

# 福祉にいがた

Fukushi Niigata

## CONTENTS

巻頭特集

新潟県福祉サービス  
運営適正化委員会20周年（2～3面）

- 第70回新潟県民福祉大会の案内
- 9月は新潟県自殺対策推進月間

9月号  
2020  
第817号



絵 しゅんすけ「くるみ」（えかき・新潟市西区）



社会福祉  
法人

新潟県社会福祉協議会

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

バックナンバー  
こちらから

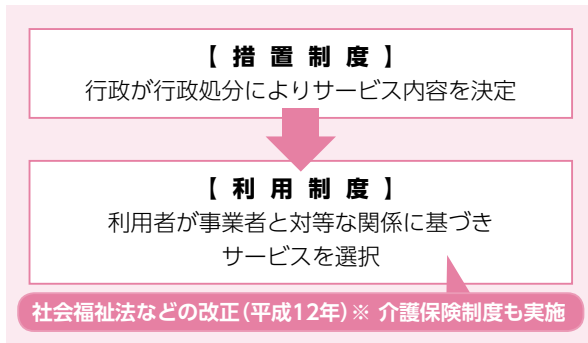
# 新潟県福祉サービス 運営適正化委員会20周年



## 福祉サービスの苦情解決の仕組みが導入

### 1 委員会の設置

福祉サービスの基本が行政による措置・保護・援助から、福祉サービス提供者と利用者との対等な立場で契約し、利用者が選択したサービスを個人の尊厳・自立・人権の尊重という視点で提供する仕組みに大きく変わったことに伴い、利用者保護の制度が新設されました。



この委員会は、法律、医療、社会福祉（公益代表、利用者代表、提供者代表）の6人の委員で構成され、

### 2 苦情解決の仕組み

運営監視小委員会、苦情解決小委員会を設置して業務を実施し、児童、障害者、高齢者などの入所施設や在宅での福祉サービスなど社会福祉事業で提供される福祉サービスについて利用者や家族、利用者の代理人などからの苦情相談に対応しています。（平成14年4月から委員8名。また、平成25年に運営監視小委員会を利用援助事業調査小委員会としました。）

また、認知症高齢者など自己決定能力の低下した者の福祉サービス利用を支援するため、地域福祉権利擁護制度（福祉サービス利用援助事業）が制度化され、この事業を実施する県社会福祉協議会の運営状況を監視しています。

当初、委員会の事務局は県社会福祉協議会事務局（地域福祉権利擁護センター）で行っていましたが、平成16年4月1日に委員会事務局を設置しました。

### 3 苦情の実績

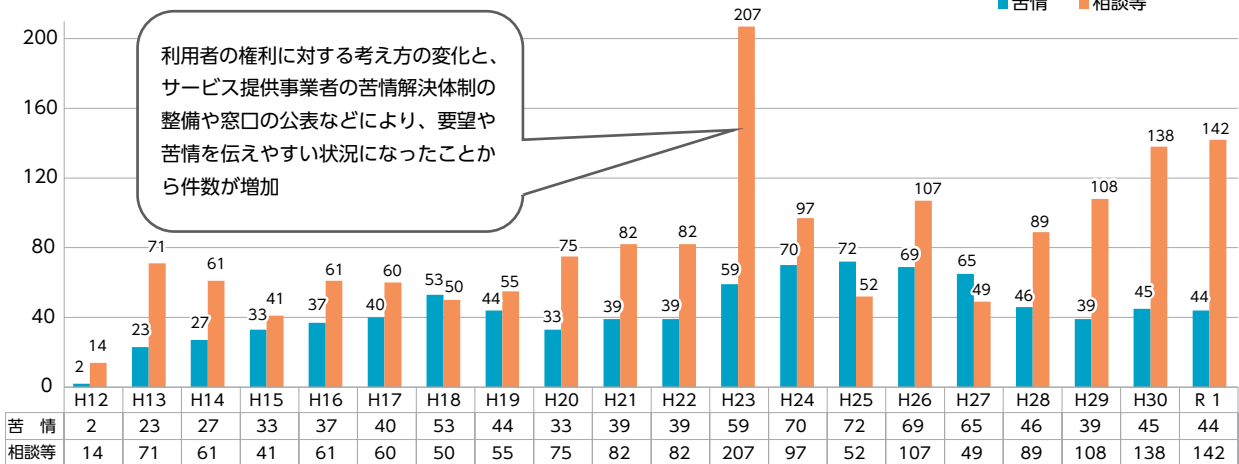
社会福祉事業経営者の苦情解決の責務を明確化し、第三者が加わった施設内における苦情解決の仕組みが整備されました。

