

福祉タイムズ

2021

1

No.830

編集・発行  社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

特集 …P3 基金のより有効な活用をめざして—来年度に向けた見直しの概要—

NEWS & TOPICS …P6・P7 2020年 福祉のうごき

県社協のひろば…P10 苦情を生まない支援を考えてみよう—苦情解決研修会開催



謹んで新年のお慶びを申し上げます



社会福祉法人

神奈川県社会福祉協議会

会長 篠原 正 治

あけましておめでとうございます。また、旧年中は本会の活動に対して、温かいご支援とご協力を賜り、厚くお礼を申し上げます。

昨年、本会では、新型コロナウイルス感染症の影響から、県社会福祉大会や部会・協議会における役員会、各研修会やセミナー等の開催を中止・見送りといった対応を行っておりました。不測の事態とはいえ、会員をはじめとした県民・関係者の皆様におかれましては、ご迷惑をおかけいたしました。

一方で、生活福祉資金特例貸付を県・県内の市区町村社協と

連携で行った他、部会・協議会・連絡会においてもオンラインで研修会を開催する等、会員や関係者の皆様にご協力をいただき、無事に一年を乗り越えることができました。感謝を申し上げます。

本年は、活動推進計画の初年度となります。

人と人との支え合いを中心とする福祉分野において、コロナ禍の影響は大きく、感染対策等に配慮した取り組みに苦慮したことと思います。現在では、「ウィズコロナ」と言われる通り、一時の感染対策でなく、コロナ

禍ありきでの生活や活動のあり方を考える時が来ております。このような状況下ですので、「これまで通り」ではなく「新しい活動」にいかにして切り替え、最大限に効果を発揮していくかが、大きな課題となっております。本年は、この課題を踏まえながら、新計画の基本理念である「住民参加と様々な主体の協働による 誰もが尊重され安心して生活できる地域づくりの推進」に向け、取り組んでまいります。

令和3年はいよいよ神奈川県社会福祉センターへの移転等、心機一転の年。新しい一步を皆様と共に踏み出します。引き続き、ご支援とご協力、ご参加等をはじめ、ますます盛り立てていただくことを祈念いたします。新年のご挨拶といたします。

特集

基金のより有効な活用をめざして

来年度に向けた見直しの概要

本会では、「ともしび基金」をはじめ、「かながわ交通遺児援護基金」「萬谷子ども福祉基金」への寄附金とともにさまざまな物品の寄贈等、多くの皆さまより地域福祉の推進に向けたご支援、ご協力をいただき、取り組みを進めています。

基金の運用については預金利子の低下による果実の減少など課題がある中で、それぞれの目的に照らして、より有効な活用方を考え、寄附者からいただいたお気持ちにこたえていく必要があります。こうしたことをふまえ、本年度、本会では各基金事業の見直しを行いました。

今回の特集は、本年度の基金の活用状況をお伝えしつつ、各基金の見直し内容について報告いたします。

ともに生きる福祉社会づくりへ

〈ともしび基金〉

本会ではこれまで、4本の基金事業を行い、寄附者からのお気持ちを、さまざまな福祉活動へつなげてきました。しかし、昨今は、基金の運用面の課題や支援対象としてきた課題に変化が起きており、より有効な活用を考える必要がありました。また、本会においては、令和3年度を初年度とする「活動推進計画」に合わせ、

「活動推進計画」に合わせ、昨年度から本年度にかけて、各基金事業の見直しを行いました。

今回の見直しを通して、令和2年10月からは、「ともしび基金」「萬谷子ども福祉基金」「交通遺児援護基金」の3本の基金事業として、実施しています。

ともしび基金は昭和52年に創設され、開設当初から「ともに生きる福祉社会づくり」を推進することを目的に、福祉意識の普及啓発、地域課題の解決につながるボランティアや当事者等の活動への助成等、多様な形で活用されています。

県民の皆さまからの温かい支援により、令和2年3月末で基金保有額は23億3356万円余りとなりました。

このうちの「地域福祉活動支援事業」による活動助成では、本年度、当事者組織や広域的なボランティアグループ、市町村域の住民・ボランティア等による支え合い活動のために「一般助成」で33団体、本会との

協働で事業を実施する「協働事業助成」で2団体に助成金を交付しました。

ともしび基金は、低金利を背景とした基金果実の減少という状況から、これまでも少しずつ助成対象や内容の見直しをしてきました。そうした中で特に今回は、来年度を初年度とする「活動推進計画」がスタートすること、市町村域でもさまざまな助成事業が行われていること等を踏まえ、県域の助成事業としての意義をより鮮明に打ち出していく方向で見直しを行いました。

「一般助成」では、近年複雑・多様化する福祉課題に対してより具体的な解決が図れるよう、新たな福祉課題への先駆的な取り組みで、かつ、県域への波及性の高い広域的な活動を対象として実施することとしまし

た。

もうひとつの「協働事業助成」は「協働モデル助成」に名称を変え、「一般助成」の対象要件に該当する活動で、かつ、本会の提案するテーマに沿って、本会と協働して事業を実施する団体に対して助成を行うこととしました。「協働モデル助成」の助成の上限額を現行の50万円から200万円に増額し、原則3年間継続で事業を展開できるようにしたこと、地域の課題にじっくりと取り組み、問題解決や成果の普及につなげたいと考えています。

