

## 福祉サービス苦情解決研修会を開催しました

2月13日(水)、ホテル熊本テルサで「福祉サービス苦情解決研修会」を開催し、社会福祉事業所及び市町村社協の苦情解決制度に関わる職員、第三者委員等約400名の参加がありました。

今回は「苦情解決体制整備アンケート集計結果」の報告に続いて、東洋大学の高山直樹教授による「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」と題しての講演がありました。そして、「あさひが丘荘」「コロニー作業所」「南関こどもの丘保育園」から事例発表があり、苦情対応のあり方に関しての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、更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。



【研修会の様子】

## 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

各事業所に大変お世話になりました「平成24年度福祉サービス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。(回答率95.5%)

- 1 苦情解決体制設置状況は、99.6%の事業所で設置されており、前年度より0.3ポイント上がりました。
- 2 第三者委員の設置状況については、92.8%でした。また、第三者委員の職種は「民生委員児童委員」が最も多く、次いで「監事」「元教師」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98.8%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 受け付けた苦情の解決状況は97.6%と高くなっており、苦情解決方法では「苦情解決責任者・苦情受付担当者との話し合い」が74.4%と特に高いのが特徴です。
- 5 苦情の内容は、「職員の言動・態度」についてが最多で、「その他(対応が遅い)」と続いています。本集計結果を各事業所に配布いたしますので、今後の社会福祉事業に活かしてください。

## ボランティアの存在意義を学ぶ - 社会福祉施設ボランティア管理者研修会 -



【解説する加留部氏】

2月20日(水)、熊本県総合福祉センターで「社会福祉施設ボランティア管理者研修会」を開催し、「施設長・管理者のためのボランティアマネジメント術」をテーマに56名の参加者が研鑽を深めました。

講師の日本ボランティアコーディネーター協会理事・運営委員長で、九州大学大学院客員准教授の加留部貴行氏は「施設内でボランティアが必要となるのは、利用者のニーズに職員では対応できない場合であって、受け入れたボランティアに継続していきいきと活動してもらうためには、ボランティアの存在意義を十分に職員が理解し、ボランティアに対して“来てくれてありがとう”という認識を持つことだ」と話されました。

演習では、同氏の指導のもと「あなたがボランティアと一緒にめざしたい施設」をテーマに、ワールドカフェの技法を使ったグループワークが行われ、理想の施設像について活発に意見が交換されました。

参加者からは「ボランティアの受け入れは、利用者への理解を得なければならないということ学んだ」「ボランティアに“来てくれてありがとう”という意識を全職員に持たせることが重要だと感じた」「各施設におけるボランティア受け入れへの課題や悩みを共感できた」などの感想が多数寄せられました。

※ワールドカフェとは、メンバーの組み合わせを変えながら4～5人単位の小グループで話し合いを続けることにより、あたかも参加者全員が話し合っているような効果が得られる会話の手法です。

## 市町村社協会計担当者等研修会を開催！ 一社協モデル経理規程と新会計基準への移行

2月15日(金)、KKRホテル熊本で「市町村社協会計担当者研修会」を開催し、69名が参加しました。平成23年7月に社会福祉法人の新会計基準が新たに示され、平成27年度予算までの移行に向けて、全国社会福祉事業団協議会の鈴木俊昭氏より新会計基準の概要と改正点、モデル経理規程、新会計移行へのポイントなどについて講義がありました。

特に平成24年9月に示された社会福祉協議会モデル経理規程を参考資料のひとつとして、各市町村社協独自の経理規程を策定することに活用いただきたいこと、移行作業では、事業区分、拠点区分、サービス区分の設定が必要であり、この区分の設定により財務諸表として示すか附属明細書として示すか、理事会・評議員会の承認、現況報告書への添付及び閲覧供与の違いを考慮し、各社協が判断することなどをポイントに話されました。

また、出納業務のチェックポイントから不祥事故防止に向けた体制整備をすること、法令遵守や内部牽制にきちんと取り組むことを話されました。



【鈴木俊昭氏による講義】

## 「くまもと福祉ワークフェア2013」を開催しました



【ワークフェア会場の様子】

2月14日(木)、熊本市の流通情報会館で熊本労働局、ハローワーク熊本、熊本県社協、介護労働安定センター熊本支部、熊本県看護協会の主催により、医療と福祉の面接会「くまもと福祉ワークフェア2013」を開催しました。

参加の求人事業所は36事業所、求人数は436人、内容は病院、福祉施設の看護師や有資格者の求人が多くなっていました。

求職者は85名で、参加者のうち一人の学生は「資格試験が1月で結果が3月にならないとわからないため、もし内定を頂いても、3月まで合格がわからないので不安です。」と話していました。

