

**令和4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

～ 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、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、知的障害者等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、及び定期的な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います。

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な課題となっております。

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相談に対して助言をし、苦情に至った状況についての調査、必要により申出人とサービス提供事業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しています。

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4年度における相談件数の合計は382件となり、前年度に比較して11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、障害福祉サービスに関する苦情が最も多く、児童・高齢者福祉サービス、及び社会福祉協議会がそれに次いでいます。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）や共同生活援助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、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事業に関わる方々の参考に資することができれば幸いです。

令和5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・・・・・・・・・・・・・・・・ 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。

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ら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2年9月1日から令和4年8月31日

(令和2年9月1日現在)

選出分野	氏名	所属・役職	委員会 役職	各合議体		
				運営監視	苦情解決	
社会福祉に関する知識経験を有する者	公益を代表する者	栗原 直樹	社会福祉専門職団体理事	委員長	○ 委員長	
		大塚 良一	大学教授	職務代理	○	
		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理事長		○	
		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	城口 美恵子	弁護士		○ 委員長	○
		石塚 章夫	弁護士		○	○ 代理
医療に関し学識経験を有する者	金野 倫子	大学教授、精神科医		○ 代理	○	

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日現在)

選出分野		氏名	所属・役職	委員会 役職	各合議体	
					運営監視	苦情解決
社会福祉に関する知識経験を有する者	公益を代表する者	栗原 直樹	社会福祉専門職団体理事	委員長	○	○ 委員長
		大塚 良一	大学特任教授	職務代理	○	○
		遅塚 昭彦	社会福祉専門職団体理事		○ 委員長	○
	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理事長		○	
		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	石塚 章夫	弁護士		○	○ 代理
		清水 貴行	弁護士		○ 代理	○
医療に関し学識経験を有する者	金野 倫子	大学教授、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4年5月10日（火）
議 題 令和3年度事業報告書（案）について

<第2回>

期 日 令和4年9月13日（火）
議 題 委員改選に伴う委員長の選出及び各合議体委員の指名について

<第3回>

期 日 令和5年3月14日（火）
議 題 令和5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4年10月7日（金）神奈川県が幹事となり、オンラインで開催されました。委員1名、事務局長と事務局員2名の合計4名が出席しました。

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。コロナ禍における事業の実施方法などが議論され、各都県における工夫された事業運営が大変参考になりました。

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。

今年度は令和4年8月4日（木）、オンラインで開催されました。

(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、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：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

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
社会福祉事業を営業者を代表する委員	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	大学名誉教授
	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4年5月10日（火）

議 題 令和4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4年9月13日（火）

議 題 委員改選に伴う合議体委員長の選出について

<第3回>

期 日 令和4年11月8日（火）

議 題 令和4年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査における実施結果の報告について

令和4年度日常生活自立支援事業運営監視結果の通知について

<第4回>

期 日 令和5年3月14日（火）

議 題 令和5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5年度日常生活自立支援事業運営監視対象社協（案）について

2 日常生活自立支援事業現地調査の実施結果

(1) 現地調査概要

実施時期 令和4年7月～令和4年9月（11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4年7月13日（水）	白岡市社会福祉協議会
2	7月20日（水）	日高市社会福祉協議会
3		狭山市社会福祉協議会
4	7月27日（水）	加須市社会福祉協議会

5	7月29日(金)	朝霞市社会福祉協議会
6	8月1日(月)	越生町社会福祉協議会
7	8月2日(火)	吉川市社会福祉協議会
8		八潮市社会福祉協議会
9	8月8日(月)	入間市社会福祉協議会
10		飯能市社会福祉協議会
11	8月24日(水)	羽生市社会福祉協議会
12		行田市社会福祉協議会
13	8月26日(金)	皆野町社会福祉協議会
14		小鹿野町社会福祉協議会
15	8月31日(水)	ふじみ野市社会福祉協議会
16	9月15日(木)	毛呂山町社会福祉協議会

(2) 事業実施体制・運営全般

ア 専門員、生活支援員の配置と対応件数

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」の人数と対応している利用者の件数の状況は以下の通りです。

