

**令和5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**

# 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 5
- 2 福祉サービス苦情相談の概要と実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 6
- 3 苦情相談対応事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 9
- 4 苦情解決巡回相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 1
- 5 研修会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 1
- 6 広報・啓発活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 1

## ～ 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 5 年度における相談件数の合計は 404 件で、前年度に比較して 22 件の増加となりました。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こちらも障害児サービスに関する相談が多い状況です。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 6 年 5 月

埼玉県運営適正化委員会  
委員長 栗原 直樹

# 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4年9月1日から令和6年8月31日

(令和4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	石塚 章夫	弁護士	○	○
清水 貴行		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	○	○	

## 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5年5月9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3月12日（火）  
議 題 令和6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5年10月25日（水）13時30分から16時まで、東京都福祉サービス運営適正化委員会が当番となり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。

全国社会福祉協議会による基調報告の後、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。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、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4年8月1日から令和6年7月31日まで

(所属等は令和4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	池田 徳幸	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

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5年5月9日（火）

議 題 令和5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5年11月8日（火）

議 題 令和5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3回>

期 日 令和6年3月12日（火）

議 題 令和6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現地調査の実施結果

#### (1) 現地調査概要

実施時期 令和5年6月～令和5年8月（延べ13日間）

実施方法 訪問による現地調査

実施社協数 16市町社協

	実施日	対象社協
1	令和5年6月27日（火）	吉見町社会福祉協議会
2		川島町社会福祉協議会
3	6月29日（木）	三郷市社会福祉協議会
4	7月4日（火）	川口市社会福祉協議会
5	7月6日（木）	東松山市社会福祉協議会
6	7月12日（水）	桶川市社会福祉協議会
7	7月13日（木）	富士見市社会福祉協議会
8	7月20日（木）	越谷市社会福祉協議会



9	7月25日(火)	滑川町社会福祉協議会
10	7月28日(金)	ときがわ町社会福祉協議会
11	8月1日(火)	寄居町社会福祉協議会
12	8月3日(木)	戸田市社会福祉協議会
13		蕨市社会福祉協議会
14	8月10日(木)	久喜市社会福祉協議会
15	8月25日(金)	神川町社会福祉協議会
16		美里町社会福祉協議会

