

令和6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、社会福祉法第83条に基づき平成12年から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、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に監視、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おります。

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が重要です。

第二は苦情解決合議体で、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っ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なっております。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6年度における相談件数の合計は427件で、前年度に比較して23件の増加となり、ここ5年間で最多となりました。

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、次いで児童となりますが7割以上が障害児サービス（児童発達支援や放課後等デイサービス等）が占めるという傾向が顕著でした。一方、高齢者などは比較的減少傾向にあります。

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等がある方からの相談が多い状況にあります。精神障害や発達障害等は個人差が大きく、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7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	2
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	2
4	運営適正化委員会委員選考委員会の設置	2

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	3
2	日常生活自立支援事業現地調査の実施結果	3

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	14
2	福祉サービス苦情相談の概要と実績	15
3	苦情相談対応事例	18
4	苦情解決巡回相談	20
5	研修会	20
6	広報・啓発活動	20

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。

一つは日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）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相談です。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。

2 運営適正化委員会の開催

今年度はすべての会議をオンラインで開催しました。

<第1回>

期日 令和6年5月14日（火）
議題 令和5年度事業報告書（案）について

<第2回>

期日 令和6年9月10日（火）
議題 委員長等の選任、合議体委員の氏名について

<第3回>

期日 令和7年3月11日（火）
議題 令和7年度事業計画（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・相談員連絡会の開催

令和6年10月18日（金）14時から16時まで、飯田橋セントラルプラザ（東京都社会福祉協議会会議室）で開催されました。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。

今年度は埼玉県が当番県のため、各都県に対して事前に議題等の提出を依頼し、それに対する各都県からの回答を取りまとめた後、当日はそれぞれの連絡会に分かれ各都県の状況を報告、議論しました。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长が選任します。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、一定期間候補者を公示し、意見を聴取します。

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

今年度はすべての会議をオンラインで開催しました。

＜第1回＞

期 日 令和6年5月14日（火）

議 題 令和6年度日常生活自立支援事業運営監視の実施について

＜第2回＞

期 日 令和6年9月10日（火）

議 題 合議体委員長等の選任について

＜第3回＞

期 日 令和6年11月5日（火）

議 題 令和6年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査の実施結果について

＜第4回＞

期 日 令和7年3月11日（火）

議 題 令和7年度日常生活自立支援事業運営監視方針及び現地調査の実施計画
(案)について

2 日常生活自立支援事業運営監視の実施結果

（1）運営監視の目的

運営適正化委員会による運営監視は、日常生活自立支援事業の実施体制や運営全般や個別の契約の実施状況について現地調査を行うことで、事業の透明性、公正性を確保することを目的としています。

（2）現地調査を実施した各社会福祉協議会

実施日	社協名	実施日	社協名
令和6年6月26日	小川町	令和6年7月26日	蓮田市
令和6年7月4日	志木市、三芳町	令和6年7月30日	本庄市、上里町
令和6年7月5日	鳩山町、長瀬町	令和6年8月1日	新座市、所沢市
令和6年7月17日	嵐山町	令和6年8月21日	東秩父村、横瀬町
令和6年7月18日	川越市	令和6年10月17日	鶴ヶ島市
令和6年7月25日	熊谷市	令和6年10月21日	埼玉県

(3) 実施主体調査（埼玉県社会福祉協議会）

日常生活自立支援事業は、県域内で福祉サービスの利用援助等があまねく提供されるよう、都道府県や指定都市が実施主体となり、一部の事業を市町村社会福祉協議会等に委託し実施されています。

今年度は、実施主体である埼玉県社会福祉協議会（以下、県社協）の現地調査を実施しました。事業運営については特に大きな問題は見られず適切に運営されていました。

実施機関である市町村社会福祉協議会（以下、社協）の運営監視の結果や県社協との意見交換、情報交換を踏まえ、県社協に対して以下の助言とともに、社協への必要な指導・助言を依頼しました。

- ① 50万円を超える通帳の預かりについて、現状の制度（日常的金銭管理の通帳は50万円を超えない）と実態（定期預金を作成できない、本人の強い意志などにより50万円を超える通帳を預からざるを得ない）が合っていないため、実施社協の意見等を聞いて、対応を検討してほしい。
- ② 保管物引受人が選任されていない保管物の取り扱いについて、最終的に実施社協の手元に残らないような代替策を検討してほしい。
- ③ 国の「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（H12年厚生省通知）」では、利用者への周知として施設内への掲示やパンフレット等の配布等により行うこととされているため、利用者への周知について指導してほしい。

(4) 事業実施体制・運営全般

① 専門員と生活支援員の配置

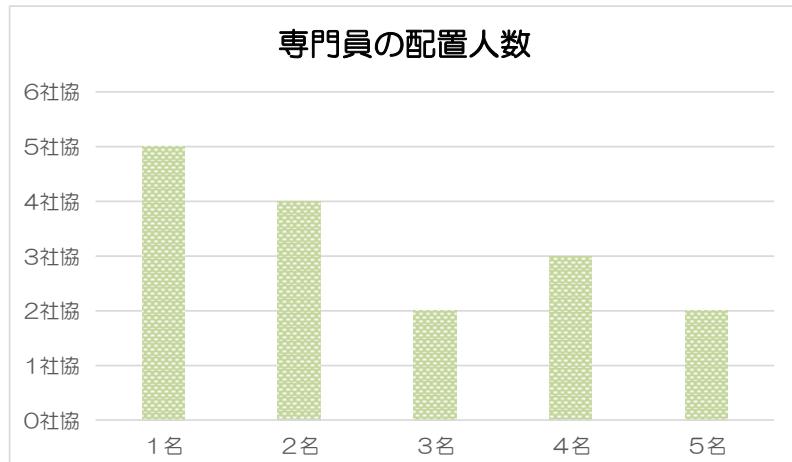
日常生活自立支援事業では、初期相談から支援計画の策定、利用契約の締結に至るまでの業務を行う「専門員」と支援計画に基づき実務を行う「生活支援員」がいます。

