

特集 (2~4面)

利用者の声が生かされる福祉サービスへ
利用者の「なぜ？」をそのままにしない苦情解決とは

▶ 今月の表紙 続ける楽しさを伝えたい

児童養護施設・箱根恵明学園の児童指導員の山下直希さんは、子どもからの「なんで走るの？」の問いに「楽しいから」と答える。どんなことでも、好きなことを続ける楽しさを伝えたいという。

山下さんがランナーとして毎回参加する「オレンジリボンたすきリレー」は、今年で第10回を迎える。

〈撮影・菊地信夫〉
【詳しくは12面へ】



利用者の声が生かされる福祉サービスへ 利用者の「なぜ？」をそのままにしない苦情解決とは

福祉サービスの利用における「不満だけと言えない、我慢してしまう」。そんな心の重荷を解いて、疑問や不安等を事業者と話し合い、解決に向けて事実確認や対応を求めていくことが苦情解決です。

しかし、苦情を言う・苦情を受ける経験が乏しいと、そのことに抵抗を感じるかもしれません。

そこで、今回は苦情を伝えたい利用者、受け止める事業者、双方の視点から適切に対応する方法を考えてみましょう。

ご存知ですか？福祉サービスにおける苦情解決制度

いつ始まった制度なの？

スタートは介護保険制度と同じ、平成12年度です。増大・多様化する福祉需要に応えるため、社会福祉制度が見直され、措置制度から利用者の意思でサービスを選択する契約制度へと転換しました。

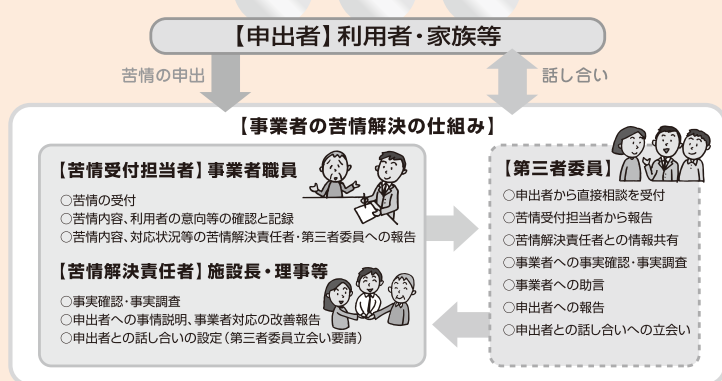
この契約制度と同時に導入されたのが「利用者保護の仕組み」であり、その中の一つに福祉サービスの苦情解決制度が生まれました。

なぜ制度化したの？

福祉サービスを提供する事業者と利用者との対等な関係を保障し、弱い立場になりやすい利用者を守るシステムが、契約制度の両輪として必要でした。

社会福祉法では、社会福祉事業の経営者は、「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」と経営者の責務を明確にしています。

事業者段階における苦情解決の仕組み



苦情解決の仕組みとは？

事業者は「誰に相談できるのか」「どうやって連絡するのか」等を重要事項説明書や事業所内の掲示板等に、利用者が分かるように示します。実際に苦情があれば、受付、状況の確認、話し合いなど、解決に向けた適切な対応が求められます。

また、直接、事業者には言いにくい、事業者の視点ではなく、客観的な意見を取り入れた対応を望みたいという場合、事業者が設置する第三者委員に相談することができます。

このような事業者段階における苦情解決の仕組みでは当事者間での解決が難しい場合、運営適正化委員会や行政機関（市区町村）に相談することも出来ます。

※運営適正化委員会は社会福祉法第2条に規定する事業者を対象としますが、県内では介護保険事業を対象とする神奈川県国民健康保険団体連合会、横浜市内の事業者を対象とする横浜市福祉調整委員会などの苦情相談窓口があります。

「お世話になってるから」「利用を断られたら…」と、利用している福祉サービスに疑問や不満があっても、その気持ちを伝えられない人は、少なくないのではないだろうか。

しかし、小さな疑問や不安が溜まれば、不信感やストレスによって、日頃のサービスを気持ちよく利用できなくなってしまう。利用者や家族にとって「無くてはならない、欠ければ生活に支障が生じる」福祉サービス。

だからこそ「なぜ？」という疑問や「心配…」という不安を、利用者や家族は上手に伝え、適切な対応や改善を求める必要があります。

福祉サービス事業者の本音とは？

事業者は、利用者や家族からの疑問や不安、不満だけでなく、希望も含め事業者への要望等の声を苦情として認識する必要がある、できるだけ早い段階で把握したいと考えています。

苦情の声を早くキャッチできれば、状況の点検・確認をして、ミスや問題は最小限のうちに留め、信頼関係を壊さずに、適切な対応や解決を図ることができるからです。

その逆に、苦情をキャッチできず、ミスや問題を放置すれば大きな事故に発展するケースも考えられます。

リスク管理の面からも「早期把握・早期対応」は重要なのです。

利用者が事業者と相談した段階で、事業者が苦情を重く受け止め、真摯な態度で話し合いが出来ていたら、もっと早く解決できたのではないかと思います。

利用者の「困った」を上手に伝える



苦情を伝えることは、利用者の困っている状況を事業者に伝え、その状況を変えていくことにつながります。そこで、「困った状況について、こうして欲しい」と上手に伝えることが大切になります。

