

地域福祉権利擁護事業 この一年を振り返って

新潟県地域福祉権利擁護センター所長 細矢 敏彦

国が「良質な福祉サービスを支える3事業の推進」を掲げ、そして重点事業として位置付けた「地域福祉権利擁護事業」も、今年で6年目を迎えましたが、どうかこの事業の趣旨及び事業創設の背景が住民に理解され、利用に結びついてまいりました。

最近の事業実績から基幹的社協の増設と専門員の複数配置について県に強く要望してまいりましたが、昨今の財政事情の悪化で実現されませんでした。

このような状況の中で益々増加する契約件数に対応した地域福祉権利擁護事業を運営していくには次のような事項を十分認識して取り組んで行かなければならないと考えます。

これからは地域福祉権利擁護事業が社協の事業の中でも中心的な位置付けになっていくのではないかと考えます。

制度創設の最初の頃は、この地域福祉権利擁護事業が社協にとって重要度の低い仕事と思っていた職員が多くいたかもしれませんが、きわめて公共性の高い事業であり、各市町村社協との協働による事業の普及と利用促進を図るため、各市町村社協での事業定着を目指し、各社協の責任ある対応を促し関連予算の確保を県に対して要求し、当該市町村予算の確保を図らなければならぬと考えます。

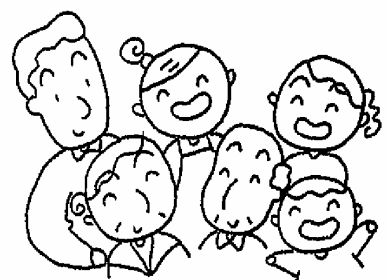
この事業はいかに市町村社協及び行政の協力が得られるかにかかっている。

この事業の利用者は、各市町村の住民であり、利用者個々の世帯の状況を一番知っているのは役場や民生委員や公的機関の方々であるので、それらの方々の支援が極めて重要です。

生活保護世帯の取り扱いをどうするか。

最近、行政側もこの地域福祉権利擁護事業が浸透し、今まで生活保護制度の中のケースワークで対応していた各世帯員の預金の出し入れや各種公共料金の支払い、年金証書、通帳、印鑑等の預かり等について、丸投げでこの地域福祉権利擁護事業に切り替えてくるケースが少なくないですが、生保でやるべき事項と地域福祉権利擁護事業でやるべき分野をきちんと役割分担して協議しながら実施するべきであると考えます。

今後の動向で、契約件数の増加に伴う専門員の複数配置ができない現状をどう乗り切るか―複雑な問題を抱え、技術的に難しいケースが多くなってきていますが、その対応策はどうすればよいか等緊急に検討しなければならない課題であると考えています。



福祉サービスに関する苦情解決事業アンケート調査結果

福祉サービスに関する苦情は、第一義的には当事者同士、事業者段階で解決されなければなりません。社会福祉事業者には、苦情を円滑円満に解決するため、苦情を受付ける体制と解決するシステムが設けられています。社会福祉事業者における苦情解決は、苦情の適切な解決とともに、利用者の意見や要望等をサービスの質の向上につなげるなどの役割も持っています。

新潟県福祉サービス運営適正化委員会では、平成16年8月に県内福祉施設、事業所等に対して、平成15年度の福祉サービスに関する体制整備状況や受付けた苦情等の状況についてアンケート調査を実施しました。調査結果については以下のとおりです。

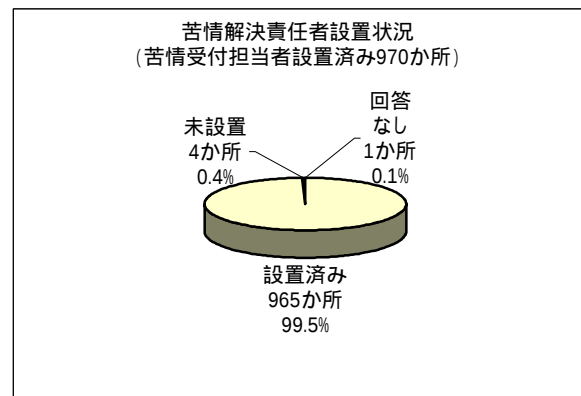
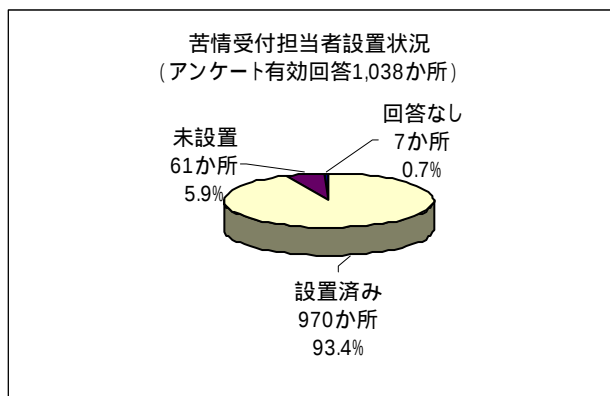
1 アンケート回収状況

