

全社協

Action Report

第127号

※平成30年7月豪雨災害への対応については、別途お送りしています。

2018（平成30）年8月15日

社会福祉法人 **全国社会福祉協議会**
Japan National Council of Social Welfare
(全社協 ぜんしゃきょう)

政策企画部 広報室 z-koho@shakyo.or.jp

TEL03-3581-4657 FAX03-3580-5721

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル

全社協 福祉ビジョン2011
第2次行動方針(平成27年3月)

福祉のお仕事
FUKUSHI-JOB SEARCH



特集

- ➔ 利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上のために
～ 都道府県運営適正化委員会の苦情受付・解決の動向と課題

Topics

- ➔ 福祉サービス第三者評価の受審促進、苦情解決の取り組み等について協議
～ 福祉サービスの質の向上推進委員会 第1回常任委員会を開催
- ➔ 工賃向上・受注拡大をめざす社会就労センター関係者が青森県に参集
～ 平成30年度全国社会就労センター総合研究大会（青森大会）を開催
- ➔ 最新の施策動向や施設での取り組みについて研鑽
～ 第42回全国身体障害者施設協議会研究大会（大阪市）を開催
- ➔ 全国福祉教育推進セミナー／
都道府県・指定都市社会福祉協議会 福祉教育担当者連絡会議の開催
- ➔ 乳児院における愛着形成の重要性を再確認
～ 第62回全国乳児院研修会
- ➔ 地域における地域包括・在宅介護支援センターの「見せる化」、センター長等が果たすべき役割を考える
～ 平成30年度 地域包括・在宅介護支援センターリーダー職員研修会
- ➔ 求人事業所訪問等、求人・求職者支援について研鑽を深める
～ 平成30年度 マッチング機能強化研修を開催
- ➔ 職場研修担当者研修会「施設職員コース(第1回)」／「インストラクター養成コース」開催
- ➔ 社協で働く管理職員としての必要な視点、考え方を学ぶ
～ 平成30年度都道府県・指定都市社協管理職員研修会

社会保障・福祉政策情報

特集

■ 利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上のために ～ 都道府県運営適正化委員会の苦情受付・解決の動向と課題

1. 福祉サービスにおける苦情解決事業の目的等

2000(平成12)年の介護保険法施行や、社会福祉基礎構造改革に伴う2003(平成15)年の身体・知的障害者の福祉サービスにかかる支援費制度への移行、さらに2006(平成18)年の障害者自立支援法の創設等を契機として、福祉サービスは行政がサービスの提供の可否や種類を決定する仕組み(いわゆる措置制度)を改め、利用者自らがサービスを選択し、事業者と直接契約する制度に移行しました。

また、これにあわせて平成12年の社会福祉法改正により、サービスの利用者と事業者の対等な関係を確立し、利用者本位の福祉サービスを実現することが明確化されました。

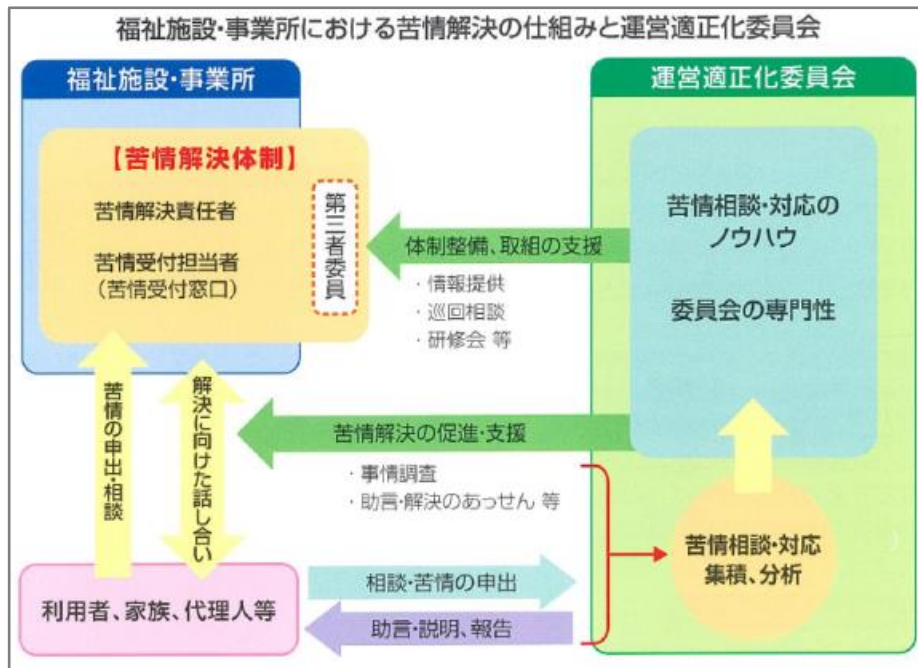
しかし、現実には利用者と事業者の間には情報、知識、交渉力のいずれにおいても格差があるため、その格差をできる限り最小化して対等な関係を実効あるものにするため、利用者支援の仕組みが必要とされ、あわせて制度化されました。その一つが福祉サービスの利用者等が苦情を申し出やすい環境を整え、苦情等を適切に解決することで利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図ることを目的とした苦情解決の仕組みです。

2. 福祉サービスにおける苦情解決の仕組み

福祉サービスに関する苦情は、第一義的には、契約の当事者である利用者と事業者の間で解決されるべきものといえます。

しかし、利用者と事業者の間の前記のような情報量の格差、またサービス内容の評価が利用者の主観による部分も大きいという福祉サービスの特性から、当事者間での解決が困難な事例も想定されます。そのため、当事者以外の第三者が苦情解決に関与する仕組みを整備し、客観性や専門性を確保し、かつ、利用者の立場等に十分配慮したうえで適切に対応することが期待されます。

このようなことを考慮し、福祉サービスの苦情解決の仕組みは、まず事業者段階において苦情解決の体制を整え、さらに都道府県社協に「運営適正化委員会」を設置することで「重層的な構造」を有し、より苦情を出しやすい環境を意図したものとなっています。さらに、施設内における虐待などの重大な権利侵害が生じているような場合には、行政による関与・解決が必要となるため、運営適正化委員会から迅速な情報提供を行うこととしています。



3. 都道府県運営適正化委員会事業の概要

事業者段階で解決が困難な苦情や、利用者等が事業者に直接申し立てにくい苦情は、都道府県社協に設置されている運営適正化委員会が公正中立な立場から解決を図ります。

運営適正化委員会は、①福祉サービスの利用援助事業（社協が実施する日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保すること、②福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決すること、を目的に設置されており、社会福祉、法律または医療に関する学識経験者等で構成されています。

