

令和7年度 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 設置運営事業報告（抜粋）

2 苦情の受付状況

苦 情 受 付 状 況 （ 月 別 ）								
項目 月	苦 情						そ の 他 相談・問い合わせ等	合 計
	受 付	苦 情 解 決 の 結 果						
		相談助言	紹介伝達	あっせん	通 知	その他		
4 月	2		2				37	39
5 月	3		1			1	19	22
6 月	1		1				11	12
7 月	0						8	8
8 月	0						11	11
9 月	0						12	12
10 月	1		1				20	21
11 月	0						26	26
12 月	0						18	18
1 月	0						14	14
2 月	0						20	20
3 月	0						16	16
合 計	7	0	5	0	0	1	212	219

3 選考委員会の構成員

氏 名	属性 (利用者代表、経営者代表、公益代表)	所 属	備 考
小 林 清 一	利用者代表	特定非営利活動法人 新潟県精神障害者家族会連合会	
大 矢 政 昭	利用者代表	社会福祉法人 新潟県身体障害者団体連合会	
平 澤 正 人	経営者代表	新潟県社会福祉法人 経営者協議会	
角 屋 禮 士	経営者代表	新潟県社会福祉法人 経営者協議会	
福 井 泰 雄	公 益 代 表	新潟県弁護士会	
大 倉 眞 弓	公 益 代 表	一般財団法人 新潟県民生委員児童委員協議会	
選考委員数 合計 6名			

4 運営適正化委員会（本会議）の構成員、開催状況

福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービス利用者等からの苦情の適切な解決を図った。

氏 名	属性 (社会福祉・公益代表、利用者代表、提供者代表、法律、医療)	所 属	備 考
地 引 文 貴	社会福祉 ・ 公益代表	公益社団法人 新潟県社会福祉士会	
前 田 喜代子	社会福祉 ・ 公益代表	公益社団法人 新潟県介護福祉士会	
渡 邊 敏 文	社会福祉 ・ 公益代表	新潟医療福祉大学 心理・福祉学部	
等々力 務	社会福祉・支援者代表	公益社団法人 認知症の人と家族の会新潟県支部	
星 愛 子	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会	
小 泉 一 樹	法 律	新潟県弁護士会	
阿 部 亮	医 療	新潟県医師会	
那須野 雅	医 療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数 合 計 8 名			
開催回数 合 計 2 回			
開催状況(議事等)			
<第1回>令和7年5月16日(金) 新潟ユニゾンプラザ			
議題：① 日常生活自立支援事業 令和6年度事業実施状況について			
・ 新潟市社会福祉協議会の事業実施状況			
・ 新潟県社会福祉協議会の事業実施状況			
② 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和6年度事業報告について			
③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和7年度年間予定について			

<第2回> 令和8年3月18日(水) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 新潟市社会福祉協議会の日常生活自立支援事業 令和8年度事業実施計画について ② 新潟県社会福祉協議会の日常生活自立支援事業 令和8年度事業実施計画について ③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和7年度事業実施状況及び令和8年度事業実施計画について
--

5 運営監視合議体の構成員、開催状況

日常生活自立支援事業の監視及び当該事業を行う者に対する調査、必要な助言等を行った。

氏 名	属性(公益代表、利用者代表、提供者代表、法律、医療、福祉など)	所 属	備 考
地 引 文 貴	社会福祉・公益代表	公益社団法人 新潟県社会福祉士会	
前 田 喜代子	社会福祉・公益代表	公益社団法人 新潟県介護福祉士会	
渡 邊 敏 文	社会福祉・公益代表	新潟医療福祉大学 心理・福祉学部	
等々力 務	社会福祉・支援者代表	公益社団法人 認知症の人と家族の会新潟県支部	
星 愛 子	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会	
小 泉 一 樹	法 律	新潟県弁護士会	
阿 部 亮	医 療	新潟県医師会	
那須野 雅	医 療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数	合 計 8 名		
開催回数	合 計 4 回		
開催状況(議事等)			
<第1回> 令和7年5月16日(金) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 令和6年度 日常生活自立支援事業実施状況調査結果に対する取組み状況について ② 令和7年度 日常生活自立支援事業実施状況調査について <第2回> 令和7年9月11日(木) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 令和7年度 日常生活自立支援事業実施状況調査(書面調査)結果について ② 令和7年度 日常生活自立支援事業実施状況調査(訪問調査)について <第3回> 令和7年11月27日(木) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 令和7年度 日常生活自立支援事業実施状況調査(訪問調査)の結果について ② 令和7年度 日常生活自立支援事業に係る助言事項等について <第4回> 令和8年3月18日(水) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 令和7年度 日常生活自立支援事業実施主体への結果通知について(報告) ② 令和8年度 日常生活自立支援事業実施状況調査について			