現在は、来年度にむけ、助成を希望する団体等について別表1のとおり募集しています（募集期間1月29日（金）まで）。

自立に向けた支援

〈萬谷子ども福祉基金〉

子ども達への支援に関する基金としては、これまで、2本の事業を実施してきました。故・萬谷富子氏から「児童養護施設を終えた者の進学又は自立の援助に」と寄附された遺贈金を基に平成19年に設置された「萬谷児童福祉基金」と、社会的養護のもとで育つ子どもたちを支援するため、昭和55年に設置された「子ども福祉基金」です。

それぞれの事業において、4年制大学、短期大学、専門学校等へ入学

	対象となる活動・テーマ	助成金額・条件
一般助成	1. 地域福祉ニーズ（課題）に対応する先駆的な活動 2. 広域のかつ公益性の高い活動 活動の具体例：当事者支え合い・当事者支援の促進、多様化する福祉ニーズへの対応、福祉の学び（参加型福祉教育の推進）、福祉コミュニティの構築	対象経費総額の5分の4以内、20万円を上限
協働モデル助成	1. 人との関係づくりやコミュニケーションが苦手な人の「参加支援」～多様な形でのボランティア参加の可能性について～ 2. 外国にルーツをもつ住民の高齢化にともなう生活課題への対応 3. 社会福祉法人の協働による「地域のおひとり様の暮らしを支える身元保証と終活支援」	対象経費総額の5分の4以内（例外あり）、20万円を上限

別表1 【令和3年度地域福祉活動支援事業 募集内容】

また、18歳を過ぎて施設を退所する児童には、住居費の他、生活雑貨も必要となり、施設の持ち出しで賄う場合があること。大学等に進学する際には、公的支援の充実により授業料が減免や無償化になっても、資格取得等に高額な費用がかかることなど、若者が真に自立して生活していくためには制度外の支援がさまざまなに必要だという声が多く聞かれました。加えて、お金の面だけでなく、生活をしていく上でさまざまなことでも相談できる場が必要、という

が充実してきたことに対して、施設等を退所してからの自立生活を支える資源がまだまだ少ない状況であることが分かってきました。

する際の支度金への支援や、私立幼稚園への入園時と私立高校への入学時の奨励金、施設を出て民間アパートを借りる際の自立支援金等の支援を行っていました。大学等入学支度金は、創設から令和元年度までに121名、自立支援金は平成19年度から令和元年度までに123名への交付実績があります。

両基金は、事業対象が重なっているのに基金が2つに分かれていることによる運用のしにくさが課題です

た。見直しにあたり、児童養護施設、児童自立支援施設、自立援助ホーム等に、これまでの支援金の使途や課題についてお話を伺いました。すると、施設で生活している児童が何を必要としているかについて、公的制度の充実により支援の必要性が薄くなってきている部分と、逆に支援の充実が必要な部分があることが見えてきました。

例えば、私立幼稚園入園と私立高校入学などにかかる費用は公的支援が充実してきたことに対して、施設等を退所してからの自立生活を支える資源がまだまだ少ない状況であることが分かってきました。

声もありました。

こうした現状を踏まえ、「萬谷児童福祉基金」と「子ども福祉基金」、それぞれの基金を統合し、新たに「萬谷子ども福祉基金」として支援の内容を対象児童の自立支援に重点をシフトさせる形で、令和2年10月より施行いたしました（別表2参照）。本基金では、さまざまな理由で親とともに生活することができず、県内の児童養護施設等や里親のもとで生活している子どもたちの自立に向けて、支援をより充実させていきたいと考えています。

事業の対象拡大へ 「かながわ交通遺児援護基金」

交通事故等による20歳未満の遺児とその世帯を支援する「かながわ交通遺児援護基金」では、①小・中・高校入学・卒業時の奨励金、②労災見舞金を受けていない世帯に対する見舞金、③関係団体活動費の助成の他、関係団体と協働しながら、夏休み親子交流会、コンサート招待等の事業を実施しています。

令和元年度に県民の皆さまや企業等から寄せられた27件の寄附金は、遺児らへの奨励金22件、見舞金1件とともに、基金の利子と合わせて交流事業や関係団体への助成金等に活用いたしました。

昨今では、自動車の安全機能の充

対象	金額
交通事故等により保護者が死亡又は重度の後遺障害（身体障害者1級及び2級または精神障害者1級）と認定された20歳未満の者	(1) 見舞金 10万円
	(2) 奨励金 5万円 ・入学・卒業時 ・20歳を迎えた時
	(3) 大学等入学支度金 (審査あり) 30万円

別表3 【かながわ交通遺児等援護基金】
(令和3年4月施行予定)
※下線部分が今回の改正

	入学支度金	自立支援金
内容	4年制大学・短期大学・専門学校等へ入学する際の支度金。	進学や就職などで初めて民間アパート等に入居する時の支度金。
金額	本会助成事業等審査・検討委員会にて決定。	15万円

別表2 【萬谷子ども福祉基金】
令和2年10月施行

実や環境の整備などにより交通事故件数が減少し、本基金の交付数は、10年前に比べ3分の1程度まで減ってきています。

一方、遺児だけでなく、事故による後遺症等に苦しむ家族は一定数い

ご寄附いただいた皆様 (11月～12月)

あたたかいご支援に感謝します

(いずれも順不同、敬称略)

