


福祉サービス運営適正化委員会 事業報告

(令和3年度)

福祉サービス運営適正化委員会

( 社会福祉法人
東京都社会福祉協議会)

はじめに

令和3年4月より、改正社会福祉法に基づき、地域共生社会の実現に向けた重層的支援体制整備事業が実施されています。個人や世帯の抱える多様化・複雑化した課題に対して、「具体的な課題解決を目指すアプローチ」と「つながり続けることを目指すアプローチ」を通じて「断らない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施することにより、区市町村における包括的な支援体制の構築を図るもので、都内でも取り組みが始まっています。

また、令和4年3月25日には、令和4年度から令和8年度までを対象期間とする「第二期成年後見制度利用促進基本計画」が閣議決定されました。第二期基本計画には「尊厳ある本人らしい生活の継続と地域社会への参加を図る権利擁護支援の推進」とサブタイトルがつけられ、本計画の基本的な考え方のひとつとして「地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進」が掲げられています。

東京都ではこれらの動きもふまえ、令和3年12月、「第二期東京都地域福祉支援計画」が策定されました。計画では、①「地域での包括的な支援体制づくりのために」②「誰もが安心して地域で暮らせる社会を支えるために」③「地域福祉を支える基盤を強化するために」という3つのテーマのもと、東京における地域共生社会の実現に向けた取り組みの方向性が示されています。

利用者の権利擁護においては、東京都独自の施策として平成14年に始まった「福祉サービス総合支援事業」も着実に進展してきました。島しょなど町村の一部を除くすべての地区での苦情対応機関の設置や地域福祉権利擁護事業の全区市町村での実施、そして成年後見活用あんしん生活創造事業の推進なども図られており、第二期地域福祉支援計画においても、引き続き「権利擁護に関する総合的な取組」を行っていくこととされています。

令和3年度は、新型コロナによるパンデミックの終息が見通せない中、ウイズコロナの考え方のもと、オンラインを活用しながら地域福祉権利擁護事業の実施状況の把握と課題提起に努めるとともに、区市町村の苦情対応機関との連携のもと、多くの苦情案件の解決に取り組んできました。

利用援助事業合議体では、区市町村社会福祉協議会などの地域福祉権利擁護事業の実施機関及び東京都社会福祉協議会の10か所に対し、オンラインを活用したりリモート調査を実施し、支援面、運営面の問題点の改善に向けて課題提起を行いました。苦情解決合議体では、1200件以上の苦情等の相談に応じ、42件について協議し、具体的な解決に向けて調査や改善申入れ等を行いました。

当委員会としては、今後も区市町村の苦情対応と権利擁護に関係する諸機関と協力、連携して取り組んでまいりたいと考えております。

末尾になりましたが、関係機関、関係者の皆様方の、この一年間のご理解とご協力に深く感謝申し上げます。

福祉サービス運営適正化委員会 委員長

I 福祉サービス運営適正化委員会（本委員会）

事項	日時	会場	主な内容等
a 委員会の開催	R3. 7. 14 17:00～17:30	オンライン 会議	(ア) 令和2年度事業報告について (イ) 令和3年度事業計画について
b 東京都福祉保健局との情報交換会の開催	R3. 7. 14 17:30～18:00	オンライン 会議	(ア) 福祉サービス総合支援事業、苦情対応事業の実施状況について（東京都より資料提供）

一年をふりかえって

利用援助事業合議体 委員長

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の終息が見通せない中、地域福祉権利擁護事業の適切な推進のため、昨年度の取組みを活かして、すべての調査や会議をオンラインにより実施しました。

東京都における地域福祉権利擁護事業は、平成28年度から全区市町村での実施体制が整い、現在、実施機関（区市町村社協等）は62団体となっています。年度末の契約中件数は4,123件と初めて4千件を超え、また、相談件数も288,314件と過去最も多い件数となっています。年度末の契約件数の内訳では、「認知高齢者」が56.6%と最も多いものの、「精神障害者」が23.4%、「知的障害者」が11.6%と障害者の利用が徐々に増えています。

こうした状況の中、当合議体では、予定していた9か所の実施機関と東社協地域福祉部を対象にオンラインによる調査を実施しました。昨年度に引き続き支援記録の確認や金銭管理の状況など例年のように現地で確認ができないという限界はありましたが、可能な範囲で行いました。その結果のあらましは、「現地調査を通じて明らかになった課題への対応について」として本資料にも掲載しました。各実施機関とも、感染予防に取り組みながら事業を実施されており、専門員を中心に利用者に対するきめ細かな支援が行われるとともに、事務の管理面についても概ね適切に実施されていたものと評価されます。以下に特に留意が必要な点などを記します。

