

ふくし TIMES

<http://www.knsyk.jp>

vol. 730



ともしび運動

2012. 9

福祉タイムズ

編集・発行 社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会



〈写真・菊地信夫〉

子どもたちの感じるままに

幼少期の遊び場だった湘南の海に、ダイビングインストラクターとして帰ってきた松永一治さんは、大磯の美しい海を未来に残そうと、地域の大人たちを中心にまちづくりの一環として行われる「いそっこ海の教室」で、毎年スノーケリング講師を務めている。「海に潜って初めて気づくことがある。そのきっかけをつくるのが自分の役目。子どもたち一人ひとりの気づき、興味や関心のままに過ごせる時間を大切にしたい」入念な練習を終え、磯場を潜る子どもたちの胸に、故郷の風景がまた一つ刻まれた。

contents

- 02 特集
福祉サービス利用者にとってより身近なところでの苦情解決に向けて
- 04 NEWS & TOPICS
・生活援助45分単位への見直しと訪問介護の現場
・地域における障害者雇用の拡大に向けて
- 06 私のおすすめ 芸術の秋を満喫しませんか!?
- 07 福祉最前線 神奈川県社会就労センター協議会
- 08 連載 かながわの福祉課題を追う—第6回—
- 10 県社協のひろば
平成24年度社会福祉制度・施策に関する提言
- 12 かながわ^{Net}情報
複合支援施設 ちがさきA・UN (茅ヶ崎市)

福祉サービス利用者にとって より身近なところでの苦情解決に向けて

社会福祉法第83条に基づき、福祉サービスの苦情を受け付け、話し合いによる解決を目指す「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」(以下、「委員会」)では、今年2月に「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」をまとめました。

事業者における苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の設置とともに、苦情解決の手順について国からの指針が示されている中、事業者段階での苦情解決の実態を明らかにして、利用者にとって身近なところでの苦情解決の仕組みが、いかに重要かを考えていきたいと思います。

仕組みを生かし、充実させること

調査は、昨年10月に無作為抽出した県内3200カ所の福祉サービス事業者を対象に実施し、1400カ所以上の事業者から回答をいただきました(回収率44・2%)。

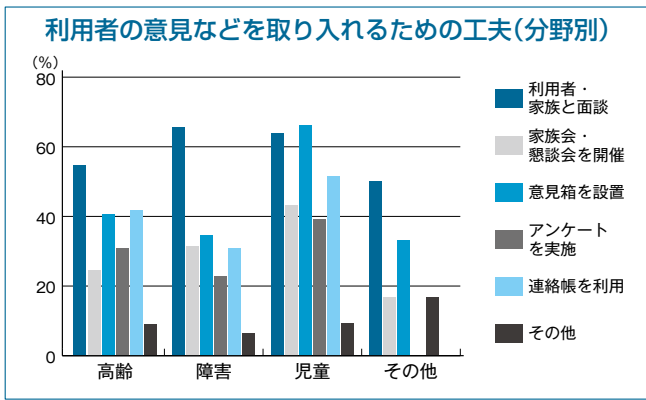
調査内容は、①苦情解決責任者・苦情受付担当者、②第三者委員、③苦情解決の工夫等、④苦情受付件数等、⑤これまでの苦情受付事例で構成されています。

今回の調査に回答したほとんどの事業者が、苦情解決責任者・苦情受付担当者を設置していることから、事業者における苦情解決の仕組みは定着しているといえます。

また、回答した事業者の約半数に第三者委員が設置されていますが、

気持ちを受け止める姿勢

ほとんどの事業者は、苦情解決の仕組みを利用者に周知しており、「契約書、重要事項説明書に記載」が7割以上、「事業者内に掲示」が6割以上となっています。前述の指針では「施設内への掲示、パンフレットの配布等により、(中略)周知する」ことが明記されており、契約書への記載など基本的な手法に加え、利用者に苦情解決の仕組みを意識してもらえらるよう、より積極的な努力が求められています。



※調査報告書は本会ホームページ(<http://www.knsyk.jp>)でご覧いただけます

利用者の意見などを取り入れるための工夫【右図】については「利用

者・家族と面談を行う」が約6割で最も多く、「意見箱を設置している」「連絡帳を利用する」が約4割ずつの回答でした。意見箱やアンケートなどの基本的な方法が、広く採られていないことも問題といえます。

苦情の約4割は「職員の間」

平成22年度において、約半数の事業者が、3700件に上る苦情を受け付けています。最も多い事業者では、一年間に88件の苦情がありました。また、苦情案件の約5%に第三者委員が関わっています。

苦情内容では「職員の関わり方・対応」が約4割と特に多い状況で、解決方法としては「事業者との話し合い」が約9割を占めています。

解決経過の記録や公表については「解決経過等の記録と保存」「職員の周知」を7割強の事業者で実施しています。しかし、「職員研修への活用」では約半数に減り、「施設内掲示板等での公表」は約1割、「施設だより等での公表」は1割以下となります。事業者内では、情報が共有されていますが、利用者には十分に公表されていない現状があります。

利用者の身近な存在として

調査報告書では2つの課題を提示しています。1つ目は「苦情解決の仕組みが利用者にとって、より身近

な存在になること」です。

事業者には、苦情が福祉サービス改善する情報源であるという視点に立ち、利用者が相談しやすい環境と、苦情内容・解決方法などを職員や利用者が共有できる環境を整備する努力が求められています。

