

## 特集 (2~5面)

### 苦情相談を福祉サービスの質の向上につなげる



#### ▶今月の表紙 法律のプロとして本人らしい暮らしを支える

横浜弁護士会「高齢者・障害者の権利に関する委員会」の一コマ。一人ひとりの最善の利益を実現するため、月に一度は会合を持ち、成年後見制度など本人の権利を守る制度や支援の学び合いを欠かさない。委員会での活発な議論からは、高齢の方や障害のある方々に寄り添う姿勢や力強さが伝わってくる。【詳しくは12面へ】

(撮影・菊地信夫)

# 苦情相談を福祉サービスの質の向上につなげる

かながわ福祉サービス運営適正化委員会（以下、委員会）は社会福祉法第83条に基づき本会に設置されています。委員会は、同法第2条に規定する社会福祉事業で提供される福祉サービスの利用に関する苦情の解決に向けて、第三者機関として中立・公正な立場で申出者、事業者双方の話を伺いながら対応しています。

県内では、介護保険事業に対応する神奈川県国民健康保険団体連合会、横浜市内の事業者を対象とする横浜市福祉調整委員会などの苦情相談窓口が置かれるとともに、福祉オンブズパーソン活動などの権利擁護の取り組みや、虐待防止センターなどの虐待防止に関する取り組みも広がっています。

委員会の設置から15年が経過している中、利用者にとって身近な事業者段階での苦情解決の仕組みについてより一層認識が深まるよう、今回は、委員会に寄せられた事例を紹介しながら、事業者の苦情対応について考えていきます。

## 苦情解決の流れ

平成12年6月7日付、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（関係4部局長連名通知）」の中では、事業者段階での苦情解決体制の整備について、次の内容が記されています。

◆苦情解決責任者＝責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

◆苦情受付担当者＝利用者が苦情の申出をしやすい環境として、職員の中から任命する。

◆第三者委員＝社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する。

この仕組みは、本来、当事者である利用者とサービス提供者である事業者との間という、利用者にとって身近なところで苦情対応が図られていくことが望ましいことを示唆しています。

また事業者が、①苦情の受付②組織的な報告・確認③話し合い④苦情解決結果の記録・報告という一連の流れを組織的に行うことで、職員の気づきや支援の見直しの機会となり、福祉サービスの質の向上につながることを期待されています。委員会としては、時間の経過とともに、苦情が複雑化し解決が困難と

なる前に、事業者においてしっかりと苦情に向き合ってもらえるよう、普及啓発に努めています。

## 【県内事業者の苦情解決体制】

平成23年度に委員会が実施した「福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況調査」では、受付担当者（98.9%）、解決責任者（94.8%）の設置状況に比べ、第三者委員は52.5%の設置に止まっていた。委員会では、今後の事業展開に資するため、28年度に新たな調査を予定している。

## 委員会に寄せられた声

平成26年度に委員会が受理した苦情案件は154件です。【3面表】

苦情に至らない相談や問合せ等を含めると、年間300件以上の相談が入り、これらの相談対応は延べ約1800回となりました。

受理案件のうち、①職員の接遇に関する事（職員の発言や対応に傷ついたなど）、②サービスの質や量に関する事（支援を継続できないと言われたなど）の件数を合わせると、全体の6割を占めています。

また、苦情として寄せられたサービス区分を見ると、6割以上が障害分野で、就労移行支援事業や就労継続支援事業が増加傾向にあります。内容は、職員や他の利用者との関係についてのもの、事業者の作業環境

委員会が対応を進める中で、時折、次のように感じる場面に出会います。「利用者の障害特性を理解し、お互いの認識が合っていない」「契約内容の説明や情報提供をもう少し丁寧に行っていたら…」事業者が申出者と向き合う姿勢を示せてい

福祉サービスの質の向上につながる

平成26年度に委員会が受理した苦情の内容

サービス区分	高齢者	障害者	児童	その他	件数 (%)
①職員の接遇	11	40	3	4	58 (37.7%)
②サービスの質や量	9	23	4		36 (23.4%)
③説明・情報提供	4	6	2	4	16 (10.4%)
④利用料	2	2	1		5 (3.2%)
⑤被害・損害	5	6	1		12 (7.8%)
⑥権利侵害	2	5	3		10 (6.5%)
⑦その他	5	8	1	3	17 (11.0%)
計	38	90	15	11	154 (100%)

【内容例】①職員のかかわり方、言葉遣い等、②食事、環境、サービス不十分等、③説明・相談不十分、虚偽記載等、④利用料、諸費用等、⑤介護支援事故、物損等、⑥虐待、身体拘束、プライバシー侵害等

に関するもの、工賃に関する説明が足りないといった相談がありました。  
【下記参照】

PICK UP!

