

(1)福祉サービスの質の向上支援

社会福祉事業者による福祉サービス第三者評価の受審促進

利用者の声を的確に反映させたバリアフリー製品の製品化支援

社会福祉法人等の事業経営への支援

(2)専門的相談機関の充実及び広域的・重層的な相談対応ネットワークの整備

身体・知的障害者更生相談所、子ども相談センター等専門的相談機関の機能強化

福祉総合相談センターを中核とした広域的・重層的な相談対応ネットワークの整備

(3)福祉サービス利用者の権利・利益の保護

判断能力が不十分な方の財産・権利の擁護支援

福祉サービスに関する苦情を適切・円滑に解決する体制整備

(1)福祉サービスの質の向上支援

社会福祉事業者による福祉サービス第三者評価の受審促進

1 経緯・現状

社会福祉事業者は、社会福祉法第78条と国指針(注1)により、福祉サービスの質の向上に向け、自らその提供するサービスに対する評価(以下「自己評価」という。)を行うことに加えて、第三者による評価(以下「第三者評価」という。)を受審することが努力義務とされています。

この自己評価と第三者評価結果が広く情報公開されることによって、利用者による良質な福祉サービスの選択にも資することとなります。

なお、地域密着型サービス(認知症高齢者グループホームと小規模多機能居宅介護)を提供する介護保険事業者に対しては、省令(注2)により平成18年度から、外部評価の受審が義務づけられています。

(注1)平成16年5月7日付け「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」

(注2)厚生労働省令：平成18年3月14日付け「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」等

県では、地域密着型サービス以外の社会福祉事業者による第三者評価の受審(概ね3年ごと)を促進するため、国指針に基づき、平成16年度に「岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議」を設置し、評価基準の策定をはじめ、評価を担う評価調査者の養成や評価機関の認証、事業者や利用者への広報啓発などに取り組んできました。

第三者評価(外部評価)の受審事業者数

		H16	H17	H18	H19	計
地域密着型サービス事業者 毎年受審が義務	対象事業所数	-	-	213	236	-
	受審事業所数	-	-	213	236	-
上記以外の事業者	事業所数	694	702	999	1,054	-
	受審事業所	0	7	17	10	34

県まとめ

第三者評価（外部評価）機関認証数

	H16	H17	H18	H19	計
地域密着型サービス事業者に対する評価機関	-	-	4	0	4
上記以外の評価機関	2	1	4	1	8

県まとめ

2 課題

利用者の立場からの質の高いサービス提供が望まれる中、義務とされた地域密着型サービス以外の事業者についても積極的に第三者評価に取り組み、利用者による厳しい選択を通してそのサービスの質を競い合うことで、県内全体の福祉サービスの質を高めていく好循環の流れをつくる必要があります。

しかし、利用者がサービス事業者を選択するに際し、重視すべき情報としての第三者評価制度に対する認知度の向上や、評価を実施する評価機関や評価調査者自体の知識・技能の向上等も課題とされ、地域密着型サービス事業者以外では、平成20年3月末現在で、34事業者の受審（受審率3.2%）に止まっています。