2つ目は「第三者委員の役割を十分に理解して、設置に向けて努力していくこと」です。第三者委員を活用することにより、苦情解決の仕組みとしての機能が発揮されます。

委員会の苦情相談対応から

昨年度、委員会が受け付けた苦情件数は94件で、苦情への延べ対応回数は約2千回を数えます。

苦情内容は、「職員の接遇」が4割を超え、「サービスの質や量」が約2割、「権利侵害」が約1割の順で続きます。事業者段階でも、委員会においても、苦情の大半は「職員の接遇」であることが分かります。

「職員の接遇」を例示すると、横柄な態度や冷たい対応・威圧的な言動・詳細な説明がない・言葉が足りないなど、職員の接し方や言葉遣い、説明不十分という内容になります。

委員会への苦情に発展する前に、事業者が利用者の「声」をキャッチして、受け止める姿勢や工夫



をどうつくっていくのか、また、トラブルが生じた際、その原因や事実を振り返り、素早く対応策が示せるかどうかが大切なポイントです。事業者における初期段階の姿勢と対応で、お互いが歩み寄れるかどうかが決まります。

最近の特徴として、事業者からの一方的なサービスの終了、グループホームでの金銭管理に関する苦情が増えています。

事業者の都合で、突然支援に入れないと言われ、一方的な解約に納得できない、継続してほしいなどの苦情があります。事業者は、やむを得ない理由や利用者側に重大な背信行為があるなどの場合を除き、契約に基づく支援を終了することはできません。契約の継続が難しい場合には、解約手続き、新たな事業者の紹介などについて、行政等関係機関と協議しなければなりません。

金銭管理を依頼しているグループホームにおいて、職員に頼んでも小遣いを十分にもらえない、通帳に不明な入出金があるが何も説明がないなどの苦情があります。委員会で事業者調査を行うと、本人の生活の乱れや浪費を予測し管理している場合もあります。大切なことは、本人の意思を尊重しながら、十分な話し合いを行い、本人の判断能力に応じた適切な対応を図ることです。預かり

証の発行や、その明細を記録し保管するなど、配慮すべき点多くあります。

こうした苦情の背景には、利用者の不満がたまっていることも多く、日常的な苦情解決の仕組みとして、第三者委員の活用や福祉オンブズパースンの導入など、積極的な対応も求められています。

* * *

苦情は時間の経過とともに、複雑化し、解決が困難になっていくことが多いものです。きっかけはさまざまなことかも知れませんが、ちょっとした不満の蓄積が大きなトラブルに発展していく可能性があります。利用者により身近なところで、素早く

対応できる環境が求められるのです。福祉サービスは利用者や事業者の信頼関係で成り立っています。苦情解決の仕組みは、よりよい関係づくりに欠かせないものと前向きに考えて、事業者の工夫や努力を積み重ねていくことが、職員の気づきやサービスの質の向上につながります。

委員会では、事業者段階での苦情解決に向けて、積極的に取り組んでいただけるよう、定期的な事業者調査の実施や事例集の発行、研修会の開催、提言活動などに引き続き取り組んでいきたいと考えています。

※苦情解決研修会の案内を11面に掲載（運営適正化委員会事務局）

かながわ福祉サービス運営適正化委員会
委員長 菊地 哲也



苦情相談から思うこと

苦情の申し出という出来事に対して抱かれやすいマイナスイメージを払拭しつつ、どう生かしていけるか。苦情解決について諸先輩方によって繰り返し伝えられてきたことかもしれませんが、繰り返し伝えられてきた中には、その真価が隠されているように思われます。どのような解決を図れるか、取り組みそのものが問われるのかと思います。

苦情解決制度が上手に活用されるときには、苦情をきっかけとして、例えば、利用者本人の希望する生活について話し合うきっかけとなされていたり、普段の支援を振り返って新しい信頼関係を築く良いチャンスとされていたり、また、潜在的な権利侵害や事故のリスクについて配慮して、過ごしやすいことと見つけ直されていたりと、単なる「対処」にとどまらない、さまざまな取り組みがなされているように思います。

苦情を通じた双方向のコミュニケーションが保障されていることは、事業者の組織としての土壌をより豊かにするプロセスともなりそうですが、そうしたことは、解決に支障となっている事柄を、ひとつずつ良いあんなに解きほぐしてくれているようにも思います。

生活援助45分単位への
見直しと訪問介護の現場

—介護報酬改定を受けて

今年4月に介護保険法の改正がありました。大きなねらいとしては、高齢の方が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援サービスを切れ目なく提供する「地域包括ケアシステム」の実現が掲げられ、介護と医療の連携に関する新しい施策も組み込まれています。

一方、訪問介護における「生活援助」等にかかるサービス提供時間も見直しが図られました。「生活援助」とは、家事を行うことが難しい一人暮らし高齢者などへの援助です。それまで60分を単位としてきた家事援助を今回の改正では45分にと、原則として提供時間の見直しが行われたのです。

これについて厚労省は、サービス提供実態【下図】を踏まえ、限られた人材の中で、より多くの利用者に対し、ニーズに応じたサービスの効果を高める観点から見直しであると説明しています。ただし、国の審議会では「生

活援助」は単に家事サービスを提供するだけでなく、コミュニケーションを図りながら在宅生活を支える目的があると、効率性に力点を置いた改正を懸念する声も上がっていました。

では、この改正により訪問介護の現場ではどのような影響が表れているのでしょうか。本会では毎年、ケアプランに沿って利用者宅での訪問介護サービス計画を作り、訪問介護員の業務調整等を行う

