

## 福祉サービス苦情解決研修会を開催

2月17日(金)に、熊本テルサで、社会福祉施設及び市町村社協職員、事業所の第三者委員等370名が参加して「福祉サービス苦情解決研修会」が開催されました。

今回は、「苦情解決体制整備アンケート結果」の報告に続いて、「福祉サービスの質保証」と題して、長崎国際大学学長の潮谷義子氏による講演がありました。そして、「菊香園」「ひまわり学園」「こどもL.E.C.センター」から事例発表があり、第三者委員の活動等に関する論議が進められました。

参加された方々が、本研修で学ばれた事を各事業所で苦情解決のために、積極的に取り組まれる契機となることを期待いたします。



【事例発表の様子】

## 福祉サービスに関する苦情解決体制整備アンケート集計結果

「平成22年度苦情解決体制整備アンケート」の集計結果が出ましたので、概要を報告します。

- 1 体制整備マニュアル・規定等の作成状況については、89.3%で昨年より0.2%上がりました。
- 2 第三者委員の設置状況については93.4%で、昨年より3.8%と大幅に上がりました。また、第三者委員の職種は、「その他(自治会長、保護司等)」が最も多く、次いで「民生委員児童委員」「監事」の順で、委嘱人数は2人が最も多く、活動内容は「事業所への助言」が第1位でした。
- 3 体制整備の周知率は約99%で、周知方法は「ポスターやパンフレット」「重要事項説明書」の順でした。
- 4 受付方法は、「受付箱」「利用者および家族へのアンケート」が多く、苦情の解決率は96.4%と昨年より5.4%高まっています。
- 5 苦情の内容は、毎年「職員の言動・態度」が最多で、次に「その他(居室の清掃等)」と続きます。
- 6 解決方法の順位は、「苦情担当職員との話し合い」「他の仲介者に依頼して」の順番でした。

## 「誰のためにボランティアを受入れるのか」を学ぶ — 施設ボランティア担当研修会 —

2月9日(木)・10日(金)の両日、熊本交通センターホテルで、「ボランティアの集まる施設のつくり方」をテーマに「社会福祉施設ボランティア担当職員研修会」を開催し、67名が参加しました。

講師には、日本ボランティアコーディネーター協会運営委員の坂口平氏(障がい者支援施設職員)をお招きし、2日間にわたりご指導いただきました。

坂口氏は、施設の利用者にボランティアに来て欲しいかどうかの意志も確認せずに、施設や職員の思いだけでボランティアの募集や受入れを行っている施設があり、このような施設は、ボランティアが集まりにくい施設になると警鐘を鳴らされました。

演習では、ボランティアの集まる施設の理想像をKJ法で描くグループワーク等が行われ、施設のボランティア関係のマニュアル等についても、「このような方法で、全職員参画のもとで意見を出し合いながら、作り上げていく過程が大事である。」と語られました。

参加者からは、「講師の施設の実践例は、とても参考になった。」「ボランティアの受入れに対する考え方が変わった。ボランティアや利用者に丁寧な対応が必要であることを痛感した。」などの感想が多数寄せられました。



【発表に助言する坂口氏】

## 平成24年度 社会福祉振興基金事業を承認される

2月13日(月)に県総合福祉センターで、平成23年度熊本県社会福祉振興基金運営委員会を開催し、平成24年度事業計画等について審議を行い、次の9事業が承認されました。

1	県社協総合情報誌の発行	6	小規模団体活動支援事業
2	成年後見支援事業	7	ボランティア活動促進事業
3	安心生活支援活動推進事業	8	ボランティアフェスティバル事業
4	民間福祉団体活動推進事業	9	「ボランティア活動日本一」推進事業
5	各種大会開催への助成		

平成24年度「成年後見支援事業」については、市町村社協が成年後見等の受け皿として活動するための人材(成年後見業務担当者等)を養成し、成年後見人の職務内容の理解を進め、成年後見事業の推進を図ります。

## 市町村社協監事・会計担当者研修会開催される

2月16日(木)、熊本交通センターホテルで、「市町村社協監事・会計担当者研修会」を開催し、93名が参加しました。

本年も昨年に引き続き、全国社会福祉事業団協議会の鈴木俊昭氏に講義をお願いし、社会福祉法人新会計基準の現在の動向ならびに新会計基準における社協としての留意点についてご指導いただきました。

鈴木氏は、豊富な資料にもとづいて法令遵守・内部牽制の重要性や透明で公正な社会福祉法人会計を目指した新会計基準について、わかりやすく解説されました。



【鈴木俊昭氏による講義】

## ネットワーク活動支援員養成ステップアップ講座開催される

2月2日(木)から3日(金)にかけて、県総合福祉センターで、「ネットワーク活動支援員養成ステップアップ講座」を開催し、市町村社協の地域福祉担当職員など24名が参加しました。

1日目は、熊本学園大学社会福祉学部教授の和田 要 先生から、午前中は地域福祉の現状と課題について講義があり、午後からは社協職員として必要なコミュニティワークの実践力の向上を目指して、グループに分かれ演習を行いました。



【小坂貴和子氏による講義】

2日目は、社協が地域の中で必要な存在でありつづけるために、地域福祉活動の「見える化」を目的とした広報とブランディング(価値を高める取り組み)に関する講義を受けました。

(株)トライの小坂貴和子氏からは見せるためのデザインの重要性を、本馬利枝子氏から、伝える技術としての文章・写真の表現について、江口 十 氏からはインターネットの活用方法について、いずれも分かりやすい説明を頂きました。

