

はじめに

千葉県運営適正化委員会・運営監視部会は平成23年度、社会福祉法第83条の規定を受け、「福祉サービス利用援助事業」（※認知症や知的障害、精神障害等により判断能力に制限のある方々に対し、無料・低額な料金で福祉サービス利用に係る相談・助言・手続きの支援に加え、日常生活上の金銭管理を一体的に行うサービス）の適正な運営を確保することを目的に、県内19箇所の事業実施機関の事業実施体制や契約ケースに係わる支援内容について、書面での「事業実施状況調査」並びに「現地調査」を実施いたしました。

結果は、報告書に記させていただいたとおりですが、いずれの各実施機関においても、複雑多様な生活課題を抱えるサービス利用者に対し、当人の意向や当人を取り巻く環境、支援ニーズを踏まえた支援が、関係機関や諸団体、各種福祉サービス事業者との日常的な連携のもとに丁寧に取り組みされており、本事業としてサービス利用者の地域での自立生活支援に相応しいサービスの質が確保されていることを確認しました。また、判断能力が低下しつつある方を対象とする本事業の特性上、サービス実施に際しては、事業従事者として極めて厳格な事務処理等の手続きが求められるとともに、事業実施主体による的確な運営管理が必要不可欠となりますが、事業遂行に支障を来すような問題は存在せず、一定の体制のもとで適正な取り組みが確保されていると判断いたしました。

一方、本事業の推進にあたっては、各都道府県の社会福祉協議会が、県内市町村社会福祉協議会等と連携し、県内あまねく本事業が実施される環境づくりに取り組むべきことが社会福祉法に規定されておりますが、本事業は介護保険事業や障害者自立支援法等による各種事業とは異なり、サービス利用者からの利用料と公的な報酬により事業の運営費を確保する形態にはなっていないため、各実施機関の事業実施体制は、①公費助成の有無（※広域的に事業を展開する広域後見支援センターの場合には年間約600万円の公費助成があるが、市町村単独実施社協は皆無）、②事業実施主体である各市町村社会福祉協議会の財政基盤の強弱、③各市町村行政の協力支援の有無に影響されるところが大きく、結果として何ら公費助成が得られずに、必要性に迫られ事業を実施する機関においては、概して事業実施に必要な人員配置や事業の運営財源確保が困難なために事業の拡大等に大きな制約があることが確認されました。

本県においては従来、旧行政支庁管内である広域を単位に逐次基幹センターとしての実施機関（広域後見支援センター）が整備されてきましたが、介護保険法や障害者自立支援法等、福祉サービスが市町村域を基盤に展開される今日、本事業もその目的上、地域包括支援センター事業や障害者相談支援事業、市町村が取り組む成年後見制度利用支援事業との連携促進が強く求められるところですが、現行の県内実施体制においては、これらの要請に応える以前に現在の利用ニーズにさえ十分には応えることができず、特に市町村レベルでの事業展開が見られない地域は将来、当該地域住民として必要なサービスが利用できない等、住民サービスの観点からも著しい不利益が生じる危惧があります。

認知症高齢者や一人暮らし高齢者数は本県において今後ますます増加することが予測され、障害があっても地域で暮らし続けることができる地域社会づくりを目指すうえで本事業の充実発展はまさに喫緊の課題と認識されます。

最後に、今回当委員会の事業実施状況調査に御協力いただいた各実施機関はもとより、県内市町村社会福祉協議会関係者による本事業充実・発展のための取り組みの活性化と、千葉県や県内市町村各位の本事業充実へのますますの御理解と御協力を願い運営監視事業の報告とさせていただきます。

平成24年10月1日

千葉県運営適正化委員会

委員長・運営監視部会長 小賀野 晶一

運営監視部会委員一同

平成23年度福祉サービス利用援助事業に係る事業 実施状況調査報告

1. 事業実施状況調査・現地調査の目的・実施方法について

千葉県運営適正化委員会運営監視部会は、社会福祉法83条の規定を受け、県内の市町村社会福祉協議会が実施する「福祉サービス利用援助事業」（実施要綱に基づく事業名：日常生活自立支援事業）の適正な事業運営を確保すべく、平成23年8月から平成24年3月までの9ヵ月間にわたり、県内19の福祉サービス利用援助事業各実施機関に対し、書面での事業実施状況調査を実施し、うち15の実施機関に対し訪問による現地調査を実施した。

