

## 平成 29 年度第 1 回定時理事会議事録（要旨）

- 1 開催の日時及び場所  
平成 29 年 4 月 25 日（火）  
午後 3 時 30 分～午後 5 時 30 分  
調布市国領町 3 丁目 8 番地 1  
調布市国領高齢者在宅サービスセンター 活動室 2
- 2 理事の現在数 7 名
- 3 定足数 4 名
- 4 出席理事数 6 名
- 5 審議事項  
議案第 1 号 専決処分の承認について（指定訪問介護事業所運営規程の改正）  
議案第 2 号 専決処分の承認について  
（指定居宅介護，重度訪問介護事業所運営規程の改正）  
議案第 3 号 専決処分の承認について（給与規程の改正）  
議案第 4 号 平成 28 年度事業報告（案）について  
議案第 5 号 平成 28 年度収支決算（案）について  
議案第 6 号 評議員候補者の選任について  
議案第 7 号 平成 29 年度定時評議員会の招集について
- 6 報告事項  
報告第 1 号 理事長及び常務理事の職務の執行状況について  
報告第 2 号 平成 28 年度下半期苦情解決状況について
- 7 会議の過程及びその結果

### (1) 会議成立の報告

冒頭で事務局次長が定員数の充足を確認し，会議が有効であるとの報告があった。

### (2) 議事録署名人の選任

定款に基づき，議事録署名人が理事長及び監事であることを説明し，議案の審議に移った。

### (3) 審議事項

#### ア 議案第 1 号 専決処分の承認について（指定訪問介護事業所運営規程の改正）

事務局より次のように説明があった。

「この改正は職員の事業所員数の変更に伴うもので，主な改正内容は，職員の退職に伴い，サービス提供責任者数，訪問介護員数に変更があり，介護保険法上，変更後 10 日以内に届出を行う。よって，理事会の承認を得るいとまがないため専決処分とした。」

審議の結果，原案通り出席理事全一致で可決し，承認された。

#### イ 議案第 2 号 専決処分の承認について

##### （指定居宅介護，重度訪問介護事業所運営規程の改正）

事務局より次のように説明があった。

「議案第 1 号と同様，事業所員数が増加しているとともに，サービス提供責任者及び

居宅介護員について、総合事業との兼任となるため改正した。」  
審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

#### ウ 議案第 3 号 専決処分の承認について（給与規程の改正）

事務局より次のように説明があった。

「東京都人事委員会勧告等により、調布市では、平成 29 年 3 月 22 日付で、平成 29 年度から適用する、調布市職員の給与条例等が改正され、公布された。調布市に準拠している公社職員の給与についても改正する必要があることから、理事長の専決処分を行ったため、その承認をいただきたく提案する。

改正の内容は、主事に当たる 1 級の高位号給の削除及び大卒初任給の変更である。給料表の新旧対照表、左下の 1 級 150 号給から 153 号給が削除され、備考の 2 で定めている 1 級 29 号給、大学卒業の初任給を 18 万 2,700 円に変更する。」

審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

#### エ 議案第 4 号 平成 28 年度事業報告（案）について

事務局より次のように説明があった。

##### 『1 公社の現状』

「公社では、高齢になっても、障害があっても、住み慣れた地域で安心して生活が続けられるよう、市民相互の助け合いによる地域づくりを理念に掲げ、さまざまな在宅福祉サービスを展開してきた。近年、福祉ニーズが複雑化・多様化し、それに伴い、公社のサービスの形態は変化し、介護保険等のフォーマルサービスや住民参加型のインフォーマルサービスなど、さまざまなサービスを持ち合わせることで、利用者への利便性を高めてきた。しかしながら、自主事業で行っている介護保険事業の収支悪化により、事業継続が危ぶまれる状況になっている。このため、居宅介護支援事業、訪問介護事業、デイサービスふちぼあん事業の 3 事業で対策を実施するとともに、各事業の枠を超えた取組を公社全体で断行してきた。さらに、より効果的な対策を継続、実行していくため、平成 28 年度から 30 年度までを計画期間とする経営再建計画を策定し、経営改善対策を推進している。

事業運営においては、認知症高齢者や家族介護者を支える地域づくりに重点的に取り組んだ。認知症を自身の問題と捉え、認知症への理解を深めながら地域で見守る体制の構築が求められている。公社では、この問題を重要視し、認知症カフェを開催し、認知症本人やその家族、地域住民がふれあう場の創出を継続していく。これからも公社が地域のセーフティネットの拠点として継続した運営が可能となるよう、これまで培ってきた地域との絆を大切にしながら、更なるサービスの充実に取り組んでいく。」

##### 『2 重点項目』

###### (1) 法人運営

###### ア 経営改善に向けた取組

「自主事業の赤字の要因・課題を整理する中で、これらの課題解決に向けては、職員の経営改善に取り組む意識の共有化や自主事業ごとの対策と各自主事業に共通する対策を実行した。訪問介護事業ではホームヘルパーの実働に応じた賃金形態の見直し、居宅介護

支援事業では特定事業所加算の継続取得や職員体制の強化、デイサービスぷちぼあん事業では委託から自主へ送迎形態の変更を行った。これまでの対策の効果により、収支改善の兆しが見え始めているが、自主事業は、経営環境の変化に伴い、収支見込が時々刻々変化する。毎月の収支状況を把握、分析し、効果的な対策を継続しながら、早期の経営安定化に向け取り組んでいく。」

#### イ 運営体制の強化・整備

「安定的な公社運営には、自主事業の経営再建と併行して、公社事業の特徴であるフォーマルサービス、インフォーマルサービスを担う職員の育成、確保がその基盤になる。サービスを担う職員は介護職や相談職など高い専門性を有しており、各種専門研修や専門資格の取得を通じて、職務能力向上に取り組んだ。住民参加型事業から発祥した公社の成り立ちを知り、今後の公社の役割について考えるため、公社職員や理事、評議員を対象に学識経験者を招聘し、事業説明会を実施した。さらに、経営管理スキルの向上に向けて、公社の経営に携わる常勤職員に対し、財務諸表や事業報告書の見方、その分析の視点など、経営管理の基礎知識を習得するための研修を実施した。」

