福祉タイムズ

2019
6
No.811

編集・発行　社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

特集…P2　苦情は「支援」にも「質の向上」にも生かす
～初めて苦情受付担当者になった方へのメッセージ～

NEWS & TOPICS …P6
「大好き・大事・大丈夫」虐待をなくしていくために－(N)エンパワメントかながわ15周年記念緊急企画
なるべく自宅で長く暮らせるために－(福)小田原福祉会「みんなの家ほたるだ」

県社協のひろば …P10
地域であんしんした生活を支える日常生活自立支援事業－県社協契約締結審査会の新たな運用
子ども・若者の居場所から地域にとっての居場所の可能性を考える－「子ども・若者の育ちと自立を支える協働事業」の取り組み

▶今月の表紙　自主夜間中学あつぎえんぴつの会で学ぶ古谷孝さん

【詳しくは12面へ】　〈撮影・菊地信夫〉

特集

苦情は「支援」にも「質の向上」にも生かす
～初めて苦情受付担当者になった方へのメッセージ～

今日、福祉サービスにおける苦情は、経営上のリスク管理の視点にとどまらず、利用者の生活の質、権利擁護、より良いサービス等について事業者全体で考え、行動する取り組みの一つとして、また、利用者と事業者の関係を築き、育てるきっかけとして捉えられるようになりました。

その解決プロセスにおいて、苦情受付担当者は苦情を申し出る利用者・家族と最初に向き合う重要な役割を担います。

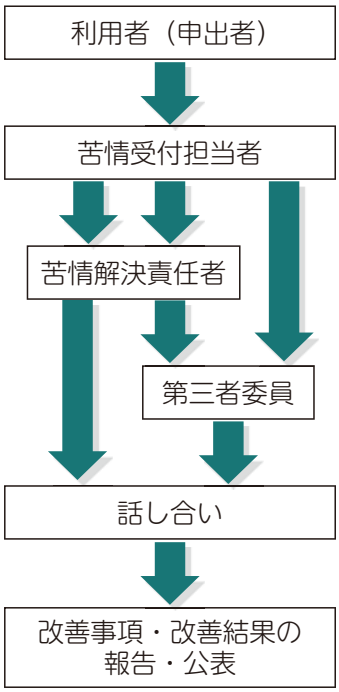
苦情受付担当者の役割を確認しながら、苦情解決とサービスの質の向上とをつなげるための取り組みについて考えます。

苦情解決の仕組み

平成12年に厚生労働省より通知され、平成29年に一部改正された「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」では、苦情について事業者は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を置き、組織的に対応することが望ましいと示されています。

仕組みを設け、福祉サービスに対する利用者の苦情や意見を受け止めることにより、サービスの改善を図り①福祉サービスの利用者の満足度を高める、②早急な虐待防止策が講じられる、③福祉サービスを適切に利用することができるよう、利用者個人の権利を擁護し、サービスの利用を支援する仕組みの整備につなげることが期待されています。

事業者段階における苦情解決の流れ



- 事業者内への掲示、パンフレットの配布により、苦情解決の仕組み等について周知する
- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を記録し、第三者委員への報告の要否を確認する
- 苦情の申出者との話し合いによる解決
- 利用者の意向に応じて第三者の助言・立ち会いを求める
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受け、申出者に「苦情報告を受けた旨」を通知する
- 第三者委員立ち会いによる話し合い
  - ・第三者委員による苦情内容の確認
  - ・第三者委員による解決案の調整・助言
- 個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報紙、ホームページ等に実績を掲載し、報告する

（「苦情解決ハンドブック」平成19年度・かながわ福祉サービス運営適正化委員会）

苦情受付担当者の役割は？

苦情を申し出る方の多くは、事業者に対し不満や怒りを持っています。申出者の「分かってほしい」という気持ちを最初に受け止めるのが「苦情受付担当者」です。

苦情受付担当者は申出者が訴えている内容を的確に把握し、緊急性を判断する力が求められます。把握した苦情は苦情解決責任者に報告し、組織全体で考え、解決に向けた取り組みを進めていきます。同時に、申出者に第三者委員について情報提供し、第三者委員の立ち会いを求めるか否かを確認します。これら経過の記録も苦情受付担当者の役割です。

しかし、苦情を受け付ける職員は事業者の職制や申出の手順に関わらず、苦情や相談に最初に接した職員が担うこともあります。言うなれば職員全員が苦情受付担当者であり、苦情を受け止める姿勢や、利用者が話しやすい環境を普段から事業者全体で整えておくことが求められます。

組織から任命された苦情受付担当者には、事業者内で苦情への意識を高める啓発や、各職員が受けた苦情を取りこぼさないよう、職場内のコミュニケーションを図ることや苦情解決がシステムとして機能しているかを日々確認する役割もあります。

