

## 特集 (2~4面)

チームで取り組もう！  
苦情解決の仕組みで「利用者へのより良い  
サービスの提供」をめざして



### ▶今月の表紙 WE ARE NOT ALONE !

電動車椅子サッカーは「足で蹴らないサッカー」。

サッカーが好き、仲間と出会いたい、励めを受けたからと、始めたきっかけはそれぞれだが、一人ではないこと、ピッチの上で自由に表現できることを、プレイする誰もが大切にしている。

【詳しくは12面へ】  
〈撮影・菊地信夫〉

# チームで取り組もう！ 苦情解決の仕組みで「利用者への より良いサービスの提供」をめざして

かながわ福祉サービス運営適正化委員会（以下、適正化委員会）は、利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情への相談対応のほか、苦情解決に関する研修や調査研究を行っています。

このたび「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」をまとめ、興味深い結果が得られましたのでお知らせするとともに、苦情解決のために事業者が行うべき体制整備について解説します。

## 苦情解決体制の整備状況の アンケート調査結果を公表

調査は、昨年7月に県内3、50カ所の福祉サービス事業者を対象に実施し、1、712カ所から回答をいただきました（回収率48・9％）。調査内容は①苦情解決の仕組み②普及啓発③苦情受付件数④苦情等を減らす取り組み⑤課題等で構成されています。

調査結果では、回答した事業者のほぼ全てに苦情受付担当者、苦情解決責任者が設置されており、第三者委員の設置は67％、苦情解決に係る要綱等の作成は73％の事業所で行われていました。

## 苦情解決の仕組みの周知、 解決結果の公表

苦情の窓口や担当者が設置されていることへの周知方法は（複数回答）「契約書、重要事項説明書に記載」（84％）、「ポスター等を掲示」（55％）、「利用開始時に口頭で説明」（41％）の順でした。

「苦情の解決結果について」は（複数回答）、苦情を申し出た「本人への回答・報告」は80％の事業者にて行われていますが、「利用者集会や家族会等で報告」は18％、「事業所内に掲示」は12％、「機関紙等に掲載」は8％と、公表には消極的な傾向が見

られました。

## 苦情の4割が職員の接遇

平成27年度において、約半数の事業者が「苦情あり」と回答しており、1事業者あたりの平均件数は4・2件でした。

苦情内容は「職員の接遇（関わり方、対応・言葉遣い、態度等）」が最も多く、次いで「サービスが不十分」となり、この傾向は全区分に共通しています。また、「利用者間トラブル」や「住民や他事業所等のトラブル」

ル」が、5年前に実施した同調査結果と比べ、増加傾向にありました。（表2）

## 苦情受付件数ゼロに近づいて

年間を通じて「苦情の受付なし」と回答した事業者は約半数に上りました。苦情が1件もない状態は、利用者が事業者のサービスに満足していると受け取ることができます。

しかしその一方で、利用者の声を受け止める仕組みが機能していない可能性も考えられます。

## 適正化委員会からのコメント

### 苦情解決の仕組み（窓口）を知らせるメリットは？

- いつでも相談できる窓口があると、利用者は安心感を持つことができる。
- 相談しやすい窓口があると、丁寧な聞き取り、状況の確認が速やかにできる。
- 対応への不安や負担を職員が抱え込まない。職場全体で考えることができる。

（表1）回収率

区分	高齢	児童	障害	その他	無回答	合計
配布数	1,410	627	1,457	6		3,500
回収数	618	351	732	6	5	1,712
回収率	43.8%	56.0%	50.2%	100.0%		48.9%

（表2）内容別に見た苦情件数

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
職員の接遇	628(45.2%)	306(46.4%)	456(32.6%)	11(22.4%)	1,401(40.1%)
サービスが不十分	353(25.4%)	84(12.7%)	271(19.4%)	8(16.3%)	716(20.5%)
契約に関すること	26(1.9%)	8(1.2%)	26(1.9%)	0(0.0%)	60(1.7%)
利用料について	31(2.2%)	7(1.1%)	19(1.4%)	2(4.1%)	59(1.7%)
事故・損害	84(6.0%)	19(2.9%)	77(5.5%)	1(2.0%)	181(5.2%)
権利侵害	12(0.9%)	9(1.4%)	30(2.1%)	0(0.0%)	51(1.5%)
利用者間トラブル	92(6.6%)	82(12.4%)	175(12.5%)	24(49.0%)	373(10.7%)
住民や他事業所等のトラブル	53(3.8%)	84(12.7%)	130(9.3%)	2(4.1%)	269(7.7%)
雇用に関すること	5(0.4%)	0(0.0%)	5(0.4%)	0(0.0%)	10(0.3%)
その他	106(7.6%)	60(9.1%)	208(14.9%)	1(2.0%)	375(10.7%)
合計	1,390	659	1,397	49	3,495

調査報告書は県社協ホームページにてご覧になれます  
本調査は共同募金配分金を受け実施しました  
[http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/tyousa\\_noukokoku.html](http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/tyousa_noukokoku.html)

## 苦情の考え方の共有化が課題

苦情への対応の課題（自由記述）には446件の意見等が寄せられました。そこで最も多かった内容は「苦情の考え方の共有化」（105件）でした。「職員が苦情の報告をしない」「苦情を利用者のわがままなど」とら

えてしまう職員が多い」などの意見が上がっています。苦情への対応は、申出者、事業者ともに負担になります。その大変さが「報われない、伝わらない」と感じることはないでしょうか。苦情対応の重要性や心構え、「参考になる対応」を職場内研修で共有する、良い

