

栃木県社会福祉協議会 活動推進計画（第1期）総括表

【計画期間：平成18年度～平成22年度】

— 目 次 —

推進目標Ⅰ 県民参加型の地域福祉の推進

1	地域福祉への関心・理解の促進	1
2	ボランティア・市民活動の振興・支援	3
3	福祉教育の推進	5
4	民生委員・児童委員活動との協働	7
5	障害者の社会参加の促進	9
6	福祉拠点における活動の充実	11

推進目標Ⅱ 市町村社協活動の推進・支援

1	市町村社協の基盤強化と事業への支援	13
---	-------------------	----

推進目標Ⅲ 福祉サービス利用者のための支援の強化

1	地域福祉権利擁護事業（あすてらす）の充実	15
2	運営適正化委員会への支援	17
3	福祉サービス第三者評価の推進	19
4	介護サービス情報の調査・公表の実施	21

推進目標Ⅳ 福祉人材の養成と確保

1	福祉人材の育成と確保	23
2	福祉従事者の専門性の向上と研修の充実	25

推進目標Ⅴ 貸付事業等による自立支援の推進

1	貸付事業等による自立支援	27
---	--------------	----

推進目標Ⅵ 社会福祉事業経営者等への支援

1	社会福祉施設経営支援・団体支援	29
2	社会福祉施設団体への支援	31

推進目標Ⅶ 県社協の組織活動の強化

1	組織体制の充実	33
2	運営基盤の強化	35
3	経営の透明性の確保	37

推進方策Ⅰ—1「地域福祉への関心・理解の促進」

5年間の総括（計画の進捗状況と成果）

推進目標Ⅰ 県民参加型の地域福祉の推進

1 地域福祉への関心・理解の促進

現状と課題

誰もが安心して暮らせるまちづくりには、福祉関係機関・団体はもちろん地域住民相互の助け合いや支え合いの活動が不可欠であり、そのためには多くの住民が地域福祉に対する理解を深めることができるよう、県社協に集約される様々な福祉に関する情報を、多様な媒体をとおして、対象者に応じた形で迅速かつ的確に提供していくことが必要です。

現在、広報紙「ふくしとちぎ」の発行により県内外の福祉情報を提供するとともに、福祉人材・研修センターやとちぎ視聴覚障害者情報センターなどが利用者に役立つ情報を独自に編集し提供するなか、ホームページにより、事業内容やイベント情報、災害関連の情報提供などを行っています。高まる県民の福祉意識を具体的な活動へつなげるために、より広範で県民の視点に立った福祉情報の提供や発信が求められています。

推進項目

- 1 各種広報媒体による情報提供・情報発信
- 2 福祉体験学習の支援
- 3 福祉関係資料の整備

- 1 各種広報媒体による情報提供・情報発信（総務企画課、福祉人材・研修センター）
 - ・平成18年3月にホームページ「とちぎ福祉ナビゲーション」を開設。各種講座研修情報、本会業務内容、災害情報及び消費者トラブル情報等について掲載し、情報提供を行いました。常に新着情報を更新するよう努め、動画CM（H21）を掲載するなど内容の充実を図り、アクセス数が増加しました。平成22年度は、ホームページのアクセス数は43,722件でしたが、東日本大震災の発生に伴い、付随する「栃木ボランティア情報」（19回発信）に短期間で14,492件のアクセスがあり、合計58,214件になりました。

内容	H18	H19	H20	H21	H22
とちぎ福祉ナビゲーションへのアクセス数（単位：件）	30,435	41,346	49,298	49,793	58,214

- ・広報紙「ふくしとちぎ」を隔月で発行し、県民向けに福祉情報を提供しました。（各号9,000部）
- ・「人材・研修センターニュース」を隔月で発行（平成22年度から年4回）し、主に福祉職を目指す求職者等に必要な情報を提供しました。（各号2,500～3,000部）
- ・とちぎテレビ番組（30分）とCM（15秒）により本会事業の紹介と福祉の啓発を行いました。なお、テレビ広報は開始から10年を経過し、「とちぎ未来開拓プログラム」による見直しにより、平成21年度をもって終了しました。

年度	テレビ製作番組
H18	「みんなで選ぶ介護サービス～介護サービス情報の公表～」 「みんなで気軽に始めよう！～こんなことがボランティア～」
H19	「あたたかな地域づくりをめざして ～福祉社会を築いていく栃木県社会福祉協議会～」
H20	「工賃を上げる！～障害者の生活向上を目指して～」
H21	「とちぎ権利擁護センターあすてらす ～あなたの安心なくらし応援します～」

2 福祉体験学習の支援（施設福祉課）

- ・小学校及び中学校の教員免許取得を希望する学生に対して実施している「介護等体験」の体験者数は、平成20年度以降は減少していますが、平成22年度には微増となっています。
- ・介護等体験を希望する県内外の大学等と受入れをする社会福祉施設等との調整業務を行い、体験を通じて、社会福祉施設等の理解を深める機会の提供ができました。

(人)

内容	H18	H19	H20	H21	H22
受入実績	814	824	679	651	692

3 福祉関係資料の整備（プラザ管理課）

- ・福祉プラザ利用者へのサービスの一環として福祉関係の図書とビデオの閲覧・貸出しを行いました。図書は新刊図書等の購入により年々貸出し実績は増えています。平成22年度は絵本の蔵書量を増やしたこともあり、子供連れの利用者が増えました。

内容	H18	H19	H20	H21	H22
貸出実績	図書 390冊 ビデオ 209本	図書 436冊 ビデオ 186本	図書 516冊 ビデオ 196本	図書 525冊 ビデオ 183本	図書1,787冊 ビデオ173本

推進方策Ⅰ—1「地域福祉への関心・理解の促進」	推進方策に関する評価																												
<p>取り組みの方向</p> <p>1 各種広報媒体による情報提供・情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ●誰もが容易に福祉に関する情報を入手できる「とちぎ福祉情報ネットワーク（仮称）」を構築し、総合的な福祉情報の提供を図ります。 ●福祉関連情報を県民に提供する広報紙「ふくしとちぎ」について、随時内容の見直し等を行い、時期に適したテーマを当事者の視点を盛り込みながら、よりわかりやすく伝えていきます。 ●人材・研修センターニュースや視聴覚障害者情報センターの「eだより」などにより、対象者に応じたきめ細かな情報提供を行います。 ●テレビやラジオなどの広報媒体を活用して福祉に関する啓発を図ります。 <p>2 福祉体験学習の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●小学校や中学校の教員免許取得を希望する学生に対し実施する、社会福祉施設や老人保健施設等での「介護等の体験」が円滑で効果的に行われるよう受入調整を行います。 ●県民の一層の理解を深めるため、ボランティア体験や福祉の職場体験など多様な機会を提供していきます。 <p>3 福祉関係資料の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ●福祉関係の図書や各種ビデオの貸出しを行っていますが、利用者のニーズに応えられるようさらに資料を充実するとともに、利用の促進に努めます。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページへのアクセス数及び貸出図書の増加実績から、地域福祉への関心や理解の促進に、一定の成果を得ることができました。また、インターネットによる問い合わせ件数が増加しており、「とちぎ福祉ナビゲーション」を含むホームページの活用が今後とも広報媒体として有効であると考えられます。 ・ 情報提供業務に携わった編集関係者等について、その実務を通じて個々の資質向上につなげることができました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関心や理解の促進にどの程度効果があったか、受け手側の効果測定については様々な見解がありますが、計画目標とした、各種機会を通じた取組については、質・量的に概ね達成することができました。 																												
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="129 1010 1014 1299"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とちぎ福祉情報ネットワーク（仮称）による情報発信</td> <td>新規</td> <td>アクセス数 54,000件</td> <td>見直し</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ふくしとちぎの発行</td> <td>継続</td> <td>6回発行</td> <td>見直し</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>教員免許特例法に基づく介護等体験事業</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td>→</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	とちぎ福祉情報ネットワーク（仮称）による情報発信	新規	アクセス数 54,000件	見直し	→			ふくしとちぎの発行	継続	6回発行	見直し	→			教員免許特例法に基づく介護等体験事業	継続			→			<p>課題と改善方策</p> <p>1 各種広報媒体による情報提供・情報発信（総務企画課、福祉人材・研修センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページのアクセス数が年間5万件前後でほぼ横ばいとなっており、さらなる活用を促進するため、関心の高い情報を掲載し、充実させていきます。掲載内容については、各部が保有する情報の集約化を図り、時機に応じた新着情報の発信を行うとともに、情報の更新について適切に管理していきます。 ・ 広報紙「ふくしとちぎ」は、本会の会員向けサービスとしても定着しているものであり、会員確保の観点からも内容を充実する必要があります。このため、時機に応じた福祉情報を提供し、地域福祉に関する見識を高められる内容構成に努めます。 ・ 「人材・研修センターニュース」については、引き続き、情報の精選化を図るとともに、より効果的な情報提供に努める必要があります。 <p>2 福祉体験学習の支援（施設福祉課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護等体験の希望者を取りまとめた大学等と受入れをする社会福祉施設等との調整業務を行い、「介護等体験」事業が、円滑で効果的に行われるよう、継続します。 ・ 本事業が円滑に行われるよう、大学等や社会福祉施設等に対して、本事業の目的や事業内容等について説明を行っていきます。 <p>3 福祉関係資料の整備（プラザ管理課）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズに応えられるよう、引続き、アンケート調査等の実施により、更なる充実を目指します。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																							
とちぎ福祉情報ネットワーク（仮称）による情報発信	新規	アクセス数 54,000件	見直し	→																									
ふくしとちぎの発行	継続	6回発行	見直し	→																									
教員免許特例法に基づく介護等体験事業	継続			→																									

推進方策Ⅰ—2「ボランティア・市民活動の振興・支援」	5年間の総括（計画の進捗状況・成果）																							
<p>推進目標Ⅰ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px 0;"> <p>2 ボランティア・市民活動の振興・支援</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>ボランティア・市民活動は、従来の「ボランティア＝福祉活動」から、社会教育、国際交流、環境保全、保健・医療、人権擁護など多様な広がりを見せ、その活動組織としてNPO法人格を取得する動きも盛んになっています。また、活動地域も自分の住むまちにとどまらず、複数の市町村を活動領域とするボランティアグループも生まれていることから、多様化するボランティアグループの活動や運営に対応できるよう支援機能をさらに強化していく必要があります。</p> <p>社協ボランティアセンター[*]は「ボランティア活動をしたい人や団体と、ボランティアからの支援を求め人・団体とをつなぐ」という従来からの機能に加え、ボランティアグループの組織化、資金調達、人材育成など継続的な支援と活動の輪を広げるため様々な機関とのネットワークづくりや協働による取り組みが求められています。</p> <p>推進項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ボランティアセンターの運営 2 ボランティア情報の収集・提供 3 ネットワーク化の促進 4 ボランティア活動の環境整備 5 関係機関との連携及び支援 	<p>1 ボランティアセンターの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 勤労者マルチライフ支援事業を通して、企業・労働組合とのつながりが深まり、また事業自体を県経営者協会及びNPO法人と一緒に実施するなど協働の環境をつくることができました。 ・ 県NPOセンター等が実施する事業にも積極的に協力するなど関係団体との協働環境づくりにも積極的に取り組みました。 ・ 災害ボランティアネットワーク会議を開催し、市町社協はじめ経済関係団体やNPO等によびかけることで災害時支援をテーマとしたプラットフォーム（出会いと協議の場）をつくることができました。 <p>2 ボランティア情報の収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ とちぎ福祉ナビゲーションを通じて、助成情報などのボランティア情報をタイムリーに提供することができました。また、ブログを用いて災害ボランティア情報の提供を行うことができました。 <p>3 ネットワーク化の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 『社協の』ボランティアセンターの機能強化を図るために、平成21年度～平成23年度までを期間として「とちぎ市町社協ボランティアセンター実践研究会」を立ち上げ、研究協議をする場をつくりました。 ・ 災害ボランティアネットワーク会議を開催し、災害支援をテーマとしたネットワーク化を促進するとともに、災害ボランティアコーディネーター研修を実施してきました。 <p>4 ボランティア活動の環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 預託金の預託、払い出しや地域福祉振興基金（栃の実基金）を活用しボランティア団体等への助成を行いました。 ・ 24時間テレビの車両寄贈や日産労連が行う招待事業、その他車椅子の寄贈等のあっせんを行いました。 <p>5 関係機関との連携および支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県ボランティア連絡協議会の総会や理事会に参加し、必要に応じて執行部の相談に応じ連携・支援を図ってきました。 ・ 市民活動センター等の中間支援センターの会議に参加したり、事業を共同実施するなど連携を図ってきました。 																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ffff00;"> <th style="text-align: center;">事業内容</th> <th style="text-align: center;">H18</th> <th style="text-align: center;">H19</th> <th style="text-align: center;">H20</th> <th style="text-align: center;">H21</th> <th style="text-align: center;">H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援（※1）</td> <td style="text-align: center;">61/-</td> <td style="text-align: center;">62/47</td> <td style="text-align: center;">58/45</td> <td style="text-align: center;">43/33</td> <td style="text-align: center;">43/34</td> </tr> <tr> <td>市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援（※2）</td> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">1回</td> </tr> <tr> <td>災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築（※3）</td> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">0回</td> <td style="text-align: center;">1回</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 「栃の実基金」補助事業数／「助成情報」紹介件数 ※2 「市町社協ボランティア担当者会議」開催回数 ※3 「災害ボランティアネットワーク会議」開催回数</p>	事業内容	H18	H19	H20	H21	H22	ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援（※1）	61/-	62/47	58/45	43/33	43/34	市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援（※2）	1回	2回	2回	2回	1回	災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築（※3）	1回	2回	1回	0回	1回
事業内容	H18	H19	H20	H21	H22																			
ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援（※1）	61/-	62/47	58/45	43/33	43/34																			
市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援（※2）	1回	2回	2回	2回	1回																			
災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築（※3）	1回	2回	1回	0回	1回																			

推進方策Ⅰー２「ボランティア・市民活動の振興・支援」	推進方策に関する評価																												
<p>取り組みの方向</p> <p>1 ボランティアセンターの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ●県域で活動しているボランティア団体、NPO、企業・労働組合、大学・学校と連携し、活動の拠点を設けることで相互のネットワークづくりの推進を図り、協働を促進します。 <p>2 ボランティア情報の収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア活動や市民活動に関するさまざまな情報を社協の全国的なネットワークにより収集し「とちぎ福祉情報ネットワーク（仮称）」等をおして発信します。 <p>3 ネットワーク化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア活動に関心のある県民の最も身近な相談窓口である市町村ボランティアセンターの機能充実を図り、県民一人ひとりのボランティア活動や市民活動に対する一層の意識の高揚を図ります。 ●様々な人や団体が、活動の理念や独自性を保持しながらも目的に応じて協働することができるネットワークの形成を促進します。 ●災害時に効果的な福祉救援ボランティア活動を行うため、市町村社協をはじめとした関係団体とのネットワークを整備するとともに、研修の機会を提供します。 <p>4 ボランティア活動の環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア活動や市民活動に対し、寄付や資金提供等をおして、支援したい人とそれらを求める団体との仲介や相談活動を行います。 <p>5 関係機関との連携及び支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●栃木県ボランティア連絡協議会等と連携してボランティア活動や市民活動の一層の振興を図ります。 	<p>〔事業の効果〕</p> <p>ボランティア団体、企業・労働組合、NPOセンター等との協働環境の促進などのためのボランティアセンターの運営、情報誌の発行等によるボランティア情報や各種助成情報の提供、預託金や地域福祉振興基金を活用した活動環境の整備などへの取り組みにより市町社協、NPOセンター等関係団体とのネットワークが構築され協働環境が整備されるなど一定の効果があつたと考えています。</p> <p>〔目標の達成度〕</p> <p>市町社協、NPOセンター等関係団体とのネットワークづくりや協働環境が整備されるなどある程度目標が達成されたと考えられますが、社協に登録されたボランティア団体、ボランティア数においては横ばい状況であり変化は見られません。</p>																												
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="91 1141 1025 1428"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築</td> <td>新規</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援	継続	→					市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援	継続	→					災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築	新規	→					<p>課題と改善方策</p> <p>1 ボランティアセンターの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「栃木県ボランティア活動振興センター」として、ボランティア活動や市民活動の活性化に向けての具体的な推進計画がないため、今後の方向性を定めていくためにも運営委員会において検討していきます。 ・ ボランティアルームについては、センターにおける位置づけや機能が不明確であり、情報発信機能や相談機能を充実させていく必要があり、どこまでの機能を持たせるべきなのか検討していきます。 ・ 東日本大震災の発生における災害ボランティアセンターの役割と課題について、本県内での市町社協等の取り組み状況を踏まえて検証し、今後の有事に備えての災害ボランティアセンターのあり方について検討していきます。 <p>2 ボランティア情報の収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「福ナビとちぎ」等をおして情報を提供するとともに、ボランティアルームにおける情報発信機能を充実していきます。 ・ 県内のボランティア団体一覧は、平成18年度に作成されているが、その後更新されていないため市町社協の協力のもと早急な情報の更新をします。 <p>3 ネットワーク化の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「とちぎ市町社協ボランティアセンター実践研究会」を核として市町社協ボランティアセンターが活気つくような県版の推進計画を作成し、浸透を図ります。また市町社協ボランティアセンターに対して個別支援をしていきます。 <p>4 ボランティア活動の環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 預託金については、ほとんど活用されていない現状にありますが、今後、どのように活用していくのか、運用していくのか検討していきます。 ・ ボランティア活動や市民活動の運営についての相談機能を高めていきます。 <p>5 関係機関との連携および支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県ボランティア連絡協議会は会員数・活動ともに停滞傾向にあり短期的に改善を図っていくことは難しい状況ですが、県ボランティア連絡協議会と協力しながら、中・長期的な展望について検討していきます。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																							
ボランティア・市民活動団体への人材・資金等の支援	継続	→																											
市町村社協ボランティアセンターとの連携、協働、支援	継続	→																											
災害時福祉救援ボランティアネットワークの構築	新規	→																											

