

# 福祉の ひろば

- 苦情解決は大切な福祉サービスです ..... 2
- 発進！県社協 ..... 4
- セルブな商品紹介 ..... 5
- 施設紹介（栄町コラボ／栄町ぬくもりの家） ..... 5
- おらほの社協（南部町社協） ..... 6
- 福祉ってどうか〜 ..... 7
- 経営相談Q & A ..... 7
- 県社協から ..... 8

## 特集 苦情解決は大切な福祉サービスです



「おいしい  
コーヒーをどうぞ！」  
癒しの喫茶店のボラン  
ティア店員さんたち  
(関連記事  
「おらほの社協」)

# 特集 苦情解決は大切な福祉サービスです

「福祉サービスの苦情」とは利用者のニーズの全般を表し、利用者の意見、要望、希望という要素が含まれています。

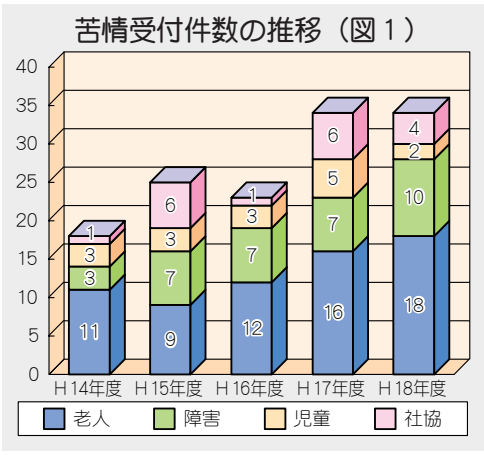
事業所は、利用者のニーズに耳を傾けると共に、ソフト、ハードの両面から利用者がニーズを表現し易い環境を整える必要があります。

利用者のニーズは福祉サービスの質を向上していくための源泉です。利用者から寄せられる多種多様なニーズに応え、解決していくことも大切な福祉サービスです。

## 苦情は増加傾向

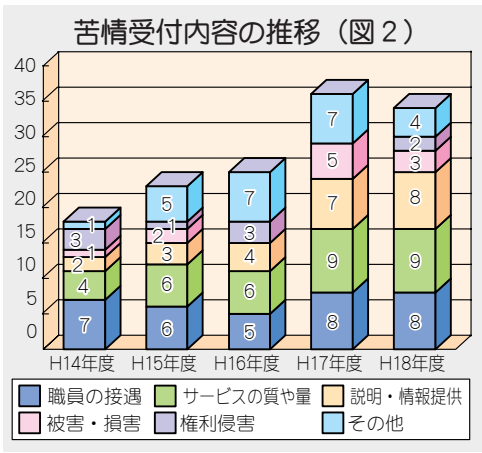
運営適正化委員会に寄せられた苦情相談の動向については、やや増加の傾向にあります。

分野別の割合を見ると、16年度を除き、老人分野が毎年40%以上と最も割合が多くなっています。また、障害者分野が増



加傾向にあり、18年度は前年と比較して43%増加しています。(図1)

## 苦情内容の推移



苦情の内容は、大まかな傾向として「職員の接遇」と「サービスの質や量」が多く、近年は「説明・情報不足」に関する苦情も

多くなっています。(図2)

職員の接遇について「もっと声がけを優しくしてほしい」、「利用者に対する言動が悪い」など、職員の資質に関するケースがあります。

「サービスの質や量」については、利用者及びその家族がサービスに対する目が肥え、厳しくなってきたと考えられます。これまでは、お世話になっていたのだからとの思いから潜在化していたニーズが、利用者及びその家族が事業所に対して、満足

