



社会福祉法人 長野県社会福祉協議会

「福祉だより信州」は共同募金の
配分金で発行されています。

昭和27年1月11日
第三種郵便物認可第753号
平成30年2月25日発行
(毎月25日発行)

福祉だより 信州

No.
753
2018 3月号



CONTENTS

今月のフクシくん	2
県社協からのイチオシ情報	4
公益事業の推進に向けて	6
WEB INFORMATION	7
住民主体の福祉活動	8

塩尻市出身。工業高校卒業後、JR東日本系列の会社で6年間勤務し、保育士の資格取得をめざして松本短期大学に入学。卒業後は長野県信濃学園に就職し、約1年半の勤務を経て、かつての営業職の経験や飲食店でのアルバイト経験、そして福祉分野で学んだ知識と経験が生かせると考え、平成26年7月より現職。現在は豆腐の製造と販売も担当。

多種多様な考えをもつ利用者の思いを受け止め、信頼関係を築きながら成長を支えていける喜び

① 一般企業への就職が困難な障がいを持つ方が安心して働け、工賃を得られる場所を提供したい思いで設立された安曇野市の「すてっぷワークま・めぞん」。現在、12名の利用者が地元産大豆を使った豆腐作りと販売に励んでいます。その製造を支援しているのが、生活支援員の百瀬正臣さん。以前は電気関係の仕事をしていましたが、人と関わる仕事がいと短大で学び直し、卒業後は福祉型障がい児入所施設に就職。さらに、もっと利用者の成長に貢献したいと考え、豆腐作りの仕事にも魅力を感じて現在の仕事に転職しました。

をよく聞き、思いを受け止め共感すること。利用者さんは悩みや欲求があってもなかなか口にしなかったり形にできないことがあります。その答えは本人がもっていると考え、面談を通じて見つけていきます。それにより利用者さんから『ありがとう』と言われる時は、この仕事をしてよかったと思いますね」

て愚痴もこぼさなくなったそう。さらに、その利用者の母から涙を流しながら感謝をされ、人の役に立っている喜びを感じたと言います。また、先日、2日間働いた実習生からは「事情で引きこもっていて仕事をしていないことを罪のように感じていたが、ここで働けてよかった」と泣きながら言われた時も大きなやりがいを感じました。



利用者からも職員からも厚い信頼を寄せられる百瀬さん。豆腐作りも販売も主体は利用者と考え、サポートに徹しつつ製造では豆腐の味や品質にこだわり、販売面では利用者の社会参加を促しています。「今は利用者さんと気持ちを素直に言い合える信頼関係ができており、こちらの提案にも前向きにチャレンジしてくれそうです」と話します。

大切なのは世の中にどう役立てるか 使命感をもって働くこと



この仕事では使命感をもつことが特に大事だと感じています。しかし、そうした思いは、実は働きながら育っていきました。私はこれまで福祉分野とは異なる仕事もしましたが、だからこそ今は利用者さんと成功体験や感動体験を分かち合える仕事にやりがいを感じます。そんな仕事に出会えるために、これから将来の仕事を決める若い皆さんは、自分の長所や短所、好き嫌いをよく観察し、人に喜ばれることや得意なことを見つけていってほしいと感じています。

人と接することが好きな人なら やりがいを感じられる仕事です



利用者さんと同じ目線で考え、仕事上のルールも利用者さんと話して決めています。おぼろ豆腐という新商品も、長野県豆腐品評会で毎年入賞していることで向上した利用者さんのモチベーションから生まれました。福祉の仕事はボールに包まれているイメージもありますが、利用者さんとの壁は全くありませんし、日々成長する姿を目にできるのも楽しく、やりがいを感じています。

社協は障がい者や高齢者、児童と 幅広く福祉を学べる最高の仕事



社協で障がいのある方と現場で働き、地域で暮らしていくためにも工賃を稼げる場所をつくりたいという思いで平成25年にこの施設を立ち上げました。多くの皆さんに、確かな品質の豆腐を試していただきたいですし、社協は障がいのある方だけでなく、高齢者や児童にも関われ、幅広く福祉分野を学べます。福祉分野で仕事をしたい方にとっては最高の職場だと感じています。

