



2005年5月 No.450

京都の福祉

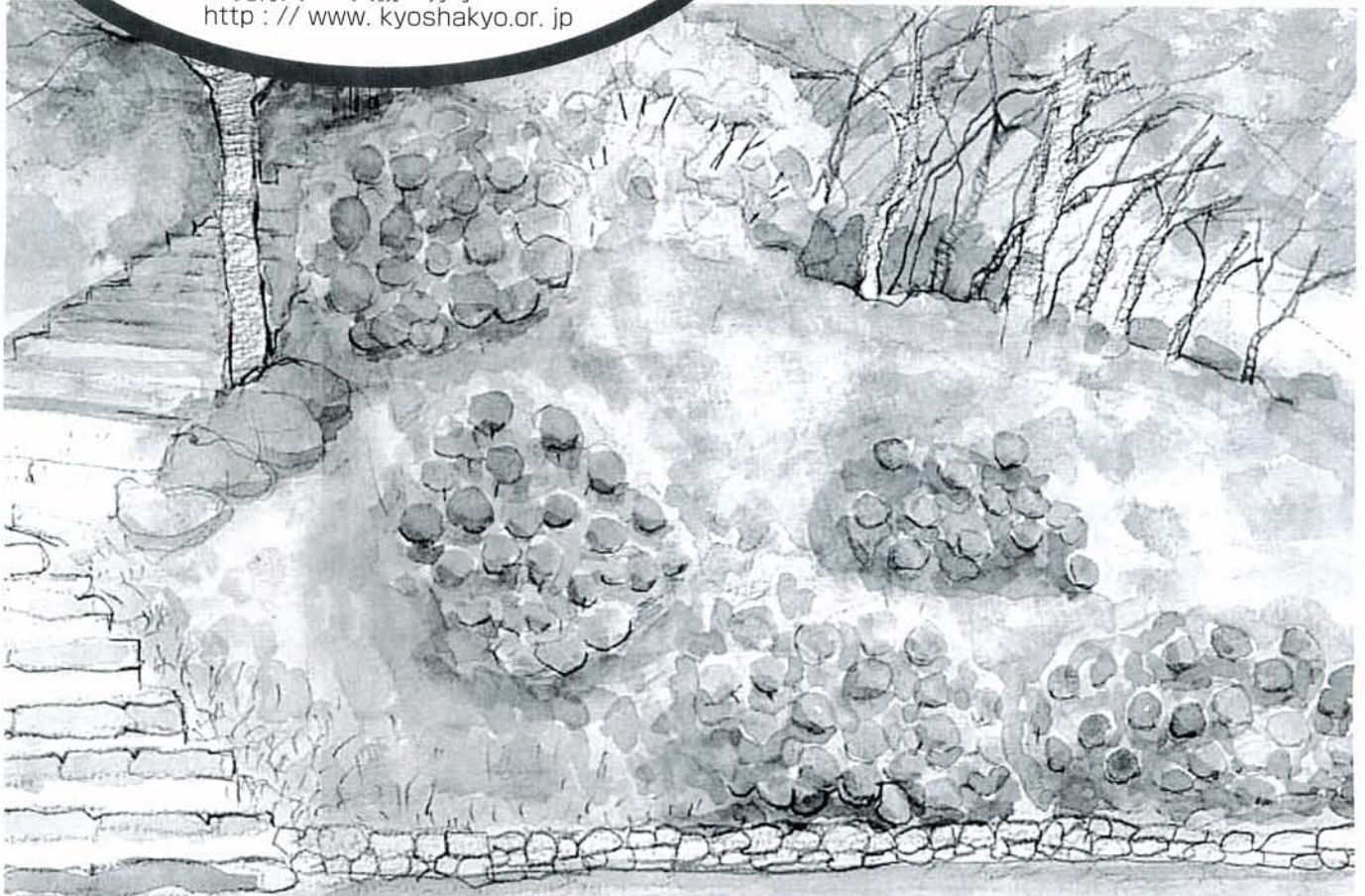
発行 京都府社会福祉協議会

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375
TEL 075-252-6291 FAX 075-252-6310

発行人 大槻 明司
http://www.kyoshakyo.or.jp

主な記事

- 1面…もえくさ
- 2面…台風23号災害ボランティア活動をふりかえる
- 6面…新福知山市社会福祉協議会が誕生
- 7面…平成16年度地域福祉権利擁護事業実施状況
- 8面…運営適正化委員会たより



紫陽花の路／向日市

もえくさ

台風二十三号災害からはや半年が経過した。大雨・洪水、山崩れ等の梅雨・台風被災を心配しなければならぬ季節が巡って来た。いよいよ、五月中には常設の京都府災害ボランティアセンターが設立され、常日頃から、大災害に備えるための対応体制・システムの整備を図ることになった。この動きにあわせて京都府地域防災計画の改訂も準備されている。

