

WELFARE INFORMATION GIFU

福祉だより ぎふ

岐阜県災害派遣福祉チーム(岐阜DCAT)の訓練を実施

2月27日(火)、恵那市岩村コミュニティセンターにて「岐阜DCAT実地訓練」を行いました。恵那市等関係機関と合同による災害時の避難所を想定した実践を通して、岐阜DCAT隊員は、要支援者に対する認識と対応手順を身につけ、災害対応能力の向上を図りました。



移送ボランティアと共に要支援者の移送訓練を行う岐阜DCAT隊員



聞き取り調査をもとに、関係者と要支援者のスクリーニングを行う岐阜DCAT隊員

CONTENTS

2018
3
No.668




- 「社会福祉法人の地域における公益的取組」
連携・協働によるオール岐阜の推進に向けて …………… P2
- 苦情への捉え方 岐阜県運営適正化委員会 …………… P4
- 気づきを次へ～第三者評価事業受審施設の声～ …………… P5
- 平成30年度社協・施設関係保険改定のお知らせ …………… P6
- 岐阜県社協の社会福祉施設向け災害対策支援
～福祉サービスの喪失・機能低下を防ぐ～ …………… P7
- 寄贈・お知らせ …………… P8

※この機関誌は、赤い羽根共同募金の配分により発行しています。

「社会福祉法人の地域における公益的取組」

連携・協働によるオール岐阜の推進に向けて

『「地域における公益的取組」に関する連絡会』報告』

本会では、改正社会福祉法において社会福祉法人の責務と位置付けられた「地域における公益的取組」を全県的に推進するために、今年度『「地域における公益的取組」に関する連絡会（以下、連絡会）」を設置し、今後の推進方策等について協議・検討を行いました。

- 「連絡会構成団体」
- 県社会福祉法人経営者協議会
 - 県老人福祉施設協議会
 - 県知的障害者支援協会
 - 県身体障害者福祉施設協議会
 - 県保育研究協議会
 - 県児童福祉協議会
 - 市町村社会福祉協議会

検討内容と協議経過

連絡会では、まず、各構成団体や所属法人等での取組状況についての意見交換を行いました。その中で、全県的に推進していくためには、県内の社会福祉法人の実態を把握する必要があるという意見