苦情解決に「利用者や家族の大切な時間」を必要以上に取られることは、とても辛いことです。

苦情を上手に伝えることは、事業者に「何を求めているか」を正しく伝え、解決に掛ける時間を短くすることにもつながります。

しかし「〇〇してほしい」というリクエストが相手にきちんと伝わらないと「まともに取り合ってもらえない」「簡単にハイ、ハイだけで終わってしまう」等のあいまいな対応

福祉サービス事業者の本音

利用者や家族にいつも「スタッフを育ててやるつもりで、小さなこと、気づいたことは何でもバンバン言っていてください」とお話しています。苦情はスタッフを育てる特效薬だと思います。（特別養護老人ホーム）

苦情はあるものです。苦情を言うことは利用者の権利であると思います。何かあれば苦情を言うことが出来て、安心して利用を続けられる関係性は、日頃の信頼関係の積み重ねがあればこそです。（就労移行支援事業所）

直接言いにくい方のために「何でもポスト」を設けています。ポストにあったご意見は、園からの回答と一緒に掲示板に貼り、皆さんに読んでいただけるようにしています。（保育所）

だけで、納得のいかない結果に終わってしまうかもしれません。

双方できちんと話し合うために、何に困っているのか、どう解決してほしいのかを、事業者に分かるように伝えることが大事です。

冷静な気持ちになって目的を見失わないこと

「職員の言動に傷ついた」「転倒した」等、原因が相手にある場合、事業者への怒りや不信感でいっぱいになってしまうのは当然です。

これらは、苦情を伝える原動力にもなります。しかし、強い怒りは次の怒りを呼び起こし、その高ぶった感情は、自分自身と事業者から、論理的な思考や正しい判断を失わせがちです。

まず、ひと呼吸おいて、冷静になりましょう。そして、自分が伝えたい目的は何か、その目的を見失わないことが大切です。

伝えたいことを頭の中で組み立ててみる

事業者に苦情を言う前に、伝えたいことを、頭の中で文章化してみると、伝えたいことが明確になります。「車いす介助が乱暴だった」「職員から聞いた説明と違っていた」等、事実や聞いたことを文章の始めに置きます。

次に「私は心配になった」「私は困ってしまった」等、自分（私）がどう感じたかを説明します。ポイントは、文章の主語を自分（私）にすることです。

そして最後に「どうしてほしいのか（改善してほしい）」を伝えます。この組み立てにすると、事業者側に「何が起きたか」を分かりやすく伝えることが出来ます。

また、「自分（私）」を主語にする」と、利用者が困っていること（＝苦しい状況）がクローズアップされて、事業者にも共感されやすくなります。

「苦情」より「相談」とすれば、負担なく話しやすいことも

「いつも顔を合わせる間柄だし、些細なことなので、苦情はちよつと言にくい」という時は、利用者の状況をよく知っている、身近な担当者へ「相談」として伝えてみる方法もあります。

担当者の無意識な言動や、単純なミスであれば、利用者から指摘されたことで、すぐに改善できることも少なくありません。

正しい事実確認ができれば「単純な誤解や勘違いだった」「納得できる説明を得られた」等の場合もあるでしょう。

また、感情的になってしまいうような場合、手紙や連絡帳などを活用して、実際に文字にして伝える方法も有効です。

身近な職員に言いにくい場合

担当者への苦情等、直接、言いにくい時は、他に信頼できる職員や、苦情受付担当者のように、安心して相談できる人に話をします。

それでも話が進まない、改善が見込めない時は、事業者の苦情解決責任者と話し合ってみる必要があります。

また、「事業者には言いにくい」「客観的な立場で話を聞いてほしい」という場合には、事業者や法人が設置する第三者委員へ話をする方法もあります。



苦情相談の窓口を伝えるポスター（運営適正化委員会事務局作成）

苦情をきちんと受け止める



事業者等を対象にした苦情解決研修会の際事例を聞くと、「うちには苦情が無い」と言う受講者が少なからずいます。

その声に「例えば、職員の言動への不満を言われたこともないですか?」と尋ねると、「無い」という受講者はグッと減ります。

苦情ゼロとは「利用者が100%満足する福祉サービスを提供しているから苦情はない」のでしょうか。

それとも「全く苦情をキャッチできていない」という意味でしょうか。福祉・介護分野の人材確保と定着が課題となっている今、マニュアルや研修で福祉サービスの平準化を図ろうとしても、職員の経験や技術による対応の違いはどうしても生じます。

「説明が不十分だった」「職員の言葉に傷ついた」等、内容に違いはあれど苦情がなくなることはありません。「苦情はある」からこそ、苦情につながる声や普段とは違う様子を敏感にキャッチできる視点をはじめ、利用者の声に真摯に向き合い、サービスに生かせる専門性を福祉のプロとして養いたいものです。

言ってもらえることは

信頼関係の証

事業者が苦情を言うことは、少なからず緊張や勇気の要ることです。「神経質な人や、クレーム師と思われるのか…」など心配する利用者もいるでしょう。

普段と違うトーンや話しぶり、顔色などの雰囲気、イライラしている、怒っている様子を感じた際は、職員から察して「何かありましたか?」と質問する方が、相手も話しやすくなります。

苦情は組織として解決するもの

苦情の原因は、福祉サービスを提供している現場で起こります。

この時に気をつけたいことは、「苦情を受けた職員一人の責任にしない」ということです。

単に「A職員の対応が悪かった」という説明では、組織的な解決とは言いがたく、その後の改善策も見出しにくいからです。

また、現場での迅速な対応は、利用者にとって望ましいことですが、対応した職員で完結させず、経過を記録し、苦情から得た「気づき」を組織で共有化し、今後の福祉サービスや、利用者・家族との関係づくりを生かしていく必要があります。

苦情解決の仕組みを生かすために

職員の接遇、サービス、利用者間トラブル、事故・損害等、苦情は現場に何らかの問題が起きていることを告げるサインです。このサインを業務改善や人材育成に生かせれば、これほど効果が期待できる情報はありません。

一つひとつの苦情に真摯に向き合い、密室化しない。苦情に社会性や客観性を持たせ、円滑な解決を図ることは「利用者の権利擁護」であり、また「事業者の信頼や適正の確保」のためにも大切な仕組みなのです。(運営適正化委員会事務局)

苦情をきちんと受け止めるために、配慮したいポイントとは!

