

# 福祉の ひろば

2005.10 No.16

- 困ったを解決！  
～福祉サービスの利用援助と苦情解決～……………2
- こんな取り組みをしています！
  - ・NPO法人 オクトバスの会……………5
  - ・天寿園グループホーム……………5
- おらほの社協……………6
- 福祉ってどうか～……………7
- 県社協Topic……………7
- 県社協から……………8

特集

## 「困ったを解決！」



# 困ったを解決！

## 福祉サービスの利用援助と苦情解決

利用者本位の考え方のもとに誕生した2つのサービスについて県内の状況をお伝えします。

### 特集1 安心した生活を支援する福祉サービス利用援助事業

福祉サービス利用援助事業（利用援助事業）では、加齢や障害等により判断能力が低下してきた人と契約し、金銭管理や書類の預り、福祉サービス利用の仲介などを通して生活を支援しています。

金銭管理ができなくなつて光熱費等の支払いが滞りがちだった人が、金銭管理サービスにより必要な支出ができるようになったり、通帳を無くして近所の人が盗つたと警察に通報していた人が、書類預かりサービスにより安心するなど、支払先や近隣とのトラブル防止にひと役買っています。他にも生活支援員の訪問・見守り援助により認知症の悪化を把握し、グループホームやデイサービスの利用につなげるなど、日常の生活を側面から支えています。

### 伸びる契約件数

利用援助事業を提供する県内6つの（青森・弘前・八戸・五所川原・十和田・むつ）市社会福祉協議会の取り組み

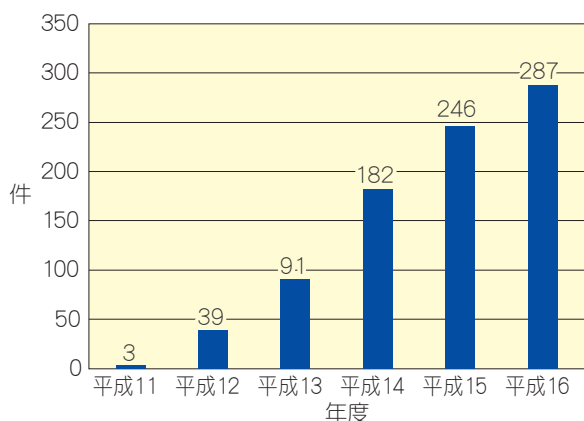


図1 事業実績（年度末実利用者数）

により、平成11年10月の事業開始当初から年々利用者数が増え、平成16年度末の実利用者数は287人となりました。（図1）平成14年度からは毎年100件前後の契約を結んでおり、これまでに契約した件数は405件となりました。

### 対応困難なケースも

利用者の生活を見守り、支えている利用援助事業ですが、一方では非常に対応困難なケースも増えており、問題の解決に苦慮することもあります。

①土地や有価証券等の財産がある認知症の高齢者で、親族が財産をめぐって互いに牽制し合っており、相続人が決まっていない。

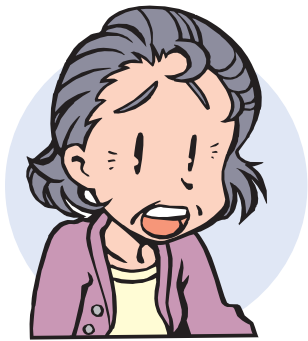
②知的障害があり、年金だけで細々と暮らしているのに、悪徳業者に高額な商品を買わされ、その支払が生活を圧迫している。被害の回復や、今後の被害の予防が必要。

①や②のようなケースは、法的な知識が求められることから、個別に弁護士に相談したり、関係機関の協力を得ながら対応していますが、利用援助事業の権限が限られているため、財産