各社協の「専門員」と「生活支援員」の配置状況は以下のとおりです。

ア 専門員の配置状況と保有資格

専門員の配置状況や保有している資格は、図1及び図2のとおりです。

図1

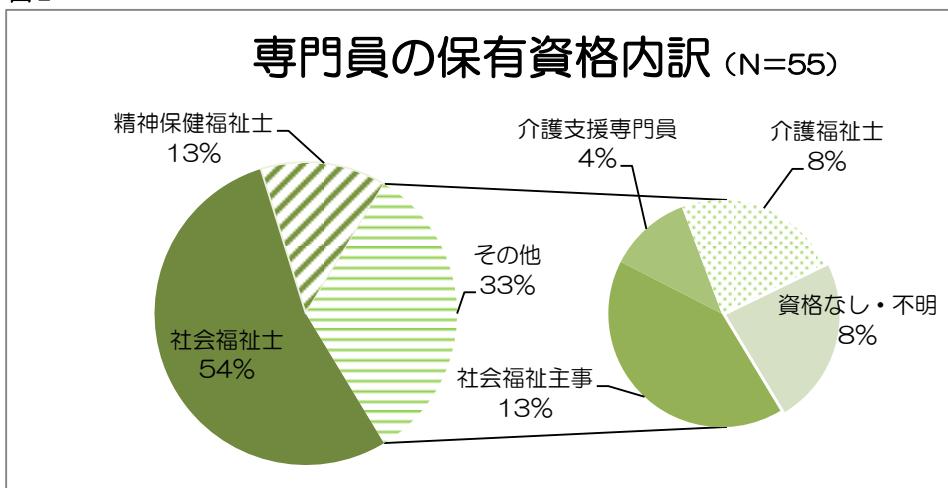


○ 専門員の人数は、多くの社協で複数名の職員が配置されていました。一方で専門員が一人という社協もありました。しかし、職員数が限られた中での職員配置であり、やむを得ない状況であることも確認されました。また、専門員としての担当年数が比較的長い状況も確認されたため、専門員が対応できなくなるような不測の事態に備え、後継の職員の育成について検討する必要があります。一部の社協では、既に後継職員の育成を行っている状況も確認できました。

専門員については、日常生活自立支援事業以外の業務を兼務している状況が全ての社協で確認されました。

○ 専門員の約半数が、社会福祉士の資格を有していました。その他の資格では、社会福祉主事が多く、介護福祉士、介護支援専門員等も有している方もいました。

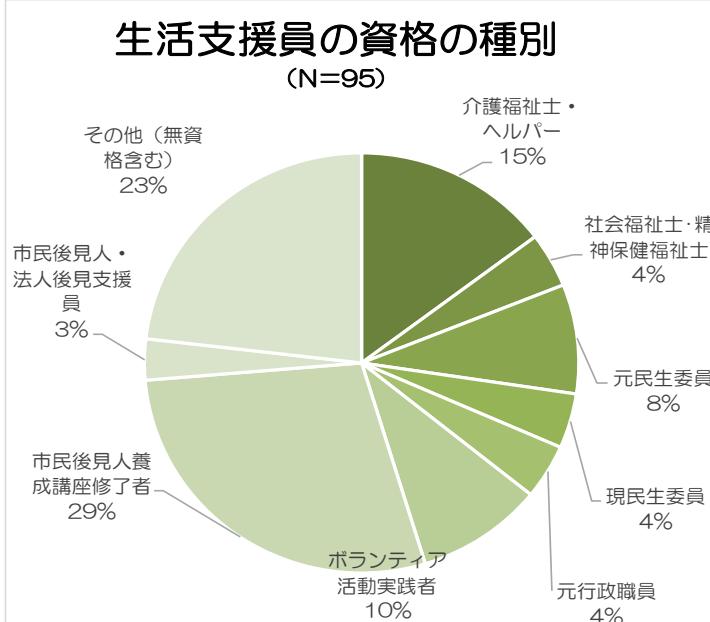
図2



イ 生活支援員の配置状況

生活支援員の担い手は、図3のとおりです。

図3



○ 生活支援員の扱い手で割合が高かったのは、市民後見人養成講座（専門職や社協以外といった本人と親族関係がない一般の市民が、主に社会貢献のために、成年後見活動を行う市民後見人を養成するための講座）を修了した方でした。

なお、法人後見を実施している社協の中では、法人後見支援員が生活支援員を兼務する社協もありました。また、日頃から社協と関わりがあるボランティア活動を実践している方も生活支援員の扱い手になっていました。

○ しかし、生活支援員は確保されているものの、次のような理由から、専門員が直接利用者を支援している状況も確認されました。

（ア） 生活支援員の確保が難しく、生活支援員への引き継ぎができないため、専門員による対応が継続している。

（イ） 利用者が住んでいる地域や支援を希望する時間帯に対応できる生活支援員がいない。

（ウ） 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。

特に（ウ）の理由では、生活支援員に引き継ぐまでに長期間を要するケースが多く、結果的に専門員が継続して対応している傾向がありました。結果として支援内容等に対応する資質やスキルといった質的な部分で、専門員が対応を継続せざるを得ない状況になっていました。

