

基本目標2 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
1 生活困窮者等の自立に向けた支援		
(1) 社協の総合力を活かした生活困窮者の自立支援の強化		
① 社協機能を活かした支援の展開と関係機関との連携強化		
ア. 社協機能を活かした生活困窮者支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・「市町村社協会長・事務局長等研究協議会」において、総合相談をはじめ、生活福祉資金貸付事業、日常生活自立支援事業、独自の小口資金貸付、食料支援等、社協機能を活かした継続的な取り組み推進の必要性等について助言を行った。(オンライン/41人) ・市町村社協への巡回訪問や地区社連会議への担当職員の派遣を通じて、社協機能を活かした生活困窮者支援に関する助言・情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「市町村社協会長・事務局長等研究協議会」の開催や市町村社協への巡回訪問等を通して、社協機能を活かした生活困窮者支援の充実、強化につなげることができた。
イ. 生活困窮者自立支援機関等との連携・協働の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・県や自立相談支援機関、市町村社協職員を対象に「生活困窮者自立支援事業相談員等連絡会」を開催し、関係機関の現状や課題、生活福祉資金特例貸付終了後の課題や支援方法、今後求められる困窮者支援の方策等の協議を行った。(オンライン/43人) ・生活困窮者自立支援機関、福祉事務所、市町村社協職員等の生活困窮者支援に携わる支援者を対象に「生活困窮者自立支援研究協議会」を実施し、支援関係者同士の認識を共有した。(62人) ・県生活困窮者自立支援制度研修企画チームへ職員を派遣し、今年度の人材養成研修等の企画・運営について協議を行った。(2回) ・生活困窮者自立相談支援機関初任者研修において生活福祉資金貸付事業について説明し、関係機関相互の連携強化を働きかけた。 ・県及び市福祉事務所等と情報共有や借受人への案内資料の送付等連携を強化し「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金」の円滑な支給へ向けて協力をを行った。 ・グッジョブセンターへの出張相談については、生活福祉資金特例貸付への対応のため中断していたが、9月より職員派遣を再開し、生活福祉資金貸付制度の相談窓口を設置し、ワンストップ相談の対応を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会の開催を通じて、顕在化する困窮者支援の充実強化に向けて、市町村社協と自立相談支援機関等との連携を促進することができた。 ・生活困窮者自立支援における他機関連携をテーマに講演と実践報告、グループディスカッションを実施し、他機関との連携について理解を深めることができた。 ・生活困窮者自立支援機関の人材養成研修の企画に参加するとともに、自立相談支援機関の初任者研修において、生活福祉資金貸付事業について説明を行い、関係機関相互の連携強化につながった。 ・「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金」の迅速かつ適切な実施につなげることができた。 ・出張相談を通じて相談者に対し貸付制度の説明を行い、自立相談支援から貸付制度の利用について、連携を図ることができた。

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
(2) 生活福祉資金貸付事業等の効果的な実施		
① 貸付制度の周知と利用の促進		
<p>ア. 生活福祉資金の貸付制度の広報強化と利用の促進</p>	<p>【本則貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・低所得世帯等に対し、各市町村社協、生活困窮者自立支援事業実施機関との連携のもと、資金の貸付を行い、対象世帯の自立促進を図った。 (貸付決定件数：506件) (貸付決定金額：143,013,940円) (相談件数：52,647件) ・生活福祉資金貸付原資取崩により市町村社協へ相談員を配置し、体制整備を図った。 相談員配置数：11市町村社協（19人） ・特例貸付が終了し、10月以降の生活困窮世帯の自立に向け、市町村社協および自立相談支援機関等との連携を強化し、収支状況の確認や家計改善等を世帯に提案するなど、きめ細やかな支援を行った。 <p>【新型コロナ特例貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策による特例貸付（緊急小口資金、総合支援資金）を行った。受付期間が9月末をもって終了した。 特例緊急小口資金 (貸付決定件数：3,264件) (貸付決定金額：636,780,000円) 特例総合支援資金 (貸付決定件数：3,076件) (貸付決定金額：1,600,758,000円) ・実施体制については、人材派遣（最大7人）を活用し、センター会議室を特例貸付専用室として利用する等、業務推進体制の整備を図った。 ・特例貸付債権管理事務費を活用し、市町村社協における相談体制の強化を図った。 相談員配置数：30市町村社協（66人） <p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会ホームページや広報誌により特例貸付実施の周知を図るとともに市町村社協へ「福祉資金情報」を随時配信した。（17回） ・生活困窮者自立支援機関（16か所）や市町村社協（41か所）へ「生活福祉資金のご案内」パンフレットを配布し、制度の周知を図った。 	<p>【本則貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、相談等支援を通じた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。 ・相談員の配置により、貸付や償還の円滑な相談が行われ、低所得世帯等の経済的自立に向けた相談支援が行われた。 ・特例貸付終了後の本則での貸付相談対応が増える中、市町村社協や生活困窮者自立支援事業実施機関等との研修や連絡会を行い、効果的な低所得者世帯の生活再建に向けた相談支援につなげた。 <p>【新型コロナ特例貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けた生活困窮者等の経済的自立と生活意欲の助長を促進することができた。 ・人材派遣の活用や事務室確保等の実施体制整備により、迅速な貸付決定及び円滑な送金事務につながった。 ・市町村社協の相談体制強化により、貸付や償還の円滑な相談が行われ、生活困窮者等の経済的自立に向けた相談支援が行われた。 <p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会ホームページや広報誌、パンフレットを活用した広報・周知を行うことで、生活困窮者等の潜在的な貸付ニーズの掘り起こしや貸付の利用促進につながった。

