなることが多発し、退去時には契約書に記載のない退去費用を請求された。施設には不信感があり退去費用については支払いたくない。	当委員会の苦情対応の流れと基本的に有料老人ホームは当委員会の対象外の施設であることを説明した。施設側の対応や契約書に記載のない退去費用の請求については指導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】
3	電話 高齢・入所 本人	介護老人保健施設に入所しているが、担当相談員から退所後は自宅ではなく施設に入所すると言われている。私は夜間対応のヘルパーを使いながら自宅での生活を希望しているが、相談員は私の話を聞いてくれない。退所まで時間がなくこのままでは施設に入所させられてしまう。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。夜間対応のヘルパーについて担当相談員へ相談した上で、相談員が話を聞いてくれない場合は、行政機関でサービス調整を行う相談室を紹介してくれるため、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】
4	電話 高齢・通所 家族	父が利用するデイサービスで、当初約束していた関係機関と連携ができていないことがわかった。その件で何度も施設長と揉めており、施設長からは利用解約を仄めかす脅しともとれる発言もされた。あまりにも酷い対応をされた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、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。 【専門機関の紹介】
5	電話 高齢・入所 家族	妻が入所するグループホームから体調不良の連絡を受け、病院受診後に入院となった。入院時の検査で妻の様態は悪く骨折をしていることもわかった。体調不良は数日前からあったようで、その時に施設側で緊急搬送をしても良かったのではないかなと思う。	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】
6	電話 高齢・通所 不明	職員が怠けているという情報が入ったため、調べた方が良くと思う	当委員会の苦情対応の流れについて説明している途中で電話を切られた。 【その他】

7	電話 高齢・入所 職員	私は特別養護老人ホームで働いている。先日、入所者が亡くなり、そのことでご家族から施設に苦情が入った。うちの施設では苦情解決体制が整備されているのに、それに沿って対応されず、職員にも苦情が周知されていない。このような施設の対応は問題だと思うのでどこかの機関に指導に入ってもらいたい。	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、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。 【専門機関の紹介】
8	電話 高齢・入所 家族	父は住宅型有料老人ホームに入居している。施設の暖房は4月末で切つてあると聞いていたのに、5月分の暖房費の請求書がきた。また、週2回の入浴前にのみ血圧を測っているはずなのに、先日、面会に行つて父の血圧手帳を見ると、毎日の血圧が記入されていた。誰か他の人の血圧を適当に書いているのではないか。いい加減な施設な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、指導権限のある行政の担当部署を紹介した。 【専門機関の紹介】
9	電話 高齢・居宅 家族	父はヘルパーを利用しながら自宅でひとり暮らしをしている。父の担当ケアマネには、サービス内容等が変わったら、キーパーソンである私にも連絡してほしいとお願いしていたが、先日、父が自宅の浴室の修理をしたことがわかった。どうして私に連絡してくれなかったのかケアマネに抗議したところ「お父さんと相談して決めたことですので」と言われた。父の支援内容について、身内である私も把握したいと思うのはおかしいことだろうか。	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。 【専門機関の紹介】
10	電話 高齢・居宅 家族	私の夫は8年程前からグループホームに入居していた。先日、循環器の病院に入院したが、そこで夫のお尻に深い褥瘡ができていることがわかり、大掛かりな手術を受けることになった。グループホームの管理者からは、褥瘡についてはすべてグループホームの責任なので医療費を負担すると言われ、近くグループホーム側と話し合いをすることになっているが、ちゃんと対応してくれるのか心配だ。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。話し合いの際には、ひとりではなく同伴者と一緒に臨まれた方がいいのではないかと助言した。 【助言】

11	電 話 高齢・入所 家 族	私の父は要介護3で、2年程前から特別養護老人ホームに入所している。面会に行く度にいろんなことが気になり、その度に施設に申し入れをして改善を求めているが、施設の対応が遅い。先日も、父がお茶の入ったコップを倒してしまい、危うく火傷しそうになった。職員の日頃の対応には感謝の気持ちもあるが、施設内で起こっているいろんな問題が共有されているのかわからない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人からは、法人の運営協議委員会に問題提起をしたいと考えているとの話があったため、法人内で情報共有されるためにも、問題提起は有益ではないかと助言した。 【助言】
12	電 話 高齢・入所 家 族	父が入居していたグループホームでは、併設しているデイサービスに毎日でも連れて行ってくれるという話だったので、安心して父を預けることにした。けれど実際には、2か月の間に3回程しかデイサービスに連れて行ってもらえなかった。父の運動量が減らないように支援してほしいのに、グループホームに預けた意味がない。グループホームの支援に満足できない。	申出人の希望により苦情通知を行った。 事業所からは、通所サービスではなく生活支援の一環としてのデイサービス利用との説明をしたが十分に意図が伝わらなかったとの回答があった。 申出人からは、回答には納得できないがこれ以上の対応は希望しないとの話があり、終結となった。 【苦情通知】

