

福祉 ぐんま

NO. **229**
2009 夏号

 社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会



■主な内容

- * 社会福祉事業者における苦情解決体制整備 WEBマニュアル…2
- * 福祉サービス運営適正化委員会平成20年度苦情相談受付状況…3
- * ぐんまボランティアフェスティバル 吾妻ブロック…3 *平成20年度事業報告・決算 概要…4、5
- * 群馬県介護福祉士等修学資金貸付制度について…6 *思いやり駐車場利用証制度が始まります…7
- * 社会福祉協力校…7 *素敵な笑顔…8 *福祉の仕事さがしをお手伝いします! …8
- * 福祉まめ知識…8

児童養護施設「東光虹の家」
西矢 尚子さん
(関連記事は8ページに掲載)

群馬県社会福祉協議会

Homepages

社協インフォメーション

- **セミナー・イベントの紹介**
- **福祉サービスの利用の援助等**
 - 地域福祉権利擁護事業(日常生活自立支援事業)
 - 高齢者や障害者等の福祉サービスの利用の援助や利用料の支払いを代行し、生活を支援します
 - 福祉相談センター
 - 地域福祉権利擁護事業の利用者を対象に成年後見制度の利用促進を図ります
 - 福祉サービス運営適正化委員会
 - 社会福祉事業者における苦情解決体制整備WEBマニュアル
 - 第三者評価事業 **NEW**
 - 福祉サービスの利用者が適切にサービス
- **福祉施設経営相談**
 - 専門家が福祉施設経営のあらゆる点にお応えします
 - 福祉施設経営相談について「社会福祉法人・運営の手引き」のナー・手引きについてのお知らせ
- **心配ごと相談**
 - 専門相談員が日常生活上のあらゆる悩みごとの相談に応じます
- **貸付事業**

クリック

必要な書類を
クリック

苦情受付業務のながれ

体制整備が整ったあとの具体的な業務手順は・・・

手順	内容	書類 (ダウンロード可)
①利用者への周知	苦情受入れ体制について広報・周知を行います。	①広報用パンフレット ②利用者への通知文
②苦情受付	苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付ける。なお第三者委員も直接苦情を受けられる。	③苦情受付書
③苦情受付の報告・確認	受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者および第三者委員に報告する。(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)	④苦情受付報告書
④解決に向けての話し合い	苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。	
⑤結果の報告	苦情解決責任者は苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後報告する。	⑤苦情結果報告書
⑥結果の公表	個人情報に関するものを除くとともに個人等が特定されないよう適切かつ、事業所の「事業報告書」等に実績を掲載し報告します。	

必要な部分を訂正してご利用いただけます。



<http://www.g-shakyo.or.jp/>

ダウンロード可能な書類
(microsoft Word)

- ・ 苦情受付書
- ・ 苦情受付報告書
- ・ 苦情結果報告書
- ・ 広報用パンフレット
- ・ 利用者への通知文
- ・ モデル規定

社会福祉事業者における苦情解決体制整備

WEBマニュアル

群馬県社会福祉協議会のホームページから、
社会福祉事業者が苦情解決体制整備に必要な書類がダウンロードできます。

苦情体制整備はお済みでしょうか。
社会福祉法第82条により、社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、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ものとされました。
これに伴い平成12年6月、厚生労働省は「苦情解決の仕組みの指針」を出しました。ここで苦情解決体制について具体的に3つの役割が示されました。
それが、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員です。
平成20年4月1日現在で運営適正化委員会が県内事業所に行ったアンケートにより、苦情解決責任者が88・5%、苦情受付担当者が90・7%、第三者委員については58・7%となっています。
そこで、設置しづらさを解消するために、HP上にマニュアルとともにダウンロードできる書式を公開いたしました。苦情解決体制が未整備、また、第三者委員が未設置の事業所はこの機会にぜひご利用ください。

