

令和2年度 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

この事業は市町村社会福祉協議会が実施しており、地域社会で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、日常生活における各種手続きへの援助、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こと等です。10名の委員が各市町村社会福祉協議会に直接訪問（令和2年度は一部オンラインでの調査）して運営について把握しています。近年は成年後見制度との連携を視野に入れる事例等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を解決するための相談・助言を行い必要であれば調査を行うこと、さらに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、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、埼玉県知事に通知を行うこと。」です。6名の委員が定期的な会議で案件を協議し、実際に事業所を訪問する巡回相談を行っております。

直近の令和2年度における相談件数は401件となりました。これは昨年度に比較して約33%の増加となり、過去5年間で一貫して増加傾向にあります。特に苦情解決合議体に付議した案件以外の問い合わせや相談が増加しております。

苦情解決合議体に付議した案件のうち、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、経験によって培われる力量が必要になります。

特に令和2年度は新型コロナウイルスに関する事例がいくつかありました。事業者、職員の感染予防対策や入退所の際の対応に関わる事業所への苦情等もありました。これらは利用者と事業者のコミュニケーション不足に起因すると思われる案件でした。

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、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3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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 4 運営適正化委員会委員選考委員会の設置、開催・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- 2 日常生活自立支援事業現地調査の実施結果・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

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 4
- 2 福祉サービス苦情相談の概要と実績・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 5
- 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

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。利用者に対して適切な支援がなされるように、また、事業の公平性、透明性が確保されるように運営状況を監視します。

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、事業者が適切なサービスを提供でき、利用者が福祉サービスを適切に利用できることを支援します。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：平成30年9月1日から令和2年8月31日

(平成30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	○	
		伊藤 まつ江	高齢者関係団体世話人	○	
	福祉サービスの提供者を代表する者	荻野 光彦	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	○	○	

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	○	○	

2 運営適正化委員会の開催

令和2年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から、第3回はオンラインでの開催となりました。

<第1回>

期 日 令和2年7月14日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 令和元年度事業報告書（案）について

<第2回>

期 日 令和2年9月8日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 運営適正化委員会委員の指名について
委員長の選出、委員長代理の指名について

<第3回>

期 日 令和3年3月9日（火）
会 場 オンライン
議 題 令和3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・相談員連絡会の開催

令和2年10月9日（金）13時30分から15時まで、長野県が幹事となり、オンラインで開催されました。当県からは事務局長と事務局員の2名が出席しました。

今年度は特に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・開催

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。令和2年度は委員の改選期のため、選考委員会が開催されました。

(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社会福祉事業を営む者を代表する委員（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：平成30年8月1日から令和2年7月31日まで

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
社会福祉事業を営業者を代表する委員	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

(5) 埼玉県運営適正化委員会委員選考委員会の開催

期 日 令和2年8月4日(火)

会 場 彩の国すこやかプラザ

議 題 正副委員長の選出について

埼玉県運営適正化委員会委員候補者の同意について

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2年7月14日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 令和2年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査の実施について

<第2回>

期 日 令和2年9月8日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 運営監視合議体委員長の選任、委員長代理の指名について
令和2年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査の実施について

<第3回>

期 日 令和3年3月9日（火）
会 場 オンライン
議 題 令和2年度日常生活自立支援事業運営監視実施結果について
令和3年度日常生活自立支援事業運営監視方針（案）について
令和3年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査対象社協（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) 現地調査実施時期及び実施社協

■実施時期 令和2年11月～令和3年1月（13日間）

■実施社協数 埼玉県及び15市町村社協

実施日	対象社協
令和2年11月19日（木）	新座市社会福祉協議会 所沢市社会福祉協議会
11月24日（火）	三芳町社会福祉協議会（オンライン）
11月25日（水）	熊谷市社会福祉協議会
11月27日（金）	志木市社会福祉協議会
12月 1日（火）	川越市社会福祉協議会

