

**令和3年度
埼玉県運営適正化委員会
事業報告書**

埼玉県運営適正化委員会

～ はじめに ～

運営適正化委員会は、平成12年から社会福祉法第83条に基づき、各都道府県社会福祉協議会に設置されております。委員会は目的によって二つの合議体を設置しております。

第一は運営監視合議体で、機能は福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）について、適正な運営の確保のための監視、助言、勧告を行うことです。この福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）は判断能力の低下が認められる認知症高齢者、精神障害者、知的障害者の方々の福祉サービス利用援助、行政手続き援助、日常的金銭管理援助、及び定期的訪問による日常生活の見守り等を行う事業で、市町村社会福祉協議会が窓口になり実施しています。

埼玉県運営適正化委員会では10名の委員が各市町村社会福祉協議会における事業の運営状況について確認し、必要に応じて助言や勧告を行っております。この事業においては成年後見制度との連携の課題が顕在化しております。

第二は苦情解決合議体で、機能は福祉サービスに関する利用者等からの苦情相談について助言をし、調査を行うこと、必要により申出人とサービス提供者の同意を得て解決のあつせんを行うことです。そして、サービス利用者の処遇に関して不当な行為が行われているおそれがあると認めるものについては、埼玉県知事に通知を行うこととしています。

6名の委員が定期的な会議で案件を協議するとともに、実際に施設を訪問して委員が直接事業所の担当者と意見交換し、必要に応じて助言する巡回相談を行っております。

令和3年度における相談件数の合計は371件となり、前年度に比較して減少しました。

苦情解決合議体に付議した案件についてみると、障害者サービスに関する苦情が最も多く、児童・高齢者・社会福祉協議会が同数となりました。特に障害者については、就労支援事業所（就労移行支援や就労継続支援A・B型事業所等）を利用している精神障害や発達障害がある方からの相談が多い傾向があります。精神障害や発達障害はそれぞれの障害の個人差が大きく、その理解と個別のニーズに応じた支援には、支援する職員の専門的知識に裏打ちされた経験によって培われる力量の向上が重要です。

本委員会は与えられた機能を最大限に発揮し、支援が必要な方々や福祉サービスを利用する方々の権利擁護に努めてまいります。この報告書を福祉サービス活動の参考に資することができれば幸いです。

令和4年5月

埼玉県運営適正化委員会
委員長 栗原 直樹

目 次

はじめに

I 埼玉県運営適正化委員会の設置・運営

- 1 運営適正化委員会の設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 運営適正化委員会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3 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・相談員連絡会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 4 運営適正化委員会委員選考委員会の設置・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

II 日常生活自立支援事業運営監視（運営監視合議体）

- 1 運営監視合議体の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 日常生活自立支援事業現地調査の実施結果・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

III 福祉サービスに関する苦情解決（苦情解決合議体）

- 1 苦情解決合議体の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 3
- 2 福祉サービス苦情相談の概要と実績・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 4
- 3 苦情相談対応事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 8
- 4 苦情解決巡回相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 0
- 5 研修会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 0
- 6 広報・啓発活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 0

I 埼玉県運営適正化委員会の設置・運営

1 運営適正化委員会の設置

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定により埼玉県社会福祉協議会に設置されています。委員会には大きく分けて2つの役割があります。

一つは福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の運営監視です。この事業は埼玉県社会福祉協議会及びさいたま市社会福祉協議会を実施主体とし、県内各市町村社会福祉協議会が窓口となって実施しています。

もう一つは福祉サービスに関する苦情について、相談を受け付け、解決に向けて助言や事情調査、あっせんなどを行います。苦情の解決を図ることによって、福祉サービスの適切な利用や提供を支援し、利用者の権利を擁護するとともに福祉サービスの質の向上を図る支援をします。

(1) 委員構成

運営適正化委員会の委員は、公正性及び多様な事例に対して適正な機能を発揮するために次の分野から選任することになっています。選任にあたっては、特定の分野に多数の者が偏らないよう各分野から選出しています。

①社会福祉に関し学識経験を有する者（7名）

- 公益を代表する者（3名）
- 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者（2名）
- 福祉サービスの提供者を代表する者（2名）

②法律に関し学識経験を有する者（2名）

③医療に関し学識経験を有する者（1名）

(2) 定数及び任期

委員の定数は、社会福祉法施行令により、都道府県社会福祉協議会において定めるものとされています。本県の定数は10名で、任期は2年間です。

(3) 委員の選出方法

運営適正化委員会の委員は、埼玉県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、同協議会会長が選任します。

(4) 運営適正化委員会委員名簿

任期：令和2年9月1日から令和4年8月31日

(令和2年9月1日就任時・◎は合議体の長)

分野	氏名		所属する合議体		
			運営監視合議体	苦情解決合議体	
社会福祉に関する知識経験を有する者である委員	公益を代表する者	◎栗原 直樹	社会福祉専門職団体理事	○	◎
		大塚 良一	大学教授	○	○
		遅塚 昭彦	社会福祉専門職団体理事	○	○
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	高田 憲	知的障害者関係団体副代表	○	
		森本 剛	高齢者関係団体副代表	○	
	福祉サービスの提供者を代表する者	中重 文美	高齢福祉サービス事業所関係団体 副会長	○	
		松本 哲	障害福祉サービス事業所関係団体 副会長	○	
	法律に関し学識経験を有する者である委員	城口 美恵子	弁護士	◎	○
		石塚 章夫	弁護士	○	○
医療に関し学識経験を有する者である委員	金野 倫子	精神科医	○	○	

※氏名の◎は運営適正化委員会委員長。

2 運営適正化委員会の開催

今年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から、オンラインでの開催となりました。

<第1回>

期 日 令和3年5月11日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ（オンライン）
議 題 令和2年度事業報告書（案）について

<第2回>

期 日 令和4年3月8日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ（オンライン）
議 題 令和4年度事業計画（案）及び日程（案）について

