

基本目標2 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																										
<p>1 生活困窮者等の自立に向けた支援</p>																												
<p>(1) 総合相談・生活支援活動の充実強化</p>																												
<p>① 市町村社協における総合相談・生活支援機能の充実・強化</p>																												
<p>ア・市町村社協における総合相談・生活支援機能の充実・強化</p>	<p>・市町村社協の職員を対象に「総合相談・生活支援機能強化研修会」を開催し、社協における総合相談・生活支援機能の強化を図った。</p> <p>※再掲（22社協47人参加）</p>	<p>・セミナーの開催を通じ、THANKS（サンクス）運動の推進や社協における総合相談・生活支援機能の強化の必要性について共通理解を図ることができた。また、基本的な相談援助技術を学ぶことで相談対応職員の資質向上を図ることができた。</p> <p>・市町村社協の相談部門と事業担当部門、在宅福祉サービス部門の職員を参加対象とすることで、社協内の職員間連携を基盤とした、社協の総合相談・生活支援機能の強化につなげることができた。</p>																										
<p>② 生活困窮者自立支援制度の円滑な推進に向けた関係機関・団体との連携強化</p>																												
<p>ア・生活困窮者自立支援制度への円滑な対応と支援</p>	<p>・本会与県内11市及び3地区圏域の生活困窮者自立支援制度に関する相談員等で構成する「生活困窮者自立支援制度・自立相談支援事業相談員等連絡会」（年2回）を開催し、制度を進める上での困難ケースへの対応方法や今後の支援の進め方について協議を行った。</p> <p>・県主催の都道府県伝達研修等に職員を派遣し、支援に関わる相談員・支援員等のスキル向上を図った。</p>	<p>・連絡会の開催を通じ、県や関係機関との連携強化を図ることができた。</p> <p>・都道府県伝達研修（県主催）等への協力を通じ、生活福祉資金貸付事業等について参加者への周知を図ることができた。</p>																										
<p>(2) 生活福祉資金貸付事業等の効果的な実施</p>																												
<p>① 貸付制度の周知と利用の促進</p>																												
<p>ア・生活福祉資金の貸付相談等の支援や広報強化</p>	<p>・低所得世帯等に対し、各市町村社協、生活困窮者自立支援実施機関等との連携のもと、資金の貸付を行い、自立促進を図った。</p> <p>（貸付件数：650件） （貸付金額：1,921,424,980円） （相談件数：23,248件）</p> <p>・市町村社協への「福祉資金情報」を配信（全6回）や各種学校等へのチラシの配布、関係機関・各種団体等の勉強会での制度説明等、本制度に関する情報提供を行い、適切な相談等支援の推進を図った。</p> <p>〈生活福祉資金 借入申込及び貸付決定状況〉</p>	<p>・市町村社協や生活困窮者自立支援事業実施機関等との連携を図り、世帯の実情に即した相談等支援を通じ本資金の迅速な貸付を行い、低所得世帯等の経済的自立の支援につながった。</p>																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">申込状況</th> <th colspan="2">決定状況</th> </tr> <tr> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>643</td> <td>176,654,717円</td> <td>639</td> <td>171,042,700円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>+10</td> <td>-31,105,725円</td> <td>+11</td> <td>-21,655,374円</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>633</td> <td>207,760,442円</td> <td>628</td> <td>192,698,074円</td> </tr> </tbody> </table>					年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	H29	643	176,654,717円	639	171,042,700円	増減	+10	-31,105,725円	+11	-21,655,374円	H28	633	207,760,442円	628	192,698,074円
年度	申込状況		決定状況																									
	件数	金額	件数	金額																								
H29	643	176,654,717円	639	171,042,700円																								
増減	+10	-31,105,725円	+11	-21,655,374円																								
H28	633	207,760,442円	628	192,698,074円																								