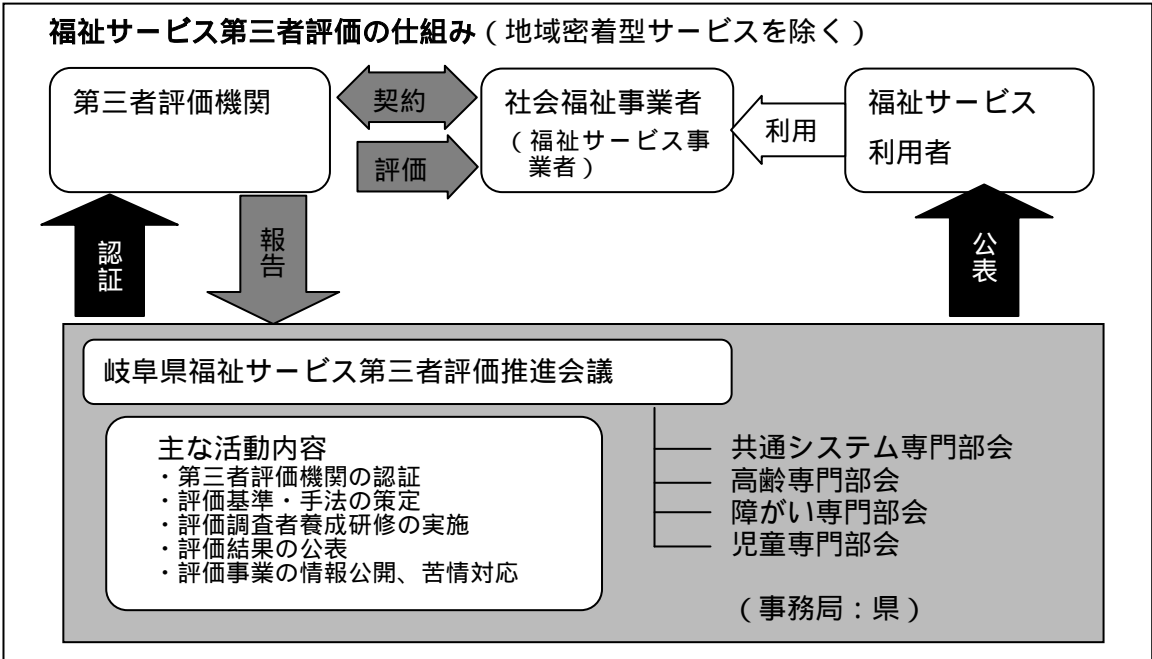
3 方針

県では、県内福祉サービスの質の向上を図るため、県社会福祉協議会等との連携のもと、利用者や社会福祉事業者等からの福祉サービス第三者評価制度に対する社会的評価の向上、評価機関の技能と質の向上など、次により、社会福祉事業者による積極的な第三者評価の受審を促進します。

事業者に対する第三者評価受審に向けた普及啓発とともに、特に利用者に対して、評価結果は事業者選択にあたり重視すべき情報である旨の広報を行い、第三者評価に積極的に取り組んだ事業者が利用者等から高い評価が得られる気運を醸成します。

事業者による一層のサービス改善に繋がる評価手法や、利用者による事業者選択に繋がる評価結果の公開方法等に関して、事業者、利用者、評価機関など現場の声をもとに、適宜、制度を見直します。

研修体制の一層の充実により、評価機関と評価調査者の技能と質の向上を図ります。



利用者の声を的確に反映させたバリアフリー製品の製品化支援

1 経緯・現状

心身の機能が衰えた高齢者や障がい者の方などが支障を感じないで日常生活を送るとともに、その介護者の負担を軽減するためには、民間企業等による優れたバリアフリー製品の開発と普及が不可欠です。

県では、県内福祉施設との連携のもと、製品のモニタリング調査（H12～H17）をはじめ、県内企業等によるバリアフリー製品の開発や改良、販売を支援してきました。

モニタリング調査実施製品数

H12	H13	H14	H15	H16	H17
3	8	7	6	7	8

県まとめ

2 課題

支援の必要な高齢者、障がい者の方々が、住み慣れた地域（在宅）においてできる限り自立するとともに、生活の質を向上させていくためには、利用者の立場に立ったバリアフリー製品の一層の開発と普及が期待されています。

