

予 算 要 求 資 料

令和3年度当初予算 支出科目 款：民生費 項：社会福祉費 目：社会福祉諸費

事業名 運営適正化委員会設置運営費補助金

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

健康福祉部健康福祉政策課社会福祉法人監査係 電話番号：058-272-1111(内線 2512)

E-mail： c11221@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 5,952 千円 (前年度予算額：5,952 千円)

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財産 収入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	5,952	2,976	0	0	0	0	0	0	2,976
要求額	5,952	2,976	0	0	0	0	0	0	2,976
決定額									

2 要求内容

(1) 要求の趣旨(現状と課題)

福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言相談、調査、あっせん等を行うことにより、福祉サービスの適切な利用及び提供を支援する運営適正化委員会に関し、設置主体である岐阜県社会福祉協議会への補助を行う。

(2) 事業内容

- 福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決(苦情解決合議体)
福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。
- 福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保(運営監視合議体)
福祉サービス利用援助事業の実施主体から、定期的に業務実施状況について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて助言、現地調査又は勧告を行う。
- 各社会福祉施設等における苦情解決体制の整備を進めるための広報啓発等
・利用者、社会福祉事業の経営者等に対する周知(パンフレット、ポスター等)

- ・ 社会福祉事業の経営者等に対する研修
- ・ 社会福祉事業の経営者等に対する巡回指導
- ・ 円滑な事業の実施に資するための調査研究 等

現在、事務局長 1 名の配置にて上記事業を行っており、事務局長の不在時には相談対応が出来ない状況にある。また、取り扱う相談は事業所等への苦情が主であり、担当者の精神的負担も大きいことから、もう 1 名の配置が必要。

(3) 県負担・補助率の考え方

運営適正化委員会は、社会福祉法第 8 3 条に基づき、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するために設置された機関であり、県の負担は妥当である。

(4) 類似事業の有無

なし

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
補助金	5,952	運営費補助（運営費、委員会開催にかかる経費、研修活動費等）
合計	5,952	

決定額の考え方

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

県地域福祉支援計画

(2) 国・他県の状況

運営適正化委員会は、全都道府県社会福祉協議会に設置されている。

都道府県が運営適正化委員会の設置運営事業に対して補助する経費については、国の生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（国 1 / 2 補助）の対象である。

(3) 後年度の財政負担

継続して補助していく。

事業評価調書

新規要求事業
 継続要求事業

1 事業の目標と成果

(事業目標)

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

福祉サービス利用者の苦情が円滑に解決されるとともに、利用者等からの苦情や意見が、事業者による経営改善とサービスの向上につながる体制づくりを促進する。

(目標の達成度を示す指標と実績)

指標名	事業開始前	指標の推移		現在値	目標	達成率
相談件数 (うち苦情受付)	一件	62件 (39件) (H26)	83件 (55件) (H27)	件 (件) (H29)	未設定 ※	%
第三者委員の設置率 (事業所へのアンケート結果)	-%	76.9% (H21)	74.5% (H24)	68.3% (H27)	80.0% (H30)	%

○指標を設定することができない場合の理由

※苦情相談件数については、指標未設定。

福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決については、第一義的にはすべての社会福祉事業の経営者に課される責務であり、そのうえで、主に利用者－事業者間では解決困難な事例への対応を図るために、運営適正化委員会において処理するものとされており、成果指標にはなじまない。

(前年度の取組)

・事業の活動内容（会議の開催、研修の参加人数等）

県運営適正化委員会が行う以下の事業に対し、補助を行った。

(1) 福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決（苦情解決合議体）

- ・相談件数：92件（うち、苦情受付31件）
- ・苦情解決合議体の開催（年5回）

(2) 福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保（運営監視合議体）

- ・運営監視合議体の開催（年2回）
- ・基幹的社協の現地調査

（9月2カ所、10月4ヶ所 計6ヶ所）

(3) 各社会福祉施設等における苦情解決体制の整備を進めるための広報啓発等

- ・利用者、社会福祉事業の経営者等に対する周知（ポスター等）
- ・社会福祉事業の職員等に対する研修（12月13日、参加者513名）
- ・社会福祉事業の経営者等に対する巡回指導
- ・円滑な事業の実施に資するための調査研究 等

(前年度の成果)

・前年度の取組により得られた事業の成果、今後見込まれる成果

事業者限りでは解決できない苦情に対する相談に応じるなどの支援を行うとともに、施設への個別指導や苦情解決責任者と第三者委員を対象に、その役割や対応技術向上、実践事例などを内容とした研修会等を開催することで、福祉サービス利用者の権利を擁護する体制整備を促進した。

また、福祉サービス利用支援センター（日常生活自立支援事業）による福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保を図るため運営監視事業を実施した。

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

・事業の必要性（社会経済情勢等に沿った事業か、県の関与は妥当か）

○：必要性が高い、△：必要性が低い

(評価)	福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保と、福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決を図ることは、福祉サービス利用者の権利擁護につながることから、事業の必要性が高い。
○	※社会福祉法第83～86条に規定 ※国実施要綱により、実施方法が詳細に規定

・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか）

○：概ね期待どおり又はそれ以上の効果が得られている、△：まだ期待どおりの成果が得られていない

(評価)	事業所へのアンケート調査によると、第三者委員の設置率は68%程度であるものの、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置率は約9割に達しており、事業効果が現れている。
○	

・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか）

○：効率化は図られている、△：向上の余地がある

(評価)	運営適正化委員会（苦情解決合議体、運営監視合議体）の開催日程等の見直しや、事業報告書をインターネットでの公表にするなどし、経費の節減を図っている。
○	

(今後の課題)

・事業が直面する課題や改善が必要な事項

「運営適正化委員会等の設置要綱について（H12.6.7 社援第 1353 号）」により委員会事務のうち、軽易なものや常時行うものは事務局において処理することされており、福祉サービス利用者等からの相談の受付は事務局にて対応しているが、現在は常勤の事務局長が 1 名で担っている状況である。しかしながら、1 名の配置では事務局長の不在時や他の相談を受けている際には相談を受け付ける事が出来ない。また、同要綱により事務局職員は局務に専従することとされていることから、県社協の他の職員が兼ねる事は出来ないため、専従の職員をさらに 1 名配置する必要がある。

(次年度の方向性)

・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか

- ・県民へ苦情解決制度を広く周知するとともに、各福祉施設における苦情解決相談体制の整備が一層促進されるよう事業を推進する。
- ・現在実施している委員会による苦情解決相談、事業所役職員等の研修会事業等についても引き続き実施していく。
- ・福祉サービス利用支援センター（日常生活自立支援事業）による福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保を図るため、委員会による運営監視事業についても引き続き実施していく。