その結果、多くの専門員は、自身が担当する他の業務と並行して利用者の支援を実施する状況にあり、それが専門員の業務負担を大きくする一因になっています。

また、専門員が生活支援員を兼務することは利用者への不利益につながる可能性があることが懸念されます。専門員と生活支援員とが、それぞれの役割で利用者の支援を行えるよう生活支援員の確保とともに、研修の機会の設定など育成のための環境づくりも必要です。

② 研修、会議の開催

専門員や生活支援員の資質向上等に関する研修は、実施主体である県社協が主催する研修への参加が多い状況でした。

主に生活支援員を対象とした社協主催の研修については、新型コロナウィルスの影響で一時的に中止されていた対面での実施が再開されている傾向がみられました。

なお、定期的に研修を実施している社協では、「生活支援員同士の情報交換」や「事例検討」を行っていました。また、市民後見人養成講座修了者が生活支援員の扱い手になっている社協では、市民後見人養成講座修了者を対象としたフォローアップ研修を生活支援員の研修として活用していました。

しかし、一部の社協では研修が実施されていないことが確認されました。専門員が直接利用者の支援を行う状況を減らし、業務負担を軽くすることを考慮すると、生活支援員の資質の向上は不可欠であるため、市町村社協自らが研修の機会を設けていく必要があります。

会議については、県社協が主催する専門員向けの会議への参加や地区ごとにブロック分けされた社協が集まり実施する会議への参加が多い状況でした。会議では、利用者の支援についての意見交換や課題について話し合っていました。

③ 苦情解決体制

苦情解決責任者は事務局長、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としている社協が多くありました。

第三者委員については、多くの社協で複数名選任されており、民生委員児童委員（現役・元含む）や学識経験者の割合が高い傾向がありました。

なお、苦情解決体制について、周知のため社協内への掲示を行うこととされていますが、一部の社協で掲示されていないことが確認されました。

④ 個人情報の管理

利用者のファイルや記録等の個人情報は、鍵付きのキャビネットやパソコンで管理されていました。各社協において概ね適切に管理されていることが確認されました。パソコンでの管理において、担当部署以外の職員がファイルを閲覧できる状況が確認されました。ファイルやフォルダを担当部署ごとに権限設定をするなど、体制を整えて個人情報を管理する必要があります。なお一部の社協では、専用のシステムを導入して担当職員以外がアクセスできないような体制を整えていました。

（5）個別の契約の状況

① 契約の状況＜契約件数255件＞

日常生活自立支援事業は、福祉サービスの利用援助を基本のサービスとして、それに伴う日常的金銭管理や書類等の預かりも希望に応じて実施します。

契約件数とその契約内容の内訳は、表1のとおりです。

表1 契約件数と契約内容の内訳

契約件数	①福祉サービス利用援助のみ	%	①+②日常的金銭管理	%	①+③書類等預かり	%	①+②+③全て	%
255件	10件	3.9%	207件	81.2%	3件	1.2%	35件	13.7%

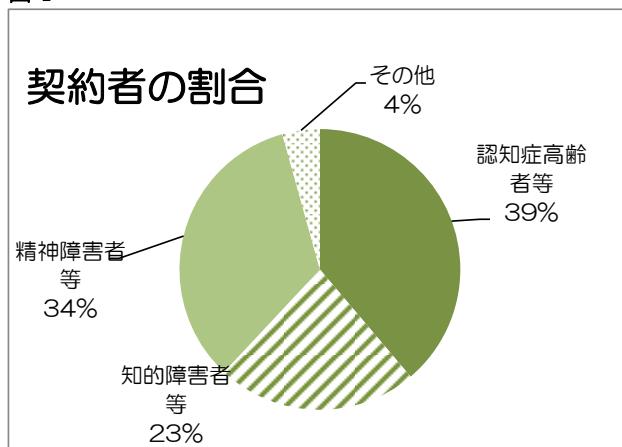
○ 9割以上が、日常的金銭管理に関する内容の契約でした。福祉サービスの利用援助の延長線上にあった日常的金銭管理を希望する傾向が顕著で、実際に関係機関等からの問い合わせでも、金銭管理を主な目的としたものが多いという話がありました。

ア 契約者の内訳

日常生活自立支援事業の対象者は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等で、当該事業の契約内容について理解し契約できるものとなっています。

契約者の内訳は、図4のとおりです。

図4



※その他は、65歳未満の認知症である人、または、知的・精神障害者手帳を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。

- 今年度は、認知症高齢者等の割合が例年と比べ低く約4割でした。精神障害者等は、認知症高齢者等とほぼ同じ割合でした。知的障害者等は、例年と同じ割合でした。また、契約者の約半数が生活保護を受給していました。

イ 通帳の預かりと代理権の設定

日常的金銭管理では、市町村社協が利用者の通帳を預かり、利用者に代わってお金の引き出しを行う場合もあります。

通帳の預かりと代理権の設定状況は、表2のとおりです。

表2 通帳の預かり件数と代理権の設定件数

日常的金銭管理に関する契約件数	通帳の預かり件数	%	代理権の設定件数	%
242 件	232 件	95.9%	194 件	80.2%

- 日常的金銭管理に関する契約で、9割以上が通帳を社協で預かっていることが確認されました。また、代理権も8割で設定され、社協が利用者に代わり預金の引き出し等を実施していることが確認されました。