<p>推進方策Ⅰ—3「福祉教育の推進」</p> <p>推進目標Ⅰ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px 0;"> <p>3 福祉教育の推進</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>住民参加による地域福祉推進のためには、住民がより福祉を理解し、住みよいまちにするにはどうしたらよいかを学習する機会をつくることが重要です。これまで福祉教育は、「学童・生徒のボランティア活動普及事業」や「総合的な学習の時間」など、学校における取り組みは充実してきていますが、さらにすすんで、学校を含む身近な地域を単位として、福祉活動を実践している人などが協働して福祉教育に取り組んでいく必要があります。</p> <p>また、現在、住民の活動意欲に応じたボランティアリーダーやコーディネーター等の養成研修を実施していますが、さらに地域福祉活動のキーパーソンとなる人材の発掘・養成のため多様な研修の機会をつくることも求められています。</p> <p>推進項目</p> <p>1 福祉教育プログラムの開発・推進</p> <p>2 学習機会の提供</p>	<p>5年間の総括（計画の進捗状況・成果）</p> <p>1 福祉教育プログラムの開発・推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 本会における福祉教育の推進としては、平成18年度に大学教授、高校教諭、市町社協職員、ボランティア関係団体により「とちぎ福祉教育研究会」を立ち上げ、現状と課題の把握や福祉教育プログラムの研究を行ってきました。 研究会においては、学校教育現場における福祉教育の取り組み状況・市町社協における福祉教育の現状・福祉教育を学んだ生徒の意見・学校に対してのヒアリング等の調査結果の分析結果や、福祉教育推進セミナーの取り組み報告、福祉教育の先駆的地域の視察結果などを毎年報告書としてまとめ、学校や社協といった関係機関へ配付し福祉教育の普及啓発に努めてきました。また、研究会参加社協から持ち寄った福祉教育プログラムを学校で活用できるようにまとめ、報告書に掲載し提示しました。 “小地域で考える”福祉教育推進モデル事業ではモデル地域を指定し、福祉体験講座や地域の活性化などをテーマとした生徒による事業の展開を進め、セミナーを通じてその成果を波及させました。 <p>2 学習機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校教員や社協職員、当事者、関係者等を対象に福祉教育推進セミナーを開催し、福祉教育やプログラムの作成方法について学ぶ機会を提供してきました。 ボランティアリーダーの養成では、日光東照宮の栗石返しや釜川の清掃などを企画し、ボランティア参加者を広く市民から集め、ボランティアを体験する機会の提供を進めてきました。 高齢者疑似体験用具などの福祉教育ツールを貸し出し、体験学習をする機会を提供しました。 <table border="1" data-bbox="1095 837 2119 1046"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉教育推進地域の指定</td> <td>4 か所</td> <td>5 か所</td> <td>3 か所</td> <td>3 か所</td> <td>2 か所</td> </tr> <tr> <td>高齢者疑似体験用具の貸出</td> <td>62 件</td> <td>24 件</td> <td>13 件</td> <td>18 件</td> <td>13 件</td> </tr> <tr> <td>市町社協における福祉教育に関する学校等への協力・助成数</td> <td></td> <td>516 か所</td> <td>467 か所</td> <td>439 か所</td> <td>445 か所</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	H18	H19	H20	H21	H22	福祉教育推進地域の指定	4 か所	5 か所	3 か所	3 か所	2 か所	高齢者疑似体験用具の貸出	62 件	24 件	13 件	18 件	13 件	市町社協における福祉教育に関する学校等への協力・助成数		516 か所	467 か所	439 か所	445 か所
事業内容	H18	H19	H20	H21	H22																				
福祉教育推進地域の指定	4 か所	5 か所	3 か所	3 か所	2 か所																				
高齢者疑似体験用具の貸出	62 件	24 件	13 件	18 件	13 件																				
市町社協における福祉教育に関する学校等への協力・助成数		516 か所	467 か所	439 か所	445 か所																				

推進方策Ⅰ—3「福祉教育の推進」	推進方策に関する評価																												
<p>取り組みの方向</p> <p>1 福祉教育プログラムの開発・推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●県内学校における福祉活動を推進するとともに、小地域を単位とした「学童・生徒のボランティア活動普及事業」などにより、地域住民をはじめ、市町村社協や小・中・高校、地域の福祉施設、ボランティア団体等との連携を図りながら、地域の身近な素材をとおしてプログラムの開発に取り組めます。 ●地域住民が皆で福祉ニーズについて考える場づくりを推進し、福祉のまちづくりを目指します。 <p>2 学習機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市町村社協や各種機関が実施する福祉講演会や体験講座など、福祉に関する学習機会の情報を提供します。 ●ボランティア体験事業やボランティアリーダー研修、ボランティアコーディネーター研修、シニア研修等をさらに充実して、福祉教育体制の推進が図れるよう支援します。 ●高齢者疑似体験用具（未来ちゃん）や車イス、白杖などを実際に使い、高齢者や障害者への理解や適切な接し方などの学習を支援します。 	<p>〔事業の効果〕</p> <p>とちぎ福祉教育研究会においてプログラムを開発し社協や学校に提示することで、実践する現場においてプログラムの選択ができ、ノウハウのない教員などが福祉教育を進めやすくなるという効果があったと考えられます。また、研究会をとおして社協職員、学校教員等の関係者が協議することで、福祉教育のあり方について共通認識を図ったり、よりよい福祉教育の方法を検討したりできました。</p> <p>〔目標の達成度〕</p> <p>研究会メンバーを中心に、福祉教育の推進に対する高い意欲が醸成され、各市町村社協において学校やボランティア等と協力しながら先駆的な福祉教育の取り組みが進められるようになりました。</p> <p>その一方で、ほとんどの学校等において地域福祉を推進する社協の考える福祉教育が十分理解されていない、どのように福祉教育を進めていけばよいかわからないといった課題は、いまだ解決に至っておりません。</p>																												
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 1010 1014 1313"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉教育推進地域の指定</td> <td>継続</td> <td>新規指定 3地域</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ボランティア養成研修事業の実施</td> <td>継続</td> <td></td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>高齢者疑似体験用具（未来ちゃん）の貸出</td> <td>継続</td> <td></td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	福祉教育推進地域の指定	継続	新規指定 3地域	→				ボランティア養成研修事業の実施	継続		→				高齢者疑似体験用具（未来ちゃん）の貸出	継続		→				<p>課題と改善方策</p> <p>1 福祉教育プログラムの開発・推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉教育研究会の立ち上げから5年が経過したが、当初から挙げられていた①学校における福祉教育が「体験型プログラム」中心である、②学校での福祉教育において時間的・予算的・人的余裕がない、③福祉教育を推進するための基盤が十分整備されていない、という課題が引き続き残っています。また、学校が行いたい福祉教育と社協が推進したい福祉教育にズレがあるのが現状です。 ・改善策としては、福祉の専門家である社協職員と教育の専門家である学校教員が協働して事業を進めていく必要があると考えられます。社協のみ、学校のみで取り組むのではなく、社協・学校・ボランティア団体・当事者等が協議しながら事業を進めていくことで、異なる視点からの意見が出されよりよいプログラムの内容や実施プロセスが考案されると思われます。そのために学校へのアプローチ方法を検討していきます。 ・学校で福祉教育を進める上での手引きの作成やプログラム案の提示、プラットフォームの構築方法の検討、福祉教育支援ボランティアの養成研修会など事業を進めていきます。 <p>2 学習機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年福祉教育セミナーを開催してきたが、特に学校教員の参加者が集まらないという現状があるので、研修会の開催時期や関係機関との協力によって、受講しやすい環境を構築していく必要があります。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																							
福祉教育推進地域の指定	継続	新規指定 3地域	→																										
ボランティア養成研修事業の実施	継続		→																										
高齢者疑似体験用具（未来ちゃん）の貸出	継続		→																										

推進方策Ⅰ—4「民生委員・児童委員活動との協働」	5年間の総括（計画の進捗状況・成果）
<p>推進目標Ⅰ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px 0;"> <p>4 民生委員・児童委員活動との協働</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>民生委員・児童委員は、地域住民に対する相談活動や、一人暮らし高齢者・高齢者世帯への訪問活動等住民の立場に立った援助活動を幅広く行っています。</p> <p>こうした活動をとおして地域住民の福祉ニーズを早期に発見し、社協や行政、様々な機関等と協力しながら課題解決に取り組むなど、その役割に対する期待は一層高まっています。より効果的な活動が行えるよう、研修会の実施や情報提供をはじめ、民生委員・児童委員から集められた情報をもとに、社協のネットワークを活用し、共通的な課題について対応策を研究することなども求められています。</p> <p>推進項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 県民生委員児童委員協議会との連携 2 民生委員・児童委員活動の充実支援 	<p>5年間の総括（計画の進捗状況・成果）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 県民生委員児童委員協議会との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・ 理事会、民生児童委員大会への出席や会長研修、中堅職員研修、新任研修の開催などにより連携を図りました。 ・ 全国民生委員互助共励事業を実施し、民生委員活動に対する安心の確保に寄与しました。 2 民生委員・児童委員活動の充実支援 <ul style="list-style-type: none"> ・ 会長研修、中堅研修、新任研修を民生委員・児童委員それぞれの経験と社会情勢に合わせたテーマで開催し、地域での現実課題に対応できるよう知識とスキルの向上を図り、活動の充実を支援しました。 ・ 単位民生委員児童委員協議会を指定し、助成金の交付により民生委員・児童委員としての役割や地域課題の発掘、新たな課題への取り組みなど、より充実した組織活動へ支援をしました。

推進方策Ⅰ—4「民生委員・児童委員活動との協働」	推進方策に関する評価																					
<p>取り組みの方向</p> <p>1 県民生委員児童委員協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ●効果的な民生委員活動に向けた、各種会議や大会の開催、様々な課題解決のための研修会の開催などにより連携を図ります。 <p>2 民生委員・児童委員活動の充実支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●民生委員・児童委員の役割や機能についてさらに理解を深めるため、福祉計画や虐待対応など実情に合ったテーマでの研修会等を開催し、地域福祉活動の促進者（ファシリテーター）としての取り組みを支援します。 ●民生委員・児童委員が取り組む様々な実践例を多様な機会をとおして広報し、活動への理解と協力を促進します。 	<p>〔事業の効果〕</p> <p>県民生委員児童委員協議会との連携や研修を通じて、地域福祉の担い手として重要な役割をもつ民生委員・児童委員活動の充実を図ってきました。これまでの研修等により県全体の民生委員・児童委員の資質向上にもつながったといえる。実際、研修を受けて新たな活動を始める民児協もあり、間接的ではあるが、研修の効果が大きいに見受けられる。</p> <p>〔目標の達成度〕</p> <p>階層別ではあるが、民生委員・児童委員全体を対象とした研修を実施することができ、地域福祉の重要な担い手である民生委員・児童委員の活動充実に寄与しており、目標は概ね達成されたと考えています。</p>																					
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="129 1145 992 1393"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全国民生委員互助共励事業※</td> <td>継続</td> <td colspan="5">→</td> </tr> <tr> <td>民生委員・児童委員研修会</td> <td>継続</td> <td colspan="5">→</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	全国民生委員互助共励事業※	継続	→					民生委員・児童委員研修会	継続	→					<p>課題と改善方策</p> <p>1 県民生委員児童委員協議会との連携</p> <p>理事会等への参加、県民生委員児童委員大会への支援、会長研修等の開催などにより連携を図っていきます。</p> <p>2 民生委員・児童委員活動の充実支援</p> <p>研修については、県民児協と連携し、社会情勢に合わせたより実践的な研修プログラムを検討するとともに、少人数での事例検討やグループディスカッションなどによる民生委員同士の横のつながりを形成する機会とすることも考えます。</p>
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																
全国民生委員互助共励事業※	継続	→																				
民生委員・児童委員研修会	継続	→																				

推進方策Ⅰ—5「障害者の社会参加の促進」

推進目標Ⅰ

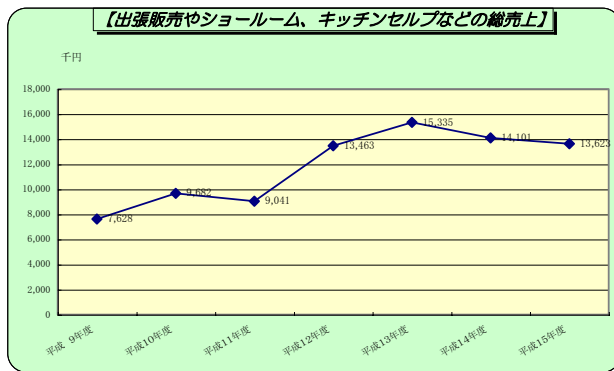
5 障害者の社会参加の促進

現状と課題

福祉サービス利用における契約制度の導入や障害者自立支援法の施行など、障害者が安心して地域で自立した生活を送れるような環境づくりがすすめられています。県社協では県からの委託により「とちぎ視聴覚障害者情報センター」を運営するとともに、授産事業振興センターへの支援、当事者団体との連携などを行っています。障害を持つ方などが安心してより暮らしやすい生活が送れるよう、当事者の声を反映するなど、さらに充実した事業の展開が求められています。

推進項目

- 1 とちぎ視聴覚障害者情報センター（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設）の充実
- 2 授産事業振興センターへの支援
- 3 当事者団体との連携及び支援



(授産事業振興センター調べ)

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

- 1 とちぎ視聴覚障害者情報センター（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設）の充実
 - ・ 点字図書館だより・eたよりについては、関係機関・利用者に配布できました。

点字図書館だより

年度	H18	H19	H20	H21	H22
点字版	197部×4回	180部×4回	270部×4回	260部×4回	250部×4回
墨字版	500部×4回	500部×4回	500部×4回	500部×4回	550部×4回
テープ版	98巻×4回	101巻×4回	105巻×4回	105巻×4回	78.70.63.66巻
CD版	—	—	—	—	25.27.28.32枚

eたより

年度	H18	H19	H20	H21	H22
墨字版	1000部×4回	1000部×4回	1000部×4回	1000部×4回	1000部×4回

- ・ 全国視覚障害者情報提供施設協議会において補正予算事業「デジタル録音図書等製作機器整備事業」が決まり、今まで録音図書の貸し出し媒体で、カセットテープからCD（デージー）に移行するにあたり、録音設備が高価なために機材の整備が進まない状況にありましたが、機材の整備が整いました。

年度	H18	H19	H20	H21	H22
点字本貸出数	3088冊	2444冊	2338冊	2392冊	1955冊
FD貸出数	2枚	10枚	0枚	0枚	0枚
テープ貸出数	43954巻	35641巻	29200巻	25303巻	18356巻
CD貸出数	3192枚	4624枚	7474枚	7939枚	8136枚

- ・ 字幕入りビデオ制作においても、全国聴覚障害者情報提供施設協議会において「字幕入り映像等製作機器整備事業」が決まり、アナログ映像をデジタル化するための製作機器の整備がされました。

年度	H18	H19	H20	H21	H22
ビデオ貸出数	501本	286本	266本	324本	116本

2 授産事業振興センターへの支援

- ・ 授産事業振興センターにおける、出張販売やショールーム、キッチンセルフなどの総売上の5年間の推移は次のとおりとなっています。

(千円)

年度	H18	H19	H20	H21	H22
総売上	21,215	22,476	32,252	35,508	34,033

- ・ 授産事業振興センター事業をより多くの方に知ってもらい、また、顧客となってもらうため「とちぎテレビ」や本会広報紙「ふくしとちぎ」により広報活動を行いました。

3 当事者団体との連携及び支援

- ・ 障害者文化祭は、障害者の自立と文化活動への参加を促進するとともに、交流を通じ、県民の間に広く障害者福祉についての関心と理解を深めるため開催し、作品展示部門の展示作品数は次のとおりとなっています。(新型インフルエンザの流行により平成21年度の開催は中止されました。)

(点)

