

No.43 2023/9/25

レジオン・ヴィヴィ —地域で暮らす—

Region Vivir

発行者：社会福祉法人県央福祉会
発行所：神奈川県大和市柳橋5-3-1
URL：http://www.tomoni.or.jp/
発行責任者：柴田 琢
編集責任者：平山正友
印刷：ワークス桜舎

Region Vivirは、スペイン語で地域で暮らすという意味です。これからは障がいがあっても地域で豊かに暮らす時代だと思います。

～時代～

社会福祉法人 県央福祉会 理事長 柴田 琢

町内会、PTA活動が盛んだったあの頃

私が生まれた時代は高度経済成長の最後の頃で、第二次ベビーブームの真っただ中でした。周囲には子どもたちがたくさんおり、私は仲間と歩いて幼稚園に通っていました。

上を見ても下を見ても同級生もたくさんの子どもで溢れ、町内会は活気があり、町内対抗運動会や廃品回収、夏には子ども神輿を担ぎ、恒例行事の「朝のラジオ体操」を行っていました。

ラジオ体操は、夏休み前に出席カードを学校から渡され、朝6時半の体操にたたき起こされ、眠いながら参加していたことを思い出します。

PTA活動も盛んでした。私の親が役員をしていた関係で、運動会などお昼はいつも一人(昔は運動会のお昼は家族とお弁当を食べることが通例だった)とはならず、町内会や同級生の家族に囲まれ、親と一緒にいなくとも寂しさを感じることもありませんでした。



幼稚園児の頃(左)

時代の要請に応じて快進撃を遂げた県央福祉会

県央福祉会の前進「子どもの生活相談室」が開設されたのも1970年代、ちょうどこの頃でした。世の中には活気があり、何でもできるという気運や、何か新しいことをやってやろうという時代の流れも県央福祉会を求めていたのかもしれない。

1980年代に入ると、いよいよ社会福祉法人県央福祉会が誕生し、初代理事長、2代目理事

目次



- ～時代～(理事長 柴田 琢)1
- サステナブル(持続可能)な県央福祉会(常務理事 松本孝治)3
- 新型コロナウイルス感染症と3年間(常務理事 近藤 誠)4
- 2022年度社会福祉法人県央福祉会決算6
- 事業所探訪(県央ダイニングセンター)8
- ランドセル寄付活動について10
- 表彰式・苦情受付担当者全体研修レポート11
- 新施設紹介・2022年度助成金受給・オンラインショップ紹介・編集後記12

長のもと、理念でもある「先駆的で開拓的」な事業展開は、目を見張る快進撃を遂げました。小さな一室の児童相談から始まった事業所は、保育・児童・成人・高齢・相談・医療・その他、多くの分野で花開き、1984年には神奈川県初となる障がい者の就労事業所として喫茶店「ダン・デ・リヨン」を開店しました。そして現在では神奈川県内で130を超える事業所数となり、時代の寵児（成功組）となりました。

時代の流れとともに変化した各種活動

第二次ベビーブームから約50年、日本は予測されていた通り少子高齢化の一途をたどり、多くの地域で子どもたちの声は消え、町内会も消滅、学校は統廃合、地方に行くほどそれは顕著で、一極集中型が色濃くなりました。

P T Aなどは、現在全国各地で色々な動きがみられ、もともとはボランティア団体であったP T Aが、協力強制や役員の押し付け合い等で、岐路に立たされているというニュースを見かけるようになりました。中には、会費を無くし継続しているP T Aや、少し違う組織をユニークな形で立ち上げている記事も読みました。

それが良い悪いではなく、時代の流れがあるのではないのでしょうか。共稼ぎが増え、親にも時間の余裕がなく、役員のなり手もない、ポイント制を導入したり、会費を集めたりとP T Aに入ることが当たり前の時代から選択の時代へ、今組織の形が変わろうとしています。

