

ふくし TIMES

<http://www.knsyk.jp>

vol. 740



ともしび運動

2013. 7

福祉タイムズ

編集・発行 社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会



〈撮影・菊地信夫〉

あの日の記憶を忘れない

「震災のこと、だんだん忘れようとしているように思う。でも特に海の近くに住んでいる私たちは忘れてはいけない。忘れることは、被災した人たちのことを忘れてしまうことにもなるから。私たちの踊りを通して、みんなの心のどこかにとどめておいてほしい」

よさこいソーラン節の音頭に、ひときわ大きな掛け声を響かせる「被災地にとどけ隊」リーダーの斎田日和さん(小学校6年生)。東日本大震災の被災地復興を呼び掛ける力いっぱいの演舞は、観る人の心を揺り動かす。

【関連記事12面】

contents

- 02 特集 福祉サービスへの苦情を通じて学ぶもの
- 04 **NEWS & TOPICS**
 - ・孤立死・孤独死の防止に向けた見守り体制づくり
 - ・高齢化する知的障害者の課題
- 06 **私のおすすめ**
親子の思い出を鮮やかにスクラップブックで!
- 07 **福祉最前線** (公社)神奈川県薬剤師会
- 08 **連載** いま、そこにある貧困の現実(第4回)
- 10 **県社協のひろば**
 - ・毎年7月は“社会を明るくする運動”強調月間
 - ・福祉作文コンクール、ともしびポスター・絵本コンテスト作品募集中!
- 12 **かながわ^{Net}情報**
被災地にとどけ隊(逗子市)

福祉サービスへの苦情を通じて学ぶもの

「利用者の気持ちの受け止めとサービスへの反映」

「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」（以下、「委員会」）では、社会福祉法第83条に基づいて、福祉サービスの利用に関する苦情を受け付け、話し合いによる解決を目指して取り組んでいます。

今回は、昨年度委員会に寄せられた苦情の中から、特徴的なものを事例としてご紹介することにより、福祉サービスを提供する「事業者」が、相談者である「申出者」の気持ちをどのように受け止め、今後の福祉サービスへどう反映していくべきなのかについて考えていきたいと思います。

委員会に寄せられる苦情の特徴

平成24年度に、委員会が受理した苦情は95件です【表】。委員会が対象としない苦情や情報提供等を含めると、年間300から400件の相談が入り、これら苦情相談への延べ

【表】 苦情内容の内訳

サービス区分 苦情内容	サービス区分				件数 (%)
	高齢者	障害者	児童	その他	
①職員の接遇	7	12	2	4	25(26.3)
②サービスの質や量	1	26	4	2	33(34.8)
③説明・情報提供	1	3	1	3	8(8.4)
④利用料	3	1	1	5	6(5.3)
⑤被害・損害	4	1	1	6	6(6.3)
⑥権利侵害	1	5	2		8(8.4)
⑦その他	1	3		6	10(10.5)
計	18	51	11	15	95(100)

【内容例】①職員のかかわり方、言葉遣い等、②食事、環境、サービス不十分等、③説明・相談不十分、虚偽記載等、④利用料、諸費用等、⑤介護支援事故、物損等、⑥虐待、身体拘束、プライバシー侵害等

対応回数は2千回近くになります。

これまで「職員の接遇」に関する苦情が最も多い傾向にありましたが、昨年度は「サービスの質や量」が最も多い割合を占めました。内容としては、サービス提供量の削減・終了に関するもののほか、食事や介助をはじめとした支援内容に対する不安・不満など多岐に渡っています。

就労支援事業やグループホームなどを運営する、新設あるいは小規模な事業者においては、利用者への対応が困難であることを理由に一方的に解約してしまう案件が増えてきており、委員会では、障害特性・権利擁護・契約に関する事業者の理解をより一層深めていくべき大きな課題としています。

事業者で転倒事故が起きた際に、家族への説明が十分になされていないことが、苦情の発端となる案件も複数見受けられました。

障害者虐待防止法の施行に伴い、虐待が疑われる案件については、申出者に法律の趣旨を説明し、市町村障害者虐待防止センターへの通報を促すとともに、委員会からも情報提供などの対応をしています。

苦情から何を学んでいくのか

委員会では、利用者にとってより身近なところでの苦情解決の取り組みが、何よりも大切なことだと考えています。

苦情はマイナスイメージに捉えられがちですが、事業者に対する利用者からの希望や要望、期待と受け止めることもできます。そう前向きに考えることが、職員の気づきやサービスを見直すきっかけとなり、利用者との関係改善、サービスの質の向上につながっていきます。

次ページにより、特徴的な事例を紹介するにあたって、利用者の気持ち

の受け止めから、サービスへ反映するまでに欠かせないポイントを整理しておきます。

まず、利用者との日常的なかわり方や信頼関係づくりとして、利用者が気軽に相談できる環境や利用者の声を把握できる仕組みをつくることです。意見箱やアンケート、連絡帳の利用など基本的な手法とともに、第三者委員の活用も含め、苦情解決の仕組みを生かし、十分に機能させていく必要があります。

次に、実際の苦情対応にあたり、その気持ちを真摯に受け止め、誠意を持って向き合うことです。そうした事業者の姿勢は「初動」でどう対応するかによく表れていきます。

対応の過程で、説明責任を果たしながら原因や事実を振り返り、迅速に対応すること。事業者の視点だけではなく、第三者の客観的な助言も積極的に取り入れること。職員や利用者との情報を共有し、苦情内容・対応経過を積極的に公表して問題を社会化していくことが重要です。

苦情は時間の経過とともに複雑化し、解決が難しくなることが多いものです。些細な不満の蓄積が思わぬトラブルに発展していく可能性もあります。そういう意味からも、利用者の立場を尊重した事業者の素早く丁寧な対応が求められるのです。

