

# 福祉 ぐんま

NO.238  
2011 秋号

 社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会



## ■主な内容

- \* 苦情解決の体制整備アンケート調査結果・・・2～3
- \* 豪雨災害ボランティアバス運行報告・・・4
- \* 平成二十三年度群馬県社会福祉大会・・・4
- \* 共同募金情報・・・5
- \* ボランティア情報・・・6～7
- \* 素敵な笑顔・・・8
- \* 虐待防止セミナー・・・4
- \* 東日本大震災支援報告・・・4
- \* 地区別ミニ就職面接会・・・8
- \* 福祉まめ知識・・・8

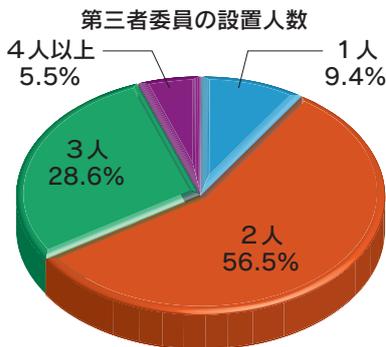
知的障害児施設つつじヶ丘学園はなその園  
中島 慧さん  
(関連記事は8ページに掲載)

 「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。

# 事業者段階における苦情解決の体制整備アンケート 調査結果

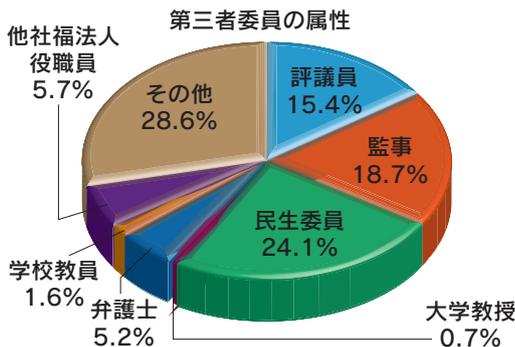
本調査は、県内の2,186施設を対象に、平成23年4月1日現在の苦情解決体制についてアンケートを実施いたしました。1,845施設からの回答をいただきました。(回収率は84.5%)  
ご協力いただきました事業所にはこの場をおかりいたしましてお礼申し上げます。

## ●第三者委員の人数は2人の設定が多い



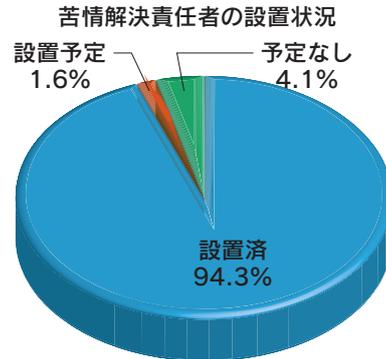
第三者委員を設置している事業所のうち、県内では2人の設定が56.5%と全体の半分以上です。次いで3人としているのが28.6%です。  
国の指針では、「中立・公平性の確保のため、複数であることが望ましい」とあります。

## ●第三者委員の属性は民生委員が約 1/4



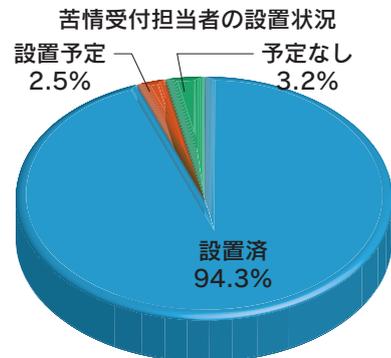
第三者委員を設置している事業所で、その属性は、民生委員・児童委員が24.1%で約1/4、次いで法人の監事、評議員と続いています。  
その他の中には、前保護者会長、区長、元民生委員なども挙げられています。

## ●苦情解決責任者の設置は 94.3%



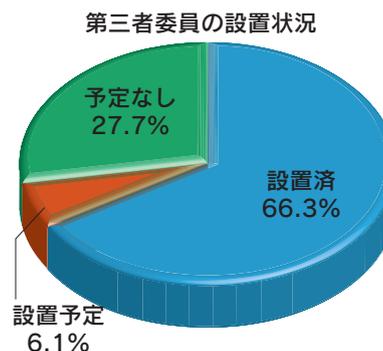
各事業所の苦情解決責任者は、設置済が94.3%、設置予定が1.6%となっています。