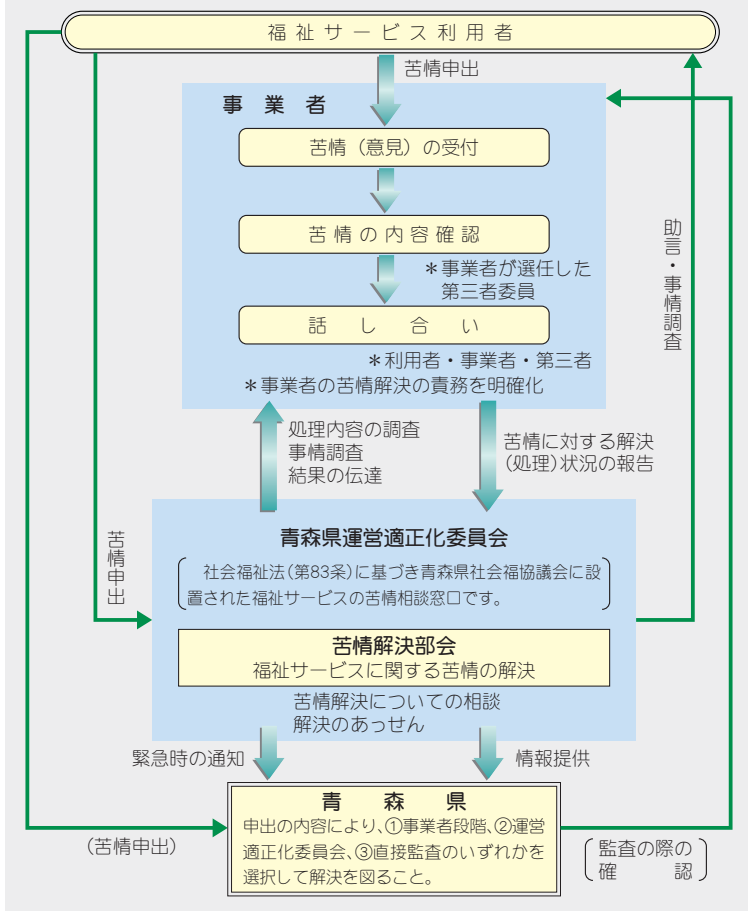
のいくサービスを求める傾向にあると推察されます。

「説明・情報不足」については、「施設内における事故」、「入所契約時」など、利用者及び利用者の家族に対して、相手の理解しやすい言葉で詳しく説明することが大切です。

## 苦情解決に向けて

①主体は、事業者段階での解決  
苦情内容に応じて、申出人、受付担当者、解決責任者と話し合い、申出人の希望により、第三者委員を交えて話し合い解決に向けます。

### 福祉サービスに関する苦情解決のフロー



② 運営適正化委員会に苦情が寄せられると

(ア) 事情調査

当委員会が事業所を訪問して意見を聴取します。目的は、情報を収集することであり、事業者に対する指摘、摘発ではありません。

但し、虐待や身体拘束の申し出については、直ちに県知事へ通知します。

(イ) 解決へ向けて

有識者による苦情解決部会が内容を検討し、申出人に対する助言、あるいは事業者に対する改善の申し入れ等を行います。

苦情事例

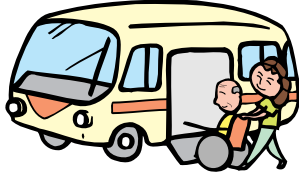
事例1 デイサービスの苦情

① デイサービスの送迎時、急発進や急ブレーキで呼吸が苦しくなる。

② 入浴時、いきなり声掛けもなく垢すりできつくすられた。

対応状況

- ① 全職員に送迎時の運転方法を徹底するように指導した。車両の運転については、安全な車輛の運転方法を完全に覚えてきた上で、送迎担当者とした。
- ② 入浴介助方法を本人と話し合い、本人の納得のいく入浴介助方法で対応することとする。また、必ず声掛けをしてから入浴介助を行うことを職員に徹底した。



施設コメント

苦情解決に至った事例については、常に利用者本人の負担にならないように気を配り、職員間で話し合いを行い、全職員が統一した方法で対応できるように努めています。

事例2 知的障害者更生施設の苦情

障害者自立支援法に伴う、負担軽減対応と障害程度区分に基づくサービス体系について

対応状況

毎月、家族、利用者に対しての相談コーナーを設け、園長を中心に対応した。家族に対しては、文書、利用者へは掲示等を通して

施設コメント

家族の抱えている不安が顕著であると感じ、解消に少しでも役立ちたいとの思いで相談コーナーを開始した。今後も対応を強化し、不安の除去等に努めたいと思います。

事例3 保育所の苦情

① お気に入りの服が泥で汚れ洗濯してもとれない。

② 顔にひっかかれた様な傷があるが職員からの伝言がない。

対応状況

- ① 陳謝すると共に利用者の活動状況を伝え、理解してもらう。
- ② もともとアトピー性皮膚炎のため、体や顔にひっかき傷が多く、見落としてしまった。朝の視診を徹底し、利用者の状態を常に把握し、保護者とのコミュニケーションを十分にとるようにした。