これまでに委員会がかかわった対応事例

※事例は個人情報保護の観点に基づき加工しています

〈事例1〉

事業者が利用者の想いを把握できたケース

利用者＝Aさん（知的障害）  
申出者＝本人  
事業者種別＝共同生活援助（グループホーム）

〔申出内容〕

職員からもっと声掛けをしてほしい。相談しやすい雰囲気にしてほしい。

〔対応とその結果〕

委員会による事業者の事情調査を実施。Aさんは、事業者を利用して5年になるが、月1回の定期面談でも職員と話す時間は少なく、他の利用者とも話す機会が少なかった。

事業者は、申出者が申出内容のような希望を持っていることに気づいておらず、今後はもっと声かけする等前向きな対応を考えたいとのことであり、後日、職員から申出者に話をしたとのことだった。申出者より職員と話す機会ができたことと報告があり対応を終了した。

〈事例2〉

本人・親族の認識と事業者の認識とをかみ合わせる機会となったケース

利用者＝Bさん（精神障害）  
申出者＝親族  
事業者種別＝就労継続支援

〔申出内容〕

体調不良でしばらく休んでいる。事業者からは何の連絡もないままである。

〔対応とその結果〕

委員会による事業者の事情調査を実施。Bさんは事業者が決めたルールに納得できず、体調不良ということで休みの連絡を入れた。事業者は、Bさんが利用を再開したら話し合うことを考えていたが、予想以上に長期の休みになってしまった。

事業者としては、利用再開に問題は無いと判断していたが、対応が後手になってしまったとの認識は持っていた。Bさんや申出者の意向に添った配慮を考えたいとの回答があり、申出者が納得し、対応を終了した。

〈事例3〉

当事者間の話し合いをきっかけにサービスの質の向上につながったケース

利用者＝Cさん（高齢）  
申出者＝本人  
事業者種別＝特別養護老人ホーム

〔申出内容〕

隣室利用者の夜間騒音で眠れず体調をくずしてしまった。事業者に対策を依頼しても対応してくれない。

〔対応とその結果〕

委員会による事業者の事情調査を実施。他の利用者には気にならない話し声や音でもCさんには耐えられないものであり、事業者とも話し合いを繰り返してきた。

事業者としては、防音対策を検討するとのことであり、申出者には謝罪をしているとのことだった。委員会が立ち会い、再度事業者より説明と謝罪が行われ、申出者からも事業者に対する期待が伝えられた。



れば…」といった事業者による組織的な受け止めに課題がある内容も少なくありません。

こうした課題がある中で、時には事業者にとって解決策が見えにくい主張もありますが、苦情にきちんと向き合い組織的に対応していくことで、利用者や申出者の意向、要望等を知るきっかけにもつながっていくものです。

そのことにより、事業者が口頭から提供する福祉サービスの質を省みることのできる機会となることも、苦情に対応することは、福祉サービスの質を向上する契機と捉えることも大切な視点となっています。

### 委員会による事業者への支援 ～苦情解決研修会の実施

委員会では、事業者での苦情対応をより良く進めるための支援の一環として、今年度は研修会を3回実施することを計画しています。

去る7月14日には、「苦情事例への対応を考える」をテーマに苦情受付担当者並びに解決責任者を対象として研修会を実施し、78名(高齢26名、障害・保育等52名)の参加を得ました。

受講希望者には、予め事例を提出いただき、当日は、その事例を用い、受講者や講師による質疑等で理解を深めながら、対応について、さまざま



苦情解決研修会(7月14日開催)では講師もグループの輪に入り事例を検討

まな視点から検討していく必要性を体感していただきました。

事業者にとっては、担当者が限られ、申出内容を抱え込んでしまう現状がある中で、受講者からは、「事例を通して事業者同士が対応を話し合う効果を実感できて良かった」「他の事業者でも類似したケースがあり、その対応方法を参考にしたい」といった声が寄せられました。

#### 【5面に関連記事掲載】

なお、今年度は、年内に「苦情解決と利用者や家族への支援(仮)」をテーマに事例報告とパネルディスカッションを予定。また、年明けには「苦情対応における相談援助技術(仮)」をテーマに、事例から学ぶ研修会を予定しています。

研修会は、チラシの送付や本会ホームページ等を通じてご案内いたしますので、ぜひご参加いただき、ご活用ください。

(福祉サービス運営適正化委員会事務局)

## 委員会では苦情相談に活用できる各種資料を発行しています 事務局までお問い合わせください

### ポスター・リーフレット



#### ◀ポスター

利用者に苦情解決の仕組みをお知らせするポスターです。事業者に掲示されているポスターを見て電話した、という方もいらっしゃいます(B3判)