福祉サービス運営適正化委員会

平成20年度苦情相談受付状況

平成20年度に委員会に寄せられた苦情は46件で、概要は次のとおりです。

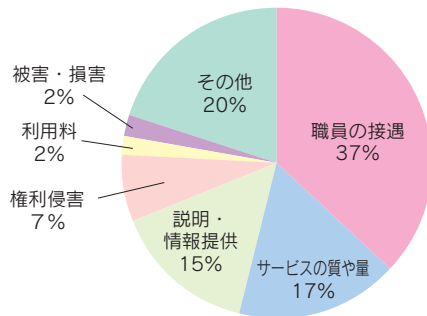
苦情を種別で見ると、高齢者がもっとも多く全体の43%、次いで障害者が35%、児童の順になっています。主な苦情内容は、「職員の接遇」と「サービスの質や量」で、全体の約半数を占めています。

申出人の属性としては、家族からの苦情が23人で最も多く、次いで利用者本人の15人の順となっています。

また、46件の申し出のうち、32人が匿名によるものです。利用者と事業所とはまだまだ対等になってないことが伺えます。

委員会の対応としては、相談・助言が38件、紹介・伝達が7件その他1件となっています。

また、苦情以外にも相談（苦情までにはいらないケース等）については、37件受け付けました。それぞれの種別・申出人の内訳は以下の表のとおりです。



◆苦情受付件数

利用者	施設種	件数
高齢者	特別養護老人ホーム	4
	老人デイサービスセンター	4
	訪問介護事業	3
	ショートステイ	2
	小規模多機能	2
	グループホーム	1
	訪問入浴事業	1
	在宅介護支援センター	1
	高齢者住宅	1
	有料老人ホーム	1
小計		20件
障害者	知的障害者授産施設	4
	内部障害者更生施設	1
	知的障害者更生施設	1
	身体障害者療護施設	1
	身体障害者通所授産施設	1
	地域活動支援センター	1
	訪問看護事業	1
	訪問ヘルパーステーション	1
	生活介護事業	1
	障害者支援施設	1
	就労移行支援事業	1
	障害者相談支援センター	1
	法人全体	1
	小計	
児童	母子生活支援施設	4
	保育所	4
	重症心身障害児施設	1
	小計	9件
その他	社会福祉協議会	1
	小計	1件
計		46件

◆苦情と相談 種別・申出人の属性

種別	申出人		利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
高齢者	3	1	11	7					4	7	2		20	15
障害者	7	1	7	1					2	4			16	6
児童	4		5							1			9	1
その他	1	1		1						13			1	15
合計	15	3	23	9	0	0	6	25	2	0	46	37		

ぐんまボランティアフェスティバル 吾妻ブロック

平成18年に実施した「第15回全国ボランティアフェスティバルぐんま」の成果をより確実なものとし、県下における地域ボランティア活動の一層の振興を図るため、ボランティア関係のメイン行事として県下各地域（5ブロック）持ち回りにより、群馬県独自のボランティアフェスティバルを開催し、県内のボランティア、NPOなどの交流・研究の場を設け、新たなネットワークの構築・形成を目的として実施します。

第3回目となる本年は中之条町の吾妻郡文化会館を会場として、「笑顔のかけ橋 ～ならんで歩こう あなたとともに～」とのテーマの下、本フェスティバルを開催します。

●期日 10月3日(土)

【ふれあい広場】〈10:00～15:00〉

内容 ボランティア活動紹介、模擬店、ステージ発表など

【分科会】〈13:00～15:00〉

内容 健康や災害、地域の居場所づくりなどを考える分科会を予定。

【基調講演・シンポジウム】〈10:00～12:00〉

テーマ：福祉のある優しい地域づくり ～新たな支え合い・地域との共生を目指して～

〈お問い合わせ先〉

ぐんまボランティア・市民活動支援センター

〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町13-12 群馬県社会福祉協議会内

TEL: 027-255-6111 FAX: 027-255-6444

平成20年度事業報告・決算概要

社会福祉諸制度の見直しが進む中、福祉・介護分野における人材確保と定着が国民的な緊急の課題となっております。一方、地域では、住民の生活課題にきめ細かく対応するための「新たな支えあい（共助）」による、地域福祉の推進が求められています。