運営適正化委員会では、申し出のあった苦情に対する相談に応じ助言を行うほか、必要に応じて事業者に対する事情調査、苦情内容の解決に向けた利用者と事業者とのあっせん等を行っています。また、運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容や傾向を踏まえ、事業者を対象とした研修会の開催や巡回相談（指導）の実施等を通じて、事業者段階での苦情相談体制の整備、苦情解決と苦情解決の取り組みを活かした福祉サービスの質向上のための支援を行っています。

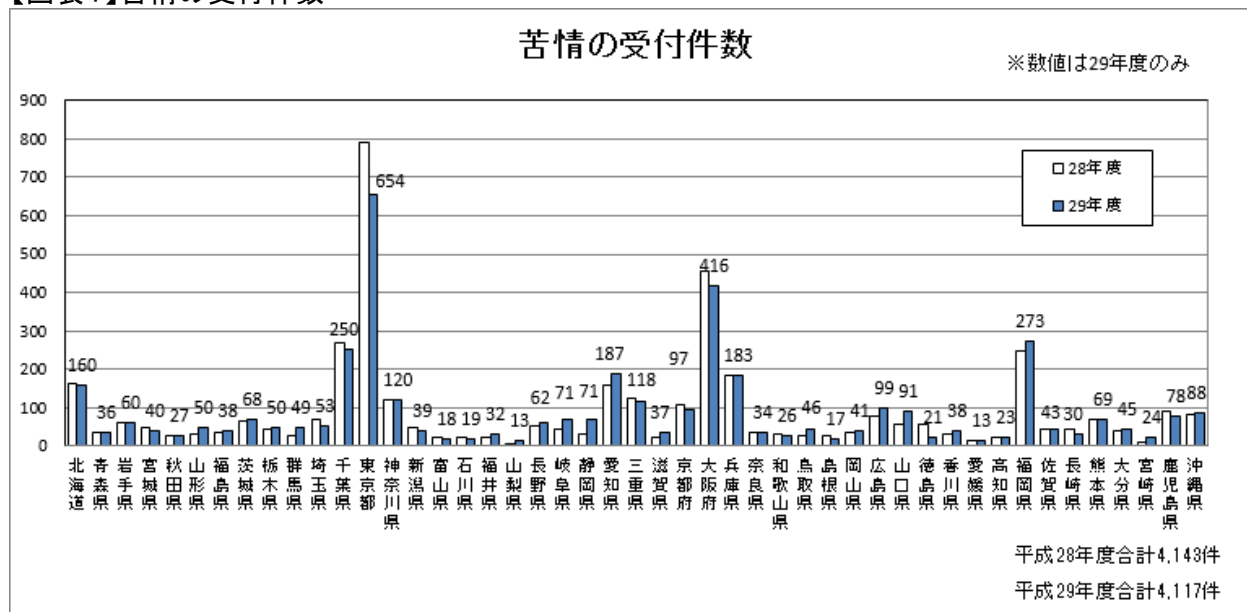
4. 都道府県運営適正化委員会の苦情受付・解決の状況（平成 29 年度）

全社協では、毎年、都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決状況等の調査を実施しています。以下、平成 29 年度の実績調査の概要を紹介します。

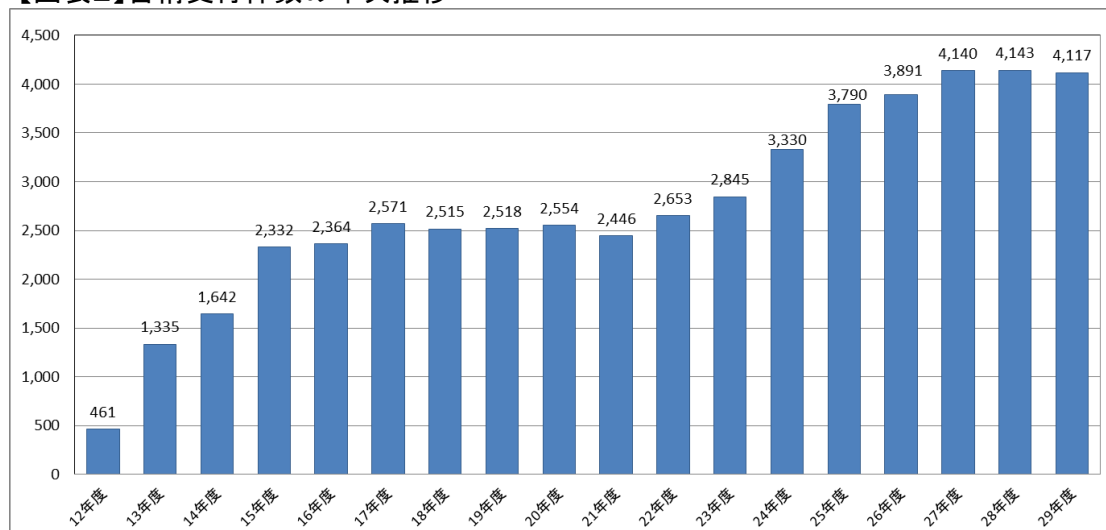
①苦情の受付件数

平成29年度の苦情受付総数は、4,117件を数えています(平成28年度比26件(0.63%)減少)。平成27年度に4,000件を超え、以降、3年連続で4,000件台となっています。

