


福祉サービス運営適正化委員会 事業報告

(令和4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2年1月に新型コロナウイルス感染が国内で初めて確認されてから、3年余りが経過しました。この間、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が度々実施され、日々の生活に大きな影響がありましたが、本年3月には感染法上の位置づけを季節性インフルエンザと同様の5類に引き下げる方針が示され、人々の動きもコロナ禍前に戻りつつあります。

この間、当委員会においても、事業継続に向けて感染防止対策を徹底するとともに、オンライン調査や会議、研修の導入など様々な工夫をしながら取組みを進めてきました。また、新型コロナに関連する相談、とりわけ生活福祉資金のコロナ特例貸付に関する相談が多く寄せられる中で、新型コロナが社会に及ぼした影響の大きさを改めて実感する日々でした。

新型コロナの位置づけが変わったとはいえ、その影響が全くなくなったわけではありません。また、このような感染症に限らず、例えば災害等により、それまでの日常生活が大きく制限されるような状況が起こる可能性もあります。この度の経験をふまえ、引き続き課題認識を持ちながら事業を実施していく必要があります。

さて、本年3月、全国社会福祉協議会に設置された「福祉サービスの質の向上推進委員会 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」において、今後の委員会事業に関するあり方についての報告書が取りまとめられました。

報告書では、委員会における事業者の取組み支援や行政の責務の明確化、多様な相談支援機関との連携の必要性をはじめ、委員会の目的を果たしていくための課題と提言について整理されています。本委員会としても、これらを踏まえながら、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上にむけて、より一層取組みを進めてまいります。

令和4年度、当委員会では、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を深めつつ、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。また、苦情解決合議体では、900件以上の苦情等の相談に応じ、38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

1 福祉サービス運営適正化委員会 委員候補者選考委員会

事項	日時	会場	主な内容等
a 委員会の開催	文書審議 (9月15日)	—	(ア) 福祉サービス運営適正化委員会候補者の選考について

2 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	R4.7.5 16:00~16:30	オンライン 会議	(ア) 令和3年度事業報告について (イ) 令和4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	R4.7.5 16:30~17:00	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

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。また、令和 4 年度末の契約中件数は 4,290 件、相談件数も 235,185 件となっており、年度末の契約件数の内訳では、「認知高齢者」が 56.4%と最も多いものの、「精神障害者」が 23.4%、「知的障害者」が 11.4%と障害者の利用が徐々に増えています。特に「精神障害者」は平成 23 年度に 500 件を超えてから 10 年間で倍増しており、令和 4 年度は初めて 1,000 件を超えました。

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調査を実施しました。昨年度に引き続きオンラインで調査を行ったため、支援記録の確認や金銭管理の状況等、直接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。全体としては、各実施機関とも、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モニタリングについて、すべての利用者に対して定期的を実施している社協は、少数に止まっていました。地区によっては、コロナ禍により施設等への訪問や時間が制限されている状況も見受けられましたが、引き続き感染状況を見極めつつ、適切なタイミングで実施できるよう調整をお願いいたします。また、モニタリングの実施に際しては、客観的な指標を用いて利用者の状況を確認いただくため、所定の様式を活用いただくとともに、前回のモニタリングから間隔があいてしまった利用者については、変化を見逃さないよう、より丁寧な聞き取りを行うことが必要です。
- ②日常的な金銭管理サービスにかかる通帳等の出入庫については、概ね適切に行われていたが、複数職員によるチェック体制が形骸化することのないよう、引き続き注意していただく必要があります。また、金庫を開閉する際の暗証番号を変更するタイミングや、日中一時保管用金庫の鍵の取り扱いについて、事故防止の観点から適切に行われているかどうか、再度確認をしてください。
- ③本事業は、専門員とともに地域住民である生活支援員が本人に寄り添い、意思決定支援を行いながら、専門員とともに複数体制で支援にあたることに大きな特徴があります。引き続き生活支援員の計画的な確保、育成、活躍支援に努める必要があります。なお、専門員が生活支援員としての役割を担う必要がある場合には、必ず他の専門員や業務担当者が専門員の役割を担い、実質的に複数職員による支援体制が確保されるようお願いいたします。

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、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5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)	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 *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。

計 62 団体で実施

〔専門員・生活支援員数〕 ※令和5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	143人	129人	21人	0人	293人	1,528人

〔対象者別 相談件数〕

(単位：件)