このような中、本会では、多くの各種関係機関・団体等の参加をいただき、「だれもが安心して暮らすことのできる地域社会」づくりを一層推進するため、「安心・安全・福祉のまちづくり」に取り組みとともに、良質できめ細やかな福祉サービスの提供、質の高い福祉人材の確保に向け、様々な事業を展開してきました。以下、その概要を報告します。

■主な実施事業

1 日常生活自立支援事業

①認知症高齢者等福祉サービス利用支援事業にかかる援助体制の整備

・11社協に事業の一部を委託
日常生活自立支援事業の利用契約締結数は20年度235件

②福祉後見センターの設置・運営
・成年後見支援適否審査会の開催1回
・成年後見人等候補者の登録及び照会（成年後見人材バンク）
・成年後見人等基礎研修会の開催2回 397名参加
・低所得者への成年後見利用経費の公費助成

③成年後見制度利用に関する相談、普及啓発活動

④基幹社協生活支援員等連絡会議等の開催

10回延べ409名参加

・生活支援員現任研修会の開催233名参加
・地域福祉権利擁護セミナーの開催486名参加

⑤相談事業（障害者110番事業を含む）の実施

・一般相談：16、229件
・法律専門相談：26件

⑥利用料の助成等の実施
住民税非課税世帯を対象に福祉サービス利用支援の機会を確保するため利用料の助成（1時間800円の利用料のうち500円の助成等）を行った。

2 福祉サービス運営適正化委員会

①福祉サービス運営適正化委員会本会議の開催 2回

②福祉サービス運営適正化委員会

選考委員会の開催 1回

③福祉サービス利用援助事業運営監視部会の開催 2回

④福祉サービス利用援助事業実施社協に対する訪問調査3か所
⑤福祉サービス苦情解決部会の開催 7回

⑥苦情相談の受付件数83件（苦情46件、その他37件）

⑦巡回訪問の実施16施設
⑧福祉サービス苦情解決セミナーの開催 1回 380名参加

3 福祉サービス第三者評価事業

①評価機関の認証 1機関
②評価結果の公表 11施設（H16、H20 44施設）

③運営委員会の開催 2回
④各種専門委員会の開催
・認証・公表専門委員会／研修企画専門委員会／調査・研究専門委員会／拡大合同委員会 計6回

⑤評価調査者養成研修会・フォローアップ研修会・継続研修会開催2回 延べ91名

⑥群馬県版共通評価基準の策定
老人デイサービスセンターの評価基準の策定
⑦啓発事業・説明会、実践報告会等の開催 8回

⑧認証評価機関連絡会議の開催1回 14名参加

4 高齢者・児童の虐待防止事業

①市町村社協児童福祉関係事業

務局長・担当者研修会の開催2回

②虐待（児童・高齢者）を考える県民のつどいの開催 294名参加

③ドメスティック・バイオレンス（DV）について考える県民のつどい 57名参加

5 地域福祉の推進

①安心・安全・福祉のまちづくり地区別福祉座談会の開催7日間開催

②市町村社協地域福祉活動計画の策定支援
策定済11社協
・訪問支援 延べ53日

③住民支え合いネットワーク事業3社協モデル地区指定

④福祉コミュニティネットワーク活性化事業4社協モデル地区指定

⑤住民支えあいセミナーの開催105名参加
⑥福祉で地域づくり推進セミナーの開催 243名参加

⑦市町村社協トップセミナーの開催 244名参加

⑧ふれあい・いきいきサロン活動数 1、366カ所
⑨高齢者・障害者基金・子育て支援基金・障害者スポーツ支援基金「地方分」助成