【図表1】苦情の受付件数



【図表2】苦情受付件数の年次推移

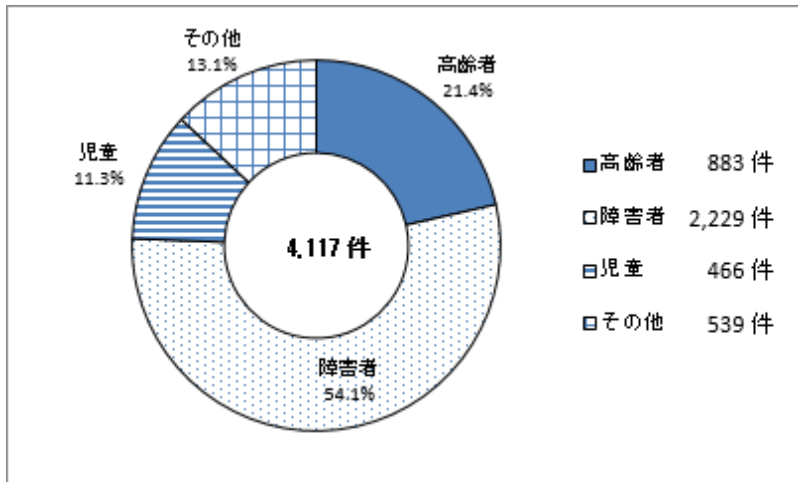


②サービス分野別の状況

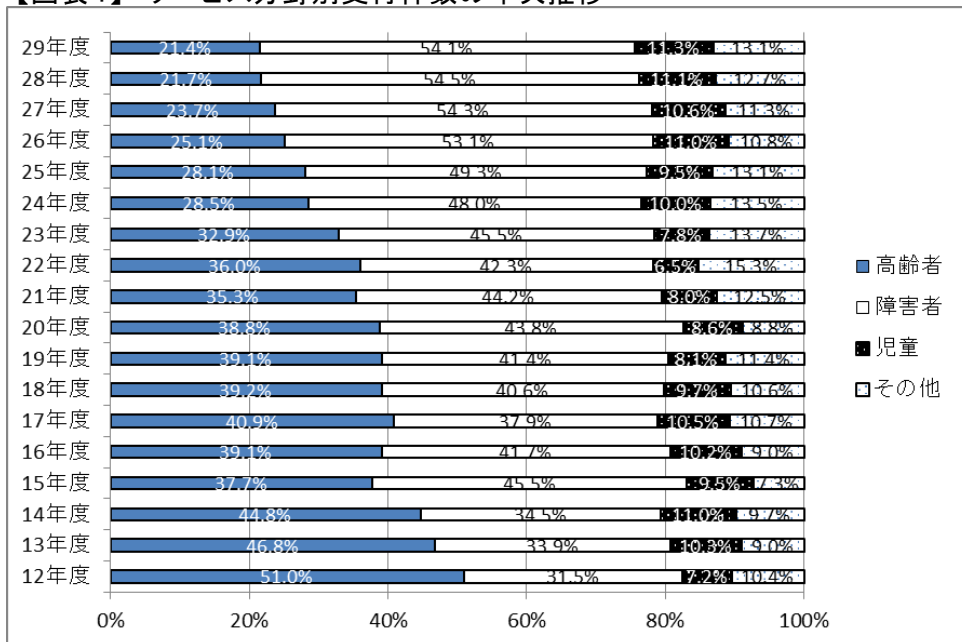
サービス分野別にみた苦情の割合は、「障害者」分野2,229件(54.1%)、「高齢者」分野883件(21.4%)、「児童」分野466件(11.3%)、「その他」539件(13.1%)となっています。

「障害者」分野の割合が増加を続けており、平成29年度は前年度に引き続き全体の半数以上(54.1%)を占めています。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



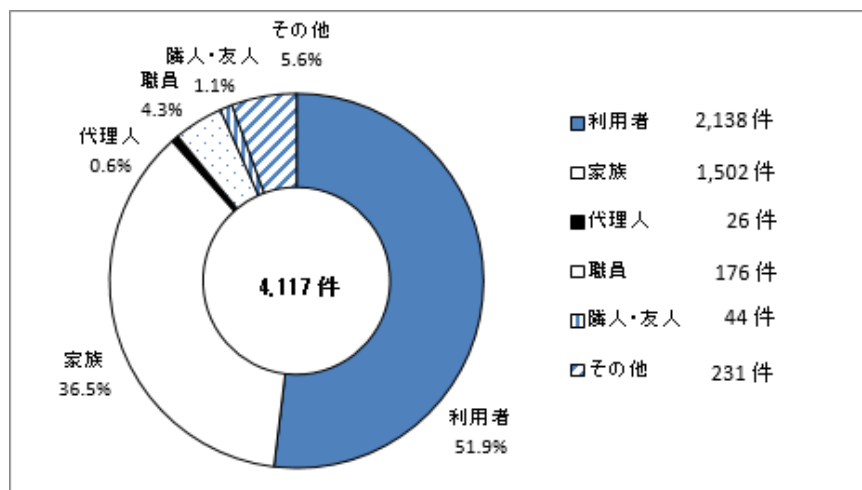
【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移



③苦情申出人の状況

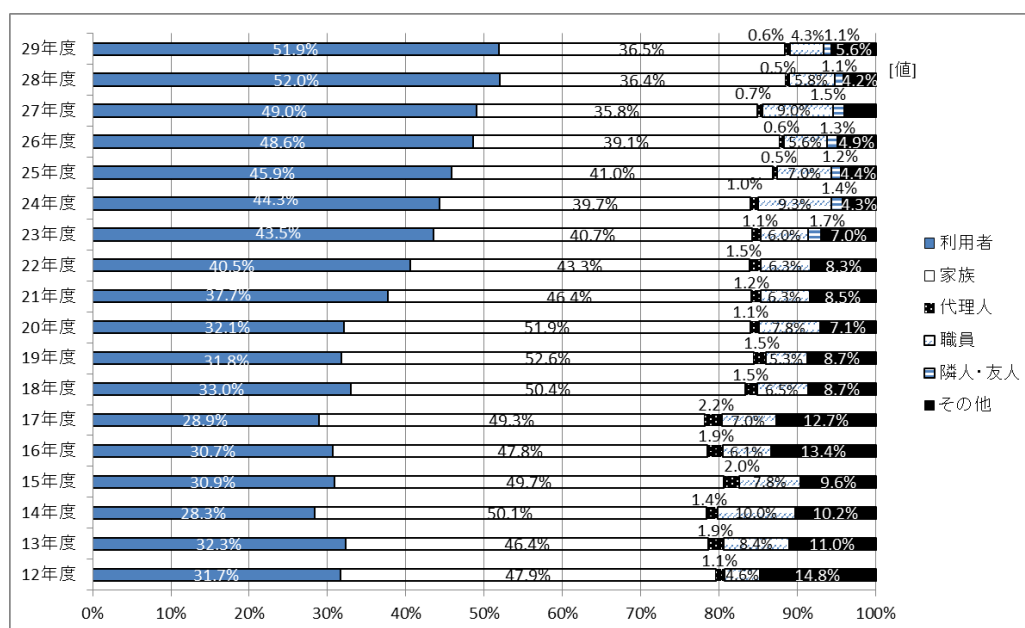
苦情申出人は、「利用者」2,138件(51.9%)、「家族」1,502件(36.5%)で9割近くを占めています。それ以外の者では、「職員」176件(4.3%)、「隣人・友人」44件(1.1%)、「代理人」26件(0.6%)、「その他」231件(5.6%)となっています。