3 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・相談員連絡会への参加

令和3年10月8日（金）13時30分から15時まで、静岡県が幹事となり、オンラインで開催されました。当県からは委員1名、事務局長と事務局員各1名の合計3名が出席しました。

事前に議題等を提出し、各都県の状況を報告、議論しました。特に今年度は新型コロナウイルスによる影響や対応方法などについて協議しました。各都県においてそれぞれに工夫して事業運営を行っており、参考になりました。

4 運営適正化委員会委員選考委員会の設置

選考委員会は、運営適正化委員会の中立性・公正性を保ち、運営適正化委員会委員の選考過程の透明性を保つために設置されています。

（1）委員構成

選考委員会の委員は、次の各分野から選任されます。

- ①福祉サービスの利用者を代表する委員（2名）
- ②社会福祉事業を経営する者を代表する委員（2名）
- ③公益を代表する委員（2名）

（2）定数及び任期

選考委員の定数は6名で、任期は2年間です。

（3）委員の選出方法

選考委員は、埼玉県社会福祉協議会会長が選任します。選任にあたっては、各分野か

ら委員候補者を選出し、住民、福祉サービス利用者、社会福祉事業の経営者等から意見を聴くために、市町村社会福祉協議会等で一定期間候補者を公示し、意見を聴取します。

(4) 選考委員会委員

任期：令和2年8月1日から令和4年7月31日まで

(所属等は令和2年8月1日就任時)

分野	氏名	主な所属等
福祉サービスの利用者を代表する委員	田中 一	特定非営利活動法人埼玉県障害者協議会 代表理事
	落合 一弘	公益財団法人埼玉県老人クラブ連合会 常務理事兼事務局長
社会福祉事業を営営する者を代表する委員	金子 伸行	埼玉県社会福祉法人経営者協議会 会長
	長岡 均	埼玉県社会福祉法人経営者協議会 副会長
公益を代表する委員	稲葉 一洋	大学教授
	大谷 富夫	一般財団法人埼玉県民生委員・児童委員協議会 会長

Ⅱ 日常生活自立支援事業運営監視（運営監視合議体）

1 運営監視合議体の開催

<第1回>

期 日 令和3年5月11日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ（オンライン）
議 題 令和3年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査について

<第2回>

期 日 令和4年3月8日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ（オンライン）
議 題 令和3年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査の結果について
令和4年度日常生活自立支援事業運営監視方針及び現地調査（案）について

2 日常生活自立支援事業現地調査の実施結果

- 実施時期 令和3年11月～令和4年1月（11日間）
- 実施方法 インターネット会議ツール「Zoom」を活用したオンライン実施
- 実施社協数 さいたま市（実施主体）及び15市町社協

実施日	対象社協
令和3年11月30日（火）	春日部市社会福祉協議会
12月2日（木）	上尾市社会福祉協議会
12月3日（金）	北本市社会福祉協議会
12月6日（月）	鶴ヶ島市社会福祉協議会 和光市社会福祉協議会
12月13日（月）	坂戸市社会福祉協議会
12月15日（水）	草加市社会福祉協議会 松伏町社会福祉協議会
12月16日（木）	秩父市社会福祉協議会 鴻巣市社会福祉協議会
12月23日（木）	伊奈町社会福祉協議会 杉戸町社会福祉協議会
令和4年1月14日（金）	深谷市社会福祉協議会 宮代町社会福祉協議会

1月17日（月）	幸手市社会福祉協議会
1月18日（火）	さいたま市社会福祉協議会

(1) 実施主体調査（さいたま市社会福祉協議会）

・令和2年10月から、さいたま市社会福祉協議会（以下、さいたま市社協）では、これまで10区ある各区事務所の実施体制から本部一括での実施体制になりました。実施体制の大きな変更がなされましたが、事業運営全般について、特に大きな問題は見られず適切に運営されていました。

・なお、利用待機者の件数が多くなっていました。関係機関等からの問い合わせ時に、状況を説明した上で利用までの間の支援について連携を図りながら対応していました。

・一方、通帳や書類等の預かりについて、原則として保管物引受人を選任することになっていましたが、様々な事情から選任できない状況がありました。現状に合わせた運用ができるよう要綱の見直しの検討について助言をしました。