実施方法については、「福祉サービス利用援助事業の適正な運営のためには、当委員会による運営監視の前提として、各事業実施機関自らが事業の適切な運営管理を行い、サービス水準を確保することが極めて重要である」との認識のもとに、昨年度からサービス向上への指標として自己点検票（チェックリスト）を示させていただいているが、書面調査の実施の折に予め各実施機関において当該自己点検票（事業実施体制、事業運営管理状況、契約ケースの支援状況等）による点検作業を実施いただき、その結果を書面調査への回答とともに当委員会に提出いただき、それらの資料をもとに当委員会として調査（再点検）を行うこととした。

2. 現地調査の内容等について

現地調査（訪問調査）は、各実施機関における契約件数の状況や前年度の調査実施結果を考慮し、それぞれ1日ないし2日間の日程で行った。現地調査の方法は、運営監視部会担当委員及び事務局職員が、各実施機関を訪問し、「福祉サービス利用援助事業」の事業管理責任者及び専門員から、事業実施体制や運営管理状況、事業推進に伴う諸課題について提出された自己点検票をもとに聴き取り調査を行い、併せて、実施機関が契約する各ケースの支援内容について、支援の証拠書類である契約書や支援計画書、サービス利用経過票、実施記録簿、金銭管理の取り扱い通帳の写し等証拠書類の確認（照合）調査を実施した。

現地調査における委員、事務局の役割分担は、事業実施体制並びに事業運営管理状況、個別ケースの支援状況（福祉サービス利用支援、金銭管理サービスへの対応）及び財産保全（重要書類預り）サービスの実施状況について、事務局が行った予備調査の結果報告をもとに委員が再確認を行った。

個別契約ケースの調査対象選定については、各実施機関から提出された、調査票記入時点の契約ケース並びに前年度中に解約となった全ケースから、実施機関毎に6～13ケース程度を事務局が一定の指標により抽出しこれを案とし、運営監視部会において審議のうえ決定した。

3. 当委員会の調査から見た福祉サービス利用援助事業各実施機関における事業の現状について（主な概要）

（1）事業実施体制、事業運営管理状況について

①福祉サービス利用援助事業の事業実施体制、事業運営管理状況について

いずれの実施機関（社会福祉協議会）においても、事業運営組織として「福祉サービス利用援助事業」を適正に行うべく事務分掌が明確にされ、事業管理責任者のもとに複数の専門員が配置されており、適切な事業実施体制及び事業内容に相応しい内部牽制の仕組みが整備されていることが確認された。

本事業に併せて成年後見制度利用支援（法人後見）に取り組む事業実施機関においては、本事業と成年後見制度利用支援（法人後見）部門の一体的な運用が確保され、各々の事業展開において相乗効果を発揮できるよう体制が整えられていた。

また、社協の地区支援部門と本事業の展開とを組み合わせ、本事業の専門員について地区担当制を導入している実施機関も見受けられたが、地域支援における権利擁護活動について事業に厚みを持たせようとする実施機関の優れた意図が汲み取れた。

一方、国・県の補助金により千葉県社会福祉協議会の委託事業（日常生活自立支援事業として、国・県による600万円の公費助成有り）として本事業を実施している実施機関（日常生活自立支援事業実施社協）と単独事業として本事業を実施している実施機関（いわゆる単独事業実施社協、国・県による公費助成無し）との間には、事業実施に伴う条件（裏付けとなる財源）の格差があまりに大きく、単独事業実施社協においては、年々の事業実施財源の確保の課題に加え、多くは専門員が他の多くの業務を併せ持っているため、本来の専門員活動が十分行えず、潜在的利用者ニーズの発掘や生活支援員を担う適切な人材の確保、ケース支援における関係機関とのきめ細かな連携の確保等、事業の運用面では多くの困難を抱えていることが確認された。

