

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	コミュニティソーシャルワーク研究会をはじめとする各種会議や研修会において生活困窮者の自立支援に向けた方策を協議し、市町村社協が行う生活困窮者への支援の充実を図る。 局内において部署横断的な連絡会等を持つなど、県社協としての総合力で、コロナ禍で顕在化した困窮世帯等に対する支援を強化する。 併せて、本則貸付原資の取崩による事務費やコロナ特例貸付の債権管理事務費を活用して、市町村社協へ相談員を配置し、生活困窮者への相談支援体制の強化を図る。 【相談員設置費】（本則）7市町村社協 11人分/（コロナ特例）41市町村社協 88人分予算確保	生活困窮者の抱えるさまざまな課題に対し、市町村社協の機能を活かした柔軟かつ即応性のある支援につなげることができる。 県社協全体で共通の課題として取り上げ、各種事業で取り組むことで、支援の強化が図られる。 市町村社協への相談員の配置促進を通じて、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。
イ．生活困窮者自立支援機関等との連携・協働の推進	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、生活困窮者支援にかかる課題の共有と対応策の協議を通じ、支援の充実強化を図る。 「生活困窮等相談力向上セミナー」を開催し、県内の生活困窮者支援に携わる相談員の資質向上を図る。 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。 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。 「沖縄県コロナ特例貸付利用者支援のあり方検討委員会」において今後の支援方策を取りまとめ、生活困窮者支援の充実・強化を図る。 また、コロナ特例貸付の償還が免除となった借受人に対し、生活状況調査等を行い、必要に応じて生活困窮者自立支援機関等と連携協働を図り、生活再建に向けた支援を行う。	連絡会の開催を通じ、市町村社協をはじめ生活困窮者支援を行う関係機関・団体とのネットワークを強化し、連携した支援体制の構築につなげることができる。 市町村社協をはじめ生活困窮者支援等を行う関係機関・団体と生活困窮者支援の課題共有や支援策等を協議することで、職員の資質向上と支援者同士の連携強化が図られる。 関係機関と協働した研修を企画・実施することで、県内の支援者の資質向上を支援することができる。 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。 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。 償還免除となった借受人の生活再建に向けた支援を行うことができる。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
（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	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。 また、必要に応じて、生活困窮者自立支援機関や福祉事務所等の関係機関へのつなぎを行う。 【貸付計画】 525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、貸付原資の取り崩しを活用して市町村社協に相談員設置費を交付し相談体制の整備を図る。 特例貸付終了後も生活困窮状態が続いている世帯への貸付を含めた総合相談が円滑に行われるよう、市町村社協に債権管理事務費を交付し相談体制の強化を図る。 債権管理事務費による市町村社協への相談員の配置等については、第3期（令和8～12年度）に向けて相談員の配置及び事務費支給の見直しを含めた検討を行う。 ※債権管理期間（令和4～17年度）の各期区分 第1期：令和4年度 第2期：令和5～7年度 第3期：令和8～12年度 第4期：令和13～17年度 【相談員設置費】（本則）7市町村社協 11人分/（コロナ特例）41市町村社協 88人分予算確保（再掲） 民児協、福祉事務所、公共職業安定所、学校等の関係機関・団体に対して制度説明会を実施するとともに、ホームページや広報誌等を通じた広報・啓発活動を行う。	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。 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。 相談員の配置により、貸付や償還の円滑な相談が行われ、低所得世帯等への経済的自立に向けた相談支援につながる。
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	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。 【貸付計画】 40件 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。	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。 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。
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	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、滞納世帯に対して戸別訪問や電話等による償還指導を行う。また、長期滞留債権を除く滞納世帯については、少額返済や償還猶予を行うとともに、他の福祉サービス等へつなぐなど、世帯の自立に向けた総合的な支援を行う。 本会と市町村社協合同の償還指導を行う（全市町村社協にて実施予定） ・【償還完了計画】 1001件（本則）	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。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
イ．債権管理の強化	長期滞留債権に関しては、免除規程に基づき、適正な対応を図る。 文書返戻や所在不明等の債務者に対しては、電話での確認や住民票取得による追跡調査を行う。 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）を行う。 市町村社協に導入した生活福祉資金貸付システムを活用し、市町村社協における償還相談支援等の体制整備を図る。 ・償還滞納に対する督促状（本則・特例）発送（年2回） ・残額のお知らせ（本則・特例）発送（年2回）	長期滞留債権への適切な対応により債権管理の強化が図られる。 生活福祉資金貸付システムの活用により全市町村において借受人等へのスムーズな償還対応につながる。
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	令和7年1月から全ての資金の償還が開始されたことを踏まえ、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、適正な償還が実行されるよう償還支援の充実・強化を図る。 また、償還が困難な借受人に対しては、本会と市町村社協合同の償還指導において、生活状況の把握を行い、償還免除や償還猶予、少額返済等の活用を促し、世帯の自立に向けた総合的な支援を行う。 併せて、特例貸付借入後に債務整理手続きを開始する借受人が多いことから、自己破産や再生計画に基づく適正な手続きを行う。 さらに、非課税世帯等に対する免除業務や問い合わせ対応等について、引き続きアウトソーシング（外部委託）を行う。また、免除決定した借受人への生活状況調査等も併せて委託し、生活再建に向けた支援を行う。	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。 アウトソーシングの活用により、債権管理の適正化の向上が図られる。
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	市町村社協において新たに配置された相談員等に対し「生活福祉資金貸付事業新任職員研修会」を実施し、本貸付事業の基本的事項の把握と新任職員のスキルアップを図る。 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。 ・貸付担当研修会 ・償還担当研修会 また、市町村社協からの要請により、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。 生活福祉資金貸付事業における制度改正や新たな取り組みが示された際には、市町村社協及び自立相談支援機関等へ説明会を随時行う。	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。 説明会の開催により、制度改正や新たな取り組みにおける共通認識をもつことができ、効果的な事業推進が図られる。