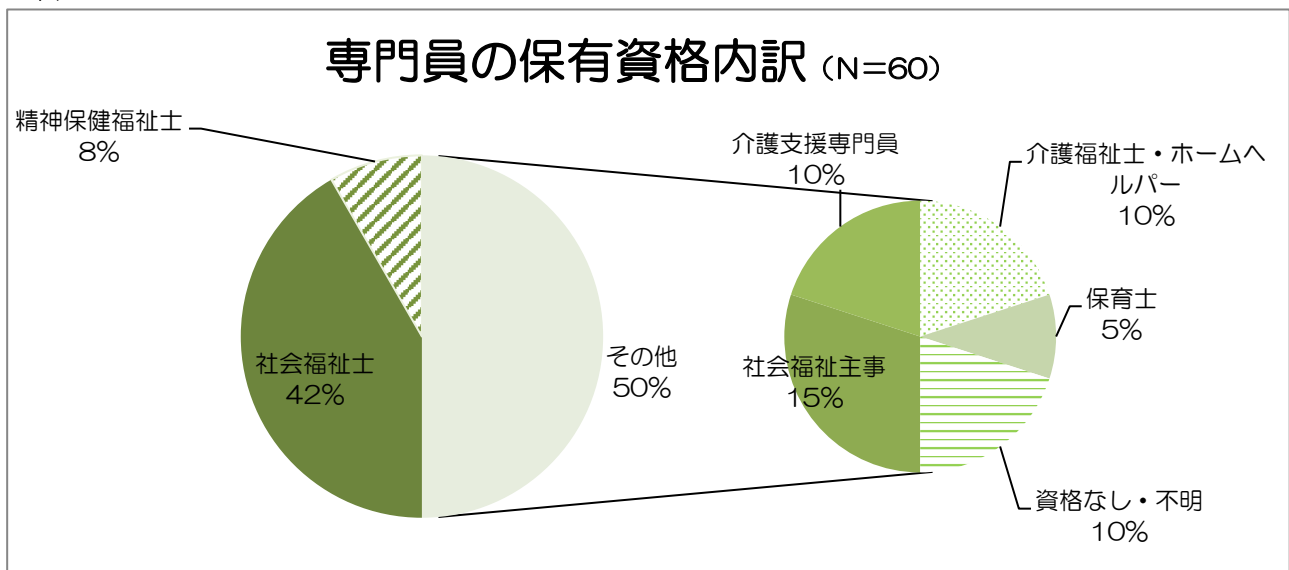
(2) 実施市町村社協の事業実施体制・運営全般

ア 専門員の配置

・今年度、調査した社協全てで専門員が複数名配置されていました。なお、多くの専門員は他業務との兼務でありましたが、専任の専門員を配置している社協もありました。

・半数の専門員が社会福祉士や精神保健福祉士の資格を有していました。その他資格では社会福祉主事任用資格の割合が高く、次いで、高かったのが介護支援専門員、介護福祉士でした。他にも保育士を有している専門員もいました。（図1）

図1



イ 生活支援員の配置

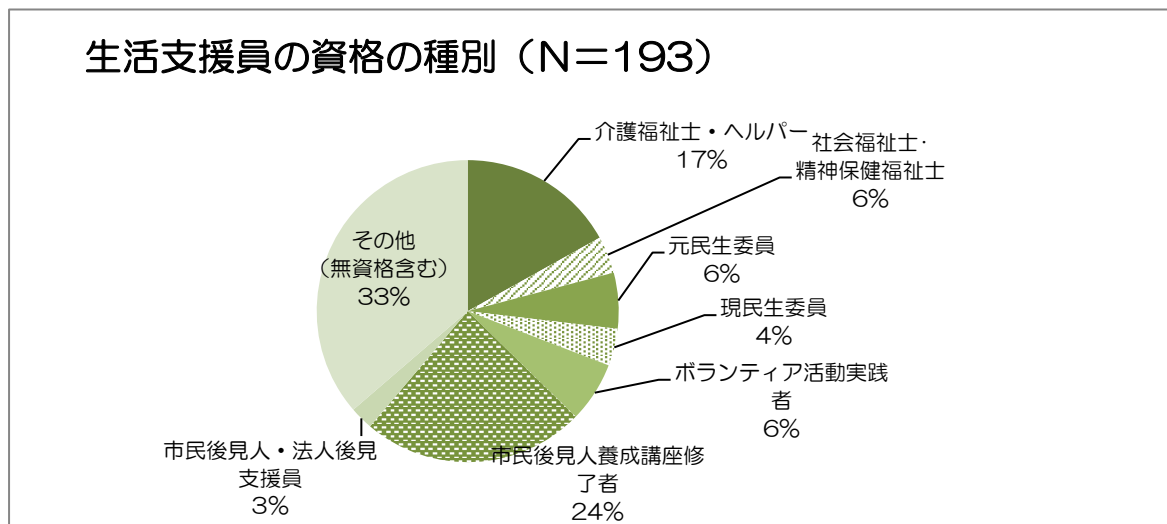
・生活支援員の担い手は、図2の通りでした。市民後見人養成講座修了者が今年度は高い割合でした。法人後見を実施している社協では、市町村の委託等で市民後見人養成講座を社協で実施していることが関係していると思われます。次いで、介護福祉士・介護職員初任者研修（ホームヘルパー2級）の資格を持った人の割合が高く、その他に民生委員・児童委員（元や現を含む）や社会福祉士・精神保健福祉士の資格を有する者、ボランティア活動実践者でした。

・生活支援員は、専門員の指示のもと、利用者へ直接的な支援を実施する役割を果たしていますが、生活支援員の配置人数に関わらず専門員が生活支援員も兼務するという状況がみられました。その割合は契約件数の約2割でした。生活支援員が配置されていないという理由以外では次の通りでした。

- ① 利用開始直後で専門員が集中的に関わる必要性がある。
- ② 利用者が抱えている問題や課題が複雑で他機関との調整等が必要であるため専門員が直接支援する必要性がある。
- ③ 利用者が住所地外の施設に入居していることや、利用者の都合で定期的な支援ができないことから、生活支援員の配置が難しく、専門員が対応せざるを得ない。

・また、新型コロナの影響から、入所している施設が、感染予防対策として対応を専門員に限定してほしいと依頼している利用者もいました。なお、多くの社協が、支援の調整や生活支援員の配置が出来るようになり次第、引き継ぐことを考えていました。一方で、利用者の意向や生活状況を考慮した結果、引き続き専門員が対応する社協もありました。

図2



ウ 研修、会議への参加状況

・研修、会議の参加状況は、新型コロナの影響で、専門員、生活支援員ともに研修・会議の参加を見合わせたり、中止にしたりする社協がほとんどでした。なお、研修・会議の参加や実施をした場合は、オンラインで実施されるもの、DVDなどの

映像教材を使用したものでした。

(3) 個別の契約の状況

・今年度の調査は、新型コロナの感染予防対策のため訪問による現地調査を中止し、インターネット会議ツール「Zoom」を活用したオンラインでの実施となりました。そのため、個別の支援状況等は、調査時の聞き取りによる確認となりました。

ア 個別の支援状況

・個別の支援状況について、新型コロナの感染予防対策のため、支援回数や支援時間を普段と変えて行わざるを得ない状況がありました。特に、施設等に入所している利用者には、面会の制限もあり直接会えず、職員を介して利用者の様子等を確認していました。そのような状況であったため、支援計画の評価や利用者の状態把握が難しいと感じている社協が複数ありました。

