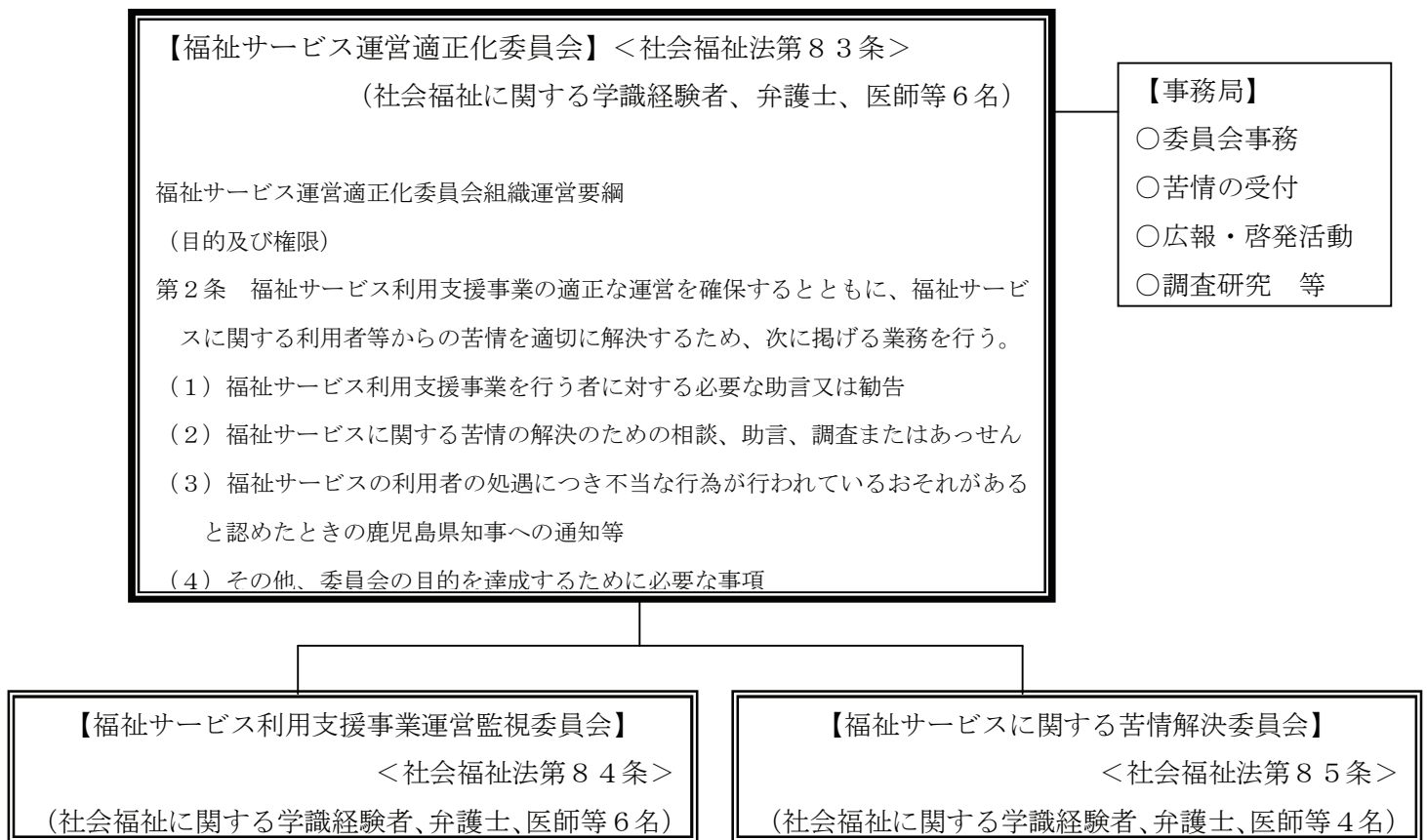


平成19年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業 務 報 告 書

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	(前)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	鹿児島県精神障害者家族会連合会会長	
経営者代表	徳永 正弘	(前)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19年4月18日(水) 出席：6名 県社会福祉センター  
内 容 ①平成18年度業務実施報告について