今月のフワシくん
 毎月福祉の現場で活躍する若手スタッフをご紹介します。

安曇野市社会福祉協議会
 すてっぷワークま・めぞん
 主任・生活支援員
百瀬正臣さん

webでもご覧いただけます

福祉サービス利用者の想いに応えるために

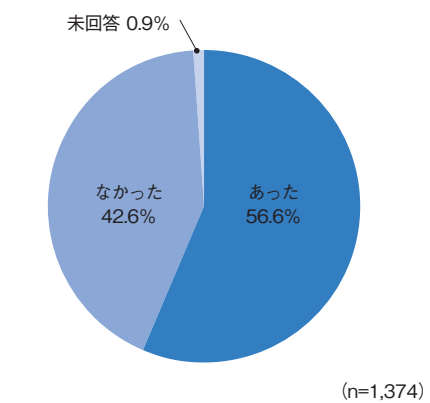
苦情対応に関する調査結果を踏まえて

長野県福祉サービス運営適正化委員会では、今後の各事業所の事業運営等の参考とするため「苦情対応に関する調査」を毎年実施しています。ここでは、平成29年度の調査結果から、県内の事業所の苦情に対する取り組みについて考えてみたいと思います。

1 利用者からの意見や要望をどこまで苦情として捉えるか

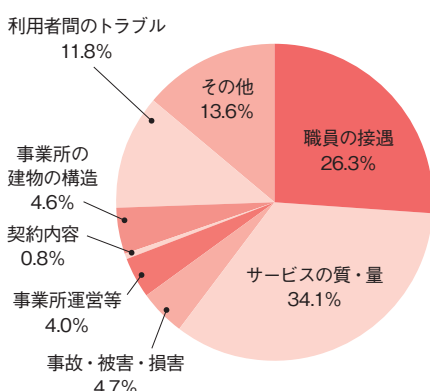
左のグラフ1は、昨年度（28年度）一年間において、利用者からの苦情（意見、要望含む）の申し出があったかどうかを聞いた結果です。これによると、4割以上の事業所は、一年の間、一度も利用者から苦情（意見、要望含む）の申し

【グラフ1】苦情申し出の有無（H28年度実績）



出を受けなかったと回答しています。しかし、利用者から意見、要望含む苦情は、一件もなかったのでしょうか？これは、各事業所が「苦情（意見、要望含む）」をどう捉えているかによって回答に違いがあると考えます。例えば、苦情受付担当者や責任者が、利用者や家族等から、直接、不満や改善の要望などを受けた場合は、苦情として対応

【グラフ2】苦情申出の内容（複数回答・n=4,482）



されているのではないかと思います。利用者との意見を、要望をどこまで苦情として捉えるかは、なかなか明確な線引きがあるわけではありません。その意味では、各事業所の考え方、捉え方等によって違いが出てくるのだと思われます。さて、上のグラフ2は、苦情があったと回答した事業所に対して、その苦情の内容を聞いた結果です。これによると、「職員の接遇」と「サービスの質・量」に関する2項目で、全体の6割以上を

占めています。利用者の考え方は十人十色で多種多様です。明らかに苦情として申し出のあったものだけでなく、利用者のちょっとした会話の中にある意見や要望に対しても、職員間で共有していくことは、リスクマネジメントの観点からも必要なことと考えます。そして、日々の業務は多忙で大変と思いますが、もし可能であれば、それを記録として残しておくことが出来れば、今後、事業所として、より質の高いサービス提供や職員の接遇改善を目指すためのヒントが含まれた貴重な資料になるかも知れません。

2 苦情対応したことで信頼関係が深まることもある

苦情に対応することは、利用者との信頼関係を深める努力をすることと言えるのかも知れません。時に、その努力は、長期間にわたることも多々あるかと思えます。しかし、時には、苦情に対応したことによって、利用者から感謝され、今まで以上に利用者との信頼関係が築けるようになった事例も存在します。次頁に、調査結果からその一部を紹介いたします。