年度	H18	H19	H20	H21	H22
展示作品数	1,074	1,138	1,109	(1,197)	1,124

推進方策Ⅰ—5「障害者の社会参加の促進」	推進方策に関する評価																																																															
<p>取り組みの方向</p> <p>1 とちぎ視聴覚障害者情報センター（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設）の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ●とちぎ視聴覚障害者情報センターは、視聴覚障害者に対する各種の情報提供やコミュニケーションの支援を行っていますが、点字図書・録音図書・字幕（手話）入りビデオの貸出及び手話通訳者・要約筆記奉仕員の養成・派遣等の一層の充実を図ります。 ●視聴覚障害者の広範にわたる各種の情報をタイムリーに提供するとともに、時代の変化に即応した情報の迅速な提供や内容の充実に努めます。 <p>2 授産事業振興センターへの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●授産事業振興センター事業の柱である共同受注及び受注拡大、販路拡大、技術支援、商品開発を中心とした各種事業を推進し、県内授産施設の運営基盤の強化を図ります。 <p>3 当事者団体との連携及び支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●栃木県障害者文化祭実行委員会や栃木県障害者スポーツ協会との連携により各種事業を とおして障害者のスポーツや文化活動を促進します。 ●同じ生活課題を抱える当事者やその家族の実情を把握し、当事者の組織化や活動を支援していくとともに、課題解決方法について共に検討していきます。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デイジー・テープ版「点字図書館だより」を聴いて図書のリクエストする方や、「eだより」を持参して字幕入りビデオを借りに来る方等もあり、視聴覚障害者に各種情報を提供することができました。 ・ 企業や行政・団体等からの依頼により手話通訳者・要約筆記奉仕員を斡旋するとともに、派遣事業の困難な市町に対し派遣支援することにより、聴覚障害者への意思疎通、情報伝達に寄与しました。 ・ 本会からの派遣職員1名と、平成21年9月からは、官公需コーディネーター及び販売促進員4名が配置されたことにより、授産事業振興センターの目的である、会員施設等の作業の受注確保や授産製品の販路拡大に一定の成果が得られ、総売上金額が伸びています。 ・ 県内の関係団体による実行委員会組織により実施されている事業で、障害者の文化活動が促進され、障害者の福祉についての関心と理解を深めることができました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 点字図書館だより、eたよりの発行をはじめ、点字・録音図書の制作、パソコン教室の開催等はほぼ計画どおりに実施することができましたが、手話通訳者の養成は計画を下回りました。 ・ 総売上金額が伸びたことによって、会員施設の売上げに貢献しました。 ・ 指標である作品展示部門の作品展示数をどのように設定するかによって達成度が異なってくるので、指標の設定について検討する必要があると考えます。 																																																															
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="129 769 987 1425"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>点字図書館、字幕（手話）入りビデオライブラリー、情報機器等の整備貸出</td> <td>継続</td> <td>字幕（手話）入りビデオ貸出920本</td> <td>→</td> <td>見直し</td> <td>→</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>広報誌「eだより」の発行</td> <td>継続</td> <td>4回</td> <td>→</td> <td>見直し</td> <td>→</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>点訳・音訳ボランティアの養成・研修会の開催</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>県内点訳・音訳グループとの連携</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>障害者情報機器技術習得研修会の開催</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>字幕（手話）入りビデオカセットの制作</td> <td>継続</td> <td>1本</td> <td>→</td> <td>見直し</td> <td>→</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>手話通訳者、要約筆記奉仕員の養成・派遣</td> <td>継続</td> <td>手話講習会受講者90名／手話通訳者派遣600件</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>聴覚障害者相談事業の実施</td> <td>継続</td> <td>相談件数65件</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	点字図書館、字幕（手話）入りビデオライブラリー、情報機器等の整備貸出	継続	字幕（手話）入りビデオ貸出920本	→	見直し	→	→	広報誌「eだより」の発行	継続	4回	→	見直し	→	→	点訳・音訳ボランティアの養成・研修会の開催	継続					→	県内点訳・音訳グループとの連携	継続					→	障害者情報機器技術習得研修会の開催	継続					→	字幕（手話）入りビデオカセットの制作	継続	1本	→	見直し	→	→	手話通訳者、要約筆記奉仕員の養成・派遣	継続	手話講習会受講者90名／手話通訳者派遣600件				→	聴覚障害者相談事業の実施	継続	相談件数65件				→	<p>課題と改善方策</p> <p>1 とちぎ視聴覚障害者情報センター（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設）の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 録音図書については、全国的にカセットテープからCD（デイジー）へと移行しています。このため、ボランティアを対象としたデイジー講習会を実施するなど、デイジーへの移行を推進します。 ・ 実際に活動している手話通訳者は限られているため、手話通訳者の養成が大きな課題となっています。本会の実施している手話通訳者養成講習会は、市町で実施する手話奉仕員講習会の修了者を対象としているため、関係団体と連携し、市町の実施する講習会の支援について検討します。 ・ ビデオ制作に関しては、担当職員の状況や、他の業務との兼ね合いにより左右されるのが現状。今後の安定的なビデオ制作には技術を持った専門職員の配置を検討する必要がある。 <p>2 授産事業振興センターへの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 授産事業振興センターにおいては、平成21年9月から、官公需コーディネーター及び販売促進員事業を県から受託し、職員4名が配置されたことは、今後の授産製品の受注拡大に期待が持てると思いますが、当該事業の受託期間が平成23年度で終了するため、受託期間が終了するまでには、安定した事業収入が得られるように、顧客を確保していくための方策をいかに構築していくかが求められています。 <p>3 当事者団体との連携及び支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者文化祭は、県内の関係団体により組織された実行委員会形式により実施する事業で、本会は実行委員会の構成団体として今後も開催に協力していく必要があります。 なお、平成22年度から、とちぎ福祉プラザにおいて開催することとなり、とちぎ福祉プラザにおける開催の定着化が求められます。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																																										
点字図書館、字幕（手話）入りビデオライブラリー、情報機器等の整備貸出	継続	字幕（手話）入りビデオ貸出920本	→	見直し	→	→																																																										
広報誌「eだより」の発行	継続	4回	→	見直し	→	→																																																										
点訳・音訳ボランティアの養成・研修会の開催	継続					→																																																										
県内点訳・音訳グループとの連携	継続					→																																																										
障害者情報機器技術習得研修会の開催	継続					→																																																										
字幕（手話）入りビデオカセットの制作	継続	1本	→	見直し	→	→																																																										
手話通訳者、要約筆記奉仕員の養成・派遣	継続	手話講習会受講者90名／手話通訳者派遣600件				→																																																										
聴覚障害者相談事業の実施	継続	相談件数65件				→																																																										

推進方策Ⅰ—6「福祉拠点における活動の充実」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅰ

6 福祉拠点における活動の充実

現状と課題

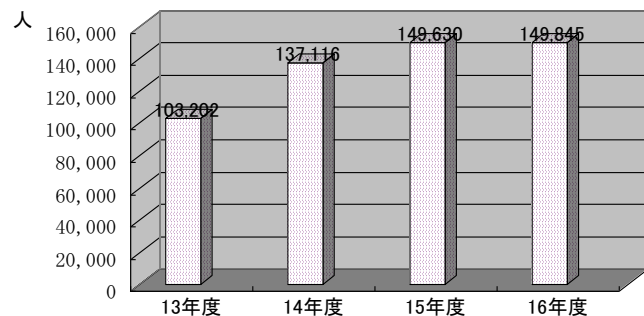
とちぎ福祉プラザは、障害者をはじめとする県民の交流や福祉・文化活動の県域拠点として、県民が共に支え合う地域社会をつくる原動力となることを目指しています。平成13年の開館以来、ホールや会議室など館内施設の稼働率は年々高まっています。

指定管理者制度の導入に伴い、一層の管理運営の効率化や福祉活動拠点施設としての役割の明確化、利用者へのサービス向上が求められています。

推進項目

1 福祉プラザの円滑な運営

【年度別利用者推移】



【平成16年度福祉プラザ利用状況】

入居団体数	30 団体
利用者数	149,845 人
開館日数	334 日

1 福祉プラザの円滑な運営

第一期指定管理者制度（平成18年度～20年度）が終了し、第二期（平成21年度～25年度）も継続して指定を受けることができました。

利用者の多くはリピーターで、障害者や高齢者など福祉関係者の他、特別支援学校、企業や生涯学習分野など幅広く利用されました。福祉プラザの不特定多数の利用者が安全に安心して利用できるよう管理運営に努めることができました。

年2回利用者へアンケートを実施し、要望を管理運営に反映できました。

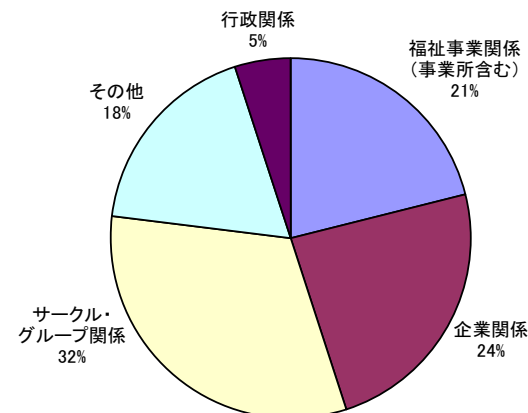
また、とちぎ福祉プラザの入居団体が相互に連携を図り、プラザの管理運営について連絡調整を行うため、とちぎ福祉プラザ管理運営協議会を開催しました。

なお、身体障害者福祉バスの運行を平成13年度から実施してきましたが、とちぎ未来開拓プログラムによる見直しにより平成21年度をもって終了しました。

（福祉プラザ来場者数の状況）

年度	H18	H19	H20	H21	H22
実績	来館者数 178,849人	来館者数 180,105人	来館者数 184,282人	来館者数 192,552人	来館者数 186,492人

（福祉プラザにおける利用者の状況）平成23年3月実施アンケート結果



推進方策 I—6 「福祉拠点における活動の充実」	推進方策に関する評価																					
<p>取り組みの方向</p> <p>1 福祉プラザの円滑な運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆障害者や高齢者をはじめとする来館者に対して幅広い県民サービスに努めます。 ◆福祉関連の入居団体が入る複合的な施設として柔軟な運営を図るとともに、団体との連携を強化し、防火管理や安全管理の向上を図ります。 ◆モデルルームや福祉機器の展示などにより県民のバリアフリーへの理解を促進します。 	<p>〔事業の効果〕</p> <p>福祉プラザは、視覚障害者誘導システムやフラットループ補聴システム等の設備を備えるとともに、バリアフリーのモデル施設として、障害者をはじめ幅広い利用者が安心して利用できるよう管理運営に努めることができました。</p> <p>また、小・中学生等の見学者を受け入れていますが、各種体験を通じて福祉の理解を深めることができると好評を得ており、福祉プラザの機能が大切な役割を果たすことができました。</p> <p>日常業務として貸館業務を行い、施設使用料、利用回数、利用者数ともに増えていることは、指定管理者としての実績・経験を発揮することができ、利用者から一定の評価を得ているものと考えます。</p> <p>〔目標の達成度〕</p> <p>施設の利用は全体的に高い状況にあります。アンケートの集計結果から判断しても、プラザに対する評価は良いと思います。</p>																					
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 837 1034 1077"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とちぎ福祉プラザ管理運営・貸館業務</td> <td>継続</td> <td>指定管理者制度による運営</td> <td>→</td> <td>→</td> <td>指定管理者制度による運営</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>身体障害者福祉バス運行</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td>→</td> <td>→</td> <td>→</td> <td>廃止</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	とちぎ福祉プラザ管理運営・貸館業務	継続	指定管理者制度による運営	→	→	指定管理者制度による運営	→	身体障害者福祉バス運行	継続	→	→	→	→	廃止	<p>課題と改善方策</p> <p>1 福祉プラザの円滑な運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉団体の催しを受容できていない実態をどのように捉えるのか、という課題があります。（昨年度、入居している福祉団体から予約開始日を一般より早くして欲しいとの要望がありましたが、結論はできませんでした。） ・ アンケートの結果により緊急性が伴う場合は早急に対応し、時間を要する場合は組織全体で検討を行うなど、利用者へのサービス向上に努めます。 ・ 設備の故障や不具合が生じると利用者に迷惑をかけるので、日頃から点検・修理を行い利便性の向上に努めます。 <p>また、利用者からのクレームには誠意をもって対応します。</p>
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																
とちぎ福祉プラザ管理運営・貸館業務	継続	指定管理者制度による運営	→	→	指定管理者制度による運営	→																
身体障害者福祉バス運行	継続	→	→	→	→	廃止																

推進方策Ⅱ—1 「市町村社協の基盤強化と事業への支援」	5年間の総括（計画の進捗状況・成果）																								
<p>推進目標Ⅱ 市町村社協活動の推進・支援</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>1 市町村社協の基盤強化と事業への支援</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>介護保険制度や支援費制度の見直しとともに、三位一体改革の進展や市町村合併がピークを迎えるなど、社会保障、社会福祉制度の新たな転換期を迎えています。また、国の補助金制度の変化や自治体財政の逼迫、他の民間団体の台頭などを背景に、自治体と社協との関係にも変化が見え始めるなど、社協の存在意義があらためて問われる時期にきています。</p> <p>このような中、市町村社協は、特に住民参加や地域協働による地域福祉の推進を積極的に展開し、名実ともに地域福祉推進の中核的組織としての責任を果たすことが求められています。市町村社協と県社協が一体となって、今後の地域福祉の充実を図るため、各市町村社協のニーズに即した支援をする必要があります。</p> <p>推進項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 市町村社協活動の総合的な展開支援 2 運営基盤強化と事業充実に向けた支援 3 活動促進のための調査・研究 4 事業運営のための支援 5 関係団体との連携及び支援 	<p>1 市町村社協活動の総合的な展開支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町社協の実態を把握するため、毎年、市町社協訪問を実施しました。また、地域福祉活動計画の策定支援を個別支援と研修会の開催により行いましたが、策定率は、50%程度と低調であり、地域福祉の推進ため策定率の向上への一層の支援が必要です。 ・とちぎ社協コミュニティワーク研究会を立ち上げ、『社協コミュニティワーカーさぼーと・ぶっく「黒字読本」』を作成し、これに基づくコミュニティワークの研修会を開催しました。これにより、徐々にではありますが、コミュニティワークという援助技術の重要性が浸透しつつあります。 ・小地域福祉活動推進セミナー、モデル小地域福祉活動を実施しましたが、「継続的に小地域福祉活動を推進していく組織体」である地区社協等小地域福祉活動推進組織の組織率は60%程度と低い割合を推移しているとともに、これら組織の活動が活発ではない地域も多くあります。このことは、サロンや見守り活動が活性化していない状況にもつながっています。 ・国の動向などについての情報の提供は適宜行いましたが、国の動向が早く噛み砕いて情報を提供することや、先駆的な事例などについて定期的に情報を提供することができませんでした。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #ffffcc;"> <th>事業内容</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>地域福祉活動計画策定支援事業 (策定率)</td> <td>3社協 (9%)</td> <td>9社協 (29%)</td> <td>13社協 (43%)</td> <td>14社協 (47%)</td> <td>15社協 (56%)</td> </tr> <tr> <td>地区社協等小地域福祉活動推進組織の 組織率</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>17社協 (55%)</td> <td>20社協 (67%)</td> <td>18社協 (67%)</td> </tr> <tr> <td>小地域活動推進事業 (ふれあいサロン数・県全体)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>463</td> <td>543</td> <td>579</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 運営基盤強化と事業充実に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全社協介護サービス経営診断を通して、受診社協の介護サービスの黒字化促進などを行うことができました。 ・『市町村社協役員研修体系』に基づき、初任者から役員研修まで行いました。また、今まで毎年、実施していなかった経理研修(税務なども含む)、労務・人事、経営管理に関する専門研修についても実施しました。このことにより、就業規則などの見直しが進みましたが、人事管理においては、人事考課の導入、職場内研修の実施、社会福祉主事取得率、社会福祉士の取得率などが低調であり、これらについて強化支援していく必要があります。 ・市町村社協部会、地域福祉担当者会議、在宅福祉サービス連絡会議(全社協介護サービス経営診断支援など)、地域包括支援センター連絡会議などを開催し、事業推進のための検討や課題の明確化、情報交換等を行いました。 <p>3 活動促進のための調査・研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全社協の調査方法の変更に併せて、本会独自の実態調査を毎年行ない、市町社協の実態把握を行うことができました。今後、データの分析を行い、市町社協事業や本会の事業に反映させていく必要があります。 <p>4 事業運営のための支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉振興基金により、地域福祉活動計画の策定促進やコミュニティワーカーの地区担当制など新たなモデル事業の開発に寄与しましたが、サロンについての助成事業の活用は低調でサロンの普及にはつながりませんでした。 ・運営費の貸付については、特に、貸付は行われませんでした。 <p>5 関係団体との連携及び支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町社協職員連絡協議会と連携し、研修会などに取り組み職員の資質の向上に貢献しました。 	事業内容	H18	H19	H20	H21	H22	地域福祉活動計画策定支援事業 (策定率)	3社協 (9%)	9社協 (29%)	13社協 (43%)	14社協 (47%)	15社協 (56%)	地区社協等小地域福祉活動推進組織の 組織率	-	-	17社協 (55%)	20社協 (67%)	18社協 (67%)	小地域活動推進事業 (ふれあいサロン数・県全体)	-	-	463	543	579
事業内容	H18	H19	H20	H21	H22																				
地域福祉活動計画策定支援事業 (策定率)	3社協 (9%)	9社協 (29%)	13社協 (43%)	14社協 (47%)	15社協 (56%)																				
地区社協等小地域福祉活動推進組織の 組織率	-	-	17社協 (55%)	20社協 (67%)	18社協 (67%)																				
小地域活動推進事業 (ふれあいサロン数・県全体)	-	-	463	543	579																				

推進方策Ⅱ—1「市町村社協の基盤強化と事業への支援」

推進方策に関する評価

取り組みの方向

1 市町村社協活動の総合的な展開支援

- 地域福祉振興基金（栃の実基金）補助、個別訪問支援、情報提供等により市町村社協の取り組む地域福祉活動計画の策定を推進するための支援を行います。
- 各市町村社協の事業の成果や事業実施上の問題点等についての情報交換、効果的な活動方策の検討などを行うための連絡会議等を開催します。
- 小地域（地区社協、小学校区など）をエリアとした住民主体、住民参加の活動を推進します。
- 情報紙等を活用し、県社協事業の紹介や最新情報を提供するとともに、県内及び他県市町村社協の先進的な取り組み事例について、市町村社協に対して定期的に情報提供するなど、社協事業や活動の展開を支援します。

2 運営基盤強化と事業充実に向けた支援

- 市町村社協役員研修（市町村社協トップセミナー）、市町村社協初任者研修等の市町村社協役員研修体系に基づいた研修の充実を図ります。
- 市町村社協部会、地域福祉推進連絡会議（福祉活動専門員会議）等を開催し、事業推進のための検討や課題の明確化、情報交換等を行い、市町村社協の今後の方向性について協議・検討します。

