


福祉タイムズ

2022

5

No.846

編集・発行  社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

- 特集** …P2～3 **苦情対応をサービスの質の向上に活かすために**
～福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査の報告～
- NEWS&TOPICS**…P4 食と職、海老名笑顔化計画
～(福)星谷会・海老名市社協・(株)新公建設～
- P5 第三者評価事業の改善に向けた動き
地域共生社会の実現に向けて権利擁護支援を推進
- 県社協のひろば**… P10 〝ありがとうの声がつながる、民生委員児童委員活動を伝えたい！



▶今月の表紙 **「民生委員児童委員の日・活動強化週間」によせて**
一神奈川県民生委員児童委員協議会 会長 桐生行雄さん（海老名市）

【詳しくは12面へ】 撮影：菊地信夫

苦情対応をサービスの質の向上に活かすために 福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関する アンケート調査の報告

福祉サービス事業者における 苦情解決体制整備の状況

社会福祉法第82条において、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされ、苦情解決の体制や手順等について厚生労働省から指針が示されています。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会（以下、運営適正化委員会）では、平成17年度から5年ごとに県内の福祉サービス事業者（以下、事業者）の苦情解決体制整備の状況について調査を実施しています。

昨年8月に行ったWeb調査では、無作為に抽出した3,500カ所の事業者を対象に実施し、1,722力所から回答をいただきました（回収率49.2%）。

調査内容は、①苦情受付担当者・苦情解決責任者について②第三者委員について③苦情解決の仕組みについての普及や啓発④苦情受付件数⑤苦情やトラブルを生まないための取り組み、課題で構成されています。

調査結果では、回答した事業者の9割以上に苦情受付担当者と苦情解決責任者が設置されており、過去の調査結果同様に高い設置率となりました。

また、苦情解決の仕組みについて

の利用者や家族への周知、苦情解決に関する要綱等や記録の整備など多くの事業者で取り組まれていることから、事業者における苦情解決体制の整備が進んでいることが確認できました。

一方で、多様化された苦情内容への迅速な対応など、苦情解決を担当する職員の育成に関する課題もあげられました。

第三者委員の設置

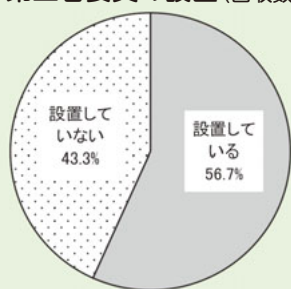
第三者委員には、利用者と事業者の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介、調整をする役割があります。

第三者委員の設置状況について、56.7%の事業者が「設置している」と回答しており、また分野ごとに比較をすると、児童分野では7割近く

本調査の回収率

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
配布数	1,050	1,046	1,400	4	3,500
回収数	438	499	781	4	1,722
回収率	41.7%	47.7%	55.8%	100.0%	49.2%

第三者委員の設置 (回収数 = 1,722)



■ 第三者委員設置の具体的な利点 ■

- ・ 中立的な立場から助言が得られる
- ・ 苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる
- ・ 職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる
- ・ 事業所の提供するサービスや環境が改善される

第三者委員設置による利点

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
利点がある	127	266	352	2	747
	69.4%	76.2%	79.6%	66.7%	76.5%
利点は特に感じない	14	16	17	0	47
	7.7%	4.6%	3.8%	0.0%	4.8%
どちらともいえない	42	67	73	1	183
	23.0%	19.2%	16.5%	33.3%	18.7%
合計	183	349	442	3	977

が設置していますが、高齢分野では4割弱と、設置している割合に差異がある結果となりました。

設置していない理由として、「職員で十分な対応が可能であるため」という回答が多くありました。回答のとおり、事業者内で解決できる苦情内容も多くありますが、なかにはそもそも「苦情がない」という事業者も少なくありませんでした。このことから、苦情対応の経験がなく実感がないために、設置の必要性を感じていないことが考えられます。

その他には「適切な人材がないため」という理由がありました。第三者委員には、民生委員児童委員など地域の関係者をはじめ当事者団体や親の会、他施設の施設長など、事業者の特性に合った人が選任されています。多くの事業者では、法人や事業者独自で探していますが、「地域の中で福祉のことを理解してくれる人材がない」「誰に依頼していいかわからない」といった課題があげられました。こうした課題は、第三者委員を設置していない事業者だけでなく、現在設置しているものの第三者委員の高齢化に伴い新たな選任が必要となった事業者でも苦慮されている状況にあります。

第三者委員の活用と期待

第三者委員設置による利点を感じ

るか聞いたところ、76・5%の事業者が「利点がある」と回答しました。一方で「どちらともいえない」「利点を特に感じない」という事業者は合わせて2割以上あり、事業者からは「どのタイミングで第三者委員に関わってもらえるのか分からない」「苦情がないと関わりが少ない」といった第三者委員の形骸化が浮き彫りになりました。

苦情受付担当者や苦情解決責任者は事業者の職員であり、利用者の立場から直接苦情を言にくいことがあります。また、事実関係が曖昧な場合、あるいは苦情内容が事実と異なっている場合などでは、利用者に対して説明をしても理解が得られず、事業者が職員をかばっているのではないかと不信感をもたれてしまうことにもつながります。

