

令和元年度

事業報告書

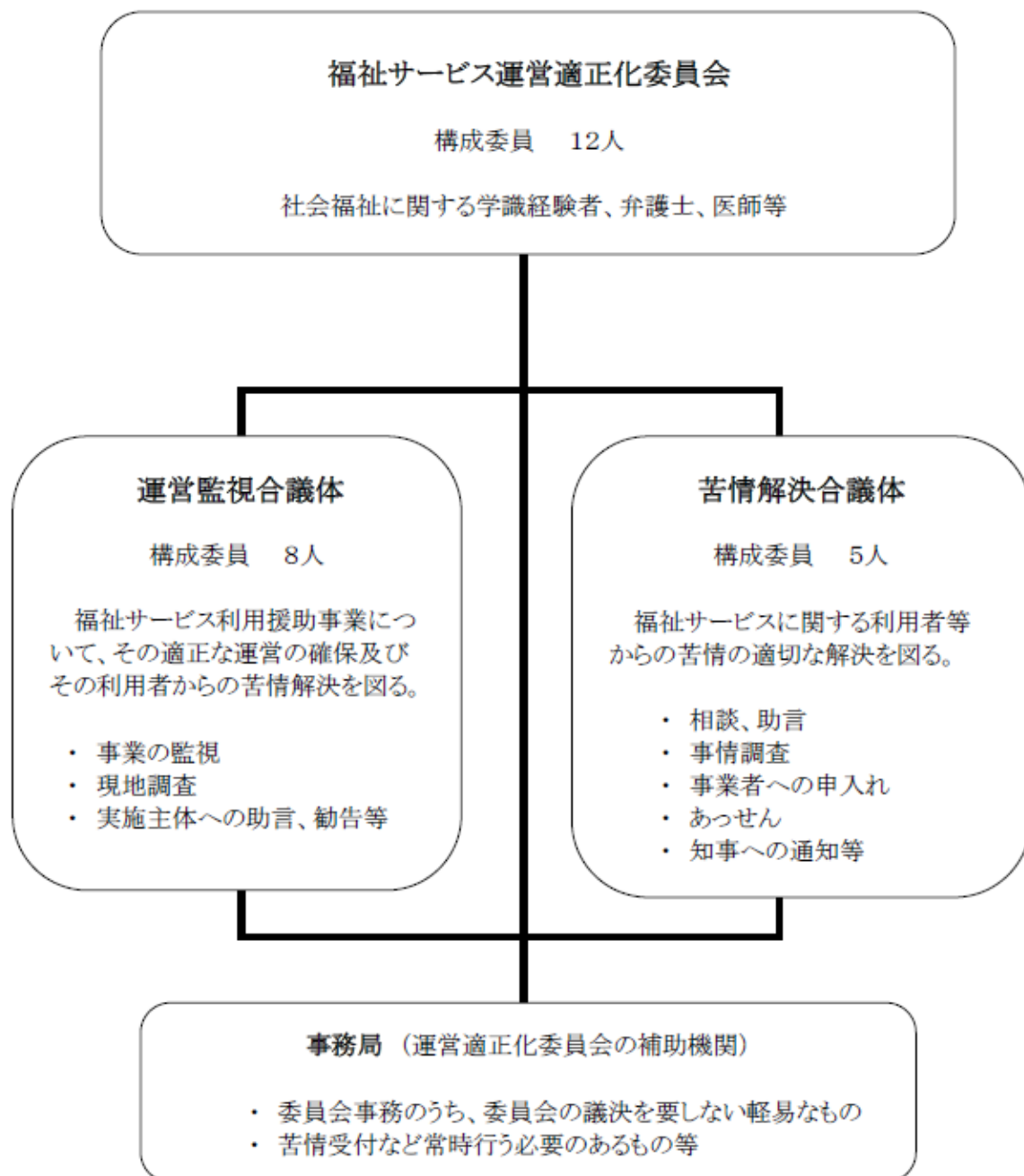
福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

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) 会議等の出席 | |
| 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 | 6 |
| (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 | |
| (4) 調査研究 | |
| 資 料 | 9 |
| 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 | 令和元年 5月30日(木) | 香川県社会福祉 総合センター | 11名 | ・平成30年度事業実施状況について ・平成31年度事業計画について |

(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 | 令和元年 9月5日(木) | 香川県社会福祉 総合センター | 6名 | ・平成30年度日常生活自立支援事業に関する 報告について ・令和元年度日常生活自立支援事業の現地調査 計画(案)について |
| 第2回 | 令和2年 2月4日(火) | 香川県社会福祉 総合センター | 8名 | ・平成30年度日常生活自立支援事業の現地調 査結果について ・香川県社会福祉協議会に対する通知について |