一方、こうした支援体制を整備しつつある時にこそ、阪神・淡路大震災時の教訓を思い起こしておかねばならない。結論を先に言えば「普段の日常生活なかでの、隣近所の支えあい・助け合いの積み重ねこそが災害時における力強い生活防衛力になった」ということである。災害直後の被災住民は口を揃えて、次のような会話を交し合っていた。「自分達は隣近所の付き合いを煩わしいこととして、ないがしろにしてきたことのツケを今、しみじみと味わっている。いざという時に頼れ、頼られる力は自分たちの足元に存在したのだ」…と。〈常日頃の付き合いをベースにしたのつながりあいの力〉が〈近隣間の助け合う力〉になったのである。公的支援や遠方からの支援が駆けつけるまでの大事な期間を繋ぐ〈近隣の助け合い力や地域ボランティア力〉こそが、実は災害直後の有効で大切な緊急救援活動の源泉だったのである。

社協組織は「安全・安心・幸福に暮らせる地域社会づくり」を目指して地域福祉活動・事業を歴史的に展開してきた。近年、地域福祉を脅かす災害が度々発生・襲来している。こつこつ災害時において、より効果的に対応する機能を有する社協づくりを、今後はもっと目的・意識的に、新しい視点で取り組んでいく必要があるのではないか。

台風23号災害ボランティア活動をふりかえる

「協働型ボランティアセンター」を目指して・連携と協働をキーワードに

今号は、前号に引き続き、平成十七年三月五日（土）平安会館において開催した「京都府災害ボランティアフォーラム」（主催：実行委員会）の第二部パネルディスカッションの内容を要約したものを掲載します。（文責：京都府社協事務局）

センター常設化に期待すること

■松森 阪神淡路大震災の二年後の一月九日にナホトカ号重油タンカーの船首が三国の安島に漂着し、それから約三カ月間、延べ十万人を超えるボランティアが三国に訪れて活動しました。何にでも光と影があり、良かった点と悪かった点が、当然、三国の他にも多々ありました。

「人・物・金」の三拍子を揃えることで大

変な苦勞をしました。

まず、「人」に関しては「いろいろなことができる団体を、なんとかかつなげてネットワークにし、いろいろなことに対応できる組織作りが一番効果的ではないのだろうか」という思いが強くなりました。そのネットワークの中で、きっちりしたノウハウを持った組織を保つていかなければ、人材は

育っていきません。

それらの思いから、福井県や福井県災害ボランティアセンター連絡会、福井県域で活動する連合・婦人会連合会・老人会・山岳会など様々な民間団体十五団体を網羅し、常設のボランティアセンターとして平成十一年に福井県災害ボランティアセンター連絡会を作り上げました。

「金」については、ナホトカ号災害に寄せられたお金が県に一億円残っていたので、それを災害時のボランティア活動を支援する活動基金として合計一億三千万円を積んでいただきました。福井豪雨の時には、非常に大きな効果を果たしました。

■中川 いろいろな形の実力が地域にはあります。それを上手くつないでいけば、地元のことをよく知った方々が、普段からのつながりを生かして出来る災害対応活動につながるのではないのでしょうか。また、災害が起きないような、または被災を減らすような活動につながる取り組みが生まれてきているのが、この十年間の日本ではないかと思っています。

災害時、行政が混乱している中、ボランティアが実に上手く効率的に対応しています。ボランティアが、一人ひとりの被災者のところまで出向いて行き、一人

ひとりに寄り添って復興を支えていくというような、一見非効率的な活動が、やはりボランティアの一つの役割りだということが見えてきました。

災害ボランティアのことを言う時に、私がよく言うのは「餅は餅屋」です。専門家と呼ばれるほどではなくとも、得意技を持つ人を上手く使うことによって、餅屋の人もエンパワーされ、上手くその能力が生かされ、ある意味では効率的にもなるということなのです。

■吉村 大事なことは三つあると思います。一つは、経験に学ぶシステムづくりとそのシステムができてもしっかりと安住しない、たゆまず変革をし、良いものをずっと作り続けていく努力だと思っています。これについては、京都府地域防災計画震災対策編二十一章三節が平成八年以来、全く文言が変化していません。これを覚えていく取組みが必要ですが、もう一つは「人のつながり」です。これは人と人ということだけではなく、組織と組織、それからNPOやボランティアと行政、ボランティア同士のつながりも含まれると思います。それからもう一つは「継続性」だと思っています。「災害、災害…」ということを使い続けていくと、やはり疲れるのか「広範囲に」かつ「継続して」普及はしません。心のどこかに「これは災害の時に役立つなあ」ということを思っていてくだされば良いのです。そのためのモチベーションを作るための新しい手法やスキルを積極的に取り入れた防災訓練などがあっても良いと思います。災害時に、こういう時の経験が生かされてくるのだと思います。