このような場合に、職員に直接言いにくいことを受け止める場として、客観性・公平性を担保する手段として、事業者の職員ではない中立性・公平性を備えた第三者委員が必要となるのです。

第三者委員への相談や連携をしやすくするためには、日頃から事業者や利用者の様子を知ってもらう機会を設けるなど、積極的な関係づくりが必要になります。現在、コロナ禍で事業者の行事や訪問が難しいなかでは、より一層の工夫が求められま

す。

福祉サービスの質の向上にむけて、苦情内容や対応経過を今後のサービスに活かす

今回の調査の回答から、苦情や意見を取り入れるため、利用者に安心して利用してもらうために、サービス等についての利用者アンケートの実施や利用者・家族との面談を行うなど積極的な取り組みがされていることが分かりました。

苦情と聞いて、マイナスのイメージを抱く人も多くいるでしょう。しかしに苦情は少ない方が良いのですが、苦情内容や対応経過には、サービスの質の向上のきっかけとなるヒントなど、事業者として学ぶことも多くあるのです。

運営適正化委員会では、苦情解決事業の一環として、苦情解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業者の苦情解決対応状況について事業者訪問調査（以下、訪問調査）を実施しています。

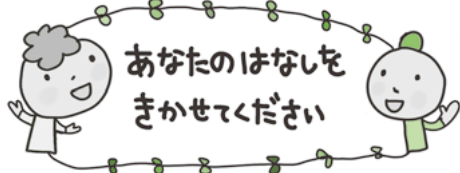
これまで訪問調査を行う事業者は、運営適正化委員会が選定していましたが、昨年度より新たな取り組みとして、訪問調査を希望する事業者を募ったところ、複数の事業者から申し込みをいただきました。申し込みのあった事業者からは、「実際に苦情があった場合、どのように対応

すればよいか」「第三者委員の設置は必要か」など、苦情解決体制は整備されているものの実際の苦情に対する具体的な対応方法等への助言を求める声が多くありました。運営適正化委員会では、こうした事業者の課題に対し、必要な助言を行うとともに、苦情解決の実際について把握する機会とも捉えています。

なお、運営適正化委員会では今回の調査結果について、さらに分析し、苦情解決の仕組みの理解に向けた研修など、事業に反映し、今後も事業者における苦情解決体制の整備が進むよう取り組んでまいります。

（かながわ福祉サービス
運営適正化委員会）

今回ご紹介した『福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査報告書』は、県社協ホームページにてご覧になれます。



食と職、海老名笑顔計画

障がいも、企業も、高齢も、ボランティアも、子供も、そして地域も。

(福)星谷会の海老名市障害者第二デイサービスセンター・かっぱ堂では、海老名市社協や企業とともに「食と職、海老名笑顔計画」の取り組みを始めました。

かっぱ堂は生活介護・就労継続支援B型の多機能事業所で、知的障害や精神障害のある方など計40名の方が通所しています。

コロナ禍で工賃が減少

海老名市社協には、障害者の「働く」を支援する共同受注窓口があります。コロナ禍で業務の受注が減る中、障害者を取り組める仕事を探していたところ、市内の(株)新公建設に巡り合ったことが取り組みのきっかけとなりました。

同社は、これまでも社会貢献の環境として畑で収穫した野菜を子ども食堂に提供するという活動を行っていました。SDGsにも関心を寄せる中で、更なる社会貢献につながる取り組みを模索していました。

一方、かっぱ堂でも、コロナ禍の影響で受注作業が減少し、工賃が得られる仕事がないか、また地域の住民とつながる機会を模索していました。そこで、かっぱ堂、市社協、新

公建設が集まり、話し合いを重ねた結果、かっぱ堂で以前から地域の方にお借りしている農地を活用し、地域ネットワークも活用しながら農作物の生産販売につなげる計画を立てました。

新公建設からは利用者さんの工賃向上と事業継続ができるよう、出資という形で資金援助が得られ、また畑にこの計画の看板の作成・設置もしました。

また、新たな仕事をするには支援する人手が必要になりますが、市社協の地域の担い手養成事業の修了生でもある野菜作り経験がある方が、ボランティアで、土作りから作付け、肥料、野菜の栽培、収穫等、畑作業全般のお手伝いをしています。

野菜作りを通してのふれあい

畑では四季折々の旬で様々な野菜を栽培しています。収穫はかっぱ堂の利用者も行います。収穫した野菜は市内の子ども食堂に無償提供するほか、市内スーパーや事業所前の人販売で販売しており、地域の皆さんにも喜ばれています。

先日、無人販売の料金箱に、封筒で地域の方から野菜代金とともに便



箋で「応援しています」の匿名メッセージが入っていました。無人販売ですが、声以上に嬉しさを頂きました。

さらに広がる地域とのつながり

この取り組みは工賃が増えるだけでなく、野菜作りを通して地域の方との様々な接点が出来たことの意味がとても大きいと言えます。

開所して34年を迎えましたが、地域の皆さんは、かっぱ堂の存在は知っていても接点がなく「何をしているところなのかよく分からなかった」との声が多かったそうです。そこで更なる地域貢献に向け、かっぱ堂では地域の自治会に加入しました。今後は、自治会活動を通し、地域

