

基本目標2 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

令和3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	・生活困窮者支援や子どもの貧困問題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」を開催し、生活困窮者支援と子どもの貧困をテーマに意見交換及び協議を行った。(オンライン/83人) ・市町村社協生活福祉資金担当職員を対象に「相談力向上研修会」を開催し、相談技術向上を図った。(オンライン/65人)	・「生活困窮者自立支援研究協議会」を通じて、子どもの貧困問題について生活困窮者支援を行う社協や自立相談支援機関等が研究協議を行うことで、支援者の資質向上と関係機関の連携促進を図ることができた。 ・コロナ禍における多様な課題を抱える相談者への対応について、電話の対応やクレームへの対応方法を相談員が学ぶことにより相談技術の向上が図られた。
② 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		
ア. 生活困窮者の自立に向けた連携・協働の推進	・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、コロナ禍における各団体の現状や課題等を共有するとともに、今後求められる困窮者支援の方策等の検討を行った。(オンライン/28人) ・「コロナ禍における市町村社協事業・活動状況調査」の結果を踏まえ、県予対協と連携し、県知事及び市町村長宛に「生活困窮者自立支援機関、社協の体制強化について」要請活動を行った。 ・県主催の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。(オンライン/32人) ・県主催の生活困窮者自立相談支援機関実務者研修において、生活福祉社協貸付事業の現状を説明し、社協との連携について協議を図った。(オンライン/26人) ・特例貸付利用終了者を対象とした「生活困窮者自立支援金」の実施機関に対し、対象名簿の提供(44,602名分)を行い、円滑な支援金申請に繋げた。また、県保護援助課と連携し、市町村社協対象の研修会を開催し、自立支援金の制度理解を図った。 ・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、職員派遣は取り止めて、電話相談にて対応した	・連絡会を通して、市町村社協と自立相談支援機関等と連携した生活困窮者支援の充実・強化につながる事ができた。 ・生活困窮者自立支援機関の職員に対し、初任者研修及び実務者研修の機会を通じて、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図ることが出来た。 ・「生活困窮者自立支援金」対象者の名簿提供を行うことにより、特例貸付を借り終えてなお、生活困窮状態にある世帯の支援につながった。

令和3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																																																	
ア. 生活福祉資金の貸付相談等の支援や広報強化	【本則貸付】 ・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：481件 - 貸付金額：170,725,596円 ・市町村社協に、相談員を配置し、貸付や償還の円滑な相談が行われるよう体制整備を図った。(12市町村社協20名) 【新型コロナ特例貸付】 ・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。また、受付期間が令和4年6月末まで延長された。 - 特例緊急小口資金 - 貸付件数：15,363件(累計：55,915件) - 貸付金額：2,998,740,000円 (累計：10,708,202,000円) - 特例総合支援資金 - 貸付件数：41,177件(累計：87,954件) - 貸付金額：21,909,291,000円 (累計：46,682,596,000円) ・昨年度に引き続き、人材派遣を活用し、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。 ・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。(19回) ・市町村社協相談員を対象にした研修会において、リーフレット等を活用し、貸付の促進を図った。	・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げた。 ・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。 ・特例貸付は、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した。 ・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送金事務につながった。 ・本会ホームページや広報誌を活用した、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。																																															
	〈生活福祉資金 借入申込及び貸付決定状況〉 <table><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><tr><td>R3</td><td>482件</td><td>179,246,599円</td><td>481件</td><td>170,725,596円</td></tr><tr><td>増減</td><td>+111件</td><td>+17,422,897円</td><td>+112件</td><td>+21,817,775円</td></tr><tr><td>R2</td><td>371件</td><td>161,823,702円</td><td>369件</td><td>148,907,821円</td></tr></table> 〈特例貸付 決定状況〉 <table><tr><th rowspan="2">年度</th><th colspan="2">緊急小口資金</th><th colspan="2">総合支援資金(延長、再貸付含む)</th></tr><tr><th>件数</th><th>金額</th><th>件数</th><th>金額</th></tr><tr><td>R3</td><td>15,363件</td><td>2,998,740,000円</td><td>41,177件</td><td>21,909,291,000円</td></tr><tr><td>増減</td><td>-25,054件</td><td>-4,687,242,000円</td><td>-5,599件</td><td>-2,863,414,000円</td></tr><tr><td>R2</td><td>40,417件</td><td>7,685,982,000円</td><td>46,776件</td><td>24,772,705,000円</td></tr></table>		年度	申込状況		決定状況		件数	金額	件数	金額	R3	482件	179,246,599円	481件	170,725,596円	増減	+111件	+17,422,897円	+112件	+21,817,775円	R2	371件	161,823,702円	369件	148,907,821円	年度	緊急小口資金		総合支援資金(延長、再貸付含む)		件数	金額	件数	金額	R3	15,363件	2,998,740,000円	41,177件	21,909,291,000円	増減	-25,054件	-4,687,242,000円	-5,599件	-2,863,414,000円	R2	40,417件	7,685,982,000円	46,776件