なお、一部の実施機関（日常生活自立支援事業実施社協）において、合併により専門員が配置される社協支所に事業管理責任者が常時不在となっている実施機関、事業管理責任者として関係書類への検印手続き自体は行われているが、事業管理責任者による日常の運営管理が十分に行われておらず、事業運営が殆ど専門員任せになっている実施機関も一部確認されたが、判断能力に制限のある福祉サービス利用者を対象とする本事業の性質上、事業管理責任者による主導的な業務管理なくして内部牽制機能は発揮されない旨を改めて記させていただきたい。

②専門員の配置状況（基礎資格の保有状況、資質向上への取り組み等）について

専門員の有する専門資格の状況は、19実施機関、53名の専門員中、社会福祉士資格保有者（精神保健福祉士の重複取得者を含む）が22名（41.5%）、社会福祉主事任用資格保有者が19名（35.8%）、その他介護福祉士、介護支援専門員資格保有者が計2名、資格なし7名、不明3名であった。また、専門員業務に求められる基礎資格（社会福祉士、精神保健福祉士）保有者を事業担当者として配置している実施機関（社会福祉協議会）は12実施機関（63.2%）にとどまり、平成21年度（76.5%）の調査時点よりも若干減少していた。

適正な専門員活動を確保するための専門員の資質向上への取り組みは、職場主催の研修実施に加え、全国社会福祉協議会、千葉県社会福祉協議会が主催する専門員研修への派遣及び様々な関係機関・団体が行う権利擁護、虐待防止、成年後見、生活支援等を内容とする関連研修への派遣が重要と考えるが、調査の結果、19実施機関中15実施機関においては専門員に対し何らかの研修受

講の機会が確保されていたが、日常生活自立支援事業実施社協3か所を含む計4実施機関においては、年度内に専門員に対する研修の機会が一度も確保されていなかった。すなわち、本事業利用者は複雑な生活背景を有し、多様な支援ニーズを抱える場合が多々あり、専門員の力量やそのソーシャルワーク実践のあり方如何によっては、本事業として自己完結的な対応に陥り、本事業が本来担うべき地域におけるコーディネーターとしての役割を發揮しえない場合もあることを、各実施機関及び事業従事者には改めて認識いただきたい。

専門員による社協の他業務の兼務状況については、事業実施に伴う確固とした財源を得ることが難しい単独事業実施社協にとどまらず日常生活自立支援事業実施社協においても、専門員が他業務を兼務する状況が生じており（※件数に応じた千葉県社会福祉協議会からの委託費の上積みは無い）、各実施機関としても、事業従事者である専門員としても様々な制約の中で本事業に従事されていることが確認された。

なお、ごく一部の事業実施機関（日常生活自立支援事業実施社協）において、本来事業に専念すべき専門員が、社協の兼務業務のために適切な専門員活動が十分行えない状況に陥っている事案もあったが、事業実施機関としての本事業の質の確保以前に、受託業務に係る適切な義務の履行という観点からも大きな問題であると認識した。

③専門員の活動状況について

本事業における専門員の支援内容は、本事業契約者の特性やその支援ニーズから、権利侵害事案への対応や成年後見制度との連携等、専門員として地域包括支援センターや障害者相談支援事業実施事業所、中核地域生活支援センター（※千葉県独自の制度で、子ども、障害者、高齢者等誰もが、ありのままにその人らしく、地域で暮らすことができる地域社会を実現するために、24時間365日体制で福祉サービスのコーディネート、福祉の総合相談、権利擁護を実施すべく設置された機関）、市町村行政の高齢・障害福祉部門、保健・医療・法律関係者等幅広い関係機関や専門職（団体）と緊密な連携を図り協働することが求められている。

各実施機関の専門員の実践記録（サービス利用経過票）からは、専門員が関係機関等による担当者会議等に積極的に参加し契約者に対するチーム支援の一翼を担うなど、日常的な連携・協働の事例が随所に見受けられ、本事業として契約者の権利擁護を焦点とした質の高い援助活動が展開されていることが確認されている。