住民の皆さんへの活動場所の提供や交流なども考えられているようです。かっぱ堂管理者の星伸一さんは、「コロナ禍であっても、出来ない事より今、何が出来るかを考え、今回、多角的な業種の皆さんと一つの形を作る事ができました。更なる拡充と地域貢献に向けてこれからも積極的に取り組んでまいります」と言います。

また、星谷会理事長の河原雄一さんは語ります。「人と人との出会いから更なる活動が生まれてきました。今後も社会福祉法人としての使命を自覚し、取り組んでいきます。」更なる「笑顔計画」につながりそうです。

(企画課)



左からかっぱ堂：星さん、市社協：本田さん、新公建設：村上さん、土田さん

この取り組みは動画でも紹介されています。動画はコチラ→ <https://youtu.be/7uF9MGTgNS0/>



第三者評価事業の改善に向けた動き

全社協「第三者評価事業のあり方に関する検討会」報告書まとめ、国に提言

福祉サービス第三者評価事業（以下、第三者評価事業）は、福祉サービスが措置制度から契約制度に移行したことを受け、「利用者の適切なサービス選択に資するため」の情報となること、「福祉サービス事業者が事業運営上の具体的な問題点を把握し、福祉サービスの質の向上に結びつけること」を目的に、平成13年度から始まりました。具体的には、福祉サービス事業者の提供するサービスの質を、事業者や利用者以外の公平・中立な評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価します。

事業開始から20年が経過し、現行の運用の一部に事業の意義・目的との乖離が見られることや社会福祉施設・事業所数の増加に対し受審数が伸びていない等の課題が顕在化してきました。そこで、全社協では検討会を設置し、第三者評価事業のあり方に関して検討を重ねてきました。その報告書が令和4年3月30日に厚生労働省に提出されました。

報告書では課題を5つに整理し、「第三者評価の意義・目的に関する課題」「受審率の伸び悩み」に続き、「都道府県の推進機構の課

題」として、体制や考え方にばらつきがあること、また、「評価機

関・評価調査者の課題」として、安定的に運営できる仕組みになっていないこと、さらに、「評価結果の公表」について、現在の公表方法が、利用者の選択に資する内容かどうか等も言及しています。その上で、抜本的な見直しを国に提言しています。

本県では、平成30年度に、県、横浜市、川崎市、推進機構が協働して、県全域共通の「標準となる評価基準」を導入する等の見直しを行い、令和元年度からの3年間で、その成果と課題について検証してきました。この中では、受審率の伸び悩み等、全社協の検討会の報告書で挙げられた課題と重なる点が多く見られました。

推進機構では、この検証を踏まえて、第三者評価の受審効果を高めること等を目標に、令和6年度までの取り組みを整理しました。今年度は、評価基準の一層の理解促進を図るとともに、評価結果の様式や手引き等の改訂に取り組み予定です。

（かながわ福祉サービス第三者評価

推進機構）

地域共生社会の実現に向けて権利擁護支援を推進

第二期成年後見利用促進基本計画が閣議決定

認知症や障害等によって、判断能力が不十分な人の権利擁護を支える重要な手段である成年後見制度の利用促進に向けて、第二期成年後見制度利用促進基本計画（以下、第二期計画）（令和四年度～八年度）が閣議決定されました。

第二期計画では、地域共生社会の実現という目的に向け、本人を中心とした支援・活動における共通基盤として「権利擁護支援」を明確に位置づけたうえで、制度の運用改善等や、地域連携ネットワークにおける権利擁護施策の一層の充実などの取り組みをさらに進めていくとしています。

また、制度の利用を必要とする人が尊厳ある本人らしい生活が継続することができるとして体制の整備を目指すものでなければならぬとし、成年後見制度以外の権利擁護支援策を含めて総合的に充実させていく必要があるとしています。

第一期計画では、必要な人が制度を利用できるという観点から地域連携ネットワークの整備を進めてきましたが、第二期計画では、地域連携ネットワークの趣旨に「地域社会への参加」という観点を含めることとしています。

地域連携ネットワークは、権利擁護支援の必要な人を中心に本人に身近な親族等や、地域、保健・福祉・医療関係者、専門職等による「権利擁護支援チーム」、関係機関・団体等が権利擁護支援チームに必要な支援を行う「協議会」、地域連携ネットワークのコーディネートを担う「中核機関」の3つのしくみからなっています。

権利擁護支援を行う3つの場面（①制度利用前・②後見人等の選任まで・③後見人等の選任後）に応じて、地域・福祉・行政・法律専門職や市町村、都道府県、国、中核機関、家庭裁判所、専門職団体、当事者等団体、各種相談支援機関に対して求める役割をより具体化しています。

各施策について工程表に基づき推進するとともに、計画中間年の令和6年を目標とする施策の性質に応じて設定したKPI（重要業績評価指標）の達成に向けて取り組むこととしています。

本会では、尊厳ある本人らしい生活が継続できるよう、関係機関・団体と連携を図りながら制度の利用促進に取り組んでまいります。

（権利擁護推進課）

○障害者虐待 過去最多

厚生労働省は、2020年度に障害者が家族や福祉施設等から虐待を受けた件数が2,400件あり、被害者が2,665人に上ったことを発表した。前年度から198件増え、過去最多となっている。なお、厚生労働省は2012年に施行された障害者虐待防止法の通報義務が浸透したことが増加の理由とみている。