対応をした職員を評価する等により、職場全体で取り組む意識を高めていくことが大切です。**解決方法について** 苦情件数を解決方法別にみると、その9割が「苦情解決責任者、受付担当者との話し合い」で解決されて

### ★苦情対応のポイント★

- ①「小さな不満」「小さなミス」「小さなトラブル」を見逃さない目を育てる
- ②苦情解決責任者・受付担当者任せではなく、全職員が苦情解決に共通認識を持つこと
- ③利用者や家族が、希望や意見を言いやすくする工夫、環境づくり

苦情は、期待や願望が満たされない、裏切られたと感じたとき、また、決まりや約束を破られたときに、不満、不信となって生まれます。

意見・要望も含めて、苦情につながるさまざまな声を聞き逃さず、しっかりと受け止め、誠実な対応で臨むことで、信頼関係を築き、重大な苦情となるのを減らすことができます。

#### 意見・要望（期待感） ※苦情受付担当者、職員へ

利用者と職員間に信頼関係があり、お互い話せる状態で発生する段階

- 例
- スタッフに話を聞いてほしいが、忙しいと言われた
  - 自分だけ冷たい態度をされていると感じる
  - 居室内が寒い、風邪を引かないか心配
  - プログラムが単調、もっと仕事がほしい
  - 散歩や買い物などに、もっと行きたい
  - 持ち帰った荷物に、何度も違う人の物が入っている
  - 相談しても受け流されて、回答がもらえない

レベル  
低

最も多いのはこの段階。  
日ごろ直接、職員が聞いている内容も多い。

#### 苦情（不信・不満感） ※事業者内の苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員へ

きちんと対応すれば信頼関係は保たれるが、関係が崩れることもある段階

- 例
- 子どもの体に噛まれた跡があったが、原因や相手の名前を教えない
  - 高齢者を子ども扱いするような言葉かけをするスタッフがいる
  - ルールが多すぎる、自分たちで物事を決めたい
  - 職員によって言うことや対応が違う、統一してほしい
  - 不満ならば他の事業所を探せば…と言われ、不安になった

レベル  
中

#### 重大な苦情（強い不信、被害感等） ※訴訟や公的機関・第三者機関へ

信頼関係はなくなりつつあるか、又は失われている段階

- 例
- 差別的な言動を繰り返され、子どもが事業所に通えなくなった
  - けがをした経緯について詳しい説明がなく、謝罪もない
  - 嘘つきと決めつけられ、退所しろと言われた

レベル  
高

#### 適正化委員会からのコメント

#### 苦情を公表するメリットとは？

- 利用者のプライバシーに十分配慮し、苦情内容を公表することは、単に解決結果を報告するだけでなく、「利用者の声を生かしたい」という事業者の積極的な姿勢を示すことができる。
- 苦情解決を密室化せず、事業者の社会性・透明性を確保できる。
- 苦情を公表することで、利用者や家族等との信頼関係の構築が期待できる。

#### 第三者委員の役割について

第三者委員設置について、そのメリットを88%の事業所が「ある」と回答しています。一方、未設置の理由は「職員で十分対応が可能」が48%と最も多く、「支援を受けている職員には言いにくい」という利用者側の心情や、閉鎖的に陥りがちな環境に「第三者」が入る意味が理解されていないことが背景にあることがうかがえます。

#### 第三者委員への期待

第三者委員活動を推進する事業者からは「利用者が訪問を楽しみにしている」「地域の情報を教えてくれる」などの意見が寄せられています。このことは、第三者委員の活動を機能させるヒントが「苦情が発生する前の取り組み」にあることを示唆するものと考えます。

\* \* \* \* \*

適正化委員会では調査結果をさらに分析し、研修・相談・情報提供等の事業に反映し、今後も事業者段階での積極的に苦情解決が進むよう取り組んでまいります。

## 「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」が 17年ぶりに改正されました！

平成12年に改正された社会福祉法において、福祉サービスにおける苦情解決は「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」（第82条）と定められています。

指針は、この定めをうけて、同年に厚生労働省が苦情解決の体制や手順等を示したものです。

今回の改正内容のポイントは次の2点です。

### ポイント1

#### ■経営者の重要な責務と明記

苦情解決の仕組みの目的として、自ら提供するサービスから生じた苦情についての適切な対応は、経営者の重要な責務であることが、新たに明記されました。

### ポイント2

#### ■福祉サービスの質の向上

適切な苦情の対応は、提供するサービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取り組みの強化など、福祉サービスの質の向上に役立ち、その蓄積が事業者の社会的信頼を高めるとしています。

※指針の全文は本会ホームページに掲載しています

URL [http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/pdf/29\\_kaiketsu\\_houshin.pdf](http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/pdf/29_kaiketsu_houshin.pdf)

苦情に向き合うことは、サービス提供者にとって業務改善であるとともに、権利擁護の取り組みでもあるという意識が「サービスの質の向上」につながり、その仕組みを組織として持続できることが、社会的信頼を得るために必要であることが示されました。

### 1. 改善のサイクルを意識する

苦情の背景には、説明不足、職員間の情報共有ミス、利用者との認識違いなど、必ず原因があります。丁寧に話を聞き、利用者の感情を落ち着かせたうえで、①事実確認②対応③報告④全体へのフィードバックと一連の流れで解決を図ります。