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果		
ア. 生活福祉資金の貸付制度の広報強化と利用の促進	〈生活福祉資金 借入申込及び貸付決定状況〉			
	申込状況		決定状況	
年度	件数	金額	件数	金額
R4(A)	516件	156,480,601円	506件	143,013,940円
増減(A-B)	+34	-22,765,998円	+25	-27,711,656円
R3(B)	482件	179,246,599円	481件	170,725,596円
	〈不動産担保型生活資金 借入申込及び貸付決定状況〉			
年度	申込状況		決定状況	
R4(A)	0件	0円	0件	0円
増減(A-B)	±0件	±0円	±0件	±0円
R3(B)	0件	0円	0件	0円
ア. 生活福祉資金の貸付制度の広報強化と利用の促進	〈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〉			
	申込状況		決定状況	
年度	件数	金額	件数	金額
R4(A)	0件	0円	0件	0円
増減(A-B)	±0件	±0円	±0件	±0円
R3(B)	0件	0円	0件	0円
	〈臨時特例つなぎ資金 借入申込及び貸付決定状況〉			
年度	申込状況		決定状況	
R4(A)	0件	0円	0件	0円
増減(A-B)	-1件	-100,000円	-1件	-100,000円
R3(B)	1件	100,000円	1件	100,000円
	〈特例貸付 決定状況〉3月末			
年度	緊急小口資金		総合支援資金	
R4(A)	3,264件	636,780,000円	3,076件	1,600,758,000円
増減(A-B)	-12,099件	-2,361,960,000円	-38,101件	-20,308,533,000円
R3(B)	15,363件	2,998,740,000円	41,177件	21,909,291,000円

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																								
イ. 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	<ul style="list-style-type: none"> ・県（青少年・子ども家庭課）と連携のもと、児童養護施設等や里親、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。 ・本会ホームページを通して、貸付制度や申請手続きの周知を図り迅速な貸付を行った。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う児童養護施設退所者等に対する自立支援資金が拡充されたことを受け、周知を行うなど、退所者等への支援を推進した。 <p>〈児童養護施設退所者等自立支援資金 借入申込及び貸付決定状況〉</p> <table border="1" data-bbox="440 562 1233 763"> <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>R4(A)</td> <td>43件</td> <td>56,525,680円</td> <td>43件</td> <td>56,525,680円</td> </tr> <tr> <td>増減(A-B)</td> <td>-5件</td> <td>+17,732,370円</td> <td>-5件</td> <td>+17,732,370円</td> </tr> <tr> <td>R3(B)</td> <td>48件</td> <td>38,793,310円</td> <td>48件</td> <td>38,793,310円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R4(A)	43件	56,525,680円	43件	56,525,680円	増減(A-B)	-5件	+17,732,370円	-5件	+17,732,370円	R3(B)	48件	38,793,310円	48件	38,793,310円	<ul style="list-style-type: none"> ・児童養護施設等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、経済的自立が図られた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた児童養護施設退所者等に対し、生活支援費の貸付金額の増額を行い、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																						
R4(A)	43件	56,525,680円	43件	56,525,680円																						
増減(A-B)	-5件	+17,732,370円	-5件	+17,732,370円																						
R3(B)	48件	38,793,310円	48件	38,793,310円																						

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
-----------	---------	-------