## 『熊本見守り応援隊』見守り模擬訓練を天草市牛深地域で実施！

2月13日(水)、天草市久玉町のくたまふれあいセンターで、天草市民児協・熊本県民児協・天草市社協主催により、天草市・牛深警察署・天草広域連合南消防署・(有)松坂屋・天草市牛深地域包括支援センターすいせんの共催を得て、本年度2回目となる「見守り模擬訓練」が実施されました。

訓練は、「熊本見守り応援隊」であるとともに、「天草市地域福祉ネットワーク事業」の参加事業所でもある民間事業所の(有)松坂屋の従業員が、一人暮らしの高齢者の異変に気づき、市社協職員・市役所職員・包括支援センター職員・担当民生委員等と連携し、認知症が疑われる対象者に支援等を行う事例と、一人暮らしの高齢者の異変に気づいた「見守り活動員」の適切な行動により事なきを得る事例の2つが実施され、いずれも身近で起こり得る場面を想定し、地域の社会資源を有効に活用した実践的なものとなりました。

また、これらの訓練を多くの方に見学してもらうため、民生委員児童委員が担当地域の高齢者を会場まで引率するなど、周知啓発活動にも工夫した取り組みが行われました。



【訓練の様子】

## 生活福祉資金の滞納世帯に対する償還指導を行っています

県社協では、今年度も各取扱市町村社協や各地区民生委員のご協力の下、生活福祉資金貸付滞納世帯に対する償還(返済)指導を行っています。

生活福祉資金貸付制度は低所得世帯等を対象に必要な相談支援を行い、資金の貸し付けを実施しておりますが、雇用・経済情勢の低迷や多重債務者増加、債務者の高齢化等を背景に償還が困難となっているケースも多く、生活状況や償還能力の把握を行い、償還に向けての相談支援を行う目的で毎年度実施しているものです。