#### ◎苦情解決のサイクルが機能している場合

1. 利用者の満足度が上がる
2. 利用者との信頼回復
3. 虐待防止、権利擁護を強化
4. 再発防止、事故の未然防止
5. 継続的な業務改善ができる
6. 職員のスキルアップ、やりがいになる

#### ×苦情解決が機能していない場合

1. 苦情が頻発、繰り返される
2. 責任者が現場の状況を把握できない
3. 利用者との信頼関係が壊れる
4. 利用者が減少する
5. 職員間の不和、疲労、離職が増える
6. 重大事故などの危険性が高まる

チームで改善した実感が職場のコミュニケーションや意識の向上につながる

### 2. ルールにのっとった対応

苦情があった際に、担当者への引き継ぎや、初動対応、緊急対応の流れが分かるマニュアルなどを作成して、できるだけ速やかに現場が動けるように、ルールを明確にしておきます。

苦情への対応に、社会性や公平性を保つため、第三者委員の協力を得ることも大切です。

#### ◎あらかじめルールがある場合

1. 冷静な判断と迅速な対応ができる
2. 円滑・円満な解決の促進が期待できる
3. 事業者の信頼や適正性が確保される
4. 当事者のストレスが軽減される
5. 職員が安心して仕事に専念できる

#### ×ルールがなく、場当たりな対応の場合

1. 誤った判断、不適切な対応になる
2. 二次的な苦情が起きる
3. 不自信によって信頼関係が壊れる
4. 解決が長引く、同じミスを繰り返す
5. 当事者のストレスが溜まり、困ばいする
6. 職員が仕事に集中できなくなる

混乱した現場で、初期対応を誤り、誤解や不自信が、新たな苦情（二次的な苦情）を生む原因になる

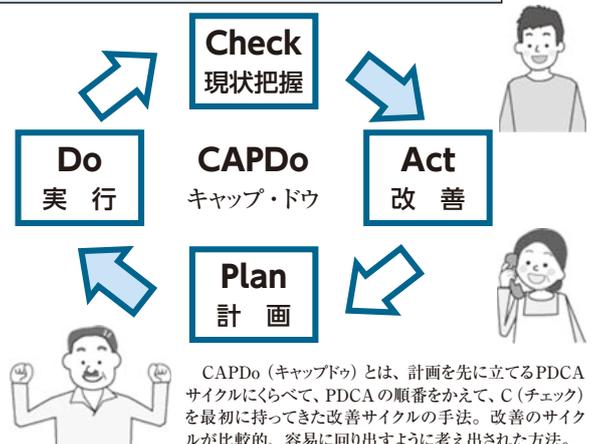
### 「苦情解決」の仕組みを積極的に活用すると…

苦情解決の仕組みがあっても、機能していなければ意味がありません。「何か現場で不具合が起きているサイン」として、いち早く苦情の内容を把握して、事実の確認、誠実な対応をするとともに、その後、必ずやっておくべきことは「情報の共有化」「業務への反映」です。

苦情の内容や対応の経過を記録、回覧、保存するところで終わると、「継続的な改善」のチャンスを逃がす可能性があります。

苦情には「自分たちの現場で、必要な情報」があり、それを業務や連絡体制の見直し、マニュアルや研修への反映などに生かすことで、継続的に改善を続けるサイクルをつくることができます。

また、苦情受付担当者や解決責任者だけでなく、利用者により身近な職員の気づき、工夫、見直しの積み重ねが、苦情解決の仕組みに欠かせないことを全職員が共有し、チームで取り組んでいくことが大切です。





地区民児協出前講座

長谷川 正義 (民生委員児童委員)  
横浜市都筑区民生委員児童委員協議会



昭和50年代、私が初めて民生委員児童委員に委嘱された当時は、毎月の地区民児協の定例会に当時の緑区役所福祉事務所から、福祉課長もしくは保護課長が社協職員と一緒に会議に出席していました。

地区民児協では、総務(現・地区会長)からの説明に加え、課長からも区民児協で協議された内容を資料とともに話をしてもらうことで、地域の実態の把握や各種要望の収集が可能となり、その後の区政並びに地域福祉の推進に大きな役割を果たしていました。

しかし、今日では区役所も地区民児協に出席する機会が少なくなり、各種情報について、提供される量や、共有できる内容がある意味乏しくなっております。

そこで都筑区民児協では、区職員と協働することによる意識改革、行政との信頼関係の醸成、担当者との連携を深め各種事業推進の理解度向上等を目指し、ここ10年以上、各地区民児協で福祉保健センターの係長、職員による出前講座(ミニ研修)を行い、各種情報交換を行っています。

毎年度、地域の希望に応じて各地区3項目から5項目のテーマについて、40分程度の情報提供を受けています。研修テーマは次の通りです。

- ①福祉保健課：民生委員児童委員の役割、福祉カード・活動記録の書き方、いわゆる「ごみ屋敷」対策、地域福祉保健計画、健康づくり
- ②生活衛生課：食品衛生、環境衛生
- ③高齢・障害支援課：介護保険制度、高齢者支援、障害者理解と障害者差別解消の取組

④子ども家庭支援課：子育て支援、ひとり親家庭への支援、待機児童対策と保育所、児童虐待防止、放課後児童対策

⑤生活支援課：生活保護制度・生活困窮者自立支援制度

⑥保険年金課：国民健康保険、介護保険料の仕組み、後期高齢者医療、国民年金

出前講座により、信頼関係の構築と顔の見える関係づくりが進みました。区役所からの情報提供で得られた知識は、特に新任委員のやりがいと安心感にもつながり、今後も続けていきたいと考えています。



