

# 京都シェアセ運ぶ情報誌の 福祉

557  
2016年  
10月

Contents

- 苦情解決への取組みと  
新たな体制整備の課題
- 第70回赤い羽根共同募金運動  
ひとつなぎ  
夢中！熱中！ふくしびと



もえぐさ

▼厚生労働省は、二ッポ  
ン一億総活躍プランに

盛り込まれた「地域共生社会」実現のため「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部を立ち上げた▼具体的には、地域包括ケアシステムを深化させ、「他人事」になりがちな地域づくりを地域住民が「我が事」として主体的に取り組んでいく仕組みを作っていくとともに、市町村は、地域づくりの取組みの支援と公的な福祉サービスへのつなぎを含めた「丸ごと」の総合相談体制を整備する。更には高齢者・障害者・子どもといった対象者ごとの「縦割り」の公的サービスも「丸ごと」へと変換していくため、サービスや専門人材の養成課程の改革を進めていく。そして、「地域共生社会」の実現を今後の福祉改革の基本コンセプトに位置付け、介護保険法の次の法改正・報酬改定や生活困窮者支援制度の見直しに向けて幅広く検討を行うとしている▼現在の地域包括ケアシステムは高齢者を地域で支えるシステムであるが、高齢者が住みやすいということは障害者も子どもも含め誰もが住みやすいまちづくりであり、社協や地域ではこれまでからそうした視点で取り組んできており当然の方向性だと考える▼問題は、地域で「我が事」として支援する担い手の確保やニーズと支援をつなぐ地域のリーダーの養成。「丸ごと」になることで個別のサービスが低下しないかという心配もある。更には国の本気度。「我が事・丸ごと」は塩崎大臣の強い思いもあつてのネーミングと聞くと、本当に縦割りが改善できるのか▼今後、福祉サービスの仕組みが大きく変わることも予想されるため、福祉関係者は「我が事」として国のこれからの動きに注視していきたい。(TM)

# 苦情解決への取組みと

～福祉サービスの質向上をめざして～

## 新たな体制整備の課題

福祉サービスの利用者等からの苦情相談は、ここ数年の傾向でみると明らかに増えていきます。今回は、京都府福祉サービス運営適正化委員会(以下、「委員会」と略)に寄せられた27年度の苦情相談の現状を振り返り、今後の苦情解決に向けた諸課題について考えてみます。



### 27年度の「苦情」の現状と特徴

障害分野の苦情が  
もつとも多い

過去3年間の苦情件数の推移は、(図1)が示すように、明らかに増加傾向となっています。また、(図2)をみると、障害分野からの苦情が群を抜いて高くなっており、全体の68・8%を占めるに至っています。その次が高齢分野で15・5%となっています。こうした傾向は全国的にも同様で、やはり障害分野が高齢分野を大きく上回っているのが特徴です。

苦情の約7割は  
「職員の接遇」に対する不満

苦情内容を見てみると、「職員の接遇(言動・態度)」が最も多く、全体の約7割近くを占めています(図3)。「言葉使いが乱暴」、「つつけんどんな態度」、「いい加減にあしらわれた」など人権や尊厳を軽視されたことに対する不満が苦情となって現れてきています。次に多いのが「サービスの質や量」(10・8%)です。「きちんと掃除をしてくれない」、「配慮あるサービスができていない」、「ケアマネジャーの仕事をしなない」、「送迎を忘れる」などがほとんどが未然に防げる苦情であり、基本的にあっ

てはならない苦情です。こうした声を提供事業者は重みをもって受け止める必要があります。

「苦情」のもと  
「説明不足」や「情報提供不足」、  
「コミュニケーション不足」

苦情で最も多い「職員の接遇」について分析的にみてみると、「サービスの質や量」あるいは「説明不足や情報提供不足」が起因していることに気づきます。利用者・家族から説明を求められた時の「職員の対応のまずさ」が職員への苦情となって現れるケースは少なくありません。こうした点も、契約時に重要事項の説明やサービスの範囲(限度など)きちんと説明していれば、ある程度回避される問題です。さらに、利用者・家族との信頼関係が築かれていない、「コミュニケーションが十分とれていない」ことが、より複雑な苦情に転化することも稀ではありません。