## (2) 事業実施体制・運営全般

### ア 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具体的な支援を行う「生活支援員」が実際の実務を行います。

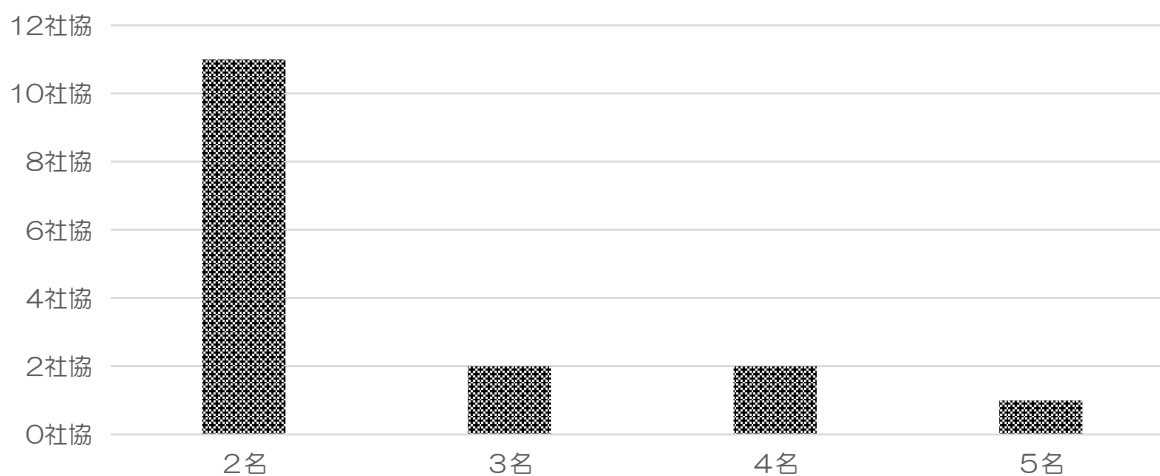
各市町社協に配置された「専門員」と「生活支援員」の配置状況は以下のとおりです。

#### ① 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

#### 専門員の配置人数

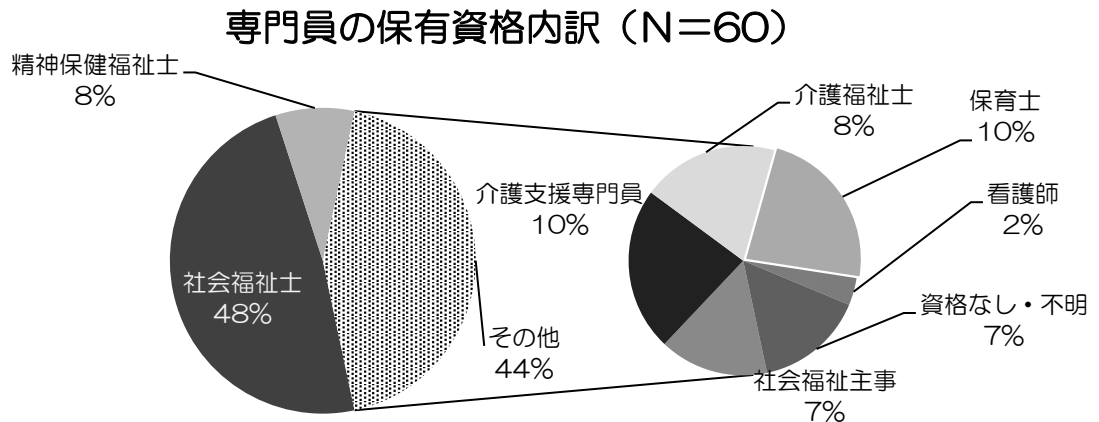


- 専門員の人数は、すべての社会福祉協議会（以下、社協）で2人以上の職員が配置されていました。「専門員同士で相談ができる」、「相互チェックができる」といった、専門員が一人で抱え込むことを防げる環境に

なっていました。

なお、専門員の多くが、日常生活自立支援事業以外の業務を兼務している状況も確認されました。

図 2



- 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、介護支援専門員、保育士、介護福祉士、社会福祉主事を有していました。

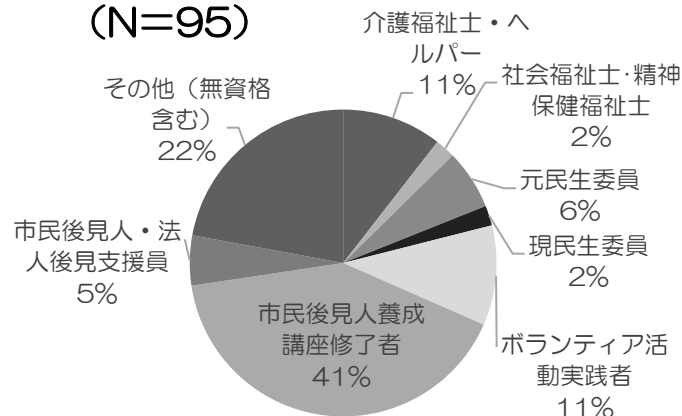
なお、専門員は、利用者である認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等に対する十分な理解や本人の意思の尊重等といった権利擁護の観点を踏まえ、具体的な支援にあたる生活支援員へ指示をします。より良い支援を実施する点から、専門員を配置する際に、精神保健福祉士の資格を有する人材の配置の検討について助言しました。

## ② 生活支援員の配置状況

生活支援員は、委嘱や社協職員として雇用といった方法で確保され、利用者支援にあたっていました。また、生活支援員の担い手は、図3のとおりでした。

図 3

### 生活支援員の資格の種別 (N=95)



- 生活支援員の担い手は、市民後見人養成講座修了者の割合が4割を超えていました。また、日頃からボランティア活動を実践しており、社協との関わりが強い方が担い手になっていました。
- その一方で、生活支援員の確保ができていない社協も見られました。

そのため、専門員が全ての利用者の支援にあたっている状況が確認されました。

○ また、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する状況になっている。

(イ) 利用開始直後で専門員が集中的に関わる必要性がある。

(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、生活支援員に引き継ぎができない状況にあるケースが多くなっている傾向が確認されました。そこには、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する状況になっていることが伺われました。

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、それは、専門員の業務負担を大きくする一因になります。また、場合によっては利用者への不利益につながる可能性をはらんでいることが懸念されます。

そのため、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が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と思われれます。