一方、こうした取り組みは概して、実施機関による事業実施体制の差や当該地域における関係機関との日頃の連携の度合いにも大きく左右され、例外的だが、契約者の状況や契約者を取り巻く環境、支援ニーズから関係機関とのより緊密な連携が必要不可欠と認められる事案であるにもかかわらず、かかるケースについて、本事業（専門員）の関与が単なる金銭管理に偏重していると見て取れる事例も若干ではあるが見受けられた。

すなわち、各実施機関におかれては、本事業の今日的な役割や機能を改めて確認され、本事業が認知症高齢者や知的・精神障害者の地域における自立生活を確保するうえで重要な役割を果たせるよう、事業内容（専門員活動）の更なる充実・強化に向けなお積極的に取り組み頂くことを期待するものである。

④生活支援員確保及び資質向上への取り組みについて

生活支援員の確保に向けては、多くの実施機関において、広報や関係機関・団体への働きかけ等、常時募集等を行っていることが確認されたが、本事業の中軸を担う生活支援員の確保は容易ではなく、いずれも大変苦勞されている様子が窺えた。また、成年後見制度利用支援事業と一体的な事業展開を行っている実施機関においては、市民後見人の養成と併せ生活支援員の確保に取り組まれている好事例もあった。

なお、日常生活自立支援事業実施社協（※広域センター）における管内市町村間あるいは単独事業実施社協内の小エリア内であっても、生活支援員確保に係る格差は大きく、市町村（地域）によっては適切な人材が得られず、新規契約時や現行の生活支援員の辞任時等、利用契約者へのサービスに支障をきたし、専門員が生活支援員を兼務することで急場をしのいでいる事案も多数見受けられたが、生活支援員の確保は本事業の要のひとつとも言うべき重要課題であり、各実施機関におかれては今後とも生活支援員の確保に向け関係機関・団体、地区社協や自治会等への働きかけ等、なお積極的な取り組みを期待したい。

生活支援員の資質向上の取り組みについては、千葉県社会福祉協議会の実施する現任研修への派遣に加え、実施機関としての独自研修の実施、関係機関の実施する成年後見制度、虐待防止・権利擁護セミナー等関連分野の研修派遣が重要であるが、独自の研修に取り組みつつ、計画的・積極的に生活支援員を外部の研修に派遣している実施機関が多数見受けられる一方、例外的だが、生活支援員に案内を送付し希望者のみ派遣を行うのみで、実施機関として生活支援員のサービスの質の確保について必ずしも意図的な取り組みが行われていない実施機関も確認されている。そうした実施機関においては、登録前研修と就任時の研修以外、研修受講の機会が確保されていない生活支援員も多数見受けられ、そうした状況は結果として専門員業務を圧迫し、円滑な事業運営に支障をきたしていることが確認されている。すなわち、各実施機関におかれては、生活支援員活動の質の確保が利用者へのサービスの質の確保につながることはもとより、本事業の運営管理上極めて重要であることを改めて御認識いただき、生活支援員の資質向上についてなお積極的な取り組みを期待したい。

専門員が生活支援員業務を兼務することについては、専門員業務を圧迫するのみならず現行の事業管理責任者の運営管理の実態も絡め、利用者へのサービス管理上相互牽制機能が働かなくなる面もあるので、こうした事態は可能な限り回避されるよう、なお配慮を求めたい。

⑤本事業の普及に向けた広報活動の状況について

多くの実施機関において広報紙やホームページによる一定の広報活動に取り組まれていたが、独自のパンフレット・チラシの作成や社協の他の事業実施場面での広報、市の広報紙等他の広報媒体の活用については従前同様、実施機関によって取り組みに大きな差があった。

なお、本事業の特性上、通常の広報媒体による方法のみでは必ずしも制度利用には結び付かず、潜在的な契約ニーズの掘り起こしや対象者の発見等が極めて重要であると考えことから、社協内の関係部所や地区社協は言うまでもなく、管内の居宅介護支援事業者（協議会）、地域包括支援センター、社会福祉施設や病院、障害当事者団体や家族の会、関係（行政）機関、民生委員児童委員協議会等との連携を密にし、それらの機関・団体が実施する会議等の機会を活用し本事業の普及活動に積極的に取り組まれることを期待したい。