苦情受付担当者の基本姿勢

申出者と向き合う時、「苦情を積極的に受け止めて、解決に向かって努力していく姿勢を明確に示すこと」が大事です。基本姿勢として次の３点が挙げられます。

①公平・中立であることを示す

申出者は、苦情の申し出により事業者との関係が悪くなることを懸念します。申出者に公平・中立な立場であることを示してその不安を払拭し、十分に話せる関係性を作ります。

②傾聴の姿勢で内容を正確に把握する

話をさえぎらず最後までよく聴くこと、その場で善悪の判断をしたり、事業者側に都合の良い発言を引き出そうとしないように気を付けます。

③分かりやすい言葉で話す

申出者への説明には専門用語の使用は控えます。専門用語の多用は、内容が理解しづらく、ごまかされたような印象を与え、問題解決の支障となる可能性があります。

以上３点は、対人援助職の方々にとって当たり前に備わっている姿勢です。しかし、当委員会に苦情を申し出された方から「聞いてもらえなかった」「職員をかばっている」と聞くことが少なからずあります。申出者と話をする都度に意識する、対応時の記録を第三者に評価してもらうなど、日々心掛けることが必要です。

苦情をネガティブに受け止めない～苦情の捉え方・生かし方について、苦情受付担当者に聴きました～

(福)藤沢ひまわり　船山敏一さん
常務理事・総合施設長
サービス管理責任者・所長
苦情受付担当者

【事業者概要】
障害のある方が地域で安心して暮らせるよう、藤沢市内で就労移行支援事業、就労定着支援事業、地域活動支援センター、グループホームを運営しています。

■貴法人の苦情解決の仕組みを教えてください

当法人は各事業所に施設長と２～３名の職員がいます。日々の利用者からの訴えは施設長が聞き、そこで解決に至らなかった内容を苦情受付担当者が対応します。内容によって苦情解決責任者である理事長と相談しながら対応します。必要に応じて顧問弁護士への相談、市内の障害福祉に関わる事業者８法人による苦情解決システム「ぽっぽNOバリア」に対応を依頼する仕組みとなっていますが、概ね、事業者内で解決できています。

大きくこじれるような苦情はほとんどありません。苦情として大きくなる前に、利用者の話を丁寧に聴き、解決に向け対応します。

■相談しやすくするための工夫を聞かせてください

事業所では毎月１回、利用者と職員の全体で行うミーティングがあります。その中で「事業所に物申す」という時間を設け、施設の利用で不便に思っていること、職員の対応や他の利用者のことで気になっていることなど、思い思いに発言いただいています。そこで話された内容を受け止め、対応していきます。

全員の前では発言できない人も「自分もそう思っていた」と後から話してくれることもあり、オープンな場で話すことが多くの声を聴くことにもつながっていると思います。

苦情受付担当者としては「いつでも話を聴く」という姿勢が伝わるよう、作業の現場でも事務所にいても、利用者、職員に積極的に声を掛けています。話があるという時には、防音が施された相談室で時間を取って十分に話を聴きます。

利用者にとっても、職員にとっても、安心して発信できる関係性をつくる、環境を整えることが必須だと思っています。

■利用者からどのようなことが苦情として話されますか？

職員の対応について話を聴くことが良くあります。例えば「職員に無視されている」と。「そうか。様子を見てみるね」と現場の様子をうかがってみましたが、そのような状況は確認できませんでした。利用者には「無視しているようには見えないのだけど、そう感じさせてしまったことを職員に伝える。またそう感じるようなことがあったらすぐに言ってね」と伝えました。「困ったと思ったことについて、いつでも対応する」という姿勢を伝えることで、利用者も納得されました。

■苦情の対応で大事にしていることは何ですか？

利用者の話す内容が客観的に事実として確認できなくても「利用者にそう思わせてしまった」ということを重く受け止め、なぜそう思われたのかを究明することです。支援の現場で本人のつらさやしんどさを受け止め切れていないことが事業者にとって問題だと思います。原因が分かったら、事業者内の会議で共有し、支援に反映させていきます。

初動の段階で利用者の話を聴き切れていない、つらい、悔しい思いに向き合い切れていないと、後々、解決が困難になりますので、十分に話を聴くこと、なぜそう思われたのかその理由を必ず追及しています。

■苦情の対応を通して得ることは何でしょう？

事業者は十分に利用者の話を聴いていたつもりでしたが、利用者はもっと聴いてほしいと思っていて、それが苦情として申し出られたことで分かったことがありました。

苦情が出ることは必ずしも悪いことではなく、その対応を通し、業務改善、日々の仕事の確認のきっかけと捉えて取り組むことで、利用者、職員ともに自信を持ち、元気になれると思います。

苦情に向き合う意識を改めて考え、質の向上につなげる

苦情への対応は、これまで「苦情処理」と言われていましたが、今日では福祉サービスの質の向上を目指す一つの手段と捉え、「処理」から「解決」へと表現が変わってきています。

苦情解決を通し、事業者全体が質の向上を実感できるようになるためには、日頃から苦情の対応を事業者の責務と捉える意識を持ち、苦情の対応をした、またはしようとしたことを事業者内で評価する仕組みとして機能させて、共有していくことが必要です。