① 専門員、生活支援員の配置状況

専門員と生活支援員の配置状況は、表1の通りでした。

表1 専門員、生活支援員の配置状況

専門員			生活支援員	合計
専任	兼務	計		
1名	49名	50名	99名	149名

- 多くの社協で、専門員は、日常生活自立支援事業以外の業務を兼務している状況が確認されました。なお、生活支援員は、それを行うために必要な資格はありませんが、法人後見を実施している社協では、市民後見人養成講座修了者や市民後見人・法人後見支援員が生活支援員の担い手になっている傾向がみられました。

② 専門員、生活支援員の対応件数

専門員と生活支援員が利用者の支援をしている件数は、表2の通りでした。

表2 専門員、生活支援員の対応件数

	人数	対応件数	平均対応件数
専門員	50名	97件	1.9件
生活支援員	99名	179件	1.8件
合計	149名	276件	

※同一の利用者に専門員と生活支援員が対応している件数が含まれるため、実際の契数件数とで差異がある。

- 平均対応件数から、僅かではありますが、専門員が生活支援員よりも利用者の支援を行っている状況が確認されました。
- 本来、利用者の支援は、専門員の指示のもと生活支援員が行うこととされています。しかし、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が確認されました。

- (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。
- (エ) 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。

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。

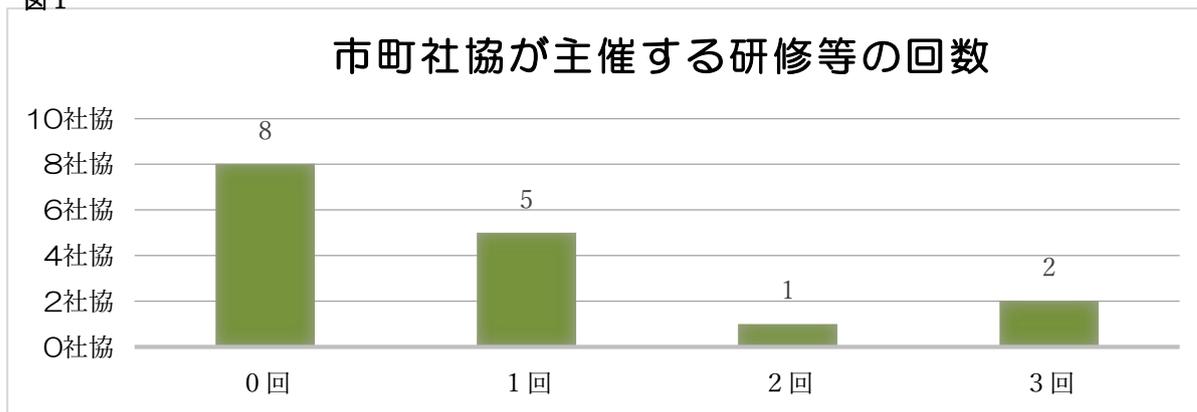
そのため、専門員と生活支援員とが、それぞれの役割で利用者の支援ができるような環境を整えていくことが必要と思われまます。

イ 研修、会議の開催

専門員や生活支援員の資質向上や情報交換のための会議や研修について、ほとんどの社協が、実施主体である埼玉県社協が主催する基礎研修や専門研修などの研修や会議には参加している状況でした。

