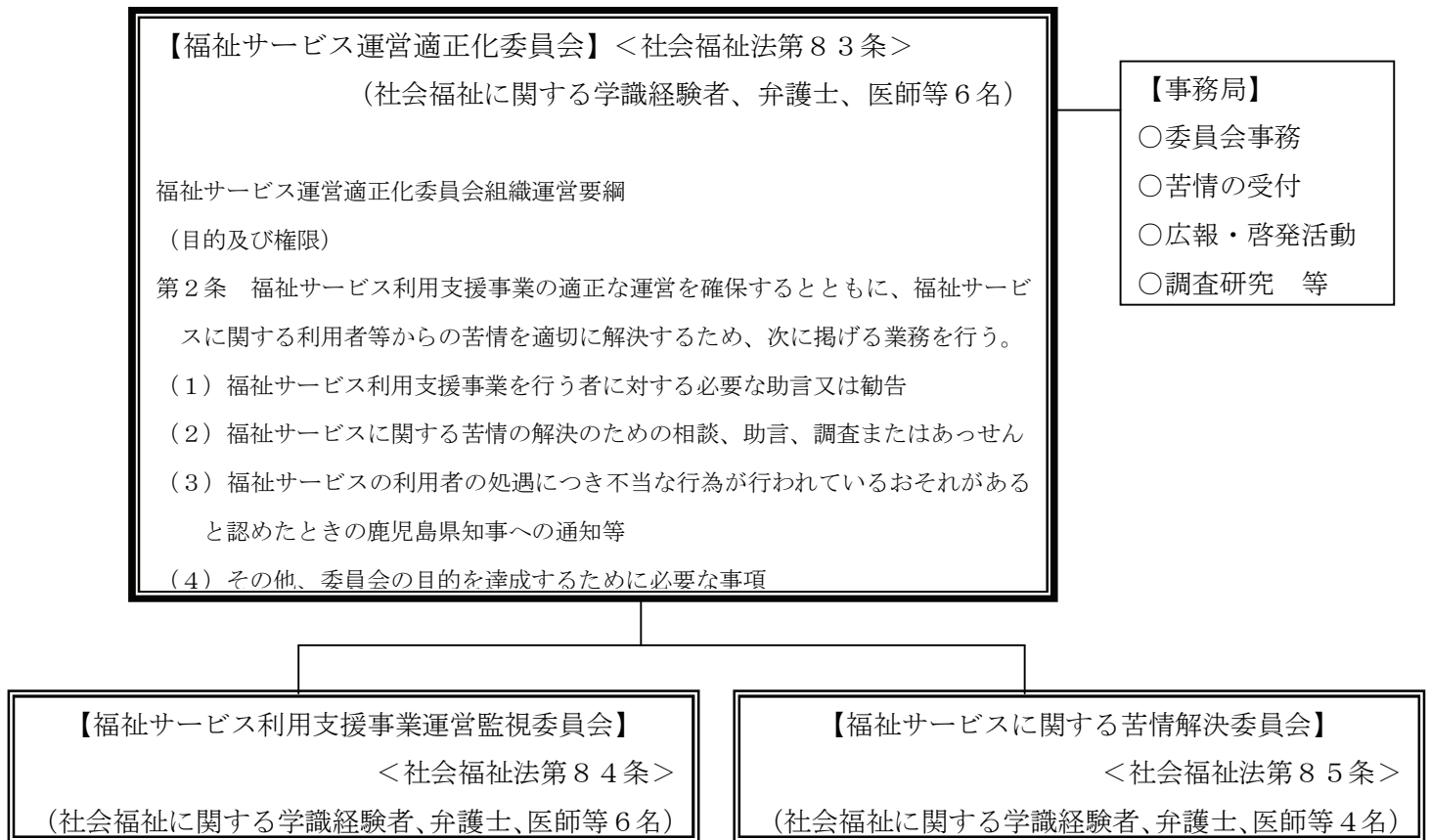


平成18年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

1. 運営適正化委員会の組織・委員等

(1) 運営適正化委員会組織図



(2) 福祉サービス運営適正化委員会委員 (任期:平成18年4月1日~平成20年3月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	(合議体)	
			運営監視委員会	苦情解決委員会
法律	竹下 威	弁護士	○	○
医療	委員長 富永 秀文	精神科医	委員長 ○	○
社会福祉 (公益)	副委員長 久永 繁夫	学校法人 志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	米澤小夜子	鹿児島県民生委員児童委員協議会 副会長	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	野添 敦子	社団法人認知症の人と家族の会鹿児島 県支部副代表	○	
社会福祉 (提供者代表)	水流 洋	鹿児島県知的障害者福祉協会会長	○	