出前講座の様子

民生委員・児童委員の役割のひとつとして、関係機関等への「つなぎ役」があげられます。

日頃から顔の見える関係づくりをすすめる中で、関係機関がどのような役割を果たし、どのように連携できるか等を把握しています。

(横浜市民生委員児童委員協議会)

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



**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/

第1回セルフヘルプ・グループ合同活動報告会  
—セルフヘルプ・グループ主催の合同イベント—

去る5月6日、かながわボランティアセンターに登録しているセルフヘルプ・グループ（以下、SHG※）が集まり、合同の活動報告会を開催しました。ゴールデンウィーク中の休日でしたが、8グループ、17名の方々が集まりました。

主催した私たち「Bipolar-Quest 神奈川県双極性障害の会」は、県社協の支援を受け、構想から半年を経てこの報告会の開催にこぎ着けました。当初は、

相談室等、SHG活動に必要な場所を無料でお借りしているので、報告するのは義務だという思いが強かったのですが、企画を進めるにつれ、自分たちの活動はこれで正しいのか、他のSHGはどうしているのだろうかという思いが段々強くなりました。そして、同じSHG同士が交流することで、互いに学び合い、より良い活動につなげることができるとも思えないと思ふようになりました。報告会では、長年にわたって県

社協のセルフヘルプ活動支援者会議の副座長をされている県立保健福祉大学教授の白井正樹さんに記念のご講演をいただき、県社協のセルフヘルプ活動支援が始まったいきさつとSHGの意義についてお話しいただきました。本県には精神保健福祉の文化が古くから育っていたこと、同じ課題を持つた人が一緒になって活動することで形成される小さな社会としてのSHGの大切さを話されました。



白井さんの講演。SHGの意義をお話いただき、自分たちの活動の価値を実感できた

多くの情報交換ができ、有意義な時間を過ごすことができました。当日実施したアンケートの結果によると、次の企画を一緒に行いたいというグループが4つもありました。また、具体的なテーマについての意見交換をもっとしたいという声を多くいただきました。



参加者からの声をホワイトボードに書きだし、ディスカッションが行われた

これを機会にして、SHGが欲する内容のイベントを自主的に企画し、開催できるようにする下地がつくられたのかもしれない。今後のセルフヘルプ活動がより活発になるのではないかと楽しみです。

(Bipolar-Quest 神奈川県双極性障害の会)

※セルフヘルプ・グループ

共通の生きづらさを抱える人やその家族が、自主的に活動を行うグループ

参加グループが順に活動報告を行った後、参加者がセルフヘルプ活動を進める中で感じている課題をテーマにディスカッションを行いました。時間が足りず、全部は話せなかったのですが、参加者は積極的に発言していました。第1回目の開催にもかかわらず、たくさんの方に参加いただきました。白井さんの講演に励まされ、

**2017年度合同活動報告会 本日の進行**

開会の挨拶(Bipolar-Quest)	
社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 ご挨拶	
参加者自己紹介 (所属・ニックネーム)	順不同です
白井正樹先生ご講演	AAビッグブック 横浜グループ 質疑応答
休憩	フルリール 質疑応答
発表	Bipolar-Quest 神奈川県双極性障害の会 質疑応答
休憩	メモ回収
ディスカッション	レインボーキャリア会 質疑応答
閉会挨拶(Bipolar-Quest)	アンケート回収

**スクリーンに映し出された報告会のプログラム**

〈この日参加したグループ〉 順不同

- AAビッグブック横浜グループ（アルコール依存症からの回復を目指す自助グループ）
- フルリール（発達障害（未診断含む）のパートナーを持つ人たちの居場所）
- レインボーキャリア会（女性精神障害者の自助グループ）
- Bipolar-Quest 神奈川県双極性障害の会（双極性障害当事者の会）
- あではで神奈川（発達障害のある子の親と成人本人の会）
- FT/MX（FTM、FTX及び性別に何らかの違和感を感じる女性のためのグループ）
- 横浜げんき会（精神障害者のきょうだいをもつ兄弟姉妹の会）
- ばたふらい (Butterfly)（心の病（精神障害）を持つ方が、地域によりよく参加・交流・就労できるよう活動するグループ）

## ●民法改正で判断能力無い人の契約無効化に

認知症などで判断能力の無い人が結んだ契約を無効にするなど、契約に関するルールを見直した民法改正案が26日に成立した。2020年をめどに施行される。契約ルールが抜本的に見直されるのは1896年の民法制定後初めて。

## ●障害者就職7年連続過去最多更新

厚労省は2日、2016年度に就職した障害者の人数は9万3229人で、7年連続で過去最多を更新したと発表。障害者雇用促進法により、政府は民間企業に働く人の2%以上の障害者を雇うことを義務づけている。現在は身体障害者と知的障害者が対象だが、2018年度から精神障害者も加えて雇用割合を2.2%に引き上げる。

## ●保育士のメンタルヘルス —保育所の半数超 支援なし—

保育所の半数超で保育士のメンタルヘルスのサポート体制が整っていないことが18日、厚労省研究班の調査で分かった。特に民営の保育所で未整備が目立つ。待機児童対策では保育士の人材難や離職が問題化しており、研究班はサポート体制整備や、業務の負担軽減策が必要と指摘している。

## ●文化施設16%で補助犬同伴不可

コンサートホールなど全国の文化施設や劇場のうち、体に障害のある人が盲導犬などの補助犬を同伴できない施設が約16%あることが、日本財団などのチームの調査で分かった。昨年施行の障害者差別解消法でも拒否は不当な差別に当たるとしている。法の趣旨が十分に浸透していない実態が浮かんた。

