

令和7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15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8年2月9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
【現地調査】 令和7年9月24日 ～10月30日	川崎市麻生区社協 大磯町社協 南足柄市社協 逗子市社協 開成町社協 座間市社協 横浜市鶴見区社協 横浜市保土ヶ谷区社協	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 ・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
【書類調査】 令和7年11月12 日～12月25日	横浜市神奈川区社協 横浜市港南区社協 川崎市宮前区社協 小田原市社協 海老名市社協 清川村社協 中井町社協	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 書類による調査 ・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

（2）日常生活自立支援事業に関する苦情対応

苦情受付・対応（2件）

- ・親族による相談：あんしんセンターの支援により本人の預金が減少する。また、支援の状況が共有されない。【行政への状況確認】

・親族による相談：生活費として支出できる額を生活保護受給者より低額に設定された。【助言対応】

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

適切に事業運営がなされるよう専門員の適正配置、十分な財源確保に向けて行政と調整を行っていることや、人材確保のため、AI の機能を活用した求人配信プラットフォームを導入するなどに取り組まれていることを確認した。

預かり金の管理について、弁護士に相続人への返還業務委託を進めていることや、支援用通帳について、利用者の意向を確認し、効率的に支援ができるよう利用する金融機関の一本化を進めていることなど円滑な事業実施への取り組みがなされていることを確認した。

内部けん制体制については、各実施主体での運用が異なることから、受託社協の好事例について確認を行った。また、一部、全社協の提示する『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』や実施主体が定めたマニュアルのとおりでない管理が見受けられたため、実施主体の定める管理方法について改めて確認を行った。体制等の事情により、全社協のチェックポイントおよびマニュアルに準じた対応が難しい受託社協に対して、実施主体から内部けん制体制の必要性を説明し、管理方法や点検方法を工夫することで各受託社協に応じた体制づくりを進めていることを確認した。

②専門員等の資質向上について

研修会の開催方法や開催頻度を工夫することで専門員等に必要な知識習得と専門性の向上に向けた取り組みが行われていることを確認した。受託社協調査において、一部研修受講に消極的な受託社協が見受けられたことから、研修の受講は専門員、生活支援員の知識・専門性の向上において重要であることを伝え、引き続き資質向上に向けた取り組みをされるよう依頼した。

③普及啓発について

行政、組織内への情報共有や相談・利用者の傾向から、市内の当事者、家族会への事業説明を行うなど、積極的な周知がなされていることを確認した。運営監視委員会から各実施主体へ、利用者、関係機関への事業理解や連携の必要性について伝え、引き続き普及啓発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

研修会について、資質向上に向けた専門員、生活支援員が積極的に研修を受講していることを確認した。一部、前年度に実施主体が開催した研修会への受講が無い受託社協が見られたため、本事業における資質向上に向けた取り組みと継続した受講の重要性を伝えた。

本事業への相談対応について、行政の困窮者支援を実施する所管課や地域の事業者、社協内の成年後見利用にかかる担当などと連携し、相談者や利用者へ最適な支援がされるよう取り組まれていることを確認した。

システムを導入したことにより、記録を電子化し、クラウドでの管理をすることで、相談記録の検索等が効率化されていることを確認した。

②管理体制（内部けん制）の状況について

支援用の通帳、印鑑を保管する金庫の鍵の管理等について、概ね、実施主体のマニュアル、受託社協作成の現金管理要領に則った運用であることを確認した。管理にあたっては、複数の職員による点検など、内部

けん制体制の強化に努めていることを確認した。一部、支援用通帳、印鑑を保管する鍵の管理方法など内部不正のリスクの予防、分散がされていない状況を確認し、実施主体マニュアルならびに、全社協『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』に則った対応を依頼した。

③事業実施の状況について

本事業の実施にあたり、専門員、生活支援員間の情報共有を密にすることや利用者ごとに訪問マニュアルを作成するなど、支援の可視化や円滑な支援実施、引継ぎに向けた取り組みがされていることを確認した。

また、本事業に関する相談について、初回相談から訪問までを迅速に行い、待機者を出さない対応や相談案件の見直しを行うことで待機数の改善に取り組まれていることを確認した。

記録や必要書類について、概ね適切に管理、詳細に記録されていたが、一部の受託社協では、不足している書類が散見された。本事業は、本人の意思のもと実施されるサービスであることから、本人の意向確認に関する書類が重要であることを伝え、書類不備による事故防止と円滑な事業実施のため、書類整備を依頼した。

支援計画どおりの支援がされていない、モニタリングがされていないケースが散見された。モニタリングによって、利用者に必要な支援が見直されておらず、支援計画と支援の実態が異なる状況が多くみられた。運営監視委員会より、定められた時期にモニタリングを実施し、支援の振返りを行い、支援計画どおりの支援を行うよう依頼した。

④共通課題について

これまでの調査で把握した共通する課題について、現地調査にて各受託社協へヒアリングを行った。

・契約締結能力の低下による成年後見制度への移行に関する課題について

制度へ円滑に移行手続きが進められるよう、地域包括支援センターなど地域の支援者や社協内の成年後見センターとの連携を密にしていることを確認した。一方で、市長申し立てをした際に、所管課の手続きに長い時間を要することや、高齢、障害など所管する部署によって手続きの進捗に大きな差が出てしまうことなど、対応のばらつきがあることや連携について重要であると意識して支援にあたっていることを伺った。

認知機能が低下している様子が見られる利用者に対し、成年後見制度へ移行するタイミングを判断する難しさや、移行にあたり、親族申し立てに必要な書類集め等、時間を要することから支援の継続を優先してしまう状況にあることを伺った。