苦情解決の取り組みは、事業者として、また個々の職員が持つ「良い仕事をしたい」という思いを形にする方法として、一つの軸になり得るものと考えます。

苦情受付担当者の取り組みが利用者・家族、職員からよく見えることで苦情を言いやすい雰囲気が生まれ、一件一件の対応の積み重ねが組織にとって大きな財産となります。

苦情受付担当者が存分に活躍できるよう、組織全体での後押しにも期待したいところです。

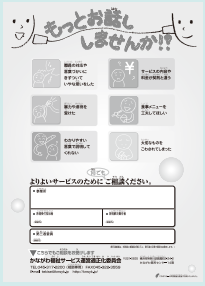
（かながわ福祉サービス運営適正化委員会）

かながわ福祉サービス運営適正化委員会からのお知らせ

●令和元年度　苦情解決研修会（基礎編）の開催●

【日　時】令和元年８月27日(火)午後１時から午後４時30分まで
【場　所】関内ホール（小ホール）
【対　象】県内社会福祉事業者の苦情解決責任者・苦情受付担当者および第三者委員ほか、苦情解決に携わっている職員
【内　容】苦情解決の基本的な考え方や対応する際の留意点等
【参加費】１人2,000円（受講決定の後、振込）
【申　込】所定の申込用紙により、FAX045-322-3559にて７月25日(木)までに申し込む
※詳細は県社協ホームページ内「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」のコンテンツを参照ください
URL http://www.knsyk.jp

●ご活用ください!ポスター「もっとお話ししませんか!?」●



苦情のイメージ、また、事業者の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を、利用者に分かりやすく伝えるポスターです。

無料で配布していますので、希望される場合は、事務局までご連絡ください。

☎045-317-2200
（月～金　午前９時～午後５時）

平成31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。

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

保険期間１年

▶年額保険料（掛金）

	定員	基本補償（A型）
基本補償（A型）	1~50名	35,000~61,460円
	51~100名	68,270~97,000円
	100名以降1名~10名増ごと	1,500円
見舞費用付補償（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

◆ クレーム対応サポート補償(プラン1-①オプション4) 改定

プラン2 施設利用者の補償
プラン3 施設職員の補償 改定
プラン4 社会福祉法人役員等の補償

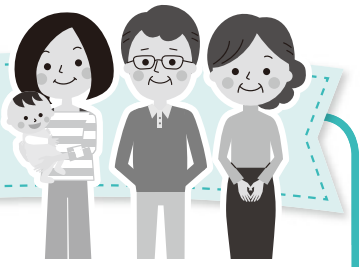
●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

● 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
〈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 第二課
TEL：03(3349)5137
受付時間：平日の9:00～17:00(土日・祝日、12/31～1/3 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　FAX:03(3581)4763
受付時間：平日の9:30～17:30(12/29～1/3 を除きます。)

〈SJNK18-12811　2018.12.28 作成〉



私たちは地域の「子育て応援団」です

～児童委員、主任児童委員活動から～

地域福祉を支えるジュニアボランティア

川井地区は、横浜市旭区の北西部に位置し自然が残る緑豊かな街で、福祉関連施設も多く点在しています。このジュニアボランティアは旭区で始まった事業で、横浜市で唯一全地区民児協で取り組んでおり、今年で20年になります。

事業の目的は、ボランティアとは自分の大切な時間を誰かのために使う活動であり「やってあげる」ではなく「喜んでもらえてうれしかった」といった感謝の気持ちの大切さを小学５～６年生と民生委員・主任児童委員が共に学ぶことにあります。

川井地区民児協のジュニアボランティア体験活動は、３つの小学校から毎年30名ほどの応募があります。夏休みから約半年間、ボランティア活動に取り組みます。「就任式」を皮切りに「地域ケアプラザの紹介と車いす体験」や「乳幼児との子守り体験」などをします。

特に子守り体験は、子育ての大変さを自身で体験し、両親への感謝の気持ちを養うことにつながります。

他にもパラスポーツである「車いすバスケ」を試合形式で体験します。地区内にある「補助犬協会」では、盲導犬や介助犬の信頼関係に感動します。秋には「赤い羽根街頭募金」活動で三ツ境駅近辺にて募金活動を体験します。大きな声で呼びかける子どもたちに寄附がたくさん集まります。「介護施設訪問」では入居者と紙芝居や童謡、折り紙等で交流を図り、入居者や職員から大変感謝されます。

そして12月には、これまで体験したことの「体験発表会」を行い、学んだことや感動を受けたことを絵や劇で発表します。この体験発表会の運営に子どもたちも取り組みます。最後にそれぞれ体験したことを「体験感想文集」にまとめ関係者に届けます。

ボランティアを体験した子どもたちが、少しでも地域福祉を学びボランティア精神を養い、将来本人にとってプラスになることを願っています。そして、事業に協力いただいた保護者の方、学校関係者、地域の皆さん、行政、区社協の方々に感謝申しあげます。

横浜市旭区川井地区
民生委員児童委員協議会
会長　阿部　恵司

－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㈹／ 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
パンフレット・冊子・封筒・その他
チラシ・ポスター
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