ウ 50万円を超える通帳の預かり件数

日常的金銭管理では、預かることができる金額は50万円以下とされています。通帳の預かり状況は、表3のとおりでした。

表3 50万円を超える通帳の預かり件数

通帳預かり件数	50万円を超える通帳の預かり件数	割合
232 件	72 件	31.0%

- 恒常に50万円を超える通帳を預かっている割合は、31%でした。各社協は、定期預金への移し替え等、適正な金額になるよう利用者への提案を行っていますが、利用者の体調の問題や、利用者本人が金融機関に出向いて手続きをすることができない等、移し替えの対応が滞っている状況が確認されました。一方、ある一定の預金残高まで貯金することを目標に生活している利用者もいるため、利用者の意向を尊重して、移し替え等をあえて行わないケースも見られました。
- なお、今年度調査した社協では約7割の社協が預金残高100万円を超える通帳を預かっていました。さらに、200万円超える通帳を預かっている社協の割合は約半数でした。現状行っている対応に併せて、契約前に50万円を超えない金額に調整する働きかけが必要と思われます。また、利用者の状態や生活上の変化等を踏まえた上で成年後見制度への移行についての検討が必要です。

エ 保管物引受人が未選任の件数

通帳や書類等を預かる際、保管物引受人を選任することが原則とされています。状況は、表4のとおりです。

表4 保管物引受人が未選任の件数

通帳や書類等の預かり件数	保管物引受人が未選任の件数	割合
234 件	108 件	46.2%

- 約半数に近い割合で保管物引受人が選任できていない状況が確認されました。さらに、保管物引受人が選任されていない件数が10件以上ある社協が複数確認されました。理由は、(ア) 利用者に身寄りがない、(イ) 親族等との関係が悪い、というものでした。
- しかし、保管物引受人が未選任の場合、利用者の死亡による解約時に、保管物が返却できないことや、意図せず不適切な事務処理がなされてしまう危険性があります。そのため、本人や関係機関とは、折に触れて、保管物の取扱い等について、話し合いや情報共有を行えるような関係性を築いておくことが大切です。また、その経過を記録しておくことも重要です。
- 今後は家庭の事情等で保管物引受人が選任できない状況であっても、実施社協の負担が軽くなるような環境を整えられることが求められます。

② 通帳・印鑑、書類等の保管物の管理状況

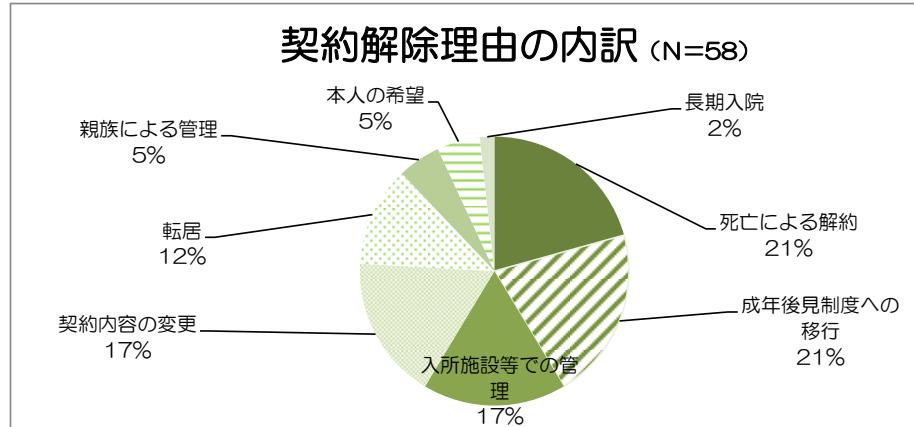
社協で預かっている通帳・印鑑、書類等の保管物の管理は、適切に行われなければなりません。調査の結果、一部を除き概ね適正な状況が確認されました。

- 通帳や印鑑の管理について、それぞれ別々に金庫などに保管され、持ち出しや返却も、その都度、複数の職員で確認しており、おおむね適切に管理されていた。
- 上記に加えて、月に一度、もしくは、数か月に一度、担当者と管理者が通帳や印鑑の管理状況を確認していた。
- 一方で、通帳・印鑑は金庫で管理されているが、金庫が常時開錠されており、職員が誰でも金庫を開閉できる状況になっている社協もあった。リスク管理の面から、金庫の開閉について見直しを検討するよう助言した。
- 書類等預かりサービスで預かっている書類の確認について、多くの社協は、預けている貸金庫を年に1度、2度、不定期に複数名で実施していた。

③ 契約解除の事務手続き

契約解除となったケースは58件で図5のとおりでした。

図5



- 契約解除の理由について、「死亡による解約」以外では、「成年後見制度へ移行」が多く、次いで、施設等への入所に伴う「入所施設等で管理」でした。
なお、「成年後見制度への移行」については、法人後見を実施している社協では、社協が後見人等に選任され、継続して支援をしているケースもありました。

④ 成年後見制度への移行に関する支援

日常生活自立支援事業は、判断能力が不十分でも利用者が自身で契約行為を行えることを前提としています。しかし、判断能力がさらに低下して契約行為が行えなくなれば、成年後見制度への移行が必要となります。日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行に関する支援について、以下の状況が確認されました。