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																																																
	<p>〈要保護世帯向け不動産担保型生活資金 借入申込及び貸付決定状況〉</p> <table border="1" data-bbox="400 277 1155 506"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">申込状況</th> <th colspan="2">決定状況</th> </tr> <tr> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>2</td> <td>19,662,300円</td> <td>2</td> <td>19,662,300円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-2</td> <td>-7,002,100円</td> <td>-1</td> <td>-3,152,100円</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>4</td> <td>26,664,400円</td> <td>3</td> <td>22,814,400円</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈臨時特例つなぎ資金 借入申込及び貸付決定状況〉</p> <table border="1" data-bbox="400 584 1155 813"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">申込状況</th> <th colspan="2">決定状況</th> </tr> <tr> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>10</td> <td>854,000円</td> <td>9</td> <td>720,000円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-15</td> <td>-1,221,000円</td> <td>-16</td> <td>-1,355,000円</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>25</td> <td>2,075,000円</td> <td>25</td> <td>2,075,000円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	H29	2	19,662,300円	2	19,662,300円	増減	-2	-7,002,100円	-1	-3,152,100円	H28	4	26,664,400円	3	22,814,400円	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	H29	10	854,000円	9	720,000円	増減	-15	-1,221,000円	-16	-1,355,000円	H28	25	2,075,000円	25	2,075,000円	
年度	申込状況		決定状況																																															
	件数	金額	件数	金額																																														
H29	2	19,662,300円	2	19,662,300円																																														
増減	-2	-7,002,100円	-1	-3,152,100円																																														
H28	4	26,664,400円	3	22,814,400円																																														
年度	申込状況		決定状況																																															
	件数	金額	件数	金額																																														
H29	10	854,000円	9	720,000円																																														
増減	-15	-1,221,000円	-16	-1,355,000円																																														
H28	25	2,075,000円	25	2,075,000円																																														
<p>イ. 市町村社協職員、相談員等への研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協の新任担当者に対して、貸付制度の説明や貸付の算定方法などについて個別研修を行った。(計2回/2市町/4人) 償還指導による借受世帯の自立支援の方法・視点について「生活福祉資金貸付事業担当職員研修会」を実施した。(17市町村/27人) 市町村社協、市町村民児協等からの依頼により、民生委員児童委員を対象とした生活福祉資金貸付制度説明会へ職員を派遣し制度の理解促進を図った。(計6回/541人) 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協職員に対し、貸付要件の周知や相談技法における疑問点の解消につなげた。 民生委員・児童委員に対し、本資金の制度内容の説明や相談支援の取り組み方法等の、理解促進が図られた。 																																																
<p>ウ. 児童養護施設退所者等に対する自立支援資金の貸付相談等の支援や広報強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 県(青少年・子ども家庭課)と連携のもと、児童養護施設や里親、ファミリーホームを通じて必要な相談援助を行い貸付を実施した。 本会広報紙やホームページを通して、貸付制度や申請手続きの情報共有を図り迅速な貸付を行った。 <p>(児童養護施設退所児童等自立支援資金借入申込及び貸付決定状況)</p> <table border="1" data-bbox="400 1464 1098 1675"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">申込状況</th> <th colspan="2">決定状況</th> </tr> <tr> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>34</td> <td>28,604,044円</td> <td>34</td> <td>28,524,044円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>+28</td> <td>+17,476,044円</td> <td>+28</td> <td>+17,396,044円</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>6</td> <td>11,128,000円</td> <td>6</td> <td>11,128,000円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	H29	34	28,604,044円	34	28,524,044円	増減	+28	+17,476,044円	+28	+17,396,044円	H28	6	11,128,000円	6	11,128,000円	<ul style="list-style-type: none"> 児童養護施設退所者や里親解除者等への貸付(生活支援・家賃支援・資格取得支援)を通じて、経済的自立の支援につながった。 																								
年度	申込状況		決定状況																																															
	件数	金額	件数	金額																																														
H29	34	28,604,044円	34	28,524,044円																																														
増減	+28	+17,476,044円	+28	+17,396,044円																																														
H28	6	11,128,000円	6	11,128,000円																																														
<p>エ. 生活応援研修の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けていけるようにライフプランに関する「生活応援セミナー」を実施した。(民生委員・児童委員、社協職員等：71人) 	<ul style="list-style-type: none"> ライフプランを立てる上で重要となる「健康」「いきがい」「お金」について民生委員・児童委員、社協職員等が学び、今後の個別支援におけるスキルアップを図ることができた。 																																																