- ①モニタリングは、それまでの支援の内容や方法の適切さを見極め、利用者によりふさわしい支援を行っていくために欠かせないものです。令和3年度はコロナ禍にあり、専門員も感染対策にも追われる中、とりわけ入院・入所の場合は定期的な実施が難しかった状況もありますが、感染状況を見極めつつ安定的にモニタリングが実施される体制を確立する必要があります。
- ②本事業は判断能力が十分でない利用者を対象としていることから、支援計画に基づいて支援が行われることが大切です。コロナ禍においては一時的に支援計画と異なる支援を行うことはやむを得ませんが、他方そのような場合であっても利用者の意思確認を行うとともに、コロナ禍における高齢者の認知症進行など利用者の状況変化を的確に把握し、必要に応じて適切なタイミングで支援計画変更を行う必要があります。
- ③通帳等の出入庫に際しては、複数体制の確保をお願いします。また、出入庫簿は、複数体制により適切な手続きを経て通帳等を取り扱っていることや、出庫した通帳等が確実に金庫に戻されたことを、ひと目で確認できるように様式を工夫し、適切な運用・保管を行う必要があります。

これらの課題は、利用者のニーズに合った支援を行い、事業そのものに対する社会的な信頼を維持し、利用者の権利擁護のため重要ですので、一層のご留意をお願いします。

各実施機関におかれましては、コロナ禍という未曾有の危機対応に労力を割かれ日々大変な思いをされているかと思いますが、市民・利用者から信頼される実施体制の確立と質の高いサービスの実現をめざし、東社協との連携・協働体制を強化し、今後一層のご尽力をお願いいたします。また、区市町村・東京都・国におかれましても、今後も本事業の安定的な運営体制の確立のため、引き続きのご理解とご支援をお願いいたします。

Ⅰ 東京における地域福祉権利擁護事業の実施体制

令和4年3月末現在

実施形態	実施団体及び対応地域
区市町村単位で単独実施 (61社協、1福祉公社)	<p>千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、墨田区、江東区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区、足立区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市、瑞穂町、日の出町、檜原村、奥多摩町、大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、御蔵島村、八丈町、青ヶ島村、小笠原村</p> <p>*原則として各区市町村の社会福祉協議会が実施。 武蔵野市は福祉公社が実施。</p>

計 62 団体で実施

〔専門員・生活支援員数〕 ※令和4年3月末現在

	専門員数					生活支援員数
	国庫補助	区市町村	社協独自	その他	合計	
人数	136人	125人	19人	0人	280人	1,448人

〔対象者別 相談件数〕

(単位：件)

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
実施地区	60	63	62	62	62	62	62
相談等計 (①+②)	185,169	197,272	205,090	214,393	207,352	214,123	228,314
関① 本事業 に する もの	認知症高齢者	109,051	113,429	116,929	125,366	114,375	123,561
	知的障害者	14,590	17,305	18,821	19,978	21,221	24,996
	精神障害者	45,215	49,731	50,790	49,558	50,138	54,647
	不明・その他	10,169	11,358	12,584	12,805	14,545	16,229
②その他	6,144	5,449	5,966	6,686	7,073	5,595	8,881

〔各年度末における契約中件数〕

(単位：件)

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	累計 のべ契約件数 (H11年10月～)
認知症高齢者	2,286 (64.8%)	2,168 (61.7%)	2,179 (60.4%)	2,192 (58.4%)	2,226 (58.0%)	2,302 (57.9%)	2,332 (56.6%)	13,317 (75.2%)
知的障害者	295 (8.4%)	328 (9.3%)	353 (9.8%)	399 (10.6%)	419 (10.9%)	444 (11.2%)	478 (11.6%)	1,028 (5.8%)
精神障害者	714 (20.2%)	762 (21.7%)	803 (22.3%)	857 (22.8%)	878 (22.9%)	890 (22.4%)	966 (23.4%)	2,375 (13.4%)
その他	232 (6.6%)	257 (7.3%)	273 (7.6%)	305 (8.1%)	315 (8.2%)	340 (8.5%)	347 (8.4%)	992 (5.6%)
合計	3,527 (100%)	3,515 (100%)	3,608 (100%)	3,753 (100%)	3,838 (100%)	3,976 (100%)	4,123 (100%)	17,712 (100%)

〔令和3年度における相談・契約件数〕

(単位：件)

