

令和 4 年度

事業報告書

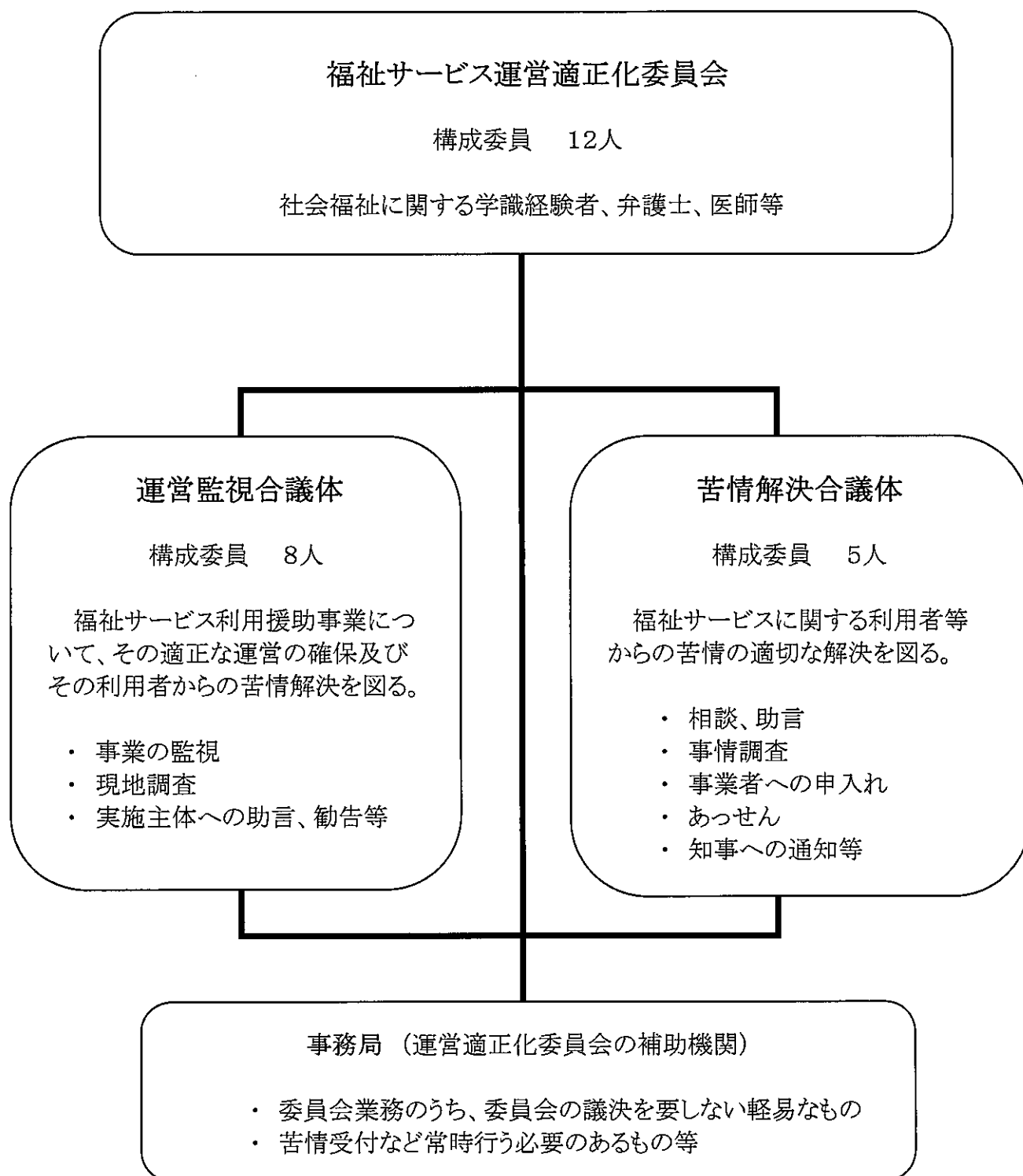
福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

