

# 全社協

## Action Report

第 205 号

2021（令和3）年 11 月 1 日  
社会福祉法人 全国社会福祉協議会  
Japan National Council of Social Welfare  
（全社協 ぜんしゃきょう）

総務部広報室 [z-koho@shakyo.or.jp](mailto:z-koho@shakyo.or.jp)

TEL03-3581-4657 FAX03-3581-7854

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル



### 特集

- 福祉サービスの質を高め、利用者本位のサービスを実現するために  
～ 福祉サービスに関する苦情の現状と今後の取り組み課題

### Topics

- 自立相談支援機関を受託している社協の状況  
～ コロナ禍における生活困窮者支援の状況に関する調査結果(速報)
- 厚生労働省社会・援護局長と子ども家庭局長に要望を提出  
～ 民生委員・児童委員活動保険の保険料全額公費負担を求める
- ウイズコロナ時代の社会福祉 ～連携・協働の場の創造に向けて～  
～ 福祉ビジョン 21 世紀セミナー、11 月 1 日から動画配信
- 「すべての子どもの権利と育ちを保障していく社会の実現」をめざして  
～ 全保協 将来ビジョン
- 「楽しく働き、心豊かにくらす」未来の創造へのチャレンジを共に進める  
～ 全国社会就労センター協議会「SELP Vision 2030」を PR
- 「コロナ禍で在留外国人が抱える課題と私たちにできること」  
～ 「広がれボランティアの輪」連絡会議 国際 PT 報告書

インフォメーション／全社協 11 月日程／社会保障・福祉政策情報  
／全社協の新刊図書・月刊誌

# 特集

## ● 福祉サービスの質を高め、利用者本位のサービスを実現するために ～ 福祉サービスに関する苦情の現状と今後の取り組み課題

本紙 197 号(7 月 16 日発行)にて、福祉サービスの苦情受付・解決の状況に関する令和 2 年度都道府県運営適正化委員会事業の実績報告(暫定版)をトピックスとして紹介しました。

本特集では、同実績報告の確定値とともに、都道府県運営適正化委員会事業の実施状況からみえる今後の取り組み課題等を紹介します。

### ● 都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況

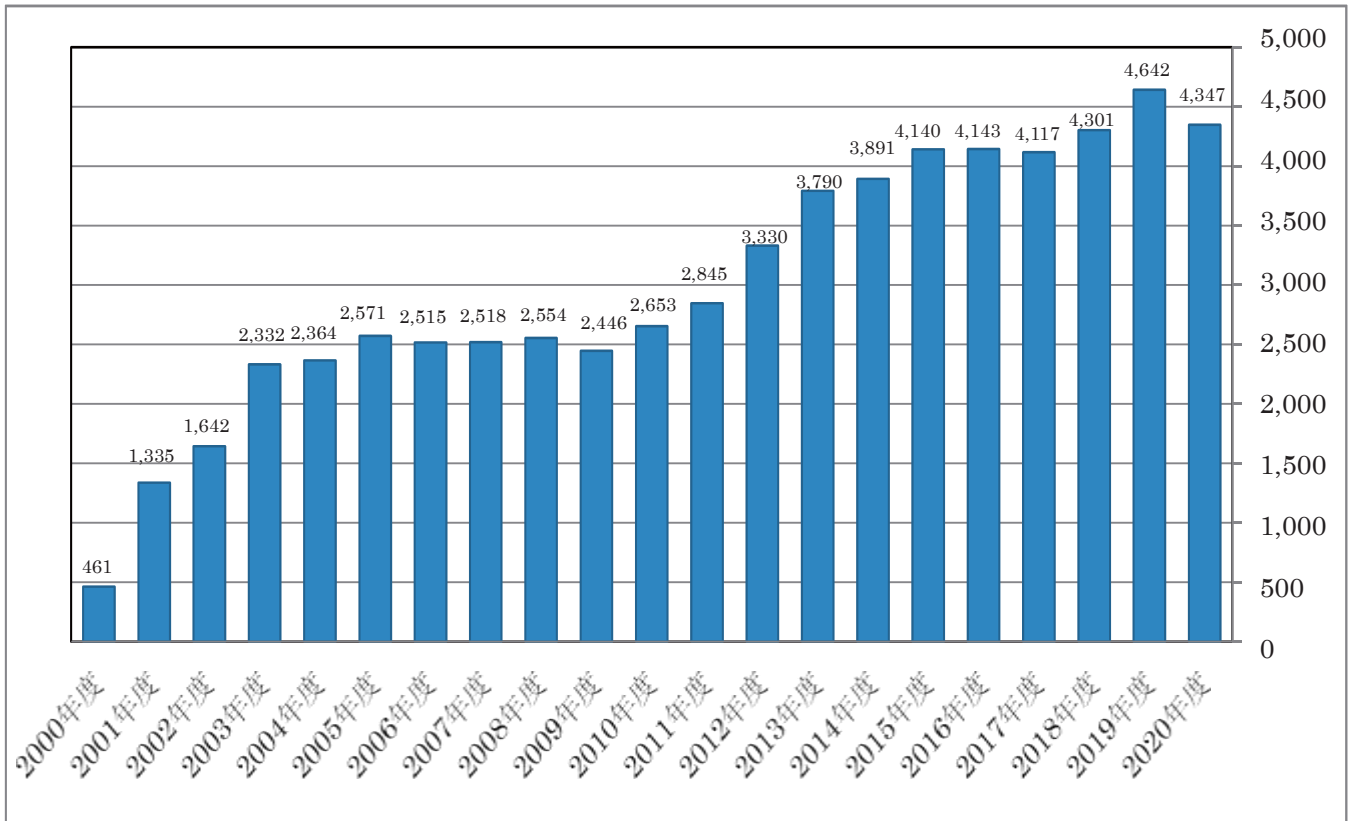
全社協では、社会福祉法に基づき都道府県社協に設置され、事業者段階では解決が困難な福祉サービスの苦情解決事業などを実施している都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決状況を毎年度調査し、報告書を取りまとめています。

本調査は、都道府県運営適正化委員会に寄せられる苦情などの実態を把握し、その対応状況等を明らかにすることで、利用者本位のサービス提供およびサービスの質の向上への取り組みに資することを目的としています。

#### 1. 苦情の受付状況

令和 2(2020)年度、都道府県運営適正化委員会が受け付けた苦情総数は、4,347 件であり、前(令和元)年度と比較すると 295 件(6.4%)減となりました。平成 12(2000)年度の苦情解決制度創設以降、苦情の受付件数は増加傾向がみられましたが、令和 2 年度はほぼ例年並みの件数ではあったものの、新型コロナウイルス感染症拡大のなか、生活福祉資金特例貸付に関する社協への苦情が増加したことを踏まえると、運営適正化委員会での苦情等受付件数は全体として減少する結果であったといえます。