○ヤングケアラー、小6の6.5%

厚生労働省が行った小学生を対象としたヤングケアラーに関する初めての調査で、大人に代わって家族の世話をする「ヤングケアラー」が小学6年生の15人に1人いることがわかった。長時間のケアを行う小学生は、健康状態が「よ

くない・あまりよくない」、遅刻や早退を「たまにする・よくする」と答えた割合が、行っていない小学生の割合と比べ約2倍となり、学校生活や健康状態に影響がある傾向が明らかになった。

○介護の事務負担、書式統一で軽減

政府は規制改革推進会議の作業部会で介護保険事業者の行政手続きの簡素化を提起した。自治体ごとにばらばらな書式や添付書類の統一、デジタル化を促進し、小規模自治体には国が開発した電子申請システムの導入拡大も行う。人手不足が慢性化している業界の事務負担を減らすことで、本来のサービスに注力させるねらいがある。今後、厚生労働省や総務省などと協議し

対応策をまとめる。

○横須賀市「子どもの権利を守る条例」制定

子どもの権利を尊重し、子どもを取り巻く大人や社会の責務を定めた「子どもの権利を守る条例」が、横須賀市の3月議会で可決された。虐待から子どもを守るため、関係機関との連携のあり方を規定したほか、人種や宗教、性的少数者などの多様性の尊重についても条文化し家事や介護を担うヤングケアラーへの対応も定めた。同様の条例は川崎市、相模原市、鎌倉市にも制定されており、県内では4例目で、7月1日に施行される。

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

令和4年度

ボランティア活動保険

商品パンフレットは
コチラ
(ふくしの保険ホームページ)



保険金額・年間保険料（1名あたり）

団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

ケガの補償	保険金の種類	プラン			
		基本プラン	天災・地震補償プラン	【新設】特定感染症重点プラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円			
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)			
	入院保険金日額	6,500円			
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円		
		外来の手術	32,500円		
	通院保険金日額	4,000円			
賠償の補償	特定感染症	補償開始日から10日以内は補償対象外(*)		初日から補償	
	地震・噴火・津波による死傷	×	○	○	
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)			
年間保険料		350円	500円	550円	

*4月1日付で前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

＜基本プランに加入される方へ＞

基本プランでは、地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。

◆年度途中でボランティア活動保険に加入する場合には「特定感染症重点プラン」への加入をおすすめします。

例えば、被災地での災害ボランティア活動や当初予定していなかったボランティア活動への参加にあたり、新型コロナウイルス感染症をはじめとした特定感染症への備えとして、特定感染症重点プランに加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。



ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

送迎サービス補償

(傷害保険)

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)
この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

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
受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

〈SJ21-10723より抜粋して作成〉

私のおすすめ

◎このコーナーでは、子育てや障がい、認知症・介護当事者等の目線から、普段の暮らしに役立つ「おすすめ」なものを紹介します。

自閉症スペクトラムの息子が入院した時に「使って良かった支援」エピソード

お子さんが入院した時、親なら誰も「どうやって入院期間を安心して過ごせるか(乗り切るか)」という問題に直面するのではないのでしょうか？ そのお子さんに障がいがある場合は、さらにその心配は強くなると思います。ましてや「物事の捉え方・解釈の仕方」が特徴的な自閉症スペクトラムの場合は、なおの事です。今回は当会員のある方から伺った入院した時の「使って良かった」エピソードを紹介したいと思います。きっと自閉症スペクトラムでなくとも「安心して入院生活を送る」ヒントになると思います。

元気だった長男がある日、急に入院する事になった。しかも1年以上の長期入院……。病気の治療以上に「どうやったら安心して過ごせるのか」が親の率直な思いでした。

息子は自閉症スペクトラムで、「見通しの立たない事」「はっきりしない事」には強い不安があります。言葉でのやり取りにも不自由さがありました。さらに当時(5歳)は親と離れて寝泊りするなんて経験した事ありませんでした。

◇初めにやった事

入院した病院は家から1時間半以上かかる場所でした。幼い我が子の事を思うと、毎日お見舞いに行きたいと思っていました。しかし、私は仕事がありましたし、次男もまだ未就園でしたので、現実的ではないと結論づけました。

そのためにやった最初の事は「いつお見舞いに来るのか」を見える化する事でした。入院した翌日にカレンダーを購入。私と妻の写真シールを作り、お見舞いの日に張り付ける。お見舞いに行かない日は主治医の先生の写真を貼る。



お見舞いに来る人の写真を貼ったカレンダー

こうやって、具体的な方法(視覚的な情報)によって見通しが持てるように伝えました。また一日の流れ(食事・検査・お見舞いにどのタイミングで来るのか等、本人が気にするであろうポイント)もイラストや

今月は

⇒ **神奈川県自閉症協会** がお伝えします！

1968年設立。横浜市・川崎市を除く県内11地区の自閉症児・者親の会による連合会です。行政施策の研究・提言、当事者・家族のためのミーティング運営、療育者等に向けた勉強会・セミナー運営等、自閉症児・者と家族の支援や、自閉症スペクトラムの理解を進めるための活動を各市町村及び県に向けて展開しています。