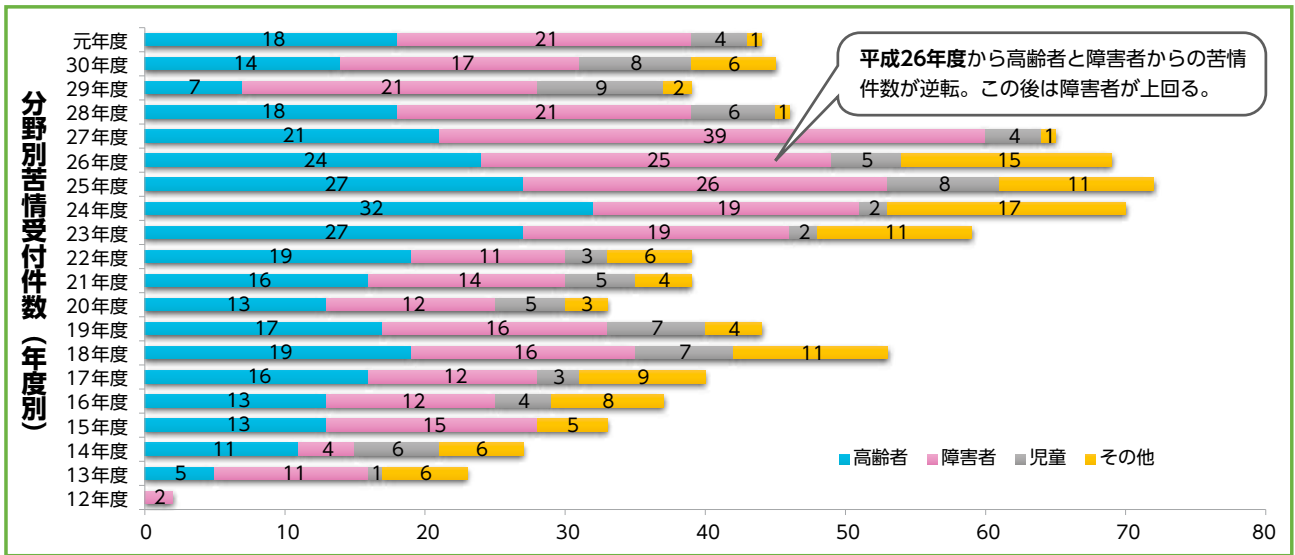
しかし、右記方法での解決が困難な事例に備え、都道府県社会福祉協議会に、苦情解決のための委員会（運営適正化委員会）が設置されました。

※仕組み図が「福祉にいがた7月号」7ページに記載されています。

（表参照）

苦情・一般相談受付件数（年度別）





平成26年度から高齢者と障害者からの苦情件数が逆転。この後は障害者が上回る。

#### 4 苦情の傾向

福祉サービスがすべての国民を対象としたものへと広がり、また、社会福祉事業の主たる担い手である社会福祉法人以外の多様な事業主体の参加が進んできました。それに伴って運営適正化委員会に寄せられる苦情なども増加するとともに、社会福祉事業以外の苦情等も含めてその内容は多様化・複雑化し、かつ、