#### ウ 公社の将来ビジョンの検討

「公社が理念として掲げている、市民相互の助け合いによる地域福祉を実現していくためには、既存事業を総括し、地域の福祉ニーズに合致した事業を取捨選択していくことが必要である。このため、係長・主任職代表 5 人によるプロジェクトチームを発足し、今後の公社事業のあり方について検討を進めた。さらに、全職員を対象に新規事業等の提案を募り、13 人から 29 の提案が出された。その一つとして、若年性認知症当事者と家族介護者の語り合える場（若年性認知症カフェ）を、平成 29 年度の新規事業として実施する。他の提案についても、今後の公社の新たな事業展開の資料として生かしていく。」

### (2) 事業運営

#### ア 総合事業への取組

「昨年 10 月から調布市でも介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）が開始された。その対象となる調布市国領高齢者在宅サービスセンター事業と訪問介護事業ではスムーズな事業移行を行い、利用者の受入体制を構築し、量的確保を図るため、規程の整備をした。

調布市国領高齢者在宅サービスセンターでは、総合事業へ制度移行する国基準通所型サービス対象者の受け入れを行い、これまでの通所介護利用者と一体的にサービスを提供するため、滞在フロアの組替を行った。今後、市基準通所型サービス対象者の利用が見込まれることから、受託事業者としてさらなる利用者の量的確保に取り組んでいく。また、利用者の生活機能の維持、向上を目指し、プログラム内容をリニューアルするなど質的な充実に取り組んでいく。訪問介護事業においても、総合事業へ制度移行する国基準訪問型サービス対象者の受け入れを行った。市基準訪問型サービスの平成 28 年度の利用はなかったが、調布市家事援助ヘルパーの雇用も含め、経営のバランスを注視しながら、随時受け入れていく予定である。」

#### イ 支え合いの地域づくりに向けた取組

「支え合いの地域づくりに向け、公社の協力会員による食事サービス、ホームヘルプサー

ビスや電球交換など「ちょっとしたお困りごと」を支援する生活支援コーディネート事業などを引き続き実施した。

また、平成 27 年度より調布市から「調布市生活支援体制整備事業」を受託し、支え合いの地域づくりに向けた取組を推進した。この事業の取組の中で協議体を開催し、担い手の発掘、育成に向け、地域課題の洗い出しや、その対策を進めるとともに、支え合える地域づくりに向けた講演会や学習会を開催した。また、食事サービスの協力会員活動を 20 年以上されている方から、コミュニティカフェ開設の相談をコーディネーターが受け、後方支援を行うことで、自宅開放型のコミュニティカフェの開設につなげることができた。協力会員としての公社での活動を契機として、地域の自主的な活動を担うリーダーへと成長していくモデル的事例となった。」

#### ウ 認知症当事者と家族介護者支援の推進

「今年度も、地域で認知症を理解し、ふれあいの場として認知症当事者とその家族、地域住民など誰でも参加できる「だれでもカフェ」を調布市国領高齢者在宅サービスセンターと認知症デイサービスぶちぼあんで定期的に開催した。多くの方に参加いただくため、家族介護者向け介護技術講座やぶちぼあんまつりと合同開催の企画、特に親子の参加を促すため「ボッチャで遊ぼう」「親子で作る恵方巻き」「音楽と影絵のファンタジー」など新たに企画・開催した。

また、ヘルパー等を派遣し、認知症高齢者の見守りを行う軽度生活援助事業を調布市から受託し、引き続き実施した。認知症の方とその家族に向けた家族支援マップについては、全戸配布することで広く市民への周知を図った。」

### 『3 高齢者及び障害者等の生活支援に関する事業』

#### ア 有償在宅福祉サービス事業

「公社理念に基づき、地域包括ケアシステムの実現に向けて、住み慣れた地域で安心して生活が続けられるよう、支え合いの地域づくりを推進した。有償在宅福祉サービス事業は、介護保険制度等では対応できないニーズに対して、協力会員が担い手となり、専門職がコーディネートし、柔軟かつ迅速にサービスを提供した。さらに、地域包括支援センターや他機関・民間事業者等と連携し、高齢者や障害者などの支援を行った。」

#### (ア) 利用会員の状況

「平成 28 年度の利用世帯数の状況は、平成 27 年度と比較し横ばいとなった。介護保険制度では対応できない（同居家族のいる家事支援、草取り等の制度対象外の支援など）制度のはざまのニーズが目立った。年度末の利用会員世帯数は 289 世帯、会員数は 385 人である。」

#### (イ) 協力会員の状況

「平成 28 年度は、入会者 32 人、退会者 38 人で、平成 27 年度と比較し、会員数は 6 名減少となった。担い手の掘り起こしや、裾野をどのように拡大していくかが大きな課題である。退会理由としては、「就労」や「体調不良」による退会が目立った。年度末の協力会員数は 301 人である。

食事サービスに携わる協力会員の中で、73 歳の定年を迎える方が年々増えている。今年度は、調理と配達で 8 名であった。73 歳の定年後も生き生きと活動できるようにするための取組として、「定年後の活動を考える会」を開催し、新しい活動の創出に向け、

意見交換を行った。」

(ウ) ホームヘルプサービスの状況

「利用会員が安心して、より豊かな生活を送れるよう、一人ひとりのニーズに沿った支援ができた。認知症の方の生活習慣に合わせた支援、単身世帯で病気になった方への短期的な支援、公的な制度につながるまでの支援等を行った。利用時間・件数は、平成 27 年度と比較し、約 1 割減少した。特に、高齢者単身世帯の減少が目立ち、高齢者単身世帯以外の世帯においては、減少が緩やか、または横ばいとなっている。個別ケースを担当しているソーシャルワーカーへのヒアリングからは、短時間の支援が増えている、支援を行う協力会員のマッチングに時間がかかっている、という声が聞かれ、今後、外部要因・内部要因を含め、要因を精査し、対応について検討していく。」

(エ) 食事サービスの状況

「近年、民間の配食事業者の参入が相次いでおり、公社の食事サービスを取り巻く経営環境は厳しいものとなっている。平成 27 年度は子育て世代に特化したチラシを作成するなど、多世代に向けての広報強化に取り組んだ。平成 28 年度は、食事サービスの付加価値である「見守り」を強調したパンフレットへ刷新し、広報に取り組んだことや、特別食の対応を強化したことで、全ての月で前年比を上回った。食数は大幅に増加し、合計で 5 万 3,845 食となった。一方で、特別食の対応により協力会員の負担が増加しており、継続して活動できる体制づくりが今後の課題となっている。