数十年前は当たり前であった施設の家族会にも言えることで、今ではその数は減少し、後援会にいたっては、周囲の法人を見渡してもほとんど存在しません。それは頑張って支えていた世代の高齢化、社会の多様化による新しい世代のなり手のなさ、何よりもSNSの普及で、ご

近所からの情報や接触の必要性を感じない時代へと変容しているようにも感じています。

「想う気持ち」が変化している

と、ここまで書きましたが、時代が変わりすべてがなくなり消えているのかと言えばそうではありません。スポーツ少年団一つとってみても、送迎から撮影まで、私の子どもの頃とは比べものにならないほどの連携と、一体感があります。「時間がとられる、お金がかかる、人と接することが面倒くさい」——このすべてがこうした活動には入っていますが、そんなことは関係なく皆が関わろうとしています。

この一体感は何でだろうと考えた時に、真っ先に浮かぶことは「(対象を) 想う気持ち」です。つまり、子どもを想う、子どもが通う活動を想う気持ちであり、親の一体感です。それは、「子どもを想う、地域を想う」住民の気持ち(町内会)、「子どもを想う、学校を想う」保護者の気持ち(P T A)、そして「子どもを想う、法人を想う」ご家族・職員の気持ち(家族会・後援会)と同じではないでしょうか。

そして未来に向けて

(心理的安全性が高い事業所を目指して)

県央福祉会も産声を上げて約50年、時代が変わるとともに、法人も変革を迫られています。それが「今」です。法人の風土や理念は残しつつ、大きくなり過ぎた事業を統制し、権限の偏りにメスを入れ、時代の潮流をつかみます。また、職員教育にも力を入れ、「明るく・楽しく・元気に」なれる、「目標」とされる法人を目指します。それには、ご家族や職員、地域、関係者の皆さんが、県央福祉会を「想う気持ち」になる、新たな県央福祉会の幕開けにしなければなりま

せん。

先日新聞記事で、事業所内虐待の記事を目にしました。「どうせ家で話せるわけがないから大丈夫」と10年もの間虐待を続け、職員にもパワハラ、まさに無法地帯です。地方にはまだこんなことがあるのかと驚いていたら、首都圏という文字に目を疑いました。

*ハーバード大学のエドモンドソン教授が提唱。メンバー間の会話でどんな発言をしても、メンバーから嫌われたり、関係が壊れたりすることがなく、安心して自分の意見や考えを言える状態のこと

会社のために「残業は当たり前」「ハラスメントもおかまいなし」と考える悪しき習慣を改め、職員同士の豊かなコミュニケーションとその強みを生かしたチーム力を発揮し、利用される方も安心できる「心理的安全性*」が高い事業所づくりに向けて、県央福祉会は舵を切っていきます。

サステイナブル（持続可能）な県央福祉会

社会福祉法人 県央福祉会 常務理事 松本孝治

世代交代は成長のチャンス

1982年に設立した社会福祉法人県央福祉会は、障がい福祉の先駆者として数々の事業を展開し、社会的価値を生み出してきました。前理事長の佐瀬睦夫が、実質的に法人の管理運営を任せ、理念を語り、超人的なエネルギーにより多くの人々を次々と巻き込みながら、小さな「子どもの生活相談室」を収益100億円を目指す大規模な法人に成長させました。

しかし、社会福祉法人をめぐる外部環境がさまざま勢いで変化し、競争の激化が圧力となった影響もあり、規模の拡大により組織が縦割りとなり硬直化しました。ガバナンスの整備が追いつかない状態が常態化してしまい、行き詰まり感を抱えるようになりました。

法人設立40年を経て、何とかしてこの状況を打開したいと世代交代による後継者に事業の継続をゆだねる決断をして昨年、柴田琢理事長に引き継がれました。

ある記事では、経済産業省が、2025年には6割以上の中小企業の経営者が70歳を超え、このうち約127万社が、後継者が不在になり、

後継者不在のために企業の休廃業と解散が増加している実態を指摘していると書かれています。社会福祉法人も事業継承をめぐる問題は中小企業と同様です。

しかし、小規模事業者の事業活動の実態調査（2016年）の中にある「年齢世代別に見た直近3年間の売上高の傾向」によると、経営者が交代した企業や若い経営者の方が利益率や売上高を向上させているという実態が報告されています。つまり、世代交代は成長のチャンスといえます。