## イ 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、実施主体である埼玉県社協が主催する研修への参加が多い状況でした。

しかし、主として生活支援員を対象とした市町社協主催の研修は、実施されてはいますが、新型コロナウイルス等の影響があり、実施できていない社協が見られました。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、市町社協自らが研修の機会を設けていく必要があります。

一方で、定期的に研修を実施している市町社協も見られました。そこでは、「生活支援員同士の情報交換」や「事例検討」、「認知症や各障害の特性について学ぶ」といった内容が実施されていました。また、行政と共同で定期的に研修会を開催している社協もありました。

会議については、埼玉県社協が主催する専門員向けの会議への参加が多い状況でした。また、行政や関係機関等が主催する会議に参加し、利用者の課題解決の話し合いや関係機関とのネットワークの構築を行っている状況も複数の社協で確認されました。利用者が抱えている課題を協力して解決していくためにも、行政や関係機関等が主催する会議への参加は非常に有効と思われれます。

その他にも、法人後見を実施している社協では、家庭裁判所が主催する会議に参加している社協も確認されました。

## ウ 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でした。

しかし、第三者委員の配置については、第三者委員の選任がされていない社協が見られました。第三者委員を選任し、苦情が言いやすい体制を整えるよう助言しました。なお、第三者委員が選任されている社協では、2名以上の委員が配置されていました。

## エ 新型コロナウイルスの影響

令和5年5月から、新型コロナウイルスの感染症法上の取り扱いが変更になりました。緊急事態宣言や行動制限があった時と比べ、利用者の支援や対応等も変更等がありました。社協からは、以下の話がありました。

「面会ができるようになり、利用者と会うことができた。」

「玄関先で対応していたが、新型コロナ前と同じ支援を行うようになった。」

「新型コロナの取り扱いは変わったが、利用者宅でのマスク着用や換気は引き続き行っている。」

## (3) 個別の契約の状況

### ア 契約の状況<契約件数299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

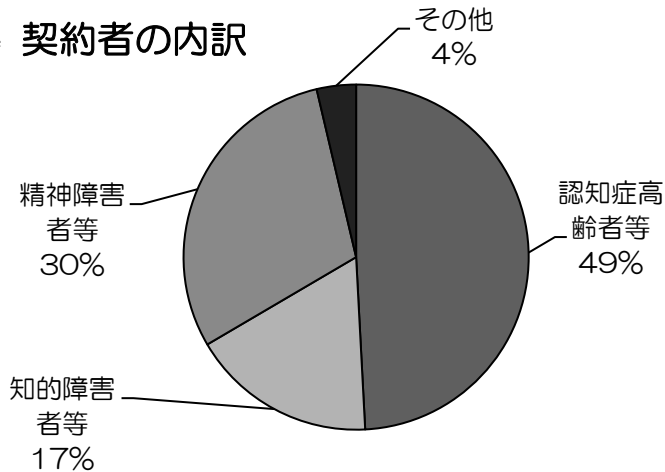
契約件数	①福祉サービス利用 援助のみ	①+②日常的 金銭管理	①+③書類等 預かり	①+②+③ 全て	
299件	件数	18件	234件	2件	45件
	割合	6.0%	78.2%	0.6%	15.0%

○ 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の話がありました。

#### ① 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 契約者の内訳



※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。

- 契約者は、約半数が認知症高齢者等で、次いで精神障害者等、知的障害者等でした。また、契約者の約半数が生活保護を受給していました。

② 通帳の預かりと代理権の設定

日常的金銭管理では、市町社協が利用者の通帳を預かり、また、利用者に取りかわり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	契約件数に対する通帳預かり		契約件数に対する代理権の設定	
	件数	割合	件数	割合
279 件	245 件	87.8%	162 件	58.1%

- 約9割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、代理権も約6割で設定され、社協が利用者に取りか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。
- 一方で、利用者との話し合い、通帳を預からずに利用者の状況に応じた支援をしている社協もありました。

③ 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。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
245 件	79 件	32.2%

- 恒常的に50万円を超える通帳を預かっている割合は、32%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う対応しているところですが、利用者の体調の問題や、施設入所等の場合は外出に制限があるなど、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、預金残高が増えていくことが生活へのモチベーションになっ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、今年度の調査では、預金が100万円を超える通帳を預かっている社協の数が半数以上ありました。現状行っている対応と併せて、契約前に50万円を超えない金額に調整することのはたらきかけが必要と思われます。

