

令和6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7年2月5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6年10月2日 10月7日 10月9日 10月16日 10月22日 10月25日 10月28日 10月30日	川崎市多摩区社協 相模原市社協緑区事務所 平塚市社協 大井町社協 真鶴町社協 横浜市栄区社協 綾瀬市社協 泉区社協	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6年11月8日 ～12月25日	横浜市旭区社協 横浜市戸塚区社協 川崎市高津区社協 横須賀市社協 茅ヶ崎市社協 愛川町社協 葉山町社協	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）

- ・申出者が話をすると、イライラされて話を聞いてもらえない。【助言対応】
- ・担当の言い方がきつい。申出者の生活状況や気持ちに寄り添ってほしかった。【事業者事情調査実施】

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

適正な運営確保に向けて、財源の確保や専門員等の配置、また、日々の個別ケースへの相談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。

預貯金通帳と印鑑の金庫の鍵の管理について、管理職によって一括管理されている複数の受託社協が確認された。実施主体より、受託社協によっては限られた職員体制で管理体制を整備することが厳しい状況にあると聞いたが、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』では、安全性を高めるために預貯金通帳と印鑑の金庫の鍵の管理者を分けることとされている。運営監視委員会では、受託社協における内部けん制の体制整備に取り組んでいただくよう実施主体に依頼した。

近年、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、待機者が生じていることが大きな課題となっている。待機者が発生している受託社協へ実施主体が個別訪問し、解決に向けた助言や対応がされ、待機者は減少傾向にあるものの、受託社協の専門員の経験等によって待機者が生じてしまうことを伺った。運営監視委員会では、いずれの地域でもすみやかに安心して本事業のサービスにつなげることができるよう、経験のある専門員のノウハウを他の受託社協の専門員と共有・活用し、引き続き課題解決に向けて取り組むよう助言した。

②専門員等の資質向上について

受託社協の課題を把握し、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、専門員等の資質向上に向けた取り組みが行われ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、待機者がいるなかで新規利用に向けた普及啓発をすることの難しさがあることを伺った。本事業者は認知症高齢者や知的・精神障害者等の判断能力が不十分な人の地域での安心・安全な生活を支えるために欠かせない事業であることから、運営監視委員会では本事業を必要とする人に支援が行き届き、すみやかに利用につながることができるよう、本事業の周知・理解に向けて取り組むよう依頼した。

(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

専門員等の資質向上に向けた研修について、いずれの受託社協も概ね積極的に受講されていたが、一部の受託社協では少ない事務局体制であることや、研修会場への移動にかかる時間などから受講することが難しいとの意見があった。運営監視委員会では、研修を受講することで他の受託社協との情報共有などができること、資質向上に向けて必要な研修であることを改めて伝え、またいずれの受託社協においても受講しやすくするよう開催方法の検討について、実施主体へ依頼をした。

また、契約件数に見合った人員配置ができるよう委託金を増額されたい、併せて、契約件数に上限がなく、体制的に新規契約を抑えざるを得ない状況も「市町村社協判断」とされることについて負担に感じており、実施体制に基づく契約件数上限の目安を示されたい旨を伺った。実施主体に対し、適正な運営確保に取り組まれるよう、引き続き依頼した。

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6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況にあることを確認した。実施主体の実施状況調査でも確認したとおり、受託社協の体制上、他に管理を担える管理職がいないために一括管理となっているとの説明を受けた。運営監視委員会では、状況と課題を把握したうえで、リスク軽減のための内部けん制について検討いただくとともに、適正な管理とその体制整備について依頼した。

③事業実施の状況について

多くの受託社協において個別ケースの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。また、担当者間のスムーズな情報共有や、利用者が理解しやすいように独自の様式を作成している受託社協も確認された。

一方、一部の受託社協では、書類の不備やモニタリングの未実施などが目立った。また、書類等預かりサービスのみを契約している利用者が散見された。本来、本事業は福祉サービス利用援助契約を主としていることから、書類等預かりサービスを単独で契約することを想定していない。単独で契約した経過や理由については様々だが、福祉サービス利用援助契約がされていないことで訪問回数が極端に少ないこと、定期的に利用者の生活状況や判断能力等の把握が十分でなくなることを運営監視委員会では懸念していることから、受託社協には契約内容や定期的に利用者の状況を確認する支援方法について検討するよう助言を行った。

【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。

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。

通帳や印鑑を管理している金庫、貸金庫の点検について、不定期または未実施である受託社協が散見された。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、また定期的な点検以外にも点検することで不正防止の効果が高まることを助言した。

（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が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

③運営監視委員会における対応

「日常生活自立支援事業にかかる不適正事案について」通知

【運営監視委員会の認識】

- ・今回の問題が発生した原因は、不適切な管理や事務が長年日常的に行われていたことである。
- ・「不適切な管理ができない仕組みの確立」、「事業実施要綱やマニュアルに基づいた事業実施の徹底」が必要である。

【今後の対応】

- ・当該実施主体に対し、早急な改善と再発防止に向けた取り組み（具体的な改善策の提出、当該受託社協の改善状況の報告等）を依頼する。
- ・当該受託社協に対し、現地調査等の検討および継続した監視を実施する。

当該実施主体より、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