第2回 平成20年3月5日(水) 出席：6名 県社会福祉センター  
内 容 ①平成20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19年4月18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

第2回 平成19年6月19日(火) 出席：5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について  
③福祉サービス利用支援事業に関する相談・苦情について

第3回 平成19年8月20日(月) 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の結果について

第4回 平成19年10月17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

第5回 平成19年12月13日(木) 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20年3月5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実施後の状況について

### (3) 運営監視委員会による基幹的社協等訪問調査の実施

#### ①基幹的社協への調査

ア 阿久根市社会福祉協議会 平成19年7月12日(木) 委員1名・事務局2名  
イ 霧島市社会福祉協議会 平成19年7月13日(金) 委員2名・事務局2名  
ウ 薩摩川内市社会福祉協議会 平成19年7月26日(木) 委員2名・事務局2名  
エ 南さつま市社会福祉協議会 平成19年7月27日(金) 委員1名・事務局2名

#### 【助言事項】

- 利用料の受入や預かり書類等の管理において、チェック体制の確立  
利用料を徴収しても、基幹的社協の収入として速やかな受入処理がなされていない、預かり書に記載されていない書類等を預かっているなど不適切な取扱いが見受けられたので、利用者や社会からの信頼のうえに成り立つ事業であり、的確な事務処理が求められることから、チェック体制の確立を図っていただきたい。
- 事業の管理体制の確立  
生活支援員が記入する支援実施記録票が専門員のみで処理されている事例が認められ、利用者への適切な支援を行うためには、事業の進捗管理が必要であり、管理体制を確立していただきたい。
- 管内市町村社会福祉協議会との連携  
基幹的社会福祉協議会が本事業を実施するうえで、管内市町村社会福祉協議会の協力・連携は不可欠であるので、契約後、利用者の支援の状況を確認するため、定期的に訪問するなど連絡調整を密に行っていただきたい。
- 利用者等からの相談・苦情への速やかな対応  
本事業に関する利用者等からの苦情が運営適正化委員会へも寄せられているため、利用者等からの相談・苦情に対しては、迅速な対応を行っていただきたい。

#### ②管内協力社協への調査

ア 加治木町・始良町社会福祉協議会 平成19年7月19日(木) 事務局2名  
イ 出水市社会福祉協議会本所・野田支所 平成19年7月20日(金) 事務局2名  
ウ 枕崎市・川辺町社会福祉協議会 平成19年7月25日(水) 事務局2名  
エ さつま町社会福祉協議会本所 平成19年7月31日(火) 事務局2名

#### (4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成19年4月18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2回 平成19年6月19日(火) 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福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査について
- 第3回 平成19年8月20日(月) 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19年10月17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相談・苦情解決事業研修会の報告について
- 第5回 平成19年12月13日(木) 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解決事業における巡回訪問の実施について  
③相談・苦情事例の紹介(案)検討について
- 第6回 平成20年3月5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結果等について

#### 【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20年2月26日(火) 出席：5名 県社会福祉センター  
内 容 ①福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

### 3. 相談・苦情の受付状況

(平成19年4月1日～平成20年3月31日)

#### (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	4	6	8	5	1	3	3	3	0	4	3	45
相談・問合せ	4	5	2	2	2	2	2	2	0	0	0	3	24
合計	9	9	8	10	7	3	5	5	3	0	4	6	69

#### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	1	40	3	1	45
相談・問合せ	0	23	0	1	24
合計	1	63	3	2	69

#### (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	2	0	12	3	0	0	1	7	4	0	19	10
障害者	11	1	4	0	0	0	1	3	0	0	16	4
児童	0	0	5	0	0	0	0	3	0	0	5	3
その他	1	1	1	0	0	0	0	4	3	2	5	7
合計	14	2	22	3	0	0	2	17	7	2	45	24

#### (4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた45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		5	2	0	0	1	0	0	8
B. サービスの質や量		4	1	0	0	2	0	0	7
C. 利用料		0	0	0	0	0	0	0	0
D. 説明・情報提供		6	2	0	0	2	0	0	10
E. 被害・損害		1	2	0	0	0	0	0	3
F. 権利侵害		1	1	0	0	0	0	0	2
G. その他		7	7	0	0	1	0	0	15
合計		24	15	0	0	6	0	0	45