#### ④ 保管物引受人が未選任の件数

通帳や書類等を預かる際、保管物引受人の選任が原則とされています。状況は、表4のとおりでした。

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
247 件	115 件	46.6%

- 約半数に近い割合で保管物引受人が選任できない状況が確認されました。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だと思います。それと併せて、経過の記録を作成しておくことも重要です。

#### イ 通帳・印鑑、書類等の保管物の管理状況

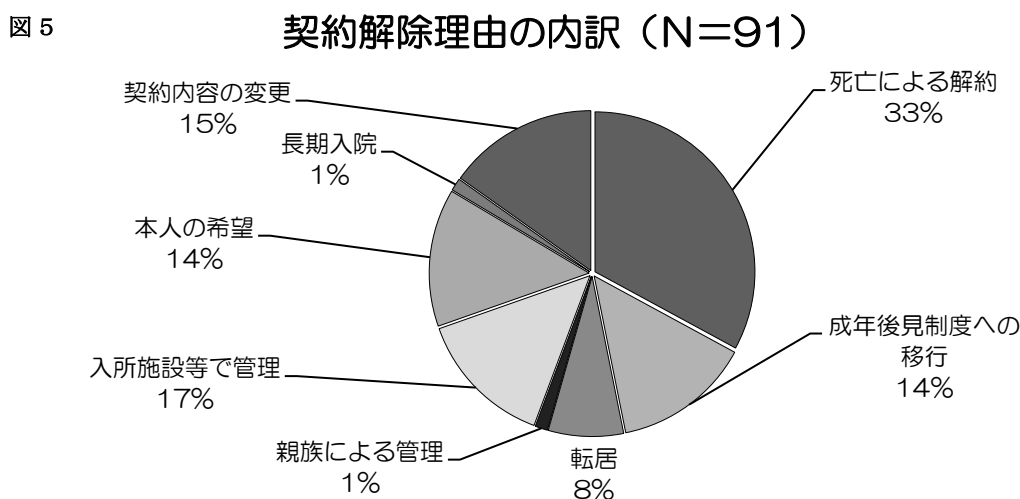
社協で預かっている通帳・印鑑、書類等の保管物の管理は、適切に行われていなければなりません。次のとおり、一部を除き概ね適正な状況が確認されました。

- 通帳や印鑑の管理について、それぞれ別々にして金庫などに保管され、取り出しや返却も、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ました。
- 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ました。
- また、利用者支援で持ち出している通帳や印鑑をホワイトボードに記載し、状況を確認できるようにしている社協もありました。

- 金庫の開閉も、金庫管理責任者のみが行い、事業担当者が保管物を直接金庫から取り出しをしないという体制を整えている社協もありました。
- 一方で、通帳・印鑑は金庫で管理されているものの、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りました。リスク管理の面から、金庫の開閉について見直しを助言しました。
- 書類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、預けている貸金庫には、年に1度や2度、不定期に複数名で実施していました。

## ウ 契約解除の事務手続き

令和4年度において、契約解除となったケースは、91件ありました。その状況は図5のとおりです。



- 契約解除の理由については、「死亡による解約」が最も多く、次いで、施設等への入所に伴う「入所施設等で管理」でした。「成年後見制度への移行」や「本人の希望」による理由も一定数ありました。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、社協が後見人等を選任され、継続して支援をしているケースもありました。

## エ 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、判断能力が低下していても利用者自身が契約行為を行えるということが前提のサービスです。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です。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いることや契約能力が無くなっ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ました。

- (ア) 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。
- (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と思われる。
- 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ました。
  - (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)。
- しかし、なかなか成年後見制度の申立てが進まない状況があり、一部の社協では、日常生活自立支援事業の範囲を超えての利用者支援をせざるを得ない状況が起きており、対応に苦慮していました。

#### (4) 運営監視を通じて把握された課題等について

今回実施した16市町社協を通じての課題として次のような点が総括されます。

##### ア 実施体制・運営体制の強化

日常生活自立支援事業は、初期相談から支援計画の策定、利用契約の締結までの業務を行う「専門員」と支援計画に基づき具体的な支援を行う「生活支援員」とで事業の担い手が構成されています。

