

社会福祉 あきた

NO.
334
2015.7.31



【写真】
「千秋公園(秋田市)」

特集

- P2 生活困窮者自立支援制度施行
- P6 平成26年度 秋田県社会福祉協議会事業報告及び決算
- P8 福祉サービスの苦情解決に向けて
- P9 職場紹介リレー
- P10 皆様の善意
- P12 シリーズ“こだわりの品”



ふれあいネットワーク

社会福祉
法 人 秋田県社会福祉協議会
<http://www.akitakenshakyō.or.jp>

特集 生活困窮者自立支援制度施行

制度創設の背景と秋田県の実施体制について

秋田県健康福祉部福祉政策課

◆生活困窮者自立支援制度の設立の背景◆

本年4月から生活困窮者自立支援制度（以下、「新制度」）がスタートし県内17の福祉事務所において直営又は委託で実施されておりま

- ① 全国的に稼働年齢層を含む生活保護受給世帯が増加していたこと。（H15（8.5万世帯）からH25.7（28.9万世帯）までに3倍強）
- ② 非正規雇用労働者や年収200万円以下の世帯など、生活困窮に至るリスクの高い層が増加していたこと。（H25・フリーター182万人、ニート60万人）
- ③ 生活保護受給世帯のうち、約25%の世帯主が出身世帯においても生活保護を受給していたという、いわゆる「貧困の連鎖」が生じていたこと。

秋田県においても、稼働年齢層を含む生活保護受給世帯は平成15年から平成25年7月までの10年間で、約3倍の増加となっております。（図1）

こうした中で、厚生労働省では、生活困窮者の自立を促進するためには、最後のセーフティネットである生活保護制度の自立助長機能の強化に加え、生活保護に至る前の段階にある生活困窮者を支援する、いわゆる第2のセーフティネットの充実・強化を図ることが必要であるとして、平成24年4月、社会保障審議会に「生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会」を設置し、12回にわたる審議を経て、平成25年1月25日に同部会において報告書が取りまとめられました。

この報告書において、『稼働年齢世代にある人々が自立を図る見通しをもちず生活保護の受給を続けざるを得ないとすれば、働き続け

◆図1 世帯類型別の保護世帯と構成割合の推移

	被保護世帯 総数	高齢者世帯	母子世帯	傷病・障害 者世帯	その他世帯
H15（全国）	939,733	435,804	82,216	336,772	84,941
H15（秋田県）	8,247	4,177	445	2,868	757
約3倍の増加					
H25.7（全国）	1,580,991	715,072	111,448	465,215	289,256
H25.7（秋田県）	11,471	5,651	499	3,078	2,243

※その他世帯…稼働年齢層で就労阻害要因のない世帯員を含む世帯

る困窮層との間で不均衡が生じる可能性がある。制度不信が広がれば、国民の間の連帯を阻害しかねない。

生活保護を受給している稼働世帯にも、保護を受給せず働き続ける困窮層にも、安定した就労で生活を向上させる支援を等しく提供する必要はある。それこそ、制度への信頼を強め、連帯を広げていく道筋である。』と報告され、この考えがベースとなり、生活困窮者自立支援法（以下、「新法」）及び生活保護法の一部改正（以下、「法」）が成立しました。（図2）

◆新制度の内容等◆

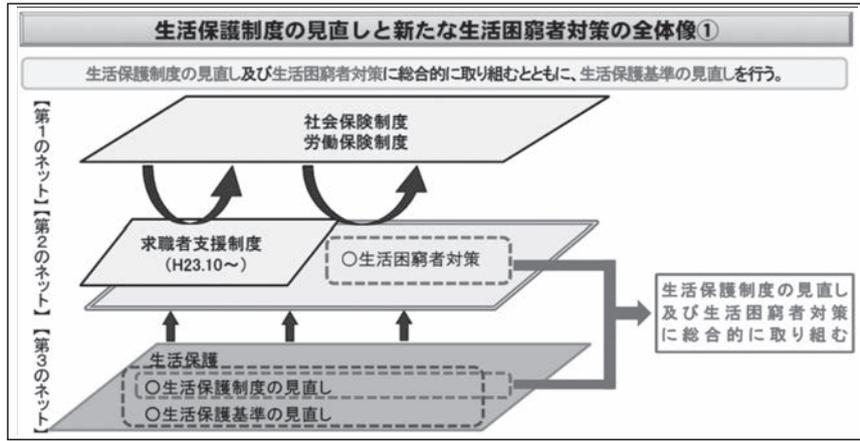
県内の各福祉事務所では、稼働能力を有する被保護者に対して、法の改正前から、厚生労働省の補助事業等を活用して、ハローワークと連携した就労支援の他、福祉事務所に就労支援員を配置して、就労による自立に向けた支援を実施してまいりました。