福祉行政や相談機関等への  
苦情も目立つ

最近の苦情の特徴として、地域生活支援センターや福祉行政職員への苦情も目立って増えてきています。苦情申出人が不信を抱くような言動、対応も見受けられます。

### 苦情解決体制の整備は重要

利用者・家族等に  
誠実に向き合ってこそ

委員会に寄せられた苦情のほとんどは事務局の「相談・助言」で解決するケースです。言い換えれば、それぞれの事業所において苦情を受け止める体制(苦情受付担当者確保と対応力、第三者委員の設置と役割発揮など)が整備され、機能していれば、事業所段階で解決できることを示しています。利用者・家族からの苦情に誠実に向き合えば、事業所への信頼も高まり、サービスの質の向上にも繋がっていきます。

第三者委員の役割と発揮が  
今後の課題

重視したいのは、中立・公正の立場で利用者から苦情相談を受ける「第三者委員」(\*注)の設置と役割の発揮で

す。今後は第三者委員の活躍が大いに期待されます。これは小規模事業所でも同じです。今度の社会福祉法改正に合わせて、第三者委員のあり方を再検討する必要があります。

苦情解決の第一義的な責任は  
サービス提供事業者にある

委員会に寄せられる苦情の中で、インターネットなどで調べて苦情を申し出るケースは少なくありません。そのこと自体に問題はありませんが、「どこに申し出たらいいのかからない」、「以前に申し出たが取り合ってくれなかったな

この機関で受け止め、役割と権限を生かした対応が求められます。

気になる点は、行政機関が苦情窓口として受け止めるべき苦情でも、「まずは運営適正化委員会」で相談を」と委員会を紹介し、結果として「たらい回し」になってしまいうケースも出てきていることです。

また、事業所職員から利用者虐待の内部告発も増えてきています。そのほとんどは匿名であるためその実態を明らかにすることが困難となります。こうしたケースも行政機関(虐待防止センター等)と連携しての対応が重要です。

どの声を聞くと、苦情解決システムがない、あるいは機能していない、または、利用者に苦情解決システムが周知されていないということが考えられます。苦情解決は、第一義的にはサービス提供事業者が責任をもって対応・解決すべき(社会福祉法82条)問題です。そのためにも、気軽に苦情(要望)が言える雰囲気づくりに努めることも事業所の大切な役割と言えます。

委員会は、これらの現状と課題を踏まえ、今後も利用者等からの苦情解決を図りながら、サービス提供事業者の苦情解決体制整備のための支援を行っていきます。(委員会事務局)

(\*注)今回の社会福祉法の改正により経営組織のガバナンス強化の観点から評議員会の位置づけが強化され、任意設置の諮問機関から運営に係る重要事項の「議決機関」として必置になりました。従って、評議員は理事と同様に「当事者」という立場になりますので、第三者委員の適格要件に抵触する「こと」になります。現に評議員を「第三者委員」として選任している事業所は、順次変更していくことが求められます。

