

京都シェアを運ぶ情報誌の福祉

565
2017年
10月

Contents

- 福祉サービス苦情解決事業の現状と今後の推進について
- 第71回赤い羽根共同募金運動

わかプロジェクトシリーズ
夢中！熱中！ふくしびと



『漢書』食貨志には「酒は百薬の長」とあるが、お酒をうまくたしなむことで気持ちを解放したり、他人との会話もはずむことからストレス発散や、夏バテ解消、食欲の増進、健康にも良いとされている。しかし、度を過ぎてしまうと、翌日にも差し障りが出たり、せっかくの薬も効き目がないどころか醜態をさらすことになるから、お酒は悪い印象もある▼ソフトバンク工藤監督の選手時代に毎日酒に明け暮れて、「こんなことを続けていたら、あんた死ぬよ」と医者から宣告されたと書かれた日経新聞の記事を目にしたことがある。選手時代の監督はお酒が相当強かったらしく、最高勝率等のタイトルをとった4年目から夜のお誘いは絶えることがなく、2〜3年で体がぼろぼろになった▼26歳での結婚を転機に、妻が肝臓に良いとされる手料理をどっさりつくりに、睡眠を十分とることによりネオン街に繰り出すこともなくなった。その妻が監督と約束したことは「体を治す食事は私が頑張るから、あなたはトレーニング方法やプロ野球以外の人たちに会っていろいろなお話を学びなさい」人が真剣に変わろうとすると、その「思い」は通じるもので、ちよつどそのころに出会ったスポーツ医学・運動生理学に詳しい大学教授や医師らに、投球動作の前提や体の仕組み、体を進化させるためのトレーニングのあり方を学び、その後、30年近くプロの世界で生き抜いてこられたとのこと▼若いうちの失敗は大いに後の人生に役立つものと語られているのではないが、これからまたお酒のおいしい季節、皆さん方、程よい飲み方で未永いお付き合いをされてはいかがか。(C・S)

もえさ

『漢書』食貨志には「酒は百薬の長」とある

福祉サービス苦情解決事業の現状と今後の推進について

～サービスの質向上の推進と狭間を作らない対応を目指して～

今回は、京都府福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」）に寄せられた平成28年度の苦情や相談の実績と全国の実績【速報値】をお示ししながら、現在の苦情解決事業の特徴をお伝えします。そして、福祉サービス利用者の更なる権利擁護の実現を推進していくために、改めて運営適正化委員会の果たす役割などを知っていただく機会とします。

苦情解決制度と運営適正化委員会とは

福祉サービス苦情解決事業は、平成12年6月の社会福祉法改正によって、福祉サービス利用者の利益の保護が明確にされ、その具体的な制度の一つとして導入されました。そして、福祉サービスに関する苦情解決を行なう機関として、都道府県の社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなりました。

平成28年度実績について

●苦情の受付件数

平成28年度の京都府の新規苦情受付件数は、1,055件です（図1）。全国47都道府県中6番目の件数であり全国的にも多い実績となっています。但し、平成27年度より大幅に減少しています。これは寄せられた内容を精査して、本委員会としての苦情受付を再整理した

●サービス分野別件数

平成28年度の苦情（1,055件）のサービス分野別の内訳は、高齢者14件（1.3%）、障害者67件（6.3%）、児童9件（0.8%）、その他15件（1.4%）です。その他には社会福祉協議会や行政及び医療機関等が含まれています。ここでは障害者分野の割合が最も高くなっています（図4）。この傾向は京都府のみならず全国においても同様であり、寄せられる苦情の半数

●苦情以外の問合せ・相談の受付件数

昨年度の苦情以外の相談や問い合わせ件数は253件です（図3）。これは全国で最も多い実績件数となっています。この実績は福祉サービスの利用者や関係者に相談機関として周知されており、かつ一定の信頼関係が得られている結果だと考えられます。

ためです。

しかし、次に記載のとおり問い合わせや相談の受付は増加しており、運営適正化委員会での全体の受付件数は27年度より増加しています。

なお全国の運営適正化委員会に寄せられる苦情件数は増加傾向にあり、直近5年間で約1.5倍となっています（図2）。最も多い都道府県で778件、最も少ないところで0件と地域により開きがある実情となっています。

以上を占めるといった結果になっています（図5①②）。

●苦情申出人の属性

苦情申出人の属性としては、利用者62件（59%）、家族39件（37.1%）、代理人3件（2.9%）、隣人・友人1件（1%）となっており、ほとんどが利用者及び家族で占められています。全国的な傾向として平成22年度までは家族が最も高くなっていました。平成23年度以降は利用者からの申出割合が高くなってきており状況が変化してきています（図5③）。