(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 | 令和元年 7月1日(月) | 香川県社会福祉 総合センター | 5名 | ・苦情申出案件について |
| 第2回 | 令和元年 10月3日(木) | 香川県社会福祉 総合センター | 5名 | ・苦情申出案件について |
| 第3回 | 令和元年 12月5日(木) | 香川県社会福祉 総合センター | 4名 | ・苦情申出案件について ・アンケート調査の実施について |
| 第4回 | 令和2年 3月26日(木) | 香川県社会福祉 総合センター | 4名 | ・苦情申出案件について ・アンケート調査の報告書について |

(4) 会議等の出席

- ① 香川県相談業務支援ネットワーク情報交換会
 - ・日程 令和元年5月29日(水)
 - ・場所 香川県警察本部
- ② 運営適正化委員会事業研究協議会
 - ・日程 令和元年7月30日(火)
 - ・場所 東京都 全国社会福祉協議会
- ③ 官公庁等行政苦情連絡協議会
 - ・日程 令和元年9月11日(水)
 - ・場所 高松サポート合同庁舎
- ④ 運営適正化委員会相談員研修会
 - ・日程 令和元年10月30日(水)～10月31日(木)
 - ・場所 東京都 全国社会福祉協議会

- ⑤ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
 - ・日程 令和元年11月29日(金)
 - ・場所 島根県

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、実施主体である香川県社会福祉協議会から、主として令和元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、香川県社会福祉協議会及び市町社会福祉協議会における、日常生活自立支援事業への取組み状況は、次のとおりであった。

①会議等の開催状況

| | |
|------------------|----|
| ア 契約締結審査会の開催 | 7回 |
| イ 専門員研修会の開催 | 3回 |
| ウ 生活支援員研修会の開催 | 4回 |
| エ 市町社会福祉協議会事務局長会 | 2回 |

②実施体制

| | |
|--------------|------|
| ア 全市町社会福祉協議会 | 17か所 |
| イ 専門員 | 47名 |
| ウ 生活支援員 | 177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26年度 | 74 | 18 | 30 | 13 | 135 |
| 平成27年度 | 72 | 33 | 26 | 4 | 135 |
| 平成28年度 | 77 | 30 | 30 | 14 | 151 |
| 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 |

※ 解約件数 101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26年度 | 185 | 142 | 134 | 37 | 498 |
| 平成27年度 | 195 | 164 | 133 | 35 | 527 |
| 平成28年度 | 214 | 167 | 145 | 39 | 565 |
| 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 |

ウ 相談件数

35,715 件（平均約 2,976 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

9 市町社会福祉協議会を対象に現地調査を行い、必要な助言を行うとともにその結果について 9 市町社会福祉協議会に通知した。

また、香川県社会福祉協議会には、書類の丁寧な作成の周知徹底、金庫管理規定の制定の周知、金銭管理の複数体制での対応を証明できるような書類の作成、金銭の動きが分かるような書類の作成、視覚障害者への対応など金銭管理の質の向上への対応を提言した。

| 現地調査実施日 | 調査対象 | 調査委員数 | 備考 |
|--------------------|--------------|-------|----|
| 令和元年 11 月 8 日（金） | 坂出市社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 11 月 12 日（火） | 善通寺市社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 12 月 10 日（火） | 東かがわ市社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 12 月 3 日（火） | 三豊市社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和 2 年 1 月 16 日（木） | 小豆島町社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 12 月 24 日（火） | 直島町社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 12 月 20 日（金） | 宇多津町社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和 2 年 1 月 27 日（月） | 琴平町社会福祉協議会 | 2 名 | |
| 令和元年 11 月 26 日（火） | まんのう町社会福祉協議会 | 2 名 | |

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

日常生活自立支援事業の実施に伴う提言等について

本委員会は、令和元年度事業として運営監視合議体による日常生活自立支援事業の実施状況について、9市町社会福祉協議会を対象に現地調査を実施しました。

その結果、記録については概ね正確に記録されていましたが、一部に本人からの署名漏れ、日付の記載漏れ、訂正印の漏れ等がありました。不祥事防止の観点から、書類の丁寧な作成について周知徹底をお願いいたします。

また、金銭管理については、適正に管理されていましたが、一部の社会福祉協議会で金庫管理規定が制定されていませんでした。金銭管理を徹底するため、金庫管理規定の制定を促すようお願いいたします。