専門員から支援内容の説明を受ける生活支援員

の使い方について本人の意思を代弁し、高額な契約を取り消すことができず、利用者の権利擁護の根本的な問題を解決できないことがあります。



利用援助事業担当  
青森市社協専門員  
古川 稔さん

## 担当者に聞きました！

### 不安な生活から開放され、 デイサービスが利用できるように……

Aさん（女性・73歳）の例

Aさんは知的障害があり、金銭管理ができず、手紙などを読んで正確に理解することもできません。以前同居していた人がAさん名義で借金をしたり、家賃等の滞納が多くあったことで不安な生活を送っていました。役場を通じて社協に相談があり、福祉サービス利用援助事業を利用することになりました。借金の額は大きく、Aさんが返していくことは不可能であったため、法律扶助を利用して弁護士に相談し、自己破産免責の手続きをしました。Aさんは最初なかなか私たち社協の職員を信用してくれませんでした。徐々に打ち解けてくれました。その後、金銭管理サービスによりAさんの日常生活は安定しました。また、デイサービスを利用し始め、デイサービスの様子を楽しそうに話してくれています。今後もAさんのなんでもない普通の生活を支えていきたいと思っています。

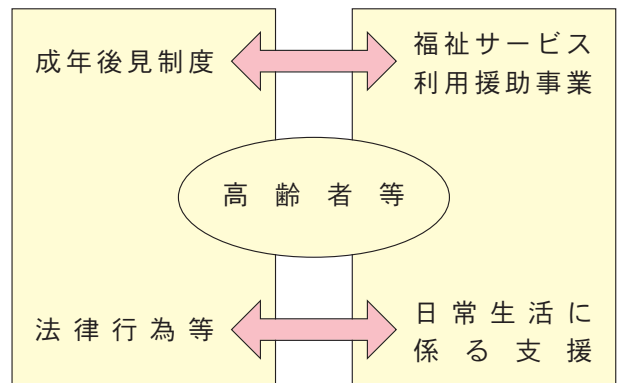


図2 成年後見制度と福祉サービス利用援助事業の関係

## 成年後見の取り組み

このような対応の困難ケースを解決するためには、成年後見制度を活用し、受任された成年後見人によって利用者の財産保全や契約行為を円滑に行うことが必要となります。一方で日常的な支援は利用援助事業が担うなど、包括的な支援体制の構築が求められています。(図2)

県内では、司法書士会、社会福祉士会が組織的に関わり、成年後見人を受任して支援をしています。社会福祉協議会においても、十和田市社協では、上北郡町村社協との



事業のパンフレット

共同研究をきっかけに、法人として十和田市内の人を対象に後見をする体制を整えました。県社協では、市町村社協による法人後見の実施に対し、相談や助言、助成等の取り組みを進めています。

## 福祉サービス利用援助事業

第2種社会福祉事業で、県内では社会福祉協議会が実施している事業。判断能力の低下が見られる高齢者、知的障害者、神障害者などが対象。社協が支援計画を作り、福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理、書類等預かりなどを行う。契約によりサービスを提供するため、契約について理解可能であることが条件。利用料は月1回の訪問の場合、月額1000円。契約前の相談と計画作成は無料で行う。詳細は県社協ホームページをご覧ください。

<http://www.aosyakyō.or.jp/>

## 成年後見制度

認知症高齢者や知的障害者など判断能力が不十分な人たちが財産管理をめぐるトラブルに遭わないよう保護したり、適切な介護サービス契約の締結等を支援するのが目的。本人の判断能力に応じ3つの区分に分かれている。判断能力が「全くない」場合は「後見人」、「特に不十分」は「保佐人」、「不十分」は「補助人」の選任を家庭裁判所に申し立てる法定後見と、判断能力のあるうちに将来の後見業務について任意に契約を結ぶ任意後見がある。

## 特集2 福祉サービスの苦情解決

福祉サービスにおける苦情解決の方法は、各事業者においてそれぞれが苦情解決にあたる（社会福祉法第82条）ほか、県社協に設置している運営適正化委員会（福祉サービス相談センター）で解決する方法があります。