② 債権管理及び借入世帯の自立支援の強化

ア. 借入世帯への償還指導及び自立支援	<p>【本則貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各市町村社協共同による滞納者等への戸別償還指導の実施は、新型コロナウイルス感染状況が改善されなかつたため、感染防止の観点から昨年に引き続き中止とした。架電による滞納者への償還指導を182件行った。 毎月、自動振替引落不能者に対し払込取扱票を送付した。 7月・3月に借受人及び保証人等に残高のお知らせを送付した。合計8,250件(11,675通) 8月・2月に借受人等に定期払込用紙を送付した。(4,628件) 償還が3ヶ月以上滞っている借受人等に対し督促状を1月に送付した。2,057件(2,826通) <p>償還率: 16.0%(前年度比-6.4ppt) 償還完了件数: 832件(前年度比:-312件)</p> <p>〈生活福祉資金 償還状況〉</p> <table border="1" data-bbox="443 846 1315 1039"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>償還計画額</th> <th>償還済額(円)</th> <th>未償還額(円)</th> <th>償還率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R4(A)</td> <td>1,136,782,050円</td> <td>181,716,309円</td> <td>955,065,741円</td> <td>16.0%</td> </tr> <tr> <td>増減(A-B)</td> <td>-141,129,426円</td> <td>-104,668,488円</td> <td>-36,460,938円</td> <td>-6.4ppt</td> </tr> <tr> <td>R3(B)</td> <td>1,277,911,476円</td> <td>286,384,797円</td> <td>991,526,679円</td> <td>22.4%</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: 1件 (前年度比: -2件) 償還済額: 2,494,276円 (前年度比: -16,509,297円)</p> <p>〈臨時特例つなぎ資金 償還状況〉</p> <table border="1" data-bbox="443 1205 1315 1397"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>償還計画額(円)</th> <th>償還済額(円)</th> <th>未償還額(円)</th> <th>償還率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R4(A)</td> <td>13,687,660円</td> <td>420,810円</td> <td>13,266,850円</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>増減(A-B)</td> <td>-945,640円</td> <td>-233,200円</td> <td>-712,440円</td> <td>-1.5ppt</td> </tr> <tr> <td>R3(B)</td> <td>14,633,300円</td> <td>654,010円</td> <td>13,979,290円</td> <td>4.5%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	償還計画額	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率	R4(A)	1,136,782,050円	181,716,309円	955,065,741円	16.0%	増減(A-B)	-141,129,426円	-104,668,488円	-36,460,938円	-6.4ppt	R3(B)	1,277,911,476円	286,384,797円	991,526,679円	22.4%	年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率	R4(A)	13,687,660円	420,810円	13,266,850円	3.1%	増減(A-B)	-945,640円	-233,200円	-712,440円	-1.5ppt	R3(B)	14,633,300円	654,010円	13,979,290円	4.5%	<ul style="list-style-type: none"> 残額のお知らせを送付することにより、償還金(7月に比べ8月は約600万円増)を回収することができた。
	年度	償還計画額	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率																																					
R4(A)	1,136,782,050円	181,716,309円	955,065,741円	16.0%																																						
増減(A-B)	-141,129,426円	-104,668,488円	-36,460,938円	-6.4ppt																																						
R3(B)	1,277,911,476円	286,384,797円	991,526,679円	22.4%																																						
年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率																																						
R4(A)	13,687,660円	420,810円	13,266,850円	3.1%																																						
増減(A-B)	-945,640円	-233,200円	-712,440円	-1.5ppt																																						
R3(B)	14,633,300円	654,010円	13,979,290円	4.5%																																						
イ. 債権管理の強化	<p>【本則貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各市町村社協と連携し、不良債権の状況把握を行い償還免除や延滞利子免除を行った。(免除 62件 23,858,009円) (延利免除 25件 17,183,808円) 行方不明等の債務者については住民票取得や発送文書返戻による追跡調査を実施し住所を確定し支払い督促を行った(222件)。 顧問弁護士と連携し悪質な債務者への督促(法的措置を含む)を実施した(4件)。 <p>【本則・特例貸付共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各市町村社協への生活福祉資金貸付システム導入を推進した。(次年度本格稼働予定) ※2~3月導入済(9市: 沖縄市、浦添市、宜野湾市、糸満市、名護市、豊見城市、南城市、宮古島市、石垣市) 令和5年度導入予定(2市、30町村導入予定) 	<ul style="list-style-type: none"> 貸付審査等運営委員会にて免除・延利免除を行い世帯の自立に繋げた。 行方不明者の住所が確定し文書等を送付し督促業務を行うことができた。 顧問弁護士と連携し督促を行い3件は完了し、1件は継続支払いを開始することができた。 各市町村社協における貸付システム導入により、借受人等へのスムーズな償還対応が期待できる。 																																								