- 成年後見制度への移行が必要と判断する理由としては、判断能力が低下して意思疎通が難しくなってきていることや契約能力が無くなつたと判断されることを前提に、次のようなケースの場合に、成年後見制度への移行が考慮されていた。
 - (ア) 不動産の売却で、専門的な法律の知識が必要と判断される。
 - (イ) 単身での生活が困難と判断され、施設等への入所の検討が必要。
 - (ウ) 預貯金額が多額で財産管理が必要。
- 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、次のような対応をしていた。
 - (ア) 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。
 - (イ) 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）。
- なお、法人後見を実施している社協では、成年後見制度に移行しても、支援が継続できるように、社協を成年後見人等の候補者に挙げているという話があった。

(6) 運営監視を通じて把握された課題等について

今年度実施した16社協の運営監視を通じての課題として次のような点が総括されます。各社協は日常業務において、ここに掲げられる課題等がないか点検し、適切な対応を図る取組が必要です。

① 実施体制・管理体制の脆弱性

多くの社協では、日常生活自立支援事業を専任で担当する職員はなく、ほとんどが他業務との兼務で実施しています。特に町村社協では事務局職員の数も少なく、相互監視の機能も十分に働かないところも多くあります。また、事務局長が行政から出向している社協は、運営状況の管理監督が十分に行き届かないことが窺える社協もありました。

結果として、今年度の運営監視の助言事項の多くが管理体制にかかわる内容が多くなっています。

ア 保管物（通帳・印鑑）の管理状況

令和3年10月に埼玉県社会福祉協議会が発行した「金銭管理のポイント集」

では、通帳と印鑑は別々に耐火金庫などの安全な場所で管理すべきとされており、鍵の所有や暗証番号の管理は特定の人だけが行うとされています。（P3）しかしながら、今回の運営監視では次のような点が見受けられました。

- 印鑑を事務局長の引き出しに鍵をかけて保管している。
- 金庫に保管されているが、金庫が古く、鍵が不明のためダイヤルだけで管理している。番号を変更していないので、特定の人だけの管理になっていない。
- 通帳は金庫に保管されているが、日中の施錠はされていない。印鑑は保管庫に保管されており日中は施錠されていない。
- 金庫内に通帳と印鑑を別々に保管しているが、印鑑の保管箱に施錠がされていなかった。

日中の施錠については、業務の煩雑さなどから実施していないところがありましたが、厳格に管理してこそそのリスクマネジメントであると言えます。手提げ金庫に保管している場合もよく見受けられますが、この場合も施錠する必要があります。鍵がないため番号で施錠している場合もありますが、職員の異動があれば適宜番号の変更が必要です。金銭管理にかかる不祥事が多く発生する中で、通帳・印鑑の管理は厳格にするべきです。

イ 支援通帳の預金残高が50万円を超えるものが複数存在

残高が50万円を超える場合は、県社協と協議し、承認を得ることとなっていますが、確実に実施できているとは言えない状況があります。調査した社協の中には残高が数百万円に及ぶものも存在していました（近いうちに成年後見制度に移行予定であることを確認済）。「本人が望まない」、「本人が金融機関に行けない」などで預け替え等の対応が困難な事情があっても、生活支援員が支える制度であり、負担や制度の趣旨を理解していただき、上限額内に収められるよう本人に働きかける必要があります。東京都など他都県では、上限額を独自に引き上げていますが、現在の状況である限り、引き続き上限額内に収めるよう努めるべきではないかと考えます。

ウ 個人情報管理の不徹底

個人情報の漏洩は大きなリスクになるとされており、厳格な管理の徹底が求められています。今回の運営監視では次のような管理上の不備が見受けられました。

- 事業のデータはハードディスクに保管しているが、アクセス権の設定がされていないため、職員が誰でもアクセスできるようになっていた。
- USBメモリを使用している社協はほとんどありませんでしたが、一部利用している社協では、USBメモリにパスワードの設定がされていなかった。
- データのバックアップを個人で行っており、組織的な対応がでておらず、アクセス権の未設定が複数確認された。

- 書類の保管状況において、鍵をかけずに保管庫に書類を保管していたり、日中、書類が他の職員の目に触れるような状況で置かれていることが確認された。

個人情報の保護については、個人情報の管理は個人的な対応ではなく、パスワードの設定やアクセス権の設定など、担当者以外にデータを触れられないような組織的な取り組みが必要です。日ごろから意識し、管理的な立場の職員にあってはより一層の注意が必要です。

エ 専門員や生活支援員の後継者不足

特に町村社協では一人の職員（専門員）が長く事業を担当しているところが多く見受けられました。担当者（専門員）が長期不在になった場合、円滑な事業運営に支障をきたす場合があり、こうしたことを想定して担当者を複数置いている社協がありました。担当者が一人の社協においては、支援が途切れることがないよう担当者の育成の必要があります。

また、生活支援員の確保は、どの社協においても苦慮しているところですが、生活支援員の高齢化も課題となっています。生活支援員としての活動が高齢期になってからということもあり、活動期間が限定される場合が多くなっています。一定程度確保されている社協にあっても、将来的なことを見越して検討が必要です。

昨年も指摘したことですが、「専門員」「生活支援員」の育成支援が必要です。

② 確実な事務処理の徹底

日常生活自立支援事業の事務処理については、全国社会福祉協議会（以下、全社協）から「2020年日常生活自立支援事業推進マニュアル（改訂版）」（以下、全社協マニュアル）、県社協から「埼玉県日常生活自立支援事業推進マニュアル（平成27（2015）年6月改定）」（以下、県社協マニュアル）が出ており、事務処理について詳細に規定されています。今回の運営監視では、これらのマニュアルを踏まえた事務処理としては不適切な点が複数見受けられました。

