

# 福祉 ぐんま

NO. 232  
2010 春号



社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会



## ■主な内容

- \*平成21年度 苦情解決セミナー開催・・・2
  - \*要支援者を支える日常生活自立支援活動をめざして・・・3
  - \*平成21年度 日常生活自立支援セミナー・・・3
  - \*介護福祉士等修学資金貸付制度について・・・4
  - \*群馬県社会福祉協議会ホームページのリニューアル・・・5
  - \*監事セミナー開催・・・5
  - \*社会福祉協力校・・・6
  - \*平成21年度寄付の紹介・・・6
  - \*共同募金会からのお知らせ・・・7
  - \*素敵な笑顔・・・8
  - \*群馬県福祉マシパワーセンター新規事業のご案内・・・8
  - \*福祉まめ知識・・・8
- 知的障害者入所更生施設「友貴園」  
赤沢 元則さん  
(関連記事は3ページに掲載)

「福祉ぐんま」の作成経費として共同募金配分金を使用しています。

平成21年度

# 苦情解決セミナー開催

平成22年2月18日(木)前橋市総合福祉会館多目的ホールにおいて、「苦情解決セミナー」が開催されました。会場の定員である五百人を超える申し込みをいただきました。

苦情解決制度が設立されて、平成22年で10年を迎えます。講師のテーマも「苦情解決の意義と役割」(これまでの10年を振り返り、これからの10年を考へる)というテーマで講演をいただきました。



平田厚氏

講師として、弁護士であり明治大学法科大学院教授の平田厚氏、事例報告者として、高齢分野から特別養護老人ホームシエスタとの花副施設長の今井洋子氏、児童分野からは赤城育心保育園主任保育士の塩月恵里氏、障害分野からは知的障害者通所授産施設セルプわたらせ施設長の藤澤真史氏より、それぞれ報告をいただきました。

平田弁護士は、苦情解決制度を作った委員の一人でもあり、苦情解決制度設立にあたっての経緯など、普段はあまり聞くことのできない意見をきくことができました。

## 講師の平田先生から

「コミュニケーションの欠如はトラブルの原因になる。信頼関係ができていないことが最良のリスクマネージメントである。事業所としては、苦情に対して出来ることと出来ないことを丁寧に説明する。10年かかって築きあげた信頼も、心ない一言で吹き飛んでしまう。一番大切なのは実は受付担当者だろう。受付担当者は最初の窓口であり、一番のコミュニケーションの窓口でなくてはならない。」



福祉サービスに関する苦情解決制度は平成12年に社会福祉法に定められ、今年で10年目を迎えるようとしています。

今回は、この制度の設立にも委員としても関わった弁護士の平田厚先生を迎え、「苦情解決の意義と役割」というテーマでお話をいただきました。

## 事例報告から

### ○シエスタとの花

「まずは謝罪し、誠意をもつて対応する。そして記録をとること。記録はサービス提供の証拠である。日頃から小さいことでも家族に報告する。大切なのはよいサービスを提供すること。」



事例報告者

### ○セルプわたらせ

「家族とコミュニケーションをとりやすい環境を築くこと。申し立てる側も、リスクと覚悟を感じている。だからこそ余計に丁寧な対応が必要。」  
 など、ここでは書ききれないほどの貴重な報告をいただきました。



### ○赤城育心保育園

「意見要望に耳を傾け、受け入れること。併せて、苦情を受けける現場職員に対して心情面のケアを行うことも大切。年間の苦情をデータ化し振り返りも行う。」

### 今回のセミナーを総じて、苦情解決においては日頃からのコミュニケーション、家族との信頼関係を築いておくことが大切であると感じられました。

当日は参加者からアンケートにご協力いただきましたが、講演については、コミュニケーション

セッションの重要性を再確認した、時間が短かった、もつと聞きたかった等の回答を、事例報告については、自分の施設におきかえられてよかった、他種事業所の事例も聞けて参考になった、利用者の声は上まで必ず上げる重要性を感じた、等の回答をいただきました。