【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・居宅 本 人	相談支援事業所の担当者に相談していた件について対応が遅く、事業所を変えると伝えると急いで対応してきたが、結局はこちらの意図と違う対応であり謝罪もなかった。事業所を変えようと思っているが、新しい相談支援事業所には、今のところを解約してから利用できると説明を受けた。どのように解約手続を進めたらよいのか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。契約書類に記載されている解約方法を確認した上で、申出人の伝えやすい方法（手紙やメール等）で事業所に対して解約の意思を伝えてみてはと勧めた。 【当事者間の話し合いの推奨】
14	電 話 障がい・居宅 本 人	入居しているグループホームの管理者が私の話を聞いてくれず、強引に自分のやり方を通してくる。代表役員なら話を聞いてくれるとは思いますが、対応に困っている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。管理者の対応について、まずは申出人が話しやすいという代表役員へ相談してみることを勧めた。 【当事者間の話し合いの推奨】
15	手 紙 障がい・居宅 不 明	サビ管が日常的に不在で、家族や利用者に対して職員からの叱責、罵倒があるという匿名の手紙が届いた。	相談内容から行政の所管部署に情報提供を行った。 【行政通知】

16	電 話 障がい・通所 本 人	私は一般就労を目指し、作業所で働いているが業務内容が重く、心身に不調をきたしている。体調不良の件を含めて、職員に業務内容等を見直してほしいと何度も相談しているが一向に対応してくれない。このままでは作業所で働き続けることが難しくなってしまう。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。心身の不調を訴えて業務内容や業務時間の見直しを相談しているのに対応しないというのは、指導対象の運営基準に反す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】
17	電 話 障がい・通所 本 人	私が利用している作業所では、社長に気に入られた利用者だけ工賃を多くもらっている。作業内容は同じなのに、社長からの評価だけで工賃の金額が違うのはおかしいと思うし、不満を持っている利用者はたくさんいる。	作業内容が同じにも関わらず、利用者によって工賃額が異なることは、運営基準に反する可能性が高いため、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】
18	電 話 障がい・居宅 不 明	相談支援事業所の担当者が私に関する情報を根掘り葉掘り聞いてくるため、個人情報が出るのではと不安だ。また、利用したい事業所について何件か探してもらうよう頼んだが、紹介されたどの事業所も全く私の希望に添わないものばかりで信用できない。相談員にはきちんとした事業所を探してきてほしい。	相談支援事業所の担当者として、ある程度、申出人の状況を聞き取ることが必要であることを説明した。今後はより詳しく希望を伝える等、相談員と信頼関係が築けるよう話をしてみてもと助言した。 【助言】
19	電 話 障がい・通所 本 人	作業所の業務量が増えたことで体調を崩し一度休んだ。その後、人員は増えたが、私が他の利用者や支援員に対して指導を任されることになったので、作業時間も当初より増えている。事業所は利益を最優先し、業務量を増やされて辞めた利用者もいた。主治医からは頑張り過ぎないようにと言われているが、今後、私はどうするべきなのだろうか。	主治医から話があったように、無理をし過ぎないことや体調面や今後についても主治医に相談するよう伝えた。作業時間が増える場合には業務量も増える可能性があるため注意することを助言した。 【助言】
20	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、数日前から施設で金銭管理をするようになり、仕方なく通帳等を預けたが、お小遣いが少額であり自由に外出することもできない。支払が滞納しているものもあるが、自分のお金は自分で管理して使いたいと思っているため、どうしたらよいか。	生活費のやり繰りについて相談しながら、自分で金銭管理をしたいという気持ちをまずは相談支援事業所の担当者へ相談してみてはどうかと助言した。 【助言】
21	電 話 障がい・通所 本 人	私は自宅からお菓子を持参し、作業所の皆で食べようを思っていたが、それを見つけた職員から何も確認がないまま持ち帰るよう強く言われた。その職員の言い方が怖く、精神的な苦痛を受けて体調を崩した。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、申出人と事業所職員で認識の違いが発生していたと回答があり、併せて、苦情通知書到達後に申出人が来所された際に、代表から不快な思いをさせたことについて謝罪を伝えたと報告があった。 申出人より、事業所から直接謝罪の