3 活動促進のための調査・研究

- 県内市町村社協の運営・事業実態を把握し、そのデータをもとに県社協の市町村社協に対する支援方策を検討します。
- 事業の見直しや新規事業の創設等のため、必要に応じて委員会等を組織し協議・検討します。

4 事業運営のための支援

- 県民が主体的に参加できる地域福祉活動の推進やボランティア活動の振興を図ることを目的に、市町村社協、市民団体等の事業に対し、地域福祉振興基金（栃の実基金）を活用した支援を行います。
- 市町村社協の円滑な事業運営が図られるよう運営費の貸付を行います。

5 関係団体との連携及び支援

- 県や市町村社協職員連絡協議会などとも連携・協力して、市町村社協職員の資質向上、社協活動の研究等に取り組みます。

実施計画

事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22
地域福祉活動計画策定支援事業	継続	→				
小地域活動推進事業	継続	→				
市町村社協役員・職員（初任者/中堅/管理者/専門）研修	新規	→				
市町村社協基本調査	継続	実態調査	—	—	実態調査	—
地域福祉振興基金（栃の実基金）還元事業	継続	→				

〔事業の効果〕

- ・ 地域福祉活動計画策定支援や見守りネットワーク、地区社協などの小地域福祉活動の推進については、全市町村社協での取り組みへの展開には至っていませんが一部市町村社協での新たな取り組みなど一定の成果があったと考えています。また、コミュニティーワークについては、研究会を中核とした研修により徐々に浸透しつつあり、今後の地域福祉の推進の大きな力となることが期待されます。また、市町村社協の財源確保などについての支援が単発的なものとなったことは否めませんでした。

〔目標の達成度〕

- ・ 市町村社協の基盤強化については、社協の財源の多くが行政からの補助等であり、その確保が厳しい中で、的確に集団的にも個別的にも事業を効果的に実施し、基盤を強化するという目標の達成には至りませんでした。
- ・ 市町村社協の事業への支援については、地域福祉活動計画の策定支援や見守りネットワーク、地区社協などの小地域福祉活動の推進については一定の成果はあったものの目標の達成には至りませんでした。

課題と改善方策

1 市町村社協活動の総合的な展開支援

- ・ 長期的・戦略的な住民主体の地域福祉活動を実践していくために、全社協が提言している『小地域福祉活動活性化アクションプラン』を受けて、小地域福祉活動推進のための手引き作成などを柱とする『コミュニティーワーク推進アクションプラン（仮称）』を策定・推進していくこととします。また、このことが、栃木県地域福祉支援計画の推進に寄与していくものと思われまます。
- ・ 地域福祉振興基金補助事業の充実、個別訪問支援、情報提供などにより、地域福祉活動計画の策定を推進し、策定率の向上を目指します。

2 運営基盤強化と事業充実に向けた支援

- ・ 市町村社協の運営基盤強化を図るために、全社協が提案している「都道府県社協による市区町村社協の経営支援」をもとに、市町村社協への支援を強化していきます。
- ・ 介護保険事業については、『全社協介護サービス経営診断』をツールとして多くの社協に参加いただき、より一層の在宅福祉サービスの展開を支援していきます。
- ・ 『市町村社協役員研修体系』に基づいた階層別研修、労務・人事、経理・税務関係の研修、コミュニティーワーク定着のための研修などを実施し、専門性の向上を図るとともに、各市町村社協における職場研修の定着・促進に努めます。
- ・ 市町村社協部会、地域福祉推進担当者会議、在宅福祉サービス連絡会議、社協地域包括支援センター連絡会議などを開催します。特に、中間管理職への支援を行っていくこととします。

3 活動促進のための調査・研究

- ・ 毎年度、県内の市町村社協の事業進捗状況、運営・事業実態を把握し、そのデータの分析をもとに市町村社協に対する支援方策の検討等を行っていきます。
- ・ 事業の見直しや新規事業の創設等のため、必要に応じて委員会・研究会等を組織し協議・検討します。

4 事業運営のための支援

- ・ 住民主体の地域福祉活動の推進やボランティア活動の推進を図ることを目的に、地域福祉振興基金（栃の実基金）を活用した支援を行います。
- ・ 栃の実基金還元事業の一層の効果的な取り組み活用ができるように検討を行ない、次年度から実施することとしました。

5 関係団体との連携及び支援

- ・ 県や市町村社協と協働して栃木県地域福祉支援計画の推進を図っていきます。
- ・ また、市町村社協職員連絡協議会などとも連携・協力して、市町村社協職員の資質向上、社協活動の研究等により一層取り組みます。

推進方策Ⅲ—1 「日常生活自立支援事業（あすてらす）の充実」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅲ 福祉サービス利用者のための支援の強化

1 地域福祉権利擁護事業（あすてらす）の充実

現状と課題

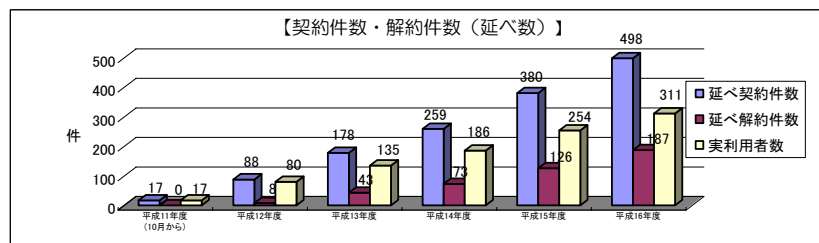
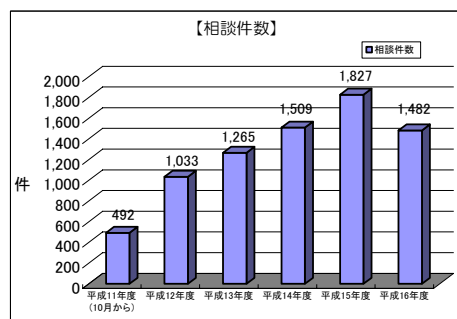
福祉サービスが利用者本位を旨とする利用者の選択制・契約制によって展開されるなかで、本事業は自らの判断で福祉サービスを利用することが難しい方の日常生活支援を行っています。

利用者のニーズは複雑化・多様化の傾向にあり、特に、利用者支援する上での関係機関との調整及び専門員・生活支援員のマンパワーの確保、さらに利用者の日常的金銭管理におけるリスクマネジメント等の課題があります。

一方、利用者の身上監護や財産管理のために、本事業と密接な関係にある成年後見制度[※]の充実強化が望まれるとともに、同制度の利用促進を図ることが不可欠となっています。

推進項目

- 1 サービス利用者への支援体制の充実
- 2 組織体制の充実強化
- 3 成年後見制度の利用促進
- 4 関係機関との連携強化



- 1 サービス利用者への支援体制の充実
〔専門員〕
 - ・ 毎年、ケース検討会や研修会を開催し、専門員の資質の向上を図りました。
 - ・ 専門員は、ケースの増加や困難ケースの対応などから、支援の技術を習得してきており、利用者支援の充実につながりました。
 - ・ 困難ケースについては実地に調査し、具体的な援助方策を検討しました。
 〔生活支援員〕
 - ・ 毎年、生活支援員を対象とした研修会を開催するとともに、「研修会報告書」や「生活支援員の手引き」等を配布し、生活支援員としての必要な知識や技術の修得等、資質の向上を図りました。

事業内容	H18	H19	H20	H21	H22
生活支援員研修	2回	2回	2回	2回	4回

- 2 組織体制の充実強化
 - ・ 生活支援員が163人から221人に増員され、体制の強化が図られました。
 - ・ 実利用者、相談件数とも増加しており、本事業のニーズが高まっています。

事業内容	H18	H19	H20	H21	H22
実利用者数	471件	527件	625件	663件	702件
相談件数	1,487件	1,523件	1,400件	7,469件	9,182件

※平成20年度までは相談人数、21年度からは延べ件数を計上

- 3 成年後見制度の活用促進
 - ・ 平成21年度までは毎年研修会を開催するなど、関係機関及び一般市民へ制度の周知を図りました。平成22年度から日常生活自立支援事業の要綱が改正され、成年後見制度利用への支援が明文化されたことにより、あすてらすへの期待が高まっています。
 - ・ あすてらす利用者の中には、成年後見制度を活用している利用者もおり、司法書士等と連携を取りながら支援しています。なお、必要に応じて後見申立に係る支援を行いました。
- 4 関係機関との連携強化
 - ・ あすてらす利用者のニーズは多岐にわたるため、専門家、関係機関と連携して支援を行うことが必要になってきます。このためケースに応じて弁護士や司法書士、行政、医療機関、福祉サービス事業所などと連携して、必要な支援を行えるよう支援体制の充実を図りました。
 - ・ 毎年、関係機関及び金融機関との連絡会議を開催し、あすてらす事業のさらなる理解促進に努めました。

推進方策Ⅲ—1「日常生活自立支援事業（あすてらす）の充実」	推進方策に関する評価																																									
<p>取り組みの方向</p> <p>1 サービス利用者への支援体制の充実 ●サービス利用者及び関係機関との調整を行う専門員のケースマネジメントやコミュニティソーシャルワークなどの能力を強化し、利用者支援の充実に図ります。</p> <p>2 組織体制の充実強化 ●将来的に、住民に身近な市町村を単位として事業を展開できるよう、組織体制の充実に努めます。 ●保健・医療・福祉・法律関係者との連携を密にし、事業を実施する社協への支援体制を強化します。</p> <p>3 成年後見制度の活用促進 ●研修や連絡会議等の開催により司法、行政、社協の連携を強化し、成年後見制度の活用促進を図ります。</p> <p>4 関係機関との連携強化 ●県社協、基幹的社協、市町村社協それぞれにおける関係機関との連携の強化を図ります。</p>	<p>[事業の効果] 基幹的社協が9カ所から13カ所に増えたことにより、本事業の推進体制の充実が図られました。また、毎年、専門員、生活支援員を対象とした会議や研修会を開催したことにより、資質の向上が図られました。 延べ契約件数は平成18年度当初と比較して平成22年度は約2.4倍、実利用者数は約1.8倍に増加し、本事業の普及促進が図られました。</p> <p>[推進方策の達成度] 実施計画に対し、それぞれの項目を概ね達成し、あすてらす利用者支援の充実に図られました。なお、市町単位での実施方式については、引き続き検討して参ります。</p>																																									
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="91 837 1086 1244"> <thead> <tr> <th>実施計画</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サービス利用者への支援体制の充実</td> <td>継続</td> <td>研修会2回</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">組織体制の充実強化</td> <td>新規</td> <td>市町村単位での実施に向けた検討</td> <td>実施体制の整備</td> <td>実施</td> <td>→</td> <td></td> </tr> <tr> <td>継続</td> <td>ケース会議（随時）</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>成年後見制度の活用促進</td> <td>継続</td> <td>検討会議（随時） 研修会1回</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>関係機関との連携</td> <td>継続</td> <td>連絡会議1回</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	実施計画	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	サービス利用者への支援体制の充実	継続	研修会2回	→				組織体制の充実強化	新規	市町村単位での実施に向けた検討	実施体制の整備	実施	→		継続	ケース会議（随時）	→				成年後見制度の活用促進	継続	検討会議（随時） 研修会1回	→				関係機関との連携	継続	連絡会議1回	→				<p>課題と改善方策</p> <p>1 サービス利用者への支援体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門員、生活支援員のさらなる資質の向上が求められており、引き続き専門員同士の情報交換の場や経験年数に応じた生活支援員研修の場を設けるなど、事業担当者の資質の向上に努めます。 <p>2 組織体制の充実強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約件数及び困難ケースが増加しており、専門員の負担が過重となっています。このため、適正な事業が実施できるよう、基幹的社協の体制強化の支援に努めます。 きめ細かな利用者支援が求められており、基幹的社協方式から住民にとって身近な市町村を単位とした事業展開について検討します。 <p>3 成年後見制度の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 判断能力の低下した方々の成年後見制度の円滑な利用を促進する必要があります。このため、啓発・相談の充実、相談支援機関における取組への支援及び関係機関との連携体制の構築を推進します。 <p>4 関係機関との連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 本事業利用者は年々増加しており、利用者を支援する上での関係機関との調整が求められており、円滑な事業推進を図るため、保健、医療、福祉、法律、金融などの関係機関との連携の強化に努めます。
実施計画	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																				
サービス利用者への支援体制の充実	継続	研修会2回	→																																							
組織体制の充実強化	新規	市町村単位での実施に向けた検討	実施体制の整備	実施	→																																					
	継続	ケース会議（随時）	→																																							
成年後見制度の活用促進	継続	検討会議（随時） 研修会1回	→																																							
関係機関との連携	継続	連絡会議1回	→																																							

推進方策Ⅲ—2「運営適正化委員会への支援」	5年間の総括（計画の進捗状況・成果）
<p>推進目標Ⅲ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 20px 0;"> <p>2 運営適正化委員会への支援</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>平成12年9月に発足した栃木県運営適正化委員会は、福祉サービスの苦情を適切に解決するとともに、地域福祉権利擁護事業の適正な運営を確保することを目的に、第三者的機関として県社協に設置されています。また、当委員会の運営及び機能充実のために、県社協が事務局を担い、その支援を行っています。</p> <p>福祉サービスへの苦情内容は多岐にわたっていますが、解決に至るまでには、様々な要因により困難を来す事例も少なくはありません。利用者本位のサービスの実現に向け、福祉サービス事業者の苦情解決体制の強化を図るとともに、当委員会においても利用者本位を目指した柔軟かつ積極的な活動が求められています。</p> <p>一方、利用者への福祉サービスに対する正しい理解と、適切な利用促進を図っていくための支援も求められています。</p> <p>推進項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 福祉サービスにおける苦情対応の充実 2 地域福祉権利擁護事業の適正な運営の確保 	<p>1 福祉サービスにおける苦情対応の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去5年間に、利用者等からの苦情件数は232件、相談等は380件を受け付けました。（平成18年度～22年度末現在） ・ 苦情解決委員会委員による事業所への事情調査等を実施し、緊急性や重要性に応じて知事通知や改善申入れを行い、苦情の適切な解決が図られました。 ・ 事業所における苦情解決の支援として、事業者等への研修会や巡回支援を実施しました。 <p>2 日常生活自立支援事業の適正な運営の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉サービス利用援助事業の適正な運営に資するため基幹的社協（13市）に対し毎年度、訪問調査による運営監視を実施しました。

推進方策Ⅲ—２「運営適正化委員会への支援」	推進方策に関する評価																					
<p>取り組みの方向</p> <p>1 福祉サービスにおける苦情対応の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者等からの苦情申出を受け付けます。申出内容について検討を行い、迅速な対応に努めます。 ●苦情の適切な解決方法を検討するため「苦情解決委員会」を開催するとともに、委員会の充実に努めます。 ●苦情解決の仕組みの周知や理解促進を図るため、苦情解決事業に関する研修会を開催します。 ●利用者、家族、福祉サービス事業所等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、利用者・事業所が安心して苦情解決制度を利用することができるよう広報・啓発に努めます。 ●事業所内の苦情解決体制整備の推進を図ります。特に第三者委員の設置率（平成 15 年 10 月現在 5 割）を高め、機能の充実に努めます。 <p>2 地域福祉権利擁護事業の適正な運営の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ●県社協が実施する地域福祉権利擁護事業の運営状況の把握に努めます。 ●地域福祉権利擁護事業の円滑かつ効果的な実施方法を検討するため「運営監視委員会」を開催するとともに、委員会の充実に努めます。 ●地域福祉権利擁護事業に関する苦情申出を受け付けます。申出内容について検討を行い、迅速な対応に努めます。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修や巡回支援を通して福祉サービス事業者の苦情解決体制の強化に寄与しました。 ・ 苦情に関する事業所への事情調査等を実施するなど、苦情の適切な解決を図りました。 ・ 福祉サービス利用援助事業を実施する基幹的社協に対し訪問調査を実施することにより、適正な運営の確保に資することができました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉サービス利用者からの苦情処理をはじめ、基幹的社協への運営監視など概ね計画どおりに実施することができました。 																					
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="103 938 1034 1157"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>県内事業所の第三者委員の設置</td> <td>継続</td> <td>苦情システム整備状況の把握</td> <td>→</td> <td>完全整備に向けて実施</td> <td>→</td> <td>全事業所に設置</td> </tr> <tr> <td>事務局体制の充実強化</td> <td>継続</td> <td>検討</td> <td>→</td> <td>事務局整備</td> <td>→</td> <td>→</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	県内事業所の第三者委員の設置	継続	苦情システム整備状況の把握	→	完全整備に向けて実施	→	全事業所に設置	事務局体制の充実強化	継続	検討	→	事務局整備	→	→	<p>課題と改善方策</p> <p>1 福祉サービスにおける苦情対応の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉サービス利用者等からの苦情を解決するため、調査、助言等を行い、サービスの適切な利用、提供を支援します。 ・ 福祉サービス事業所における苦情受付体制は概ね整備されました。今後とも事業者に対する研修や巡回支援、情報提供を通して事業者自らが自主的に苦情解決を図れるよう支援します。 ・ 事業所における苦情解決にあたり第三者委員の役割が期待されることから、第三者委員への研修を実施するなど、第三者委員の機能強化を促進します。 <p>2 日常生活自立支援事業の適正な運営の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常生活自立支援事業の適正な運営の確保に資するため、基幹的社協に対する運営監視を実施します。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																
県内事業所の第三者委員の設置	継続	苦情システム整備状況の把握	→	完全整備に向けて実施	→	全事業所に設置																
事務局体制の充実強化	継続	検討	→	事務局整備	→	→																

