

基本目標2 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

令和元年度事業計画	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) 総合相談・生活支援活動の充実強化		
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		
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	<ul style="list-style-type: none"> 「生活困窮者自立支援研究協議会」を開催し、市町村社協と多様な分野の支援者との連携強化を推進し、地域における総合相談・生活支援機能の充実・強化を図った。(63人参加) 	研究協議会の開催を通じ、社協と県内の生活困窮者支援に関わる関係者との連携強化が図られた。
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		
ア. 生活困窮者の自立に向けた対応・支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関及び市町村社協職員を対象とした「生活困窮者自立支援事業相談員等連絡会」を開催し、制度の動向やその対応について共有を図るとともに、効果的な支援に向けての事例検討等を行った。 令和2年度から開始される都道府県主催の法定研修の企画チームへ職員を派遣し、研修体系やその内容について協議を行った。 	・連絡会の開催を通じ、生活困窮者の自立支援に向けた制度動向について理解を深め、制度への円滑な対応につなげた。また、各関係機関同士のネットワークの充実及び支援体制の強化を図ることができた。
(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		
ア. 生活福祉資金の貸付相談等の支援や広報強化	<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。 (貸付件数：374件) (貸付金額：162,543,100円) (相談件数：22,054件) 生活福祉資金の貸付や償還の円滑な相談が行われるように、市町村社協に相談員を配置した。(12市町20人) 11月に発生した新型コロナウイルス感染症対策として、緊急小口資金等の特例貸付を3月25日より実施した。 (貸付件数：135件) (貸付金額：23,680,000円) 市町村社協への「福祉資金情報」を配信し適切な相談等支援の促進を図った。(5回) グッジョブセンター等にてパンフレット配布を行い、広報周知を図った。 	<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、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。 新型コロナウイルス感染症の拡大で、イベントの中止や、事業自粛による出勤日数の減等による収入減の世帯に対し、緊急小口資金等の特例貸付を実施し、生活を支援することができた。

令和元年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																								
ア. 生活福祉資金の貸付相談等の支援や広報強化	<p>〈生活福祉資金 借入申込及び貸付決定状況〉</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>R1</td> <td>369件</td> <td>92,875,200円</td> <td>366件</td> <td>89,858,800円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-182件</td> <td>-40,409,203円</td> <td>-184件</td> <td>-41,428,226円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>551件</td> <td>133,284,403円</td> <td>550件</td> <td>131,287,026円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R1	369件	92,875,200円	366件	89,858,800円	増減	-182件	-40,409,203円	-184件	-41,428,226円	H30	551件	133,284,403円	550件	131,287,026円	
	年度		申込状況		決定状況																					
		件数	金額	件数	金額																					
	R1	369件	92,875,200円	366件	89,858,800円																					
	増減	-182件	-40,409,203円	-184件	-41,428,226円																					
	H30	551件	133,284,403円	550件	131,287,026円																					
	<p>〈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"> <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>R1</td> <td>0件</td> <td>0円</td> <td>0件</td> <td>0円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-2件</td> <td>-37,632,000円</td> <td>-2件</td> <td>-37,632,000円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>2件</td> <td>37,632,000円</td> <td>2件</td> <td>37,632,000円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R1	0件	0円	0件	0円	増減	-2件	-37,632,000円	-2件	-37,632,000円	H30	2件	37,632,000円	2件	37,632,000円	
	年度		申込状況		決定状況																					
		件数	金額	件数	金額																					
	R1	0件	0円	0件	0円																					
	増減	-2件	-37,632,000円	-2件	-37,632,000円																					
	H30	2件	37,632,000円	2件	37,632,000円																					
	<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"> <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>R1</td> <td>6件</td> <td>72,484,300円</td> <td>6件</td> <td>72,484,300円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>+4件</td> <td>+55,514,480円</td> <td>+4件</td> <td>+55,514,480円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>2件</td> <td>16,969,820円</td> <td>2件</td> <td>16,969,820円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R1	6件	72,484,300円	6件	72,484,300円	増減	+4件	+55,514,480円	+4件	+55,514,480円	H30	2件	16,969,820円	2件	16,969,820円	
	年度		申込状況		決定状況																					
		件数	金額	件数	金額																					
	R1	6件	72,484,300円	6件	72,484,300円																					
	増減	+4件	+55,514,480円	+4件	+55,514,480円																					
H30	2件	16,969,820円	2件	16,969,820円																						
<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"> <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>R1</td> <td>3件</td> <td>250,000円</td> <td>3件</td> <td>250,000円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>+1件</td> <td>+50,000円</td> <td>+1件</td> <td>+50,000円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>2件</td> <td>200,000円</td> <td>2件</td> <td>200,000円</td> </tr> </tbody> </table>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R1	3件	250,000円	3件	250,000円	増減	+1件	+50,000円	+1件	+50,000円	H30	2件	200,000円	2件	200,000円		
年度		申込状況		決定状況																						
	件数	金額	件数	金額																						
R1	3件	250,000円	3件	250,000円																						
増減	+1件	+50,000円	+1件	+50,000円																						
H30	2件	200,000円	2件	200,000円																						
イ. 市町村社協職員、相談員等への研修	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協の新任担当職員に対して、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3回/2市町/14人) 「生活福祉資金貸付事業担当職員研修会」を実施し、相談支援事業担当職員のスキルアップを図った。(29市町村/55人) 北部地区社連庶務部会からの依頼により、貸付制度や初回相談時のポイントについて説明を行った。(計1回/10市町村/13人) 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協の事業担当職員に対し、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ることができた。 北部地区社連庶務部会において、社協の事業担当以外の職員に対し、本資金の制度内容の説明や初回相談時のポイントを説明し理解促進を図るとともに、担当者不在時の対応について協力依頼を行うことができた。 																								