■芝田 まず第一に大切なことは「連携と協働こそが威力を発揮する」ということを

(コーディネーター)
立木茂雄(たつき しげお)氏
同志社大学教授
(パネリスト)

松森和人(まつもり かずと)氏
ふくい災害ボランティアネットワーク理事長
中川和之(なかがわ かずゆき)氏
時事通信社メディア編集センターweb編集部次長
吉村雄之祐(よしむら ゆうのすけ)氏
ユース21京都副理事長(災害ボランティアネットワーク担当)
芝田宇佐男(しばた うさお)
京都府社会福祉協議会事務局長



常設ボランティアセンターの合い言葉に据えて、これを一層発展させなければいけないということ。京都府・市町村行政と民間機関・団体とが連携・協力関係を確立し、そして民間組織・団体間の連携と協働を強めることです。

第二には、支援する側の活動原則の再確認です。それは、被災住民の意識・意欲を含めた被災地の復興力をどうサポートするのかということにあります。この原則を崩してはいけません。

第三には、支援を受ける側の心得として、「災害時の助け合い・支え合いはへお互いさま」という考え方をよく自然の普通の価値観として培い、素直にSOSを出せるような風土を作り、外からの様々な支援に対して、特別のもてなしや気遣いは一切不要なのだ」という風潮を作り上げる必要があるだろうと思います。

「頑張ってください」「ありがとう」という響きあいこそ、付き合い方の基本にしなければなりません。

最後に、災害時には往々にして、要配慮者が、いわゆる「災害弱者」として二重の災害を被ってしまう事態に対して、どのようなサポート体制を構築するのかということです。まず、情報をしっかりと伝達・周知ができる仕組みを作ることや、これまで福祉・保健・医療サービスを受けてきた人々に対しては、「そのサービスをどう継続し、つないでいくのか」という被災時の緊急システムをしっかりと作っていくことが大事かと思えます。

■松森 福井県では福井豪雨の前から、みんなが一緒になって取り組むという基本的な考え方を持っていました。地域の広域の

ボランティアセンターは当然ですが、現地のボランティアセンターも含めて、「みんなが一緒になって災害を一刻も早く復旧・復興しよう」ということを最大のテーマとして考えています。「誰が」というのではなくて「全てをみんなで」という形に置き換えて物事を捉えるように行動をしてみました。

ボランティアセンターは「公設公営」とよく言われますが、これは公と民を分ける考え方なので私はあまり好みません。私が言っていたのは「協設協営」で、「協力しあってボランティアセンターを作って、協力しあって運営していきましょう」という意味です。

■中川 先程に芝田さんが述べられた「支援を受ける側として」という視点がすごく大事だと思いました。素直に「SOS、助けてくれ!」と言えないという人間関係を、誰が作ったか。もちろん一人ひとりが、生きているものとしてのプライドを持っていきますから、当然そう簡単に人に「助けて!」とは言いきれないという面もあると思います。ボランティアから支援を受けるといふことには慣れていないのです。ある意味では、そういう社会風潮を作ってきたのではないでしょうが。

これから、常設の災害ボランティアセンターで常時何をやっていくかという時には、災害のことだけではなく、もう少し広く災害の原因となる自然現象などのことも含めて、上手く地域とつなぎ、まちづくりなど街の魅力を上げていくような活動が必要になっていくのではないかと思います。

■吉村 それぞれが日常業務や仕事以外に持っている得意技を、災害の時に結集する

というのが、災害ボランティアの最大の武器であり、醍醐味・強みではないかと思えます。

口頃から持っているネットワークや、モチベーションの高さ、スキルが、意外なところで生きてくるわけです。こういうものを上手く生かせることが大事だと思います。

「私には関係ない」というようなことは、ボランティア団体も個人も、行政の災害関係以外の他部門の方々も思っているんじゃないかと。まず、長い時間をかけて、こちらに向けてもらうような努力もしていかなければいけないと思います。その努力があつてこそ初めて、人材育成になってくるのではないかと思えます。

■芝田 災害時対応を今後の市町村社協の新しい基本業務に据える位の大切な課題として、市町村社協の皆さんと論議し合っていくべき時期だと思います。

その先行事業として、「京都府災害ボランティアセンター」が常設化されようとしています。常設災害ボランティアセンターとして、急いで、補強しなければいけないことは、要配慮者への対応です。