・日常的金銭管理の通帳について、概ね適切に管理されていましたが、一部の社協で残高が目安とされる金額（50万円）を大きく超えている通帳（1000万円以上）がありました。成年後見制度への移行を進めているところでしたが、利用者の金銭管理を適正に行っていくためにも、早急な対応を助言しました。

・なお、目安とされる金額を超えた通帳については、多くの社協が、書類預かりで預かっている通帳や定期預金への移し替えで対応していました。しかし、新型コロナの影響で、施設等に入所している利用者は外出を控えたり外出が制限されたりしたため、移し替えの対応が滞っている状況でした。また、収入より支出のほうが多く、徐々に残高が減っていく状況のため、本人や関係機関と話し合いながら、そのまま預かっているケースもありました。

・保管物引受人の選任について、選任できないケースが増えています。理由は①利用者に身寄りがない、②親族等との関係が悪い、③保管物引受人が逝去してしまった、というものでした。今年度の調査でも、130件で保管物引受人の選任ができていませんでした。保管物引受人等に返却できない場合、専門員等は必要な対応が求められるため業務負担が少なからず増加することが予想されます。

イ 解約の事務手続き

・契約の解除理由については、「本人の希望」を除くと、①利用者の死亡、②入所施設等での管理、③成年後見制度への移行、④親族等が管理する、というものでした。また、「転居」による解除もありました。

・「成年後見制度への移行」による解除では、主な理由が、「利用者の判断能力の低下により利用の継続が難しくなったこと」や「相続手続きや施設入所の手続き」でした。

(4) 金庫内の保管物管理状況

- ・通帳や印鑑の管理は概ね適切に行われていました。持ち出しや返却は複数名での確認が行われていました。多くの社協は、残高や所在確認も日を決めて一覧表と突合していました。
- ・一部社協で通帳と印鑑を別々に管理しているものの、印鑑の保管場所が鍵付きのキャビネットであったため、保管場所の検討を助言しました。

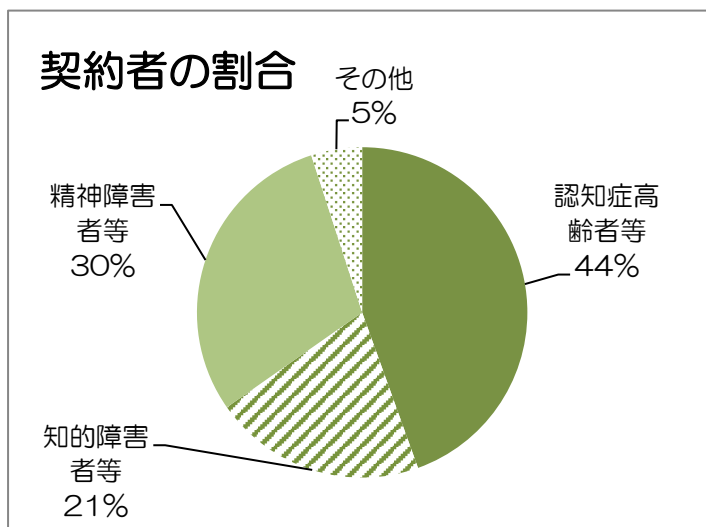
(5) 相談件数

- ・各社協の初回相談件数は400件でした。そこから契約に至った件数は87件でした。
- ・契約に至らない理由としては、①本人の利用意思の確認ができない、もしくは本人に契約能力がない、②本人の利用拒否、③本人自身が管理を希望、④入院や施設入所、⑤家族・親族の支援が可能等でした。なお、金銭管理のみを社協に頼みたいというケースが複数の社協でありました。また、結果として契約に至らなかったが、利用希望者宅を訪問し、面談したことで、問題の解決につながったケースもあったことが調査時に確認できました。
- ・契約に至らないケースで成年後見制度に繋げたケースはいくつかの社協で見られました。ケースとしては、相談時、既に本人に契約能力がなく、高額の預貯金を所有というもののや、将来施設入所の可能性があるというものでした。

(6) 契約の状況<契約件数499件>

- ・契約数は499件でした。そのうち、生活保護受給者は271件で、割合は54.3%と約6割弱でした。
- ・契約者の内訳は、図3の通りです。認知症高齢者等が約4割で、精神障害者等が約3割、知的障害者等が約2割でした。割合は昨年度と同じでした。

図3



※その他は、65歳未満で認知症である人、または、知的・精神障害者手帳は取得していない人で、判断能力の低下がみられるが契約締結能力がある人。

- ・契約内容については、「福祉サービス利用援助」のみの契約は57件、契約の多くは「福祉サービス利用援助」と「日常的金銭管理」で371件でした。「福祉サービス利用援助」と「書類預かりサービス」の契約は6件でした。また、「福祉サービス利用援助」、「日常的金銭管理」及び「書類預かりサービス」の全てのサービスを利用する契約は65件でした。「日常的金銭管理」に関わる契約は、436件で87.4%でした。
- ・「日常的金銭管理」に関わる契約をしている利用者の通帳預かり及び代理権の設定状況について、通帳預かりは調査をした16市町村社協全てで実施しており、件数は393件で割合は78.8%でした。また、代理権設定は13市町村社協で実施しており、件数は249件で契約件数の約半数でした。

(7) 成年後見制度への移行に関する支援

- ・現在利用中の方で、成年後見制度等への移行が必要な利用者がいると判断している社協が複数ありました。今年度の調査では15件で、割合として3.0%でした。
- ・成年後見制度への移行が必要と判断する理由としては、①将来、施設入所の手続きを行うために法的な代理人の必要性がある、②判断能力が低下して意思疎通が難しくなっていることや契約能力が無くなったと判断される、③本人の権利擁護のため専門的な法律の知識が必要と判断されることでした。
- ・成年後見制度への移行が必要な利用者に対する支援としては、①成年後見の申立をするため親族や病院、市役所や関係機関等に本人の状況を説明し、親族等に申立の対応を求めた、②市長申立を地域包括支援センターや市役所に相談し、対応を依頼した(している)でした。