⑥社協金庫内における通帳等預かり物件の管理について

「契約者からの通帳等の預り物件について、様式による所定の受け入れ、引き出し手続き（決裁を含む）が取られているか」、「社協金庫における保管物件について適切な保管がなされているか」、「定期的な物件チェックが行われているか」を確認し、いずれの実施機関においても慎重な取扱いが行われていることが確認されたが、全社協の示す「改訂：市区町村社協事務局長の出納業務に関する10のチェックポイント」増補版の「受託事務団体の出納業務や利用者等からの預かり金品の管理に関するチェックポイント」に示される「利用者からの預かり物件のリスト作成」、「事業管理責任者が不定期に現物チェック」について完全に履行されている実施機関は僅少であり、事故防止に向け、財産保全サービスに準じた、より踏み込んだ管理方法を検討されるよう望みたい。

（２）契約ケースへの対応状況について

調査対象707ケース中、171ケースについて抽出し内容の確認を行った。

①契約ケースへの対応について

契約締結ガイドラインによる契約能力の調査実施、契約前の所要の調整、契約書の取り交わし、支援計画の作成等、いずれの実施機関においても所定の手続きが踏まえられており、各々の契約者の意向や支援ニーズを踏まえ専門員として適切な対応が行われていることが確認された。なお、一部の実施機関において、支援計画が個別化されておらず全利用者一律に作成されている事例、支援計画と実際の支援内容が常態的に異なっているにもかかわらず支援契約の見直しが行われていない例も若干見受けられた。

契約後の利用者への日常の支援活動については、各実施機関ともに、契約者の状態像や能力、意向、ニーズを踏まえ、契約者との信頼関係を構築しつつ適切かつ計画的な支援が行われており、専門員、生活支援員ともに利用者の地域における自立生活の確保のため真摯に取り組んでいる様子が窺えた。

本事業利用者については判断能力が低下しつつあるさなかにサービス利用に至るケースが通例で、身体面でも重篤な疾患を併せ有していることが多々あり、契約後ある程度の期間をもって解約に至るケースも決して稀ではないが、契約終了に向けた事務手続き、預かり物件の適切な返還と記録、解約後の他のサービスへの移行支援等について実施機関として適切な対応が整然と行われていた。判断能力の低下に伴い、本事業において支援が困難と判断された利用者への成年後見制度利用支援等に向けても丁寧な対応が行われていた。

一方、前述したが一部の実施機関において、本事業の目的を金銭管理サービスに矮小化して捉えているためか、契約ケースの支援ニーズから他機関も含めたチーム支援の必要性が生じていると認められるケースでありながら、本事業として単に金銭管理中心の自己完結的な支援に終始している事例が多々見受けられたが、事業実施機関として本事業の今日的な役割を踏まえた本来の利用者支援活動が行われるよう、十分に配慮する必要があると考えた。

②金銭管理支援、重要書類の保管（財産保全サービス）について

日常の金銭管理については、契約者への支援ニーズを踏まえ、支援計画に基づく適切な支援が行われており、通帳・領収書の写し等の証拠書類も適切に保管されていた。

契約者の施設生活の場面での金銭管理を本事業として担っているケースも

数例見受けられたが全体的にはまだ少数であった。福祉サービス利用援助事業は、施設生活、入院生活を送る方々の金銭管理支援、施設・病院等が行う金銭管理への見守りについても権利擁護の視点から本事業の支援範囲と位置づけており、各実施機関におかれては、かかるケースへの更なる支援拡大を期待したい。

なお、本事業として訪問介護員等、他の福祉サービス提供者に直接金銭管理を委ねた際の支援事例で、受領書、用途明細を徴収していない事例が一部見受けられたのでより丁寧な対応を期待したい。

加えて、一部の実施機関において、社会福祉協議会の金庫内で一定の現金を保管し、これを小分けし契約者に交付しているケースがあり、当該契約者の状況から支援上やむを得ない措置であるとは認められたが、他県においては類似ケースに伴う事故事例も発生していることを聞き及んでおり、かかるケースでは事業管理責任者による厳格な管理を行われるとともに、常態的な対応として行うべき支援方法ではないことを申し添えたい。