12月 3日 (木)	鳩山町社会福祉協議会 (オンライン)
12月 9日 (水)	長瀬町社会福祉協議会
12月10日 (木) ※	本庄市社会福祉協議会
12月11日 (金)	嵐山町社会福祉協議会 小川町社会福祉協議会
12月14日 (月)	東秩父村社会福祉協議会 横瀬町社会福祉協議会
12月16日 (水)	蓮田市社会福祉協議会 (オンライン)
12月17日 (木)	上里町社会福祉協議会 (オンライン)
令和3年 1月18日 (月)	埼玉県社会福祉協議会 (オンライン)

※事務局のみで実施した。

(2) 実施主体調査 (埼玉県社会福祉協議会)

埼玉県社会福祉協議会 (以下、県社協) の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。しかし、実施機関である市町村社会福祉協議会 (以下、社協) の運営監視の結果を踏まえ、県社協に対して以下のとおり、社協への指導・助言を依頼しました。

- ① 保管物引受人について選任されていないケースが多くみられた。また、死亡解約者の保管物が返却できず対応に苦慮している社協がみられるため、助言や指導的アプローチを検討すること。
- ② 内部牽制機能について、社協の規模によっては上手く働いていない状況が散見されたため、内部牽制機能の徹底、強化を研修や会議等で指導、助言すること。

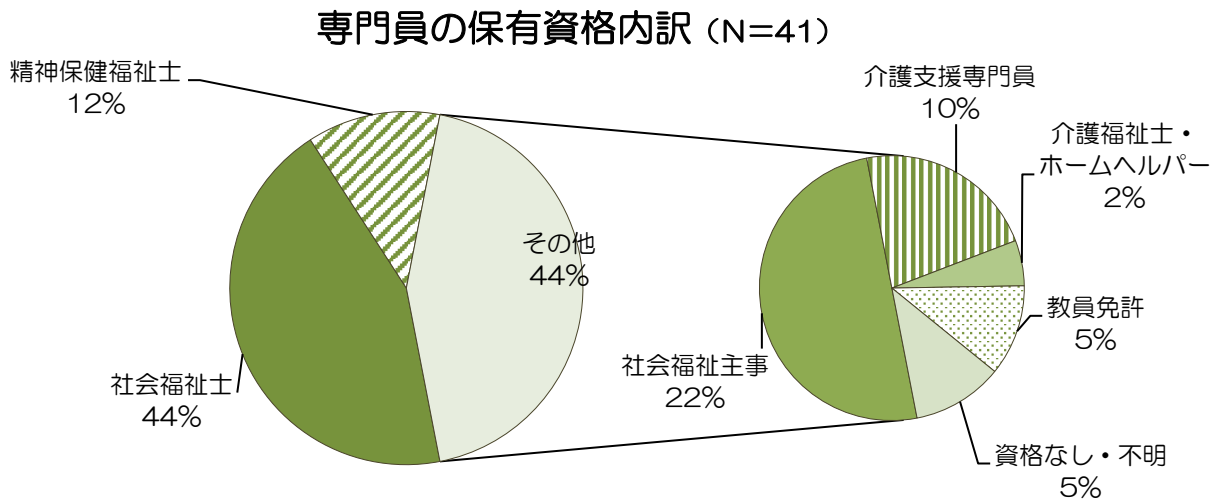
(3) 社協における事業実施体制・運営全般

ア 専門員の配置

専門員を複数名配置している社協は10社協でした。また、今年度の調査では、すべての社協で専門員は他業務との兼務でした。

社会福祉士や精神保健福祉士の資格を有している専門員の割合は約6割でした。その他資格では社会福祉主事任用資格の割合が高く、介護支援専門員、介護福祉士の資格や教員免許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。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、次いで、民生委員・児童委員（元や現を含む）、ボランティア活動実践者でした。