推進方策Ⅲ—3「福祉サービス第三者評価の推進」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅲ

3 福祉サービス第三者評価の推進

現状と課題

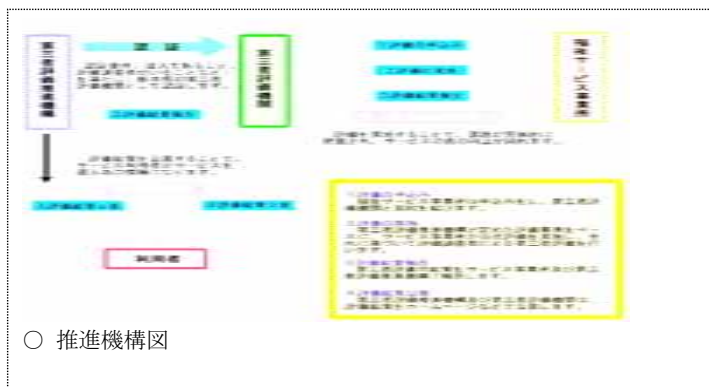
福祉サービス第三者評価事業は、評価を実施することによる事業所の提供するサービスの質の向上、また評価結果の公表による県民へのサービス選択のための適切な情報提供という2つの目的があります。

栃木県が定めた「栃木県における福祉サービス第三者評価の推進機関の設置及び運営に関する要綱（平成17年4月1日）」に基づき、県社協内に「とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構」を設置し、その事務局を担っています。事業推進にあたっては、意思決定機関である運営委員会の決定事項に対し、公正・中立であることが必要になります。

また、平成17年度から評価機関として福祉サービス第三者評価及び認知症高齢者グループホーム外部評価を実施しています。目的を達成するために、評価調査員の確保及び質の向上を図り、評価機関としての質の向上を図っていくことが課題となっています。

推進項目

- 1 とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の充実
- 2 福祉サービス第三者評価事業・認知症高齢者グループホーム外部評価事業の推進



1 とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の充実

- ・ 平成22年度に評価基準を全面改定するとともに、これまでに9基準12サービスの基準整備を図りました。
- ・ 制度の普及啓発として、施設長に対するセミナーや施設職員と評価調査者との合同研修を行いました。
- ・ 平成18年度からの5年間の評価実績は41件となっています。

事業内容	H18	H19	H20	H21	H22
評価基準、評価の手法等の検討・見直し	手法 一部改訂	公表要領 一部改訂	手法 見直し	評価基準 新規策定検討	評価基準の全面 改定、新規追加
第三者評価の実施	8か所	6か所	6か所	10か所	11か所

2 福祉サービス第三者評価事業・認知症高齢者グループホーム外部評価事業の推進

[福祉サービス第三者評価事業]

- ・ 福祉サービス第三者評価機関としての評価件数は3件でしたが、評価した事業所におけるサービスの質の向上に寄与しました。
- ・ とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の実施した継続研修に参加し、評価調査者の資質の向上を図りました。
- ・ 受審を希望する事業所への訪問、ホームページへの掲載、チラシの作成の他、とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構が主催するシンポジウムに参画するなど、受審の促進に努めました。

事業内容	H18	H19	H20	H21	H22
第三者評価の実施件数	1	1	0	1	0

(実施事業所内訳：保育所1、軽費老人ホーム1、知的障害者授産施設1)

[認知症高齢者グループホーム（現：地域密着型サービス）外部評価事業]

- ・ 評価の実績は、5年間を通して安定した実施件数を維持し、事業所におけるサービスの質の向上に寄与しました。
- ・ 評価調査員については、毎年継続研修を受講するとともに、実践をとおして資質の向上を図ってきました。

事業内容	H18	H19	H20	H21	H22
外部評価事業の実施件数	57	87	82	68	91

推進方策Ⅲ—3「福祉サービス第三者評価の推進」	推進方策に関する評価																																										
<p>取り組みの方向</p> <p>1 とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ●栃木県における福祉サービス第三者評価事業の普及を推進し、福祉サービス利用者、福祉サービス提供者双方の利益に資するために事業の充実を図ります。 ●第三者評価事業を通じて、福祉サービス提供事業所のサービスの質の向上を図るための支援を行います。 ●福祉サービス利用者が自分のニーズに適した事業所を選択できるよう、評価結果を広く公表し、有効な情報を提供します <p>2 福祉サービス第三者評価事業・認知症高齢者グループホーム外部評価事業の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●評価調査員の確保に努めるとともに常にその質の向上を図ります。また、独自の評価基準の検討など評価機関としての質の向上を図り、事業所・県民から信頼される評価機関を目指します。 ●第三者評価の目的が達成されるためには、多くの福祉サービス提供事業所が第三者評価に取り組むことが必要です。本会も評価機関としてその必要性を事業所・県民にアピールし、第三者評価実施の促進を図ります。 ●認知症高齢者グループホーム外部評価についても、第三者評価と同じ視点に立って事業を実施します。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者評価事業を通じ、福祉サービス提供事業所のサービスの質の向上に寄与しました。 ・ 福祉サービス第三者評価機関としても、評価を実施したことにより受審施設のサービスの質の向上に寄与しました。 ・ 評価調査者研修により、評価調査者の資質の向上が図られました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受審件数は目標に届かなかったものの、普及啓発事業を通じて事業所や関係機関への制度周知が図られました。 ・ 地域密着型サービス外部評価は毎年安定した実施件数を維持できました。 																																										
<p>実施計画対策</p> <p>とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構</p> <table border="1" data-bbox="145 906 1014 1094"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運営委員会の開催</td> <td>継続</td> <td>2回</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>評価基準、評価の手法等の検討・見直し</td> <td>継続</td> <td>検討</td> <td>見直し</td> <td>検討</td> <td>検討</td> <td>見直し</td> </tr> </tbody> </table> <p>福祉サービス第三者評価事業の推進</p> <table border="1" data-bbox="145 1129 1014 1318"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第三者評価の実施 (実施目標事業所数)</td> <td>継続</td> <td>30</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>グループホーム外部評価 (実施目標事業所数)</td> <td>継続</td> <td>60</td> <td>※</td> <td>※</td> <td>※</td> <td>※</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成18年度から施行予定の「介護サービス情報の公表」の動向によるため現時点では未定</p>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	運営委員会の開催	継続	2回	→				評価基準、評価の手法等の検討・見直し	継続	検討	見直し	検討	検討	見直し	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	第三者評価の実施 (実施目標事業所数)	継続	30	40	40	40	40	グループホーム外部評価 (実施目標事業所数)	継続	60	※	※	※	※	<p>課題と改善方策</p> <p>1 とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受審件数の増加が最大の課題となっています。このため、引き続き関係団体や行政との連携を深めながら、本事業の目的である福祉サービスの質の向上に向け、普及を推進します。 ・ 制度改正等の状況を踏まえながら、適宜、評価基準の見直し及び新規策定を行います。 ・ 評価調査者の資質の向上については、より効果的な研修を実施するなど、継続的に取り組めます。 <p>2 福祉サービス第三者評価事業・認知症高齢者グループホーム外部評価事業の推進</p> <p>〔福祉サービス第三者評価事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の増加や第三者性の観点から、評価機関としては本事業から撤退する方向です。 <p>〔認知症高齢者グループホーム（現：地域密着型サービス）外部評価事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の増加や制度改正による受審義務の緩和などにより、実施件数の減少が懸念されますが、事業所に対して積極的にPRして契約件数の確保に努めます。 ・ 引き続き、評価調査員の資質の向上を図るために、研修会や勉強会への参加を促すとともに、事業所からの評価申込数に確実に対応できる体制を確保していきます。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																					
運営委員会の開催	継続	2回	→																																								
評価基準、評価の手法等の検討・見直し	継続	検討	見直し	検討	検討	見直し																																					
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																					
第三者評価の実施 (実施目標事業所数)	継続	30	40	40	40	40																																					
グループホーム外部評価 (実施目標事業所数)	継続	60	※	※	※	※																																					

推進方策Ⅲ—4「介護サービス情報の調査・公表の実施」

推進目標Ⅲ

4 介護サービス情報の調査・公表の実施

※平成18年度から施行のため、現計画には記載はないが、事業点検・評価の体系に基づき記載

現状と課題

「介護サービス情報の公表」制度は、介護保険法の基本理念である「利用者本意」「高齢者の自立支援」「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用場面において実現するために支援する仕組みとして、平成18年4月の介護保険法の一部改正により、介護保険事業所に義務づけられました。

本制度は、介護サービス事業者が自らの責任においてサービス内容等に関する情報を公表するものであり、本会では利用者支援の観点から、「栃木県における介護サービス情報の公表制度に推進に関する要綱」に基づき、「指定情報公表センター」「指定調査機関」及び「指定調査員養成研修機関」の指定を栃木県より受けて、「とちぎ介護サービス情報調査公表センター」を運営しています。

推進項目

1 介護サービス情報の調査・公表

2 介護サービス情報調査公表の推進

5年間の総括（計画の進捗状況と成果）

1 介護サービス情報の調査・公表

- 平成18年度の制度施行時から、栃木県の指定を受け「とちぎ介護サービス情報調査公表センター」を設置、運営してきました。各年度の調査・公表状況は下記のとおりであり、概ね順調に事業が遂行できました。また、地域密着型サービス外部評価との同日調査の実施など、効率的な訪問調査が実施できました。

年間調査・公表事業所数

事業内容		H18	H19	H20	H21	H22
対象サービス種別数（小分類）		9	12	30	50	50
年間調査・公表事業所数	調査	1,278	1,477	1,559	1,765	1,782
	公表	1,437	1,618	1,718	1,909	2,035
	実施率	100%	100%	100%	99.4%	100%

※ 実施率は、その年度の調査公表計画に対して実施した割合を示したものです。

2 介護サービス情報調査公表の推進

○調査員養成研修

- 対象サービスの追加施行に対応するため、指導者養成研修（中央研修）に調査員を派遣し、調査員養成研修の講師を養成しました。それにより、調査員養成研修を開催することができました。
- 本会所属の調査員を対象に、毎月定例研修を開催し、項目解釈に関する理解を深め、調査の均一性確保に努めました。
- 地域密着型サービス外部評価調査員を対象とした調査員養成研修を開催し、必要な調査員を養成するとともに、調査員の資質向上に努めました。

○広報・啓発

- 事業者・利用者・関係機関等への啓発用リーフレット等の配布や、ラジオ・テレビ等により広報・啓発に努めました。この他、事業所に対する県の説明会時において、制度の啓発と調査事項の説明を行いました。

事業内容		H18	H19	H20	H21	H22
調査員指導者養成研修	受講者数	12名	15名	11名	—	
調査員養成研修		21名	4名	4名	3名	※ 66名

※ 外部評価対象サービス限定調査員63人含む

○調査、公表監理委員会の開催

- 「介護サービス情報調査公表センター」業務の公平・中立性を確保するため、毎年開催し、適正な運用に努めました。

<p>推進方策Ⅲ—4「介護サービス情報の調査・公表の実施」</p> <p>取り組みの方向</p> <p>1 介護サービス情報の調査・公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ●介護サービス利用者が、事業所を適切に選択するための情報を提供するため、介護サービス情報の調査・公表を行います。 <p>2 介護サービス情報調査公表の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●調査員養成研修を実施するとともに、調査員の質の向上に努めます。 ●介護サービス情報の公表制度の広報啓発を図ることにより、制度の適正な運営と県民の理解を深めます。 ●介護サービス情報の調査、公表業務の公平・中立性を確保するため、調査監理委員会並びに公表監理委員会を開催します。 	<p>推進方策に関する評価</p> <p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護サービス事業所の情報を公表することにより、利用者のサービス選択の一助を担うことができました。 ・ 調査・公表を行うことにより、事業所の提供するサービスの質の向上を図ることに寄与しました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査・公表実施率はほぼ 100%と、概ね順調に実施できました。一方で、制度の認知や活用は十分な状況とは言えません。 <p>課題と改善方策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本制度については、平成24年度からの抜本的な見直しの方向性が国から示されました。これに伴い、本県では平成23年度からは県が直接実施主体となるため、本会の業務は平成22年度をもって終了となりました。 なお、平成23年度はリーフレットの作成を行い、引き続き広報・啓発に努めていきます。
--	---

推進方策Ⅳ—1 「福祉人材の育成と確保」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅳ 福祉人材の養成と確保

1 福祉人材の育成と確保

現状と課題

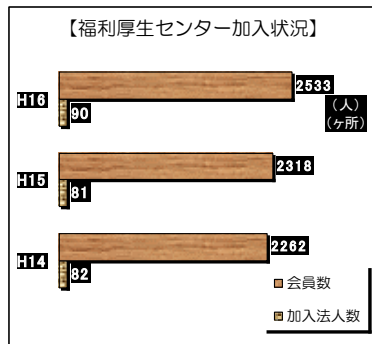
福祉サービスの利用制度が変化したなか、利用者の立場に立つて必要なサービスを提供できる専門職としての福祉人材の養成、確保は大切です。このため、求職者の福祉職場への理解を深めるとともに、資質の向上を図る必要があります。

県社協では平成5年から福祉人材無料職業紹介所を設置し、福祉の仕事を希望する求職者を無料で社会福祉施設等に紹介・あっせんするとともに、社会福祉施設等への就労を希望する方に対して合同面接会（ガイダンス）、体験学習会、移動相談会を実施しています。一層の求職者の就労を促進するためには、関係各機関と求人情報を共有し、紹介事業を推進するとともに、多様化する求人・求職者のニーズへのきめ細やかな対応が求められています。

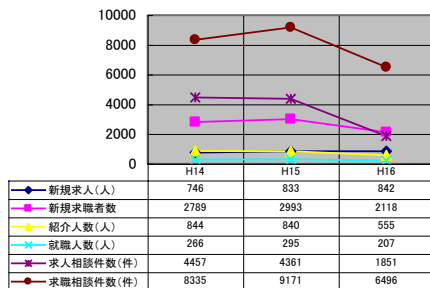
また、福祉人材の職場定着化のために、社会福祉法人福利厚生センター「ソウェルクラブ」栃木事務局を受託し、社会福祉法人職員（会員）に対し各種福利厚生事業を実施しています。今後、会員事業所の加入促進を図り、さらに魅力ある会員交流事業の実施が期待されています。

推進項目

- 1 無料職業紹介事業の充実
- 2 就労の促進と職場定着化
- 3 福祉従事者の福利厚生事業の充実



【福祉人材無料職業紹介所の利用状況】



1 無料職業紹介事業の充実

ハローワーク等関係機関を構成員とする「福祉人材バンク連絡会議」を開催し、連携を密にしながら事業を推進しました。求人及び求職者のマッチングの促進に寄与しています。

(1) 求人・求職相談状況

年度	18	19	20	21	22
求人相談件数	1,309	1,143	2,010	1,591	1,739
求職相談件数	5,231	3,783	4,758	6,601	5,886

平成18年12月からシステム変更により、インターネットで求人登録・公開、応募用紙の発行が可能になったため、平成19年度には相談件数、求職者（登録は任意）数が激減、応募人数は激増（紹介方式から応募方式中心に）しました。平成22年度は地区別面談会に伴う求人開拓等により求人数増、一方、求職者数は若干減となりました。

(2) 求人・求職状況

年度	18	19	20	21	22
新規求人数	2,383	3,276	3,606	2,770	3,618
新規求職者数	4,038	423	521	613	593
紹介・応募人数	677	1,100	1,162	1,008	1,153
採用人数	155	133	135	123	166

(3) 福祉人材・研修センター運営委員会の開催

事業を効果的に実施するため、社会福祉団体役員等12名の委員で構成する運営委員会を年1回開催し、事業報告及び事業計画等について協議を行いました。

2 就労の促進と職場定着化

(1) 就職ガイダンス

円滑な福祉人材の確保と求職者の効率的な就職活動を支援しています。

年度	18	19	20	21	22
実施回数	3	3	3	10	16
参加事業所数	128	141	139	164	254
参加者数	535	374	384	539	610
一般	154	123	167	338	437
学生	381	251	217	201	173
就職人数	92	58	67	68	114
一般	14	13	14	25	54
学生	78	45	53	43	60

平成21年度は各地区での面談会を8回実施し、平成22年度は同14回実施しました。学生の参加者は、少子化や福祉・介護離れを反映して減少傾向にありますが、一方で一般の参加者は雇用情勢を反映した動きとなっています。

(2) 福祉職体験学習会

ミスマッチを防止するとともに、新たな人材参入を促進しています。

年度	18	19	20	21	22
参加延べ人数	38	23	62	204	142
参加実人数	20	16	61	111	94
体験施設数	21	14	39	70	61

平成21年度からは、ほぼ通年で実施しています。

(3) 福祉のしごと移動相談会

求職者の掘り起こし及びセンターの周知・利用促進に繋がっています。

年度	18	19	20	21	22
地区数	4	4	4	8	11
日数	4	4	12	8	220
相談者数	38	61	103	70	550

平成21年度からは、各地区での面談会に併せて実施しています。また平成22年度は、キャリア支援専門員によるハローワークでの定期的な相談を開始しました。

推進方策Ⅳ—1 「福祉人材の育成と確保」

取り組みの方向

1 無料職業紹介事業の充実

- 無料職業紹介事業では、効果的な事業を実施するため、ハローワーク、とちぎ就職支援センターなど関係機関との連携により、必要な情報の共有化を図るとともに、インターネットによる職業紹介システムなどを活用し、事業の充実を図ります。
- 福祉人材・研修センター（センター）事業を効果的に実施するため、社会福祉関係団体の役職員を委員として、事業内容等について協議することにより、県民のニーズに対応した適切な福祉サービスを提供します。