●苦情の種類

苦情の種類は、職員の接遇40件（38%）、サービスの質や量36件（34.2%）がその大半を占めています。特に職員の接遇が一貫して最も多い状況が全国的にも続いています。

変化してきた苦情解決事業について

苦情解決事業は平成12年度の制度創設から既に20年近く経過してきていますが、質的な変化が生じてきています。既に記述している内容も含めて次の項目が挙げられます。

- ①利用者本人の申出が急増している。
- ②障害者分野からの苦情件数が急増し

ている。一方で高齢者分野が相対的に減少している。

- ③運営適正化委員会が取り扱う苦情の必須範囲（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）を超えた相談が増加している。（例：介護老人保健施設やサービス付き高齢者向け住宅、行政への苦情等）
- ④苦情内容が多様化・複雑化、かつ対応が長期化してきている。

これらは様々な社会福祉制度改革が進められてきたことにより、多様な事業主体の参入が進んできていることや福祉サービスの契約制度の定着が主な要因として考えられます。なかでも障害者分野では契約制度への移行と定着に伴い、利用者の権利意識が向上してきていることもあり件数が増加し続けてきていると思われる。

運営適正化委員会の相談窓口でも障害当事者からの申出の増加により、申出人からの主訴の確認等のため、その方の障害の特性に応じたコミュニケーション方法、また内容の工夫が以前より求められるようになってきています。そして申出人の意思決定支援や代弁的役割等といった援助的業務の色彩が濃くなっており、対応と解決に要する時間が増大してきている状況にあります。

運営適正化委員会として果たす役割

苦情は、福祉サービスの内容、説明、利用者との職員との関わり、施設環境など多岐にわたり、利用者から様々な形で表明されます。苦情として申出がある場合もあれば、日々の生活に関わる希望・要望や不満として現われる場合もあります。そのため社会福祉事業者は利用者等との信頼関係のもと、利用者等の様々な声をサービスのより良い改善意見として積極的に聞き入れていくことが今後必要だと考えています。

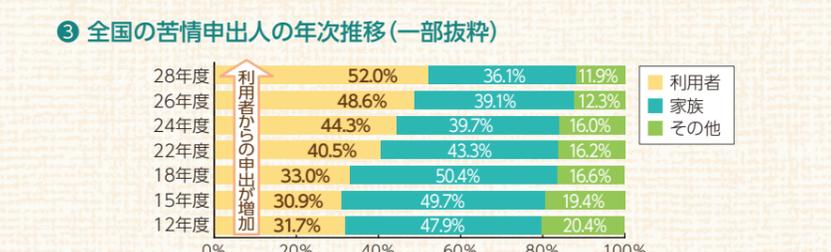
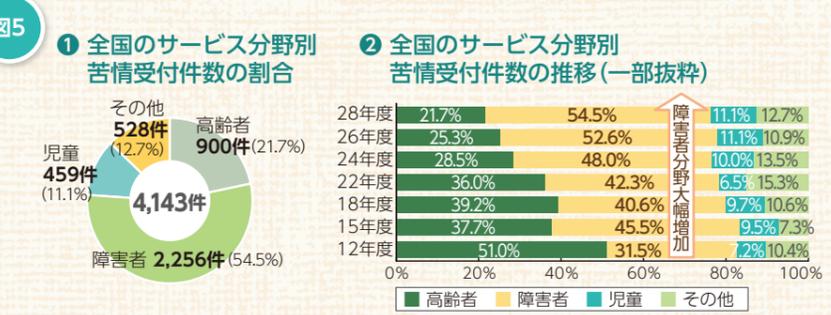
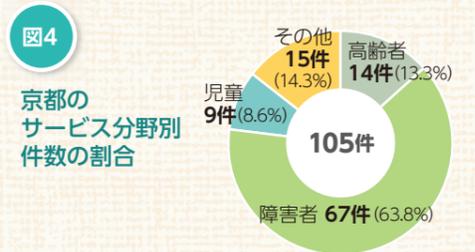
運営適正化委員会では苦情対応等研修会の実施と社会福祉事業所への巡回訪問指導事業等を行っています。巡回訪問指導事業では医療・福祉・法律の専門家である委員が事業所を訪問し、苦情解決体制整備への助言や研修を行い事業所への支援をしています。今後利用者からの苦情や相談に対しては代弁的役割を果たし、「福祉サービス利用の狭間」を作らないように柔軟な対応をしながら、社会福祉事業所の苦情解決事業における支援も更に推し進め、利用者の権利擁護を高めていくことを目指したいと考えています。