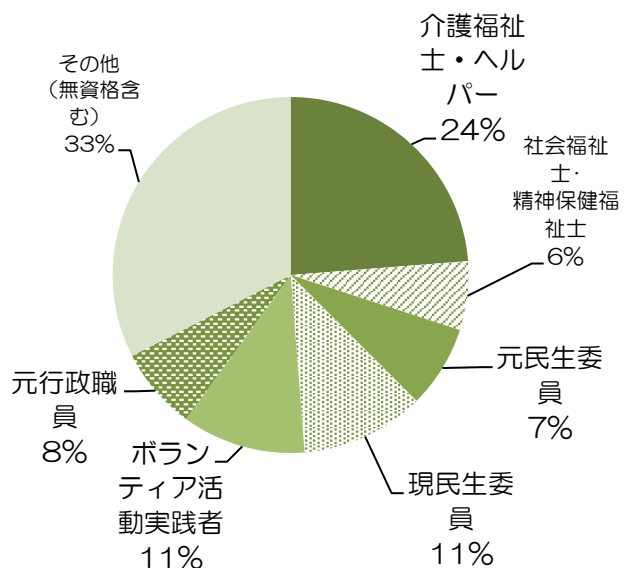
生活支援員は、専門員の指示のもと、利用者へ直接的な支援を実施する役割を果たしていますが、生活支援員の配置人数に関わらず専門員が生活支援員も兼務するという状況がみられました。その割合は契約件数の約2割でした。生活支援員が配置されていないという理由以外では次の通りでした。

- 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が複雑で他機関との調整等が必要である。
- 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。

なお、今後の対応として、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る社協が多くありました。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

生活支援員の資格の種別 (N=80)



ウ 研修、会議への参加状況

専門員、生活支援員の資質向上としては、県社協主催の研修への参加が多く、専門員の方が生活支援員よりも参加回数が多い傾向にありました。

社協独自の研修、会議の取組みは、生活支援員の定例会や事例検討、情報交換といったものが多くありました。また、生活支援員向けの研修では近隣の社協と合同で研修会を実施したり、自社協主催で開催している住民向けの福祉講座への参加といった方法で実施している社協もありました。一方で、専門員、生活支援員ともに研修の参加や実施が出来ていない社協もありました。

(4) 個別の契約の状況

ア 個別の支援状況

契約書、支援計画、福祉サービス利用援助実施票等の所定の書類（様式）は、全ての社協で整備されていました。支援計画の見直しや評価もおおむね定期的に行われていました。しかし、一部の社協で、前回調査時に見直しや評価の実施についての助言をしていたにもかかわらず、改善されていない状況がありました。そのため、再度指摘し、支援計画の見直しや評価の実施をするよう助言しました。

また、在宅から入院というように支援場所が変わっているにもかかわらず、支援計画の見直しが出来ていなかったケースがあったため、実際の支援に沿った支援計画の作成について助言しました。

日常的な金銭管理の通帳については、概ね適切に管理されていました。しかし、一部の社協で残高が目安とされる金額である50万円を大きく超える200万円に近いものや、300万円を超える状況を確認しました。なお、目安とされる金額を超えた通帳については、定期預金への移し替えや書類預かりで預かっている通帳への移し替えをして対応している社協が多くありました。しかし、利用者の中には定期預金への移し替え等を拒んだり、入院等で定期預金通帳を作成できなかつたり等でやむを得ず高額な通帳を預かっている現状もありました。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。

イ 解約の事務手続き

概ね問題なく遂行されていましたが、返還時の記録がない社協がみられました。

通帳を社協で預かる場合や書類預かりのサービスを利用する場合は、原則として保管物引受人を選任することになっています。しかし、利用者に身寄りがない、親族との関係が悪いといった理由などで保管物引受人を選任できていないケースが増えてきています。利用者死亡による解約で保管物引受人が選任されていなかったり、選任されていた保管物引受人が引き取りを拒否したりすることにより、利用解約後も社協が通帳等を保管しているケースがありました。利用解約後も必要な対応を取ることを求められますので、専門員等の業務負担が増加することが予想されることです。なお、今年度の調査では134件、57.5%で保管物引受人を選任できていませんでした。