「大好き・大事・大丈夫」虐待をなくしていくために
―(N)エンパワメントかながわ15周年記念緊急企画

「暴力のない社会の実現」をミッションとして掲げ、子どもへの虐待やデートDVといった問題の解消に向けた活動を行っている(N)エンパワメントかながわ。5月24日に行われた定時総会のあと、発足から15周年の節目に改めて〝話題提起〟をしようと、緊急企画が行われました。

「虐待事件、いじめ問題のニュースが目立つ今、改めて話題提起を」と(N)エンパワメントかながわ理事長の阿部真紀さん

当日は、ゲストスピーカーとして(N)日本スクールソーシャルワーク協会会長の入海(いるみ)英里子さんが登壇し、「児童虐待防止のための学校の役割」をテーマにおきながら、スクールソーシャルワーカーとしての現在の活動についてお話をされました。

入海さんはスクールソーシャルワーカーの仕事について、「周囲の人々から子どもたちに向けて愛情が届くように、環境を作っていく仕事」と言います。直接子どもたちに会いに行き、触れ合うことで、相談や会話をしてもらえる信頼関係を築く。その中で、時折発せられるSOSを見つけ出していくのだと、入海さんが実際に経験した事例を交えながら、その仕事内容や子どもたちを取り巻く事件等の実態を語りました。

子どもたちに愛情が向けられる環境を作るにはどうすればよいのか。入海さんは「まず、保護者や先生に、人から愛を受けることを体感してもらう。そこから、愛情の向け方を体得して、体現してもらうことにつなげること」としました。虐待行為を行ってしまう保護者には、自身も壮絶な子ども時代を送っていたり、地域から孤立していたりと、さまざまな問題を抱えていることがあると言います。大切にされたという経験を得てもらうために、入海さんは「大好き・大事・大丈夫」と言葉を投げかけ続けます。

活動の中で出会った子どもたちとの思い出を語る入海さん

入海さんの講演のあとには「虐待事件を繰り返さないために、私たちができること」をテーマに、来場者の意見が集められ、壁に貼られたたくさんの付箋には、子どもたちを大切にしていくためのあたたかい言葉が寄せられました。

(企画調整・情報提供担当)

なるべく自宅で長く暮らせるために
―(福)小田原福祉会「みんなの家ほたるだ」(小田原市)

小田急線の蛍田駅から歩いて5分。静かな住宅街に小規模多機能型居宅介護「みんなの家ほたるだ」があります。今号は、管理者の近藤孝雄さんにお話を伺いました。

できることに着目した支援

みんなの家ほたるだの基本方針は「なるべく自宅で長く暮らしていけるように支援すること」。この方針のもとに「自立支援を行う」「利用者一人ひとりにあった個別ケアの実施」を実践しています。近藤さんはケアマネジャーでもあり、「利用される方が自分でできることをアセスメントして、ケアプランに反映していま

管理者の近藤さん

す。認知症の方でも、主婦として長年家事をしてきた方は手に記憶が残っていて、私よりも包丁さばきが上手ですよ」と笑顔で語ります。認知症の方は、「危ないから」「またやり直さないといけないから」と同居の家族から、その方が今までやってきた家事などをやらなくていいと言われることが多くあります。一方、みんなの家ほたるだではスタッフの見守りのもと、お茶入れや食器洗いなどを行い、利用者やスタッフから「ありがとうございます」と感謝され、やりがいをもって家事をしています。「そんな時、利用者さんの顔が輝いているんです」と近藤さん。

地域とともに利用者を支える

みんなの家ほたるだは、「地域の人や関係機関とともに利用者を支

福祉のうごき

2019年4月26日～5月25日

Movement of welfare

●施設・里親家庭での性的問題、全国初調査

厚生労働省は26日、全国の児童養護施設を含む児童福祉施設や里親家庭で起きた「子ども間の性的な問題」に関する初めての調査結果を発表。調査は20歳未満を対象として、１～２月に実施。その結果、2017年度は732件、1,371人の子どもが性被害・性加害の当事者となっていた。同省はこの問題に対して、予防マニュアルを作成する。

●「企業主導型保育所」252施設が事業中止

内閣府は26日、「企業主導型保育所」の2016～17年度の運営状況に関する検証結果を発表。国の助成が決まった施設の約１割（252施設）が事業中止、このうちの214施設は開所にも至らず。今後、施設改修における助成上限額の引き下げや審査方法の厳格化を図る見通し。

●「市民後見人」の養成実施率、全国で24％

厚生労働省の調査で、昨年３月末時点で成年後見制度における「市民後見人」の養成に取り組んでいた市区町村の数が、全体の24％にとどまることが分かった。神奈川県は養成人数が298人、そのうち後見人として選任された人数が60人で、ともに全国で４番目に多かった。

●子どもの引き渡しに関するルールが明確化

離婚した夫婦間の子どもの引き渡しに関するルールを明確化した改正民事執行法が、10日に全会一致で可決、成立した。裁判所の決定のもと、子どもを連れ去られた親権者が立ち会えば、子どもを引き渡すことが可能となる。同法の成立に併せて、国際結婚が破綻した場合の子どもの引き渡しについて定めた「ハーグ条約」実施法も同様に改正。