## ●苦情受付担当者の設置は 94.3%



苦情受付担当者は実際に申出人からの苦情を受け付ける担当者です。設置率は94.3%、設置予定は2.5%です。

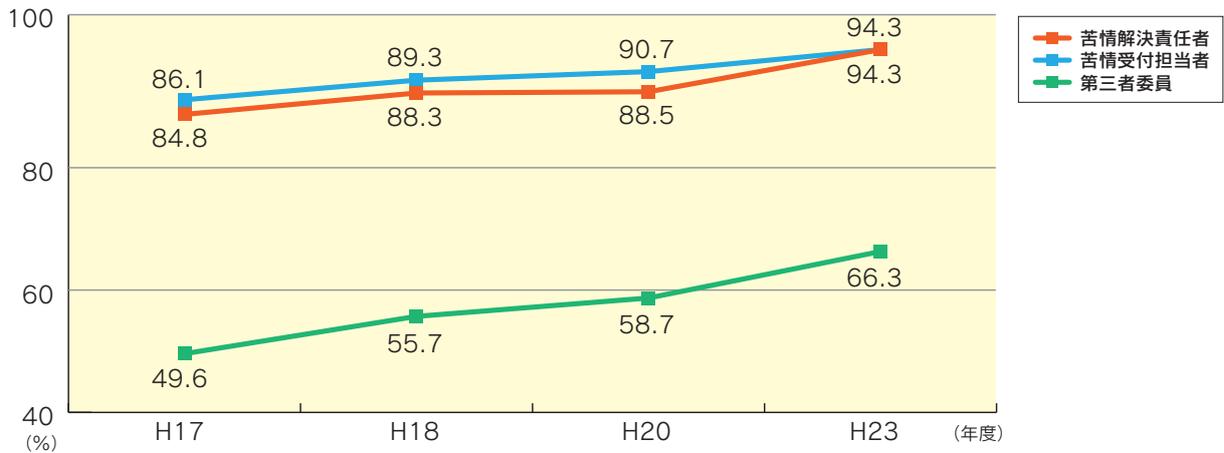
## ●第三者委員の設置は 66.3%



苦情解決責任者、受付担当者と比べると設置率が低い第三者委員ですが、年々設置率も上昇しています。

## ●苦情解決責任者等設置率の推移

設置率は年々向上しています。第三者委員は約三分の二の事業所で設置されています。



### ○アンケート結果から

苦情解決責任者の設置率が94・3%、苦情受付担当者が94・3%に比べ、三者委員の設置率は66・3%と少ない状況です。(第三者委員とは、経営者が選任し、第三者の立場で苦情申出人への助言、事業者への助言、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い・助言、利用者からの直接苦情受付等を行います。)

### ○第三者委員の状況

多くの施設では第三者委員は二人の設定が多く、属性は民生委員・児童委員が全体の約1/4となっています。

### ○第三者委員の必要性

苦情の申し出人が普段接している職員に対して直接言いづらい場合などに第三者委員に申し出ますが、事業所側にとつても、苦情を施設内の意見だけで解決するよりも、委員からの客観的な意見も取り入れ、より公平な解決へ向かうためにも第三者委員の設置は重要です。

### ○第三者委員の設置

法人が複数の事業所を持っている場合は、法人内で共通の第三者委員を設置することは可能です。

第三者委員への報酬は気になるところですが国の指針によると、「第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き出来る限り無報酬とすることが望ましい」となっています。

### ※巡回訪問

福祉サービス運営適正化委員会では、体制整備についての相談を含め、各事業所に巡回訪問事業を行っております。各事業所に出向き、苦情体制整備についての説明と資料の提供を行っております。苦情解決体制整備についての質問等は、運営適正化委員会にご連絡ください。