定期預金証書や登記済み権利書等、重要書類に係る貸金庫での保管状況（財産保全サービス）については、「貸金庫の鍵・カードの保管、使用の際の検認手続き」、「貸金庫の物件預け入れ、引き出しの検認手続き」、「貸金庫の入・出庫の職員体制と実施記録」、「保管物の表示方法」、「貸金庫内の保管方法」、「物件預かりの際の記入代筆」、「預り物件の迅速な保管」、「保管物受領通知（確認通知書）の発行」等、県センターが詳細に示すマニュアルを前提に全ケースについて確認を行ったが、手続き内容としてはいずれの実施機関においても厳正な取り扱いが行われていることが確認され、重要物件の保管について各実施機関とも意識をもって適正かつ慎重な対応が行われていると認められた。

なお、一部の実施機関において、事務手続き上の問題は生じていないが、契約者からの引き出し申出書に記載された保管物の引き出し理由がその後の物件の動向と一致していない事例が見受けられ、専門員として契約者が物件を異動しようとする理由や背景等について十分な注意をもって対処されていない事例と見て取れたが、本事業は、判断能力に制限がある利用者の財産侵害等を未然に防止し、権利を擁護する事業・サービスであることを再認識され、専門員として日頃からかかる内容について十分な注意をもって対応されることを望むものである。

③専門員、生活支援員のケース支援記録（相談処理経過票、サービス利用経過票、実施記録簿等）について

支援活動に伴う専門員の記録については、いずれの実施機関とも、契約者ごとに個別のケースファイルとして整然と整備されており、一部の実施機関を除き事業管理責任者による日常の検認手続も適切に行われていた。

一方、「支援内容を記す十分な記録となっているか」、「本事業の役割や機能に即した記録となっているか」等記録の質的な面まで目を投じてみた場合、各実施機関の実施体制や専門員の専門性・経験に基づく力量に負うところが大きく、本事業の役割を踏まえた優れた実践記録となっているところがある一方、例外的だが記録作成に関し専門員として研鑽の機会が得られていないと判断される事例も見受けられ、専門員活動の更なる質の向上を図るため、千葉県社会福祉協議会におかれては、今後かかる内容について、専門員研修等での対応を是非期待したい。

本事業においては契約前の相談支援活動も大変重要であり、各実施機関は、

相談受付簿、相談受付カード、相談処理経過票により、契約の有無にかかわらず相談のあったケースについて適正に記録を整備することが求められている。すなわち、多くの実施機関においてはそれぞれの台帳を整備し、契約に至らないケースも含め相談ケースの内容や相談プロセスにおける関係機関との連携の状況、処理内容について適正に記録を整備していることが確認できたが、実施機関（※複数該当例あり）によっては、「相談受付簿」の整備が不十分（4実施機関）、処理結果の記載が一部欠落している事例や一部不十分な事例あり（6実施機関）、事業管理責任者による日常の検認手続きが未実施（3実施機関）等の事例が見受けられた。すなわち、契約前の相談援助活動の実態については、契約ケースへの支援記録以上に各実施機関における整備の差があることが確認され、当委員会としては、各実施機関における相談援助活動についても更なる業務の質の向上に期待するところである。

生活支援員の作成する実施記録簿については、概して契約者ごとに支援内容や契約者の状態等について丁寧に記され、生活支援員として本事業の意義や役割をよく認識されつつ日常の支援活動に従事されている様子が窺えたが、専門員の記録同様、一部の実施機関では事業管理責任者による日常の検認手続きが行われておらず、記録の内容についても個々の生活支援員により大きな差が生じていた。生活支援員の作成する実施記録簿は、支援の証拠書類であると同時に、実施機関（専門員）にとって契約者の状況を把握し今後の支援方針を立てる再重要情報のひとつであり、実施機関並びに県センターには、生活支援員への研修の充実について更に意図的に取り組まれるよう期待したい。