えること」も大事にし、何か気づいたことがあれば近隣の人から連絡をもらえる関係づくりをしています。その関係性の中、民生委員から「福祉サービスは利用していない元気な人だけど、家にお風呂がなくて入っていない人がいる」と相談が入りました。これをきっかけに、毎月26日をふろの日（予約制）として、近隣の方にお風呂を開放するようになりました。

落ち着いた雰囲気の宿泊ルーム

みんなの家ほたるだけでは、地域の方や関係機関と共に利用者を支え、また一方では地域の方を支える、という実践が行われ、利用者の在宅生活を支えるとともに、豊かな地域づくりへとつながっています。

高齢者の１人暮らしや夫婦世帯が増加する中、みんなの家ほたるだの実践が今後も期待されます。

（企画調整・情報提供担当）

※小規模多機能型居宅介護
通いを中心に訪問や宿泊を組み合わせた介護保険のサービス。訪問や宿泊も、馴染みのスタッフのサービスが受けられ、利用者にとって安心感がある。

やさしさのおくりもの

子どもたちに笑顔を
～児童養護施設支援の会～

中学生だった３年前、街頭募金で集めた寄附金を「かながわ子ども福祉基金」に寄附いただいた児童養護施設支援の会のみなさん。高校生となり再び活動で集めた募金を、同基金に寄附いただきました。

今回のご寄附に対し代表の乳井丈弥さんに感謝状を贈呈し、３年間の活動について伺うと、「活動を始めたころは、全員が同じ中学で顔を合わせていましたが、別々の高校になり勉強や部活に充実した日々を送る中で、活動回数も減少しました。それでも、新しく仲間に加わったメンバーとともに、粘り強く募金を続けました。２０１７年１月号の福祉タイムズで寄附活動が紹介されたことをきっかけに、街頭で活動を応援してくれる声もありました」と語ってくれました。

今後は、高校を卒業し大学進学や就職などそれぞれの未来を歩んでいく彼らに、この活動で得た学びや喜びを忘れず、成長してほしいと強く感じました。

（地域福祉推進担当）

児童養護施設支援の会のメンバー
（敬称略・順不同）
川島京子、倉知大和、髙野氷河、小林蓮花、須川尊、杉本涼太、中村洋斗、乳井丈弥、平井美鈴

※会の活動については2017年1月号にて紹介しています。
URL http://www.knsyk.jp/c/times/2017_1

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。

一人で悩まない！ 実践型自閉症連続勉強会「レインボー」

自閉症のお子さんを育てていると「困ったなぁ…」「どうしたらよいだろう？」と悩むことがよくあります。また、勉強会や講演会で学んできたことを試してみても、うまくいかないことも多くあります。そんな時は、一人で悩まずに同じような経験をしている人たちと知恵を出し合ってみましょう。

そこで今回は、大和市で15年以上続いている実践型の勉強会「レインボー」を紹介します。

今月は
⇨ **神奈川県自閉症協会**（神奈川県自閉症児･者親の会連合会）
がお伝えします！

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〉 Mail info-kas@kas-yamabiko.jpn.org
URL http://kas-yamabiko.jpn.org/

❖自閉症連続勉強会「レインボー」とは

レインボーは、神奈川県自閉症協会の地区組織の大和市自閉症児・者親の会が主催している勉強会です。大和市内にある(福)大和しらかし会松風園の臨床心理士、五味純子氏を講師にお招きし、１シリーズ（３～６カ月）ごとにテーマを変えて月１回開催しています。

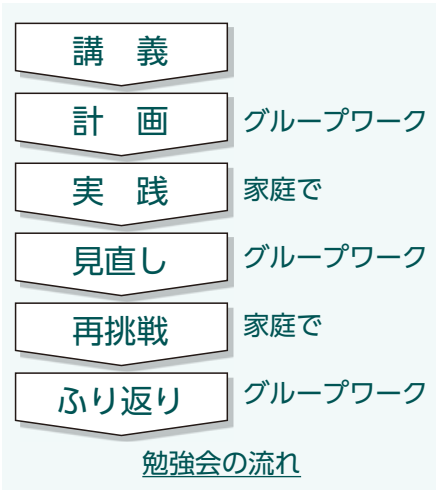
これまでに取り上げた主なテーマには「問題行動への対応」「構造化による支援」「コミュニケーションマインド」「遊びと余暇」などがあります。

❖レインボーの内容と特徴

レインボーは、「講義」と「グループワーク」と「家庭や支援現場での実践」を組み合わせた実践型の勉強会を特徴としています。講義を聞くだけではなく、講義の内容に基づいてグループワークを行い、お子さんの具体的な事象に対して参加者が意見を出し合って、その事象の背景を考えたり、対応策を検討したりします。それを家庭や職場で実践し、次の回のグループワークで、実践してみてうまくいった点や難しかった点を報告し、改善案などを再度話し合います。

参加者みんなで考えることで、自分一人では思いつかなかった新しい発見や対応策のアイデアが得られることがとても多いです。例えば、「朝の着替えができない」といった問題に対して、親は「まだ眠い」「学校に行きたくない」のが原因と考えていましたが、他の参加者から「(冬で) 着替えが冷たくてイヤなのでは？」「時間に余裕があって最後に着替えたいのでは？」といった意見が出て、「着替えをストーブの前で温めておいたら、着替えるようになった」「着替えの後に遊ぶ時間を設けたら、起きてすぐ着替えた」といった形で解決したこともありました。

他の参加者と一緒に考えたりアドバイスをもらったりすることに加え、家庭での苦労やうまくできた喜びを参加者みんなで分かち合えることが家庭での実践のモチベーションアップにもつながります。



勉強会の流れ

❖現在開講中のシリーズ

2019年４月から９月の期間で現在開講中の第44シリーズでは、「自閉症にとってのルール、見通し　～自閉症の特性から支援を考える～」をテーマに、自閉症の特性から、自閉症の人たちにわかりやすく役に立つルールと見通しの示し方を学んでいます。

シリーズの途中からでも参加できますので、興味のある方はお問合せください。

インフォメーション

■レインボーお問合せ先
Mail rainbow@yamato-yamabiko.jpn.org
■大和市自閉症児・者親の会
URL http://yamato-yamabiko.jpn.org/
レインボーの他にも、大和市周辺で開催される勉強会やイベントの案内を掲載しています。

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。

一般社団法人　日本シングルマザー支援協会
代表理事　江成道子

平成25年７月に協会設立。「少し元気なシングルマザーが、まだ元気になり切れていないシングルマザーの手を引こう」をスローガンにシングルマザーを応援したい人たちで手をつなぎ、「子どもを育てながらも働きやすい社会」を目指しています。

〈連絡先〉〒221−0835 横浜市神奈川区鶴屋町２−21−１ダイヤビル405号
☎045-534-8849　URL https://シングルマザー協会.com/
FB https://www.facebook.com/singlemother.society

シングルマザーの自立支援プログラムとは？

「収入が安定してなかったら、娘を塾に通わせられなかったので、改めて私の今の状況に感謝してます。心と金銭のゆとりがあったからこそ、娘がここまで成長できました」。日本シングルマザー支援協会で就職支援をした会員さんからのメールです。

協会では、生活の安定に特化した活動をしています。この他にも「児童扶養手当を卒業することができました」というお声も多いです。

協会の設立のきっかけは、「なぜこんなに子育てと仕事の両立が大変なのか？」という疑問からでした。自立を自らの手でつかんだシングルマザーの声を集めていったところ、みな同じような「考え方」をしていたのです。それを伝えることで、自立できるシングルマザーが増えると考えました。

６年間の活動の結果、自立するためのプログラムが確立でき、シングルマザーの平均年収は200万円にもかかわらず、協会で就職支援したシングルマザーの方は、300万円以上からのスタートとなり、将来的には500万円以上になれる仕事に就く人が増えています。就職先も大手企業が多く、シングルマザーへの意識改革、人材の掘り起し、定着支援の充実という協会プログラムへの関心が高いことがわかります。

平成29年より、会員支援のオリジナルプログラムを充実させ、マインドアップの５ステップを作成。その後、自治体とのひとり親支援包括協定を横浜市、相模原市、大阪市、静岡市、川崎市と締結し、自治体とも連携を取り、地域への人材の貢献も含めた支援活動を行っています。現在、会員数5,000名。パートナー企業は250社を超えています。

面接の前に見学会を設定し、就職のハードルを下げ、個々のマインドにあった共感をしながら、行動に寄り添います。変化を嫌う人が多いですが、変化によって沸き起こる恐怖心に寄り添い、その後はタイミングを見ながら背中を押していくという、細かな関わりの中で、ひとりでは不可能だった自立へと進むことができています。

児童扶養手当を受給できる範囲内で暮らしていると、子どもが18歳になる頃には母親も50歳前後になっています。大学に進学すると教育費はここからが本番です。若い頃に自立へ向けた活動をしないまま年齢を重ねてしまうと、児童扶養手当が終了した後ではもう遅いのが現実です。

「早い段階で経済的自立への活動を始める」という意識が当たり前になれば、貧困、児童虐待など、多くの社会課題を解決することが可能です。今後も、自立支援の活動を広めるために、日本シングルマザー支援協会は動いていきます。

機械・雑踏警備のほか防犯カメラや新型【AED】も取扱っています。小型 GPS 機能による位置情報確認サービス「おまもりくん」の取扱いも開始しました。
京浜警備保障㈱
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　伊藤 正孝(☎045 - 412 - 2110)
同　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)

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㈹　FAX045(784)6902
制作部　TEL045(785)1768　FAX045(780)1598
http://www.kki.co.jp/

地域であんしんした生活を支える日常生活自立支援事業
―県社協契約締結審査会の新たな運用

日常生活自立支援事業は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等、判断能力が十分でないために、福祉サービスの利用等に困難を抱えている方々を対象に、金銭管理等のサポートを行う事業です。本事業の利用にあたっては、契約が前提となるため、利用希望者の判断能力に疑義がある場合は、契約締結審査会で判定を行うこととされています。

本県では、各市町村社協にも契約締結審査会を設置してきましたが、利用ニーズの増加に伴い、より効果的・効率的な運営を図ることを目的に、平成30年度から、県社協契約締結審査会に統合しました（一部の市社協では継続的に設置）。

地域の中では、毎日の暮らしに必要な金銭の出し入れに困っている場合や、訪問販売等により過剰な物品の購入等のトラブルに巻き込まれているケースが少なくありません。県社協審査会では、昨年度、21件の審査を行いましたが、認知症の進行により金銭管理が難しくなったケースや、頼れる親族等がおらず、地域の中で孤立しているケース等、さまざまな案件がありました。いずれもご本人の暮らしに寄り添い、安心した生活を支えられるよう、福祉・医療・法律の専門家がさまざまな観点から意見を出し合い、審査を行っています。

審査会の様子

本会では、今後もご本人の希望に耳を傾け、その人らしい生活を支えられるよう取り組みを進めてまいります。

（権利擁護推進部）

審査会に参加した市町村社協職員の声

- ●支援者の考え方を押し付けていたのではと振り返った。今後の支援に生かしたい。
- ●さまざまなリスク、条件等の話が出てきて、色々な観点で勉強させていただいた。
- ●悩みながら相談対応を続けてきたが、今後は少し自信を持ってやっていけたらと思う。

子ども・若者の居場所から地域にとっての居場所の可能性を考える
―「子ども・若者の育ちと自立を支える協働事業」の取り組み

本会では、平成28年度より、（N）よこはま地域福祉研究センター、（福）県共同募金会と協働し、表題の協働事業に取り組み、「子ども・若者の育ちと自立を支えること」を地域の福祉課題として捉え、特定の状況にある子どもに限らず、地域全体の子ども・若者を支えること、また、子どもの課題から地域全体のつながり・支え合いの輪を広げていくことを目指しています（2019年3月号参照）。

今年度は協働事業の最終年度になります。そこで、事例集では、子ども・若者の居場所を取材し掲載するとともに、協働事業関係者や実践者と懇談会を行い、居場所の意義や、子ども・若者だけでなく実践者や地域にとっての居場所の可能性などについても考えていく予定です。

また、実践者同士が出会い、課題の共有やこれからの居場所に求められるものについて考える機会として、引き続きフォーラムを12月に開催予定です。日程等は、ホームページでご案内しますのでご確認ください。

（企画調整・情報提供担当）

〈平成28年度～平成30年度事業の内容〉

○子ども・若者の居場所づくりガイド発行※
○子ども・若者の居場所づくり事例集発行
○子ども・若者の居場所づくりフォーラム※
※子どもが安心して過ごす居場所づくりの普及・促進を目指す県の「子ども・青少年の居場所づくり推進事業」の受託事業（平成30年度終了）。協働事業と受託事業の両方を連動させ、四者で協働しながら実施。

『子ども・若者の居場所づくりガイド（つながり編）』平成31年３月発行

子ども・若者の居場所が持つ「ネットワーク・つながり」をテーマに、ネットワークから生まれる新たな可能性や、子ども若者の生きる力と地域を育てる居場所について、学識者の語りや居場所実践者の対談、「第３回子ども・若者の居場所づくりフォーラム」の概要を掲載し、ネットワークで生み出される実践について紹介しています。

※ガイドと事例集は、本会ホームページよりダウンロードできます
URL http://www.knsyk.jp/s/shiru/seisyounen.html

役員会のうごき（4月20日～5月21日まで）

◇**監事会**＝5月21日(火)①平成30年度事業報告並びに決算報告書(案)

本会主催

県民講座～成年後見を学ぶ～

◇**日時**＝①8月24日(土)午前10時20分～午後4時40分②8月31日(土)午前10時～午後4時40分③9月5日(木)午前10時～午後2時30分
※各日とも講義内容は異なります
◇**会場**＝藤沢市役所　本庁舎7階(藤沢市朝日町1-1)
◇**申込方法**＝8月16日(金)までに、☎またはFAX Mailで申込
◇**問合先**＝かながわ成年後見推進センター
☎045-312-4819 FAX 045-322-3559
Mail kouken@knsyk.jp
詳細は本会ホームページをご覧ください。
URL http://knsyk.jp/kouken/

寄附金品ありがとうございました

【交通遺児援護基金】(一社)神奈川県指定自動車教習所協会、大正琴サークル湖陽会、(株)エスホケン
【子ども福祉基金】(株)エスホケン
【ともしび基金】(株)ＩＤＯＭガリバー環状4号大船店、曽我病院、済生会湘南平塚病院、広瀬公子、脇隆志、山下みゆき、神奈川健康生きがいづくりアドバイザー協議会、大正琴サークル湖陽会、天台宗神奈川教区
【寄附金】神奈川県民共済生活協同組合
(合計17件　2,240,521円)
【寄附物品】関東アイスクリーム協会

大正琴サークル湖陽会より交通遺児援護基金及びともしび基金にご寄附いただき、吉田湖陽代表(中央)へ感謝状を贈呈

【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、開成町消費者の会、(公社)フードバンクかながわ
(いずれも順不同、敬称略)

天台宗神奈川教区よりともしび基金にご寄附いただき、榎本昇道宗務所長(左)に感謝状を贈呈

関東アイスクリーム協会より児童養護施設等へアイスクリームをご寄贈いただき、小野田敏昭事務局長(左)に感謝状を贈呈

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!!