施設コメント

苦情の申し出は、お子さん及び親御さんとの信頼関係のバロメーターと考え、些細なことでも話してくださいとお願ひしています。苦情の有無、良し悪しを論ずるのではなく、お子さんの育ちのプラスに繋がることとお子さんの最善の利益を求めることになると信じて努力しています。

苦情受付の心構えとポイント

- ・ 不安、緊張を和らげ安心感を与える態度
- ・ 安心して話せる雰囲気づくりに努める
- ・ 話を傾聴し、丁寧な対応を心がける
- ・ 相手の心情を受け止め、共感する姿勢
- ・ 分かりやすい言葉を使用する
- ・ 潜在するニーズの見極め
- ・ 事実を客観的に把握する

参考資料

「福祉サービス苦情解決の手引き」  
(香川県福祉サービス運営適正化委員会)

今後に向けて

運営適正化委員会では、苦情解決関係者、第三者委員の資質向上を図るための研修会、また、苦情事例集による（青森県社会福祉協議会ホームページに掲載）情報提供を行い、事業所における苦情解決体制の仕組みの充実に努めてまいります。

事務局では、各事業所における苦情解決制度の定着、体制の充実のための巡回に出向いておりますので、お気軽にご連絡ください。

福祉サービス相談センター  
(青森県運営適正化委員会)

〒030-0822  
青森市中央三丁目20番30号  
電話番号  
017-731-3039  
FAX  
017-731-3098  
E-mail  
uneitekiseika@aosyakyu.or.jp

# 発進！ 県社協

## 介護支援専門員更新研修

今年度から介護支援専門員更新研修が始まります。

平成18年4月の介護保険法改正によ

り、専門員証の有効期限が5年となりました。登録者が実務につくためには、今後5年ごとに行われる更新研修の受講が必要となります。

更新時に、定期的な研修受講の機会を確保しながら、介護支援専門員として必要な知識及び技術の向上を図り、専門職としての能力の保持・向上を目的としています。

研修の流れは図1、日程は図2参照。

問合せ 経営部 人材担当

(TEL 01773214335)

図1 (研修体系図)