（京都府福祉サービス運営適正化委員会事務局）

平成29年3月に「福祉サービス苦情解決事業のためのハンドブック」を作成しました。

「苦情解決事業」の基本を整理し、事業に取り組むことの重要性や体制整備上の課題、留意点等を記載したハンドブックです。御希望の場合は直接来会いただくか、郵送にて請求してください。なお郵送を希望の場合は、返信用封筒（250円切手を貼った角2封筒）を同封のうえ、下記の運営適正化委員会宛お申込み願います。その他、運営適正化委員会でも配布しています。（ただし、冊数に限りがあります）

京都府福祉サービス運営適正化委員会
〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375番地
ハートピア京都5階 電話：075-252-2152 FAX：075-252-6310



第71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)

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29年度ポスター

ありがとう
メッセージ

京都市南区 吉祥院保育園
スチームコンベクションオーブンレンジ購入

共同募金の助成により、スチームコンベクションを更新いたしました。手作りケーキなど、短時間で一度にきれいに焼けると調理スタッフもとても喜んでいました。子どもたちは、毎日美味しい給食、おやつを食べることが出来、「これ、ぼくだいすき〜!」「おいしいな!」とお友達との話はずみ、たいへん喜んでいました。募金していただいた皆様、本当にありがとうございました。



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周年を迎えました。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えています。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71回目の共同募金運動をどうぞよろしくお願いいたします。

(京都府共同募金会 会長 小石原 範和)

グッズ募金



オリジナルフオカード
1,000円以上(額面500円)

京都市動物園とのコラボ企画レッサーパンダの「ジャスミン」を赤い羽根応援大使に任命



バッジ1個
1,000円以上

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。

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。

数量限定 「初音ミク」&「妖怪ウォッチ」

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。くわしくは、京都府共同募金会までお問合せください。



初音ミククリアファイル
デザインは全部で4種類!



平成28年度 京都府の配分額 **350,039,211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 17,389,882円を含む)

じぶんのまちの福祉活動のために **252,966,626円**

- 高齢者福祉活動のために **72,622,895円**
高齢者の生きがいづくり等の健康づくり活動への助成、サロン活動、見守り訪問活動、配食サービスなど
- 児童・青少年福祉活動のために **17,931,399円**
福祉教育事業、地域子育てサロンの開催、ひとり親世帯への支援、児童養護施設等の行事・催し支援など
- 課題のある人々を支える活動のために **15,116,677円**
ホームレス支援、ひきこもり・不登校児、居場所づくり等、"地域から孤立をなくす"活動への助成など
- 障がいのある方の福祉活動のために **25,863,006円**
障がい児・者福祉活動支援、地域交流事業、共同作業所の設備整備、障がい児施設等の行事・催し支援など
- 住民全般の福祉活動のために **98,424,583円**
住民福祉活動支援、地域福祉ボランティア育成事業、福祉相談事業、福祉情報・ボランティア情報発信事業など
- 市・区・町・村共同募金会の活動費 **23,008,066円**
募金啓発等活動費

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 **97,072,585円**

子ども食堂支援、障がい者施設の送迎車両、製菓機器等の整備、保育所の遊具、厨房機器の整備、災害ボランティアセンター資機材整備・研修費助成、災害等準備金積立、京都府社会福祉協議会・京都市社会福祉協議会、福祉団体の助成、京都府共同募金会の運営費など

平成28年度の京都府全体の募金額は **332,649,329円** でした。

募金額内訳
一般募金 241,511,594円
地域歳末たすけあい 84,020,588円
NHK歳末たすけあい 7,117,147円



赤い羽根応援大使 9月24日(於:京都市動物園) 赤い羽根応援大使任命式開催。レッサーパンダ ジャスミン 英名: Red Panda (レッドパンダ) 大使として任命されました。

皆様からいただいた募金のつかいみちをご覧ください。共同募金データベース ▶ はねっと 検索



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、元氣や楽しさ、やりがいを“生”の声でお届けします。

島崎 孝道さん しまさき たかみち

施設名 社会福祉法人 与謝野町社会福祉協議会
〒629-2311

京都府与謝郡与謝野町幾地908番地
HP / URL : http://www.kyoshakyo.or.jp/yosano/

TEL.0772-43-0294 FAX.0772-43-2294

職種：地域福祉権利擁護事業専門員
絆ネットコーディネーター

経験年数：2年

★好きな言葉：感謝の言葉

★夢中になっている事：週に何度か晩酌すること



“ともに考える”