### 苦情や要望は、「サービス向上のための『宝物』」

各事業者では、受付担当者・苦情解決責任者の設置や第三者委員を選任し、苦情解決の体制を備えています（図3）。

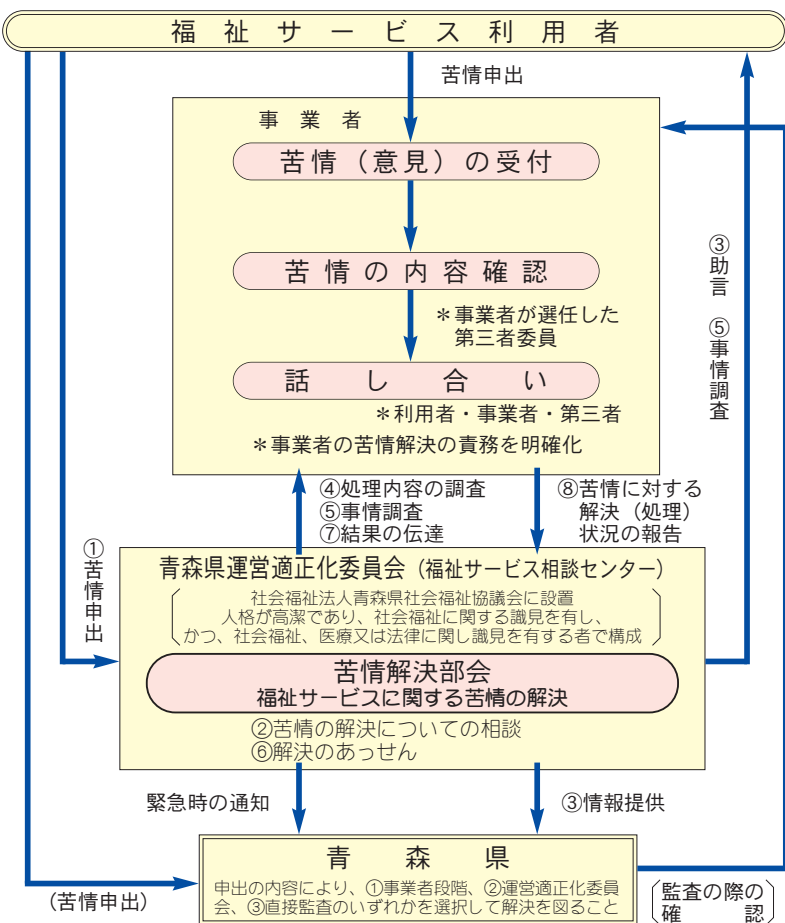


図3 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図

中には、意見箱を設けたり、第三者委員の名前や連絡先が入ったポスターやチラシ等を掲示するなどの工夫により利用者や家族が話しやすい環境づくりに努めている事業者もあります。

しかし、利用者等からサービス提供者に対して苦情を直接申し出ること、まだまだ、抵抗感があります。事業者は、「宝物」として扱うことが一層求められています。

### 話しやすい第三者委員を

第三者委員には、できる限り中立・公正で、定期的に施設を訪問できる人材が必要で、委員を選ぶポイントは、住民の代表、家族会会員などの選出と性別や立場の異なる委員の複数配置への配慮などです。何より利用者の立場に立つて相談を聞いてくれる第三者委員がいることは、事業者への信頼と福祉サービス利用者の安心につながります。

### 運営適正化委員会による苦情解決

運営適正化委員会は、直接苦情を言えない場合や利用者と当事者間で解決困難となった場合の苦情を解決するために設置された第三者機関です。青森県内では、平成12年から平成16年度までに寄せられた苦情件数は、87件、福祉サービスに関する相談等が737件となっております。（図4）