【**ともしび基金**】▽緑県税事務所▽神奈川県税事務所▽県警本部警備課▽葉山警察署▽鶴見警察署▽小田原警察署▽ともしびショップマリン▽県警第二機動隊▽丸子温泉▽明徳湯▽物井宏介▽ともしびショップ喫茶あーす▽利世館▽山手警察署警務係▽神奈川県自動車税管理事務所▽ファミリーアイランドさくらゆ▽茅ヶ崎警察署▽(福)湘南アフタケア協会▽逗子警察署▽県立小田原児童相談所▽ともしびショップさくら運営委員会▽ともしびショップ県庁店▽(福)箱根町社会福祉協議会▽(福)恩賜財団済生会若草病院▽県立総合療育相談センター▽県水産技術センター内水面試験場▽藤沢警察署▽ともしびショップにじ散歩▽ともしびショップゆめ散歩▽県警本部刑事部鑑識課▽横浜市警察部▽かながわアートホール▽県警本部刑事部捜査第三課▽(有)日栄浴場▽緑警察署▽三崎警察署▽県警本部警務部厚生課白ゆり会▽保土ヶ谷警察署▽横浜市西区浴場組合 組合長菓子田卓也▽(福)湘南福祉協会総合病院湘南病院▽(福)神奈川県総合リハビリテーション事業団▽神奈川県警察署▽藤沢北警察署▽(公財)積善会介護老人保健施設リバーイースト▽磯子警察署▽県企業庁厚木水道営業所▽県情報公開広聴課▽県警本部総務部会計課▽(財)十愛会十愛病院▽座間警察署▽大磯警察署警務係▽戸部警察署▽県警本部生活安全部人身安全対策課▽県情報公開広聴課横浜駐在(県民の声・相談室)▽県警本部装備課▽大和警察署▽港南警察署▽港北警察署▽県警サイバーセキュリティ対策本部▽県自然環境保全センター▽大船警察署▽妙深寺婦人会▽横須賀老人ホーム▽(福)日本医療伝道会総合病院衣笠病院▽一隅を照らす運動神奈川県本部▽(N)神奈川県ホームヘルプ協会▽神奈川県医療福祉施設協同組合▽(N)フュージョンコムかながわ・県肢体不自由児協会▽神奈川県心身障害児者父母の会連盟▽神奈川県肢体不自由児者父母の会連合会▽(一社)神奈川県高齢者福祉施設協議会▽(公財)神奈川県福利協会▽(公社)神奈川県社会福祉士会▽(N)神奈川県障害者地域作業所連絡協議会▽統合事務局▽(福)神奈川県共同募金会▽(公財)神奈川県老人クラブ連合会▽(公財)神奈川県身体障害者連合会▽県庁・県警職員一同▽社会福祉会館募金箱▽かながわ県民センター12階募金箱▽県社協職員一同

【**萬谷子ども福祉基金**】▽協隆志▽(株)エスホケン

【**交通遺児援護基金**】▽azbilみつばち倶楽部▽アズビル(株)▽(株)エスホケン▽諸星和子

【**寄附金**】▽矢部雅文

(寄附金合計：1,086,191円)

【**寄贈物品**】▽神奈川県トヨタ自動車(株)▽伊藤香苗▽県庁・県警職員一同▽(公財)報知社会福祉事業団▽(一社)生命保険協会神奈川県協会

▷(一社)生命保険協会神奈川県協会より県内社協へ福祉巡回車を寄贈いただき、吉原伸和会長(左より)ゴールドキーを授与



▷県内児童養護施設等へクリスマスケーキをいただき、神奈川県トヨタ自動車(株)黒澤宏康部長(左)へ感謝状を贈呈



るものと考えられ、基金のより有効な活用に向け、来年度より事業名称「交通遺児援護基金」に「等」を加えた「交通遺児等援護基金」とし、対象を拡大して実施できるよう、改正の手続きを進めています(別表3参照)。

温かいご支援に感謝いたします

本会では、各種基金に対する寄附金に加えて、福祉サービス利用者の送迎等に利用される福祉車両、暑い季節のアイスクリーム、年末のクリスマスケーキ、また、使い捨てマスクや消毒用アルコール等といったコロナ禍の現状に則した物品など、たくさんの方々から温かいご支援をいただいています。これらは高齢者・障害者・児童福

祉施設利用者の他、生活困窮世帯への支援として、それぞれ役立てられ、大変感謝されています。本会では今後も、寄附者の皆さまの意向を大切に、それぞれの地域や福祉現場の課題の解決のために各基金・寄附金を有効に活用していきたいと考えております。

(地域福祉推進担当)