今年4月からは新法の施行により、生活保護に至る前段の方に対しても同様の支援を実施しております。新制度の内容については、図3のとおりとなります。

必須事業である自立相談支援事業では主任相談支援員・就労支援員・相談支援員の3職種が配置されており、支援員は相談者の置かれている

状況をアセスメント（評価・分析）し、活用できる行政サービス等（新法の任意事業、ハローワークの就労支援及び生活福祉資金の貸付等）が計画的に利用できるように「支援プラン」を作成し、これを基に相談者の自立に向けて伴走型の支援を実施しています。（図3）

◆図2



◆図3 生活困窮者自立支援制度の内容

<p>【自立相談支援事業（必須事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門知識を有する支援員が、相談者の状況を分析し、活用できる制度等を紹介します。また、申込みがあれば、支援プランを作成し、自立に向けた伴走型の支援を実施します。 <p>【住居確保給付金（必須事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・離職により住居を失うおそれのある方等に給付金を支給します。（所得制限等あり） <p>【任意事業】 ※お住まいの市町村によって実施事業は異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労準備支援事業：ただちに一般就労が困難な方へ段階的な就労支援を実施します。 ・一時生活支援事業：生活状況が急迫している方へ一時的に衣食住の提供を行います。 ・家計相談支援事業：家計の収支状況等を分析し、自立に向けた支援を実施します。 ・学習支援事業：子どもの学習を支援するため、拠点型や訪問型で実施します。 ・その他の事業：その他、自立のために必要な支援を実施します。
--

◆県内の実施体制と任意事業の実施状況◆

県内の17福祉事務所ですべて自立相談支援事業を直営で実施しているのは8事務所、委託による実施は9事務所となっております。任意事業は就労準備支援事業が2事務所、家計相談事業が1事務所、子供の学習支援が2事務所となっております。

相談件数については、4月の新規相談受付が458件、5月が241件でした。支援プラン作成件数は4月が27件、5月が22件でした。

支援プランについては、プラン内容を決定するにあたり、支援調整会議（関係機関の合議制で、プランの内容を検討し決定する会議）に諮る必要があります。一定の時間を要することから、今後は作成件数が増加するものと見込まれます。

◆支援を必要とする方へ新制度が届くように◆

生活困窮者の中には社会的に孤立し自ら支援を求めることが出来ない方が存在します。

こうした方をどの様にして新制度に繋ぐか、全国的にも課題となつていますが、まずは、新制度の普及・啓発を継続して行くことが、新たな相談者の増加に繋がると考えますので、今後も自治体の広報誌等を活用したピーアール活動が必要となります。

次に、新制度を実施しながら、好事例や課題を分析し、地域に発信していくことが重要となります。

◆図4 任意事業の実施状況

任意事業名称	実施状況
就労準備支援事業	湯沢市・にかほ市
一時生活支援事業	—
家計相談支援事業	にかほ市
学習支援事業	秋田市・湯沢市

※任意事業はすべての市で社会福祉法人等に委託して実施
 ※一時生活支援事業を実施している自治体はありません

「支援を受けて自立した方」が、「次に支援を必要とする方」をサポートするような取組を実施することで、制度に対する共通理解が深まり、より新制度が地域に浸透していくものと考えます。

県でも、支援を必要とする方へ確実に新制度が届くように、今後も市町村と連携しながら、取組を進めてまいります。（図4）

特集 生活困窮者自立支援制度施行

生活福祉資金貸付制度の運用が見直されました

～生活困窮者自立支援制度と生活福祉資金貸付制度の連携～

新法施行と本制度の見直し

平成27年4月1日から生活困窮者自立支援法（以下、「法」）が施行され、これに伴い生活福祉資金貸付制度（以下、「本制度」）要綱が一部改正されました。

今般の改正は、生活保護に至る前の段階にある生活困窮者の自立支援を強化するため、生活困窮者自立支援制度と本制度が密接に連携を図りながら、効果的、効率的に支援することを目的としています。

具体的には、各市町村段階における自立相談支援機関（以下、「支援機関」と生活福祉資金の双方の担当者が相談段階から連携することや、互いに相談者の情報を共有することで真に必要な支援に的確につなげていくことなどを想定しています。

自立相談支援事業の利用を要件化

これまで、本制度の貸付だけでは解決が難しいケース、いわゆる複合的かつ多様な問題を抱えている世帯への相談支援のあり方が課題の一つでした。

こうしたケースの自立促進のため、本制度のうち、総合支援資金（※1）と緊急小口資金（※2）の貸付にあたり、原則として支援機関が実施する「自立相談支援事業」の利用が要件となりました。