目 次

1	運営適正化委員会の組織	1
	(1) 運営適正化委員会組織図	
2	運営適正化委員会等の開催状況	2
	(1) 運営適正化委員会本会議の開催	
	(2) 運営監視合議体の開催	
	(3) 苦情解決合議体の開催	
	(4) その他会議等の状況	
3	運営監視事業	3
	(1) 日常生活自立支援事業の実施状況	
	(2) 日常生活自立支援事業実施状況に関する現地調査	
	(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望	
4	苦情解決事業	8
	(1) 苦情等の受付状況	
	(2) 広報・啓発事業の実施	
	(3) 苦情対応研修会の開催	
資 料		11
	苦情相談の年度別傾向	

1 運営適正化委員会の組織

(1) 運営適正化委員会組織図



※ 構成委員のうち1人は兼務委員である。

2 運営適正化委員会等の開催状況

(1) 運営適正化委員会本会議の開催

	開催日	場 所	出席 委員数	議事内容
第1回	令和4年 5月31日	香川県社会福祉総合 センター	11名	・令和3年度事業報告 ・令和4年度事業計画(案)
第2回	令和4年 8月30日	香川県社会福祉総合 センター	10名	・委員長等選任

(2) 運営監視合議体の開催

	開催日	場 所	出席 委員数	議事内容
第1回	令和4年 10月4日	香川県社会福祉総合 センター	6名	・日常生活自立支援事業の実施状況報告 ・令和3年度日常生活自立支援事業の運営監視 実施状況等 ・令和4年度日常生活自立支援事業の運営監視 計画(案)
第2回	令和5年 3月14日	香川県社会福祉総合 センター	8名	・令和4年度日常生活自立支援事業の現地調査 結果報告 ・市町社会福祉協議会に対する通知(案) ・県社会福祉協議会に対する提言等(案)

(3) 苦情解決合議体の開催

	開催日	場 所	出席 委員数	議事内容
第1回	令和4年 7月5日	香川県社会福祉総合 センター	5名	・苦情申出案件の報告・協議
第2回	令和4年 10月14日	香川県社会福祉総合 センター	4名	・苦情申出案件の報告・協議
第3回	令和5年 1月10日	香川県社会福祉総合 センター	3名	・苦情申出案件の報告・協議
第4回	令和5年 3月28日	香川県社会福祉総合 センター	4名	・苦情申出案件の報告・協議

(4) その他会議等の状況

① 官公庁等行政苦情連絡協議会

- ・主催 四国行政評価支局
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により書面開催(資料配布)

② 運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会

- ・主催 全国社会福祉協議会(オンライン)
- ・日程 研究協議会 令和4年7月12日
相談員研修会 令和4年10月24日～11月14日

③ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

- ・主催 鳥取県社協
- ・日程 令和4年12月7日
- ・内容 業務の現状と課題に係る情報交換・意見交換等

3 運営監視事業

(1) 日常生活自立支援事業の実施状況

日常生活自立支援事業の実施状況を把握するため、実施主体である県社協から、主として令和4年度の実施状況について、その実状を聴取するなど、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するため調査、審議を行った。

なお、県社協及び市町社協における、日常生活自立支援事業への取組み状況は、次のとおり。

①会議等の開催状況

ア 契約締結審査会の開催	3回
イ 専門員研修会の開催	1回
ウ 生活支援員研修会の開催	2回
エ 市町社会福祉協議会事務局長会	1回

②実施体制

ア 全市町社会福祉協議会	17か所
イ 専門員	61名
ウ 生活支援員	210名

③実施状況

ア 契約締結件数 (単位：人)

年 度 別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	そ の 他	合 計
平成29年度	90	24	35	7	156
平成30年度	54	28	40	11	143
令和元年度	62	41	37	11	151
令和2年度	56	35	38	16	145
令和3年度	86	28	27	16	157
令和4年度	60	31	34	21	146