・キャッシュレス決済による金銭管理の工夫している点や課題について

通帳だけでは把握することのできないインターネット上の請求が後日上乗せされてしまうなど、計画どおりの支援ができず、苦慮しているケースが散見された。日々の生活を見守る支援員やケアマネジャーとの情報共有を密にし、変化を早期に察知できるよう努めていることや、利用者本人と上限を共に設定する、ライフラインを確保しつつ寄り添った支援に努めていることなど工夫をしながら支援されていることを伺った。

また、利用者が理解をしていない間に料金が発生してしまうことや特性により衝動的な購入につながりやすい状況にあることなど、工夫をしながら支援をしていたとしても、トラブルを未然に防ぐことができず、対応に苦慮している状況であると伺った。

今後、キャッシュレス決済の需要が増えていく中で、これまで以上に対応方法の検討、情報共有が必要とされていることを確認した。

・専門員として、知識・経験の蓄積、引継ぎに関して取り組まれている点や課題について

専門員には、関係機関との連携や課題分析など、知識や経験の積み上げが必要であるが、異動が頻回に

あることから、担当の習熟が難しいといった課題がある状況を確認した。

社協として統一された引継ぎの形式や基準が定められておらず、担当にゆだねられているため、十分な引継ぎがされない場合があることを伺った。そうした状況の中で、専門員業務を中心に引継ぎを行うなど、限られた時間内で伝わる工夫をしている社協を確認した。また、システム上で支援状況の共有がされることが、管理職が専門員からの相談を受けやすい環境を整えることで、新任でも支援が円滑に進むよう工夫をされていることを確認した。

- ・情報通信技術（ICT）を活用した業務の効率化、記録の電子化へ向けた取り組みや課題等について
クラウドシステムやビジネスチャットツールを導入し、情報共有や業務の効率化を進めていることを確認した。

既に導入している受託社協では、記録について検索が可能となることや記録等の共有がされやすいことから、情報の集約がされることで業務の効率化が図られていることを確認した。

一部の社協では、今後、ビジネスチャットツールを導入し、社協全体で情報共有の迅速化を図る検討を進めていることを確認した。一方で ICT の活用について必要性は感じているが、予算・設備不足や時間を要するなどの課題から導入が進まない現状があると伺った。

【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。

一部の受託社協においては、人員不足から申込への対応が追い付かず、待機者が発生していた。委員会より、本事業の重要性を伝え、支援を必要とする人が、速やかな利用へとつながるよう引き続き対応を依頼した。

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で管理をしている状況を確認した。本事業における支援用通帳の管理を所管課役職員が行うなど、管理体制について検討されるよう依頼した。

（３）受託社協における預かり物の不適切な管理に対する対応

①概要

当該実施主体が実施した受託社協（以下、当該受託社協）への巡回調査で、本来預かることのできないものを預かっていることが書類等預かり証書より判明した。当該受託社協から「両方とも本人に返却をした」との説明がされたが、返却した記録はなかった。

当該実施主体で経過等について確認を行い、数年前に利用者から預かった、本事業では本来預かることのできないものを預かり、そのまま不適切な状態で保管していたことが分かった。

②経過

令和6年10月17日	当該実施主体より運営適正化委員会事務局へ報告
10月29日	当該実施主体による当該受託社協への現地調査の実施
12月 3日	当該実施主体より「日常生活自立支援事業に係る不適正疑い事案について」運営適正化委員会へ情報提供
12月10日	第3回運営監視委員会にて報告・審議
12月11日	当該実施主体より「日常生活自立支援事業に係る不適正疑い事案について」運営適正化委員会へ報告
令和7年 1月15日	運営監視委員会より「日常生活自立支援事業にかかる不適正事案について」当該実施主体へ通知

2月 5日	第4回運営監視委員会にて報告
3月 6日	当該実施主体より「当該受託社協における日常生活自立支援事業にかかる不適正事案に関する改善報告書」運営適正化委員会へ報告 運営適正化委員会へ報告
3月 7日	第2回運営適正化委員会にて報告
3月14日	第5回運営監視委員会にて報告・審議
4月15日	当該実施主体より「令和6年度日常生活自立支援事業巡回調査 受託社協からの改善報告書の写しについて」運営監視委員会へ報告
6月 9日	第1回運営監視委員会にて報告・審議
6月26日	運営監視委員会より「令和7年度日常生活自立支援事業実施状況調査（事前調査・現地調査）の実施について」当該受託社協へ通知
9月 8日	第2回運営監視委員会にて報告・審議
10月15日	現地調査を実施
12月 8日	第3回運営監視委員会にて報告・審議
12月25日	運営監視委員会より「令和7年度日常生活自立支援事業実施状況調査の結果について」当該受託社協へ通知
令和8年 3月17日	第5回運営監視委員会にて報告・審議

③運営監視委員会における対応

- ・令和7年度の運営監視委員会では、本件に関する課題認識を実施主体と共有し、受託社協への現地調査・継続した監視を実施した。
- ・今年度実施の受託社協調査7カ所に加え、当該受託社協への実施状況調査を実施。不適正事案が生じた経緯、業務改善状況（実施主体からの指導含む）について確認し、実施主体による指導・改善を経て要綱・要領、マニュアルに基づいた運営がされていることを確認した。

【今後の対応】

- ・改善が確認できたことから、運営監視委員会による調査・監視は終了し、以降は実施主体による改善状況の確認に移行することとした。

<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