ウ 支援における相互牽制機能

多くの社協では複数の職員によるチェック体制が整備されていました。しかし、一部では、担当者と事務局長のみのチェック体制の社協もありました。総務や会計担当の職員等がチェックすることにより、複数の職員でチェックできる体制を整備することができることを助言しました。

(5) 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。また、通帳や印鑑の残高や所在確認を、日を決めて一覧表と突合している社協が多くありました。

しかし、日中、通帳や印鑑を保管している金庫が常時開錠されているため職員が誰でも開けられるようになっていた社協がありました。リスク管理の面で適切とはいえないため、金庫の開閉や取り扱い方法を定めるなど、検討を促す旨を助言しました。

(6) 相談件数

各社協の初回相談から契約に至った割合については、100%の社協がある一方、10%に満たない社協もありました。相談があるものの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入院や施設入所、④家族・親族の支援が可能、⑤事業対象外等でした。

なお、事業対象外のケースでは、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りませんでした。利用希望者宅を訪問し、面談したことがきっかけとなり他のサービスにつなげることができたケースもあったことが調査時に確認できました。

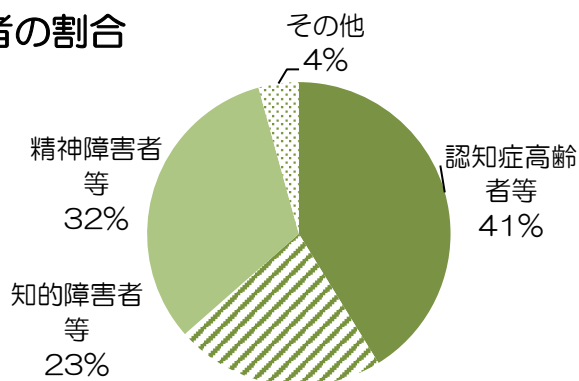
いくつかの社協において日常生活自立支援事業では契約に至らないものの、成年後見制度に繋がったケースが見られました。具体的には、相談時、既に本人に契約能力がないというものや、将来施設入所の可能性があるというものでした。

(7) 契約の状況

調査対象社協における契約数総数は233件でした。そのうち生活保護受給者は133件で、割合は57.1%と約6割弱でした。

図3

契約者の割合



※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。今年度は、認知症高齢者等の割合が例年より低い傾向にありました。

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16件と少なく、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190件でした。なお、今年度は「福祉サービス利用援助と書類預かりサービス」の契約は0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27件でした。「日常的金銭管理」に関わる契約は、217件で93.1%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については、調査をした15市町村社協全てで実施しており、件数は206件で割合は88.4%でした。また、代理権設定は14市町村社協で実施しており、件数は180件で割合は全体の77.3%でした。

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成年後見制度への移行、③入所施設等での管理、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。

なお、「成年後見制度への移行」による解除は「利用者の死亡」に次いで多く、契約解除件数の2割強でした。また、移行の主な理由は、「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。

(8) 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14件で、割合として6.0%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消費者被害に遭い利用者の財産や生活を守るため「取消権」等が必要と思われる、④これまで対応してきた両親等の死亡や利用者自身の病気等により後見人等が必要とされるためでした。

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。

(9) 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。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ることが多くありました。

また、第三者委員の配置については、半数以上の社協において複数名配置されて

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。

(10) 運営監視を通じて明らかになった課題について

今年度の運営監視は、事業実施主体である県社協と実施機関である市町村社協15カ所を対象に、事業実施体制などの「事業全般の運営状況」、契約締結や日常的金銭管理などの「個別の契約の実施状況」を調査しました。実施社協は、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、利用者援助を継続して提供できるように努めており、事業は概ね適切に実施されていました。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 事業運営と利用者支援の強化

令和2年度は、コロナ禍によって、事業運営や利用者援助に様々な制約を受けることになりました。社協では、利用者の支援の継続を図るために、国や県・市町村、実施主体等からの通知や、指導に基づき、新型コロナウイルスの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。