#### (左)リーフレット

委員会の概要や苦情解決までの流れが簡単に書かれています(A4三折)

#### (右)第三者委員活動普及リーフレット

事業者向けに第三者委員の活動等を紹介しています(A4三折)

### 冊子類



#### ◀苦情対応事例集～苦情を受ける側の姿勢と考え方

どのようなことが苦情となり、事業者は、それら苦情とどのように向き合い解決を図っていくのか。大切な視点をまとめた事例集です(A4・48頁)



#### ◀福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査報告書

平成23年度に県内事業者のうち3,200カ所を抽出し、苦情解決体制整備状況についてアンケート調査を実施。その結果をまとめた報告書です(A4・56頁)

# 研修講師に聞いた！

## ＝苦情に向き合う姿勢＝

淑徳大学  
総合福祉学部准教授

山下 興一郎 さん



平成25年4月から現職。専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。以前に21年間勤務した全国社会福祉協議会では、児童福祉部、地域福祉部、高年福祉部等さまざまな部署を経験。

政策企画部では、福祉サービス第三者評価、権利擁護、苦情解決などを担当し、特に苦情解決については、全国の運営適正化委員会相談員の育成・資質向上のため、研修企画や事例検討の方法について関わった実績がある。

委員会では去る7月14日、県内事業者の苦情解決責任者や受付担当者、第三者委員などを対象に研修会を実施しました。

研修会終了後、講師の山下興一郎さんに、苦情解決に携わる職員にはどのような姿勢が大切なのか、お話をお聞きしました。

―講師として、研修会の感想はいかがですか。

皆さん、熱心に受講いただきました。この熱心さは、現場での苦情対応に苦慮していることの裏返しかもしれないですね。

―福祉サービスにおける苦情対応の難しさについて、どのようにお考えですか。

福祉サービスの苦情は、申出者が必ずしも本人ばかりではなく、親族の場合もあるなど幅広い方々の意向をくみ取る難しさがあります。

内容も、「こうして欲しい」という要求レベルのことから、いわゆる謝罪や賠償等を求める、というものであって、個別性に富んでいます。

一方で、その個別の声に応えようとする事業者側にもさまざまな都合によりできないこともあるでしょう。そういうさまざまな事情が交錯するから、難しさがあるのだと思っています。

―そのような事情を踏まえ、苦情受付担当者や苦情解決責任者はどのような姿勢が大切だとお考えですか。

福祉・介護、保育、それらの仕事は人が人に行うという対人援助サービスが基本だということを改めて認識することが大切ではないでしょうか。

利用者と言いついても、皆、同じではありません。

その申出者はどうしてそのような苦情を言っているのか。その背景を探るところからはじめる必要があります。その上で、その方が何を求めているのか。そういうことを整理していきながら、ひも解いていく。そういう姿勢が実に大事なことになると思います。

このことは、研修を通じてお話しましたし、受講者の方には体感してもらえたと思っています。

―姿勢を持つためには、どのようなことが必要ですか。

先ほど言ったように、自分達の仕事に対人援助サービスということをして

自覚することかもしれません。

それでも先に述べた個別な事情により、苦情はどうしても生まれてきてしまうものだと考えた方が良いのかもしれません。

―そう考えると、事業者としては、苦情をどのように対処し解決に導いたか。そして、その苦情を踏まえて、福祉サービスの質の向上に向けて、どうすることにされたのか、に注力する方が良い気がします。

対応は組織としてのものでなければなりません。苦情受付担当者だけの、あるいは解決責任者だけの仕事とせず、申出内容を検証する場、また、対応策を練る場、そして、それを職員に浸透させる場。そういったことを意識してつくっていくことが重要になります。

また、対応策は公開して、他の利用者や家族の方等にも知ってもらった方が良いと思います。そういった取り組みの積み重ねが事業者の信頼につながると思います。

―研修会で得た成果を事業者での実践に活かしていただきたいと思いますね。委員会では、ご助言のような取り組みが増えるよう、研修会を充実させていきたいと考えています。今後ともご協力ください。お疲れのところ、どうもありがとうございました。

## 入院中の精神障害者の地域生活への移行に向けて

平成26年4月の改正精神保健福祉法施行に伴い、「良質かつ適切な精神障害者に対する医療の提供を確保するための指針」が定められ、精神障害者の地域移行に向けて、居住の場の確保・充実等の施策を推進することが課題となっていました。