それから、市町村社協のボランティアコーディネーターをしっかりと数の上でも確保し、災害時に対応できるコーディネーターを養成しなければいけません。とりわけ小地域で福祉活動を推進している地域福祉活動リーダー、ボランティアアグリブリーダーなどを対象に含めて、災害時のコーディネート業務・活動に習熟するためのシミュレーションや実地訓練等の研修を実施することが大事だと思います。

「連携・協働」の中身を考える

■立木 「連携」や「協働」の言葉の中身は何だろうかということが、本シンポの最初のテーマです。「官でもなく、民でもなく、協働である」「協設協営だ」という立場が強く提起されています。それに対して、「官・民協働だ」とあるのは「民・民協働だ」という立場を追求するという考え方も主張されています。この二つの立場があるようです。議論の中では「官と民」という世界観や社会観に基づいて、「災害ボランティアセンターの設立と運営は協設協営方式で」という考え方や「センターは官と民及び民と民が協働して設立・運営するものだ」という考え方に分かれています。そして「協働・連携」についても、「協力し合う」というような形から、「協働」というのは「プラスが三になるものだ」というような、さらに踏み込んだ形を意図して語られているようです。

「協働」という言葉は、英語のcollaborationの日本語訳です。しかし、その意味するところの受けとめ方が、「それぞれの組織が、それぞれの特徴をバックグラウンドとして持ちながら、いわば体制として、それぞれの官民が仲良くする」とことなのか、それとも「一緒にいる」とことなのかというように、「協働」の中身についてのイメージが、シンポジストによって色合いが分かれていて、食い違っているように思いますが…。

■松森 協働にはもう一つ、「同じ目的を持ち、主体の違ういろいろな団体が、力を合わせて一つの目的を達成していくこと」であり、その時には、その目的に対しての責

任も共有していくものだ」という意味があると思っています。

■中川 どうしても行政の中で手を出せない部分がたくさん出てきます。協働していく際に、行政の側、ボランティアの側、民の側から重なり部分をどのように取っていくかということ、気がついた方が、重なり合っている部分をよりたくさん取ってあげれば良いのだらうと思えます。行政にたくさん重なり合いを求めても、かなりきついで、最初のうちは重なり合いを多くしながら、だんだん減らしていき、重なり合いの多くなったこちら側に人もいっぱい寄って来るようにすれば良いのだと思えます。そういう意味では、相手の限界を見極めてあげるということも大切です。

■立木 地域の中に高齢者のニーズがあれば、そのニーズに対応するために人材を育成していく等といった活動の中で、行政との距離を非常に近くしながらも、日本における地道な地域福祉活動を支えてきたのが社協です。先程の芝田さんの発言には、繰り返し「官・民協働」「民・民協働」という言葉が出てきました。この発言の背景にあるように、公共というのは官、あるいは準官が担うべきものであるのか。それとも、松森さんのおっしゃったような形での「官でもなく、民でもなく、協働で責任も含めて担う」というような視点があり得るのではないだろうか」という論点については、いかがですか。

■芝田 私は、ボランティア活動の原則を考える際に、国や行政の側が考えるボランティア論とボランティアの側が考えるボランティアの本質論というのは、所詮相容れない明確な棲み分け基準のようなものがある

て然るべきであり、それは、決して重なり合うことのないものであると基本的には考えています。

しかし、本日のシンポでの私の発言は、今、立木先生がお問い掛けいただきました論点を深く吟味しながら掘り下げて発言するということにはなっていないことをお断りしておきます。

本日、私は「公・民協働」という発言に、それぞれの立場・考え方の違う者が、一つの共通目標のために力を合わせようという部分や場面を多くつくっていくことを目指して努力し合うということをイメージし、この努力のし合いが公・民協働、民・民協働を実践的に確立することにつながるという意味合いを込めています。

社協は「福祉や地域の協働をどのようにして組織化するか」ということを、組織結成・存続の命題として誕生した」というのが私の考え方です。今、ここで議論されている「協設協宮による協働」という考え方も含めて、理論的にどのように整理をしたら良いのかは、今後、別の機会に十分に検討させていただきます。

■立木 そうですね。そのために、フォーラムがあるわけです。

■吉村 いろいろな方々が一緒にになり、「とにかく、被災地を救うためには何をしなければいけないか」という方向に向かう。これが協働の原点だと思います。立場はいろいろあり、それぞれの看板を背負っています。しかし、その時には「とにかく一つのミッションがあるのだ」ということで一つになれるのです。そして、この原点が各人の心の底流にある限り、どういったシステムや組織形態になったとしても、次に災害が

あった時には、大丈夫だと思います。

■立木 災害時に何が大事かと言いますと、組織と組織が集まるだけでは駄目で、おそらく、組織と組織で互いに協力しあうという言葉が「連携」という言葉だということだと思います。「多様な関係者が集まって連携することによって力を持つのだ」と皆さんはおっしゃっているように思います。

