

第2 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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	<p>「コミュニティソーシャルワーク研究会」や「生活困窮者自立支援事業相談員等連絡会」を開催し、生活困窮者に対する支援方策の協議を通じて、社協の総合力を活かした支援の充実・強化を図る。</p> <p>また、特例貸付を通じて把握した地域生活課題への対応を図るため、総合相談や各種事業等社協機能を活かした取り組みを強化する。</p>	<p>市町村社協への支援を通じて、社協機能を活かした生活困窮者支援の充実・強化が図られる。</p>
イ. 生活困窮者自立支援機関等との連携・協働の推進	<p>県や自立相談支援機関等を対象に「生活困窮者自立支援事業相談員等連絡会」を開催し、コロナ禍で顕在化した課題への対応策を検討し、協働した生活困窮者支援の充実強化に取り組む。</p> <p>「生活困窮者自立支援研究協議会」を開催し、県内の生活困窮者支援に携わる支援者の資質向上を図る。</p> <p>県の生活困窮者自立支援制度人材養成に係る研修企画へ職員を参画させ、本県の実情に応じた研修を関係機関と協働で企画・実施する。</p> <p>さらに、グッジョブセンターの相談窓口へ職員を派遣し生活困窮者への支援に取り組む。</p> <p>また、特例貸付利用世帯の実態把握と「生活困窮者支援のあり方検討委員会」を開催し、今後の生活困窮者への支援につなげる。</p>	<p>連絡会の開催を通じ、各関係者とのネットワークを活かした円滑な支援体制を構築することができる。</p> <p>市町村社協をはじめ生活困窮者支援を行う関係機関・団体と協議することで、職員の資質向上と支援者同士の連携強化が図られる。</p> <p>関係機関と協働した研修を企画・実施することで、県内の様々な支援者の資質向上を支援することができる。</p> <p>出張相談により生活困窮者への迅速な支援を行うことができる。</p> <p>検討委員会を通じて、今後の生活困窮者支援の充実・強化が図られる。</p>
（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. 生活福祉資金貸付制度の広報強化と利用の促進	<p>低所得者世帯・障害者世帯・高齢者世帯を対象に、市町村社協等と連携して必要な相談援助等を行い、資金を必要とする世帯等に対し、生活福祉資金を貸付け、世帯の自立支援を図る。</p> <p>また、特例貸付を利用してもなお、生活再建に至らない世帯に対して相談支援を行い、貸付が必要と認められる場合は貸付につなげ、貸付に該当しない場合は、生活困窮者自立支援機関や福祉事務所へのつなぎを行う。</p> <p>なお、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、貸付原資の取り崩しを活用して市町村社協に相談員を配置する。</p> <p>本則：12市町村社協 20人分予算確保</p> <p>特例貸付については令和4年度から6年度の償還免除判定年度においては、相談等が増えることが想定されるため市町村社協の相談体制強化を図る。</p> <p>特例：41市町村社協 88人分予算確保</p> <p>貸付計画：通常貸付500件</p> <p>民児協、福祉事務所、公共職業安定所、学校等の関係機関・団体に対してリーフレット等を活用した制度説明会の実施、ホームページや広報誌等を通じた広報・啓発活動を行う。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けた低所得者世帯等の経済的自立と生活意欲の助長促進につながる。</p> <p>また、民児協をはじめとした各種関係機関・団体等への制度説明や各種広報・周知を強化することで、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る。</p>

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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	<p>児童養護施設や里親会及び児童相談所との密接な連携のもと、児童養護施設退所者等自立支援資金貸付事業を行い、児童の自立支援を図る。</p> <p>貸付計画：20件</p> <p>上記関係団体等に対して意見交換会、巡回訪問等の実施やホームページ、チラシ配布等を通じた広報・啓発活動を行う。</p>	<p>児童養護施設退所者や里親委託解除児童の生活支援や経済的自立につながる。</p> <p>また、関係団体等への制度説明や広報・周知を強化することで、資金が必要な方への適切な貸付につながる。</p>