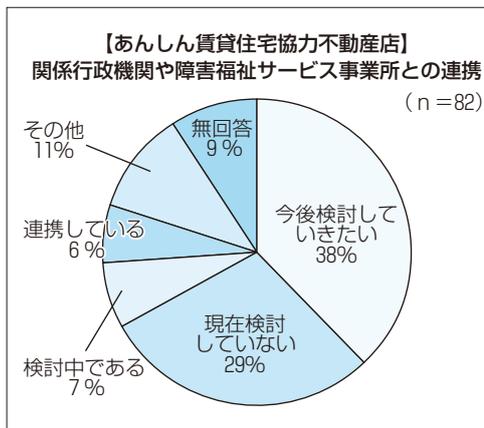
こうしたことから、神奈川県精神保健福祉センターでは、平成26年度に県所管域の市町村障害福祉及び高齢福祉担当課、保健福祉事務所、市保健所並びにあんしん賃貸住宅協力不動産店等を対象に、アンケート形式により「入院中の精神障害者の地域生活への移行を促進するための調査」を実施したところ、次のようなことが明らかになりました。

まず、精神科病院と地域との連携のための基盤づくりの重要性です。精神科病院に義務付けられた医療保護入院者退院支援委員会に地域援助事業者が出席した割合は、改正法施行後間もないという状況もありますが、わずか4%（県所管域の精神科病院対象）でした。また、10月一カ月間のことではあ

りませんが、精神科病院側から市町村主管課へ全く問合せのなかった市町村も多数あり、地域における取り組みの差が顕著となっています。長期入院患者数の削減目標値を意識した、地域と病院による計画的な取り組みが必要と思われるます。

次に、精神障害者が地域で生活していくためには、賃貸住宅の活用が必要と思われるますが、現状は、そのための支援策（仕組み）が不十分なことです。

あんしん賃貸住宅協力不動産店（住宅確保要配慮者への住宅の供給に協力している不動産店）では、精神障害者の入居が難しい理由と



して近隣とのトラブル発生の可能性、トラブルの解決法が不明、日常生活ができていないなどをあげており、入居の促進のためには、支援者・機関の明確化、本人の介護・支援情報の提供、日常生活（緊急時を含む）の支援及び家賃等保証などが必要としています。

今後、あんしん賃貸住宅協力不動産店との連携を進めるには、家賃保証を含む入居保証制度の充実や申し込み時に相談支援事業所等から紹介状を提供することによって支援者・機関を明確にするという仕組みづくりが不可欠であると

## 神奈川県ナースセンターへの離職看護師等届出制度始まる

平成27年10月1日より、「看護師等の人材確保の促進に関する法律」（人確法）が一部改正され、看護師等は、「病院等を離職（定年退職を含む）した場合」「免許取得後に直ちに就職しない場合」など、住所・氏名その他の厚生労働省令で定める事項を、都道府県ナースセンターへ届け出ることが努力義務化されます。

この制度の目的は、看護職の潜在化を防ぎ、少子・超高齢社会の

◆神奈川県精神保健福祉センター

調査報告書はホームページからダウンロード可

〒233-0006 横浜市港南区芹が谷2-5-2

☎045-821-8822（代表）

FAX 045-821-1711

URL <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f531118/>

当センターとしては、今回の調査を踏まえながら、精神障害者の居住の場の確保・充実等の施策の推進に向けて、関係機関への支援を充実していきたいと考えています。

（神奈川県精神保健福祉センター）

保健・医療・福祉を支える人材を確保することです。そして、離職という人生の転機に看護のキャリアを活かした働き方や生きがいを考える機会にします。

届出先のナースセンターでは、看護職と医療・福祉等の仕事を結ぶ看護師等無料職業紹介所の運営、看護の知識・技術を学ぶための復職支援研修の実施、看護のキャリアを継続するための就業中の相談等を受けています。また、

# 福祉のうごき

2015年6月27日～7月28日

Movement of welfare

## ●ひとり親世帯の6割が低所得

6月30日、労働政策研究・研修機構の「第3回(2014)子育て世帯全国調査」結果が公表され、ひとり親世帯の約6割が税込所得300万円未満の低所得であることが分かった。調査は2014年11月～12月、末子が18歳未満のふたり親世帯またはひとり親世帯4,000世帯を調査し、2,197世帯より回答を得た。ひとり親世帯の約3割が暮らし向きは「大変苦しい」と回答。ひとり親世帯の相対的貧困率は54.2%になり、前回(2012)調査時の38.4%と比べ大きく上昇した。

## ●中教審作業部会 学校にスクールソーシャルワーカーの配置求める

7月3日、学校の組織力強化を検討している中央教育審議会(中教審)作業部会が、スクールソーシャルワーカーなどの専門スタッフを学校に必要な職として法令に位置付けるよう求める中間報告をまとめた。将来的には国庫負担対象とするよう要請。文科省は中間報告を基に来年度予算の概算要求の充実を盛り込む方針。