- 信頼して話をしていただける雰囲気大切に
相手と目線を合わせ、相手の話を受けとめる。作業を止めて話を聞く。中断できない時は、別の時間に話を聞かせてほしいとお願いする。
周囲に人がいる場合は、相談スペース等に案内する。
- 苦情を真摯に受け止める
具体的に何があったのか、内容を詳しく聞く。相手の気持ちを受け止め、真摯な姿勢で向き合う。「でも」「しかし」など途中で口を挟み、遮らない。苦情の内容は、確認・報告できるように、正確に記録する。
- 見通しを伝える
「事実確認をします。少しお時間をいただけますか」「責任者に相談して連絡をします。お時間は大丈夫ですか」等、これからの具体的な予定を説明する。
- 話してくれたことへのお礼を言葉で伝える
最後に「お話を聞いて助かりました」「よくご指摘してくださいました」等、信頼して話してくれたことへ感謝を伝え、相手の心的負担を和らげる。

平成28年度かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決研修会のお知らせ

- 苦情対応の基礎知識と基本的姿勢 (基本編)
日時 平成28年12月6日(火) 13:30~16:30
場所 神奈川県社会福祉会館 2階講堂
対象者 県内の社会福祉事業者の苦情受付者・苦情解決責任者、第三者委員ほか苦情解決事業に携わっている職員
定員 200名 (先着順)
参加費 1人2,000円 (当日受付にて徴収)
内容 ○オリエンテーション
○講義「苦情対応の基本知識と基本的姿勢について」
講師:伊東秀幸氏(かながわ福祉サービス運営適正化委員会委員/田園調布学園大学教授)
○事例報告「苦情対応の実際」
高齢・障害・保育の各分野より報告予定
- ※申込締切 11月25日(金)まで
- 苦情対応の相談技術 応用編 (仮題)
日時 平成29年1月18日(水) 13:30~16:30
場所 神奈川県社会福祉会館 4階研修室
対象者 県内の社会福祉事業者の苦情受付者・苦情解決責任者、第三者委員ほか苦情解決事業に携わっている職員
定員 60名 (先着順)
参加費 1人2,000円 (当日受付にて徴収)
内容 ○講義と演習「苦情対応の相談技術」
講師:伊東秀幸氏(上記、研修と同様)
- ※申込締切 1月5日(木)まで
- ※各研修の参加申込みは、かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局まで、事業所ごとにFAXでお申込みください。
- 問合先 ☎045-317-2200 (運営適正化委員会事務局)
研修会の詳細は県社協ホームページにて掲載予定です

こんにちは!

民生委員児童委員です



委員活動の喜び

地域の現状と時代の変化

私たち小田地区民生委員児童委員協議会が担当する川崎区の小田・浅田地区は人口28,313人、高齢化率は25.9%です。市内でも高齢化率が最も高い地域で、少子・高齢化がますます進行する中、一人暮らし高齢者や育児不安を抱える親もまた増加しています。さらに川崎区は外国人住民も多く、多文化共生の町として発展の歴史もありますが、近年は国籍も様々で、情報の把握や伝達にも難しさがあります。

「地域の見守り役」「よき相談相手」としての委員活動

当民児協は毎月定例会を開催し、関係機関との情報交換、研修会や各部会活動の報告、事例検討会等を行っています。事例検討を通して見えるのは、一部の相談者に、民生委員児童委員ができる支援・援助等について十分理解されていないということです。今後も引き続き民生委員児童委員が、地域住民の「見守り役」「身近な相談相手」であり、「専門機関へのつなぎ役」であるということを、広く地域の方に、明確に伝えることが必要だと感じています。

また、幼児とママの友達づくりの応援の場として「小田子育てサロン」を毎月開催しています。平成15年に第1回が開催され、今年9月で第156回を数えました。

相川 隆俊（民生委員児童委員）
川崎市川崎区
小田地区民生委員児童委員協議会



参加する親子は自由に遊んだり情報交換をしたり、また、公立保育園の協力を得て歌や踊りの披露や、保育士による食事に関するお話、子育ての悩みなどの相談、保健福祉センターの保健師による健診、インフルエンザのお話や相談も行っており、参加者に変化がもたらされています。

年間4回程度開催する民児協全体での研修会・交流会とともに、母子児童福祉部会・高齢者福祉部会・障害者福祉部会での活動があり、児童福祉施設、障害者福祉施設、高齢者福祉施設での研修会、交流会等を各部会で年間5回程度開催しています。

地域の小学校や中学校での「昔遊び」等の伝承授業の協力や、先生・生徒との定期的な意見交換会への参加や、地域の高齢者会食会に積極的に参加協力し、地域状況の把握に努め、民生委員児童委員活動の相談・援助に生かし、「地域の見守り役」「よき相談相手」として健全な地域社会づくりに精進しています。

平成12年より年1回開催している小・中学校教諭との交流会や各種地域イベントへの参加、街頭でのオリジナルウェットティッシュ配布等、活動を通して民生委員児童委員の広報周知に努めています。

(川崎区民生委員児童委員協議会)