さらに、通帳等の出し入れの際、複数体制での対応が証明できるような書類を作成すること、預かっている通帳は支援の有無に関わらず定期的に記帳し、コピーを取るなど第三者にも金銭の動きが分かるような書類を作成すること、視覚障害のある利用者の書類は代筆者の押印をもらうこと等、金銭管理の質を向上するための対応をご検討ください。

引き続き研修会の開催等による市町社会福祉協議会への支援を行い、適正な運営が図られるようお願いいたします。

今回の提言内容の改善状況については、後日ご報告をお願いいたします。

市町社会福祉協議会から事業実施上の意見及び要望がありましたので、別紙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9市町社会福祉協議会から、次のような意見・要望があったので、事業実施主体である香川県社会福祉協議会に対し報告した。

| 内 容 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・事業の利用希望者は増加しており、潜在的にも支援を必要としている人はまだまだ多いと感じられる。そのための体制を築けるよう予算の拡大を要望したい。また逆に、関係機関の支援をもう少し幅広く受けることができれば、事業を利用せずとも自立した生活が送れるのではないかと感じられるような事案もあるため、関係機関の協力を促すような働きかけを期待したい。・委託料としては不十分。 |

- ・利用者現金の取り扱いをもう少し柔軟にできないか。
生活が安定している利用者については問題ないが、預貯金が少ない利用者が月1回の払戻しで計画的にお金を使えない場合、臨時出金時ごとの利用料1,500円が負担となるため対応策を考案してほしい。
- ・受託金の増額。

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 |
|-----|------|-----|--------|-----|-----|-----|----|-----|----|
| | 来所 | | 書面・電話等 | | その他 | | 計 | | |
| | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | |
| 4月 | 2 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | |
| 5月 | 1 | 0 | 5 | 2 | 1 | 0 | 7 | 2 | |
| 6月 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | |
| 7月 | 1 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 3 | 6 | |
| 8月 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 | 1 | |
| 9月 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | |
| 10月 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| 11月 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | |
| 12月 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | |
| 1月 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| 2月 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | |
| 3月 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| 合計 | 9 | 0 | 30 | 20 | 2 | 1 | 41 | 21 | |

※ 相談等は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかったもの

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 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 | 苦情 | 相談等 |
| 高齢者 | 6 | 0 | 11 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 19 | 5 |
| 障害者 | 4 | 4 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 11 | 7 |
| 児童 | 0 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| その他 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 合計 | 11 | 10 | 28 | 3 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 1 | 41 | 21 |

※ 相談等は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかったもの

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 あつせん | 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） | 6 | 3 | | | 6 | | | 15 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | | | | | 1 | | | 1 |
| | ③利用料 | | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | | | | | | | | |
| | ⑤被害・損害 | 2 | | | | | | | 2 |
| | ⑥権利侵害 | | | 1 | | | | | 1 |
| | ⑦その他 | | | | | | | | |
| 障害者 | ①サービス内容（職員の接遇） | 4 | | | | 2 | | | 6 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | | | 1 | | 2 | | | 3 |
| | ③利用料 | | | | | 1 | | | 1 |
| | ④説明・情報提供 | | | | | | | | |
| | ⑤被害・損害 | | | | | | | | |
| | ⑥権利侵害 | | | | | | | | |
| | ⑦その他 | | | 1 | | | | | 1 |
| 児童 | ①サービス内容（職員の接遇） | | | | | 3 | | | 3 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | | 1 | 1 | | 2 | | | 4 |
| | ③利用料 | | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | | | 2 | | | | | 2 |
| | 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） | | | | | 1 | | | 1 |
| | 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 | | | | | | | | |
| 合計 | ①サービス内容（職員の接遇） | 10 | 3 | | | 12 | | | 25 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 1 | 2 | | | 4 | | | 7 |
| | ③利用料 | | | | | 1 | | | 1 |
| | ④説明・情報提供 | | | 2 | | 1 | | | 3 |
| | ⑤被害・損害 | 2 | | | | | | | 2 |
| | ⑥権利侵害 | | | 1 | | | | | 1 |
| | ⑦その他 | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| | 合計 | 14 | 9 | | | 18 | | | 41 |

(2) 広報・啓発事業の実施

- ① パンフレット・ポスターの作成、配付、提供
- ② 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