令和元年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果																								
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>・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。</p> <p>・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。</p> <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="421 421 1035 595"> <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>R1</td> <td>23件</td> <td>23,973,000円</td> <td>23件</td> <td>23,973,000円</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-4件</td> <td>-5,411,700円</td> <td>-4件</td> <td>-5,411,700円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>27件</td> <td>29,384,700円</td> <td>27件</td> <td>29,384,700円</td> </tr> </tbody> </table> <p>償還中件数 3件 3,534,320円</p>	年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R1	23件	23,973,000円	23件	23,973,000円	増減	-4件	-5,411,700円	-4件	-5,411,700円	H30	27件	29,384,700円	27件	29,384,700円	<p>・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繋げることができた。</p>
年度	申込状況		決定状況																							
	件数	金額	件数	金額																						
R1	23件	23,973,000円	23件	23,973,000円																						
増減	-4件	-5,411,700円	-4件	-5,411,700円																						
H30	27件	29,384,700円	27件	29,384,700円																						
エ. 生活応援研修の実施	<p>・「生活困窮者自立支援研究協議会」を開催し、市町村社協と多様な分野の支援者との連携強化を推進し、地域における総合相談・生活支援機能の充実・強化を図った。（63人参加） ※ 再掲</p>	<p>研究協議会の開催を通じ、社協と県内の生活困窮者支援に関わる関係者との連携強化が図られた。 ※ 再掲</p>																								