【図表5】苦情申出人の属性



「利用者」本人からの申し出が年々増加しており、平成23年度に「家族」を上回り、28年度から半数超となっています。分野別にみると、障害者分野においてとくに「利用者」本人からの苦情が多くなっています(1,544件・障害者分野の69.3%)。

【図表6】苦情申出人の属性年次推移

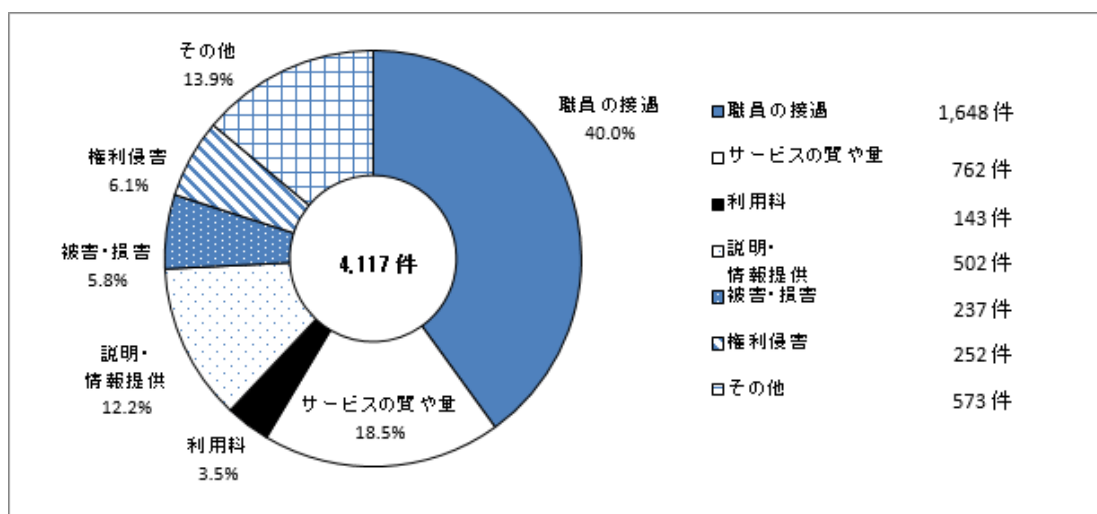


④ 苦情の内容

苦情の内容は、「職員の接遇」が1,648件(40.0%)と最も多く、「サービスの質や量」762件(18.5%)、「説明・情報提供」502件(12.2%)、「権利侵害」252件(6.1%)、「被害・損失」237件(5.8%)、「利用料」143件(3.5%)となっています。

経年でみても、「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が続いています。

【図表7】 苦情の内容(全体)



⑤ 苦情解決への取り組み状況

運営適正化委員会に申し出のあった苦情4,117件のうち、初回相談のみで対応が終了したものが3,191件、2回以上継続して対応したものが926件でした。

初回相談のみで終了した苦情の主な対応方法は、申出人に「助言」を行ったケースが最多となっています(1,864件、58.4%)。また、申出人に対して運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が571件(17.9%)と続いています。

一方、2回以上継続して対応した苦情では、申出人への助言や事業者に改善の申し入れを行うケース(「助言申し入れ」)が最も多く(509件、55.0%)、次いで事業者への「事情調査」276件(29.8%)と「当事者間の話し合いの調整」が75件(8.1%)と続いています。

さらに、虐待や法令違反などの不適切な行為のおそれがあるとして都道府県知事への通告を行ったケースは34件(3.7%)となっています。

なお、運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは6件(0.6%)でした。

5. 利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上のために

近年、障害者総合支援法をはじめ、子ども・子育て支援法、生活保護法、生活困窮者自立支援法等の施行や改正が相次ぎ、福祉ニーズ・生活課題の多様化と複合化が進むなかで、福祉サービスの利用と提供を取り巻く環境は大きく変化しています。

福祉サービスの量的拡大に伴って事業者が増加するとともに、経営主体も多様化が進み、新しい事業者においては苦情相談体制を整備していない、また、苦情解決のための適切な対応がなされていない等の状況も報告されています。

あわせて、福祉人材の確保が急務であるなか、人材不足による福祉現場の厳しい状況を反映した苦情も寄せられています。

運営適正化委員会においては、寄せられる苦情に対して、他の関係機関等との連携を図りながらその解決に努めるとともに、利用者本位の福祉サービスの実現に向けた積極的な取り組みが一層期待されています。

同時に、苦情に適切に対応することは、社会福祉事業経営者の重要な責務であることについて、事業者に対する一層の周知を図り、事業者段階における苦情解決体制が実効あるものとして機能するよう、研修会の開催や巡回相談・指導等の取り組みを継続的に進めていくことが求められています。

全社協では、都道府県運営適正化委員会の事業を支援すべく、福祉サービスの質の向上推進委員会(委員長 山崎 美貴子 神奈川県立保健福祉大学顧問)において相談員研修会やマニュアルの作成等の取り組みを進めていくこととしています。

【政策企画部 TEL 03-3581-7889】

Topics

● 福祉サービス第三者評価の受審促進、苦情解決の取り組み等 について協議

～ 福祉サービスの質の向上推進委員会 第1回常任委員会を開催

福祉サービスの質の向上推進委員会(委員長 山崎 美貴子 神奈川県立保健福祉大学顧問)は、8月1日に本年度第1回常任委員会を開催しました。

本年6月に開催した平成30年度評価事業普及協議会および7月開催の運営適正化事業研究協議会に関する報告とともに、社会的養護関係施設第三者評価事業の第2期(平成27～29年度)評価結果の報告を行った後、平成30年度における福祉サービス第三者評価事業の推進方策および苦情解決の取り組みについて協議を行いました。

第三者評価事業については、本年3月に共通ガイドラインが改定されたことを踏まえ、各サービス別評価基準ガイドラインの取り扱いについて検討を行いました。とくに、共通評価項目(45項目)の改定を受け、各サービス別の解説版について「読み替え」を作成して都道府県推進組織に示すこと、内容評価基準の見直しを含む各ガイドラインの改定は当面予定しないものの、保育所版については保育所保育指針の改定等を踏まえた検証の要否を児童部会保育小委員会(委員長 大方 美香 大阪総合保育大学学長)で検討することを確認しました。