	相談件数	新規契約件数	終了・解約件数	契約中件数	契約準備件数
認知症高齢者	123,561	751	720	2,332	259
知的障害者	24,996	78	44	478	21
精神障害者	54,647	181	105	966	64
その他	25,110	68	62	347	24
合計	228,314	1,078	931	4,123	368

※相談件数の合計は、その他問合せ件数を含む合計値。

2 利用援助事業合議体の開催状況

ア 委員会等の開催

事項	日時	会場	主な内容等
a 合議体の開催	R3. 7. 14 17:00～18:00	オンライン	(ア) 地域福祉権利擁護事業の動向について (イ) 令和3年度現地調査の実施方針について
	R3. 12. 7 16:00～18:00	オンライン	(ア) 地域福祉権利擁護事業の上半期実施状況について (イ) 現地調査の実施状況について
	R3. 3. 17 14:00～16:00	オンライン	(ア) 東京都における権利擁護関連事業の取組状況について (イ) 利用援助事業合議体の事業の実施状況等について (ウ) 令和4年度事業計画について

3 地域福祉権利擁護事業に係る苦情等への対応

- ・ 苦情の申出に対する助言・調整 9件
- ・ その他、利用者等からの制度への疑義に対する説明 など

4 実施社協に対する現地調査等の実施状況

ア 実施社協等に対する現地調査 9か所（オンラインにて実施）

期 日	実 施 地 区
R3. 7. 30	大島社会福祉協議会
R3. 8. 19	足立区社会福祉協議会
R3. 8. 31	北区社会福祉協議会
R3. 9. 13	渋谷区社会福祉協議会
R3. 9. 24	世田谷区社会福祉協議会
R3. 10. 7	八王子市社会福祉協議会
R3. 10. 20	板橋区社会福祉協議会
R3. 11. 17	府中市社会福祉協議会
R3. 11. 30	立川市社会福祉協議会

（各社協等の調査には東社協地域福祉部（地域福祉権利擁護事業事務局）が同席）

イ 東社協地域福祉権利擁護事業事務局に対する状況調査

期 日	会 場
R4. 2. 14	オンライン

※ 上記9地区の現地調査を実施して明らかになった課題を東社協事務局に提起し、検討を依頼した。

一年をふりかえって

苦情解決合議体 委員長

令和3年度、福祉サービス利用者等からの相談や苦情に対する対応は、1,203件となりました。寄せられた相談や苦情のうち、42件の苦情案件について審議し、事業者に対する調査や改善申入れなどの具体的な調整を行いました。コロナ禍ということもあり、事情調査等が思うように進まない状況も生じましたが、オンラインも活用しながら対応を進めてきました。

以下では、3年度に当委員会が具体的に調整をして解決を図った苦情案件から特徴的と思われる点をいくつか紹介します。

第1に、相談者は、福祉サービスの利用者自身が7割近くを占めるようになってきています。それにともない、主訴を丁寧に確認しながら、事実関係を整理し対応しなければならないケースが増えています。特に精神障害を抱える方が、ご自身の気持ちを整理することができず、苦情という形で事業者の苦情を申し出るケース多く見られました。

また、相談者であるご家族の中には、ご家族自身もなんらかの課題を抱えている場合もあり、福祉サービスに対する訴えとともに相談者自身の困りごとにも耳を傾け、状況を整理しながら対応していくことが求められる相談もありました。

第2に、福祉サービスの提供主体が多様化し増加する中で、サービスの質をいかに担保するかといった課題も、苦情の案件から浮かび上がっています。例えば、障害者支援の経験が浅く知識や専門性も十分ではない事業者が、事業所の経営を優先に考え、障害特性への理解や配慮が足りないまま独自の考え方で支援にあたり、結果として利用者やその家族との信頼関係も構築できずに、利用者が事業所を移らざるを得なかったケースもありました。

また、事業者段階での苦情対応のしくみが十分機能しているとは言い難い状況も、依然として見られます。第三者委員の設置、活用を積極的に図っていくことが求められます

第3に、福祉人材の質と量の確保が厳しい状況があります。苦情相談の背景には人手不足の問題もあり、管理者が多忙を極める中で、事業所全体のマネジメントが十分にできなかったことや、職員の退職や異動の際に体制が整わず、十分な引継ぎが行われなかったことが苦情につながったと思われるケースも見受けられました。複雑な課題を抱える利用者に対処できる人材をどのように確保・育成し、定着を図るための取り組みを進めていくのか、福祉サービスの質の向上を考える上で大きな課題となっています。