福祉の動き

○全国の動き ◇県内の動き ★本会の動き

月	1	2	3	4	5		
<p>福祉関連の動き (○数字は本紙での関連記事掲載月)</p> <p>社会の動き等 (▼コロナ関連)</p>	<p>○厚生労働省が昨年12月に行われた民生委員・児童委員一斉改選の結果を公表。充足率は95・2%②</p> <p>◇障害者スポーツの新たな拠点「障害者スポーツ文化センターラポール上大岡」オープン②</p> <p>★市町村社協部会職員会主催「市区町村社協職員合同研究協議会」あしたとつながる！つなげる！社協のチカラ！新しい時代の社協と地域の未来を考える一開催②</p> <p>★第4回子ども・若者の居場所づくりフォーラム「地域で子どもたちの生きるチカラを育む！」地域の「つながり」がもたらす未来への可能性を拓く！開催</p>	<p>○全社協が「福祉ビジョン2020」を公表。「ともに生きる豊かな地域社会」に向けた活動の方向性を示す⑧</p> <p>◇足柄上地区・西湘地区の2市・8町社協が「災害時災害ボランティアセンターに関する相互支援協定書」を締結③</p> <p>★令和元年度関東甲信越静ブロック都県・指定都市社協会長会議を幹事社協として開催</p> <p>★「身寄りのない人等のエンディングサポートに関する調査報告書」発行⑤</p>	<p>○厚生労働省が「医療的ケア児等受入加算」を新設。児童養護施設や乳児院等の高機能化を示す④</p> <p>◇県内で最も外国籍住民の比率が高い愛川町が、役場に72言語に対応する対話型翻訳機を導入④</p> <p>★令和元年10月の台風第19号上陸で中止となった「第22回介護支援専門員実務研修受講試験」の再試験を実施</p> <p>★コロナ禍の影響を踏まえた「生活福祉資金貸付制度における特別貸付」の受付を開始</p>	<p>○改正社会福祉法のうち、平成30年に公布された無料低額宿泊所の設備及び運営に関する基準が施行。貧困ビジネス対策とされる。この他、親権者等による児童への体罰禁止を明文化した改正児童虐待防止関連法、障害者活躍推進計画の公表を義務付けた改正障害者雇用促進法、民法等改正法等が施行④</p> <p>◇横須賀市は、福祉の総合相談窓口「ほっとかん」を開設。複数部署にまたがる困りごとを、ひとつの窓口で受け付ける⑤</p>	<p>○補正予算が成立。コロナ対策として医療提供体制整備等に関することや、一人10万円の特別低額給付金、経済活動の回復を目指した施策に関することに予算が充てられた</p>	<p>◇県は、医療崩壊を防ぐ為、医療提供体制「神奈川モデル・ハイブリッド版」を整備。社会福祉施設で感染が発生した場合に備えた「社会福祉施設等応援職員派遣等調整事業」も本体制の一部として開始</p> <p>★県実施の「社会福祉施設等応援職員派遣等調整事業」について、派遣可能施設等の登録名簿の作成と派遣要請があった場合のマッチング業務等を受託⑩</p> <p>★老人福祉施設協議会、児童福祉施設協議会は、「新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対策について」をそれぞれ県に提出。感染発生後の対応等について迅速な情報共有と、高騰する衛生物品等の優先的確保について要望した</p>	<p>▼緊急事態宣言全面解除。県では解除後「神奈川警戒アラート」を設定し、県内の感染状況をモニタリング開始</p> <p>▼夏の甲子園戦後初の中止</p> <p>▼民間初の有人宇宙船、打ち上げ成功</p>



2020年

12	11	10	9	8	7	6
<p>○第三次補正予算が成立。医療分野への支援等コロナ感染防止策、雇用調整助成金や生活福祉資金の特例貸付等のコロナ支援、災害に関することに予算が充てられた</p>	<p>○厚生労働省、都道府県に対し、高齢者施設等にてコロナ陽性者が出た場合、施設職員と利用者全員が必ず検査を受けるよう事務連絡</p> <p>★経営者部会「地域社会貢献活動」ホームページ開設。県内法人の公益的活動について情報を集約</p>	<p>○厚生労働省、「介護現場における感染対策の手引き」を公表</p> <p>○「権利擁護支援体制全国ネット」を全社協が開設。自治体等から支援体制づくりの相談を受ける⑫</p> <p>○国際福祉機器展がウェブで開催。12月までに70万閲覧を達成する</p> <p>★令和2年度政策提言集を発行。コロナ禍における提言と地域共生社会に関する提言を掲載⑩</p> <p>★「萬谷児童福祉基金」と「子ども福祉基金」を統合し、「萬谷子ども福祉基金」を設置（本号3～5面に関連記事掲載）</p>	<p>○厚生労働省が「社会福祉法人の事業展開に係るガイドライン」を策定。法人間連携に関することや合併・事業譲渡等の手続きについて整理され、法人の事業展開の円滑化を図る</p> <p>○全国老人福祉施設協議会が「JSこころメンテ」を開設。介護職員のコロナ禍における心身の不調に関する相談を受け付けることが期待される</p>	<p>○（一社）全国手をつなぐ育成会連合会が「手をつなぐ暮らしのおたすけプラン」を開始。全国各地にある育成会の会員で、障害者やその家族を対象とした所得保障の団体保険。国内では初の保険</p> <p>○内閣府、災害ボランティアセンター経費の一部を災害救助法の国庫負担の対象とすることを通知</p> <p>★令和3年度を初年度とする次期活動推進計画のパブリックコメントを実施⑧</p>	<p>○厚生労働省は、障害者雇用の取組が優良な中小事業主の認定マークのデザインを決定。障害者雇用促進法に基づき認定を受けた事業主がマークを使用できる</p> <p>★「生活福祉資金貸付制度における特例貸付」における総合支援資金で、3カ月を超える貸付の申請受付を開始</p> <p>★県社協人材センターにて「介護人材確保対策推進フォーラム」をウェブ開催。「トライ！福祉・介護ポータルサイト」にてフォーラムの様子を無料配信</p>	<p>○第二次補正予算が成立。コロナ禍における医療及び福祉関係施設への支援、雇用調整助成金やひとり親世帯への臨時給付金等の各世帯への支援に関することに予算が充てられた⑥⑦</p>
	<p>▽はやぶさ2、地球に帰還</p> <p>▽実寸大の動くガンダムが横浜で公開</p>	<p>▽菅内閣が発足</p> <p>▽テニスの全米オープン女子シングルスで、大阪なおみ選手が2年ぶり2度目の優勝</p>	<p>▽安倍首相、辞任表明</p> <p>▽将棋の藤井棋聖、最年少で二冠、王位を獲得。最速で八段昇段</p> <p>▽競泳、池江璃花子選手がレース復帰</p> <p>▽遊園地のとしまえんが閉園。94年の歴史に幕</p>	<p>▽全国のスーパーやコンビニなどの小売店でレジ袋の有料義務化が開始</p> <p>▽令和2年7月豪雨災害発生。熊本を中心に福岡、大分、長崎等の各県で被害</p>	<p>▽感染拡大防止策である都道府県をまたぐ移動自粛を全国で解除</p> <p>▽プロ野球の公式戦が無観客で開幕</p> <p>▽北朝鮮に拉致された横田めぐみさんの父、横田滋さんが逝去</p>	