サービス提供責任者への研修を開催しており、今年の受講生43名にアンケートを行いました。



その結果、「利用者の生活への影響があった」と回答したのは全体の37・2%。時間内でサービスが終了するように掃除する箇所を複数回に分けたり、調理では出来合いの総菜やレトルト食品を取り入れたり、買い物はまとめ買いしたりするなど、利用者の生活の質を落とさないように工夫はしているものの、サービス提供時間の短縮により「ながら」での会話だけに「な」がらで、の会話だけになってしまい、コミュニケーションを取る事が難しく、これでいいのかと考えてしまう」との声も複数寄せられました。

また訪問介護員の労働環境の変化について尋ねたところ、全体の62・8%が影響があったと回答し、「時間に追われる」「以前より働きにくくなった」ほか、「いけないとは分かっていながらもサー

ビス提供時間内に仕事が終わらず、やむなく無報酬の範囲として活動せざるを得ない」状況や、法改正と同時に行われた介護報酬の見直しにより、収入減を心配した訪問介護員の離職が相次いだなどの深刻な声も聞かれました。

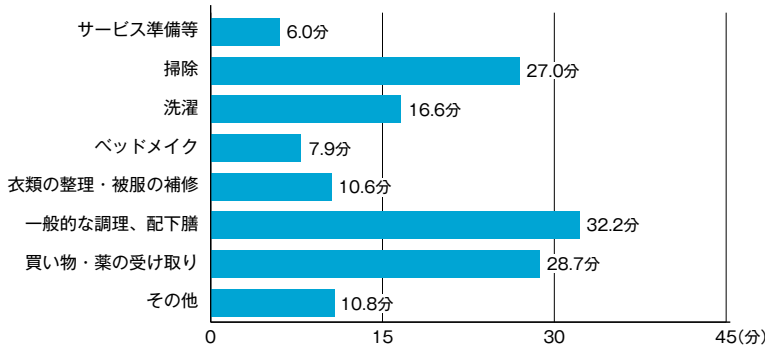
厚労省によると、介護保険法における居宅介護サービスを利用する人（1カ月平均）は年々増加し、法が施行した平成12年には124万人だったところが、平成22年度には302万人に増加、県内でも18万人以上の人が現在サービスを利用しています。制度の定着とともに、介護保険サービスを利用する方が増大する一方で、限られた社会資源である福祉人材と財源を有効に活用するための議論が続いています。

「生活援助」は単なる家事代行ではなく、介護保険法に位置づけられた「福祉サービス」です。今回の法改正による、福祉サービスとしての「生活援助」の質的な変化について、利用する側・提供する側から都度点検していく必要があると思われま

（福祉人材研修

・介護支援専門員支援担当）

生活援助の行為ごとの平均サービス提供時間
(厚労省 社会保障審議会・第82回介護給付費分科会資料より本会作成)



厚労省は「生活援助のうち利用頻度の高い『掃除』『調理・配下膳』の平均所要時間は30～40分程度（サービス準備6分を合算）」と分析しています

また訪問介護員の労働環境の変化について尋ねたところ、全体の62・8%が影響があったと回答し、「時間に追われる」「以前より働きにくくなった」ほか、「いけないとは分かっていながらもサー

地域における 障害者雇用の拡大に向けて

9月は「障害者雇用支援月間」です。雇用障害者数は8年連続で増加し、ハローワークを通じた就職件数も過去最高を更新するなど、障害者雇用は急速に拡大しています。障害者自立支援法や障害者雇用促進法、学校教育法の改正も行われ、教育・医療・福祉から「雇用」への流れを促進する取り組みや、各都道府県での福祉的就労の底上げ【関連記事7面】に向けた政策も進められてきました。

●社会保障と税の一体改革関連8法公布

8月22日に社会保障と税の一体改革関連8法が公布されたことにより、消費税率は平成26年4月に8%、同27年10月に10%に引き上げられる。厚労省が8月28日に公表した社会保障に関する国民意識調査結果では、「福祉を充実させるため、われわれの負担が重くなってもやむをえない」との考え方に近いものの割合が49.8%、社会保障の給付水準を維持または向上させるための負担増を容認するものが5割弱を占める一方で、「社会保障は経済成長の足かせになる」と捉えるものの割合が30.0%あった。

●大学卒業者のうち、「安定的な雇用に就いていない」22.9%

文科省が8月27日に公表した、平成24年度学校基本調査(速報値)によると、就職率では、高校卒業者(16.8%)・大学卒業者(63.9%)いずれも2年連続で上昇した。大学卒業者約55万9千人のうち、「正規職員等でない」「一時的に仕事に就いた」「進学も就職もしていない」人を合算すると12万8千人強となり、「安定的な雇用についていない」人が22.9%を占めた。

●自殺総合対策大綱見直しへ

内閣府は8月28日、自殺対策基本法に基づく自殺総合対策大綱の見直しの全体像を明らかにした。誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現に向け、地域レベルの実践的な取り組みを中心とする自殺対策に転換すること、平成28年までに自殺死亡率(人口10万人当たりの自殺者数)を19.4に減少させる数値目標等を示した。警察庁によると、本県の平成23年の自殺死亡率は20.5。

その一方で、精神障害・発達障害・高次脳機能障害・難病などの障害のある方に対する就労支援のあり方や、長期にわたる職場定着支援、生活面の継続的なサポート、加齢等に伴い職業能力等が低下した方に対する配慮や福祉への移行等が大きな課題となっています。

また、中小企業等の法定雇用率の達成が特に遅れていることから、地域の関係機関による支援の強化・充実も期待されています。厚労省では今年8月、障害者権利条約の締結に向け、労働・雇用分野について、3つの研究会報告

書を取りまとめました。このうち「地域の就労支援の在り方に関する研究会」(座長・松為信雄神奈川県立保健福祉大学教授)では、一般企業が障害者雇用に関して考える不安と必要な支援、地域の就労支援機関等に求められる役割等を提言しています。

地域ぐるみで障害者雇用を促進する観点からは、市町村を単位とする地域自立支援協議会への民間企業・経済団体の参加と、学校や就労関係機関との相互理解の場づくりを挙げていきます。

(企画調整・情報提供担当)

一般家庭から大型ビルまで最新のエレクトロ技術により安心と安全を提供します。

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)1709(内) FAX045(784)8902
制作部 TEL045(785)1768 FAX045(780)1588
http://www.kki.co.jp/

私のおすすめ

芸術の秋を満喫しませんか!?

秋といえば、スポーツの秋、読書の秋、そして芸術の秋…、食欲の秋!という人もいますよね。

今回は「芸術の秋」をテーマに、県内で活躍する障害のあるお二人の画家をご紹介します。

はるひさ ◆ 陽朧久ワールド@アート!

「多くの人の心にいっぱい足跡を残したい」という陽朧久さんは厚木市在住、今年で「車いすデビュー32年」。好きな絵を通じて何かできればという夢を持ち続けながら活動をしてきた陽朧久さん。中断していた時期もありますが、2008年に活動を再開し、早稲田地球感謝祭や美術展に毎年のように参加しています。最近も「グループ完」の第29回展示会「輝く生命の絵画展」が9月11日~17日まで、海老名市民ギャラリーで開催されています。

陽朧久さんの絵画作品の特徴は、豊かで温かいメッセージ性と、時に優しく、時に力強く、時には妖艶に変化するタッチのバラエティーにあると思います。職業について、ホームページで「謎の絵師」と紹介されているのも納得です。実際にお会いすると、その穏やかなお話しぶりとのギャップにちょっと戸惑いました。

私のおすすめは、ふくろうシリーズ。さまざまな表情のふくろうが迫力のある「書」とコラボしています。



中にはメッセージが添えられているものもあります。陽朧久さんの人生が映し出される数々の言葉の中から一つ紹介します。「『歩く』って漢字は『止まる』と『少し』で出来ている。止まってもいいやん、少しずつでもいいやん、歩こっ」

今月は ⇒ (N)神奈川県障害者
自立生活支援センター がお伝えします!

通称KILC (キルク)。1997年4月設立。障害者の自立生活を目指してピアカウンセリング (障害者による相談事業) や各種情報提供、障害者施策の研究・提言など障害当事者の目線で共生社会の実現を目指した活動を展開。現在、厚木・平塚2カ所を拠点に活動中。

<連絡先> [法人本部] 厚木市愛甲953-2

☎046-247-7503 FAX046-247-7508

URL <http://www.kilc.org>

E-mail info@kilc.org



◆ うりけんの部屋!

茅ヶ崎市在住の「うりけん」こと売井坂謙太さんは今年20歳の青年です。自閉症と診断された彼は特別支援学校在籍中に才能を開花し、県内の美術展などで好評を博しています。日ごろは寒川町にある「湘南そと」という事業所でパンやクッキーを作っています。

お店には彼の描いた同僚の皆さんの似顔絵が飾られています。そうです! 似顔絵がセールポイントの一つなのです! 有名人の顔シリーズも多く、よく特徴を捉えたその表情は、なぜだか思わずニヤッとしてしまうほどユニークな仕上がりになっています。「クーピーペンシル12色」や「クレヨン」を塗り込んで描いているそうです。

展示会の他にも時々「似顔絵実演ショー」を開催しています。ホームページで要チェックです。



一作品15~30分で書き上げるという売井坂さん



自画像



静物画の瓶も何だか踊り出しそうに見えてかわいい

インフォメーション

■ haruhisa world@art 夢から覚めたゆめ
URL <http://homepage2.nifty.com/yumecchi/>

■ うりけんの部屋
URL <http://homepage3.nifty.com/mirai-1/uriken/index.html>



2002（平成14）年発足。障害者の「働く・くらす」を支援することを目的として、旧授産施設と旧福祉工場を会員に、本会施設部会の種別協議会として設置。
 〈連絡先〉 本会社会福祉施設・団体担当
 ☎045-311-1424 FAX 045-313-0737

◎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。

障害のある人の就労を進めていくために

障害のあるなしに関わらず、状況に応じたかたちで働くことができる環境がなければなりません。このところの不況や、国内の産業構造・雇用形態の変化により、それぞれの希望する働き方が困難となっています。

障害者自立支援法による就労系事業として、企業就労支援を行う就労移行支援事業、障害福祉事業所において働くことを支援する就労継続支援B型事業が制度化されていますが、これらの事業における課題として、「一般企業への就職率が低く（全国平均：約1%）、企業で働くことができる人を抱え込んでいる」「利用者工賃が低く（全国平均：月額約1万4千円）、障害基礎年金と合算しても生活費として不十分である」等が指摘されています。

利用者工賃を向上させる取り組みとして、平成19年から5年間、県による「かながわ工賃アップ推進事業」が実施され、当協議会の会員で組織されている(N)神奈川セルブセンターが委託を受け、「新規事業所基礎調査」「経営相談事業」「工賃アップモデル事業」を実施いたしま

した。しかしながら、各事業所の努力のいかにもなく、デフレや不況等の影響もあり、工賃は横ばいの結果に終わっています。

今年度から県による「第2期かながわ工賃アップ推進事業」がスタートし、同センターが「共同受注窓口の設置」「自主製品のコンテスト」「発注企業への表彰」「経営相談」「新規分野開拓」の委託を受け、工賃アップに向けた活動が継続されています。また、来年4月からは「障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」が施行されますので、官公需の積極的な受注により、工賃向上に弾みをつけるきっかけになるのではないかと、大きな期待を寄せています。

当協議会としては、さらなる企業就労促進と工賃向上を中心とした働くことへの支援を通じて、障害のある方々が少しでも良いかたちで地域の中で生活できるよう活動していきたいと考えていますが、障害当事者やサービス提供事業所等の努力だけでは解決できない課題も多く、社会全体の課題と捉えた対応策が必要とされています。

保育所のためのしせつの損害補償

<http://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

保険料試算ができます

有利な補償と割安な保険料です

加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営している認可保育所です。

プラン1 保育所業務のための補償

- ①基本補償
- オプション1 訪問・相談等サービス補償
- ②個人情報漏えい対応補償
- ③保育所の什器・備品損害補償

必要な補償を3つのプランでご用意しました

プラン2 保育所利用者のための補償

- ②園児の傷害事故補償
- 地域子育て支援拠点事業等参加者傷害事故補償
- ③園児送迎車搭乗中の傷害事故補償

プラン3 保育所職員のための補償

- ①保育所の労災上乗せ補償
- ②保育所職員の傷害事故補償
- ③保育所職員の感染症罹患事故補償

プラン1-① 加入例		補償額	年額保険料	
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	1億・7億円	園児60人	23,400円
	対物賠償(1事故)	1,000万円		
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	園児80人	25,800円
	うち 現金補償限度額(期間中)	20万円		
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	園児100人	28,800円
初期対応費用(期間中)	500万円			
おのり見舞い費用	見舞費用(期間中)	10万円	園児150人	34,800円

中途加入OK

プラン2-② 加入例	補償額(1口あたり)	年額保険料 1口あたり 530円	
死亡保険金	103万円	園児60人 一口加入	31,800円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の3~100%	園児80人 一口加入	42,400円
入院保険金(1日あたり)	800円	園児100人 一口加入	53,000円
手術保険金	8,000円・16,000円・32,000円	園児150人 一口加入	79,500円
通院保険金(1日あたり)	500円		

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約(「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をお願いします。

社会福祉法人
全国社会福祉協議会
 〈引受幹事保険会社〉 株式会社 損害保険ジャパン

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

福祉人材の確保・定着・育成

～福祉職場で働く人を支える経営者の姿勢～

福祉制度・政策の見直しが繰り返され、多様な主体の参入が進み、多くの雇用が生みだされる一方で、慢性的な人材不足や離職の課題は積み残されており、福祉施設・事業所等の経営者は厳しい局面に立たされています。そこで今回は、福祉職場で働く人を支える施設経営法人の取り組みと経営者の視点に焦点をあて、福祉人材を取り巻く現状と課題を探ります。

人材不足と離職の現実にとり組むか

少子高齢化の進行や世帯構成の変化、ライフスタイルの多様化により、福祉・介護需要は今後ますます高まるが見込まれており、そこに的確に対応できる福祉人材を安定的に確保していくことが喫緊の課題です。

本県においても、福祉人材の不足は深刻な問題であり、昨年度、本会が行った課題把握調査では、「人材確保に向けて、福祉・教育・商工労働（雇用）と総合的に取り組むこと」「職員が不安定な労働とならないよう報酬単価を引き上げること」など、当事者家族会と福祉施設関係者の双方から提言がありました。

（財）介護労働安定センターの平成23年度介護労働実態調査によると、介護保険サービス事業者の年間離職率は16・1%、介護に従事する職員が不足していると回答した事業者が全体の53・1%を占めます。

依然として厳しい状況が続く中、本県の施設経営法人では、福祉サービスを支える職員をどのように支援しようとしているのでしょうか。

職員とのつながりを仕掛ける

（福）県央福祉会（大和市）

（福）県央福祉会は、約千人の職員を雇用し、県内8市で89事業所を運営

新規採用職員にメンター制度の活用を呼び掛ける佐瀬さん



する法人です。「誰もが共に暮らせる社会を目指すこと」「社会情勢や当事者の声を大切に受け止め、先駆的で開拓的な事業に取り組むこと」を理念に、保育・児童・障害・高齢分野で幅広く活動しています。

「20年、30年後も、地域のニーズに応えられる法人であってほしい」と理事長の佐瀬睦夫さん。日ごろから切磋琢磨する環境が必要であると、職員らで構成する研修委員会で検討した年間計画に基づき、毎年60を超える研修会を開催しています。しかし一方で、毎年新規事業を打ち出し、年間50名程度の職員採用を進める中、「法人内の離職者が多い時期もあった」と佐瀬さんは言います。そこで昨年度より導入したのが「メンター制度」です。