また、平成31年度からの実施が見込まれる第三者評価機関にかかる「更新時研修」について、そのモデル実施に向けてカリキュラム内容等を検討しました。

福祉サービスの苦情解決の取り組みをめぐっては、都道府県運営適正化委員会における平成29年度の苦情受付・解決の状況を共有したうえで、10月30日・31日に開催する平成30年度「運営適正化委員会相談員研修会」の内容について、昨今の苦情の内容を踏まえて相談員に必要な知識、技術に着目した検討を行いました。

第2回常任委員会は、12月を目途に開催する予定としており、本年度モデル的に実施予定の「更新時研修」の詳細を決定するとともに、平成31年度事業の骨格について検討することとしています。

● 工賃向上・受注拡大をめざす社会就労センター関係者が青森県に参集

～ 平成 30 年度全国社会就労センター総合研究大会（青森大会）を開催

全国社会就労センター協議会（阿由葉 寛 会長）では、7 月 12 日・13 日の両日、青森県青森市にて「社会就労センターの工賃向上・受注拡大をいかに実現するか～障害のある方の地域生活を支えるためにどのように“働く”を支えるか～」をテーマに、全国から約 400 名の関係者の参加を得て、標記研究大会を開催しました。

第 1 日は、午前中に開会式ならびに永年勤続者への表彰式の後、厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部の内山 博之 障害福祉課長（当時）による行政説明が行われました。

午後のシンポジウムでは、大会テーマである「工賃向上・受注拡大をいかに実現するか」をテーマに、同会の工賃向上・受注拡大実現特別委員会の委員が登壇し、工賃向上・受注拡大を実現するための具体的な方向性を提起しました。

その後、京丸園株式会社（静岡県浜松市）の鈴木 厚志 園主より「ユニバーサル農業の実践に見る農福連携の可能性」について、また救護施設松山荘（岩手県宮古市）の中村 光一 施設長より「大規模災害に対する防災体制の構築」についてそれぞれ報告が行われました。

翌第 2 日は、事業種別ごとの課題を共有する 6 つの分科会を開催し、参加者間での活発な意見交換・情報共有が行われました。

大会の最後に、株式会社木村興農社（青森県弘前市）の木村 秋則 代表より「利他愛の気持ちで」と題し、特別講演が行われました。「奇跡のリンゴ」を実現した木村代表の信念、利他愛の気持ちを大切にすること考え方など多くのことを学ぶ講演となりました。



開会式・表彰式の様子

【全国社会就労センター協議会】

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

↑ URL をクリックすると全国社会就労センター協議会のホームページにジャンプします。

● 最新の施策動向や施設での取り組みについて研鑽

～ 第 42 回全国身体障害者施設協議会研究大会（大阪市）を開催

全国身体障害者施設協議会（日野 博愛 会長／以下、身障協）では、7月31日・8月1日の両日、大阪府大阪市にて「私たちが進むべき道～福祉の原点を忘れない～」をテーマに標記研究大会を開催し、全国から参集した約 1,200 名の会員施設関係者等が研鑽と交流を図りました。

開会に先立ち、大阪府北部地震ならびに平成 30 年 7 月豪雨の犠牲者に対し、黙祷を捧げました。

開会式および永年勤続職員への表彰式の後、厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部の内山 博之 企画課長による行政説明があり、改正障害者総合支援法等や平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定の内容等、障害保健福祉施策の動向について説明がありました。

続く日野会長による基調報告では、平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定に対する身障協としての評価や、障害者支援施設が事業運営に取り組む上での基本姿勢について報告がありました。

その後、和宗総本山四天王寺の森田 俊朗 管長による「『和』—世界に誇る日本人の心—」をテーマとした特別講演が行われました。

大会第 2 日は、徳川 輝尚 同協議会顧問による特別講演があり、身障協の原点、そしてこれまでの歴史や実績を振り返り、地域共生社会の実現に向けた新たな改革に対応するために、身障協がこれから歩むべき道やあるべき姿が語られました。

その後、7つの会場に分かれて合計 34 の実践発表が行われ、個別ニーズに応じた実践や、福祉機器を活用した利用者へのケア等、多様な取り組みが報告されました。参加者は関心のある発表を選び、各会場を移動しつつ熱心に聴講しました。

続いて研究発表が行われ、施設等で取り組んだ研究内容とその結果、および分析・考察内容についての発表に対し、参加者が積極的に質問し、成果の共有に励みました。

大会全体を通して、参加者は各プログラムに熱心に参加するとともに、利用者のケアの質の向上や働きやすい環境づくりに向けて研鑽を深めました。

【全国身体障害者施設協議会】

<http://www.shinsyokyo.com/>

↑ URL をクリックすると全国身体障害者施設協議会のホームページにジャンプします。

● 全国福祉教育推進セミナー／

都道府県・指定都市社会福祉協議会 福祉教育担当者 連絡会議の開催

全国ボランティア・市民活動振興センターでは、7月30日・31日の両日、東京都内において、「地域共生社会・地方創生の実現にむけた福祉教育の進め方」をテーマに「平成30年度全国福祉教育推進セミナー」を開催、全国から148名の参加者を得ました。

初日は、基調講演「地域共生社会の実現と福祉教育」(講師:原田 正樹 氏(日本福祉大学学長補佐/日本福祉教育・ボランティア学習学会会長))に続き、行政説明「地域学校協働活動の今 ～学校と地域との連携のあり方を考える～」(講師:佐藤 貴大 氏(文部科学省生涯学習政策局社会教育課地域学校協働推進室長補佐))が行われ、文科省の施策として進められている学校と地域との連携の今、そして社協への期待などについて語られました。

その後、シンポジウム「サービス・ラーニングの視点をふまえた福祉教育の実践～向日市の福祉教育の実施から社協・学校・地域の視点で考える～」では、コーディネーターに市川 享子 氏(東海大学健康学部健康マネジメント学科 講師)、コメンテーターに原田 正樹 氏、佐藤 貴大 氏に登壇いただき、3名のシンポジストによる実践報告を得て、子どもたちが活動の場を地域社会に広げ、社会貢献活動をとおして地域社会を学ぶ取り組みとしてサービス・ラーニングの手法(※)を取り入れた福祉教育を実践する取り組みのなかで、具体的に社協がどのように関わり、学校や地域と連携しているのかを共有しました。

※ サービス・ラーニングとは、教室で学ばれた学問的な知識・技能を、地域社会の諸課題を解決するために組織された社会的活動に生かすことを通して、市民としての責任や社会的役割を感じ取ってもらうことを目的とした教育方法のこと