年度	申込状況			決定状況																																													
	件数	金額	件数	金額																																													
R3	482件	179,246,599円	481件	170,725,596円																																													
増減	+111件	+17,422,897円	+112件	+21,817,775円																																													
R2	371件	161,823,702円	369件	148,907,821円																																													
年度	緊急小口資金		総合支援資金(延長、再貸付含む)																																														
	件数	金額	件数	金額																																													
R3	15,363件	2,998,740,000円	41,177件	21,909,291,000円																																													
増減	-25,054件	-4,687,242,000円	-5,599件	-2,863,414,000円																																													
R2	40,417件	7,685,982,000円	46,776件	24,772,705,000円																																													

令和3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	〈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
	R3	0件	0円	0件	0円
	増減	±0件	±0円	±0件	±0円
	R2	0件	0円	0件	0円
	〈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
	R3中間	0件	0円	0件	0円
	増減	±0件	±0円	±0件	±0円
	R2	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〉				
	申込状況		決定状況		
	年度	件数	金額	件数	金額
	R3	1件	100,000円	1件	100,000円
	増減	-1件	-100,000円	-1件	-100,000円
	R2	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	・ 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」を開催し、担当職員・相談員のスキルアップを図った。（オンライン/38社協・104人） ・ 市町村社協事務局長及び担当者を対象に、特例貸付説明会を開催し、債権管理等に関する共通理解を図った。（オンライン/33社協・79人）		・ 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。 ・ 特例貸付償還免除や償還開始までの流れ、市町村社協償還事務費について説明し、担当職員のスキルアップを図ることができた。		
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	・ 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。 ・ チラシ配布（児童養護施設8か所、関係団体4か所） ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、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。		・ 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。		
	〈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〉				
	年度	件数	金額	件数	金額
	R3	48件	38,793,310円	48件	38,793,310円
	増減	+11件	+11,331,310円	+11件	+11,331,310円
	R2	37件	27,462,000円	37件	27,462,000円
	令和4年度3月末現在 ・ 償還中件数7件				

令和3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	・毎年度実施している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ったため、感染防止の観点から中止とした。 ・悪質な滞納世帯の対応としては、架電を重視し日中に電話による償還指導(生活状況の確認を含む)を行った。 ・毎月、自動振替引落不能者に対する払込取扱票の送付。また、7月、3月には払込用紙定期便を発送。 ・7月に借受人及び保証人等に残高のお知らせを送付した(6,609通) 償還率: 22.41% 償還完了件数:1,137件 1,123件(前年度計)	・滞納世帯への通知文発送(残高のお知らせ等)や特例貸付の申請の際に、個別指導を行い償還率アップにつながった。																				
	※生活福祉資金償還状況																					
	〈生活福祉資金 償還状況〉																					
	<table><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><tr><td>R3</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><tr><td>増減</td><td>-23,685,279円</td><td>10,964,603円</td><td>-34,589,882円</td><td>1.2pt</td></tr><tr><td>R2</td><td>1,301,596,755円</td><td>275,420,194円</td><td>1,026,116,561円</td><td>21.2%</td></tr></table>		年度	償還計画額	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率	R3	1,277,911,476円	286,384,797円	991,526,679円	22.4%	増減	-23,685,279円	10,964,603円	-34,589,882円	1.2pt	R2	1,301,596,755円	275,420,194円	1,026,116,561円	21.2%