また、アイティ経営研究所の中尾克代氏からは、近年急速に普及しているソーシャルメディアの活用法を通し、「共感」と「共有」の重要性について学びました。

## くまもと福祉ワークフェア2012、福祉のお仕事就職希望者バックアップ講習会を開催

2月16日(木)、興南会館で、ハローワーク熊本、熊本労働局、介護労働安定センター熊本支部、熊本県ナースセンターとの共催で「くまもと福祉ワークフェア2012」を開催しました。参加事業所47社、参加者115名でした。今春卒業予定の学生や一般求職者が積極的に人事担当者と面接に臨み、求人内容や業務内容についての説明を熱心に受けていました。

また、2月22日(水)には、熊本社会福祉専門学校で「福祉のお仕事就職希望者バックアップ講習会」を開催しました(参加者51名)。福祉の仕事に関心のある方、福祉の職場へ就職を希望する方や学生に対し、「福祉の仕事とその魅力」「就職活動をするにあたっての心構え」について講義を行いました。



【くまもと福祉ワークフェアの様子】

# 各課トピックス

\* お問い合わせは、県社協各課まで

<b>総 務 課</b>	<b>県 民 福 祉 課</b>
TEL 096-324-5454 / FAX 096-355-5440	TEL 096-324-5470 / FAX 096-355-5440
<p>◆理事会・評議員会のご案内◆                  県社協第2回理事会・評議員会を次のとおり開催します。</p> <p>日 時 ○理 事 会 平成24年3月19日(月)13:30~                  ○評議員会 平成24年3月21日(水)13:30~</p> <p>会 場 県総合福祉センター5階 研修ホール</p> <p>内 容 平成23年度収支補正予算                  平成24年度事業計画、収支予算 等</p>	<p>◆災害時要援護者支援リーフレットをご活用ください◆                  「災害時要援護者支援リーフレット」を再発行しました。活用を希望される社協がありましたら、県民福祉課までご連絡ください。</p> <p>◆市町村社協における電話番号等の変更について◆                  各市町村社協において、電話番号・FAX番号・メールアドレス等に変更がありましたら、県民福祉課までお知らせ頂きますようお願いいたします。</p>
<b>施 設 福 祉 課</b>	<b>民 生 課</b>
TEL 096-324-5462 / FAX 096-355-5440	TEL 096-324-5475 / FAX 096-355-5440
<p>◆ソウェルクラブ新規会員募集のご案内◆                  ソウェルクラブでは、平成24年度の新規会員を募集しております。</p> <p>現在、会員数21万人のスケールメリットで、様々なお祝い品贈呈や健康診断助成、会員特別価格での宿泊など、全国規模のサービスを会員の皆様にお届けしています。さらに、県内の会員にはグルメイベントや野球観戦など、盛りだくさんの企画を格安価格でご参加いただけるよう計画しています。施設福祉課までお問い合わせください。</p>	<p>◆高校生の授業料滞納に教育支援資金を特例的に貸付けます◆                  経済的な理由などで高校の授業料等を滞納し、卒業や進級ができなくなる高校生を支援するため、今年度も生活福祉資金の教育支援資金を当該世帯に貸付けます。</p> <p>月額3万5千円を上限として、滞納した期間分の授業料など学校に納める費用の貸付けを認めるものです。</p> <p>受付は、全ての必要書類が3月22日(木)までに本会に到着した申込みまでの対応です。相談及び受付は各市町村社協が行います。</p>
<b>福 祉 人 材 ・ 研 修 セ ン タ ー</b>	<b>地 域 福 祉 権 利 擁 護 セ ン タ ー</b>
TEL 096-322-8077 / FAX 096-324-5464	TEL 096-324-5474 / FAX 096-355-5440
<p>◆平成24年度社会福祉従事者研修事業◆                  今年度も、生涯研修課程4課程と課題別研修10コースにつきまして、多くの参加をいただき無事修了することができました。次年度は、従来の研修プログラムに加え、新規研修も計画中です。所属職員の資質向上の一助としてご活用ください。研修事業概要は3月下旬に各事業所に送付予定です。</p> <p>また、介護支援専門員研修については、2回目の更新(5年ごとに更新)時期です。再度「有効期限」の確認をお願いします。</p>	<p>◆契約締結審査会の開催について◆                  毎月第3火曜日に、保健、医療、福祉、法律等の専門家6名の委員で構成されている契約締結審査会を開催しています。</p> <p>利用希望者及び利用者の判断能力の疑義や契約通りの援助を継続することが困難になった場合、あるいは利用者の意思確認が出来ないために、支援計画に基づく適切な支援が出来ない場合などの審査等を行います。</p> <p>また、困難事例についての検討も行っていますので、該当する事例があれば、ぜひ本会までご連絡ください。</p>
<b>ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー</b>	<b>福 祉 サ ー ビ ス 評 価 セ ン タ ー</b>
TEL 096-324-5436 / FAX 096-324-5427	TEL 096-324-5473 / FAX 096-324-5456
<p>◆平成24年度のボランティア保険の加入受付を始めました◆                  「ボランティア活動保険」は、無償で行われる国内でのボランティア活動中のケガや事故を補償する保険です。</p> <p>補償期間は、4月1日から翌年3月31日までの1年間で、保険料は280円からとなっております。</p> <p>現在、平成24年度の加入受付を行っています。</p> <p>ボランティアに参加される際は、ご加入されることをおすすめします。</p> <p>※詳細は、本会のホームページでご確認ください。</p>	<p>◆5事業所の第三者評価を実施しました◆                  平成23年度は、県内5事業所の福祉サービス第三者評価を実施しました。(特別養護老人ホーム2、保育所1、訪問介護事業所1、救護施設1)</p> <p>2事業所の評価結果は、熊本県のホームページに公表されています。残る3事業所についても、県への報告を行い、近日中に公表される予定です。是非一度ご覧ください。</p>
	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">熊本県福祉サービス第三者評価</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-left: 10px;">検索</span>