小田子育てサロンの様子



昔遊びの様子



小・中学校教諭との交流会

民生委員制度は、平成29年で100周年を迎えます。左上のマークは、100周年シンボルマークです。

高齢者や身体の不自由な方の為の【緊急通報サービス】を当社では格安で提供しております。関心のある方や希望される方はお気軽にお問い合わせ下さい。

京浜警備保障株式会社

代表取締役社長 岡本 誠 一 郎

本 社 〒221-0056 横浜市神奈川区金港町5番地10 金港ビル4F内
☎(045)461-0101 代表 FAX(045)441-1527

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 伊藤 正孝(☎045-412-2110)

同 辻村 祥造(☎045-311-5162)

同 西迫 一郎(☎046-221-1328)

同 林 雄一郎(☎0466-26-3351)

代表理事 八木 時雄(☎042-773-9266)

あなたの情報発信のおてつだい
デザイン・印刷・ホームページ制作



KKI きかんし印刷

株式会社 神奈川機関紙印刷所

〒236-0004 横浜市金沢区福浦 2-1-12

営業部 TEL045(785)1700代 FAX045(784)8902

制作部 TEL045(785)1788 FAX045(780)1598

http://www.kki.co.jp/

子ども達の心豊かな人生に繋がることを目指して歩み続ける 神奈川県重症心身障害児(者)を守る会 結成50周年

昭和41年(1966年)に結成した神奈川県重症心身障害児(者)を守る会(以下、守る会)。その歩みとこれからについて会長の伊藤光子さんにお話を伺いました。

「守る会の先駆的な活動をご紹介ください。」

守る会の会員は現在240名ですが、県内には2千6百名超の重症心身障害児・者(以下、重症児(者))がいると言われています。守る会の活動を考えるにあたって、3年がかりで会員に実態調査を行いました。自由記述欄には実に多くの思いが書かれていました。そこから導き出した活動の一つが重症児(者)用の「あんしんノート」の作成です。親の思いを書き込める様式にし、保険等の諸手続きもつつがなく引き継がれるよう全て載せました。ホームページに掲載し、全国から反響がありました。

さらに、ピア(仲間)相談活動も開始しました。月1回の相談会と、携帯電話での24時間相談を行っています。会議中でも夜中

も電話が鳴れば必ず出ます。夜中は深刻な相談が多いですが、匿名のためフォローが難しく、電話が切れた後も気になります。私自身も「なぜ、うちの子が」という思いを乗り越えてきていますので、同じ親の立場で寄り添って聴くことを大切にしています。



「親やきょうだいも自分の人生も大切にしてほしい。『障害児がいたからできなかった』と言うのは本人に失礼なもの」と伊藤会長

「重症児(者)の自己実現に向けた親の役割とは何でしょうか。」

成人したら親元から自立することが基本だと思います。重症児(者)は本人の意思を周りが探っていくことが必要ですが、親は子どものしぐさ等から、楽しい、悲しい等の感情を掴み取れます。個別支援計画作成時には本人、施設と親が三者一体でよく話し合います。また、わが子の面会時は他の入所者

にも必ず声をかけ、気付いたことは施設に伝えます。在宅で生活している重症児(者)にも将来、施設入所が必要になる方が多くいます。今入所している本人の家族の役割として、より良い支援を施設と一緒に作っていく責任があると考えています。

「制度は大きく変わりました。社会の変化をどう感じますか。」

平成24年の障害者総合支援法の改正で市町村の役割が大きくなり、これからは市町村行政との連携も重要です。重症児(者)は人数も少なく、生活実態があまり知られていません。そこで、3年を掛けて県内の全市町村の障害福祉担当課を訪問しました。直接向かい合い、誠意は通じ合うと感じました。特に施設入所後は市町村行政との関係は途切れがちですが、家族は地域で生活しています。そこも忘れないでほしいと思います。「やってください」では「やってくれない」になりますので、まずは自分たちから動く。これまでも「親の運動の後から法律がついてくる」という考え方でやってきました。できないことは相互に少しずつ歩

み寄る。互いに尊重し合うことが大事だと思います。違いは「どうしたらそれが解消できるか」と考えていけば良いだけのことです。「自分たちさえ良ければ」ではなく生活保護や子育ての問題等、皆が良くなっていかなければなりません。社会の共感が得られなければ制度や施策にはつながっていきません。障害者支援施設の殺傷事件後、障害者への事実に基づかない偏見に同調する動きがあり懸念しています。社会を変えていくには私たちがしっかりと生きていくこと、福祉関係以外の人々にも本人の生き様を伝えていくことです。一人が一人に伝えれば必ず広がります。

神奈川県重症心身障害児(者)を守る会

☎ <http://kanagawa-mamorukai.org/>

【定例相談】毎月第4日曜日午前9時～12時(会場はかながわ県民センター12階。無料。予約不要)

【電話相談】090-4077-1414

【メール相談】kana-mamorukai@jcom.home.ne.jp

※重症児(者)とは、重度の肢体不自由と知的障害を併せ持つ子ども・成人のことを言います。多くの方が医療的ケアも必要としています。

福祉のうごき

2016年8月26日～9月26日

●待機児童の定義統一へ

8月25日、厚生労働省は認可保育所などに希望しても入れない待機児童の定義を見直す方針を固めた。各自治体ごとに待機児童の解釈が異なっているため、基準を統一し実態を把握しやすくすることが狙い。