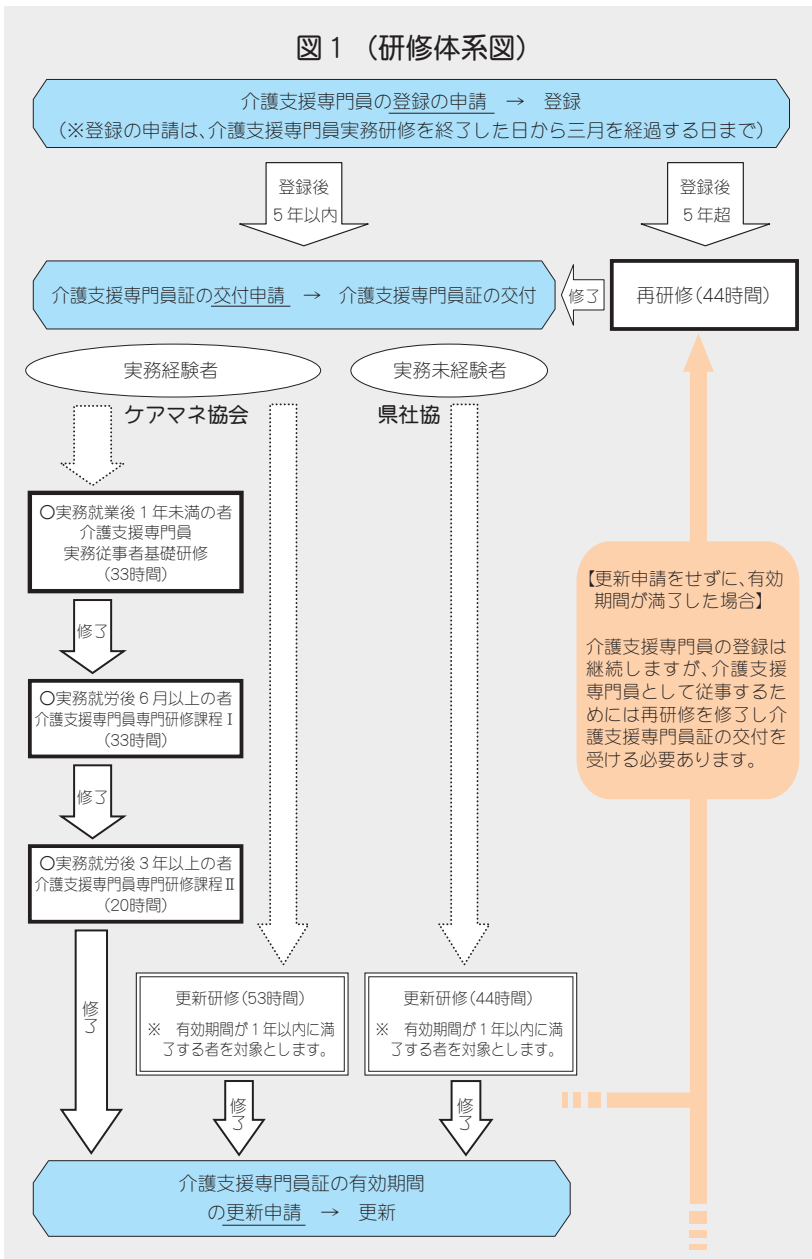


図2 県社協主催の更新研修日程

	青森会場	弘前会場	八戸会場
前期 3日間	2月 2日~4日	2月 16日~18日	2月 9日~11日
後期 4日間	3月 1日~4日	3月 8日~11日	3月 15日~18日

## 介護サービス情報の公表制度 調査員を養成

介護サービス情報の公表制度がスタートして1年となりました。情報を公表するにあたり、調査員が事業所を訪問して調査を行う必要があるため、介護サービス情報公表セミナーでは、今年度に入り、県内2会場で開催し、約60名を養成しました。研修は、介護保険制度や調査項目の理解等、6日間の日程でした。受講者からは「研修で得た知識を調査活動に役立てたい」、「利用者には正確な情報を伝えられるよう頑張ります」などの熱意ある感想がありました。

昨年度養成した約120名の調査員に対しても、県内2会場で開催研修を催し、調査項目の理解や面接調査の演習等、今までの振り返りと今後の調査に向けた新たな知識を習得しました。



面接調査のロールプレイをする  
研修受講者たち

県社協は、昨年度に引き続き県より調査機関の指定を受け、今年度も調査業務を行います。調査機関として調査員の質を高めるための研修を実施する予定であり、本制度の目的である利用者への情報提供とサービスの質の向上を実現するために、精一杯取り組んでいきます。

地球と体にやさしい

## EMせつけん



## セルプな商品紹介

ふうあの家では、地球環境を守る有用微生物群「EM」を取り入れ、体に優しい『EMせつけん』や『EMほかし』などを製作、販売しています。EMせつけんは150円と格安！カレーやケチャップなどの頑固な汚れにEM効果を発揮、さらに使用後の排水は、有用微生物の力で、汚水の改善に役立ち自然環境の保全にも効果を発揮するという優れたもの。さっそく試してみませんか？米ぬかにEM菌を混ぜあわせたEMほかしも900mlペットボトル1本分ではなく100円！

家庭の生ごみを肥料に変える製品です。ほかに、環境に優しい商品がたくさんあります。ぜひ、お買い求めください。

生ゴミを肥料に変える優れたもの

## EMほかし



米ぬかとEM菌を混ぜ合わせ中

### 商品の販売場所

「J・ecoきれい生活舎」(青森市佃)  
TEL 017-743-2775  
「道の駅浅虫温泉 ゆ〜さ浅虫」(青森市浅虫)  
TEL 017-737-5151

### 【連絡先】

#### NPO法人ふうあの家

〒030-0942 青森市沢山字平野14  
TEL 017-744-8270

大自然の中で、ふうあーっと一息つけて、あーあとのびのびできる場になればと活動している「ふうあの家」は、障害児・者15人が通所し、自然と人の調和と環境をテーマに楽しく作業をしています。