群馬県福祉サービス運営適正化委員会  
TEL 027-255-6669

### ○アンケートについて

本アンケートは今後も継続して実施していきます。(隔年で実施予定)  
今後ともさらなる体制整備の充実と、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

**苦情体制整備につきましては県社協ホームページに掲載しておりますのでご参照ください。**

苦情解決体制整備については群馬県社会福祉協議会のホームページに整備マニュアルが記載されています。

<http://www.g-shakyo.or.jp> →

県社協ホームページ

運営適正化委員会

事業所における  
苦情解決体制整備について

掲載内容は以下のとおりです。

- 概要
- 苦情受付業務の流れ
- 体制整備手順
- 必要書類、様式

苦情解決に必要な各種様式(苦情受付書等)、規定等ダウンロードできますのでご活用ください。



# 豪雨災害ボランティアバス運行報告

7月27～30日にかけて新潟、福島県で発生した「平成23年7月新潟・福島豪雨」の被災地支援として、『ボランティアバス』を運行。ボランティア活動は、新潟県内の災害ボランティアセンターと連携し、現地のニーズに対応した活動を行いました。



計4日間、延べ121人のボランティアとともに新潟県魚沼市災害ボランティアセンターおよび新潟県三条市災害ボランティアセンターへ赴き、猛暑と呼ぶにふさわしい気候の中、家屋の泥だしなどの活動を行いました。御協力いただいた皆さん、ありがとうございました。

災害支援ボランティア募集は、随時ホームページ上で募集を行います。今後とも御協力をお願いします。

## 虐待防止セミナー のお知らせ

児童虐待、障害者虐待、高齢者虐待のそれぞれの現状や課題について、参加者と共に考える場として開催します。

### 【日時】

○平成23年10月18日(火)

【児童虐待について】

講師 山梨県立大学

人間福祉学部 教授

西澤 哲氏

○平成23年11月26日(土)

【障害者虐待について】

講師 埼玉県立大学

保健医療福祉学部 教授

朝日雅也氏

○平成23年12月1日(木)

【高齢者虐待について】

講師 日本高齢者虐待防止学会

評議員 帝京大学 医療

技術学部看護学科教授

岸恵美子氏

### 【会場】

群馬県社会福祉総合センター

8階ホール

(前橋市新前橋町13-12)

### 【連絡先および申込先】

福祉サービス支援課まで

☎027-255-6226

FAX 027-255-6173

## 「群馬県社会福祉協議会創立60周年」記念 平成二十三年度群馬県社会福祉大会

「テーマ」 「人と人との絆」ともに支えあうまちづくり

永年にわたり社会福祉の発展に功績のあった方々を表彰し、感謝の意を表するとともに、県民誰もが住みなれた地域で安心して暮らせる福祉社会の実現をめざして開催します。

### 【内容】

第一部 記念講演

午前10時30分～12時

演題

「生きる力」

「ありがとう」は魔法の言葉

講師 中島 啓江(歌手)

### 【会場】

前橋市民文化会館大ホール

前橋市南町3丁目62番地1

### 【連絡先】

群馬県社会福祉協議会

(大会事務局)

前橋市新前橋町13-12

☎027(255)6033

FAX 027(255)6173



### 第二部 式典

午後1時～3時

### 【主催】

群馬県・群馬県教育委員会

群馬県社会福祉協議会

群馬県共同募金会

### 【期日】

平成23年11月21日(月)

午前10時30分～午後3時

### 群馬県社協における 東日本大震災支援報告

8月31日をもって延べ50人、約5ヶ月に及ぶ福島県南相馬市社協への職員派遣が終了となりました。

9月5日からは、全国社会福祉協議会の依頼に基づき、被災者の生活立て直しを支援するため、福島県相馬市社協・生活復興ボランティアセンターへ職員を派遣しています。

今後、被害に遭われた皆様がいずれも早く生活を立て直していただけるよう微力ながらお手伝いを継続していきます。

赤い羽根共同募金



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  
 TEL 027-255-6596 FAX 027-255-6214  
 e-mail: info@akaihane-gunma.or.jp