## ●特区内に地域限定保育士資格を新設

7月8日、国家戦略特区の新たな規制緩和策を盛り込んだ改正特区法が参院本会議で可決、成立した。待機児童の解消につながることを目的として、特区内に限定した地域限定保育士資格が新設されることになる。特区である本県においても導入され、保育士試験の回数を年2回に増やして、本年秋に実施される。

## ●高齢患者の包括的な医療提供

7月9日、横浜市保土ヶ谷区内にある3病院(横浜保土ヶ谷中央、聖隷横浜、横浜市民)が高齢患者への包括的な医療を提供しようと、地域医療連携協定を締結した。同区に在宅療養患者をサポートする在宅医療連携拠点が開設予定で、3病院は救急搬送される在宅療養患者を積極的に受け入れるなどして協力する。

eナースセンターURL  
<https://www.nurse-center.net/nccs/>



◆神奈川県ナースセンター  
〒231-0037  
横浜市中区富士見町3-1  
県総合医療会館5階  
☎045-263-2101 FAX 045-263-2104

看護の心を人々につなぐ「看護の心」普及啓発事業も行っています。すでに、本県では、平成25年度より、「届出ハガキ」を用いた、離職看護師等の登録促進事業を実施し、退職時等に看護職の個人に関する情報を県ナースセンターに届出いただいています。法改正後は、インターネットの専用サイトからの届出も可能になります。

### 【届出の方法】

①「神奈川県ナースセンターのご案内」リーフレット末頁に付いている「届出ハガキ」に、必要事項を記入のうえ個人情報保護シールを張りポストへ投函。



② 10月1日以降、インターネット専用サイト「とどけるん」から届ける

① 看護師等が自分で入力  
② 勤務先の病院等が代行入力  
(看護師等の同意必要)

届出後は、希望に沿って一定のつながりを保ち、個人の生活と仕事のバランスに応じた就業相談や研修案内を行います。

これからのナースセンターは、キャリア支援の総合拠点として看護職を支援していきます。

ナースセンターでは、看護師等無料職業紹介所での、求人・求職登録を推奨しています。「eナースセンター」をご利用ください。

(公社) 神奈川県看護協会

看護師に続き離職介護福祉士の登録制度も平成29年から施行の予定です。本会かながわ福祉人材センターでは国に先駆け、本年度から登録サイトの立上げ等に着手します。

高齢者や身体の不自由な方の為の【緊急通報サービス】を当社では格安で提供しております。関心のある方や希望される方はお気軽にお問い合わせ下さい。

**京浜警備保障株式会社**

代表取締役社長 岡本誠一郎

本社 〒221-0056 横浜市神奈川区金港町5番地10 金港ビル4F内  
☎(045)461-0101 代表 FAX(045)441-1527

一般社団法人

**神奈川県福祉研究会**

福祉施設経営相談室 税務・会計の専門相談員

理事 伊藤 正孝(☎045-412-2110)

同 辻村 祥造(☎045-311-5162)

同 西迫 一郎(☎046-221-1328)

同 林 雄一郎(☎0466-26-3351)

代表理事 八木 時雄(☎042-773-9266)

あなたの情報発信のおてつだい  
デザイン・印刷・ホームページ制作



**きかん印刷**  
株式会社 神奈川機関紙印刷所

〒236-0004 横浜市金沢区福浦 2-1-12  
営業部 TEL045(785)1700(F) FAX045(784)8902  
制作部 TEL045(785)1768 FAX045(780)1588  
<http://www.kki.co.jp/>

# 私のおすすめ

◎このコーナーでは、子育てや障害当事者の目線から、普段の暮らしに役立つ「おすすめ」なものを紹介します。

## 親子で防災について考えよう！

9月1日は防災の日です。大正12年のこの日に起こった関東大震災を忘れないため、また、台風が多く発生する時期でもあることから制定されました。災害はいつどこで起こるか分からないもの。この日を機会に親子で防災について改めて考え、備えを万全にしておきたいですね。そこで今回は、「神奈川県総合防災センター」をご紹介します。

## ❖ 災害について知ることが防災に

厚木市にある「神奈川県総合防災センター」は、県内で大規模な災害が起こった際に救援活動の拠点になる施設です。また、災害に備えるためには災害について知ることが大切であることから、「防災情報・体験フロア」を開館。「家庭防災の知恵コーナー」「防災Q&Aコーナー」などで、親子で楽しみながら災害や防災について学びます。東日本大震災で観測された震度7の強い揺れや風速30m/秒の強風を体験できるコーナー、火事が発生した際に煙の中を避難する方法や消火器で消火する方法を体験できるコーナーもあり、子どもと一緒に防災について考えるよいきっかけになります。