(8) 苦情解決体制

- ・今年度の調査では、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が全ての社協で配置されていました。なお、多くは社協で、苦情解決責任者は社協の事務局長もしくは事務局次長が、苦情受付担当者は、日常生活自立支援事業を担当する部署の上席の職員がその任に当たっていました。
- ・しかし、一部の社協で、苦情受付担当者と苦情解決責任者が同一であったため、苦情を言いやすい環境を整える点で、苦情解決体制の見直しの検討を助言しました。
- ・また、第三者委員の配置について、調査をしたすべての社協が複数名配置していました。なお、第三者委員の属性として、民生委員・児童委員及びその経験者や社協評議員、監事及びその経験者、学識経験者が多くみられました。

(9) 運営監視を通じて明らかになった課題等について

今年度の運営監視は、事業実施機関である市町村社協（政令指定市含む）16か所を対象に、新型コロナの感染予防対策のため、すべてオンラインで行いました。そのため、運営監視の重点としている「個別の契約の履行」や「日常的金銭管理」「支援計画の評価」などの実施状況の現地での確認と、それらに付随する各種記録などの書類の確認はできませんでした。

一方、事前に提出された調査票について、聴き取りによる調査でも確認ができるように調査項目を工夫するなどした結果、事業実施体制や運営管理全般の状況、抱える課題については、概ね実情を把握することができました。運営監視を通じて明らかになった課題は以下のとおりです。

ア 生活支援員の確保～適性を備えた人材の発掘～

生活支援員の確保は本事業の長年の課題です。生活支援員の職務上、福祉への理解が必要と考えるが故に、雇用・委嘱に、より慎重になっている社協や、生活支援員は社協の評議員や役員、民生委員・児童委員経験者であるという社協がありました。地域の多様な人材を支援員として確保している社協もあることから、視野を広げ、支援に適性を備えた人材の発掘が望まれるところです。

生活支援員に任せることができないケースはどの社協でも一定程度ありますが、専門員が支援員を兼務するケースが契約数の6割に達する社協がありました。支援員確保が困難な理由として、「金銭を扱うことなど活動への精神的負担」などがあげられており、生活支援員への援助が課題であります。専門員が支援員を兼務することによって、生活支援員へのバックアップがむしろ手薄になっている実態も解決すべき課題と考えられます。

イ 新型コロナウイルスの事業への影響

令和3年度も、前年度から続くコロナ禍によって、事業運営や利用者支援に様々な影響を受けています。利用者支援においては、支援の継続を図るために、感染防止対策として、支援時間の短縮や訪問回数の縮小、援助方法の変更など様々な工夫をしていました。

専門員や生活支援員の実際の活動では、社協職員が感染者となり、業務が停止することがないように、「2週に1度抗原検査を行うことを徹底した」といった社協がありました。なかには、「入所施設の利用者とはズームで面会ができた」といった例もあり、コロナ禍での活動継続の努力や工夫が多数実践されてきました。しかし、「利用者との面会ができず、定期預金への移し替えができなかった」「本人の状況が良く確認できなかった」「関係者が一同に集まることができず、契約変更に時間がかかった」「支援員に代わって専門員がすべて利用者支援を行った」といった例も聞かれ、コロナ禍における利用者支援については、多くの社協で課題を抱えていることを確認しました。

また、会議、研修型の研修等の開催が難しいため、専門員、生活支援員の研修を取りやめた社協も多く、また、県社協のDVDによる研修機会も活用されていない社協

もあり、事業従事者の質的向上を図る機会の確保や工夫が課題だと考えられます。

ウ 金融機関のキャッシュレス化等による支援上の問題

金融機関の窓口業務の縮小や統廃合、両替に伴う手数料、携帯課金等の普及が新たな利用者支援上の課題となっていることから、今年度の調査では、利用者支援にあたってどのようなことで、どのような問題が発生しているのかを、いくつかの社協から聞き取りをしました。その主な例を次に報告し、ここでは今後の検討課題とします。

- ・払い戻した現金を生活費として週単位に分けるが、その両替に手数料がかかり、利用者の負担増になっている。
- ・「スマホ決済」などキャッシュレス決済で高額の利用ケースがある。また、金銭出納支援計画の収支にズレが生じることがある。専門員が支払い等の実態を把握しにくい状況になっている。
- ・金融機関の窓口業務の縮小によって、払い戻し等について、窓口ではなくATMの使用を求められる。
- ・通帳を持たず、カードだけの利用者の場合、カードは預かれない。また、代理、代行の場合は、カードを返還することになる。

Ⅲ 福祉サービスに関する苦情解決（苦情解決合議体）

1 苦情解決合議体の開催

回	開催日	議題
1	令和3年 4月13日（火）	・新規、継続案件等 4件
2	令和3年 5月11日（火）	・新規、継続案件等 2件
3	令和3年 6月 8日（火）	・新規、継続案件等 5件
4	令和3年 7月13日（火）	・新規、継続案件等 10件
5	令和3年 8月10日（火）	・新規、継続案件等 10件
6	令和3年 9月14日（火）	・新規、継続案件等 5件
7	令和3年10月12日（火）	・新規、継続案件等 5件
8	令和3年11月 9日（火）	・新規、継続案件等 4件
9	令和3年12月14日（火）	・新規、継続案件等 4件
10	令和4年 1月11日（火）	・新規、継続案件等 2件
11	令和4年 2月 8日（火）	・新規、継続案件等 3件
12	令和4年 3月 8日（火）	・新規、継続案件等 2件

2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

(1) 相談件数

委員会付議件数は29件、その他相談件数は342件となりました。対象者としては障害者が50%を超え、高齢者や児童、その他（社会福祉協議会）が同数となりました。障害者では就労支援事業所やグループホームが多く、高齢者は特別養護老人ホームなどの入所施設、児童は保育所や障害児サービスなどに関する相談がありました。