このためには、企業等が福祉・介護現場からの声を的確に把握し、迅速に製品開発へ反映させていくことが重要となります。

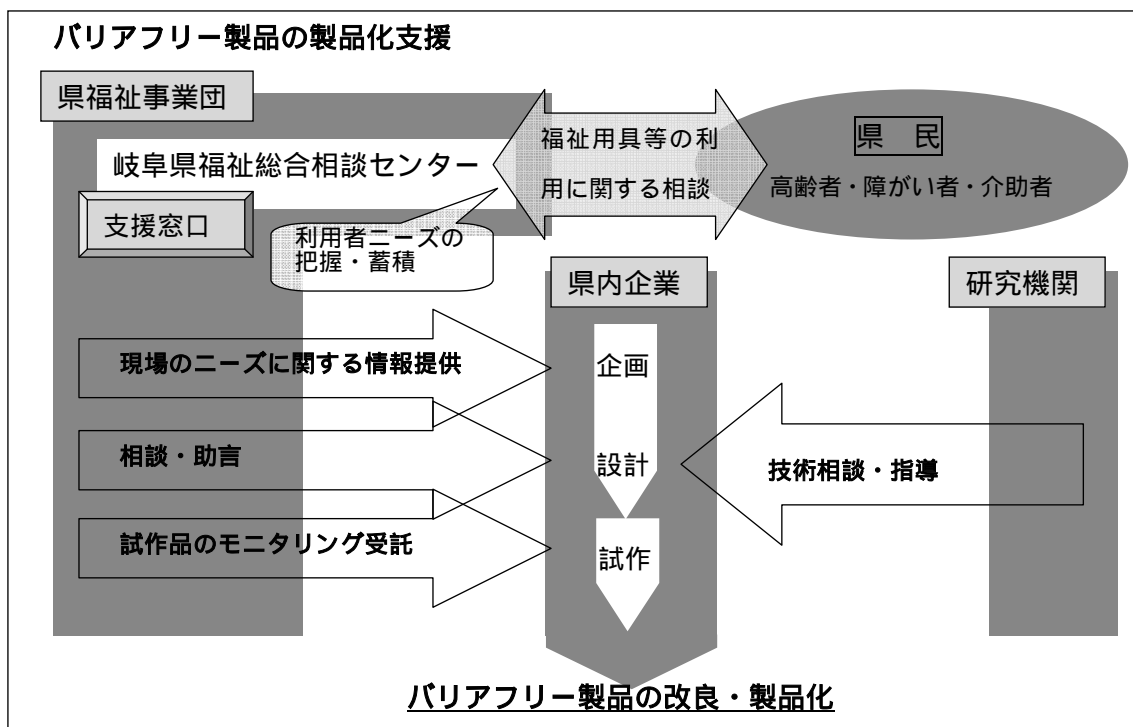
3 方針

県では、県福祉事業団等との連携のもと、次により、民間企業等による福祉現場のニーズを的確かつ迅速に反映させた製品づくりを支援するとともに、県内バリアフリー製品産業の振興にも繋がります。

モニタリング調査などを請け負い、利用者はもとより、介護の専門家の立場から意見を伝える支援窓口として県立寿楽苑内（県福祉事業団運営の介護老人福祉施設（特養））に設置した「岐阜県福祉総合相談センター」の体制を充実します。

なお、高度な製品開発に対しては、産業振興や研究開発分野の関係部局・機関との連携のもと支援します。

実際の利用者の方の生の声を聞く研修会の開催など、製品開発に必要な福祉現場のニーズに関する情報提供を図ります。



社会福祉法人等の事業経営への支援

1 経緯・現状

県では、各個別法に基づき、介護保険など主に社会福祉制度の適正な運用の確保に向け、社会福祉事業者に対する監査（以下「施設監査」という。）を実施しています。また、社会福祉法人の認可を受けた事業者に対しては、施設監査に加えて、社会福祉法第56条と国要綱（注）等に基づく法人監査を実施しています。

法人監査は、社会福祉を使命とする社会福祉法人による適正な法人運営と円滑な事業経営の確保を指導・促進するために実施するものです。

法人監査は、平成17年度までは各現地機関（振興局福祉課）において実施してきましたが、平成18年度からは、その事務を県庁に集約・一元化し、監査体制の強化を図ったところです。

（注）平成13年7月23日付け「社会福祉法人指導監査要綱の制定について」

法人監査の実施件数

	H17	H18	H19
社会福祉法人数	237	234	238
法人監査実施件数	237	234	210

県まとめ

2 課題

社会福祉法第3条に定める福祉サービスの基本的理念が示すように、社会福祉事業者は、利用者の立場からの良質かつ適切な福祉サービスの提供に取り組まなければなりません。

さらには、福祉サービスの利用形態が、行政による「措置」から、利用者自らの「選択・契約」に移行するとともに、介護保険サービスの一部が株式会社など営利法人に開放される中、社会福祉法人にも、中長期的な視野からの安定した経営戦略が求められています。

