

令和5年度

事業報告書

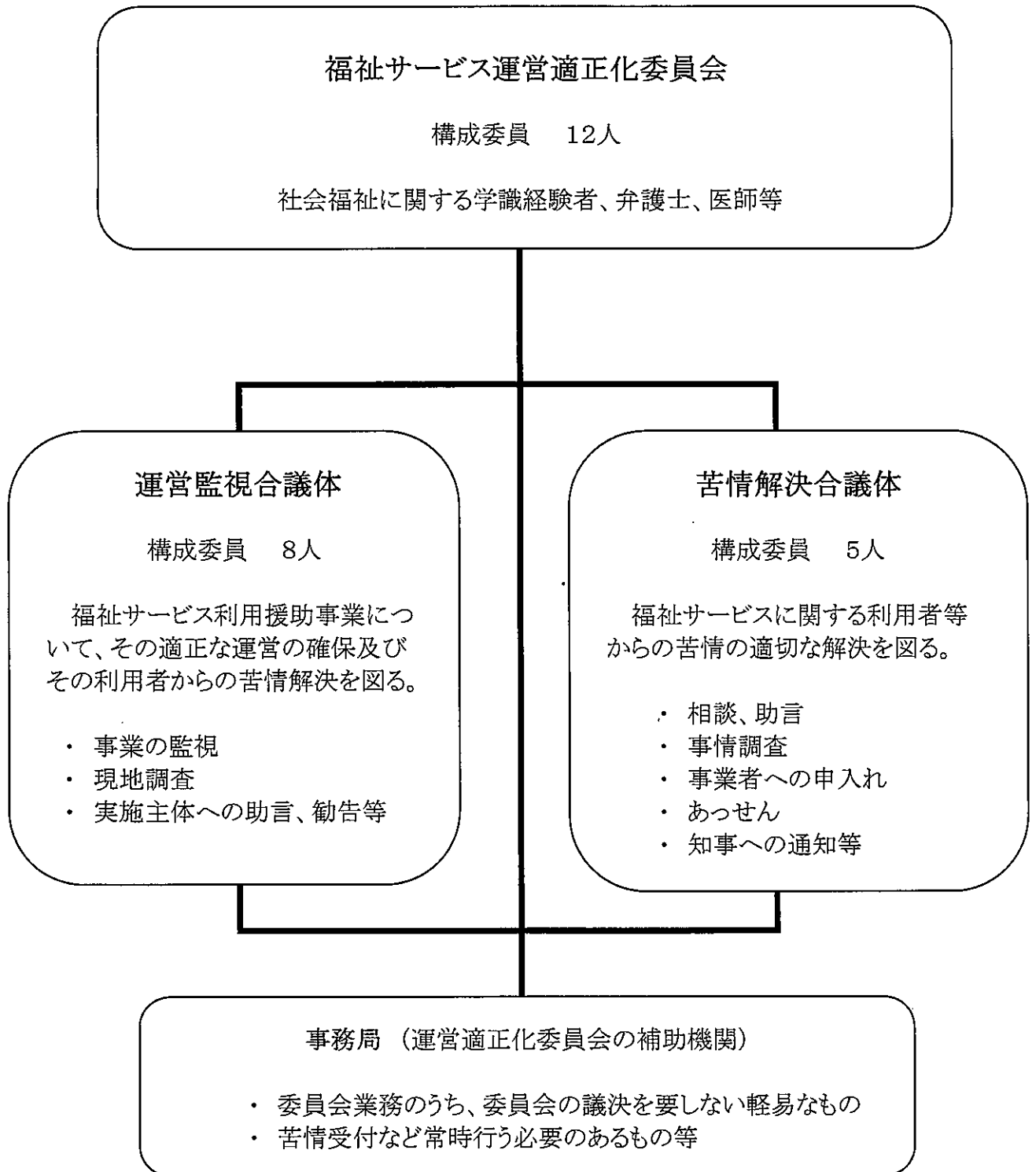
福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