	年度	償還計画額	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率																	
R3	1,277,911,476円	286,384,797円	991,526,679円	22.4%																		
増減	-23,685,279円	10,964,603円	-34,589,882円	1.2pt																		
R2	1,301,596,755円	275,420,194円	1,026,116,561円	21.2%																		
〈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: 3件 償還済額: 19,003,573円																						
〈臨時特例つなぎ資金 償還状況〉																						
<table><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><tr><td>R3</td><td>14,633,300円</td><td>654,010円</td><td>13,979,290円</td><td>4.5%</td></tr><tr><td>増減</td><td>-1,079,330円</td><td>-575,340円</td><td>-503,990円</td><td>-3.3pt</td></tr><tr><td>R2</td><td>15,712,630円</td><td>1,229,350円</td><td>14,483,280円</td><td>7.8%</td></tr></table>		年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率	R3	14,633,300円	654,010円	13,979,290円	4.5%	増減	-1,079,330円	-575,340円	-503,990円	-3.3pt	R2	15,712,630円	1,229,350円	14,483,280円	7.8%	
年度	償還計画額(円)	償還済額(円)	未償還額(円)	償還率																		
R3	14,633,300円	654,010円	13,979,290円	4.5%																		
増減	-1,079,330円	-575,340円	-503,990円	-3.3pt																		
R2	15,712,630円	1,229,350円	14,483,280円	7.8%																		
イ. 債権管理の強化	・顧問弁護士と連携し長期滞納世帯への対応を協議するなど、債権強化に努めた。併せて未成年相続人への支払義務や債務代行者に関する法的根拠についての確認を行った。 ・行方不明調査については8市町村・8件行方不明者の住所を確定させ支払督促を行った。 ・貸付審査等運営委員会での免除・延滞免除を行った。(59件・24,386,729円)	・時効援用について相続人や連帯保証人の生活状況を確認し免除審査につなげることができた(時効援用24件) ・相続未成年者の時効援用の取扱いについても顧問弁護士へ確認を行い免除へとつなげることができた。 ・長期滞留債権を見直し、免除等を行うことにより債権の一部健全化が図られた。																				
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	・令和4年度以降に開始となる免除・償還業務等について、全社協主催による会議等を通じて、適時情報収集に努めた。 ・据置期間延長通知発送及び問合せ業務に関し、一部委託を行うなど、債権管理業務の体制強化を図った。 ・免除・償還業務について、その具体的な運用を協議する、全社協設置の小委員会(ワーキングチーム)へ本会職員を派遣した。	・業務委託により、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。 ・ワーキングチームへの参加によって、免除の基準や業務システム改修について議論し、円滑な債権管理業務の明確化につなげた。																				

令和3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						
各市町村社協との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たことにより、昨年度に比べ相談援助件数は2,564件、新規契約件数は25件増加した。						
〈日常生活自立支援事業 契約等の状況〉						
年度	相談援助 件数(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)
R3	31,878	119	79	714	170	145
増減	+2,564	+25	-9	+40	+17	-3
R2	29,314	94	88	674	153	148

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. 事業実施体制の充実・強化	・市町村社協に対して「書面調査」と「自己点検」を実施し、事業実施体制の把握や日常的な金銭管理支援状況等の確認を行った。 ・また、市町村社協へ「現地調査」（北谷町他14社協）と「確認調査」（宜野座村他7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。 ・「書面調査」の集計結果は、「専門員オンライン連絡会」、「第1回市町村社協会長・事務局長等研究協議会」資料へ掲載し、市町村社協へ情報共有を行うとともに、適正な事業実施について周知を図った。（オンライン）（再掲） ・市町村社協への現地調査や各種研修会・会議等において、成年後見制度への移行が望ましい利用者への移行手順や留意点等について、助言・情報提供を行い、移行支援を図った。 ・契約締結審査会を開催し、契約締結に係る審査及び利用者支援にかかる市町村社協への助言を行った。（7回、5件） ・「日常生活自立支援事業実践研究会」を開催し、日常生活自立支援事業をめぐる動向や課題を共有し、今後の利用者支援の在り方等の研究協議を行った。（オンライン／64人） ・市町村社協担当職員を対象に「専門員オンライン連絡会」を開催し、業務内容の理解を深めるとともに、適正な事業運営に向けた情報共有を図った。（オンライン／60人） ・利用料の見直し及び業務マニュアルの見直しに向け、現地調査や各研修会等を通じ課題等の把握に努めるとともに、関連して生活支援員報酬の改定を行った。 ・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を対象とした県主催の圏域別「地域福祉担当者会議」へ担当職員を派遣し、市町村段階における権利擁護体制の充実強化を求めた。 ・県内の銀行主催の勉強会等へ職員を派遣し、事業概要等の説明を行った。（2回） ・令和元年度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、沖縄県福祉サービス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、事案解決に向けた取り組み促進と適正な事業運営等について指導・助言を行うとともに、弁済金の一部を負担した。	