令和元年度事業計画	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。</p> <p>30市町村 対象3,584件 延べ54日間 戸別世帯訪問 2,112件 (前年度比+235件) 償還猶予 7件 ※前年度6件 督促状送付 合計 2,730通 行方不明調査の実施：住民票等取得169件 夜間帯における電話督促 755件 延べ10日 償還率：18.02% (前年度比 -1.38ポイント) ※前年度累計19.4% 償還完了件数：653件(前年度 35件減) 長期滞留債権発生件数 目 標 値：320件 今年度件数：229件 昨年度件数：215件</p> <p>〈生活福祉資金 償還状況〉</p> <table border="1" data-bbox="437 725 1208 904"> <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>R1</td> <td>1,273,184,120円</td> <td>229,368,878円</td> <td>1,043,815,242円</td> <td>18.02%</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-20,649,104円</td> <td>-21,750,597円</td> <td>-1,101,493円</td> <td>-1.38%</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>1,293,833,224円</td> <td>251,119,475円</td> <td>1,042,713,749円</td> <td>19.40%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈臨時特例つなぎ資金 償還状況〉</p> <table border="1" data-bbox="437 967 1208 1146"> <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>R1</td> <td>16,836,160円</td> <td>665,140円</td> <td>16,171,020円</td> <td>3.95%</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-101,001,740円</td> <td>-160,600円</td> <td>-841,140円</td> <td>-0.65%</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>117,837,900円</td> <td>825,740円</td> <td>17,012,160円</td> <td>4.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈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：10,815,971円 (昨年 0件 0円) 〈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 償還済額：5,760,000円 (昨年 1件 2,765,456円)</p>	年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率	R1	1,273,184,120円	229,368,878円	1,043,815,242円	18.02%	増減	-20,649,104円	-21,750,597円	-1,101,493円	-1.38%	H30	1,293,833,224円	251,119,475円	1,042,713,749円	19.40%	年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率	R1	16,836,160円	665,140円	16,171,020円	3.95%	増減	-101,001,740円	-160,600円	-841,140円	-0.65%	H30	117,837,900円	825,740円	17,012,160円	4.6%	<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(償還計画の見直しや償還猶予の対応等)償還へつなげることができた。</p> <p>・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																																						
R1	1,273,184,120円	229,368,878円	1,043,815,242円	18.02%																																						
増減	-20,649,104円	-21,750,597円	-1,101,493円	-1.38%																																						
H30	1,293,833,224円	251,119,475円	1,042,713,749円	19.40%																																						
年度	償還計画額	償還済額	未償還額	償還率																																						
R1	16,836,160円	665,140円	16,171,020円	3.95%																																						
増減	-101,001,740円	-160,600円	-841,140円	-0.65%																																						
H30	117,837,900円	825,740円	17,012,160円	4.6%																																						
イ. 債権管理の強化	<p>・顧問弁護士と連携し、債権管理の強化に努めた。 (顧問弁護士との調整会議の開催 11回)</p> <p>・本会規程に基づき、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> <p>償還免除 60件 15,108,894円 (前年度比 50件 10,936,526円) 延滞利子免除 19件 16,937,810円 (前年度比 6件 4,979,125円)</p>	<p>・顧問弁護士と連携して、長期間滞納している世帯の償還金の回収等につなげることができた。</p>																																								

令和元年度事業計画	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や福祉事務所等との連携のもと、インテーク・アセスメントシートの情報共有など、相談支援が円滑に行えるように連携を図った。 ・「グッジョブセンターおきなわ」への出張相談窓口職員を派遣し、生活困窮世帯等の自立に向けた支援を行った。(11回) ・福祉事務所等生活福祉資金生活保護担当職員(新任)において生活福祉資金貸付事業についての講義を行った。(89人参加) ・各市町村民生委員児童委員協議会からの依頼により、貸付制度について説明を行った。(南風原町2回、名護市1回、北谷町1回) 	<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や情報共有を図り、貸付利用の促進と、低所得世帯への円滑な支援につなげた。 ・各福祉事務所新任職員を対象にした研修において、貸付相談が円滑な対応につながるよう説明を行い、各福祉事務所新任職員の生活福祉資金についての理解につながった。 ・民生委員・児童委員に対し制度説明を実施することにより、対象世帯の支援にむけ協力体制をより強化することができた。

令和元年度事業計画	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

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。

〈日常生活自立支援事業 契約等の状況〉

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
R1	27,264件	93件	79件	669人	104人	153人
増減	+3,466件	+19件	-1件	+14人	+46人	-1人
H30	23,798件	74件	80件	655人	58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