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
------------	---------	-------

② 債権管理及び滞納世帯の自立支援の強化

ア. 滞納世帯への償還指導及び自立支援	<p>・年間の償還指導計画を基に、各市町村社協合同による滞納者等への戸別償還指導を実施した。 (28市町村 対象4,676件 延べ51日間) (戸別世帯訪問 1,449件前年度比450件減) (償還猶予 5件前年度比1件減) (督促状送付 年：1回 計2,129通) (行方不明調査実施：住民票等取得124件) (夜間帯における電話督促 1,174件前年度比630件減) (償還率：20.1% 前年比2.3%減) (償還完了件数：677件前年比159件減) (長期滞留債権発生件数 目 標 値：336件 今年度件数：279件 57件の低減)</p> <p>〈生活福祉資金 償還状況〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>償還計画額</th> <th>償還済額</th> <th>未償還額</th> <th>償還率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>1,295,078,067円</td> <td>260,444,893円</td> <td>1,034,633,174円</td> <td>20.1%</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-29,074,014円</td> <td>-36,730,161円</td> <td>+7,656,147円</td> <td>-2.3ポイント</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>1,324,152,081円</td> <td>297,175,054円</td> <td>1,026,977,027円</td> <td>22.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈臨時特例つなぎ資金 償還状況〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>償還計画額</th> <th>償還済額</th> <th>未償還額</th> <th>償還率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>18,922,900円</td> <td>1,378,140円</td> <td>17,544,760円</td> <td>7.3%</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-2,182,100円</td> <td>-1,474,090円</td> <td>-708,010円</td> <td>-6.2ポイント</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>21,105,000円</td> <td>2,852,230円</td> <td>18,252,770円</td> <td>13.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈要保護世帯向け不動産担保型生活資金償還状況〉 契約終了件数：2件 償還済額：7,186,453円</p>	年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率	H29	1,295,078,067円	260,444,893円	1,034,633,174円	20.1%	増減	-29,074,014円	-36,730,161円	+7,656,147円	-2.3ポイント	H28	1,324,152,081円	297,175,054円	1,026,977,027円	22.4%	年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率	H29	18,922,900円	1,378,140円	17,544,760円	7.3%	増減	-2,182,100円	-1,474,090円	-708,010円	-6.2ポイント	H28	21,105,000円	2,852,230円	18,252,770円	13.5%	<p>・市町村社協との合同償還指導により、滞納世帯の状況の把握と個別の状況に応じた（償還計画の見直や償還猶予の対応等）償還へつなげることができた。 ・通常の架電に加えて夜間（20時まで）の集中架電による償還指導の強化を図り、長期滞留債権発生の低減につなげることができた。</p>
年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率																																						
H29	1,295,078,067円	260,444,893円	1,034,633,174円	20.1%																																						
増減	-29,074,014円	-36,730,161円	+7,656,147円	-2.3ポイント																																						
H28	1,324,152,081円	297,175,054円	1,026,977,027円	22.4%																																						
年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率																																						
H29	18,922,900円	1,378,140円	17,544,760円	7.3%																																						
増減	-2,182,100円	-1,474,090円	-708,010円	-6.2ポイント																																						
H28	21,105,000円	2,852,230円	18,252,770円	13.5%																																						
イ. 債権管理の強化	<p>・顧問弁護士と連携し債権管理の強化を図った。 (顧問弁護士との調整会議の開催 12回) (顧問弁護士同行による戸別訪問 5件) (内容証明付督促状の送付 4件) (訴訟及び裁判所支払督促の実施 3件) (訴訟による債権回収額 1,188,758円) ・本会規程に基づく償還免除等を行った。 (償還免除 25件：4,587,326円) (延滞利子免除 30件 1,004,580円)</p>	<p>・顧問弁護士と連携して訴訟等を行い、長期滞納債権の回収につなげた。 ・借受人等の死亡や自己破産等による償還困難な債権について、運営委員会での審査を通じ償還免除等を行い不良債権の整理を行った。</p>																																								