・「現地調査」及び「確認調査」においては、各社協の事業実施状況等に応じた助言等を行うことで、事業実施体制の適正化につなげることができた。 ・現地調査等において、市町村社協へ成年後見制度への移行が望ましい利用者の円滑な移行支援の助言等を行うことで、円滑な移行支援につなげることができた。 ・契約締結の審査及び市町村社協への助言を行うことで、審査会機能を活用した市町村社協への支援が強化され、効果的な事業推進を図ることができた。 ・「日常生活自立支援事業実践研究協議会」において、全国の状況や社協が取り組む総合的な権利擁護体制について周知し、本事業の促進について共通理解を深めることができた。 ・「専門員オンライン連絡会」において利用者支援に関する課題対応の方法や、不正防止にむけた内部けん制体制強化の必要性について周知することにより、適正な事業運営につなげることができた。 ・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強化の必要性等について共通理解を深めることができた。 ・県内の銀行従業員等に対して、事業説明を行うことで、事業の円滑な利用促進等につなげることができた。 ・不適切事案の対応について、弁済金の一部負担により被害利用者への迅速な弁済手続きにつなげることができた。

令和3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	・市町村社協への現地調査時に、生活支援員の確保策について助言、情報提供を行った。 ・各種会議や相談対応時、必要に応じ、市町村社協や相談事業所等へパンフレットを配布し、生活支援員の役割等について周知を行った。(随時) ・パンフレットを金融機関窓口へ常備することで、金融機関利用者へ周知し、生活支援員の確保に努めた。 ・本会広報誌に生活支援員募集広告を掲載し、募集に関する周知を図った。(1回)	・各種の広報活動を通して、本事業の意義や生活支援員の役割、募集等について広報周知することができた。
イ. 養成研修の実施	・「生活支援員養成研修会」の市町村社協と共催できなかったが、現地調査等において生活支援員確保について課題の聞き取りを行い、必要な助言や情報提供を行った。	
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	・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。 ・「専門員オンライン研修会」(56人) ・「生活支援員研修会」(オンライン/131人)	・事業従事者としての倫理や技術、援助の基本的な流れ等についても理解を深めることにより、適正な事業実施を図ることができた。
(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. 社協による成年後見制度制度の取組みの推進	・県内市町村社協に対し、アンケート調査を実施し、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把握するとともに、各種会議等で周知した。 ・法人後見事業実施社協等を対象に「社協における法人後見推進勉強会」を開催し、実施社協における課題対応と取り組み事例等の共有を図った。(オンライン/35人) ・市町村社協等の福祉従事者を対象に「権利擁護推進オンラインセミナー」を開催し、成年後見制度等の理解促進を図った。(オンライン/39人)	・日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行に関する状況等を把握し、市町村社協へ周知することことで移行促進を図ることができた。(移行実績16人) ・法人後見事業実施社協等の取組み状況について共通理解を図ることによって、社協における権利擁護支援の必要性について理解を図ることができた。 ・福祉関係従事者に対し、成年後見制度等の基本的理解を深めるとともに、地域における権利擁護支援体制の構築につなげることができた。
イ. 行政機関・専門職団体等との連携強化	・那覇家庭裁判所主催「成年後見受任団体との意見交換会」(1回)、および県主催「成年後見制度利用促進にかかる市町村自治体出張相談会」(4回)へ職員を派遣し、社協が進める権利擁護支援の取り組み等の情報提供を行った。 ・市町村社協と後見受任専門職団体、家庭裁判所との連絡会を開催し、市町村段階における権利擁護の体制整備の促進を図った。(9人)	・関係機関の主催する各種会議等へ職員を派遣することにより、日常生活自立支援事業の理解促進や、成年後見制度利用促進について共通理解を図ることができた。 ・専門職団体等との連絡会を開催することで、日常生活自立支援事業も含めた、市町村段階における総合的な権利擁護体制づくりにむけた共通理解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	・市町村社協に対し独自預かり事業の実施状況について調査・把握し、現地調査等にて、助言、情報提供を行った。(実施社協数15か所/利用者68人)	・実施状況の取り組み状況や課題を把握し、未実施社協へ情報提供を行うことにより、市町村社協での権利擁護支援の充実を図ることができた。

令和3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。																																																																							
①委員会の開催 (1) 全体会議 (1回／令和2年度実績報告及び令和3年度事業計画等) (2) 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) (3) 苦情解決部会 (5回／苦情案件に係る報告等) 6月期運営適正化委員会(苦情解決部会)は、新型コロナの影響により中止としたが、委員会に寄せられた苦情について委員長と個別に調整を行い対応した。		・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		・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。																																																																					