図1 年度別・種別ごとの苦情件数の推移

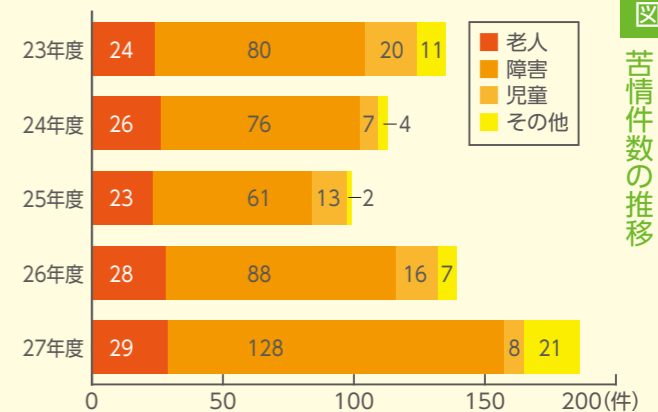


図2 H27年度種別ごとの「苦情相談」件数

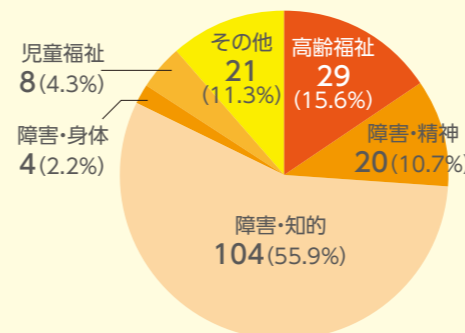
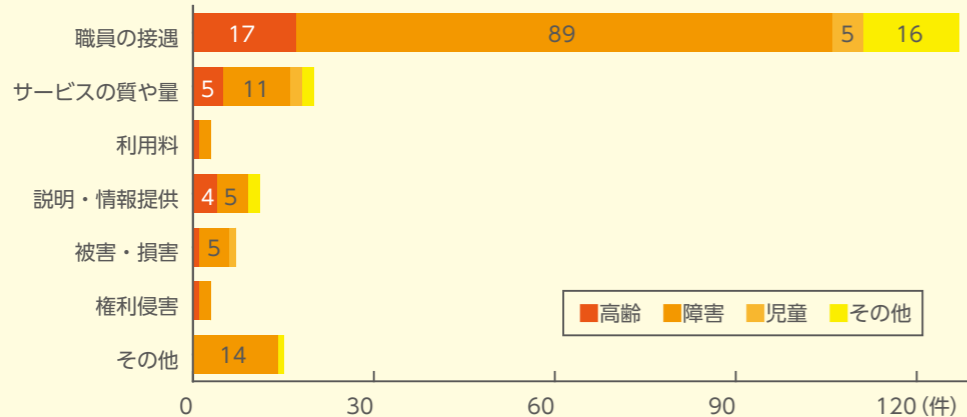


図3 H27年度の苦情の内容



# 第70回 赤い羽根共同募金運動

10月1日～3月31日 (テーマ型募金 1月～3月まで)

あなたの募金は、あなたの地域の福祉事業に活かされています。



平成28年度ポスター

京都府上京区 西陣和楽園

ありがとうメッセージ **スチームコンベクション オープンレンジ購入**

共同募金助成により、スチームコンベクションオープンレンジが大きく、また、火力も強くなった為、今まで2～3回と小分けに焼いていた魚料理が一度に焼け、時間短縮になりました。予熱も早く、用途切替えも早いので作業がしやすいです。給食で出来ることが格段に増え、レパートリーも広がりました。子ども達も、美味しい給食に笑顔いっぱいです。ありがとうございました!!

**災害時にも役立つ共同募金**

共同募金の災害準備金は、災害発生時、被災地災害ボランティアセンターの活動に役立てられています。また、平常時においても市町村の常設型災害ボランティアセンターの立ち上げや運営・研修会開催・活動用資機材購入にも助成し、「いざ」という時の活動等の支援にも使われています。

**災害準備金を熊本地震に拠出**

平成28年4月に起こった熊本地震では、全国の共同募金で総額2億6,100万円の支援を行いました。そのうち、京都府からは508万円拠出し、現地災害ボランティアセンターの活動を支援しています。

**グッズ募金**

それぞれ表示の金額以上の募金をいただいた方に進呈しております。

▲オリジナルクオカード (額面500円) 1,000円以上

▲バッジ1個 1,000円以上

▲京都サンガF.C. × 赤い羽根 コラボ募金バッジ 200円以上

今年もあります! コラボバリエティ「初音ミク」&「妖怪ウォッチ」

数量限定 事務局やイベント会場等で一定額以上募金して下さった方に進呈しております。事務局までお問合せ下さい。

**妖怪ウォッチグッズ** クリアファイル・鉛筆等

**初音ミク クリアファイル** デザインは全部で4種類!

今年は 5バッジが新登場!