以上のように、多様で根の深い苦情案件をひとつひとつ適切に解決するためには、当委員会のような広域の紛争解決機関だけでは限界があることは明らかです。今後も行政や苦情対応機関をはじめ、地域のさまざまな機関や関係者と連携し、福祉サービスにおける権利擁護の体制づくりに寄与していきたいと考えます。

I 苦情解決合議体の開催状況等

ア 合議体の開催（7回）

期 日	会場	主な内容
R3. 5. 12 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（15 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R3. 6. 28 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（14 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R3. 8. 2 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（16 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R3. 10. 6 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（16 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R3. 12. 3 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（13 ケース） (イ) 対応検討案件について
R4. 1. 19 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（12 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R4. 3. 14 16 : 00～ 18 : 00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（12 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について

イ 苦情解決に向けた調査、助言、改善申入れ、あっせん等

内 容		件 数	
苦情相談	苦情申出	前年度から継続対応 a	9
		3年度に新規受付 b	42
		合計件数 a + b	51
		事情調査	39
		事実確認	419
		終結件数 c	46
		(内訳)	
	知事への通知	(0)	
	改善の申入れ	(17)	
	あっせん	(0)	
	その他で終結	(29)	
	次年度継続件数 a + b - c	5	
相 談	申出以外の相談	1, 203	
区市町村に対する支援 (集団指導を除く)		62	
事業者に対する支援 (集団指導を除く)		61	
その他		0	

ウ 巡回訪問の実施

新型コロナウイルス感染症の拡大および緊急事態宣言等の発令により、延期とした。

エ 東京都関係部署等との連携

*必要に応じて随時情報・意見交換等を行った。

2 福祉サービス苦情相談の実施状況

東京都では、「東京都福祉サービス総合支援事業」において、区市町村単位での苦情対応事業を地域福祉権利擁護事業と併せて実施を求めている。そのため、苦情対応の仕組みが、〔事業者〕－〔各区市の苦情対応機関〕－〔運営適正化委員会〕の三段階になっており、福祉サービス運営適正化委員会は利用者等からの苦情に直接対応するだけでなく、区市町村における苦情対応への助言、苦情対応事例の整理分析等の役割も持つ点で、他県よりも幅広い役割を担っている。

令和3年度は、苦情や相談で1,203件、区市町村支援・事業者支援の問い合わせ・その他で123件、合計1,326件の相談を受け付けた。〔表1〕

〔表1〕 令和3年度 苦情に関する相談件数

(単位：件)

		受付方法				合計		
		来所		書面・電話等		苦情・相談	区市町村・事業者支援等	計
		苦情・相談	区市町村・事業者支援等	苦情・相談	区市町村・事業者支援等			
上半期	4月	1	0	117	6	118	6	124
	5月	0	0	82	10	82	10	92
	6月	0	0	111	16	111	16	127
	7月	0	0	121	25	121	25	146
	8月	0	0	129	10	129	10	139
	9月	0	0	100	9	100	9	109
下半期	10月	1	0	94	11	95	11	106
	11月	0	0	81	8	81	8	89
	12月	1	0	85	3	86	3	89
	1月	0	0	83	5	83	5	88
	2月	0	0	94	11	94	11	105
	3月	0	0	103	9	103	9	112
全体		3	0	1200	123	1203	123	1326

苦情は42件（内、新規受付件数は、苦情解決合議への新規申出26件、報告・助言等8件、利用援助事業合議体8件）、前年度からの継続対応が9件あった。これらに対して、事情調査（委員によるもの）を29回、事実確認（事務局によるもの）を419回実施した。

[表2] 苦情申出・相談件数実績の推移

(件)

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
① 苦情受付件数	36	35	42	33	29	34	21	22	28	42	42
利用援助事業合議体 件数(内数) (地域福祉権利擁護事業 関連)	14	10	12	9	12	7	8	7	7	7	8
事情調査等回数	76	77	65	62	71	58	77	57	41	109	458
主な対応 状況	都への通知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	改善申入れ	10	16	29	24	18	12	6	6	4	1 7
	あっせん	—	—	3	—	—	—	—	—	—	—
② 相談	430	731	680	823	790	1,017	871	968	1,106	1,241	1,161
利用援助事業合議体 件数(内数) (地域福祉権利擁護事 業関連)	37	46	56	87	76	54	42	25	25	13	73
小計(①+②)	466	766	722	856	819	1,051	892	990	1,134	1,283	1,203
③ 区市町村支援	67	22	19	33	29	24	22	36	25	43	62
④ 事業者支援	58	82	45	60	77	62	74	91	79	63	61
⑤ その他	45	7	57	23	29	8	9	6	8	2	—
小計(③+④+⑤)	170	111	121	116	135	94	105	133	112	108	123
総計	636	877	843	972	954	1,145	997	1,123	1,246	1,391	1,326