一方で、各市町社協が主催する独自の研修等の実施状況は、図1の通りでした。

図1



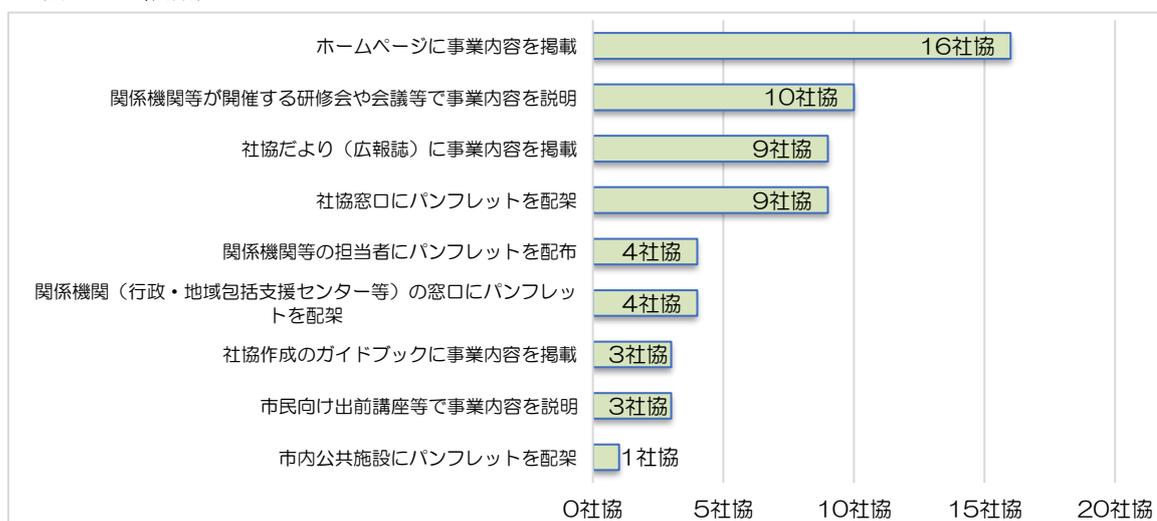
- 市町社協主催の研修は、県社協が実施する基礎研修などを補うことを目的に専門員が中心となり生活支援員に向けて実施されていることが多いのですが、半数の社協で実施ができていない状況が確認されました。理由は、新型コロナウイルスの影響というものでした。
- しかし、生活支援員に対しては、地域の福祉サービスや社会資源や、利用者の支援について、専門員等から研修を通じて情報発信や助言指導が必要であるため、市町社協主催の研修の実施が望まれます。また研修の実施によって生活支援員の資質が向上し、専門員が直接利用者の支援を行う状況を減らしていくことにつながる可能性もあります。
- 一方、研修を実施している社協では、生活支援員同士の交流を研修内に組み込み実施しており、研修の効果を高めるものと考えられます。

ウ 広報活動

多くの対象者に、日常生活自立支援事業を利用してもらうこと、また、地域において、この事業の理解を深めてもらうために、県社協はパンフレット等を作成し、広報・啓発活動を行っています。

一方で、市町社協では、住民や地域の関係者に向けた事業周知のための広報活動を行っています。その実施状況は以下の図2の通りです。

図2 広報活動



- 「ホームページに事業内容を掲載」については、全ての市町社協で実施され、その他でも、「社協だより」や「社協窓口にパンフレットを配架」などは、多くの社協で取り組まれていました。
- また、ホームページ等と併せて、対象となる方への掘り起こしのために、関係機関等が開催する研修会や会議等に参加し、事業内容を説明したり、市民向けの出前講座に講師として出席し、事業内容を説明したりする社協も見られました。このような関係機関や地域住民とのより積極的な関わりが、事業利用に関する問い合わせや実際の利用相談につながっていくことと思われ、継続的に実施されることが望まれます。
- その一方で、ホームページ等のみでしか、事業周知していない社協も見られました。地域に幅広く、日常生活自立支援事業を理解してもらい、対象となる方の利用につながっていくような広報・啓発を行っていくための工夫が必要と思われます。

エ 苦情解決体制

利用者等からの苦情があった際、その解決に適切に努めることとされていますが、各社協の苦情対応の体制は以下の通りです。

- 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。なお、多くの社協が、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ました。
- しかし、一部の社協で、苦情受付担当者と苦情解決責任者が同一であったため、苦情を言いやすい環境を整える点で、苦情解決体制の見直しの検討を助言しました。
- また、第三者委員の配置について、複数名の配置が望ましいとされています。今回の調査では、全ての社協が2名以上の第三者委員が配置されていました。

オ 新型コロナウイルスの影響

近年の新型コロナウイルスの感染拡大は、利用者の支援に大きく影響を及ぼしました。社協からは、以下の話がありました。

「施設や病院が支援場所となっている利用者では、面会制限によって、本人と直接会うことができず、様子を把握するのが難しい状況が続いている。」
 「生活支援員から訪問を控えたいという申し出があり、一時的に、全てのケースを専門員が対応した。」
 「訪問時間の短縮や利用者宅には上がらずに玄関口で支援を行う対応をした。」