6 苦情解決合議体の構成員、開催状況

福祉サービスに関する利用者からの苦情を解決するための相談、助言、調査等を行った。

氏 名	属性(社会福祉、法律、医療)	所 属	備 考
地 引 文 貴	社会福祉・公益代表	公益社団法人 新潟県社会福祉士会	
前 田 喜代子	社会福祉・公益代表	公益社団法人 新潟県介護福祉士会	
渡 邊 敏 文	社会福祉・公益代表	新潟医療福祉大学 心理・4福祉学部	
小 泉 一 樹	法 律	新潟県弁護士会	
阿 部 亮	医 療	新潟県医師会	
那須野 雅	医 療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数	合 計 6 名		
開催回数	合 計 5 回		
開催状況(議事等)			
<第1回> 令和7年5月16日(金) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 苦情申出案件の対応について 4件 ② 令和7年度 苦情解決体制整備状況調査(巡回指導)について <第2回> 令和7年7月23日(水) 新潟ユニゾンプラザ 議題： 苦情申出案件の対応について 3件 <第3回> 令和7年9月11日(木) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 苦情申出案件の対応について 0件 ② 令和7年度 苦情解決体制整備状況調査について (調査事業所14ヶ所) <第4回> 令和7年11月27日(木) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 苦情申出案件の対応について 1件 ② 令和7年度 苦情解決体制整備状況調査について (調査事業所1ヶ所) <第5回> 令和8年3月18日(木) 新潟ユニゾンプラザ 議題：① 苦情申出案件の対応について 0件 ② 令和8年度 苦情解決体制整備状況調査(巡回指導)について			

7 広報・啓発活動の実施状況

苦情解決事業の周知・広報を目的に広報啓発活動を行った。

実施内容等

- ① 県社協機関誌への掲載 「福祉にいがた」(5、6、9、3月号)
- ② 県社協ホームページへの掲載

8 研修活動の実施状況

事業者の段階で苦情解決が円滑に図られるように、社会福祉施設・事業所等の苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員等を対象に研修会を開催するとともに、事業所において開催する研修会に講師の派遣を行った。

研修の概要等

(1)福祉サービスに関する苦情受付担当者等を対象とした研修会

- <日 時> 令和7年7月7日(月)・8日(火)
- <場 所> ハイブ長岡 「特別会議室」・新潟ユニゾンプラザ「大研修室」
- <参加者> 社会福祉施設・事業所の苦情受付担当者等 長岡 265名、新潟 220名
- <内 容> 講義・演習「苦情解決能力向上研修」
講 師 SANGOU CREATE 山郷 政史 氏

(2)福祉サービスに関する苦情解決責任者等を対象とした研修会

- <日 時> 令和8年2月24日(火)・25日(水)
- <場 所> 新潟ユニゾンプラザ 「大研修室」
- <参加者> 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者等 220名
- <内 容> 講義・演習「カスタマーハラスメントやヘビークレームへの対応力を強化する」
講 師 株式会社SIHM代表取締役 山郷 政史 氏