から、県内全255社会福祉法人（社協・共募除く）に対してアンケート調査を実施しました。

【調査目的】

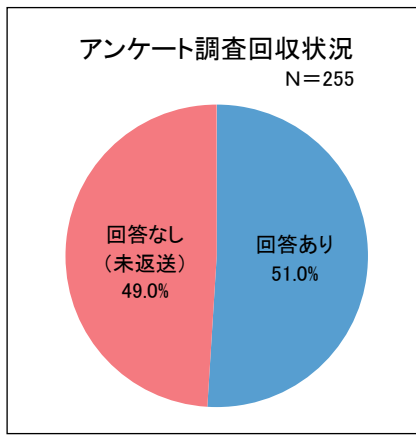
* 「地域における公益的取組」の周知

* 既に実施（検討）されている各社会福祉法人による取組の情報収集

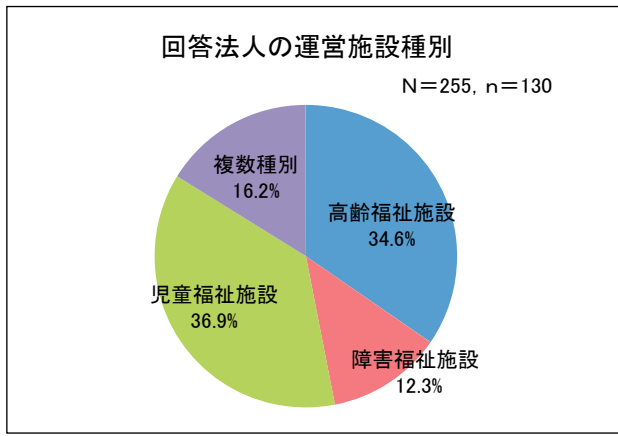
* 連携による取組を実施・企画する際の基礎調査（ニーズ把握）

【調査結果（一部抜粋）】

○ アンケート調査は、郵送で行い、130法人より回答いただきました。（回収率51・0％）

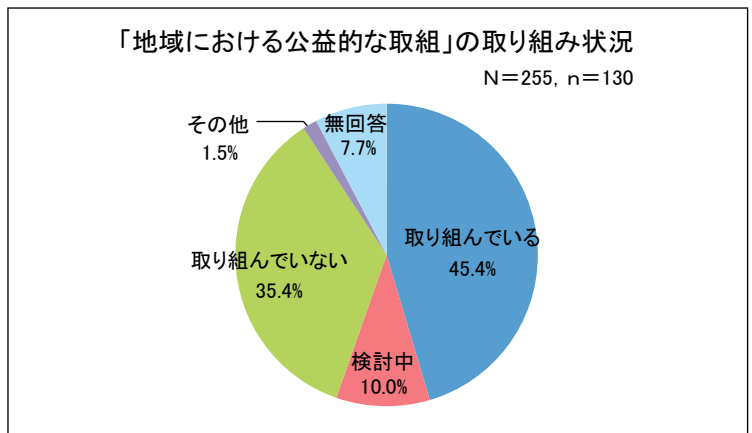


○ 回答いただいた法人の運営施設種別は、児童福祉施設が一番多く（36・9％）、次いで高齢福祉施設（34・6％）でした。



○ 回答いただいた法人（130法人）のうち、地域における公益的取組に取り組んでいると回答があった法人は、59法人（45・4％）、検討中13法人（10・0％）でした。

「地域における公益的取組」の取り組み状況



○ 取組内容について、75法人より151事例紹介いただきました。大まかに分類すると、次のとおりです。

『**専門人材を活かした取組**』…認知症カフェ、介護予防（健康体操）教室、（介護・子育て・認知症）相談会、子育て支援に関する情報提供・紹介、法定後見制度へのつなぎ支援 等

『**施設（機能・拠点）を活かした取組**』…ふれあいいきいきサロン、子育てサロン、集いの広場、おもちゃ図書館の運営、園庭開放・施設開放

(備品会場貸出)、(災害時) 福祉避難所 等

『生活支援』… (日中独居高齢者・留守家庭児童・日常生活が困難な母子家庭) への見守り支援、買い物困難地域での移動販売や御用聞き、配食サービス 等

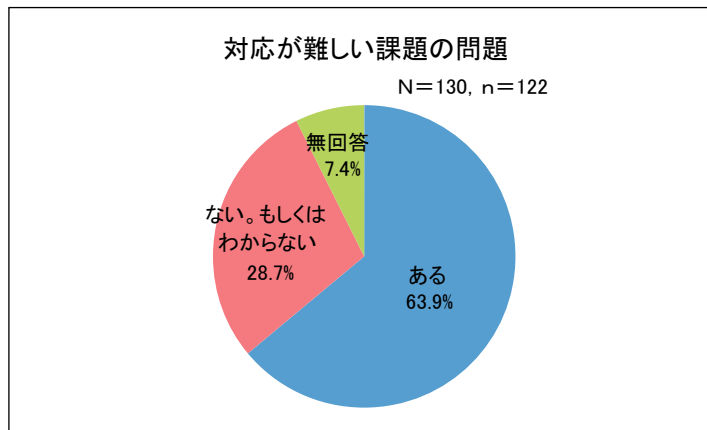
『普及・啓発・地域住民等との交流』… 講座・研修会・セミナー・講演会の開催、障がい者アート展の開催、コンサート等地域交流イベント開催、祭り等施設行事への地域住民の参加、地域のイベント等へのブース出店・出演、交流会の開催 等

『実施している社会福祉事業の充実等』… 利用者負担の軽減、(生活困窮者等) 特養優先入所、(自宅で入浴が困難な方への) 入浴サービス、施設型一時預かり・延長保育 等

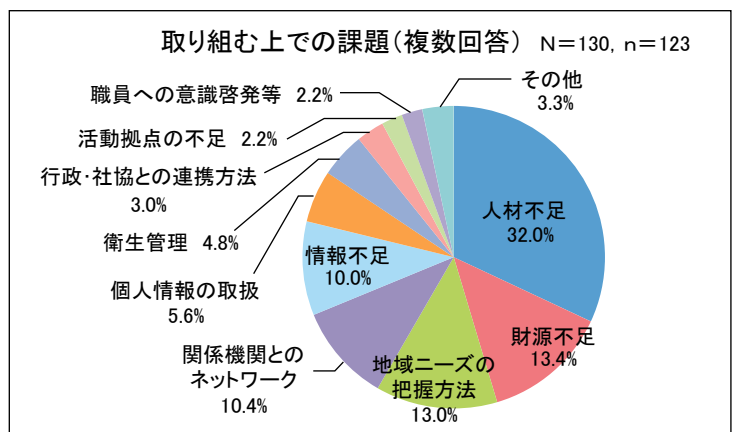
『就労支援』… 高齢者・障害者の雇用、ひきこもりの方等への就労支援 等
『社会的養護が必要な児童・生活困窮者等への取組』… 住宅支援・緊急的居住支援、基金の設立、児童養護施設退所者に対するアフターケア、ひとり親家庭の子どもへの学習支援、食糧支援 等