<p>ア. 事業実施体制の充実・強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの基幹型方式による実施体制を、今年度から全市町村型へ移行した。 ・契約締結審査課を開催し、契約締結に係る審査及び市町村社協への助言を行った。 ・社会福祉振興基金を活用し、元基幹的社協（8市村）へ助成（790万）を行い、各市町村社協へのフォローアップ支援を図った。 ・全市町村型への移行状況等を把握するために、各市町村社協に対して、「事業実施状況アンケート」（4月）及び「事業実施状況調査」（7月）を実施した。 ・市町村社協へ巡回訪問を実施し、事業実施状況を把握するとともに、必要な助言を行った。（石垣市他12社協実施） ・「市町村社協事務局長等連絡会」（第1回：35社協／62人参加 第2回：31社協／48人参加）や「地区別専門員連絡会」（北部：20人参加・中部：20人参加・南部：32人）を開催し、事業実施上の課題解決への対応策の検討、情報共有を図った。 ・今年度より事業開始する市町村社協に対し、事務効率化等を図ることを目的に業務支援システムの導入を行った。（32市町村） ・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。 ・南部地区社連会議、豊見城市社協管内連絡会、沖縄市社協管内連絡会、先島地区事業担当者連絡会へ担当職員を派遣し、全市町村型移行後の利用者支援の方法や事務処理等の助言、情報提供を行った。 ・11市を対象とした県主催の「日常生活自立支援事業の全市町村型方式移行に係る意見交換会」へ担当職員を派遣し、助言、情報提供を行い、市段階における権利擁護体制の充実強化を求めた。 ・石垣市社協への現地調査（7月）において、一部利用者に対する不適切な支援、事務処理を確認した。同市社協に対し、全容解明に向けて内部調査を指示するとともに、再調査の実施（10月）、市社協との調整会議や本会顧問弁護士との調整会議等を開催し、本事業の今後の対応方針や再発防止策等の検討を進めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結の審査及び市町村社協への助言を行うことで、適正な事業運営につなげることができた。 ・助成制度の活用により、元基幹的社協が行う各市町村社協へのフォローアップ支援を円滑に実施することができた。 ・市町村社協への巡回訪問を通して、適正な事業運営につなげることができた。 ・市町村社協事務局長連絡会等の開催し、各種実施状況調査の結果を踏まえた課題対応の検討を行い、適正な運営と円滑な事業推進につなげた。 ・業務支援システム導入により、事務の効率化と円滑な利用者支援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。 ・県、市及び市社協との意見交換会を通じ、本事業の充実強化及び市段階における権利擁護体制の構築の意義等の共通理解を深めることができた。 ・石垣市社協の事案を踏まえ、市町村社協への書面調査及び現地調査の方法等の見直しを含め、次年度以降の本会の業務監督のあり方等を検討することができた。
------------------------	---	--

令和元年度事業計画	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"> ・関係機関等が実施する各種研修会・会議等において事業説明を実施した。(11回、580人) ・また、民生委員・児童委員の一斉改選期を受け、新任委員向け研修会において事業説明を行い事業周知を図った。 ・事業概要のパンフレットを作成、配布し、生活支援員の確保に関する広報周知を図った。(対象：市町村行政、市町村社協、地域包括支援センター等) (約4,700部) ・市町村社協への巡回訪問時に、生活支援員の確保策について助言、情報提供を行った。 ・本会広報誌へ生活支援員の募集案内及び活動内容等について掲載をした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本会及び関係機関等の主催する会議等での事業説明及びパンフレット配布により、本事業について広報周知することができた。
イ. 養成研修の実施	*新型コロナウイルスの影響により中止 「生活支援員養成講座」	
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	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協職員や生活支援員を対象に研修会を開催し、事業推進のために必要な知識及び利用者支援のスキル向上を図るとともに、事業実施体制の強化を図った。 ・「日常生活自立支援事業 事業担当者研修会」(33社協/59人参加) ・「生活支援員研修会」(23社協/82人参加) 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会の開催を通じ、円滑な事業推進と現場担当職員の支援力の強化につながった。 ・生活支援員に必要とされる知識・技術の習得を図るとともに、生活支援員間の意見交換を通じ、今後の活動への意欲向上につながった。
(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. 社協による成年後見制度推進の取り組みに関する検討	<ul style="list-style-type: none"> ・本人後見事業実施社協及び実施予定の市町村社協を対象に、「社協における法人後見推進会議」を開催した。(18社協/39人参加) *新型コロナウイルスの影響により中止 「権利擁護セミナー」 	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用促進に係る県内動向を把握するとともに、受任(受任予定)社協の取り組み事例を通じ、社協機能を活かした法人後見事業の事業展開の方策等について共通理解を深めることができた。
イ. 行政機関・専門職団体等との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・本会並びに他機関主催の各種会議等へ担当職員を派遣し、成年後見制度利用促進に係る施策動向や県内市町村等の取り組み状況の共有、課題対応に関する協議を行った。 【本会】 成年後見制度利用促進に係る関係機関との意見交換会 【家庭裁判所】 家事関係機関との連絡協議会 【沖縄県】 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 成年後見制度利用促進に関する広域連携会議 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見交換会の開催を通じ、同制度の利用促進に係る各市町村の取り組み状況等を共有するとともに、今後の市町村支援の方策を協議することができた。 ・他機関主催会議への参加を通して、市町村段階での権利擁護体制の強化の必要性について、関係機関の理解促進を図ることができた。
② 市町村社協における日常生活自立支援活動の強化		
ア. 独自あずかり事業実施の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協に対し「事業実施状況調査」を実施し、独自預かり事業の実施状況を把握するとともに、市町村社協への巡回訪問において、事業実施の意義や好事例等についての助言・情報提供を行った。 ○実施社協 23カ所(前年度比：+6カ所) ○利用者数 90人 	<ul style="list-style-type: none"> ・各市町村社協の取り組み状況を把握するとともに、未実施社協への助言・情報提供により事業実施の必要性について共通認識が図られた。