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																				
ウ. 新型コロナウイルス感染症対策による特例貸付の借受人世帯への償還等の取組み	<p>【新型コロナ特例貸付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特例貸付における、緊急小口資金及び総合支援資金（初回）の償還免除判定年度であることから、対象の借受人に、償還免除申請に関する案内を行い、償還免除規程に基づく免除決定を行った。（非課税免除及び生保・障害手帳免除） 緊急小口資金 <ul style="list-style-type: none"> 免除決定件数 24,195件 （免除判定対象件数に対する免除率 43.2%） 免除決定金額 4,630,261,340円 （免除判定対象金額に対する免除率 43.2%） 総合支援資金（初回） <ul style="list-style-type: none"> 免除決定件数 20,914件 （免除判定対象件数に対する免除率 45.4%） 免除決定金額 11,193,663,960円 （免除判定対象金額に対する免除率 45.8%） ・免除に至らないものの、償還が困難な借受人に対し、市町村社協及び自立相談支援機関と連携し、償還猶予や少額返済などにつなげた。 償還猶予件数 2,990件 少額返済件数 163件 ・償還金収納について、令和5年1月から毎月、コンビニ払込取扱票を借受人へ送付した。また、口座振替申請のあった借受人に対し、令和5年3月から順次、口座振替を開始した。さらに、口座振替不能者に対し、コンビニ払込取扱票を送付した。 ※コンビニ払込取扱票送付数：155,483件（1月～3月） ※口座振替登録数：4,761件 ※償還率：43.0% <p>〈特例貸付資金 償還状況〉</p> <table border="1" data-bbox="424 1319 1295 1496"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>償還計画額(円)</th> <th>償還済額(円)</th> <th>未償還額(円)</th> <th>償還率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R4(A)</td> <td>1,104,327,637円</td> <td>475,224,558円</td> <td>629,103,079円</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>増減(A-B)</td> <td>1,038,911,132円</td> <td>419,818,123円</td> <td>619,093,009円</td> <td>-41.7ppt</td> </tr> <tr> <td>R3(B)</td> <td>65,416,505円</td> <td>55,406,435円</td> <td>10,010,070円</td> <td>84.7%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率	R4(A)	1,104,327,637円	475,224,558円	629,103,079円	43%	増減(A-B)	1,038,911,132円	419,818,123円	619,093,009円	-41.7ppt	R3(B)	65,416,505円	55,406,435円	10,010,070円	84.7%	<ul style="list-style-type: none"> ・償還免除により、当該世帯の自立支援につながった。 ・償還が困難な借受人に対し、償還猶予や少額返済を通じた家計負担の軽減を図ることで、生活再建の支援につながった。 ・債権管理業務をアウトソーシング（外部委託）することにより、膨大な件数の免除・償還業務を円滑に行うことができ、適正な債権管理及び効率的な業務実施につながった。 ・市町村社協と連携することで、免除申請等の支援が必要な世帯の掘り起こしにつながった。
	年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率																	
R4(A)	1,104,327,637円	475,224,558円	629,103,079円	43%																		
増減(A-B)	1,038,911,132円	419,818,123円	619,093,009円	-41.7ppt																		
R3(B)	65,416,505円	55,406,435円	10,010,070円	84.7%																		
<ul style="list-style-type: none"> ・特例貸付の債権管理に関する業務（償還免除、コールセンター、償還金収納、各種文書発送等）をアウトソーシング（外部委託）した。 ・市町村社協（21か所）と連携し、気になる世帯（高齢者世帯、障害者世帯、ひとり親世帯等）に対する償還免除申請等の相談支援を行った。 																						

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
③ 生活困窮者の自立支援に向けた関係機関・団体との連携強化		
<p>ア. 市町村社協職員、相談員等への研修</p>	<p>【本則・特例貸付共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特例貸付を含む生活福祉資金貸付事業の担当職員及び相談員に対し「生活福祉資金貸付事業担当職員研修会」（オンライン）を開催し、担当職員・相談員のスキルアップを図った。（34社協/88人） ・「特例貸付償還免除に関するオンライン説明会」を開催し、市町村社協及び自立相談支援機関職員との連携を図った。（36社協124人、11支援機関29人） ・「特例貸付償還免除業務に関するオンライン連絡会」を開催し、担当職員との連携を図った。（33社協50人） ・「生活福祉資金担当者連絡会」を開催し、特例貸付受付終了後の貸付について、市町村社協及び自立支援機関への説明を行った。（34社協90人、14支援機関26人） ・「生活福祉資金担当職員研修会」を開催し、担当職員の相談援助技術のスキルアップを図った。（21社協/89人） ・生活福祉資金担当者に対し個別説明会を実施し、貸付事業への理解促進を図った。（延べ6回4社協13人） ・「特例貸付における償還猶予及び償還開始に関するオンライン説明会」を開催し、市町村社協及び自立相談支援機関職員との連携を図った。（33社協83人、12支援機関17人） ・「生活福祉資金貸付事業における会計処理に関するオンライン説明会」を開催し、特例貸付の会計処理について説明を行った。（30社協） ・生活福祉資金担当者で奨学金に関する勉強会を開催し、教育支援資金貸付の相談に必要な知識習得を図った。（27社協/60人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会開催により、担当職員・担当職員のスキルアップを図ることができた。 ・特例貸付を中心に事業説明を適宜、行うことにより市町村社協及び生活困窮者自立支援機関との情報共有や連携を図ることができた。 ・個別説明会を実施することにより資金に関する説明だけでなく、資金担当者と直接情報共有や交流することができた。

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
-----------	---------	-------

2 総合的な権利擁護体制づくりの推進

(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

各市町村社協と連携のもと認知症や知的障害、精神障害等によって判断能力が不十分な方を対象に、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た。市町村社協において、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じつつ対応を進め、昨年度末に比べ実利用者は30人増加した。

〈日常生活自立支援事業 1年間の契約等の状況〉

年度	相談援助 件数(件)	新規契約 件数(件)	解約件数 (件)	現利用者数 (人)	待機者数 (利用希望者数) (人)	生活支援員 数 (人)
R4(A)	31,186	123	93	743	158	135
増減(A-B)	-692	+4	+14	+30	-12	-10
R3(B)	31,878	119	79	713	170	145