6月17日、(公財)かながわ国際交流財団による「21世紀かながわ円卓会議」(全3回)の第1回が開催されました。これは、貧困や格差の拡がり、コミュニティの崩壊により進行する社会の分断を越え、ともに生きる社会を障害者福祉、ヘイトスピーチ、生活保護という切り口から考える機会として企画されたものです。

基調講演で慶應義塾大学教授の井手英策さんは、財政社会学の視点や調査データを基に、「世帯収入の平均所得を大きく下回る人々が、(福)訪問の家事事長の名里晴美さん、(福)青丘社事務局長の三浦知人さんが日々の活動を報告。名里さんが、パネルディスカッションでは、



パネルディスカッションの様子

は、施設開所当時の地域住民から理解を得ていく過程や、今日の施設と地域、利用者と住民との関係性を交流の様子等を交えて紹介。三浦さんは、日本人も含めた高齢者、障害者を対象とする事業の取り組みや、ヘイトスピーチの解消に向け、行政を動かして法律化等を実現したコリアンルーツの人々との運動やその困難を話されました。最後に井手さんは、分断社会を乗り越えるために「違いに目を向けるのではなく、皆が何に共通して苦しみを感じているのかを考えていくべき」と締めくくり、次回の会議へとつなぎました。

(企画調整・情報提供担当)

## 分断社会を越え、ともに生きる社会の実現に向けて —21世紀かながわ円卓会議(シリーズ1回目)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 **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

# 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。

## 映画「認知症と向き合う」のご紹介

この映画は、認知症によく見られる症状、家族の混乱、認知症の人の思いと家族の気持ちの変化、症状の理解、介護者の交流の大切さなど、認知症をめぐるさまざまな問題を、誰にでも分かりやすく理解できるように制作された、感動的なドラマです。

認知症の人と家族の会神奈川県支部代表の杉山孝博医師が監修・出演しています。既に5,000名以上の方に見ていただいておりますが、大変好評です。

認知症の人の数は、2017年は約550万人、2025年には約700万人と推定され、極めて身近な問題になりました。介護家族、医療・福祉専門職、行政機関など、認知症に関わる人の数はますます増えています。

認知症について、どの人にとっても、興味を引き、理解しやすく、納得できる教材が必要です。そこで、映画「認知症と向き合う」(東映(株))を紹介します。

### ◆映画のあらすじ

認知症の文乃は、娘夫婦(春樹、翔子)や孫娘と同居することになりました。しかし、ひどい物忘れや徘徊、家族への暴言・暴力を繰り返す文乃の言動に家族は振り回され、ばらばらになってしまいます。

そんなとき、春樹はある喫茶店で格別においしいコーヒーを飲み感動。マスターの妻(節子)から、夫は3年前から認知症ですと言われてびっくりします。節子から「認知症って、確かに色んな事を忘れちゃうし、大変な事もいっぱいある。でも、その人であることに何も変わりがないのよ。大切な事はちゃんとして(胸)で覚えてる。悲しかったり嬉しかったり、他の人とおんなじように一生懸命生きてるの」という話を聞き、心を動かされます。

春樹が家で渡された文乃のノートには「カレー、だれも食べてくれない」、「かぞくにメイワクかけてる。ごめんさい」、「教師の私がバカになるなんて。娘にしかられる。情けない」、「私のせいで、かぞくがバラバラ。シニタイ」——家族の誰もが気付かなかった文乃の思いが書かれていたのです。

後日「認知症カフェ」に参加し、認知症を専門とする杉山孝博医師の講演を聞くことができました。

杉山医師が認知症の特徴を話し始めると、参加者は納得した表情で聞き入ります。春樹と翔子の頭の中に

今月は

⇒ **認知症の人と家族の会神奈川県支部**

がお伝えします!

認知症の人と家族の会は1980年に、神奈川県支部は1981年に発足。以来今日まで、介護家族の集い、電話相談、会報の発行、啓蒙活動、調査研究、行政への要望などを行って来ました。

〈連絡先〉川崎市幸区南幸町1-31 グレース川崎203号  
☎ 044-522-6801  
毎週(月)(水)(金)10時から16時



は、文乃の以前の言動がフラッシュバックして、思わず納得するのでした。

### ◆鑑賞者の反響

今年4月、京都で国際アルツハイマー病協会国際会議が開催され、76カ国から認知症本人約200名を含む約4,000名が参加しました。

この映画を英語字幕付きで上映し、外国人も含む434名が鑑賞しました。アンケートでは「家族の中での大変さや、ご本人のつらさ、関わり方のヒントなど参考になる内容がたくさん入っていて興味深かったです」「認知症の理解が深まる、よく考えられた作品だと思いました」「サポーター養成講座で上映しました。介護することやご本人の苦悩が伝わり、涙を流しました」「家族や小中学生を対象とした研修にも使えると思いました」等の感想をいただきました。

上映時間が30分間と短く、DVDの再生機とプロジェクターがあれば見ることができます。認知症サポーター研修、地域や企業・団体の勉強会、福祉施設などの職員研修、介護・看護の授業教材、民生委員児童委員の研修会などいろいろな機会に活用いただき、参加者が体験や感想を出し合って、認知症をさらに深く理解する機会をつくるのも良いのではないのでしょうか。