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	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。 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、業務支援を強化し、事業の適正化を図る。 「日常生活自立支援事業研究協議会」を開催し、利用料改定等に伴う変更点に関する説明等、事業をめぐる課題や今後のあり方について市町村社協と協議し、同事業の推進・強化を図る。 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と調整・協議を進める。 成年後見制度への移行ニーズ調査の実施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。 ・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	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。 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。
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	「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利用者支援等に関する専門的援助技術等向上を図る。	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・強化を図ることができる。
イ．市町村社協による生活支援員確保の取り組み支援	市町村社協が行う生活支援員確保の取り組みに対し、必要な助言や情報提供、養成研修会等へ担当職員を派遣するなど、市町村社協と連携した担い手確保に取り組む。	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、事業実施体制の強化を図ることができる。
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	「業務マニュアル」の見直しを進め、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。	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。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
（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	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を確認し、実施にかかる必要な情報等の提供、助言を行い、市町村社協における権利擁護支援体制の強化を図る。	一時預かり支援事業の実施を通して対象者の権利侵害の防止を図るとともに、日常生活自立支援事業への円滑な移行につなげることができる。
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	市町村社協を対象に成年後見制度利用促進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「権利擁護推進会議」を開催し、社協機能を活かした地域における権利擁護体制づくりを推進する。	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「権利擁護研修会」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．事業所の実態把握と苦情解決体制整備への支援	福祉サービス事業所を対象にアンケート調査を実施し、事業者段階における苦情解決体制の整備状況や、苦情対応の状況を把握する。 令和5年度に作成した「苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」の配布を通じて、苦情解決の仕組みや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。また、ポスターの配布を通し、事業所段階における苦情解決体制づくりの周知を図る。	事業所における苦情解決体制の整備状況や苦情対応における課題の実態把握に基づき、事業所の苦情解決体制への支援につなげることができる。 苦情対応の仕組みの整備や苦情対応、第三者委員の配置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体制の整備を促進することができる。
イ．苦情解決体制の効果的な運用促進	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や電話相談等により、事業所の苦情対応の強化や仕組みづくりを支援する。	セミナーの開催や事業所への巡回訪問、相談助言を通して、事業所における苦情対応の課題の解消が図られる。 また、事業所の苦情対応力の強化により、福祉サービスの質の向上につなげることができる。
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。 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、関係機関や県民に運営適正化委員会についての周知を図る。	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。 また、各種広報活動を通して、利用者および関係機関に本委員会について周知することができ、利用者の権利擁護の推進を図ることができる。
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。 また、国保連や行政主管課等との連絡会を開催し、福祉サービスに関する苦情対応状況や課題等について情報交換を行い、苦情対応体制の強化を図る。	研修会等の参加により相談員の専門性の向上を図るとともに、関係者会議を通してそれぞれの機能や役割を理解することで、適切な苦情解決につなげることができる。
（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に努め、利用者への適切な支援につなげる。 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	矯正施設退所後の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、帰住地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	支援対象者に対して行政手続きの同行支援やモニタリングを行う。併せて、支援会議の開催や参加により、支援関係者の役割分担や助言等のフォローアップを行い、円滑な地域移行支援を推進する。	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し、支援体制の強化や支援対象者の生活再建を進めることで、地域生活移行が図られる。
	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早期の連携を促進し、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。 また、「地域再犯防止推進事業」を受託し、相談支援業務の強化を図り、犯罪を犯した者やその家族、支援者等からの相談に対し助言を行う。	相談支援を通して、元受刑者等の地域生活の維持・安定が図られるとともに、地域における支援関係者等との支援ネットワークの構築につながる。
	オ. 相談支援員の支援の質の向上	国や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が主催する各種研修会へ職員を派遣し、相談支援員の支援の質の充実・強化を図る。	職員を研修へ派遣し、相談援助技術や先駆的実践を学ぶことにより、支援の質の向上を図ることができる。
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通して、支援に必要な社会資源の確保や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・福祉関係団体主催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	・地区ごとに市町村社協や社会福祉施設等を対象に「地域生活定着支援事業説明会（仮称）」等を開催し、その圏域での矯正施設を退所した高齢・障害者や高齢・障害被疑者等への支援の推進、支援ネットワークの構築等を図る。	地区別に矯正施設退所者及び被疑者等支援への理解及び関係機関の連携を促進することで、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。

実施事業	事業概要	期待される効果（目標）
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、罪を犯した高齢・障害者等への効果的な支援方策について、情報共有、意見交換を行う。 協力施設の拡充に向けて、老人福祉施設協議会や心身障害児者施設協議会、身体障害児者施設協議会との連携を図る。 全国及び九州各県地域生活定着支援センターや矯正施設、保護観察所等との会議等への参画をとおして事業の充実・強化を図る。	各関係機関との実務的な連携に関する協議を行うことより、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。 支援対象者の受け入れ協力施設が増え、地域生活の定着支援につながる。 また、他県地域生活定着支援センター等との連携促進により円滑な広域調整を行うとともに対象者への支援強化を図ることが出来る。