# 赤い羽根情報

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

**あなたの町に還る募金です。 10月1日よりスタート!**

## 平成23年度共同募金運動

じぶんの町を良くするしくみ。

**今年も共同募金運動にご協力をお願いします。**



運動期間：

**10月1日～12月31日**

今年の募金目標額 315,331,000 円  
(一般募金 198,000,000 円、歳末募金 117,331,000 円)

### Q. 集められた募金はどんなことに使われているの？

NPO、ボランティア団体の活動支援や社会福祉協議会の地域福祉事業、社会福祉施設の整備、地域の防災・防犯活動、保育所・学童保育所の備品購入などに配分しています。

例えば

**車両配分では**…福祉施設や NPO の行う高齢者・障害者等への移送サービス、配食サービス用車両や車いす用車両購入の補助

**事業経費・運営費配分では**…在宅知的・精神障害者の地域生活・自立応援（グループホーム等への移行支援など）事業やボランティア団体の活動費などをサポート

**特別配分（たすけあいの輪づくり）では**…住民同士の支え合いネットワーク作りや要支援者マップ作成、地域パトロール、高齢者と子供達が触れあう地域異世代交流、子育て中の親を対象としたワークショップ開催などの支援

災害時に備えるための災害準備金の積立も行っています

### A. 群馬県の社会福祉のために県内各地で役立てられます

#### 特別配分助成情報 地域の「たすけあいの輪」づくりを応援します！

#### 赤い羽根「たすけあいの輪づくり」活動支援特別配分

対象事業	平成24年度に実施する、市町村域や小地域(小学校区域や日常生活圏域)で行う事業で、単なる物品等整備に止まらず、人的ネットワークを活かした地域密着型活動を行うもの。
事業の例示	① 地域住民で行う防災・防犯活動 ② 高齢者、子ども、障害者等の生活・自立支援、見守り活動 ③ ①②を推進するために実施する研修会及びネットワーク化活動
対象団体	市町村社協、NPO法人、ボランティア団体、自治会等地域団体、PTA等
申請方法	◆配分限度額◆ 申請事業経費の90%以下(上限20万円) ◆申請方法◆ 所定の申請様式により、群馬県共同募金会に11月30日までに提出(郵送可)

詳細は群馬県共同募金会までお問い合わせください。  
要領・申請書様式はホームページにも掲載しています。

●みなさんから預かった真心を、必要とするところに届けています●



「赤い羽根データベースはねっと」で全国の配分データが検索できます。  
<http://www.akaihane.or.jp/hanett/>

●あなたのまちで、募金がどのようにつかわれているか、群馬県共同募金会のホームページでご覧いただけます。

# Hello! ボランティアセンター

## 安中市ボランティアセンター



地域の方々よりバザー品の提供をいただく

平成16年4月から安中市地域福祉支援センターに移転しました。

安中市ボランティアセンターでは、ボランティアの登録・相談を行い、活動したい人と手助けが必要な人をコーディネートしています。

福祉教育事業として、市内小・中学校に大人までを対象に「福祉体験サポーター」による車いす体験・高齢者疑似体験・ブラインドウォーク体験を行い、高齢者や障害者の理解を深める活動をしています。

また、一人でも多くの方にボランティア活動に参加してもらうための入門講座を開講し、ボランティア人口を増やす活動を積極的に行っています。各ボランティア団体同士の交流会も年1回開催し、市内ボランティア同士の連携も図っています。

市民の方々がボランティア活動に興味を持ち、気軽に参加できるような場所・雰囲気づくりを心掛けて、地域福祉の推進に努めていきます。

### 安中市ボランティアセンター

〒379-0116 安中市安中3-19-27 TEL 027-382-8397 FAX 027-382-8396

# ボランティア情報

## 高崎市災害ボランティアセンター設置訓練

### ～群馬県総合防災訓練より～

9月10日(土)、高崎操車場跡地周辺土地区画整理事業地内で、群馬県総合防災訓練が行われました。

今までの訓練に加えて、この度の東日本大震災での支援経験も活かし、避難者の誘導訓練がプラスされた訓練となりました。

その中で、実際に被災した際の社協としての災害支援の活動をイメージして、高崎市社協・県社協・桐生市社協・伊勢崎市社協・災害ボランティアぐんま・赤十字防災ボランティアの協働により、高崎市災害ボランティアセンター設置訓練を行いました。