このほか、地域包括支援センター主催の介護教室において、高齢者の「食・健康」をテーマに栄養士が講義を行う等、地域への普及啓発、PR の強化に努めた。

「d 福祉施設へのサービス提供」については、市内の知的障害者グループホームや認知症高齢者グループホームに協力会員が出向き、ホームヘルプサービスで手作りの食事を提供した。公社の認知症デイサービス「ぷちぼあん」や調布市国領高齢者在宅サービスセンターの利用者へは、公社の調理場で作成した食事を提供した。子ども家庭支援センター「すこやか」には、昼食の食事サービスと夕食のホームヘルプサービスを提供した。」

(オ) 会員交流事業

「公社会員を対象に、会員相互の交流を図る目的で、ハーモニカ演奏グループをお招きし、コンサートと茶話会を開催した。19 名が参加し、音楽を楽しみながら、会員同士の交流を深めることができた。」

(カ) 会員慶弔

「会員の慶事（利用会員の誕生日）に訪問し、ミニブーケを届けた。逝去に際しては弔電により弔意を表した。」

イ 生活支援コーディネート事業（ちょこっとさん）

「ひとり暮らしの高齢者などの「ちょっとしたお困りごと」を、元気な高齢者の方々が担い手として参加し、自立した生活に向けて支援を行った。ご相談の内容は、電球・蛍光灯の交換や荷物の出し入れ・上げ下ろしが多く見られた。このほか、ゴミ出し、エアコンフィルターの掃除、雨戸が閉まらなくなったので見てほしいなど、個々のお困りごとに対して解決に努めた。

実績としては、相談件数は 172 件、利用件数は 136 件、登録ボランティア数は 98 人で

ある。平成 27 年度と比較すると、相談件数、利用件数ともに約 4 割増加した。丁寧に相談に応じ対応することで、再利用や口コミにて新規の利用につながったものと考えている。

課題は、登録ボランティアの高年齢化、人員不足があり、担い手の確保と育成である。また、生活支援における地域のセーフティネットとして、市全域をカバーする助け合いの仕組みとして「ちょこっとさん」を推進しているが、小地域ごとに住民が主体となって助け合える取組を広げていくということも課題となっている。

平成 28 年度は、市内のマンション自治会の方から、「活動があまりうまく進んでいない」というご相談や、市外の方から、「新しく活動を立ち上げたい」というご相談があり、助言・アドバイスを行った。」

#### ウ 在宅福祉サービスに関する相談事業

「高齢者、障害者、病弱者及びひとり親家庭等の総合相談の窓口として、公社が展開している地域包括支援センターや介護保険事業によって蓄積した情報やノウハウを活用し、相談に応じた。また、地域の関係機関と連携しながら最適な支援につなげるなど、問題解決に向けて対応した。各相談件数は、記載のとおりである。在宅福祉サービスに関する生活・健康相談については、地域包括支援センター係、住民参加推進係、居宅支援係の集計を合算したものである。平成 27 年度と比較し、3 係すべてで相談件数の増加が見られる。」

#### エ 居宅介護支援事業

「職員の退職、新規採用、人事異動など職員の入れ替えがあったが、7 月には職員体制が安定した。上半期では、この影響により担当ケース数は対前年度比で下回ったが、下半期では効果が徐々に表れ、前年度を上回るケース数で推移した。年間を通して見ると、ケース数は前年度比を下回ったが、特定事業所加算Ⅱの取得が継続しているため、収入では前年度比を上回っている。」

#### オ 調布市地域包括支援センターゆうあい事業

「今年度は地域の相談窓口として、昨年度よりも 697 件多い相談を受けた。傾向としては、介護が必要となった家族についての相談だけではなく、ご自身の介護予防やこれからの生活に対する相談が多かった。その結果、介護申請の代行だけでなく、住居問題や経済面の課題が多く、他機関との連携を図り、継続的な関わりを持ちながら対応することが多かった。介護教室や地域への出張説明会においても、健康寿命を意識した心身面のケアをテーマとして普及啓発を行った。地域ケア会議においては、相談の傾向から地域課題を抽出し、自己決定するための準備や情報を取り上げ、地域の方々や関係機関と意見交換することができた。さらに、社会的にも課題となっている認知症高齢者の徘徊について取り上げた。今後も継続的な意見交換や実践につなげていく。

また、昨年度から調布市総合事業が開始となったため、対象者の方々へは丁寧な説明を心がけ、不安なく移行ができるように支援した。」

#### カ 訪問介護事業

「安定した事業運営を目指して収支改善に取り組んだ。職員の異動や職責による役割分担・会議時間の見直し、実働に応じた賃金形態への変更など、さまざまな改革を行い、支出削減を実現することができた。事業所規模に着眼して、収入の増額を目指すことよ

り、業務を見直し、支出を抑制することで、収支均衡・事業運営の安定を図った。  
平成 28 年 10 月より総合事業が実施され、国基準訪問型サービスの利用者は延べ 16 人となった。また、利用者への質の高いサービス提供により培った介護技術を、調布市高齢者家事援助ヘルパー養成研修や介護職員初任者研修への講師派遣を通じて、広く地域へ還元することができた。」

#### キ デイサービスふちぼあん事業

「年間を通して転倒予防体操やウォーキング、家事作業等の活動、趣味活動、交流活動を中心に、季節ごとに行事を取り入れながらサービスを提供した。平成 28 年度の実施日数は 257 日で、利用延べ人数は 2,665 人、一日の平均利用人数は 10.4 人で、利用率は 86.4%であった。平成 27 年度に比べ 0.1 人の増加である。上半期はショートステイや入院などの長期の休みの方が少なく、高い利用率を維持できたが、下半期は利用日数の多い利用者の入所が相次ぎ、利用率に大きな影響が出た。改善として、平成 28 年度 4 月から業務時間を短縮し、自主送迎を開始したことにより、経費を削減し、赤字を解消することができた。」

#### ク 調布市国領高齢者在宅サービスセンター事業

「転倒予防体操や趣味活動を中心に、季節ごとに行事を取り入れながらサービスを提供した。平成 28 年度の利用延べ人数は 9,564 人で、平成 27 年度と比べ 135 人減少した。主な要因としては、認知症対応型通所介護の利用者の減少である。また、平成 28 年 10 月より介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービスが開始となった。国基準については 3 月末までで延べ人数は 126 人となり、市基準については 3 月末までの利用者はゼロである。」

#### ケ 軽度生活援助事業

「生活援助事業については、総合事業の実施により、平成 28 年度末で事業が終了となることから、制度移行などによりサービス提供回数・時間ともに減少した。見守り事業は、認知症高齢者に対して介護保険サービスでは適用されない見守り等に対応し、認知症の方とその家族が安心して在宅生活を続けられるよう支援した。平成 28 年度は入院などで廃止になるケースが多く、利用者数及び時間数は大きく減少となった。」