私のおすすめ

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

ウィズコロナ時代の新しい接客・介助方法 ～コロナ禍でも「共に生きる社会」の実践を！～

県委託事業として当法人が実施している「心のバリアフリー推進員養成研修講座」は、今年度、テーマ別に4回開催をし、県内の多くの企業の方々に受講していただきました。

12月に実施した、第4回目の講座「ウィズコロナ時代の新しい接客・介助方法～コロナ禍でも『共に生きる社会』の実践を！～」では、コロナ禍でも「合理的配慮」が必要とされていることがわかりました。

今回は、講座の中で障害当事者・家族から挙げられた新たな課題と提案の中から一部をご紹介します。ウィズコロナの時代だからこそ、一つ一つの接遇に時間をかけていただくと安心です。

新たな課題、障害当事者・家族からの提案

<肢体不自由>

新たな課題：さまざまな場所に設置されている手指消毒の設置方法。

足で踏むタイプは、「車いす使用者には使用が難しいが、上肢に麻痺がある人には使用しやすい」、自動タイプは、「多くの肢体不自由者が使用しやすいが、介助を必要とする人には使用が困難」など、人によって利便性は異なります。

設備を設置する前に障害者が使用することを想像し、誰もが感染症対策を取れる設備の検討をお願いします。

<聴覚障害>

新たな課題：マスクをしているため、口が見えず、表情も分からなくなり、会話が今まで以上に困難になった。

次のような対応が求められています。

- ・聴覚障害者に接するときは、透明マスク、フェイスシールドに変える。
- ・距離をとった上でマスクを外して会話をする。
- ・筆談で対応、または注文書やタッチパネルを用意し、やりとりをやすくする。

<視覚障害>

新たな課題：ソーシャルディスタンスを理由に、建物内の誘導、ショッピングアシスタント（買い物の手伝い）を断られた。

日常生活を安全に過ごすために濃厚接触をせざるを得ない視覚障害者の特性を理解し、感染症予防対策を講じた上で適切な介助を。例えば、視覚障害者には見えないので、従業員から「私はマスクとビニール手袋をしていますのでご安心ください」と伝えるなど。

今月は

⇒ (N)神奈川県障害者自立生活支援センター

がお伝えします！

通称KILC（キルク）。1997年4月設立。障害者の自立生活を目指してピアカウンセリング（障害者による相談事業）や各種情報提供、障害者施策の研究・提言など障害当事者の目線で共生社会の実現を目指した活動を展開。現在、厚木・平塚等3カ所の事業所で活動中。

<連絡先>〔法人本部〕〒243-0035 厚木市愛甲1-7-6

☎046-247-7503 FAX 046-247-7508

🌐 <https://www.kilc.org> 📧 info@kilc.org

<知的障害>

新たな課題：コロナ禍という状況や感染防止対策の必要性が充分理解できないことで混乱している。

家にこもる生活にも限界があり、時には非難を覚悟の上でマスクが苦手な子を連れて外出するケースもみられますが、その際も多くの親が「うつさない、うつされない」対策をできる限り心がけています。外出時に「マスクをつけられませんか」というバッジをつける、マスクの予備を複数枚用意する、楽しいことに関連付けて誘導する、などの工夫をしていますが、周囲の方にもご理解いただき見守っていただける環境になると安心です。



<精神障害>

新たな課題：感染する、あるいはさせてしまうのではないかという不安がある。

洋服やアクセサリー店などで接客の際に接近される場面や、飲食店で「ご注文を繰り返します」など話されたりする場面では、飛沫感染などの感染リスクを感じ不安になる。

接触は最低限に留め、ポスターやカードなどの指さしで意思表示できるようにし、タブレットなどの機器での注文や店員とのやりとりをできる環境の整備があると安心です。

<発達障害>

新たな課題：自分自身だけでなく、周囲も感染対策が正しくできているか不安になる。

外食の際など、どういうタイミングでマスクを外していいかわからず不安になり、食べ終わってもマスクをつけない人がいることが怖く感じる。

席の配置や換気等、本人と一緒に確認をする等、過度に怖がる必要がないことを伝えていただきたいです。

福祉最前線

— 現場レポート —

◎このコーナーでは県内各地の福祉関連の当事者・職能団体等の方々から日ごろの取り組みをご寄稿いただきます。

認定NPO法人

横浜メンタルサービスネットワーク

鈴木 弘美



精神障がい者の支援を中心に2001年設立。地域で普通に生活をしながら不安や生きづらさを抱えている方たちへ、今必要な取り組みを企画・実践しています。制度の枠にとられない活動が特徴です。

(連絡先) URL <https://forest-1.com/ymsn/>

Mail ymsn@forest-1.com

生きづらさを感じている若者支援

13歳からのキャリアスクール

「ただいま」と言える居場所

当法人は、保健・医療・福祉・教育等の総合的なサービスを展開したいと考え設立しました。公認心理師、作業療法士、精神保健福祉士、キャリアコンサルタント等の専門職スタッフを配置し、さまざまなネットワークを生かしながら活動しています。

設立当初より「生きづらさを抱えた人たちのキャリア支援プログラム」に取り組み、2013年からは、学童保育のように「ただいま」と帰ってくる居場所として、中高生の放課後支援「irodori」を開始しました。ふたを開けると、学校に通ってない子、勉強についていけない子など、さまざまな子どもが利用するようになりました。日々の活動はおやつ作りがメインになります。手作りのおやつを作って食べ、スタッフや仲間と会話しています。

子どもの声に耳を傾けたら...

会話の中で、子どもたちからさまざまな発信があります。「学校での友人関係で傷ついている」「家族関係で重たい悩みがある」「高校生になってアルバイトをしたいけど怖くて挑戦できない」など、多様な不安や困りごとが分かってきました。

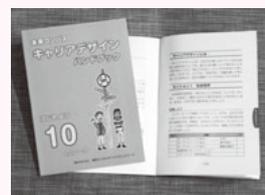
そこで企画したのが、「コミュニケーションプログラム」「気持ちを伝える講座」「卒業宿泊旅行」「レクリエーション」「アート展」「キャリア支援プログラ

ム」などのプログラムです。

アルバイトがしたいという高校生に自信をつけてもらうために企画したキャリア支援プログラムでは、スーパーでの職業体験を取り入れました。体験の振り返りは自己理解につながり、自分の将来を決めていく材料となっているようでした。

この経験から、2015年に「かながわボランティア活動推進基金21協働事業」として、高校を中退・卒業してから24歳くらいまでの若者を対象にしたキャリア支援プログラム「かながわプレジヨブスクール」を開始しました。ボランティアや地域の企業等と関わることで得られる体験や

人との関わりを大切に、生きる力をつけていく新たな取り組みです。これまで64人の若者が参加し、自分自身の次の一步を踏み出しています。具体的なプログラム内容や成果については「キャリアデザインハンドブック」として2020年3月に出版しました。



キャリアデザインハンドブック
定価1000円

「プレジヨブスクール」を卒業した若者たちはそれぞれの進路先で新たな挑戦をしています。私たちはそんな彼らを、引き続き見守って、応援していきたいです。

防犯カメラ、AEDの販売・リースのほか、不審者侵入、火災発生など施設の異常検知と緊急通報に警備員が駆け付け対応し、被害拡大を早期に防ぎます。お気軽にご相談下さい。

京浜警備保障株式会社



代表取締役社長 岡本 誠一郎

本社 〒221-0045 横浜市神奈川区神奈川 2-8-8 第一川島ビル

☎ (045)461-0101 (代表) FAX (045)441-1528

一般社団法人

神奈川県福祉研究会

福祉施設経営相談室 税務・会計の専門相談員

理事 辻村 祥造 ☎045-311-5162

同 西迫 一郎 ☎046-221-1328

代表理事 八木 時雄 ☎042-773-9266

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

株式会社 神奈川機器印刷所

<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

苦情を生まない支援を考えてみよう 苦情解決研修会開催

去る11月24日、かながわ福祉サービス運営適正化委員会(以下、当委員会)では、「苦情を生まない支援を考えてみよう」をテーマに、行實志都子氏(県立保健福祉大学准教授)を講師に迎え、苦情解決研修会を開催。オンラインでの研修を92名が受講しました。

このテーマはどこからきたか

今回の研修を企画する際、当委員会の苦情解決委員でもある行實さんから「委員会で苦情の対応を協議する中で、最初にここを良く聞いていたら、この点を確認してはなかったか」と思うことが多々ある。アセスメント力を高めることで、苦情を予防するということを示してはどうだろうか」と提案をいただきました。

そこで今回は、アセスメントを改めて学び、支援の場面に活かすことを研修の目標にしました。

普段の対応を振り返る

「アセスメントを失敗しそうなポイントをもとに

研修は「自らの業務の中で何が苦情になりやすいか」を思い起こすところから始まりました。

苦情について、少し考えてみましょう

- ・私たちの業務の中で、どんなことが苦情になりやすいでしょうか
- ・苦情って、日々の生活の中で隠れていませんか
- ・苦情だと気付いていないだけで、本当はいっぱいあるかも…
- ・苦情って、そもそも何か? わからない…



当日のレジュメより

苦情になり得る要素は日常にあふれているという認識を持ち、その兆しを放置しないこと。苦情は一人で解決しようとせず、組織として対応することが大事であることを行實さんからお話しいただきました。