震度7の地震と豪雨による水害を想定し、災害ボラン



センター運営ボランティアによるボランティア受付



職員からのオリエンテーションを受けるボランティアのみなさん

ティアセンターの一般的な1日の流れと、家屋内外に散乱した物の分別・ローラー作戦・泥出しの3つの依頼を模擬訓練しました。

なるべく実際と同様の体験とするため、ボランティアの方々にもセンター運営に関わっていただきました。夕方ミーティングの各班からの報告では、ニーズ班からの記入不備で他の班が困ったことや、付箋が剥がれやすいのでテープで貼ったなど、実際の現場で出るような意見や改善点が出されました。

これらの経験を活かし、高崎市社協では、災害ボランティアセンター運営マニュアルの作成にとりかかる予定です。

# 社会福祉協力校

渋川市立金島小学校

## 1. 福祉教育の目標

本校では、「やさしく思いやりのある子ども」の育成を目指し、福祉教育にかかわる体験活動に積極的に取り組んでいます。具体的には、仲間と共に助け合い、高まり合う実践力を育てたり、社会福祉への理解や関心を深め、進んで奉仕しようとする態度をもつ児童の育成を図りたいと考えています。

## 2. 取り組み内容の紹介

本校では、各学年が「総合的な学習の時間」や「特別活動」の中で主に取り組んでいます。また、児童会・栽培委員会の児童が中心となり、全校児童に呼びかけながら「校内花いっぱい運動」にも取り組んでいます。

### (1) 福祉体験活動

様々な障害をもつ人の生き方に触れながら、今の自分を見つめ、共に生きる心をもち、自分らしい生き方を求めようとす

るため、盲導犬について学んだり、車椅子体験や高齢者疑似体験をしたり、さらにはブラインドウォークや手話の体験にも取り組んでいます。

います。

### (2) 校内花いっぱい運動

本校は緑豊かな環境です。そうした中で、児童は、校舎に併設する花壇やプランターに花の苗をたくさん植え付けます。初夏から秋にかけて、サフィニア、ペゴニア、サルビア、日々草など色鮮やかな花々が花壇を彩ります。

また、6年生は、学校支援ボランティアのご協力により、三本立ての菊作りに一人一鉢ずつ責任をもって取り組んでいます。

### 3. 3カ年の成果と課題

体験的な学習を中心とした本校の取り組みを通して、児童は、相手の現在の状況、困っていること、大変な思いをしていることなどを想像することによって相手のことを考え、親切な行為を自ら進んで行うことができるようになってきました。また、花の栽培を通して、自然やその中に生きる動植物を大切にすることも育ちつつあるように思います。



校内花いっぱい運動 学校支援ボランティアの方とともに三本立て菊作り

方に触れながら、今の自分を見つめ、共に生きる心をもち、自分らしい生き方を求めようとす

るため、盲導犬について学んだり、車椅子体験や高齢者疑似体験をしたり、さらにはブラインドウォークや手話の体験にも取り組んでいます。

## ボランティア国際年+10記念

# 第20回全国ボランティアフェスティバルTOKYO大会

平成18年、本県において実施した「第15回全国ボランティアフェスティバルぐんま」の成果を愛知～新潟～愛媛～広島と継承し、全国レベルでの地域ボランティア活動の振興をはじめ、ボランティア・NPOなどの交流・研究の場づくり、さらには新たなネットワークの構築・形成を目的として、「第20回全国ボランティアフェスティバルTOKYO」大会をボランティア国際年+10記念事業として東京都の両国国技館、青山学院大学を会場に、「市民がつくる、強くしなやかな社会」とのテーマの下、開催します。

期日 11月12日(土)～13日(日)