## インフォメーション

「認知症と向き合う」DVD概要、予告編は東映(株)社会教育映像部のホームページでご覧いただけます。

☞ <http://www.toei.co.jp/edu/>

DVD貸出については、認知症の人と家族の会神奈川県支部にお問い合わせください。

### 神奈川県立子ども自立生活支援センター

所長 中田 和之



当センターは、平成29年3月1日に設立された、種別の異なる3つの施設（乳児院、福祉型障害児入所施設、児童心理治療施設）を一体的に運営する複合型の施設です。愛称を「きらり」と言い、子どもたち一人ひとりが「きらきら」と輝き、個性豊かに成長できるよう、寄り添いながら支援しています。

〈連絡先〉〒259-1213 平塚市片岡991-1 TEL 0463-56-0303

◎このコーナーでは県内各地の福祉関連の当業者・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。

#### 1 支援を必要とする子どもたち

県児童相談所において、児童虐待相談件数の増加傾向は続いており、虐待を受けた子どもたちへの心のケアの必要性が高まっています。また、さまざまな事情で養育が困難な知的障害や発達障害がある子どもたち、その家族への専門的なケアが求められてきているところです。

こうした子どもたちは、学校教育や児童福祉のサービスを受けながら地域社会で生活していますが、特に複合的な課題、たとえば障害の重さや親子関係の不調、そうしたことから起こる情緒的な混乱などの「生きづらさ」を抱えていることから、その子にあった専門的な支援が必要となっています。

#### 2 「きらり」の営み

このような支援を必要とする子どもたちに対して、安全で安心できる温かい居場所を提供し、福祉、医療、教育の各専門スタッフの連携により、心理・医療等の専門的なケアを行う施設としてつくられたのが「きらり」です。

自分を大切に思えない、人を信じることができない、あるいは人との関係をうまくとれない…このような子ども

たちに寄り添い、一人ひとりの抱える課題に応じた専門的な支援を提供し、地域社会で自立した「あたりまえの生活」ができるように子どもの育ちを支援していくことを目標としています。

人は互いに支えあいながら生きています。縁があって関わることができた子どもたちが、時には他者に頼り、時には他者をたすけながら、人とつながってその子らしく生きていける力を育んでいきたいと思っています。

私たち職員は日々子どもたちに向き合い、生活をともにしていますが、いつかこの施設を巣立っていく時も考えながら支援を進めたいと考えています。子どもたちへの支援のためには、児童相談所を始め、学校、医療機関、福祉サービス事業所など地域の関係機関との連携が不可欠です。個々の子どものライフステージに応じて関係機関との連携により、子どもへの支援をつないでいくことが必要でしょう。

これから「きらり」は、ご家族のほか、子どもの支援に携わっている関係者の皆様との協力関係を深め、子育て支援のネットワークの中で、どのような役割を担っていくのかについて、模索していきたいと考えています。どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成29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！

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

▶ 保険金額			
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15~7万円 通院時1~3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
補基本	1~50名 35,000~61,460円
(A型)	51~100名 68,270~97,000円
	以降1名~10名増ごと 1,500円
付見舞補償(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

◆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 社会福祉法人役員等の補償

◆ [29年度新設] 看護師の賠償責任補償(プラン1-①オプション2)

●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〉 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  
〈保険会社〉 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。)

〒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

## 職員が育ち、定着する職場づくりのために

### スーパーバイザー研修の成果をふまえて

質の高い福祉サービスの恒常的な提供のために、福祉職場の人材育成・定着の取り組みがあらためて重視されています。本会のスーパーバイザー研修（以下、SV研修）は、この育成・定着を担う指導者養成の上で、大きな役割を果たしてきました。

去る6月13日、これまでのSV研修の成果を振り返りつつ、より現場に生きる研修とするため、研修協力者（講師陣）と修了者を迎えた懇談会を実施しました。

懇談会の結果を受けて、職員の育成・定着の上でSV研修が果たす意味合いについて報告します。

### スーパーバイザーが福祉職場にもたらすもの

「シフト勤務などで、職員が共通の視点で仕事する環境がづくりにくい」「どうしたら職員が同じ方向を目指し、上司と部下、あるいは先輩職員と新任職員が、お互い良い関係で仕事の質を高めていけるだろうか」―研修の参加動機を聞くと、福祉職場に共通とも言える課題があげられました。

そうした中で、SV研修に参加したことによる変化として一様に聞かれたのは、聴く耳を持ち、相手の自己覚知を促す支援スキルを身につけることができたということ。その結果、ある施設では職員から「上司が自分のことを見てくれてすごうれしかった」という声があったそうです。SV研修は、職員がこの人のもとで働き続けたと思える「上司づくり」にもなっているということでした。

質の高いサービスに向けてOJTなどは不可欠ですが、指導方法の不都合が職員の離職につながる例も多くあります。SV研修は、そうした中で、指導する立場の人材に欠かせない考え方やスキルを伝授してきたと言えます。

一方でSV研修の目指すものは、スーパーバイザーを担う指導者の育成だけではなく、それぞれの現場の日常場面でスーパーバイジョンの考え方が生かされることにあります。ある法人では、職場

内研修にSV研修の内容を取り入れ、職員間でスーパーバイジョンの必要性について共有したという報告がありました。このような取り組みを通して、職場の中での共通認識をつくっていくことや、トツプマネジメントの部分でその必要性が認識され、体制が確保されていくこと、その結果、職員の育成・定着につながっていくことの大切さなどが語られていました。