	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
実施地区	63	62	62	62	62	62	62
相等等計 (①+②)	197,272	205,090	214,393	207,352	214,123	228,314	235,185
関① する 事業 の に	認知症高齢者	113,429	116,929	125,366	114,375	121,164	128,311
	知的障害者	17,305	18,821	19,978	21,221	22,013	24,996
	精神障害者	49,731	50,790	49,558	50,138	50,935	55,563
	不明・その他	11,358	12,584	12,805	14,545	14,416	16,229
②その他	5,449	5,966	6,686	7,073	5,595	8,881	8,392

〔各年度末における契約中件数〕

(単位：件)

	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計 のべ契約件数 (H11年10月～)
認知症高齢者	2,168 (61.7%)	2,179 (60.4%)	2,192 (58.4%)	2,226 (58.0%)	2,302 (57.9%)	2,332 (56.6%)	2,418 (56.4%)	15,797 (74.8%)
知的障害者	328 (9.3%)	353 (9.8%)	399 (10.6%)	419 (10.9)	444 (11.2%)	478 (11.6%)	488 (11.4%)	1,208 (5.7%)
精神障害者	762 (21.7%)	803 (22.3%)	857 (22.8%)	878 (22.9%)	890 (22.4%)	966 (23.4%)	1,004 (23.4%)	2,830 (13.4%)
そ の 他	257 (7.3%)	273 (7.6%)	305 (8.1%)	315 (8.2%)	340 (8.5%)	347 (8.4%)	380 (8.9%)	1,271 (6.0%)
合 計	3,515 (100%)	3,608 (100%)	3,753 (100%)	3,838 (100%)	3,976 (100%)	4,123 (100%)	4,290 (100%)	21,106 (100%)

〔令和4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	128,311	826	740	2,418	283
知的障害者	25,616	59	49	488	28
精神障害者	55,563	155	117	1,004	71
そ の 他	17,303	90	57	380	30
合 計	235,185	1,130	963	4,290	412

※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	R4. 7. 5 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4年度現地調査の実施方針について
	R4. 12. 14 18:00~20:00	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
	R5. 3. 7 16:00~18:00	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5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 11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
R4. 8. 29	小金井市社会福祉協議会
R4. 8. 31	町田市社会福祉協議会
R4. 9. 16	文京区社会福祉協議会
R4. 9. 27	日野市社会福祉協議会
R4. 10. 21	台東区社会福祉協議会
R4. 10. 27	東村山市社会福祉協議会
R4. 11. 1	三宅島社会福祉協議会
R4. 11. 11	青梅市社会福祉協議会
R4. 11. 30	葛飾区社会福祉協議会

（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
R5. 2. 8	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4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、907件となりました。寄せられた相談や苦情のうち、38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。なお、令和3年度は、福祉資金コロナ特例に関する相談件数が年間200件を超えていましたが、令和4年度は20件程度まで減少しています。

以下では、4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、福祉サービスの利用者からの相談が6割を超え、それにともない、相談者の気持ちに寄り添いながら話を聞き、主訴を確認し、事実関係を整理したうえで対応しなければならないケースが増えています。例えば、相談者自身のつらい気持ちや、どこにも受け止めてもらえない憤りを理解してほしいという思いが先行し、具体的な事実関係の確認や苦情の全体像を把握することが難しいケースや、周囲の支援者との関係を築くことが難しく、孤立感と不安感の中で繰り返される相談、また、言葉や態度で気持ちを傷つけられたことに対して、事業者からの謝罪や指導を求めるような相談も多くありました。

第2に、福祉サービスの提供主体が多様化する中で、サービスの質をいかに担保するかという課題があります。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、障害特性への理解や配慮が足りないまま支援にあたり、結果として利用者との信頼関係を構築できずに、利用者が事業所をやめざるを得なくなったり、事業者から契約を打ち切られてしまったケースもありました。中には、苦情対応の意義を理解していないと思われる事業者も見受けられ、事業所の苦情対応のしくみが機能しているとは言い難い状況もみられました。また、最近ではフランチャイズによる事業所経営も多くみられますが、利用者側からみると責任の所在がわかりにくく、そのことが苦情につながっている状況もありました。

第3に、福祉人材の質と量の確保が難しい状況があります。具体的には、経験のある管理者を確保できずに、事業所全体のマネジメントができていなかったことや、職員の退職が相次ぎ、引継ぎが難し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応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
R4. 5. 18 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（8 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R4. 6. 27 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（5 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R4. 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（7 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R4. 10. 4 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（7 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R4. 12. 7 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（6 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R5. 1. 26 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
R5. 3. 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（9 ケース） (イ) 巡回訪問について