## 苦情受付件数の年次推移



## 2. サービス分野別苦情受付件数等

### (1) 福祉サービス分野別の状況

寄せられた苦情(4,347件)をサービス分野別にみると、「高齢者」834件(19.2%)、「障害者」2,068件(47.6%)、「児童」472件(10.9%)、「その他」973件(22.4%)となりました。令和元年度同様、「障害者」分野での苦情が全体の半数近く(47.6%)を占めています。

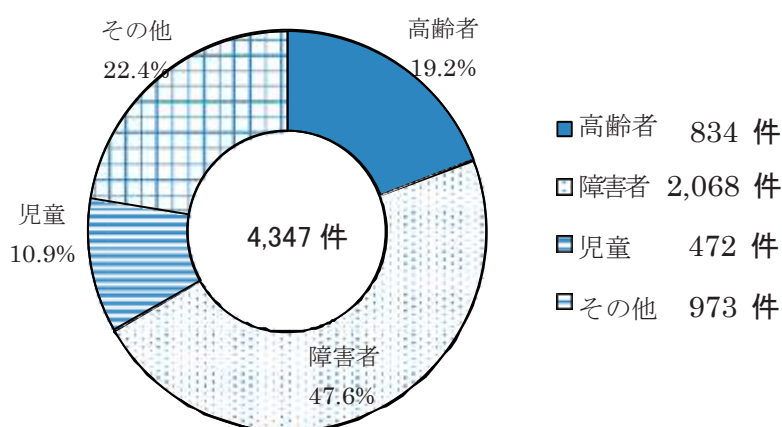
注:「高齢者分野」の苦情に関しては、介護保険に関するものは、国保連および市町村が苦情受付の主たる窓口となっている。

このうち、障害者分野の苦情(2,068件)の施設・事業別件数は、「就労継続支援 B型」446件(21.6%)、「就労継続支援 A型」294件(14.2%)、「共同生活援助」249件(12.0%)、「居宅介護」223件(10.8%)、「就労移行支援」141件(6.8%)、「障害者支援施設」116件(5.6%)の順となっています。就労支援事業(就労継続支援 A・B型および就労移行支援)に関する苦情件数が881件を数え、障害者分野全体の42.6%(20.3%)を占めています。

また、児童分野の苦情(472件)では、「放課後等デイサービス」179件(37.9%)、「保育所」(29.4%)が多くを占めています。

なお、令和元年度と比べて「その他」の割合が10ポイント程度高い結果となっています。これは、新型コロナウイルス感染症に伴う生活福祉資金(緊急小口資金、総合支援資金)の特例貸付に関して社協に対する苦情が寄せられたことが一因と考えられます。

## サービス分野別受付件数の割合



## (2) 苦情申出人の状況

苦情申出人についてみると、「利用者」2,398 件(55.2%)と「家族」1,495 件(34.4%)で全体の9割近くを占めています。次いで、「職員」183 件(4.2%)、「隣人・友人」が48 件(1.1%)、「代理人」33 件(0.8%)、「その他」が190 件(4.4%)となっています。

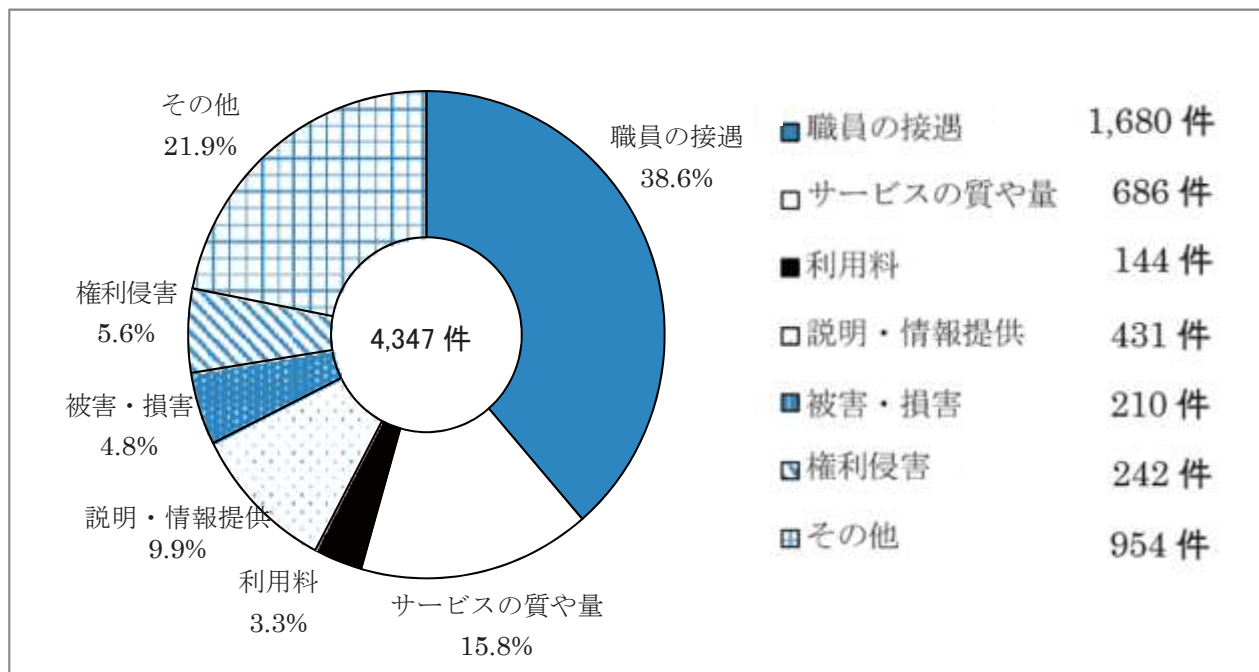
高齢者分野では、利用者本人からの苦情申出は153 件(高齢者分野の苦情件数の18.3%)である一方、障害者分野では1,410 件(障害者分野の苦情件数の68.2%)となっています。苦情件数全体では平成23(2011)年度に利用者からの申出が家族からの申出を上回り、平成28(2016)年度からは半数を超えて年々増加する傾向にあります。

## 3. 苦情の種類

苦情の種類は、「職員の接遇」1,680 件(38.6%)が最も多く、「サービスの質や量」686 件(15.8%)、「説明・情報提供」431 件(9.9%)、「権利侵害」242 件(5.6%)、「被害・損害」210 件(4.8%)、「利用料」144 件(3.3%)でした。

苦情の種類は、年次推移でも「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員の接遇」と「サービスの質や量」で苦情総数の半数を超える状況が継続しています。

## 苦情の種類(全体)



## 4. 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況（令和2年度）

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情は695件あり、全体の16.0%を占める結果となりました。