普段の活動から積みあげておくこと

■立木 次のテーマは「普段は何をするのか」です。「地域の中に外からの支援を受けられる能力」＝「援助を受ける能力」を普段から培い高めていかなければいけません。

■中川 イベントのボランティアを組み立てる際に、それを「いざ災害」となった時に、災害ボランティアセンターの運営と同じような活動ができるような仕組みを持たせようという試みがありました。

また、地域の減災を目指すことなどを普段の活動の視野に入れられているところも増えてきています。これらの活動の大切さに気づいた方が増えてくれば、日頃の活動もまた増えてきますから、またそれが、次の災害に対して社会を強くするということに、つながっていくのではないかと思います。

■立木 実は私も被災者で、地震の時に何を痛感したかということ、人間というのは普段にやっていることしか災害の時にできないということですから、普段やっていることを災害時にやれるようにしようということですね。

センターの経営管理機能の確立

■立木 それでは、三つ目のテーマにいきます。「ボランティア」というと、言葉がどうしてもコーディネーションという言葉につながります。一番目のテーマでとりあげた「協働」の時に話題にしましたように、「なんとかしなければいけない」時に、「何が行われたか」というと、それはマネジメントでした。災害時の組織には、人も物も来れば、金も集めなければいけません。結局、考えてみると、一つの企業のようなもので、経営管理のような側面が災害時の組織には求められるのではないのでしょうか。

災害時の対応ではまず、意思決定の中核となる部門や、あるいはそれぞれの部門をまとめるマネージャーが要ります。実際に復旧・復興の現場では、現場に案内するような実働の部隊も必要です。地図を用意して「このグループはどこの現場に行ってください」「今日一日でどこまで作業しなければいけない」と前もって作戦を立てるような業務も要ります。「ボランティアが来る、物が来る、お金が寄せられる」といった資源管理をする業務も必要です。

マネジメント・事案処理・情報作戦・資源管理・財務管理という五つぐらいの機能を、災害時のセンターは果たさなければいけません。

■松森 完全なる経営です。必ず目的を達成するまで行き着かなければいけないのです。目的というのは、被災者の一刻も早い復旧です。最初に求められるのは支援活動の安定化です。いかに早期に経営を立ち上げて、強力な経営能力を安定させるかということが、絶対的な課題となってくるので

す。

過去の経験からみると、集まってきた人をきっちり配備して、方向性を付けていくということが難しいのです。それから安定化するためにはやはり、機動力となる資金の問題がとてつもなく大きいのです。組織が揺らぐ時には、いろんな外的な攻撃を受けることも、実際に経営をやっていくと経験します。組織をきちんと維持するためには、防衛能力を持っているかということも、非常に大きなポイントになると考えています。

■立木 ボランティアセンターには、いろんな問題が起こります。苦情も寄せられますし、あるいはメディアの対応に忙殺されますから、それを一人のリーダーで全部ができるわけではありません。経営部門というのは、実際の会社の経営と同じくらい大変です。

災害時の要援護者への対応

■立木 次に災害時の要援護者の問題です。この方々をどうするのかということは、社協の本来の業務としても大切なことです。

■芝田 被災地の死傷者を含む被災状況等のデータでは、やはり障害者、一人暮らし老人や病弱者、子ども達、妊婦などへの被害が非常に大きいです。社協としては、「この人々に対しての避難対策マニュアルをどうしても作りたい」と努力している最中です。この度、府災害ボランティアセンターを常設組織としていくことに連動する重要な事業としてこの課題を位置付けたいと考えています。とりわけ、これらの人々に、どのような情報をどのように伝達・周知す

るのかということが非常に重要な課題だろうと思っています。

■立木 災害時の要援護者の問題は大変重要で、まさに社協の根幹に関わることです。しかし、今、発言された社協の取り組みの中で、決定的に欠けている視点、それは、その地域に関する危険度の問題です。例えば、花折断層が動いた時に「お宅のお住まいがこの辺りであれば、震度がどれくらいになって、この辺りの家で火災がどの程度起こるのか」といった情報は、全部、防災部局の担当になります。ところが防災部局では、地域の要援護者の方々に関する情報は、年一回、消防が昼間に回って押さえているだけです。それに対して、福祉関係では、要介護度の高い方についてのきめ細かい豊富な情報を持っています。その情報と、例えば「どの地域が、大雨が降った時に土砂災害の怖れがあるのか、河川氾濫の怖れがあるのか」という情報を重ねて、防災・福祉部門で共有化していくことが大変大事なことです。