施設種別	配布施設事業所数	有効回答数	回収率
保護施設	5	5	100.0%
老人福祉施設	878	549	62.5%
身体障害者施設	39	29	74.4%
知的障害者施設	136	115	84.6%
精神障害者施設	84	50	59.5%
児童福祉施設	267	142	53.2%
市町村児童福祉課	98	80	81.6%
婦人保護、母子休養施設	2	2	100.0%
社会福祉協議会	98	66	67.3%
計	1,607	1,038	64.6%

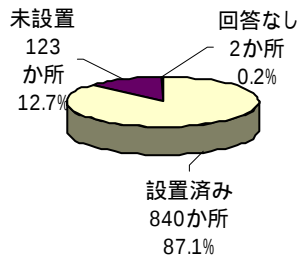
2 苦情受付体制の状況

事業者段階の苦情解決体制は、苦情受付担当者、苦情解決責任者（主に施設長、理事長）第三者委員で構成されています。第三者委員は、中立公正な立場で苦情を円滑に解決を諮る役割を担っています。

回答のあった事業所では、苦情受付担当者、苦情解決責任者はほぼ設置されましたが、第三者委員は13%程の施設で未設置という状況でした。

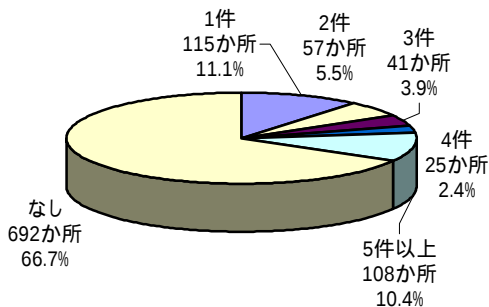


第三者委員設置状況
(苦情受付担当者、苦情解決責任者設置済み965か所)

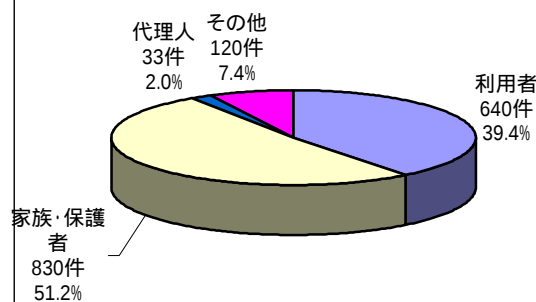


3 苦情等受付状況

苦情申出の有無について
(アンケート有効回答1,038か所)

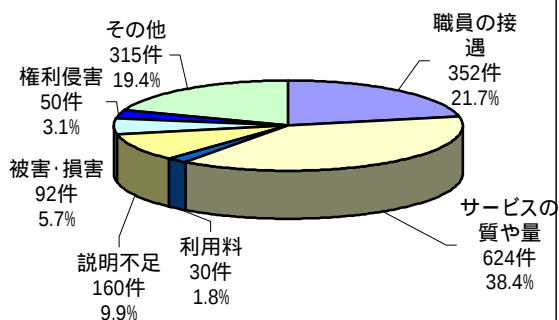


苦情申出人
(苦情申出件数1,623件)

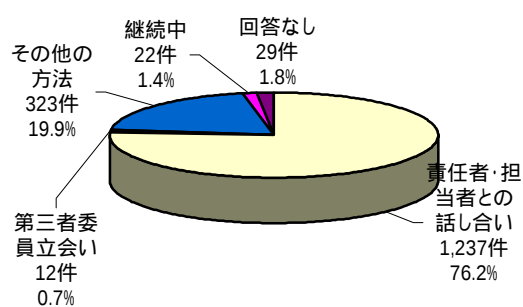


苦情申出「なし」という回答が多くなっていますが、「なし」という事業所においても、意見や要望は必ずあると思います。利用者等が気軽に意見や要望を出せるような環境になっているか、また受付ける体制になっているかが大切です。

苦情申出内容
(苦情申出件数1,623件)



解決方法
(苦情申出件数1,623件)



苦情申出内容のほとんどが、「職員の接遇」、「サービスの質や量」など、日頃の対応や支援に関するものとなっています。小さなことの積み重ねがやがて大きな問題に発展することもありますので、日々の対応が最も重要です。