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) 関係機関による会議等への出席	
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の現地調査及び提言等	
	(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) 福祉サービス事業所向け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 (人)	議事内容
第1回	令和5年 6月	書面開催	11	・令和4年度事業報告 ・令和5年度事業計画

(2) 運営監視合議体の開催

	開催日	場 所	出席委員数 (人)	議事内容
第1回	令和5年 8月8日	香川県社会福祉 総合センター	7	・日常生活自立支援事業の実施状況報告 ・令和4年度日常生活自立支援事業の運営監視実施 状況等 ・令和5年度日常生活自立支援事業の運営監視実施計画
第2回	令和6年 3月11日	香川県社会福祉 総合センター	6	・令和5年度日常生活自立支援事業の現地調査結果 ・市町社会福祉協議会に対する通知 ・県社会福祉協議会に対する提言等

(3) 苦情解決合議体の開催

	開催日	場 所	出席委員数 (人)	議事内容
第1回	令和5年 7月10日	香川県社会福祉総合センター	5	・苦情申出案件の報告・協議
第2回	10月31日	香川県社会福祉総合センター	5	・苦情申出案件の報告・協議
第3回	令和6年 1月9日	香川県社会福祉総合センター	5	・苦情申出案件の報告・協議
第4回	3月8日	香川県社会福祉総合センター	4	・苦情申出案件の報告・協議

(4) 関係機関による会議等への出席

- ・全社協「運営適正化委員会事業研究協議会」(令和5年7月)
- ・全社協「運営適正化委員会相談員研修会」(令和5年10月)
- ・「中四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議」(令和5年12月)

3 運営監視事業

(1) 日常生活自立支援事業の実施状況

実施主体である県社協から次のとおり報告を受けた。

①会議等の開催状況 (令和5年度)

ア 契約締結審査会の開催	4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	3回
エ 市町社会福祉協議会事務局長会	1回

②実施体制 (令和6年3月31日現在)

ア 全市町社会福祉協議会	17か所
イ 専門員	64名
ウ 生活支援員	221名

③契約件数・実利用者数等

ア 契約締結件数

(単位：件)

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
令和5年度	67	36	32	16	151

※ 解約件数 130件 (令和5年度)

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
令和5年度	218	239	203	67	727

ウ 相談件数 (令和5年度)

40,563件 (平均約3,380件/月)

(2) 日常生活自立支援事業の現地調査及び提言等

9 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、社協ごとに改善すべき点(「適正なケース記録の作成」、「定期的なモニタリングの実施」、「預金通帳等預り物の適切な管理」等)を通知し、助言を行った。

また、同時に事業主体である県社協には、市町社協の行う事業の業務監督を徹底するとともに、事業の円滑な遂行に必要な基本的な事項(「実施体制の整備」、「金品管理の原則」、「相談・面接・記録のスキルアップ」等)に係る研修や定期的な情報交換会の実施など、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	現地調査訪問委員数等
令和5年11月2日	宇多津町	委員2名 事務局1名
令和5年11月14日	直島町	
令和5年11月22日	琴平町	
令和5年12月7日	坂出市	
令和5年12月12日	善通寺市	
令和5年12月20日	小豆島町	
令和6年1月12日	東かがわ市	
令和6年1月29日	三豊市	
令和6年2月5日	まんのう町	

県社協に対する提言等の内容

香運発第 16号
令和6年3月22日

社会福祉法人 香川県社会福祉協議会
会長 大山 智 様

香川県運営適正化委員会
委員長 西谷 清美

令和5年度 日常生活自立支援事業の実施に係る提言について

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、各市町社会福祉協議会(以下「市町社協」)の現地調査を隔年で実施しており、今年度は9市町社協を対象に現地調査を行いました。