消火器を使って臨場感たっぷりの消火体験

## ❖ 備えがあれば被害は減らせる

災害に備えるために確認しておきたいのは、非常持出品や備蓄品です。「防災用品コーナー」では必需品



水を入れるだけで食べられる非常食のアルファ米は、まぜごはん、おかゆ、ピラフなど種類いろいろ

今月は⇒ **NPO法人 ままとんきっず**がお伝えします！

今年で子育て支援活動23年。お母さんたちが主体となって、親子が集うサロン運営、グループ保育、各種講座の開催、産後サポート、子育て支援センター運営などを展開。情報誌・単行本の発行物は40冊を超え、一部は海外でも翻訳出版。『子育てしながら輝いて生きる ー0～6歳育児を楽しくするママたちの声ー』も大好評。2010年の内閣府「チャイルド・ユースサポート章」を受賞。

〈連絡先〉川崎市多摩区菅稲田堤3-5-43  
☎044-945-8662 FAX044-944-3009  
🌐<http://www.mamaton.jp.org/>



備蓄品には簡易トイレが不可欠。写真の「防災圧縮4点セット(軍手、靴下、タオル、マスク)」も便利

リストが手に入るほか、災害発生時の支援物資は一般向けのもので多いため、赤ちゃんがいる家庭では粉ミルクや離乳食、アレルギーをもつ子どもがいる家庭ではアレルギー対応食品の準備が必要など、気をつけたいことも分かります。また、災害が起こった際に家族が離ればなれの場合もあるので、集合場所や連絡方法を決めておくことも大切。家族みんなで「災害用伝言ダイヤル『171』」の利用法を覚えておくと安心ですね。

神奈川県総合防災センターでは、防災イベントも開催されます。ぜひ、おでかけください。

- 8月30日(日) 9:00~12:00「ビッグ・レスキュー かながわ(神奈川県・厚木市合同総合防災訓練)」  
※医療機関や自衛隊などによる救急訓練を公開
- 9月20日(日) 9:30~15:00「かながわ防災フェア」  
※消防車両の展示や企業の防災活動を紹介、横浜市消防音楽隊とポートエンジェルス119の出演など

## インフォメーション

■神奈川県総合防災センター  
厚木市下津古久280  
☎046-227-1700 FAX046-227-0027

### (特非) 就労継続支援A型事業所 全国協議会 (略称: 全Aネット)

理事長 久保寺一男 (福) 進和学園統括施設長



障害者総合支援法の就労継続支援A型事業所の全国組織。一部メディア報道に危機感を持った有志が立ち上がり、平成27年2月に設立総会を開催。現在39都道府県の支部で活動を開始 (会員数170)

<連絡先> 東京都豊島区北大塚3-34-7 (福) 豊心会内  
☎03-3915-8111 FAX03-3915-8112 MAIL5.2.28@zena-net.com

◎このコーナーでは県内各地の福祉関連の当事者・職能団体等の方々から日ごろの取り組みをご寄稿いただきます。

### たとえ障害があろうとも労働者として

平成18年の障害者自立支援法の成立で、措置費時代の福祉工場の受皿として、就労継続支援A型事業ができ、社会福祉法人しか運営できなかったものが、民間企業やNPOも参入できるようになりました。平成24年当時、県内で22事業所 (現在60事業所) があり、社会福祉法人・NPO・企業はほぼ同じ割合でありました。特に企業側から情報を入手できる場所がないと言われ、企業にも声掛けし、「神奈川県就労継続支援A型事業所連絡会」を立ち上げました。以来、毎年研修会等を開催、情報交換を行っています。千葉県でも同様の事業所の集まりがあり、連携することとしました。そのような連携の中で、全国組織を立上げる動きとなりました。

昨年6月の報道番組で、あるA型事業所の実態が取り上げられました。それは短い労働で1日分のサービス報酬を受給、労働関係補助金の受給期間が切れることによる解雇、支援員や労働環境への経費を極端に削減、最低賃金を支給できる仕事が無いなどの指摘がありました。しかし、大多数の事業所はまじめに取り組んでおり、全国の事業所に全国組織設立の呼掛け文を発送、多くの賛

同を得ました。今年2月、NPO法人の設立総会を開催し、40都道府県・214名の参加をいただき、熱気あふれる集会となりました。

今後、47都道府県の支部と連携しネットワークを確立、見本となるA型事業所の姿を示していく啓発活動、ビジネスモデルについて会員への情報発信、実態調査、行政への提言活動などを実施する予定です。

私たちは一般就労は難しいが、環境さえ配慮すれば充分に働ける方が、非雇用の場しか選択できない現状を変えていきたいと考えています。労働者としての身分保障ができる保護的な雇用の場 (中間的就労) として、就労継続支援A型事業が機能することにより、障害者雇用が大きく前進すると確信しています。

また、現在は制度上、利用が難しい生活困窮者・触法ケース・ニート・ひきこもりの方などに対象を広げた利用の可能性など、これからの見本となるA型事業所のあり方について、検討会をスタートさせました。他の各種団体とも連携し、日本の障害者等の就労支援が発展するための一翼を担いたいと考えています。

平成27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!