⑩心配ごと相談所中央センター事業 相談件数68件

6 生活福祉資金等貸付事業の実施

①生活福祉資金貸付事業 貸付決

定60件

38、951千円
②離職者支援資金貸付事業 貸付決定5件 2、106千円

③要保護世帯向け長期生活支援資金貸付事業 貸付決定10件 61、935千円

④高額療養費資金貸付事業 貸付決定3件 1、080千円

⑤群馬県民間社会福祉施設整備資金貸付事業 貸付決定 7件 106、000千円

7 ボランティア・市民活動の推進と福祉教育の充実

①ぐんまボランティア・市民活動支援センターの運営
運営委員会の開催 1回

②ボランティア情報・相談コーナーの設置運営
月々金曜日午前9時～午後5時

③ぐんまボランティアフェスティバル西部ブロックの開催参加者3、500名

④団塊世代のボランティア活動支援
・傾聴ボランティア養成講座の開催 延べ12日間 129名受講
・団塊世代におけるボランティア活動いろは講座の開催

⑤福祉教育（学童・生徒のボランティア普及事業）
・社会福祉協力校指定15校
・地域指定社会福祉協力校3地区

⑥機関紙「ぐんまのボランティア」年2回発行

⑦映画「ふみ子の海」上映運動の

- 推進
- ⑧ 介護等体験受入調整事業
 - ・体験申込大学等49大学・短大体験実施者585名、195施設で受入
 - ⑨ 保護児童・交通遺児への就学援助金の給付

8 社会福祉施設の運営指導及び連絡調整

- ① 施設関係団体の活動支援と連絡調整
- ② 法人・施設経営相談 48件
- ③ 施設長・管理者研修会の開催 1回437名

9 福祉マンパワーの確保と福祉関係職員の研修充実

- ① 福祉人材無料職業紹介事業の実施
 - ・新規求人数 7,032名
 - ・新規求職者数2,603名
 - ・紹介・応募数1,163名
 - 就職数 352名
- ・福祉マンパワーニュースの発行年6回
- ② 福祉人材確保相談事業の実施
 - 求人相談件数3,208件
- ③ 社会福祉施設の福利厚生事業
 - 群馬県民間社会福祉施設等職員共済制度の実施 944施設14,349名加入
- ④ 福利厚生センター事業の実施
 - 98法人・204事業所
 - 加入職員数3,116名
- ⑤ 福祉関係従事者に対する研修の企画・実施
 - 直営研修コース13コース、延べ開催日数 109日
 - 研修参加者延べ4,010名
- ⑥ 介護支援専門員実務研修受講試

験の実施

受験者数2,109名
合格者数 401名

- ⑦ 介護職員確保対策事業の実施
 - ・専門相談員1名を配置
 - ・事業者・介護福祉士養成校等への訪問回数81件
- ・介護職員等PRサイト（ホームページ）の開設・運営
- ・専門相談日の開設（毎月第1・第4木曜日及び第2・第3火曜日）

- ⑧ 社会福祉事業に従事しようとする者への説明会等の実施
 - 福祉ハートフルフェアの開催
 - 就職面接会 参加事業所82事業所 参加者175名
 - ・栃木・群馬2県合同福祉のしごと総合フェアの開催
 - 施設48事業所（内 県内施設24事業所）求職者78名
- ⑨ 介護福祉士等修学資金貸付事業の実施に係る貸付原資の受入

10 広報活動の充実

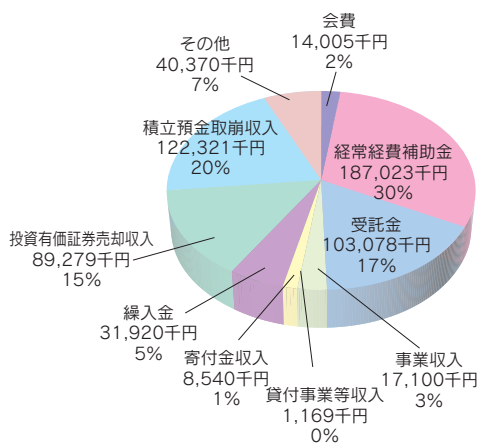
- ① 広報紙「福祉ぐんま」発行年4回
- ② ホームページ機能の充実
- ③ 視聴覚機材の無料貸出