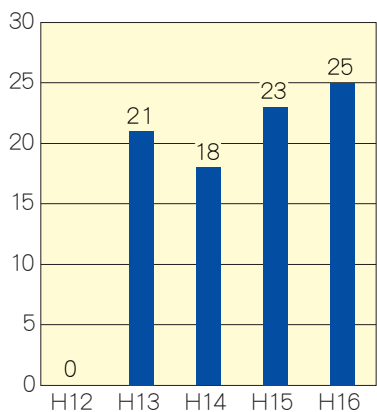


図4 これまでの苦情解決件数

### 実際の解決事例

運営適正化委員会に苦情申し出があった事業所職員の応対に関わる苦情の事例についてご紹介します。

対応状況	苦情内容
事情調査を行い、施設長から職員会議で注意を喚起したいと改善を確約。申出人は納得した。	利用者に対する介護職員の応対がきつい。もっと、声かけや体調を気遣い優しく接して欲しい。（申出人・家族）

この他、虐待や法令違反による苦情申し出の場合は、県知事に速やかに通知し、県が事業者を指導するという仕組みになっています。

### 苦情解決のさらなる充実を

運営適正化委員会は、今後も関係機関と連携し、自らも苦情の解決にあたるほか、利用者と事業者間での苦情解決能力を高めるため、解決事例の情報を提供するなどの啓発活動や第三者委員等の資質向上に向けた研修を実施し、苦情が円滑に解決できる仕組みの充実に努めてまいります。



# 紹介

## 弘前市 NPO法人 オクトパスの会

### 弘前市

路上生活者を0(ゼロ)に...

オクトパスの会は、県内にいる路上生活者(ホームレス)の 神的立ち直りと経済的自立を促し、社会復帰してもらおうという人たちが集まって立ち上がった法人です。主な活動は情報誌「THE BIG ISSUE」の販売支援です。販売は1冊90円で仕入れた情報誌を200円で売り、110円を販売員(路上生活者)の収入とします。青森市で支援している小林さんご夫婦は「ホームレスの人たちは、たまたまある部分で、人と違う道を歩んでいるだけ。彼らは、彼らなりのマナーを持ち合わせ、一緒に楽しめる仲間」と話します。

て、自己破産した方から、これからどうしたらよいかなど、いろいろな相談を受けます。市内には、少なくとも20名くらいのホームレスがいますが、その人たちと会って、どう向き合っていくべきかが問題」と話します。



THE BIG ISSUE 34号35号



路上でTHE BIG ISSUEを販売

「これまでに、生活保護の申請や入院の手伝いをしたこともありません。中には、残念ながら自殺した方もいました。身寄りのないホームレスが自分の死後について

「THE BIG ISSUE」は毎月1日と15日に青森市では新町さくら野店前で販売しています。1冊200円です。映画スターのインタビュ記事、ホームレスの生活情報、流行の本、音楽、映画などの記事が掲載されています。

場所 弘前市小比内5-4-20  
連絡先 0172-27-5547

会員数約20名 平成17年2月1日設立

こんな取り組みをしています!

# 施設紹介

## 七戸町



## 天寿園グループホーム

〒039-2742 上北郡七戸町字舟場向川久保308番地  
TEL 0176-68-4888

理念 「みんなのために」

平成13年1月にオープンし、現在入居者は、18名で満床となっています。特別養護老人ホームやデイサービス、生活支援ハウスが併設されています。「みんなのために」の理念のもと、入居者は毎日充実した生活を送っています。

### 天然温泉「足湯」開放!

介護支援専門員の松下さんは「グループホームには天然温泉の『足湯』があります。数年前に温泉が出るのがわかり、地域に温泉好きの人が多く、足湯が流行っているという職員の声もあって、平成16年12月に足湯が完成しました。足湯はかけ流しで、入居者や職員は『気持ちいいねえ』などと話しながらかく入っています。体が温まり寝つきが良くなったお通じが良くなったりと日々の暮らしのリズム作りにも役立っています」と足湯の効果を話します。