### 運営適正化委員会20年を迎えて

新潟県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 小泉 一樹

対応が長期化する傾向になっていきます。最近では、単なる件数の増加ではなく、次のような質的变化が見受けられます。

平成26年度以降は障害分野の苦情が増加しており、主訴の確認、事実関係の整理などの援助的業務の色彩が濃くなっています。

これは事業主体（法人、施設・事業所）の苦情に対する意識が低く、第三者委員を積極的に活用し

「量的」の問題が多かったものが、現在は、「職員の言葉使いや態度」といった「質的」問題が目立っています。民間企業等社会福祉法人以外の参加は受け皿を拡大していますが、他方で、職員の質を置き去りにした数合わせになっっていないか、原点到帰って指導・教育する場が必要だと思えます。

日常生活自立支援事業は、基幹的社協による運営から市町村社協の直接の運営に移行しました。しかし、生活支援員の確保、専門員の不足から利用者との契約を見送っているところも散見されます。「専門員の不足」は制度発足当初からの課題であって、解決のためは改善されていません。専門員1名当たり35名の利用者という基準を大幅に超えている社協も見受けられます。

ないなど、苦情解決に主体的にならないことから、その結果、運営適正化委員会が対応せざるを得ない苦情が増加しています。

また、苦情内容が有料老人ホーム、介護老人保健施設や認可外保育所など社会福祉事業ではないものの、利用者としては「福祉サービス」として受け止めていることから、社会福祉法で定める社会福祉事業の範囲にとどまらなくなっています。

他方で、高齢化率が高い市町村なのに、数名の利用者にとどまっている社協もあるところ、市町村社協による制度の周知を徹底して制度の利用が必要なたち手に手を差し伸べることを期待しています。国や県の財政が厳しい中、市町村への福祉関係予算が増えることは難しい環境にあります。利用者が増加することによって専門員や生活支援員が疲弊するなどという状況は決して好ましくありません。1人でも多くの困っている方たちの生活を支援するためには、専門員職の抜本的改革や生活支援員の確保の方法について、皆で知恵を出し合うことが必要です。

#### 小泉委員長略歴（主なもの）

新潟県弁護士会所属。日本司法支援センター新潟事務所所長、新潟県収用委員会委員長代行、(公財)新潟県暴力追放運動推進センター相談委員・理事、新潟県介護サービス情報公表センター運営委員会委員など

# 第70回新潟県民福祉大会 10月14日に新潟市にて開催

身体障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行70周年並びに知的障害者福祉法施行60周年を記念して「第70回新潟県民福祉大会」（県、県社会福祉協議会、県共同募金会、新潟市、新潟市社会福祉協議会主催）を開催します。

社会福祉功労者を表彰する式典と、東京医科歯科大学名誉教授の藤田紘一郎氏を講師にお迎えし、記念講演を行います。



昨年の様子

◆期日：令和2年10月14日(水)

◆場所：新潟テルサ(新潟市中央区鐘木)

◆内容

▶式典

社会福祉功労者に対し県知事表彰、県社会福祉協議会長表彰、県共同募金会長表彰を行います。

▶記念講演

東京医科歯科大学名誉教授の藤田紘一郎氏を講師にお迎えし、「イキイキ長寿健康法 ー免疫力を高める生活習慣ー」と題してご講演をいただきます。

◆その他

・開催要綱、申込書等は新潟県社会福祉協議会ホームページに掲載しています。参加を希望される方は各市町村社会福祉協議会へお申し込みください。

・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から参加人数の制限を行っております。詳細は新潟県社会福祉協議会のホームページをご覧ください。

◆問い合わせ

新潟県社会福祉協議会 総務管理課(電話：025-281-5550 FAX：025-281-5528) (<http://www.fukushiniigata.or.jp>)



## 赤い羽根 情報

「新テーマ型募金」助成事業の募集開始のお知らせ

「にいがた・新テーマ型募金」助成事業の募集を開始します。(募集期間は9月10日から10月9日までです。)

この募金は、助成団体が各団体の活動内容(テーマ)を掲げて積極的に募金運動にも関わることを通じて、共感と納得に基づく寄付を募る新たな募金手法で、1月1日から3月31日まで募金活動を行います。