### SV研修の成果が生きる現場をつくる大切さ

魅力ある職場づくりの発信を  
県内の福祉施設等関係者の声を  
もとに、SV研修は内容を充実させてきました。今後も、今回の懇談会でいただいた声や実践などを入れて、現場で生かせる研修となるよう、またそれを通して、神奈川県らしい魅力ある福祉職場づくりの方向性が見えるよう、充実させていきたいと考えています。

#### 平成29年度研修のご案内

- スーパーバイザー研修  
日程：4日間1コース(9月5日(火)、19日(火)、10月17日(火)、11月15日(水))  
内容：SVとは何か、SVの実践等
- 人材育成体制研修  
(管理者対象)  
・1日間1コース(2月20日(火))  
・SV実践に必要な体制等の環境づくり等

(福祉研修センター)

## 第41回神奈川県福祉作文コンクール 作品募集中

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
内容	(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〉 ☆障がい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 ☆福祉施設入所の方々との交流 ☆しあわ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 (2)題名＝自由 (3)字数＝小学生 B 4判400字詰め原稿用紙を使用し、1,000字以内 中学生 A 4判400字詰め原稿用紙を使用し、1,800字以内
締切日	平成29年9月8日(金)
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
問合せ先	(福)神奈川県共同募金会 ☎045-312-6339 本会地域福祉推進部地域福祉推進担当 ☎045-312-4815

## 県社協新役員のご紹介

任期：平成29年6月23日から就任後2年以内に終了する会計年度のうち、最終のものに関する定時評議員会の終結の時まで

会長 篠原正治  
 副会長 加茂坂幸昌 飯田弘  
 森住敏逸  
 常務理事（業務執行理事）  
 石黒敬史

【理事】高橋照比古（照陽会）、栗田敏彦（やまびこ荘）、藤澤学（やまばと学園）、長谷川正義（横浜市民児協）、富岡茂太郎（川崎市民児協）、原裕子（相模原市民児協）、有賀美代（横浜市社協）、青木英光（川崎市社協）、戸塚英明（相模原市社協）、石橋吉章（県心身障害児者父母の会連盟）、柴田則子（県ホームヘルプ協会）、市川敏行（県労働者福祉協議会）、荒田一夫（本会事務局）

【監事】萩原敬三（大原保育園）、金子直勝（県民児協）、小野田正幸（学識経験者）

【評議員】佐藤友也（横浜市健康福祉局：平成29年6月6日から就任後4年以内に終了する会計年度のうち、最終のものに関する定時評議員会の終結の時まで）

## 役員会の動き

- ◇理事会＝6月5日（月）①副会長の選任②各種委員会委員の選任③評議員候補者の推薦④理事候補者の推薦⑤監事候補者の推薦⑥正会員の入会申込⑦職務権限規程の一部を改正する規程（案）⑧経理規程の一部を改正する規程（案）⑨平成28年度事業報告並びに決算（案）⑩評議員会の招集⑪平成29年度一般会計補正予算（案）、6月23日（金）①正副会長及び常務理事、業務執行理事の選任②正会員の入会申込③各種委員会委員の選任
- ◇評議員会＝6月23日（金）①理事の選任②監事の選任③平成28年度事業報告並びに決算（案）④平成29年度一般会計補正予算（案）⑤改正法対応にかかる規程の制定

## 新会員紹介

【経営者部会】（福）憩、（福）よつば会、（福）はぐるまの会、（福）報徳会  
 【施設部会】特別養護老人ホームは

なの家とむろ、特別養護老人ホームはだの松寿苑、横浜中里学園、特別養護老人ホーム第二座間苑、特別養護老人ホーム遊楽の丘、県立子ども自立生活支援センター、ケアセンターメゾンヴェルト、湘南ひばり保育園、特別養護老人ホームはなさか、若葉台保育園、酒田みなみの保育園、苗・もんもん保育園、花・もんもん保育園、中野島のはら保育園、登戸ゆりのき保育園、児童発達支援センター青い鳥、県西福祉センター

## 第22回「神奈川県弁護士会 人権賞」のご案内

- ◇受付期間＝7月3日（月）～8月31日（木）
- ◇対象＝県内で人権侵害に対する救済活動、人権思想の普及・確立のための活動、その他人権擁護のための活動をされた個人・団体
- ◇推薦方法＝推薦書・関係資料を神奈川県弁護士会「人権賞」係あて送付
- ◇問合せ＝神奈川県弁護士会「人権賞」係 ☎045-211-7705

## 子ども支援フォーラムのご案内

- 経済的な理由から将来へのステップを踏み出せない子どもたちに、今、何が必要なのかを考えます。
- ◇日時＝8月24日（木）午後1時～午後4時
  - ◇場所＝藤沢市民会館小ホール
  - ◇内容＝湯澤直美氏（立教大学教授）による講演等
  - ◇定員＝400名
  - ◇申込方法＝☎FAX、県子ども支援課ホームページより申込
  - ◇参加費＝無料
  - ◇問合せ＝県子ども支援課  
 ☎045-285-0728 FAX 045-210-8868  
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f536736>

## メンタルヘルス対策セミナーのご案内

- ◇テーマ＝「介護施設長（事業所長）向けメンタルヘルスセミナー～明日から始めるメンタルヘルス対策～」
- ◇日時＝8月24日（木）午後2時～午後4時
- ◇場所＝ウィリング横浜多目的室
- ◇対象＝介護施設長、事業者等
- ◇定員＝40名
- ◇申込＝☎FAX Mailにて申込。FAX Mailの場合①名前②所属先③☎を明記
- ◇参加費＝2,000円
- ◇問合せ＝（公財）かながわ健康財団  
 ☎045-243-2008 FAX 045-243-2008