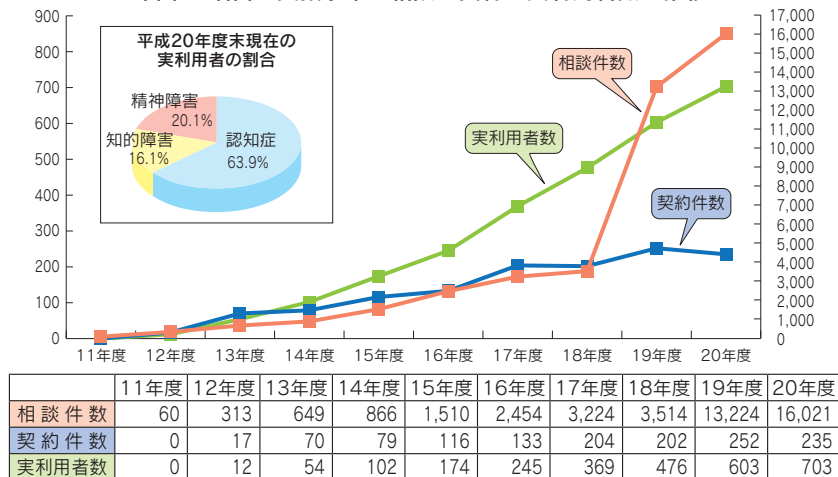
アンケート内容からも苦情解決への積極的な取り組み姿勢が強く感じられました。

「コミュニケーションが欠如しているからこの制度を作ったが、いまだにコミュニケーションが欠如しているという声がかかる。これからの10年は職員の状態が悪いとか説明が足りないという声がなくなるような仕組みづくりを考えていかねばならないだろう。」と平田先生の講演内容にもありましたが、今後においても福祉サービスの質の向上を切に望んで行きたいと存じます。

残念ながら会場の定員の関係で、申し込みをいただきましたが、お断りさせていただいた方々に、この場をお借りしておわび申し上げます。

# 要支援者を支える日常生活自立支援活動をめざして ～事業開始から10年を迎えて～

日常生活自立支援事業 相談・契約・実利用者数の推移



《実施初期の状況》では

判断能力が不十分な認知症高齢者や、知的・精神に障害をお持ちの方で、福祉サービスの利用等について自己の判断で適切に行うことが困難な方を対象に支援を行う『日常生活自立支援事業』も平成20年度で10年を迎えています。

事業開始の平成11年度は事業実施の準備や啓発活動に重点を置いて取り組みました。本県最初の契約は平成12年6月に契約を結ばれた伊勢崎市の方でした。

《中期・後期の状況》では

事業開始以来10年間で左表の統計数値の通りとなっております。年度利用契約件数が200件を超えている状況です。

表の相談・契約件数、実利用者数の推移で、年々利用が増えている状況にあることなどから、地域に根付いた事業となってきたことが伺えます。

《最近の状況》では

平成20年度に寄せられた相談件数は前年を3,000件あまり上回る16,000余件、契約件数は、235件となっております。

また、実利用者数では、18年以降年間100人を超す増加となっております。

平成21年3月末の利用者703人のうち63%余りが認知症高齢者であり、知的障害者が16%、精神障害者が20%余りとなっております。データでみれば、精神障害者の地域移行と相俟って利用が増加しています。

《今後の取り組み》

事業10年を迎えて見直しの時期を迎えておりますが、住民支援の支え合い活動として今後とも位置づけ、見守り・支援活動から成年後見支援までを一体的なものとして活動推進して参ります。

## 平成21年度 日常生活自立支援セミナーが実施されました。

本セミナーは事業開始から10年が経ち、関係者の方々と一緒に本事業の振り返りを行う目的で開催いたしました。厚生労働省の中島氏による行政説明では、高齢化や障害者の地域移行が進む中で、判断能力に不安を抱える方が地域で安心して生活し続けるべく、多くのために本事業の果たす役割や期待の大きさについて丁寧な説明がありました。

いった声アンケートに寄せられました。地道な活動を続けていく中で、広くたくさんの方々に本事業について知っていただき、本当に支援の必要な方を地域でしっかりと支えていけるよう努めていきたいと思えます。



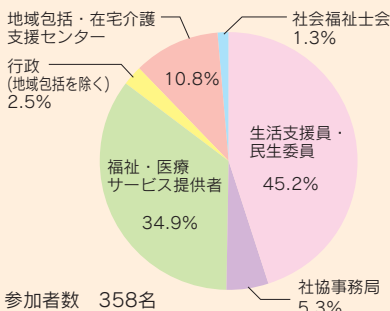
厚生労働省 中島氏



社会福祉士 大輪氏

参加された方からも「支援の大切さと難しさを知った」「本人の気持ちを尊重することが一番大切だと感じた」と

参加者の内訳



群馬県社協 宮下会長

# 介護福祉士等修学資金貸付制度について

介護福祉士・社会福祉士を目指す方を応援します!!