#### コ 介護保険要介護認定調査事業

「調布市の介護保険制度運営の円滑な遂行に協力するため、介護保険法に基づく要介護認定調査を行った。平成 28 年度は 45 件の認定調査を行い、対象者の心身の状態、日常生活等について訪問調査を行った。その結果、適正かつ円滑な制度運営の遂行に資することができた。」

#### サ 障害者訪問介護事業

「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく居宅介護・重度訪問介護の対象者が、地域で安心して自立した在宅生活を継続できるよう、サービス提供に努めた。平成 27 年度と比較して利用者数や時間数は大きく変化がないものの、回数が減少している。これは 1 人の利用者が居宅介護から重度訪問介護に変更となったことによるものである。重度訪問介護は 1 回の利用が長時間となるため、時間数は変わらず回数が減少するといった結果になっている。」

#### シ 生活支援体制整備事業

「平成 28 年度は、2 年目の取組として、生活支援コーディネーターを専任・兼任 1 名ずつの 2 名を配置し、第 1 層の協議体運営並びに生活支援コーディネーターによる地域づくりに向けた活動を行った。」

#### (ア) 生活支援コーディネーターの配置

「平成 28 年度は、生活支援コーディネーターを専任で配置したことにより、資源の創出、担い手の養成などに向けた生活支援コーディネーターの取組において、「見守り支援隊を作りたい」「多世代交流の場づくりの相談」「市民活動団体の継続のための課題の相談」など、生活支援コーディネーターが地域とかがかわる中で、人や地域とのつながりができてきたことにより、個別の相談を受けることも増え、平成 27 年度と比較して活動件数も大きく増加している。」

#### (イ) 協議体の設置・運営

「協議体は、第 1 回を平成 28 年 6 月に開催し、全 5 回開催した。地域で高齢者を支える仕組みづくりに向けてワークショップを行い、この協議体の目指す調布市像を共有し、取組の手法について検討した。高齢・障害・児童といった壁を超えて、生活支援体制について包括的に、また生活者の目線で議論をすることができた。また、市民の意識醸成を目指し、地域の担い手・支え手の裾野を広げていく取組として、講演会や学習会を開催した。このほか、生活支援コーディネーターが、自宅開放型のコミュニティカフェや子ども食堂の立ち上げの支援を行い、地域での活動がスタートしている。このコミュニティカフェ、子ども食堂のメンバーには、協力会員、その OB の方が参加され、中心となって活動されている。このことは、公社が長年取り組んできた住民参加の取組において、市民の力が育まれ、「花が開いた」というふうに感じている。

生活支援体制整備事業については、平成 27 年度から 2 年間、周囲の自治体よりも先行して、試行錯誤の中で取り組んできたが、平成 28 年度末で調布市からの委託が終了となった。この事業を通して公社が培ってきた住民参加の歩みを振り返る機会にもなり、さまざまな気づきがあった。また、協議体のメンバーと顔の見える関係づくりができたことや、この事業を通して地域の方々と新しいつながりも生まれた。今後の公社の取組に生かしていきたい。」

#### 『4 市民福祉及び地域福祉の増進のための普及啓発，人材育成並びに調査研究開発事業』 ア 普及啓発

「地域住民の助け合いによる地域づくりを推進するため、情報発信、地域活動への参加支援、住民同士の仲間づくりの場の提供等、さまざまな手法で福祉に関する普及啓発を進めた。また、地域包括ケアシステムの推進や今後の介護保険制度の改正を踏まえ、住民参加型事業の基盤を強化するため、地域団体との連携を図り、地域に出向いての事業説明会等を積極的に行い、協力会員・登録ボランティアの拡大に努めた。

平成 28 年度は、「地域包括支援センターのみまもつと連絡会」「高齢者会食」「ふれあい給食」「地区協議会」「国領地区健全育成委員会」「地域のまつり」「ひだまりサロン」「生涯学習のサークル」「地域デビュー歓迎会」等に参加し、住民参加事業の情報提供を行った。調布市自治会連合協議会主催の「国領町地域・安全対策セミナー」においては、住民参加事業の情報提供のほか、介護技術のノウハウ提供を行った。このほかに調布 FM やジェイコムの番組において、公社で開催するイベントや研修の広報や、調布市内



の京王線の駅に協力会員の募集チラシを配架する等の広報活動に、積極的に努めた。」

#### イ 人材育成事業

「公社の理念である「市民相互の助け合い」と「自立支援のための質の高いサービスの提供を通じてあたたかい地域づくり」を推進するため、介護の担い手や協力会員、ボランティアの育成、専門資格の取得を目指す実習生などに、さまざまな「学びの場」を提供し、福祉の担い手となる人材の育成に努めた。

平成 28 年度は、ゆうあい福祉セミナーとして、家族介護者向け介護技術講座を、国領と入間町の公社スペースにて開催した。参加者からは、「自己流に介護していたので大変勉強になった。教えてもらったことを実行して、もう少し頑張って介護していけそうです」、「具体的に、実際のシーンを設定しての講習や個別の相談に乗ってもらえたことで、悩みが少し楽になった」などのお声があった。また、介護者支援を行っているボランティアグループ「深大寺こもれび」のスペースで、公社から講師を派遣し、「深大寺こもれび」と公社との共催で同様の講座を開催し、地域と連携し、介護者支援に努めた。このほか、「職員研修の公開」として介護職カフェ（介護技術勉強会）を 3 回実施し、地域全体のサービスの質の向上、福祉専門職のスキルアップに向けた取組を行った。」

#### ウ 調査研究開発

「公社事業の実践活動を生かし、調布市内の医療・福祉・介護に関する 28 の協議会等に参画した。また、平成 28 年度老人保健事業推進費等補助金と老人保健健康増進等事業の二つの委員会に委員として参加した。

高齢者の孤立予防への取組としては、公社相談業務部門である地域包括支援センター係・居宅支援係・住民参加推進係が合同で、援助者が支援を行う上で困難を感じる事例を取り上げ、検討会を 5 回開催した。今年度は公社で実施した事業の実践活動報告を積極的に行うこととし、受託事業である「生活支援体制整備事業」に関して 4 件、インタビュー調査等の対応をした。

