

## 令和4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7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4年6月8日	① 令和3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4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5年2月14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
令和4年9月29日 10月5日 10月11日 10月17日 10月20日 10月24日 10月27日	川崎市川崎区社協 伊勢原市社協 湯河原町社協 横浜市港北区社協 横浜市金沢区社協 箱根町社協 松田町社協	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 書類調査 ・事業実施体制の状況、管理体制の状況、事業実施の状況 ・その他、委員会として必要な項目 ② 現地調査 ・書類調査に基づく質疑応答 ・利用者の金銭管理等の状況

#### (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行う実施状況調査では、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。

令和3年度、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、多くの待機者が生じていたことから、運営監視委員会では当該実施主体に対して、課題解決に向けた意識的な取り組みや改善を提案していた。その結果、当該実施主体が課題のある受託社協を訪問し、個別対応を行ったことで、昨年度に比べて改善がみられた。しかし、依然として改善が必要な受託社協があることから、引き続き、改善に向けた取り組みを実施していただくよう依頼した。

また、3カ所の実施主体から受託社協における人材の確保・定着に課題があるとの報告を受けた。実施主体は、本事業の実施に必要な知識及び技術を有している者の確保に努めることとされていることから、今後の人材確保・定着に向けて積極的に取り組んでいただくよう依頼し、運営監視委員会としても引き続き確認を行う。

#### ②専門員等の資質向上について

専門員や生活支援員を対象にした研修会の実施、新任職員への業務説明や受託社協からの個別案件への対応など、実施主体として受託社協の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、一部の実施主体から、積極的に普及啓発に取り組んでいるものの、関係機関から本事業の対象とはならないケースや、本事業だけでは対応困難なケースを委ねられるなど、受託社協が対応に苦慮している状況にあることを伺った。また、料金改定を行った実施主体には関係機関から「本事業を紹介しづらくなった」といった声が寄せられていたことを確認した。本事業を必要としている人に支援がつながるよう関係機関へ本事業の理解に向けて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

#### ①事業実施体制について

概ね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の受講について、一部の受託社協では、生活支援員に対しては積極的に研修受講を勧めていない状況があった。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。

また、生活支援員が配置されておらず、専門員が支援を行っている受託社協を確認した。本事業は、専門員及び生活支援員を配置する必要がある、専門員と生活支援員の兼務は原則認められていないことから、当該受託社協に対して、配置に向けた対応をしていただくよう依頼した。

#### 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。受託社協調査では、概ね要綱等に基づき金銭管理が行われていたが、複数の受託社協では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。こうした状況に対し、運営監視委員会では適正な管理とその体制の整備を依頼した。

また、一部の受託社協において、金庫内に契約を終了している利用者の未返却の保管物を確認した。管理者より経過など詳細をヒアリングするとともに、早急に実施主体に相談のうえ取り扱いについて報告するよう依頼した。その結果、当該受託社協より、実施主体の指示のもと適切に処理をしたこと、また再発防止策

に関する報告を受けた。

### ③事業実施の状況について

相談から初回訪問まで、比較的短期間で対応し利用につなげられるよう日頃から関係機関と密に連携を図り、支援に取り組まれている受託社協が多かった。

個別ケースについては、複数の受託社協において、モニタリングが定期的には実施されていないケースや支援計画書と実際の支援が異なっているケース、書類の不備などが散見された。実施主体とも確認の上、適切に対応されたい旨依頼した。

### (3) 不適切な事業実施への改善に向けた助言等の概要

受託社協調査において、長年、書類等預かりサービス対象外の預かり物を預かっている受託社協を確認した。運営監視委員会より、本事業対象外の預かり物を預かることは不適切な支援であることから、実施主体に報告をするとともに実施状況調査結果通知にて改善に向けた対応を依頼した。また、実施状況調査結果通知に対する当該受託社協からの報告に対し、実施主体同席のもと運営監視委員会による追加のヒアリングを実施し、具体的な改善策について提案・助言等を行った。引き続き、運営監視委員会として実施状況について確認を行う。

#### <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