### 温泉で地域交流!!

松下さんは「温泉が口伝えで地域に広がり、住民がどんどん訪れるようになったほか、面会の方がタオル持参で訪れ、地域との交流の場となっています。入居者だけでなく、家族の方や地域の方からも好評です。事前に連絡をすれば、無料でいつでも自由に入れます」と話します。ぜひ一度、タオルを持って訪れてみてはいかがでしょうか。



あ~あったまるな~  
足湯を楽しむ入居者のみなさん

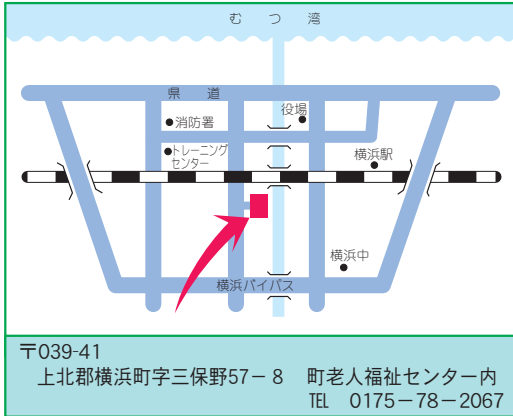
# おらほの社協 横浜町



## ■高齢者の生きがいと健康づくりのために

横浜町社協では、平成8年からひとり暮らし高齢者の生きがいと健康づくり、閉じこもり防止を目的に「ひとり暮らし高齢者等の集い」と「ふれあいサロン」を実施しています。

集いは、町内11地区の民生委員と地域住民による企画運営で、レクリエーション、体操、講話と、手作り料理での食事で参加者や地域住民との交流を深めています。食卓には、参加者が作った漬物や野菜も上がりま



す。サロンは社協が中心になり、保育所、幼稚園を会場に、世代間交流、創作活動、健康相談を行っています。

## ■地域の見守りが充実

社協の岩田課長は「予算の削減や類似の事業を実施しているため、サロン事業を廃止しようとする場面が何度かありました。その度に参加者からは『サロンのおかげで外へ出る機会が増えた』などの継続を望む強い要望があり、いまだでは止めるに止められなくなりました。この事業を行うことで地域と高齢者のつながりが深まり、結果として地域の見守り体制が充実してきています」と笑顔で話



子どもも大人もイキイキ、輪投げうまく入るかなあ～

「この集いやサロンは、ひとり暮らし高齢者だけでなく家庭内で孤立している方なども対象にしています。社協では、家庭内で孤独を感じている方にも参加してもらい、生きがいと安心感を持って生活してほしいと考えています。これからは、自分の持っている知識や技術をもっと地域社会へ還元してもらえればいいですね」

安心を支えます

# ボランティア活動保険

ボランティア活動中のケガや賠償事故を幅広く補償!

## 特長

- 活動場所と自宅との往復途上の事故も補償
- 防災・災害のボランティア活動も補償
- ボランティア自身の食中毒や熱中症も補償
- 地震等天災によるケガも補償(天災タイプ加入の場合)



掛金 | Aプラン…300円 Bプラン…500円 Cプラン…700円  
天災危険補償タイプもあります。

お申込み、ご照会は、あなたの地域の社会福祉協議会へ

## ボランティア行食用保険

ボランティア行事に参加中のケガや賠償事故を補償!

## 福祉サービス総合補償

ヘルパー・ケアマネージャー等の活動中のケガや賠償事故を補償!

## 送迎サービス補償

送迎サービス中の交通事故によるケガを補償!