※1 総合支援資金：失業や収入の減少等により日常生活の維持が困難な世帯に対し、生活の立て直し、自立につなげるために貸付と継続的な相談支援を行う資金。

※2 緊急小口資金：様々な理由で緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に貸し付ける少額の資金。

これにより、申込者の状態に応じて就労支援や家計管理など様々な支援につなげ、包括的・継続的に支援していくことが可能となります。（「自立相談支援事業」の利用にあたっては、本人の同意が前提となります。）

ただし、貸付の実施のみで問題が解決し、その他支援の必要性が少ないと判断される場合は、必ずしも「自立相談支援事業」を利用しないことも想定されます。

（例）すでに就職が決まっている、もしくは見込まれる場合の初回給与までの生活費や、病気休職等による一時的な収入減又は支出増による貸付などの場合。

なお、総合支援資金と緊急小口資金以外の資金貸付であっても、申込者の状況に応じて「自立相談支援事業」の利用を検討し、両制度の連携によって包括的な支援を提供できるようにすることが必要とされています。

貸付期間・償還期限の見直し

総合支援資金については、法に基づき住居確保給付金（平成26年度ま

では「住宅支援給付」と併用して利用されることが想定されます。本県では、これまでも独自の運用として貸付期間に合わせ3カ月単位で貸付しておりますが、全国一律の運用として原則3カ月ごとに貸付することになりました。（就労活動の継続や住居確保給付金の延長等に依り、最長で12カ月、3回までの貸付延長が可能。）

これにより、借受人の状況に応じて必要な貸付額を最小限に抑え、負担軽減を図ることになります。

また、貸付期間の見直しに合わせて償還期限が見直されました。総合支援資金では、償還促進の観点から「20↓10年以内」に短縮され、緊急小口資金では、法に基づく家計相談支援事業の利用期間等も踏まえ、「8↓12カ月以内」に延長されました。

緊急小口資金の資金用途拡大

緊急小口資金の貸付にあたり、原則として「自立相談支援事業」を利用し、継続的な支援を受けることを貸付要件とすることで、対応できる資金用途が拡大されました。

（次ページ参照）

緊急小口資金の要件

※ 太字部分は新設要件

- 医療費又は介護費の支払等臨時の生活費が必要なとき。
- 火災等被災によって生活費が必要なとき。
- 年金、保険、公的給付等の支給開始までに生活費が必要なとき。
※各種年金、失業保険、職業訓練給付金、生活保護費など
- 会社からの解雇、休業等による収入減のため生活費が必要なとき。
- 滞納していた税金、国民健康保険料、年金保険料の支払いにより支出が増加したとき。
- 公共料金の滞納により日常生活に支障が生じるとき。
※電気、ガス、水道等ライフラインのほか、携帯電話料金も対象とする
- 法に基づく支援や実施機関及び関係機関からの継続的な支援を受けるために経費が必要なとき。
※生活困窮者自立支援法に基づく各事業を利用する際や、就職活動のための公共職業安定所（ハローワーク）、企業への訪問などに必要な交通費など
- 給与等の盗難によって生活費が必要なとき。
※給与等の「紛失」は削除
- その他これらと同等のやむを得ない事由があつて、**緊急性、必要性が高いと認められるとき。**

つなぎ資金も要件化

平成21年10月から実施している「臨時特例つなぎ資金（※3）」についても、本制度同様に関連通知の一部が改正され、原則として「自立相談支援事業」を利用することが要件となりました。

※3 臨時特例つなぎ資金：住居のない離職者に対し、公的給付金や公的貸付金を受けるまでの当面の生活費として貸付する資金。

その他の見直し

平成25年から施行されている「障害者総合支援法（※4）」に関連して、対象者の要件が拡大されました。

これまで障害者世帯とは、「身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた方の属する世帯」となっていました。が、新たに「障害者総合支援法によるサービスを利用している等、これと同程度と認められる方が属する世帯」も対象となりました。

※4 「障害者総合支援法」：「障害者自立支援法」を改め、障害者の定義に難病等を追加し、地域社会における共生の実現に向けて障害福祉サービスの充実等障害者の日常

生活及び社会生活を総合的に支援することを目的とする法律。

社会資源の活用

緊急小口資金は概ね1週間程度を目安に送金することとしていますが、申込者の状況によっては2〜3日で生活費が枯渇して食糧に困るなど、生活に切迫している場合も想定されます。貸付の相談・申込みから送金まで一定の期間を要するため、窓口段階における食糧支援などのインフォーマルな資源や、他施策・他制度の活用を検討するなど迅速な対応が求められます。