シンポジスト

木下 博史 氏(京都府向日市社会福祉協議会 地域福祉課長)

伊藤 亜佐子 氏(京都府向日市立勝山中学校 保健体育科教諭)

小林 和子 氏(向日地区社会福祉協議会 副会長/向日市南地区民生児童委員協議会会長)

コメンテーター

佐藤 貴大 氏(文部科学省生涯学習政策局社会教育課 地域学校協働推進室室長補佐)

原田 正樹 氏(日本福祉大学学長補佐/日本福祉教育・ボランティア学習学会会長)

コーディネーター

市川 享子 氏(東海大学 健康学部健康マネジメント学科 講師)

第2日は、下記のテーマごとに分かれての分科会が行われ、第1分科会は「地域共生社会と福祉教育」(社協の使命)をテーマに、ICF(国際生活機能分類)の視点を取り入れ、学校と地域社協を舞台として中学生の主体的取り組みをつくりだした実践、学校における社会貢献活動の視点から取り組まれた実践を読み解きながら、地域共生社会の実現のための具体的な福祉教育の進め方について参加者とともに考えました。

また、第2分科会では、「多様な地域の人たちとつながりながら実践する福祉教育」をテーマに、地域の多様な人びとや団体とつながりながら福祉教育を実践している事例を通じて、これからの福祉教育の実践においてどのようにして地域の人・団体を巻き込みながら取り組みを進められるかを学びました。

さらに第3分科会では「サービス・ラーニングの手法を取り入れた福祉教育の展開」をテーマに、子どもたちの活動の場を地域に広げて福祉教育を展開している事例から、サービス・ラーニングの手法を取り入れた福祉教育の実践のための進め方について学びを深めました。

【分科会】

□第1分科会

事例報告者 村木 理恵 氏(和歌山県海南市社会福祉協議会 地域福祉係)

事例報告者 牧野 郁子 氏(埼玉県鶴ヶ島市社会福祉協議会)

コーディネーター 原田 正樹 氏

(日本福祉大学学長補佐/日本福祉教育・ボランティア学習学会会長)

□第2分科会

事例報告者 猪俣 健一 氏

(大阪府阪南市社会福祉協議会 事務局次長兼地域福祉グループ主任)

事例報告者 越智 千鶴子 氏

(愛媛県新居浜市社会福祉協議会 事務局次長兼地域福祉課長)

コーディネーター 栗原 英文 氏(コミュニティ・4・チルドレン 代表理事)

□第3分科会

事例報告者 成合 進也 氏(宮崎県日向市社会福祉協議会 地域福祉課長)

事例報告者 青山 織衣 氏

(大阪府岸和田市社会福祉協議会 地域福祉課係長兼ボランティアセンター所長)

コーディネーター 村上 徹也 氏

(市民社会コンサルタント/日本福祉大学全学教育センター教授/

国立青少年教育振興機構青少年教育研究センター長)

また、セミナーに続いて、「平成 30 年度都道府県・指定都市社会福祉協議会 福祉教育担当者連絡会議」を開催し、都道府県・指定都市社協における福祉教育の実践を共有しながら、市区町村社協への支援のあり様について、福祉教育担当者間での情報交換を行いました。



会場風景

【地域福祉部 全国ボランティア・市民活動振興センター TEL 03-3581-4656】

● 乳児院における愛着形成の重要性を再確認 ～ 第 62 回全国乳児院研修会

全国乳児福祉協議会(平田 ルリ子 会長／以下、全乳協)は7月24日から26日の3日間、山梨県甲府市において「第62回全国乳児院研修会」を開催しました。本研修会は概ね勤続3年以上の乳児院職員を対象とするもので、全国から337名の参加がありました。

研修会第1日には遠藤 利彦 氏(東京大学大学院教授)より「乳児院養育の可能性と課題を探る」と題した講演、また第3日には内田 伸子 氏(お茶の水女子大学名誉教授、十文字学園女子大学特任教授)より「乳児院における社会的養育の役割～愛着が生きる力＝レジリエンスを育む鍵～」と題した特別講演が行われました。いずれも乳幼児とのアタッチメント(愛着)形成の大切さを説くものであり、参加者にとって、乳児院が担う役割の重要性を再認識する内容となりました。

第2日にはルーマニア、ドイツの児童福祉の取り組みに加え、地域貢献や産前産後母子支援など、乳児院に今後より強く求められる機能に関する実践報告が行われました。また分科会では、育ちが気になる子どもの養育と親子関係再構築、障害児の早期療育をテーマに取り上げたほか、乳児院における共通アセスメント票の開発に向けた試行演習を行うなどにより、参加者間で意見を交わしました。

この他、平田 ルリ子 会長による乳児院を取り巻く情勢や全乳協の対応に関する基調報告なども行われ、参加者の養育・支援の質や専門性の向上に資する研修となりました。

さらに閉会にあたり、本年 3 月の目黒女児虐待死事件を受けて、虐待から子どもを守るための緊急アピールを採択し、参加者間の思いをひとつにしました。

第 62 回全国乳児院研修会 緊急アピール文

～虐待から子どもを守るために～

児童虐待の疑いにより、二度も一時保護された子どもが家庭に帰されたのち、保護者の仕事の関係で転居した地で、再び虐待を受けて命を落とすという、非常に痛ましい事件が本年 6 月、明らかになりました。

私たち乳児院は、虐待によって傷ついた子どもを守り、その傷の回復にむけ最善の養育が行えるよう努力しています。また、虐待から子どもを守るために、子育ての悩みを抱える保護者への支援にも力を注いでいます。

守られるべき命が守られなかったこの現実、私たちは強い憤りを感じます。

もう二度と子どもが虐待によって傷つき、命を落とすことのないよう、共通認識のもと、次のことに力を入れ取り組んでいくことを本研修会アピールとして宣言します。

- 一 私たちは、社会の責任のもとに、子どもたちの生命を、かけがえのない、社会で最も尊いものとして大切に守ります。
- 一 私たちは、子どもたちに寄り添い、その思いを代弁するよう努めるとともに、専門的役割と使命を自覚し、一人ひとりの子どもの最善の利益の実現に努めます。