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>市町村社協、民生委員・児童委員及び生活困窮者自立支援機関等と連携し滞納世帯の状況把握を行い、相談支援及び架電、戸別訪問を行い償還が困難な場合は少額返済や猶予等の活用を促し世帯の自立に向けた総合的な支援の実施に努める。</p> <p>「償還完了」（本則のみ）目標件数（941件）</p> <p>「残額のお知らせ」（本則・特例）発送（年2回）</p> <p>「償還滞納に対する督促状」（本則・特例）発送（年2回）</p>	<p>市町村社協、民生委員・児童委員、生活困窮者自立相談支援機関等との連携による、効果的な相談支援や償還指導により、低所得世帯等の自立につながる。</p>
イ. 債権管理の強化	<p>市町村社協と連携し、不良債権の状況把握を行ない、必要に応じて償還免除や延滞利子免除、償還猶予につなげる。</p> <p>また、文書返戻や行方不明等の債務者に対しては、架電での確認や住民票取得による追跡調査を実施する。</p> <p>さらに顧問弁護士との連携により、悪質な債務者への督促（法的措置を含む）の強化を図る。</p> <p>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、市町村社協における償還相談支援等の体制整備を図ることで、債権管理の強化につなげる。</p> <p>令和4年度（10市導入済）</p> <p>令和5年度（1市、30町村導入予定）</p>	<p>不良債権への適切な対応により債権管理の強化が図られる。</p>
ウ. 新型コロナウイルス感染症対策による特例貸付の借入世帯への償還等の取組み	<p>総合支援資金（延長）及び令和4年度に申請された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となることから、免除規程に基づく適正な対応に取り組む。</p> <p>さらに、債権管理件数が約11万件であることから、昨年に引き続き償還等に関する事務作業については、アウトソーシング（外部委託）を積極的に活用していく。</p> <p>なお、償還を開始した借受人に対しては、市町村社協や生活困窮者自立支援機関等と連携し、個別訪問等のアウトリーチによる世帯状況把握を行い、償還が困難な場合は償還猶予や少額返済等の制度を積極的に活用していく。</p>	<p>免除規程に基づく、適正な償還免除により、当該世帯の自立支援につながる。</p> <p>また、市町村社協との連携やアウトソーシングの活用により、債権管理の強化が図られる。</p>
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		
ア. 市町村社協職員、相談員等への研修	<p>市町村社協担当職員や相談員を対象に「生活福祉資金貸付事業担当職員研修会」を実施し、市町村社協職員や相談員の資質向上を図る。</p> <p>また、市町村社協へ新たに配置された相談員等に対し、個別での勉強会を随時実施し、市町村社協の相談対応力の強化を図る。</p>	<p>研修会の開催により、生活福祉資金貸付事業の効果的な実施につながる。</p>

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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		
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. 事業実施体制の強化	<p>各種事業の実施を通して、日常生活自立支援事業実施体制の充実強化を図る。</p> <p>市町村社協に対して、現地指導や各種会議等を通して助言・情報提供を行う等、業務監督を強化し、事業の適正化を図る。</p> <p>また、増加する利用ニーズに対応するための必要な財源確保について県へ要請を行う。</p> <p>さらに、成年後見制度への移行ニーズ調査を実施し、市町村社協が行う後見制度申立支援や、契約締結審査会の助言等を通じて、当該利用者の同制度への円滑な移行促進を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村社協専門員等への助言指導 ・「契約締結審査会（月1回）」の開催 ・「事業実施状況調査（書面・現地調査）」の実施 ・「小口現金預り支援状況調査」の実施 ・「日常生活自立支援事業専門員研修会」の開催 ・「日常生活自立支援事業研究協議会」の開催 ・地区社連主催会議等への担当職員の派遣 ・成年後見制度移行等ニーズ調査の実施 ・利用料の見直し・改定に向けた取り組み 	<p>市町村社協における適正な事業運営と体制整備が図られるとともに、増加するニーズへの迅速な対応強化につながる。</p> <p>また、「日常生活自立支援事業研究協議会」を開催し、事業の運営上の課題対応等を検討することで、効果的な事業推進が図られる。</p>