〈連絡先〉  info-kas@kas-yamabiko.jpn.org

 <http://kas-yamabiko.jpn.org/>

写真で伝えるようにしました。これは曖昧な言葉でのやり取り以上に、息子には分かりやすかったようです。

◇本人の理解に応じた支援で安心を

情報の伝え方は、入院前のフォロー教室に通う際に使っていたので、仕組みは理解していました。もちろん、いつも私



1日の流れもイラストや写真を使い工夫する

たちがそばにいるわけではないので、カレンダーやスケジュールのセットは主治医の先生や看護師の皆さんに「息子の自閉症スペクトラムの特徴」をマイライフブック(支援シート)に記載し、確認していただきました。快く協力してくださった皆様には本当に感謝です。こうした自閉症スペクトラムの理解に合った支援をする事で1年半に渡る長期入院を乗り切る事ができました。あらためて「自閉症スペクトラムに合った支援」をすることで、イレギュラーな事があっても安心して過ごせるのだと息子から教わりましたし、日々の小さな支援の積み重ねが実を結ぶのだと実感しました。

入院中はコミュニケーションの練習(伝える事・伝える事)や退院後に環境が変わる(引越したため)事の伝達も行いました。そうしたエピソードも機会があればお伝えしたいと思います。

息子は今では小学6年生です。退院し、元気に日々を過ごしています。それでも彼は「自閉症スペクトラム」です。これからも支援を行いながら「わかりづらい事だらけの、この社会」でも生きやすく、安心できることを伝えていきたいと思います。

そして、息子にとっての「人生の旅路」のツアーコンダクターのようになればと、いつも思っています。

利用者の人生支援と共に、

職員が働き続けられる環境づくり

—(福)みなと舎「医療型入所施設「ライフゆう」(横須賀市)

医療的な支援を必要とする障害児者入所施設「ライフゆう」の人材確保に向けた取り組みについて、お話を伺いました

(福) みなと舎「ライフゆう」は、医療型の療養介護・

医療型障害児者入所施設です。「福祉」のサービスに加え医療サービスも行うのが

「医療型」であり、ここでは、医療ケアを含めた日常生活の支援を行っています。常務理事の森下浩明さんは言います。

「家のような病院なのか、病院機能がある生活の場としての家のような場所なのか、その違いは大きい。「ライフゆう」は生活の場です。そのことを中心に考えていく必要があります」。

(福) みなと舎が最も大切にしていくことは、「本人中心支援」と「人生支援」です。どんなに重い障害があろうとも人にはかけがえのない人生があることを忘れずに、笑いあり涙ありの日常生活の中で、本人の人生を支援しています。

●職場体験

「ライフゆう」は海が見える風光

明媚な丘の上に立つものの、市の中心部からは離れていること、また3交代という勤務時間の状況から、働き手となる人材の確保がなかなかうまくいきませんでした。そんな中で、どうしたら安心して利用者に生活していただけるか、それを支える職員をどう確保するか、ずっと考えてきたそうです。「まずは、私たちの施設がどういう施設なのか、事前にじっくり知っていたいただくことが、働きやすい職場にしていくなために大切だと分かってきました。面談していきなり採用、ではなく、必ず職場体験をしていただくことにしています」。

職場は、他の職員との人間関係の占めるウェイトが大きいこと、個々の相性もあることから、その時間帯にどんな職員が勤務しているのか知ってもらうことが必要だと考え、働いている職員との接点も持たせながら、じっくりと一日体験していただいています。

●施設の空気を伝える見学会

見学会も実施しています。「オンラインでは味わえない温かい空気を、お仕事見学会」と題し、あえて就職相談会とせず、誰でも気軽に参加できる場としています。「見学会では、合同就職相談会やホームページ、SNSでは伝えきれない現場感を伝えるようにしています。まずは利用者を知ってもらい、そして職員の雰囲気も伝えたいと考えています」。



「お仕事見学会」のチラシと法人パンフレット

見学者には利用者支援の場の紹介だけではなく、職員の打ち合わせ場所、職員用保育スペース、休憩室、シャワー室も丁寧に案内しています。職員の確保ためには、見て実感してもらうことが大切だと考えてのことです。また、みなと舎では定年を65歳

に設定し最大70歳まで働けるよう規程を改正しました。職員はライフサイクルにより、様々な出来事に直面します。20代、30代は子育て期、40代になってからは家族の介護、50代以上では、職員自身の疾病などにより離職を考えざるをえない、などです。みなと舎では、こういった場合にもできるだけ離職しないで済むよう、また、離職しても復職しやすい環境を作るよう、心がけています。

●腰痛予防体操と3分間トークの取り組み

11時すぎには、ラジオ体操が始まります。施設での支援では、車イスの移乗等でもどうしても腰痛を起こしがちです。一日2回、体操の時間を設けていますが、さらに体操の後に腰痛予防のストレッチを行っています。「この体操を施設見学の時に見ていただくことで、働きやすい環境づくりを行っています。このことを伝えられればと思います。言葉だけでは伝わらにくいので、実際に見て感じてもらいたいからです」。