●内閣府推計 引きこもり54万人

9月7日、内閣府は6カ月以上にわたり、家族以外とほとんど交流せず自宅にいる15歳から39歳の「引きこもり」の人が推計で54万1千人以上に上るとの調査結果を公表した。前回調査に比べ約15万人減っているが、35歳以上で引きこもりになった人が倍増するなどの「長期化・高齢化」が進んでいることが分かった。

●神奈川県 フードバンク後押しへ

9月14日、神奈川県知事は規格外食品などを引き取り、生活困窮者に届ける「フードバンク」活動を後押ししていく考えを明らかにした。同日の県議会本会議において、生活困窮者へのきめ細やかな支援や民間団体との連携強化の重要性について言及した。

●EPAの介護労働者定着の課題

経済連携協定（EPA）による外国人看護師や介護福祉士を受け入れて8年が経った。インドネシア、フィリピンなどのアジア諸国から4千人近くが来日し、600人余りが国家試験に合格するも、合格者の3割以上は帰国するなど、EPAの枠組みから離れている。

Movement of welfare

9月8日、全国婦人保護施設等連絡協議会主催による「女性自立支援法（仮称）制定に向けて考える会」が、東京都内で開催された。この集まりは、女性の生きづらさや支援ニーズを共有し、新たな仕組みづくりを具体化していくと企画されたものです。

婦人保護事業の根拠法である売春防止法は、売春に関わる女性への処罰と保護更生を基本とした法律で、「要保護女子」「収容」など、差別的な文言もいまだに残されています。基調講演で、お茶の水女

子大学名誉教授の戒能民江さんは、「支援対象がDV被害者等に拡大されてきたものの、60年前の法律はもはや限界。人権擁護の視点から、支援のあり方を根本から問い直す時期に来ている」と言及しました。

続くリレートークでは、児童養護施設や更生保護施設、民間シェルター、夜回り・相談活動等を行う



基調講演講師の戒能さん

「居場所を失い孤立を深めている女性たちの問題は、一般社会から見えづらい」と戒能さん。いまだ一度、社会全体の問題として、現代のニーズに沿った女性支援を行うために、新法制定を目指し発信していくと締めくくりました。

（社会福祉施設・団体担当）

NPOなど7団体が登壇。必要な保護を受けられない少女や幼年期の凄惨な記憶から回復できずにいる若年女性、貧困から性産業へ足を踏み入れる女性、たどり着いた支援機関で自己責任を問われ、心を閉ざし去っていく女性など、生きづらさの連鎖から離れられない現実を語りました。

助けを求める女性の声をすくい上げるために

―「女性自立支援法（仮称）の制定に向けて考える会」開催

―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 ●

お気軽に相談ください！

株式会社 安江設計研究所

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

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。

10周年「れいんまん・広め隊」

「れいんまん・広め隊」は、自閉症のことを知ってもらいたいと、平塚地区自閉症児・者親の会の有志3人が始めました。

きっかけは、平成17年の春に見た、知的障がい・発達障がいの子を知ってもらう公演を行う母のグループ「座間キャラバン隊」に感銘を受けたこと。

分かりやすく伝えたいと、工夫を重ね続けた発表は、今年で10周年を迎えます。

多くの方々の協力をいただきながら活動が続ける「広め隊」。これまでの取り組みと、これからも大切に伝えていきたいことをご紹介します。

❖「れいんまん・広め隊」発足…

「座間キャラバン隊」に触発された有志で即日結成された「れいんまん・広め隊」。平成17年の秋、平塚市内の小学校特別支援学級研修会で親の会として発表する日に向け、内容の検討を重ねました。

親の熱い思いが押し付けにならないよう、時には専門家の先生に話し合いに入っていただき、試行錯誤の結果、自閉症の3つの特性（社会性の障がい・コミュニケーションの障がい・こだわりや想像力の障がい）を入れた「広め隊」の姿が見えてきました。

❖「明るく・楽しく・分かりやすく」



現在は新人2名を含む4名で頑張っています

自閉症に関心のない方にも興味を持ってもらえるよう、寸劇や紙芝居も取り入れました。専門用語を使った説明が多かった初回でしたが、2回目からはガラリと人形劇に替え、楽しさアップ！2年後には「やるなら徹底的に」と、歌あり踊りありのお笑い必須に至るまでになりました。「パフォーマンス集団」と紹介され驚きましたが、笑いは活力の源。嬉しかったです。

回を重ねるうちに、「障害者の日キャンペーン」（平塚市社協共催）や「発達障がいを考える集い」（平塚市主催、平塚市障がい者自立支援協議会・湘南西部障害保健福祉圏域自立支援協議会共催）、「主任児童委員研修会」など、発表の場も広がっていきました。

自閉症を「理解したつもり」で終わらないよう、疑

今月は

⇒ **神奈川県自閉症児・者親の会連合会**

がお伝えます！

1968年4月設立。県内11地区（横浜市・川崎市を除く）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・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〉 Mail info-kas@kas-yamabiko.jp
URL <http://kas-yamabiko.jp>

似体験を取り入れ「感じて」いただくようにしています。障がいを特別視せず、寄り添う気持ちで温かく見守って、とメッセージをお届けしたいと思っています。

●アンケートより

- *誰もが大人なり小なりこの特性を持っているのだと思いました。特別ではないのだと改めて思いました。
- *知識ではなく「気持ち」を考えられたのがよかった。
- *このような話を聞く機会がなく、街の中で会っても驚いてしまう事がありました。今日のお話を聞いて分かったことがあり、とてもよい研修でした。

❖そしてこれから…

発足当時に、絵本作家さとうしなお氏とコミックス『光とともに…』の秋田書店さまから活動への励ましのお言葉をいただきました。これからも多くの方から協力を得ながら、理解者の輪を広げつつ、自閉症の方たちの「不思議な魅力」もお伝えしていくつもりです。