<table><tr><td></td><td>高齢者</td><td>児童</td><td>障害</td><td>その他</td><td>合計</td></tr><tr><td>①職員の接遇</td><td>1</td><td>2</td><td>21</td><td>10</td><td>34</td></tr><tr><td>②サービスの質や量</td><td>7</td><td>11</td><td>11</td><td>6</td><td>35</td></tr><tr><td>③説明・情報提供</td><td>4</td><td>7</td><td>10</td><td>0</td><td>21</td></tr><tr><td>④利用料</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>⑤被害・損害</td><td>1</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td><td>3</td></tr><tr><td>⑥権利侵害</td><td>0</td><td>1</td><td>3</td><td>0</td><td>4</td></tr><tr><td>⑦その他</td><td>0</td><td>1</td><td>4</td><td>0</td><td>5</td></tr><tr><td>合計(R3)</td><td>14</td><td>22</td><td>51</td><td>17</td><td>104</td></tr><tr><td>増減</td><td>-5</td><td>3</td><td>10</td><td>-33</td><td>-25</td></tr><tr><td>合計(R2)</td><td>19</td><td>19</td><td>41</td><td>50</td><td>129</td></tr></table>							高齢者	児童	障害	その他	合計	①職員の接遇	1	2	21	10	34	②サービスの質や量	7	11	11	6	35	③説明・情報提供	4	7	10	0	21	④利用料	1	0	0	1	2	⑤被害・損害	1	0	2	0	3	⑥権利侵害	0	1	3	0	4	⑦その他	0	1	4	0	5	合計(R3)	14	22	51	17	104	増減	-5	3	10	-33	-25	合計(R2)	19	19	41	50	129
	高齢者	児童	障害	その他	合計																																																																		
①職員の接遇	1	2	21	10	34																																																																		
②サービスの質や量	7	11	11	6	35																																																																		
③説明・情報提供	4	7	10	0	21																																																																		
④利用料	1	0	0	1	2																																																																		
⑤被害・損害	1	0	2	0	3																																																																		
⑥権利侵害	0	1	3	0	4																																																																		
⑦その他	0	1	4	0	5																																																																		
合計(R3)	14	22	51	17	104																																																																		
増減	-5	3	10	-33	-25																																																																		
合計(R2)	19	19	41	50	129																																																																		
③苦情対応の状況																																																																							
〈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																																																																					
		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																																																																
R3	104	17	12	17	0	0	58	47	151																																																														
増減	-25	-3	-12	-1	0	0	-9	24	-1																																																														
R2	129	20	24	18	0	0	67	23	152																																																														

令和3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	・社会福祉法人以外の民間事業者が運営する障害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：619件 回答有：394件（回答率：63.7%）	・アンケート調査により、事業所段階における苦情解決体制整備に向けた今後の課題を整理することができた。
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	・「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306施設・事業所） ・本会広報誌へ苦情受付実績や、コロナ禍における苦情受付体制の重要性についての記事を掲載し、福祉サービス提供事業者への啓発周知を図った。 ・苦情解決の体制整備の進め方、委員会の役割、活動状況等をまとめた報告書をホームページへ公開し、事業者への周知を図った。 ・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た。 ・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、啓発活動を実施した。	・「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」の開催により、苦情に対応する職員のスキル向上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	・苦情解決部会を開催し（5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（16件）や他機関紹介（12件）及び当事者間での話し合いを推奨（17件）し、苦情解決を図るための提案を行った。	・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。