令和元年度事業計画	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を図った。

<p>①委員会の開催 (1) 全体会議 (4回/平成30年度実績報告及び平成31年度事業計画等) (2) 運営監視部会 (4回/平成31年度福祉サービス利用援助事業における現地調査の実施計画・現地調査の報告及び助言文書に係る協議等) (3) 苦情解決部会 (6回/苦情案件に係る審議及び報告等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用援助事業を実施する社協に対して、適切な運営確保が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の協議を行った。
--	--

<p>②苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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及び検討し、適切な苦情解決につなげた。
-----------------------------	--

	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	6	8	22	4	40
②サービスの質や量	5	3	5	2	15
③説明・情報提供	2	3	8	2	15
④利用料	2	0	1	0	3
⑤被害・損害	1	1	3	0	5
⑥権利侵害	1	2	6	1	10
⑦その他	1	3	6	9	19
合計	18	20	51	18	107

③苦情対応の状況

年度	受付件数	苦 情						苦情以外 の相談	合計
		苦情解決の結果							
		相談・助言	紹介・伝達	当事者間の話し合いの解決	あっせん	通知	その他		
R1	107	36	18	28	0	0	25	60	167
増減	+8	-15	±0	+22	±0	±0	+1	-33	-26
H30	99	51	18	6	0	0	24	93	192

※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。

令和元年度事業計画	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"> ・本島中北部地区の福祉サービス提供事業者に対し、「事業説明会」を開催し、本委員会の役割を周知するとともに、厚生労働省が通知する「社会福祉事業経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」解説を行った。(2回/55人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者段階における苦情解決体制の整備促進が図られるとともに、福祉サービス利用者の利益の保護と権利の擁護につながった。
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。(2回/407人) ・「事例検討会」を開催し、本島中北部地区の福祉サービス提供事業者に対し、事例検討を通して苦情対応に求められる知識や技術の向上を図った。(2回/55人) ・苦情解決のポスター及びガイドブック等の配布を福祉サービス提供事業者へ随時配布したほか、県広報誌やラジオ県民室をはじめ、県が発信するTwitterへの記事掲載を依頼した。また、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"> ・事例検討を通して苦情対応に求められる知識や技術を学び、福祉サービス提供における苦情対応力を高めることで、福祉サービスの質の向上につながった。 ・苦情解決セミナーにおいては、事業者内で苦情解決を図る意義を踏まえて、円滑かつ円満な解決の促進に寄与した。 ・各種広報、啓発活動の実施を通して、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. 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、対応困難な苦情案件について審議及び報告を行い、事業者等への改善申し入れ事項等について協議した。(6回) ・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。 	<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、円滑な苦情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"> 相談業務の基本的な知識を習得するため、相談員を研修会等へ派遣をした。 ・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会議(熊本県開催) ・運営適正化委員会相談員研修会 ・障害者差別に関する相談員研修会(沖縄県主催) 	<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によって、相談対応力の向上につながった。
(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」で市町村社協が実施する福祉サービス利用援助事業に対する現地調査を実施し、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。 ・現地調査の実施：5ヶ所(浦添市社協、沖縄市社協、恩納村社協、糸満市社協、宮古島市社協) ・県福祉サービス利用支援センターに対し、適正な事業運用を進めるため、契約内容等の確認及び整理、事務処理の簡素化、行政や関係機関とのさらなる連携強化に努めるよう助言を行った。 ・福祉サービス利用援助事業の全市町村実施に伴い、効果的な運営監視のあり方や、調査内容について運営監視部会にて協議した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用援助事業を実施している市町村社協に対して、現地調査を通して専門的な助言を行い、事業運営の適正化につなげた。 ・市町村社協の事業運営の課題や改善点等について、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。 ・運営監視部会において、調査の結果等を踏まえた共有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を行うことができた。