世代交代（事業継承）や権限移譲などを機に満を持して登場してくる若手後継者が多く、その活力の根源には組織の将来展望がもたらす「行き詰まり感」があるとし、根本的にはすべての組織が成熟期から大規模に向かうことに、行き詰まり感の加速が起因するという見解が産業経営情報（16-9）に示されています。そして、組織の将来を正しく認識し、既存の経営資源が大きく毀損しないうちに、次世代につながる事業への発展へ挑んでいく必要があるとも書かれています。

新しいリーダーシップのもと 一枚岩となって進化を続けよう

もちろん既存の事業を継承する“強み”を次にどうつなげていくのか、負の遺産ばかりではなく、新たな未来予想図をきちんと示し、今まで以上の理解と協力とを取り付けていく対応を進める必要があります。

目標をきちんと明確化、数値化し、さらに柴田理事長には、言わずもがなであります。明確な決意と意識改革のもと、具体的な行動により、その進捗状況を示しつつ、きちんと現場の声も受け取り検証しながら、これからの船頭となっていくであろうと期待するところであります。柴田理事長は、何をおいてもガバナンス、内部統制を強化し、組織が機能を十分に発揮できるよう取り組まざるを得ません。

また、人材確保の困難がさらに深刻となる予測があります。実際、職員の補充が間に合っていないまま、配置基準ぎりぎり現場が踏ん張っている事業所がほとんどとなっています。採用と

定着を推し進め、さらには、管理者はもちろんのこと、その獲得した人材の育成に力を注いでいく仕組みづくりを確立することが重要となっています。

事業継承の定義に「既存事業の見直し・底上げから一歩踏み込んで、既存事業の経営資源を活かしながら、あたかも新規創業のごとく、新規事業分野に挑んでいくこと」ということが言われています。

社会の動きが不透明で、急速な変化の中、状況がさらに激化し厳しくなることも予測されます。法人をめぐる経営環境は他にも問題を挙げれば際限なく、山積する問題をどこまで柔軟に迅速に対峙できるかが組織の明暗を分けていくカギになります。

新たなリーダーシップのもと、変えてはいけないもの、変わらなければいけないものをしっかり見極め、組織が一枚岩となって前を見据えて進化させ、100年企業として存続し続ける法人であると信じています。

新型コロナウイルス感染症と3年間

社会福祉法人 県央福祉会 常務理事 近藤 誠

未知の感染症が私たちにもたらした影響

レジオンヴィヴィに寄稿するのは4回目になります。前回2021年1月15日号では法人の危機管理室室長として「新型コロナウイルス感染症の対応について」を書きました。「感染拡大防止のために感染者との生活区域を分ける」「感染した人には罪がない」ことは今でも変わらない部分です。また、この3年間で私はコロナ関連の新しい単語を覚えました。『クラスター』『ECMO(エクモ)』『テレワーク』『3

密(密接・密集・密閉)』『N95マスク』『日々報告(感染者が施設で判明した際にメールで県に報告)』など、今では聞きなれた単語になっています。

単語の中には、『警戒宣言』『戦々恐々』『厳戒態勢』『風評被害』『自粛警察』など当時の人々の不安を煽る言葉も広がり、流行語となったものもありました。私たちが知らず知らずのうちに当たり前のように使っていたと思います。最



近は里がえりや遠出もしやすくなりましたが、以前は神奈川から来たことが車のナンバーから分かってしまうので他県に車で行くのを控えていたとか、実家から「しばらく帰ってこないで」と言われた人もいたことでしょう。