■吉村 もう一つは、発想の転換だと思えます。例えば介護支援専門員の方々は、日頃から要援護者、特に介護を求められる方々の所を回っておられるわけですから、ケアプランの中に、災害時のケアプランというのも書いてもらえば良いのです。現行制度では難しいかも知れませんが、日頃から要援護者に関する情報を持っている多様な組織が、発想を転換して災害に関しての視野と知識・情報も持っていたくことが重要なことだと考えております。

■中川 外側から救援・支援に行くというのも大事な視点だとは思いますが、一方では、要援護者の方々の中でも、普段から付

き合いない人ほどよりひどい目に遭うということがこれまでの経験で明らかであります。要するにそのような人達は逆に、素直にSOSが出せません。そのような人達を、どのように普段からSOSを出しやすくするようにするか、SOSを出せる力を持たせることです。「あなたが当事者ですよ」「あなたから声を出さないと、周りの人々も大変な状況になるですよ」という方向に、どのようにして意識を向けさせるかということも大事なことだと思います。

■芝田 障害者をはじめとする様々なハンディのある方々が、「自分たちの生活を高め、自分たちの自立をどのように進めていくか」という課題に対処するためには、当事者組織をどのように育成していくのかということが日常的な社協活動にとって非常に重要なことです。これに加えて、ひとたび災害が起こった時には、これらの人々が一般市民以上の困難状態・要配慮状態に陥ることを踏まえて、これらハンディのある人々に対しての特別な支援課題や救援対策を予め明確にし、つくりあげておくことを推進しなければなりません。

■立木 京都府下の市町村社協のいくつかが介護保険事業者となつていますので、実際に介護支援専門員がリアルタイムで要介護度の高い方についての情報をお持ちになっています。介護保険の保険者は市町村です。市町村の特約として、まず、そのお宅の災害危険度の情報を顔の見える関係である介護支援専門員から当事者に伝えていただき、「こういう状態の人々が、大変危険な場所に住んでいる」という状況認識を、共有化するような仕組みを作っていけるはず。それが前もってできる支援だと思

います。

一方、介護保険制度が始まって最初の大きな災害は、広島県で起こった芸予地震でした。それ以後も幾つかの大きな災害が続きました。どの災害でも、災害時要援護者の対応で、現場の介護保険関係者が知らない施策があります。それは、例えば緊急入所です。昨年の七月からの様々な災害の被災地で、自治体の担当者の方々にインタビューしましたが、市町村の介護保険担当者さえ知らなかったのです。

京都府社協が、力を入れていかなければならないことの一つは、介護保険事業者である市町村社協が介護保険事業を災害時でも継続させることです。民間はともかくすばやく事業を再開しています。介護保険サービスというのは民営化されていますから、たくさん競争の中にさらされているわけです。そこで、もし一カ月もサービスを提供しなかったら何が起こるかと言うと、利用者はサービス提供者を代えることができます。そういう経営的な視点から、社協は災害時の要援護者の問題については、是非、本来の業務についても頑張りたいと思いたいと思います。

■芝田 ありがとうございます。まさに、福祉・保健・医療サービスを一日も欠かさずに、継続をさせるといことが基本だと思えます。

■立木 というようなお言葉をいただいて、終了の時間となってしまいました。非常に実りが多く、そして、深みのある議論をしていただきました。皆様方に、是非、拍手をもってお礼にさせていただきますと思います。

平成18年1月1日新福知山市社会福祉協議会が誕生 一市三町社会福祉協議会の合併調印式が挙行される



(写 真) 左から 夜久野町社協 岡本岩雄会長・福知山市社協 浅尾勝次会長・京都府社協 大槻明司常務理事・三和町社協 吉見國藏会長・大江町社協 河田敦巳会長

四月二十一日(木)、福知山市総合福祉会館において福知山市・三和町・夜久野町・大江町社会福祉協議会の合併調印式が行われました。式では、最初に一市三町社協合併協議会幹事長(福知山市社協 中後 郎事務局長)より平成十五年十二月から本年三月までの協議経過報告があり、次いで、合併協定書・合併契約書への調印(一市三町社協会長による署名・捺印)が行われました。引き続き、立会人(一市三町社協合併協議会委員代表として一市三町社協副会長各一名)の署名が行われました。調印後、主催者を代表して一市三町社協合併協議会会長(福知山市社協 浅尾勝次会長)の式辞、来賓祝辞(京都府知事・福知山市市長・天田地方町村会会長・京都府社協会長)があり、最後に一市三町社協合併協議会副会長(三和町社協 吉見國藏会長)の閉会の挨拶で、調印式は滞りなく終了しました。