法人のスケールメリットを生かし、直属の上司以外の支援者（メンター）が、新規採用職員（メンティ

の成長を支える取り組みで、メンターはメンティとの個別のやり取りを法人本部に報告するほか、「メンター反省会」を開催し、全体での振り返りを行います。職員の評価も高く、「初めにグループ交流があった方がお互いに打ち解けやすい」「メンターへのフォローも必要」といった意見は、今年度の取り組みに反映されました。

法人の規模が大きいために、職員一人ひとりがどんな考えを持って働いているのか見えづらいところもあるという法人の反省点を受け、メンター制度により、職員の思い・悩みを引き出し、声を拾い上げる仕掛けとして活用しています。「経営者が職員に何を期待しているか、職員は長期的な展望をどう捉えているのか、お互いが気づき合う仕掛けをつくっていくことが大切ではないか」と佐瀬さんは語ります。

福祉専門職としての原点を育む

（福）若竹大寿会（横浜市）

横浜市内を中心に20事業所を展開し、1200人以上の職員が活躍する（福）若竹大寿会は、介護サービスやリハビリテーション、認知症ケア、障害者自立支援活動を行っています。

「『人を大切にする』という法人の使命を実現していくのは、一人ひとりの職員。その職員が輝くための支

援を人材育成の核として、『自ら考え・自ら行動し・自ら輝く』職員を育成・支援している」と理事長の竹田一雄さん。

もとより人材育成を法人の最優先事項に位置づけていましたが、特に新規学卒者については「コミュニケーション」を柱に重点的に整理したと言います。今年度は5週間連続の合同研修会が生まれ、参加者は自ら考え、感じたことを記録し、発表する練習を繰り返しました。たとえば「幸せとは何か」というテーマで職員自身の感じ方を見つめ直す時間を持つことで「他人の幸せは想像するだけでは分からない。教えてもらいながら関わる必要がある」と、利用者主体の考え方に自然と気づくことができると言います。

その後、入職4カ月後と年度末の2回に分けて「フォロワーアップ研修」



入職2～3年目研修は「メンタルトレーニング」を柱に、中堅職員へのステップを踏みます

を行い、新人研修を共にした仲間と業務を振り返り、日ごろの不安や悩みに丁寧寄り添っていきます。

「新人研修で感じたことが、介護職員としての原点になる。今後、働き続ける中で立ち戻ることのできる思いを持たせること、仲間づくりを働きかけることが経営者の役割。経営者が職員を守る姿勢を伝えることで、利用者を守る職員が育っていく。そして後輩を大切にできる先輩職員になってくれる」と、信頼関係を積み重ねていく大切さを強調しました。

職員の思い描く介護を支える （福）吉祥会（寒川町）

特別養護老人ホームを拠点に高齢者支援を行う（福）吉祥会は、いわゆる「一法人一施設」の運営規模の小さ



（福）吉祥会の広報誌『ひとつ屋根の下』は「法人の明るい雰囲気が伝わってくる」と高校生にも好評です

な法人です。「地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される施設」を目指し、約90人の職員が働く同会では、高校卒業者の育成にも力を入れていきます。

採用試験の合格者に対しては、職場に溶け込みやすくするために、学校の冬休みを使ってアルバイト採用し、利用者との関係づくり、職場の仲間づくりを進めます。そこから入職後の3カ月間、直属の先輩職員が指導担当者として新人職員の疑問や悩みに応えていきます。

「新人職員が抱える、新生活へのさまざまな不安を理解すること。一職員として組織から大切にされると実感できる関係を築いていくことが、人材の定着につながるのでは」と理事長の三澤京子さん。

施設としての方針を考える際は、立場や経験年数に関係なく職員の考えをくみ取れるようにアンケートを活用し、どの職員も対等に、施設の方向性を左右する一票を持っていることを伝えます。

「自分の思い描く介護ができる職場かどうか、職員は敏感に感じ取っている。やりたいと感じたことを自由に言えること、聞く態勢があること、そして変えていける可能性を感じ続けられる職場を創っていきたい」と三澤さんは言います。

福祉人材の確保に向けた 法人経営者の役割

3法人からは共通して、福祉職場で働く人の思いを支え、職場への定着につなぐ、経験豊かな人材として育てていくことを経営者の使命とし、職員との信頼関係を育みながら、法人理念に基づく事業を展開していくとする姿勢がみられます。

本県において、こうした地道な取り組みが続いている一方、介護福祉士養成施設の定員数・入学者数が下降傾向にあることや、保育需要の地域的偏在と保育士不足などが伝えられており、人材確保の課題は、一法人の経営努力だけで解決できる範囲を超えています。

そこで本会経営者部会では、福祉人材を取り巻く課題に対し、法人の横断的な連携の中で取り組んでいくと、「人材に関する委員会」を立ち上げ、魅力ある職場、将来を見通すことのできる業界として幅広く評価され、認知を広めていくための方策の検討を進めています。委員長三澤さんは「人材確保に向け、社会福祉法人の経営者として、具全体で取り組む必要がある。若い世代に福祉職の専門性を発信していくために、どこにどのように種をまいていくべきか考えていきたい」と語ります。

（企画調整・情報提供担当）

公私協働による福祉課題の解決を

「平成24年度「社会福祉制度・施策に関する提言」をまとめました

本会では昨年度から政策提言委員会（以下、「委員会」）を設置し、福祉制度・政策への提言活動に取り組んでいます。

今年度も、本会会員への課題把握調査等を踏まえ、提言していくべき福祉課題について委員会で論議を

深め、この9月に、3部構成の提言集をまとめました。【左表】

▼緊急・重点提言のねらい

今年度の提言集には、緊急提言として「社会福祉分野への財源の確保」を盛り込みました。これは、厳しい財政状況の中で、県が補助金の抜本的な見直しを検討していることに対する緊急の提言です。