そのためにも、住む地域によって生活困窮者の支援に差が生じないように、円滑な支援体制の構築に向けて県行政をはじめ関係機関に働きかけていきます。



平成26年度秋田県社会福祉協議会 事業報告及び決算

基本方針①

多様な主体との協働による 生活支援の強化

○「地域福祉再構築研究会報告書」を踏まえた実践課題の具現化を目的に、「地域福祉再構築推進事業」に取り組みました。モデル指定した3カ所の社会福祉協議会（以下、「社協」）での現地指導のほか、市町村行政、市町村社協地域包括支援センター職員等を対象にしたセミナー等を通じて全県的な普及啓発を図りました。

特に多職種が連携するうえで情報共有するための仕組みづくりなどが課題として挙げられており、27年度もモデル社協における取り組み実践をもとに分析・評価し、全県に拡充していきます。

○町内会・自治会等において、地域の課題解決に住民が主体的に取り組む仕組みづくりを目指した「地域支え合いの仕組みづくりモデル事業」では、社協2カ所をモデル指定し、現地支援等を通じて住民同士の学びの場づくりなどに取り組みました。

○地域福祉の推進を担う人材育成のため、コミュニケーションソーシャルワーカー

養成研修を継続実施し、年度末累計で188名養成しました。研修メニューに応用編を加え、特に生活困窮者支援を中心に多問題家族へのアプローチに関する演習などを通じて実践力の強化を図りました。なお、地域の多様な生活課題や制度の狭間の問題に対し、個別支援から地域支援を通じて課題解決を図る専門職の必要性に配慮するため、今後も人材の養成を進めます。

○ボランティア・市民活動の育成支援の一環として、「ボランティアサポーター養成研修」を2カ所の社協と共催で実施するとともに、災害支援体制づくりとして、「災害ボランティアコーディネーター養成研修」のほか、災害ボランティアセンターの設置運営訓練を兼ねた「災害ボランティアコーディネーターフォローアップ研修」を実施しました。更に、災害時における住民ボランティアの確保を目的にした研修を3カ所の社協と共催しました。

なお、災害ボランティアセンター設置運営マニュアル未策定の10市町村社協への支援とともに、策定されたマニュアルの検証が引き続き課題といえます。

○判断能力が十分でない高齢者や障害者

などの福祉サービスの利用を支援し、権利を守る「地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）」は、相談受付4,643件で、主な内訳は認知症高齢者関係が2,965件、知的障害者関係569件、精神障害者関係1,090件でした。

○低所得世帯等の生活基盤を支える制度の一つである「生活福祉資金貸付事業」の貸付件数は、総合・福祉・教育の3資金合わせて242件（前年度より33件減）で、中でも失業者等向けの総合支援資金は、貸付件数が前年度より約半減（31件減）し、貸付決定額も前年度より797万円減の1,139万円の実績となりました。雇用情勢が僅かながら改善されたことなどが件数の減につながった要因と考えられます。

一方、償還計画額に対する償還実績額を示す償還率は、19.96%となりましたが、滞納世帯に対する自宅訪問を主にした現地償還指導を1,464件、初期滞納世帯への指導を282件行った結果、当年度分や償還期限後の償還率が改善された資金がある反面、滞納が続いた後自己破産などを理由に償還困難となるケースも発生しています。

基本方針②

社会福祉事業者の経営基盤強化と 質の高いサービス提供

○福祉保健研修事業では、全20コース（25回／延べ開催日数44日）の研修を実施し、福祉保健従事者の資質向上及び対人援助等の専門職として必要な知識・技術の習得を図りました。

○福祉保健人材確保事業では、「無料職業紹介」「人材確保」事業を通じ、社会福祉介護の業務に従事するための相談・登録紹介や資格取得方法などの就労支援を幅広く展開したほか、「福祉人材確保支援事業」でキャリアコーディネーターが施設・事業所訪問（延べ1,354事業所）を実施した結果、求人事業所登録を59カ所新たに開拓（有効求人事業所延べ2,558カ所）するとともに、新規求人数も前年度より364人多い3,795人に増加しました。

一方、求職登録者の状況では、新規登録者569名（前年度比177名減）、3月末現在有効求職者1,704名（前年度比374名減）とそれぞれ大幅に減少していることから、ラジオのスポットCMやショッピングモールでの大型液晶ビジョンを使ったスポットCMを放映するなど、広報活動にも工夫して取り組みました。

また、福祉の人材確保・定着化が大きな課題となっていることから、「調査

研究委員会」を新たに立ち上げ実態調査を行うとともに、次年度、調査結果を基に人材確保定着化に向けた方策を検討することとしています。

○社会福祉法人制度改革等に係る対応では、県社会福祉法人経営者協議会との共催による各種研修会の実施の他、今後義務付けられる地域公益活動について、経営者協議会との連携も含めた意見交換を行いました。