ア 適切な時期の支援計画評価の未実施

全社協マニュアルでは、初回の契約締結後、3か月を経過した時点で事業の実施状況について専門員が生活支援員と確認することとなっており、その後は、定期的に支援計画の評価を行うこととなっています。（111ページ）また、県社協マニュアルでは、

「評価・見直しは、契約締結から3か月後、その後は定期に行い、様式18-①（支援計画評価票）を作成します。定期の期間については、各ケースに応じて一年以内の期間で実施社協にて定めます。」（29ページ）とされています。今回の運営監視では、

- 契約締結後、支援計画の評価がなされているか書面上で確認できなかった。
- 当初の契約では3か月ごとに評価を行うことになっているが、年に1回しか評価を行っていなかった。
- 専門員と生活支援員で評価を行っているが、書面上での確認ができなかった。
- 専門員の異動後、支援計画の評価がなされていない（引き継ぎがうまくできて

いない)。

○ 支援の評価時期が3か月後となっているにもかかわらず、それ以降の時期に評価を行っているものがあった。

本人の意向に沿った適切なサービスを提供するためには、支援計画の評価は不可欠です。支援計画の評価を行っていないことは論外ですが、定められた期間で評価を適切に行うことが必要です。本人の状況が安定していれば、県社協マニュアルにある通り、ケースの状況に応じて1年以内でも認められます。評価期間の見直しを適宜検討することも必要です。

イ 保管物引受人の未選任

「福祉サービス利用援助事業 書類等預かりサービス実施要領」の第4の2では「利用者は、契約する際に、原則としてあらかじめ同意を得た保管物引受人を指定し、「保管物引受人選任届」（要領様式1）を提出するものとする。」（県社協マニュアル174ページ）とされています。しかし、利用者の約半数が、保管物引受人が未選任となっている。未選任の理由は、利用者に身寄りがない、親族等との関係が悪いなどがありますが、保管物引受人が未選任のまま、利用者が死亡した場合で相続人に返還できない場合は、通帳等を10年間保管しなければならず、10年経過後は、処分の事務処理も発生することになります。（処分の手順については、「福祉サービス利用援助事業における10年間を経過した保管物の処分について」（平成4年7月1日事務連絡）参照）

したがって保管物引受人が未選任の場合は、漫然と支援を続けるのではなく、本人や関係機関と日ごろから連携を密にし、死亡による契約終了となった場合でも慌てることなく対応できるよう準備を進めておく必要があります。

③ 市町村社協から提起された課題

スマートフォンを利用したキャッシュレス決済を利用している利用者が増えており、容易な利用で支出が多くなり、社協で支出の把握ができず、支援が難しくなっているとの課題が複数の社協から提起され、生活に困る事態も発生しています。

全社協でもキャッシュレス決済については、地域福祉推進委員会で「日常生活自立支援事業におけるキャッシュレス決済の利用について～意思決定支援に基づく利用者支援のために」（令和5年4月21日）として以下の点が取りまとめられていますので参考にしてください。

- ①キャッシュレス決済の広がりに対応した支援
- ②本事業の役割、立ち位置の再確認
- ③家計改善支援事業、消費生活支援センター等との連携
- ④生活費管理のための工夫
- ⑤障害特性に応じた支援

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6年 4月 9日 (火)	・新規、継続案件等 7件、報告案件 3件
2	令和6年 5月 14日 (火)	・新規、継続案件等 8件、報告案件 8件
3	令和6年 6月 11日 (火)	・新規、継続案件等 14件、報告案件 5件
4	令和6年 7月 9日 (火)	・新規、継続案件等 16件、報告案件 4件
5	令和6年 8月 20日 (火)	・新規、継続案件等 18件、報告案件 4件
6	令和6年 9月 10日 (火)	・新規、継続案件等 13件、報告案件 6件
7	令和6年 10月 8日 (火)	・新規、継続案件等 9件、報告案件 4件
8	令和6年 11月 5日 (火)	・新規、継続案件等 12件、報告案件 4件
9	令和6年 12月 17日 (火)	・新規、継続案件等 15件、報告案件 7件
10	令和7年 1月 14日 (火)	・新規、継続案件等 9件、報告案件 2件
11	令和7年 2月 18日 (火)	・新規、継続案件等 9件、報告案件 2件
12	令和7年 3月 11日 (火)	・新規、継続案件等 11件、報告案件 4件

2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

(1) 相談件数

令和6年度は委員会への相談件数が5年間で最多となりました。児童福祉分野のうち障害児サービス（児童発達支援や放課後等デイサービス等）が7割以上を占めました。「その他」は社会福祉協議会（日常生活自立支援事業や生活福祉資金貸付等）でした。

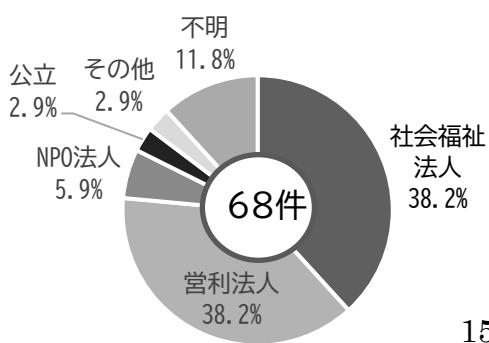
＜対象者＞

年度 件数	R 3	R 4	R 5		R 6	
委員会付議 件数 *1	29	41	152		118	
			審議案件 70	報告案件 82	審議案件*3 68	報告案件*4 50
高齢者	4	2	8	12	11	11
	13.8%	4.9%	11.4%	14.6%	16.2%	22.0%
障害者	17	26	37	40	31 *5	22
	58.6%	63.4%	52.9%	48.9%	45.5%	44.0%
児童	4	7	22	28	18	16
	13.8%	17.1%	31.4%	34.1%	26.5%	32.0%
その他	4	6	3	2	8	1
	13.8%	14.6%	4.3%	2.4%	11.8%	2.0%
その他相談 件数 *2	371	341	252		309	