* 「事情調査等回数」には、地域福祉権利擁護事業の現地調査等を含む。

委員会で対応した「苦情」42件と事務局対応で終了した「相談」等の1,161件の計1,203件をサービス分野別に見ると、障害者総合支援法の相談が560件と最も多く、全体の46.6%を占めた。属性については、利用者が835件と最も多く、全体の69.4%を占めた。[表3]

[表3] 苦情等の内訳(サービス分野×申出人の属性)

(上段/単位: 件)

(下段/構成比%)

	全体	利用者	家族	代理人	職員	その他
全体	1,203 100%	835 69.4%	274 22.8%	6 0.5%	46 3.8%	42 3.5%
高齢者福祉	13 1.1%	4	9	0	0	0
介護保険	60 5.0%	6	41	2	2	9
障害者福祉	3 0.2%	3	0	0	0	0
障害者総合支援法	560 46.6%	387	140	1	22	10
児童福祉	86 7.1%	5	64	0	11	6
生活保護	38 3.2%	34	2	0	1	1
その他の福祉	443 36.8%	396	18	3	10	16

3 区市町村福祉サービス等苦情対応機関や福祉サービス事業者等への支援等

① 区市町村福祉サービス等苦情対応機関への支援

ア 区市町村福祉サービス等苦情対応機関への支援

区市町村で対応困難なケースの対応や対応方法の助言等を行った。

イ 区市町村福祉サービス等苦情対応機関事務局基礎職員研修の開催

オンラインにより基礎研修を実施した。

期 日	会 場	内 容	参加者
R3. 9. 9	オンライン研修	『福祉サービスにおける苦情対応機関の役割』 岡本 多喜子 氏（明治学院大学名誉教授）	28 名

ウ 区市町村福祉サービス等苦情対応機関専門研修の開催

区市町村苦情対応機関職員の苦情相談への対応力向上に資する研修会を、録画配信により実施した。

期 日	会 場	内 容	参加者
配信期間 9/15～10/29	録画配信	『精神障害・疾患のある方からの相談における 視点～精神障害者とその疑いのある人への相談、 電話やメール対応にあたっての留意点』 瀧 誠 氏（愛知淑徳大学 福祉貢献学部）	78 名

② 事業所等への支援

ア 事業者における苦情解決のしくみづくりの支援

イ 「東京都における苦情対応の仕組み」の情報提供

ウ 事業者向け研修の実施（研修室と協働）～新型コロナウイルス感染症拡大にともない中止

エ 区市町村等が行う事業者研修への協力（講師派遣）

・北区社会福祉協議会 福祉事業所等苦情担当者研修（動画配信） R3. 10～R4. 3

③ その他

ア 東京都国民健康保険団体連合会（国保連）等の関係機関との連携

当委員会が主催する研修に国保連職員が参加。国保連主催の研修に当委員会事務局職員が参加した。

イ 全国会議等への参加

期 日	名 称	会 場
R3. 5. 24	東京都利用者支援区市町村連絡会	オンライン会議
R4. 2. 25		
配信期間 10/28～11/11	令和3年度運営適正化委員会事業研究協議会・ 相談員研修会	録画配信
R3. 10. 8	令和3年度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及び相談員連絡会	オンライン開催

ウ 東京都障害者差別解消支援地域協議会への参加

*地域協議会 文書審議 1回

4 都民、関係機関、事業者に対する広報・情報提供

① 福祉サービス運営適正化委員会事業報告の作成及び関係機関への配付

令和2年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告を作成し、関係機関へ配付した。

② 苦情対応に関する情報提供

苦情対応機関の役割と区市町村苦情対応機関の情報を本会ホームページやポスター等により都民・関係機関等に提供した。

③ 区市町村苦情対応機関一覧の作成・配布

都内の区市町村苦情対応機関の連絡先や対象分野等の情報を収集し、一覧表にまとめて関係機関に配付した。

④ 福祉サービス事業所等における適正な苦情解決の仕組みのための広報

事業所掲示用ポスター及び運営適正化委員会案内リーフレットを希望事業所に配付した。

福祉サービス運営適正化委員会 事業報告

(令和3年度)

発行：令和4年7月

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 東京都社会福祉協議会)

〒101-0062 千代田区神田駿河台1-8-11
(東京YWCA会館3階 東社協お茶の水事務室内)
TEL: 03 (5283) 7020 FAX: 03 (5283) 6997
E-mail kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp