

福みえ社

伝える
つながる
ひびきあう

8
2020 August
No.352



「令和元年度 三重県障がい者 芸術文化祭」に出品された素敵な作品のお写真を公益財団法人三重県障害者団体連合会様よりいただきました。

もくじ

- 特集：運営適正化委員会について…………… 2
- 連載：新ウェルビーイングみえプラン…………… 5
- 連載：新型コロナに負けるな ～社協での新たな取り組み～… 6
- information…………… 7
- ありがとうメッセージ…………… 8



特集

運営適正化委員会について

① 運営適正化委員会とは

運営適正化委員会（以下「委員会」という。）は、社会福祉法第83条の規定に基づき、全国都道府県の社会福祉協議会に設置されています。

委員会は、

- ① 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保する。
- ② 福祉サービス利用に関する利用者等からの苦情を適切に解決する。

の2つの目的・役割のために福祉サービス利用者福祉事業者の間に立ち、第三者として中立・公平な立場で独立的に活動しています。

委員会には、①運営監視委員会と、②苦情解決委員会の2つ

の合議体があり、社会福祉分野、法律・財務分野及び医療関係分野の3分野の合計14名の学識経験者委員で構成されています。

① 運営監視委員会は、日常

生活自立支援事業の実施主体である三重県社協から事業の実施体制や、契約締結審査会の実施状況、事業内容等事業全般の報告を受ける他、市町日常生活自立支援センターへ出向き、個別の契約や支援状況等を調査する等、利用者の権利擁護の観点からの監視を行っています。

一方、② 苦情解決委員会で

は、委員会に申し出があった福祉サービスの苦情を適切に解決するため、社会福祉や法律・財務、医学的な観点から問題点を分析・解明するとともに、解決策の検討等を行っています。

② 福祉サービスの利用と苦情解決制度

現在の福祉サービス利用は、基本的に利用者と福祉事業者との契約に基づくものであり、両者は契約当事者同士として対等の関係にあります。

とはいえ、両者の間には福祉に関する情報量や交渉力に大きな差がありますし、利用者の中には判断能力が十分でない方も含まれています。

そこで、社会福祉法第82条では、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図るため、「社会福祉事業の経営者は常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」と規定されています。

この規定を受け、福祉事業者には、苦情解決体制の整備と運用が求められています。

具体的には、苦情解決規程や苦情対応マニュアル等を整備した上で、苦情受付担当者・苦情解決責任者に加え、中立・公平な立場で苦情解決にあたる第三者委員を配置し、会議や研修等を通じて職員の意識を高めることなどを通じて、苦情解決の仕組みを円滑に働かせていくことが望ましいとされています。

同時に、利用契約書や重要事項説明書への記載と利用者・家族への説明をはじめ、事業所内への苦情解決体制啓発ポスターの掲示等周知や、苦情・意見箱の設置等、「苦情が申し出やすい」雰囲気づくりも必要です。

委員会が平成30年に県内福祉事業所を対象に実施した「福祉事業所における苦情解決体制アンケート調査」（以下、「平成30年アンケート」という。）の結果によると、回答があった事業所全体の88・3%は苦情解決規程又はマニュアルが整備されており、また、同じく苦情受付担当者は98・1%、苦情解決責任者は95・8%、第三者委員は69・3%が設置されていることが分かりました（表1・表2）。

こうした仕組みの下、福祉サービス利用に関する苦情対応は、一義的に福祉事業者があたることになっていきますが、利用者や家族の中には、直接事業者には言いにくかったり、また、当事者同士の話し合いがうまく進まないことも起こってきます。

そうした時に、利用者等から委員会へ苦情を申し出ることににより、委員会では申出人への助言や調査、事業所への申し入れ等により中立・第三者の立場から適切な解決の支援を行っています。

表1 苦情解決体制の状況 (N=1,237)

区分	事業所数	率 (%)
規程・マニュアル等を整備している	1,090	88.3
整備していない	123	10
無回答	21	1.7

『平成30年度福祉サービス事業者における苦情解決状況調査』（平成30年10月1日）

また、苦情相談の中で、虐待など利用者への不当な行為が行われている恐れがあると認めるときは、県知事へ通知することになっていきます。

委員会が受理した苦情と相談の状況をご紹介します。

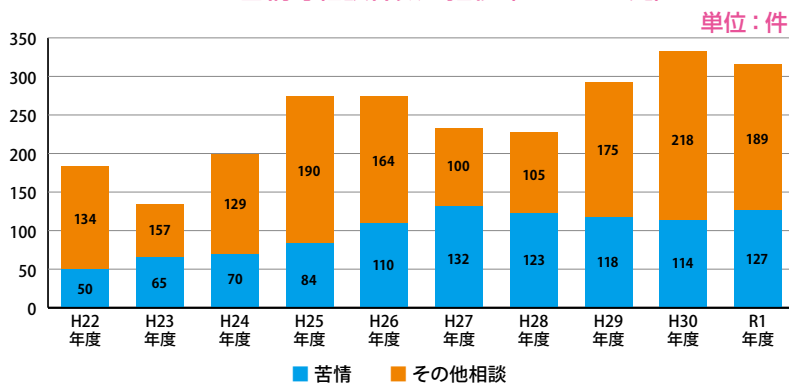
苦情解決事業は、社会福祉基礎構造改革の一環として様々な福祉制度の改革が加えられた中

3 苦情申し出の状況

表2 苦情解決体制の状況 (N=1,237)

区分	設置事業所数	設置率 (%)
苦情解決責任者	1,214	98.1
苦情受付担当者	1,185	95.8
第三者委員	857	69.3

『平成30年度福祉サービス事業者における苦情解決状況調査』（平成30年10月1日）

図1 苦情等相談件数の推移 (H22～R元)


で、社会福祉法改正により位置付けられ、平成12年からスタートしました。

苦情申し出件数は、開始から約10年間は年間30件程度で推移しましたが、平成22年度頃から徐々に増加し、平成26年度以降は100件を超えるようになり現在に至っています（図1）。

図3 苦情申出人の属性 (R元年度) N = 127

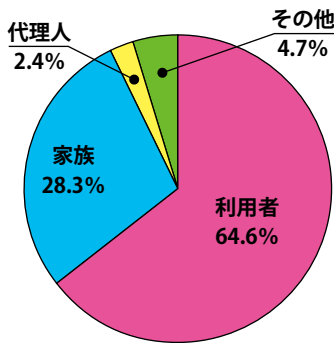
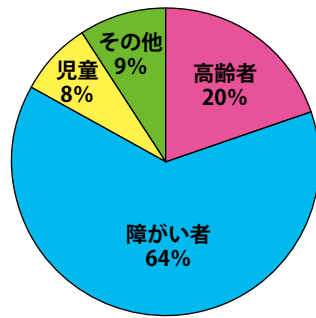


図2 苦情の分野別内訳 (R元年度) N = 127



分野別では、障害者福祉が全体の約三分の二を占め(図2)、苦情申出人の属性では利用者本人が同じく約三分の二(図3)、そして、苦情の内容は「職員の接遇」が全体の半数近くを占め、次いで「サービスの質や量」(表3)となっており、近年これらの傾向が続いています。

表3 苦情の内容 (R元年度)

区分	件数	割合
① 職員の接遇 (職員の対応や言葉遣いが悪いなど)	63	49.6
② サービスの質や量 (食事の内容や居室の環境が悪いなど)	26	20.5
③ 利用料 (不当な自己負担を求められた、自己負担額の内容の説明がないなど)	6	4.7
④ 説明・情報提供 (説明なく内容が変更された、契約内容と実際のサービスが違うなど)	8	6.3
⑤ 被害・損害 (金銭のトラブルがあった、所有物がなくなった・破損したなど)	17	13.4
⑥ 権利侵害 (暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)	3	2.4
⑦ その他 (上記にあてはまらない事項)	4	3.1
合計	127	

4 課題と今後の取り組み

日常生活自立支援事業の運営監視については、日常生活自立支援事業の適正な運営確保を図るため、利用者の権利擁護の観点から、引き続き三重県社協事業担当部署からの報告や、現地調査を行います。

また、福祉サービス事業者の苦情解決の取り組みは、苦情対応規程の制定や苦情解決責任者及び受付担当者等の設置等、体制整備が進められています。

ただ、「平成30年アンケート」の結果、法人種別によって第三者委員の設置率に相当の格差が見られる上(表4)、設置済事業所についても機能発揮が十分とは言えない現状が明らかになりました。

こうしたことから、巡回指導等を通じて、設置方法の工夫や提案も含めて未設置事業所の解消や機能の充実強化が図られるよう働きかけを続けていくこととしています。

また、新設事業所や小規模

表4 第三者委員設置状況

種別	調査事業所数	設置	設置率	
公営	162	143	88.30%	
民営	1,075	714	66.40%	
	社会福祉法人	542	540	99.60%
	その他法人	533	174	35.10%
計	1,237	857	69.30%	

『平成30年度福祉サービス事業者における苦情解決状況調査』(平成30年10月1日)

な法人等からの求めに応じて出前型研修を実施するなど、職員の苦情対応能力の向上を図るための取り組みを行っていく予定です。

Hello!

新ウェルビーイングみえプラン

連載

第2回

このページでは、本年3月に完成した新ウェルビーイングみえプランの各推進項目を紹介します。

基本目標 ① 「地域共生の基盤づくり」 推進項目 ② 「多様な主体との協働」

地域共生社会の実現に向け、社会福祉関係者はこれまで以上に地域住民の生活課題の解決に向けた取組を進めていくことが期待されており、それぞれの役割を担いながら、これまで以上に連携・協働を深めていく必要があります。

本会では、地域共生の基盤となる地域づくりに向け、これまでのつながりを一層強化するとともに、福祉の領域を超えた他分野との連携・協働による取組を推進します。

実施計画概要

民生委員・児童委員の活動支援と連携強化

- 県民児協の事務局として、研修の充実を図り、民生委員・児童委員活動を実施するうえでの知識やスキルの習得等を支援するほか、会議・研修会の企画・運営、委員会活動、互助共励事業など同協議会の適切な運営を支援し、民生委員・児童委員が活動しやすい環境づくりを推進します。
- 県民児協や市町の事務局と連携し、「地域版活動強化方策」の策定を支援します。

種別協議会との連携・協働の推進

- 人材の確保、福祉サービスの向上等において、種別協議会との連携・協力を図るとともに、種別協議会の研修会等の運営支援を実施します。
- 三重県知事との懇談会や政党への要望などの場を通じて、福祉現場の課題の共有を図るとともに、政策提言活動を実施します。

社会福祉法人の公益的な取組の促進

- 県域における公益的な取組の提案・開発、個々の社会福祉法人の取組や市町域における複数法人の連携による取組を促進するとともに情報を積極的に発信し、取組の可視化を支援します。
- 「みえ福祉の『わ』創造事業」の運営委員会の事務局として、同事業で実施している事業を参画法人とともに推進します。

ボランタリーアクションを支える仕組みづくり

- ボランティア活動の継続・充実を研修会の開催等により支援するほか、市町社協や三重県ボランティア連絡協議会と連携し、情報発信を強化します。
- ボランティアが相互に学びあう機会を定期的に設けます。
- 「三重とこわか国体」「三重とこわか大会」事務局や市町社協と連携し、イベント後のボランティア活動の活性化につなげます。
- NPO法人、企業、団体等との連携を推進するとともに、地域の多様な関係者とパートナーシップを強化し、地域の福祉課題に重層的かつ効果的に対応していきます。

当事者活動の支援強化

- 当事者組織の活動情報を収集するとともに、連携強化や支援のあり方について検討し、活動支援に取り組みます。
- 三重県と連携し、生活支援コーディネーターの養成と質の向上に資する研修会等を開催し、地域において自主的に活躍する高齢者団体の育成とその活動を推進します。

活動方針の視点でとらえる方向性

活動方針	方向性
① 共に考え、高め合う	地域のニーズキャッチに取り組む方々との連携を強化し、それぞれの地域での活動の充実を支援します。
② 実行し、創る	フォーマル・インフォーマルの両セクターが互いの強みを活かせるよう、それぞれのニーズに応じた連携・協働の機会づくりに取り組みます。
③ 揺るがず、でも柔軟に	「共に生きる地域社会」の実現という目的を共有し、様々な場面で多様な主体との連携・協働に取り組みます。

※活動方針については、2020年4・5月号7頁にて紹介しています。

連載

新型コロナに負けるな

社協での
新たな取り組み

今回の連載では、新型コロナ禍で新しい取り組みを始めた津市社会福祉協議会、松阪市社会福祉協議会（地域包括支援センター）の活動をご紹介します。



津市社会福祉協議会

イエロースマイルプロジェクト

津市社協では、地域住民から使わないマスクを集め、必要としている施設へマスクを配布する際に、あわせて黄色い手紙で応援メッセージを届ける取り組みを行っています。

このプロジェクトが始まったきっかけとしては、地域のボランティア活動者から、「新型コロナの影響でボランティアができない中で何かできることはないか。」といった声があったことです。また、津市社協として介護に関わっている方が余り注目されていないと感じることもあり、介護に関わっている方を応援しよう、一緒に頑張っていこうという気持ちを伝えたいといった思いから取り組みが始まりました。

応援メッセージは、地域住民の方から、施設の利用者や職員に向けて書いていただいています。このプロジェクトの思いを共有する住民の方が、他の住民の方へ取り組みを紹介していただき、応援メッセージを集めてくださることもありました。

新型コロナの影響で施設と地域の交流を控えることが求められる中で、応援メッセージを通じて、地域とつながっていることを施設の利用者、職員の方が感じていただければと思っています。



松阪市社会福祉協議会 地域包括支援センター

自宅で元気に過ごしてもらうための取り組み ～フレイル予防チラシの作成～

松阪市の地域包括支援センターでは、新型コロナウイルスの影響で介護予防教室の開催が中止となり、高齢者の外出する機会が減り、さらに運動する機会も少なくなりました。そのため、自宅で少しでも明るく元気に過ごしてもらいたいという思いから自宅で簡単にできる体操等を掲載したチラシを作成し、届けています。

第二地域包括支援センターでは、フレイル予防のための運動や脳トレ、コロナ詐欺の注意喚起の記事を掲載しました。体操資料は、少しでもたくさんの方の方に顔を覚えていただきたく、職員の写真にて運動紹介を行いました。地区福祉会、各自治会、民生委員などに協力を得ながら、チラシの配布を行いました。協力者の地域住民の方からチラシを届けていただいたことで、より身近に感じてもらうのではないかと考えています。

第三地域包括支援センターでは、外出自粛期間中新たにチラシを作成し、回覧でチラシを住民の方に知ってもらいました。チラシについて楽しみにしてくれていると地域からの反響もいただきました。自粛解除後の教室再開の際も新型コロナに関して住民の方が何に不安を感じているのかを考え、内容を検討しながら現時点でPart3までチラシを発行しています。新しい生活様式を取り入れながら、フレイル予防を呼びかけ、今後もこれを機会に継続していきたいと考えています。