「専門員」は調査を実施したすべての社協において2名以上配置されていましたが、実質はベテランの1名のみが中心で役割分担が十分ではない状況がうかがえました。複数の専門員が配置されている以上、役割分担を適正に行い、特定の専門員に業務が集中しないように配慮する必要があります。複数の専門員による執行は業務の相互監視の視点からも重要です。

「生活支援員」は一部の社協を除いて複数確保されてはいましたが、専門員が生活支援員を兼務している例が多く見られました。業務にふさわしい生活支援員を確保することに苦労している社協がある中で確保した生活支援員を有効に活用できるような取り組みが必要です。また生活支援員についてもベテランと新人での担当件数の偏りが見られました。「専門員」にしても「生活支援員」にしても業務の円滑な引き継ぎに留意する必要があります。

##### イ 「専門員」「生活支援員」の育成支援

上記の課題にも通じますが、「専門員」「生活支援員」に対する研修体制がOJTも含めて貧弱でした。研修の機会があるとしても専門員による県社協の研修への参加のみにとどまっているところが多く、生活支援員に対してはほとんど研修の機会がないところが多くみられました。小規模社協の場合は単独での実施が困難であれば周辺の社協と協力しながら、共同での実施について検討するなどの工夫が必要です。また、改めての研修の機会の提供ということだけでなく、一部の社協で実施しているような専門員と生活支援員による事例検討など日常



の業務を通じた OJT の実施も行うべきです。

今年度の「関東甲信越静岡ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会」（以下、関ブロ）でも話題になりましたが、どの社協でも日常生活自立支援事業が金銭管理のみに重点を置くようになっていることに対して運営監視にどのような視点で取り組むかに関して、事業の原点に返って生活支援の視点で記録をしっかりと残すことの重要性が共通認識されました。その意味では、「専門員」「生活支援員」を指導する立場の者は、育成の視点において記録の重要性を再認識する必要があります。

## ウ 金銭管理における預かり通帳の過大な残高

「支援通帳の残高については、常に50万円を超えないものとし、50万円を超えた場合は、支援通帳とは別に通帳（総合通帳・定期預金）を開設し、別の通帳に移すことになっています。（「金銭管理のポイント集」令和3年10月埼玉県社会福祉協議会6ページ）

しかしながら、今回の調査では、恒常的に50万円を超える通帳を預かっている割合は32%に及び、そのうち預金残高が100万円を超える通帳を預かっている社協が半数以上ありました。

金銭管理を行う事前の調整として50万円を超えないものとされていること、超えた場合は別の通帳に移すことをあらかじめ了解を得ておく必要があります。

また、一時的に残高が50万円を超えてしまう場合は上記のポイント集7ページにあるように対応することが望ましいと言えます。

- ① 理由や明細を記録に残す。
- ② 本人に残高の目安は50万円であることを適宜説明し、その日時や本人の回答や反応を記録に残す。1回の説明で理解が得られない場合は繰り返し説明を行い、その都度記録する。
- ③ 50万円を超えている期間は、払い出し金額や通帳残高について、確認の頻度を増やす。

## エ 日常生活自立支援事業の広報の必要性

相談件数の割には契約件数が伸びていない社協がありました。（2）と同様に他都県においても、福祉事務所の生活保護ケースワーカーから金銭管理を目的とした依頼の結果として契約に結び付かなかったものが多いとのことでした。今回の報告書では、広報については割愛していますが、事業の趣旨をしっかりと理解していただくためには、関係機関への周知が必要です。事業の重要性や必要性はいささかも揺るがないため、広報の必要性について認識し、関係機関への広報活動に取り組んでいただきたいと思います。

### 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

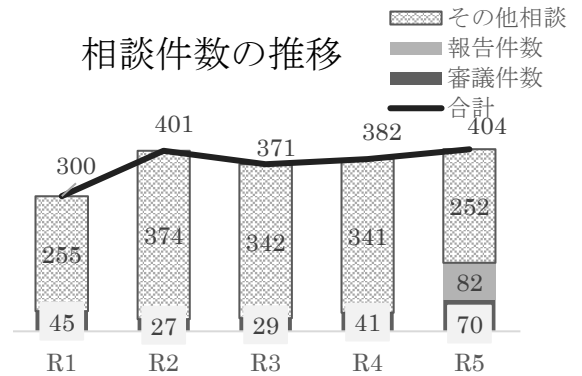
寄せられた苦情案件等については苦情解決合議体で協議します。今年度はすべてオンラインで実施しました。