そのうち、69件が高齢者分野(9.9%)、89件が障害者分野(12.8%)、54件が児童分野(7.8%)であり、483件がその他の分野(69.5%)でした。この483件のうち、「社会福祉協議会」に対する苦情が463件を占めており、具体的な内容は不明ながら生活福祉資金特例貸付に対するものであったと推察されます。

## 5. 苦情解決の状況

### (1) 対応方法

受け付けをした苦情のうち、3,520件(81.0%)は「初回相談」のみで対応が終了しています。その対応方法は、「助言」が1,812件(51.5%)と最も多く、次いで運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が1,020件(29.0%)となっています。また、「その他」としては、関係する福祉施設・事業所等に申出内容を伝達・情報提供を行った事案、行政などの関係機関に対応依頼した事案等が含まれています。加えて、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」した、あるいは傾聴で終了した事案等もありました。

一方、継続して対応が必要な苦情は 827 件を数え、その対応方法としては「助言・申し入れ」368 件(41.5%)、「事情調査」210 件(23.7%)となっています。さらに、「当事者間の話し合いの調整」が 86 件(9.7%)と続き、運営適正化委員会が「あっせん」を行った事案も 2 件(0.2%)ありました。なお、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったものが 22 件(2.5%)ありました。

## (2) 対応のべ回数、終結までの日数

「継続対応」が必要になった苦情について、「対応のべ回数」をみると平均 6 回(中央値 5 回)であり、最大で 215 回に及ぶ対応を行ったとの報告も寄せられました。事案によっては、運営適正化委員会に対して申出人からの問い合わせ・確認、要求が頻繁に繰り返されるものが近年では多く見られており、その対応に苦慮していることもうかがわれます。

なお、「終結までの日数」は平均して 34 日(中央値 33 日)ですが、最大で 360 日にわたって対応を継続したケースもありました。

## (3) 終結状況

「継続対応」を行った相談(827 件)のうち、601 件(72.7%)が解決に至っている一方、73 件(8.8%、全体 4,347 件のうち 1.7%)が申出人、施設・事業所双方が納得しない「不調」となっています。

## ●苦情解決事業を通じた福祉サービスの質の向上のために

### 1. 苦情の傾向にみる福祉施設・事業所の課題

#### (1) 利用者との信頼関係の構築

苦情の内容で多数を占めているのは「職員の接遇」、「サービスの質や量」であり、このことからわかるのは、職員の態度や言葉づかい、サービスの内容に不満や要望をもつ利用者が多数存在していることです。

苦情になる前に、そうした声をすくい上げることができるよう、福祉施設・事業所は普段から利用者等が声を出しやすい環境づくりや福祉サービスの質的改善に取り組むことが期待されます。また、適切なコミュニケーションを確保することで信頼関係を構築するとともに、利用者を常に意識し、利用者との日々の関わりやサービス提供のあり方をあらためて振り返ることが重要となります。

#### (2) 説明義務と情報提供

「説明・情報提供」に関する苦情も少なくありません。

障害者分野においては、とくに就労支援事業に関する苦情が増加していますが、その主な背景のひとつとして事業者側の説明不足があげられます。利用契約時やその後のサービス内容の変更等について十分な説明がなされていないなかったために、事業者に対する不信感を抱き、苦情を申し出るケースも多くなっています。

福祉施設・事業所は、契約締結時には利用者の意向と自己決定を尊重する視点をもって適切な説明を行い、利用者の同意を得ることが必要です。また、支援の開始後も、とくに制度改正等によるサービスの仕組み(利用方法、内容、利用料など)の変更等については、利用者や家族が十分に理解できない場合があるため、その内容等について、職員の十分な理解を図るとともに、利用者や家族に分かりやすく、丁寧に説明する取り組みが大切となります。

### 2. 苦情相談体制の整備

「苦情解決の仕組みの指針」(厚生労働省)で示されているように、「自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務」とされています。また、各々の施設の運営基準等においては、苦情を受け付けるための窓口の設置等を行うことは義務とされています。

しかし、福祉施設・事業所の苦情相談体制は十分とはいえない状況にあり、厚生労働省の平成30年社会福祉施設等調査によると、苦情受付窓口や苦情解決責任者が未設置である福祉施設・事業所も散見されます。とくに事業者段階の苦情解決において重要な役割を担う第三者委員の設置率が低く、「共同で第三者委員を設置」、「単独で第三者委員を設置」をあわせても、全体の約5割にとどまっているのが現状です。

## 社会福祉施設における苦情解決のための取組み状況

総数	苦情解決の取組みあり (複数回答)					
	苦情受付 窓口を 設置	苦情解決 責任者を 設置	共同で 第三者委員 を設置	単独で 第三者委員 を設置	その他の 取組みを 実施	
59,576	57,536 (97%)	54,494 (91%)	49,359 (83%)	14,276 (24%)	16,569 (28%)	1,318 (2%)

### 3. 苦情解決の主体的取り組み

福祉施設・事業所にあつては、苦情解決のための体制を整備するとともに、その取り組みについて利用者等へ積極的な周知、理解促進を図り、苦情解決に主体的に取り組むことが期待されます。苦情受付担当者と苦情解決責任者、第三者委員の連絡先等を明示するとともに、その取り組みについて利用者等の理解を得ているか、利用者が苦情を申し出やすい環境となっているか、組織として苦情や要望・希望に十分に対応できているか等について、継続的な自己点検が求められるところです。

苦情を業務改善のための貴重な意見として認識し、苦情対応を通じて福祉サービスの質の向上に主体的かつ継続的に取り組むことが福祉サービス事業者には求められています。苦情を契機としたサービスの検証や改善の取り組みを重ねることで、福祉サービスの質の向上につなげていくことが大切です。

また、苦情への対応については密室化せず、積極的に公表することが望まれます。「苦情解決の仕組みの指針」においては、利用者によるサービス選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、インターネットを活用したり、事業報告書や広報誌等にその実績を掲載し、公表することとされています。さらに、社会福祉法人は、「社会福祉法人現況報告書」において「苦情処理結果」の公表状況を明らかにすることとされており、また、保育、障害、高齢分野での情報公開制度においても、苦情対応の状況を公表することとされています。

社会福祉事業者は、ガバナンスの強化、事業運営の透明性確保の観点からも、苦情解決状況の公表を通じて説明責任を果たしていくことが強く望まれます。

とくに社会福祉法人にあつては、法人制度改革の主旨をも踏まえ、今後も社会福祉事業の主たる担い手となるため、苦情を改善意見と捉え、利用者の権利擁護、福祉サービスの質の向上に努める姿勢を示すことで、社会からの信頼と支持につなげていくことが急務といえます。