11 その他の事業

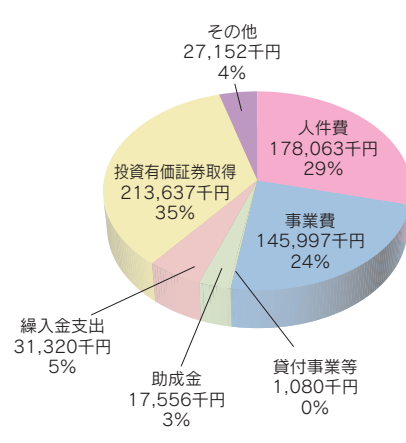
- ① 研修保養施設「観山荘」運営と閉館
 - 宿泊利用人員10,870名
 - 3月31日付け運営終了
- ② 社会福祉振興基金事業の実施
- ③ 福祉バス「愛の募金号」の運行
- ④ 事務局職員研修

決算 1 一般会計資金収支計算書

収入 614,805千円

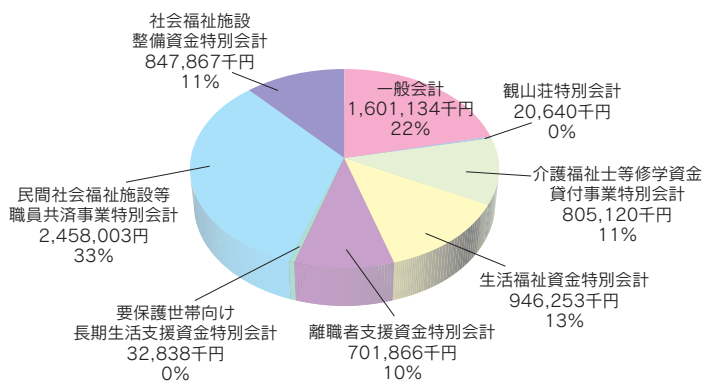


支出 614,805千円

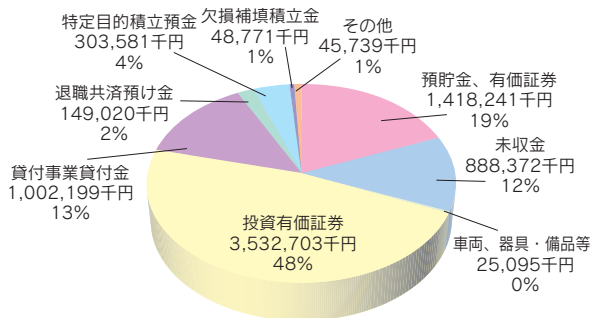


2 資産構成 (総資産額7,413,721千円)