## 施設紹介



〒033-0042 三沢市栄町3-125-1

### 栄町コラボケアセンター

TEL 0176-53-1284

### 栄町ぬくもりの家

TEL 0176-53-1283

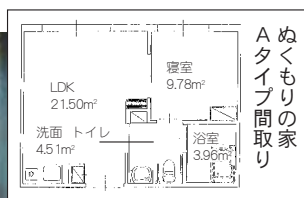
平成19年1月12日に三沢市栄町に小規模多機能施設及び三沢老人ホームのサテライト施設として、「栄町コラボケアセンター」、「栄町ぬくもりの家」が完成しました。

### 触れ合いを大切に

コラボケアセンターでは25名の登録制とし、ニーズに応じて訪問や宿泊を組み合わせた介護サービスを提供しています。統括施設長の種市さんは「お菓子作りなどボランティアを通じた地域との交流も始めていますが、施設が地域との触れ合いの場となり、地域全体が豊かになつていける取組みをさらに進めたいと考えています」と住み慣れた地域で生活し、人々の交流を図ることが出来る拠点の展望について話します。

### その人らしい生活空間を

ぬくもりの家では入浴の準備をする



ロビーの暖炉前でくつろぐ2人

家族にとっても安心感を生んでいるようです。またまた模索中ですが、安心して自分らしい生活が送れる施設を目指したいです」と新設した施設の可能性について、期待をふくらませていました。

方、居室で水墨画や観葉植物の世話をする方など自分の趣味を楽しみ、思い思いに過ごす姿が見られ、「職員は利用者が自分らしく過ごせる空間と時間を作るだけのお手伝いをするだけです。居室にはご家族も宿泊できますので、ご家族の帰省時や身体機能から外出が難しくても、いつでも一緒に家族との時間を過ごせる場所があることは、利用者にもご



# おらほの社協

## 南部町社協

## 県社協会員募集

### 合併後1年を迎えて

今年3月で合併1周年を迎えた南部町社協は、旧名川町社協を本部に各支部との連携を取りながら各事業を展開しています。

合併後の社協運営について宮木事務局長は、町からの人件費補助の削減や一部事業の縮小など苦勞もあつたが、住民へのサービスが低下しないよう各事業の統一を図ったことにより旧町村で実施していなかった事業もカバーできましたと語り、厳しい中でも努力する前向きな姿勢がうかがえました。

### コーヒーで広がる輪

住民の生きがいづくりから始まった「コーヒーの入れ方教室」が、癒しの場

を提供する移動式屋台「癒しの喫茶店」へと発展しました。全てボランティアの方々が運営し、町内のお祭りや行事でのコーヒーのサービスが人気を集めています。また、自分たちの職業や経験を生かして高齢者等の生活支援を行う「ライフサポート」や小学校の空き教室をボランティアルームとして再活用するなど、ボランティア活動を通じた交流の輪が広がっています。

### 地域に根ざした社協を

今年から2カ年計画で、「地域福祉活動計画」を策定する予定です。合併により広域になった町内に社協職員が出向き、ニーズ調査や地域座談会に

より地域住民の声を拾いながら将来的な社協ビジョンを作り上げていくことを目指します。



本格的なコーヒーは、デイサービス利用の方々にも大人気



ライフサポートに任せて安心！壁の修理

社会福祉法人 南部町社会福祉協議会

〒039-0503

三戸郡南部町大字平字広場28-1 名川老人福祉センター  
TEL 0178-76-2662

### 夜間相談のお知らせ ~めざせ福祉の仕事~

福祉人材センター・バンクでは、日中利用できない方を対象に、夜間相談の窓口を開設します。ご希望の方は、相談を希望する前日までに下記あてへご連絡ください。

期日 8月1日(水)～9月28日(金)

時間 17時～20時(土・日・祝を除く)