# 福祉

## つてらるか、

県内にお住まいの  
外国人にお伺いしました  
あなたの幸せ何ですか

ロイス・ロビンソンさん  
イギリス・ヨークシャー州出身



「へばね」「な  
「わ。」

これが私が  
覚えた三つの  
津軽弁です。

青森市の国際交流推進課で翻訳や  
通訳の仕事をしてますが、津軽  
弁は逆に通訳してもらわないとわ  
からないんです（笑）。



10月11日から14日にかけて、青森第一高等養護学校の  
生徒6名が県社協で職場体験を行いました。  
写真は、使用済切手を整理しているところです。

### 県ボランティア・市民活動センターから

センターでは、ボランティアをしたい人としている  
人をマッチングしている他、ボランティア・市民活動  
団体へ、助成金や各イベント等の情報提供を行ってい  
ます。

#### ◆悩んでいませんか？

ボランティア・市民活動に関することで、疑問に  
思っていること、活動で悩んでいること等、ありま  
せんか？そんな時は、センター専任の相談員にご相談  
ください。

#### ◆活動拠点はありますか？

ボランティア・市民活動をする上で拠点がなくて  
困っている方は、当センターへご相談ください。セ  
ンターでは、団体が利用できるロッカーやミーティ  
ングルーム等を用意しています。

#### ◆伝えたいことはありませんか？

多くの皆さんに知って欲しいイベント情報や会員  
募集等、広報紙（年4回の発行）に載せたいことが  
ありましたら、お気軽にご相談ください。



◇開設時間 8：30～17：00（土日祝祭日休み）

◇ご相談・問い合わせ先

県ボランティア・市民活動センター  
TEL 017-777-9301 FAX 017-722-2739  
E-mail: a\_shakyo@mars.plala.or.jp

日本の芸者を紹介する書

物と出会ったのが、日本の  
文化や言葉に興味を持った  
きっかけです。大学で四年間

日本語を学び、そのうち十ヶ月間  
は熊本大学に留学していました。  
大学を卒業してすぐの今年八月、

青森にやってきました。もちろん  
ねぶたも満喫しましたよ。跳ねま  
した！

仕事では、翻訳や通訳の他、小  
学校訪問をして、子ども達にイギ  
リスの文化や伝統などを教えてい  
ます。とても可愛いし、楽しんで

います。で、子ども達はイギリス  
と言えばベッカムくらいしか知ら  
ないし、元氣過ぎて、少し疲れる

ときもありませんが、  
夜は友達とカラオケやダンスに  
行きます。「もらい泣き」は日本  
語で唄えます（笑）。これからは  
日本の伝統的なことをしてみたい  
ですね。剣道や料理教室や生け花  
など。熊本では空手に挑戦しまし  
た。青森では全然駄目でした。

青森にいつまでいるかはまだ決  
めていません。なぜならまだ冬を  
経験していませんから。職場の人  
は皆、青森の雪は大変、大変、と  
言います。スキーやボードは楽し  
みにしているのですが、雪を体験  
してみたいことには……。  
将来はイギリスにある日本の企  
業で働きたいと思っています。



### 青森県福祉人材センター

福祉人材センター・バンクでは、福祉の職場で働  
きたいと考えている人のために、求職の相談・就職  
斡旋をしています。

◇開設時間 8：30～17：00（土日祝祭日は休み）

◇求人テレホンサービス TEL 017-731-1111

◇福祉の仕事・就職・資格のホームページ  
<http://www.shakyo.or.jp/hot/hot/>

ご相談・お問い合わせは下記へ

- 青森県福祉人材センター TEL 017-777-0012
- 弘前福祉人材バンク TEL 0172-36-1830
- 八戸福祉人材バンク TEL 0178-47-2940

# 県社協から

## 行事のお知らせ

### 第54回 青森県社会福祉大会

社会福祉関係者・一般県民が集い、今認知の福祉課題について考えます。

日時 平成17年11月15日(火)  
場所 青森市文化会館  
内容 式典  
講演「地域で暮らす～認知症高齢者ケア～」  
講師 NHK解説員  
小宮 英美 氏  
申込み 各市町村社会福祉協議会

### 社会福祉施設職員等 退職手当共済事業説明会

日時 平成17年11月16日(水)  
13:00～15:30  
場所 青森市文化会館 5階  
大会議室  
内容 「制度改正の内容及び事務  
取扱いについて」  
独立行政法人福祉医療機構  
参加費 無料  
問合せ 福祉経営部  
TEL 017 (723) 1391