【ふれあい広場】 内容 ボランティア活動紹介、模擬店など  
【分科会・フィールドワーク】

内容 震災や地域のつながり、まちづくりなどを考える63の分科会を予定。

【シンポジウム及びクロージングセッション】

テーマ 「<sup>わたしたち</sup>市民がつくる、強くしなやかな社会」

〈お問い合わせ先〉

第20回全国ボランティアフェスティバルTOKYO 実行委員会事務局  
〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ10F  
東京ボランティア・市民活動センター内  
TEL 03-3235-1171 FAX 03-3235-0050

知的障害児施設つづじヶ丘学園はなその園 中島 慧さん

秋号表紙

素敵な笑顔

中島慧さんは、桐生市にある知的障害児施設「はなその園」の生活指導員として、子どもたちの生活全般を支援しています。また、参加する社会人野球チームが県大会で優勝するなど、仕事と野球に全力投球の毎日を送っています。



※このお仕事に就いたきっかけは？

3人兄弟の末っ子ですが、小さい頃から子ども好きで、よく近所の年下の子どもの面倒をみていました。短大で保育士の資格を取得し、卒業後、実習でお世話になったこの施設に就職しました。

※お仕事の内容は何？

入浴介助、着替え介助、食事介助等の生活支援がメインです。中学1年から高校3年までの11名を、職員3人で担当しています。それぞれの支援目標を立てて、それに基づいた支援を行っています。思うようにいかなくて悩むこともあります。先輩から助言してもらったりして頑張っています。

※野球が趣味ですか？

小学生の頃から少年野球チームに入っています。

お話を伺った後、野球のユニフォームに着替えて、近くのグラウンドで写真撮影をしました。県実業軟式野球大会Cクラスで優勝したばかりあり、さすがに投球フォームも決まっています。

※楽しそうですね。これからの目標を聞かせてください。

福祉の仕事は、大変なこともありますが、目標を達成したときの喜びはとても大きく、やりがいのある仕事だと感じています。なによりも信頼関係が大切なので、ちゃんと目を見て話すことを心がけ、これからは積極的に子どもたちと関わっていきたいです。趣味の野球では、やるからには勝つ野球をしたいので、Bクラスでも優勝を目指したいですね。

福祉・介護人材マッチング支援事業

「地区別ミニ就職面接会」が開催されました

福祉分野では、人材不足が深刻な問題となっています。特に介護職の人材需要はこれからも増え続けると見込まれています。

窓口は県内に3ヶ所

- 群馬県福祉マンパワーセンター  
TEL 027・255・6600  
〒371・855 前橋市新前橋町13・12
- 高崎市福祉人材バンク  
TEL 027・324・2761  
〒370・005 高崎市東町80・1
- 太田市福祉人材バンク  
TEL 0276・48・9599  
〒373・033 太田市浜町2・17

今年度はこれまで県内4ヶ所で開催し、合わせて71の求人事業所、学生・一般含め294人の求職者の参加がありました。

各会場では、積極的にブースを訪問し、面談を行う求職者の姿が見られ、事業所からは「今後の人材確保に向けて役立つ」という感想を多くいただきました。

マンパワーセンターおよび福祉人材バンクでは、今後も人材確保および求職者の就職活動の支援を目的として就職面接会を開催していく予定です。

また、センター・バンク窓口では、福祉施設等の求人随時受け付けております。ぜひご利用ください。

パソコン版

<http://www.nw.fukushi-work.jp/>

福祉のお仕事

検索

モバイル（携帯電話）版

<http://www1.fukushi-work.jp/cool/m/>



福祉のお仕事 mobile

福祉まめ知識

**Q** 「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」とはなんですか。

**A** 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会等で構成された団体です。

平成16年10月に起きた新潟中越地震発生直後、日本経団連、日本NPOセンター、全国社会福祉協議会、中央共同募金会等で災害ボランティア活動支援に関する情報交換の機会を持つたことを始まりとしてその後設立されました。災害が起きた場合はこの団体からスタッフが現地に駆け付け、災害ボランティアセンターの立ち上げ等について支援します。

東日本大震災においても、スタッフを派遣し、現在も支援・復興に向けて携わっています。

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/>

発行日 平成23年10月1日