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会委員名簿

(任期：平成18年9月7日～平成20年9月6日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	佐藤 直明	鹿児島国際大学福祉社会学部教授	委員長
公益代表	大西 早苗	(財)鹿児島県老人クラブ連合会会長	副委員長
利用者代表	戸口田三千尋	(福)鹿児島県身体障害者福祉協会会長	
利用者代表	瀬戸口 健	NPO 法人鹿児島県精神福祉推進連合会会長	
経営者代表	徳永 正弘	鹿児島県老人福祉施設協議会会長	
経営者代表	佐多 京子	鹿児島県授産施設協議会会長	

2. 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

第1回 平成18年4月18日(火) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長・副委員長の選任について
 - ②福祉サービス運営適正化委員会事務処理等要領の制定について
 - ③合議体(監視委員会及び苦情委員会)委員の指名について
 - ④平成17年度業務実施報告について
 - ⑤平成18年度業務実施計画について

第2回 平成19年2月23日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①平成19年度業務実施計画について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成18年4月18日(火) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長・副委員長の選任について
 - ②福祉サービス利用支援事業の実施状況について

第2回 平成18年6月16日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について
 - ②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査について

第3回 平成18年8月16日(水) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 - ②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査結果について

- 第4回 平成18年10月20日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
- 第5回 平成18年12月20日(水) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
②福祉サービス利用支援事業に関する苦情について
- 第6回 平成19年2月23日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況等について

(3) 運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

- ①鹿児島県社会福祉協議会 平成18年7月4日(火) 委員1名・事務局1名
②霧島市社会福祉協議会 平成18年7月10日(月) 委員2名・事務局2名
③鹿児島市社会福祉協議会 平成18年7月18日(火) 委員2名・事務局2名
④奄美市社会福祉協議会 平成18年7月19日(水) 委員1名・事務局2名
⑤薩摩川内市社会福祉協議会 平成18年7月21日(金) 委員1名・事務局2名
⑥鹿屋市社会福祉協議会 平成18年7月24日(月) 委員1名・事務局2名
⑦南さつま市社会福祉協議会 平成18年7月25日(火) 委員2名・事務局2名
⑧阿久根市社会福祉協議会 平成18年7月28日(金) 委員2名・事務局2名

(4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成18年4月18日(火) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①委員長・副委員長の選任について
②福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
③福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
- 第2回 平成18年6月16日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
③福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会について
④福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問の実施について
⑤運営適正化委員会苦情受付・解決状況(平成17年度)
- 第3回 平成18年8月16日(水) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
- 第4回 平成18年10月20日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

第5回 平成18年12月20日(水) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
③福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問の実施について
④福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会の報告について
⑤平成18年度上半期運営適正化委員会苦情受付・解決状況集計結果について

第6回 平成19年2月23日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
③福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問の実施結果について

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

開催日等 平成18年11月17日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ①委員長・副委員長の選任について
②平成18年度福祉サービス運営適正化委員会業務実施状況について

3. 相談・苦情の受付状況

(平成18年4月1日～平成19年3月31日現在)

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	5	1	7	2	6	2	3	9	2	4	5	3	49
相談・問合せ	2	5	3	4	1	3	1	6	4	7	1	5	42
合計	7	6	10	6	7	5	4	15	6	11	6	8	91

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	4	41	3	1	49
相談・問合せ	3	39	0	0	42
合計	7	80	3	1	91

(3) サービス分野・申出人の属性

申出人属性 サービス分野	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
老人	3	2	15	6	0	0	2	7	4	5	24	20
障害者	12	2	4	1	0	0	1	7	1	3	18	13
児童	1	0	4	2	0	0	0	0	0	0	5	2
その他	0	0	1	0	0	0	0	5	1	2	2	7
合計	16	4	24	9	0	0	3	19	6	10	49	42

(4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた49件の内訳）

苦情内容	解決結果	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	県へ 通知	その他	継続中	意見 要望	合計
A. 職員の接遇		7	4	0	0	4	0	0	15
B. サービスの質や量		6	1	0	0	2	0	0	9
C. 利用料		1	1	0	0	0	0	0	2
D. 説明・情報提供		8	0	0	0	1	0	0	9
E. 被害・損害		0	0	0	0	0	0	0	0
F. 権利侵害		0	0	0	0	0	0	0	0
G. その他		8	4	0	0	2	0	0	14
合計		30	10	0	0	9	0	0	49

(5) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP6の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1	1 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育園への入園決定について (G)	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園毎に定員が設けられており、多数の申込がある保育園については、希望する全ての受入が不可能な場合もありうる等、当該市役所が回答されたとおりであることを説明し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了 	相談 助言
2	2 (苦情)	来所	障害者 (本人)	身体障害者居宅介護サービスの提供時間を増やして欲しい (D)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所に確認する中で、申出人の希望がヘルパーの禁止されている行為での時間延長申出である事がわかり、事業所で対応できる内容の申出であればいつでも時間延長はできることを申出人へ伝え、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了 	相談 助言
3	3 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーが個人情報を出しているため事業所を変更したい (A)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者段階での苦情解決システムを説明し、まずは事業所と話し合いをすること。また、事業所を変更することは可能であること等助言。併せて事業所の情報提供と指導は当該市役所が行っていることを伝達し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了 	紹介 伝達
4	4 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	身体障害者居宅介護支援事業の契約解除について (D)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者段階での苦情解決システムを説明 当事者間での話し合いによる解決を推奨するとともに、事業所名が明らかになれば本委員会にて確認可能なことも伝えたが、申出人が望まれず、家族とも相談のうえ本委員会での対応を希望する場合は、再度連絡をするとのことで終了 	相談 助言
5	6 (苦情)	電話 メール (匿名)	障害者 (本人)	職員の言動に関すること (A)	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人へ苦情の詳細について、連絡をもらうようお願いしていたが、その後連絡がないため終了 	その他
6	13 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	入院した事による前納していた食事代の返納について (C)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所に確認をし、事業所が返金の遅滞を認めたため、速やかに利用者家族への説明と返金処理を行うよう話すとともに、利用者や家族からの問い合わせ等については速やかに誠意を持って対応するよう助言。 ・申出人へ事業所に確認した結果を伝え、事業所からの返金もあり申出人納得のためそれ以上の対応を希望されず終了 	相談 助言

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP6の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
7	14 (苦情)	来所	児童 (本人)	職員の言動について (A)	・申出人の要望により話しを傾聴するとともに、必要な事項を助言し、申出人納得のため終了	相談 助言
8	16 (苦情)	電話	障害者 (家族)	食事の内容等について (B)	・本委員会の役割と事業者段階での苦情解決システムを説明し、当事者同士の話し合いによる解決を推奨し、話し合いの結果、申出人納得のため終了	相談 助言
9	17 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	職員の対応・雰囲気気になる (A)	・申出人の要望により事業所に苦情内容を伝え、内部で事実を調べて適切に対応するよう助言し、事業所より対応結果の報告があり終了	相談 助言
10	18 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	デイサービス利用の日数について事業所間で言うことが異なる (D)	・事業者段階での苦情解決システムを説明事業者間での話し合いが持たれているとのことであったので、まずはその結果を各事業所に確認し、それでも納得できない場合は再度連絡するよう助言し、申出人納得のため終了	相談 助言
11	19 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ヘルパーの作業手順が異なり困る (B)	・本委員会の役割と事業者段階での苦情解決システムを説明し、まずは当事者同士の話し合いによる解決を推奨し、解決できない場合には再度連絡をもらうよう助言し、申出人納得のため終了	相談 助言
12	21 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所からの頻繁な電話連絡について (A)	・現在弁護士に相談し、裁判での紛争手続きを進めているとのことであったので、話しを傾聴するのみで終了	相談 助言
13	23 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関すること (B)	・必要事項を助言するとともに申出人の要望により、苦情内容を事業所と当該行政に伝え終了	相談 助言
14	24 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	入院による事業所の退所について (D)	・まずは契約書や重要事項説明書等を確認のうえ事業所と話し合いをし、解決できない場合には再度連絡をもらうよう助言するとともに、国保連も紹介し、申出人納得のため終了	相談 助言
15	27 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	職員の対応と事業所内の環境について (B)	・本委員会の役割と事業者段階での苦情解決システムを説明し、まずは当事者同士の話し合いによる解決を推奨し、解決できない場合には再度連絡をもらうよう助言し、申出人納得のため終了	相談 助言

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP6の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
16	31 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	一部職員による利用者への暴言について (A)	・申出人の要望により苦情内容を事業所に伝えるとともに、苦情解決体制（第三者委員の設置）を整えるよう助言し終了	相談 助言
17	32 (苦情)	FAX (匿名)	高齢者 (その他)	職員の接遇等について (A)	・行政機関へ伝達するとともに、事業所へ事実確認をし報告をもらったが、匿名申出のためこれ以上の対応は困難なため終了	紹介 伝達
18	33 (苦情)	電話	障害者 (家族)	利用者への食べ物の差し入れについて (D)	・事業所によって取扱いが異なるので、まずは事業所に確認をすること等助言し、申出人納得のため終了	相談 助言
19	34 (苦情)	来所	障害者 (本人)	職員の対応、利用者への接し方 (A)	・申出人の要望により、苦情内容を事業所に伝えることで申出人が納得し、それ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
20	35 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (その他)	職員の復職による苦情 (G)	・本委員会で取り扱う内容でないため行政機関へ伝達し終了	紹介 伝達
21	36 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ケアの内容に関すること (B)	・事業者段階の苦情解決システムを説明し、申出人が事業所と直接話しすることを希望され終了。併せて専門機関の紹介	相談 助言
22	37 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアの内容に関すること (B)	・行政によって調査が進められている事業所であったため、行政機関を紹介し終了	紹介 伝達
23	40 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所の相談体制等についての苦情 (B)	・事業所に申出内容を伝えるとともに、事業所における苦情解決結果の公表等について助言し終了。	相談 助言
24	42 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	特定職員による利用者への接し方 (A)	・申出人の要望により事業所に苦情内容を伝え、今後事業所での取り組み等があれば報告をもらうよう助言し終了	相談 助言
25	44 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用料の明細について (C)	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・本委員会の役割と介護保険法に基づく相談窓口を説明し、申出人が専門機関への相談を選択されたため紹介し終了	紹介 伝達
26	45 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (その他)	福祉サービス利用支援事業について (D)	・申出人の要望により話しを傾聴し終了	その他
27	46 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	施設の管理・運営について (B)	・申出人の要望により話しを傾聴し終了	その他
28	47 (苦情)	電話	その他 (家族)	職員の心ない言葉について (A)	・申出人へ利用者へ確認のうえ、連絡をもらうようお願いしていたが、その後連絡がないため終了	その他

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP6の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
29	48 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	職員の言動について (A)	・本委員会の役割を説明したが、申出人が委員会で取扱える以外のことを要望されたため、関係機関を紹介し終了	紹介 伝達
30	51 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ゴミ出しのサービスが受けられなくなり困っている (G)	・居住地の行政から情報収集を行ったところ、申出人が自立支援法の利用（認定調査の拒否）を望まないことから、サービスが受けられなくなっていることがわかり、申出人へ行政から情報収集したことを伝えるとともに、支援法以外での対応ができそうな事業所を紹介し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
31	54 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	利用している事業所の苦情 (G)	・申出人が具体的な内容を話されないため、苦情解決システムと本委員会の役割を説明している途中、突然、声を荒げるとともに一方的に電話を切られ終了	その他
32	55 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害者が困っていることを行政に伝えてほしい (G)	・申出人の要望により、苦情内容を当該行政に伝え終了	紹介 伝達
33	56 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	施設の状況を見て指導して欲しい (G)	・事業所名が明らかにならないと対応困難であることを伝え、申出人がそれ以上の対応を希望されず終了。	相談 助言
34	59 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネはどのようなことをするのか (G)	・ケアマネの業務等について説明し、変更することは可能なので、契約書や重要事項説明書に記載されている契約解除について確認すること等助言し終了。	相談 助言
35	60 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	入所しているグループホームが狭い (G)	・現在利用しているところに広い部屋があるのであれば、そちらへの変更は出来ないか事業所に確認してみることを助言するとともに国保連を紹介し終了。	紹介 伝達
36	62 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	食事等に関すること (B)	・申出内容の詳細を尋ねる前に、申出人が一方的に電話を切られたため終了。	その他
37	63 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	福祉サービス利用支援事業に関すること (D)	・支援事業の必要事項と本委員会の役割を説明し、事業所名等が明らかになれば本委員会で調査することも可能である等伝えたが、申出人が希望されず終了。	相談 助言

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP6の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
38	68 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用者の急激な体型変化について (G)	・利用者の体型変化の詳細について、事業所や協力医に再度尋ねてみるよう助言するとともに、事業所段階の苦情システム及び本委員会の役割を説明し、事業所名が明らかにならないと対応が困難であることを伝えたところ、もう一度家族と話しをしてから必要があれば改めて連絡するとのことで終了。	相談 助言
39	69 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	経営者(常務)がワンマン経営で運営がひどすぎる (G)	・事業所段階の苦情システム及び本委員会の役割を説明し、事業所名が明らかにならないと対応が困難であることを伝えたところ、再度他の職員と話し合いをし、改めて連絡するとのことで終了。併せて関係行政機関の伝達。	相談 助言
40	73 (苦情)	メール (匿名)	障害者 (本人)	職員の態度について (A)	・申出人へ詳細な情報提供をお願いするが、連絡がないため、対応ができず終了	その他
41	77 (苦情)	電話	児童 (家族)	個別支援計画及び利用料について (D)	・行政及び事業所に確認したことを伝え、再度当事者同士の話し合いをしたところ、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
42	79 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	利用者の個人情報に関する こと (G)	・事業所段階の苦情システムを説明し、まずは事業所に直接確認をし、それでも納得できない場合は再度連絡もらうよう助言し終了	相談 助言
43	80 (苦情)	電話	障害者 (家族)	利用者の死亡について (G)	・必要があれば再度連絡をするとのことであったが、その後連絡がなく終了	その他
44	81 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の対応の仕方について (G)	・事業所に申出内容を伝えるとともに、関係行政に伝達し終了	紹介 伝達
45	82 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	職員の対応・雰囲気気になる (A)	・話しを傾聴する途中で電話が切れ、その後連絡がないため終了	その他
46	83 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	サービス内容が異なっていた (D)	・事業所段階の苦情システム及び本委員会の役割を説明し、申出人が直接事業所と話しをすることを希望され終了	相談 助言
47	84 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	利用者の声を聞かない (A)	・事業所名が明らかにならないと対応が困難であることを伝えるとともに関係行政機関を伝達し終了。	紹介 伝達
48	85 (苦情)	来所	障害者 (本人)	理事長の対応について (A)	・当該事業所の利用を終了してから1年以上経過しているため、本委員会での対応は困難であることを伝え終了	相談 助言
49	86 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園の入園決定について (G)	・当該行政からの聞き取り内容を伝達し、申出人がそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言

4. 広報・啓発活動の実施

- (1) 県社協広報紙「ふくしのひろば」への掲載【第149号：平成19年3月1日発行】
- (2) ポスター・リーフレットの作成・配布
- (3) ホームページによる広報・啓発