また、「3分間トーク」では、様々なテーマに沿って、職員が意見を話し合い議論しています。テーマは最近起きた出来事、支援に苦労している場面、前夜地震があれば、「その時どう行動したか」

など。「職員同士で語り合うことが何よりも大切。職員同士で考えることができる場を共有しています」と言います。なお、休憩室には過去8年分の3分間トークの大型付箋メモが保存されており、職員は誰でも自由に見られるようになっています。

●職員に話を伺いました

看護主任の田中有さんは「この良さは、なんといっても職員個々の個人的な事情に最大限の配慮をしてもらえることです。長く働くという意欲が出ます」と言います。「一般的な施設と違い、勤務時間も希望により30分単位、一時間単位で働くことができます。保育園への送迎、親の介護等にも対応でき、かつ、制約された中で可能な限り長時間働いて収入を上げることができると契約です。利用者一人一人を尊重することと同じように、職員も個々の事情・個性を尊重してもらっていることを実感しているとのことでした。

なお、「ライフゆう」には医師、看護師、介護職含め、制服がありません。

「いろいろな考えがあるでしょうが、私は看護師の田中ではなく、たまたま看護師をしているのだと利用者から受け止められていません。看護師の白衣を着ていないこ

とで私という人間として受け止められているという、手応えがあります」。

また、医師で施設長の水口浩一さんは「施設には職種で序列が生まれ、閉塞感を生じがちですが、仕事内容が違うというだけで、対等です。制服がないことで、序列を感じさせず、対等であること意識づけになっていっていると思います」と言います。制服がないことが風通しのよい職場づくりに一役かっているようです。



水口施設長(左)と田中看護主任(右)

先日は、全職員が参加し、10年後の施設の姿を描く研修会が開催されました。それぞれの立場から10年後の未来を考えることができると、利用者中心の理念を大事にすると共に、職員の働き方・個性を尊重した結果であり、このことが、風通しのよい職場風土につながっていると見えそうです。

(企画課)

令和4年度
社会福祉施設
総合損害補償

しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます

ぶくしの保険

検索

老人福祉施設、
障害者支援施設、
児童福祉施設などに

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!

◆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、動産総合保険等)

① 基本補償(賠償・見舞)

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	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
お見舞い等	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

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。

新型コロナウイルスを含む特定感染症に新たな補償が追加されました!

NEW 施設の感染症対応費用補償

休業補償から各種対応費用までワイドな安心

- ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
- ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
- ③ 感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

プラン2 施設利用者の補償

プラン3 職員等の補償

プラン4 法人役員等の補償



団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(SJ21-12224 から抜粋)

「ありがとうの声が伝わる」民生委員児童委員活動を伝えたい！
令和4年12月の民生委員児童委員一斉改選に向けたPR動画を作成しました

今年は3年に一度の一斉改選

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱された非常勤・特別職の地方公務員です。児童委員を兼ねるところから、民生委員児童委員（以下、民生委員）と併記されます。

任期は3年となっており、3年に一度、12月1日に全国で一斉に改選されます。今年は一斉改選が行われる年です。再任される方もいますが、およそ3分の1の方が新たに委嘱されます。



民生委員児童委員のシンボルマーク

現在のマーク(左)は昭和35年に公募で選ばれたもの。幸せのめばえを示す四つ葉のクローバーに、民生委員の「み」の文字と児童委員を示す双葉を組み合わせ、平和のシンボルの鳩をかたどって、愛情と奉仕を表している。平成29年の制度創設100周年を記念したシンボルマーク(右)も誕生。

民生委員児童委員のやりがいとは

民生委員と聞くと、どんなイメージを持っていますか？「よく分からないけど大変そう」と思っている方も少なくないのではないのでしょうか。

民生委員は、「地域の身近な相談役」として、住民の困りごとに寄り添って活動しています。自らも地域住民としての地域に密着した活動は親しみやすく、細やかで、民生委員ならではといえます。幅広い活動だからこそ、民生委員からは様々な経験からの「やりがい」が聞こえてきます。

● 市外の会社勤めで地域のことは何も知らなかったが、民生委員になって近隣地域との顔の見える関係が広がり、退職後の今も人間関係が充実している。自分自身もここで安心して老いていくことができると感じられる。福祉に関する知識が身につく、専門職とのネットワークが広がった。これを生かして住民の相談にのることで自分自身も成長でき、活動が楽しい。将来の自分にとっても必要な知識や人脈だと思ふ。

長でき、活動が楽しい。将来の自分にとっても必要な知識や人脈だと思ふ。

● 多様な世代の人とふれ合うことができる。高齢者からは人生経験に基づく深い話を得られる。孫世代の子の見守り活動では、成長して名前を呼んでくれるようになることが嬉しい。

また、定年が引き上げられる中で、退職してから就任するのではなく、仕事などをしながら活動する民生委員も増えています。

令和3年6月に民生委員児童委員部会より発行した「仕事・子育て・介護をしながら 活動している民生委員児童委員に関する調査報告書(※)」では、回答者100,373名のうち、5,520名が仕事などをしながら活動していることが明らかになりました。こうした状況を踏まえ、会議や研修に参加しやすい時間設定、SNSを活用した情報共有など、活動しやすい環境づくりも進められています。