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

<p>ア. 事業実施体制の充実・強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結審査会を開催し、利用者支援にかかる市町村社協への助言を行うとともに、支援困難ケースの支援策の協議を行った。(7回、4件) ・「市町村社協事務局長連絡会」及び「専門員連絡会」を開催し、「書面調査」「日常生活自立支援事業における小口現金等の取扱いに関する状況調査」の集計結果を共有するとともに、事業運営の適正化に向けての周知を図った。 ・市町村社協に対して「書面調査(41市町村社協)」と「現地調査(那覇市社協他3社協)」を実施し、必要な助言・情報提供を行い、事業運営の適正化を図った。 ・市町村社協からの依頼によるケース会議や契約締結までの調整会議等へ職員を派遣し、必要な助言・情報提供を行った。 ・不適切な小口現金預り支援の発生を受けて、市町村社協に対して「日常生活自立支援事業における小口現金等の取扱いに関する状況調査」を実施した。 ・令和元年度及び3年度に発覚した不適切事案の対応状況について、本会理事会・評議員会、沖縄県、全社協、沖縄県運営適正化委員会等へ随時報告を行った。また、当該社協に対し、事案解決に向けた助言・指導等を行った。 ・県社会福祉施策・予算対策協議会を通じ、県及び市町村へ権利擁護体制の充実強化のための予算要請を行った。 ・市町村行政及び市町村社協職員を対象とした県主催の「地域福祉担当者会議」へ職員を派遣し、市町村段階における権利擁護体制の充実強化を求めた。 ・地区社連会議(南部2回)へ出席し、「日常生活自立支援事業における利用者への日常的な金銭管理支援の取扱いに関する指針」及び「日常生活自立支援事業における不適切事案発生の際の対応フロー図」を周知するとともに、利用者への不適切支援の再発防止の徹底を図った。 ・市町村社協に対して「成年後見制度移行ニーズ調査」を実施し、移行状況等の現状や課題を把握するとともに、各種会議等で調査結果の共有を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結の審査及び市町村社協への助言、支援困難ケースへの支援策を協議することで、効果的な利用者支援につながった。 ・市町村社協事務局長・専門員に対して各種調査の集計結果を共有することで、適正な事業実施への理解促進が図られた。 ・市町村社協に対して現地調査や実施状況(書面)調査等を通じて、各社協の事業実施体制の適正化につなげることができた。 ・市町村社協からの依頼によるケース会議や契約締結までの調整会議等へ職員を派遣することで、適切な事業利用につなげることができた。 ・不適切事案の対応については、当該社協とともに被害利用者へのお詫び弁償等の対応を行うことができた。 ・県、市町村に対し、権利擁護体制の充実強化に向けた効果的な要請活動を展開できた。 ・「地域福祉担当者会議」において事業説明を行うことで、市町村行政職員に対して市町村段階における権利擁護体制の重要性や本事業の理解促進を図ることができた。 ・日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行状況等を市町村社協と共有することで、円滑な移行に向けた理解促進につなげることができた。
------------------------	---	---

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
② 生活支援員確保及び事業従事者の資質向上のための取り組み強化		
ア. 事業従事者研修会の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・「専門員オンライン研修会」を開催し、事業従事者としての事業内容の理解促進や専門的援助技術向上を図った。(オンライン/68人) ・「生活支援員研修会」を開催し、支援者としての基本姿勢や対人援助に必要なスキル等の習得を図った。(配信期間:9月5日~10月31日) 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会の開催を通して、専門員等の役割の理解や相談援助技術の向上につなげることができた。 ・現任の生活支援員等へ講義動画を配信したことで、事業推進のための必要な知識及び利用者支援スキルの向上につなげることができた。
イ. 市町村社協による生活支援員確保の取組み支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協へ「生活支援員研修会(オンデマンド配信)」の講義動画の利活用の周知を図り、市町村社協が行う生活支援員確保に向けた取組みを支援した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協への支援を通して、生活支援員の確保に向けた取組み推進につなげることができた。
③ 利用ニーズに応じた事業実施体制の構築に向けた取組み推進		
ア. 事業の適正かつ効率化に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援員の報酬の改定を行い、利用者支援の体制強化を図った。 ・「日常生活自立支援事業における不適切事案発生の際の対応フロー図」及び「日常生活自立支援事業における利用者への日常的な金銭管理支援の取扱いに関する指針」の策定し、再発防止と発生後の迅速かつ適切な対応を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取扱い指針及び対応フロー図を策定したことで、市町村社協における事業の適切な実施につなげることができた。
(2) 市町村段階の権利擁護体制の構築に向けた支援		
① 市町村社協における一時預かり支援事業の推進		
ア. 一時預かり支援事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協に対し、独自の金銭管理・預り事業の実施状況を調査し、未実施の社協に対して現地調査等にて助言・情報提供を行った。(実施社協数20か所/101人) ・栗国村社協が実施する独自の金銭管理事業についてのヒアリングを行い、要綱等の整備等、必要な情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一時預かり支援事業の強化に向けた情報提供を行うことで、社協における権利擁護機能の強化につなげることができた。
② 市町村社協の権利擁護、地域連携ネットワーク参画の取組みの支援		
ア. 市町村社協での権利擁護支援体制づくりの支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協の成年後見制度利用促進に関する取組み状況を調査し、現状や課題等の共有を図った。 ・「社協における権利擁護推進に向けた情報交換会」を開催し、社協機能を活かした権利擁護支援体制づくりの強化を図った。(オンライン/77人) ・「法人後見事業実施社協情報交換会」を開催し、法人後見事業の課題や対応策等の協議を行うとともに、社協法人後見事業の充実・強化を図った。(オンライン/24人) ・「恩納村法人後見準備設置事務局担当者会議」へ職員を派遣し、法人後見準備事業の進捗を確認するとともに、社協機能を活かした取組み促進に向けた助言・情報提供を行った。 ・「浦添市成年後見制度利用促進体制整備検討会議(準備会議)」へ職員を派遣し、中核機関に求められる連携支援や役割について協議を行った。(3回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協への調査を通じ、日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行が必要と思われる利用者数や移行にかかる課題等を把握することで、成年後見の利用促進に向けた取組みへの参考とすることができた。 ・法人後見実施社協情報交換会の開催を通して、社協機能を活かした法人後見事業の充実・強化を図ることができた。 ・各市町村における権利擁護体制推進に向けた研修会の開催や職員派遣、助言・情報提供を行うことで、社協機能を活かした権利擁護支援体制づくりの促進につなげることができた。