基本方針③ 生活福祉課題の解決に向けた機能強化

○「地域福祉推進委員会」では、本県における様々な福祉課題について福祉団体等からの要望等を踏まえ、県に政策要望を行うとともに、県健康福祉部担当課長等との意見交換会では、課題の共有と解決に向けた共通認識を図りました。

また、社会福祉法人への課税問題に対し、全社協や全国段階の組織と一体となり、非課税堅持に向けた陳情活動を展開し、現状維持が図られました。

○県民啓発・情報提供機能の充実については、ホームページや月2回（第2・4月曜日）のメールマガジン配信のほか、広報「社会福祉あきた」の年4回の定期発行に努めました。

秋田県社会福祉大会は、認知症予防をテーマに開催し、美郷町社協にお

る認知症高齢者見守りシステムの実践報告や講師による笑いを通した認知症予防の効果などについて関係者の理解と共通認識を図りました。

また、成年後見制度をテーマにした県民フォーラムでは、県内外の実践事例に学びながら、判断能力が低下した方々の地域生活支援や後見の在り方について考えるなど、関係者の意識啓発に努めました。

基本方針④ 組織・経営の強化

○新規会員の加入促進に努めた結果、一般会員4カ所、特別会員35カ所、賛助会員2カ所の計41カ所の事業所が新規会員となりました。

また、自主財源確保では、火災共済や自動車共済をはじめ、がん保険や自動車リースの促進、常備薬の斡旋などを行い、前年度比で約12%の増収となりました。

○社会福祉会館の利用件数は前年度より100件少ない、1,461件、利用者数も46,383人と、前年度より1,657人減少しました。利用料収入でも、10,993,910円（目標達成率93%）と目標を下回る結果となったことから、引き続き、企業・団体等への訪問活動の拡大や強化を図り、新規利用の開拓に努めます。

一般会計 貸借対照表

平成27年3月31日現在 (単位:円)

(資産の部)		(負債の部)	
1. 流動資産	57,276,633	1. 流動負債	8,920,051
現金	0	未払金	8,288,474
預金	57,207,033	預り金	626,837
		仮受金	4,740
未収金	69,600	2. 固定負債	155,605,953
前払金	0	全社協退職給与引当金	121,970,710
		福利協会退職給与引当金	33,635,243
		負債の部合計	164,526,004
2. 固定資産	229,926,721		
基本財産	3,000,000	(純資産の部)	
基本財産特定預金	3,000,000	1. 基本金	3,000,000
その他の固定資産	226,926,721	基本金	3,000,000
車両運搬費	1,607,237	2. 基金	30,000,000
器具及び備品	1,147,325	災害ボランティア基金	30,000,000
収益事業会計元入金	4,126,166		
長期預け金	9,790	3. その他の積立金	34,500,000
全社協退職共済預け金	102,900,960	事業振興準備積立金	34,500,000
福利協会退職金給付資金預け金	33,635,243	事業振興積立金	0
事業振興準備積立特定預金	53,500,000	4. 次期繰越活動収支差額	55,177,350
災害ボランティア基金積立預金	30,000,000	前期繰越活動収支差額	48,774,234
		当期活動収支差額	6,403,116
		純資産の部合計	122,677,350
資産の部合計	287,203,354	負債及び純資産の部合計	287,203,354

一般会計 事業活動収支計算書

(自)平成26年4月1日 (至)平成27年3月31日 (単位:円)

収入		支出	
科目	金額	科目	金額
会費収入	44,044,180	人件費支出	178,252,311
寄附金収入	6,608,821	事務費支出	9,736,703
補助金収入	64,098,000	事業費支出	78,983,558
助成金収入	8,661,400	分担金支出	1,595,200
受託金収入	58,152,976	助成金支出	2,981,000
事業収入	16,623,284	負担金支出	2,252,000
共同募金配分金収入	6,000,000	減価償却費	727,960
負担金収入	22,063,320	引当金繰入	14,811,996
雑収入	21,981,627		
引当金戻入	43,276,110		
事業活動収入計(1)	291,509,718	事業活動支出計(2)	289,340,728
事業活動収支差額(3) = (1) - (2)			2,168,990
受取利息配当金収入	47,318	公益事業会計繰入金支出	2,000,000
会計単位間繰入金収入	4,845,242	経理区分間繰入金支出	74,828,236
経理区分間繰入金収入	76,169,802		
事業活動外収入計(4)	81,062,362	事業活動外支出計(5)	76,828,236
事業活動外収支差額(6) = (4) - (5)			4,234,126
経常収支差額(7) = (3) + (6)			6,403,116
施設整備等寄附金収入	0	固定資産売却損及び処分損	0
特別収入計(8)	0	特別支出計(9)	0
特別収支差額(10) = (8) - (9)			0
当期活動収支差額(11) = (7) + (10)			6,403,116
前期繰越活動収支差額(12)			48,774,234
当期末繰越活動収支差額(13) = (11) + (12)			55,177,350
基本金取崩額(14)			0
基本金組入額(15)			0
その他の積立金取崩額(16)			0
その他の積立金積立額(17)			0
次期繰越活動収支差額(18) = (13) + (14) - (15) + (16) - (17)			55,177,350