介護福祉士又は社会福祉士の指定養成施設等に在学し、資格取得後に群馬県内の社会福祉施設等で就労する方を対象に修学資金を貸し付けします。

## 〈制度の概要〉

### 貸付対象・条件

- ①群馬県内に住所を有し、県内の介護福祉等指定養成施設または県外の指定養成施設等に在学している者。
- 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、介護等の業務又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

#### 申し込み手続き

4月下旬ごろから各指定養成施設等を通じて行いますので貸付希望をする場合には、その旨を養成施設等に申し出て下さい。

#### 連帯保証人

貸付申請を行う場合には、独立の生計を営む者2人の連帯保証人が必要です。

#### 貸付審査

提出された申請書の内容について審査し、貸付の可否を決定します。

### 貸付内容

貸付金額	修学費	月 50,000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)

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

### 返還要件

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年間継続して従事すれば、貸付金が全額返還免除となります。

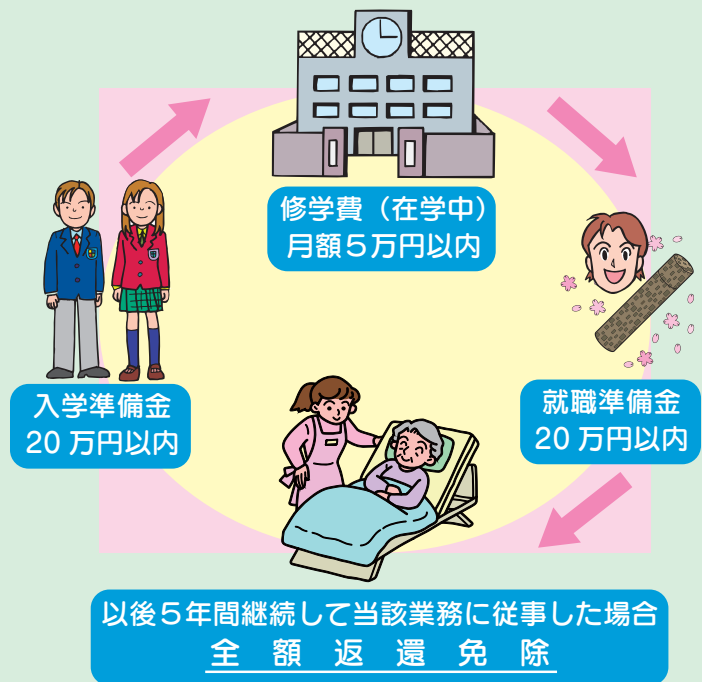
その他、特別止むを得ない理由等の条件により一部返還免除となる場合もあります。

※返還免除等要件を満たさない場合には、一括又は分割で返還していただきます。

なお、返還期限内に全額返還出来ない場合、延滞利息がかかります。

### 問い合わせ先

詳細または不明な点は、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



## 群馬県社会福祉協議会 ホームページのリニューアル

だれでも見やすいサイトへ、の気持ちから本会のホームページをリニューアルしました。一般の方、施設等福祉関係者、それぞれによりよい情報をいち早くお届けします。

社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会

検索  検索

文字サイズ 小 中 大

● サイトマップ ● お問い合わせ

群馬県社会福祉協議会 | 地域福祉活動の取り組み | 福祉サービスを利用される方への支援 | 福祉のしごと(求人求職情報) | 施設を運営する方・従事する方へ | 福祉の貸付・相談

あなたのやさしさを応援します

■ 新着情報  
2010年03月10日 ホームページをリニューアルしました

会員専用ページ  
運営適正化委員会  
第三者評価  
県社協組織から探す  
リンク集

携帯サイトは下記のQRコードからアクセスしてください。

群馬県共同募金会

社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会  
〒371-8525 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

Copyright (C) 2009 群馬県社会福祉協議会. All rights reserved.

問い合わせ先  
総務企画グループ  
☎027-255-6033

### 監事セミナー開催

高い公益性を有する社会福祉法人として、組織、事業及び会計の適正性を確認する監事監査は極めて重要なものです。

そこで、社会福祉法人監事として必要な知識等を深め、事業の検査・点検する「監査」をより充実させるためのセミナーを今年度初めて企画し、今回は、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホームなどの高齢者施設の監事・事務担当者等を対象に、3月9日(火)、県勤労福祉センターにて開催しました。