#### 実施場所・問合せ

県福祉人材センター **017-777-0012**

弘前福祉人材バンク **0172-36-1830**

八戸福祉人材バンク **0178-47-2940**

運営や事業にご協力くださる会員を募集しています。

#### [会員特典]

- 広報誌による情報提供
- ご提案や委員会などの諸活動へ参加
- 本会主催の研修等へ参加 など

#### [区分と会費]

- 福祉施設 入所1万円、通所6千円、その他4千円
- 福祉団体 1万円
- 賛助会員 個人1口5千円、企業等1口1万円

詳しくは県社協HPをご覧ください。

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

ご加入をお待ちしています！

問合せ 経営部総務担当 TEL 017-723-1391

## 経営相談 Q & A 最近の 相談事例から

### 法人の監事監査は、複数同時（同席）でなければいけないのか？

**Q** 法人に監事2名が就任している。監査日を事前に通知していたが、一方の監事に急用が生じ、出席できなくなった。この場合、日を改めて監査日を定め、2名で監査業務を行う必要があるか。

**A** 監事の職務は、①理事の業務執行の状況を監査する、②法人の財産の状況を監査する、という任務が課せられています。さらに、監査日を同日時とし、同時に複数人による監査を行うことが通例です。しかし、どちらか一方の監事が、監査当日やむを得ない事情により欠席となった場合、改めて監査日を指定して監査を行うということは一方の監事に二度足を運ばせることとなり、効率的な監査とは言えません。欠席した監事には日を改めて監査業務を果たしていただくことで監事の役目は果たされることとなります。なお、監査報告書の実施日は、監査人の実施日が別々であることを監査報告書に明記してください。



経営相談員 佐々木  
TEL 017-777-1294  
FAX 017-723-1394

## 福祉っていうか～



石岡リュウカ  
（ロシア ソチ市 出身）

私は5年前に来青、4年前に結婚し、3歳になる娘の子育て奮闘中です。日本の男性は、育児に協力的で日本語の勉強に出かける時も、夫が娘を見てくれているのでも助かります。青森市内では、合浦公園から見る海が好きですね。ソチは、ねぶた祭りのように大き

な祭りはないのですが、海水浴のできる6月から10月までは毎日観光客が訪れ、浜辺ではお酒と音楽が入るとお祭り騒ぎでとてもにぎやかになります。ソチに比べると青森は暖かくなるのが少し遅いですが、その分冬が長いですね。私は雪が大好きなので、昨年は雪が少なく残念でした。2年前には「雪だるまコンテスト」に写真を出品し、賞をとりました。自分でもびっくりしました。日本語の会話もだいたい分かるようになり、話せるようにもなってきましたが、漢字は似たようなものも多く、とても難しいですね。また、日本の男性はとても親切ですが、間違っているところもアドバイスをくれないところがロシア



ソチ市 2014年冬季オリンピック開催地。コーカサス山脈を背に黒海に面した人口約40万の温暖なリゾート地。

アの男性に比べると少し気を遣いすぎているように思います。これからも子育てをしながら青森での生活を満喫したいです。

## お気軽にご相談ください！

福祉施設経営相談に対応できるよう専任相談員及び兼任相談員(社会保険労務士・公認会計士・弁護士)を配置し、電話、来所、訪問等により相談に応じます。なお、相談内容についての秘密は厳守いたします。

相談区分	相談日	相談時間	相談員
一般相談	月～金	8:30～17:00	専任相談(1名)
特別相談	労務相談	火(第1)	10:00～12:00 社会保険労務士
	会計相談	火(第2)	10:00～12:00 公認会計士
	法律相談	火(第3)	10:00～12:00 弁護士



### 経営相談室

〒030-0822  
青森市中央3-20-30  
県民福祉プラザ2階  
TEL 017-777-1294  
FAX 017-723-1394

お客様に喜んで頂ける商品づくり。

## KOU-SEI PRINTING

- 各種印刷物
- ホームページ製作
- 自費出版
- プログラム開発

(株)コーセイ印刷

青森県青森市幸畑松元73

TEL 017-738-2311 FAX 017-738-5972

<http://www.kou-sei.co.jp> E-mail kkp06@kou-sei.co.jp

## ▶ 介護サービス情報の公表制度 「10の研修テーマ」研修会

研修テーマ

- ①認知症及び認知症ケア
- ②入所者のプライバシー保護
- ③身体拘束の排除
- ④ターミナルケアとその精神的ケア
- ⑤倫理及び法令遵守
- ⑥事故の発生と再発防止
- ⑦事故の発生等緊急時の対応
- ⑧感染症及び食中毒の予防等
- ⑨接 遇
- ⑩高齢者虐待防止の理解

期 日 平成19年8月25日(土)

～10月6日(土)内8日間

会 場 ウェディングプラザアラスカ  
(青森市)