※ 解約件数 131件

イ 実利用人数

(単位：人)

年 度 別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	そ の 他	合 計
平成29年度	244	170	162	36	612
平成30年度	226	185	179	39	629
令和元年度	229	196	189	38	652
令和2年度	207	211	185	43	646
令和3年度	228	225	188	50	691
令和4年度	225	225	194	62	706

ウ 相談件数

40,049件 (平均約3,337件/月)

(2) 日常生活自立支援事業実施状況に関する現地調査

8 市町社協を対象に現地調査を行い、その結果を合議体会議で審議の上、各社協に改善すべき点などを通知し、助言を行った。

また、同時に県社協には、市町社協の行う事業の管理・監督の徹底及び事業の円滑な遂行に必要な基本的な事項に係る研修の実施など、市町社協に対するきめ細かな支援を継続することで、適正な運営が図られるよう提言等を行った。

現地調査実施日	調査対象社協	現地調査委員数	備考
令和 4 年 12 月 5 日	綾川町	2 名	
令和 4 年 12 月 14 日	観音寺市	現地は事務局のみ	委員が事情により 欠席となったため
令和 4 年 12 月 20 日	多度津町	2 名	
令和 5 年 1 月 11 日	丸亀市	2 名	
令和 5 年 1 月 17 日	三木町	2 名	
令和 5 年 1 月 31 日	土庄町	2 名	
令和 5 年 2 月 10 日	さぬき市	2 名	
令和 5 年 2 月 14 日	高松市	2 名	

県社協に対する提言等の内容

(抜粋)

香運発第 13 号

令和 5 年 3 月 20 日

社会福祉法人 香川県社会福祉協議会
会 長 西 原 義 一 様

香川県運営適正化委員会
委員長 西谷 清美

令和 4 年度 日常生活自立支援事業の実施に係る提言等について

本委員会(運営監視合議体)は、日常生活自立支援事業の実施状況について、今年度、8 市町社会福祉協議会(以下「市町社協」)を対象に現地調査を行いました。

当該調査結果及び必要な取り組みを次のとおりお知らせします。

まず、ケース記録については、概ね正確に記載され、関係資料も適切に整理・保存されていましたが、一部に記録内容・綴じ方等に改善を要するケースも見受けられました。事業管理に不可欠な適正な記録の作成や関係書類の整理・保存について、遺漏のないようお願いいたします。

また、金銭管理についても、概ね適切に行われていましたが、一部に支出依頼書が確認できないケース等が見受けられました。

不祥事の発生を未然に防止する観点から、通帳や銀行届出印の管理も含め、内部けん制が機能するよう、複数体制による金銭管理等を徹底されますようお願いいたします。

なお、不祥事の防止については、事故にまで至らない「ヒヤリハット」を常に職員間で情報共有することで、業務改善に繋げることも、有効と思われます。

さらに、定期的な支援計画評価について、一部に組織としての確認が不十分な状況も見受けられたため、改善をお願いします。(市町社協ごとの調査結果は別紙 1 のとおり)

今後、貴社会福祉協議会におかれましては事業の実施主体として、引き続き、事業の委託先である市町社協の業務監督(「内部けん制やバックアップ等が機能する実施体制の構築」「利用者の意志に基づく適切なサービス提供」等の状況確認と改善指示)を徹底され、あわせて「実施体制の整備」や「金品管理の原則」、「相談・面接・記録のスキルアップ」等に係る研修会や定期的な情報交換会を開催するなど、きめ細かな支援を行うことで、事業の適正な運営が図られますよう重ねてお願い申し上げます。

