

## 令和5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

○運営監視委員会は、実施主体および受託社協（実施主体から事業を受託、または事業を実施する社協）が行う日常生活自立支援事業の透明性、公平性を確保することを目的に「事業全般の運営」と「個別の契約の実施状況」を監視するとともに、日常生活自立支援事業の「苦情の解決」を図る。

日常生活自立支援事業の適正な運営を確保することを目的に、実施主体4カ所に対して「事業全般の運営」、受託社協14カ所に対して「個別の契約の実施状況」について調査を行い、必要に応じて助言を行った。

### 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5年6月6日	① 令和5年度日常生活自立支援事業実施状況調査について ② 各実施主体からの事業実施報告について ③ 質疑・意見交換 ・キャッシュレス決済の対応について ・専門員等のスキル向上に向けた取り組み

#### (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6年2月2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	「事業全般の運営」に関する確認事項 ① 書類による事前調査 ・実施体制、専門員等の資質向上、普及啓発 ・その他、委員会として必要な項目 ② ヒアリング調査 ・事前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
<b>【現地調査】</b> 令和5年10月4日 10月6日 10月10日 10月12日 10月20日 10月27日 10月31日	開成町社協 大和市社協 横浜市瀬谷区社協 厚木市社協 横浜市南区社協 川崎市幸区社協 寒川町社協	運営監視 委員会委員	「個別の契約の実施状況」に関する確認事項 ① 書類による事前調査 ・利用者の金銭管理等の状況、その管理体制 ・その他、委員会として必要な項目 ② 現地調査 ・事前調査に基づく質疑応答 ・利用者の金銭管理等の状況
<b>【書類調査】</b> 令和5年11月 ～12月	横浜市緑区社協 横浜市青葉区社協 川崎市中原区社協	運営監視 委員会委員	「個別の契約の実施状況」に関する確認事項 ① 書類による事前調査

	藤沢市社協 三浦市社協 秦野市社協 山北町社協		・利用者の金銭管理等の管理体制 ・その他、委員会として必要な項目
--	----------------------------------	--	-------------------------------------

### (3) 日常生活自立支援事業に関する苦情対応

苦情受付・対応 (1件)

## 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実施体制について

実施主体が受託社協に対して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。

一部の受託社協においては、相談から初回訪問までに時間を要し、多くの待機者が生じていたことから、当該実施主体では、初回相談における聞き取り項目を明確化するなど、必要な方にサービスを結び付けやすくするよう対応がされたことで、改善の傾向が見られた。しかしながら、待機者の見直しにあたって本事業と成年後見制度どちらの制度で支援すべきか判断に苦慮している受託社協があることから、実施主体において関係機関と連携した仕組みづくりに取り組むことを伺った。運営監視委員会では、引き続き改善に向けた取り組みを依頼するとともに、本事業の待機者が制度の狭間に置かれないう、関係機関との連携など具体的な方法等について確認を行った。

一部の受託社協において、社協内金庫の預かり物の点検が未実施であった。このことについて実施主体に確認をしたところ、現在のマニュアルには点検の実施方法等が定められていなかったことから、今後、マニュアルの改定が行われることを確認した。運営監視委員会としては、全社協の『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』に基づいた内部けん制の体制整備が必要と考え、マニュアル改定にあたっての主だった箇所について確認を行った。

#### ②専門員等の資質向上について

専門員の経験年数、担当件数等から差が生じるなどの課題を把握した。実施主体では、各受託社協での課題を把握し、それを基にした研修会のテーマ設定や事例検討、専門員の悩みを共有する場の提供等を行うなど事業運営をバックアップしていることを確認した。

#### ③普及啓発について

関係機関への周知、組織内での事業説明や情報共有等に積極的に取り組まれていることを確認した。

一方で、一部の実施主体では、本人より関係機関からの利用相談が多く、中には本人が契約を望んでいないケースもあり、意向確認や支援の必要性についての見極めに苦慮していることを伺った。運営監視委員会より、関係機関に対する普及啓発についての具体的な方法について確認するとともに事業理解の促進に向けて積極的に取り組まれるよう依頼した。

### (2) 受託社協調査結果及び助言の概要

#### 【現地調査】

##### ①事業実施体制について

管理者による事業全般の管理・監督が適切に行われていることを確認した。

専門員等の資質向上に向けた研修については、いずれの受託社協でも概ね積極的に受講されていたが、受講できていない受託社協が3カ所あった。運営監視委員会より、資質向上に向けて継続的な研修の受講を依頼した。

## ②管理体制（内部けん制）の状況について

本事業は、各実施主体の要綱やマニュアル、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』などに基づき金銭管理が行われている。

今回の調査では4カ所の受託社協において、通帳と印鑑を保管している金庫の鍵を管理者が一括管理している状態にあることを確認した。このことについて、運営監視委員会では適正な管理とその体制整備について依頼した。

また、一部の受託社協では、金庫の点検が不定期または未実施であることを確認した。今後は、確実に実施できるようあらかじめ点検の時期を定め、点検した内容等を記録に残すことの検討を依頼した。

## ③事業実施の状況について

個別ケースについて、多くの受託社協において支援の様子が事細かに記録されており、日頃から丁寧に支援をされている様子を伺うことができた。しかし、一部の受託社協では、書類の不備、モニタリングの未実施などの状況を確認した。運営監視委員会より、必要書類やモニタリングの重要性について説明をするとともに改善に向けた見直しをされるよう依頼した。

近年、契約人数の多い受託社協において、相談から初回訪問までに時間を要しており、多くの待機者が生じている状況にある。課題解決に向けて、当該受託社協だけでなく、実施主体に対しても積極的に取り組むよう助言等を行い、改善されつつある。しかし、今年度の調査では複数の受託社協において待機者が生じている状況にあることを確認したことから、本事業を必要とする方が迅速に支援につながるよう積極的な取り組みを依頼した。また、運営監視委員会としても、引き続き改善状況について確認を行う。

## 【書類調査】

### ①事業実施体制について

職員が適切に配置され、概ね適正な運営の確保に向けた取り組みがされていたが、うち1カ所の受託社協において生活支援員としての登録はあるものの実働がなく、専門員が生活支援員を担っている状況があった。ひとつの支援に専門員と生活支援員が関わることで相互けん制の体制が働くとされていることなど不正防止に向けた取り組みの重要性について伝えるとともに、事業実施体制の整備の検討を依頼した。

## ②管理体制（内部けん制）の状況について

預貯金通帳、印鑑、貸金庫の管理について、概ね適切に管理されていたが、一方で、預貯金通帳と印鑑を保管している金庫の鍵を管理職等が一括管理している受託社協が3カ所、貸金庫の出入庫を専門員が単独で行っている受託社協が1カ所あった。いずれの受託社協にも実施主体のマニュアルに基づいた管理体制を整備するよう依頼した。

## (3) 不適切な事業実施への改善に向けた助言等の概要

預貯金通帳と印鑑を保管している金庫の鍵を専門員が一括管理していた受託社協を確認した。運営監視委員会では、十分な管理体制でないことから、早急な改善が必要な状態であると判断し、受託社協に対して事業実施体制の整備および実施主体のマニュアルに基づいた管理体制への移行を助言するとともに、実施主体に対して当該受託社協における確認および改善に向けた対応を依頼した。実施主体より、適宜改善状況について報告を受け、運営監視委員会としても引き続き改善に向けて確認を行う。

<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 力所	57 力所