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
イ. 行政機関、専門職団体等の連携促進	<ul style="list-style-type: none"> ・「家庭裁判所と専門職団体（三士会）との協議会」へ職員を派遣し、成年後見利用促進、権利擁護支援体制づくりに向けた課題対応等について情報共有を行った。（3回） ・「後見制度利用促進に関する関係自治体との事務打合せ」に職員を派遣し、各市町村における成年後見制度利用促進に関する取組みについて意見交換を図った。（2回） ・「沖縄県成年後見制度利用促進協議会準備会」へ職員を派遣し、同協議会設置に関する施策の推進、関係機関との意見交換を行った。（2回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・各関係機関と連携を強化することで、日常生活自立支援事業や成年後見制度利用促進について共通理解を深めることができた。

令和4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

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の支援を行うとともに、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保に向け取り組んだ。

<p>①委員会の開催</p> <p>(1) 第12期運営適正化委員会委員選任のための選考委員会 (1回)</p> <p>(2) 全体会議 (3回/令和3年度実績報告及び令和4年度事業計画、第12期委員会委員選任、苦情受付状況アンケート調査結果報告等)</p> <p>(3) 運営監視部会 (3回/福祉サービス利用支援センターからの報告等)</p> <p>(4) 苦情解決部会 (6回/苦情案件に係る審議・報告等)</p> <p>その他、早急に対応する必要があった苦情等については、委員長や委員と個別に調整を行い対応した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第12期運営適正化委員会委員を選考し、運営適正化委員会の実施体制を整備した。 ・適切な苦情解決を図るため、苦情案件に対する対応等の協議を行った。 ・市町村社協が実施する福祉サービス利用援助事業の課題や改善点を県福祉サービス利用支援センターと共有し、適切な事業運営の支援に努めた。
--	--

②苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況

(単位:件)

	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	2	6	25	5	38
②サービスの質や量	4	3	13	1	21
③説明・情報提供	5	2	13	3	23
④利用料	1	2	1	0	4
⑤被害・損害	1	3	1	1	6
⑥権利侵害	0	1	0	0	1
⑦その他	2	2	5	1	10
合計(R4)	15	19	58	11	103
増減	+1	-3	+7	-6	-1
合計(R3)	14	22	51	17	104

・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。

③苦情対応の状況

(単位:件)

年度	受付件数	苦 情						苦情以外の相談	合計
		苦情解決の結果							
		① 相談・助言	② 紹介・伝達	③ 当事者間の話し合いの解決	④ あつせん	⑤ 通知	⑥ その他		
R4(A)	103	41	15	12	0	0	35	49	152
増減(A-B)	-1	+24	+3	-5	0	0	-23	+2	+1
R3(B)	104	17	12	17	0	0	58	47	151

令和4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と支援	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人以外の民間事業者が運営する児童福祉サービス事業所を対象にアンケートを実施し、事業所段階における苦情解決体制の整備状況と運営上の課題等の把握を行った。 調査対象件数：405件 回答有：286件（回答率：70.6%） 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査で得られた結果を運営適正化委員会で報告し、児童福祉サービス事業所における苦情解決体制の整備状況と運営上の課題等について共有することができた。 ・アンケート調査で得られた結果をもとに、今後実施する「苦情解決セミナー」や、次年度に作成を予定している「苦情解決の手引き（仮）」に反映させ、苦情解決体制の質の向上につなげていく。
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"> ・「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」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。（オンライン 2回/計353施設・事業所） ・本会広報誌において昨年度の障害福祉サービス事業所に対するアンケート結果の報告を掲載し、事業所への啓発周知を行った。 ・苦情解決の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、事業所の苦情解決体制の整備を促した。 ・事業所の巡回訪問を実施し、苦情解決の仕組みの整備や苦情対応のポイント等、利用者への適切な苦情解決についての助言を行った。（5ヶ所） ・琉球新報、沖縄タイムス、週刊レキオが運営する無料の広報欄を活用し、広報・啓発活動を実施した。（各1回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」の開催により、福祉サービス事業所における苦情解決体制の整備や第三者委員の重要性を周知することができた。 ・事業所への巡回訪問を通じて、苦情解決の仕組みの整備や運用に関する課題等を把握し、改善に向けた助言・支援を行い、苦情解決体制整備の促進を図ることができた。 ・各種広報啓発活動の実施を通して、本委員会の役割や福祉サービスの苦情解決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. 委員及び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、対応方法等に関する協議を行った。また、必要に応じて苦情申出人への助言や他機関紹介及び当事者間での話し合いを推奨し、苦情解決を図るための提案を行った。 ・事業所を訪問して苦情に係る聞き取り・助言を行った。（3件） ・委員の任期満了に伴う改選に際し、「委員選任のための選考委員会」を開催し、第12期運営適正化委員会委員を選任した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決部会において、事業者や苦情申出人への助言内容について協議し、円滑な苦情解決につなげることができた。 ・中立・公正な手続きを経て第12期委員の選任することができた。
イ. 相談員の資質向上	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修会へ職員を受講させる等、事務局職員の資質向上に努めた。 全社協「運営適正化委員会事業研究協議会」（オンライン） 「九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議」（オンライン） 全社協「運営適正化委員会相談員研修会」（オンライン） 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種会議や研修会への参加により、全国の運営適正化委員会の現状や課題について共有し、職員の資質向上と今後の円滑な委員会運営につなげることができた。
(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. 利用者の契約や支援状況の確認及び福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・運営監視部会を開催し福祉サービス利用援助事業の適正な運営に向けて協議した。（3回） ・県福祉サービス利用支援センターと連携して市町村社協の現地調査を実施し、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施体制等の把握や必要な助言を行い、同事業の適正な運営の確保に努めた。（宮古島市、嘉手納町、南風原町、金武町：計4回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用支援センターと連携した現地調査で、適切な事業運営のための助言等を行い、事業の透明性・公平性確保につなげることができた。