講師の県介護高齢課の齋藤氏から「高齢者介護施設の現状について」、県監査指導課の戸丸氏から「監査における留意点について」の講義がありました。

86人の参加者からは、大変参考になり、5月からの監査時に役立てていきたいとの声が多くありました。

来年度は、児童福祉施設を対象に監事セミナーの開催を予定しています。



県介護高齢課 戸丸氏



1. 学校の概要

本校は、館林市の北西部に位置する。周辺には、1月から3月にかけて白鳥が越冬のために飛来する多々良沼がある。多々良沼公園のアカマツの保安林には多くの動植物が生息しており、その中の散策路は、「彫刻の小径」と呼ばれるようにいくつもの彫刻が設置してある。春には校舎裏の桜並木が見事な花を咲かせてくれている。また近くには、「自然と人間」がテーマの県立美術館もあり、自然と文化に恵まれた環境にある。

2. 学校教育の目標  
 「自主」「誠実」「協力」  
 具体目標  
 か 考える生徒  
 き きまりを守る生徒  
 く 苦しくとも最後までがんばる生徒  
 け 健康が一番  
 こ 心豊かな生徒

3. 福祉教育の目標  
 ・心豊かな生徒の育成を旨とし、相手を認め、思いやる心を育む。  
 ・自主的な体験活動を通して、郷土への愛着心や社会奉仕の精神を育てる。

4. 主な活動内容  
 (1) 体験活動

① 点字・手話教室

2学年の総合的な学習の時間に、点字・手話教室を実施。手話教室は耳の不自由な方と手話通訳の方に来ていただき、体験を中心とした活動を行い、点字教室では、点字の歴史や役割等について講義していただいた後、母音や子音のルールについて学びました。

② 生き方講演会  
 平成20年度の生き方講演会では、元Jリーガーで車いすバスケットボール日本代表の京谷和幸選手に来ていただき、車いすバスケットボールの体験も交えて、「夢・出会い・感謝」をキーワードに自身のこれまでの人生から学んだことを、講演していただいた。講演の後には、質疑や車いすバスケットの体験を通して、交流を深めました。

(2) ボランティア活動  
 ① 彫刻の小径清掃・地域清掃  
 多々良沼公園の生活環境保全林の散策路に沿って設置されている彫刻の泥はねや水垢を掃除したり、周辺ベンチや松葉はきなどの掃除をしたり、校舎周辺のゴミ拾い・空き缶拾いを行

い、持ち帰ったゴミを集約・分別し、PTAの方の協力で清掃センターへ送った。  
 ② 資源回収  
 生徒とPTAの方々が、各家庭を回り、新聞紙や段ボールなどの古紙を回収して回る中で、地域の方々との交流を図ることができた。また、各クラスに古紙回収ボックスを設けたり、給食の牛乳パックをきれいに洗い集めたりなどして、物を大切に使い、リサイクルに努めるような精神も養っている。

5. 3年間の成果と課題

生徒会本部役員や青少年赤十字委員会などが中心となって、「地域清掃」や「資源回収」などの体験活動を軸に、全校で取り組む教育活動を推進してきた結果、奉仕の心や「お陰様で」という感謝の心が生まれました。今後は、社会福祉活動をより充実したものにするために、教師と生徒が一体となって、地域の中で実践できるように、態度を育成していきたい。



京谷和幸選手による生き方講演会



彫刻を雑巾で磨く生徒たち

ありがとうございます

群馬県社会福祉協議会にご寄付をいただいた皆様です。(平成21年4月1日～平成22年3月18日まで)  
 心より感謝いたしますとともに、趣旨に沿うよう活用させていただきます。

(順不同・敬称略)

- 【前橋市】 群馬カラオケ連盟、(社団) 群馬県信用組合協会健康友の会、群馬社会福祉大学社会福祉学部社会福祉学科福祉心理コース2年有志8名、群馬県生命保険協会、(財団) 上毛新聞厚生福祉事業団愛の募金、東京電力(株) 群馬支店、富国生命前橋支社外野倶楽部
- 【高崎市】 あいおい損害保険株式会社、合同会社ドリームゲート、生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会・群馬県協会、末日聖徒キリスト教会高崎ワード
- 【渋川市】 伊香保国際カンツリークラブ
- 【玉村町】 大島寛之
- 【東京都】 群馬ヘリポート「空の日」実行委員会 (日本空港コンサルタンツ・大成サービス連合体)、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド
- 【埼玉県】 小林製菓グループ



## 地域の福祉、みんなで参加

# 共同募金 赤い羽根 情報

<http://www.akaihane-gunma.or.jp/>

社会福祉法人 **群馬県共同募金会**

前橋市新前橋町13番地の12  
群馬県社会福祉総合センター4階  
TEL027-255-6596 FAX027-255-6214  
e-mail:info@akaihane-gunma.or.jp