なお、今回の提言内容の改善状況については、後日ご報告願います。

加えて、市町社協から事業実施上の意見及び要望がありましたので、別紙 2 のとおりお知らせします。

(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望

日常生活自立支援事業の実施に関し、調査対象の市町社協から、次のような意見・要望があったので、事業実施主体である県社協に報告した。

内容
A社協 ・相談内容も複雑になり、あらゆる相談に対応する必要がある。 専門員として、専門職を専任で雇うために必要な委託費を確保して頂きたい。
B社協 ・死亡による解約ケースで身寄りがいない場合、預かり物件の返還先について協議してほしい。
C社協 ・引き続き事業の継続実施をお願いします。 ・支援困難時のご指導、ご助言、ご協力をお願いします。 ・利用者死亡後預かり物の返却ができずに困ることがあります。相続財産管理人の申し立てを行えるよう仕組みづくりをお願いします。 ・上記の理由により返却先がない方のための、県下統一の本事業利用者向けの死後事務契約などを検討することができるのでしょうか。
D社協 ・人件費含めての事業費の増額をお願いしたいです。
E社協 ・死後の対応、預かり物について ・専門員の補助金について ・専門員の適正契約件数について
F社協 ・利用者が死亡した時に通帳や印鑑等を返却することができないケースがある。(相続人受け取り拒否) ・日常生活自立支援事業における金融機関への代理人関係手続きについて、各金融機関(同金融機関における支店)ごとに扱いが異なる為、統一された扱いにしていただけるよう働きかけていただきたい。 ・判断能力には低下はないが身体機能の低下が理由で銀行に行けない相談がある。また単な

る浪費が理由で生活に支障をきたしている事を理由に本事業の利用を希望されるケースがある。本事業の対象では無いことを説明してお断りをしているが、そういったケースでも利用できる制度を検討してほしい。

- ・施設入所者で利用料金等は引き落としになっているが、施設では通帳を管理できないという理由で本事業の利用を希望しているケースがある。本事業を利用せずに施設でも管理ができる制度を考えていただきたい。
- ・Fにおいては、F社協のみが受託を受けている状況である。その為、利用者が年々増加傾向にある。地域の認知症高齢者、精神障がい者、知的障がい者等、判断能力が不十分な方の権利を資する目的としての本事業の継続は不可欠であるが、現状は香川県社会福祉協議会からの負担金は少なく、赤字事業であり人件費の確保も課題になっている。負担金の増額を働きかけてほしい。

4 苦情解決事業

(1) 苦情等の受付状況

①苦情・相談受付件数（月別、受付方法別）

	受 付 方 法								備 考
	電話		メール		その他(来所・手紙)		計		
	苦 情	その他 相談	苦 情	その他相 談	苦 情	その他 相談	苦 情	その他 相談	
4月	2	1					2	1	
5月	4						4		
6月	7	1			1		8	1	
7月	7						7		
8月	5	1	1			1	6	2	
9月	8						8		
10月	7						7		
11月	5	1					5	1	
12月	8	1	1				9	1	
1月	5		1		1		7		
2月	4	2					4	2	
3月	5		2				7		
合 計	67	7	5		2	1	74	8	

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

②苦情・相談申出人別受付状況

	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		計	
	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談	苦情	その他 相談
高齢者	4		13				1	1	3	1	21	2
障害者	10		6				1		5		22	
児童			4				1				5	
その他	25	6	1								26	6
合 計	39	6	24				3	1	8	1	74	8

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

③苦情の解決方法別状況

	区 分	苦 情 解 決 結 果								
		① 当事者間での 解決の推奨	② 相談・助言	③ 他機関の紹介	④ あっせん	⑤ 行政への通知	⑥ 事業所への 伝達・助言	⑦ その他	⑧ 継続中	合 計
高齢者	①サービス内容（職員の接遇）		2				1			3
	②サービス内容（サービスの質や量）		5	5			3			13
	③利用料			1						1
	④説明・情報提供		1	1						2
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害		1				1			2
	⑦その他									
障害者	①サービス内容（職員の接遇）			4			3			7
	②サービス内容（サービスの質や量）			7			2			9
	③利用料									
	④説明・情報提供			1			1			2
	⑤被害・損害		1							1
	⑥権利侵害						1			1
	⑦その他		1	1						2
児童	①サービス内容（職員の接遇）									
	②サービス内容（サービスの質や量）		2	2						4
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他			1						1
その他	①サービス内容（職員の接遇）		20				3			23
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他		1	2						3
合計	①サービス内容（職員の接遇）		22	4			7			33
	②サービス内容（サービスの質や量）		7	14			5			26
	③利用料			1						1
	④説明・情報提供		1	2			1			4
	⑤被害・損害		1							1
	⑥権利侵害		1				2			3
	⑦その他		2	4						6
	合 計		34	25			15			74