2020年2月から横浜港に停泊していたダイヤモンド・プリンセス号での集団感染も大きな話題となりました。当時、法人の新人職員の内定式がインターコンチネンタルホテルで行われ、大黒ふ頭方面に停泊していた同船を目の当たりにしたことが思い出されます。その後、国内では4か月に1回ぐらいのペースで感染が拡大し、第8波まで及びました。

神奈川県内では約230万人が感染したと言われます。県央福祉会でも2020年5月に初めての感染者が確認されました。当時はPCR検査がすぐにできなかつたので、5月以前にも感染者がいた可能性は否めません。そして、直近では2023年7月までに約1350人が感染したという報告を受けています。県でも当法人でも4人に一人が感染した割合になります。職員は3人に一人と割合は高いです。今はピーク時ほどの感染者数まではいきませんが、倦怠感や咳が続くなどの後遺症に苦しんでいる方はいらっしゃいます。

とにかく未知の感染症ですので、今でも相手を知らなければ対応ができないと実感しています。特効薬はありませんので、感染者との接点をなくすこと、換気をすること、アルコール消毒をすることが効果的であるとされました。この予防対策は今でも変わっていません。

N95 マスクが感染拡大防止に大きな効果

この予防対策の新兵器(?)として「N95 マスク」が大活躍しました。縁あって海外から

たくさん仕入れることができ、在庫を切らさずに現在でもストックしています。N95 マスクが初納品されたのが2021年1月でしたので、それまでの約1年間は手作りマスクや不織布マスクで対応してきたことになります。元大和さくらクリニックの神前医師と各施設を回ってPCR検査を行ったり、感染者の様子を見ながら備品を届けたりして施設内に入る時などには、N95 マスクを着用したおかげで感染リスクは下がっていたものと思います。職員もこのマスクや防護服等を着用して利用者の生活を維持していました。このマスクがなければ感染拡大はとどまることを知らなかったと言ってもいいかもしれせん。

新型コロナウイルス感染症が感染症法上第5類になったことで、この3年間を振り返る、検証するという事を耳にします。まだコロナとの戦いは終わってはいませんが、私も3年経って振り返ってみる機会として本稿を執筆しました。本来なら膨大な資料を精査しまとめていくことが必要ですが、それはどなたかに譲ろうかなと思います。

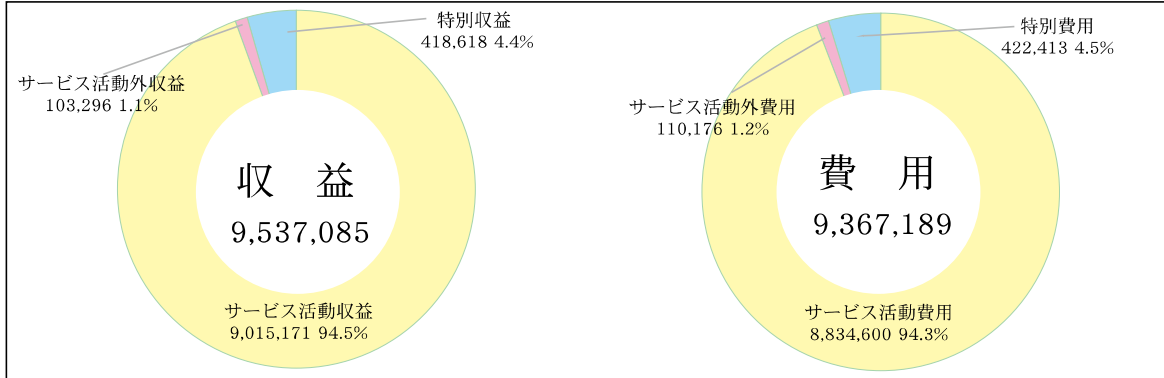
歴史は繰り返されるもので、またその歴史は人間がつないでいくものです。コロナは国を挙げての大惨事ですから、当法人のように規模が大きいと影響も大きいです。今回のことを教訓に感染症に限らず、同じような事態に遭遇しても法人組織としてまとまって対峙していけるような基盤づくりが大切と思っています。