昨年度は14団体からエントリーがあり、募金目標額1500万円に対して約10008万円の募金を集めることができました。

今年度は目標額を1500万円以上、参加団体数を20団体以上に拡大して実施する予定です。

なお、募集要項、エントリーシート、昨年度の募金実績等については「新潟県共同募金会のホームページ」をご覧ください。

赤い羽根子どもと家族の緊急支援 全国キャンペーン(第1回)の助成団体が決定しました

赤い羽根「子どもと家族の緊急支援 全国キャンペーン」(第1回)の助成団体(9団体、2038千円)が決定しました。皆様のご協力に感謝申し上げます。なお、助成団体は次のとおりです。

また、同キャンペーンの寄付金は9月30日(水)まで受付けています。引き続きご協力をお願いいたします。

赤い羽根「子どもと家族の緊急支援 全国キャンペーン」(第1回)助成団体一覧表

No.	法人名・施設名	助成額(単位：千円)
1	オーバージーン	272
2	フードバンクにいがた	300
3	新潟県ゲートキーパー協会	300
4	子どもみらい食堂	236
5	新潟県フードバンク連絡協議会	300
6	きら☆喜楽こども食堂	10
7	ピーカブー	300
8	南魚沼市社会福祉協議会	300
9	聖籠町社会福祉協議会	20
合計		2,038

# みんなで築こう

## 安心と活力ある健康長寿社会

### 15日から「老人の日」キャンペーン

内閣府や全国社会福祉協議会などが呼びかける「老人の日・老人週間」キャンペーン(15、21日)が、今年も全国で展開されます。

人生100年時代といわれる現在、誰もが健康で安心して、生きがいのある生活を送ることができ、健康長寿社会を築くことがより重要となっています。高齢社会対策基本法に基づく「高齢社会対策大綱」でも、全ての年代の人々が希望に応じて意欲や能力をいかして活躍できるエイジレス社会を目指すことなどを基本に施策を進め

ることとしています。

現在、各地では、増加する認知症高齢者の支援や介護予防など、地域での支え合いや医療・介護・福祉の連携促進により、高齢者が住み慣れた地域で生活できるよう、地域包括ケアシステムづくりへの取り組みが進められています。

また、高齢者だけではなく、子どもや障害者など地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、地域、暮らし、生きがいを共につくり高め合う地域共生社会の実現を目指しています。

こうした状況を踏まえ、すべて高齢者が安心して暮らせるまちづくり、高齢者の社会参加・ボランティア活動の促進、高齢者の人権尊重など6つの目標を掲げてキャンペーン活動するよう呼びかけられています。



## ホームヘルパー支援基金募集のお知らせ

農中信託銀行は、公益信託「JAバンク新潟県信連創立50周年記念・ホームヘルパー支援基金」の助成先を募集しています。高齢者に対する在宅福祉サービスの主な担い手であるホームヘルパーを支援・育成する活動に対し助成を行うもので、社会福祉法人、公益法人として3年以上活動し、概ね10人以上で構成し営利を目的としないボランティア団体を対象としています。

助成対象は、①ホームヘルパーの活動および当該活動を支援する設備の整備等 ②ホームヘルパーの資質向上のための各種事業の開催等 ③その他目的を達成するために必要な事業です。

金額は、対象費用全体の70%以内で、原則として①については75万円、②については、1件当たり25万円が限度額となります。

希望者は、所定の助成金交付申請書に必要書類を添付し、11月30日(月)までに、〒101-0054 東京都千代田区神田錦町2-2-1、KAN DA SQUARE5階 農中信託銀行営業推進部「JAバンク新潟県信連創立50周年記念・ホームヘルパー支援基金」係まで郵送ください。問い合わせは同営業推進部、電話03(5281)1420へ。詳しくは、ホームページで確認してください。  
<http://www.nochutb.co.jp/>

## 寄付 寄付ありがとうございました (敬称略)

日付	寄付者	寄付額
令和2年7月2日	本間健康ランド (株式会社サンテラ) 様	室内着 4,452着
令和2年7月17日	新潟県療術師協会	20,000円



本間健康ランド様の感謝状贈呈式



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

### 1 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額			
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
看舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)		
定員	基本補償(A型)	
1~50名	35,000~61,460円	
51~100名	68,270~97,000円	
以降1名~10名増ごと	1,500円	

