

## 令和3年度 かながわ福祉サービス運営適正化委員会 運営監視事業の概況

○運営監視委員会による日常生活自立支援事業の実施主体及び受託社協等への調査・助言等の実施

日常生活自立支援事業の透明性・公正性を担保し、適正な運営を確保するため、実施主体4カ所及び受託社協6カ所の事業実施状況について調査を行い、必要に応じて助言を行った。

本事業は平成11年から開始されているが、市町村ごとに利用状況等に格差もあるため、引き続き、本事業の適正かつ効果的な事業の推進を図ることを目的として実施する。

### 1 運営監視事業の概要

#### (1) 日常生活自立支援事業実施主体との懇談会

実施日	内 容
令和3年6月22日	① 令和2年度日常生活自立支援事業の実施状況と課題について ② 令和3年度日常生活自立支援事業の事業展開のポイントについて ③ 質疑・意見交換

#### (2) 日常生活自立支援事業の実施状況調査

##### ①実施主体

実施日	実施主体	調査者	調査内容・方法等
令和4年2月4日	神奈川県社協 横浜市社協 川崎市社協 相模原市社協	運営監視 委員会委員	① 書類調査 ・昨年度の運営監視委員会提案への対応状況 ・本年度の重点課題や新規事業の取り組み状況 ・受託社協調査結果の課題等 ② ヒアリング調査 ・書類調査に基づく質疑応答

##### ②受託社会福祉協議会

実施日	受託社協	調査者	調査内容・方法等
令和3年10月4日 10月5日 10月14日 10月26日 10月29日 11月8日	川崎市宮前区社協 二宮町社協 相模原市社協 横浜市磯子区社協 横浜市中区社協 鎌倉市社協	運営監視 委員会委員	① 書類調査 ・事業推進に当たっての組織的な方針や考え方 ・専門員資格取得の状況、今後の資格取得の考え方 ・生活支援員の確保・育成の考え方 ・所内のケース会議の開催や管理職の関与状況 ・契約締結審査会の開催状況 ・関係機関等との連携 ② 現地調査 ・本事業の利用状況 ・本事業に関わる相談援助について ・事業推進に関わる課題、提案 ・支援状況、ケース記録、書類整備、保管金庫・ケース記録の管理等の状況

## 2 日常生活自立支援事業実施状況調査結果の概要

### (1) 実施主体調査結果及び助言の概要

#### ①適正な運営確保と実施体制の整備について

実施主体が受託社協に対して行う実施状況調査では、受託社協への訪問調査や書類調査を実施するなど、受託社協における本事業の適正な運営確保に向けた取り組みが行われていることを確認した。

受託社協では、全社協による「市区町村社協事務局長の出納業務に関する10のチェックポイント」・「受託事務団体の出納業務や利用者等からの預かり金品の管理等に関する6のチェックポイント」に基づき金銭管理を行っている。しかし、管理体制が十分ではない受託社協もあり、適正に取り組むための内部けん制に課題があることを把握した。実施主体において、本事業を実施するうえでの人員確保や内部けん制など、受託社協の課題解決に向けて取り組んでいただくよう依頼した。

#### ②事業の利用促進について

本事業は、認知症高齢者や知的・精神障害者等の判断能力が不十分な人の地域での安心・安全な生活を支えるための支援の一つであり、さまざまな関係機関との連携が欠かせない。実施主体においては、社協の他事業ははじめ権利擁護ネットワークの構築に向けた多機関との連携に取り組んでいることを確認した。

一方で、運営監視委員会による受託社協調査から、一部の受託社協において相談から初回訪問までに時間を要していること、また多くの待機者が生じている状況にあることを確認したため、当該実施主体に対して把握調査を依頼した。調査の結果、現利用者への対応や専門員の資質などの理由により、迅速に対応できないことが報告された。本事業は、初期相談段階での対応が極めて重要であり、本事業を必要とする人に支援が行き届き、すみやかに利用につながることが求められる。課題解決に向けて、実施主体と受託社協それぞれに意識的な取り組みや改善を提案した。引き続き、運営監視委員会としても実施状況について確認を行っていく。