3 利用者の想いに応えるために

利用者との信頼関係を深めていくためには、事業所として、時には今までと違った視点から利用者の声を聴いたり、各職員でそれぞれ利用者の想いを考え、そして共有するなどといった努力が求められるかと思えます。そして、リスクにつながるようなことが起こったときは、すぐ対応できる初期体制の充実が大切と考えます。特に、事業所の現場は、職員体制も厳しい中、利用者との対応だけでなく、各種書類の作成や整理など、業務は多岐にわたります。その中で、利用者の個々の想いに応えていくことは、とても大変なことと思いますが、サービス提供者として、「現在提供しているサービスは利用者の想いに沿ったものを提供しているか?」、「利用者は、今、どう考えているのだろうか?」など、時に立ち止り、そして振り返りながら、中立的な立場である第三者委員さんと連携しながら、職員間で共有・確認していただければと思います。

苦情対応したことにより「申出人から感謝された」「より信頼関係が築けた」事例 (平成29年度苦情対応に関する調査結果から一部抜粋。紙面の関係上、一部修正あり。)		
苦情の内容	対応方法	その結果が得られた要因
デイサービスを利用する際、職員の対応、接遇が気になっている。送迎の際には、迎えにくる職員により、対応の仕方が違うとの不満があった。	苦情を受けた際には、利用者と個別に話をさせていただき、内容を記録した。嫌な思いをされたことを謝罪し、今後同じことがないように話し、家族にも対面して謝罪した。その際、利用者、家族は、怒る様子もなく穏やかであった。『時間を取って家へ来てくれてありがとう。やっぱり信頼が出来る。』との言葉をいただいた。	苦情が出たことは、職員の接遇が出来ていないことや業務に追われてしまい、利用者との接し方等に問題があったからだと思う。対応後は、職員同士で話し合い周知をすることで、今後の予防策を考えることができた。
利用者の家族。過去の入所の時からの職員の発言、対応や冬の感染時期の面会規制等、施設に対する不満が積み重なってしまった。(職員が異動により代わってしまったことも原因の一つ)	一つひとつの内容を聞き取り、できることから対応し、都度説明や経過報告を行った。また、できるだけコミュニケーションを取るよう努め、施設全体で話し合い職員全員が同じ対応が出来るようにした。少しずつ不満等が無くなり、現在では、『みなさんがいつもよくやっていただいてありがたい。』と喜んでくださるようになった。	出来るだけ積極的に声をかけ、相手の対応や希望に耳を傾けコミュニケーションをとりながら、できることはすぐに対応し、できないことは理由を説明しながら対応したからだと思う。
延長デイサービスの周知を書面にて行ったが、ある利用者から『いつから始まったの?』と職員が質問されたが、その職員が明確に答えられなかったため、『聞いてもむだなのね。』と失望され、当該職員より苦情解決責任者である所長に報告があり苦情として取り扱った。	苦情解決責任者である所長自ら面談し、話をまず聴くことをした。当初『話しても仕方ないわよ。』と言われて、なかなか話そうとされなかったが、根気強く話をしてもらおうようお願いしたところ、ようやく話をしていただいた。所長は、お知らせの書面を示しながら、サービス内容、利用のメリット、デメリットを伝え、『わかりました。ありがとうございます。』との返事をいただいた。この件は職員会議にて全職員に周知し、じっくりと話を聴くことの大切さを共有した。	苦情解決責任者が本人と直接面談し、根気強く聴く姿勢を示したことが大切なことだったと思う。その後、当利用者は、気を楽にされたようで、意見をはきはき言われるようになり、信頼関係が強くなったように思う。
短期入所利用時、夜間の職員の態度で、怖い思いをしたと別の職員に訴えがあった。帰宅後『私が悪いことをしたのかと泣き出してしまい、自宅でも落ち着かずトイレの回数も増えた。』とご家族より電話が入る。	苦情受付担当者がすぐに自宅を訪問、ご家族から詳しいお話を伺う。家庭の事情もあり、短期入所やデイは利用したいとのこと。その職員と顔を合わせないようにしてほしいとの希望を受ける。苦情解決責任者へ報告。同職員には個別に状況確認、指導を実施。当面その方の利用日は、別の部署で勤務することとする。ご家族より『すぐに対応していただきサービス利用が継続できている。自宅でも落ちついており、ありがたいです。』との言葉をいただいた。	最初に訴えを聞いた職員が、じっくり話を聞いたこと。家族からの連絡を受け、すぐに対応したこと。職員間の連携が早く時間を空けずに対処したことで、信頼関係を崩さずに済んだ。