こうした中、調査した多くの社協が、直接援助にあたる生活支援員の確保に苦労していました。また、事業実施主体やブロック単位で開催する研修等への生活支援員の派遣が少なく、資質向上の機会提供が不十分な社協が少なからずありました。専門性の獲得には、外部への派遣だけでなく、自社協で学習する機会をつくることも有効であり、積極的に取り組んでいる社協を参考にすることも必要です。

生活支援員の確保、養成とともに、専門員の体制を整備することも課題です。専門員を複数配置する社協は15社協中10市町村社協（1社協2名配置）でした。専門員は、事業の利用相談をはじめ、利用者の実態把握や確認、支援計画の作成、契約締結、生活支援員の指導・監督、社協内外機関との調整など多様な業務を担います。このような中枢的な業務を担う専門員を複数配置することは、専門員の孤立化を防ぎ、利用者援助の協働化や相互牽制の仕組みを整備することにもなるため、事業運営体制の強化が期待されます。このことは何より、利用者援助に必要な援助の量や質を高めることにもつながるものです。

今年度の調査では、全ての社協において、生活支援員では対応困難なため、専門員が生活支援員に代わって利用者援助にあたるケースがありました。専門員と生活支援員の役割分担や相互牽制機能が働かないことも課題であり、その解消に努める必要があります。

イ 個別ケースの契約、支援状況

利用者援助にあたっては、利用者の意向を尊重し、ニーズを評価し、ニーズを充足する支援計画を利用者とともに作成します。また、支援計画は定期的に、あるいは利用者の状況変化の都度、援助内容を評価して計画の見直しを行います。これまでの調査でも、支援計画の評価や変更が不十分であることを課題としてきましたが、今年度

の調査では、これら評価や援助計画の見直し等については概ね実施されていました。また、預貯金等の受け払い、福祉サービスの利用援助等についても概ね適切に対応されていました。

令和2年度調査では、保管物引受人（受取人）が「いない」か「選任していない」ケースが利用者全体の6割以上でした。保管物引受人の指定は、必ずしも契約の条件ではありませんが、保管物引受人の不在によって、利用者死亡等による契約解除によって、保管品返却が困難になることが多くみられます。引受人や相続人がいない場合、保管物については、「社協が10年保管した後処分する」とする場合があります。しかし、保管物引受人がいない利用者については、契約の終了に伴う手続きを適正に行うために、事前に利用者本人等関係者と話しあって、保管物返却の課題を整理し、返却方法を定めておく必要があります。

利用者への支援の記録については、前述の例では、解約時や利用者死亡時に保管物を返却した際の「記録がない」、「記録を残していない」といった不適切な事務処理が毎年度繰り返し確認されています。必要な記録を残し、支援の状況を説明し、その妥当性や根拠、理由を証明する証拠として、遅れず、漏れなく記録を作成、保存することがリスク管理の上からも重要です。

ウ 内部牽制機能とリスク管理について

「経理等の業務体制の見直しを不断に行っているか」「複数職員のチェックによる内部牽制機能が十分に働いているか」などのリスク管理については、重点的に調査をしてきました。調査対象社協の多くは、出納業務における決裁体制や利用者の預金通帳、印鑑等の管理を適切に行っていました。しかし、金庫の開閉や鍵の管理について改善を要する社協は少なくなく、管理・運営の点検に取り組むことが必要です。

令和2年度の運営監視では、預かり通帳や印鑑は適切に保管されており、通帳の残高等一覧が作成され、定期的にチェックが行われていました。しかし、保管する金庫の管理について、日中は開錠状態にある社協がいくつか確認されました。また、金庫や鍵の管理者が不明確のうえに、取扱いを定めた規程がなく、口頭での引継を、長年、慣例的に行っている社協がいくつかありました。そのため、責任者や管理方法などを「規程」や「要領」として定めて明らかにしておくこと、そして必ず「記録に残す」ことの必要性を助言しました。なお、本事業に関連する不祥事が全国的に発生していることから、事業責任者を中心に、組織的に事故防止のマネジメントに努める必要があることも併せて助言しました。