### 域福祉権利擁護事業・ 成年後見制度セミナー

障害を持っていても老いても、その人らしく生きるためのツールとなる制度やその利用方法について理解を深めます。

日時 平成17年12月2日(金)  
12:30～16:00  
場所 むつグランドホテル  
内容 講義及びビデオ上映  
「専門的福祉サービスのあり方と必要性(仮題)」  
講師 青森大学 社会学部  
教授 金井 守 氏  
参加費 1,000円  
申込み 県地域福祉権利擁護センター  
TEL 017 (721) 1362

### 福祉職場相談フェア ～八戸会場～

福祉の職場へ就職を希望する方に、福祉施設等の人事担当者との個別面談の場を提供するとともに、仕事の内容や必要な資格、就職相談を行います。

日時 平成17年12月3日(土)  
13:00～16:00  
場所 八戸市総合福祉会館 1階  
内容 事業所別相談コーナー  
福祉関係資格取得コーナー  
専門機関コーナー等  
参加費 無料  
問合せ 八戸福祉人材バンク  
TEL 0178 (47) 2940

## ご協力ありがとうございました (4～10月分)

### ■青森県社会福祉協議会への寄付

- ・第25回A TV杯ゴルフ大会
- ・アクサ生命保険(株) 青森支社
- ・赤平設備工業(株)
- ・(株)ホンダ四輪販売北・東北
- ・日本原燃(株)
- ・青森県ターゲット・バードゴルフ協会
- ・須藤昌徳

### ■青森県善意銀行

- ・東北電力(株) 青森支店及び東北電力労働組合青森県本部から5市町村社協へ車椅子購入資金 429,823円
- ・青森銀行従業員組合から県ボランティア・市民活動センターへ使用済み切手970枚/ベルマーク 1,156.2点/プリペイドカード 180枚
- ・青森県信用金庫協会からジョイセフへ「1日1円募金」545,460円/使用済み切手 11,320枚/プリペイドカード 258枚
- ・匿名の寄付 青森県視力障害者福祉連合会へ 500万円
- ・青森県立工業高校同窓会仙台支部から(財)交通遺児育英会へ 18,332円
- ・NTTドコモ東北及びNPO法人モバイルコミュニケーションファンドから県ボランティア・市民活動センターへ50万円
- ・全国農業協同組合連合会青森県支部(JA全農あおもり)から県内児童養護施設等へ58ヶ所/ながいも 116Kg
- ・成田園から県内高齢者施設10ヶ所へほうじ茶 10Kg
- ・日本原燃(株) ふれあいコンサートチケット 27名分

ホームページでも  
「福祉のひろば」がご覧いただけます。

### ■発行所

〒030-0822 青森市中央三丁目20番30号  
県民福祉プラザ2階

社会福祉法人 青森県社会福祉協議会

TEL 017 (723) 1391 FAX 017 (723) 1394

URL <http://www.aosyakyo.or.jp>

E-mail [fureai-net@aosyakyo.or.jp](mailto:fureai-net@aosyakyo.or.jp)

### ■印刷所

株式会社コーセイ印刷



5月に植えた稲も実りの秋を向かえ、時の移り変わりの速さを感じる季節となりました。  
今年度は、社協の実施する事業との関連性を踏まえながら、本県における福祉の現状をまとめ、福祉事業の大切さや必要性を考える広報誌を目指して、編集作業を行うことになりました。発行は年3回を予定しています。福祉関係者はもとより、沢山の県民の皆様にご覧頂き、地域福祉を考える機会となるような紙面づくりに努めてまいりますので、どうぞよろしくお願います。(K・T)



新しい編集委員です。どうぞよろしく。

この広報紙の発行のため青森県共同募金会から配分金を受けております。