会計別



科目別



介護福祉士・社会福祉士を目指す方を応援します！ ～群馬県介護福祉士等修学資金貸付制度について～

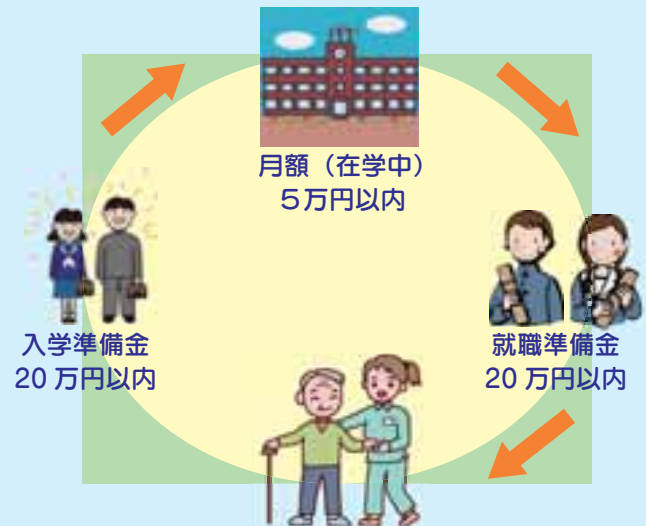
◎平成21年度から、貸付制度内容の拡充が図られました。

【貸付対象者】

- ①県内の養成施設等に在学する者または県外の養成施設等に在学し、かつ、県内に住所を有する者。
- ②養成施設等を卒業後、県内に就職し、介護福祉士等として、介護等の業務または福祉に関する相談業務に従事しようとする者。
- ③同種の修学資金を他から受けていない者。

【貸付申請】

- ①貸付対象者（修学生）の募集については、毎年度各養成施設等に貸付対象者の調査を実施し、推薦枠を決定しますので、貸付希望をする場合は、その旨、養成施設等に申し出て下さい。



以後5年間継続して当該業務に従事した場合
全額返還免除

【貸付内容】

- ①貸付金額

修学費	月 50,000円（従来は、36,000円）
入学準備金	200,000円（新規・初回限り）
就職準備金	200,000円（新規・最終回限り）
- ②貸付期間

養成施設等の所定の修学年数を超えない期間
修学資金は、原則3か月分を一括貸付（年4回）とします。

【返還要件の緩和】

- ①養成施設等を卒業後、1年以内に県内で介護業務等に就業し、原則として5年間引き続いて従事すれば全額返還免除となります（従来は7年間）。
- ②その他、特別止むを得ない理由等の条件に基づき一部返還免除が認められます。

【留意点】

- ①平成5年度より、県で行ってきた群馬県介護福祉士修学資金貸与制度に替って、平成21年度から群馬県社会福祉協議会で貸付を実施することになりました。
- ②貸付決定通知に基づき貸付申請する場合、連帯保証人として、独立の生計を営む者2人が必要です。

【問い合わせ先】 詳細あるいはご不明な点などありましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。
群馬県社会福祉協議会（福祉マンパワーセンター） TEL：027-255-6600

思いやり駐車場利用 証制度が始まります

群馬県では、車いす利用者用駐車施設の適正利用を推進するため、「思いやり駐車場利用証制度」を八月三日(月)から実施します。

この制度は、「一人にやさしい福祉のまちづくり条例」に基づき実施されるもので、県が、あらかじめ車いす利用者用駐車施設の利用対象者を定めて、対象者からの申し出に基づき利用証を交付するものです。利用証所持者は、県と協定を結んだ事業者の車いす利用者用駐車施設を利用しやすくなります。

※本県で交付した利用証を栃木・福島・山形の各県でも利用できます。

【利用証交付対象者】

障害者、高齢者、難病患者、妊産婦の方で、交付基準に該当する方です。

【申出方法】

所定の申出書と、証明書類(手帳等)を窓口へ提出してください。郵送での手続きもできます。

【利用証交付窓口】

県庁障害政策課、県保健福祉事務所、県内協力市町村、県内協力市町村社会福祉協議会、群馬県身体障害者福祉団体連合会、群馬県手をつなぐ育成会

【その他】

県では「思いやり駐車場利用証制度」にご協力いただける事業者を募集しています。協力事業者については県ホームページ(<http://www.pref.gunma.jp>)でお知らせします。

お問い合わせ先
群馬県健康福祉部障害政策課
福祉推進係

☎027-226-2634
FAX027-224-4776



思いやり駐車場を利用するには、車のルームミラーに利用証を掲示します。



対象施設ステッカー



長期利用証
障害者等用
有効期限は交付基準に
該当しなくなるまで



短期利用証
妊産婦用
有効期限は、妊娠7か月
～産後6か月まで

本校は、高崎市の南端に位置しています。南に牛伏山、北に鑄川に挟まれ田畑も多く、自然に恵まれた、落ち着いた地域にあります。学級数八の小規模校ですが、縦割り班清掃、集団登校などで、児童が協力し合って活動する姿が見られます。