福祉サービスの苦情解決に向けて

秋田県運営適正化委員会の活動

社会福祉法では、福祉サービスの苦情について利用者と事業経営者による解決が困難な場合に備え、県社会福祉協議会に運営適正化委員会（以下、「委員会」）を設け、解決困難事例への対応を図ることとしています。

本県では、社会福祉法施行の平成12年に委員会が設置され、全県から寄せられる福祉サービスに関する苦情申出の受付や相談、助言等の活動を行っています。

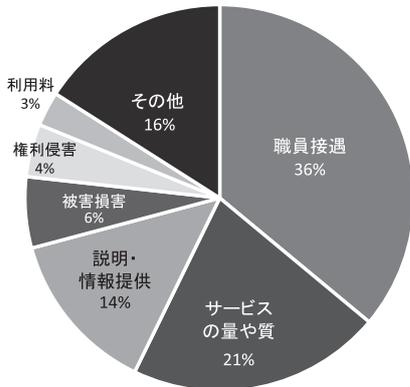
これまで受付した苦情の傾向や対応状況、全県の事業所の苦情解決体制の傾向を紹介します。

委員会に寄せられた苦情

【1,000件以上の苦情や相談】

電話や書面、来所等で寄せられた苦情や相談の申出は、平成12年から平成26年度末までの16年間に累計1,232件、年平均で77件（人別・主訴別）となっています。

苦情の内容(H12-26 回答数:521)



【苦情の六割は接遇とサービス内容】
苦情の内容では、職員の接遇が

そのうち苦情は全体の四割超の521件で、その内容は個人の嗜好やケアの中身のほか深刻なものまで多岐にわたります。
また、高齢者福祉の苦情は六割を占めています。次いで障害者福祉が24%、児童福祉は7%となっています。

36%、サービスの質や量で21%と二つ合わせて六割近くを占めています。次いで説明・情報提供が14%となっているほか、少数ですが被害や損害、権利の侵害といった申出もあります。

【施設職員からの申出もあり】

苦情の申出は、八割以上が利用者本人や家族です。
また、申出人の1割弱は施設職員です。福祉サービス向上のためにも職場の意思疎通が大事です。

【相談助言が2/3】

苦情解決の方法では、申出内容の傾聴や助言で終えるケースが66%を占め、行政や他の相談窓口の紹介が12%等となっています。

また、委員会には利用者と事業者のあつせんや、重大な不当行為の情報を県知事に通知する役割があります。過去にその実績はありません。

【苦情対応事例】

過去に委員会が対応した苦情の概要については、秋田県社会福祉協議会のウェブサイトで公開していますが、その中から施設の事情調査を行った案件を紹介いたします。

申出人▼ ショートステイ利用中に親が怪我をしたが、家族に経緯の説明や謝罪がないので、調査し事実を教えて欲しい。

委員会▽ 福祉や医療を専門とする所属委員の意見を踏まえ、施設に事情調査を実施しました。調査には事務局職員が赴き、施設職員への聞き取りにより事実関係の確認を行い、その内容を書面で申出人に通知しました。

事業所の苦情解決体制

事業経営者による苦情の適切な解決を謳った社会福祉法を踏まえ、厚生労働省では「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」（以下、「指針」）を公表し、事業者が苦情解決体制の構築を促しています。次に、委員会による平成26年度調査で回答が得られた県内高齢者福祉施設700余の苦情解決体制の傾向を紹介いたします。

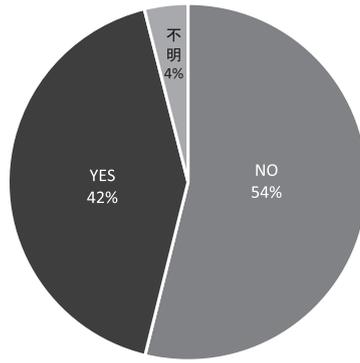
【苦情解決責任者が少ない】

指針では苦情の受付担当者や解決責任者を置くよう求めています。ほとんどの施設で受付担当者を置いているものの、二割近くの施設が解決責任者を置いていません。

【五割以上が第三者委員未配置】

指針では苦情の密室化を防ぎ社会性や客観性を確保するため、施設や法人に第三者委員の配置を求めています。54%の施設が第三者委員を配置していません。

第三者委員を置いているか
(高齢者福祉施設 回答数:741)