PR動画を作成しました！

民生委員のことをもっと知ってほしい、その魅力を伝えたい。そんな思いから、民生委員児童委員



PR動画は、県社協ホームページ内「民生委員児童委員部会のページ」より視聴できます。
(※文中でご紹介した報告書もホームページよりダウンロードできます。)



部会では、30秒間のPR動画を作成しました。子育て世代のお母さん、見守り対象となる高齢女性、社会福祉協議会職員、小学校の校長先生、行政職員、それぞれからの「ありがとう」が集まりました。動画撮影をする中で、校長先生からは、「子どもの様子をしっかりと見てくれて、変わった様子があればすぐに相談してくれる。とても心強い存在です」との言葉や、見守り対象の女性からは、「民生委員の言葉かけのおかげで助けられた。本当に感謝しています」との言葉がありました。こうした感謝の声は、民生委員自身のやりがいにつながり、「ありがとう」の連鎖が生まれています。

(地域課)

本会主催の催し

第20回かながわ高齢者福祉研究大会

高齢者福祉施設職員等による研究・実践活動や介護技術の発表の場として、共に学び合い、研鑽することを目的にオンラインにて開催します。

全67題の研究発表・介護技術発表の他、どなたでも閲覧可能な県内施設等の紹介コーナーを設置し、高齢者福祉の魅力を発信していきます。

◇日時=配信期間6月30日(木)~7月31日(日)

◇費用=参加者1名あたり8,000円(施設紹介コーナー・協賛企業紹介コーナーは、どなたでも閲覧可能)

◇視聴方法=大会ウェブサイト特設ページにて配信。参加者にはIDとパスワードを配付。

◇申込締切=令和4年6月10日(金)

◇申込方法=大会ホームページ専用フォームにて申込み。

URL <https://www.kanagawafukushitaiikai.jp/>

かながわ高齢大会 **収録**

寄附金品ありがとうございました

【県社協への寄附】朝倉優

【交通遺児援護基金】朝倉優、(株)エスホケン

【子ども福祉基金】脇隆志、朝倉優、(株)エスホケン

【ともしび基金】(福)恩賜財団済生会湘南平塚病院、朝倉優

(匿名含め、合計9件 166,617円)

【ライフサポート事業】

〈寄附物品〉(N)セカンド・ハーベストジャパン

(いずれも順不同、敬称略)

(公財)太陽生命厚生財団助成金公募について

◇助成事業及び金額=①特定非営利活動法人(NPO)等が在宅高齢者または在宅障がい者等のために福祉活動や文化活動を行うために必要な費用または機器、機材、備品等を整備するための費用に対し助成する。

②社会福祉法人または民間機関等が実施する高齢者保健・医療、生活習慣病に関する研究または高齢者福祉に関する調査または研究に必要な費用に対し助成する。

◇助成金額=①総額1700万円、一件あたりの限度額50万円②総額300万円、一件あたり限度額50万円

◇申込締切=令和4年6月30日(必着)

◇申込方法=ホームページから申込書をダウンロードして、郵送にて申込み。

URL <http://www.taiyolife-zaidan.or.jp/>

◇申込・問合せ=(公財)太陽生命厚生財団 事務局

☎・FAX 03-6674-1217

第33回(令和4年度)手話通訳技能認定試験(手話通訳士)

◇試験日時:(学科試験)令和4年7月24日(日)(実技試験)令和4年10月2日(日)

◇試験地・試験会場

(東京)日本社会事業大学【最寄駅】西武池袋線「清瀬」駅※他県もあり

◇受験資格20歳(受験日の属する年度末(令和5年3月31日)までに20歳に達する者を含む)以上の者。

◇学科試験の免除 第32回(令和3年度)手話通訳技能認定試験(手話通訳士試験)の学科試験において合格基準を満していた者については、申請により学科試験が免除される。

◇受験申込受付期間

令和4年5月2日(月)~令和4年5月31日(火)※当日消印有効

◇受験手数料 22,000円(税込)

第58回社会福祉セミナー 社会における「参加」を問い直す

◇日時:令和4年7月2日(土)、3日(日)

◇定員・受講料:600名・無料

◇申込締切:令和4年6月23日(木)

◇申込・問合せ:(公財)鉄道弘済会ホームページより申込み。

☎ 03-6261-2790

URL <https://www.kousai.or.jp/>

Mail fukushiseminar@kousaikai.or.jp

本会事務局人事異動

(令和4年5月1日付)

◇地域福祉部(地域課)渡辺直樹(新採用)