平成 30 年 7 月 26 日

社会福祉法人全国社会福祉協議会 全国乳児福祉協議会



分科会の様子

【全国乳児福祉協議会】

<http://www.nyujin.gr.jp/>

↑ URLをクリックすると全国乳児福祉協議会のホームページへジャンプします。

● 地域における地域包括・在宅介護支援センターの「見える化」、センター長等が果たすべき役割を考える

～ 平成 30 年度 地域包括・在宅介護支援センターリーダー職員研修会

全国地域包括・在宅介護支援センター協議会では、センター長等リーダー層の職員を対象に、7月26日・27日の両日、全社協会議室にて、地域包括・在宅介護支援センターリーダー職員研修会を開催しました。

同会では昨年3月、「地域包括支援センター職員研修のあり方検討委員会」報告書をとりまとめ、地域包括・在宅介護支援センター職員に求められる知識・技術等を整理するとともに、それらを習得するための研修のあり方を提案しています。

これを踏まえた本年度の研修会では、100名を超える参加者が集い、講義や実践報告、演習等を通じて、センターの「見える化」や地域課題の分析、課題解決に向けた具体的な取り組み企画等、とくに地域住民や関係機関等に対する実践のなかでセンター長等が果たすべき役割について考えました。



研修会の様子

【高年・障害福祉部 03-3581-6502】

● 求人事業所訪問等、求人・求職者支援について研鑽を深める ～ 平成 30 年度 マッチング機能強化研修を開催

全国の福祉人材センター・バンクでは、厚生労働大臣の許可を得て無料職業紹介事業を行っているほか、人材養成・就労・職場定着等の人材確保に関わる諸事業を実施しています。

これらセンター・バンクにおいて求人事業所および求職者の支援を担うキャリア支援専門員等のマッチング担当者を対象に、中央福祉人材センター主催の「マッチング機能強化研修」を8月1日・2日の両日、東京都内において開催し、全国から約50名の参加者が集いました。

今回の研修では二つの主要テーマとして、「求人者支援における事業所訪問」と「ネット登録者への対応方法」を取り上げ、実践発表とグループ討議を通じて研鑽を深めました。求職者および求人事業所双方の要望に即した適切なマッチングを行い、人

材の職場定着を図るためには、両者に対するきめ細やかな支援が必要となっています。そのための実践として事業所訪問を重視し、求人事業所に直接出向くことで求人票に記載されていない情報を収集したり、人材確保に有効な対策を事業所と検討するなど、丁寧な支援を行うことでマッチング力の向上につながることが期待されています。

また、昨年、センター・バンクの無料職業紹介事業において使用されている福祉人材情報システムを改修し、センター・バンクに来所しなくても、インターネットを活用し求職登録ができるようになりました。それに伴い、マッチング担当者は求職者と顔を合わせることなく、支援するケースも出てきています。求職者の利便性を後退させることなく、マッチング担当者がネット求職者をつながりをつくり、適切な就職支援を行えるよう、メールや電話でのやりとり、さらに来所等を促しつつ、信頼関係を築いていくことが求められます。実際には、センター・バンクとの直接的なやりとりを望まない、本人からの返信がないなど、ネット求職者への支援には難しさがあり、その対応や支援方法について参加者で考えました。

プログラムの最後には、「発達及び知的障害者の就業への理解」と題した講義が、(独法)国立重度知的障害者総合施設のぞみの園の研究部長 日詰 正文 氏により行われました。センター・バンクには、求人・求職者支援の多様な場面で、発達障害や知的障害のある人への対応が求められることがあります。発達および知的障害への理解を深め、障害のある人に対する適切な対応方法を学び、求人・求職者支援のスキルアップにつなげることが期待されます。

センター・バンクの強みの一つは、求人・求職者に対するきめ細やかな支援であり、こうした研修の機会を活用して全国の取り組みを共有化してマッチング機能を強化し、福祉・介護人材の確保・定着に結び付けていくことをめざしています。



研修の様子

【福祉のお仕事ホームページ】

<https://www.fukushi-work.jp/>

↑ URLをクリックすると福祉のお仕事のホームページへジャンプします。

● 職場研修担当者研修会

「施設職員コース(第1回)」/「インストラクター養成コース」開催

中央福祉学院では、社会福祉法人・施設、社会福祉協議会等で人材育成を担当する者を対象とした研修を毎年実施しています。本年度は、上記2コースを7月28日～30日に開催し、76名が受講しました。研修では、講義やグループワークをとおして人材育成の基本を理解するとともに、職場研修(OJT、OFF-JT、SDS)の効果的・実践的な手法を学びました。

受講者からは「2日間のうちに、自分の事業所がやらなければならないことが何なのかわかるようになっていて、最終日の年度計画書の作成が悩むことなくでき、びっくりした」、「自施設の傾向や強み弱みについて「診断・分析」をとおして理解することができた」、「法人の研修担当になり、今後やるべきことが整理できた。計画を立て、1年以内に実行していきたい」といった感想が寄せられました。

なお、「施設職員コース」は、本年度は2回の開催を予定しており(内容は第1回と同じ)、第2回は来年2月23日～25日に開催予定となっています。



研修の様子



受講者の皆様

【中央福祉学院】

<http://www.gakuin.gr.jp/>

↑ URLをクリックすると中央福祉学院のホームページへジャンプします。

● 社協で働く管理職員としての必要な視点、考え方を学ぶ ～ 平成 30 年度都道府県・指定都市社協管理職員研修会

中央福祉学院では、8月1日～3日に「平成30年度都道府県・指定都市社協管理職員研修会」を開催しました。

本研修会は都道府県・指定都市社協の管理職員を対象に、3日間のスクーリングでの講義・演習を通して、管理職として必要な知識や視点、スキルを身につけるもので、平成5年度より開催しています。

研修では、全社協の笹尾 勝 事務局長による講義や、ナレッジ・マネジメント・ケア研究所統括フェローの宮崎 民雄 講師による講義・演習により、社会福祉を取り巻く課題や、社協に求められる役割、管理職員に求められる役割について学び、各自が具体的な行動目標を整理しました。

受講者からは、「マネジメントについて体系的に学べてためになった」「3日間充実した研修だった」「全国の社協の職員とつながりが持てたためになった」といった感想が寄せられました。