*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。なお、令和5年度以降は令和4年度以前に付議件数としていたものを「審議件数」 *3、その他相談のうち委員会に報告すべきと判断した案件を「報告案件」 *4として委員会に付議しています。

*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。

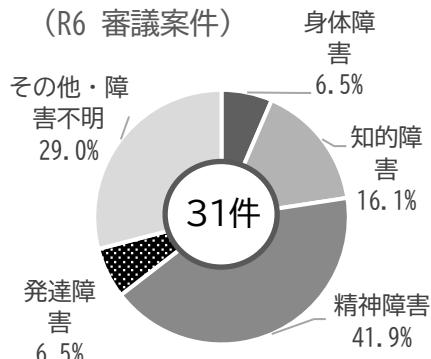
*3 事業所の運営主体別割合



15

*5 障害の内訳

(R6 審議案件)

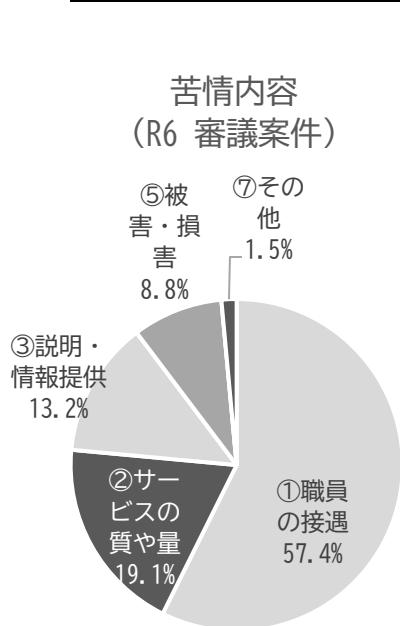


(2) 苦情内容

苦情内容については、「職員の接遇」や「サービスの質や量」、「情報提供・説明」の相談が多い状況となりました。令和5年度に引き続き被害・損害の割合も高く、その内容は介護・支援事故や物損などでした。

<苦情内容>

年度 件数	R 3	R 4	R 5		R 6	
委員会付議 件数 *1	29	41	152		118	
			審議案件 70	報告案件 82	審議案件 68	報告案件 50
職員の接遇	17	23	29	21	39	13
	58.7%	56.1%	41.4%	25.7%	57.4%	26.0%
サービスの 質や量	5	9	12	23	13	17
	17.2%	22.0%	17.1%	28.0%	19.1%	34.0%
情報提供・ 説明	4	8	16	14	9	11
	13.8%	19.5%	22.9%	17.1%	13.2%	22.0%
利用料	0	0	2	6	0	1
	0.0%	0.0%	2.9%	7.3%	0.0%	2.0%
被害・損害	1	1	8	4	6	1
	3.4%	2.4%	11.4%	4.9%	8.8%	2.0%
権利侵害	2	0	1	2	0	4
	6.9%	0.0%	1.4%	2.4%	0.0%	8.0%
その他	0	0	2	12	1	3
	0.0%	0.0%	2.9%	14.6%	1.5%	6.0%



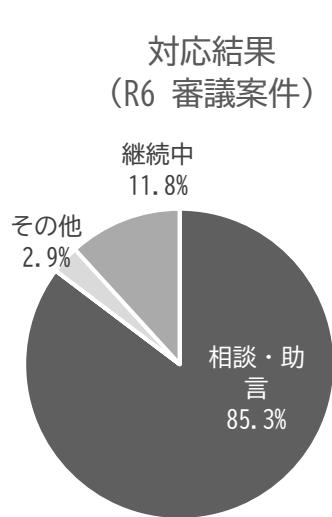
区分	例 示
職員の接遇	・職員の態度や言葉遣いが悪い。
サービスの質や量	・契約内容とサービスが違う。 ・事業所が勝手にサービスをキャンセルする。
利用料	・不当な自己負担を求められた。 ・自己負担額増額の内容が説明されていない。
説明・情報提供	・契約書と実際のサービスが違っている。 ・サービスの内容について説明をしてもらえない。
被害・損害	・所有物がなくなった。破損した。 ・サービス利用中にケガをした。
権利侵害	・虐待を受けた。 ・プライバシーを侵害された。
その他	・上記にあてはまらない事項

(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。令和5年度と令和6年度を比較すると、報告案件のうち、紹介伝達が減少しました。他の窓口を案内するのみではなく、助言を必要とする案件が多くあったと言えます。なお、その他には虐待通報や匿名の手紙により対応困難な案件がありました。