イ. 相談員の資質向上	・職員を各種研修会へ受講させる等、事務局職員の資質向上に努めた。 全社協主催「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） 全社協主催「運営適正化委員会相談員研修会」（オンライン）	・各種会議や研修会への参加により、コロナ禍における苦情受付状況や福祉施設への影響、委員会運営方法等について情報共有し、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	・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）その中で、令和元年度に発覚した不適切事案について県福祉サービス利用支援センターから報告を受け対応状況を確認するとともに、必要な助言を行った。 ・県福祉サービス利用支援センターと連携して4市町村社協に対し現地調査を実施し、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を図った。（北谷町、北中城村、本部町、那覇市）	・不適切事案の対応状況等の報告を受け、助言等を行うことで、福祉サービス利用支援センターに対し、再発防止に向けた取り組みを促すことができた。 - 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・公正性確保につなげることができた。

令和3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 矯正施設出所者への支援																																																																																																						
※帰る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または退所した高齢・障害（児）者に対し、居住地確保や福祉サービス利用等の地域移行支援を行った。また、関係機関等から矯正施設を退所した高齢・障害（児）者の生活支援等に関する相談に応じるとともに、個別支援会議へオブザーバー参加し、支援方法等について情報提供や助言を行った。																																																																																																						
〈コーディネート業務依頼件数〉 <table><tr><th>依頼状況</th><th>R3(件)</th><th>R2(件)</th><th>増減</th></tr><tr><td>前年度からの継続</td><td>11</td><td>7</td><td>+4</td></tr><tr><td>当年度の新規依頼</td><td>21</td><td>23</td><td>-2</td></tr><tr><td>合 計</td><td>32</td><td>30</td><td>+2</td></tr></table> 〈対象者内訳〉 <table><tr><th>対象者区分</th><th>R3(件)</th><th>R2(件)</th><th>増減</th></tr><tr><td>高齢者</td><td>11</td><td>8</td><td>+3</td></tr><tr><td>高齢の障害者</td><td>2</td><td>1</td><td>+1</td></tr><tr><td>知的障害者</td><td>10</td><td>8</td><td>+2</td></tr><tr><td>精神障害者</td><td>9</td><td>13</td><td>-4</td></tr><tr><td>身体障害者</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>合 計</td><td>32</td><td>30</td><td>+2</td></tr></table> 〈対象者支援状況〉 <table><tr><th>支援状況</th><th>R3(件)</th><th>R2(件)</th><th>増減</th></tr><tr><td>フォローアップ移行</td><td>20</td><td>19</td><td>+1</td></tr><tr><td>支援終了</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>コーディネート継続中</td><td>12</td><td>11</td><td>+1</td></tr><tr><td>合 計</td><td>32</td><td>30</td><td>+2</td></tr></table> 〈フォローアップ支援件数〉 <table><tr><th>支援状況</th><th>R3(件)</th><th>R2(件)</th><th>増減</th></tr><tr><td>前年度からの継続</td><td>65</td><td>51</td><td>+14</td></tr><tr><td>当年度の新規依頼</td><td>20</td><td>19</td><td>+1</td></tr><tr><td>合 計</td><td>85</td><td>70</td><td>+15</td></tr></table> 〈相談支援件数〉 <table><tr><th>依頼状況</th><th>R3(件)</th><th>R2(件)</th><th>増減</th></tr><tr><td>前年度からの継続〈A〉</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>当年度の新規依頼〈B〉</td><td>27</td><td>21</td><td>+6</td></tr><tr><td>支援終了〈C〉</td><td>26</td><td>21</td><td>+5</td></tr><tr><td>継続件数<A+B-C></td><td>1</td><td>0</td><td>1</td></tr></table>			依頼状況	R3(件)	R2(件)	増減	前年度からの継続	11	7	+4	当年度の新規依頼	21	23	-2	合 計	32	30	+2	対象者区分	R3(件)	R2(件)	増減	高齢者	11	8	+3	高齢の障害者	2	1	+1	知的障害者	10	8	+2	精神障害者	9	13	-4	身体障害者	0	0	0	合 計	32	30	+2	支援状況	R3(件)	R2(件)	増減	フォローアップ移行	20	19	+1	支援終了	0	0	0	コーディネート継続中	12	11	+1	合 計	32	30	+2	支援状況	R3(件)	R2(件)	増減	前年度からの継続	65	51	+14	当年度の新規依頼	20	19	+1	合 計	85	70	+15	依頼状況	R3(件)	R2(件)	増減	前年度からの継続〈A〉	0	0	0	当年度の新規依頼〈B〉	27	21	+6	支援終了〈C〉	26	21	+5	継続件数<A+B-C>	1	0	1
依頼状況	R3(件)	R2(件)	増減																																																																																																			
前年度からの継続	11	7	+4																																																																																																			
当年度の新規依頼	21	23	-2																																																																																																			