利用者とのコミュニケーションを踏ることにより、解決できる課題や問題も多数あり、特別な取り組みではなく、利用者との信頼関係がなにより大事となっています。

苦情は利用者の希望や要望そのものであり、サービスの質を向上させるための貴重な情報です。日頃の支援活動においても、まずは利用者の声に耳を傾け、利用者自身の希望や要望に基づいた支援活動を行うことが求められています。

今後とも当委員会では、研修会等を通じて苦情解決体制の整備充実に向けて活動していきます。



その2 ～最近の成年後見制度利用状況が明らかに～

2月28日、新潟家庭裁判所で会議が開かれる

本年度で4回目を迎える、新潟家庭裁判所主催の「成年後見制度運営協議会」が、2月28日に開催されました。地域福祉権利擁護センター職員が出席しましたので報告します。



●県内の申立受理件数は、190件（平成16年4月1日～12月31日）

本年度9か月間で200件近い申立を県内の家庭裁判所は受理しています。類型別でみると、後見162件（85％）、保佐19件（10％）、補助9件（5％）となっています。

また、平成15年度1年間の受理件数は298件でした。類型ごとの内訳は本年度とほぼ同じ割合になっています。なお、同年の全国の家裁判所の受理件数は17,086件でした。

～平成15年度1年間の全国状況（17,086件）から～

●申立の動機の6割は「財産管理処分」

財産管理処分（60％）、身上監護（17％）、遺産分割協議（9％）、介護保険契約（4％）の順になっています。

●6割近くが「入院・入所中」

入院している者は36％、老人ホーム入所者は21％を占めています。一方で、在宅生活者は、家族等と同居が23％、一人暮らしが7％となっています。

●女性の7割が65歳以上

本人が65歳以上のものは、男性では全体の44%を、女性では全体の72%を占めています。

●成年後見人等の8割は「親族」

子が29%、兄弟姉妹が17%、親が13%、配偶者が10%など親族が8割を占めています。第三者後見の状況は、司法書士、弁護士がそれぞれ7%、社会福祉士が2%、法人（司法書士会リーガルサポート）が1%の順になっています。

なお、本県における平成16年1年間の第三者後見の状況は30件で、内訳は次のとおりです。弁護士6件、司法書士15件、社会福祉士6件、法人3件。

●「申立から利用まで3か月以内」が5割

申立から利用までの期間（審理期間）は、1か月以内が9%、1か月を超え2か月以内が19%、2か月を超え3か月以内18%、3か月を超え4か月以内15%、4か月を超え5か月以内12%となっており、年々期間が短縮されてきています。

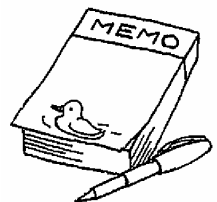
●鑑定費用はほとんどが「10万円以下」

医師が行う鑑定にかかる費用は、5万円以下が38%、5万円を超え10万円以下が60%となっています。

生活支援員のための基礎知識

～最近の気になる言葉～

生活支援相談員



新潟県中越大震災被災者の福祉ニーズを把握し、必要な福祉サービスを調整、提供することを目的に、長岡市、小千谷市、十日町市、川口町、山古志村の社協に各3人の「生活支援相談員」が配置されています。「生活支援相談員」の主な業務（例示）は以下のとおりです。

被災者への各種福祉・生活関連サービスの利用援助

被災者への各種在宅福祉サービス（食事サービス、ふれあいいきいきサロン、子育てサロン等）の開発・実施

被災者への福祉的見守り・支援ネットワークづくり

被災地域の福祉コミュニティづくり

被災者の自宅及び仮設住宅等に出向いての相談、情報提供等業務



認知症

厚生労働省は12月24日に「痴呆に替わる用語に関する検討会」を開き、新しい用語を「**認知症**」に決定し、一般用語・行政用語として使用するよう呼びかけています。

今後、「痴呆性高齢者」は「**認知症の高齢者**」または「**認知症高齢者**」に言い換えます。
（医学用語としては、引き続き「アルツハイマー型痴呆」などと使用されるそうです。）

なお、「**認知症**」を選んだ理由について検討会報告書では、以下の4点を挙げています。
国民からの意見募集で「**認知**」を含む用語の得票数が多かった。

「**認知障害**」は精神医学の分野で多様に使われており、「痴呆」としての意味が混同する。
医学用語として採用される蓋然性は「**認知障害**」より「**認知症**」の方が高い。