また、平成 28 年 8 月には、台湾から、日本の厚生労働省の副大臣に当たる台湾衛生福利部政務次長他 23 名の視察を受け入れた。公社協力会員からの活動報告や、手作りしているお弁当やおやつの試食、公社事業の実際を見学・体感していただいた。視察の皆様からは、「とてもおいしかった。台湾でもこのような住民参加型のサービスがあるため、ゆうあいの活動と同じように、さらに充実させていきたい」との感想、ご意見があった。」

### 『5 その他の報告事項』

#### ア 役員等及び会議に関する事項

「平成 29 年 3 月 31 日現在の理事、監事、評議員の名簿と会議の開催状況である。平成 28 年度は、合計で 10 回開催された。理事会は、定時理事会を 4 回、臨時理事会を 2 回。評議員会は、定時評議員会が 1 回、臨時評議員会が 3 回開催された。」

#### イ 職員研修の実績

「公社職員の資質・業務向上に向け、業務研修と社内研修を行った。」

##### (ア) 業務研修

「104 の外部研修に、延べ 142 人が参加した。」

#### (イ) 社内研修

「今年度、常勤職員に対して、公社監事を講師に迎え、計数管理研修を3回実施し、経営的視点を身につけた職員の育成を図った。また、公社近隣で発生した殺人事件の捜査協力に関して、担当した職員のメンタルヘルスとリスクマネジメントを目的に、振り返りの会を開催した。多摩府中保健所、調布市福祉健康部高齢者支援室支援センター係、調布警察署生活安全課の皆様にもご協力いただき、今後も職員が安心して業務を続けられるよう努めた。」

理事より、「4 ページにある「だれでもカフェ」や家族支援マップの実績について、説明をいただきたい」との質問があった。

事務局より、「事業報告本文中で、19 ページに、「だれでもカフェ」、調布市認知症高齢者等を介護する介護支援マップの改訂について記載している。「だれでもカフェ」は、入間町ぶちぼあん「ぶちカフェ」は奇数月の第4土曜日に、国領の「こくりょうカフェ」で偶数月第4日曜日に実施し、延べ313人の方にご来場いただいている。平成28年度は、お子さん、また、若い世代の方々にカフェに参加していただきたいという思いから、特にイベントを企画し、開催をしている。また、国領、ぶちぼあんのデイサービス施設や、公社、また、カフェについて、より多くの方に知っていただきたいため、東京都社会福祉協議会が主催する、「つながれ ひろがれ ちいきの輪」というキャンペーンに参加をし、広く周知に努めた。

また、家族支援マップについては、平成26年1月に初版を発行した。調布市内のグループホームや、家族介護者を支えるようなグループの場所、連絡先、活動内容が一目でわかる、一覧のマップを作成し、平成28年度は第5版になり、情報の更新改訂を行っている。また、平成28年度から、これまでの新聞折り込みからポスティングに配布方法を変更し、関係機関を含め、ポスティングと合わせて12万部、配布をした。

高齢化に伴い、ますます認知症の方が増えると見込まれ、認知症ご本人だけではなく、その家族介護者の方を支える対策も急務であると考えている。今年度は、「だれでもカフェ」を活用し、若年性認知症の方、そのご家族が、それぞれに語り合えるような場を予定している。認知症サポーター養成講座を調布市から受託し、さらに重点的に取り組んでいきたい」との答弁があった。

理事より、「認知症の方の対策は、身近な問題として大変重要だと思う。新しい事業も含め、計画的に取り組んでいただきたい」との要望があった。

理事より、「従来の「だれでもカフェ」は認知症カフェと認識していたが、若年性の認知症カフェを始めるということは、新たにまた違った問題があるのでしょうかけれども、今までの「だれでもカフェ」と合流することは難しいのか」との質問があった。

事務局より、「まず、若年性認知症の方と私どもがつながることができるかということが、一つ前提としてある。調布市では、約68人の若年性認知症の方がおられるのではないかと推計がある。その方々が、果たして、今現在の「だれでもカフェ」の方々と、うまくお話が合うのかどうか、まだ手さぐりの状態である。まずは最初に、フロアを別にして、若年性認知症の当事者の方だけ、または、そのご家族の方だけの会というのを、この同じ日に開催してみてもどうかと考えている。もしご一緒にという形が可能であれば、そのような方法も考えていきたい」との答弁があった。

理事より、「これだけの職員でこれだけ広範囲のことをやるというのは私には想像ができない。ですから、少しでも負担がないように、一緒にできるようであれば、そういう傾向で行ったほうがいいのではないか。その先がどういうふうにつながっていくかというのは、これからの課題ですね」との意見があった。

審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

#### オ 議案第 5 号 平成 28 年度収支決算（案）について

事務局より次のように説明があった。

「15 ページ、収支計算書（事業別集計）、平成 28 年度の収支決算額は、「1 概要」の合計欄から、収入は予算額 6 億 824 万 8,000 円に対して、決算額は 5 億 6,020 万 6,176 円、支出は予算額 6 億 1,156 万 7,000 円に対して、決算額は 5 億 5,829 万 3,204 円となり、この結果、収支差額は 191 万 2,972 円となった。この収支差額に、前期繰越収支差額を充当した結果、平成 29 年度へ 3,518 万 5,968 円を繰り越すことになった。

「2 事業別」、補助事業等は、有償福祉サービス事業の収入や調布市からの補助金により、住民参加型事業、普及啓発事業等に加え、公社運営管理費を計上している。なお、収支差額については、事業収入等を確定し、必要な経費以外は不用額として補助金を調布市へ返還するためゼロとなる。

差異の主なところを中心に説明する。まず、収入では、有償福祉サービス事業収入のホームヘルプサービス利用収入で利用時間が約 4700 時間少なかったこと、食事サービス利用収入は、食数が約 3950 食上回った。地方公共団体補助金収入は不用額を除いた決算額となっている。支出の事業費人件費は、欠員補充の遅れやボーナスの一部削減を行ったことによるものである。ホームヘルプサービス事業費は、収入に連動した結果となっている。食事サービス事業費は、全体的に効率化が図られたためである。

16 ページ、受託事業についても、必要な経費以外は不用額として調布市へ返還するため、収支差額はゼロとなっている。在宅サービスセンター事業の差異は、介護士の未配置や修繕費、光熱水料費分である。介護予防デイサービス事業は、平成 28 年度で終了となっている。地域包括支援センター事業の収入では、介護予防ケアプランの件数が約 280 件、介護保険認定調査についても予定を上回った。人件費については、欠員状態で未執行となった。