インフォメーション

プログラムは60分から90分です。要望に応じ、体験談も行います。基本のプログラムは次の通りです。お気軽に上記連絡先にお問い合わせ下さい。

- ◆はじめに 絵本朗読「たっちゃんぼうがきらいなの」
- ◆第1部 自閉症ってどんな障がいなの？
認知障がい・感覚過敏・コミュニケーション・想像力などについて
- ◆第2部 体験してみよう
言葉の理解、見え方・聞こえ方について
- ◆第3部 どう接すればいいの？
言葉かけ、パニック対応など
- ◆おわりに 詩朗読「ぼくたちの世界」
神奈川県自閉症児・者親の会連合会作成「かながわ夢ネットワーク」より

特定非営利活動法人総合福祉サポートセンターはだの

成年後見班 主任 山中 啓子



◎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。

「総合福祉サポートセンターはだの」は、相談支援事業と成年後
見事業を通じて、障害のある方々の自立生活を支援することを目
的とし、平成18年、秦野市内に設立。他のサービス事業所から独
立した公平・公正な立場で地域生活支援を行っています。

〈連絡先〉〒257-0054 秦野市緑町16-3

☎0463-80-2940 URL <http://www.npo-hadano.jp>

住み慣れた地域で自分らしい生き方を！

当法人は、秦野市の委託事業である相談支援事業（基
幹相談支援センター）と自主事業の成年後見事業を運営
しています。

今回ご紹介する成年後見事業は、職員個人が後見人等
になるのではなく、法人が家庭裁判所より選任される
「法人後見」を実施しています。平成28年8月末現在で
は35名の方を受任し、その経験を活かし講師派遣や体制
づくりを検討する会議への出席等を行っています。

具体的な活動においては、弁護士や臨床心理士などが
参画する成年後見事業運営委員会を毎月開催し、支援内
容等を確認しながらチェック機能を働かせています。

また、福祉資格を有する担当者を複数配置すること
で、必要に応じて担当者を交代するなどしながら、より
長期的かつ専門的な支援を行うことが出来るよう努めて
います。

身上監護（必要なサービスに関する手続きなど、生活
全般に配慮すること）と金銭管理が後見人等の主な職務
になりますが、私達は特に身上監護に重きを置いて活動

しています。ご本人がどのような生活を希望しているの
かなど、定期的な面談を通して聞き取り、ご本人が希望
する生活を叶えるお手伝いをしています。

近年はご本人への支援のみならず、家族支援が必要な
ケースが増えており、行政をはじめ、関係機関との連携
に多くの時間をかけています。同じ事務所内で基幹相談
支援センターも運営しており、スムーズに多職種連携を
行えるため、地域で暮らす障害のある方々の生活をチー
ムで見守る体制をとっています。

また、平成27年10月に秦野市社協内に開設された「秦
野市成年後見利用支援センター」とも連携しながら、市
内における新たな成年後見体制を検討しています。

市内には障害者支援施設が数多く存在し、親亡き後の
不安を少しでも軽くするために、ご本人と長期に関わる
ことが可能な法人後見のニーズが高まっています。市内
では法人後見の受け皿不足と後見人候補者となりうる人
材育成が喫緊の課題と感じています。

これからも、障害のある皆様が、住み慣れた地域で安
心して自分らしく生きていけるよう、行政や他機関と連
携してご本人の希望する生活支援を行っていきます。

平成28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

ふくしの保険

検索

老人福祉施設、障害者支援施設、児童福祉施設の

事故・紛争円満解決のために！

◆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）

1 基本補償（賠償・見舞）

保険期間1年

補償金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(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
	うち現金補償限度額(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
お見舞い等	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
	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)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で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

年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
補償基本 (A型)	1~50名 35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円
付見舞費用 (B型)	基本補償(A型) 保険料 + 【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円



スケールメリットを活かした
充実した補償と
割安な保険料
です。

プラン2 施設利用者の補償

プラン3 施設職員の補償

プラン4 社会福祉法人役員の補償

◆28年度新設 使用者賠償責任補償(プラン3-①オプション)
社会福祉法人役員の賠償責任補償(プラン4)

●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」「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」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〈引受幹事
保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第三課
TEL: 03(3593)6824
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

〒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 FAX: 03(3581)4763

障がい者の手掛ける優れた製品を知ってほしい

「全国ナイスハートバザール2016 in 神奈川」を開催

9月22日（祝・木）から26日（月）の5日間、ららぽーと横浜（横浜市都筑区）を会場に、「全国ナイスハートバザール2016 in 神奈川」を開催しました。

神奈川での開催は31年ぶりとなり、昨年度中から本会・社会就労センター協議会において21名からなる実行委員会を組織し、準備を重ねてきました。出店事業所が集まらなかったらどうしようとの懸念を吹き飛ばす、98事業所から品目数670、全3千2百点の優れた商品が寄せられ、「販売台に入りきらない」と心配するほどでした。

平成25年から優先調達推進法が施行され、障がい者の作る製品にも目が向けられるようになってきました。が、まだまだ施設製品の材料の良さ、仕事の丁寧さ、何より、障がいのある方々の仕事に取り組みひたむきさが伝えきれていません。こうした販売会などの機会に、製品に触れ、障がいのある方々の社会参加と、障がいへの理解を深めるきっかけになるよう期待します。

