

社会福祉法人横浜市社会福祉協議会 理事会 議事録（要旨）

- 1 日 時 平成 29 年 6 月 26 日（月）午後 2 時から午後 3 時 30 分
- 2 会 場 横浜市健康福祉総合センター 8 階 大会議室 8 A B
- 3 出 席 理事総数 18 名中 17 名出席
- 4 議 題 第 1 号議案 会長の選定について
第 2 号議案 副会長の選定について
第 3 号議案 常務理事の選定について
第 4 号議案 横浜生活あんしんセンター担当理事の選定について
第 5 号議案 障害者支援センター担当理事の選定について
第 6 号議案 顧問の委嘱について
第 7 号議案 参与の委嘱について
第 8 号議案 会員の承認について

報告事項

- 1 平成 29 年度苦情解決調整にかかる提言について
- 2 第 4 期横浜市地域福祉保健計画の策定について

5 議案の審議結果

第 1 号議案 会長の選定について

理事より、大場会長が推薦され、全員異議なく承認された。

第 2 号議案 副会長の選定について

理事より、松井理事、松澤理事、増田理事の 3 名が推薦され、全員異議なく承認された。

第 3 号議案 常務理事の選定について

理事より、中村理事が推薦され、全員異議なく承認された。

第 4 号議案 横浜生活あんしんセンター担当理事の選定について

理事より、延命理事が推薦され、全員異議なく承認された。

第 5 号議案 障害者支援センター担当理事の選定について

理事より、森理事が推薦され、全員異議なく承認された。

第6号議案 顧問の委嘱について

会長より、顧問を齋藤史郎様、佐々木寛志様の2名に委嘱する案が提示され、全員異議なく承認された。

第7号議案 参与の委嘱について

会長より、参与を松川和照様に委嘱する案が提示され、全員異議なく承認された。

第8号議案 会員の承認について

事務局より、構成会員3団体の入会の承認について、議案書に基づき説明。全員異議なく原案のとおり承認された。

〔総会員数 4,391（個人・団体） 民生委員児童委員 4,391 人〕

報告事項1 平成29年度苦情解決調整にかかる提言について

事務局より、平成29年度苦情傾向及び苦情解決調整委員からいただいた提言について、議案書に基づき説明し、理事及び監事より、以下の質問があった。

（監 事）窓口対応について、具体的な事例をお伺いしたいと思います。

（事務局）具体的な事例として、生活福祉資金の相談対応の際、職員の対応について「相手の立場に立っていない。自分の価値観を押し付けている。」等の苦情がありました。一番してはいけない事と委員からも指摘をいただいています。これについては、常勤非常勤関わらず相談対応について研修等を行って改善していきたいと考えています。

（監 事）もう少し具体的にお伺いしたいと思います。いくつでも結構ですので教えていただけますか。

（事務局）「教育資金の相談で区社協に行ったところ、職員の対応が高圧的に感じたため、次回相談をキャンセルしたいとの申し出があった。」という事例がありました。また、「現在失業中で就職活動を行うにあたり、交通費がないため貸してほしいと頼んだところ断られた。少額のお金も貸してくれないのか。」といった苦情が寄せられた例もありました。

（監 事）午前中の評議員会でも、資料を読むのではなく具体的にどんなことがあったのか体験を話してほしいとの意見がありましたが、そうしていただけると、ここにいる皆さんの参考になるとと思います。

（事務局）承りました。

（理 事）苦情が減少した理由として、ヒヤリハットや事故について組織全体で共有したためという話がありましたが、件数はどれくらいあったのでしょうか。

（事務局）ヒヤリハットと事件事故については、毎月開催している責任職会議にて情

報共有を行っています。具体的な数字についてはただいま資料をご用意いたします。なお、送迎などで車の運転を行うため車の事故も多くなっております。それらをできるだけ速やかに報告してもらい、なぜ起きたのかを職場や責任職間で話し合い、減らす取り組みをしたいと考えています。

(理事) 先ほどの交通費に関する苦情の件ですが、社協として支給する制度はないということによろしいでしょうか。

(事務局) 実施しておりません。

先ほどの理事からのご質問の回答ですが、ヒヤリハットの集計数は、平成28年度が1,523件でした。内訳は市社協分が185件、区社協が299件、施設が1,039件となっております。事件事故・事務処理ミスを集計結果については、28年度は377件でした。27年度は253件でしたので、少し増えています。これは、地域ケアプラザで使用している車両の変更があり、車両事故が多くなったと考えています。事故は信頼の失墜や利用者の方への迷惑にも繋がりますので、減少するよう取り組んでいきたいと思っております。

(理事) ヒヤリハットや事故の分析は、高齢・障害者施設でも重要な取組となっております。毎年どのくらいの件数でどういうことがあったのか、件数や内容を調べていくことが事故防止のために重要だと思います。

(事務局) 毎年データを集計しておりますので、適宜情報提供を行いたいと思っております。

(議長) 次の理事会等で皆様にもう少し提示できるものがあればお渡ししたいと思います。また、対策等も合わせて提示していきたいと思っております。

報告事項2 第4期横浜市地域福祉保健計画の策定について

事務局より、第4期横浜市地域福祉保健計画の策定について、議案書に基づき説明。