17 ページ、軽度生活援助事業は単価契約による事業で、収入実績に応じ経費を配賦している。総合事業への移行等により利用減少となった。自主事業の訪問介護事業と障害者訪問介護事業では、事業収入が、特定事業所加算の取り下げ、訪問時間の減少等により、大きく下回った。訪問介護の雑収入は研修会の講師等を積極的に行った結果である。支出では人員の配置転換や退職者不補充、就業制度の変更により、未執行となった。収支については改善には至っていないが、単月では改善されている状況である。居宅介護支援事業では、ケアマネ職員の配置が遅れたため、収入支出ともに未執行となったが、収支では、特定事業所加算の継続取得により黒字化している。引き続き新規ケースの取得に努める。ぷちぼあん事業では、介護度が高い利用者の利用が継続したため収入が上回り、収支についても黒字となった。

最下段の自主事業合計の収支差額は、マイナス 347 万 870 円となっている。差異では

218万3,130円に解消されているが、引き続き改善に努める。

18 ページ、その他収入では、基本財産運用収入、寄附金収入等を集約している。12月にご利用者から多額のご寄附をいただいたため、差異が大きく表れている。この結果、191万2,972円が当期収支差額となっている。

19 ページ以降は、予算を執行していく節科目ごとに集計した収支計算書になる。

5 ページ、正味財産増減計算書であるが、当期収支差額191万2,972円に、固定資産の資産価値の減少に当たる減価償却費297万3,030円を差し引いた結果、当期経常増減額はマイナス106万58円となった。一般正味財産期首残高から当期経常増減額を控除した一般正味財産期末残高は、6,251万3,164円となる。これに、基本財産に当たる指定正味財産の3億円を加え、正味財産期末残高は3億6,251万3,164円となった。

6 ページ、正味財産増減計算書内訳表は、公社の会計を、公益目的事業を經理する会計と法人管理に当たる分を經理する会計に区分した。内部取引消去は、デイサービス利用者の昼食提供にかかわる食事サービス事業とデイサービス事業間の取引に関する分である。

9 ページ、財務諸表に対する注記であるが、会計方針に関するもの等、財務諸表本文に対する補足説明となる。「2 基本財産及び特定資産の増減額及びその残高」であるが、基本財産の運用について、満期となった定期預金が減少し、新たに債券運用した投資有価証券が増加している。

11 ページ、増加した投資有価証券は、8の表の三段目にある、第135回大阪府公募公債である。

13 ページ、平成29年3月31日現在の貸借対照表の明細となる財産目録である。流動資産の主なものは、運転資金として、みずほ銀行に6,639万円余、同じく三井住友銀行に1,009万円余。また、未収金では、東京都国民健康保険団体連合会に2月、3月分の介護保険給付費が2,021万円余、利用者に各事業のサービス利用料等が987万円余となっている。固定資産の主なものは、投資有価証券で大阪府債を3本、2億9,961万円余、事業運営基金でみずほ銀行に1,677万円余ある。その他固定資産は、建物附属設備としてヘルパーステーション、第二事務所の造作費が764万円余となっている。

この結果、14 ページ、資産合計としては4億3,808万9,619円となる。

流動負債の主なものは、未払金で職員の3月分の給与等が1,525万円余、取引業者が61件で709万円余となっている。調布市返還金は、補助金、委託金事業の精算後の不用額で、4,128万円余となっている。

この結果、負債合計として7,557万6,455円となっている。

資産から負債を差し引いた正味財産は、3億6,251万3,164円となっており、正味財産増減計算書の正味財産期末残高と一致している。」

監事より、平成28年度収支決算に対する監査結果報告があった。

「公益財団法人調布ゆうあい福祉公社定款第24条及び関連法令に基づき、平成28年4月1日から平成29年3月31日までの平成28年度における理事の職務の執行を監査した。その方法及び結果について報告する。

#### 1 監査の方法及びその内容

(1) 業務監査については、理事会等に出席し、運営状況を聴取し、関係書類の閲覧な

ど必要と思われる監査手続を用いて、当該事業年度に係る事業報告及びその附属明細書について監査した。

(2) 会計監査について、会計帳簿及び関係書類の閲覧など必要と思われる監査手続を用いて、計算書類（貸借対照表及び正味財産増減計算書）及びその附属明細書並びに財産目録の適正性を確認した。

## 2 監査の結果

(1) 事業報告及びその附属明細書については、法令及び定款に従い法人の状況を正しく示しているものと認める。また、理事の職務の執行に関する不正の行為又は法令若しくは定款に違反する事実は認められない。

(2) 計算書類及びその附属明細書並びに財産目録については、一般に公正妥当と認められる公益法人会計基準並びに関係法令、定款及び会計規程等に従い、法人の財産及び収支の状況を正しく表示しているものと認める。

## 3 所感

介護保険事業において、平成 27 年度に収支差額が大きくマイナスとなっていた。平成 28 年度は、経営改善に取り組んだ結果、効果が表れ、一部の事業で黒字化が見られた。しかしながら、まだ赤字事業がある。引き続き経営改善へ取り組むようお願いする。」

両監事から、次のようなご意見等があった。

「非常にたくさんの会計勘定の書類がきちんと管理保管されている。何人もの目を通った経理伝票を拝見し、内容も含めて、とても真面目に公社の運営がなされていると感じた。経営再建計画に基づく経営改善に取り組んだことで、大幅な赤字の縮小が実現された。その中で、私の印象に残った取組が二つある。一つは、事業説明会の開催で、職員が所属を超えて交流を図ったことにより、それぞれの職場の悩みや問題を共有し、公社の各職場の現状を把握できたこと。それから、計数管理の研修を、現場で働く職員の方が受講したということで、恐らく初めて自分の仕事を数字の観点から考えることを学ばれたのではないかと。これらの研修の成果に即効性はないかもしれないが、徐々に職員に浸透していけば、長期的に見て、必ず内側から経営改善がなされると信じている。引き続き、内と外からの改革を推し進めていただきたい。」

「実に多様な事業を、少人数で効率的に回しているということがよくわかった。収支面についても改善の兆しが見られ、大変喜ばしい。一層の効率化に努めていただくと同時に、併せて、新たな取組、あるいは既存のもの強化等も、ゆうあいの果たす役割として、ますます考えていかなければいけない時代にあるのではないかと。数字の意識を継続して持っていただき、既存のものはもちろん、新しいものについても、早い段階からそういう意識を持っていただくことが、結果的によいものを継続して実施していくことにつながっていくのではないかと。また、新しいことを始める以上は、逆に、手放さなければいけないものもある。マンパワーには限りがあるので、ある程度形になっているものについては、ゆうあいがかかわらなくてもできる仕組みを考えていくといったことも、ぜひ、次年度、意識をしていただき、公社の経営改善、一層の魅力の創出に努めていただければと思っています。」