令和4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等への支援

(1) 地域生活定着支援事業の実施

① 矯正施設退所者等への支援

※帰るべき住居がない等の理由で特別な支援が必要な矯正施設退所予定者及び退所した高齢者及び障害者に対し、居住地確保や福祉サービス等の利用支援を行った。また、刑事司法手続きの入口段階で釈放された後、更生緊急保護制度を利用する高齢者及び障害者に対し、帰住先の確保や福祉サービス等の利用支援を行った。

【特別調整・一般調整対象者に対する支援業務】

〈コーディネート業務 依頼件数〉

依頼状況	R4(件)	R3(件)	増減
前年度からの継続	12	11	+1
当年度の新規依頼	17	21	-4
合計	29	32	-3

コーディネート業務回数(回)	679	693	-14
----------------	-----	-----	-----

〈コーディネート業務 支援対象者内訳〉

対象者区分	R4(件)	R3(件)	増減
高齢者	7	11	-4
高齢の障害者	3	2	+1
知的障害者	10	10	0
精神障害者	8	9	-1
身体障害者	1	0	+1
合計	29	32	-3

〈支援対象者の状況〉

支援状況	R4(件)	R3(件)	増減
フォローアップ移行	16	20	-4
支援終了	3	0	+3
コーディネート継続中	10	12	-2
合計	29	32	-3

〈フォローアップ支援件数〉

支援状況	R4(件)	R3(件)	増減
前年度からの継続	71	65	+6
当年度の新規移行	16	20	-4
合計	87	85	+2

フォローアップ業務回数(回)	1,376	1,268	+108
----------------	-------	-------	------

【被疑者等支援業務】

〈被疑者等支援業務 依頼件数〉

依頼状況	R4(件)	R3(件)	増減
前年度からの継続	1	-	+1
当年度の新規依頼	10	2	+8
合計	11	2	+9

被疑者等支援業務回数(回)	252	14	+238
---------------	-----	----	------

〈対象者内訳〉

対象者区分	R4(件)	R3(件)	増減
高齢者	1	1	+1
高齢の障害者	4	1	+3
知的障害者	1	-	+1
精神障害者	3	-	+2
身体障害者	2	-	+2
合計	11	2	+9

【相談支援業務】

〈相談支援件数〉

依頼状況	R4(件)	R3(件)	増減
前年度からの継続(a)	1	0	+1
当年度の新規依頼(b)	37	27	+10
支援終了(c)	38	26	+12
合計(a+b-c)	0	1	-1

相談業務回数(回)	77	39	+38
-----------	----	----	-----

ア. コーディネート業務の実施

・ 触法高齢者及び障害者が矯正施設退所後の円滑な社会復帰が図られるよう、支援対象者との面談を踏まえて、受入施設への入所調整や福祉サービス等の利用手続きの支援を行った。

 コーディネート支援件数
 29件(前年度比:-3件)

 コーディネート業務回数
 679回(前年度比:-14回)

・ 新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、県内外の矯正施設での支援対象者との面談は、対面式とテレビ面談を組み合わせる実施するとともに、関係機関と連携して個別支援計画の策定を図った。

 ・ 県内矯正施設での面談: 85回
 (対象者面談: 70回/選定面談: 15回)

 ・ 県外矯正施設での面談: 23回
 (対象者面談: 2回/テレビ面談21回)

・ 司法、行政、医療、福祉関係機関等との連絡調整や、矯正施設退所後の住居の確保、福祉サービス等の利用調整を実施し、支援対象者が安定した地域生活に早期移行できるよう支援を行うことができた。