令和元年度事業計画	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。																																																																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="4" data-bbox="188 392 453 421">○コーディネート業務依頼件数</td> <td colspan="4" data-bbox="831 443 1075 472">○フォローアップ支援件数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 421 405 450">依頼状況</td> <td data-bbox="405 421 496 450">R1</td> <td data-bbox="496 421 587 450">H30</td> <td data-bbox="587 421 687 450">前年度比</td> <td data-bbox="831 472 1066 501">支援状況</td> <td data-bbox="1066 472 1157 501">R1</td> <td data-bbox="1157 472 1248 501">H30</td> <td data-bbox="1248 472 1385 501">前年度比</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 450 405 479">前年度からの継続</td> <td data-bbox="405 450 496 479">11件</td> <td data-bbox="496 450 587 479">7件</td> <td data-bbox="587 450 687 479">4件</td> <td data-bbox="831 501 1066 530">前年度からの継続</td> <td data-bbox="1066 501 1157 530">48件</td> <td data-bbox="1157 501 1248 530">39件</td> <td data-bbox="1248 501 1385 530">9件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 479 405 508">当年度の新規依頼</td> <td data-bbox="405 479 496 508">15件</td> <td data-bbox="496 479 587 508">17件</td> <td data-bbox="587 479 687 508">-2件</td> <td data-bbox="831 530 1066 560">当年度の新規依頼</td> <td data-bbox="1066 530 1157 560">18件</td> <td data-bbox="1157 530 1248 560">12件</td> <td data-bbox="1248 530 1385 560">6件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 508 405 537">合計</td> <td data-bbox="405 508 496 537">26件</td> <td data-bbox="496 508 587 537">24件</td> <td data-bbox="587 508 687 537">2件</td> <td data-bbox="831 560 1066 589">合計</td> <td data-bbox="1066 560 1157 589">66件</td> <td data-bbox="1157 560 1248 589">51件</td> <td data-bbox="1248 560 1385 589">15件</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="188 555 336 584">○利用者内訳</td> <td colspan="4" data-bbox="831 640 986 669">○相談支援件数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 584 363 613">対象者区分</td> <td data-bbox="363 584 454 613">R1</td> <td data-bbox="454 584 545 613">H30</td> <td data-bbox="545 584 687 613">前年度比</td> <td data-bbox="831 669 1082 698">依頼状況</td> <td colspan="3" data-bbox="1082 669 1187 698">件数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 613 363 642">高齢者</td> <td data-bbox="363 613 454 642">2件</td> <td data-bbox="454 613 545 642">2件</td> <td data-bbox="545 613 687 642">0件</td> <td data-bbox="831 698 1082 728">H29年度からの継続(a)</td> <td colspan="3" data-bbox="1082 698 1187 728">1件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 642 363 672">高齢の障害者</td> <td data-bbox="363 642 454 672">1件</td> <td data-bbox="454 642 545 672">1件</td> <td data-bbox="545 642 687 672">0件</td> <td data-bbox="831 728 1082 757">H30年度の新規依頼(b)</td> <td colspan="3" data-bbox="1082 728 1187 757">22件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 672 363 701">知的障害者</td> <td data-bbox="363 672 454 701">11件</td> <td data-bbox="454 672 545 701">10件</td> <td data-bbox="545 672 687 701">1件</td> <td data-bbox="831 757 1082 786">支援終了(c)</td> <td colspan="3" data-bbox="1082 757 1187 786">22件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 701 363 730">精神障害者</td> <td data-bbox="363 701 454 730">11件</td> <td data-bbox="454 701 545 730">9件</td> <td data-bbox="545 701 687 730">2件</td> <td data-bbox="831 786 1082 815">継続件数(a+b-c)</td> <td colspan="3" data-bbox="1082 786 1187 815">1件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 730 363 759">身体障害者</td> <td data-bbox="363 730 454 759">1件</td> <td data-bbox="454 730 545 759">2件</td> <td data-bbox="545 730 687 759">-1件</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 759 363 788">合計</td> <td data-bbox="363 759 454 788">26件</td> <td data-bbox="454 759 545 788">24件</td> <td data-bbox="545 759 687 788">2件</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="188 788 368 817">○利用者支援状況</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 817 384 846">支援状況</td> <td data-bbox="384 817 475 846">R1</td> <td data-bbox="475 817 566 846">H30</td> <td data-bbox="566 817 687 846">前年度比</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 846 384 875">フォローアップ移行</td> <td data-bbox="384 846 475 875">18件</td> <td data-bbox="475 846 566 875">11件</td> <td data-bbox="566 846 687 875">7件</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 875 384 904">支援終了</td> <td data-bbox="384 875 475 904">1件</td> <td data-bbox="475 875 566 904">2件</td> <td data-bbox="566 875 687 904">-1件</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 904 384 934">調整中</td> <td data-bbox="384 904 475 934">7件</td> <td data-bbox="475 904 566 934">11件</td> <td data-bbox="566 904 687 934">-4件</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 934 384 963">合計</td> <td data-bbox="384 934 475 963">26件</td> <td data-bbox="475 934 566 963">24件</td> <td data-bbox="566 934 687 963">2件</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>			○コーディネート業務依頼件数				○フォローアップ支援件数				依頼状況	R1	H30	前年度比	支援状況	R1	H30	前年度比	前年度からの継続	11件	7件	4件	前年度からの継続	48件	39件	9件	当年度の新規依頼	15件	17件	-2件	当年度の新規依頼	18件	12件	6件	合計	26件	24件	2件	合計	66件	51件	15件	○利用者内訳				○相談支援件数				対象者区分	R1	H30	前年度比	依頼状況	件数			高齢者	2件	2件	0件	H29年度からの継続(a)	1件			高齢の障害者	1件	1件	0件	H30年度の新規依頼(b)	22件			知的障害者	11件	10件	1件	支援終了(c)	22件			精神障害者	11件	9件	2件	継続件数(a+b-c)	1件			身体障害者	1件	2件	-1件					合計	26件	24件	2件					○利用者支援状況								支援状況	R1	H30	前年度比					フォローアップ移行	18件	11件	7件					支援終了	1件	2件	-1件					調整中	7件	11件	-4件					合計	26件	24件	2件				