（運営適正化委員会事務局）

事例1 個人情報が他の利用者家族に伝わっている

利用者＝Aさん（知的障害者）、申出者＝家族
事業者＝生活介護

申出内容

利用手続きのことで、Aさんの家族が事業者ともめたことを他の利用者の家族が知っていたため、不安な気持ちになった。



対応経過

事業者は、同時期に利用手続きを進めていた他の利用者
に、「手続きのことでAさん家族に迷惑をかけた」と話して
いたが、個人情報を不用意に伝えてしまったことについて
謝罪した。また、Aさんが利用する他の事業者と利用日が
重ならないようにするため、Aさん家族の同意を得ること
なく、他の事業者の利用日を把握していた。

事業者として説明がなされていなかったこと、不安な気
持ちに思い至らなかったことを謝罪し、今後は十分注意す
ることを伝えたところ、Aさんの家族は納得した。

委員会からのコメント

計画相談支援導入に伴う利用手続きに事業者がまだ慣れ
ていないこと、利用調整に時間を要したことで、申出者との
行き違いが重なり、申出者の不信感が蓄積していったと
考えられます。

他の事業者との連絡は、個人情報の取り扱いについて事
前に運用を確認し、利用者の承諾を得ておくことが大切です。

複数の関係者が介入する場合は、利用者の誤解が生じな
いよう、できるだけ小まめな利用調整の連絡と経過報告が
必要です。

事例3 転倒し骨折したが事業者の説明や謝罪がない

利用者＝Cさん（認知症高齢者）、申出者＝家族
事業者＝短期入所（ショートステイ）

申出内容

Cさんは事業者で転倒した翌日に帰宅した。その際、事
業者より簡単な転倒の報告は受けていたが、Cさんの家族
が同行受診したところ骨折していた。事業者は事実を知っ
ているはずなのに連絡してこない。

対応経過

夜間に起きた転倒事故で、当時、看護師がCさんの状態
を確認していたが、痛みの訴えもなく落ち着いていたので、
救急対応することなく、事業者はCさんを翌日そのまま帰
宅させた。事業者は、同行受診したCさんの家族から骨折
のことを知らされ、謝罪の電話をしていたが、連絡が取れ
なかった。

後日、事業者はCさんの家族に対して、転倒時の状況や
対応を詳細に説明できなかったこと、利用中の骨折が確認
できなかったことをお詫びした。

委員会からのコメント

事業者における支援中の転倒事故であるため、家族に対
して詳しい状況説明と対応経過の報告がなされるべきでし
た。時間の経過とともに、事業者は説明の時期を逸してしま
い、謝罪などの対応が大変遅れてしまったと言わざるを得
ません。

事業者としては、利用者の状態を把握して、事故の未然
防止に努めるとともに、事故が起きた場合には、素早い対
応が図れるよう、体制をしっかり整えておくことが大事です。

事例2 職員の接し方が威圧的で不公平感がある

利用者＝Bさん（身体障害者）、申出者＝本人
事業者＝就労継続支援

申出内容

Bさんは班リーダーとして作業をしているが、担当職員
がBさんに対して威圧的な態度をとる。他の利用者とは比
べ不公平な支援だと感じていて、Bさんはやる気をなくして
いる。

対応経過

事業者は担当職員の支援方法・支援内容について指導を
繰り返してきたが、Bさんが納得するような改善は図られ
ていなかった。Bさんと職員の言い分にも食い違いがあり、
客観的な事実は確認できない。

事業者はBさんに悔しい思いをさせたこと、その思いに
気づけなかったことを謝罪し、Bさんが気軽に相談できる
環境を整えること、利用者と職員が一体となって作業を行
えるよう、組織的にバックアップすることを約束した。

委員会からのコメント

担当職員が一人体制の状況では、支援内容の振り返りや
見直しをすることは難しく、担当職員に限らず、利用者が
いつでも気軽に相談できる環境を整えることは大変重要で
す。利用者一人では不安があり、当事者間の話し合いに委
員会の立ち会いを希望する申出者もいます。第三者が間に
入り、問題が開かれていくことも時には必要です。

事業者の姿勢として、利用者を孤立した不利な立場にさ
せず、対応を振り返りながら利用者に向き合っていくこと
が求められます。

事例4 契約終了と言われたが理由に納得できない

利用者＝Dさん（精神障害者）、申出者＝本人
事業者＝共同生活援助（グループホーム）

申出内容

Dさんは、事業者より一方的に契約終了を
告げられた。明確な理由を聞かされておらず、
どうしても納得できない。



対応経過

事業者は、利用者同士の言い合いがエスカレートし、他
の利用者に影響を及ぼすDさんの言動について面談を重ね
てきたが、Dさんの「反省が見られない」と判断し契約終
了を告げたとのこと。

Dさんとしては繰り返し注意を受けていた認識はなく、
事業者には記録も残されていなかった。委員会の助言によ
り、事業者は理由を説明するとともに、支援する立場とし
て外部の助言も受けながら、慎重に対応すべきであったと
お詫びした。今後の利用については、改めてDさんの意向
を確認することとした。

委員会からのコメント

事業者において適切な支援の提供が困難になった場合な
どでは、主治医や第三者委員、他の事業者等から助言を受
けながら、利用者や家族と話し合いを積み重ねてみること
も一考です。

他の利用者の安全が守られないなど、どうしても契約継
続が難しいと判断した場合は、利用者を中心としながら、
解約手続きや移行先についての相談も含め、手順を踏んで
対応していく必要があります。

※掲載事例は、個人情報保護の観点に基づき加工した上で、問題点・解決方法等を分かりやすく整理しています

孤立死・孤独死の防止に向けた見守り体制づくり―県「地域見守り活動に関する協定」締結の取り組みから

近隣に気づかれずに亡くなり、相当日数がたつてから発見されるという痛ましい事件が続いています。これまでは一人暮らし高齢者の孤立死が社会問題とされてきましたが、ひとり親世帯や障害者世帯で生計を支える人（または介護