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

### プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

#### 1 基本補償 (賠償・見舞)

保険期間1年

▶補償金額		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
	初期対応費用 (期間中)	500万円	500万円
	事故初期見舞費用 (1名につき)	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)	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)
	利用者傷害事故見舞費用		死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円

▶年額保険料 (掛金)	
定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

見舞費用付補償(B型) 基本補償(A型) 保険料 + 【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円



スケールメリットを活かし、  
有利な補償と  
割安な保険料  
です。

#### ◆27年度新設 施設の借用不動産賠償事故補償

●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にお願いします。●

### プラン2 施設利用者の補償

### プラン3 施設職員の補償

団体 社会福祉法人  
契約者 **全国社会福祉協議会**  
(引受幹事保険会社) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
TEL: 03 (3593) 6824

取扱  
代理店

株式会社 福祉保険サービス  
〒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

## 未来の福祉へ着実な一歩を 第14回かながわ高齢者福祉研究大会開催報告

7月8日、パシフィコ横浜（横浜市西区）にて、「第14回かながわ高齢者福祉研究大会」を開催しました。

この大会は、施設職員による実践や高齢者福祉に関わる取り組みの発表を通し、共に学び合い、本県の高齢者福祉の最前線を社会に発信することを目的に、本会老人福祉施設協議会会員施設が中心となって毎年開催しているものです。

14回目を迎える今回は「未来の福祉へ着実な一歩を」をテーマに、心を受け継ぐ人がいるという



発表を終えた感想を一言お願いします！



- ①東京工芸大学（厚木市）の協力のもと、学生による撮影チームが発表者にインタビュー
- ②福祉現場で活躍する福祉従事者、介護・福祉を志す学生、関係者ら約2千人が集いました

マに、多彩なプログラムが企画されました。

研究発表には153題、介護技術発表には20施設がエントリー。心身の状況を丁寧に分析した介護方法の検討や本人の気持ちをよくみる支援など、各施設で大切にしているケアの視点がうかがえました。

施設紹介・就職相談コーナーには、87法人が出展し、介護福祉士養成校学生ら約550人が参加。なお、今回は、障害者雇用や職場実習など、地域における社会福祉法人の役割発揮に向けたきつかけとなるよう、特別支援学校等の進路担当教員の皆さんにも参加いただきました。

協賛企業出展コーナーでは、介護用品や経営支援ツール等の展示に来場者の多くが足を止めていました。

本会では今後も関係機関・団体等と連携し、高齢者福祉の最前線を発信していきます。

（社会福祉施設・団体担当）

### 第14回かながわ高齢者福祉研究大会 優秀賞受賞演題・施設名一覧

#### ■ 介護技術発表（5施設）

発表部門	施設名
緊急時対応「ノロ発生時の対応」	羽沢の家
移動介護（トランスファー）	けいあいの郷 緑園
認知症ケア	金井原苑
食事介助・介護食の展示	村岡ホーム
口腔ケア	横浜市浦舟ホーム



③にぎわう介護技術発表会場



④介護食のテーマは「七夕の献立」

#### ■ 研究発表（22題） ※発表会場・発表順

演題名	施設名
施設内における医療的ケア教育～自作DVDを用いた職員教育とその効果	天王森の郷
どのくらい水分を飲んだらいいの？～水分摂取量と水分トロミ濃度の統一化	美立の杜
座位保持能力を活かした『持ち上げない』移乗の導入～自立支援と介助負担軽減への取り組み	ゆうあいの郷
かまくら愛の郷における看取りの実践～看取り委員会で行った意識調査から見えてきたもの	かまくら愛の郷
わかって、私の気持ち～見ることで見られること～排泄介助を考える～	シルバータウン相模原
特養の開設1年目で取り組んだ多職種連携の褥瘡ケア～開設1年目から褥瘡0を目指して	けいあいの郷 影取
ご家族とのリスク共有への取り組み～意向に合わせたアプローチ	野庭苑
誤薬ゼロへの取り組み～配薬業務の改善	太陽の家
災害時、個別対応の為に備蓄及び給食提供システム改善～特別養護老人ホーム編	潤生園
食べるためのマネジメント～「口腔ケア」から「口腔衛生」へ	若竹苑
美味しく安全な食事を提供するために～介護食の在り方を検討	緑の郷
体に負担のかからない座位で食事を楽しむ～他職種連携で褥瘡改善	みなみ風
アクアリウムケア～利用者をつくる小さな水族館	メイサムホール
「私〇〇はこんな人間です」～利用者の気持ちを代弁して	サンホーム鶴間
ローマの休日～私たちの自由って…！？	かわいの家
やる気を生み出すレクの展開	小田原市鴨宮ケアセンター
また来たい！と思える施設を目指して～ショートステイリーダー獲得の為に取り組み	弥生苑
高齢者施設における防災のあり方を考えてみた！～地域との連携を目指して	けやき荘
私たち 福田南 地域みまもり隊～介護予防サポーター自主事業を集団援助技術の視点から	敬愛の園
長年住んだ精神病院から特養へのお引越し～「ここにいたい」にたどり着くまで	金井原苑
人生を支えるぞ！！～24時間シートを生かしたケア	わかたけ青葉
雇らない・持ち込まない・扱げないを合言葉に！～施設で取り組んだ感染症・食中毒予防対策	レジデンシャル常盤台