Mail nishimura@khf.or.jp

## 社会福祉士実習指導者講習会ご案内

- ◇日時＝11月25日（土）～26日（日）
- ◇会場＝ウィリング横浜
- ◇受講対象＝社会福祉士
- ◇受講費＝10,000円
- ◇申込期間＝8月1日（火）～31日（木）
- ◇問合せ＝（公社）神奈川県社会福祉士会  
 ☎045-317-2045  
<http://www.kacsw.or.jp>



8月は「かながわ子ども・子育て支援月間」。県内各地で開催されるイベントにご参加ください。

- ◇問合せ先＝県次世代育成課  
 ☎045-210-4687

## 寄附金品ありがとうございました

- 【一般寄附】 広瀬公子
  - 【交通遺児援護基金】 藤尾はるみ
  - 【子ども福祉基金】 荒谷昭子
  - 【ともしび基金】（株）マルエツ、（公社）神奈川県宅地建物取引業協会（合計1,011,200円）
  - 【寄附物品】 山下みゆき、神奈川昭和会・（一社）日本塗装工業会神奈川支部
- （いずれも順不同、敬称略）



（株）マルエツより、ともしび基金にご寄附いただき、取締役常務執行役員の青木等総務本部長（右）へ感謝状を贈呈



手まり学園への塗装ボランティア活動に対し、神奈川昭和会、（一社）日本塗装工業会神奈川支部に感謝状を贈呈

足でボールを蹴らないサッカーが伝えること

神奈川県電動車椅子サッカー協会

（二社）日本障がい者サッカー連盟（JIFF）には、切断障害、精神障害、知的障害、電動車椅子、脳性麻痺、視覚障害、聴覚障害のある選手による7つのサッカー協会が登録されています。

その一つ「日本電動車椅子サッカー協会」は全国約30チームが加盟し、本県の「神奈川県電動車椅子サッカー協会」（以下、県協会）も所属しています。県大会、全国大会、日本代表として世界大会への出場など、個人、チームそれぞれの目標に向け、練習に励んでいます。

競技者は自立した歩行ができない、重度の障害のある方々ですが、電動車椅子のジョイスティック型のコントローラーを手やアゴで操



練習、試合は公開。日程はチームのホームページで確認できる【県内チーム】YOKOHAMA BayDream, Yokohama Crackers (横浜市・各チームHP有), 湘南イーグルス (平塚市・HP有), FC.WISHドリームス (厚木市・HP有) K-HOT (座間市)

作し、体育館のピッチを疾走します。ぶつかり合う音、見事なパスやゴール、守りも攻撃も担うゴールキーパーの動きなど、目を見張る攻防が繰り広げられます。

この7月、フロリダ州で開催された第3回FIPFAワールドカップに日本代表として出場の三上勇輝さんは、小学3年生で電動車椅子サッカーを始めました。「練習を重ねて、それを評価してもらうことは、サッカーだけでなく日々の生活での自信になります。性別を問わず、年齢の制限も無いこの競技で、さまざまな人と出会い、考え方や物事の見方が広がりました」とサッカーを通じて得た、自身の成長を話します。

しかし、使用する電動車椅子を



三上さん(Yokohama Crackers所属)は自身の強みを「フィジカルプレイでも外国の選手に負けない上体の強さと、視野の広さを生かしたディレクション」と分析

競技者自身で用意するなど、気軽に始められる制度・環境が整っていません。また、電動車椅子が施設の床や壁を傷めるなど誤解を受け、体育館の使用許可を得られなかったこともありました。

「電動車椅子サッカーの知名度を上げ、競技者を増やしたいと、養護学校や福祉関連のイベントなどでデモンストラーションや体験会を行っています。面白さを伝え、我々競技者と応援してくれる人とともに、この競技を盛り上げていきたいらと思います。また、家に閉じこもっている車椅子利用者も少なくありません。仲間に出会い、思い切り走り、自分を表現する場として、電動車椅子サッカーがあることも伝えたいです」と、県協会会長の藤間忠良さんが語ってくださいました。



県協会会長の藤間さん(湘南イーグルス所属)は「会社と家と時々病院という日々で、新しい居場所、仲間に出会いたいと思い、電動車椅子サッカーを始めました」と話す。所属チームのモットーは「みんなで楽しく」

（企画調整・情報提供担当）

医療・福祉界の健全発展に資することが私たちの使命です。

医療・福祉業界の皆さまが抱える様々な問題の解決に向けて、経営コンサルティング・税務会計・会計監査などのサービスを総合的に提供できる体制を整備しております。

- ◆ 福祉経営・医療経営コンサルティング
- ◆ 福祉施設・医療機関への人事コンサルティング
- ◆ 福祉施設・医療機関に特化した税務会計・代行
- ◆ 福祉施設の第三者評価事業 など

福祉施設の皆さまが地域のニーズに応え、時代や政策に適切に対応できるようご支援します。お気軽にご相談下さい。

～ おかげさまで 50 周年 ～



川原経営グループ  
株式会社川原経営総合センター  
税理士法人川原経営



〒140-0001 東京都品川区北品川 4-7-35 御殿山トラストタワー9 階  
TEL (03) 5422-7670 E-mail: info@kawahara-group.co.jp  
URL: http://www.kawahara-group.co.jp/

「障害施設における人財マネジメント」セミナーを開催します！  
2017年7月28日(金)13:30～17:00 参加お申込み ☎ 03-5422-7548 担当:渡辺

「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