			言葉もあったので、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】
22	電 話 障がい・通所 匿 名	利用する作業所では他の利用者と同じことをしても、私だけが職員から怒られたり、注意を受ける。自分の障害特性を理解していないような態度や暴言を吐かれることもあった。	申出人の希望により苦情通知を行う準備を進めていたが、申出人より、「事業所を辞めることにした。事業所に苦情を伝えても変わるとは思えないし、今後一切関わりたくもないので、苦情通知は取り下げたい。」と話があった。 申出人から、苦情を取り下げる申出があったため、終結となった。 【苦情取り下げ】
23	電 話 障がい・通所 本 人	作業所の約束を守らないことや繰り返される長時間の面談が問題だと判断され一方的に契約解除をされた。これまで、作業所からは約束や面談時間について注意を受けたことは1回もない。こちらとしては契約解除する前に事業所から私に対して説明するタイミングはいくらでもあったはずだが、これまで注意もせずに、いきなり契約解約とするのはおかしいと思う。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所から、解約は利用契約に基づいた判断であること、面談については双方の認識に齟齬があったとし、今後、対応方法は改善課題とする等の回答があった。 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。 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、双方の認識の違いや誤解により発生した苦情と考えられることから、対応記録を徹底する等、誤解の発生を防ぐための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】
24	電 話 障がい・居宅 本 人	私は掃除が苦手である。掃除の支援を受けられると思ってグループホームに入居したが、世話人が全然手伝ってくれず、部屋がゴミ屋敷になっている。そうしたところ、先日、管理者から「来週末まで部屋の掃除をしなかったらグループホームを出て行ってもらおう」と言われた。掃除の支援も提供しないで一方的に退去を迫るのは問題でないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。グループホームのサービスが提供されず一方的に退去を迫られたことについて、事業所の対応として問題がないか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】

25	電 話 障がい・通所 家 族	私の娘は、就労継続支援 A 型事業所に通っていたが、利用者の前で職員に怒鳴られて PTSD の状態になった。また業務量が多いのにうまく仕事の振り分けされなくて、娘だけがたくさんの仕事を負担しなければいけなかった。法人の社長は不動産業に関わっている人で、福祉的な視点がなく、利用者が意見や要望を伝えも聞く耳を持たず「訴えるつもりなら訴えればいい」と平気で言っていたそうだ。こんな事業所は問題だと思う。	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されなかったため、指導権限のある行政機関に相談する方法を伝えたところ「そうしてみる」とのことばがあった。 【専門機関の紹介】
26	電 話 障がい・居宅 本 人	私は夜間の時間帯に居宅介護事業所を利用している。何人かのヘルパーさんが来てくれているが、そのうちひとりのヘルパーが仕事の合間にキッチンでタバコを吸っている。実際にその現場を見た訳ではないが、家に来る時はタバコの臭いがしないのに、支援中や帰る時に、そのヘルパーの手や衣服からタバコの臭いがする。支援中にタバコを吸うなんてのもってのほかな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。申出人が事業所に対する指導を希望されたため、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】
27	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る。昨年 11 月までは管理者含めて 3 名のスタッフいたが、ひとりのスタッフが辞めてしまい、今は社長がお手伝いのような形で時々事業所に来ている。事業所では常に職員が忙しそうにしている、お願い事もすぐに聞いてもらえず、ストーブに灯油をいれるのも利用者がやっている。この職員数で事業所を運営するのは問題なのではないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。事業所の現在の人員体制について運営上問題がないかどうか、行政の担当部署に確認するように勧めた。 【専門機関の紹介】
28	電 話 障がい・通所 家 族	私の息子は生活介護事業所を利用しているが、先日、利用者さんの発言に怒った息子が、利用者さんを叩こうとしたということがあった。その日、息子を迎えに行った際、職員から「このようなことが続いたら利用を控えてもらうかも知れない」と言われた。長らく利用している息子の障がい特性に配慮せず、いきなり利用をやめるように言うのは問題だと思う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。申出人が事業所に対する指導を希望されたため、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】
29	電 話 障がい・居宅 家 族	私の娘はグループホームに入居している。娘は、グループホームの職員から、障がい福祉サービスの区分認定のために、精神科の主治医から書類を書いてもらうようにと言われたらしい。ただ娘は、長らく精	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所回答では、本人の状況を把握して手厚いサポートを行うために、医療機関を受診して区分申請を行ってもらうというグループホームの