回	開催日	議題
1	令和5年 4月11日（火）	・新規、継続案件等 8件、報告 5件
2	令和5年 5月 9日（火）	・新規、継続案件等 12件、報告 1件
3	令和5年 6月13日（火）	・新規、継続案件等 12件、報告 2件
4	令和5年 7月11日（火）	・新規、継続案件等 13件、報告 13件
5	令和5年 8月 8日（火）	・新規、継続案件等 19件、報告 9件
6	令和5年 9月12日（火）	・新規、継続案件等 13件、報告 20件
7	令和5年10月10日（火）	・新規、継続案件等 10件、報告 10件
8	令和5年11月14日（火）	・新規、継続案件等 13件、報告 8件
9	令和5年12月12日（火）	・新規、継続案件等 11件、報告 7件
10	令和6年 1月 9日（火）	・新規、継続案件等 11件、報告 12件
11	令和6年 2月13日（火）	・新規、継続案件等 11件、報告 7件
12	令和6年 3月12日（火）	・新規、継続案件等 7件、報告 7件

## 2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

### (1) 相談件数

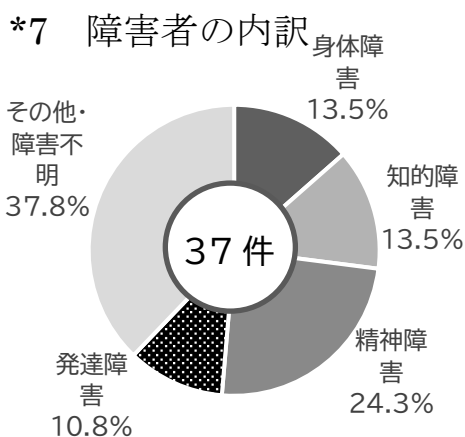
令和5年度はこれまでの委員会審議案件に加え、内容に鑑みて委員会に報告すべき案件を委員会報告案件として委員会に付議しました。委員会付議件数は152件、その他相談件数は252件となりました。



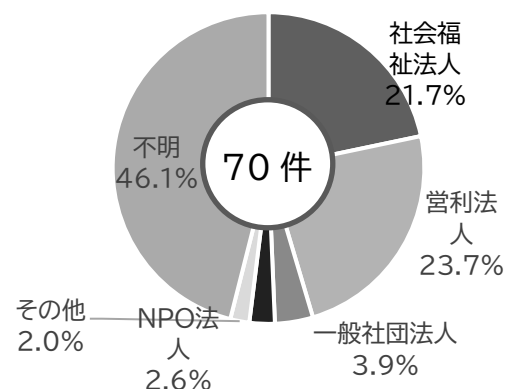
年度 件数	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	
	委員会付議 案件件数 *1	45	27	29	41	152 *4
					審議案件*5 70	報告案件*6 82
高齢者	5 11.1%	2 7.4%	4 13.8%	2 4.9%	8 11.4%	12 14.6%
障害者	29 64.5%	16 59.3%	17 58.6%	26 63.4%	37 *7 52.9%	40 48.9%
児童	11 24.4%	7 25.9%	4 13.8%	7 17.1%	22 31.4%	28 34.1%
その他 *2	0 0.0%	2 7.4%	4 13.8%	6 14.6%	3 4.3%	2 2.4%
その他相談 件数 *3	255	374	371	341	252	

\*2 その他：社会福祉協議会 等

- \*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年度は令和4年度以前に付議案件としていたものを「審議案件」\*5、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」\*6として委員会に付議しています。
- \*3 その他相談案件：制度に関する相談、苦情解決体制に関する相談等委員会に付議しない相談が含まれます。



\*5 事業所の運営主体別割合

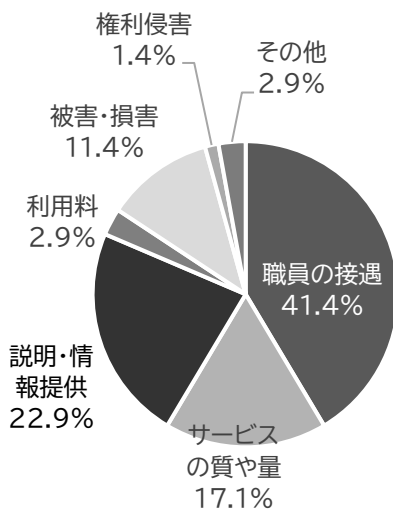


## (2) 苦情内容

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。相談の背景として、職員とのコミュニケーションが不足していることを感じさせる状況がありました。なお、令和5年は被害・損害に関する相談が比較的多くありました。