以前から地元で人に寄り添う仕事に就きたいと考えていました。福祉について全くの素人で、「社協とは？」というところからのスタートでしたが、人と接することが好きで、人に寄り添う仕事なのでやってみようと思いました。

★仕事の内容とやりがいは？

地域福祉権利擁護事業ではお金や書類の管理、支払い、書類の手続きなどが困難な利用者の方に対して支援を行います。また、絆ネットワーク支援事業では、町内外の事業所や団体などに加盟していただいている見守りネットワークにより地域住民の方々が安心して暮らせるまちづくりを目指しています。やりがいをを感じる瞬間は感謝の言葉をもらった時です。地域福祉権利擁護事業ではさまざまな課題が出てきます。その課題を利用者の方や関係機関などと一緒に考え、解決に至った時に「ありがた」と言われると、こちらも嬉しくなります。また、絆ネットワーク支援事業では、加盟団体や地域住民の方から社協へ情報が寄せられます。それを関係機関に繋いだり、実際に情報提供先などに出向くこともあります。その後、なんらかの支援が入った時にお礼の言葉をいただけるのと大変嬉しく感じます。



★今後の目標(抱負)は？
さまざまに対応をする中で、「この対応が合っているのかな？もっと別の良い対応があったのではなにか？」と感じることがあります。今後さらに経験を積んで、先輩方の背中をみて学び、「この人が関わってくれてよかった」と思ってもらえるようになりたいです。

みんなが笑顔になる場所、 京都八勝館

01 ゆっか プロジェクト シリーズ

京都府内の社会福祉法人が種別を超えて協働し、地域の福祉課題に取り組む「ゆっかプロジェクト」。本記事では「参画法人」の紹介とあわせて、各地域の取り組みをご紹介します。

わっかがつなぐ居場所

いつからか「つながりの希薄化」という言葉をよく聞くようになりまし。SNS等の発展により離れた人々と気軽に交流できる手段が充実する一方、ご近所や地域社会との接点を持つことに不安を感じる人々が増えていきます。「わっかプロジェクト」では、つながりを通して人々が安心できる「居場所」や「仕組み」を創っていきたく考えています。

2 法人による協働

八幡市にある「社会福祉法人八幡福祉協会」では特別養護老人ホーム「京都八勝館」を運営しており、毎月1回、同市内の「社会福祉法人 秀孝会」と協力して子ども食堂を開催しています。毎回参加するベテラン職員に加え、若手の職員も月替わりで参加し、法人全体でこの取り組みに関わっています。

取り組みの様子

ここでは、遊ぶ・食べる・宿題をする・また遊ぶ...が、いつもの流れ。提供される食事はおかずからデザートまで丁寧に作り、身体に良くて美味しいものを食べて欲しい」という調理スタッフの思いが伝わってきます。食事中、子どもたちは学校での出来事や友達の話など、たくさんのお話を聞かせてくれます。食事がひと段落つく頃、ひと仕事終えた調理スタッフがおしゃべりの輪に入り、さりげなく「次は何食べたい？」と子どもたちからリクエストを聞き取ります。

安心のための配慮

また玄関付近には、職員全員の顔写真、名前、役職が貼り付けられた模造紙が掲示されており、子どもたちと一緒に見ながら「今日来てたのは、どのお兄さんかな？」と当てっこゲームをすることもあります。どんな人たちが働いているか一目で分かり、親しみを持ってもらうことで、安心してもらえる工夫のひとつです。

これからに向けて

八幡福祉協会も秀孝会も高齢者施設を運営する法人なので、



八幡福祉協会の遠州さん(右)と秀孝会の稲葉さん(左)

取り組み開始にあたって子どもの課題への対応ノウハウがないことが不安材料として挙げられました。子どもの貧困が社会課題となる中で、種別を超えて取り組むことが法人の役割であるとの意識を大切にしています。複数法人で取り組んだことや地域の民生委員、小学校の協力を得られたことも大きな力になっています。まだ取り組みの周知やボランティアの確保などに課題はありますが、いずれ八幡市域全体をカバーできるまでの取り組みにしたいと夢を広げています。