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
③ 関係機関・団体との連携強化		
ア. 関係機関・団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援事業実施機関との連絡調整会議や福祉事務所等への事業説明会を通して生活福祉資金貸付制度の理解促進に努めた。 （連絡調整会議：3回） （福祉事務所等説明会：2回） ・生活困窮者自立支援事業実施機関との連携のもと、貸付相談時にはインテーク・アセスメントシートを共有するなど相談支援をセットで行い、低所得世帯への円滑な支援につなげた。 ・生活困窮者支援団体（県労働者福祉基金協会）主催の「就職・生活なんでも相談会」等へ職員を派遣。相談支援体制の強化を図った。 （相談会への出張相談：5町村／延べ10人） （グッジョブセンターおきなわ出張相談：12回／延べ14人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援事業実施機関や福祉事務所等と連携により、生活福祉資金貸付制度の周知及び円滑な貸付利用の促進につながった。 ・新たな生活課題を抱える滞納世帯の支援について生活困窮者自立支援事業実施機関等へつなげることができた。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
------------	---------	-------

2 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の推進

(1) 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の推進

認知症や知的障害、精神障害等によって判断能力が不十分な方を対象に、7か所の基幹的社協との連携のもと福祉サービスの利用にかかる手続き支援や、日常的な金銭管理支援、また、通帳や年金手帳などの重要書類の預かりサービスを実施している。

〈日常生活自立支援事業 契約等の状況〉カッコ内は対前年度比

年度	相談援助件数	新規契約件数	解約件数	現利用者数	待機者数 (利用希望者数)	生活支援員数
H29	26,276件(+865件)	117件(-3件)	79件(+5件)	662人(+38人)	67人(+2人)	150人(-4人)
H28	25,411件	120件	74件	624人	65人	154人