令和4年度（2022年度）
社会福祉法人県央福祉会事業活動計算書
〔令和4年4月1日～令和5年3月31日〕

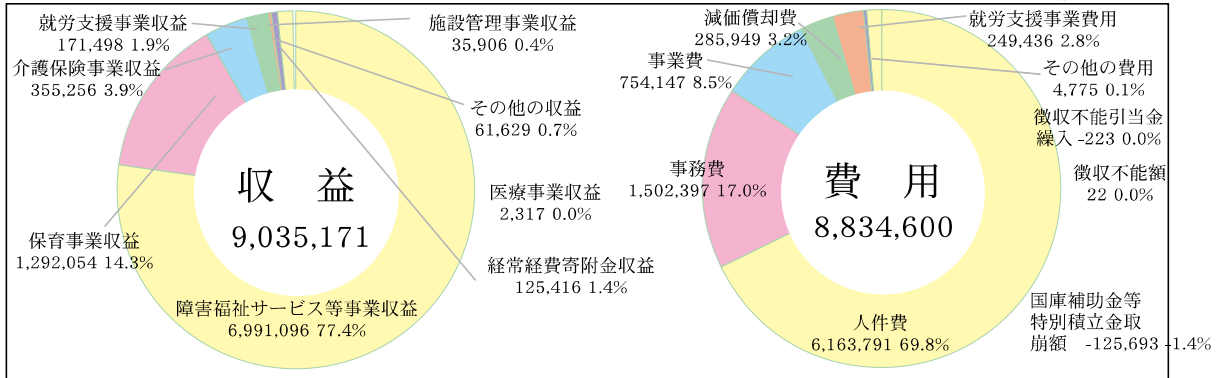
【全体】

単位：千円



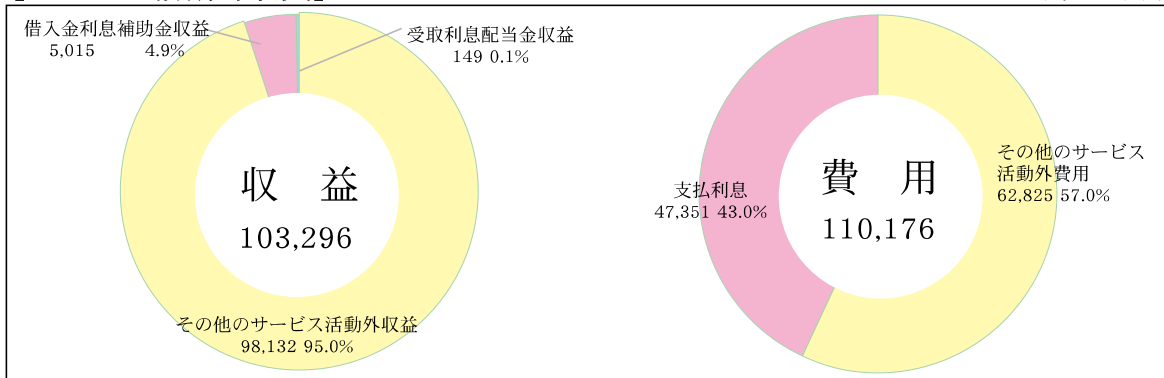
【サービス活動収支】

単位：千円



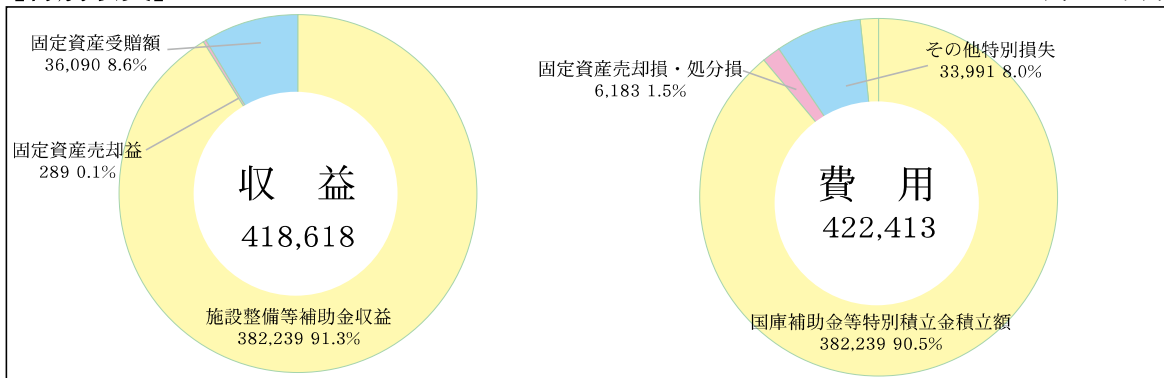
【サービス活動外収支】

単位：千円



【特別収支】

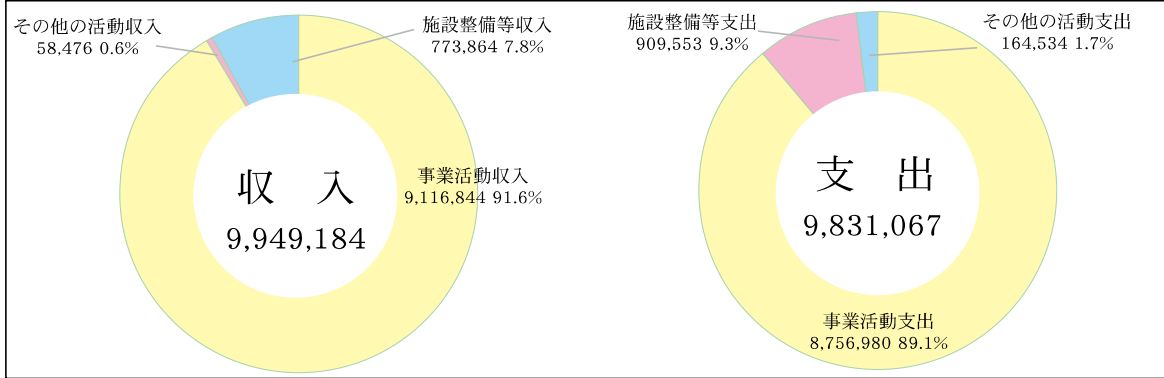
単位：千円



令和4年度（2022年度）