(3) 個別の契約の状況

ア 契約の状況<契約件数276件>

日常生活自立支援事業の利用者の多くが、日常的金銭管理に関わるサービスを利用されており、通帳や印鑑を管理する社協では、サービスの実施状況に関する書類や記録の保管を徹底するとともに、定期的に、その状況を確認する必要があります。

契約件数と日常的金銭管理に関する契約件数の割合や通帳預かりなどのサービスの内訳は、表3の通りです。

表3 契約件数と利用するサービス

契約件数	日常的金銭管理に関する契約件数	%	通帳預かり件数	%	通帳や書類の預かり件数	%
276件	262件	94.9%	236件	85.5%	237件	85.9%

- 9割以上が、日常的金銭管理に関する内容の契約でした。本来、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が、主な利用の目的になっている傾向にあります。
- また、日常的金銭管理に関わる内容の契約の8割以上で、社協が通帳を預かっている状況等が確認されました。

① 50万円を超える通帳の預かりの件数

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。今回の調査では、状況は表4の通りでした。

表4 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
236件	90件	38.1%

- 預かっている通帳の金額が100万円を超えるものも複数の社協で確認されました。各社協、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い、対応しているところですが、新型コロナの影響で、施設等に入所している利用者は外出を控えたり外出が制限されたりしたため、移し替えの対応が滞っている状況が確認されました。

② 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。今回の調査では、状況は表5の通りでした。

表5 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

237件	83件	35.0%
------	-----	-------

- 保管物引受人が選任できない理由では、次のような理由がありました。
 - (ア) 利用者に身寄りがない
 - (イ) 親族等との関係が悪い
- 保管物引受人等に返却できない場合、専門員は必要な対応が求められるため業務負担が少なからず増大することが予想されます。

そのため、関係機関とは、支援会議等で折に触れて、保管物の取り扱いについて相談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われれます。

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。以下の状況が確認されました。

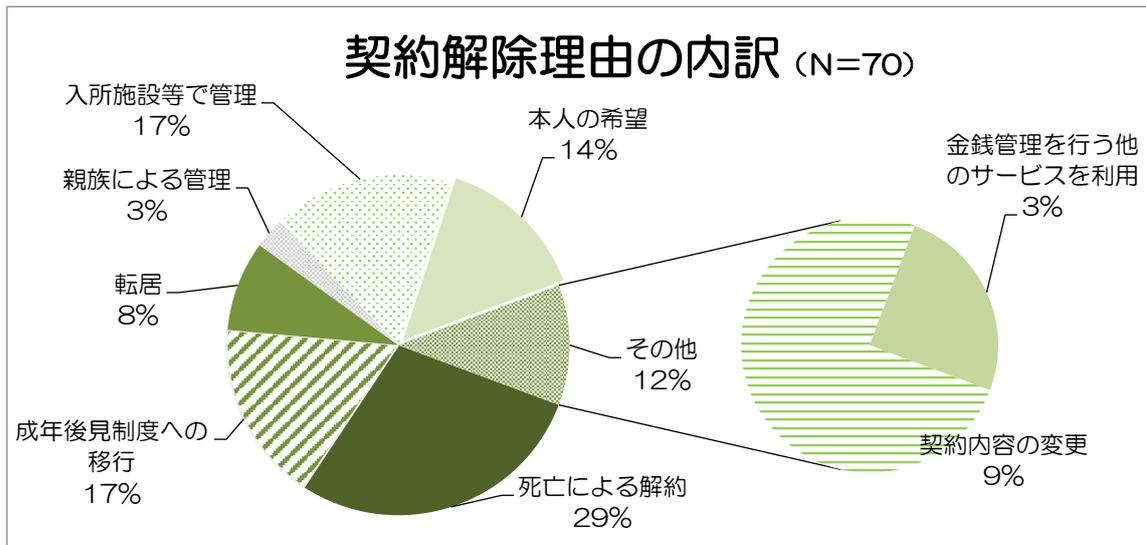
- 通帳や印鑑の管理について、それぞれ別々にして金庫などに保管され、取り出しや返却も、その都度、複数の職員で確認しており、おおむね適切に管理されていました。
- 上記に加えて、月に一度、もしくは、数か月に一度、担当者と管理者が通帳や印鑑の管理状況を確認していました。
- 金庫の開閉も、金庫管理責任者のみが行い、事業担当者が保管物を直接金庫から取り出しをしないという体制を整えている社協もありました。
- 通帳・印鑑は金庫で管理されているものの、職員が誰でも金庫を開閉できる状況になっている社協もありました。リスク管理の面から、金庫の開閉について見直しを助言しました。
- 書類預かりサービスで預かっ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