年度 件数	R 5					
	R 1	R 2	R 3	R 4	審議案件 70	報告案件 82
合計	45	27	29	41		
職員の接遇	16	8	17	23	29	21
	35.5%	29.6%	58.7%	56.1%	41.4%	25.7%
サービスの 質や量	15	10	5	9	12	23
	33.3%	37.0%	17.2%	22.0%	17.1%	28.0%
情報提供・ 説明	3	7	4	8	16	14
	6.7%	25.9%	13.8%	19.5%	22.9%	17.1%
利用料	3	1	0	0	2	6
	6.7%	3.7%	0.0%	0.0%	2.9%	7.3%
被害・損害	3	1	1	1	8	4
	6.7%	3.7%	3.4%	2.4%	11.4%	4.9%
権利侵害	5	0	2	0	1	2
	11.1%	0.0%	6.9%	0.0%	1.4%	2.4%
その他*	0	0	0	0	2	12
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	14.6%

### 苦情内容（審議案件）



### <区分と例示>

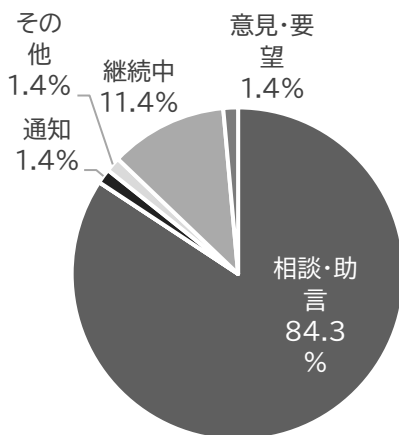
区 分	例 示
職員の接遇	・ 職員の態度や言葉遣いが悪い。
サービスの 質や量	・ 契約内容とサービスが違う。 ・ 事業所が勝手にサービスをキャンセルする。
利用料	・ 不当な自己負担を求められた。 ・ 自己負担額増額の内容が説明されていない。
説明・ 情報提供	・ 契約書と実際のサービスが違っている。 ・ サービスの内容について説明をしてもらえない。
被害・損害	・ 所有物がなくなった。破損した。 ・ サービス利用中にケガをした。
権利侵害	・ 虐待を受けた。 ・ プライバシーを侵害された。
その他	・ 上記にあてはまらない事項

### (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年度の審議案件と報告案件を比較すると、審議案件では「紹介伝達」がありませんが、報告案件では半数近くが該当しています。報告案件においては他機関による対応が優先される内容やより相談者の希望に沿う相談先がほかにあると判断される相談が多いことがうかがえます。

年度 件数	年度					R 5	
	R 1	R 2	R 3	R 4	審議案件 70	報告案件 82	
合計	45	27	29	41			
相談助言	37	23	21	31	59	28	
	82.2%	85.2%	72.5%	75.6%	84.3%	34.2%	
紹介伝達	0	0	0	0	0	44	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	53.7%	
あっせん	0	0	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
通知	1	1	2	0	1	1	
	2.2%	3.7%	6.9%	0.0%	1.4%	1.2%	
その他*	0	0	1	4	1	2	
	0.0%	0.0%	3.4%	9.8%	1.4%	2.4%	
継続中	7	2	5	6	8	0	
	15.6%	7.4%	17.2%	14.6%	11.4%	0.0	
意見要望	0	0	0	0	1	7	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	8.5%	

#### 対応結果（審議案件）



#### <区分と例示>

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6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：就労移行支援事業所）

内 容	委員会の対応
<p>申出人は職員に対して敬語を使って話しているが、職員の口調がなれなれしいことに納得できず、利用者への態度もよくないと思う。気になっていることを職員に直接話すことができず、男性職員と話すことも苦痛である。</p>	<p>申出人の希望により事業所に連絡し、申出人の気持ちを伝達したところ、職員は理解を示された。できるだけ配慮はするが全て受け入れられるわけではないので、申出人と話し合っていきたいとのことだった。今後の支援を依頼して終話した。</p>