八戸市総合福祉会館

対 象 介護保険事業所及び福祉サ  
ビス事業所、認知症高齢者グ  
ループホーム等の役職員

内 容 詳しくは要項を入手の上、ご  
確認ください。

問合せ 評価担当

TEL 017-723-1391

## ▶ 福祉の仕事相談フェア

期 日 平成19年9月2日(日)

時 間 13:00～19:00

会 場 県民福祉プラザ4F

対 象 福祉職を希望する学生

参加費 無料(申込必要)

問合せ 県福祉人材センター

TEL 017-777-0012

## ▶ 県社会福祉大会

期 日 平成19年11月8日(木)

会 場 青森市文化会館

テーマ 「(仮)持続可能な高齢者福祉  
を考える」

問合せ 地域福祉部

TEL 017-723-1392

## ▶ 介護福祉士基礎講座 (第20回国家試験準備講習)

①講義 8月25日・31日、9月8日・  
15日・22日・29日

10月6日・13日

②実技演習 11月3日・4日

③模擬試験 11月24日

会 場 青森市内(要項入手の上、ご  
確認ください。)

対 象 第20回試験受験予定者

内容・受講者数・受講料

Aコース(11日間①・②・③)

30人 30,000円

Bコース(9日間①・③)

20人 25,000円

Cコース(1日間③)

50人 6,500円

問合せ 県福祉人材センター

TEL 017-777-0012

## ▶ 求職者情報一覧

県福祉人材センターでは、登録され  
た求職者の情報をホームページで公開  
する事業を開始しました。ご活用くだ  
さい。

青森県社会福祉協議会HP

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

問合せ 県福祉人材センター

TEL 017-777-0012

## ▶ 県ふれ愛フェスティバル

期 日 平成19年10月6日(土)

会 場 青い森アリーナ

内 容 ニュースポーツ・ボランティ  
ア体験等

参加費 無料

問合せ 県ふれ愛フェスティバル実行

委員会 TEL017-777-9301

## 寄付・預託の御礼

御協力ありがとうございました

(平成19年1～6月分/敬称略)

### ■青森県社会福祉協議会への寄付

- ・ルックスジャパン(株)青森営業所 100,000円
- ・日本原燃(株) 215,084円
- ・エフエム青森 290,500円
- ・アリコジャパン木村茂 10,000円
- ・青森福祉住環境研究会 52,000円
- ・(株)ホンダ四輪北・東北 111,959円
- ・(株)みちのく銀行浪館通支店グリーンクラ  
ブ 100,000円
- ・日野建ホーム(株)ロマン会 100,000円
- ・青森いずみ会(住友生命保険相互会社青  
森支社内) 56,569円
- ・青森自然薬研究会 30,751円
- ・匿名3人 105,006円

### ■青森県善意銀行

- ・うとうの会 14,000円
- ・NHK放送局 東北民謡コンクール  
招待券118枚
- ・(株)無我ワールド・プロレスリング  
招待券100枚
- ・(株)エフエム青森 野球招待券
- ・浪岡養護学校 使用済切手650g、プリ  
ペイドカード243枚、書き損じ葉書28枚
- ・(社団)生命保険ファイナンシャルアド  
バイザー協会 タオル1712枚
- ・青森県信用金庫協会 521,895円、使用済  
切手、プリペイドカード
- ・新日本プロレス(株) 招待券140枚
- ・フコク生命青森支社外野倶楽部  
タオル300本
- ・スポーツ青い森グループ  
イースタン公式戦招待券500枚
- ・藤はじめ 車椅子10台
- ・青森銀行従業員組合 使用済切手、プリ  
ペイドカード、ベルマーク

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

## 編集後記



「天災は、忘れた頃にやってくる」というが、3年

も経たないうちに、2度も大震災に見舞われた新潟  
県。報道の中で、福祉施設に勤務する人が「とにか  
く利用者の安否とケアが第1です。ご飯も食べる暇  
もなく仕事をしています」と凛とした表情でコメントしていた。

さらにレポーターが「ご自宅はどうされましたか」と問われると「はい、自宅もぐ  
ちゃぐちゃで…」言葉を飲み込み、あふれる涙を堪えていた。彼女の「慟隠の情」と  
使命感に感動を覚えた。ガンバレ新潟!(K・T)

19年度の編集委員です。皆さんよろしく。