(2) 広報・啓発事業の実施

- ① 香川県社会福祉協議会ホームページに制度の概要を掲載
- ② パンフレット・ポスターの配付等

(3) 苦情対応研修会の開催

福祉サービス事業者等を対象とした苦情対応研修会を実施した。

- ・開催方法 オンライン研修
- ・配信 令和４年１１月２９日～１２月１９日
- ・参加者対象 福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者・苦情受付担当者・
 その他職員・第三者委員、社協職員、行政福祉担当職員等
- ・申込事業所 211事業所
- ・内容 講師 早稲田大学 人間科学学術院
 教授 岩崎 香 氏
 講演 第一部「苦情対応の基本」
 第二部「苦情解決の対応事例」

資 料

(苦情相談の年度別傾向)

香川県運営適正化委員会への苦情相談の年度別傾向

1 苦情相談件数と受付方法

	受 付 方 法						計		総計
	来 所		電話・書面		その他(メール)				
	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	
平成12～29年度	73	50	377	364	17	22	467	436	903
平成30年度	4	6	22	22	6	1	32	29	61
令和元年度	9		30	20	2	1	41	21	62
令和2年度	3	2	32	36		4	35	42	77
令和3年度	4		54	17	2		60	17	77
令和4年度	1		68	8	5		74	8	82
計	94	58	583	467	32	28	709	553	1,262
総計	152		1,050		60		1,262		

2 分野別苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
平成12～29年度	252	155	30	30	467
平成30年度	12	10	8	2	32
令和元年度	19	11	10	1	41
令和2年度	10	10	0	15	35
令和3年度	25	10	5	20	60
令和4年度	21	22	5	26	74
計	339	218	58	94	709

3 苦情の内容

	職員の 接遇	サービスの 質・量	利用料	説明 情報提供	被害 損害	権利 侵害	その他	計
平成12～29年度	198	57	20	53	41	32	66	467
平成30年度	13	6	1		7		5	32
令和元年度	25	7	1	3	2	1	2	41
令和2年度	12	1			4		18	35
令和3年度	24	12	1	3	14	1	5	60
令和4年度	33	26	1	4	1	3	6	74
計	305	109	24	63	69	37	102	709

4 苦情の解決方法

	相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	意見要望	計
平成12～29年度	223	115		4	104	12	9	467
平成30年度	11	11		10				32
令和元年度	14	9		18				41
令和2年度	1	34						35
令和3年度	19	39			2			60
令和4年度	34	40						74
計	302	248	0	32	106	12	9	709

5 苦情・相談の申出人

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
平成12～29年度	141	110	259	122	11	6	20	72	36	126	467	436
平成30年度	11	7	19	6		3		7	2	6	32	29
令和元年度	11	10	28	3			1	7	1	1	41	21
令和2年度	20	18	13	13				2	2	9	35	42
令和3年度	32	7	23	3			1	1	4	6	60	17
令和4年度	39	6	24				3	1	8	1	74	8
計	254	158	366	147	11	9	25	90	53	149	709	553
総計	412		513		20		115		202		1,262	

令和 4 年度事業報告書

令和 5 年（2023 年）6 月
香川県運営適正化委員会 発行

〒760-0017

香川県高松市番町一丁目10番35号

香川県社会福祉総合センター4F

（香川県社会福祉協議会内）

TEL 087-861-1300

FAX 087-833-3022

e-mail unteki@kagawaken-shakyo.or.jp