こちらは 京都府限定配布

## 赤い羽根共同募金にご協力お願いいたします



おかげさまで70周年

赤い羽根共同募金は、昭和22(1947)年に第1回目の共同募金運動が行われて以来、みなさまの善意に支えられ、おかげさまで70回目を迎えました。戦後の社会福祉事業の復興に貢献した国民的運動は、現在では、地域福祉の推進を目的とし、みなさまの身近な場所での福祉活動を支援しています。赤い羽根は、これからも世の中のニュースで取り上げられない小さなことにも心を配って活動していきます。第70回目の共同募金運動をどうぞよろしくお願い致します。

昨年度 (平成27年度)は	<b>347,892,277円</b>	内訳	一般募金 253,559,367円
			地域歳末たすけあい 85,195,334円
			NHK歳末たすけあい 9,137,576円

平成27年度 京都府の配分額 **362,192,840円**はこのように使われています。  
(災害等準備金取崩・過年度配分金戻入額 14,300,563円を含む)

**じぶんのまちの福祉活動のために**

- 高齢者福祉活動のために **74,158,322円**
- 児童・青少年福祉活動のために **17,860,879円**
- 課題のある人々を支える活動のために **18,099,737円**
- 障がいのある方の福祉活動のために **28,703,718円**
- 住民全般の福祉活動のために **96,285,244円**
- 市・区・町・村共同募金会の活動費 **23,924,177円**

**京都府全体の福祉活動のために**

広域福祉活動・災害準備のために **103,160,763円**

助成例 お住まいの地域で、共同募金が活かされています。

福祉教育の推進や地域ボランティア活動支援 (宮津市)

長岡京市立長岡第五小学校福祉図書購入 (長岡京市)

寄付金の使いみちをご覧ください

赤い羽根データベース「はねっと」 <http://hanett.akaihane.or.jp>

共同募金についての詳細は、京都府共同募金会ホームページ <http://www.akaihane-kyoto.or.jp> 是非アクセスしてみてください。

# 夢中! 熱中! ふくしびと

だから続けたい この仕事

福祉の現場で働く人たちの熱い思い・メッセージを伝えるコーナーです。京都府内で「熱い福祉」を「夢中」で実践している方々にスポットをあてて、元気や楽しさ、やりがいを「生」の声でお届けします。

**仙田 晴樹さん せんだ はるき**  
 施設名 社会福祉法人 舞鶴双葉寮  
 〒625-0060 京都府舞鶴市桃山町7-5  
 HP/URL: ただ今作成中  
 TEL.0773-62-0122 FAX.0773-66-2750  
 職種: 児童指導員 経験年数: 4年  
 ★好きな言葉: 常に周りのことを考える  
 ★夢中になっている事: 子どもたちを笑わせること。



## 子どもたちに「自分に自信が持てる」経験をたくさんつくること それが、私たち職員の仕事だと思っています

私は学生時代に人と接する仕事  
 したい、と思うようになり社会  
 福祉分野の大学に入学しました。  
 その時に、縁があり障害者福祉の  
 事業所でアルバイトをしたことが  
 この分野で仕事をしようと思った  
 きっかけです。

そして平成24年に、社会福祉法  
 人舞鶴双葉寮の児童養護施設舞鶴  
 双葉寮に指導員として入職しまし  
 ました。

舞鶴双葉寮の没革は、終戦孤児  
 の収容が始まりだと聞いています。  
 その他に、放課後児童健全育成事  
 業、デイサービスなどを事業とし  
 て行っています。

最近の傾向として、家庭に様々  
 な事情を抱えて入所してくる児童  
 が多いです。そのためなのか人と  
 人との適度な距離感の持ち方や、  
 愛情の意味がよく分からない児童  
 が目立つよう感じます。そこで  
 施設での生活や社会経験を通して、  
 本来の適度な距離感の持ち方を習  
 得したり、コミュニケーションを  
 学んだりすることが必要です。も  
 ちろんこれらのことは、施設で生  
 活すれば自然に身につくものでは  
 ありません。最も大切なことは、  
 日々の生活を通して、生まれてき  
 て良かった、自分は誰かに必要と  
 されているんだ、などのいわゆる  
 自己肯定感を持ち、自分に自信を

持てる経験ができることです。そ  
 のための環境を整えていくことこ  
 そが我々児童養護施設で働く職員  
 の職務なのではないか、と思いな  
 がら日々働いています。