福祉教育の目標

本校では、さまざまな活動を通して社会福祉への関心を高め、「共に生きる」ことの大切さを日常生活の中で表せることを目標に実践してきました。

取り組み内容の紹介

○ボランティア活動
年間を通してブルトツプ、ペットボトルキャップの収集、一円玉募金を行い社会福祉協議会等に寄付をしています。昨年度はブルトツプが二十キログラム、ペットボトルのキャップが二百五十キログラム集まり、児童集会で報告しました。また、地域の環境整備作業を行いました。一、二年生は校内を中心に、三、四年生は学校の周り、五、六年生は通学



社会福祉協力校



路やカタクリの里のゴミ拾いをしました。自分たちが生活している場所にゴミがたくさん落ちていることに気づき、環境整備への意識が高まりました。

思いやり運動
人権教育強化月間の活動を「おもいやり運動」として、校長講話、ビデオ視聴、花咲山活動、人権教室、福祉体験活動、人権標語作り、思いやり集会などの活動を行いました。

人権教室では、町の人権擁護委員さんに来ていただき、大型紙芝居で人権の大切さを教えていただきました。

福祉体験活動は、四年生以上の学年で総合的な学習の時間に行いました。四年生はアイマスク体験、五年生は車椅子体験、六年生は高齢者疑似体験をしました。体験を通してそれぞれの大きさに気づき、進んで声をかけたり助けたりあげたりしたいという感想を持ったようです。



人権標語作りは、家庭に呼びかけて、親子で「人権」について考え、標語を作っても

集まった標語は学級ごとに掲示し、友達の間で見合いました。その中からクラスの代表を選び人権意識の向上に役立てました。思いやり集会では、「仲間集めゲーム」「白クマのジェンカ」を行いました。他の学年の児童や、あまり話したことのない児童と話し、入野小学校の輪が広がりました。



成果と課題

ブルトツプのキャップやアルミ缶のブルトツプ集めは、毎日のちょっとした活動ですが、学校全体で、一年間継続することができ、身近なボランティアへの意識を高めることができました。思いやり運動での様々な活動を通して、思いやりの心を育て、「共に生きる」ことの大切さを考えることができたと思います。さらに、日常生活の中で思いやりの心を表現できるように、活動を深めていきたいと思っています。

児童養護施設「東光虹の家」 西矢 尚子さん

素敵な笑顔

夏号表紙

西矢尚子さんは現在、太田市にある児童養護施設「東光虹の家」(辻村好一施設長)に勤務されている栄養士さんです。仕事を始めて10年目、昨年結婚したばかりで公私共に充実した毎日のご様子です。

※このお仕事に就かれたきっかけは?

高校生の時に毎日お弁当づくりをしていて、お料理が好きになったんです。短大で栄養士の資格を取り食品関係の仕事をしたいと思っていたところ、先生から自宅から通えるこの施設を紹介されました。

※どんなところが大変ですか。

入所している子どもたちは、3歳から18歳までと年齢層が違っているので、献立や量を考えるのが大変ですね。ソバや卵などのアレルギーを持った子どももいるので、食材選びにも気を遣います。

※うれしかったことや感動したことは?

子どもたちから「ごちそうさま」「美味しかったよ」と言ってもらえると、うれいすね。「頑張つて、もつと美味しい食事を食べさせてあげたい」とっと思えます。

※これからやってみたいことは?