(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 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1	1 (苦情)	Eメール	障害者 (本人)	職員の言動について (A)	・事業所への調査等を申出人に提案したが希望されず、その後申出人より連絡がなく、これ以上対応することができないため終了	その他
2	2 (苦情)	電話	児童 (家族)	入所している子どもの状態を知りたい (G)	・当事者同士の話し合いを推奨し、申出人納得のため終了	相談 助言
3	3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ゆうあいパスの使用について (G)	・申出人の要望により話しを傾聴するとともに、関係行政機関等に話しをするよう助言し終了	相談 助言
4	5 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用料の変更について (D)	・本委員会で事業所へ事実確認することを提案したが、申出人が望まれず再度事業所に自分で確認することを希望され終了	相談 助言
5	7 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	ナースコールをしてもなかなか来てくれない (A)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達
6	1 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	突然退院を促された事への苦情 (B)	・申出人の要望により話しを傾聴し終了	その他
7	1 4 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ショートステイに関する苦情 (B)	・申出人の要望により話しを傾聴し終了	その他
8	1 6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	個別支援計画作成時の質問項目について (F)	・必要に応じて質問項目の省略を行うなど、事業所の判断で各利用者にふさわしい質問を行うことは可能であることを伝え、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
9	1 7 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	職員の暴言等に等について (A)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達
10	1 9 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (家族)	職員の接遇について (A)	・申出人の要望により話しを傾聴するとともに、本委員会の役割を説明し終了	相談 助言
11	2 1 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	退院後の介護保険利用について、行政や事業所との話し合いがうまくいかない。(D)	・本委員会の役割を説明し、当該市町村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、サービス提供事業所は正当な理由がない限りサービスの提供を拒むことができない等助言。申出人が傾聴のみを希望されたので、再度行政等との話し合いを推奨し終了	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 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
12	2 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	介護の必要のない人がサービスを利用している (G)	・介護保険制度について必要事項を助言し、匿名では対応が困難であるため関係行政機関を紹介するとともに、本委員会からも関係行政機関に情報提供し終了	紹介 伝達
13	2 4 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	他の利用者とのトラブルについて (E)	・申出人が事業所名を明らかにされないため、当事者同士の話し合いを推奨するとともに、関係行政機関を紹介し終了	紹介 伝達
14	2 5 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	給食サービスのキャンセルについて (D)	・申出人の要望により、当該行政と事業所に申出内容を伝達し終了	紹介 伝達
15	2 6 (苦情)	電話	その他 (その他)	福祉サービス利用支援事業について (B)	・申出人の要望により、事業所に申出内容を伝達し、事業所内での実施体制等検討するよう助言し終了	相談 助言
16	2 7 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (職員)	病気療養中職員への施設長の対応について (G)	・本委員会の役割を説明し、関係機関を紹介し終了	紹介 伝達
17	2 8 (苦情)	電話	児童 (家族)	入所している子どもの状態を知りたい (G)	・当事者同士の話し合いを推奨するとともに、関係機関を紹介し終了	紹介 伝達
18	2 9 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所の苦情解決の仕組みが周知されていない (B)	・本委員会が行った調査では、当該事業所の苦情解決体制は整っていることを伝えたところ、申出人が再度直接事業所に確認することを希望され終了	相談 助言
19	3 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ホームヘルプサービスの利用について (D)	・関係行政機関を紹介し終了	紹介 伝達
20	3 3 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	職員の傲慢な態度について (B)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達
21	3 4 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業者に貸したお金について (E)	・当事者同士の解決推奨並びに専門的な対応策を助言するとともに行政機関に情報提供し終了	紹介 伝達
22	3 5 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	福祉サービス利用支援事業利用申込み対応への遅延について (B)	・事業所に申出内容・要望を伝達し、早急な対応について助言を行い終了	相談 助言
23	3 6 (苦情)	来所	障害者 (本人)	ホームヘルプサービスの提供を断られたことについて (D)	・利用料等が絡んだ問題であるので、当該行政に話しをするよう助言し終了	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 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
24	37 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園利用の打ち切りについて(D)	・保育園の利用については行政の決定によるため、本委員会より確認することを提案したが、申出人が望まざり一方的に電話を切り、それ以上の対応ができず終了	その他
25	38 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	利用者の所へ頻繁に出入りする訪問者について(G)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達
26	39 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所に設置された防犯用カメラについて(G)	・設置されるに至った経緯等を事業所に直接尋ねるよう当事者同士の話し合いを推奨し、申出人納得のため終了	相談 助言
27	42 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所からの突然の契約解除について(D)	・事業所段階の苦情解決システムを説明し、契約解除が契約書のどこに該当するのか等事業所に確認し、納得できない場合は再度本委員会へ連絡するよう助言し終了	相談 助言
28	43 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用者の範囲について(G)	・契約の基づいての利用なので、申出人がこれ以上の利用を望まないのであれば、他の事業所を探すことも一つの方法である等助言し終了	相談 助言
29	44 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の言葉遣いについて(A)	・申出人の要望により申出内容を事業所に伝え、当事者同士の話し合いが行われ、申出人も納得された旨の報告があり終了	相談 助言
30	47 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (その他)	生活保護世帯の方から嫌がらせを受けている(G)	・本委員会の役割を説明し、直接被害に遭っている方が警察に申し出ることを助言し、併せて法律の専門機関を紹介し終了	紹介 伝達
31	48 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	正式な契約書がないのにサービスが提供されている(D)	・話しを傾聴する途中で、申出人が一方的に電話を切られたため、それ以上の対応ができず終了	その他
32	49 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	事業所のケアマネジャーの質を問いたい(G)	・申出内容を確認するため、事業所名等明らかにするようお願いしたが、理解が得られず、話の途中で申出人が一方的に電話を切られ、それ以上の対応ができず終了	その他

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
33	5 2 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	サービス移行の手続きがうまく なされず、利用開始月が遅 れていることについて (D)	・事業所段階の苦情解決システムを説明 し、事業所名が明らかになれば本委員 会で確認することも可能であることを 伝えたが、申出人が現段階ではまだそ れを望まれず、当事者同士の話し合い を推奨し終了	相談 助言
34	5 4 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員が自分のこと (心の病) を理解してくれない (A)	・申出人の要望により話しを傾聴し、民 生委員や本委員会に相談したことを事 業所に伝えながら、自分の気持ちを話 してみるよう当事者同士の話し合いを 推奨し終了	相談 助言
35	5 6 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (その他)	母子手当を不正受給している (G)	・行政担当課へ話しをするよう助言し終 了	相談 助言
36	5 7 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	正当な理由がないのに施設を 退所するように言われた (D)	・事業所名が明らかになれば本委員会で 事業所に確認することも可能であるこ とを伝えたが、申出人の了解が得られ なかったため、当事者同士の話し合い 並びにこれまで相談している行政機関 への確認を行うよう助言し終了	相談 助言
37	5 8 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業の 支援内容について (G)	・支援の内容・方法について、当事者同 士の話し合いを推奨し、話し合いの結 果、申出人が了承され終了	相談 助言
38	5 9 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の強い口調に我慢できな い (A)	・当事者同士の話し合いを推奨し、話し 合いの結果、申出人が了承され終了	相談 助言
39	6 0 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	職員に貸した着物が返却され ない (G)	・利用者は1年以上前に当該事業所の利 用をやめていることから、改めて利用 者本人の意向を確認し、調査の希望が あれば再度本委員会へ連絡するよう助 言し終了	相談 助言
40	6 1 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	職員が威圧的な声を出したり する (F)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達
41	6 2 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	利用者を巻き込んだ職員間 のトラブル (G)	・行政機関に情報伝達し終了	紹介 伝達

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
42	63 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	送迎中に血圧を測るので気分が悪くなる (B)	・送迎車内での急な体調変化による場合以外、移動中の血圧測定は考えにくいので、まずは事業所に確認し、移動中の測定をやめてもらうよう話すことを助言し終了	相談 助言
43	66 (苦情)	電話	障害者 (家族)	利用者同士のトラブルについて (E)	・事業所にも話したとのことであったが、第三者委員も交え、まずは当事者同士の話し合いをするよう助言し、申出人が了承され終了	相談 助言
44	67 (苦情)	電話	障害者 (本人)	行政への手続きについて手助けしてほしい (G)	・申出人の要望により申出内容を行政及び関係団体に伝達し、当事者同士の話し合いの結果、申出人が納得されそれ以上の対応を希望されず終了	紹介 伝達
45	69 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	喫煙場所以外での職員の喫煙をやめてほしい (A)	・申出内容を事業所に伝え、事業所が喫煙場所や時間を変更することで、申出人が了解されそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言

【参考】苦情内容の分類の例示

区分	例示
A サービス内容 (職員の接遇)	・ 職員の対応や言葉遣いが悪い
B サービス内容 (サービスの質や量)	・ 食事の内容が悪い ・ 居室の環境が悪い
C 利用料	・ 不当な自己負担を求められた ・ 自己負担額の内容が説明されていない
D 説明・情報提供	・ 説明なくサービス内容が変更された ・ 重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた
E 被害・損害	・ 預かり金など金銭のトラブルがあった ・ 所有物がなくなった 破損した
F 権利侵害	・ 暴力や虐待を受けた ・ プライバシーを侵害された
G その他	・ 上記に当てはまらない事項

#### 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152号：平成19年9月1日発行】  
【第154号：平成20年1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

これまでの掲載内容をリニューアルし、苦情事例や関係資料等を掲載し内容充実を図った。

#### 5. 研修会の実施

- (1) 平成19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：平成19年10月12日（金）

会 場：県市町村自治会館大ホール

参加者：第三者委員・苦情受付担当者・苦情解決責任者 432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

【講演】「第三者委員の役割と委員への期待」

【事例研究】講師：福祉サービス運営適正化委員会

(合議体) 福祉サービスに関する苦情解決委員会 委員長 久永繁夫

#### 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21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19年7月3日（火）

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20年1月17日（木）～ 1月18日（金）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：説明「運営適正化委員会における苦情受付・解決状況について」 全社協企画部

講義・演習「相談員に求められる相談援助技術」 関西学院大学准教授 松岡克尚氏

講義「運営適正化委員会をめぐる状況と相談員の役割」

明治大学法科大学院教授／弁護士 平田 厚氏

グループディスカッション

①相談業務に係る課題について

（事務局内や関係機関との連絡・調整、相談員としての資質の向上等）

②その他（事前アンケートによる）

講義・演習「対応に苦慮した事例と解決方法」

日本社会事業大学教授／東京都福祉サービス運営適正化委員会委員 高橋流里子氏

(3) 第3回虐待防止・権利擁護セミナー

開催日：平成20年3月10日（月）

会 場：全国社会福祉協議会灘尾ホール

内 容：＜第一部：行政報告＞

①児童虐待防止法関係 厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課虐待防止対策室

室長補佐 川鍋慎一氏

②高齢者虐待防止法関係 〃 老健局計画課認知症・虐待防止対策推進室

室長補佐 山本 亨氏

③日常生活自立支援事業関係 〃 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：講義（事例をもとに虐待のある家族へのかかわり方を学ぶ）＞

講義【高齢者虐待の事例から発見、介入、相談援助のポイントを学ぶ】

「介護が必要な高齢者とその家族への支援～ 家族関係の再生を試みた事例から」

社会福祉法人浴風会 浴風会ケアスクール校長 服部 安子氏

＜第三部：事例から虐待問題、権利擁護の支援方策について検討する＞

実践報告【権利擁護を実践する団体の活動事例・援助事例から、虐待防止・これからの

権利擁護法制、システムの充実を考える】

コーディネーター・コメンター 平田 厚氏（明治大学法科大学院教授・弁護士）

事例発表者「子どもの権利が尊重され、児童虐待のない地域づくりをめざして」

原田 薫氏（Cサポート・こうべ）

「高齢者（親）障害者（子）家族の援助における権利擁護とは」

佐々木 大介氏（宮古地域福祉権利擁護センター）