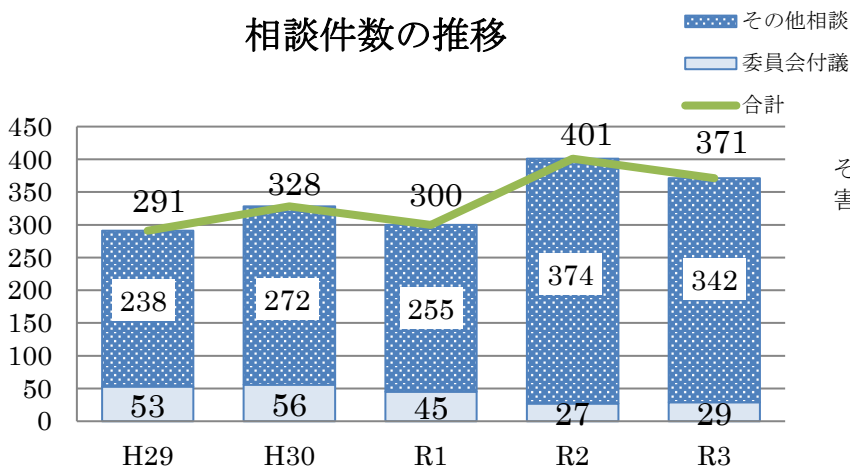
<対象者>

年度 件数	29	30	R1	R2	R3
委員会付議 件数 (*1)	53	56	45	27	29
高齢者	3	6	5	2	4
	5.7%	10.7%	11.1%	7.4%	13.8%
障害者	39	31	29	16	17 (*3)
	73.6%	55.4%	64.5%	59.3%	58.6%
児童	8	15	11	7	4
	15.1%	26.8%	24.4%	25.9%	13.8%
その他	3	4	0	2	4
	5.7%	7.1%	0.0%	7.4%	13.8%
その他相談 件数 (*2)	238	272	255	374	342

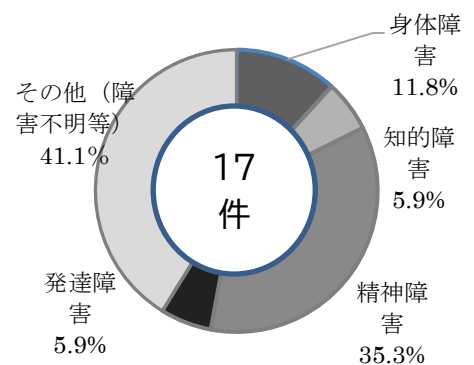
(*1) 委員会付議案件：社会福祉法第2条に該当する福祉サービスについて委員からの専門的助言を必要とし、委員会に付議した案件。

(*2) その他相談案件：委員会に付議しない相談で、内容としては、制度に関する相談、苦情解決体制に関する相談などが含まれます。

相談件数の推移



(*3) 障害者の内訳

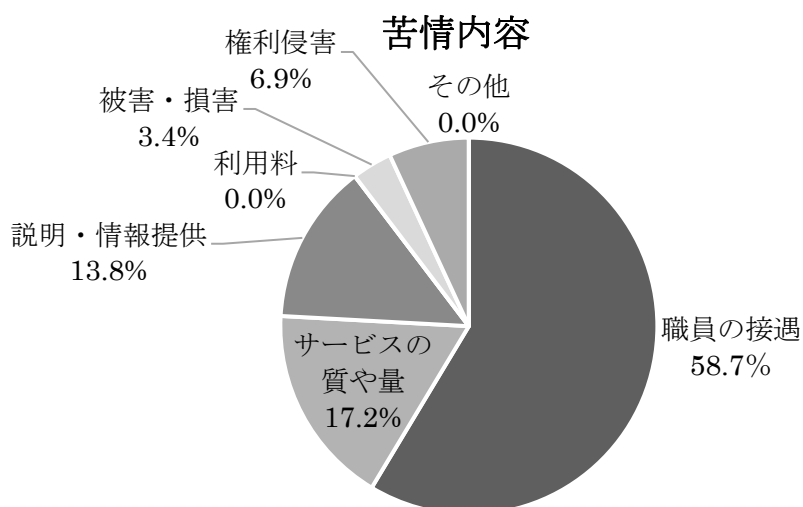


(2) 苦情内容

苦情内容については、「職員の接遇」の割合が例年よりも大幅に増加しました。「サービスの質や量」、「情報提供・説明」の相談が多い状況は例年と変わらない状況でした。相談の背景として、職員とのコミュニケーションがうまくいかないことが伺えるものが多くありました。

<苦情内容>

年度 件数	2 9	3 0	R 1	R 2	R 3
合計	53	56	45	27	29
職員の接遇	22 41.5%	24 42.9%	16 35.5%	8 29.6%	17 58.7%
サービスの 質や量	14 26.4%	17 30.4%	15 33.3%	10 37.0%	5 17.2%
情報提供・ 説明	10 18.9%	10 17.9%	3 6.7%	7 25.9%	4 13.8%
利用料	1 1.9%	1 1.8%	3 6.7%	1 3.7%	0 0.0%
被害・損害	2 3.8%	1 1.8%	3 6.7%	1 3.7%	1 3.4%
権利侵害	2 3.8%	3 5.4%	5 11.1%	0 0.0%	2 6.9%
その他	2 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