児童が健全に育つためには、文  
 字通り日々一緒に笑ひ、泣き、悩  
 むことを繰り返します。特に舞鶴  
 双葉寮は思いやりの心を持てる  
 人間になることが大切だと考えて  
 おり、「ありがとう」の言葉が自然  
 と出る児童に育つことを目標にし  
 ながら、職員がその背中を見せる  
 ことで、自然に思いやりの気持ち  
 が育つように支援、指導していま  
 す。



# つひに なまぎと

5 日常の暮らしの中にあるつながりを見  
 つけ結びなおす「絆ネット」の取り組み  
 をエピソードを通してつづります。

町には子どもたちの声があふれ、お  
 互いの精神でみんなが助け合  
 い、支え合っていて暮らしてい  
 る。そんな光景は遠い昔になっ  
 てしまいました。都会の出来事だ  
 た孤独死。与謝野町でも一人暮  
 らしのお年寄りが誰にも気づか  
 れずに亡くなっていったケースが  
 増えています。このような町の背  
 景もあり、絆ネット事業に取り  
 組むことになりました。まずは住  
 民が求める見守りの形を探るべ  
 く住民アンケートを実施。アン  
 ケートでは、一人暮らし高齢者  
 のほとんどが「自身の身を守るた  
 めに情報提供は必要」と認識して  
 いることや「昔はもっと近所との関  
 係が深かった。今は挨拶程度だ」と  
 回答する方も沢山あり、必要と  
 感じながらも地域での支え合い  
 が難しい現状が見えました。私  
 たちは住民の思いや声を踏まえ、  
 今回の与謝野町に必要な見守りの

## 与謝野町らしい「絆ネット」づくりを 住民や事業者とともに考えながら一歩ずつ...

形をどう展開していくか話し合  
 いを重ね、見守り通報システム  
 づくりを行うことになりました。  
 ネットワークを組むにあたり、地  
 域内での見守りよりもより、生活  
 の中で関わることの多い地域外  
 の商店、銀行、新聞店等となが  
 ることでより重層的で目線を変  
 えた見守りが出来るのではない  
 かと、職員が一軒一軒説明に回  
 りました。果たして理解が得られ  
 不安でしたが、新聞店では「配  
 達先の様子がいとも違うなと、感  
 じることは何度もあり、警察に言  
 うほどでもないし、気になるけど  
 ……」という声もなかった。社協が  
 取り組んでくれるなら安心。何か  
 あれば連絡しますねという声を  
 いただき、勇気づけられました。  
 7月の訪問から2ヶ月、サロ  
 ン利用者、新聞店、給食ボラン  
 ティアなどから8件の通報があ  
 り、少しずつですが啓発活動が  
 実を結びつつあることを実感し  
 ています。

絆ネット事業は、ネットワー  
 クの構築が終着点ではなく通過  
 点です。ネットワークを構築し  
 たその先にある、地域の皆で互  
 いに支えあえる住民同士の絆づ  
 くりが私たちの目的です。その  
 取り組みの重みを日々感じなが  
 ら実践しています。

(与謝野町社協 浅井道子)

平成28年度 社会福祉施設 総合損害補償 **しせつの損害補償** インターネットで保険料試算できます

ふくしの保険 検索

老人福祉施設、障害者支援施設、児童福祉施設の **事故・紛争円満解決のために!**

プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

補償金額		賠償期間 1年	
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	
賠償事故	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
被害者対応費用(1名につき)	死亡 10万円	死亡 10万円	
	後遺障害 0.3-10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	後遺障害 0.3-10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	
傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5-7万円 通院時 1-3.5万円	

◆28年度新設 使用者賠償責任補償(プラン3-①オプション)  
 社会福祉法人役員賠償責任補償(プラン4)

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会** 取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〈引受幹事 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第三課 保険会社〉 TEL: 03(3593)6824 受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
 TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763

スケールメリットを活かした 充実した補償と 割安な保険料 です。

プラン2 施設利用者の補償  
 プラン3 施設職員の補償  
 プラン4 社会福祉法人役員補償

## 京都府社会福祉協議会 からのお知らせ

### 案内

#### 社会福祉士受験対策セミナー ラストスパート

- 日時 11月12日(土)・13日(日)  
各日とも10:00～16:30
- 会場 花園大学 自適館3階  
(JR円町駅徒歩8分)
- 受講料 14,000円
- 指導講師 伊東利洋氏  
(有)いとう総研 取締役
- 使用テキスト 「見て覚える!社会福祉士国試ナビ2017」  
ホームページからお申込みいただけます。  
<http://www.kyoshakyo.or.jp/>  
※詳しくは、下記までお問い合わせください。