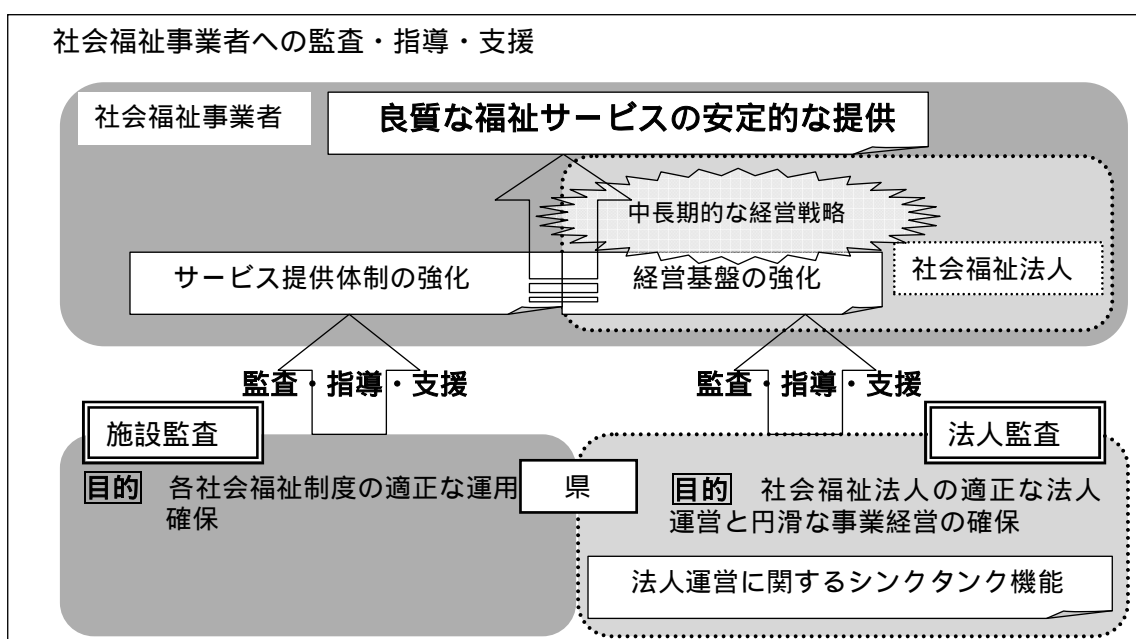
3 方針

県では、施設監査により、違法事例や不正受給等に対する厳正な処分はもとより、事業者による介護保険制度、障害者自立支援制度など

各社会福祉制度の適正な実施に向けて指導と支援体制を強化します。

また、福祉サービスが利用者一人ひとりのニーズに即した良質かつ適切なものであるとともに、将来的にも安定して提供される体制づくりに向け、法人監査により、社会福祉法人に対する指導と支援体制を強化します。

特に、安定した経営基盤の確立に向けた経営分析手法の調査・研究など社会福祉法人運営に関するシンクタンク機能を充実します。



(2) 専門的相談機関の充実及び広域的・重層的な相談対応ネットワークの整備

身体・知的障害者更生相談所、子ども相談センター等専門的相談機関の機能強化

福祉総合相談センターを中核とした広域的・重層的な相談対応ネットワークの整備

1 経緯・現状

支援が必要な方からの相談に応じるため、市町村において、福祉所管課・市福祉事務所、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、障害者生活支援センターをはじめとする各種相談体制が整備されてきています。

また、民生委員（厚生労働大臣委嘱）、福祉委員（市町村社会福祉協議会長等委嘱）、身体障害者相談員（知事委嘱）、知的障害者相談員（知事委嘱）などが、地域住民の身近な相談者として、各地域において活躍いただいています。

県では、市町村による相談対応を支援するため、「岐阜県身体障害者更生相談所（昭和 26 年設置）」、「岐阜県知的障害者更生相談所（昭和 35 年設置）」、「岐阜県障害者就業・生活支援センター（平成 14 年以降 4 ヶ所設置）」、「岐阜県発達支援センターのぞみ（平成 18 年設置）」、「岐阜県精神保健福祉センター（昭和 33 年設置）」、「岐阜県子ども相談センター（昭和 23 年以降 5 ヶ所設置）」、「ぎふ子育て応援ステーション（平成 18 年設置）」、「岐阜県女性相談センター（昭和 32 年設置）」など専門的、広域的な相談機関を設置しています。

また、相談が適切な福祉サービスの利用と迅速に結びつけられるよう関係機関のネットワークを強化するため、関係機関連絡会議、圏域別地域福祉推進協議会、圏域障がい者自立支援推進会議、家庭における暴力防止等協議会など情報交換・連携調整のための協議組織の設置に取り組んできました。

さらに、県内関係機関のネットワークの要として平成 17 年に「岐阜県福祉総合相談センター」を県福祉事業団内に設置し、医療・保健・福祉・介護のみならず生活関連など多くの分野にまたがる、あらゆる相談内容に対して、迅速かつ的確に必要なサービスへ繋げる体制の整備に努めています。

相談対応件数

	H15	H16	H17	H18	H19
福祉総合相談センター	H17年4月設置		7,739	9,767	6,928
身体障害者更生相談所	3,272	2,813	2,995	2,796	2,852
知的障害者更生相談所	1,160	1,134	1,113	1,318	1,198
障害者就業・生活支援センター	3,989	8,066	10,230	17,455	14,558
発達支援センターのぞみ	H18年1月設置		300	1,214	1,273
精神保健福祉センター	288	292	278	325	406
(こころのダイヤル119番)	2,497	2,589	2,621	2,493	2,266
子ども相談センター	4,248	4,740	4,678	4,983	4,803
ぎふ子育て応援ステーション	H18年4月設置			6,658	7,141
女性相談センター	2,173	2,181	1,673	1,591	1,752
計	17,627	21,815	31,627	48,600	43,177