令和4年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
イ. フォローアップ業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援対象者に同行して行政機関での各種福祉サービスの利用手続きや病院受診、個別支援会議への参加等を行った。 ・ 新型コロナウイルス感染症の感染対策との両立を図りながら、支援対象者へのモニタリング、個別支援会議の開催等の支援調整を行った。 フォローアップ支援件数 87件（前年度比：+2件） フォローアップ業務回数 1,376回（前年度比：+108回）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関と役割分担して、支援対象者の生活環境の変化に応じた適切な支援を行うことができた。 ・ 感染症防止対策の徹底と支援対象者へのきめ細かい支援の両立を図ることができた。
ウ. 被疑者等支援業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護観察所からの依頼を受け、刑事司法関係機関や福祉関係機関と連携し、高齢・障害のある被告人が身柄を釈放された後、直ちに必要な福祉サービスが利用できるよう支援を行った。 ・ 依頼件数：11件 ・ 被疑者等支援件数：252回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 刑事司法関係機関（地方検察庁、拘留所、弁護士等）、福祉関係機関と連携し、支援対象者が釈放後ただちに福祉サービス等の支援を受けながら地域生活を開始することができた。
エ. 相談支援業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 矯正施設出所者やその家族、関係機関等からの相談に対し、必要な助言や情報提供を行った。 相談支援件数 38件（前年度比：+10件） 相談業務回数 77回（前年度比：+38件）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種福祉サービス等の内容や申請窓口等の情報提供を行うことを通じて、触法高齢・障害者等の社会生活の安定につながった。
② 地域移行に向けた個別支援ネットワークの構築と受け入れ先の確保		
ア. 各種会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別支援にかかる関係機関等との密な電話連絡や会議等を通して、支援内容の調整等を行った。（会議の開催：25回、会議への参加：58回） ・ 「福祉サービス等調整計画検討委員会」を開催し、各委員から助言を元に支援方法を検討した。（10回） ・ 県が主催する「市町村地域福祉担当者会議」へ職員を派遣し、地域生活定着支援事業の周知と市町村での矯正施設退所者等への支援について情報共有を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別支援会議の開催や参加を通して、関係者との役割分担に基づく支援方針の策定や支援の進捗状況等の確認を行い、個別支援ネットワークの構築と支援対象者の円滑な地域移行を推進することができた。 ・ 検討委員会において、対象者の特性や環境に応じた支援方法等について専門的な助言をいただき、支援の充実につなげることができた。 ・ 県主催会議等にて事業周知、情報共有を通して、多機関・多職種連携による対象者の重層的な支援ネットワーク構築について理解及び協力の促進を図ることができた。
イ. 研修会等の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・ 触法高齢者・障害者の地域生活移行等をテーマに研修会を開催し、定着支援センター業務への理解と支援ネットワークの構築を図った。 ・ 「地域生活定着支援事業研修会」（オンライン/82人） ・ 「罪に問われた高齢者・障害者の支援を考えるセミナー」（49人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種研修会の開催を通じて、本事業への理解及び支援従事者の資質向上を促進するとともに、個別支援の充実、支援ネットワークの拡大及び受入事業所等の確保を図ることができた。

令和4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		
ウ. 福祉・司法関係団体等との連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域生活定着支援事業連絡会議」を開催し、弁護士会、地方検察庁、保護観察所等との連携による被疑者等支援業務の円滑な実施に向けた情報共有を図った。(28人) ・県内福祉・司法関係団体、全国地域生活定着支援センター協議会(全定協)、九州各県地域生活定着支援センター等が開催する会議等へ職員を派遣し、事業推進に向けた情報共有と連携強化を図った。 ・福祉事業者巡回開拓(新規74件、既存528件) ・福祉機関への事業説明(7回) 【那覇保護観察所】 ・特別調整定例連絡会 【沖縄刑務所】 ・沖縄刑務所視察委員会 ・社会復帰支援指導 ・福祉に関する協議会 ・農福連携に関する意見交換会 ・研究授業 【沖縄県】 ・市町村地域福祉担当者会議(再掲) 【全定協・九州ブロック】 ・全定協定時総会(オンライン、1回) ・情報セキュリティ部会(2回) ・全定協人材養成研修(全定協主催、オンライン開催、6人) ・社協関係者連絡会議(岡山県、オンライン) ・九州ブロックセンター長会議(オンライン、3回) ・九州ブロック定例オンラインミーティング(4回) ・九州ブロック実務者勉強会(鹿児島県、オンライン) ・九州ブロック専門研修会(大分県、オンライン) 【その他機関団体主催会議等】 ・アディクション連携会議(県総合精神保険福祉センター主催、オンライン) 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会議では、被疑者等支援業務に焦点を絞り、先進県の事例から業務の内容や連携のあり方等について協議し、業務体制の整備に資することができた。 ・各種事業説明等を通して、関係者との役割分担に基づく支援計画策定や進捗状況の確認を行うことで、対象者の円滑な地域移行に向けた支援を行うことができた。 ・県内の福祉・司法関係機関団体等との連携強化を通じ、定着支援センターが行う事業の円滑な実施を図ることができた。 ・全定協、九州ブロックの会議へ参加することにより、各センター間で事業運営上の課題への対応などの情報共有が図られた。