2020年で創立60周年

印刷で色とりどりの社会へ

デザイン
印刷
ホームページ制作

きかん印刷
株式会社 神奈川機関紙印刷所
<http://www.kki.co.jp/>

〒236-0004
横浜市金沢区福浦2-1-12
TEL 045(785)1700
FAX 045(784)6902

一社会福祉施設の設計監理一

株式会社 安江設計研究所

東京都港区高輪 2-19-17-808

Tel 03 (3449) 1771(代) / Fax 03 (3449) 1772

E-Mail yasue@yasue-sekkei.co.jp

URL <http://www.yasue-sekkei.co.jp/>

新築・増築・改修の他、耐震診断・建物定期報告・
アスベスト調査等お気軽にご相談ください

印刷のことならおまかせください

ポスター・パンフレット

記念誌・各種伝票

封筒・DM 発送代行

イラスト作成

なんでも
ご相談ください



株式会社 あんざい

横浜市港南区下永谷 3-24-29

TEL 045-822-8497

E-mail anzai@p-anzai.jp

<http://www.p-anzai.jp>

あんちゃん

微笑み語りかける民生委員でありたい〜「和顔愛語」の精神で
神奈川県民生委員児童委員協議会 会長 桐生行雄さん(海老名市)

5月12日の「民生委員児童委員の日」を前に、海老名市で民生委員児童委員（以下、民生委員）として活動されている桐生行雄さん（以下、桐生さん）にお話を伺いました。

桐生さんは、綾瀬市立綾西小学校の校長、同市教育委員会教育相談員を経て民生委員になりました。亡くなったお母様の弔問にいられた自治会長からの強いお誘いを受け、「母も民生委員のお世話になったので、地域に恩返しを」との思いから、1期3年だけなら、と受ける決意をしました。

民生委員の活動をはじめてから、いかに地域のことがかかっていなかったかに気付きました。少子高齢化や人と人との関わりの希薄化を感じる中で、繰り返し、繰り返し訪問活動を続け、民生委員の役割の大切さを実感しました。地域の方との関係を築いていく中で、気が付けば今年で4期12年を迎えました。現在は神奈川県民生委員児童委員協議会（以下、民児協）会長ならびに海老名市民児協

会長としても活躍されています。

桐生さんは、「民生委員活動を通じて、色々な方と知り合いになり、毎日の生活にハリが出て、仲間とのつながりもできます。地域の役に立てると実感できる、貴重な機会だと感じています。ぜひ興味のある方と一緒に活動したいです」と語ってくれました。



地域の方や校長先生と共に登校の様子を見守っています

桐生さんのモットーは、和やかな笑顔と、思いやりのある話し方で人に接する、という意味を持つ「和顔愛語」。自分から笑顔でやさしい言葉を使うことで、周りにも笑顔が広がります。

子どもとの関わりも大切にしており、小学生の登校に合わせ見守り活動をしています。「子どもは

地域の宝。子ども達と関わることが楽しいです」と話してくれました。

新型コロナウイルス感染症がまん延し、人と人とのつながりが一層希薄化し、孤独や孤立、ひきこもり、虐待、貧困など様々な課題が顕在化している中で、桐生さんは、「これらの課題に直面している方々をいかに早期に把握し、適切な支援につなげていけるかが大きな課題」と感じていると同時に、「歴史ある民生委員制度を『つなぐ』こと、PR活動を通して民生委員の存在をもっと知ってもらうことが大切」と話されました。

民生委員は今年12月に3年に一度の一斉改選を迎えます。民生委員の活動を多くの人に知ってもらい、新たな担い手が広がっていくことを願っています。（企画課）

**5月12日は
 民生委員児童委員の日**

民生委員制度は、第一次世界大戦末期、大正6（1917）年5月12日に防貧対策として岡山県で創設された済世顧問制度を源にする、由緒ある制度です。

全国民生委員児童委員連合会では、この制度が公布された5月12日を「民生委員児童委員の日」と決めました。この機会に、民生委員児童委員のことを知っていただく取り組みを進めていきます。

高齢者の健康を支える

**チームメイト
 プログラム**

第1期 高齢者の健康と栄養

- 開催形式
 Webによる自由視聴形式
- 視聴期間
 2022年3月1日～6月30日(予定)
- 参加費
 無料
- 対象
 本取組に賛同いただける全ての方

※通信料はご視聴いただく方のご負担となります

～健康寿命の延伸を目指して～ 高齢者にプラスアルファの声掛けを

大塚製薬は高齢者の健康について考え、実践するためのサポートを目的にセミナープログラムを開始致しました。高齢者の健康に関心を持つ全ての方をチームメイトと捉え、少しでも長く元気に生活する高齢者が増える社会を目指してまいります。多くの方のご参加をお待ちしております。

● お申込み・お問い合わせ：下記URLまたは二次元コードよりアクセスください。

医療従事者（医師・看護師・薬剤師・管理栄養士・栄養士・保健師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士など）専用URL：

<https://nccx.otsuka/sem/smd000017>



医療従事者以外の方専用URL：

<https://nccx.otsuka/sem/sop000022>



大塚製薬株式会社 首都圏第二支店

代表：045-314-6391（土日祝除く・平日9時～17時）

「福祉タイムズ」は、赤い羽根共同募金の配分を受けて発行しています

【発行日】2022(令和4)年5月15日(毎月1回15日発行)

【編集発行人】新井隆 バックナンバーはHPから

【発行所】社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 【印刷所】株式会社神奈川機関紙印刷所

神奈川県協

ご意見・ご感想をお待ちしています！



〒221-0825 横浜市神奈川区反町3丁目17-2 ☎045-534-3866

FAX 045-312-6302

Mail kikaku@knsyk.jp

<https://form.gle/74aewHkEtfzQ9ybJQ8>