（社会福祉施設・団体担当）



都筑太鼓のメンバーも応援に

被災地である熊本県社会就労センター協議会からも復興支援のため「くまモンTシャツ」が出品された（売上金は全額寄付予定）



5日間で延べ300人を超える利用者と職員、18人のボランティアが販売員等として協力



開会式には、厚生労働省からの来賓や主催団体を構成する全国社会就労センター協議会阿由葉寛会長、日本セルフセンター川俣宗徳会長も駆けつけた

地域における総合相談の展開と権利擁護の視点をテーマに約200名が参加

「権利擁護ネットワーク形成支援事業研修会／行政・社協役職員研修会」

講師の大阪市立大学大学院教授の岩間伸之さんは、小中学校区等の地域を基盤として住民の「互助」を強化しつつ、包括的・総合的な相談支援体制の確立を指向するという福祉施策の潮流は、ソーシャルワークの本来の機能と合致するものであると強調します。「生活困窮者自立相談支援制度はその突破口になる。入口での排除のない対応、生活課題を抱えながらもその人らしく社会と多様な接点をもちながら地域で暮らしていくという出口をつなぐプロセスこそが包括的な相談支援であり、本人への伴走支援をしながら地域の中に多様な支えを創ること」と話しました。

また、我が国の25年後の人口形態と酷似する北海道のある町での調査で、15歳以上65歳未満の人のうち約2%の人が長期のひきこもりと判明したことを紹介し、予防的支援の重要性和市町村が実情に応じて独自に取り組める体制整備の必要性を強調しました。

続いて、逗子市社協事務局次長の本村浩介さんが家計相談支援の

実践等を報告し、「最終してもまた問題を抱える相談者もいる。何かあればシグナルが出せる地域づくり、出口につながる場づくりを進めたい」と語りました。

参加者からも実践の根幹に関わる質問が相次ぎました。「住民主体の課題解決は大事だが、担い手が不足している」という質問に、岩間さんは「近隣での実際の事例をめぐって見守りや声かけを促す働きかけを通して、少し意識を向けることでできることがあることに気づいてもらうことが大事。一方で社会全体の価値観を変えていく働きかけも必要」と応じました。

また、「親の年金で生活する世帯の親の権利擁護と困窮状態の子への支援の境界線の悩ましさ」には、「世帯単位での次の変化を支えていくことがなければ虐待対応で終わるだけ。変わることが必要だと本人たちが気づけることにどう関与していけるか」と権利擁護と対人援助の重なりを指摘しました。現場の熱意が伝わる研修会でした。

（企画調整・情報提供担当）

音楽交流サロン奏(かなで)のご案内

- 誰でも参加でき、お茶やお菓子とともに音楽を楽しめる交流サロンです。
- ◇日時＝10月27日(木)、11月10日(木)、11月24日(木)、12月23日(金・祝)各回午後1時30分～午後3時(午後1時開場)※11月24日にサロン奏は100回目を迎えます。
 - ◇場所＝川崎授産学園内(川崎市麻生区細山1209)
 - ◇申込＝不要(団体の場合は要事前連絡)
 - ◇参加費＝無料(自家製お菓子と飲み物は各100円)
 - ◇問合先＝川崎授産学園
☎044-954-5011 FAX 044-954-6463

第29回神奈川県里親大会のご案内

- ◇日時＝11月19日(土)午後1時～午後4時
- ◇場所＝二宮町生涯学習センター「ラディアン」(中郡二宮町二宮1240-10)
- ◇内容＝基調講演「家庭による養育から、社会による養育まで。社会的養護の真ん中で里親養育を考える」(講師：(福)恩賜財団母子愛育会愛育研究所客員研究員・臨床心理士 山本恒雄氏)
- ◇参加費＝無料
- ◇申込＝申込不要・当日参加可
- ◇問合先＝里親センターひこばえ
☎・FAX 046-205-6092(月・水・金・土午前10時～午後4時)

第2回よこはま地域福祉フォーラムのご案内

- ◇日時＝11月24日(木)午前10時30分～午後4時
- ◇会場＝〔午前〕関内ホール(横浜市中区住吉町4-42-1)〔午後〕関内ホール・横浜市健康福祉総合センター(横浜市中区桜木町1-1)
- ◇内容＝〔午前〕全体会・基調講演「孤立させない地域の”縁”～誰もが住みやすい地域づくりへ～」(講師：豊中市社協福祉推進室長 勝部麗子氏)〔午後〕分科会1～5
※詳細はホームページを参照のこと
- ◇参加費＝無料
- ◇対象＝①横浜市に在住・在学・在

勤の方②地区社協等地域福祉活動団体・関係機関③社会福祉施設職員・地域ケアプラザ職員④市・区社協職員⑤社会福祉に関心のある方

- ◇主催＝(福)横浜市社協・18区社協
- ◇申込＝ホームページ上から、または所定の参加申込書に必要事項を記入の上、FAX、郵送、Mailなどで11月4日(金)までに申込む。
- ◇問合・申込先＝横浜市社協企画課
〒231-8482横浜市中区桜木町1-1(横浜市健康福祉総合センター7階)
☎045-201-2090 FAX 045-201-8385
Mail chiikifukushi-f@yokohamashakyo.jp URL <http://www.yokohamashakyo.jp>