基本補償(A型) 保険料	+	【見舞費用加算】
		定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円

- 2 個人情報漏えい対応補償    3 施設の什器・備品損害補償

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護士の賠償責任補償
- オプション4 ● 借用不動産賠償事故補償
- クレーム対応サポート補償

## プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- 1 入所型施設利用者の傷害事故補償    3 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償  
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-1、2の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償
- 2 通所型施設利用者の傷害事故補償



## プラン3 施設職員の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- 1 施設職員の労災上乗せ補償    3 施設職員の感染症罹患事故補償  
● オプション：使用者賠償責任補償
- 2 施設職員の傷害事故補償    4 雇用慣行賠償補償 **NEW**



## プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

### 社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 ▶ **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**  
 (引受幹事) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
 保険会社 TEL: 03(3349)5137  
 受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)  
損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 ▶ **株式会社 福祉保険サービス**  
 〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
 TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763  
 受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

# 9月は新潟県自殺対策推進月間 みんなで守る たった一つの命

新潟県は、9月1日から30日までを「自殺対策推進月間」と定め、「たった一人のあなたです たった一つの命です」をキャッチフレーズに自殺予防啓発活動を集中的に展開します。県をはじめとする行政と民間団体などが連携し、県民一人一人が自殺対策の主役であるという共通理解の下、「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現」を目指します。

行います。地域の様々な団体が、県民を対象とした自殺予防に関する講演会等の啓発事業を実施する「リレー型フォーラム」なども行われます。

県ホームページのほか、テレビ、ラジオをはじめ、web広告など多様なメディアを活用し、自殺予防の呼びかけや相談窓口の周知を

本県の令和元年度の自殺者数は407人、自殺死亡率は18.4（全国平均は15.7）で全国水準よりも常に高い値で推移しています。このため、自殺対策基本法で定められた「自殺予防週間」（9月10～16日）を9月の1カ月間に拡大し、「新潟県自殺対策推進月間」として取り組んでいます。

仕事も家庭もうまくいかない。借金もあるし、どうしていいかわからない。  
最近、よく寝れない。食欲もない。僕、どうしたらいいんだろう。  
どうせ相談しても、何も解決なんかしないよ……

**そんなことないよ!**  
ひとりで悩まず、**ココに相談して**

新潟県こころの相談ダイヤル  
24時間 365日 相談可能  
**0570-783-025**  
相談は無料です。相談料 無料(税込)

※さまざまな悩みに対応した相談窓口は、新潟県ホームページでご案内しています。  
こころの相談 にいがた

こころの悩みはこちらでもお聞きしております。

下越地域いのちのこころの支援センター ☎0254-28-8880 ※0254-28-1715	中越地域いのちのこころの支援センター ☎0258-88-0070 ※0258-88-1715	上越地域いのちのこころの支援センター ☎025-524-7700 ※025-524-1715	新潟県精神保健福祉センター ☎025-280-0113 ※025-280-1715	新潟県こころの健康センター ☎025-232-5550 ※025-232-1715
--	--	--	---	---

**新潟県こころの相談ダイヤル**  
(365日24時間対応)

**0570-783-025**



## 「ウィズコロナの新たな避難様式」

出水期となり、集中豪雨や台風等で水害が起きやすい時期を迎えた。昨年は台風第19号をはじめ全国各地で甚大な被害を受け、また、今年7月の豪雨災害でも熊本県内の特別養護老人ホームの入所者が亡くなるなど多くの犠牲者も出ている。

水害や土砂災害などから命を守るために避難所等に避難することになるわけだが、新型コロナウイルス感染症により、これまでの避難の仕方や避難所の運営とは異なり、感染拡大防止にも細心の注意を払った「新たな避難様式」を考えなくてはならない。