者）の急逝により、その家族も亡くなってしまふなど、社会的孤立は深刻さを増しています。

孤立死・孤独死を防ぐには、そうした方々の生活の異変にいち早く周囲が「気がつく」必要がありますが、核家族化やライフスタイルの多様化の進む現代において、各世帯の生活課題は潜在化しやすく、地域の見守り活動は多くの課題に直面しています。また、世帯

によっては、自治会・町内会とのかかわりや行政機関等への相談をためらうなど、事前に状況を把握できないことも少なくありません。

そこで、県保健福祉局では、市町村を主体とする、身近な地域の見守り活動の輪を広げていくために、配達や検針などで個人宅に訪問する業務を行う事業者や市町村と協力し、「地域見守り活動に関する協定」を進めています。この協定は、民間事業者が個人宅を訪問した際、異変を感じ、生命の危険が予見された場合に、個人情報に配慮した上で市町村や警察署・消防署に通報するものです。【図】

平成24年5月から協定を締結し、現在、締結団体・事業者数は26、通報件数は40件を数えます（平成25年6月末日現在）。この中には「新聞が溜まり、電話の応答もなかったため警察に通報し、入院につながった」「洗濯物が干したまま様子がおかしいと感じて確認したところ、玄関で倒れているところが見つかり、病院に救急搬送された」など生命が救われたり、確認の結果、入院中・旅行中など無事安否が確認できたり、残念ながら死亡が確認された事例が挙



新聞販売組合ではポスターを作成し、配達員に協力を呼び掛けています

がってきています。

見守りネットワークが広がりを見せてきている一方で、個人情報の取り扱いに関する課題があると言われています。個人宅内を十分に確認できない中で通報することで、顧客とのトラブルを招くことにならないか、事業者としても判断に迷う場面があると言います。

地域での孤立を防止するためには、行政主導の仕組みづくりに限らず、身近な地域の中での「共助」の関係づくりを促進していく必要があります。県では、地域コミュニティづくりの促進を主眼としつつも、多くのチャンネルによる見守り体制を構築するために、今後民間事業者・団体との協定締結を進めていく方針です。

◆県保健福祉局地域福祉課

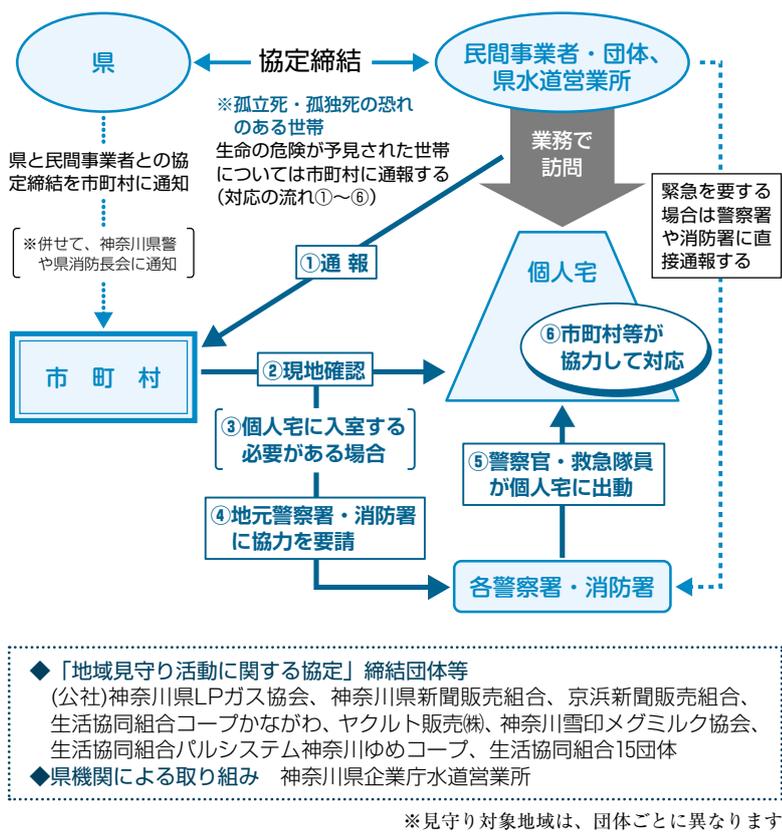
地域福祉グループ

☎ 045-210-4750

FAX 045-210-8857

（企画調整・情報提供担当）

【図】 地域見守り活動に関する協体制イメージ



※見守り対象地域は、団体ごとに異なります

+

+

●「違法貸しルーム」実態把握へ

国交省は6月10日、多数の人が寝泊まりなどをし実質的に居住していながら、各部屋の仕切りが燃えやすい材料できている・窓がないなど、建築基準法に違反している疑いのある建物（違法貸しルーム）について情報収集を開始した。併せて都道府県・政令市等に対して、物件に関する情報収集や調査、違反物件の是正指導等を行うように要請する。【関連記事8・9面】

●精神障害者の雇用義務化

6月13日、改正障害者雇用促進法が衆議院本会議で可決・成立した。施行は2018年4月。企業による障害者の雇用義務の範囲に精神障害者を加えるほか、採用時に障害者を差別したり、賃金などに不当な差をつけることを2016年4月から禁じる。

●「子どもの貧困対策推進法」が成立

子どもの貧困対策を総合的に推進するための大綱策定を義務づける「子どもの貧困対策の推進に関する法律」が6月19日、参議院本会議で可決・成立した。施行は公布から1年以内。都道府県は事業計画を策定し、就学援助や保護者の就労支援に取り組む。