平成28年度法テラス神奈川地方協議会のご案内

- ◇日時＝11月16日(水)午後2時30分～午後5時
- ◇会場＝崎陽軒ヨコハマジャスト1号館(横浜西区高島2-12-6)
- ◇テーマ＝「司法ソーシャルワークとその可能性～高齢者・障がい者への支援と連携～」
- ◇内容＝①基調講演「司法ソーシャルワークと地域連携」(講師：立教大学法学部教授 濱野亮氏)②シンポジウム「司法ソーシャルワークで法テラスが果たす役割」(パネラー：弁護士会、司法書士会、福祉関係機関ほか)
- ◇参加費＝無料
- ◇申込方法＝11月4日(金)までに法テラス神奈川あて、所定の申込書によりFAXにて申込む
- ◇申込・問合先＝法テラス神奈川
☎050-3383-5360(内線3512)
FAX 045-662-9356
※詳細はホームページ参照のこと
URL <http://www.houterasu.or.jp/>

子ども・子育て全国フォーラム2016のご案内

- ◇日時＝11月30日(水)午前10時20分～午後4時
- ◇場所＝全社協・灘尾ホール
- ◇内容＝①講演「社会的養護施設で暮らす子どもへの支援を通じた子

どもの貧困の削減」(講師：(N) Living in Peace 理事長 慎泰俊氏) ②シンポジウム「身近にある貧困に社会福祉施設等関係者は何ができるのか」(コーディネーター：立正大学教授 大竹智氏、シンポジスト：第一たちばな学園 熊謙次朗氏、峰山乳児院 櫛田恵里子氏、母子生活支援施設東さくら園 廣瀬みどり氏、わらしこ保育園 武藤好美氏)

- ◇参加費＝2,000円
- ◇参加申込＝所定の参加申込書に必要事項を記入の上、11月9日(水)までに名鉄観光サービス(株)霞が関支店あてFAXにて申込む
FAX 03-3595-1119
- ◇問合先＝全社協・児童福祉部
☎03-3581-6503 FAX 03-3581-6509
※詳細はホームページ参照のこと
URL http://shakyo.or.jp/news/20160915_child_rearing.pdf

寄附金品ありがとうございました

- 【一般寄付金】 広瀬公子
- 【交通遺児援護基金】 青木繁弘
- 【子ども福祉基金】 荒谷昭子
- 【ともしび基金】 相会、山辺正子、脇 隆志
(合計28,362円)
- 【寄附物品】 神奈川県定年問題研究会、神奈川県横浜県税事務所、山下みゆき
- 【ライフサポート事業】
- 【寄附物品】 中央労働金庫神奈川県本部、田崎吾郎
(いずれも順不同、敬称略)

平成28年度萬谷児童福祉基金入学支度金のご案内

- 県内の児童養護施設等に在籍または里親に養育されている児童を対象に、入学する際の支度金を支給します。
- ◇支給額＝1人30万円(返還義務なし)
 - ◇対象＝平成29年に大学・短大・専門学校に進学する9人を予定
 - ◇提出書類＝施設長または里親会からの所定の申請書、成績証明書、課題作文(テーマ「私の夢」800字以内)、推薦書
 - ◇申請締切＝平成29年1月31日(火)
 - ◇問合先＝地域福祉推進担当
☎045-312-4813 FAX 045-312-6307
URL <http://www.knsyk.jp/tomosibi>



湘南コースでは県警の協力により、出発地である心泉学園から国道一号線までの道のりを白バイが先導



山下公園に集結したランナー全員で子ども虐待撲滅への気持ちを一つにゴール

児童虐待防止運動のシンボル「オレンジリボン運動」の一環として、「オレンジリボンたすきリレー」が、今年も10月30日（日）に開催されます。

オレンジリボン運動は「子ども虐待のない社会の実現」を目指す市民運動で、オレンジリボンはそのシンボルマークです。厚生労働省も、平成19年から毎年11月を児童虐待防止推進月間と定め、全国各地で啓発活動が行われるようになりました。本県から始まった「オレンジリボンたすきリレー」もその一つです。

子どもの明るい未来のために 第10回子ども虐待防止・オレンジリボンたすきリレー2016

子ども虐待は、一人の援助者、一つの機関あるいは一つの専門分野のみで解決される問題ではなく、多くの機関・分野の協働が不可欠です。そこで、子ども虐待防止の象徴であるオレンジリボンをたすきに仕立て、運動の趣旨に賛同する様々な立場の方々が参加し、駅伝方式でつないでいく「オレンジリボンたすきリレー」が考案されました。

10回目を迎える今回は、新たに「川崎コース」を加えた「都心・川崎コース」、これまでの「湘南コース」「鎌倉・三浦・横須賀コース」

の3コースで、すべてのコースの最終ゴール地点である横浜・山下公園を目指し、総勢700名のランナーがたすきをつなぎます。

山下公園では賛同企業や団体によるブース出展があり、ステージ上ではパフォーマンスやゴールセレモニーなどが催されます。

この10年間で、他県でもたすきリレーが実施されるようになり、今年度より全国ネットワークを構築しての展開が始まるなど、「オレンジリボンたすきリレー」の輪は広がっています。

誰もが参加しやすいたすきリレーを通して、官民一体で子ども虐待の撲滅を目指します。

（子ども虐待防止オレンジリボンたすきリレー実行委員会）

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



日本司法支援センター
法テラス10th Anniversary

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

【夜間・土曜日もどうぞ】（平日9:00～21:00）
【土日祝日9:00～17:00】
犯罪被害者支援ダイヤル **0570-079714**

法テラス神奈川
☎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
☎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
☎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

【発行日】2016(平成28)年10月15日(毎月1回15日発行) 【編集発行人】新井隆
【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
〒221-0844 横浜市中区神奈川区沢渡4番地の2 ☎045-311-1423 FAX 045-312-6302 Mail kikaku@knsy.jp

ご意見・ご感想をお待ちしています！

バックナンバーはQRから

神奈川県社協 検索