#### 【問い合わせ先】

京都府福祉人材・研修センター研修課  
TEL.075-252-6296

#### コーチングを活かした アンガーマネジメント ステップアップ編

- 日時 12月15日(木)10:30～16:00
- 会場 京都テルサ 東館2階  
セミナー室

- 受講料 会員7,160円  
非会員10,160円
- 指導講師 アンガーマネジメントトレーニングプロフェッショナル (株) ナース  
ハート取締役 井上泰世氏  
ホームページからお申込みいただけます。  
<http://www.kyoshakyo.or.jp/>  
※詳しくは、下記までお問い合わせください。

#### 【問い合わせ先】

京都府福祉人材・研修センター研修課  
TEL.075-252-6296

#### 福祉職場の見学ツアーを行います!

福祉の職場ってどんなところ?百聞は一見にしかずです。ぜひご参加ください!

- 日時 11月18日(金)、19日(土)  
10:00～16:00  
(参加はいずれか1日)
- 見学先 府内の福祉施設・事業所  
2カ所×6コース(予定)
- 定員 各コース15名(上限)
- 参加費 無料(集合場所までの交通費は実費負担) ※昼食付

#### 【問い合わせ先】

京都府福祉人材・研修センター  
福祉人材課  
TEL.075-252-6297

#### 就職面接会を開催します!

介護や保育の仕事をしたい方、就職のチャンスです。ぜひご参加ください!

- ①介護・福祉職場 就職面接会
  - 日時 11月4日(金)14:00～18:00
  - 会場 ハートピア京都  
(地下鉄「丸太町」駅下車)
  - 対象 福祉職場への就職を希望する一般・学生(来年3月卒業予定)の方
- ②保育園 就職面接会
  - 〈北部〉
    - 日時 11月9日(水)13:00～15:00
    - 会場 市民交流プラザふくちやま  
(JR「福知山」駅下車)
  - 〈南部〉
    - 日時 11月25日(金)13:00～16:00
    - 会場 文化パルク城陽  
(近鉄「寺田」駅下車)

対象は、いずれも保育園への就職を希望する一般・学生(来年3月卒業予定)の方

#### 【問い合わせ先】

京都府福祉人材・研修センター  
福祉人材課  
TEL.075-252-6297・6333

●本会へのご意見等は、下記URLの「お問合せフォーム」を通じてお寄せください。

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

京都府社協

検索



本紙は、共同募金の配分金によってつくりられています。

## TOPICS

### 共同募金運動70回記念 第65回京都府社会福祉大会を開催



9月2日(金)、京都府民総合交流プラザ(京都テルサ)において第65回(平成28年度)京都府社会福祉大会を開催しました。

当日は、京都府内(市内を含む)全域から

900名近い方々にご参加いただき大盛会となりました。

第一部は、表彰式典が行われ、永年にわたり社会福祉事業に貢献された民生児童委員、社会福祉施設、団体、社協の役職員の方々や、ボランティアとして活躍された方、また、多額のご寄付やご協力をいただいた方々が表彰状・感謝状をお受けになりました。知事表彰では182の個人・団体、府社協会長表彰・感謝は421の個人・団体、府共募会長表彰・感謝は999の個人・団体へ表彰状、感謝状が贈呈されました。

式典の最後には、公的な社会福祉制度の充実と住民参加による地域に根ざした支えあいのネットワーク構築に取り組むことを広く府民にアピールする旨の大会決議文が採択されました。

第二部は『「一人」が大切にされる地域であるために～共同募金運動70回を迎えて～』をテーマに、同志社大学社会学部社会福祉学科 教授 空閑浩人さんにご講演いただきました。また、実践事例として、長岡京市ひとり親家庭居場所実行委員会 佐竹幸子さん、亀岡市社協 熊谷真喜さん、宇治市社協 北岡克也さんにご報告をいただきました。