契約解除となったケースは、全体で70件ありましたが、その状況は以下の通りです。

- 契約解除の理由については、図3の通りでした。「死亡による解約」が約3割でした。次いで、「成年後見制度への移行」や「入所施設等で管理」が約2割ずつでした。
- なお、契約解除の理由で「金銭管理を行う他のサービスを利用」がありました。死後の事務や施設入所等で保証人になってもらいたいという希望を利用者から求められたということでした。

図3



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を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) 多額の預貯金等があり、財産管理の必要性がある。
- 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。

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

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

2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

(1) 相談件数

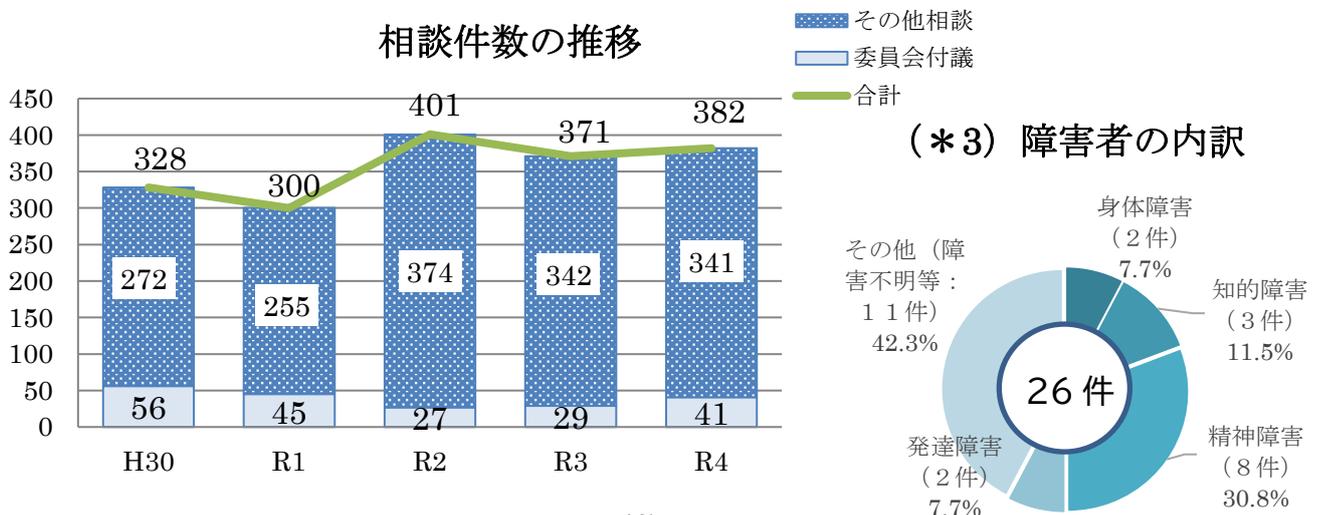
委員会付議件数は41件、その他相談件数は341件となりました。障害者分野では共同生活援助（グループホーム）に関する相談が多く、児童分野は保育所や障害児サービス（放課後等デイサービス）などに関する相談が多くありました。また、その他はすべて社会福祉協議会における生活福祉資金貸付や日常生活自立支援事業に関する相談でした。

<対象者>

年度 件数	H30	R1	R2	R3	R4
委員会付議 件数 (*1)	56	45	27	29	41
高齢者	6	5	2	4	2
	10.7%	11.1%	7.4%	13.8%	4.9%
障害者	31	29	16	17	26 (*3)
	55.4%	64.5%	59.3%	58.6%	63.4%
児童	15	11	7	4	7
	26.8%	24.4%	25.9%	13.8%	17.1%
その他	4	0	2	4	6
	7.1%	0.0%	7.4%	13.8%	14.6%
その他相談 件数 (*2)	272	255	374	342	341