県まとめ

県福祉総合相談センターによる相談対応内容

	H17	H18	H19
高齢者関係	4,488	5,869	3,663
障がい者関係	2,634	3,057	2,135
児童関係	90	207	368
女性関係	82	151	392
その他	445	483	370
計	7,739	9,767	6,928

県福祉総合相談センターまとめ

2 課題

地域における福祉課題が増大、複雑化・多様化・潜在化・深刻化し、その解決が一層困難となってきました。特に、児童虐待などにみられるように、問題の発見が困難となっている事例もあります。

このため、市町村における身近な相談体制を支援するため、広域的、専門的な役割を担う県の相談機関においても、一層の機能強化が求められています。

また、複雑・多様化し、単一の福祉サービスでは充足されない事例に対しては、関係機関の一層のネットワーク強化が必要です。

なお、既存の公的サービスでは対応できない事例に対しては、地域での支え合い活動団体の活発化とともに、それら団体との一層の連携強化が重要です。

特に、住民が最も身近に相談できるのみならず、相談にこられない支援が必要な児童や認知症高齢者などをいち早く発見するため、日々の生活の中で住民相互の見守り活動（見守りネットワーク活動）の整備と活発化が不可欠です。

3 方針

県では、市町村、県社会福祉協議会、市町村社会福祉協議会、社会福祉事業者をはじめとする県内関係機関・団体との連携のもと、市町村における身近な相談体制のバックアップ（後方支援）として、専門的相談対応機関における機能強化や、岐阜県福祉総合相談センターにおける総合広域ネットワークの要としての機能強化など、次により、迅速かつ的確に必要なサービスへ繋げる重層的な相談対応体制の構築を図ります。

県の各種相談機関においては、医学、心理学、教育学をはじめ専門的機能の一層の充実を図ります。

障がい者の就労に関する相談支援など広域的な観点から取り組むべき事業を、市町村をはじめ関係機関との一層の連携のもと推進します。

相談職員の資質向上のための研修会の開催などにより、市町村や市町村社協等による、相談業務に関する情報とノウハウの蓄積を支援します。

関係機関連絡会議、圏域別地域福祉推進協議会、圏域障がい者自立支援推進会議、家庭における暴力防止等協議会など情報交換・連携調整のための協議組織の活動を強化し、関係機関・団体の連携・ネットワーク体制を構築します。特に、地域での支え合い活動団体との協働・連携体制の強化に留意します。

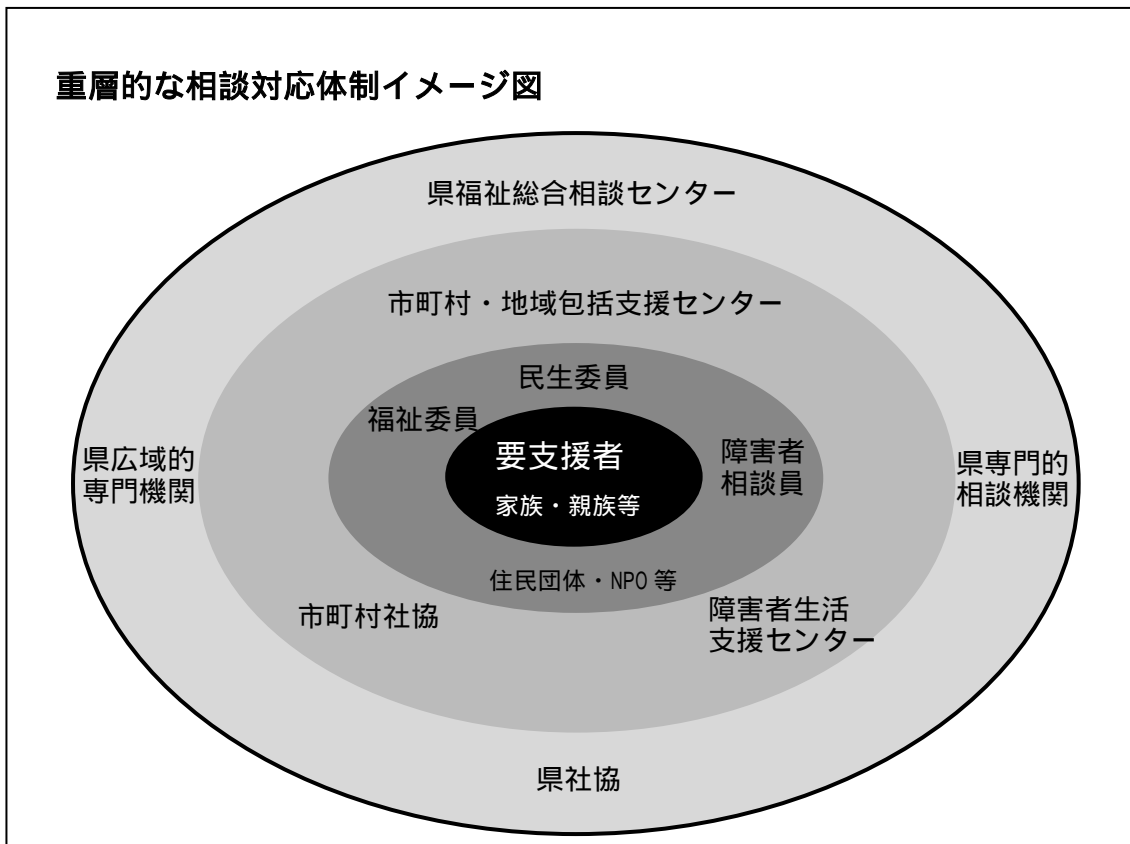
DVや児童、高齢者への虐待など顕在化しにくい事例を早期に発見するため、民生委員による活動の活発化に加えて、各地域での支え合いによる