平成31年度

ボランティア活動保険

全国200万人加入!!

http://www.fukushihoken.co.jp
ふくしの保険　検索

保険金額

保険金の種類＼プラン		Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円	1,400万円
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)	1,400万円(限度額)
	入院保険金日額	6,500円	10,000円
	手術保険金 入院中の手術	65,000円	100,000円
	手術保険金 外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額(保険金額)に同じ	
	葬祭費用保険金(特定感染症)	300万円(限度額)	
賠償責任の補償	賠償責任保険金(対人・対物共通)	5億円(限度額)	

年間保険料（1名あたり）

タイプ＼プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ	350円	510円
天災タイプ(※)(基本タイプ+地震・噴火・津波)	500円	710円

団体割引20%適用済／過去の損害率による割増引適用

(※)天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償しますが(天災危険担保特約条項)、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

保険金をお支払いする主な例

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。お申込み、詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

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〉損害保険ジャパン日本興亜株式会社 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、12/31～1/3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　FAX：03（3581）4763
営業時間：平日の 9:30～17:30（12/29～1/3 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。

〈SJNK18-13568　2019.1.16 作成〉

学ぶことは、生きること
―自主夜間中学あつぎえんぴつの会の取り組み（厚木市）

平成29年2月の教育機会確保法施行をきっかけに、改めてその必要性や設置の拡大が注目されている夜間中学。戦争の混乱の影響を受けた義務教育未修了者や不登校等による形式卒業の経験者、外国にルーツのある人々等が、それぞれの学びを求めて通っています。

4月27日、夜間中学の活動を広め、県央地区に公立夜間中学の設置を呼び掛けるイベントが厚木市保健福祉センターで開催。学齢期を過ぎた人々が学び直せる場の必要性や教育制度の課題と向き合う映画「こんばんはⅡ」の上映と関係者らによるパネルディスカッションが行われ、約300名の参加者は改めて学ぶことの大切さを感じる1日となりました。

イベントのパネルディスカッションの様子。映画「こんばんはⅡ」監督の森康行さん、元文部科学省事務次官であつぎえんぴつの会スタッフの前川喜平さんらが登壇

中町教室の様子。ボランティアのスタッフが生徒とマンツーマンになって学習をサポートする

あつぎえんぴつの会の代表を務める岩井富喜子さん

主催は自主夜間中学あつぎえんぴつの会。10～80代の幅広い世代が通う教室で、代表の岩井富喜子さんをはじめ、県内から集う有志がボランティアとして多様な学習の意欲に応え続けています。週5日の公立夜間中学とは異なり、週1日の開校で、決められた時間割はなく、教材も自由です。生徒は自分の目標やペースに合わせて国語、算数、英語などを学んだり、定時制高校の課題に取り組んだりしています。

今年90歳を迎える生徒で最年長の古谷孝さん（1面写真中央）は、戦争によって学齢期に学ぶことができなかった1人です。「勉強できることは嬉しい。体調を崩して通うのをやめようと考えたこともあったけど、僕の通う姿がみんなの励みになると言われたんだよ」と岩井さんからかけられた言葉を大切にしながら、毎週欠かさず教室に通い、今は算数の四則演算を中心に学んでいます。

「僕はここの広告塔みたいなもの」と満面の笑みで続ける古谷さん。学びの時間は、知識を習得するだけではなく、学ぶ仲間らと築いた関係性や頼られる経験などが自己肯定感につながり、生きがいそのものとなっているようでした。

本県では川崎（西中原）と横浜（蒔田）に設置され、新たに相模原も設置の方針を示している公立夜間中学。県央地区にも設置を呼び掛ける岩井さんは「競わない学び、誰もがいつからでも始められる学びの場をこれからも続けていきたい。この教室から定時制高校につながる生徒のように、公立夜間中学の前段階の場にもなれば」と仲間たちと自主夜間中学としての役割を見据えています。

学びと互いを認め合う心地良い居場所を求めて、今週もあつぎえんぴつの会の中町教室に生徒とスタッフが集います。

（企画調整・情報提供担当）

消防用設備等の確実な点検を！

消防法では、一定の防火対象物の関係者に消防用設備等の点検報告を義務づけています。

適正な点検の結果、機能が正常な場合、左の点検済票（ラベル）を貼付しましょう。

（一財）神奈川県消防設備安全協会

〒231-0023 横浜市中区山下町1番地 シルクセンター4階408号
TEL 045-201-1908 FAX 045-212-0971

「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】2019（令和元）年6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 横浜市神奈川区沢渡4番地の2 ☎045-311-1423 FAX 045-312-6302 Mail kikaku@knsyk.jp

ご意見・ご感想をお待ちしています！
バックナンバーはHPから
神奈川県社協 検索