子どもたちのリクエストにより今回は手作りハンバーグ。腕によりをかけてふっくら柔らかに仕上げました。

京都府社会福祉協議会 からのお知らせ

案内

介護・福祉の仕事 相談＆面接会、 セミナー、みんなで話さNight

- 日時 10月13日(金) 14:30～20:00
知って得するセミナー14:30～15:30
相談＆面接会 15:30～17:30
みんなで話さNight 18:00～20:00
- 会場 ハートピア京都 1階スペースほか(市営地下鉄丸太町駅5番出口からすぐ)
- 対象 福祉職場に就職を希望する一般・学生(来年3月卒業予定)の方

きょうと介護・福祉職場 面接会&相談会

- 日時 11月8日(水) 14:00～18:00
- 会場 ハートピア京都 3階 大会議室(市営地下鉄丸太町駅5番出口からすぐ)
- 対象 福祉職場に就職を希望する一般・学生(来年3月卒業予定)の方

福祉資格者就業サポート研修

介護職への就労、復職をサポートする研修を開催します。介護の仕事をしたい方、ぜひご参加ください。

- 日時および会場
- (北部) 10月21日(土) 10:00～16:00
10月22日(日) 10:00～16:30
福知山公立大学(JR福知山駅から車で5分)
- (南部) 11月16日(木) 10:00～16:00
11月17日(金) 10:00～16:30
ハートピア京都 4階第5会議室

(市営地下鉄丸太町駅5番出口からすぐ)

- 対象 介護職員初任者研修等を修了し、介護職に従事していない方
- 主な内容
第1日 認知症ケアの知識・必要とされる介護人材について
第2日 介護の知識・歩行介助等の実技

FUKUSHI就職フェア(京都府南部)

介護や福祉の仕事に関心ある方、就職のチャンスです。気軽にご参加ください。

- 日時 11月25日(土) 13:00～16:00
- 会場 文化パルク城陽(近鉄京都線「寺田」駅下車徒歩7分)
- 対象 福祉職場に就職を希望する一般・学生の方

【問い合わせ先】

福祉人材課 TEL.075-252-6297

福祉職場におけるケース記録の書き方 セミナー～事実と判断を区別した書き方・使い方～

- 日時 北部コース 11月29日(水)
南部1コース 11月27日(月)
南部2コース 12月15日(金)
- 時間 9:50～16:00
- 会場 北部コース 市民交流プラザふくちやま3階 市民交流スペース
南部1コース 社会福祉会館3階 第5会議室
南部2コース ハートピア京都 3階 大会議室
- 受講料 会 員 5,000円
非会 員 8,000円
- 講師 岡本匡弘氏
京都保育福祉専門学院 学院長

福祉リーダーの極意を学ぶセミナー 久田流「リーダーシップ論」

- 日時 12月6日(水) 10:20～16:00
- 会場 ハートピア京都 3階 大会議室
- 受講料 会 員 7,300円
非会 員 10,300円
(テキスト代含む)
- 講師 久田則夫氏
日本女子大学人間社会学部 教授
- テキスト 福祉リーダーの強化書

【問い合わせ先】

研修課 TEL.075-252-6296

平成29年度

「福祉サービス苦情解決事業セミナー」

- 日時 11月16日(木) 13:15～16:30
- 会場 立命館大学朱雀キャンパス(JR二条駅近辺)
- 対象 福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員等

●内容

①「高齢者及び精神障害のある者に関する犯罪等の動向」～法務省法務総合研究所報告より～
講師：京都府福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決合議体 委員長 中川るみ氏

②「虐待の現状と課題」

～虐待の根絶に向かって～
講師：ふくろう法律事務所 松宮良典氏
(弁護士・介護支援専門員)

- その他 参加費は無料
定員は300名
*大学の構内外は禁煙です。

【問い合わせ先】

京都府福祉サービス運営適正化委員会
TEL.075-252-2152

●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られています。

福祉事業を始めるなら

賠償責任保険は必須です!

福祉事業者総合補償制度

「まごころワイド」をおすすめします!

充実の賠償責任補償制度、
安価な傷害見舞金補償制度など
必要なプランを組み合わせでご加入いただけます。

福祉専門チームによる安心の事故対応

詳しい補償内容はこちらまで

福祉の保険「まごころワイド」取扱代理店

京都の総合保険代理店 **S.R.M.** 株式会社 エスアールエム

専用TEL **075-822-8613**

福祉の保険ホームページ www.srm-net.co.jp/smile/

引受保険会社：三井住友海上火災保険株式会社

この広告は保険の特徴を説明したものです。
詳しくは商品パンフレットをご覧ください。

ボランティア活動には「ボランティア保険」
イベントを開催されるときには「福祉行事保険」も併せてご利用ください。