○「自法人では対応が難しい課題を抱えている人・世帯の問題を感じたことはあるか」の設問に対して

は、78法人(63・9%)があると回答されており、各法人のみでは対応が困難な様々な問題を抱えていることがわかりました。



○「『地域における公益的な取組』に取組上での課題」の設問に対しては、人材不足(32・0%)が一番多く、次いで、財源不足(13・4%)、地域のニーズ把握方法がわからない(13・0%)、関係機関のネットワーク等の不足(10・4%)、情報不足(10・0%)の順でした。



調査結果からみえた推進上の課題と今後の推進方策

連絡会では、アンケート結果を踏まえて今後の推進方策について協議を行ないました。

各法人における課題として、「何をしたらよいかわからない」・「地域のニーズがわからない」・「企画力が乏しい」・「助言がほしい」・「人材不足」・「本業で手一杯」といった課題が多くあげられたことから、

◆ 情報発信のサポート

◆ 市町村社協との連携促進

◆ 法人間等のコーディネート
◆ 地域ニーズの発信
を重点的に進めていく必要があるという意見でまとまりました。

今後の推進方法

社会福祉法人における「地域における公益的取組」の重要性についての認識が、県内ではまだまだ浸透していないことから、段階的に進めて行く必要があります。

連絡会では、「一部の社会福祉法人だけでなく、全ての社会福祉法人が取り組まなければ意味はない」という意見があり、まずは、取組に向けての様々な働きかけをしながら取組法人数を増やしていくことを目指していきます。

そのため、当面は推進協議会等の組織化を図るのではなく、県社協事業として、県内社会福祉法人との協働の取組として実施していくこととなりました。

本会では、引き続き各種別協議会、市町村社会福祉協議会等と連携を図りながら、全県的に事業を進めて行く予定です。

なお、今後の予定等については、次号4月号でお知らせいたします。(アンケート調査報告書は、県内全社会福祉法人に郵送いたします。)

苦情への捉え方

岐阜県運営適正化委員会

日頃から当委員会業務にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、福祉サービスの利用形態が「措置」から「契約」へと転換され、利用者が事業所と対等な関係、自らの意思でサービスを選択して利用する仕組みへと変わり、17年が経過しようとしています。

事業所等におかれましては、日頃から苦情対策にご尽力されていることかと存じますが、近年の社会情勢の変化に伴い、利用者からの苦情も多種多様化しており、解決に至るまでに従来以上の日数を必要としている現状です。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みは、利用者の利益や権利を保護するためのものではありませんが、同時に、福祉サービスを提供する事業所の今後のステップアップに繋がる大切な情報でもあります。

福祉サービスの向上を考える際、学識者が解りやすく説明していた内容に「サービスを料理に例えると調理師や栄養士を交えて、安心・安全な料理を提供しても、利用者からは、さらに美味しい料理が求められている現状を理解することが大切」と説いています。

当委員会が今までに受けた苦情を精査していると、利用者やその家族の考え・感じ方は千差万別です。人によってサービスに対する価値観が異なることから、苦情も尽きないものであると実感しています。食事一つにとっても、コシのある麺と柔らかい麺の好みの違いから、現に苦情となっています。些細な事かも知れませんが、利用者にとっては、今後の長い年月に関わる問題なのでしょう。

今のサービスのあり方について、苦情が生じないことがベストであると言えますが、「利用者によっては問題となる」ことを考慮しますと、苦情が生じた際に、どのように対応し、どのように解決に至るかの術(すべ)を身に付けておくことが必要かと思われま。

どうぞ各事業所におきまして、苦情が発生時には利用者の立場に立って受け止めていただき、解決へのご尽力と共に、職員のスキルアップに繋げ、今後の事業所・施設等の益々の発展に寄与していただきたいと思います。

当委員会では、苦情解決に関する研修会を開催しています。

来年度は、定員枠を広げての開催予定ですので、是非、多くの方々にご参加いただければと思います。今後とも当委員会につきまして、ご指導・ご鞭撻を賜りますよう、よろしく申し上げます。

サービス分野別受付件数の割合

区 分	割 合
高齢者	20%
障害者	61%
児童(幼児)	13%
その他	6%

※平成29年4月から平成30年1月末現在

苦情申出人属性の割合

区 分	割 合
利用者	42%
家族	58%
代理人	0%
職員	0%
その他	0%



事業所の皆様へ

苦情解決体制についてご確認ください。

◆苦情受付担当者

- 利用者が苦情を伝えやすい立場の職員を任命していますか？

◆苦情解決責任者

- 苦情解決の責任全体となる職員を任命していますか？

◆第三者委員

- 中立・公平性を確保するための相談を受けられる第三者委員を複数任命していますか？

例：評議員(理事を除く)、監事、民生、児童委員、区長、町内会長等

◆苦情受付者の周知

- 苦情受付PRポスターを解りやすい場所に掲示してありますか？

問い合わせ先：岐阜県運営適正化委員会 058-278-5136