●「生活保護法改正法案」「生活困窮者自立支援法案」廃案

6月26日、生活保護法案と生活困窮者支援法案は参議院で採決されず廃案になった。生活保護費の減額についてのみ、本年8月から開始される。

高齢化する知的障害者の課題

「国立のぞみの園」全国自治体を対象とした65歳以上の知的障害者の実態調査「結果から」

高齢化が進む中、全国に65歳以上の知的障害者がどのくらい生活しているのか。（独法）国立重度知的障害者総合施設のぞみの園（群馬県高崎市）では、全国の自治体（福島第一原発事故により自治体機能を移転している自治体を除く）を対象にアンケートを実施し、調査速報を公表しました。（回答自治体1198、回収率69・0％）

回答のあった自治体のうち、65歳以上の療育手帳所持者数は3万8748人、高齢化率は5・7％。全国の療育手帳所持者数と手帳制度の開始年度を勘案し、「65歳以上の知的障害者数は全国に5万人以上」と推計しました。知的障害者における障害福祉サービスと介護保険サービスの併給状況では、自治体規模3万人以上で約3割、10万人以上で約6割が実施していることが分かっています。

自治体の自由回答からは「要介護状態区分等が低く出てしまう」「介護保険サービスへの移行等、環境の変化による本人の影響が危

惧される」「介護保険サービスに移行した場合、一割負担となる」などの課題が挙げられています。介護保険優先とされつつも、さまざまな問題を抱えながら、一人ひとりの実情に沿った対応にあたっていることが推察されました。

今後、同園では、厚労省助成事業「地域及び施設で生活する高齢知的・発達障害者の実態把握及びニーズ把握と支援マニュアル作成」として、さらに調査研究を進めていく予定です。

※国立のぞみの園「ニュースレター」(http://www.nozomi.go.jp)に調査概要を掲載中
 (企画調整・情報提供担当)

一般家庭から大型ビルまで最新のエレクトロ技術により安心と安全を提供します。防犯カメラや新型AEDも取扱っております。

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



きかん印刷
 株式会社 神奈川機関紙印刷所

〒238-0004 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)1588
 http://www.kki.co.jp/

私のおすすめ

親子の思い出を鮮やかに スクラップブックングで！

子どもの成長記録を残す方法といえば写真やビデオ。今は携帯電話にもカメラが付いており、写真を撮ることが日常的なものになっています。

問題は撮影した写真をどう整理するか…。もしかすると携帯電話や記録媒体に入れたままという人も多いかもしれません。そこで今回は思い出の写真を鮮やかに残せる「スクラップブックング」をご紹介します。

+ ◆ 長期保存できる材料で楽しくレイアウト

スクラップブックングはアメリカで家族の歩みを記録する新しい方法として生まれ、日本でも定着してきたペーパークラフト。台紙にお気に入りの写真、カラフルなペーパーやシール、リボンなどを貼ってレイアウトし、思い出のシーンを美しく残すものです。(N)ままとんきっずで開催しているスクラップブックング講座の講師・長戸清美さんに作り方を教えてもらいました。

◆用意するもの



・ペーパー アシッドフリー^(※)の長期保存できるもの。

・デコレーション シール、リボン、ボタンなど。ペーパーやデコレーションは取扱店が多くないため、インターネットで入手するのが手軽で、種類も豊富。セット売りのキットもあり、便利でお得。

・はさみ 写真やペーパーを細かく切るので先端が細かいもの。ギザギザ線にカットできるものがあると、見た目が楽しくなる。

・カッター、マット、定規

まっすぐにカットしたり、切り抜きをしたりする作業に。

・のり アシッドフリーのもの。接着に強力なものや一度貼っても剥がせるものなどがあると重宝する。

・ペン、マーカー 水性や油性ではなく、アシッドフリーで保存できる顔料性がおすすめ。

※写真の黄ばみ等、劣化の原因となる“酸”を含まないという意味



今月は ⇒ (N) ままとんきっず がお伝えします！

今年で子育て支援活動21年。お母さんたちが主体となって、親子が集うサロン運営・グループ保育・各種講座の開催・産後サポート・子育て支援センター運営などを展開。情報誌・単行本の発行物は40冊を超え、一部は海外でも翻訳出版。最新刊『子育てしながら輝いて生きる—0～6歳 育児を楽しくするママたちの声—』も大好評。2010年の内閣府「チャイルド・ユースサポート章」を受賞。

<連絡先>川崎市多摩区菅稲田堤3-5-43

☎/FAX 044-945-8662

URL <http://www.mamaton.jp.org/>

◆作り方

1. 写真を選ぶ

どんなテーマの作品を作りたいかを決め、写真を選ぶ。

2. 台紙を選ぶ

写真が引き立つ色、テーマに合う色の台紙を選ぶ。

3. レイアウトする

写真をどの位置にどの大きさで入れるか、ペーパーやデコレーションでどのように飾るか、実際に台紙に置いてバランスを見ながら決める。他の人の作品、または雑誌のレイアウトを参考にするとスムーズ。

4. タイトルやコメントを入れる

手書きで入れると温もりを感じられ、オリジナルティ抜群。写真の内容や感想などをコメントとして書き添えることで、その時の様子や気持ちがよみがえる。

5. 完成

作品は部屋に飾ったり、大切に保管したり。おじいちゃんおばあちゃんへのプレゼントとしても喜ばれる。



台紙は12×12インチのアルバム型、ブック型、カード型などいろいろ。写真の内容や好みによって選んで

スクラップブックングは子育ての合間に気軽に作れて息抜きとなり、達成感も得られます。親子の思い出として、将来子どもが成人した時に最高のプレゼントにもなります。ぜひ作ってみてはいかがでしょうか。

(公社)神奈川県薬剤師会

地域医療委員会委員長 佐藤 克哉

県民の厚生福祉の増進に寄与するため、薬剤師の論理的及び学術的水準を高め、薬学・薬業の進歩発展を図ることを目的として明治23年設立。平成25年4月に公益社団法人となる。
(連絡先) 横浜市磯子区西町14-11