「～障害」とした場合、症状が固定している印象を伴うが、多くの場合、痴呆は進行性である。

個人情報保護法

本年4月1日に「**個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）**」が施行されます。

「**個人情報**」とは、同法では具体的に次のとおり定義されています。

「生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別できるもの。（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することとなるものを含む。）」

社協は同法の対象となる**個人情報取扱事業者**であり、同法、基本方針、ガイドラインを踏まえ、
個人情報保護規定 **個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）**
コンピューター情報システムの運用管理に関する規定を整備することとされています。

基幹的社協が担当する市町村社協が変更になります

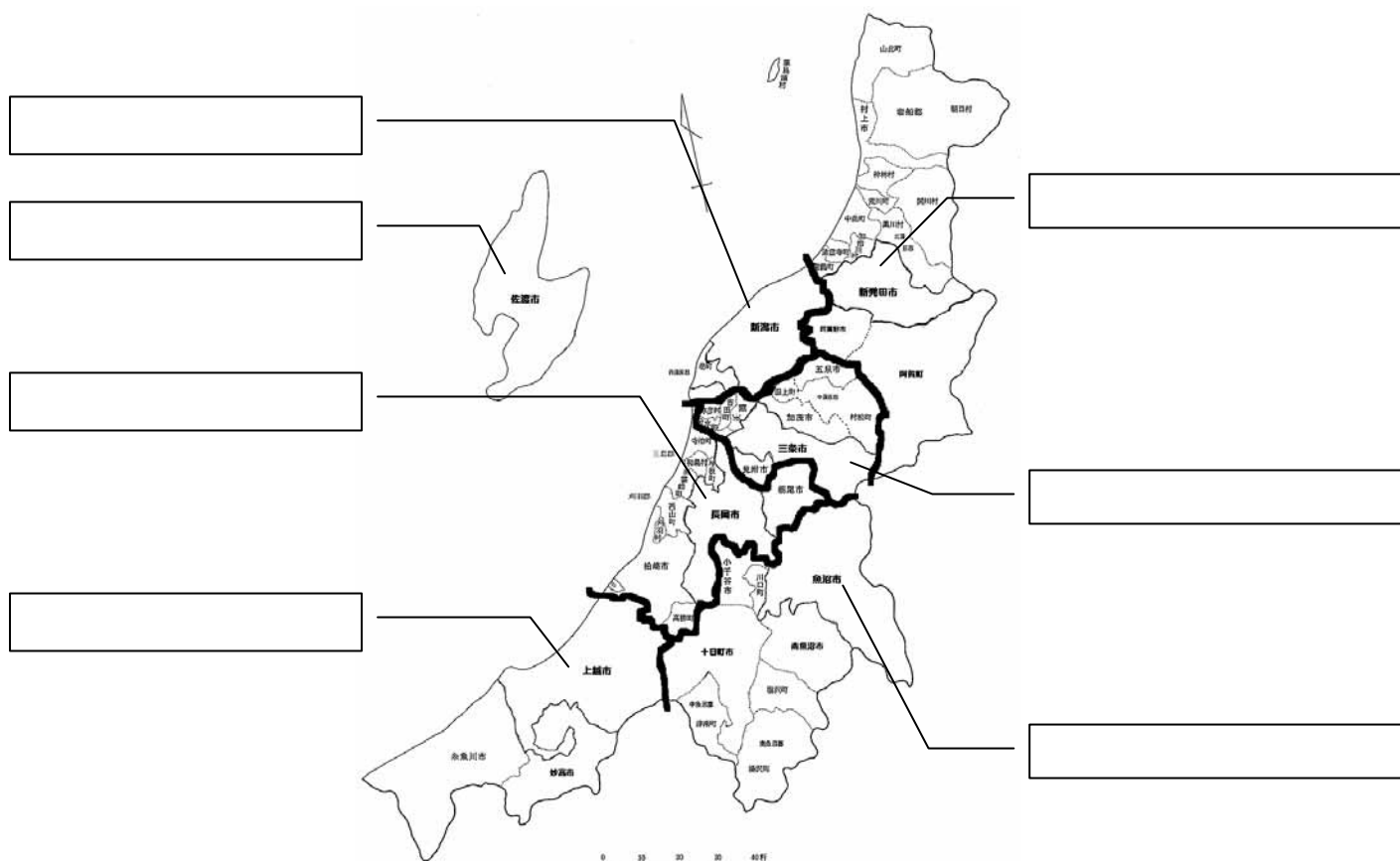
お知らせ

市町村社協の合併等により、本年4月1日から基幹的社協の担当する市町村社協を次ページ表のとおり変更します。

これに伴い、活動中の生活支援員で所属する基幹的社協が変わる方は、当然、専門員も変わることになります。現在、専門員相互で利用者に関する引継ぎを行っています。生活支援員に混乱のないように行うつもりですので、ご理解とご協力の程、よろしくお願いします。