重点提言1は、昨年度、重点提言とした「地域格差」をもとに、「地域差・制度の挟間のないセーフティネットの構築」としました。地域格差については、本会児童福祉施設協議会と5県市による検討会が行われるなど、一定の進展もみられました。障害福祉サービスの偏在や市町村単独補助の状況など、引き続き課題があるため、継続的に格差の解消を求めていくこととしました。

そこに、「制度の挟間」や「セーフティネット」の要素を加えたのは、経済的事情から生活困窮となる方が増え、さらに家庭内暴力・障害等の福祉課題が絡み合い、支援を難しくしている状況があるからです。そう

した方が制度の挟間にこぼれ落ちることなく、地域差のないセーフティネットを構築していくことが求められています。

委員会では、こうした複合的な課題のある家庭におかれた子どもたちが「貧困の連鎖」とならないよう学習支援を図ることや、刑務所等矯正施設出所者への生活支援・就労支援に向けた課題についても指摘がありました。

▼安定した住まいの確保を

また、今年度は新たに「多様な課題を抱える方への安定した住まいの確保」を取り上げています。高齢者の地域包括ケアシステムにおいて住居の確保が注視されていることや、精神科病院や母子生活支援施設から在宅生活へ移行するための住居整備、離職等により安定的な住居を失った生活困窮者の住まいの確保についても意見が上がりました。

提言では、公営・民間住宅の空き室等を活用し福祉サービスと組み合わせさせた支援をつくること、障害者グ



支援員のサポートを受けながら、共同で生活する障害者グループホーム

ループホームの職員体制の確保に向けた報酬単価の見直しや職員研修の充実、地域住民の理解と協力についても言及しています。

▼公私協働による解決に向けて

提言の土台となった本県の福祉課題は、分野や種別を超えた地域づくりをテーマとする共通性の高い内容でした。今後の福祉制度・政策による解決策の検討に向けては、行政への提言活動にとどまらず、県民や福祉関係者が主体的に参加し、公私協働により神奈川の福祉をつくり上げていく姿勢が求められています。

本会においても、会員をはじめとする皆さまとの協働により、提言の実現に向けて行動していきます。

※提言集は本会ホームページ（<http://www.knsy.jp>）でご覧いただけます

（企画調整・情報提供担当）

平成24年度 「社会福祉制度・施策に関する提言」提言項目
第1部【緊急・重点提言】
緊急提言 社会福祉分野への財源の確保 重点提言1 地域差・制度の挟間のないセーフティネットの構築 重点提言2 身近な地域のネットワークによる地域福祉の推進
第2部【政策提言】
1 多様な課題を抱える方への安定した住まいの確保 2 福祉サービスの質の向上に向けた人材の確保・定着・育成・評価活動の推進 3 権利擁護の推進 4 災害時の対応の促進
第3部【部会・協議会・連絡会からの提言】

苦情解決研修会のご案内

事業者における苦情解決体制の整備・充実を図ることを目的に研修会を開催します。【関連記事2・3面】

<第1回研修会>

◇日時=10月23日(火)午後1時~4時30分(受付開始正午)

◇会場=県社会福祉会館ホール

◇対象=県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員ほか苦情解決事業に携わる職員

◇定員=200名(事前申込・先着順)

◇参加費=2000円

◇申込締切=10月15日(月)

<第2回研修会>

◇日時=①12月4日(火) ②12月10日(月) いずれも午後1時~4時(受付開始正午)

◇会場=県社会福祉会館ホール

◇対象=県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・苦情受付担当者(①高齢分野、②高齢分野以外の事業者)

◇定員=各70名

※定員を超えた場合は、第1回研修会の参加事業者を優先し、各事業者1名まで

◇参加費=2000円

◇申込締切=10月29日(月)

◇申込方法=所定の申込書に記入の上、ファクス

◇問合先=かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

☎045-312-1121(内線3558)

FAX 045-322-3559

犯罪被害者支援について考える講演会のご案内

全国被害者支援ネットワークによる取り組みや、被害者・家族の置かれ

ている状況について講演を行います。

◇日時=10月3日(水)午後1時30分~4時(開場午後1時)

◇会場=茅ヶ崎市役所分庁舎コミュニティホール

◇対象=テーマに関心のある方

◇定員=100名(予約不要・先着順)

◇問合先=茅ヶ崎市市民相談担当

☎0467-82-1111(代)

FAX 0467-85-0151

ユースリーダー養成講座のご案内

いじめやデートDV等の暴力を防ぐために、子どもたちの苦しさや耳を傾け、専門家につなぐことのできるユースリーダーを養成します。

◇日時=11月23日(金)~25日(日) 午前9時30分~午後4時

◇会場=県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)

◇対象=高校生、専門学校生、大学・大学院生、関心のある社会人等

◇定員=25名(事前申込・先着順)

◇問合先=(N)湘南DVサポートセンター

☎090-4430-1836 FAX 0466-36-6616

利用者の意欲を引き出すレクリエーション講習会のご案内

◇日時=11月15日(木)~16日(金) 午前8時50分~午後4時10分

◇会場=県立小田原高等職業技術校

◇対象=介護の仕事をしている方、求職中で新たな技術・知識を身につけたい方

◇定員=30名(事前申込)