見守りネットワーク活動の整備と活発化を支援します。

「基本施策1の(2)」参照

岐阜県福祉総合相談センターが福祉における相談窓口の最後の砦（セーフティネット）としての機能を発揮できるよう、各種分野の相談機関との一層の連携を強化し、複合化・複雑化する相談事例に適切かつ迅速に対応できる体制を整備します。

重層的な相談対応体制イメージ図



(3)福祉サービス利用者の権利・利益の保護

判断能力が不十分な方の財産・権利の擁護支援

1 経緯・現状

認知症高齢者などの判断能力が十分ではない方の財産や権利を保護する仕組みとして、福祉サービスの契約など利用手続きにあたっての支援や、日常的な金銭管理などを行う福祉サービス利用援助制度（都道府県社会福祉協議会が実施主体となる場合は、日常生活自立支援制度）があります。

福祉サービス利用援助制度は、市町村社会福祉協議会をはじめ様々な実施主体による取り組みが期待されますが、社会福祉法第81条と国実施要綱(注)において、都道府県社会福祉協議会は、実施主体に指定されています。

平成11年度から、県社会福祉協議会は日常生活自立支援制度に取り組み、各市町村社会福祉協議会へ業務の一部を委託のうえ、現在、県内全域で実施されています。

(注)平成13年8月16日付け「地域福祉推進事業の実施について」

県では、制度の円滑な定着と実施に向け、県社会福祉協議会による、市町村社会福祉協議会の専門員の配置など実施体制の強化や、専門員と地域の生活支援員に対する研修会の開催などの取り組みに対し、支援を行ってきました。

また、広報など制度の普及に努めてきたところです。

相談・利用（契約）件数

	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19
利用（契約）者数	4	33	59	80	113	159	201	224	319
人口10万人あたりの利用者数	-	-	1.6	2.1	3.0	7.5	9.5	10.6	15.2
全国	-	-	3.3	5.8	8.8	13.9	14.4	17.1	20.0

県社協まとめ

利用者別利用（契約）件数

	H11～13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	計
認知症高齢者等	54	20	46	59	57	51	73	360
知的障がい者等	13	8	10	5	14	14	30	94
精神障がい者等	4	5	4	8	8	8	23	60
その他					1	6	15	22
計	71	33	60	72	80	79	141	536

県社協まとめ

2 課題

日常生活自立支援制度の利用者は年々増加傾向にありますが、制度の利用者と想定されるひとり暮らしの認知症高齢者や知的障がい者、精神障がい者の総数から考えると、一層の制度利用が期待されています。

このため、制度の周知とともに、市町村・地域包括支援センター、民生委員など地域の関係機関との一層の連携のもと、制度の利用を必要としている方を掘り起こす相談対応やネットワーク体制の強化が必要です。

また、少子高齢化、「施設」から「地域（在宅）」への移行が進む中、制度の利用者は今後ますます増加するものと想定されます。

このため、専門員と生活支援員の確保と質の向上など実施体制の一層の充実が必要となってきます。

一方、県社会福祉協議会による日常生活自立支援制度は、県内各地において福祉サービス利用援助制度が積極的に取り組まれることを前提として、その隙間を埋める制度ともいえます。そして、市町村社会福祉協議会には、福祉サービス利用援助制度の実施主体としての役割が期待されると考えられます。