(3) 苦情対応研修会の開催

- ① 日 時 令和元年9月6日(金)
- ② 場 所 レクザムホール
- ③ 内 容 「協働的な“問題相違解決”の技法を学ぶ」
講師 東洋英和女学院大学 国際社会学部
准教授 名嘉 憲夫 氏
- ④ 対象者 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、行政担当者等
- ⑤ 参加者 224名

(4) 調査研究

苦情解決事業実施状況アンケート調査

- ・ 福祉サービス事業者を対象に、苦情解決事業の実施状況についてアンケート調査を実施し、集計結果を報告書としてまとめた。

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 | | 書 面・電 話 等 | | そ の 他 | | 苦 情 | 相 談 等 | |
| | 苦 情 | 相 談 等 | 苦 情 | 相 談 等 | 苦 情 | 相 談 等 | | | |
| 平成12～26年度 | 60 | 39 | 293 | 288 | 7 | 12 | 360 | 339 | 699 |
| 平成27年度 | 1 | 1 | 32 | 18 | 4 | 6 | 37 | 25 | 62 |
| 平成28年度 | 3 | 3 | 26 | 23 | 3 | 3 | 32 | 29 | 61 |
| 平成29年度 | 9 | 7 | 26 | 35 | 3 | 1 | 38 | 43 | 81 |
| 平成30年度 | 4 | 6 | 22 | 22 | 6 | 1 | 32 | 29 | 61 |
| 令和元年度 | 9 | 0 | 30 | 20 | 2 | 1 | 41 | 21 | 62 |
| 計 | 86 | 56 | 429 | 406 | 25 | 24 | 540 | 486 | 1,026 |
| 総計 | 142 | | 835 | | 49 | | 1,026 | | |

2 分野別苦情受付件数

| | 高齢者 | 障害者 | 児童 | その他 | 計 |
|-----------|-----|-----|----|-----|-----|
| 平成12～26年度 | 204 | 113 | 15 | 28 | 360 |
| 平成27年度 | 17 | 15 | 3 | 2 | 37 |
| 平成28年度 | 13 | 13 | 6 | | 32 |
| 平成29年度 | 18 | 14 | 6 | | 38 |
| 平成30年度 | 12 | 10 | 8 | 2 | 32 |
| 令和元年度 | 19 | 11 | 10 | 1 | 41 |
| 計 | 283 | 176 | 48 | 33 | 540 |

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12～26年度 | 135 | 53 | 18 | 50 | 21 | 29 | 54 | 360 |
| 平成27年度 | 26 | 2 | 1 | 3 | 3 | | 2 | 37 |
| 平成28年度 | 17 | | | | 7 | 1 | 7 | 32 |
| 平成29年度 | 20 | 2 | 1 | | 10 | 2 | 3 | 38 |
| 平成30年度 | 13 | 6 | 1 | | 7 | | 5 | 32 |
| 令和元年度 | 25 | 7 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 41 |
| 計 | 236 | 70 | 22 | 56 | 50 | 33 | 73 | 540 |

4 苦情の解決方法

| | 相談助言 | 紹介伝達 | あっせん | 通知 | その他 | 継続中 | 意見要望 | 計 |
|-----------|------|------|------|----|-----|-----|------|-----|
| 平成12～26年度 | 158 | 84 | 0 | 2 | 99 | 8 | 9 | 360 |
| 平成27年度 | 16 | 18 | | 1 | 1 | 1 | | 37 |
| 平成28年度 | 21 | 6 | | 1 | 2 | 2 | | 32 |
| 平成29年度 | 28 | 7 | | | 2 | 1 | | 38 |
| 平成30年度 | 11 | 11 | | 10 | | | | 32 |
| 令和元年度 | 14 | 9 | | 18 | | | | 41 |
| 計 | 392 | 219 | 0 | 34 | 203 | 20 | 18 | 859 |

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12～26年度 | 102 | 75 | 199 | 94 | 10 | 6 | 17 | 53 | 32 | 111 | 360 | 339 |
| 平成27年度 | 17 | 12 | 16 | 9 | 1 | | 2 | | 1 | 4 | 37 | 25 |
| 平成28年度 | 11 | 7 | 19 | 8 | | | | 8 | 2 | 6 | 32 | 29 |
| 平成29年度 | 11 | 16 | 25 | 11 | | | 1 | 11 | 1 | 5 | 38 | 43 |
| 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 |
| 計 | 163 | 127 | 306 | 131 | 11 | 9 | 21 | 86 | 39 | 133 | 540 | 486 |
| 総計 | 290 | | 437 | | 20 | | 107 | | 172 | | 1,026 | |

令和元年度事業報告書

令和2年（2020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