研修会の様子

【中央福祉学院】

<http://www.gakuin.gr.jp/>

↑ URLをクリックすると中央福祉学院のホームページへジャンプします。

社会保障・福祉政策情報

詳細につきましては、全社協・政策委員会サイト内「社会保障・福祉政策の動向と対応」をご覧ください。

<http://zseisaku.net/>

※ 政策の動きや審議会等の会議情報、厚生労働省新着情報等をお知らせします。

政策動向

■ 【内閣府】地方分権改革に関する提案に対する関係府省からの第1次回答 【7月26日】

地方分権改革に関する提案募集における地方自治体からの権限委譲や規制緩和に係る提案に対する関係府省からの第1次回答が行われた。厚生労働省関係では、人員に関する基準緩和や社会福祉施設運営の見直し等、社会福祉分野に関するものが多く含まれている。

http://www.cao.go.jp/bunken-suishin/teianbosyu/2018/teianbosyu_fushokaitou1.html

■ 【内閣府】子ども・子育て会議（第36回）【7月30日】

子ども・子育て支援新制度の見直しに向けて議論が行われた。また、「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議 年次報告」等が報告された。

http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/kodomo_kosodate/k_36/index.html

厚生労働省新着情報より

■ 社会保障審議会 児童部会放課後児童対策に関する専門委員会 報告書 【7月27日】

子どもたちの放課後生活の重要性とその理念を明らかにし、「子どもが育つ場は多様に用意される必要があり、総合的な放課後児童対策の展開が求められる」と放課後児童クラブの今後のあり方について提言を行った。

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000204398_00001.html

■ 若年性認知症の方を中心とした介護サービス事業所における地域での社会参加活動の実施について（通知）【7月27日】

企業等と連携した有償ボランティアなどの社会参加活動について、介護福祉サービス事業所において円滑に実施できるよう、実施条件等を明らかにしたもの。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000167700_00002.html

■ 今後の障害者雇用促進制度の在り方に関する研究会 報告書【7月30日】

多様な働き方のニーズ等に対応した障害者の雇用の質の向上に向けた取組の推進等に関する議論を取りまとめた。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_00679.html

■ 困難な問題を抱える女性への支援のあり方に関する検討会(第1回)【7月30日】

売春を行うおそれのある女子を保護する事業として創設され、支援のニーズの多様化により事業対象を拡充してきた「婦人保護事業」について、今日的な情勢を踏まえ、対象範囲・支援内容や事業実施機関の役割・機能等の見直しに向けて検討を行うもの。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_00520.html

■ 介護サービス利用者負担割合の基準変更【8月1日】

平成29年5月の介護保険関連法改正により、現役並みの所得がある高齢者の自己負担の割合が3割に引き上げられた。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/index.html

■ 「児童扶養手当」についての大切なお知らせ【8月1日】

手当支給に係る所得制限が緩和されるなど、児童扶養手当の拡充に関する広報。

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/osirase/100526-1.html>

■ 保育所等における保育の質の確保・向上に関する検討会（第4回）【8月2日】

全国保育協議会など事業者団体へのヒアリングが行われた。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_00807.html

■ 平成30年度地域別最低賃金時間額答申状況 公表【8月10日】

7月に中央最低賃金審議会にて取りまとめられた答申を参考に、各地方最低賃金審議会にて調査審議を経て答申が行われた。中央最低賃金審議会にて示された目安額どおり、またはそれ以上の改定額が答申され、都道府県で最も低い最低賃金額は761円となる。

https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000174622_00001.html



詳細につきましては、出版部ホームページをご覧ください。

<https://www.fukushinohon.gr.jp/>

全社協の新刊図書・月刊誌

出版部で発売した月刊誌の特集をご案内いたします。関係者への周知にご協力くださるようお願いいたします。

<月刊誌>

●『月刊福祉』平成 30 年 9 月号

特集：メディアを生かすー地域共生社会を創り出すために
社会福祉への理解の促進やサービスの質の向上のための手段として、メディアをどのように活用すればよいのか。その可能性について探る。

(8月6日発行 定価本体 971 円税別)

【論文】社会変化に対応した情報発信

佐藤 佳弘

(武蔵野大学名誉教授、
西東京市社会福祉協議会情報対策専門員)

【対談】障害のある人たちのことをもっと知ってもらうために

玉木 幸則

(西宮市社会福祉協議会相談支援事業課相談総務係
係長)

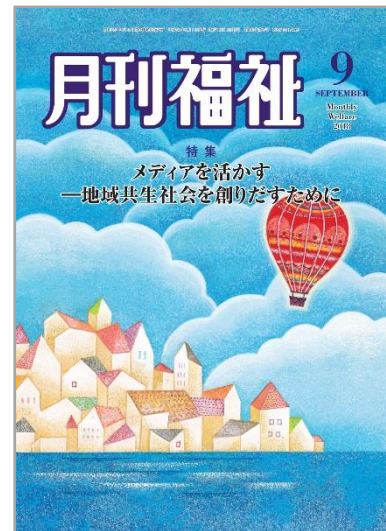
後藤 千恵

(NHK放送文化研究所上級研究員、NHK解説委員、
本誌編集委員)

【レポート I】NPOのソーシャルメディア活用術

吉田 建治

(特定非営利活動法人日本NPOセンター事務局長)



↑画像をクリックすると図書購入ページにジャンプします。

【レポートⅡ】介護業界の可能性や魅力を発信するメディアの役割
—就業人口を増やすプロジェクト『HELPMAN JAPAN』

坂田 祐一

(株式会社リクルートキャリア HELPMAN JAPAN事業推進ユニットユニット長)

【レポートⅢ】効果的な情報発信のためのソーシャルメディアの利用に関する行動指針
策定の意義

湯川 智美(社会福祉法人六親会常務理事、本誌編集委員)

●『保育の友』平成 30 年 9 月号

特集：保育者として成長したい ～10年後もいきいきと～

保育者・保育現場への社会的要望は、近年ますます複雑・多様化しています。一方、保育者の賃金は他業種と比べても低い水準にとどまっていることや過重業務、同僚や保護者との人間関係のむずかしさなども指摘されており、保育者として長く働き続けられる環境整備が急がれています。

それだけに、保育者がやりがいと誇りをもっていきいきと働き続けられるような職場づくりが大切となっています。今働いている保育者はもちろんのこと、保育現場で働くことをめざしている学生・生徒までもが、10年後の自分が働いている姿を思い描くことができるような環境をつくっていくことが必要です。新任・中堅保育者が感じている課題や悩みに対する上司・先輩からのアドバイスをまじえながら、10年後もいきいきと働くことができるための方策を考えます。



↑ 画像をクリックすると図書購入ページにジャンプします。

(8月8日発行 定価本体 581円税別)

【出版部 TEL 03-3581-9511】

<レポート送付先>

本レポートは、報道関係者、都道府県・指定都市社協、種別協議会等協議員、政策委員会委員、本会理事・評議員の方々にお送りしています。