【第三者委員のなり手】

第三者委員の属性は福祉・医療関係者が最も多く、次いで教育関係者、法律関係者等となっています。その他に地域の民生委員や町内会関係者等も見られます。

【全ての苦情を記録する施設は五割程度】

苦情対応の全てを記録している施設は五割程度ですが、記録未保



存や不明の施設は三割あります。事業の透明性の確保を図るため苦情記録の徹底が必要です。

おわりに

この数年急速に普及したスマホやツイッター、フェイスブック等により、利用者や家族一人ひとりが極めて大きな影響力を持つようになってきています。

利用者の苦情を解決するためには、発生時の迅速で丁寧な対応はもちろん、日ごろの体制整備が不可欠です。事業者は社会福祉法や指針を踏まえ、苦情解決に向けたより一層の努力が求められます。なお、委員会の詳細は秋田県社協ウェブサイトをご覧ください。

職場紹介

このコーナーでは、本会会員施設・市町村社協等の広報担当者による職場紹介をリレー形式でお届けします。



「地域のプラットホームを
目指して」

(福) 潟上市社会福祉協議会
事務局長 鈴木 木 司

潟上市は、平成27年4月現在で、人口は3万3,800人、平成17年4月の合併時には、3万5,814人でした。合併してからの人口は微増で推移してきましたが、ここ2・3年は県内市町村同様減少しています。

合併から10年を経た潟上市社協は、旧町単位に3センターからなるサービス拠点を設け、飯田川センターに本所をおき、天王センター、昭和センターを配しています。

都市部も一部に有する地勢にあつて県内2番目に若い市町村とはいえ、高齢化率は30パーセント近くとなり、地域住民の暮らしをいかに守り、支援していくか、未来に発信できる社協であり続けるために職員それぞれが知恵を出しあいながら安心安全の「支えあう福祉のまちづくり」のため各種事業を展開しています。

職員数は、正職員 臨時職など33人で、援護を必要とする高齢者対策やボランティア事業、家族介護支援・

居宅介護事業などを行っています。地域包括ケアシステムが大きなテーマとなっていますが、在宅訪問、介護事業については、社協ならではのきめ細やかなサービスの充実に努めています。

また、子育て支援、障がい児者への支援など、総合的な体制のもとで事業に取り組んでいるところですが、潟上社協として力を入れているのが、福祉教育です。将来の福祉の担い手たる小学5・6年生を対象にしたボランティア研修「ひとにやさしい街づくり探検隊事業」は、車いすの体験試乗や車いすでの買い物などを通じ、思いやりの心を育む体験学習として、児童や、家族の方々などからも大変好評を得ているところです。

社協が行う事業はすべて地域の福祉課題を根拠としたものです。潟上社協として、これまで以上に地域の横断的包括的な支援に向けて地域のプラットホーム的な機能を果たしていくことを目指しています。



ボランティア研修

皆様の善意

〔平成27年4月～6月末日現在〕

◎善意銀行金銭預託◎

・秋田県大衆音楽協会 様
10,000円

◎物品預託◎

・碓谷 公範 様
写真 83枚

↓秋田市内の高齢者施設へ

災害遺児愛護基金事業関係

※災害遺児愛護基金事業とは、交通・労働・自然災害により、父あるいは母が死亡、または重い障害をもった場合に、義務教育終了前の児童の支援を目的として給付金を支給する事業です。

◎災害遺児愛護基金事業

金銭預託◎

・秋田県自動車販売店協会 様
33,200円

・デイリーヤマザキ湯沢関口店
お客様一同 様
5,139円

・秋田市佛教会 様
39,500円

・秋田県軽自動車協会 様
31,550円

善意の募集について

県民の皆様、各企業・各種団体様からの社会福祉へのご寄附をお待ちしております。

◎使途・希望について◎

主に地域における社会福祉活動や障害者、ボランティア団体活動など社会福祉一般において活用する「一般寄附」と、寄附者が使途を特定する「指定寄附」があります。詳しくはお問い合わせください。

●問い合わせ先

秋田県社会福祉協議会 総務企画部
秋田市旭北栄町1-5
Tel.018-864-2711



アフラックは医療保険契約件数12年連続No.1

平成15～26年版インシュアランス生命保険統計号

新登場

がん 急性心筋梗塞 脳卒中

重大疾病にも強くなった。

ちゃんと応える
医療保険

EVER

〈通院ありプラン〉

がんと急性心筋梗塞・脳卒中(三大疾病)

■募集代理店(アフラックは代理店制度を採用しております)

ナカイ株式会社 秋田支店

☎0120-712-816 ☎0120-712-096

〒010-0914 秋田市保戸野千代田町6-8 千代田ビル1F

◎商品およびサービスの詳細は「契約概要」等をご覧ください。

(引受保険会社)

「生きる」を創る。

Aflac

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)