☎045-761-3241 FAX045-751-4460

URL <http://www.kpa.or.jp>



◎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。

薬剤師の地域への貢献

皆さんは、「かかりつけ薬剤師」という言葉を聞いたことがありますか？神奈川県保健医療計画にも明記されていますが、薬はもちろん、健康について全般的に信頼して任せることができる薬剤師のことです。

薬には飲み合わせに注意が必要なケースがあり、食品やサプリメント等との組み合わせでも同様です。薬を飲む時間や量を間違えると、思わぬ健康被害が生じる可能性もあります。また、薬の名称や処方された医薬品名が異なっても、成分が同じであるということもあります。薬は使用法一つで良薬にも毒薬にもなり、表裏一体の性質があります。「かかりつけ薬剤師」には、こうした一人ひとりの服薬の重複チェックなど、患者さんやご家族、医療・介護関係者からも信頼される存在を目指しているところです。

次に、県内に薬局がどのくらいあるかご存知ですか？実は3,500以上あり、「地域の健康ステーション」として、地域に根付いています。薬や介護用品等の相談はもちろん、健康や介護における相談に対しても、薬剤師は食事・

排泄・睡眠等のチェックを通し、医療・介護両方の視点からアドバイスをします。

多くの薬局がこのように取り組んでいます。さらに積極的に取り組む薬局を判断する指標の一つとして「健康介護まちかど相談薬局」があります。これは、薬局が日常業務において医療・福祉関連の多職種との連携があること等、薬局の特性を生かした制度です。

(公社)神奈川県薬剤師会では、この制度をさらに発展させて、研修会の開催や薬剤師の専門性を評価する一つとして「在宅認定薬剤師バッジ」制度を立ち上げました。薬剤師が薬物治療だけでなく、健康支援も含めた地域住民の相談の受け皿として機能することを、より認知して頂くよう薬剤師会でPRしています。

神奈川県は急速に高齢化に向かっていきます。地域の身近に存在する薬局や薬剤師は、保健・医療・福祉（介護）に精通しています。是非とも、薬局や薬剤師を積極的に活用してください。

「健康介護まちかど相談薬局」の登録リストはホームページに掲載されています。

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!!

ボランティア活動保険

Aプランは、死亡1,200万円、入院6,500円、通院4,000円、賠償責任5億円(限度額)を補償

全国180万人
加入!!

<http://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険 検索



特徴は

- 活動場所と自宅との往復途上の事故も補償!
- 熱中症(日射病・熱射病)による障害も補償!
- ボランティア自身の食中毒や特定感染症も補償!
- 地震など天災によるケガも補償(天災タイプご加入の場合)

ボランティア行幸用保険

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

福祉サービス総合補償

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

送迎サービス補償

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

年間	基本タイプ	Aプラン	300円	Bプラン	450円
保険料	天災タイプ	Aプラン	460円	Bプラン	690円

※各プランの補償金額、補償内容などの詳細は、専用のパンフレットをご用意しておりますので、最寄りの社協にお問い合わせください。

お申込み、お問合せは、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

この保険は、全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約です。

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 FAX:03(3581)4763
受付時間:平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

(引受幹事保険会社) 日本興亜損害保険株式会社

(43LC12-0163 平成25年2月作成)

安心して生活できる住まいの確保

～住宅確保要配慮者の「住まい探し相談」の実践から～

平成20年に開設された「年越し派遣村」は、厳しい経済状況により、解雇や雇止めに伴って社員寮等から退去を余儀なくされ、仕事ばかりか住まいまでも失ってしまう人々の存在を明らかにするものでした。安定した住まいは生活再建の基盤となるものですが、住まいの確保をめぐるのは、今なお課題が山積しています。そこで今回は、住まいの確保に特に配慮が必要な方への「住まい探し相談」の取り組みから、住まいのセーフティネットを取り巻く課題を探ります。

住宅確保要配慮者と 住宅セーフティネットづくり

神奈川県住生活基本計画によると、本県の持ち家と借家の比率は6対4。公的賃貸住宅の占める割合は5%強で、そのほとんどが民間により供給されています。開かれた住宅市場の中で、それぞれに適した住まいの選択が期待されるのですが、必ずしも民間市場が万能というわけではありません。収入に見合った住まいが見つからないために劣悪な環境で生活していたり、高齢・障害のある方の生活に配慮した住環境が整っていないかったり、小さな子どもがいる世帯が入居を拒否される事態も起きています。

国では、低額所得者をはじめ、被災者・高齢者・障害者・子育て世帯など、住まいの確保に特に配慮を要する人たち（住宅確保要配慮者）が、それぞれの所得や家族構成、身体状況等に適した住宅を確保していくための仕組みを「住宅セーフティネット」と呼び、体制整備を進めています。

また本県では、「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」（住宅セーフティネット法）に基づき、「神奈川県県居住支援協議会」を設立し、市町村との連携のもと、「神奈川県あんしん賃貸支援事業」を推進しているところです。

そこで今回は、住宅確保要配慮者の「住まい探し相談」に取り組む民間賃貸住宅事業者の視点を中心に、住まいのセーフティネット

の現状についてお話を伺いました。

「孤立」が見える 「住まい探し」の相談現場

（公社）かながわ住まいまちづくり協会（以下、「まち協」）では、県の指定登録機関としての「あんしん賃貸住宅（高齢者・障害者・外国人・子育て世帯を対象）」の登録や、高齢者等に対する住まい探し支援、空き家等の活用への推進、住宅のバリアフリー化等を通じて、福祉の住まい・まちづくりを進めています。

住まい探し相談の多くは、配偶者との死別や子どもの独立等の世帯構成の変化や、建て替えや取り壊しによる立ち退き等の環境的理由から、相談につながっています。

特に70代の単身女性の相談が多く、持ち家で長く生活してきた方の中には、「駅の近く、家賃4万円台で3部屋ほしい」といった市場感覚から外れた相談もありません。家賃相場や敷金・礼金等の初期費用、転居後の手続きなど、住まいを確保するための要件を確認しながら、相談者の置かれた状況を整理していきます。