		神科を受診しておらず、また相談支援事業所の担当からも、今のグループホームに入居するにあっては主治医の診断書は要らないと言われていたらしい。書類のことで職員と押し問答になり、グループホームは自分の支援内容をきちんと把握していないのではないかと、娘は精神不安定になってしまった。	支援方針が、相談支援事業所との間でしっかり共有できていなかったことに対する謝罪が述べられていた。 申出人が回答書の内容に納得したことから、回答書を受理して終結となった。 【苦情通知】
30	電 話 障がい・居宅 本 人	私はグループホームに入居していたが、グループホーム側の事情で、同じ法人の別のグループホームに引っ越してほしいと言われた。またその際、新しいグループホームには家具や家電が揃っているから、今使っている家具類は持って行かなくてもいいと言われた。ところが引っ越し直前になって、他にも引っ越し人がいてそちらを優先するので、引っ越し先の家具等を使うことはできないと言われた。引っ越し直前になって約束が覆されるのはあまりにも不誠実だ。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、引越先に申出人用の家具や家電の用意はあったので、使えなくなったと言った事実はないが、諸々の手続きが煩雑になりこちらの意図がうまく伝わらなかったことは申し訳なかったとの回答があった。 申出人からは、回答されたことで苦情は解消したとの話があり、終結となった。 【苦情通知】
31	電 話 障がい・相談 本 人	私はB型事業所を利用していたが、事業所が閉鎖されることになり利用契約を解除した。生活リズムが乱れることがないよう、すぐに次の事業所に通いたいと思って、相談支援事業所の担当相談員に連絡したが、会議中や外勤中で話ができず、折り返しの連絡が来るのも遅かった。その後、担当相談員が探して来た事業所は私の期待していたものとは違っていた。少しでも早く次の事業所に通いたいという私の気持ちを理解してくれず、私のニーズも把握できていない担当相談員には不信感しかない。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所回答では、申出人の期待に十分答えられなかったことに対する謝罪があった。また、事業所閉鎖による契約解除という事情から、旧事業所主体で次の事業所を探していたとの説明がされていた。 申出人からは、新しい事業所に通えることになったので前を向きたいとの話があり、終結となった。 【苦情通知】
32	電 話 障がい・通所 家 族	私はA型事業所を利用していたが、それまでの慣れた作業から、突然作業内容が替わることがあった。また、利用者に対する職員の対応がまちまちで、私には業務内容を丁寧に教えてもらえなかった。わからないことがあって職員に聞いても、自分で調べなさいと言われた。一方で、職員から細かく説明を受けている利用者もいて、対応に格差を感じた。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、事業所の成長に伴い業務が拡大していったが、出勤状況が不安定な申出人に対しては業務の説明が十分にできなかったと回答があった。 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。 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ため、その旨を記した意見書を送付した。 【苦情通知】

33	来 所 障がい・居宅 本 人	私は就労継続支援B型事業所に通っている。箱折の作業をしているが、作業が終わって手持ち無沙汰にしているが、職員が誰も声をかけてくれない。こちらから言わないと何もしない。ただそこにいるだけだ。職員が率先して仕事を進めてくれるということがない。具合が悪くなったことがあったが、その時も職員は何もしてくれなかった。ここの事業所はおかしいと思う。	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】
34	電 話 障がい・通所 本 人	通っていた就労継続支援B型事業所で面談があり、利用時間について、1日1時間か1日2時間がどちらか選ぶように言われた。そこで私は1日1時間を選んだが、2週間後に、1日2時間利用しないかと言われたので、面談で意向を聞かれたことは意味がないと思った。1日2時間の利用を勧められたのは、私を辞めさせたいからなんだろうと思い、それ以降、体調を崩した。思えば、空気が読めないとか協調性がないとか言われ、職員からいじめを受けていた。	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。 申出人からは「いろいろと話をしたので自分の中で整理がついた」ということばがあった。 【傾聴】