2 就労の促進と職場定着化

- 福祉職への就労希望者（一般／学生）を対象に、求人施設・事業所との合同面接会を実施し、求職者の就労と円滑な福祉人材の確保を図ります。
- 福祉職への就労希望者や興味・関心のある方を対象に、希望する社会福祉施設等での1日体験を行い、適性の把握と福祉職への理解を図ります。
- 地理的条件等でセンターの利用が困難な求職者のため、求職相談、資格取得についてのアドバイス、情報提供を県内各地で休日に行い、求職者の立場に立った就職支援やセンターのPRを図ります。

3 福祉従事者の福利厚生事業の充実

- 社会福祉法人福利厚生センター「ソウェルクラブ」栃木事務局として、地域に密着した本県独自の会員交流事業などの福利厚生事業を実施します。また、事業の充実・拡大のためには、より多くの会員が必要とされることから、未加入法人への個別訪問を行い、加入の促進や「ソウェルクラブ」のPRを図ります。
- 福利厚生センターへの加入促進や、会員のニーズに即した魅力ある事業を実施していくため、会員や利用者、運営委員会からの定期的な意見や要望を参考に、事業の推進を図ります。

実施計画

事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22
無料職業紹介事業	継続	→	→	見直し	→	→
福祉人材・研修センター運営委員会	継続	見直し	→	→	→	→
就職ガイダンス	継続	ミニガイド ンス2回	→	見直し	→	→
福祉職体験学習会	継続	→	→	見直し	→	→
福祉のしごと移動相談会	継続	4ヶ所	→	見直し	10ヶ所	→
福利厚生事業	継続	10事業	→	見直し	→	→
福利厚生事業運営委員会	継続	→	見直し	→	→	→

3 福祉従事者の福利厚生事業の充実

職場の福利厚生を支援し、職場環境の向上、ひいては人材の確保・定着に寄与しています。

(1) 福利厚生事業の実施状況

年度	18	19	20	21	22
事業数	14	22	27	30	26
参加者数	835	943	1,741	2,153	2,414
還元率(%)	33.6	38.1	72.6	82.3	87.4

年々事業数を増やしているため、参加者数が増加し、還元率が上がっています。

(2) 加入勧奨及び加入状況（各年10月1日現在）

年度	18	19	20	21	22
未加入法人への個別訪問数	20	10	19	23	24
加入法人数	87	88	85	92	90
会員数	2,485	2,473	2,397	2,617	2,763
加入率	34.4	34.8	27.8	30.1	28.2

加入勧奨の成果は、翌年度反映されます。

(3) 福利厚生事業運営委員会の開催等

事業の充実強化を図るため、各種別代表等12名の委員で構成する運営委員会を年1回以上開催し、事業報告及び事業計画等についての協議を行ったほか、各事業参加者からもアンケートにより、意見、要望を聴取し、事業への反映に努めています。

推進方策に関する評価

〔事業の効果〕

求人・求職者への支援の充実の努力、5年間で、体験学習を通して302名が福祉職場への理解を深めるとともに、712名を就職に結びつけるなど就労を促進することができ、福祉サービスを担う人材の育成と確保に寄与しています。また、福利厚生事業への参加者は、延べ8,086名にのぼり、職場定着化の一助となっています。しかし、多くの求人・求職相談が寄せられており、今後福祉人材の労働力需要は着実に増え続けることから、さらなる事業の推進が求められています。

〔目標の達成度〕

近年国の福祉・介護人材確保のための緊急対策による予算増により、各種取組の実施数、参加者数等が増加傾向にありますが、求人及び求職者のマッチング数は伸び悩んでおり課題となっています。

課題と改善方策

1 無料職業紹介事業の充実

- ・本事業については、採用人数が減少傾向から一時増加に転じました。出張相談による求職者の掘り起こしや地区別面談会の拡充等、地域密着化の事業展開が採用につながったと思われます。求人・求職双方の希望や状況を十分に把握し、センターのきめ細かな関わりを増やすなど、引き続きマッチング機能を強化した対応が必要になっています。

2 就労の促進と職場定着化

- ・就職ガイダンス参加者の就職率は、一般が9.8%に対して、専門性の高い学生が22.8%となっています。一般の就職率を上げるためには、職場体験の機会の提供や職業訓練への誘導など多様な就労支援を継続的に実施して、戦力化していくことが必要になっています。
- ・県内各地での移動相談会の休日実施は、計画策定後のシステム変更により自宅でインターネットでの求人情報の閲覧や応募用紙の発行ができるようになったことや、ハローワーク等公的な機関が休業であるために会場確保の費用面や、人員体制面などから、未実施です。しかし、対人相談の有用性から雇用情勢を見極めながらその必要性や実施方法などの再検討も必要と考えます。

3 福祉従事者の福利厚生事業の充実

- ・本事業については、退会が出ないよう、サービスの十分な活用を案内するとともに、引き続き還元率、満足度の高い事業の実施が求められます。

推進方策Ⅳ—2 「福祉従事者の専門性の向上と研修の充実」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅳ

2 福祉従事者の専門性の向上と研修の充実

現状と課題

少子・高齢化が急速に進み、福祉の担う役割がますます増大・多様化する中で、福祉事業者等が質の高いサービスを継続的に提供していくことが大きな課題であり、その実現のためには、福祉サービスに従事する職員の資質を向上させていくことが不可欠となっています。平成17年に実施した、社会福祉施設やボランティア団体などの関係機関・団体を対象としたアンケート調査においても、福祉人材の養成や研修の充実に大きな期待が寄せられています。

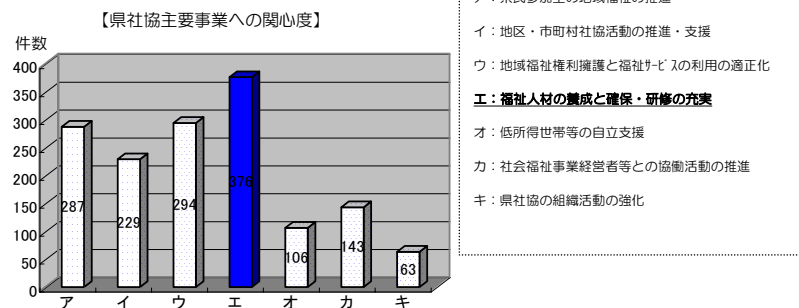
県社協では、平成13年度から、社会福祉専門研修を県からの受託により実施しています。今後、より一層社会福祉従事者の資質向上に資するためには、現在実施している研修の運営等について見直しを行うとともに、従事者が継続的に知識・技術等を高めていくことのできる研修体系へと充実させていくことが求められています。

さらに、これらと並行して、県社協が独自に開催する研修に向けた調査・研究を進め、研修事業全体の一層の充実を図ることも必要になっています。

推進項目

1 専門研修の充実と効果的な運営

2 独自研修の実施



(H17.3 県社協事業に関するアンケート結果より)

1 専門研修の充実と効果的な運営

(1) 専門研修の実施状況

年度	18	19	20	21	22
研修数	42	35	34	34	31
開催日数	58	55	48	49	43
参加者数 (定員)	4,301 (3,490)	4,193 (3,860)	3,680 (3,530)	3,569 (3,330)	3,622 (3,030)

研修数、開催日数の減により、参加者（受入）数も少なくなっています。

(2) 専門研修体系における研修数の推移

年度	18	19	20	21	22	
階層別研修	新任職員	2	2	2	2	2
	中堅指導監督職員	5	5	5	5	4
	管理職員	4	4	4	4	3
業務別専門研修	生活保護	3	2	2	2	2
	児童福祉	2	2	2	2	2
	保育	6	6	5	5	5
	障害者福祉	2	2	2	2	2
	高齢者福祉	3	3	3	3	3
	母子寡婦福祉	2	1	1	1	1
	看護関係	1	1	1	1	1
	その他	1	1	1	1	1
地域保健福祉研修	民生委員・児童委員	1	1	1	1	1
	相談員・協力員	4	0	0	0	0
課題別研修	援助技術	4	3	3	3	2
	特別	2	2	2	2	2
合計	42	35	34	34	31	

- ・平成18年度から「階層別研修—中堅指導監督職員」に「社会福祉施設中堅職員研修」を設け、階層別研修の充実を図りました。
- ・県からの委託研修であるため、県の予算や制度等の見直し状況などにより、県による研修体系の見直しが行われてきました。
- ・県からの委託予算が年々削減される中、近隣在住の講師の活用などコスト意識を高めながら、受講者のニーズや時節にあった研修テーマを設定し実施してきました。また、実技やグループ討議などの参加型の技法を取り入れ、効果的な研修の実施に努めてきました。
- ・研修の開催時期や日数については、施設行事などのある繁忙期を避けたり、複数日の研修について連続しないよう配慮するなど、参加しやすい運営に努めました。

2 独自研修の実施

1人当たり1,000～2,000円の受講料を徴収して、次のとおり研修を実施しています。

(1) 独自研修の種類

① 社会福祉従事者「健康教室」

社会福祉従事者が、ストレスに上手に対応し、健康で働くことをもって、職場の健全な発展に資する内容を実施。

② 社会福祉従事者「福祉講座」

福祉におけるニーズの多様化や高度化が進んでいる中、必要最低限のサービスだけでなく、より質の高いサービスの提供に資する内容を実施。

推進方策Ⅳ—2「福祉従事者の専門性の向上と研修の充実」

取り組みの方向

1 専門研修の充実と効果的な運営

- 現在実施している社会福祉専門研修について、研修方法や開催時期、開催日数など研修内容についての充実を図り、より効果的な研修の実施を目指します。
- 永く福祉職に従事する上では、その職位に応じた研修が必要です。このため、中堅職員研修の実施などといった階層別研修の内容の見直しを検討するとともに、社会福祉事業従事者に対し、継続的に知識・技術等を高める機会を提供できるよう、研修体系の整備について、県とともに検討を進めていきます。

2 独自研修の実施

- 社会福祉従事者等に必要とされる知識・技術や従事者からのニーズ等について調査・研究を行い、社会福祉専門研修体系とは別に県社協独自の研修開催を目指し、研修事業全体の充実を図ります。

実施計画

事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22
専門研修の充実と効果的な運営	継続	→	研修体系の見直し			→
独自研修の実施	新規	調査・研究	検討 計画作成			→

(2) 独自研修の実施状況

年度		18	19	20	21	22
① 健康教室	研修数	1	1	1	1	1
	開催回数	2	1	1	1	1
	参加者数	137	57	71	40	63
② 福祉講座	研修数		1	1	2	2
	開催回数		1	1	3	3
	参加者数		109	86	139	162
合計	研修数	1	2	2	3	3
	開催回数	2	2	2	4	4
	参加者数 (定員)	137 (80)	166 (180)	157 (170)	179 (200)	225 (230)

平成 19 年度から研修数を、平成 21 年度から研修数及び開催回数を増やして実施しています。

① 健康教室

- 平成 18・19 年度・・・アロマセラピー教室
- 平成 20 年度・・・英国式リフレクソロジー教室
- 平成 21 年度・・・ハーブティー教室
- 平成 22 年度・・・アロママッサージ教室

② 福祉講座

- 平成 19・22 年度・・・口腔ケア講座
- 平成 20・21 年度・・・フットケア講座
- 平成 21・22 年度・・・古武術式介護講座

推進方策に関する評価

〔事業の効果〕

専門研修は、県による研修体系と仕様書に基づき実施し、ニーズに合った内容により設定定員を上回る参加者が確保でき、広く従事者の資質向上及び職場定着、ひいては福祉サービスの質の向上に寄与しています。また、専門研修を補完する独自研修の実施により、研修事業全体の充実が図られています。

〔目標の達成度〕

専門研修体系の見直しについては、主に県予算の削減により縮小され、充実を図ることができませんでした。独自研修については、前倒しで計画初年度から実施することができました。

課題と改善方策

1 専門研修の充実と効果的な運営

- ・ 専門研修については、研修数等の先細り傾向が続いており、今後も県の予算の好転が見込めないことから、研修レベルの維持が難しい状況が続くと考えられます。新たな課題に対する研修の追加など専門研修の充実を図るためには、受講料徴収も含めた研修体系の再構築を県に求めることが必要になっていきます。(県議会による県出資法人あり方検討会の検討結果においては、各種研修からの撤退又は受益者負担の導入など、県社協の業務や機能の具体的な精選化が求められています。)

2 独自研修の実施

- ・ 独自研修については、参加者の確保による収支の均衡が必要とされています。興味・関心の高い、ニーズに合った研修テーマの設定と受講料に見合った、より満足度や活用度の高い内容の研修を実施することが求められています。

推進方策Ⅴ—1「貸付事業等による自立支援」

推進目標Ⅴ 貸付事業等による自立支援の推進

1 貸付事業等による自立支援

現状と課題

近年の社会情勢を反映して経済的な支援を求める相談は増加してきており、貸付事業等の役割は一層重要となってきています。地域住民の経済的問題は地域の福祉課題の一つであり、問題解決のために関係機関が連携し対象者（世帯）の自立を支援することは、活力ある地域づくりにつながります。

県社協では、資金の貸付、交付、給付事業を実施し、市町村社協や関係機関との連携により対象者（世帯）の自立支援を行っています。

今後、変化していく社会情勢と多様化するニーズに対応するため、市町村社協や関係機関との連携を強化し、ケースに応じたきめ細やかな個別支援体制が求められています。

推進項目

- 1 生活福祉資金貸付事業等の推進
- 2 交付・給付事業等による自立支援

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

1 生活福祉資金貸付事業等の推進

- 生活福祉資金貸付制度については、平成21年10月に大幅な制度改正があり、総合支援資金の創設や資金種類の統合、連帯保証人要件の緩和、貸付利率の引き下げ等がなされました。
- 今般の改正では、「借り易く、かつ貸し易く」という基本方針のもと、実施にあたっては、より資金ニーズに応じた関係機関との連携が重要となるとともに、法律的な解決が必要な問題を抱えるものも多いため、総合支援体制の確立が求められています。
- なお、貸付実績の推移は下表のとおりで、平成21年の制度改正による大幅な増加が顕著になっています。
- 地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業については、平成24年度末を以って事業自体の終了が予定されており、被害者自立支援金貸付事業については、法外援護的な要素を有していることから、事業の推進にあたっては、県及び関係機関と連携して効果的な運営を行ってまいりました。

表（生活福祉資金貸付実績の推移—上段：件数/下段：金額）

	H18	H19	H20	H21	H22
更生資金※	6 13,960,000	3 4,108,000	6 10,752,000	6 7,595,000	- -
福祉資金※	15 11,520,000	10 12,850,000	16 13,351,000	7 6,294,000	- -
療養・介護等資金※	7 3,247,000	4 1,205,000	5 2,020,000	3 2,874,000	- -
災害援護資金※	0 0	2 700,000	0 0	0 0	- -
離職者支援資金※	8 12,300,000	1 300,000	10 9,584,000	23 34,456,000	- -
総合支援資金	-	-	-	279 272,169,915	293 225,695,430
福祉資金福祉費	-	-	-	37 32,363,000	78 62,423,000
緊急小口資金	-	-	-	111 10,559,000	151 15,742,000
教育支援資金※	58 49,758,000	52 42,070,000	65 55,096,000	119 80,251,665	135 97,742,961
不動産担保型生活資金※	1 26,880,000	0 0	0 0	2 37,493,000	0 0
要保護世帯向け不動産担保型生活資金※	-	6 46,774,000	6 50,826,020	4 27,286,000	4 25,452,000
合計	95 117,665,000	78 108,007,000	108 141,692,020	591 511,341,580	661 427,055,391

※平成21年10月の制度改正により、修学資金→教育支援資金、長期生活支援資金→不動産担保型生活資金、要保護世帯向け長期生活支援資金→要保護世帯向け不動産担保型生活資金に名称変更。更生資金、福祉資金、療養・介護等資金、災害援護資金、離職者支援資金については、廃止。

2 交付・給付事業等による自立支援

- 高校授業料の無償化が平成22年度から実施されたことにより、赤い羽根奨学金給付事業は終了しました。

表（赤い羽根奨学金給付事業の推移—上段：件数/下段：金額）

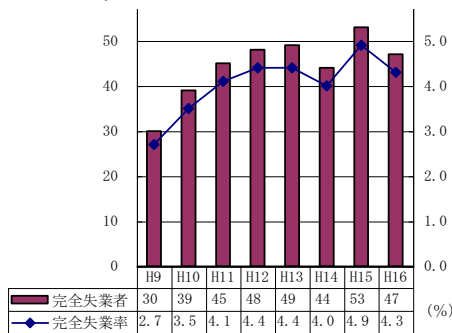
	H18	H19	H20	H21	H22
赤い羽根奨学金	60 4,654,000	60 4,680,000	60 4,680,000	60 5,040,000	- -

- 愛の基金交付事業については、法外援護的な要素を有していることから、事業の推進にあたっては、県及び関係機関と連携して効果的な運営を行ってまいりました。

表（愛の基金交付事業の推移—上段：件数/下段：金額）

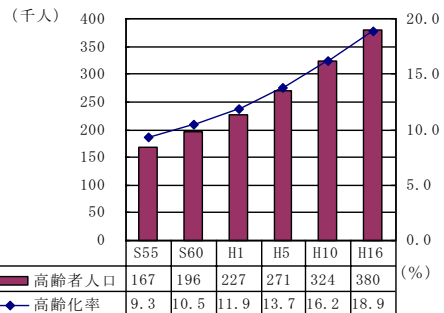
	H18	H19	H20	H21	H22
愛の基金	3 444,500	4 382,200	6 823,680	3 457,700	2 600,000