「相談を通じて、これまで周囲とどのような関係を築いてきたか、相談者はおのずと振り返ることになる。住まい探しの相談は、条件に合う物件探しだけでなく、今後の生活の方向性を定めていくためのお手伝いだと考えている」と事業総括担当課長の入原修一さん。

中でも、相談者が立ち止まることになるのが、緊急連絡先となる親族等とのつながりで

す。

「家族はいるけれど迷惑をかけたくないから相談していない、あるいは子どもはなく、甥や姪との付き合いもないという相談者がほとんど。こちらからは、困っている状況を先延ばしにしては家族をもっと困らせてしまう、これをきっかけに年賀状の一枚でもやりとりを再開してはどうかと提案している。家族にさえ、お互いの生活について素直に話さず、しづらくなっていると感じる場面が多い。孤立というのは、『もう少し打ち解けて相談できたらいいのに』という家族関係だったり、『ひとり抱え込んでいるな』と周囲が感じる状態のことなのだと思う」

生活保護受給に至らない世帯の住まい探しの課題

生活保護受給世帯の住まいについては、「賃収入が安定的に見込めること、何か問題があれば生活保護の担当ワーカーがかかわってくるといふ安心感から、物件オーナーの理解は比較的進んできている」と入原さん。一方で、これから生活保護を受けようという人たちの場合、住まい探しのハードルは急激に上がり、難しい状況になるといいます。

たとえば、手取り収入が10数万円の人が家賃2〜3万円の住まいを探そうとする場合、そもそも低額な家賃相場の物件自体が非常に少ない上、見つかったとしても取り壊しの予定があるような古い建物であったり、極端に不便な地域にあるために契約に至らないこと

も多いそうです。収入に見合った住宅への住み替えを考えていても、住まい探しに時間や手間がかかるために相談を止めてしまい、結果として家賃滞納に陥るなどの悪循環も見えてきています。

地域での暮らしを見据え連携による住まいの確保を

まち協では現在、県内8市から、高齢者の住まい探しに関する事業を受託しています。その一つ、大和市では、平成15年からモデル事業に取り組み、貸主研修会・住まい探し相談会・住まい探しサポート（ボランティア

による不動産店への付き添いや見守り電話）等を実施しています。

住まい探し相談会には、県内不動産関係団体の役員等、不動産の専門家のほか、ボラン



付き添いサポーターのボランティアと一緒に「住まい探し相談」に対応する相談員の小林さん(右)。「ボランティアの皆さんのおかげで、和んだ雰囲気の中で相談を進めることができている」

◆(公社)かながわ住まいまちづくり協会
☎045-664-6896 FAX045-664-9359
URL <http://www.machikyo.or.jp/>

ティアも協力し、市の福祉サービスや趣味のサークル活動など、転居後の居場所づくりに関与し、情報を伝えていきます。【写真】

「入居者とのやりとりで、『階段で転んだ』『熱中症にかかって数日間ご飯を食べられなかった』といった話が聞こえてくることもあり、転居後、見守りが必要とする人が地域にはたくさんいると感じている。グループホームなどに比べて民間住宅では、なかなか周囲の人とつながりづらいところがあると思う」と、(公社) 神奈川県宅地建物取引業協会 中央支部所属の不動産協力店、(株)丸勝企画専務取締役の小林勝さん。

「市内には、空き家・空き部屋の解消に悩む物件オーナーも多い。それでも『働いている若い人に住んでほしい』『配慮の必要な方は、不測の事態があったときに不安』といった声が強いです。新たな公営住宅の建設が困難な中では、行政が民間住宅でミスマッチが起きているところを借り上げるとか、オーナーが安心して物件を提供できるように仲介するなど、政策面の介入も必要」と課題を語ります。家族関係や近隣関係の希薄化が進み、子どもがいらない夫婦世帯や単身世帯が増加している中で、物件オーナーや不動産会社の負担を軽減しながら、住宅確保要配慮者の住まいと、転居後の安心した暮らしをどう確保していくか。「住まい」をきっかけとした貧困の連鎖を防ぐためにも、福祉関係者との連携・協働が必要とされています。

(企画調整・情報提供担当)

毎年7月は

「社会を明るくする運動」強調月間
「犯罪や非行を防止し、立ち直りを支える地域のチカラ」

平成24年版犯罪白書

によれば、刑法犯の認知件数は減少傾向にある中、再犯者や刑務所

入所受刑者に占める再入者の比率が上昇傾向にあり、引き続き実効性のある再犯防止対策を推進していく必要があると言われています。

本年度第63回目となる「社会を明るくする運動」は、再犯防止への取り組みを含め、犯罪や非行の防止と、罪を犯した人たちの更生について理解を深め、犯罪や非行のない明るい社会を築こうとする全国的な運動です。保護司・更生保護女性会・BS

S会（更正保護に携わる青年ボランティア団体）・民生委員児童委員などを中心に活動が展開されています。

本県では、県内に本拠地があるサッカーJリーグのチームの協力による広報活動や、小学校や中



このリーフレットは本会ホームページ (<http://www.knsyk.jp>) からダウンロードできます

学校に参加を呼びかけての作文コンテストなどが実施されています。

また、第61回の運動から、運動の一層の定着を図るため「黄色い羽根」が広報資料として活用されています。長崎県の長崎地区保護司会の考

案によるもので、運動のシンボルマークであるヒマワリと映画「幸せの黄色いハンカチ」にヒントを得たもので、全国各地に広がりを見せています。

本会では保護司部会の協力のものと、本運動の強調月間に合わせ啓発リーフレットを作成し、非行防止や保護司の活動について伝えていきます。
(生活支援担当)