<解決結果>

年度 件数	R 3	R 4	R 5		R 6	
合計	29	41	152		118	
			審議案件	報告案件	審議案件	報告案件
			70	82	68	50
相談助言	21	31	59	28	58	38
	72.5%	75.6%	84.3%	34.2%	85.3%	76.0%
紹介伝達	0	0	0	44	0	6
	0.0%	0.0%	0.0%	53.7%	0.0%	12.0%
あっせん	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
通知	2	0	1	1	0	0
	6.9%	0.0%	1.4%	1.2%	0.0%	0.0%
その他	1	4	1	2	2	5
	3.4%	9.8%	1.4%	2.4%	2.9%	10.0%
継続中	5	6	8	0	8	0
	17.2%	14.6%	11.4%	0.0	11.8%	0.0%
意見要望	0	0	1	7	0	1
	0.0%	0.0%	1.4%	8.5%	0.0%	2.0%



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	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7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＜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：相談支援事業所）

内 容	委員会の対応
事業所に電話をしたら知らない職員が出て、お金がないことを笑われた。職員は生活保護が受けやすくなることを理由に離婚の話をするなど、プライバシーに踏み込んでくる。 職員の言動に納得できない。	事業所に対して匿名での申し入れを希望された。匿名では事業所としての具体的な状況の把握や対応が困難である旨を説明したが、匿名での伝達を強く希望されたため、事業所に連絡し、匿名で職員の言動に納得できない思いをしている利用者がいる旨を伝達した。 「今後は気を付けたい」とのことであった。

（2）事例＜サービスの質や量＞

（対象者：高齢者 申出人：本人 事業所種別：訪問介護）

内 容	委員会の対応
サービス提供が打ち切りになつたが、利用を継続したい。	事業所に状況を確認した。利用者は男性だが、女性ヘルパーに対して威圧的・ハラスメントのような態度がみられるため担当ヘルパーを男性に変更することになった。利用者はそれに納得せず、利用者側からの契約解除となった。利用者からの契約解除のため、他の事業所を紹介する等の対応は取っていないとのことだった。 利用者にその旨伝え、終結となった。

（3）事例＜説明・情報提供＞

（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
リモートワークで利用している。事業者から「このままでは工賃を発生させられない。一度事業所に来てほしい」と言われたが急に言われても行かれない。どういうことなのか説明してほしい。	相談者の希望により事業者に連絡し相談内容を伝達するとともに状況を確認した。「作業の内容の確認など電話をしても繋がらず、実績の確認ができない。確認できないと工賃を発生させられない。できれば会って説明したい」ということだった。利用者からの連絡を待つ事業者とメッセージのみで連絡を入れ事業者の求めに応じない利用者がかみ合わず、委員会での対応は困難となり、不調のまま終結となった。

(対象者：児童 申出人：家族 事業所種別：保育所（市立）)

内 容	委員会の対応
子どもが保育所利用中に救急搬送された。その後、急変時の対応についてかかりつけ医からの診断書が必要と言われた。医師は直接保育所に連絡して話してくれた。それでも保育所は急変時、保護者への連絡を優先すると言う。それでは間に合わないかもしれません納得できない。	家族としては事業所への連絡は希望されなかつたため、状況は確認できなかつた。 市に急変時の対応について確認したところ、事前に保護者と保育所とで話し合つて対応を決めているはずであること、救急車を呼ぶ際には保護者への連絡が必須ではないことを確認した。具体的な園は分からないうが、同様の相談が入つた場合は対応を依頼した。

(4) 事例＜被害・損害＞

(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
サービス利用中に歯を折る大けがを負つた。事業所は謝罪や補償の話をしたが、現在は対応を弁護士に委任しており、直接対応しようとしない。 先日内容証明が届き、弁護士あてに連絡が欲しいという。しかし連絡する気持ちになれない。	話を進めるためにはまずは弁護士に連絡を入れ、気持ちを伝えてはどうか、また、事業所に何を求めるのか、話をすることを助言した。 法律相談の活用を助言し、必要に応じて再度連絡してほしい旨を伝達、その後の連絡はなかつた。

(5) 事例＜権利侵害＞

(対象者：障害者 申出人：匿名 事業所種別：就労継続支援A型事業所)

内 容	委員会の対応
匿名の手紙が届いた。 内容は職員から利用者がいじめを受けている、暴言や不当な取り扱いや差別的な対応を取られている、ということだった。	施設従事者による障害者虐待の可能性があると判断し、事業所名は記載されていたため、事業所を所管する市町村に通報した。

4 苦情解決巡回相談

事業所の苦情解決体制の確認や困難案件の状況、情報交換などを行うため、苦情解決巡回相談を実施しました。今年度は事業所の協力のもと、委員と事務局員が事業所に訪問し事業所職員と意見交換をしました。また、今年度は事業所の希望により、同一法人内の複数事業所を対象としてオンラインでの情報交換も行いました。

実施時期：令和7年1月～2月（延べ4日間）

対象事業所：4か所（共同生活援助、保育所、放課後等デイサービス、就労移行支援事業所等）

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につなげることを目的に研修会を実施しています。今年度は障害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、苦情解決体制の重要性への認識を向上させることでサービス向上を目指すことを目的として、埼玉県社会福祉協議会と共に共催で行いました。

日 時	場 所	参加者	内 容
令和6年11月11日(月) 13:00～16:00	彩の国す こやかブ ラザ	94名	報告「苦情解決体制と運営適正化委員会について」 埼玉県運営適正化委員会 事務局 講義及び演習「福祉サービス事業者における 障害者差別解消法と苦情解決－コミュニケーションをサービス向上に活かす－」 埼玉県立大学 名誉教授 朝日 雅也氏

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、研修においてパンフレットやポスターを配布しました。また、事業所の求めにより各種資料を提供しました。

**令和6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
FAX 048-822-1406