## 配分申請 受付開始!

「赤い羽根募金」・「NHK歳末たすけあい」でおなじみの共同募金。  
この共同募金の配分は、県民のみなさまの貴重な浄財が財源です。

### 地域の福祉を応援します!

#### 施設整備配分

福祉サービス利用者を直接処遇する施設(※)

を新築・改築・改修・修繕する事業 ※原則法人所有

申請できるのは>> 社会福祉法人、更生保護法人、NPO法人  
一般・公益社団(財団)法人、特例民法法人

配分の上限は>>> 事業費の75%まで

◎第一種・第二種社会福祉事業及び更生保護事業の場合…… 上限500万円

◎それ以外の場合…… 上限200万円

#### 事業経費配分

①地域で福祉サービス利用者を直接処遇する事業

②福祉施設を拠点として地域福祉サービスを提供する事業

③地域住民や福祉関係者などを対象とした各種啓発事業、講演、研修等の事業

④複数の団体間を調整し、福祉の増進を図る事業

申請できるのは>> 社会福祉法人、更生保護法人、NPO法人、  
一般・公益社団(財団)法人、  
特例民法法人、任意団体(法人格のない団体)

配分の上限は>>>

1事業あたり事業費の75%(上限50万円)※

※1団体5事業(上限150万円)まで申請できます。

#### 車両整備配分

福祉サービス利用者を直接処遇するために使用する  
自動車を新規購入または更新する事業

○福祉車両・ワゴン車・バス(送迎用など)

○バン・トラック(授産施設・作業所など)

申請できるのは>> 社会福祉法人、更生保護法人、NPO法人  
一般・公益社団(財団)法人、特例民法法人

配分の上限は>>> 事業費の75%まで

◎バス(マイクロバス等)…… 上限300万円

◎それ以外…… 上限200万円

#### 運営費配分

福祉活動を目的として設立された団体の活動経費

申請できるのは>> 任意団体(法人格のない団体)

配分の上限は>>> 1団体あたり5万円まで

#### 備品整備配分

福祉サービス利用者を直接処遇するために使用する  
備品を新規購入または更新する事業

申請できるのは>> 社会福祉法人、更生保護法人、NPO法人  
一般・公益社団(財団)法人、特例民法法人

任意団体(法人格のない団体)

配分の上限は>>> 事業費の75%まで(上限200万円)

※ただし、任意団体は上限100万円とします。

受付締切: **平成22年5月10日(月)**

受付窓口: 市町村の共同募金会窓口(支会・分会)  
または県共同募金会事務局(本会)

◎施設や市町村域内の事業…… 支会・分会

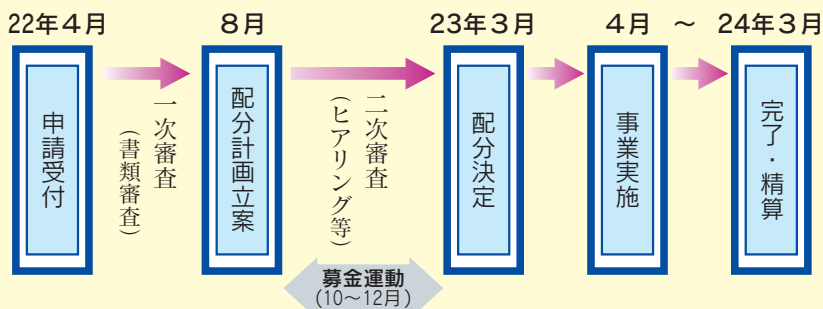
◎市町村域を超えた広域活動事業…… 本会

#### どの配分も、民間の福祉事業が対象です。

介護保険事業や行政の責任に属する事業は対象外です。  
(施設整備配分は介護保険事業でも対象になる場合あり)

#### 申請から配分まで

申請は平成22年4月1日~5月10日  
事業実施は23年4月からです。



#### 共同募金以外の民間資金 (JKAや中央競馬馬主財団)

の助成相談もお受けしております。  
お気軽にお問い合わせください!