## ● 運営適正化委員会の役割～福祉サービス利用者の権利擁護のために～

運営適正化委員会に寄せられた苦情の内容を個別にみていくと、事業所側の説明不足や苦情相談体制の整備の不十分さ、利用者との信頼関係が構築されていないことが要因となっているものが多くみられます。

また、利用者が期待するサービスの内容や水準と、事業所が提供できるサービス内容・水準(施設の運営指針等で認められていること)とが異なることで発生する苦情については、十分な説明や話し合いをすれば解決できるものもある一方、事業所側が苦情解決に主体的にならず、運営適正化委員会に対応を丸投げしたために内容がこじれてしまうケースも少なからず見受けられます。

こうしたなか、運営適正化委員会の取り組みは利用者にとっては福祉サービスに対する安心と満足を高め、事業者による権利侵害・虐待防止に寄与する等の効果が期待できるものといえます。

苦情解決の仕組みが創設されてから20年以上が経過した今、その目的と趣旨を再確認し、さらなる取り組みを確保していくことが求められています。現在、多くのサービス種別において、情報公表制度等により苦情への対応体制等の公表が行われており、苦情受付窓口等については設置が進んできているものの、第三者委員の設置を含めた苦情受付体制の構築や、利用者が声を出しやすい環境づくりという観点からみると必ずしも十分とは言い難い状況にあります。

また、運営適正化委員会は、その実施要綱(厚生労働省通知)において、「対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること」とされていますが、度重なる社会福祉関係各法や制度の改正により、社会福祉法に規定する社会福祉事業に該当しない福祉サービスも多く存在するに至っています。しかし、利用者からすれば、利用している福祉サービスが社会福祉事業に該当するか否かということではなく、福祉サービスの苦情相談受付先として運営適正化委員会をとらえており、日頃から各専門機関の情報を把握し連携を図るとともに、寄せられる苦情に対して、必要に応じて専門機関との協力のもとで対応していくことが運営適正化委員会には求められています。

あわせて、福祉施設・事業所に対しては、「苦情解決の仕組みの指針」をあらためて周知するとともに、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を対象とした研修の実施や巡回相談(巡回指導)等の支援により、苦情相談体制整備の意義や重要性について理解を促し、利用者の権利擁護に努めることが一層重要となります。

苦情は福祉サービスの質の向上に向けた利用者からの重要な意見・要望であるとの認識のもと、各福祉施設・事業所において責任ある対応と取り組みがなされるよう、事業者への働きかけが引き続き求められており、全社協では都道府県運営適正化委員会事業の支援を継続的に実施することで、これらの取り組みの促進を図っていくこととしています。

# Topics

## ● 自立相談支援機関を受託している社協の状況

### ～ コロナ禍における生活困窮者支援の状況に関する調査結果(速報)

全社協地域福祉推進委員会では、「社協における生活困窮者自立支援のあり方検討委員会」を設置して、コロナ禍における社協の生活困窮者支援の現状を整理し、今後の社協における生活困窮者支援のあり方について検討を進めています。

委員会では、検討の基礎資料とするため、社協における相談支援体制の課題やコロナ禍で新たに取り組んだ事業・活動等について全国の社協を対象に「コロナ禍における生活困窮者支援の状況に関する調査」を実施しました。

9月15日開催の第2回委員会では、自立相談支援機関を受託する市区町村社協における支援状況等に関する調査結果(注)を「速報値」として報告しました。

(注)9月3日時点の回答数:480社協中408社協、回答率:85.0%

#### 自立相談支援機関の状況

社協が受託している自立相談支援機関(生活困窮者自立支援制度の中核となる相談支援機関)における新規相談受付件数(図表1)は、2020(令和2)年度において26万6,546件を数え、前(2019)年度(8万466件)の3.31倍となりました。なかでも、人口10万人以上(都市部)の社協においては、総数20万4,173件、1社協あたり1,730件となりました。

また、プラン作成件数(図表2)は3万3,854件で、前年度(2万1,067件)の1.61倍となっています。一方、新規受付件数に対する作成割合は12.7%と前年度(26.2%)と比べ半減しました。相談が非常に増えたためプランの作成までに至っていない状況がうかがえます。

実際、多くの社協、とくに人口10万以上自治体の社協では92%が、さまざまな理由から負担感を「とても感じる」、「やや感じる」と回答しており、これまでに退職した職員がいる社協は、人口10万人以上自治体の社協で27%、人口10万人未満自治体の社協で7%となっています。また、メンタル不調になった職員がいる社協は、人口10万人以上自治体の社協で27%、人口10万人未満自治体の社協で17%となっています。

**図表 1 新規相談受付件数(合計)**

	人口 10 万人未満の自治体	人口 10 万人以上の自治体	全体
令和元年度	21,594 件	58,640 件	80,466 件
令和 2 年度	61,383 件	204,173 件	266,546 件
令和元年と比較した令和 2 年度の受付件数増加率	2.84 倍	3.48 倍	3.31 倍

**図表 2 プラン作成件数(合計) カッコ内は、新規相談受付件数に対する割合**

	人口 10 万人未満の自治体	人口 10 万人以上の自治体	全体
令和元年度	6,052 件(28.0%)	15,015 件(25.6%)	21,067 件(26.2%)
令和 2 年度	10,693 件(17.4%)	21,161 件(11.3%)	33,854 件(12.7%)

### コロナ禍における生活困窮者支援

「コロナ禍における相談者」を年齢層、雇用形態(正規、非正規等)、就労形態(自営業者、被雇用者等)別にみると、いずれにあっても「増えた」と一定の社協が回答しています。

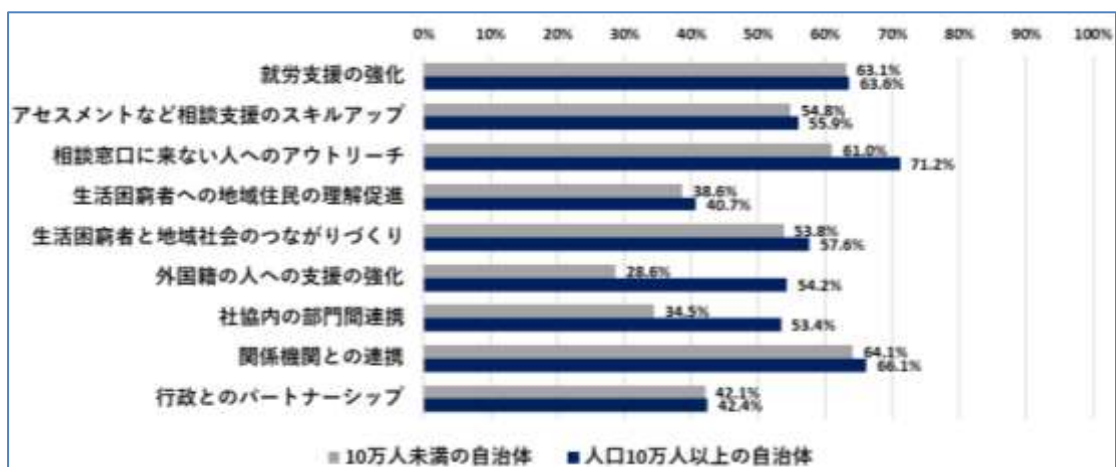
コロナ禍における相談者の傾向として、「コロナ禍以前から生計が苦しい状態であった」、「経済的な困窮以外にも複数の課題を抱える」など、長期にわたる相談支援が必要な者であったことが多いことが明らかになりました。