合 計	32	30	+2																																																																																																			
対象者区分	R3(件)	R2(件)	増減																																																																																																			
高齢者	11	8	+3																																																																																																			
高齢の障害者	2	1	+1																																																																																																			
知的障害者	10	8	+2																																																																																																			
精神障害者	9	13	-4																																																																																																			
身体障害者	0	0	0																																																																																																			
合 計	32	30	+2																																																																																																			
支援状況	R3(件)	R2(件)	増減																																																																																																			
フォローアップ移行	20	19	+1																																																																																																			
支援終了	0	0	0																																																																																																			
コーディネート継続中	12	11	+1																																																																																																			
合 計	32	30	+2																																																																																																			
支援状況	R3(件)	R2(件)	増減																																																																																																			
前年度からの継続	65	51	+14																																																																																																			
当年度の新規依頼	20	19	+1																																																																																																			
合 計	85	70	+15																																																																																																			
依頼状況	R3(件)	R2(件)	増減																																																																																																			
前年度からの継続〈A〉	0	0	0																																																																																																			
当年度の新規依頼〈B〉	27	21	+6																																																																																																			
支援終了〈C〉	26	21	+5																																																																																																			
継続件数<A+B-C>	1	0	1																																																																																																			
ア. コーディネート業務の実施	・ 触法高齢者及び障害（児）者が矯正施設退所後の地域生活への早期移行が図られるよう、対象者との面談を通し、受入施設等へ受入調整や福祉サービス等の利用調整の支援を行った。 コーディネート支援件数 32件（前年度比：+2件） コーディネート業務回数 693回（前年度比：+16回） ・ 新型コロナウイルス感染予防のため、県内外矯正施設での面談は、対面式とテレビ面談式で実施し、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 88回 ・ 利用者面談：69回 ・ 選定面談：19回 県外矯正施設での面談 33回 ・ 利用者面談：4回 ・ テレビ面談：29回	・ 司法機関や行政、福祉機関、医療機関等の関係機関と連絡調整し、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に向けた調整を行い、対象者が早期に安定した環境で地域生活できるよう支援を行うことができた。																																																																																																				