WEB INFORMATION

「地域共生社会を考える 長野フォーラム」を開催します。

地域共生社会 を考える 長野フォーラム

～「我が事・丸ごと」の地域づくりのさらなる推進へ～

【主催】社会福祉法人長野県社会福祉協議会

地域共生社会を実現していくためには、地域住民や地域の多様な主体が参加し、「人と人」「人と資源」が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていくことが求められます。

本フォーラムでは、全国で開催される「我が事・丸ごと」の地域づくりの取り組みを学び、「地域共生社会」の実現に向けた「長野モデル」の取り組みを考えます。

また、当日10時からはプレ企画として、本会が実施してきました「総合相談体制整備事業」の公開セッションを開催しますので、あわせてご案内します。

なお、当日配布予定の「総合相談体制整備事業実施報告書」は、後日、HPにも掲載しますので、ぜひご覧ください。

平成30年
3月19日(月)
12:50～16:00

会場
ケンセイ文化ホール 中ホール
(松本市本通 69-2)
定員 300名
参加費 無料
申込締切 3月9日(金)

12:50 開会
13:00 ◆基調説明
『地域共生社会の実現に向けた「我が事・丸ごと」の地域づくり』
【講師】厚生労働省社会・援護局地域福祉課 地域福祉専門官 後藤 真一郎 氏

13:45 ◆シンポジウム
『住民主体の課題解決の強化と総合相談支援体制から地域共生社会の実現を目指して』
【シンポジスト】
○香川県等中部社会福祉協議会 経営 和子 氏
○全国社会福祉協議会 常務理事 藤原 和子 氏
○茨城県東郷社会福祉協議会 生活支援課生活支援ネットワーク課長 吉市 吉之 氏
○社会福祉法人高水福祉会 常務理事 丸山 哲 氏
○富士見町社会福祉協議会 介護実践事業所長 小林 功 氏
○社会福祉協議会 生活支援ネットワーク課長 吉市 吉之 氏
16:00 閉会

地域共生社会を実現していくためには、地域住民や地域の多様な主体が参加し、「人と人」「人と資源」が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていくことが求められます。

この長野フォーラムでは、全国で開催される「我が事・丸ごと」の地域づくりの取り組みを学び、「地域共生社会」の実現に向けた「長野モデル」の取り組みを考えます。

また、当日10時からはプレ企画として、本会が実施してきました「総合相談体制整備事業」の公開セッションを開催しますので、あわせてご案内します。

なお、当日配布予定の「総合相談体制整備事業実施報告書」は、後日、HPにも掲載しますので、ぜひご覧ください。

http://www.nsyakyo.or.jp/modules/life_contents/index4_4_32_p1160.html#p1160

連絡先／長野県社会福祉協議会
相談事業部自立支援グループ
TEL 026-226-2035



地域共生社会実現に向け、 来年度「長野県地域福祉支援計画」が策定されます！

今年度の社会福祉法人トップセミナーが2月20日長野市内で開催され、市町村社協、社会福祉法人のトップ役員等170名が参加しました。行政説明において長野県健康福祉部の滝沢地域福祉課長が、平成30年度、地域共生社会の実現に向けて来年度長野県地域福祉支援計画を策定することを説明しました。高齢者、障がい者、子どもの支援など福祉分野の縦割りを越えて、広く福祉関係者がこの計画策定に参画していくことが期待されます。

トップセミナーでは厚生労働省地域力強化検討会委員で毎日新聞論説委員の野沢和弘氏が講演し、「地域共生社会と社会福祉法人への期待」もテーマに障害者支援の実例を織り交ぜながら、人口減少社会の中で未来に向けて必要な取り組みとして、地域の課題解決力強化と包括的な相談支援体制構築の必要性を講演しました。セミナーの後半では、県から地域共生社会に向け、部局横断的に重点政策を推進するとの説明がありました。県社協からは、「みんなで取り組む 地域共生・信州」を目標として福祉関係者のみにとどまらず、多様な関係者と共に連携していこうと呼びかけました。



毎日新聞論説委員 野沢和弘氏

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！

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。

保険金額	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
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
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

◆**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**
〈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
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

(SJK16-16919 2017.2.3作成)

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29年度 全国200万人 加入!!