3 方針

県では、住み慣れた地域（在宅）での自立した生活を支援していくため、県社会福祉協議会による、判断能力が十分でない方の財産や権利を擁護する体制の定着と充実に向けた、次の日常生活自立支援制度への取り組みを支援します。

また、市町村社会福祉協議会による福祉サービス利用援助制度への積極的な取り組みに向けて、市町村、県社会福祉協議会、市町村社会福祉協議会との間で議論を深めていきます。

広報啓発により、日常生活自立支援制度の一層の認知度向上を図ります。
特に、市町村・地域包括支援センターや民生委員など関係機関に対する一層の制度周知により、支援を必要とする方の利用に繋がります。
また、日常生活自立支援制度の周知にあたっては、併せて、連携を密にすべき成年後見制度の周知を図ります。

県社会福祉協議会による取り組み

市町村・地域包括支援センター、民生委員をはじめ地域の福祉、医療、金融機関など関係機関との連携のもと、制度の利用を必要としている方を掘り起こすための相談対応体制やネットワーク体制の強化

市町村社協の窓口で制度運用を担う専門員と日常生活を支える生活支援員の確保や質向上のための研修会の充実

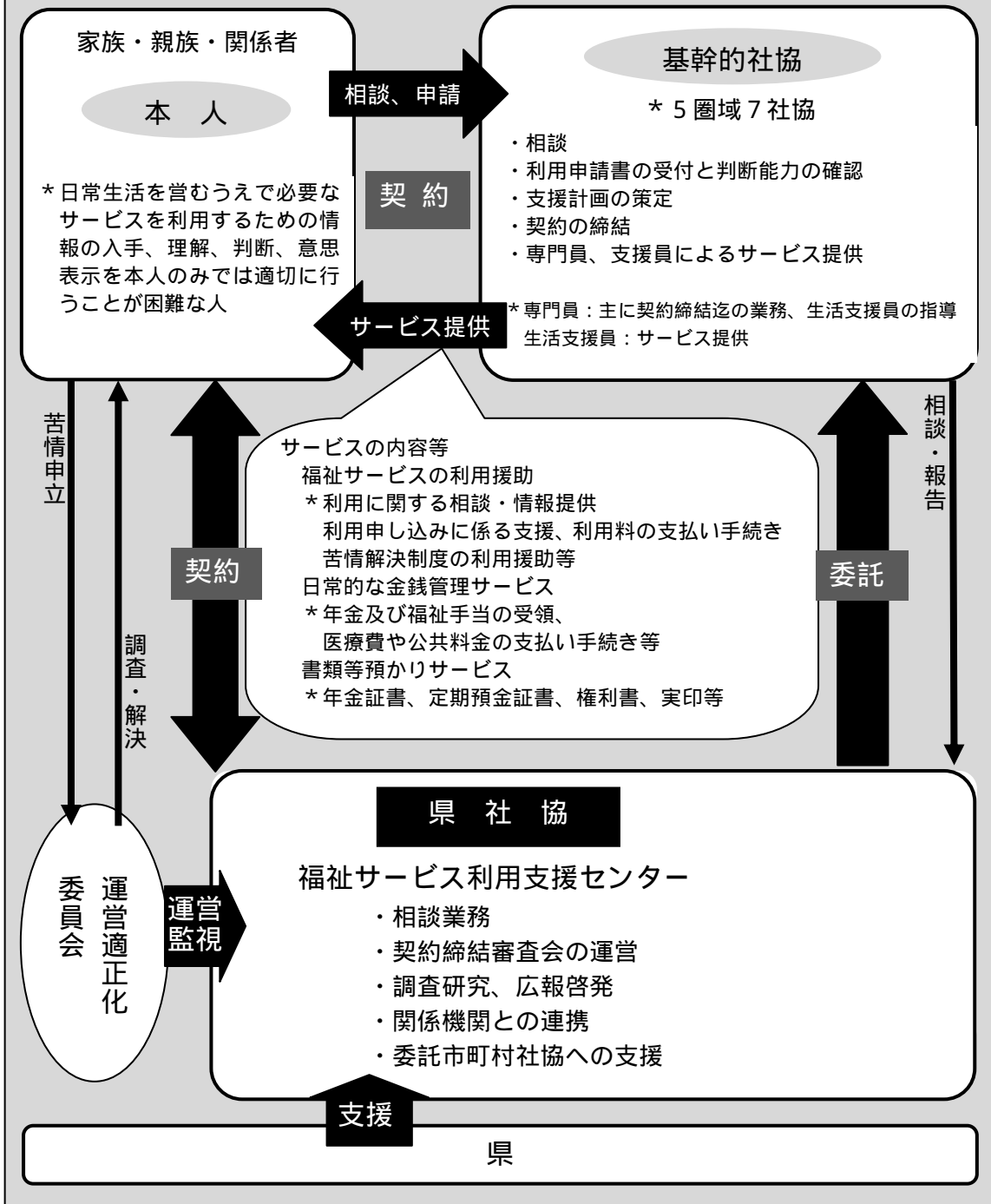
県社協に第三者機関として設置した運営適正化委員会による、実際に現場で制度利用者の金銭を管理する市町村社協に対する監視と監査体制の強化