※詳しくは、大会ホームページ（<http://www.kanagawafukushitaikai.jp>）をご覧ください。



## 福祉と司法の橋渡しを目指して

横浜弁護士会 高齢者・障害者の権利に関する委員会

高齢の方や障害のある方が日常生活を送る上でも、法的な支援が十分に行き渡ることが求められています。福祉と司法の両面からの支援が重要となる中、表紙で紹介した委員会について、委員長の菊地哲也さんにお話しを伺いました。

—委員会の活動について教えてください—

横浜弁護士会では、高齢の方や障害のある方の権利を守り、ご本人が必要とする福祉的・法的支援が実現されるよう、平成8年に「高齢者・障害者の権利に関する委員会」の前身である部門が設置されました。



①委員会では委員同士が学び合いながら、行動していくことを大切にしている



②委員長の菊地哲也さん

### ★みまもりダイヤル

高齢者・障がい者向け無料電話法律相談  
☎045-211-7720 (15分無料)

### ★刑事弁護に関する相談

知的障がいや発達障がいのある本人が逮捕された際の相談。家族等からの相談も可能  
☎045-212-0010

### ◆横浜弁護士会

県内に法律事務所を持つ弁護士全員が加入する法定団体  
〒231-0021 横浜市中区日本大通9番地  
☎045-211-7707 (代表)

現在、約130名の弁護士が登録し、成年後見制度の運用全般に関する「後見部会」、弁護士向けの権利擁護研修を行う「企画部会」、障害者虐待に関することや精神科病院に入院される方のための法律相談の運用や推進等を行う「障がい部会」、権利擁護について普及啓発を図る「プレシンポジウム企画部会」の4部会に分かれて、活動の輪を広げています。

また、行政や社協等からの依頼によるケースカンファレンスへの弁護士派遣、高齢者・障がい者向け無料電話法律相談（みまもりダイヤル）の実施、知的障害や発達

障害のある方の刑事弁護を行う「知的障害者刑事弁護人名簿」の整備など、横浜弁護士会の取り組みを身近に感じていただけるように取り組んでいけたらと思います。

—福祉関係者へのメッセージをお願いします—

私自身、弁護士に成り立ての頃、福祉オンブズパーソン活動等を通じて、さまざまな立場の方からご意見を伺う機会を得てきました。成年後見人として、障害のある方やご家族からの相談や裁判等に関わる中で、ご本人を中心に、ご本人・家族への支援のため、福祉職と弁護士らがお互いに有意義なつながりを持つことが大事だと学んできました。

成年後見、虐待、消費者被害のほか、生活上の問題に渡るまで、法的な支援ができるかどうか、みまもりダイヤルの利用等を通して、気軽に弁護士に相談してください。障害者権利条約が批准され、国内法の整備が進められる中、自分の生活を自分で決定していくための支援のあり方について、ご本人や福祉関係者を含めた多くの人たちと一緒に考えを深めていきたいと思えます。

（企画調整・情報提供担当）

## 平成27年度 福祉車両助成公募のお知らせ!!

公募による助成を行います。

詳しくは右記ホームページをご覧ください。

**応募資格** 社会福祉法に基づく、第1種及び第2種社会福祉事業を行う社会福祉法人・財団法人

**応募方法** ホームページからプリントアウトし、郵送にてお申し込みください

**応募受付期間** 平成27年9月7日(月)から平成27年9月28日(月)【当日消印有効】



昭和60年以来  
242台を助成  
しております。

神奈川県遊技場協同組合 <http://www.kykk.com>  
神奈川福祉事業協会 <http://www.kykk.com/fukushi>

神奈川県遊技場協同組合・神奈川福祉事業協会  
〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町1-6-10 神奈川県遊技場協同組合会館

「福祉タイムズ」は、赤い羽根共同募金の配分を受けて発行しています