料理に興味をもっている子たちと一緒に、お菓子作りなどを

取材した日は、梅雨の中休みで良く晴れた日でした。ほんわりとした優しい笑顔の西矢さんは、きつと子どもたちにとって優しいお姉さんの存在なのではないでしょうか。雨上がりの「虹」のように、子どもたちに「食の楽しさ」を提供していることと感じました。



したいなど思っています。家庭でお母さんと一緒にお料理するような体験をさせてあげたいんです。

※これからこの仕事を指す方へのメッセージを。

どんな仕事でも、続けるうちに壁にぶつかったり、悩んでしまふことがあると思います。私自身も、栄養士に向いていないのではないかと悩んだことが何度もあります。でも続けているうちに、子どもたちに対する愛情が湧き、この仕事が好きになりました。やりがいを感じるようになってきました。続けることによって見えてくるものがあるんですね。入所している子どもが社会に出て仕事をする時にも、がんばって続けてほしいと思いますね。

※最後にご自身の目標をお願いします。

育ち盛りの大切な時期なので、栄養面を考えながら、子どもたちが食事の時間を楽しみにするような食事づくりをしていきたいですね。家庭と仕事を両立させて、できるだけこの仕事を続けていきたいと思っています。

福祉の仕事さがしを
お手伝いします!

群馬県福祉マンパワーセンターおよび高崎市・太田市福祉人材バンクでは、福祉の仕事を希望する方に求人情報を提供しています。

また、福祉関係事業所の求人依頼を随時受け付けています。

福祉の仕事を希望する方は:

最寄りの窓口にご来所の上、求職者登録をしてください。

窓口にて、求人検索をしていただける他、希望の求人があった場合、紹介状を発行しています。

ご自宅等のパソコンや携帯電話でも、インターネットによる求人検索ができます。

福祉施設等の従事者を募集するには:

施設等の住所地对象地域とするセンター・バンクに来所の

うえ、求人票登録をしてください。
ホームページ「福祉のお仕事(パソコン版)」からも事業所登録・求人票登録ができます。

窓口は県内に3ヶ所

(土・日・祝日はお休み)

○群馬県福祉マンパワーセンター

〒371-8525

群馬市新前橋町13-12

☎027-255-6600

☎027-255-6040

(県社会福祉総合センター6階)

利用時間 9時~17時30分

受付時間 9時~11時30分

13時~17時

対象地域 前橋市・伊勢崎市・沼田市・渋川市・榛東村・吉岡町・中之条町・長野原町・嬭恋村・草津町・六合村・高山村・東吾妻町・片品村・川場村・昭和村・みなかみ町・玉村町

○高崎市福祉人材バンク

☎027-324-2761

☎027-320-8378

〒370-0045 高崎市東町80-1

(高崎市労働会館1階)

利用時間 9時~16時

受付時間 9時~11時30分

13時~15時30分

対象地域 高崎市・藤岡市・富岡市・安中市・上野村・神流町・下仁田町・南牧村・甘楽町

○太田市福祉人材バンク

☎0276-48-9599

☎0273-0853 太田市浜町2-7

(太田市福祉会館内)

利用・受付時間 9時~17時

対象地域 桐生市・太田市・館林市・みどり市・板倉町・明和町・千代田町・大泉町・邑楽町

福祉まめ知識

Q 苦情解決体制整備における「第三者委員」とはなんですか。

A 福祉サービスに関する苦情は、本来当事者と事業者で解決されるものです。

通常、事業所の苦情受付担当者(職員)が受け付けますが、なかなか職員である担当者には言いにくい事例もあるかと思えます。そのため、事業所との関係が苦情受付担当者です。

第三者委員は、苦情解決制度に社会性や客観性を確保して、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために位置づけられています。利用者にとっては何でも相談できるような存在であり、事業者にとつてはサービスの質を改善するためのアドバイスを与えてくれる存在です。

選任は各事業所で行いますが、社会福祉士、民生委員児童委員、大学教授、弁護士、事業所の評議員(理事は除く)、監事または監査役などが指針に例示されています。(群馬県内事業所では2人~3人の設置が約6割です)

編集/発行
社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会
〒371-8525 (専用郵便番号)
群馬県前橋市新前橋町13-12
群馬県社会福祉総合センター内
TEL 027-255-6033(代表)
FAX 027-255-6173
URL http://www.g-shakyo.or.jp/
E-mail soumu@g-shakyo.or.jp
発行日 平成21年7月31日