審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

#### カ 議案第 6 号 評議員候補者の選任について

事務局より次のように説明があった。

「このたび、調布市福祉健康部高齢福祉担当部長から、平成 29 年 4 月 1 日の人事異動に伴い 3 月 31 日付で辞任届が提出された。つきましては、後任として、調布市から推薦をいただいた調布市福祉健康部長を評議員候補者として評議員会に提案するものである。なお、任期については、定款第 13 条第 2 項の規定により、退任された評議員の残任期間で、平成 32 年 5 月の定時評議員会の終結時になる。」

審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

#### キ 議案第 7 号 平成 29 年度定時評議員会の招集について

事務局より次のように説明があった。

「評議員会の開催は、定款第 17 条の規定において、定時評議員会として毎事業年度終了後 3 カ月以内に 1 回開催することとなっており、定款第 18 条の規定により、理事会の決議に基づき理事長が招集することとなっている。このことから、平成 29 年度定時評議員会を平成 29 年 5 月 10 日、水曜日、午後 3 時 30 分より、調布市国領高齢者在宅サービスセンター活動室 2 において開催いたしたく、提案するものである。審議の内容は、平成 28 年度事業報告並びに収支決算、評議員の選任についてである。報告の内容は、平成 28 年度の自主事業の執行状況についてである。」

審議の結果、原案通り出席理事全一致で可決し、承認された。

### (4) 報告事項

#### ア 報告第 1 号 理事長及び常務理事の職務の執行状況について

理事長より職務の執行状況について、次のように説明があった。

「財政面では、自主事業である介護保険事業における赤字運営が過去 3 事業年度続いてきたことから、経営改善に取り組むことが喫緊の課題であった。そこで、赤字の要因や課題をあらためて整理した上で、できることは早急に手を打つ一方、中期的には、各事業の現状分析などを進め、平成 30 年度までの経営再建計画を策定した。

早急に進めた改善策としては、職員一丸となって経営改善に取り組む方策として、全職員を対象に賞与の一部削減や効果的な人員配置を行った。

各事業における主な改善策としては、障害者訪問介護・軽度生活援助見守り事業を含む訪問介護事業においては、研修や記録時間の効率化などによる人件費の削減、また、昨年 10 月からの実施であるが、ホームヘルパー職員の給料体系を固定給から変動制に、事業量に応じた体制へと変更した。居宅支援事業については、平成 27 年 12 月から取得した特定事業所加算を継続して取得し、安定した収入を確保するとともに、人員体制を整えたことにより担当件数が増え、収入増になった。その結果、収支の改善を図ることができた。認知症デイサービスぷちぼあんにおいては、送迎サービスを委託から自主送迎に変え、事業費の削減をした。

このような対策の効果により収支改善の兆しが見え始めているが、自主事業は介護保険法の改正や社会情勢などの変化により、収支も変わってくる。変化に適切、迅速に対応

するために策定した経営再建計画を踏まえ、早期の経営安定化に向け取り組んでいく。自主事業における平成 28 年度の収支状況については、後ほど説明する。

運営体制の強化・整備面では、経営再建と併行して、職員の人材育成・確保に努めた。各種の専門研修だけではなく、公社の理念や役割、経営管理の基礎知識を習得するための研修などの実施や情報の共有化に努めるとともに、欠員となっている職員の確保に努めた。

公社の将来に向けた取組では、市民相互の助け合いによる地域福祉を実現していくため、地域の福祉ニーズに合致した事業を取捨選択していくことが必要である。地域にとって必要とされ、継続した運営ができるゆうあい福祉公社としていくために、重点目標 1 点目として、公社の将来を見通したビジョンの確立、2 点目に、住民参加を核としたインフォーマル事業の拡充、3 点目は、今後ますます増えていく認知症高齢者や家族等の支援を強化し、地域での見守りができる体制づくり、4 点目は、地域の福祉人材の発掘・育成、5 点目として公社職員の育成・確保、6 点目として、公社は福祉サービスの先駆的役割を担っていくこと、以上 6 点を重点目標としたビジョンの検討を進めている。

ビジョンの検討に当たっては、係長・主任職 5 人のプロジェクトチームにより、公社の存在意義や強み・弱みを確認し、今後の公社事業のあり方の検討を進めた。現在、実施している事業を継続していくべきか、継続するには今のやり方でよいのか、新たな役割として必要な事業はないのかなど、各事業の精査もしており、将来ビジョンを確立していく。

また、平成 28 年度は、全職員を対象に、新規や改善などの事業提案を募った。13 人から 29 の提案が出され、この中で提案された若年性認知症当事者と家族介護者の語り合える場(若年性認知症カフェ)は、平成 29 年度の新規事業として実施していく。また、6 つ目の重点目標に掲げた、公社が福祉サービスの先駆的役割を担っていくためには、必要とされる福祉サービスの調査・検討、実践のモデルケースを担うことにより、公益法人としての役割を果たしていくことが求められていると考え、調査・研究・開発に特化した専属チームを検討し、平成 29 年度、この 4 月から設置をした。これらの取組は、公社を俯瞰的に見て、将来を見据えながら事業を行っていくための人材育成にもつながっていると考えている。

今後とも、地域に必要とされる、困った時には「ゆうあい」へと行っていただけるように取り組んでいく。」

「自主事業の収支状況については、上段の訪問介護事業全体の当期収支差額は、「②決算」、マイナス 663 万 7,490 円である。当初予算と比べた差異はマイナス 29 万 5,510 円で、約 30 万円改善したことになる。④が平成 27 年度の決算で、⑤が 28 年度と 27 年度の差異である。約 250 万円赤字が拡大した決算となった。

この主な要因としては、特定事業所加算の取り下げ、訪問時間数が 1,877 時間少なかったこと、利用者の中では単価が低いサービスへ援助内容が変更したことが挙げられる。また、補助金収入が減ったことも影響している。一方、支出では、ボーナスの削減や職員の配置転換、退職者不補充、それと就業制度を変更して抑制してきたが、効果が表れたのが年度終盤になったためである。平成 29 年度も厳しい状況には変わらないが、1 月、2 月の単月損益ではプラスになっているので、これからも収支を注視しながら改善