また、外国籍の住民やひとり親世帯からの相談は、回答のあった 60%以上の社協が「増えた」と回答、とくに都市部においては、外国籍の住民からの相談について 80%以上の社協が「増えた」としています。

さらに、ひきこもり傾向の人からの相談について、「増えた」と回答した社協は全体の 14%となっており、社協として「就労支援の強化」、「関係機関との連携」とともに「相談窓口に来れない人へのアウトリーチ」の強化が必要であるとしています。加えて都市部では、「外国籍の人への支援の強化」、「社協内の局内連携」が必要であると回答しています(図表 3)。

「関係機関との連携」に関する生活福祉資金との連携等についての問いに対しては、総合支援資金の延長貸付や再貸付にあたって、自立相談支援機関として申請者と「原則、面接を行い、世帯の状況や困りごとを聞き取って支援を行った」社協は人口 10 万人以上自治体で 47%、10 万人未満自治体で 85%、反対に「申請が多いため提出された状況確認シート等の確認をするにとどまった」社協は人口 10 万人以上で 33%、10 万人未満で 0%と、自治体の規模によって大きな差が生じました。

図表 3 コロナ禍による生活困窮者支援を通じて、今後社協として強化が必要と感じた点  
(複数回答)



10月20日に開催の第3回委員会では、今後の社協における支援のあり方について、①コロナ禍により顕在化した課題やニーズへの対応、②関係機関との連携・協働、③具体的な出口づくり(就労支援の強化)、④社協の総合力による支援の推進、⑤地域に発信し地域を巻き込む力、⑥相談支援に必要な人員・体制の確保に向けた自治体への働きかけの視点からそれぞれ検討を行いました。

第4回委員会は、1月13日に開催する予定です。

なお、これまでの生活困窮者自立支援制度等に関する調査、提言は、以下のホームページから閲覧できます。

**【地域福祉・ボランティア情報ネットワーク】[「生活困窮者支援\(調査研究・指針等\)」](#)**

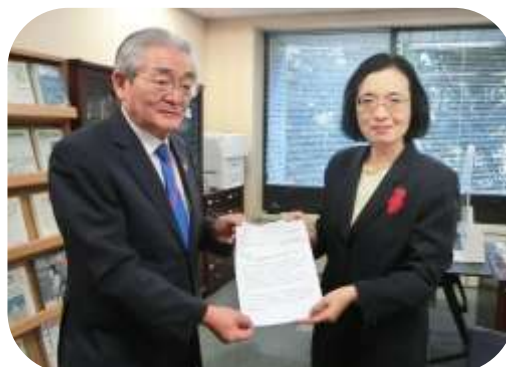
↑リンクをクリックすると地域福祉・ボランティア情報ネットワークのホームページにジャンプします。

## ● 厚生労働省社会・援護局長と子ども家庭局長に要望を提出 ～ 民生委員・児童委員活動保険の保険料全額公費負担を求める

全国民生委員児童委員連合会(以下、全民児連)の得能 金市 会長は、10月20日、9月14日付で着任した山本 麻里 社会・援護局長と橋本 泰宏 子ども家庭局長を訪ねました。

得能会長は、9月28日付厚生労働大臣あて緊急要望を山本局長に手交するとともに、両局長と意見を交わしました。

今回の緊急要望は、さまざまな自然災害やコロナ禍で民生委員・児童委員の受傷リスクが高まるなかで、現在半額を国が負担している「民生委員・児童委員活動保険」の保険料について、全額を公費で負担することを要望するものです。



得能会長(左)から山本局長(右)に  
要望書を手交



橋本局長(右)

山本局長からは、多発する大規模な自然災害を念頭に、発災時には、まず何よりも委員自身の安全確保を最優先としていただきたいことをあらためて自治体に周知するとともに、民生委員・児童委員活動費のさらなる増額など、活動環境の整備に努力したい旨の発言がありました。

橋本子ども家庭局長からは、子ども・子育て家庭への支援活動に対する謝意とともに、10月26・27日に京都で行われる第90回大会の成功を祈念する旨が述べられました。

令和3年9月28日

厚生労働大臣 田村 憲久 様

全国民生委員児童委員連合会  
会長 得能 金市

### 緊急要望

#### 「民生委員・児童委員活動保険の保険料を全額公費にしてください。」

本年8月の長崎県の豪雨災害では、民生委員・児童委員が公務中に亡くなりました。また、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言、まん延防止等重点措置のもと、各委員は、細心の注意を払いながら地域内の支援が必要な人びとへ必要な情報を届けるとともに、見守りを続けています。

様々な自然災害や新型コロナウイルス感染症が急速に拡大し、長期化するなか、民生委員・児童委員活動中における受傷や感染のリスクは高まっています。

民生委員は、無報酬で活動を行い、かつ地方公務員の特別職という身分です。ついては、全民生委員・児童委員が加入している「民生委員・児童委員活動保険」の保険料について、全額公費で負担(現行補助率 1/2[国])されるよう緊急要望いたします。

## ● ウィズコロナ時代の社会福祉 ～連携・協働の場の創造に向けて～ ～ 福祉ビジョン 21 世紀セミナー、11 月 1 日から動画配信

新型コロナウイルスが世界中で猛威を振るうようになってから 1 年半以上が経過しています。コロナ禍のなか、生活に困窮する人びとが増え、社会的つながりや参加の機会が減少するなど新たな地域生活課題が表出しており、こうした課題の解決に向け、福祉関係者への期待は高まっています。

全社協では昨(2020)年 2 月に「全社協 福祉ビジョン 2020」(以下、「福祉ビジョン 2020」)を策定し、2030 年に向け、「ともに生きる豊かな地域社会」の実現に向けて、社会福祉協議会、社会福祉法人関係者とともに連携・協働しながら取り組みを進めることとしています。

「福祉ビジョン 2020」では、その具体化にあたって、全社協の構成組織がそれぞれに「行動方針」を策定し、取り組むことを呼びかけており、各種別協議会で「行動方針」の策定が進んでいます。