① 増加する利用希望者に対応するための事業実施体制の構築

ア. 事業推進連絡会の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹的社協事務局長会議を開催し、平成31年度から現在の基幹的方式から全市町村型への事業実施形態の見直しに向けた課題への対応策の検討及び共有を図った。 ・専門員連絡会を開催し、業務実施における情報交換や課題に対する協議を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・基幹的社協事務局長会議 (2回) ・基幹的社協専門員連絡会 (4回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全市町村型への移行に向けた課題解決の対応方法や取組スケジュール等を共有し、円滑な移行準備を進めることができた。 ・専門員連絡会では、専門員間の情報交換や課題への協議を行うことを通して、事業推進体制の強化を図ることができた。
イ. 実施状況調査・指導による基幹的社協事業体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結審査会を開催し(10回)、契約締結等に係る審査及び基幹的社協への助言を行った。 ・各基幹的社協に対する実施状況調査を実施し、事務局体制や書類の整備、預り物品の保管状況、待機者解消の取組等について重点的に調査し、適正な事業運営等についての助言指導を行った。(全7か所) ・恩納村社協への基幹的社協新設を見据えた連絡会を開催し、情報共有や課題への対応等の検討を行った。 ・独自に福祉サービス利用援助事業を実施している宜野湾市、うるま市両社協及び新たに事業を開始した北中城村社協に対して、事業推進に向けた助言、情報提供を行った。 ・他県で発生した不祥事案件を踏まえ、事業の適正運営とリスク対策について、会議やメール等にて周知し、注意喚起を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結の審査及び基幹的社協への助言を行うことで、適正な事業運営を図ることができた。 ・実施状況調査を通して、基幹的社協へ適正な事業運営に関する助言や情報提供を行い、事業実施体制の改善強化につながった。 ・基幹的社協新設に係る連絡会の開催を通して、事務手続き等引継ぎに関する情報を共有し、円滑な準備を進めることができた。 ・独自の福祉サービス利用援助事業の実施社協への助言等を行うことで、適正な事業運営と円滑な事業推進につなげることができた。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
② 生活支援員確保・養成の取り組み強化		
ア. 広報・周知の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会や関係機関等の実施する会議等において事業説明を実施した（8回・375人） ・各種大会、会議等にて事業広報用パンフレットの配布を行った。（2,500部） ・本会広報紙「福祉情報おきなわ」において、事業及び研修内容等を掲載し、事業の周知を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業説明、パンフレット配布及び広報誌掲載により、関係機関並びに地域住民・利用者に対し事業周知を図ることができた。
イ. 養成研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・独自の養成講座を開催することができなかったが、与那原町、南風原町の民児協定例会へ出向いて事業説明を行い、事業の周知と生活支援員の担い手として期待できる地域人材の情報提供の依頼を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援員の新規登録につなげることはできなかったが、市町村民児協の協力を得た人材確保の取組みの必要性について基幹的社協や市町村社協と共通理解を図ることができた。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
③ 事業従事者の資質向上のための取り組み強化		
ア. 研修会の開催	<p>専門員等研修会等を開催し、市町村社協担当職員等の資質向上と関係機関の共通認識を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門員等研修会（9社協／26人参加） ・生活支援員現任研修会（4地区／76人参加） ・権利擁護推進研修会（69機関・団体／122人参加） ・権利擁護セミナー（33機関・団体／49人参加） 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害特性の理解をはじめ個々の対象者に寄り添った支援の重要性等、対人援助のスキル向上を図ることができた。 ・生活支援員としての基本的な心構えや利用者とのコミュニケーション方法等、支援に必要な知識や技術を学ぶことができた。 ・先進地社協の取組状況等を共有することにより、市町村段階における社協の機能を活かした権利擁護体制の構築の必要性について、各関係機関とともに共通認識を深めることができた。 ・支援対象者が有するストレングスへの視点や問題解決につなげる支援方法等を習得することができた。
(2) 成年後見制度の利用支援		
① 関係機関と連携・協働した成年後見制度の利用促進		
ア. 後見受任団体等との連絡会議等における協議	<p>他機関主催による各種会議へ参加し、成年後見制度利用促進に係る施策動向や成年後見制度各受任団体の取組み状況等の情報共有や課題に対する協議を行った。</p> <p>「家事関係機関との連絡協議会」 「成年後見制度等の普及促進事業に伴う市町村向け研修会」 「成年後見制度等の普及促進事業に伴う広域連携会議」</p> <p>※本会主催の連絡会議については、同様の会議が他機関で実施されたため開催していない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度受任団体間における取組状況や各課題への対応方法等について情報共有を図るとともに、社協の法人後見の取組み状況等について周知することができた。 ・成年後見制度利用促進法に伴う市町村の役割を踏まえ、今後の権利擁護体制の整備を図るため、関係機関との協働による取組みの必要性について共通認識を深めることができた。
イ. 社協による成年後見制度推進の取組みに関する検討	<p>「法人後見実施社協等による意見交換会」を開催し、法人後見受任状況をはじめ、成年後見制度に対する社協における取組みに関する現状と課題対応の共有を行った。 (14社協／30人)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先進地社協の取組状況を共有することを通して、市町村行政との連携や今後の事業展開のあり方等について、助言や情報提供を行うことができた。
② 市町村社協における日常生活自立支援活動の強化		
イ. 独自あずかり事業実施の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・各市町村社協における独自預かり事業実施状況についてアンケートを実施するとともに、各地区社連主催会議等においてアンケート結果の情報提供と事業実施を呼びかけた。 <p>独自預かり事業実施社協 20社協（前年度比：+1社協）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・伊是名村において、社協独自の預かり事業がスタートする等、離島地区における取組みが進みつつある。 (20社協中、離島社協6か所)

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
------------	---------	-------

3 運営適正化委員会の機能強化

(1) 苦情解決事業の整備促進と機能強化

①委員会の開催

- (1) 全体会議 (4回/福祉サービス利用援助事業における現地調査実施要領案の協議・アンケート調査の結果報告等)
- (2) 運営監視部会 (4回/現地調査及び書面調査の報告等)
- (3) 苦情解決部会 (6回/苦情案件に係る審議及び報告等)

・福祉サービス利用援助事業を実施する社協に対して、適切な運営が確保できるよう助言等を行った。
 ・適切な苦情解決を図るため、苦情案件に対する助言内容等の協議を行った。

②苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況

・苦情解決部会において、寄せられた苦情相談の対応を審議・検討し適切な苦情解決につなげた。

	高齢	障害	児童	医療	行政	社協	その他	合計
①サービス内容(職員の接遇・対応・判断)	4	33	2	1	3	4	0	47
②サービス内容(サービスの質や量)	1	3	0	0	1	0	0	5
③利用料	0	1	0	0	0	0	0	1
④説明・情報提供	2	2	0	0	1	0	1	6
⑤被害・損害	1	4	0	0	0	0	0	5
⑥権利侵害	3	3	2	2	0	0	0	10
⑦サービスの契約や解約	3	4	0	0	0	0	1	8
⑧その他(指導監査・基準違反等)	0	1	2	0	2	1	0	6
合計	14	51	6	3	7	5	2	88

③苦情対応の状況

年度	苦情					苦情以外の相談	合計	
	受付件数	苦情解決の結果			その他			
		相談・助言紹介・伝達	あっせん	通知				
H29(前年度比)	88 (+6)	53 (+9)	24 (+5)	0	1 (+1)	9(-10)	156 (+81)	244 (+87)
H28	82	44	19	0	0	19	75	157

※苦情対応継続中の案件があるため、苦情受付件数と苦情解決の結果は一致しない。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
① 苦情受付担当者や解決責任者、第三者委員による苦情解決体制の整備及びその効果的な運用促進		
ア. 苦情解決の仕組みの整備状況等の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・県内の主たる社会福祉法人等153カ所を対象に、第三者委員の活動状況や苦情解決の取り組み状況に関するアンケート調査を実施した（回答率75.2%）。また、第三者委員に対しても活動の現状や活動への満足度等についてアンケート調査を実施し（回答者165人）、結果については各種研修会や広報誌等にて結果を周知啓発した。 ・特別養護老人ホーム、放課後等デイサービス、障害者就労支援事業所、児童養護施設等を対象に巡回訪問（9カ所）を実施し、苦情解決の仕組みの整備や苦情案件への対応について必要な助言を行った。 ・巡回訪問に係る実施要領を策定し、事業者が主体的に苦情解決が図ることができるように、具体的な助言や情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営適正化委員会委員とアンケート調査の結果を共有し、意見交換を行ったことにより、今後の課題を整理することができた。 ・アンケート調査の結果から課題を分析し、巡回訪問においては、事業者内における第三者委員の設置や活動状況等の助言につなげることができた。さらに事業者内での困難事例について、委員を交えた検討及び助言により、事業者段階における苦情対応力の向上につながった。
イ. 福祉サービス提供事業者への啓発周知と利用者等への適切な支援	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決セミナーを開催し、各事業者における苦情対応力を高め、福祉サービスの質の向上を図った。（合計336人参加） ・宮古地区・八重山地区において福祉サービス提供事業者を対象に説明会を開催し、苦情対応の意義・第三者委員の役割等について周知を行い、苦情解決体制の強化を図った（合計115人参加）。 ・また、ポスター及びガイドブック等を福祉サービス提供事業者へ随時配布したほか、県広報誌や電光掲示板への記事掲載、新聞の無料広告欄を活用した広報・啓発活動を年間を通して実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決セミナーの開催により、事業者段階における苦情解決の円満な実施に向けてのポイントについて、情報共有を図ることができた。 ・離島地区での事業説明会により、各事業者段階での苦情解決体制の整備及び強化につなげることができた。 ・各種広報・啓発活動の実施を通じ、本委員会について関係機関や県民に広く周知することができた。
② 運営適正化委員会における苦情解決機能の充実		
ア. 苦情解決部会を通じた円滑な苦情解決	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決部会を開催し（6回）、対応困難な苦情案件について審議及び報告を行い、事業所等への改善申し入れ事項等について協議した。また、必要に応じて苦情申出人へ助言（53件）や他機関紹介（24件）を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決部会において、事業者等へ改善申し入れや助言内容について協議し、円滑な解決につなげることができた。
イ. 相談員の資質向上	<ul style="list-style-type: none"> ・県内外他団体主催研修会へ相談員を派遣した。 ・運営適正化委員会事業研究協議会 ・九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡協議会（宮崎県開催） ・運営適正化委員会相談員研修 ・障害者差別に関する相談員研修会 ・市民力UPの介護セミナー 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務の基本的な知識を相談員が習得することを通して、相談対応力の向上につながった。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
(2) 福祉サービス利用援助事業の適切な運営監視		
① 福祉サービス利用援助事業の実施社協に対する運営監視		
ア. 運営監視の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用援助事業の実施社協に対する現地調査や書面調査を通して、事業の実施状況を把握するとともに必要な助言を行った。 ・現地調査においては、個別の契約状況を確認することができた。 ・現地調査の実施：5ヶ所（沖縄市社協、宮古島市社協、浦添市社協、うるま市社協、宜野湾市社協） ・書面調査の実施：4ヶ所（名護市社協、那覇市社協、豊見城市社協、石垣市社協） ・福祉サービス利用援助事業に係る現地調査実施要領を策定し、調査の目的や具体的な調査内容を明確化した。 ・県外で発生した福祉サービス利用援助事業における不祥事案件について、運営監視部会にて周知を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査において、委員による専門的な知見に基づいて調査した結果、生活支援員の確保や養成に関することや専門員の過重な業務負担について指摘がなされ、事業運営の適正化につながった。 ・また、課題や改善点等については本会福祉サービス利用支援センターと共有し、適切な事業運営の確保に努めることができた。 ・運営監視部会において調査結果等を踏まえた共通課題や改善事項について協議を行い、必要な助言や情報提供することができた。 ・自治体独自で運営する福祉サービス利用援助事業の取り扱いについて、運営監視部会で協議した結果、必要に応じて支援や助言を行うことに決まった。