平成十八年一月一日より、府内三番目の合併社協として新福知山市社会福祉協議会が誕生します。

京都府社会福祉協議会 新職員紹介

京都府福祉人材・研修センター
人材・施設支援課 雇用推進担当課長

杉田 伊知郎



四月一日付けで人材・施設支援課にお世話になることになりました。

現在、我が国ではフリーターの増加が問題となっております。内閣府の調査では、十五歳〜三十四歳のフリーター数が平成十三年には四一七万人と、一〇年間で二倍強に増えたとの新聞報道がなされております。フリーターの多くが正社員になることを望みながら、それがかなえられない現実があり、その数が増加の一途をたどっているというところでございます。雇用対策法第一条には、「国が、雇用に関し(略)必要な施策を総合的に講ずることにより、(略)労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、国民経済の均衡ある

発展と完全雇用を目指すことを目的とする。」と規定されております。

フリーターをはじめとする職業の不安定状態が少しでも改善され、安定雇用につながる職業紹介がより多くできることを祈念し、微力ながら頑張りたいと思っております。事業所の方をはじめ、多くの方々にお世話になると思いますが、どうぞよろしくお願ひいたします。

きょうと高齢者・障害者生活支援センター 主事

麻生 いづみ



四月一日付けで、きょうと高齢者・障害者生活支援センターでお世話になることになりました。京都府社会福祉協議会の中長期計画にある「府民主体の福祉コミュニティづくりを通じて、個人の尊厳とノーマライゼーション理念の息づく社会の実現をめざす」という基本目標を、私自身が十分に理解し、その役割を担っていきたくと思っています。皆様方のご指導・ご鞭撻を賜りながら業務に取り組んでいきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

地域福祉権利擁護事業の成果と課題

判断能力に不安のある方への生活支援

平成十六年度の実施状況

地域福祉権利擁護事業は、認知症や知的障害、精神障害などにより判断能力に不安のある方が、福祉サービスを利用する際の手続きを援助したり、それにもなう日常的な金銭管理を援助したりする事業です。

平成十六年度から基幹的社協の体制で事業が設けられ、五つの基幹的社協の体制で事業が

展開されました。十六年度末の利用者の状況は、延利用者数（京都市社協移管分は除く）が百八十二名、実利用者は百二十八名となりました。障害別の内訳では、延べ利用者のうち認知症の方が百二十二名、知的障害の方が三十三名、精神障害の方が二十五名、その他の方が五名となっています。

利用者の生活のしづみや

利用者の特徴としては、判断能力に不安があることに加えて、利用者の七割が一人暮らしであること、家族と同居していても援助が得にくい世帯であること、経済的に余裕のない生活であることなどが挙げられます。

生活課題では、通帳を紛失する、計画的にお金が使えない、家族から経済的な侵害を受けているなどがあります。

事業の成果と社協の役割

この事業による支援を通して、あらたな人とのつながりができた、福祉サービスの利用料や医療費の支払いが滞らなくなった、第三者による金銭の搾取を事前に防ぐことができた、少しずつでも貯蓄できるようになったなどの成果がみられ、安心で安全な暮らしの実現に役割を果たしています。

また、利用者が社会的に孤立しやすいつとから、社協が利用者の生活を支援すると

ともに、地域のつながりや支えあいをつくる地域福祉活動を進めていく意義はますます大きくなっています。

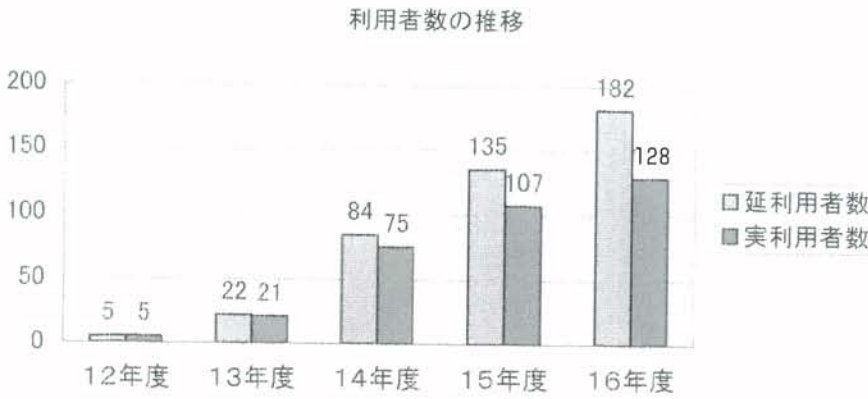
今後の課題

事業の課題としては、利用料が高いことや生活支援員の報酬が十分でなく確保がむずかしいこと、また利用者の抱える課題が複雑化していて契約に至るまでの専門員や市町村社協担当者の調整がむずかしくなってきたことなどが挙げられます。

今後より利用しやすい制度にする上でも、利用料の減免や生活支援員の活動の支援な

ど、制度充実のための取り組みを進める必要があります。

また、利用者の死亡や施設入所等による解約も増加傾向にあり、特に利用者死亡後の相続人との関係をめぐって、基幹的社協専門員や市町村社協担当者が慎重な対応を求められる場面が多くなっています。こうした点からも、事業実施体制のより一層の充実が必要であるとともに、市町村行政をはじめとする関係機関との連携や弁護士等による法的なバックアップ体制の強化も求められます。



きばってます!