イ. フォローアップ業務の実施	・ 対象者に同行し、行政での各種福祉サービス等の利用手続きや医療機関受診、個別支援会議の開催・参加等の支援を行った。 ・ 新型コロナウイルス感染防止のため、福祉サービスの利用を制限された場合や、体調の変化等があった場合に、代替支援の検討や通院調整等を関係機関と協議し、円滑に支援を行った。 ・ 対象者へのモニタリングや個別支援会議等が対面式で実施困難な場合は、関係機関との電話連絡やオンラインを活用した会議を開催する等して、感染対策と両立した支援を行った。 フォローアップ支援件数 85件（前年度比：+15件） フォローアップ業務回数 1268回（前年度比：-186回）	・ 支援関係機関と役割分担して、切れ目ない支援体制を確保し、対象者の生活環境等の変化に応じた適切な支援を円滑に行うことができた。 ・ モニタリングや会議を開催する際に、オンライン等を活用することで、感染防止策の徹底と対象者への安定的な支援実施の両立を行うことができた。																																																																																																				

令和3年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果														
ウ. 相談支援業務の実施	・矯正施設退所者、家族、関係機関等からの相談を受け、福祉サービス利用手続き等の必要な情報提供や助言を行った。 ・関係機関等が主催する個別支援会議にオブザーバーとして参加し、地域生活移行に向けた支援に関する情報提供や助言を行った。 相談支援件数 28件（前年度比：+7件） 相談業務回数 39回（前年度比：+16回）	・相談内容に応じた福祉サービス等の内容や相談窓口等の情報提供、個別支援会議への参加を通じ、罪に問われた高齢・障害（児）者等の社会生活の支援を図ることができた。														
② 高齢・障害被疑者等への支援																
刑事手続きの入口段階で釈放された被疑者・被告人のうち、更生緊急保護制度を利用する高齢・障害者に対し、司法機関や行政、福祉関係機関等と連携し、居住地確保や福祉サービス利用等の地域移行支援を行った。																
〈被疑者等支援業務依頼件数〉 <table><tr><th>依頼状況</th><th>R3(件)</th></tr><tr><td>当年度の新規依頼</td><td>2</td></tr><tr><td>合 計</td><td>2</td></tr></table> 〈対象者内訳〉 <table><tr><th>対象者区分</th><th>R3(件)</th></tr><tr><td>高齢の障害者</td><td>1</td></tr><tr><td>精神障害者</td><td>1</td></tr><tr><td>合 計</td><td>2</td></tr></table>			依頼状況	R3(件)	当年度の新規依頼	2	合 計	2	対象者区分	R3(件)	高齢の障害者	1	精神障害者	1	合 計	2
依頼状況	R3(件)															
当年度の新規依頼	2															
合 計	2															
対象者区分	R3(件)															
高齢の障害者	1															
精神障害者	1															
合 計	2															
ア. 高齢・障害被疑者等への支援	・地方検察庁や保護観察所等の関係機関を対象に「地域生活定着支援事業連絡会議」を開催し、被疑者等支援業務の全国での取り組み状況等について情報共有を図った。（オンライン/28人） ・地方検察庁や保護観察所、弁護士会等と「被疑者等支援業務」の実際のケースを振り返り、連携のあり方や今後の業務の進め方について意見交換を行った。 ・罪に問われた高齢・障害者が刑事施設退所後、円滑な社会復帰が図られるよう、対象者との面談を踏まえて、保護観察所等の関係機関と連携し、居住地調整や福祉サービス等の利用手続きの支援を行った。 被疑者等支援業務 支援件数 2件 面談回数 3回 業務回数 14回	・地方検察庁や保護観察所、弁護士会等の関係機関と連絡調整し、刑事施設退所後の罪に問われた高齢・障害者の居住地調整や福祉サービス等利用調整等の支援を実施し、円滑に地域移行できるよう支援を行うことができた。 ・連絡会議や個別支援会議等を通して、関係機関と支援体制等の見直しを繰り返し行い、本県の実情に応じた支援体制の構築に向けて取り組むことができた。														
③ 個別支援ネットワークの構築																
ア. 各種会議の開催	・対象者を支援する関係機関と個別支援会議を開催し、福祉サービス等の利用調整や地域生活移行に向けた支援体制の構築を図った。（24回） ・緊急事態宣言等に伴い、一部委員会を中止したが、必要に応じて各委員から意見や助言等を得て、支援の実施につなげた。 「福祉サービス等調整計画検討委員会」（7回） ・「地域生活定着支援事業連絡会議」を開催し、地方検察庁、保護観察所等の関係機関と被疑者等支援業務をテーマに情報共有を図った。（オンライン/28人）（再掲）	・支援関係者と対象者に対する支援の進捗状況確認や今後の支援方法等の協議を行うことにより、個別支援ネットワークの充実強化が図られた。 ・検討委員会において、対象者支援の方法や実施手順等の助言を受けることで、支援の充実と円滑な社会復帰につながった。 ・連絡会議のテーマを今年度から開始された「被疑者等支援業務」に焦点を当て、業務の内容や連携のあり方等について、厚生労働省や県内の関係機関と協議し、円滑に被疑者等支援業務を実施できるよう体制整備を図ることができた。														
イ. 研修会等の開催	・罪に問われた高齢・障害（児）者の地域生活移行をテーマに下記研修会を開催した。 ・「地域生活定着支援事業研修会」（オンライン/91人） ・「罪に問われた高齢者・障害者の支援を考えるセミナー」（オンライン/39人）	・各種研修会の開催を通じて、本事業への理解促進及び支援従事者の資質向上が図られるとともに、個別支援の充実強化や支援機関のネットワーク構築につながった。														

令和3年度事業計画	実施事業の概要	具体的成果
ウ. 福祉関係団体等との 連絡調整	【沖縄刑務所】 ・視察委員会（4回） ・福祉に関する協議会（1回） ・社会復帰支援指導（4回） 【沖縄県】 ・地域福祉担当者会議（オンライン） ・再犯防止推進計画検討委員会（書面開催） 【その他機関団体主催会議等】 ・個別支援会議の参加（64回） ・福祉機関への事業説明（6回） ・アディクション連携会議（県総合精神保健福祉センター主催、オンライン） ・リーガルソーシャルワーク研修（沖縄県社会福祉士会主催、オンライン） ・福祉事業者巡回開拓業務（新規57件、既存203件） 【全定協】 ・情報セキュリティ部会 ・業務改善プラットフォーム開発チーム ・ICT推進委員会（3回） 【全定協・九州ブロック（九プロ）】 ・全定協定時総会（オンライン） ・ブロック長・ブロック研修主催センター長による会議（オンライン） ・全定協人材養成研修（全定協主催、オンライン開催、6人） ・九プロセンター長会議（オンライン、3回） ・九プロ定例オンラインミーティング（4回） ・九プロ実務者勉強会（鹿児島県、オンライン） ・社協関係者連絡会議（山口県、オンライン） ・九プロ専門研修会（沖縄県） （第1弾 オンラインにて九プロ以外にも配信 260人、第2弾 九プロの定着センターのみ対象 オンライン/27人）	・各種支援会議への参加や事業説明等を通して、支援関係者との役割分担に基づく支援計画策定や支援の進捗状況等の確認を行うことで、対象者への円滑な地域移行のための支援を行うことができた。 ・全定協（九州ブロック含む）が主催する会議や研修会等にオンラインで参加することにより、各県センター間で事業運営上の課題対応等の情報共有ができた。