(*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。



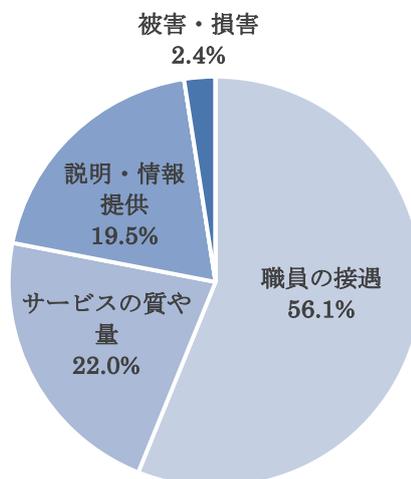
(2) 苦情内容

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うまくいっていないことが伺えるものが多くありました。なお、内容に応じて行政機関に情報提供するべきと判断された相談もありました。

< 苦情内容 >

年度 件数	年度				
	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
合計	56	45	27	29	41
職員の接遇	24	16	8	17	23
	42.8%	35.5%	29.6%	58.8%	56.1%
サービスの 質や量	17	15	10	5	9
	30.3%	33.3%	37.1%	17.2%	22.0%
情報提供・ 説明	10	3	7	4	8
	17.9%	6.7%	25.9%	13.8%	19.5%
利用料	1	3	1	0	0
	1.8%	6.7%	3.7%	0.0%	0.0%
被害・損害	1	3	1	1	1
	1.8%	6.7%	3.7%	3.4%	2.4%
権利侵害	3	5	0	2	0
	5.4%	11.1%	0.0%	6.8%	0.0%
その他	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

苦情内容



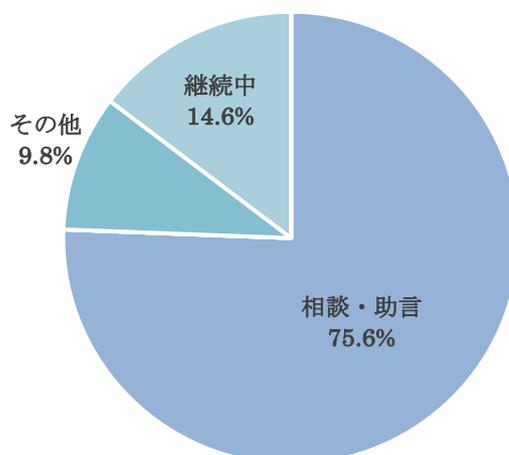
(3) 対応結果

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。「その他」において、文書により虐待に関する相談が寄せられたため、行政機関に情報提供を行いました。

<解決結果>

年度 件数	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
合計	56	45	27	29	41
相談助言	42	37	23	21	31
	75.0%	82.2%	85.2%	72.5%	75.6%
紹介伝達	0	0	0	0	0
	0.0%	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	1	1	1	2	0
	1.8%	2.2%	3.7%	6.9%	0.0%
その他	0	0	1	1	4
	0.0%	0.0%	3.7%	3.4%	9.8%
継続中	13	7	2	5	6
	23.2%	15.6%	7.4%	17.2%	14.6%
意見要望	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

対応結果



<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5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：就労継続支援B型）

内 容	委員会の対応
<p>サービス管理責任者の態度が怖い。サービス管理責任者は利用者や作業内容等、細かいことが気になっており手一杯のようだ。利用は継続したいがサービス管理責任者が苦情相談窓口の担当者のため相談しづらい。</p>	<p>運営適正化委員会について説明し、改善のための申し入れを行うことができる旨を伝達したところ申出人から希望があった。</p> <p>事業所施設長に相談内容について申し入れをしたところ、職員への指導を含めて対応するとのことだった。事業所からの回答を申出人に伝えたところ、「伝えてもらえて安心した。」とのことで終結となった。</p>