ボランティア活動保険

http://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険 検索

保険金額	プラン	Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,320万円	1,800万円
	後遺障害保険金	1,320万円(限度額)	1,800万円(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 外来の手術 32,500円	100,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円
賠償責任	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	
	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)	プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ	基本タイプ	350円	510円
	天災タイプ(※)	500円	710円

(※)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 送迎サービス補償 福祉サービス総合補償

(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) (傷害保険) (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〉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。

(SJK16-16921 2017.2.3作成)

100年後も「誇れる真田」を残したい



上：(左から) 宮下会長、元木事務局長、本間理事
右：真田地区の魅力をみつけるわだくみのひとつ「ブラさなだ」などの企画を定期的開催



連絡先 / 上田市真田町長 7178-1
真田地域自治センター地域振興課内
真田の郷まちづくり推進会議
TEL 0268-72-2202 FAX 0268-72-4140

武田二十四将として活躍した真田一族発祥の地、上田市真田地域。住民が主体的に関わり、地域の魅力を発信する『真田の郷まちづくり推進会議』が2017年7月に結成されました。

長谷寺住職でもある推進会議の宮下俊哉会長は「真田地域の文化や知恵、何よりもヒトの魅力をこども達の世代に残していきたい、いつもわだくみ(企画)を考えています。」と満面の笑み。

推進会議のメンバーは、子育て中の女性から企業人などで構成。人生経験豊富なメンバーだからこそ多様な視点から地域づくりの企画も様々。「ヤギを飼って遊休農地の

雑草を餌に荒廃を防いでいます。」と飼育員経験のある理事の本間恵さん。真田地区は、昔ヤギを飼っていたお宅もあり地域から「ヤギ飼ってるんだって?」と声をかけられ、住民によるヤギのお世話ボランティアも始まりました。

事務局長の元木晴子さんは、「魅力のあるヒトが真田にはたくさんいます。みんなに紹介したい。」と話します。

「住民がお互いの違いを認め合えるごちゃまぜな地域を目指し、地域のことを自分ごととして考えていく真田にしたい。」と宮下会長。居心地がいい真田をつくるため、次のわだくみを考えるメンバーでした。

今月の逸品

使いやすい可愛い「ワイヤーポーチ」

いなりやま共同作業所ではポーチ等の布製品を1つ1つ手作りで作っています。「ワイヤーポーチ」はキルトが入っており丈夫で長持ち、パカッと開いて使いやすいと大好評です。お気軽にお問い合わせください。

社会福祉法人いなりやま福祉会 いなりやま共同作業所
〒387-0021 千曲市稲荷山2152-1
TEL 026-273-2825 FAX 026-273-2842



webでも
ご覧になれます

情報掲示板

県社協からのお知らせ

- 「平成30年度市町村社協事務局長会議」を下記のとおり開催予定です。詳細については、改めて長野県社協報でお知らせします。
期日 / 平成30年4月20日(金)
会場 / 松本市浅間温泉文化センター
その他 / 4月19日(木)に新任事務局長研修を開催予定です。

新着助成金情報

- 平成30年度地域福祉振興助成
問い合わせ先 / (公財)木口福祉財団
応募締切 / 平成30年3月13日
TEL / 0797-21-5150
URL / http://kiguchi.or.jp/jyoseijigyou/jyosei_program/
- 平成30年度障害者総合福祉推進事業に係る公募について(1次公募)
問い合わせ先 / 厚生労働省
応募締切 / 平成30年3月13日
TEL / 03-5253-1111
URL / <http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000193950.html>

- ご感想、お問合せ、掲載希望等は下記へお寄せください。

長野県社会福祉協議会
総務企画部 総務グループ
TEL 026-228-4244 FAX 026-228-0130
E-mail soumu@nsyakyo.or.jp

webでも
ご覧になれます



ざわめくアート



『無題』 飯島 広登 (いじまひろと) 54歳 飯田市在住

ぎょろりとした目玉なのか、渦巻きなのか、はたまた宇宙の銀河星雲なのか。作者は暮らしている施設で行われるアートワークの時間で、楽しそうに油性ペンや絵具などで、ぐりぐりと円を描く、ひたすら円を描く。観る者は何か吸い込まれそうな感覚を覚える。何かを見つめている目なのか、何か真実を見つけようとしている目なのか?