#### （2）事例＜相談内容：サービスの質や量＞

（対象者：障害者 申出人：家族 事業所種別：居宅介護）

内 容	委員会の対応
<p>突然月末でサービス提供を中止すると言われた。担当しているヘルパーが体調不良で代替りのヘルパーが見つからないという。次のヘルパーに引き継ぐというがあと10日ほどで引き継ぎは大丈夫だろうか。</p>	<p>事業所に説明を求めるのであれば委員会が関与できること、次の事業所についての相談であれば相談支援事業所や市町村などに相談することを助言した。</p> <p>現時点で委員会への希望はなく、何かあれば改めて連絡するとのことだったがその後は特に連絡がなかった。</p>

#### （3）事例＜相談内容：説明・情報提供＞

（対象者：高齢者 申出人：家族 事業所種別：特別養護老人ホーム）

内 容	委員会の対応
<p>かかるとに傷が出来ており、事業所から家族に対して受診に連れて行ってほしいと言われた。面会に行き状態をみたところ発熱しており、傷も大きいようだった。その後受診し、入院となった。もっと早く連絡をしてもらいたかった。</p>	<p>事業所に連絡したところ、家族への連絡が遅くなってしまったことは事実である、家族の希望に沿って書面により改善の報告を行い対応したい、とのことだった。</p> <p>その後事業所から報告があり、対応した結果家族の理解が得られ、本人の体調も良くなっているとのことだった。引き続きの支援を依頼して終結となった。</p>

#### (4) 事例<相談内容：利用料>

(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
代理受領に関する書類をもらったことがなく、知人から指摘を受けた。また、教材費についても何に使っているのかわからない。事業所には聞きづらい。	申出人の希望により匿名で事業所に連絡したところ、希望しない家庭には渡していない、とのことだった。 その後、事業所から連絡があり、市町村に確認したところ代理受領通知書については各家庭に発行することを指導され、教材費についても個別に計算して対応することにした、とのことだった。

#### (5) 事例<相談内容：被害・損害>

(対象者：障害者 申出人：家族 事業所種別：共同生活援助)

内 容	委員会の対応
ベッドから車いすに移乗する際に床に落とされ救急車で受診し、打撲と診断された。本人から関わった職員の名前を聞き取ったが事業所は否定した。現在は違う事業所を利用している。これ以降出来ていたことができなくなっており、説明と謝罪を求めたい。	事業所に連絡、状況を確認した。市からも連絡があり、確認の結果、問題ないといわれており、家族が言うような事実はない。当日は問題なく移乗したことを確認している。 今までと同じことになるが、説明は可能であるということだったが、事業所からは連絡が取れない状況であるということだった。申出人に再度確認したところ、これ以上の対応は求めないということになり終話した。

#### (6) 事例<相談内容：権利侵害>

(対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：特定相談支援事業所)

内 容	委員会の対応
内科疾患により入院した際に自分の障害のことやヘルパー利用のことを病院職員に勝手に伝えてしまった。納得できない。	事業所に申出人の気持ちを伝達したところ、日頃から情報が入ってこないため対応に苦慮しているが、サービスの調整が必要でやむを得ず連絡をした経緯がある。事業所との話し合いが可能である旨を申出人に伝達したが、責任者と話をしたいとのことで申出人が直接連絡する、ということになり終話した。

#### 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。今年度は児童養護施設と就労移行支援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。  
実施時期：令和6年1月（延べ2日間）

#### 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。今年度は高齢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催で行いました。

日 時	場 所	参加者	内 容
令和5年10月2日(月) 13:00~16:00	彩の国 すこやか プラザ	87名	報告①「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  報告②「介護保険サービスにおける苦情処理相談状況について」 埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 課長 橋本 加寿代氏  講義「気づいていませんか？そのリスク ートラブル事例を通して考える苦情対応」 損害保険ジャパン株式会社 首都圏火災新種保険金サービス部 埼玉火災新種保険金サービス課 課長 福永 新氏 課長代理 小沼 由佳氏

#### 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、各種研修においてパンフレットやポスターの配布を行いました。



**令和5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 4-2-6 5**

**彩の国すこやかプラザ内**

**電話 048-822-1194**

**FAX 048-822-1406**