4. 前回の事業実施状況調査の改善指摘事項に係る改善状況について

各実施機関における事業運営管理への関心と配慮、専門員のサービス向上への日々の努力により、年々、福祉サービス利用援助事業のサービスの質が高まりつつあり、前回現地調査を実施した15実施機関について改善指摘事項が生じたのは、日常生活自立支援事業実施社協3箇所、単独事業実施社協3箇所、併せて6箇所（40%）であった。

また、当該指摘の内容は計37項目で、事業実施体制、運営管理部門への指摘内容は、「事業実施体制に関わる内容」、「事業管理責任者の管理に関する内容」、「日常生活自立支援事業実施社協の広域センター機能に関わる内容」、「生活支援員の確保、研修に関わる内容」、「社協管理の通帳の保管場所に関わる内容」、「貸金庫の取り扱い手続きに関わる内容」、「相談活動及び記録に関わる内容」、「専門員の配置に関わる内容」、「広報活動等に関わる内容」、「利用料の請求に関わる内容」が主な内容であった。また、専門員活動関連への指摘は、「財産保全サービスの取り扱い記録に関わる内容」、「支援計画の見直しに関わる内容」、「サービス利用経過票に関わる内容」、「個別ファイルの編冊方法に関わる内容」、「使用帳票の取り違えに関わる内容」、「専門員が行った金銭管理に係る証拠書類に関わる内容」、「解約時の物件引き渡しの証拠書類に関わる内容」、「専門員が行った金銭管理サービス実施根拠に関わる内容」が主な内容で、生活支援員活動関連の指摘は、「実施記録簿の記載に関わる内容」が主な内容であった。

前回の改善指摘事項については、今回の調査にて改めて確認を行っているが、事業実施体制並びに運営管理等、事業の根幹に係る不備については殆どの実施機関において改善ないし改善の方向性が確認されており、今般、「なお改善が必要」との指摘・提案をさせていただいた項目は、福祉サービス利用援助事業

として更なる役割や機能を発揮いただくうえでの「業務・サービスの質」に係る内容であった。

5. 平成23年度事業実施状況調査・現地調査にかかわる総評について

今般の事業実施状況調査・現地調査を概観すると、現行の事業実施体制のもとで支援できる契約者数を大幅に超える契約ケースを有する日常生活自立支援事業実施社協や単独で本事業を実施している実施機関においては、事業の裏付けとなる財源確保が困難なため、実施体制の確立、事業普及・拡大等、本質的な部分について大きな課題を内包していると判断された。

しかしながら、個々の事業実施機関の事業の質を見た場合、本質的な課題を抱えつつも各々の実施機関においては、契約者（福祉サービス利用者）の権利を擁護し、地域での自立生活を支える本事業の役割・機能を十分に認識され、体制整備に努力されつつ複合的なニーズを抱える契約者に対し、当人の意向や取り巻く環境や支援ニーズを踏まえ、関係機関や他の事業者との日常的な連携を背景に、丁寧かつ適切な支援が行われていることが確認された。

前回、複数の事業実施機関に見られた事業運営管理上の大きな課題についても、一部の実施機関を除き、概ね問題解決に向け取り組みに着手していることが確認されている。

また、本事業の役割や契約者の特性上、本事業従事者には高い倫理性と支援手続き上の厳格さが求められるが、専門員、生活支援員の支援記録からは、専門員、生活支援員の方々が、自らの役割を明確に認識され、専門職としての意識をもって利用者サービスに取り組まれている様子が窺えた。

総じて、県内の福祉サービス利用援助事業各実施機関の事業の運営管理状況並びに実施機関としてのサービスの質は概ね良好な水準にあると判断された。

一方、こうした現状を踏まえつつも、当委員会は今回の事業実施状況調査並びに現地調査の実施結果を踏まえ、各事業実施機関の「サービスの質」の更なる向上を意図し、いくつかの項目について更なる改善指摘・提案を実施させていただいた。指摘・提案内容は計33項目である。