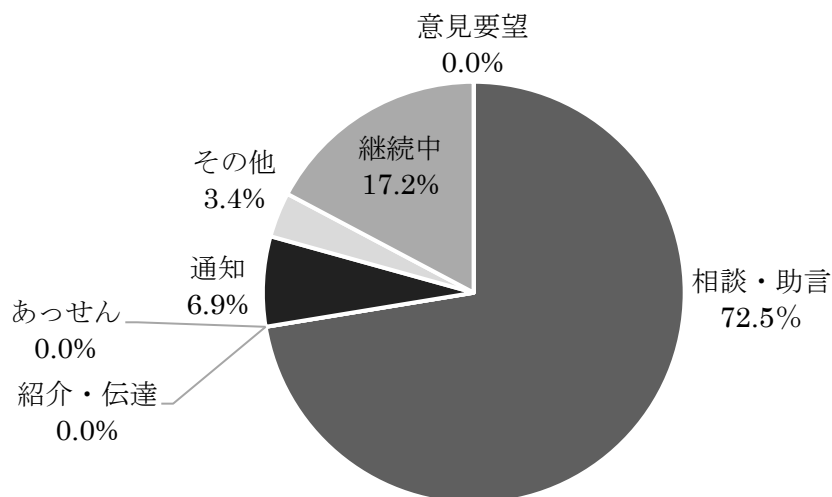
(3) 対応結果

寄せられた苦情や相談は、相談者から詳しい状況を聞き取り、相談者の意向を確認した上で対応します。今年度は文書により虐待に関する相談が寄せられたため、行政機関に通報等を行い、対応を依頼しました。

<解決結果>

年度 件数	29	30	R1	R2	R3
合計	53	56	45	27	29
相談助言	41	42	37	23	21
	77.4%	75.0%	82.2%	85.2%	72.5%
紹介伝達	2	0	0	0	0
	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
あっせん	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
通知	2	1	1	1	2
	3.8%	1.8%	2.2%	3.7%	6.9%
その他	2	0	0	1	1
	3.8%	0.0%	0.0%	3.7%	3.4%
継続中	6	13	7	2	5
	11.3%	23.2%	15.6%	7.4%	17.2%
意見要望	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

対応結果



<苦情の内容について区分と例示>

区 分	例 示
職員の接遇	・ 職員の態度や言葉遣いが悪い。
サービスの質や量	・ 契約内容とサービスが違う。 ・ 事業所が勝手にサービスをキャンセルする。
利用料	・ 不当な自己負担を求められた。 ・ 自己負担額増額の内容が説明されていない。
説明・情報提供	・ 契約書と実際のサービスが違っている。 ・ サービスの内容について説明をしてもらえない。
被害・損害	・ 所有物がなくなった。破損した。 ・ サービス利用中にケガをした。
権利侵害	・ 虐待を受けた。 ・ プライバシーを侵害された。
その他	・ 上記にあてはまらない事項

<苦情解決の結果についての区分と内容>

区 分	内 容
相談助言	相談助言により終了。
紹介伝達	他の専門機関への紹介、行政機関への伝達等により終了。
あっせん	運営適正化委員会によるあっせんにより終了。
通 知	都道府県知事への通知により終了。
その他	申出人から取り下げられたもの、立ち入り調査ができなかったもの、明らかに運営適正化委員会での対応が適切ではないと判断されたものなど。
継続中	令和4年3月末日現在終結に至らず継続中のもの。
意見・要望	法令や制度に対する苦情や要望など。

3 苦情相談対応事例（事例については一部改変しています）

（1）事例1 <相談内容：職員の接遇>

（対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：就労移行支援事業所）

内 容	委員会の対応
<p>事業所の担当者との関係がうまくいかない。話をするのが難しいのでメールでのやり取りを希望しても配慮してくれない。面談の予定があるが、事業所側は複数いるので圧力を感じる。対応について悩んでいる。</p>	<p>話を傾聴したうえで、運営適正化委員会ですることができることを説明したが、その時点で希望は特に出なかった。助言として、自身の気持ちを率直に伝えるとともに、家族の同席を求めることを助言した。また、市や相談支援事業所の担当者への相談も勧めた。</p> <p>その後、再度連絡があり、市に相談した結果、事業所を変えてもいいと言われたので、ほかを探すことにした。事業所にはすでに意向を伝えた、とのことだった。</p>

（2）事例2 <サービスの質や量>

（対象者：障害者 申出人：家族 事業所種別：重度訪問介護）

内 容	委員会の対応
<p>家族が利用している事業所の職員の対応に疑問があり改善を申し入れたが、変わらなかった。ほかの事業所を探し始めたところ、サービス提供を止めると言い出した。市に相談して事業所に連絡をしてくれたが、契約に関することは当事者同士でやってくださいと言われた。</p> <p>事業所と話し合いを行うがどうなるかわからない。</p>	<p>話し合いが予定されているということだったので、まずは状況の説明と継続利用について冷静に話し合うことを勧めた。同時に市や相談支援専門員に相談して支援を求めることを助言した。話し合いなどうまくいかない状況があれば連絡してほしい旨を伝えたが、再度の連絡はなく終結となった。</p> <p>なお、匿名ではあったものの重度訪問介護を受ける難病の障害者ということで支援が必要であると思われたため、住所地の市町村に情報提供した。</p>

(3) 事例3 <説明・情報提供>

(対象者：児童 申出人：家族 事業所種別：放課後等デイサービス)

内 容	委員会の対応
3年間利用しているが相談支援事業所の担当者から契約解除を一方的に告げられた。相談支援事業所の担当者には申出人が説明を求めている旨を事業所に伝えてもらっているが事業所が拒否していると聞いた。	申出人の意向を確認したところ、事業所に相談内容について申し入れを希望された。事業所に申し入れたところ、事業所管理者から、「説明は可能であり事業所もしくは相談支援事業所から申出人に連絡をする」という回答を得たため、その旨を申出人に伝達、双方で話し合いを行うことになった。

(4) 事例4 <被害・損害>

(対象者：高齢者 申出人：不明 事業所種別：介護付き有料老人ホーム)

内 容	委員会の対応
匿名（関係性も不明。）の方からの手紙による相談があった。 施設内で誤薬などが起こっても事故報告を提出していない、その他対応に疑問な点があるが、本社に言ってももみ消されてしまうと思う、とのこと。	県担当課に情報提供を行い、対応を依頼した。

(5) 事例5 <権利侵害>

(対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：就労継続支援B型事業所)