避難を考える上で、第一は人命の優先。「避難」とは「難」を「避」けることで、安全な場所にい

る人は必ずしも避難所へ避難する必要がない場合もある。避難所に行くことだけが避難ではないので、指定避難所以外にも自宅での避難（2階以上への垂直避難）や近くの高台や頑丈な建物への避難、親戚や知人宅への避難、安全な場所での車中避難など分散避難をあらかじめ検討しておく。

仮に避難所に避難することになった場合は、これまで以上に感染症予防を心がけなくてはならない。着替えや食料などの非常時の持ち出し品のほか、体温計やマスク、アルコール消毒液などの衛生用品を持って避難する。また、避難所ではこまめな手洗いや定期的な換気を徹底するとともに避難者同士の間隔を確保するなどの3密を避けるような工夫も必要になる。

いざ災害が起きてから避難先や避難方法を考えていては間に合わない。あらかじめハザードマップで自宅や職場周辺のリスクを把握し、頼れる先を探しておくなど今からできる備えを進めること。「災害への備えは平時から」、「いつかは誰もが当事者になる」という思いで日ごろから自分事と考えていきたい。

(貴浩)

# 新潟ユニゾンプラザ 情報

## 貸ホール・貸会議室は新潟ユニゾンプラザへ

多目的ホール、大会議室、大・中・小研修室など用途や規模にあわせてご利用いただけます。  
無料の専用駐車場（220台）を完備しております。

### ◆貸室の利用申込方法

ユニゾンプラザホームページよりお申し込みください。貸室の予約状況も公開しています。  
URL : <http://www.unisonplaza.jp/>

NEW!

## 各会議室にインターネットの利用環境を整備しました！

このたび、インターネット環境を整備し、4階・5階の各会議室で有線LAN、無線LANがご利用いただけるようになりました！

新型コロナウイルスの影響により、人を集めての会議やイベントなどの開催が難しくなっている状況ですが、インターネットを活用したセミナーや会議に是非ご利用ください。

### <利用可能な貸室>

4階：大研修室、大会議室、小研修室1～4、講師控室

5階：中研修室、特別会議室、応接室

### <利用料金>

インターネット回線利用料金、LANケーブル・ルーターの貸出は全て無料!! (数に限りがありますので、ご了承ください)

### <利用環境>

フレッツ光ネクスト ※ご利用方法などはお問い合わせください



—多目的ホール、各種会議室、福祉の店パレット、図書館は新型コロナウイルス対策を励行しています—

◆意見・感想をお寄せください  
〒950-0857 新潟市中央区上所2-2-12  
新潟ユニゾンプラザ3階 新潟県社会福祉協議会企画広報課  
◆ファクス 025-281-5528  
◆Eメール [oisuisu@fukukushinigaata.or.jp](mailto:oisuisu@fukukushinigaata.or.jp)

## ユニゾンの図書館ニュース

### 「百花」

著者：川村 元気  
発行：文芸春秋

認知症になる母親とその息子の話となる本作品は、母親が息子を忘れていくだけではなく、母親と向き合ううちに息子が思い出を一つずつよみがえらせる物語でもあります。

作中、母親の認知症は進み、物語の終盤に「どの花火が良かったのか、ぜんぶ忘れちゃう。だから花火って素敵だなんて思うの」と話します。「記憶も花や花火のように失われるからこそ悲しいけれど美しいのでは」と著者は言っていますが、忘れることの必要性について考えさせられる物語です。

※9月1日～30日は、9月21日の「世界アルツハイマーデー」に合わせ認知症のコーナーを設置しています。



問い合わせ 新潟ユニゾンプラザ図書情報ルーム ☎ 025-281-5514

— 紹介した資料のほか、福祉や女性に関する図書やDVDの貸出をしています —

この機関誌は、  
赤い羽根共同募金の  
助成を受け発行しています。



発行所／社会福祉法人 新潟県社会福祉協議会  
新潟市中央区上所2-2-2ユニゾンプラザ  
☎ 025-281-5584  
発行人／関原 貢  
定 価／5円（会員の購読料は会費に含む）

福祉にいがた  
令和2年9月1日発行（毎月1日発行）  
昭和27年9月16日 第三種郵便物認可  
印刷／島津印刷㈱