【本県の完全失業者と完全失業率の推移】



（総務省統計局資料（数値は試算値））

【本県の高齢者人口（65歳以上）と高齢化率の推移】



（栃木県統計課資料）

推進方策Ⅴ—1「貸付事業等による自立支援」	推進方策に関する評価																																										
<p>取り組みの方向</p> <p>1 生活福祉資金貸付事業等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●生活福祉資金貸付事業においては、制度運営の根幹を担う民生委員への制度理解を更に深めるため、民生委員児童委員協議会と連携のうえ、研修会等を実施するとともに、社協と民生委員の連携方策等を強化します。また、滞納世帯に対しては、市町村社協及び民生委員と連携のうえ、状況を把握し、償還指導を実施します。 ●離職者支援資金貸付事業においては、適正な運営のためにハローワークと連携のうえ、効果的な広報活動の検討及び実施を行います。また、滞納世帯に対しては、市町村社協と連携のうえ、状況を把握し、償還指導を実施します。 ●長期生活支援資金貸付事業においては、効果的な広報活動を検討し、実施します。また、貸付世帯に対しては、市町村社協及び民生委員と連携した支援方策を検討します。 ●地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業においては、貸付業務が終了しているため、県及び関係機関と連携のうえ、償還指導を実施するとともに、償還困難な世帯については債権整理を行う等、償還業務を強化します。 ●DV被害者自立支援金貸付事業においては、県婦人相談所と協働して、効果的な制度運営を図ります。 <p>2 交付・給付事業等による自立支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●愛の基金交付事業においては、申請時から交付後の支援方策等について、ケースごとに関係機関と連携のうえ、事業を推進します。 ●赤い羽根奨学金給付事業においては、効果的な制度運営等について事業の委託者である県共同募金会と協議のうえ、事業を推進します。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活福祉資金は、低所得者、障害者又は高齢者に対し、資金の貸付けと必要な相談援助を行うことにより、その経済的自立及び生活意欲の助長促進並びに社会参加の促進を図り、安定した生活を送れるようにするという目的に対して、資金の融通を他から受けることができない世帯に対して、貸付けを行うことにより、独立生活の維持に効果がありました。 ・愛の基金については、法外援護として、切実な、切迫した生活課題の早急な解決に効果がありました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活福祉資金は貸付けだけではなく、相談支援を一体的に行うことにより、世帯の自立に資するという点が重要です。さらに、貸付制度である以上は、適正な債権管理という点から、償還率の向上が求められますが、対象世帯の広がりや貸付件数の増加とともに、償還率は低い水準となっています。相談支援の充実や債権管理の適正化には、実施体制の整備は欠かせないものであり、新たな仕組みの構築を含めた検討を国等に求めていく必要があります。 <p>課題と改善方策</p> <p>1 生活福祉資金貸付事業等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活福祉資金に関しては、今回の貸付要件の緩和による貸付件数の増加に見合った実施体制の構築、急増する業務量への対応が課題となっています。 ・また、債権管理という点では、現行の生活福祉資金に関しては、制度利用者の状況から、単一都道府県での対応は難しくなることが予想されており、広域的な償還指導、債権回収の仕組みについて、各都道府県社協の要望としてブロック単位で厚生労働省あて提出しているところです。 ・今後は、他の公的施策の動向や経済・雇用情勢の趨勢により、生活福祉資金貸付事業に期待される役割も変化が求められることから、多様化するニーズに応じた個別支援を実践していくよう努めるとともに、制度の趣旨、目的を踏まえた、適正な事業の実施に努めていきます。 ・DV被害者自立支援金貸付事業については、法外援護的な要素を有していることから、事業の推進にあたっては、県及び関係機関と連携して効果的な運営を行っていきます。 ・地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業については、平成24年度末を以って事業自体の終了が予定されており、事業終了に向けて、県及び関係機関との調整を適正に行っていきます。 <p>2 交付・給付事業等による自立支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛の基金交付事業については、法外援護的な要素を有していることから、事業の推進にあたっては、県及び関係機関と連携して効果的な運営を行っていきます。 																																										
<p>実施計画</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>生活福祉資金・離職者支援資金・長期生活支援資金貸付事業の推進</td> <td>継続</td> <td>償還指導の実施（随時）</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業償還業務の強化</td> <td>継続</td> <td>償還指導の実施（随時）</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>DV被害者自立支援金貸付事業の推進</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>愛の基金交付事業の推進</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>赤い羽根奨学金給付事業の推進</td> <td>継続</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	生活福祉資金・離職者支援資金・長期生活支援資金貸付事業の推進	継続	償還指導の実施（随時）				→	地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業償還業務の強化	継続	償還指導の実施（随時）				→	DV被害者自立支援金貸付事業の推進	継続					→	愛の基金交付事業の推進	継続					→	赤い羽根奨学金給付事業の推進	継続					→	
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																					
生活福祉資金・離職者支援資金・長期生活支援資金貸付事業の推進	継続	償還指導の実施（随時）				→																																					
地域改善対策（同和対策）福祉資金貸付事業償還業務の強化	継続	償還指導の実施（随時）				→																																					
DV被害者自立支援金貸付事業の推進	継続					→																																					
愛の基金交付事業の推進	継続					→																																					
赤い羽根奨学金給付事業の推進	継続					→																																					

推進方策Ⅵ—1 「社会福祉施設経営支援の充実」

推進目標Ⅵ 社会福祉事業経営者等への支援

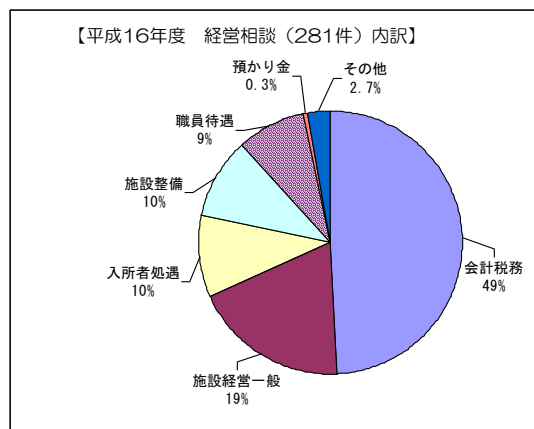
1 社会福祉施設経営支援の充実

現状と課題

介護保険法の改正をはじめ各種施設の利用者負担への動きなど、社会福祉の動向がめまぐるしく変化しています。一方、事業者はこうした状況に適切に対応し、利用者に質の高いサービスを提供していく責務があり、そのためには安定した施設経営を行うことが求められます。このため県社協では、福祉施設経営指導事業として財務・経理・税務、人事・労務、法務などの個別相談や研修などにより経営をサポートしていますが、相談内容が複雑化している現状があり、こうした相談に応えられる体制の整備や制度の見直し等に伴う運営への変化に即応した支援が課題となっています。

推進項目

- 1 福祉施設経営指導事業の充実
- 2 社会福祉施設経営者協議会への支援



5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

1 福祉施設経営指導事業の充実

- ・ 介護保険法の改正や障害者自立支援法の成立、後期高齢者医療制度の導入、多様な経営主体の参入など社会福祉法人の経営環境が大きく変化する中で、人材の確保や職員処遇の改善、多様化する福祉ニーズへの対応など新たな課題も浮上しています。

この様な中で、名実ともに施設運営から法人経営へと移行し、持続的、安定的な経営の確立と福祉サービスの向上に資するため、様々な課題に対応するタイムリーなテーマによる研修会の開催や財務、経理、人事・労務などの相談業務を実施し、社会福祉法人の経営支援に努めました。

○ 研修会の開催

年度	H18	H19	H20	H21	H22
計画	5	5	5	5	5
開催	4	7	7	5	7
参加者	377	741	699	530	736

○ 勉強会の開催

年度	H18	H19	H20	H21	H22
計画		3	3	3	3
開催	3	4	4	4	3

○ 経営指導員体制

年度	H18	H19	H20	H21	H22
経営指導員	専任指導員 行政書士 税理士 弁護士	専任指導員 行政書士 税理士 弁護士 特定社労士	専任指導員 行政書士 税理士 弁護士 特定社労士	専任指導員 税理士 弁護士 特定社労士	専任指導員 税理士 弁護士 特定社労士
計	4人	5人	5人	4人	4人

○ 相談件数

年度	H18	H19	H20	H21	H22
訪問	76	123	76	80	66
電話	75	67	95	38	62
来所	30	104	81	49	29
計	181	294	252	167	157

2 社会福祉施設経営者協議会への支援

- ・ 総会、常任協議会、合同専門部会及び青年経営者会の開催事務や研修会及び勉強会などの企画・立案、開催事務を担当し、協議会の円滑な運営と事業推進に努めました。

推進方策Ⅵ—1「社会福祉施設経営支援の充実」	推進方策に関する評価																																										
<p>取り組みの方向</p> <p>1 福祉施設経営指導事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 法律や制度の改正等によりニーズが高まるとされる相談内容について、重点的に対応するための相談日を開設するとともに、複雑化した相談にも対応できるよう専門家等の相談窓口を随時設けるなど、体制の見直しを行います。 ● 種別協議会と連携し、社会福祉事業の経営や運営について、調査・研修・提言を積極的に行い、法人運営の基盤強化に努めます。 ● 社会福祉事業経営者を対象とした、経営者としての経営能力や管理能力の向上に関する研修会を開催します。 ● 国の動向などの最新情報をタイムリーに提供していきます。 <p>2 社会福祉施設経営者協議会への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 県内の社会福祉施設経営者が会員となって行う各種事業（調査研究、研修会、相談活動、情報提供など）の実施について、企画立案や経理事務などへの支援により、運営の円滑な推進を図ります。 	<p>〔事業の効果〕</p> <p>経営改善や労務管理等に対する取り組み意識の反映として、研修会への参加者も多く、また、経営指導員による適時、適切な個別指導により課題の解決に効果がありました。</p> <p>社会福祉施設経営者協議会については、事業の企画立案や会議の開催、経理事務への支援により円滑な会の運営に効果がありました。</p> <p>〔目標の達成度〕</p> <p>研修会や勉強会の開催は計画を上回っており、また、社会福祉施設経営者協議会への支援とともに、達成度は高いと思われます。</p>																																										
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="174 975 1039 1394"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別相談（予約制）</td> <td>新規</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>決算相談</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>施設経営者研修会の開催</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>調査・研究</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>情報提供</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	特別相談（予約制）	新規	→					決算相談	継続	→					施設経営者研修会の開催	継続	→					調査・研究	継続	→					情報提供	継続	→					<p>課題と改善方策</p> <p>1 福祉施設経営指導事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉法人を取り巻く環境が大きく変化する中で、諸制度の改正動向や経営改善対策、人材育成、会計処理など幅広いテーマによる研修会の開催や経営上の様々な問題、課題に対する経営指導員による相談指導業務は、持続的、安定的な法人経営の確立と福祉サービスの更なる向上を図るためには、今後も、継続して実施する必要があります。 ・ しかしながら、予算の削減が避けられない状況の中で、如何にして事業を継続していくのが課題です。 <p>2 社会福祉施設経営者協議会への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 将来的には自立か支援の継続かについて、当該団体と協議する必要があります。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																					
特別相談（予約制）	新規	→																																									
決算相談	継続	→																																									
施設経営者研修会の開催	継続	→																																									
調査・研究	継続	→																																									
情報提供	継続	→																																									

推進方策Ⅵ—2「社会福祉施設団体への支援」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅵ

2 社会福祉施設団体等への支援

現状と課題

県社協では7つの施設種別による協議会（種別協議会）の事務を受託しており、それぞれの種別協議会との連携を行いながら、公私の福祉関係者の連絡調整や予算確保の取り組みなどの役割を果たしてきました。その一方で、事務受託における事務処理の多様化による県社協の負担増といった課題も生じており、会員制度との関連も含めて県社協における種別協議会の位置付けや在り方について検討していく必要があります。

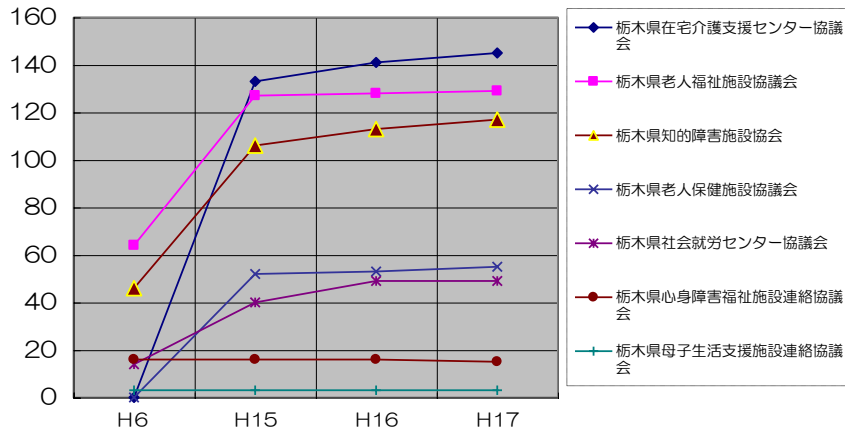
推進項目

1 種別協議会運営への支援

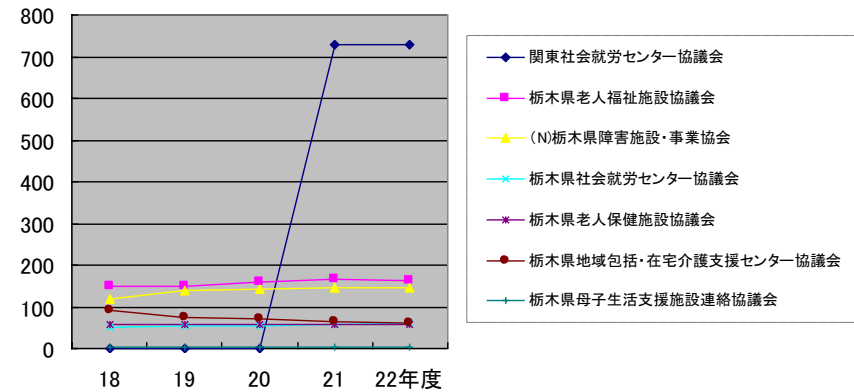
1 種別協議会運営への支援

- ・ 本会は、平成6年4月から7種別の社会福祉施設等種別協議会の事務を本会が受託し、その後、経過をしていく中で、種別協議会受託組織の改廃、新たな種別協議会の受託により、現在、次の7団体の事務を受託しており、当該種別協議会の会員数は次のとおりとなっています。

【種別協議会の会員数】



【種別協議会の会員数の推移】



推進方策Ⅵ—2「社会福祉施設団体への支援」	推進方策に関する評価																																																								
<p>取り組みの方向</p> <p>1 種別協議会運営への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆それぞれの種別協議会事務の受託をとおして、種別協議会への支援を行います。 ◆国の動向など最新情報の提供を、種別協議会を通じて行います。 ◆各種別の課題を他種別においても共通の課題とし、総合的な対応ができるようにします。 ◆種別協議会がさらに自主的な活動ができるよう支援するとともに、より良い事務受託の方法について個別に検討・対応を行います。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本会と各種別協議会との事務委託契約に基づいて、事務受託を実施しました。また、平成21年度に栃木県老人福祉施設協議会が主催をした「介護の日フェスティバル」では、栃木県地域包括・在宅介護支援センターと栃木県老人保健施設協議会とが後援となり、連携を図ることができました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種別の課題を他の種別においても共通の課題として、総合的な対応をすることが十分にできませんでした。 																																																								
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 837 1014 1393"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>栃木県老人福祉施設協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県知的障害施設協会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県母子生活支援施設連絡協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県社会就労センター協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県心身障害福祉施設連絡協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県在宅介護支援センター協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栃木県老人保健施設協議会</td> <td>継続</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	栃木県老人福祉施設協議会	継続	→					栃木県知的障害施設協会	継続	→					栃木県母子生活支援施設連絡協議会	継続	→					栃木県社会就労センター協議会	継続	→					栃木県心身障害福祉施設連絡協議会	継続	→					栃木県在宅介護支援センター協議会	継続	→					栃木県老人保健施設協議会	継続	→					<p>課題と改善方策</p> <p>1 種別協議会運営への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成6年4月に、本会が社会福祉施設等種別協議会の事務を受託してから16年が経過し、社会福祉施設等種別協議会は種別ごとに変化をしてくれています。このような中で、本会は、社会福祉施設等種別協議会組織の実態に見合った支援をしていくことが求められています。また、その実態に応じて、事務委託契約の中身を社会福祉施設等種別協議会ごとに再点検をしていく必要があるため、今後、本会と種別協議会とで受託事務の役割分担等について、協議をしていきます。 また、今後も、各種別の課題を他の種別の共通の課題としても進められることについて、検討をしていきます。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																																																			
栃木県老人福祉施設協議会	継続	→																																																							
栃木県知的障害施設協会	継続	→																																																							
栃木県母子生活支援施設連絡協議会	継続	→																																																							
栃木県社会就労センター協議会	継続	→																																																							
栃木県心身障害福祉施設連絡協議会	継続	→																																																							
栃木県在宅介護支援センター協議会	継続	→																																																							
栃木県老人保健施設協議会	継続	→																																																							