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	5
		4年度に新規受付 b	38
		合計件数 a + b	43
		事情調査	31
		事実確認	157
		終結件数 c	37
		(内訳)	知事への通知
	改善の申入れ		(8)
	あっせん		(0)
	その他で終結		(29)
		次年度継続件数 a + b - c	6
	相 談	申出以外の相談	869
	区市町村に対する支援 (集団指導を除く)		35
事業者に対する支援 (集団指導を除く)		104	
その他		10	

ウ 巡回訪問の実施

2か所：施設入所支援事業所2か所

* 事業所における苦情解決体制等について実態を把握し、助言した。

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〕－〔各地区の苦情対応機関〕－〔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4年度は、苦情や相談で907件、区市町村支援・事業者支援の問い合わせ・その他で149件、合計1,056件の相談を受け付けた。〔表1〕

〔表1〕 令和4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	0	0	67	12	67	12	79
	5月	0	0	75	16	75	16	91
	6月	0	0	81	17	81	17	98
	7月	0	0	73	7	73	7	80
	8月	0	0	101	17	101	17	118
	9月	0	0	81	15	81	15	96
下半期	10月	0	0	65	15	65	15	80
	11月	0	0	92	8	92	8	100
	12月	0	0	58	17	58	17	75
	1月	0	0	66	10	66	10	76
	2月	0	0	78	10	78	10	88
	3月	0	0	70	5	70	5	75
全体		0	0	907	149	907	149	1056

苦情は38件（内、新規受付件数は、苦情解決合議体への新規申出16件、報告・助言等13件、利用援助事業合議体9件）、前年度からの継続対応が5件あった。これらに対して、事情調査(委員によるもの)を21回、事実確認(事務局によるもの)を157回実施した。

[表2] 苦情申出・相談件数実績の推移

(件)

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
① 苦情受付件数	35	42	33	29	34	21	22	28	42	42	38
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)	10	12	9	12	7	8	7	7	7	8	9
事情調査等回数	77	65	62	71	58	77	57	41	109	458	188
主な対応 状況	都への通知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	改善申入れ	16	29	24	18	12	6	6	4	2	1 7
	あっせん	—	3	—	—	—	—	—	—	—	—
② 相談	731	680	823	790	1,017	871	968	1,106	1,241	1,161	869
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)	46	56	87	76	54	42	25	25	13	73	16
小計 (①+②)	766	722	856	819	1,051	892	990	1,134	1,283	1,203	907
③ 区市町村支援	22	19	33	29	24	22	36	25	43	62	35
④ 事業者支援	82	45	60	77	62	74	91	79	63	61	104
⑤ その他	7	57	23	29	8	9	6	8	2	—	10
小計 (③+④+⑤)	111	121	116	135	94	105	133	112	108	123	149
総計	877	843	972	954	1,145	997	1,123	1,246	1,391	1,326	1056

* 「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」38件と事務局対応で終了した「相談」等の869件の計907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496件と最も多く、全体の54.7%を占めた。属性については、利用者が572件と最も多く、全体の63.1%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	907 100%	572 63.1%	245 27.0%	0 0.0%	39 4.3%	51 5.6%
高齢者福祉	21 2.3%	3	16	0	0	2
介護保険	47 5.2%	6	33	0	4	4
障害者福祉	92 10.1%	85	5	0	0	2
障害者総合支援法	496 54.7%	345	116	0	26	9
児童福祉	63 6.9%	6	48	0	6	3
生活保護	26 2.9%	23	2	0	0	1
その他の福祉	162 17.9%	104	25	0	3	30

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
R4. 7. 26	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』	23 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実施した。

期 日	会 場	内 容	参加者
R5. 1. 17	オンライン研修	『過剰な要求への相談対応について』	45 名
R5. 2. 24	飯田橋セントラルプラザ 10 階会議室	『精神障害・疾患のある方への相談対応』	22 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)

・録画配信 (R5. 1. 16～2. 28) 受講者 81 名

「事故・苦情対応のリスクマネジメントについて」

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) R4. 10～R5. 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
R4. 5. 26	東京都利用者支援区市町村連絡会	オンライン会議
R5. 2. 27		
R4. 7. 12	令和 4 年度運営適正化委員会事業研究協議会	オンライン会議

R4. 10. 8	令和4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
R4. 10. 24 ～11. 14	令和4年度運営適正化委員会相談員研修会	録画配信

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

エ 全社協 福祉サービスの質の向上推進委員会「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」への委員派遣

＊全8回 オンライン会議

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3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を作成し、障害および児童福祉関係施設・事業所等に配付した。また、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4年度)

発行：令和5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