福祉作文、ともしびポスター・絵本 作品募集中！

名称	第37回神奈川県福祉作文コンクール	第34回ともしびポスター・第27回ともしび絵本コンテスト
応募資格	県内の小学校、中学校、特別支援学校生（小学部・中学部）、フリースクール等の通学生	県内在住・在学の小学生、中学生、高校生、特別支援学校生、フリースクール等の通学生
内容	<p>(1)内容 福祉について日常を通して感じたこと、考えていること、体験したこと、こうしていきたいと思っていることなど <例> ☆障害のある方々との交流やお年寄りとのふれあい ☆地域、学校・家庭での体験 ☆福祉施設の方々との交流 ☆幸せな社会をつくるため、こうしていきたいと考えていること ☆赤い羽根共同募金の活動に参加して感じたことなど</p> <p>(2)題名=自由</p> <p>(3)字数=小学生 B4判400字詰め原稿用紙を使用し、800字～1,000字以内 中学生 A4判400字詰め原稿用紙を使用し、1,600字～1,800字以内 ※最初の3行に題名・学校名(団体名)・学年・氏名(ふりがな)記入(この部分は字数に含めません)</p>	<p>テーマ「みんながともに生きるまち」</p> <p>(1)ポスターの部 ※テーマにふさわしい言葉・文字を入れてください。 ①用紙=画用紙B3判(51.5cm×36.4cm) もしくは4つ切判(54cm×38cm)に準じる ②画材=カラーペン、絵の具、クレヨン、ポスターカラー、色画用紙等</p> <p>(2)絵本の部 ①用紙=画用紙B4判(26cm×36cm)2枚を半分にし、B5判(18cm×26cm)4枚にしたもの ②頁数=表・裏表紙を含む8頁 ③綴り方=ひも・ホチキス等を使用、縦・横使いは自由 ④画材=ポスターの部に同じ ⑤文=絵の上でも空いているところでも可、文の形式は文章・詩・吹き出しのいずれでも可 ※作品の裏には必ず所定の応募票を貼ってください(合作の場合は、合作者の応募票も貼ること) ※学校で応募される場合は、必ず指定の応募者名簿に必要事項を記入した上で、ご応募ください</p>
締切日	平成25年9月9日(月)	平成25年9月9日(月)
応募先	学校ごとに、県共同募金会の各市区町村支会内「福祉作文コンクール事務局」へ送付してください。 	(1)または(2)まで、学校等で取りまとめの上、送付または持参してください。 (1)本会地域福祉推進部 地域福祉推進担当 〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター内 (2)お近くの市町村社会福祉協議会(持参のみ受付) ※横浜市及び市内各区、川崎市内各区の社会福祉協議会では受付しておりませんので、(1)に送付または持参してください
問合せ先	(福)神奈川県共同募金会 本会地域福祉推進部 地域福祉推進担当 ☎045-312-6339 ☎045-312-4815	本会地域福祉推進部 地域福祉推進担当 ☎045-312-4815

※詳しい募集案内や、昨年度の入選・入賞作品は本会ホームページ (<http://www.knsyk.jp/tomosibi/>) に掲載しています

かながわ福祉人材センター事業のご案内

福祉の仕事を知る懇談会

毎回2名の福祉施設職員が、福祉・介護の仕事内容や日々の仕事から感じるやりがい、就職活動の体験談などを語り、参加者の疑問に答えます。

◇日時=①8月3日(土)、②9月28日(土)、両日とも午後1時~4時

◇場所=かながわ県民センター

◇定員=各回35名(先着順)

◇申込方法=参加希望日・氏名・連絡先を電話、ファクスまたはメール

福祉の仕事ミニセミナー

「資格」「未経験」「シニア」「職業適性」など具体的なテーマに沿って、キャリア支援専門員が分かりやすく説明します。

◇日時=①8月2日(金)、②8月16日(金)、両日とも午後2時~3時

◇場所=かながわ県民センター

◇定員=各回10名(先着順)

※満員の場合はお断りすることがあります

◇懇談会・セミナーの問合せ=本会 かながわ福祉人材センター

☎045-312-4816 FAX045-313-4590

E-mail jinzai@knsyk.jp

URL <http://www.knsyk.jp/jinzai/index.html>

※今後の開催日程等の詳細はホームページに掲載しています

高次脳機能障害セミナー(理解編)のご案内

◇テーマ=はじめての高次脳機能障害

◇日時=8月24日(土)午前10時~午後4時(9時30分受付開始)

◇場所=かながわ労働プラザ

◇定員=200名(先着順)

◇資料代=1,000円

◇申込方法=ホームページの専用フォームに入力またはファクス

◇問合せ=神奈川県総合リハビリテーションセンター地域支援センター

☎046-249-2602 FAX046-249-2601

URL <http://www.chiiki-shien-hp.kanagawa-rehab.or.jp>

平成25年度児童思春期精神科セミナーのご案内

◇テーマ=身体の病気をもつ子どものこころ

◇日時=8月24日(土)午後3時~6時(2時20分受付開始)

◇場所=ウィリング横浜

◇対象=医療・福祉・教育関係従事者

◇定員=100名(先着順)

◇申込締切=8月16日(金)

◇問合せ=県立こども医療センター臨床心理室

☎045-711-2351

E-mail kokorokensyu@kcmc.jp

URL <http://kanagawa-pho.jp/osirase/byouin/kodomo/>

社会福祉士実習指導者講習会のご案内

◇日時=12月21日(土)~22日(日)

◇場所=ウィリング横浜

◇定員=80名

◇受講費=12,000円

◇申込期間=9月2日(月)~14日(土)