○コーディネート業務依頼件数				○フォローアップ支援件数																																																																																																																																																						
依頼状況	R1	H30	前年度比	支援状況	R1	H30	前年度比																																																																																																																																																			
前年度からの継続	11件	7件	4件	前年度からの継続	48件	39件	9件																																																																																																																																																			
当年度の新規依頼	15件	17件	-2件	当年度の新規依頼	18件	12件	6件																																																																																																																																																			
合計	26件	24件	2件	合計	66件	51件	15件																																																																																																																																																			
○利用者内訳				○相談支援件数																																																																																																																																																						
対象者区分	R1	H30	前年度比	依頼状況	件数																																																																																																																																																					
高齢者	2件	2件	0件	H29年度からの継続(a)	1件																																																																																																																																																					
高齢の障害者	1件	1件	0件	H30年度の新規依頼(b)	22件																																																																																																																																																					
知的障害者	11件	10件	1件	支援終了(c)	22件																																																																																																																																																					
精神障害者	11件	9件	2件	継続件数(a+b-c)	1件																																																																																																																																																					
身体障害者	1件	2件	-1件																																																																																																																																																							
合計	26件	24件	2件																																																																																																																																																							
○利用者支援状況																																																																																																																																																										
支援状況	R1	H30	前年度比																																																																																																																																																							
フォローアップ移行	18件	11件	7件																																																																																																																																																							
支援終了	1件	2件	-1件																																																																																																																																																							
調整中	7件	11件	-4件																																																																																																																																																							
合計	26件	24件	2件																																																																																																																																																							
ア. コーディネート業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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、入所中に利用者との面接をはじめ、帰住予定地となる市町村及び受入施設等と調整し、帰住地調整並びに福祉サービス等の利用手続きの支援を行った。 ・コーディネート依頼件数 26件（前年度比：+2件） ・コーディネート業務回数 599回（前年度比：125回） ・県内外の矯正施設へ担当職員を派遣し、支援対象者との面談や関係機関との連絡調整等を通して、個別支援計画の策定等の支援を行った。 ・県内矯正施設：72回（利用者面談：63回／選定面談：9回） ・県外矯正施設：16回（利用者面談：5回／テレビ面談11回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・司法機関や行政、福祉施設・事業所、病院等の関係機関と密な連絡調整を通して、矯正施設退所後の住居の確保及び福祉サービス等の利用を図り、利用者の円滑な社会復帰及び生活基盤を整えることができた。 ・県外矯正施設入所者との面談については、直接面談の他に、テレビ会議システムを活用して利用者や関係機関からヒヤリングを行い、円滑な支援調整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"> ・利用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、関係機関と合同支援会議を開催し、役割分担に基づく支援を行った。 ・利用者と同伴した各種福祉サービスの利用手続きや病院受診等を行った。 ・フォローアップ支援件数 66件（前年度比：+15件） ・フォローアップ業務回数 1125回（前年度比：-136回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・合同支援会議の開催や他機関主催会議への担当職員の派遣を通して、関係機関等との円滑な支援ネットワークの構築を図るとともに、支援対象者の自立支援につなげることができた。 ・定期的なモニタリングにより、利用者の生活基盤の安定が図られ、受入施設等へ利用者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"> ・利用者及び家族、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 19件（前年度比：-2件） ・相談業務回数 28回（前年度比：-6回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・受入施設や各種福祉サービス等の情報提供や助言を行い、利用者の社会生活の安定につなげることができた。 																																																																																																																																																								