推進方策Ⅶ—1「組織体制の充実」	5年間の総括（計画の進捗状況・成果）																		
<p>推進目標Ⅶ 県社協の組織活動の強化</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>1 組織体制の充実</p> </div> <p>現状と課題</p> <p>理事会、評議員会は県社協の意思決定に関わる重要な機関です。県社協に求められる役割が非常に多様化するなかで、福祉に関する専門性のみならず、事業経営の判断にあたって様々な専門性が求められており、法人執行体制の強化の観点からも、選任区分の見直しや担当理事制の導入など理事会、評議員会の活性化のための検討をする必要があります。</p> <p>会員相互の連絡を図り、共通の事項について研究協議を行うことを目的として設置する部会については、新たな福祉課題への対応を議論していくとともに、その位置づけについても明確化する必要があります。</p> <p>また、福祉分野が広がりを見せ、その環境が常に変化しているなか、事務局を担う職員の専門性の向上と幅広い視野をもった職員の育成とともに、効率的な業務執行が図れるよう機能的な事務局体制の再編成も今後重要な課題となっています。</p> <p>推進項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 理事会・評議員会等機能の強化 2 事務局体制の強化 3 職員の質の向上 4 危機管理体制の整備 	<p>1 理事会・評議員会等機能の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理事会・評議員会への上程議案及び報告事項は、事前に会長・副会長会議に諮った上で、理事会・評議員会で会務の運営に支障が生じない時期に意思決定を行いました。また、意思決定に必要な情報は適宜提供するよう努めました。 ・ 選任区分の見直しや担当理事制の導入は、時期的な必要性の観点から、期間内での実施はありませんでした。 ・ 本会会員で構成された市町村社会福祉協議会部会、社会福祉施設部会を開催し、それぞれ共有する課題の改善や、本会事業に対する意見や要望のための協議を行いました。 <p>2 事務局体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業評価のシステム（以下「事業点検・評価」という。）について、年度単位に実施し、事業の継続的な改善に努めました。 ・ 衛生委員会を定期的に開催し、職場環境の整備に努めるとともに、健康に関する職員研修会を開催し、職員の健康管理に努めました。 <p>3 職員の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の福祉関係資格（社会福祉主事、社会福祉士）取得のための費用助成を行い、専門性を持った職員の育成に努めました。 <p style="text-align: center;">（資格取得率）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">内容</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>社会福祉主事</td> <td>55.7%</td> <td>55.7%</td> <td>78%</td> <td>85%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>社会福祉士</td> <td>21.4%</td> <td>21.4%</td> <td>39%</td> <td>44%</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table> <p>4 危機管理体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 計画より遅れましたが、大規模災害（風水害・地震災害）の発生を想定した、本会の「災害対応マニュアル」を策定しました。 	内容	H18	H19	H20	H21	H22	社会福祉主事	55.7%	55.7%	78%	85%	84%	社会福祉士	21.4%	21.4%	39%	44%	45%
内容	H18	H19	H20	H21	H22														
社会福祉主事	55.7%	55.7%	78%	85%	84%														
社会福祉士	21.4%	21.4%	39%	44%	45%														

推進方策Ⅶ—1「組織体制の充実」	推進方策に関する評価																																			
<p>取り組みの方向</p> <p>1 理事会・評議員会等機能の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●理事会、評議員会の活性化に向けた検討を行うとともに、定例会議のほか、日常の法人運営、業務執行について定期的な情報共有に努めます。 ●本会の組織運営において求められる役割に対応した部会の在り方について検討し、新たな部会制度の構築を目指します。また、部会における検討内容を踏まえ、組織運営の活性化を図ります。 <p>2 事務局体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●多様な課題や新しい課題に対応した効果的な事業を行えるよう、事業評価のシステム化に取り組みます。 ●事業の適正な執行管理のため事務処理の標準化に取り組み、効率化や省力化を図ります。 ●衛生委員会を設置するなど、適切な労働環境の整備に努めます。 <p>3 職員の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ●福祉関係資格取得に対する支援に努めるなど、職員の専門性の向上を図ります。 ●職員の能力開発や専門性の向上のための教育訓練として内部研修の充実を図るとともに、外部団体等への派遣（実習）など、外部研修についての検討を行います。 <p>4 危機管理体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ●個人情報保護に対する対応や渉外対策などについて、適切な対応がとれるよう危機対応マニュアル等の検討を行い、体制を強化します。 ●災害時において、迅速に対応できるよう市町村社協等と連携するための体制整備を図ります。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年度の事業点検・評価は、県社協の事務事業全般を対象とし、部課長会議の構成員によって実施しており、次年度以降の課題改善につながったほか、必要に応じて各所属単位での意見集約を行い、職員個々の意見を反映させていることから、局内情報を広く共有することができました。 ・ 職員の資格取得が順調に進み、職員個々の資質が向上し、また、職場内の士気の向上にもつながりました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 期間内には、特段の組織的改編は実施されておらず、概ね計画どおりの事業は達成できました。 ・ 職員の質の向上に関しては、資格取得が大きな成果を上げた一方で、外部研修については実施が見送られましたが、今後必要性を含め再検討します。 																																			
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 1045 1014 1356"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>各種部会の充実</td> <td>継続</td> <td>検討</td> <td>委員改選</td> <td>→</td> <td>委員改選</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>職員外部研修の実施</td> <td>新規</td> <td>検討</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>事業評価のシステム化</td> <td>新規</td> <td>検討</td> <td>→</td> <td>→</td> <td>見直し</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>危機対応マニュアルの作成</td> <td>新規</td> <td>作成</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>見直し</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	各種部会の充実	継続	検討	委員改選	→	委員改選	→	職員外部研修の実施	新規	検討	→			→	事業評価のシステム化	新規	検討	→	→	見直し	→	危機対応マニュアルの作成	新規	作成	—	—	—	見直し	<p>課題と改善方策</p> <p>1 理事会・評議員会等機能の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理事会、評議員会は県社協の意思決定に関わる重要な機関であり、県社協に求められる役割が多様化するなかで、事業経営の判断にあたって様々な専門性が求められています。理事会、評議員会や部会組織の活性化のために何が有効か、検討する必要があります。 <p>2 事務局体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業点検・評価については、5年間継続する中で業務として定着が図られましたが、作業にかかる事務量や、裁量の程度に制限がある補助・委託事業に、どこまで反映できるか課題があり、手法の効率化や対象事業の見直しについて検討していきます。 ・ 衛生委員会等を定期的に開催し、職場環境の整備や職員の健康管理に努めます。 <p>3 職員の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉関係資格取得のための助成を充実し、資格取得の促進を図ります。 ・ 職員研修については、厳しい財源の中で、受講促進を図っておりますが、計画的な受講管理を行うため、「市町村社協役職員研修体系」を基本とした、本会独自の体系化を進めます。 <p>4 危機管理体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「災害対応マニュアル」に基づき、災害発生時の役割分担の周知徹底を図るとともに、平常時の対策（訓練等）を定期的実施します。また、東日本大震災での対応を検証するなど、より実効性の高い内容とするため、今後必要に応じた改訂を行います。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																														
各種部会の充実	継続	検討	委員改選	→	委員改選	→																														
職員外部研修の実施	新規	検討	→			→																														
事業評価のシステム化	新規	検討	→	→	見直し	→																														
危機対応マニュアルの作成	新規	作成	—	—	—	見直し																														

推進方策Ⅶ—2「運営基盤の強化」

推進目標Ⅶ

2 運営基盤の強化

現状と課題

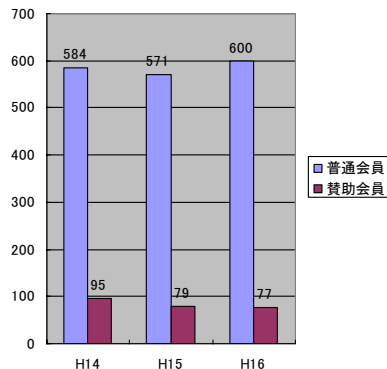
多様化する福祉課題に対応した取り組みが求められているなか、補助金等の公費財源は年々削減の傾向にあります。健全な活動の運営のためには財源の確保は重要であり、とりわけ補助金・受託金の額に左右されることなく安定した事業推進のためには、支出の抑制と併せて自主財源の確保が必要となります。

県社協の平成16年度決算における収入のうち、約7割を占める補助金及び受託金収入の減少が進むなか、一層の自主財源確保に努める必要があります。

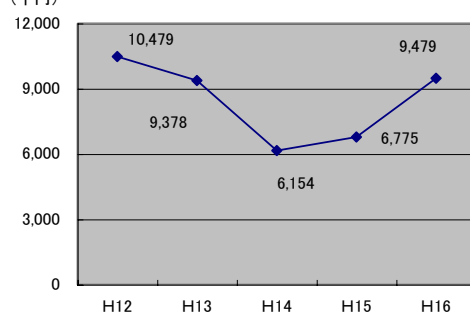
推進項目

- 1 会員確保の促進
- 2 財源の確保

【会員数の推移】



【栃の実基金 公債等利息】



5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

1 会員確保の促進

- 平成18年度普通会員608に対し、平成22年度普通会員597と、途中入退会による変動はありますが、トータルでやや減少となっています。

（会員数・会費収入の推移）

内容	H18	H19	H20	H21	H22
会費収入（単位：千円）	8,981	9,021	9,057	9,043	8,997
会員数（普通会員）	608	601	613	609	597
〃（賛助会員）	69	67	67	63	56

2 財源の確保

- 栃の実基金については、平成18年度以降、寄付件数、金額とも減少傾向にあり、国債の運用及び支出抑制により、必要な事業費財源の確保に努めましたが、厳しい状況が続きました。

（寄付金収入の推移）

内容	H18	H19	H20	H21	H22
寄付金収入額（単位：千円）	7,856	3,972	1,653	1,336	997
事業支出額（単位：千円）	12,173	12,673	11,711	10,457	10,774

- 有料駐車場の管理運営は、市街地のドーナツ化現象や競合する周辺駐車場の増加・低料金化等により、利用台数や売上高に毎年幅がありますが、栃の実駐車場のほかに、平成20年7月から本町合同ビル駐車場が加わり、安定した収益を確保しました。

（駐車場収益の推移※次年度への繰越金を除く）

内容	H18	H19	H20	H21	H22
会計間繰入額（単位：千円）	3,417	1,800	2,556	2,000	6,300

推進方策Ⅶ—2「運営基盤の強化」	推進方策に関する評価																					
<p>取り組みの方向</p> <p>1 会員確保の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆多様な組織や団体に対して地域福祉や社協事業への関心を高める観点からも会員入会勧奨を積極的に取り組むとともに、会員に対する必要な情報等の提供を積極的に行っていきます。 ◆福祉関係者の広がりに対応し、市町村社協、民生委員・児童委員、福祉施設、社会福祉関係団体、学識者など現行の会員範囲の拡大を検討します。 <p>2 財源の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆地域福祉振興基金（栃の実基金）について、市場情報の収集を図りながら効果的に運用し、利子収入の確保とともに、効果的な事業展開のための見直しを行います。 ◆福祉関係図書等の斡旋手数料、広報紙等への広告料をはじめ、多様な手段を検討し自主財源の確保に努めるとともに、県に対する予算要望を行っていきます。 ◆地域福祉推進のための財源である共同募金配分金や各種助成金の有効活用を図ります。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会員確保については、継続的に新規会員の入会勧奨及び賛助会員の新規募集を行い、一定の会員増がありましたが、市町合併や公立保育園の統合、民営化等による会員減があったため、トータルでやや減少となりました。 ・ 駐車場運営については、利用券の契約店舗の拡大に努めたことや、駐車場施設賃借料の値下げ交渉により目標の収益確保ができました。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運営基盤の強化のための、会員及び財源の確保については、経済の長期低迷と預金金利の低下等の時期と相まったこと、また、財政の健全化のため栃木県が取り組む「とちぎ未来開拓プログラム」（集中改革期間H21～24）の実施時期が前後したことなどから、有効な対応がとれず、現状以上の改善は図れませんでした。 																					
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 805 1019 1034"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会員確保の促進</td> <td>新規</td> <td>会員範囲の検討</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>地域福祉振興基金（栃の実基金）の運営</td> <td>継続</td> <td>検討</td> <td>検討</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	会員確保の促進	新規	会員範囲の検討	→				地域福祉振興基金（栃の実基金）の運営	継続	検討	検討	→			<p>課題と改善方策</p> <p>1 会員確保の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 未加入の社会福祉施設等への積極的な入会勧奨に取り組むとともに、会員サービスを充実し、本会の活動を理解していただく機会を増やし、会員の確保を図ります。 <p>2 財源の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域福祉振興基金（栃の実基金）への寄付金は、年々減少の傾向にあるため、積極的に広報を行います。 ・ 福祉関係図書の斡旋手数料、広報紙等の広告料、駐車場管理運営については、貴重な自主財源であり、収入の確保のための積極的な取り組みが求められます。 ・ 市場情報の収集に努め、効果的な公債の取得・運用を行い、民間福祉活動やボランティア活動等への安定的な財源の確保に努めます。 ・ 運営基盤の充実のためには、財源の確保に向けた会員の拡大、基金の運用、自主財源の確保、関係機関等への要望活動等について、常に課題意識を持って取り組む必要がある一方、執行面での効率的で効果的な事業展開が求められます。このため、各事業の実施にあたっては、事業効果の検証（アンケート等による意見・要望の反映など）とともに、さらなるコスト意識の徹底（不要な経費の見直し等）を行いながら取り組むこととします。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																
会員確保の促進	新規	会員範囲の検討	→																			
地域福祉振興基金（栃の実基金）の運営	継続	検討	検討	→																		

推進方策Ⅶ—3「経営の透明性の確保」

5年間の総括（計画の進捗状況・成果）

推進目標Ⅶ

3 経営の透明性の確保

現状と課題

地域福祉の推進役として、社会的責任を有する県社協において、経営の透明性を図ることは非常に重要です。適切な苦情対応や積極的な情報の公開は、利用者の利益の保護に資するとともに、組織運営の健全性を第三者に対して明示し、組織の信頼性を向上させることから、課せられた社会的責務を果たし、健全な組織運営を行う必要があります。

また、取得情報の適正な管理という観点から、個人情報の取り扱いについては、法令等に基づいて作成した内部規程を遵守し、適正な取り扱いを徹底する必要があります。

推進項目

- 1 情報公開の整備
- 2 個人情報保護体制の整備
- 3 苦情解決の適正な対応

1 情報公開の整備

- ・平成20年4月に情報公開事務処理要領を策定し、情報開示請求等に対応する体制整備を行いました。施行後の該当件数は1件という状況でした。

（文書開示状況）

内容	H18	H19	H20	H21	H22
申出	—	—	0件	1件	0件
開示	—	—	0件	1件	0件

2 個人情報保護体制の整備

- ・平成17年9月に個人情報保護規程を策定し、個人情報の適正な取扱いに努めました。これまで、個人情報に関する苦情や事故は発生していません。

3 苦情解決の適正な対応

- ・適切な苦情解決を図るため、第三者委員を委嘱し、第三者委員連絡会議を年1回開催しました。対応すべき苦情は、特に寄せられていませんが、連絡会議において第三者委員からの客観的な意見や助言を得ることにより、不意の対応に対する心構えや意識付けを共有することができました。

推進方策Ⅶ—3 「経営の透明性の確保」	推進方策に関する評価																												
<p>取り組みの方向</p> <p>1 情報公開の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公的財源の有効な活用を図り、ホームページや広報紙などを活用した積極的な情報公開を推進するとともに、外部監査の導入など経営の透明性の確保に努めます。 ●情報公開制度に対応した適切な内部文書の管理を徹底し、公開請求等に対して速やかに対応します。 <p>2 個人情報保護体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ●個人情報については、県社協個人情報保護規程に基づき、適正な取り扱いに努めます。 ●事務局内部における個人情報の取り扱い体制を整備し、苦情や情報漏えいへの適正な対応に努めます。 <p>3 苦情解決の適正な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉法第82条の規定に基づく県社協の福祉サービスに関する利用者からの苦情受付体制により、受け付けた苦情の適切な処理に努めます。 	<p>〔事業の効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報公開事務処理要領の整備により、情報開示請求に対し、速やかに対応することができ、県民参加の開かれた事業の実現が図られました。また、これまで個人情報に関する苦情や漏えい事故は発生しておらず、個人情報保護に関する職員への意識付けが図られた結果と思われます。一方、苦情解決については、体制の整備は図られたものの、対応すべき事例が発生していないのが現状であり、明確な効果は現れていません。 <p>〔目標の達成度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種体制の整備が図られ、経営の透明性の確保に関しての達成度は高いと言えます。 																												
<p>実施計画</p> <table border="1" data-bbox="152 906 1014 1236"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>継続／新規</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>外部監査の導入</td> <td>新規</td> <td>実施</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>実施</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>情報公開の整備</td> <td>継続</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">—————→</td> </tr> <tr> <td>個人情報保護の適正な対応</td> <td>継続</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">—————→</td> </tr> </tbody> </table>	事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22	外部監査の導入	新規	実施	—	—	実施	—	情報公開の整備	継続	—————→					個人情報保護の適正な対応	継続	—————→					<p>課題と改善方策</p> <p>1 情報公開の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本会予算・決算、事業計画・報告については、広報紙のみならず、ホームページに掲載し、情報公開の積極的な推進に努めます。 ・ 情報公開制度に対応した組織的な文書管理と情報の整備を徹底し、情報開示請求への対応を図ります。 <p>2 個人情報保護体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉サービスの利用支援、生活困窮者への福祉資金の貸付等、増え続ける個人情報の取り扱いについて管理を徹底し、情報の漏洩を防止します。 <p>3 苦情解決の適正な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対応すべき苦情が寄せられていない要因として、利用者への周知が不十分であることも考えられるため、広報紙及びホームページへの掲載等で苦情の受付・解決の仕組みを利用者に周知するとともに、苦情の申し出をしやすい環境を整え、苦情の適切な処理に努めます。
事業内容	継続／新規	H18	H19	H20	H21	H22																							
外部監査の導入	新規	実施	—	—	実施	—																							
情報公開の整備	継続	—————→																											
個人情報保護の適正な対応	継続	—————→																											