◇問合せ=(公社)神奈川県社会福祉士会事務局

☎045-317-2045 FAX045-317-2046

URL <http://www.kacsw.or.jp>

寄附金品ありがとうございました

【一般寄附金】広瀬公子

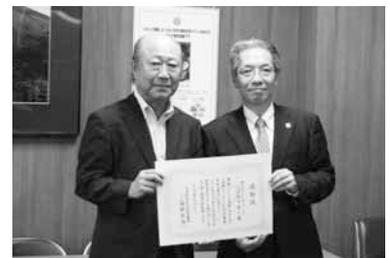
【子ども福祉基金】佐藤和成、荒谷明子、結城純

【ともしび基金】(株)CFSコーポレーションズ、藤沢警察署、(公社)神奈川県宅地建物取引業協会

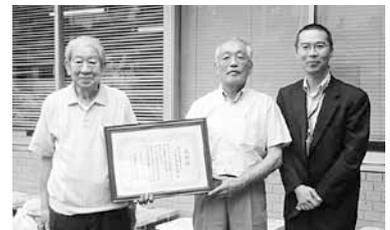
(合計1,438,430円)

【寄附物品】(財)報知社会福祉事業団、日産労連NPOセンター「ゆうらいふ21」、神奈川観賞魚親睦会、湘南弦楽合奏団

(いずれも順不同、敬称略)



6月20日、(株)CFSコーポレーション石田岳彦副社長(右)より、カネボウ化粧品販売(株)・花王カスタマーマーケティング(株)との共同販売促進キャンペーンの売上金の一部について寄附があり、本会会長より感謝状を贈呈



神奈川観賞魚親睦会より高齢者施設へ金魚飼育セット一式を寄贈いただき、感謝状を贈呈。長谷川賢太郎会長(中央)と野本功一前会長(左)

地域福祉(ともしび)推進助成金 申請受付中!

◆申請期限 平成25年7月末日

【問合せ】本会地域福祉推進担当

☎045-312-4813 FAX045-312-6307

URL <http://www.knsyk.jp/tomosibi>

— 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

●パンフレット・冊子・伝票
●のり・糊
●ポスター・名刺
●その他

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

子どもたちの感じる力 子どもたちが伝える力

被災地にとどけ隊(逗子市)



①「笑顔届けたい」と表紙の齋田さん
 ②取材日は、チームの旗づくりの真っ最中!
 ③④ソーラン節を教える「逗子ホームせせらぎ」の加藤麻衣子さん。「元気でひたむき。子どもたちの成長に驚かされます」

「被災地にとどけ隊」は、逗子市内の小・中学生による、よさこいソーラン節の踊り子チームです。活動のきっかけは、昨年11月。子どもたちの交流を中心に企画された、宮城県陸前高田市応援交流イベント「つないで陸高!なじよにがすっぺ」(逗子市・逗子市社協共催)に向けてチームが結成されました。イベント終了後も、そこで出会った陸前高田市立米崎小学校との交流を深め、同校に伝わる重倉太鼓の応援を続けようと、福祉施設や地域の行事などで踊りを披露し、募金を呼び掛けている。

「なじよにがすっぺ」とは「何とかしよう」「頑張ろう」といった意味の言葉で、子どもたちの演舞になつてほしいという思いが込められています。踊りの指導は、市内にある特別養護老人ホーム「逗子ホームせせらぎ」の職員有志による「よさこいソーラン部」が協力し、市社協の連絡調整のもとで、活動の場を広げました。毎月1回の集会では、踊りの練習のほか、支援金の集まり具合や今後の活動について、子どもたちが話し合います。6月までに「被災地にとどけ隊」が集めた支援金はおおよそ5万円。夏休みには共同募金配分金を受けて、チームとして初めて、陸前高田市を訪問する予定です。

「募金を使わせてもらうことで、今度は僕たちが東北の仲間に行ける。みんなが



各種イベントへの出演依頼もお待ちしています!

◆(福)逗子市社会福祉協議会
 逗子市榎山5-32-1
 ☎046-873-8011 FAX046-872-2519

災地にとどけ隊」が集めた支援金はおおよそ5万円。夏休みには共同募金配分金を受けて、チームとして初めて、陸前高田市を訪問する予定です。

「募金を使わせてもらうことで、今度は僕たちが東北の仲間に行ける。みんなが

感じてきたことを、どうしたらうまく持ち帰ってこられるかな」

市社協の服部誠さんの声掛けに「頑張らなきゃね」と力を込める子どもたち。「陸前高田市で聞いた話をメモして発表する」「写真を撮ってポストカードにして、募金を集める」「東北の人たちの笑顔の写真をたくさん集めて、写真展を開く。そこでみんなまで踊ろうよ」など、次々とアイデアが飛び出しました。

子どもたちの感じる力、子どもたちの伝える力は地域を巻き込み、これからの息の長い復興支援へとつながろうとしています。

(企画調整・情報提供担当)

※この事業は、(福)神奈川県共同募金会からの配分金により、実施されています



1社で全て揃えます!

広報掲示板・防災用品・防犯用品
 テント・リヤカー・テーブル・のぼり旗
 お祭り用品(太鼓・提灯・神輿・裃天
 綿菓子機・ポップコーン機・裃天)等々
 ◇助成金申請等のお手伝いもしております◇

お気軽にお問合わせください

地域活動に貢献する

株式会社 **地域シタワーク**
 全国フリーダイヤル: 0120-457-041
<http://www.chounaikai.com>

福祉施設・団体のホームページ制作ならお任せください。

ホームページを強化しませんか?

- ◆利用者、求職者からの問合せを増やしたい
- ◆地域住民の利用率を高めたい
- ◆写真を変えてイメージアップを図りたい

■弊社の制作実績



<http://www.knsyk.jp/>
 公共機関、全国・都道府県社協等



株式会社ディレクターズクラブ 横浜市中区山下町1番地シルクセンター9階
 電話: 045-650-1355 メールアドレス: shoji@directorsclub.co.jp 担当: 東海林
 ホームページ: <http://www.directorsclub.co.jp/> からもお問合せいただけます。

「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