に努めていく。

ふちぼあん事業では、当期収支差額は 208 万 7,189 円で、平成 27 年度と比べ、504 万円余の解消となった。要因は、介護度が高い利用者の利用が続いたため収入が維持できたことと認識している。また、支出では、委託していた送迎を自主送迎に変更し、経費の削減に努めたことである。平成 29 年度は若干の黒字を見込んでいるが、施設自体が、利用定員が 12 名の小さな事業所であるため、空きが出た際に速やかに利用していただくことが収入の維持につながるのではないかと考えている。

居宅介護支援事業では、当期収支差額が 107 万 9,431 円となり、これも平成 27 年度と比べ 396 万円余の解消となった。平成 27 年 12 月から取得している特定事業所加算が継続して取得できたため、収入が拡大した結果となっている。引き続き、新規ケースの取得に努めていく。

これら自主事業の合計は、当期収支差額（3 事業）はマイナス 347 万 870 円である。マイナスの解消には至っていないが、こちらも平成 27 年度の決算と比べ、約 650 万円解消できた決算となった。また、今期は多額の寄附金を頂けたこともあって、その他収入が大幅に伸びた。この結果、公社決算全体の対比では、約 1,000 万円の解消となった。」

常務理事より職務の執行状況について、次のとおり説明があった。

「平成 28 年 5 月 20 日に開催された地域の地区協議会みんなの広場総会に参加した。みんなの広場は、小学校単位で各地域に結成されている地区協議会である。地域清掃を初め、盆踊り大会、地域運動会、野川のクリーン作戦、夏・冬に地域パトロールなどを実施しており、ゆうあい福祉公社でも、地域包括支援センター職員と管理職で参加をしている。総会のほか、11 月の運営会議に出席をし、夜間に実施する地域パトロールに、夏・冬と 2 回参加した。微力ではあるが、ゆうあい福祉公社として、地域に少しでも貢献できればと考えている。

次に、5 月 31 日開催の介護保険サービス調布事業者連絡協議会総会に参加をした。これは市内介護保険事業者 81 社で構成された協議会で、情報交換を行うほか、講演会や、テーマを決めて、年に数回の研修会を実施している。研修会の企画は、研修推進委員によるもので、平成 28 年度は、介護保険制度の学習や認知症、介護技術の研修などを行った。この推進委員には、公社からも職員が 2 名参加している。そのほか、定例会に、7 月、9 月、11 月、1 月、3 月と参加した。

また、6 月 27 日には、調布市高齢者救急業務連絡協議会が調布消防署つつじヶ丘出張所で開催された。特別養護老人ホーム、老人保健施設やグループホームなどを行っている福祉施設が 31 団体で構成された協議会である。救急に関する知識の習得のため、施設職員を対象に、窒息応急救護講習を実施したほか、普通救命講習会を実施し、施設職員が参加をした。ゆうあい福祉公社でも、3 名の職員が参加をした。

10 月 18 日には、調布市見守りネットワーク事業関係団体ネットワーク会議に出席した。これは、調布市高齢者支援室が主催で行うもので、地域包括支援センターを核とした自治会や商店会等、その地域のネットワークと市内全域を統括する医師会、社協、電力、ガスなどの関係団体で構成された会議である。当日は、見守りネットワーク事業の概要説明や事例紹介など、意見交換が行われた。



11月29日には、調布消防署住宅防火防災対策推進協議会が開催された。調布市内に居住する高齢者等の災害弱者を火災から守るため、具体的な施策を検討し、推進している協議会である。当日は、市内で発生した火災の状況報告や原因について説明があり、住宅火災の6割が高齢者のみの世帯であり、ガステーブル、電気ストーブが主な火災の原因とのことであった。調布消防署では、昨年1年間で、防火防災診断を、75歳以上のひとり暮らしの方3,000世帯を対象に実施し、注意を促したとのことで、この中には、地域包括支援センターからの通報により訪問をしたものも含まれている。」

報告のとおり、了承された。

## イ 報告第2号 平成28年度下半期苦情解決状況について

事務局より次のように説明があった。

「平成28年度下半期、平成28年10月から平成29年3月までの6カ月間で申し出があった苦情は7件であった。1番と2番がホームヘルプサービスのヘルパー職員の対応に関する苦情、3番と4番がデイサービスの利用者等からの苦情、5番と6番が住民参加型事業の協力会員からの苦情、7番が軽度生活援助事業の利用者からの苦情である。

1番については、ホームヘルプサービスの利用者のご家族から4点の苦情があり、これらの苦情について係長が対応している。まず、トイレ用の布を台所で使用したことについては、丁寧にお詫びした。その他、洗い物の置く場所を間違えたこと、ごみの置く場所が指示どおりに行われていないこと、介護報酬申請チェックに関する苦情については、利用者の方との行き違いもあったが、あらためてお詫びするとともに、今後、改善していくことを説明した。

2番については、ホームヘルパーが買い物を間違えたとの苦情であるが、複数の種類がある歯磨き粉であり、特定するのが難しかった。今後は行き違いがないよう、利用者と商品の特定を確実にしてから買い物をを行うこととする。

3番については、デイサービスの休みの連絡を受けた職員が、ほかの職員が忙しかったこともあり、一連のチェック作業を一人で行ったためにミスにつながった。今後は、複数の職員でダブルチェックをするように徹底する。

4番については、デイサービスの利用料の引き落とし口座の名義人の確認を怠ったために、苦情につながったものである。再発防止のため、相談職など、担当職員に注意喚起した。

5番については、協力会員に登録した方から、ソーシャルワーカーの言動、対応についての苦情である。活動に入る前に、ソーシャルワーカーの利用会員の状況説明、あるいは、活動とは関係ない個人情報を聞かれたという苦情である。これらの一連の対応について、担当ソーシャルワーカーに注意喚起した。

6番については、協力会員の位置づけについての理解不足などから苦情につながったものであり、今後、有償ボランティアとしての協力会員の位置づけやルールについて、登録時に丁寧に説明する。

7番については、掃除の支援を受けている軽度生活援助利用者から、水道の蛇口をきつく締めたことで水漏れしたとの苦情である。原因は特定できなかったが、今後の対応について、利用者・協力会員・担当ソーシャルワーカーの3者であらためて確認した。

「今後は、今回の苦情対応を全職員で共有し、再発防止と業務改善に努めていく。」  
報告のとおり、了承された。  
以上で、本日の案件について全て終了した。