新型コロナウイルスの感染拡大は、本事業に大きな影響を及ぼしています。感染症の流行や大規模災害等に備えて、事業継続計画（BCP）の策定等もリスク管理の上で有効な手立てであり、事業管理上必要ではないかと考えています。災害や感染症の拡大など不測の事態への備えることにより、本事業を継続し、利用者や事業従事者の健康や生命、生活を護ることが出来るため、大変重要であると言えます。

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

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で4月から6月を書面審議としました。7月から会議を開催しましたが、感染拡大により12月からはオンラインでの開催となりました。

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

2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

(1) 相談件数

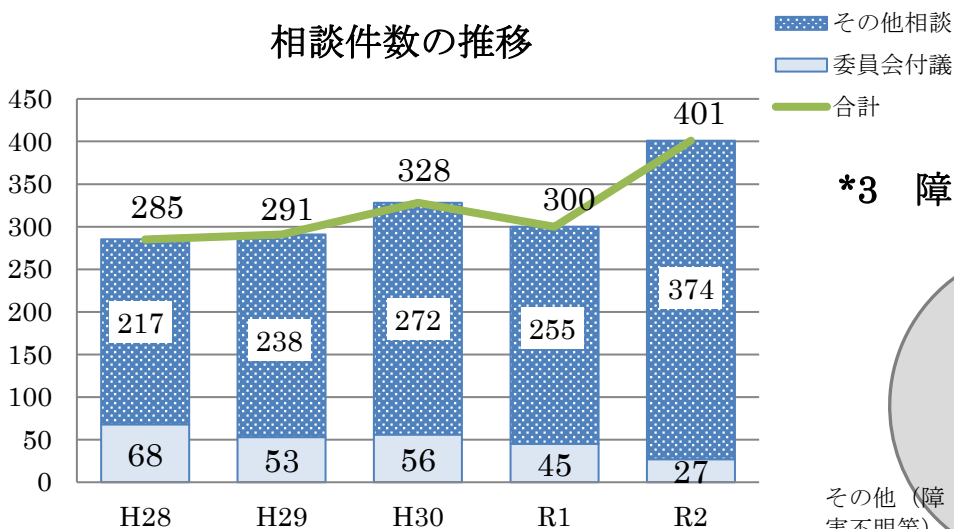
委員会付議件数は27件、その他相談件数は374件となり、委員会付議件数は減少しましたが、全体での件数は増加しました。対象者の内訳は、障害者が約60%で最も多く、続いて児童が約25%、高齢者が約7%となりました。その他は社会福祉協議会が行っている事業についてでした。

年度 件数	28	29	30	R1	R2
委員会付議 件数 *1	68	53	56	45	27
高齢者	8	3	6	5	2
	11.8%	5.7%	10.7%	11.1%	7.4%
障害者	45	39	31	29	16 *3
	66.2%	73.6%	55.4%	64.5%	59.3%
児童	12	8	15	11	7
	17.6%	15.1%	26.8%	24.4%	25.9%
その他	3	3	4	0	2
	4.4%	5.7%	7.1%	0.0%	7.4%
その他相談 件数 *2	217	238	272	255	374

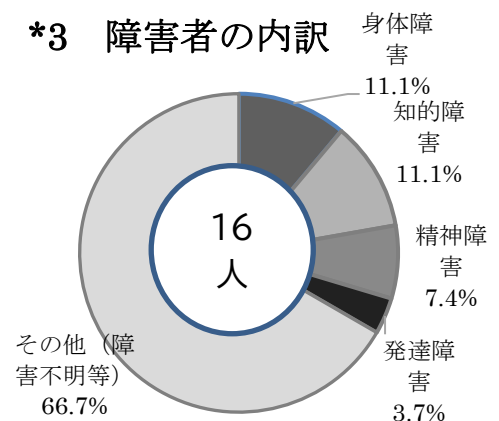
*1 委員会付議案件：社会福祉法第2条に該当する福祉サービスについて委員からの専門的助言を必要とし、委員会に付議した案件。