②生活支援員の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	<p>「専門員研修会」、「生活支援員研修会」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等向上を図る。</p>	<p>各種研修会を通し、事業従事者の専門的技術・知識等の向上が図られ、利用者支援の充実・強化へつながる。</p>
イ. 市町村社協による生活支援員確保の取り組み支援	<p>市町村社協が行う生活支援員確保の取り組みが円滑に進むよう必要な助言や情報提供、養成研修会等へ担当職員を派遣し、その取り組みを支援する。</p>	<p>市町村社協への各種支援を通して、生活支援員の確保につなげ、支援体制の強化を図ることができる。</p>
③利用ニーズに応じた事業実施体制の構築に向けた取り組み推進		
ア. 事業の適正かつ効率化に向けた取り組み	<p>「業務マニュアル」の見直しを検討し、市町村社協における本事業の適正かつ効率的な実施を推進する。</p>	<p>マニュアル等の整備を進めることで、各市町村社協での適正な事業実施体制の強化につなげることができる。</p>
（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	<p>緊急時における日常的金銭管理等が必要な要支援者を対象にした市町村社協独自の一時預かり支援事業の状況確認や、実施のために必要な情報・ツール等の提供を行い、市町村社協の権利擁護支援体制強化を図る。</p>	<p>一時預かり支援事業の実施が、対象者の権利侵害の予防・防止につながるともに、日常生活自立支援事業に円滑につなげることができる。</p>

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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	市町村社協の成年後見制度に関する取り組み状況を把握するとともに、法人後見実施社協等を対象に「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を進める。	情報交換会の開催等を通して、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がる。
イ. 行政機関、専門職団体等の連携促進	各関係者を対象にした「権利擁護セミナー」を開催し、権利擁護支援のための支援者ネットワークづくりを促進する。 また、成年後見利用促進に関する関係機関主催会議等へ担当職員を派遣し、支援方策及び取組に関し情報共有を図る。	各関係機関とのネットワーク等を促進することで、市町村段階での権利擁護支援体制が強化される。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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 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と適切な苦情対応に向けた支援	令和2年度から令和4年度にかけて実施したアンケート調査結果をもとに、「苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」（仮称）を作成し、第三者委員の配置や連携、適切な苦情対応のポイント等について福祉サービス事業所へ周知を図る。	苦情対応の仕組みの整備や苦情対応、第三者委員について広く周知することにより、事業所段階での苦情解決が迅速かつ適切に図られることが期待できる。
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	苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を対象とした「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」を開催し、苦情対応に求められる知識や技術の向上につなげ、適切な福祉サービスの提供を推進する。 併せて、県内福祉サービス事業所に対する巡回訪問、メール相談、電話相談を実施して事業所が抱える課題を把握し、苦情解決セミナーの内容等に随時反映できる体制づくりを図る。 県広報誌や新聞無料広告欄の活用等各種広報、啓発活動を実施し、関係機関や県民に周知を図る。	苦情への適切な対応を通して、福祉サービス利用者の権利擁護の推進及び福祉サービスの質の改善が図られる。 定期的な巡回訪問では、事業所が抱える課題が苦情に発展する前に、適切な対応へとつなげることができる。 また、メール相談の実施によって、事業所からの苦情対応の課題等を把握できる。 各種広報活動を通して、関係機関や県民に本委員会について周知することができる。