秋田支店

〒010-0923 秋田市旭北錦町5-50

シティビル秋田3F

Tel.018-863-9723 Fax.018-863-9448

AF広宣課-2015-0026-1507005 5月13日

平成27年度

http://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険

検索

全国200万人加入!! 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償 ボランティア活動保険



対象となるボランティア活動

- ◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
 - ◆社会福祉協議会に届け出た活動であること
 - ◆社会福祉協議会に委嘱された活動であること
- ※活動のための学習会または会議などを含みます。
※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復途上を含みます。(自宅以外から出発する場合は、その場所と活動場所への往復途上となります。)

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。(ケガの補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。(ケガの補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花瓶を落としてこわした。(賠償責任の補償)
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。(賠償責任の補償)

補償金額(保険金額)・保険料

		Aプラン	Bプラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,200万円	1,800万円	
	後遺障害保険金	1,200万円 (限度額)	1,800万円 (限度額)	
	入院保険金日額	6,500円	10,000円	
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円	
特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額(保険金額)に同じ			
葬祭費用保険金 (特定感染症)	300万円 (限度額)			
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円 (限度額)	5億円 (限度額)	
年間保険料	基本タイプ	300円	450円	
	天災タイプ(※) (基本タイプ+地震・噴火・津波)	430円	650円	

(※)天災タイプでは、天災(地震・噴火・津波)に起因する被保険者自身のケガを補償しますが、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

ボランティア行事用保険 (普通傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

- 行事参加者(主催者(個人)を含みます。)全員のケガを補償(往復途上も含みます。)
- 行事主催者の損害賠償責任も補償

送迎サービス補償 (普通傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

- 送迎・移送サービス利用者者を特定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

福祉サービス総合補償

(普通傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険)

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

- 在宅福祉サービス (公的介護保険対象外サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 児童福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業
- 地域福祉サービス
- 介護保険サービス など

● お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者 **社会福祉法人 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
受付時間: 平日の9:30~17:30 (12/29~1/3を除きます。)

●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です。

シリーズ こだわりの品

～本会会員である障害者施設等の製品や販売活動をシリーズでご紹介～

今回は、「かづの悠遊工房」を運営し、パンの製造に取り組んでいる鹿角市の障害者支援施設「鹿角苑」をご紹介します。



製造工程は、利用者が主体的に取り組める作業であることに配慮しています。

「鹿角苑」の生活介護事業では、利用者の適性に合わせ、散歩、音楽療法、養鶏作業、内職等の軽作業のほか、パン製造を行っています。パン製造は、当時利用者の働く場がなかったことから、平成2年に取り組み始めました。オーブン一つで始めた製造はその後拡大し、平成18年には就労センター「かづの悠遊工房」をオープン。今では職員と利用者が行う訪問販売のほか、地元スーパーやホテル、小・中学校の学校給食として納品するまでに発展しました。製造は週6日行い、1日に約500

「鹿角苑」(兎澤 修一 施設長) は、東京都委託施設として、平成元年4月に社会福祉法人花輪ふくし会が開所しました。現在は施設入所支援事業(定員40名)、生活介護支援事業(同52名)・就労継続支援B型事業(同12名)・短期入所支援事業(同2名)を運営しています。

今や「悠遊工房のパン」として地域に浸透し、固定客も増えている鹿角苑のパン。製造と訪問販売を行う利用者は、「(製造は)最初は難しかったけれど、今では慣れました。販売は楽しいし、自分の作ったパンが全部売れると嬉しいです」と笑顔で話します。パン製造は利用者の喜びとなり、鹿角苑と地域をつないでいます。

個のパンを製造。20代から60代まで、24名の利用者が自分の担当業務に熱心に取り組んでいます。お奨め商品はガトーラスク。あきたこまち米粉と十和田高原産そばハチミツを使用した「ハニーラスク」をはじめ、「ラ・ラ・ラスク」等の贈答用商品も季節ごとに販売しています。商品開発にあたっては、同法人で生産した野菜をはじめとした地元の食材を活用することに配慮。利用者の工賃向上を見据え、「大量生産できず材料費を低く抑えられない分、商品にいかにかが課題」と、主任生活支援員の黒沢久己さんは話します。

製品に関するお問い合わせ

社会福祉法人 花輪ふくし会
障害者支援施設「鹿角苑」

『かづの悠遊工房』

鹿角市十和田錦木字下野添 9

TEL・FAX
0186-35-3955

<http://a-hanawafukushikai.jp/>
※パンは鹿角市内のスーパーで購入できます。



(上段) おすすめ商品のラスク。
(下段左から) 「ライ麦&チーズ職人」、「かりんとうラスク」、「玉ねぎ食パン」も人気



包装作業前には、一つひとつ丁寧に検品します。