判断能力が著しく低下し、日常生活自立支援制度では対応できない場合に、成年後見制度へ円滑に繋げるため、制度周知とともに、法テラス

(注) など関係機関との連携強化

(注) 法テラス：正式名称は「独立行政法人日本司法支援センター」。平成 16 年施行の総合法律支援法により、全国どこでも法的なトラブルの解決に必要な情報やサービスを受けることができる社会の実現を目指して設置。県内には現地機関として岐阜地方事務所（法テラス岐阜）が設置

日常生活自立支援制度の概要



福祉サービスに関する苦情を適切・円滑に解決する体制整備

1 経緯・現状

利用者等からの福祉サービスに対する苦情解決のため、社会福祉法第 82 条では、社会福祉事業の経営者に対して適切な苦情解決への努力義務が規定され、さらに国指針（注1）により、社会福祉事業所内に苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の設置による体制整備や苦情解決の手順等が示されています。

また、社会福祉法第 83 条と国設置要綱（注2）により、平成 12 年度、県社会福祉協議会が「岐阜県運営適正化委員会」を設置しました。岐阜県運営適正化委員会では、事業者限りでは解決できない苦情に対する相談に応じるなどの支援を行うとともに、施設への個別指導や、苦情解決責任者と第三者委員を対象に、その役割や対応技術の向上、実践事例などを内容とした研修会を開催しています。

（注1）平成 12 年 6 月 7 日付け「社会福祉事業の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」

（注2）平成 12 年 6 月 7 日付け「運営適正化委員会等の設置要綱について」

県では、施設監査や施設長研修会など、様々な機会を捉えて国指針に添った苦情解決の仕組みづくりを社会福祉事業者に対して指導することや、岐阜県運営適正化委員会の運営に対する支援により、福祉サービスに関する苦情の適切かつ円滑な解決体制の整備に取り組んできました。

県運営適正化委員会・苦情受付件数等

	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19
相談件数	8	64	96	94	98	64	57	82
苦情受付	1	21	25	32	38	38	32	27
解決の結果	相談助言	1	17	21	24	34	26	15
	照会伝達		3	4	7	3	3	3
	その他		1		1	1	9	9

県運営適正化委員会まとめ

県内事業者の苦情解決体制整備状況

		H14年11月調査	H18年7月調査	全国の状況 (H18年10月)
対象施設数		1,227	1,635	-
苦情受付担当者	設置事業者数	598	1,349	-
	割合(%)	48.7%	82.5%	77.4%
苦情解決責任者	設置事業者数	588	1,351	-
	割合(%)	47.9%	82.6%	71.9%
第三者委員	設置事業者数	421	1,070	-
	割合(%)	34.3%	65.4%	50.0%

県運営適正化委員会まとめ

2 課題

県内の約8割を超える事業者において苦情受付担当者と解決責任者が配置されている一方で、第三者委員を設置している事業者は7割に満たず、事業者による円滑かつ適正な苦情解決のため、国指針にもとづく体制整備が必要です。

また、事業者との話し合いで解決ができない苦情や直接事業者には言えない苦情の受け皿として、岐阜県運営適正化委員会の一層の認知度向上が期待されています。

3 方針

利用者からの苦情は、利用者の立場に立った福祉サービスの質の向上に繋げるための貴重な情報とも考えられます。

県では、施設監査をはじめ様々な機会を捉えた社会福祉事業者に対する指導や、岐阜県運営適正化委員会（県社会福祉協議会）の機能強化に向けた支援などにより、利用者の苦情が円滑に解決されるとともに、利用者からの苦情や意見が、事業者による経営改善とサービスの質の向上に繋がる体制づくりを促進します。