**ご不明な点、ご相談は  
お気軽にお問い合わせ下さい。**

群馬県共同募金会事務局

TEL 027-255-6596/FAX 027-255-6214

知的障害者入所更生施設「友貴園」 赤沢 元則さん

春号表紙

素敵な笑顔



赤沢元則さんは高崎市にある知的障害者入所更生施設「友貴園」の生活支援員として、入所者の皆さんに焼物を教えています。アトリエのあるマイホーム完成を機に、自身の陶芸活動も充実させていきたいとのこと。  
**※このお仕事に就かれたのは？**

京都の窯元で生まれ育ったのですが、母方の実家が藤岡なので群馬には時々訪れていました。たまたまここで仕事をしている身内がいて、陶芸を教える仕事があると紹介されたのがきっかけです。

**※仕事の内容は？**

入所者の方に陶芸を教えたり、毎年、県庁で開催される「ゆうあいフェスティバル」で展示販売する作品の制作などを行います。毎週土曜日には一般の方の陶芸教室も開いています。

**※楽しんでますね。**

日常生活でストレスを感じていても、ここに来ると精神的に安定される方もいます。陶芸が

取材日は、ときおり風花が舞う寒い冬の日でしたが、優しい人柄がそのまま表れたような赤沢さんの笑顔に、こちらの気持ちも温かくなりました。ほんなりとした京都の地から、空の風の吹き荒れる群馬に来て、大変なことも多いと思いますが、がんばってください。

できない人には、絵を描いてもらったりしています。入所されている方たちは、気持ちをうまく表せない人が多いのですが、絵や陶芸にはその人のやさしさや気持ちが見えやすいので、なるべく手をかけないようにはしているんですよ。

**※自身の目標と、福祉の仕事を目指す方へのメッセージを。**

もっと自分の作品づくりを充実させたいですね。創作を通して自分自身を見つめ、自分を発展、向上させることが、仕事で利用者さんに接するときにもプラスになると思います。

福祉の仕事を目指す人にも、仕事以外に、なにか好きなことを見つけて欲しいですね。私生活が充実していると、仕事の面でも余裕を持って向かえると思います。

群馬県福祉マンパワーセンター  
**新規事業のご案内**

群馬県福祉マンパワーセンターでは、この度、新規事業として、「福祉・介護人材マッチング支援事業」および「福祉・介護人材定着支援事業」を実施することとなりました。それぞれの事業について、福祉・介護業務に精通し、専門的知識をもつ専門員・アドバイザーが求職者や福祉・介護従事者、施設・事業所に対し支援をいたします。

**福祉・介護人材  
 マッチング支援事業とは**

**目的**  
 福祉・介護分野での質の高い人材を確保するため、個々の求職者にふさわしい職場を開拓するとともに、働きやすい職場づくりに向けた指導・助言を行い、円滑な就労・定着を支援します。

**対象**

○福祉マンパワーセンター・福祉人材バンクに求職登録後3ヶ月を超えても就労に結びつかない方  
 ○人材確保に困難を抱える求人施設・事業所

**事業内容**

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に配置された「キャリア支援専門員」が、個々の求職者にふさわしいマッチング支援を行い、福祉・介護分野への就職活動を支援します。

また、求職者のニーズとマッチしない施設・事業所や人材が定着しない施設・事業所に対して、その原因の究明と改善に向けた支援を行います。

**福祉・介護人材  
 定着支援事業とは**

**目的**  
 就労間もない福祉・介護従事者に対し、巡回相談等により個々にフォローアップを行い、業務上の悩み、労働環境、人間関係等に関する相談に応じるとともに、その結果を施設・事業所にフィードバックすることを通じ、福祉・介護分野に従事する者の定着を支援します。

**対象**

○福祉マンパワーセンター・福祉人材バンクの紹介により福祉・介護施設・事業所に就職した方  
 ○相談を希望する施設・事業所

**事業内容**

群馬県福祉マンパワーセンターに配置された「人材定着支援アドバイザー」が福祉・介護施設・事業所を巡回訪問し、就職後3年以内の職員の相談に応じます。

**《問い合わせ先》**

群馬県福祉マンパワーセンター  
 ☎027-255-6600  
 FAX 027-255-6040

福祉まめ知識

**Q** 「こんにちは赤ちゃん事業」とはなんですか。

**A** 生後4カ月までの乳児がいるすべての家庭を訪問し、さまざまな不安や悩みを聞き、子育て支援に関する情報提供を行うとともに母子の心身の状況や養育環境等の把握及び助言を行い、支援が必要な家庭に対しては適切なサービス提供につなげる事業です。

平成19年にスタートしたこの事業の実施主体は市町村行政（事業費の半分を国が負担）ですが、市町村側に実施義務はなく、全ての市町村で行っているものではありません。

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/  
 発行日 平成22年3月31日