【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	日中一時支援を利用する際に、事業所から子どもに対する事前アセスメントもなく、ただ契約書に署名ほしいと言われるだけだった。契約書や重要事項説明書の内容説明も全くされなかったため、この対応は問題ではないかと思う。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。契約は内容説明を行ってから取り交わすことが運営基準等で義務付けられていると思われるため、事業所の対応について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】
36	メール 児童・通所 家 族	保育園が当初お願いした約束を守らずに連絡してくるため精神的な負担となっている。事業所としてこの対応が適正なものなのか、今後どのように関わりを持てばよいのか助言をいただきたい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。園との関わりについては、家族に間に入ってもらいながら対応の相談を進めていく形はどうかと助言した。 【助言】
37	電 話 児童・通所 家 族	児童発達支援事業所から子どもの言動について他の保護者からクレームが入っており、繰り返すようなら利用制限や解約を考えさせてもらおうと言われた。子どもの障害特性や言動の原因や分析もせず、親のしつけが悪いと全てをこちらの責任にするのは支援者としての対応ではないと思う。	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】

38	電 話 児童・通所 職 員	私は放課後等デイサービス事業所で職員として働いていたが、その事業所は家族経営で、大学生の息子をアルバイト職員として働かせていた。大学生の息子は療育に関する知識が皆無で、多動の子どもが不穏になった時、身体を押さえつけたりしていた。事業所の支援方針に共感できずに退職したが、このような事業所をこのまま放置してはいけないと思う。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。子どもを押さえ付ける等是不適切な支援であることから、指導権限のある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】
39	電 話 児童・通所 家 族	私の娘は発音に問題があり、保健所で相談したところ児童発達支援事業所を勧められ、今月から利用を開始した。ところが先週、事業所の移転と職員の退職を理由に、来月末で契約を解除すると言われた。利用を始めて間もないのに契約を解除するのは普通のことなのか。この事業所とはもう関わりはなくなるが、あまりにも誠意のない対応なので何か指導ができないか。	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】
40	電 話 児童・通所 家 族	保育園に通う息子が、お友だちとおもちゃの取り合いになって腕を噛まれた。保育園では、噛まれた部分を冷やし、傷口の状態を確認した上で、すぐに保護者に連絡する必要はないと判断したようだ。だからお迎えに行って初めて、そのことを聞かされた。腫れは引いていたが、傷口が心配だったので、家に帰ってから病院に連れて行った。噛まれた時点で連絡をくれていればもっと早く病院に連れて行くことができたので、すぐに連絡がほしかった。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、今回の苦情を受けて事故時の対応を協議し、今後は園児にケガがあった際には即時に保護者に連絡することになったとの回答があった。 申出人は事業所回答に納得し、終結となった。 【苦情通知】

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7年に道内で新規開設した障がい分野の事業者のうち、共同生活援助、就労継続支援A型事業所及び就労継続支援B型事業所等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。

4. 苦情解決システム研修会の実施

と き 令和7年10月3日

ところ 札幌市 かでる2. 7

参加者 85名

内 容 ・基調講演「説明から考える本人・家族への向き合い方」

講 師 川久保 寛（福祉サービス苦情解決委員会委員）

・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）

新堂 有亮（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「高齢者施設における苦情の特性や解決のポイント（苦情を最小限に防ぐために）」

講 師 山下 浩紀（福祉サービス苦情解決委員会委員）

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6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 4件(10枚) ・パンフレット 45件(58枚)

VII. 関係機関等との連携

全社協及び東北ブロック運営適正化委員会主催の各種会議等における課題等の提案及び協議結果等の共有のほか、北海道等関係行政機関と日常生活自立支援事業の運営課題、福祉サービスに係る苦情対応状況等について情報共有・意見交換を行った。

会 議 名 等	開 催 日 等	場 所	出席者
福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業)の運営監視に係る連絡会議	令和7年7月4日	札幌市	北海道3名・札幌市1名・委員2名・事務局3名
福祉サービス苦情解決に係る連絡会議	令和7年7月4日	札幌市	北海道6名・札幌市3名・旭川市5名 函館市2名・委員2名・事務局3名

令和7年度 事業報告書

発行年月日 令和8年9月24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