9 巡回指導活動の実施状況

(1) 日常生活自立支援事業実施状況調査

日常生活自立支援事業の透明性、公正性の確保と、事業全般の監視等を目的に、全社会福祉協議会に対して事業実施状況調査を行い、その結果に基づき改善依頼通知等を行った。

- <対象>全市町村社会福祉協議会
- <内容>① 事業実施体制について
- ② 日常的金銭管理サービスの実施状況について
- ③ 書類等預かりサービスの実施(保管)状況について
- ④ その他

期 日	対 象 機 関	担 当 委 員
9月30日	(福)十日町市社会福祉協議会	地 引 委 員
10月 2日	(福)東区社会福祉協議会	那 須 野 委 員
10月 8日	(福)新潟市社会福祉協議会	小 泉 委 員
10月10日	(福)聖籠町社会福祉協議会	渡 邊 委 員
10月14日	(福)燕市社会福祉協議会	星 委 員
10月17日	(福)三条市社会福祉協議会	阿 部 委 員
10月22日	(福)加茂市社会福祉協議会	前 田 委 員
10月30日	(福)村上市社会福祉協議会	等々力 委 員

(2) 苦情解決体制整備状況調査

社会福祉施設、事業者における苦情解決体制の整備と苦情の円滑な解決の推進を図ることを目的に、苦情解決体制の設置状況及び対応状況等について、15か所の施設の訪問調査を実施した。

<対象>老人福祉施設(2か所)、障害者福祉施設(6か所)、児童福祉施設(7か所)

- <内容>① 苦情解決の仕組みの理解状況について
- ② 苦情解決体制の整備状況について
- ③ 第三者委員の設置状況について
- ④ 苦情対応状況について

期 日	対 象 施 設	地 域
6月24日	エフビー介護サービス 株式会社 認知症高齢者グループホーム グループホームエフビー糸魚川	糸 魚 川 市
	株式会社 桜翠 放課後等デイサービス ほっぷ・すてっぷ	

7月2日	株式会社 三葉 放課後等デイサービス COMPASS発達支援センター長岡	長岡市
7月9日	株式会社 東栄自動車 放課後等デイサービス つばさんわくわくフレンズ	三条市
7月11日	もふう 株式会社 放課後等デイサービス こども発達支援たんたん	新潟市東区
7月15日	株式会社 S.H.T 就労継続支援B型 COCORO	新発田市
	合同会社 Honest 放課後等デイサービス てくてく	
7月16日	ハッピーライフケア 株式会社 放課後等デイサービス グローバルキッズメソッド 119	新潟市西区
8月7日	株式会社 Sprite 就労継続支援B型 Sprite阿賀野	阿賀野市
8月8日	株式会社 はあとふるあたご 認知症高齢者グループホーム はあとふるあたごグループホームみつけ	見附市
	一般社団法人 燦々七拍子 共同生活援助 (GH) らくら亭	
8月12日	株式会社 越善 就労継続支援A型 はぐくみ弁当	上越市
8月19日	株式会社 ソウルメイト 就労継続支援A型 キャンワーク長岡	長岡市
	合同会社 MARUYAMA 放課後等デイサービス SUNNY	新潟市西蒲区
9月12日	ウィズ・ユー 合同会社 共同生活援助 (GH) グループホームシンフォニー	長岡市

10 調査研究活動の実施状況

活動内容の概要

- (1) 日常生活自立支援事業実施状況調査（再掲）
- (2) 苦情解決体制整備状況調査（再掲）

11 全国会議等への参加

全国及び関東ブロックの会議へ出席し、情報収集等に努めた。

- (1) 令和7年度 運営適正化委員会事業研究協議会への参加
 - <日 時> 令和7年7月7日（月）
 - <場 所> 全国社会福祉協議会会議室
 - <参加者> 地引委員
- (2) 令和7年度関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会への参加
 - <日 時> 令和7年10月24日（金）
 - <場 所> 千葉県社会福祉センター会議室・研修室
 - <参加者> 小泉委員長及び事務局長
- (3) 令和7年度運営適正化委員会相談員研修会への参加
 - <日 時> 令和7年11月6日（木）～7日（金）
 - <場 所> 全国社会福祉協議会会議室
 - <参加者> 事務局員