本年度の償還指導実施件数としては、12社協62債権となる見込みであり、今後も継続してこの取組を通して借受世帯の自立を支援していきます。

# 各課トピックス

\* お問い合わせは、県社協各課まで

総務課	県民福祉課																																																	
TEL 096-324-5454 / FAX 096-355-5440	TEL 096-324-5470 / FAX 096-355-5440																																																	
<p>◆ホームページバナー広告募集について◆                      本会ホームページでは、バナー広告を募集しています。                      広告の位置 本会ホームページの下部                      広告の枠数 最大8枠                      広告の規格 大きさ 縦50ピクセル×横146ピクセル                      形式 GIF・JPEG、5KB以下                      広告掲載料 1か月あたり10,000円                      詳細やお申込みについては、本会ホームページまたは総務課までお問い合わせください。</p>	<p>◆平成25年度全社協事業について◆                      (地域福祉関連・日程確定分のみ)                      ・社会福祉協議会活動全国会議 7月2～3日 東京都                      ・全国福祉教育推進セミナー 8月7～8日 東京都                      ・全国ボランティアフェスティバル高知 11月23～24日 高知県                      ・地域の福祉力セミナー 11月29日 三重県                      ※詳細は随時市町村社協メーリングリストにてお知らせします</p>																																																	
施設福祉課	民生課																																																	
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25年度の新規会員を募集しております。                      現在、全国会員22万人に対して昨年10月から新たな優待サービス「クラブオフ」をスタートし、サービスの拡大を図りました。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廉価でご参加いただけるよう計画中です。                      施設福祉課までお問い合わせください。</p>	<p>◆教育支援資金(就学支度費)の申込みについて◆                      9月号の「県社協ニュース」(第149号)でもお知らせした本年4月に進学予定の方を対象とした就学支度費の申込締切が間近となりましたので、再度お知らせします。                      申込期限：締切は3月15日(金)までに本会必着のものとし、志望校の合否が未発表の場合は、受験票でも申込みできますので、ご相談ください。                      (※2月号第2面本課記事の訂正)                      修正箇所：表「生活福祉資金貸付実績」                      平成24年11月末現在→平成24年12月現在</p>																																																	
福祉人材・研修センター	地域福祉権利擁護センター																																																	
TEL 096-322-8077 / FAX 096-324-5464	TEL 096-324-5474 / FAX 096-355-5440																																																	
<p>◆平成25年度社会福祉従事者研修事業◆                      今年度も、生涯研修4課程と課題別研修12コースにつきましては、多くの参加をいただき無事修了することができました。次年度も今年度と同様のプログラムで実施予定ですが、定員枠を広げて実施しますので、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月下旬に各事業所へ送付予定です。                      また、介護支援専門員更新研修についての詳細は、本センターにお問い合わせください。</p>	<p>◆請求書等早期提出のお願い◆                      毎月、生活保護受給者の利用料請求書等の書類をご提出いただいておりますが、提出期限を過ぎても未提出の市町村が見受けられます。ご多忙のところ恐縮ですが、期日までの提出をお願いします。                      月次報告：毎月5日まで / 生活保護受給者の利用料請求書：毎月10日まで / 支援状況報告書：毎月10日まで                      なお、3月分の生活保護受給者の利用料請求書に限り、4月1日必着でご提出願います。</p>																																																	
ボランティアセンター	ご案内																																																	
TEL 096-324-5436 / FAX 096-324-5427	◆福祉のお仕事巡回相談3月の日程◆(HW=ハローワーク)◆																																																	
<p>◆平成25年度のボランティア活動保険加入受付中◆                      ボランティア活動保険は、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。                      ボランティア活動へ参加される場合には、加入をお勧めしています。                      平成25年度の保険料等が一部改訂されています。詳細については、本会ホームページでご確認ください。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">加入プラン</th> <th>平成25年度 保険料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">基本タイプ</td> <td>A</td> <td>280円⇒300円 ↑</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>420円⇒450円 ↑</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">天災タイプ</td> <td>A</td> <td>490円⇒460円 ↓</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>720円⇒690円 ↓</td> </tr> </tbody> </table>	加入プラン		平成25年度 保険料	基本タイプ	A	280円⇒300円 ↑	B	420円⇒450円 ↑	天災タイプ	A	490円⇒460円 ↓	B	720円⇒690円 ↓	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>会場</th> <th>日時</th> <th>会場</th> <th>日時</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HW上益城</td> <td>12・26日 9:30～16:00</td> <td>HW球磨</td> <td>12・26日 10:30～15:30</td> </tr> <tr> <td>HW八代</td> <td>19日 10:00～16:00</td> <td>HW宇城</td> <td>6・21日 9:30～16:00</td> </tr> <tr> <td>HW菊池</td> <td>13・27日 10:00～16:00</td> <td>HW阿蘇</td> <td>5・19日 10:30～16:00</td> </tr> <tr> <td>HW玉名</td> <td>13・27日 10:30～16:00</td> <td>HW水俣</td> <td>12・26日 10:30～15:30</td> </tr> <tr> <td>HW天草</td> <td>6・21日 10:30～15:30</td> <td>八代市社協</td> <td>5日 10:00～16:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>○次回「福祉の仕事日曜相談」は4月7日(福祉人材・研修センター窓口)                      ◆経営相談 3月の日程◆</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アドバイザー</th> <th>日時</th> <th>場所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>社会保険労務士</td> <td>4日 13:30～</td> <td>県社協事務局 5階</td> </tr> <tr> <td>公認会計士</td> <td>12日 13:30～</td> <td>県社協事務局 5階</td> </tr> <tr> <td>弁護士</td> <td>19日 13:30～</td> <td>県社協事務局 5階</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 都合により相談日の変更があります。</p>	会場	日時	会場	日時	HW上益城	12・26日 9:30～16:00	HW球磨	12・26日 10:30～15:30	HW八代	19日 10:00～16:00	HW宇城	6・21日 9:30～16:00	HW菊池	13・27日 10:00～16:00	HW阿蘇	5・19日 10:30～16:00	HW玉名	13・27日 10:30～16:00	HW水俣	12・26日 10:30～15:30	HW天草	6・21日 10:30～15:30	八代市社協	5日 10:00～16:00	アドバイザー	日時	場所	社会保険労務士	4日 13:30～	県社協事務局 5階	公認会計士	12日 13:30～	県社協事務局 5階	弁護士	19日 13:30～	県社協事務局 5階
加入プラン		平成25年度 保険料																																																
基本タイプ	A	280円⇒300円 ↑																																																
	B	420円⇒450円 ↑																																																
天災タイプ	A	490円⇒460円 ↓																																																
	B	720円⇒690円 ↓																																																
会場	日時	会場	日時																																															
HW上益城	12・26日 9:30～16:00	HW球磨	12・26日 10:30～15:30																																															
HW八代	19日 10:00～16:00	HW宇城	6・21日 9:30～16:00																																															
HW菊池	13・27日 10:00～16:00	HW阿蘇	5・19日 10:30～16:00																																															
HW玉名	13・27日 10:30～16:00	HW水俣	12・26日 10:30～15:30																																															
HW天草	6・21日 10:30～15:30	八代市社協	5日 10:00～16:00																																															
アドバイザー	日時	場所																																																
社会保険労務士	4日 13:30～	県社協事務局 5階																																																
公認会計士	12日 13:30～	県社協事務局 5階																																																
弁護士	19日 13:30～	県社協事務局 5階																																																