◇参加費=2000円

◇申込締切=10月4日(木)

◇問合先=県立小田原高等職業技術校 ☎0465-23-2275 FAX 0465-23-6205

URL <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f633>

第2回てんかん市民講座のご案内

「大人のてんかん」をテーマに、専門医の講義と個別相談会を行います。

◇日時=10月28日(日)午後1時30分~5時

◇会場=障害者スポーツ文化センター横浜ラポール

◇対象=テーマに関心のある方

◇定員=100名(事前申込)

◇参加費=1000円 ※協会会員は無料

◇問合先=(社)日本てんかん協会神奈川県支部 ☎045-475-2360 (火:午前10時30分~午後3時30分、金:午前10時30分~正午)

FAX 045-548-4836

寄附金品ありがとうございました

【一般寄附金】 脇隆志、広瀬公子

【子ども福祉基金】 佐藤和成

【ともしび基金】 (社)神奈川県養豚協会、スリーエフ鶴見向井町店、山崎忍、ともしびショップ輝(合計151,653円)

【寄附物品】 (社)神奈川県タクシー協会、(株)創、(社)神奈川県養豚協会、(財)リプレット基金事業財団、神奈川県定年問題研究会

(いずれも順不同、敬称略)

地域福祉(ともしび)推進助成金 申請受付中!

【問合先】 本会地域福祉推進担当

☎045-312-4813 FAX045-312-6307

URL http://www.knsyk.jp/s/sanka/jyoseikin_tomoshihi.html

— 社会福祉施設の設計監理 —

株式会社 **安江設計研究所**

東京都港区高輪 2-19-17-808

Tel 03 (3449) 1771(代) / Fax 03 (3449) 1772

E-Mail yasue@yasue-sekkei.co.jp

URL <http://www.yasue-sekkei.co.jp/>

新築・増築・改修の他、耐震診断・建物定期報告・アスベスト調査等お気軽にご相談ください

印刷の事ならおまかせください

● 印刷 ● フォント ● 用字 ● 監修 ● 校正 ● 印刷 ●

お気軽にご相談ください!

株式会社 **あんざい**

横浜市港南区下永谷 3-24-29
TEL 045-822-8497
FAX 045-824-1303
mail: anzai@p-anzai.jp



4階建の建物の1階に「うーたん」(保育園・児童発達支援センター)と「おーらい」(生活介護)、2～4階に「ゆるり」(特別養護老人ホーム)が設置されています



明るい雰囲気のエントランスホールは、施設利用者や地域の方々の交流の場になっています

◆(福)翔の会 ちがさきA・UN (あうん)
茅ヶ崎市今宿473-1
☎0467-84-6211 FAX0467-84-6110
URL <http://www.syonokai.jp/>

誰もが支え合い、共に暮らせる地域を目指して

複合支援施設 ちがさきA・UN (茅ヶ崎市)

昭和58年、茅ヶ崎市内に暮らす障害のある方と親たち、ボランティアが集まり、月1回の昼食会を企画したことから、(福)翔の会の活動は始まりました。障害のある方の就労や地域活動の支援、さらには高齢者支援へと活動を広げ、事業を展開してきた原点には「誰もが地域で豊かに暮らせるために」という法人の理念があります。

そして今年7月1日にオープンした、障害のある方・高齢の方・児童への総合的なサービスを提供する複合支援施設「ちがさきA・

UN (あうん)」にも、当初から掲げる基本理念が息づいています。同会では、これまでも身体障害者療護施設と知的障害者更生施設、高齢者デイサービスを組み合わせた福祉施設づくりに取り組むなど、誰もが支え合うことができ、地域の拠点として、新しい施設のあり方を探ってきました。

その経験を踏まえて開設した「ちがさきA・UN」には、障害のある方、子どもから高齢の方まで、日ごろから顔を合わせて見守り合う環境と、地域の方々の交

流がある暮らしの中で、施設利用者が地域の一員であることを自然に感じられるような仕掛けが考えられています。

たとえば、明るく広々としたエントランスホールは、利用者同士の交流スペースとしてだけでなく、障害のある方の就労の場としてカフェが設置され、地域の方々と自由なふれあう場にもなっています。また、保育園と児童発達支援センターを併設することで、障害の有無に関わらず、子どもたちが自然と関係を築くことができよう、一緒に過ごせる時間を多くつくっているそうです。障害のある方の生活支援の場や特別養護老人ホームにも、子どもたちと利用者が行き来し合うなど、自然と交流の機会が生まれています。

『ちがさきA・UN』が障害や世代を超えた交流の場、地域とのつながりの場となることで、より良い地域を目指していく。地域において、その人らしい暮らしを支える拠点として機能が果たせるようにはしていきたい」と同会理事の松永徹さん。今後の取り組みに期待が寄せられます。

(社会福祉施設・団体担当)



〒236-0002 横浜市金沢区鳥浜町16-2 | Tel.045-776-2671 | Fax.045-776-2678 | <http://www.portside.co.jp>

赤い羽根共同募金の配分を受けて発行しています

【発行日】2012(平成24)年9月15日(毎月1回15日発行) 【編集発行人】鈴木和夫
【発行所】社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 【印刷所】株式会社神奈川新聞社
〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡4番地の2 ☎045-311-1423 FAX045-312-6302 E-mail kikaku@knsky.jp

ご意見・ご感想をお待ちしています!