事業の実施体制・運営管理関連の指摘項目は、「専門員業務の適切な履行と事業管理責任者による指導の徹底」、「日常生活自立支援事業実施社協における専門員配置の充実（複数配置）」、「事業管理責任者による適切な運営管理の履行」、「専門員、生活支援員の資質向上への取り組み強化」、「専門員の生活支援員業務の兼務解消」、「事業普及に向けた広報活動の充実」、「日常自立支援事業実施機関における事業協力社協への広報の充実」、「関係機関との連携確保による事業の普及・拡大・活性化」、「社協金庫における預かり通帳の保管及び取扱い手続きの適正化」、「日常生活自立支援事業実施社協と協力社協間の通帳保管契約の適切な更新」、「個別ファイルの編冊方法」が主な内容で、改善指摘項目の数自体は前回調査同様、多項目にわたっているが、質の面ではいずれの項目も、従前に比して一定以上の前進が見られることを記させていただきたい。

専門員活動、生活支援員活動関連の改善指摘・提案内容は、「サービス利用経過票の適正記載及び記載内容の充実」、「相談受付簿の整備と処理の明確化」、「相談受付カードの適正な記載と処理結果の明確化」、「解約時の物件引渡しの際の受領証拠書類の適切な徴収」、「財産保全サービスにおける物件異動理由の適確な確認」、「実施記録簿の記載内容の充実」、「施設における金銭管理の見守り支援に係る適正な対応」、「他の福祉サービス事業者に金銭を委ねる際の受領証拠書類の適正な徴収」、「成年後見人との契約ケースに係る適切な支援内容

の確保」、「実施記録簿の適正記載」と、運営管理部門同様、多項目について改善指摘・提案を行ったが、いずれの項目も、更なる質の向上を期しての指摘・提案であることをお断りしておきたい。

サービスの質の向上に向け、細部にわたる詳細な提案もさせていただいたが、当委員会は、各事業実施機関におけるサービス水準確保に向けた自主的取り組みと当委員会の行う運営監視活動とが相乗効果をもたらし、福祉サービス利用援助事業に係る事業の質と利用者サービスの向上につながることを真に願うものである。

併せて当委員会は、今般の事業実施状況調査・現地調査を通じた諸課題を分析・検討した結果、福祉サービス利用援助事業を充実強化していくためには、実施機関自らによるサービスの質の担保に向けた取り組みを前提としつつも、同時に本事業の枠組みが、介護保険事業や障害者自立支援事業等、利用料や公的報酬を事業の財源としている他の法定事業と異なり、契約件数の増加が事業収入増に結びつく形態ではなく、反対に実施機関の実施体制や財政基盤によって事業運営が大きく左右される状況にあることに鑑み、①本事業の今後のあり方や本事業の実施体制整備の問題は本事業実施機関の責任としてのみ論じることが適切ではないと考えること、②むしろ、本事業の安定のためには、千葉県内あるいは当該市町村レベルにおける地域福祉関連サービス全般の実施体制整備・確立の問題と一体のものとして捉え、そのあり方を検討していくことが重要であると考え、③そして、本事業の充実強化に向けては、今後、県、市町村福祉行政、福祉サービス提供者、福祉サービス利用当事者組織による合意形成のための取り組みを一層強化していくことが必要不可欠であることを再認識するに至ったことを記させていただきたい。すなわち、認知症高齢者や知的・精神障害者等、福祉サービス利用者の地域での自立支援が福祉サービスの喫緊の課題とされる今日、本事業の今後の普及・拡大及び安定した事業運営を確保することは、県行政（県内実施体制の確立）や各々の実施機関の所在地市町村行政（市町村内実施体制の確立）の責任としても認知され今後のあり方が議論されるべきであると考えからである。

千葉県社会福祉協議会では、既にこうした動向を踏まえ、平成24年度より、本事業実施体制に係る県内実施体制再編の取り組みが進行しつつあり、事業実施機関相互の格差是正、生活保護受給者に係る利用料の補てん等、県内実施体制確立に向けた大きな枠組みでの改善策が講じられつつあるが、そうした流れが千葉県行政や千葉県内の市町村行政をも巻き込み、本事業の県内実施体制の確立につながることを期待するとともに、今後、当委員会としてもこうした流れを積極的に後押しさせていただくことを表明させていただき、平成23年度の福祉サービス利用援助事業に係る事業実施状況調査のまとめとさせていただきたい。