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
------------	---------	-------

4 福祉サービスを必要とする矯正施設退所者への支援

(1) 地域生活定着支援事業の実施

① 生活基盤の確保・拡大

※帰るべき住居がない等の理由で特別な支援が必要な刑務所等矯正施設退所予定者の高齢者又は障害者に対し、退所後の福祉サービス利用や居住地確保等の支援を行った。

○コーディネート業務依頼件数	○対象者内訳	○対象者支援状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>依頼状況</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年度からの継続</td> <td>10件</td> </tr> <tr> <td>平成29年度の新規依頼</td> <td>19件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29件</td> </tr> </tbody> </table>	依頼状況	件数	平成28年度からの継続	10件	平成29年度の新規依頼	19件	合計	29件	<table border="1"> <thead> <tr> <th>対象者区分</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高齢者</td> <td>6件</td> </tr> <tr> <td>高齢の障害者</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>知的障害者</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>精神障害者</td> <td>11件</td> </tr> <tr> <td>身体障害者</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29件</td> </tr> </tbody> </table>	対象者区分	件数	高齢者	6件	高齢の障害者	5件	知的障害者	5件	精神障害者	11件	身体障害者	2件	合計	29件	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支援状況</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>フォローアップ移行</td> <td>20件</td> </tr> <tr> <td>支援終了</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>調整中</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29件</td> </tr> </tbody> </table>	支援状況	件数	フォローアップ移行	20件	支援終了	2件	調整中	7件	合計	29件
依頼状況	件数																																	
平成28年度からの継続	10件																																	
平成29年度の新規依頼	19件																																	
合計	29件																																	
対象者区分	件数																																	
高齢者	6件																																	
高齢の障害者	5件																																	
知的障害者	5件																																	
精神障害者	11件																																	
身体障害者	2件																																	
合計	29件																																	
支援状況	件数																																	
フォローアップ移行	20件																																	
支援終了	2件																																	
調整中	7件																																	
合計	29件																																	