本セミナーでは、福祉組織・関係者が主体的に取り組んでいくための羅針盤というべき「福祉ビジョン 2020」の具体化に向けた各種別協議会の「行動方針」策定の実践を報告するとともに、ウィズコロナ時代における、これからの社会福祉のあり方、福祉関係者に求められる取り組みについて考察を行っています。

実践報告では、2030 年に向けて、各種別協議会で「福祉ビジョン 2020」をもとにどのような議論を経て「行動方針」を策定してきたのか、そして、策定を通じて何がみえてきたのか、全国社会就労センター協議会、全国乳児福祉協議会、全国社会福祉法人経営者協議会からそれぞれ報告を得ました。

そして、これら種別協議会による取り組み報告を踏まえ、慶應義塾大学 駒村 康平教授から「福祉ビジョン 2020」でめざしたものと今後の日本の社会保障の展望について総括講義をいただきました。

また、ウィズコロナ時代における、これからの社会福祉のあり方、福祉関係者に求められる取り組みをめぐって、2 名の学識者が講演を行いました。

東京大学 副学長 白波瀬 佐和子 氏からは、自身が座長を務める内閣府「コロナ下の女性への影響と課題に関する研究会」での協議内容を踏まえ、コロナ禍が女性にどのような影響を及ぼしたのか、とくにひとり親世帯等に対する影響について解説とともに、社会福祉関係者に期待することについて、また、日本福祉大学 原田 正樹 教授からは、地域で人びとの生活を守り、豊かな地域社会づくりを進めていくため、今後どのような地域福祉実践が求められるのか、現状と課題を振り返り、新たな取り組みを踏まえつつ、今後、社会福祉関係者にはどのような取り組みが求められるのか、それぞれ講演いただきました。

【政策企画部 TEL:03-3581-7889】

## ● 「すべての子どもの権利と育ちを保障していく社会の実現」をめざして ～ 全保協 将来ビジョン

少子高齢化や人口減少等による人口構造の変動や人間関係の希薄化、地域コミュニティ意識の衰退などによる社会環境の変化は、子どもの育ちと子育てにさまざまな影響を及ぼしています。少子化や核家族化により、親子のつながりや親から子へ子育ての知識が伝わりにくくなっている可能性もあり、子育て家庭が孤立して子育てに不安を抱いたり、虐待に至ってしまうなど、子育てをめぐる社会的な課題はますます大きくなっています。

また、新型コロナウイルス感染症は社会経済に大きな影響をもたらしました。ポストコロナ時代に向けた新しい保育実践とともに、社会のつながりを強め、地域で子育てを支え合う文化を醸成することも求められます。

全国保育協議会(奥村 尚三 会長／以下、全保協)では、2006(平成18)年に基本的な行動方針「わたしたちのビジョンとアクションプラン(全保協の将来ビジョン)」(以下、「将来ビジョン」)を提唱し、2015(平成27)年に改訂しました。

2015年の改訂以後、児童福祉法改正(2016年 子どもの権利条約の趣旨反映等)や保育所保育指針・幼稚園教育要領改訂など関連制度の動向、また、「全社協 福祉ビジョン2020」策定(2020年2月)を受け、このたび「将来ビジョン」を改訂しました。

今回の改訂では、5つの目標に対し、より現場に即し、子どもや家庭だけでなく、地域住民や職員をも視野に入れた項目、ICT等コロナ禍の現状を踏まえた項目等を盛り込み、25の具体的な行動(アクション)を設定しました。それぞれのアクションについては、取り組みのポイントを示し、チェックリスト形式としています。

全保協は、「すべての子どもの権利と育ちを保障していく社会の実現」をめざして、都道府県・指定都市保育組織等と協働し、保育・子育て支援の充実を図るとともに、「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、地域とともにつくる地域共生社会の実現に向けて協働する取り組みを推進することとしています。

「将来ビジョン」の全文は、下記ホームページから閲覧できます。

### [【全国保育協議会】](#)

↑リンクをクリックすると全国保育協議会のホームページにジャンプします。



## 全保協 将来ビジョン

「すべての子どもの権利と育ちを保障していく社会の実現」をめざして

### 5つの目標



### 5つの目標の実現に向けた 25のアクション



## ● 「楽しく働き、心豊かにくらす」未来の創造へのチャレンジを共に進める ～ 全国社会就労センター協議会「SELP Vision 2030」を PR

全国社会就労センター協議会(阿由葉 寛 会長／以下、セルプ協)は、本年度第1回協議員総会(5月)において「SELP Vision 2030」を策定しました。

「SELP Vision 2030」は、2030年を見据えたセルプ協の行動方針であり、「楽しく働き、心豊かにくらす」をテーマに、「みんなの夢を実現するための11チャレンジ」を掲げ、セルプ協とその会員である社会就労センター(SELP)がめざす姿を示しています。

現在、セルプ協では、「SELP Vision 2030」を広く一般に向けて発信するための特設ページを公開しています。

そのなかで、「SELP Vision 2030」に掲げる「みんなの夢を実現するための11チャレンジ」のPR動画を掲載していますので、ぜひご覧ください。



PR 動画の 1 シーン

セルプ協では、障害者の「働く」「くらす」を支えるために、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた要望活動や情報発信、事業者・従事者支援とともに、令和3年度障害福祉サービス等報酬改定にかかる影響の検証や優先調達の推進、民需拡大等に引き続き取り組むこととしています。

**【全国社会就労センター協議会】**[「SELP Vision 2030 特設ページ」](#)

↑リンクをクリックすると全国社会就労センター協議会のホームページにジャンプします。



## ● 「コロナ禍で在留外国人が抱える課題と私たちにできること」

### ～ 「広がれボランティアの輪」連絡会議 国際 PT 報告書

世界的なパンデミックを引き起こした新型コロナウイルスは、日本でも景気悪化により職を失う人の増加、学校の休校等に伴う学習の遅れ、外出自粛に伴う高齢者のフレイル(心身の活力低下)など、多くの世代、多くの人びとに影響を及ぼしました。とくに、平時から厳しい生活環境にあるひとり親家庭や障害者、在留外国人、高齢者への打撃は現在も計り知れない状況にあります。

なかでも、技能実習生や留学生を含む在留外国人は、「母国に帰ることができなくなる」、「日本語に不慣れであることから適切な情報を得ることができない」、「相談相手がおらず孤立してしまう」ほか、就労先やアルバイト先からの解雇、長期休業により経済的困窮になるなど困難な状況が浮き彫りとなりました。

ボランティア・市民活動を進める団体で構成され、全社協も参画する「広がれボランティアの輪」連絡会議では、構成団体の任意メンバーで4つの「PT(プロジェクト・チーム)」を結成し、各メンバーによる協働と創意工夫によりさまざまな企画を実施しています。