*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

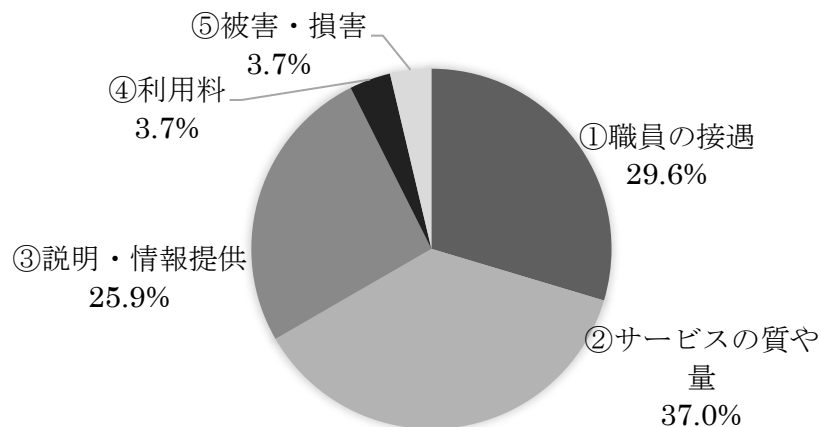


(2) 苦情内容

苦情内容については、「職員の接遇」と「サービスの質や量」、「情報提供・説明」についての相談が多くありました。相談の背景として、職員とのコミュニケーション不足の状況が伺えるものが多くありました。なお、複合的な相談が寄せられ、結果として虐待の疑いがあった案件については、適切な機関に通報や情報提供を行いました。

年度 件数	28	29	30	R1	R2
合計	68	53	56	45	27
職員の接遇	17 25.0%	22 41.5%	24 42.9%	16 35.5%	8 29.6%
サービスの 質や量	11 16.2%	14 26.4%	17 30.4%	15 33.3%	10 37.0%
情報提供・ 説明	20 29.4%	10 18.9%	10 17.9%	3 6.7%	7 25.9%
利用料	1 1.5%	1 1.9%	1 1.8%	3 6.7%	1 3.7%
被害・損害	4 5.9%	2 3.8%	1 1.8%	3 6.7%	1 3.7%
権利侵害	10 14.7%	2 3.8%	3 5.4%	5 11.1%	0 0.0%
その他	5 7.4%	2 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

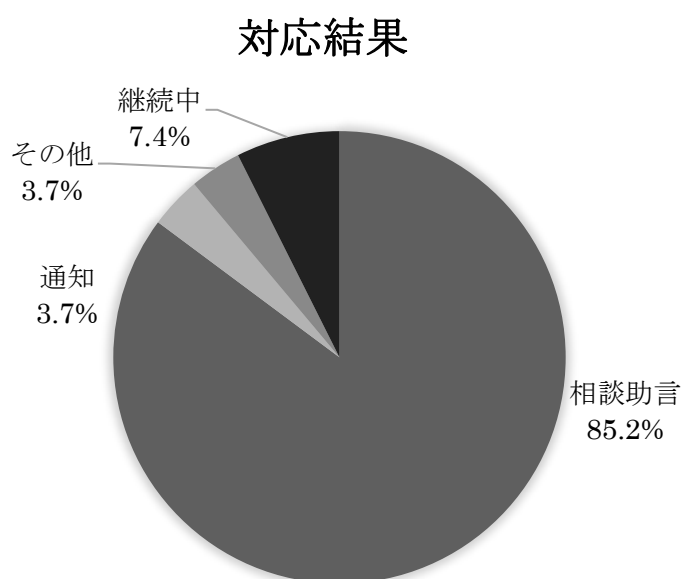
苦情内容



(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。虐待につながる恐れがある案件については、情報提供として通知しました。

年度 件数	28	29	30	R1	R2
合計	68	53	56	45	27
相談助言	43 63.2%	41 77.4%	42 75.0%	37 82.2%	23 85.2%
紹介伝達	9 13.2%	2 3.8%	0 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	3 4.4%	2 3.8%	1 1.8%	1 2.2%	1 3.7%
その他	0 0.0%	2 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
継続中	11 16.2%	6 11.3%	13 23.2%	7 15.6%	2 7.4%
意見要望	2 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