○フォローアップ支援件数	○相談支援件数																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>支援状況</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年度からの継続</td> <td>30件</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>20件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50件</td> </tr> </tbody> </table>	支援状況	件数	平成28年度からの継続	30件	平成29年度	20件	合計	50件	<table border="1"> <thead> <tr> <th>依頼状況</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年度からの継続(a)</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>平成29年度の新規依頼(b)</td> <td>33件</td> </tr> <tr> <td>支援終了(c)</td> <td>37名</td> </tr> <tr> <td>合計(30年度継続件数a+b-c)</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table>	依頼状況	件数	平成28年度からの継続(a)	5件	平成29年度の新規依頼(b)	33件	支援終了(c)	37名	合計(30年度継続件数a+b-c)	1件
支援状況	件数																		
平成28年度からの継続	30件																		
平成29年度	20件																		
合計	50件																		
依頼状況	件数																		
平成28年度からの継続(a)	5件																		
平成29年度の新規依頼(b)	33件																		
支援終了(c)	37名																		
合計(30年度継続件数a+b-c)	1件																		

ア. コーディネート業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・支援が必要な矯正施設退所者に対して、入所中に本人との面接を踏まえ、帰住予定地となる市町村及び受入施設等と調整を行い、住居の確保並びに福祉サービス利用手続きの支援を行った。 コーディネート依頼件数 29件 (前年度比: +5件) コーディネート業務回数 287回 (前年度比: +159回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・司法機関、行政機関、福祉関係機関、受入施設等との連絡調整を通して、矯正施設退所後の住居の確保及び福祉サービスの利用につなげることで、支援対象者の社会生活の円滑な移行を図ることができた。
イ. フォローアップ業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・支援対象者や受入施設等に対し、電話や訪問によるモニタリングを行うとともに、適宜、合同支援会議を開催し、関係機関との役割分担のもと支援対象者への支援を行った。 ・また、支援対象者と同伴して病院受診や各種福祉サービスの利用手続き等を行った。 フォローアップ支援件数 50件 (前年度比: +12件) フォローアップ業務回数 650回 (前年度比: +313回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・合同支援会議の開催を通して、受入施設や関係機関との協働体制が構築されるとともに、支援対象者の自立支援につなげることができた。 ・モニタリングを適宜実施することにより、福祉施設や地域の相談支援事業所へ支援の引き継ぎを行うことができた。
ウ. 相談支援業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・支援対象者及び家族、関係機関からの相談に対し、必要な助言・情報提供を行った。 相談支援件数 34件 (前年度比: +28件) 相談業務回数 36回 (前年度比: +23回) 電話・来所相談件数 33件 (前年度比: -19件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用の情報提供や助言を行い、支援対象者の社会生活の安定を図ることができた。

② 個別支援ネットワークの構築

ア. 各種会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> 各種会議の開催等を通して、支援対象者の円滑な社会生活への移行に向け、地域の関係機関との連携による個別支援ネットワークの構築等を行った。 合同支援会議の開催 (46回) 福祉サービス等調整計画検討委員会の開催 (12回) 地域生活定着支援事業連絡会議 (26団体・30人参加) 	<ul style="list-style-type: none"> 各関係機関等と支援対象者が抱える課題や支援方法を共有し、役割を整理することで、個別支援のネットワークの構築と支援の充実強化につなげることができた。 支援対象者への適切な福祉サービス計画を作成することで、円滑な社会生活への移行とその安定を図ることができた。 各関係機関等と支援実施上の課題への対応の方策等について、共通理解を深めることができた。
------------	--	---

平成29年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
イ. 研修会等の開催	<p>地域生活定着支援事業研修会等を開催し、矯正施設退所者支援の理解促進及び支援従事者の資質向上を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域生活定着支援事業研修会（172機関・団体、250人参加） ・触法高齢者・障害者の支援を考えるセミナー（33機関・団体、48人参加） <p>【他機関主催会議への参加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別調整定例連絡会への職員派遣（1回/3人/那覇保護観察所主催） ・九州地方更生保護委員会事例研究会へ職員を派遣（1名）し、事例報告を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修会の開催を通して、矯正施設退所者支援の理解促進及び支援従事者の資質向上を図ることで、個別支援の強化をはじめ、受入施設の確保や支援ネットワークの構築につなげることができた。 ・九州地方更生保護委員会主催の事例研究会において事例報告を行い、他県参加者から助言等を得て、今後の支援の充実強化につなげることができた。