令和元年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
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"> ・各種会議を開催し、利用者の円滑な社会復帰に向け、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図った。 <ul style="list-style-type: none"> 「合同支援会議」(52回) 「福祉サービス等調整計画検討委員会」(9回) 「地域生活定着支援事業連絡会議」(47機関・団体、69人参加) 	<ul style="list-style-type: none"> ・各関係機関と利用者への支援方法の協議や実施状況等を共有することを通して、個別支援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。 ・検討委員会において、利用者支援の助言等を受け、支援の充実と円滑な社会復帰につなげることができた。 ・連絡会議の開催により、利用者支援に係る関係機関の理解促進と連携強化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をテーマとする研修会等を開催した。 <ul style="list-style-type: none"> 「触法高齢者・障害者の支援を考えるセミナー」(75機関・施設・団体、104人参加) 「地域生活定着支援事業研修会」(133機関・施設・団体 196人) 	
ウ. 福祉関係団体等との連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関主催会議等へ担当職員を派遣し、事業概要説明や事例検討・報告等を通して、矯正施設退所者への円滑な支援ネットワークの構築を図った。 ・全国地域生活定着支援センター協議会(全定協)主催会議や研修会へ担当職員を派遣した。 ・今年度本県が九州ブロックの幹事県であることから、全定協との連携によりブロック会議及び研修会の企画、運営を行った。 【県社協】 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉事務所等生活保護担当職員研修(中堅) 【市町村社協】 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協会長・事務局長等研究協議会他 【那覇保護観察所】 <ul style="list-style-type: none"> ・特別調整定例連絡会(4回)、地域支援連絡協議会(1回) 【沖縄刑務所】 <ul style="list-style-type: none"> ・沖縄刑務所視察委員会(6回)、福祉に関する協議会、研究事業、社会復帰支援指導(4回) 【沖縄県】 <ul style="list-style-type: none"> ・沖縄県再犯防止推進計画検討委員会(3回) ・地区別地域福祉担当者会議(2回) ・地区別養護老人ホーム制度説明会(2回) 【その他機関団体主催会議】 <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援会議(11回) 【全定協】 <ul style="list-style-type: none"> ・定期総会、実務検討委員会、情報セキュリティ部会、初任者研修会、理念研修 【全定協・九州ブロック】 <ul style="list-style-type: none"> ・センター長会議(3回、テレビ会議1回含む)、実務者研修会、専門研修会 【社協関係者会議】 <ul style="list-style-type: none"> ・社協関係者連絡会議 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関主催会議等での説明・報告等により、本事業の理解促進をはじめ、受入施設や福祉サービス等の円滑な利用調整を図ることができた。 ・全定協主催研修会への派遣により、担当職員の資質向上につなげるとともに、九州ブロック会議等の企画・開催を通して、支援ノウハウの共有を図ることができた。