(平成17年4月～)

基幹の社協名		担 当 市 町 村 社 協 名
新 発 田 市		新発田市、村上市、阿賀野市、聖籠町、加治川村、紫雲寺町 中条町、黒川村、阿賀町、関川村、荒川町、神林村、朝日村 山北町、粟島浦村
新 潟 市		新潟市、巻町
三 条 市		三条市、加茂市、見附市、燕市、五泉市、村松町、弥彦村 分水町、吉田町、田上町、



新潟県地域福祉権利擁護事業対象者別実利用者数（平成17年1月末日）

対象者	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	合計
実利用者	184	51	74	309

平成17年1月末までの新潟県内生活支援員登録者数は367人です。

新潟県地域福祉権利擁護事業 市町村別利用状況

（平成11年10月1日～平成17年1月末日）

※利用者の住所（契約時）に基づき、基幹的社協の担当区域別に掲載しています。

（単位：人）

区分 社協名	相談 継続	実利 用者	解約	相談 終了	計
新発田市	5	5	6		16
村上市	1	1	1		3
豊栄市	1	5	3	1	10
阿賀野市		1		4	5
聖籠町					0
加治川村		2			2
紫雲寺町		1	1		2
中条町	1	1			2
黒川村					0
関川村					0
荒川町		2			2
神林村	1	2		1	4
朝日村		1			1
山北町					0
粟島浦村					0
計	9	21	11	6	47
新潟市	9	39	16	14	78
新津市	1	4	2	4	11
五泉市	1	3	2		6
白根市		4	3		7
小須戸町			1	1	2
村松町	1				1
横越町					0
亀田町			1	2	3
津川町					0
鹿瀬町					0
上川村		3			3
三川村					0
計	12	53	25	21	111
三条市	5	11	4	8	28
加茂市		4	1		5
見附市		3	1	1	5
燕市	1	6		2	9
岩室村	1	1			2
弥彦村	1	3	2		6
分水町		1	1	1	3
吉田町	5	2	5	1	13
巻町		2			2
西川町		1	1	2	4

区分 社協名	相談 継続	実利 用者	解約	相談 終了	計
味方村				1	1
潟東村					0
月潟村				1	1
中之口村					0
田上町					0
下田村	1	1	1	1	4
栄町		4			4
中之島町					0
計	14	39	16	16	83
長岡市	16	31	12	11	70
柏崎市	1	11	1	4	17
栃尾市	2	4	3		9
越路町	1	6	1	1	9
三島町		2			2
与板町	1	1			2
和島村			1		1
出雲崎町	1	5		1	7
寺泊町	1	2			3
山古志村					0
高柳町					0
小国町	1	1	1	1	4
刈羽村					0
西山町		1			1
計	24	64	19	18	125
魚沼市	5	25	43	3	76
小千谷市	4	2	6	1	13
十日町市	5	5	8	2	20
南魚沼市		4	5		9
川口町		1	1		2
湯沢町		1	3	1	5
塩沢町	1			1	2
川西町		1	2		3
津南町		5	11		16
中里村	2	2	2		6
計	17	46	81	8	152

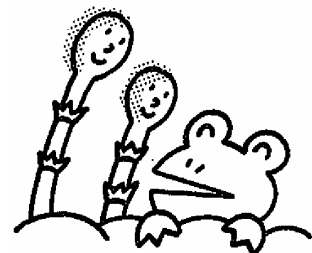
区分 社協名	相談 継続	実利 用者	解約	相談 終了	計
上越市	5	54	12	36	107
糸魚川市	1	3	1	3	8
新井市	2	3	1	1	7
松代町		1			1
松之山町				1	1
妙高高原町					0
妙高村					0
能生町	1		1		2
青海町					0
計	9	61	15	41	126
佐渡市	5	25	26	6	62
計	5	25	26	6	62
合計	90	309	193	116	706

相談継続…契約に向け専門員が対応している人数。

相談終了…契約に至らず、専門員による対応を終えた人数。

実利用者…契約を締結し、
実際利用している人数。

解約…契約締結後、解約した人数。



地域福祉権利擁護事業
生活支援員だより
サポートニュース

新潟県地域福祉権利擁護センター（新潟県社会福祉協議会内）

〒950-8575 新潟市上所2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階

電話：025-281-5584

E-mail: kenriyugo@fukushiniigata.or.jp

FAX：025-281-5529

http://www.fukushiniigata.or.jp/group/support/