内 容	委員会の対応
匿名の利用者から手紙で相談があった。 事業所の男性職員と女性職員とのやり取りを見て、嫌な思いをしている。職員に相談しても改善されない。それによって死にたいと思ってしまう。 調査に来て、その男性職員を異動させてほしい。	匿名でかつ連絡先の記載がなく、申出人に確認の連絡はできなかったが、障害者虐待の恐れがあると判断したため事業所所在地の自治体に通報した。 その後自治体から連絡があり、「虐待の事実は確認できなかったが、配慮するよう事業所に指導した」とのことだった。 その後、同様の内容の手紙が再度届いたため、再度自治体に情報提供を行い対応を依頼した。

4 苦情解決巡回相談

新型コロナウイルス感染症の影響で事業所への訪問が困難となったため、実施できませんでした。

5 研修会

事業者の苦情解決体制の充実を図り、福祉サービスの質の向上を目的に研修会を実施しています。今年度は福祉サービス事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者等を対象として、事業所の苦情対応と利用者への理解を深めることを目的として、埼玉県社会福祉協議会と共催で行いました。

日時	方法	参加者	内容
令和3年10月5日(火) 13:00~15:30	Zoomを利用したオンライン研修	154 事業所	報告「苦情解決体制と県内の福祉サービスに関する苦情の状況について」 埼玉県運営適正化委員会 事務局 講義「福祉サービス事業所における苦情対応に必要なものとは」 埼玉県運営適正化委員会委員 大塚 良一氏

6 広報・啓発活動

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みや運営適正化委員会の機能・役割を県民や社会福祉事業従事者に周知するため、各種広報及び啓発活動を行いました。

- (1) 団体見学時や各種研修時でのパンフレットの配布及び説明
- (2) 職場研修等への講師派遣

<参考資料>

- ・ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について
(平成29年3月7日 一部改正) 22
- ・ 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について
(平成29年3月7日 一部改正) 28
- ・ 埼玉県運営適正化委員会規程 33

埼玉県運営適正化委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第83条に基づき、埼玉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に設置する埼玉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

(委員会の機能及び職務)

第2条 委員会の機能及び職務は次の各号のとおりとする。

- (1) 県社協が実施する福祉サービス利用援助事業について、適正な運営の確保のための監視、助言、勧告を行なうこと。
- (2) 福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するために行う次の事項。
 - ア 解決の申出について相談に応じ、必要な助言をし、事情を調査すること。
 - イ 解決の申出人及びその福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行なうこと。
 - ウ 福祉サービスの利用者の処遇につき、不当な行為が行なわれているおそれがあると認めるものについて、埼玉県知事に対し通知すること。
- (3) その他、委員会が必要と認めたもの。

(構成)

第3条 委員会は、次に掲げる者及び人数で構成する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する次の者
 - ア 公益を代表する者 3名
 - イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 2名
 - ウ 福祉サービスの提供者を代表する者 2名
- (2) 法律に関し学識経験を有する者 2名
- (3) 医療に関し学識経験を有する者 1名

2 委員は、県社協会長が、埼玉県運営適正化委員会委員選考委員会（以下「選考委員会」という。）の同意を得て委嘱する。

3 県社協は、委員の定数を変更するときは、委員会の意見を聴かなければならない。

(委員会)

第4条 委員会に委員の互選により、前条第1項第1号ア、第2号及び第3号の委員から委員長1名を置く。

2 委員長は、委員会を総理し代表する。

3 委員長に事故あるときは、あらかじめ委員長が指名する委員がその職務を代理する。但し、指名する委員の範囲は第1項と同様とする。

4 委員会は、委員長が招集し、委員の過半数の出席により開催する。

5 委員会の議事は出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

(任期)

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補充により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(解任)

第6条 委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、県社協会長は委員を解任することができる。

(合議体)

第7条 委員会に、第2条第1号の職務を行う合議体（以下「運営監視合議体」という。）及び同条第2号の職務を行う合議体（以下「苦情解決合議体」という。）を置く。

2 運営監視合議体及び苦情解決合議体は、別表に掲げる者及び人数で構成する。

3 合議体の委員（以下「合議体委員」という。）は、委員長が指名する。

4 合議体に、それぞれを構成する合議体委員の互選により別表(1)ア、(2)及び(3)の委員から委員長（以下「合議体委員長」という。）を置く。但し合議体委員長は二つの合議体委員長を兼ねることはできない。

5 合議体委員長に事故あるときは、あらかじめ合議体委員長が指名する合議体委員がその職務を代理する。但し、指名する合議体委員の範囲については前項と同様とする。

6 合議体は、合議体委員長が招集し、合議体委員の過半数の出席により開催する。

7 合議体の議事は、出席合議体委員の過半数をもって決し、可否同数のときは合議体委員長の決するところによる。

8 合議体の議決は委員会の議決とする。

9 その他、合議体の運営について必要な事項は合議体が別に定める。

(守秘義務)

第8条 委員会の委員又は委員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報公開)

第9条 委員会は、年1回業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務を行うため、委員会事務局（以下「事務局」という。）を置く。

2 事務局の職員又はその職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 事務局の運営について必要な事項は委員会委員長が別に定める。

(委任)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は委員会が別に定める。

附 則

この規程は平成12年9月1日から施行する。

この規程は平成28年9月1日から施行する。

別表

分 野	運営監視合議体	苦情解決合議体
(1) 社会福祉に関し学識経験を有する者		
ア 公益を代表する者	3名	3名
イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	2名	
ウ 福祉サービスの提供者を代表する者	2名	
(2) 法律に関し学識経験を有する者	2名	2名
(3) 医療に関し学識経験を有する者	1名	1名
	計10名	計6名

**令和3年度 埼玉県運営適正化委員会
事業報告書**

(社福) 埼玉県社会福祉協議会 埼玉県運営適正化委員会
〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65
彩の国すこやかプラザ内
電話 048-822-1194