#### ③利用者の預かり物の引き渡しについて

利用者の死亡により契約終了となる場合、預かり物を推定相続人等へ返還しなければならない。預かり物をできるだけすみやかに返還するために、事前に推定相続人等の親族を引受人に指定しておく必要がある。しかし、本事業の利用者の中には身寄りがなく、引受人を指定することができないまま契約をすることも少なくない。いずれの実施主体においても、預かり物の引き渡しができず、受託社協で長期保管となり対応に苦慮していることを把握した。

これらの課題について、実施主体では仕組みを見直し、解決に向けて検討していくとの報告を受けた。引き続き、運営監視委員会としても実施状況調査等で預かり物の保管について確認を行っていく。

### (2) 受託社協調査結果及び助言の概要

#### ①事業の利用促進と実施体制の整備について

各受託社協において、日頃より関係機関とのネットワークを活かし密に連携を図りながら支援に取り組まれていることが確認できた。一方で利用者増や実施体制の人員不足等により、事業の周知・広報を積極的に行うことが困難である状況が見受けられた。また、関係機関から金銭管理のみを行う支援機関と認識されるなど本事業の仕組み等の理解が進まず苦慮していることが分かった。

また、一部の受託社協においては人員体制が不十分なことから、相談を受けてから初回訪問までに長期間かかり、待機者が多く生じていることを確認した。本事業を必要とする人に迅速に支援がつながるよう、引き続き実施体制の整備について実施主体と調整を図るよう依頼した。

#### ②組織的・計画的な事業推進について

概ね本事業を地域福祉活動計画等に位置付け、計画的に事業を推進していることを確認した。また、管理職を含めた会議や記録の確認を実施し、情報共有や支援方針の決定が行われるなど、組織的に本事業を推進している様子が見えかけた。組織的に取り組むことで、専門員の負担軽減やケースの抱え込みの防止等につ

ながら、ひいては利用者へのより良い支援へとつながっていくことから、今後も継続されるよう依頼した。

### ③事業実施要綱やマニュアル等に基づいた管理について

各受託社協において、概ね実施要綱やマニュアルに基づいて事業が進められ、適切に支援が行われていることを確認した。

一方で、複数の受託社協において金庫の鍵を管理職が一括管理する等、管理が適切でなかったり、一部の社協では書類の整備・管理が不十分であることを確認した。実施主体とも確認の上、適切に対応されたい旨依頼した。

### ④支払い手段の多様化に伴う支援について

本事業は、利用者の通帳を預かり生活に必要な金銭の払い戻しや預入れの手続き等の日常的な金銭管理を行っている。近年、キャッシュレス化が進み、インターネットや携帯電話等から気軽に決済を行う利用者が増えている。そのため、管理が届きにくく状況が把握しにくいことで対応に苦慮しているが、各受託社協においては、利用者とともに状況を確認しながら必要に応じて助言等を行い、丁寧に支援されている様子がうかがえた。

この課題について検討に着手している実施主体もある中、本人の権利を損なうことが無いよう、関係機関との連携を図りながら支援に取り組むよう依頼した。また、本委員会としても課題として捉えており、全社協の対応を注視し、共有していくことを伝えた。

## (3) 不適切な管理体制等にある受託社協への改善依頼の概要

受託社協調査において、管理者の不在による不適切な管理体制や実施状況にある受託社協を確認した。そのため、運営監視委員会より実施主体に対して当該受託社協への確認および改善に向けた対応を依頼した。

実施主体が現地にて実施状況等を確認し、改善に向けて管理体制等の見直しや専門員への個別研修などを実施していくとの報告を受けた。

また、当該受託社協においても適正な運営確保に向けた実施体制の整備や事業実施要綱等に基づいた管理や支援など順次改善に取り組んでいることが報告された。

### <参考>

#### 調査対象

実施主体	受託社協
神奈川県社会福祉協議会	30 市町村社会福祉協議会
横浜市社会福祉協議会	18 区社会福祉協議会
川崎市社会福祉協議会	7 区社会福祉協議会
相模原市社会福祉協議会	2 地域事務所等
(計) 4 カ所	57 カ所