次に、利用者からサービスに関する相談を受けた時に、苦情につながる可能性が高いと予測される内容や利用者像について共有。それを見出す方法として、相手の話をよく聴き、その方の背景を含め多方面から想像する、アセスメン

トを丁寧に行うことが挙げられました。

アセスメントを失敗しそうなポイント
(精神保健福祉 vol.50 no. 3, 2019 田中和彦) ※は講義での解説概要

- ① ソーシャルワーカー (SW) の枠組みだけでクライアントのスキルを査定する
 - ☞ SWの聞きたいことだけを聞く—今困っていることだけに注目し、質問攻めになっていないか
 - ☞ 相談者が本当に話したいことを聞いているか
- ② 変換ミス
 - ☞ 相談者の言葉を鵝呑みにしていないか。その言葉の背景を考えたことはあるか
- ③ 話題の回避
 - ☞ SWによる苦手意識により、相談者の話したい話題を意図的に避けていないか
- ④ 病理・欠損モデルに基づく認識、ストレングス視点が弱い
 - ☞ SWが主導的な面接の場合、相談者の力を信じていることができなくなる = 専門職だから分析しないといけないという気持ちが強くなってしまふ
- ⑤ 直線的理解、状況の原因探しに偏重する
 - ☞ SW自身が知っているところから原因を探ろうとするようになる

「アセスメントを失敗しそうなポイント」(右枠参照)の解説を聞いた後に行ったグループワークでは、「利用者を質問攻めにする」「担当者への聞きたいことだけ聞く」「利用者であることを担当者主導で決めている」「利用者の最も言いたいことを引き出すほど十分に聴くことができている」「等、陥りがちな対応に気付くことができました。

「思い」を聴き、苦情を予防する

質問項目を埋めるような「心の

ない」対応では、苦情は解決できません。行實さんは、利用者は要望と苦情とを区別せずに話している場合があること、事業者と利用者との間で伝えたい内容に齟齬があるかもしれないこと等、さまざまな状況を想像しながら十分に聴く、相手の気持ちに寄り添い質問し、「思い」を聴き取ることが大事だと話されました。

「忙しい時ほど、結果を早急に求めようとしてしまふ。踏み止まって考える、利用者との関わり方を少し変えてみるなど、落ち着いて関わることで、苦情を予防できることがある」とまとめられました。

受講者より「業務に追われ、対応がぞんざいになることがあるが、きちんと相手に向き合っていくたい」「苦情というと、目の前の状況や事象に目が行きがちだが、その前段階に不満や不平があり、蓄積されたのかもしれないと改めて考えさせられた」「常に皆で考えるようにしたい」と感想が寄せられました。

当委員会では今後も苦情への対応をサービスの質の向上につなげることを発信していきます。

(かながわ福祉サービス運営適正化委員会)

神奈川県社会福祉センター整備事業協賛金 ご協力ありがとうございます

▽篠原徳守▽(福)横須賀乳幼児保護会▽(福)たちばな会 特別養護老人ホーム天王森の郷▽(福)尚栄福祉会▽(福)藤英会▽(福)白根学園▽(福)川崎愛児園▽(福)こひつじ愛児会▽(福)小桜会 小桜愛児園▽(株)鈴木油脂▽(福)イクソス会▽(福)永寿会▽(福)しのめ会▽(福)素心会▽(福)愛川舜寿会 ミノワホーム▽(福)開成町社会福祉協議会▽(福)鎌倉市社会福祉協議会▽(福)藤嶺会▽(株)石井商事▽(福)小田原福祉会▽(福)大慈会▽(福)久良岐母子福祉会▽(株)あんざい▽(福)ゆりかご園▽(福)慈恵会▽(福)慈恵会 太田和こども園 園長 藤沢直美▽(福)照陽会▽(福)富士美 高齢者総合福祉センターヒューマン▽(福)互惠会 特別養護老人ホームサライ▽八木時雄税理士事務所▽(学)白峰学園 横浜女子短期大学▽(株)安江設計研究所▽(株)三光ビルサービス社▽(福)みなと舎▽(福)竹生会▽(福)竹生会 理事長 飛鳥田一朗▽(福)竹生会 芭蕉苑介護老人福祉施設 施設長 捧恵一▽(福)竹生会 たきがしら芭蕉苑 施設長 前田卓哉▽(福)泉正会▽(福)三田福祉園 三田保育園▽

(株)トミヤ▽(株)トシダ▽(福)日本医療伝道会 総合病院衣笠病院▽(福)白十字会林間学校▽(株)柏苑社▽(福)むつみ福祉会▽(福)足柄緑の会▽(福)ル・プリ▽(福)青芳会 特別養護老人ホーム青根苑 理事長 星野芳博▽(福)近代老人福祉協会▽(福)みどり福祉会▽(福)興寿会▽(福)大六福祉会▽(福)至泉会▽(福)長寿福祉会▽(福)星谷会▽(福)福光会 子どもの園▽(福)豊笑会 ライフコートさかえ▽(福)厚木慈光会▽(株)エコス▽(福)湯河原町社会福祉協議会▽(福)つちや社会福祉会▽(福)箱根町社会福祉協議会▽三浦市民生委員児童委員協議会▽(福)葉山町社会福祉協議会▽(福)箱根恵明学園▽(福)宝安寺社会事業部▽(福)雄飛会▽(株)エスエフソリューションズ▽(福)育秀会 栄光愛児園▽(医社)伊純会▽(福)道志会 道志会老人ホーム▽(福)真愛▽(福)三育福祉会 シャローム浦上台▽(福)さがみ愛育会 認定こども園すこやか▽(福)浜岳福祉会▽(福)シャローム会▽(福)松田町社会福祉協議会▽(福)すぎな会▽神奈川県社会福祉婦人懇話会▽(福)白峰会▽中川緑▽(福)セイ