※フレイルとは、高齢期に生理的予備能力が低下することで、ストレスに対する脆弱性が亢進し、生活機能障害、要介護状態に陥りやすい状態。



令和2年度 障がい者による芸術文化祭三重県障がい者芸術文化祭

サブタイトルと作品出品者募集


応募期間：令和2年9月1日(火)～9月30日(水) 必着

障がい者の芸術文化・文化活動に対する活性化を図り、障がい者の自立と地域社会への参画を推進することを目的に「障がい者芸術文化祭」を開催します。

今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ステージ発表・表彰式典は行わず、作品展のみとします。
 なお、来場者把握のため、事前申込み制(予約制)とします。
 ※新型コロナウイルス感染拡大の状況により、展示・発表方法を変更することがあります。希望者は事務局までご連絡ください。

開催期間

 令和2年11月27日(金) 10:00～16:00
 11月28日(土) 10:00～12:00

開場

 松阪市クラギ文化ホール(松阪市民文化会館)
 松阪市子ども支援研究センター体育室
 〒515-0818 松阪市川井町690

応募方法

募集パンフレットの応募用紙により、事務局へ郵送、FAXまたはメールにて申し込んでください。
 応募用紙はホームページからもダウンロードできます。詳細は事務局までお問合せください。

作品募集

絵画、写真、書道、陶芸、手芸、工芸(版画・彫刻含む)、貼り絵・CG、俳句

※県内に住所を有する障がいのある方

サブタイトル募集

応募内容

障がい者芸術文化祭を表し、親しみやすい内容で20字以内。自作で未発表のものに限り、作品募集とは別に1人3点まで応募できます。

※選考されたサブタイトルは印刷物や広報媒体等において広く活用する予定です。採用された方は、記念品を贈呈します。

応募先・お問合せ

三重県障がい者芸術文化祭実行委員事務局
 (公益社団法人 三重県障害者団体連合会)
 〒514-0133 津市一身田大古曾670-2
 三重県障害者社会参加推進センター内
TEL 059-232-6803 **FAX** 059-231-7182
E-mail suishin.c@mie-kensinren.or.jp

 令和2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

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、動産総合保険等)

基本補償(賠償・見舞)

保険期間1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(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
	うち現金支払限度額(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
	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
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等	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)	1事故10万円限度	1事故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

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

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 社会福祉法人役員等の補償


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。**

●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、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、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、費用・利益保険)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**
 (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 第二課
 保険会社 **TEL: 03(3349)5137**
 受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)
 損害保険ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になりました。

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
 受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)



ありがとうメッセージ

心も一緒に届いています

社会福祉法人 熊野市社会福祉協議会 平成 30 年度一般配分

社協ふれあいフェスタ

社会福祉協議会が実施する各種事業や市内福祉団体等のPRはもとより、参加する住民が地域福祉を見つめなおす一つの"きっかけ"となるように企画することが重要であると思っています。

14回目となった今回においても、多くの皆様にご来場頂き大盛況となりました。ありがとうございました。



三重もやの会 平成 30 年度一般配分

もやもや病の患者と家族のための、相談・交流・情報発信

今年度もたくさんの相談につながりました。ありがとうございます！「もやもや病です。難病です」と聞いたときの驚き、不安。ちょっとした縁で、患者会につながり、相談・治療につながった時の嬉しさ有難さは忘れられません。相談内容は、成長につれ学校、就労、福祉生活へと多岐にわたるようになりました。"いきてゆく"ことを支える活動であると再認識しました。箱に"チャリン"と入れ、赤い羽根を付けてもらう。子どもの時から知っている共同募金ありがとう！！感謝！！！！



発行人／井村 正勝

編集人／松本 利治・広報委員会

発行所／社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目131

TEL : 059-227-5145 FAX : 059-227-6618

URL : <http://www.miewel-1.com/> E-mail : info@miewel.or.jp

編集協力／株式会社アイリック

2020年8月号(通巻352号) 令和2年8月発行

「福祉みえ」は三重県社協のホームページでもご覧になれます。また、広報に関するご意見・ご感想は、E-mailにて受け付けております。