なお、現地調査項目の市町社協による自己点検結果は別添1、本委員会による市町社協別の現地調査結果は別添2のとおりです。

当該調査結果を踏まえ、社会福祉法第84条に基づき、より適正な運営を確保するために下記のとおり提言いたします。

記

(1)ケース記録とモニタリングについて

ケース記録については、概ね、適正に作成され、関係資料も整理・保存されておりましたが、一部に「記録内容が金銭の動きのみで生活状況等が確認できないケース」、「関係書類が見やすく整理されていないケース」等、記録内容や綴じ方等に改善を要するケースも見受けられました。支援者の生活支援の足跡が確認でき、加えて組織としてケース管理を行うために必要となる、要点を押さえた記録の作成や関係書類の適切な整理・保存について、遺漏のないようお願いいたします。

また、「定期的な支援計画評価」を行うことで、判断能力を含む生活状況等をモニタリングすることは非常に重要であると思われませんが、多くの市町社協で行われておらず、実施を検討されますようお願いいたします。

(2)通帳等預り物の管理について

通帳等預り物の管理については、概ね適正に行われておりましたが、一部に「預り物の紛失」、「過払いの発生」、「利用者の署名がない支出依頼書・受領書」等が確認されました。通帳等預り物の適正な管理に加えて、担当職員の負担軽減の観点から、組織としてのチェックやバックアップの体制が、常時、有効に機能しているかを、事務局長等が定期的に点検し、必要に応じて体制の見直しを行うようご検討ください。

また、「通帳と届出印を別の職員が管理」については、多くの市町社協で行われておらず、改善を検討されますようお願いいたします。

さらに、事故防止については、「ヒヤリハット」を職員間で常に報告・情報共有することをルール化し徹底することで、業務を改善して事故を未然に防ぐとともに、トラブルやミスを隠すことなくオープンにできる組織風土づくりにまで繋げることが大変有効であると考えます。

(3) 県社協による業務監督等について

今年度の現地調査で確認された改善を要する項目は、昨年度実施した他の市町社協の調査結果と同一のものが複数見受けられます。

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(留意事項の周知・業務の状況把握・改善指導・改善状況確認等)を周知連絡会や訪問調査・報告書の徴収などにより、徹底して実施されますようお願いいたします。

また、あわせて事業の基礎的な事項に係る研修会・情報交換会を、計画的にテーマを設定して実施する((例) 担当者向け「相談・面接・記録のスキルアップ」「金品管理の原則」・管理者向け「実施体制の整備」等)ほか、一部の社協で業務効率化に向けて導入が進んでいる管理用アプリやその他参考となる事例の情報収集・情報提供などを行うことも必要であると思われまます。

市町社協に対してきめ細かな業務監督・支援を行うことで、市町社協自身が自らの実態に応じて、どのような体制や取り組みが必要かを主体的に検討することを促すとともに、県下全体で事業の適正な運営が図られるよう取り組まれますことをお願い申し上げます。

なお、今回の提言内容に対する項目ごとの対応については、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、別添3のとおりお知らせします。

以上 よろしく願いいたします。

(別添1～3省略)

(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伝達した。

内容
A社協 <ul style="list-style-type: none">・ 地区担当制を利用して専門員（弁護士や司法書士等）と相談できる体制があるのはありがたい。早急に対応してくださる点も心強い。
B社協 <ul style="list-style-type: none">・ 人材確保のための予算の増額。
C社協 <ul style="list-style-type: none">・ 業務委託料としては不十分で業務量に見合っていない。
D社協 <ul style="list-style-type: none">・ 受託金の増額 （R4年度の人件費が3,095,400円と、正職員1人分の人件費にも満たないため） 受託金の算出において、年末の契約件数でなく、年度内の最多件数で判断いただけるよう、検討していただきたい。
E社協 <ul style="list-style-type: none">・ 県社協の方にはケース数の少ないE社協で起こった課題に対して、相談に乗っていただき感謝している。・ 利用するごとに1,500円頂いているが、臨時での支援が頻回な場合の回収の基準を県で決めて欲しい。 （E社協では、多くて通常支援と臨時支援あわせて3回ほどだが、利用者によっては臨時の支援が増える可能性もある。他の市町村では、臨時の支援が頻回なケースも聞かれるため。）・ 利用者が亡くなった後の死後事務や、通帳の返却先について。 （契約時から相続者がいないケースもあり、これからそのような状況のかたは増えてくると思われる。）