5. 研修会の実施

- (1) 平成18年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会

開催日：①平成18年10月17日（火）

②平成18年10月18日（水）

③平成18年10月19日（木）

会 場：県社会福祉センター7階 大会議室

参加者：第三者委員・苦情受付担当者・苦情解決責任者 162人

内 容：【事業実施説明】「運営適正化委員会の取組状況について」

福祉サービス運営適正化委員会 事務局長 本村 道雄

【講義・グループワーク】「福祉サービス・クレーム対応の基本」

【グループワーク】「クレーム対応ケースから学ぶ」

講師：(株)ヒューマンパワー 代表取締役社長 森山 重康 氏

6. 巡回訪問（指導）の実施

社会福祉事業の事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、県内の各事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握するとともに、体制整備に関する相談・助言に応じ、福祉サービスの質の向上につながることのできる苦情解決体制の構築に向けて、県内16ヶ所の事業所に巡回訪問を実施した。

7. 調査研究活動の実施

- (1) 各社会福祉施設等における福祉サービスに関する苦情解決体制の整備状況調査

社会福祉法第82条に基づく苦情解決体制整備状況について、県内事業者の現状を把握し、福祉サービス利用者が安心してサービスの利用ができる環境整備に資するための調査を実施した。

- (2) 研修会参加者へのアンケート

苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等を対象とした研修会の参加者にアンケートを実施し、苦情解決事業の充実に役立てた。

8. 全国会議等への参加

- (1) 運営適正化委員会委員長・事務局長会議

開催日：平成18年7月12日（水）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：講義「利用者の権利擁護の視点から見た運営適正化委員会の役割と課題」

明治大学法科大学院教授・弁護士 平田 厚氏

行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 課長補佐 上沼 義尚氏
報告「運営適正化委員会の現状と課題」 全国社会福祉協議会 企画部
実践報告「各県の運営適正化委員会の取り組み」

- ①岩手県福祉サービス運営適正化委員会の取り組み
- ②滋賀県運営適正化委員会の取り組み

(2) 運営適正化委員会相談員研修会

開催日：平成18年12月4日（月）～12月5日（火）

会場：全国社会福祉協議会会議室

内容：報告「平成18年度上半期苦情受付・解決状況報告」 全国社会福祉協議会企画部
講義「相談員に求められる知識と心構え」

明治大学法科大学院教授・弁護士 平田 厚氏

講義・演習「相談におけるコミュニケーションスキルと苦情への対応」

NPO法人日本メディエーションセンター 代表理事 田中 圭子氏
事務局長 安藤 信明氏

講義・演習「困難事例の検討」 愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会
苦情解決合議体副委員長 見平 隆 氏

グループディスカッション

- ①第三者委員の活性化について
- ②ケース記録の管理、整理方法について
- ③その他（事前アンケートによる）

全体会（グループディスカッションの概要報告、まとめ）

(3) 第2回虐待防止実践研究セミナー

開催日：平成19年3月6日（火）

会場：全国社会福祉協議会 灘尾ホール

内容：＜第一部：行政説明＞

「児童虐待防止対策の現状と課題」

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課 虐待防止対策室長 伊原和人氏

「地域包括支援センターにおける権利擁護事業の現状と課題」

厚生労働省老健局振興課 課長補佐兼介護支援専門官 遠藤征也氏

「地域福祉権利擁護事業における日常生活自立支援」

厚生労働省社会・援護局地域福祉課 地域福祉専門官 中村美安子氏

＜第二部：活動・調査等報告＞

「杉並区成年後見センターの取り組み」

有限責任中間法人杉並区成年後見センター 係長・相談員 鈴木美佳子氏

「高齢者と障害のある人の消費者被害と権利擁護」

独立行政法人国民生活センター 相談調査部調査室長 木間昭子氏

＜第三部：虐待防止の取り組みの報告（連続レポート）＞

コーディネーター 大阪府社協大阪後見支援センター所長 大國美智子氏

コメンテーター 明治大学法科大学院教授／弁護士 平田 厚 氏

【児 童】 児童養護施設光の園 副園長（大分県）
子ども家庭支援センター長 松永 忠氏

【障 害】 中核地域生活支援センター（千葉県）
がじゅまるセンター長 朝比奈ミカ氏

【高 齢】 府中市地域包括支援センター（東京都）
包括マネジメント担当主査 横道淳子氏