～市町村社会福祉協議会の活動紹介～



職連協 「社協職員が集い」 参加者募集

京都市市町村社協職員連絡協議会（職連協）は、府内の市町村社協職員の資質向上と会員相互の親睦を行うことを目的に昭和47年に結成されました。現在、会員数は331名となり、社協内の事務局担当職員だけでなく、介護保険等の事業関係の職員も会員になっています。

職連協の活動を通じて、エリアを越えて互いに学ぶことはもちろんのこと、社協職員同士のネットワークをつくるためにも大いに交流していきたいと考えています。

その一環として「社協職員が集い」を開催します。

レクリエーション等を通じて、市町村の社会福祉協議会職員の交流を深め、ネットワークづくりを目的としています。日頃は馴染みの薄い他市町村社協の職員との交流を行うことで、様々な知識や情報交換をし、市町村の垣根を越えた活動が行いやすくなるのではないのでしょうか。府内各社協からの多数の参加をお待ちしております。

- 日時：平成17年6月25日（土曜日）11時～15時30分
- 場所：上林山荘（綾部市）
- 参加費：1,000円
- その他：雨天決行。詳細につきましては、各市町村社協に送付しております案内チラシを参考ご覧ください。

運営適正化委員会たより

■平成十六年度苦情相談・受付状況について

平成十三年一月に京都府社協福祉サービス運営適正化委員会が設置され、四年が経過しました。十六年度に当委員会に寄せられた苦情申出・問合せ件数は百二十二件です。年々増加の傾向にあり、普及・定着が図られつつあります。(十五年度実績一〇八件)

苦情相談・問い合わせの受付については、多くが電話によるものです。うち三割強が匿名で、まだまだ苦情が出しやすい環境とは言いがたい状況です。

苦情相談の内訳を種別ごとに見ると、障害関係三十件、次いで高齢関係二十九件となっています。対応状況としては、相談助言によるものが六十九・二%となっています。

内容別に見ると、サービス内容に対する苦情が圧倒的に多く、とりわけ職員の接遇に対するものが七十八件中四十五件(五十七・七%)を占めています。

また、十六年度は、一八〇四事業所に対して福祉サービス苦情解決事業体制整備状況に関するアンケート調査を行い、九百九十九事業所から回答がありました。(有効回答率五十五・三%)

苦情受付体制は、アンケート回答事業所のうち約八割が整備されている一方で第三者委員の設置率は約五割強に留まっています。

今後は、さらに苦情の言いやすい環境作りを努めるとともに、第三者委員の設置率の向上が課題です。

苦情相談・問い合わせ受付件数 122件

	相談方法					合計	
	電話	来所	FAX	手紙	メール		
苦情相談	福祉サービスに関する事項	60	8	1	2	2	73
	福祉サービス以外の事項	4	0	0	0	1	5
委員会業務等に関する事項		22	6	0	0	0	28
連絡・調整事項・その他		15	1	0	0	0	16
合計		101	15	1	2	3	122

「苦情相談」対応状況等 78件

	件数	対象種別				対応状況						
		高齢関係	障害関係	児童関係	その他	相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見要望
福祉サービスに関する事項	69	27	29	11	2	51	2	0	0	6	10	0
福祉サービス以外の事項	9	2	1	0	6	3	2	0	0	3	1	0
	78	29	30	11	8	54	4	0	0	9	11	0

苦情相談78件の種別毎、内容区分

	高齢関係	障害関係	児童関係	その他	合計
サービス内容(職員の接遇)	18	19	5	3	45
サービス内容(サービスの質や量)	3	5	2	2	12
利用料	1	2	0	0	3
説明・情報提供	2	1	0	1	4
被害・損害	2	1	0	0	3
権利侵害	1	0	4	0	5
その他	2	2	0	2	6
合計	29	30	11	8	78

「京都の福祉」へのご意見、感想、とりあげてほしいテーマなどお寄せください。

京都府社会福祉協議会

TEL: 075-252-6291

FAX: 075-252-6310

URL <http://www.kyoshakyo.or.jp>

(注. 従来のメールアドレスは、コンピュータウイルス対策のため廃止しました。本会へのご意見等は、上記URLの「お問合せフォーム」を通じてお寄せください。)