4 苦情解決事業

(1) 苦情等の受付状況

①苦情等受付件数（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	5		1		1		7		
5月	3		1				4		
6月	6	2					6	2	
7月	10	1					10	1	
8月	2	1			1		3	1	
9月	5	1					5	1	
10月	5	1				1	5	2	
11月	3	1					3	1	
12月	2	1	1				3	1	
1月	3						3		
2月	4	2					4	2	
3月	2	1					2	1	
合計	50	11	3		2	1	55	12	

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

②苦情等受付件数（種別・申出人別）

	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		7				4	2	2	1	17	3
障害者	10		6		1		2	3			19	3
児童			2				1	1	1		4	1
その他	13	4	1					1	1		15	5
合計	27	4	16		1		7	7	4	1	55	12

※ 「その他相談」は、苦情ではない相談・問い合わせ等

③苦情等受付件数（種別、原因別・解決結果別）

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サービス内容（サービスの質や量）		2	3			2		7
	③利用料								
	④説明・情報提供						1		1
	⑤被害・損害		1	1			3		5
	⑥権利侵害			1				1	2
	⑦その他			2					2
障害者	①サービス内容（職員の接遇）					2			2
	②サービス内容（サービスの質や量）			1		3			4
	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	4					5
	⑦その他		2	3					5
児童	①サービス内容（職員の接遇）		1	1					2
	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								
	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）		10			1			11
	②サービス内容（サービスの質や量）		1			1			2
	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					2
合計	①サービス内容（職員の接遇）		11	1		3			15
	②サービス内容（サービスの質や量）		4	4		6			14
	③利用料								
	④説明・情報提供		1	1		1			3
	⑤被害・損害		1	2		3			6
	⑥権利侵害		1	5			1		7
	⑦その他		3	7					10
	合計		21	20			13	1	55

(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) 福祉サービス事業所向け苦情対応研修会の開催

① 「福祉サービス苦情対応研修会」

- ・開催方法 オンライン(動画配信)
- ・配信 令和5年10月30日～令和5年11月20日
- ・参加者対象 事業所職員(苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他職員)等
- ・申込事業所 147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
第一部「苦情対応の基本」 第二部「苦情解決の模擬事例」

② 「苦情対応に関する模擬事例検討研修会」

- ・開催方法 参集
- ・開催日 令和6年1月25日
- ・参加者対象 事業所職員(苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他職員)等
- ・申込事業所 23事業所(名)
- ・内容 講師 四国学院大学 社会福祉学部 教授 西谷 清美 氏
講演及び模擬事例検討(意見交換・講師による助言)

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12～30年度	77	56	399	386	23	23	499	465	964
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
令和5年度	1	1	51	11	3		55	12	67
計	95	59	634	478	35	28	764	565	1,329
総計	154		1,112		63		1,329		

2 分野別苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
平成12～30年度	264	165	38	32	499
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
令和5年度	17	19	4	15	55
計	356	237	62	109	764

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12～30年度	211	63	21	53	48	32	71	499
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
令和5年度	15	14		3	6	7	10	55
計	320	123	24	66	75	44	112	764

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12～30年度	234	126		14	104	12	9	499
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
令和5年度	21	33			1			55
計	323	281	0	32	107	12	9	764

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12～30年度	152	117	278	128	11	9	20	79	38	132	499	465
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
令和5年度	27	4	16		1		7	7	4	1	55	12
計	281	162	382	147	12	9	32	97	57	150	764	565
総計	443		529		21		129		207		1,329	

令和 5 年度事業報告書

(香川県運営適正化委員会)

令和 6 年 (2024 年) 7 月 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