国際関係のボランティア・市民活動の推進・実践に携わる団体で構成する国際PTは、本(2021)年1月から当事者や全国各地の10の支援団体へのインタビューを重ね、コロナ禍が在留外国人等の生活に及ぼしている影響、支援の状況や課題を明らかにしました。

外国籍であることや外国にルーツをもつことを理由とした分断や差別が今後広がることのないよう理解を深め、よりよい支援の充実をめざし、このたび報告書を取りまとめました。

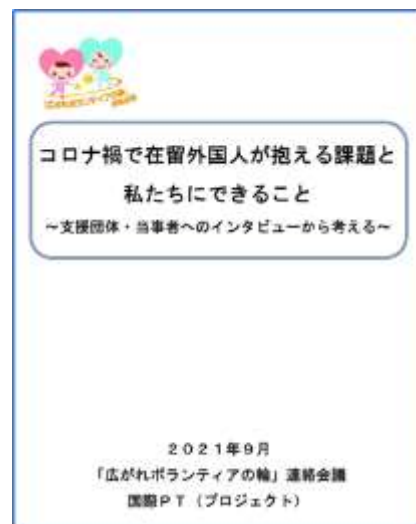
報告書では、インタビューを通じて、日々状況が変化するなかでの「言葉の壁」や、平時から不安定だった雇用問題、休校等による孤立、課題が急拡大するなかでの支援側の対応の限界等の課題が浮き彫りになりました。それとともに、今後求められる施策・取り組みや周囲の市民等に期待すること等が挙げられました。

そのうえで、平時には潜在している問題が、災害やパンデミックなど緊急事態発生時には顕在化することから、外国人労働者が今後増加するであろう日本社会において多文化共生社会の基盤整備は喫緊の課題であるとして、3つの観点からの提言を整理しました。

報告書の全文は、下記ホームページからダウンロードできます。

#### 【「広がれボランティアの輪」連絡会議】[「報告書など」](#)

↑リンクをクリックすると「広がれボランティアの輪」連絡会議のホームページにジャンプします。



## インフォメーション

### 第 48 回国際福祉機器展 H.C.R.2021 いよいよ開幕します！

第 48 回国際福祉機器展 H.C.R.2021(実展示会)の開催が間近になりました。本年度は東京ビッグサイト「青海展示棟」に会場を移し、11月10日～12日に開催します！

先行して開催中の「国際福祉機器展 Web2021」と併せ、200社超の企業・団体からのご協力を得て、約5,000点の最新の福祉機器や関連情報をご覧いただける展示会です。

また、展示会場内にて行うセミナー会場では、福祉施設に役立つ ICT 機器に関する講義も実施します。

#### 【開催概要】

名 称:第 48 回国際福祉機器展 H.C.R.2021

開始日程:令和3年11月10日(水)から12日(金)

※出展社・製品情報は会期終了後も Web 展にて閲覧可能

会 場:東京ビッグサイト青海展示棟

主 催:社会福祉法人 全国社会福祉協議会、一般財団法人 保健福祉広報協会

後 援:厚生労働省、経済産業省、総務省、国土交通省、東京都

出 展 社:実展示会 173 社・団体(海外 7 社を含む)

入場方法:どなたでも入場可能(Webでの事前登録制、無料)。

#### 【H.C.R.心像の公開】

H.C.R.が、自然、人々、まちなみが調和したなかで未来をめざしていくことを願い、それらの一瞬一瞬をつないでいくタイムラプスという斬新な手法で撮影を行って、「H.C.R.心像」としてまとめました。

制作者はNHK番組などでも活躍中のカメラマン 清水 大輔 氏です。

H.C.R.会期中、会場内設置のスクリーンにてその雄大な映像美をお楽しみいただけます。



## 【イベントプログラム詳細】

### 1. 第48回国際福祉機器展 H.C.R.2021 (リアル展)

- ① 障害のある子どものための機器を集めた「子ども広場」を設置。療育相談や介護ロボットに関する相談も実施。
- ② 「はじめての福祉機器 選び方・使い方セミナー」において、従来の在宅で役立つ福祉機器紹介に加え、あらたに福祉施設に役立つICT機器編を開催。
- ③ 自助具に関する相談や製作体験ができるコーナーの設置等。

### 2. 国際福祉機器展 Web2021(Web展)

検索機能が充実した「出展社/製品検索ページ」に加え、Web 出展社とタイムリーに相談可能な機能を装備。(特設サイト <http://www.hcr-web.or.jp>)

Web展では、多様なテーマによるWebセミナーを開催中です(無料。いずれも視聴には登録が必要です)。

#### <先行配信中>

#### ・認知症の人を地域で支える

講師: 矢吹 知之 氏 / 社会福祉法人東北福社会

認知症介護研究・研修仙台センター 研修部長

#### ・障害者の自立と社会参加を検証する

講師: 野澤 和弘 氏 / 植草学園大学 副学長・発達教育学部発達支援教育学科 教授

#### ・AI・DX時代の福祉とICT～最新ICTの紹介とその傾向～

講師: 巖淵 守 氏 / 早稲田大学人間科学学術院 教授

#### ・誰も排除しない社会へ～ポスト・コロナの新しいセーフティネット～

講師: 宮本 太郎 氏 / 中央大学法学部 教授

#### ・住民主体のまちづくりはいかにしてなされたか～大規模災害からの復興～

講師: 小野 竹一 氏 / 宮城県東松島市あおい地区会 会長

#### ・地域共生社会の実現に向けた地域づくり

講師: 笹子 宗一郎 氏 / 厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課 課長

#### ・福祉機器メーカーと福祉専門職との連携・協働のあり方

講師: 冨板 充 氏 / 社会福祉法人名古屋総合リハビリテーション事業団

なごや福祉用具プラザ 作業療法士

#### ・新型コロナウイルスクラスター発生現場から見たこと～支援現場で求められる対応～

講師: 大友 達也 氏 / 社会福祉法人あすなろ学園 事務局長

#### <11月10日～配信予定>

#### ○テーマ 英国におけるヘルスケア状況と、日本における健康寿命へのアプローチ

海外スピーカー:

ジョージ・リースン氏 / オックスフォード大学高齢化問題研究所 教授

日本講師:

飯島 勝矢 氏 / 東京大学

高齢社会総合研究機構 機構長・未来ビジョン研究センター 教授

詳細や登録方法については、[H.C.R.Webサイト](#) をご確認ください。

## 全社協 11月日程

開催日	会議名	会場	担当部
1日	全国社会福祉法人経営青年会 委員総会(第2回)	オンライン	法人振興部
1日	日本社会福祉士会 施設長実学講座(第3回)	オンライン	法人振興部
1日～	福祉ビジョン 21世紀セミナー	オンライン	政策企画部
2日	福祉サービスの質の向上推進委員会 第3回 福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会	オンライン	政策企画部
5～19日	第64回 全国母子生活支援施設研究大会	オンライン	児童福祉部
9日	国際社会福祉協議会 北東アジア地域会議	オンライン	国際部
10日	全国社会福祉法人経営者協議会 朗務ゼミナール(第2回)	オンライン	法人振興部
10～12日	第48回 国際福祉機器展 H.C.R.2021 (リアル展)	東京ビッグ サイト	保健福祉広報協会
16日～	福祉サービス第三者評価事業 評価調査者指導者研修会	オンライン	政策企画部
17日	第64回 全国保育研究大会	オンライン	児童福祉部
18日	全社協 監事会	全社協・ 会議室	総務部
18日	全社協 理事会	全社協・ 灘尾ホール	総務部
18日	地域生活課題の解決に向けた ソーシャルワーク研修講師養成研修	オンライン	地域福祉部
19日	第4回「地域での生活を支える児童福祉施設等による子ども・子育て家庭支援の推進に関する検討委員会」	オンライン	児童福祉部
19日	地域福祉推進委員会 市区町村社協介護サービス経営研究会 第2回オンラインサロン	オンライン	地域福祉部
22日	「被災地に寄り添う災害ボランティアセンター運営」研修会	オンライン	地域福祉部

開催日	会議名	会場	担当部
24日	保育士・保育所支援センター等実施 福祉人材センター連絡会議	オンライン	中央福祉人材センター
24日	第42回 福祉施設士セミナー	オンライン	法人振興部
25日	政策委員会 第2回 コロナ特例貸付からみえる生活困 窮者支援のあり方に関する検討会	オンライン 併用	政策企画部
26日	第2回 災害福祉支援活動の強化に向け た検討会	オンライン 併用	政策企画部

## 社会保障・福祉政策情報

詳細につきましては、全社協・政策委員会  
サイト内「[社会保障・福祉政策の動向と対応](#)」  
をご覧ください。

※ 政策の動きや審議会等の会議情報、厚生労働省新着情報等をお知らせします。

### ■【財務省】[財政制度等審議会 財政制度分科会](#)【10月11日】

地方における社会保障に係る経費(民生費)は、2012(平成24)年度から2019(令和元)年度にかけて約5兆円増加しており、地方においても社会保障費を抑制する必要があるとした。

### ■【文科省】[令和2年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果](#)【10月13日】

近年、増加の傾向にあったいじめの認知件数は、全校種において大幅に減少した一方、自殺者数や小中学校における不登校児童生徒数は調査開始以来最多となった。調査結果について、コロナ禍による学校内外の生活・環境の大きな変化が子どもの行動等に大きな影響を与えているとした。

### ■【内閣官房】[第8回 孤独・孤立に関するフォーラム](#)【10月15日】

「中高年層」をテーマに、支援団体等からのヒアリングが行われた。豊中市社協からは、全国の社協はコロナ禍のもと、3つの命のリスク(コロナ感染症による死、生活苦による自死、孤立死)に向き合っているとして、社会的孤立への取り組み等について説明を行った。

### ■【内閣官房】[子ども政策の推進に係る有識者会議\(第2回\)](#)【10月18日】

子ども政策に関する当事者や多分野の有識者に対して7月から9月にかけて行われたヒアリング結果が報告された。また、子どもやその親、若者などをめぐる状況や提言等の臨時構成員からのプレゼンテーションを踏まえ、協議が行われた。

### ■【厚労省】[社会保障審議会障害者部会\(第120回\)](#)【10月18日】

障害児支援(通所支援、入所施設における加齢児の移行)をめぐって、児童発達支援センターや放課後等デイサービスセンターの役割・機能、あり方および制度的な対応等について協議が行われた。



■ **【厚労省】第 1 回 生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会**

**【10月25日】**

改正生活困窮者自立支援法(2018年)附則(検討規定)や、コロナ禍での対象者像の変化やニーズの多様化といった課題を踏まえ、社会保障審議会での審議に向けた論点整理を行う。本検討会の下に、生活困窮者自立支援制度における各事業のあり方、また横断的課題について検討を行うワーキンググループを設けることとしている。

■ **【厚労省】第 11 回 成年後見制度利用促進専門家会議**【10月25日】

成年後見制度利用促進に関する施策の進捗状況について報告が行われるとともに、次期成年後見制度利用促進基本計画について、本会議下のワーキング・グループでの検討状況を踏まえ、権利擁護支援の地域連携ネットワークや制度運用の改善、目標等に関する協議が行われた。

■ **【厚労省】地域における保育所・保育士等の在り方に関する検討会 (第 5 回)**

**【10月25日】**

地域で子育て世帯が孤立化しないために、保育所等を利用していない子育て世帯への保育所・保育士による支援機能が期待されるとし、保育所における情報提供、相談対応・助言の機能強化や他制度との人員・設備の共用などをめぐって、公定価格上の加算や設備運営基準、保育所保育指針の見直し等に関する協議が行われた。

■ **【内閣官房】新しい資本主義実現会議 (第 1 回)**【10月26日】

「成長と分配の好循環」と「コロナ後の新しい社会の開拓」をコンセプトに、「新しい資本主義の実現」に向けたビジョンを示し、その具体化を進めるとしている。「次の成長に向けた分配」のイメージとして、持続可能な社会保障、介護・保育等での賃金・所得引き上げ、格差の固定化防止等が挙げられた。



詳細につきましては、[出版部ホームページ](#)をご覧ください。

## 全社協の新刊図書・月刊誌

出版部で発行した図書や月刊誌の特集をご案内いたします。いずれの書籍も読者の関心が高いテーマや重要な課題をとりあげていますので、ぜひご覧いただくとともに、関係者への周知にご協力いただきますようお願いいたします。

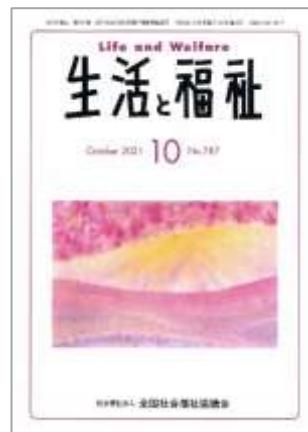
### <月刊誌>

#### ●『生活と福祉』2021年10月号

特集：令和4年度厚生労働省予算概算要求の概要

厚生労働省社会・援護局(社会)、障害保健福祉部、老健局、子ども家庭局が所管する令和4年度予算概算要求の主要事項の概略を掲載

(10月20日発売 定価425円—税込—)



↑ 画像をクリックすると立ち読みできます。

【出版部 TEL.03-3581-9511】

### <レポート送付先>

本レポートは、報道関係者、都道府県・指定都市社協、種別協議会等協議員、政策委員会委員、本会理事・評議員の方がたにお送りしています。