ワ▽海老名市民生委員児童委員協議会▽(福)こぼと会▽(公社)認知症の人と家族の会神奈川県支部▽(福)仁成会 尚花愛児園▽(福)仁成会 第二尚花愛児園▽(福)中心会▽(N)神奈川県腎友会▽(福)恩賜財団神奈川県同胞援護会▽(福)神奈川県総合リハビリテーション事業団▽(株)ねずらむ▽(福)育桜福祉会▽かながわ信用金庫▽(福)相模福祉村▽オール・レンタル(株)▽神奈川県農業協同組合中央会▽(福)貴峯▽石井謙次▽(福)ひばり▽(公財)鉄道弘済会 総合福祉センター弘済学園▽(福)悠朋会
(いずれも順不同、敬称略)

R2.11.13~R2.12.31

寄附金品ありがとうございました

☆各基金への寄附者は5面にてご紹介させていただいております☆

【ライフサポート事業】

〈寄附物品〉(福)みなと舎、(N)セカンド・ハーベストジャパン、(公社)フードバンクかながわ

(いずれも順不同、敬称略)

— 社会福祉施設の設計監理 —

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

● 印刷の事ならおまかせください
● 印刷・デザイン・制作・編集・校正・刷り上げ
● 印刷・デザイン・制作・編集・校正・刷り上げ

お気軽にご相談ください！
株式会社 **あんざい**
横浜市港南区下永谷 3-24-29
TEL 045-822-8497
FAX 045-824-1303
mail: anzai@p-anzai.jp

令和2年度神奈川県社会福祉協議会会長顕彰受賞

鎌倉市第三地区社会福祉協議会（鎌倉市）

去る11月17日、神奈川県社会福祉協議会会長顕彰・神奈川県共同募金会会長顕彰授与式が行われました。今年、神奈川県社会福祉協議会会長顕彰を受賞した優良地区社協は14地区。その中の一つである鎌倉市第三地区社会福祉協議会（以下、第三地区社協）をご紹介します。

第三地区社協では、①食の提供 ②見守り③ふれあいの3つを目的に一人暮らし高齢者会食会を開催しています。この会食会は1986年より鎌倉市社会福祉協議会の助成を受け年9回、1回約100食を提供しています。



冷めないうちに届けましょう!!
中学校のボランティア部員たち



また、鎌倉市保健師・担当地域包括支援センター・福祉施設の管理栄養士と連携し、福祉相

談、健康相談に応じ、また地域内中学校のボランティア部の生徒を招き世代間交流も行っています。

「食の提供を始め34年がたちました。現在は、コロナ禍で、テイクアウト方式に変更しましたが、規模を縮小した交流スペースを設置し、ふれあいを大切にしながら、継続をしています」と会長の岩澤勝昭さん。

見守り活動や、地域のふれあいを大切にしていく必要があると考え、平成28年度より地域アセスメント推進部会を設置しました。

部会では、平成30年度に「あんしん暮らしアンケート調査報告書2019」を取りまとめ、全世代の地域の支えあいに対する関心度や意識などを把握することができました。中でも多かったのが、「子

ども、高齢者も気軽に立ち寄り、ゆっくり集える『居場所』があればいいの」という声でした。このアンケートをもとに、地域住民がより良い生活をするための取り組みや、相談先が掲載された「地域福祉に携わる方々のためのあんしん暮らしガイド」を発刊し、継続して活動を行っています。

「今後も世代や時代が変わっても、安心して暮らせるまちづくりを目指し取り組んでいきます」と意気込みを笑顔で語ってくださいました。

（企画調整・情報提供担当）



神奈川県社会福祉協議会会長顕彰とは？
多年にわたり、社会福祉事業に貢献・福祉分野のボランティア活動を率先して行っている人・団体の功績が顕著である者に対し、会長が表彰及び感謝の意を表すもの。

借金・離婚・相続・労働問題・犯罪被害...

こんなとき、まずは法テラスへ

よかった、法テラスに電話して。

日本司法支援センター

法テラス

法的トラブルは、適切な機関や専門家に相談するのが解決への近道。まずはお気軽に法テラスへお電話ください。

内容に応じて、ご利用いただける法律制度や相談窓口をご案内します。

法テラス・サポートダイヤル

0570-078374

（平日9:00～21:00）
（土曜日9:00～17:00）
（夜間・土曜日もどうぞ）

犯罪被害者支援ダイヤル **0570-079714**

法テラス神奈川

☎0570-078308

☎050-3383-5360

〒231-0023

横浜市中区山下町2

産業貿易センタービル10階

法テラス川崎

☎0570-078309

☎050-3383-5366

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本

町11-1パシフィック

マークス川崎ビル10階

法テラス小田原

☎0570-078311

☎050-3383-5370

〒250-0012

小田原市本町1-4-7

朝日生命小田原ビル5階

受付時間【共通】 平日9:00～17:00

「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