<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3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：就労継続支援A型事業所）

内 容	委員会の対応
<p>事業所のサービス管理責任者の発言が納得できない。「精神障害のことは分からない」などと無責任なことを言う。 服装も派手だし、言葉遣いも下品だ。</p>	<p>運営適正化委員会について説明したうえで、事業所の担当者に相談したかどうかを確認したところ、話していないということだったため、まずは職員と話し合い、うまくいかないようならまた連絡してほしい旨を伝えた。その後は連絡がない。</p>

（2）事例2 <サービスの質や量>

（対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：共同生活援助）

内 容	委員会の対応
<p>施設の備品が利用できない状況である。事業所の職員に相談しているのに答えがなく、時間ばかりが経っている。</p>	<p>相談者に了解を得たうえで事業所に状況を確認した結果、利用者によって使う場所を決めたり、障害に応じた対応をすることを相談者に都度説明しているが、障害特性から忘れてしまうようで、何度も聞いてくるところがあるとのことだった。相談者には丁寧に対応することを依頼した。</p>

（3）事例3 <利用料>

（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
<p>利用料が上がるというお知らせが施設から届いたが、施設に聞いても「分からないから市役所に聞いてほしい。」と言い、市役所に聞いたら「施設に聞いてほしい。」と言う。施設に聞いて分からなかったことを市役所に伝えたら、運営適正化委員会を紹介されて電話した。</p>	<p>申出人の話を聞き、事業所に確認したところ、問い合わせ先は市役所が適切であることが分かった。そのため、事業所が調整し、市役所が説明することになった。申出人にその旨を伝え、何かあれば再度連絡してほしいことを伝えたが、その後は連絡がない。</p>

(4) 事例4 <説明・情報提供>

(対象者：児童 申出人：家族 事業所種別：認可保育所)

内 容	委員会の対応
<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業所から登園自粛を強く求められた。しかし市に確認したところ、市としては登園自粛を求めていると言わない。また、事業所は、事業所で行っている習い事の中止などを一方的に決めており、説明がない。事業所を指導してほしいという文書での申出があった。</p>	<p>連絡先の記載があったため電話で状況を確認し、運営適正化委員会について説明した。事業所への対応は今後検討するが、委員会から匿名で申し入れを希望したいとのことだった。委員会から事業所に連絡し、伝達した。その後、申出人に状況を確認したところ、事業所では謝罪文が掲示され、園の一方的な対応が減少したと感じている、感謝したい、とのことだった。</p>

(5) 事例5 <被害・損害>

(対象者：障害児 申出人：家族 事業所種別：短期入所)

内 容	委員会の対応
<p>施設利用中に投薬の間違があったと連絡があった。当初の説明がだんだん変わり、他の利用者に自分の子どもの薬を飲ませてしまったという話になった。幸い深刻な状況にはなっていないようだが、事業所の説明があいまいなものに終始している。</p>	<p>運営適正化委員会について説明したところ、相談者としては、「事業所との話し合いは限界だと思っているため、法人本部と話をして、難しければ行政機関に話を持っていこうと思う」とのことだった。 必要に応じて再度連絡してほしい旨は伝えたが、その後は連絡はない。</p>

4 苦情解決巡回相談

令和2年度は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り、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、感染症対策を実施したうえで、埼玉県社会福祉協議会と共催で行いました。

日時	会場	参加者	内容
令和2年12月7日(月) 13:00~16:00	彩の国すこやかプラザ	52名	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「福祉サービスにおける苦情・意見・要望の受け止め方とその支援」 社会福祉法人みぬま福祉会 総合施設長 埼玉県運営適正化委員会 委員 松本 哲氏

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、各種研修を実施した際にパンフレットを配布したり、説明をしたりして、各種広報及び啓発活動を行いました。

**令和2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 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