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	事業者段階で対応困難な苦情案件については、苦情解決部会での協議や委員からの助言に基づき、必要な助言・事情調査・斡旋、関係機関との連携等による解決を図る。	委員会に寄せられた案件に対して、円滑な解決が図られるとともに、福祉サービスの質の向上にもつながる。
イ. 相談員の資質向上	各種研修会等への派遣を行い、運営適正化委員会に配置された相談員の資質向上を図る。	相談員の専門性の向上を図るとともに、適切な苦情解決が図られる。
(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	福祉サービス利用援助事業の実施機関等への現地調査等を実施し、同事業の透明性及び公正性の確保、運営監視を強化して不祥事の発生防止を徹底する。 なお、調査の結果、事業の実施にかかる改善すべき事項や課題等が認められた際には、運営適正化委員会（運営監視部会）で協議のうえ、実施機関へ助言等を行い、適正な運営確保を図る。	福祉サービス利用援助事業の利用者の適切な権利擁護及び実施機関の適正な運営が確保される。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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		
ア. コーディネート業務の実施	県内外の矯正施設を退所後に自立した生活を営むことが困難な高齢または障害者を対象に、保護観察所からの依頼に応じて、市町村や福祉関係事業所等と連携し、住居の確保や福祉サービス等の利用手続きの調整及び支援を行う。	支援関係者等との連携により、支援対象者の矯正施設退所後の円滑な地域生活移行が図られる。
イ. フォローアップ業務の実施	支援対象者の行政手続きへの同行支援や定期的なモニタリングを実施するとともに、個別支援会議の開催等を通して、関係機関との役割分担による円滑な支援を推進する。	支援対象者の状況等に応じた支援に向け、関係機関と連携して対応することで、地域の支援体制の強化や支援対象者の生活再建につながる。
ウ. 被疑者等支援業務の実施	保護観察所からの依頼に基づき、被疑者・被告人の釈放後の福祉サービス等の利用手続きの支援を行う。その際、刑事司法関係機関（検察庁、保護観察所、弁護士）や福祉関係機関との連携をもとに進め、円滑な地域移行を図る。	刑事司法と福祉双方の関係機関等との連携により、支援対象者の釈放後の円滑な地域生活移行が図られる。
エ. 相談支援業務の実施	行政機関や福祉関係者、刑事司法機関、元受刑者やその家族等からの相談に応じ、各種支援情報の提供や助言等を行う。	各種の支援を通して、元受刑者等の地域生活の維持・安定が図られるとともに、支援関係者等との支援ネットワークの構築につながる。
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	関係機関との連携や各分野の専門家の助言を得ながら、支援に必要な社会資源の確保や円滑な支援ネットワークの構築を図る。 ・個別支援会議の開催 ・福祉サービス等調整計画検討委員会の開催 ・行政・福祉関係団体が主催する会議等への職員派遣	多機関・多職種連携による重層的な支援ネットワークが構築され、支援機関が役割分担して支援を実施することで、支援対象者の社会生活の安定化につながる。 また、矯正施設退所者等への支援ネットワーク構築と受入事業所等の確保・拡充につながる。
イ. 研修会等の開催	・福祉関係機関や刑事司法機関等を対象に「地域生活定着支援事業研修会」等を開催し、矯正施設を退所した高齢・障害者や高齢・障害被疑者等への理解や支援のあり方、支援ネットワークの構築等について共有を図る。	矯正施設退所者及び被疑者等支援への理解促進及び関係機関の資質向上を図ることで、支援対象者に対する支援の充実・強化、受入事業所等の拡大や支援ネットワーク構築につながる。
③ 関係機関・団体との連携強化		
ア. 福祉・司法関係団体等との連絡調整	・福祉関係機関・刑事司法関係機関等を対象に、「地域生活定着支援事業連絡会議」を開催し、高齢・障害被疑者等に対する支援のあり方等を検討し、関係機関が連携した効果的な支援方策等について共有を図る。 ・全国地域生活定着支援センター協議会及び九州各県地域生活定着支援センター等との連絡調整や会議等への参加を通して、事業のさらなる充実・強化を図る。	各関係機関との連携により、罪に問われた高齢・障害者等への充実した支援を行うことができる。 また、全国・九州各県の先駆的実践等を学ぶことにより、支援対象者への支援力強化が図られる。