（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
<p>スタッフが威圧的で子どもが嫌な思いをして帰ってきているようだ。事業所の責任者に対して対応の改善を求めたが、変わっていないようだ。改善してほしい。</p>	<p>事業所に改善を求める申し入れを行うことができること、職員の対応が虐待の恐れがあるのであれば市役所に通報できる旨を伝達した。</p> <p>申出人の希望により事業所に申し入れをしたところ、職員の対応については改めて見直しを行うということになった。なお、申出人には心当たりがあり他機関からも連絡がきている。行政を含めた多機関で家族全体を支援している、とのことだったので、今後も対応を依頼して終結となった。</p>

（対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：相談支援事業所）

内 容	委員会の対応
<p>相談支援事業所で月1回、時間を限定するという約束で話を聞いてもらっているが、昨日の相談員の態度が高圧的な態度だった。事業所に連絡をして改善を求めたところ「こちらを使わなければいいのではないか。」と言われた。納得できない。事業所と話をしたい。</p>	<p>申出人は事業所に相談内容の伝達や申し入れを希望された。</p> <p>事業所に連絡したところ、約束通りにはなっておらず電話は毎日かかっている状況だが、指摘された発言はしていないということだった。申し入れを行ったところ、申出人と話をすることになった。</p> <p>その後、事業所と申出人とで話し合いを行い支援方法を見直した結果、状況が改善し申出人は落ち着いて過ごしているということで終結となった。</p>

(2) 事例<サービスの質や量>

(対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：居宅介護)

内 容	委員会の対応
ヘルパーに買い物を依頼しているがいつもと違う店で買ってほしいと頼んでも応じてもらえない。もっと柔軟に対応してもらえないものだろうか。	事業所に対して申出人の気持ちを伝え、話し合いを促すことが出来る旨を伝えたところ、申し入れを希望された。事業所に連絡をしたところ、嗜好品の買い物のため、すべてを受け入れることは難しいと考えるが、相談支援事業所の担当者も含めて申出人とよく話し合うようにしたい、とのことだった。申出人から「言ってもらえてよかった。話をしてみたい。」とのことで、終結となった。

(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
隣の部屋からの騒音に悩んでいる。それにより生活に支障が出ている。騒音が軽減されるような工夫が出来ないか、と思うが自分では感情的になってしまうので事業所に伝えてほしい。	申出人の希望により事業所に申し入れを行ったところ、本人からの申し出により事業所としては話し合いを行い、また、隣人とも話し合いをして配慮することになっているが不十分と感じているのかもしれないとのことだった。生活のペースが違う部分もあるので双方と話し合いながら、改めて対応を検討したいとのことだったので、申出人とよく話し合っていただくよう対応を依頼し、終結となった。

(3) 事例<説明・情報提供>

(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
契約書に記載されている以上の金額の支払いを求められ、サービス内容が契約書通りになっていない。希望していないのに事業所に金銭管理をされていることに納得ができない。	申出人としては、気持ちを伝達してもらい事業所と話し合いたいとのことだったため、事業所に伝達することになった。 事業所の管理者に連絡し、申出内容を伝達したところ、相談支援事業所も含めて今後話し合いを行うとともに、運営会社と責任者の方針も異なっていることから、引き続き対応することになっている、とのことだったため、申出人が納得されるように対応を依頼した。 その後、双方で話し合いを行い、契約書通りのサービスを提供する状況になり申出人も落ち着いて生活できている、とのことだった。

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。今年度は児童福祉サービス事業所（認可保育所）、障害福祉サービス事業所（就労移行支援事業所）、市町村社会福祉協議会の3か所を訪問して実施しました。

実施時期：令和5年1月（延べ3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。今年度は児童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、事業所の苦情解決体制の重要性を認識していただき、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	方法	参加者	内容
令和4年9月21日（火） 13:00～15:30	Zoom を利用したオンライン研修	36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「苦情解決体制整備の重要性」 埼玉県運営適正化委員会委員長 栗原 直樹氏 講義及び演習「苦情対応をサービス向上につなげるために」 株式会社 学宣 主任講師 山田 豊文氏

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4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4-2-65

彩の国すこやかプラザ内

電話 048-822-1194

FAX 048-822-1406