社会福祉法人県央福社会資金収支計算書
〔令和4年4月1日～令和5年3月31日〕

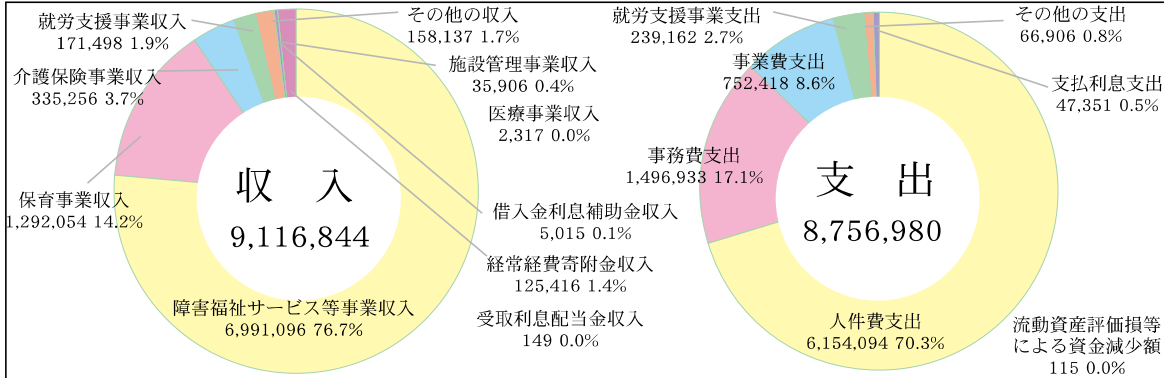
【全体】

単位：千円



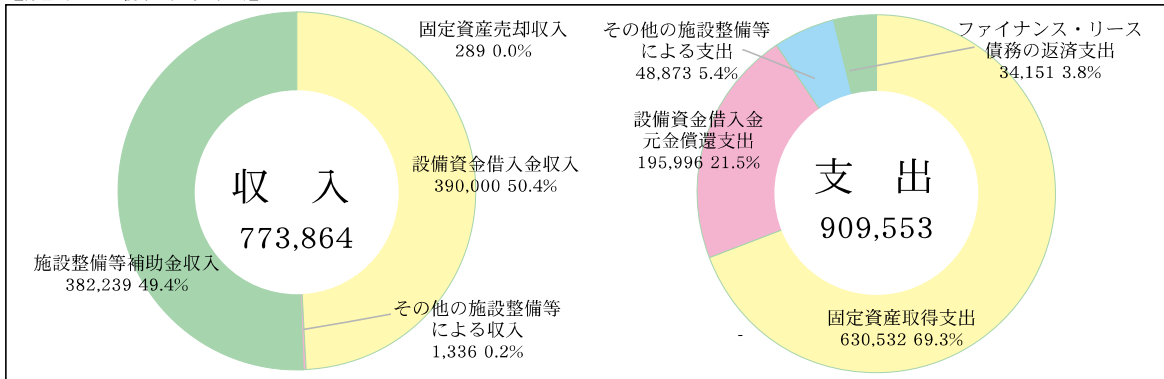
【事業活動収支】

単位：千円



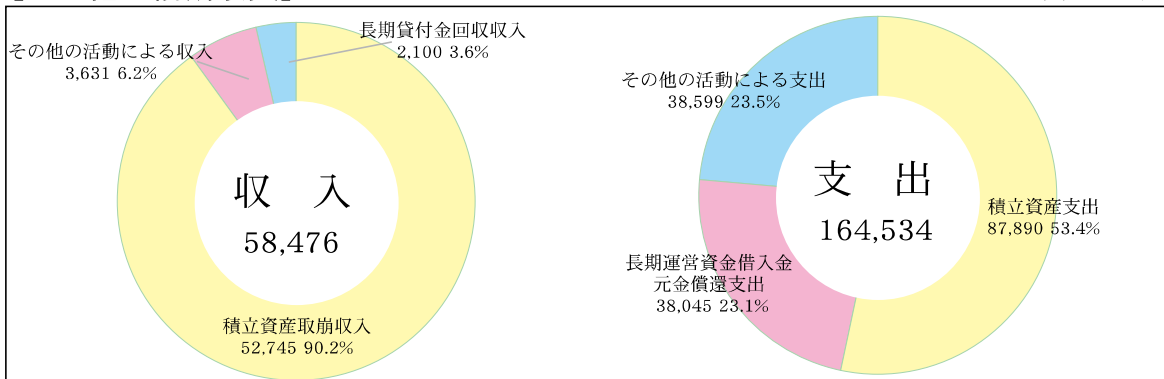
【施設整備等収支】

単位：千円



【その他の活動収支】

単位：千円



事業所探訪 県央ダイニングセンター

法人初の就労継続支援 A 型事業所

2022年5月、小田急線・相鉄線海老名駅から徒歩5分ほどの食品工場の跡地に県央ダイニングセンターが開設されました。

同センターは、法人初となる就労継続支援A型事業所（定員10名）で、県央福祉会の各事業所向けの給食を一括して製造し配送するセントラルキッチン（以下、CK）としての役割を担っています。調理された食材は真空パックされ、専用の機械で急速凍結します。凍結された食材は週1～2回、数日分まとめて各事業所に配送します。7月現在1日あたり約600食を製造、法人内の約20事業所に給食を提供しています。

利用者さんは工程ごとに数人のグループに分かれて「調理」「パック詰め」「配送」などの業務を担当しています。

同センターを開設した目的について、佐瀬所長はこう説明します。

「大きく分けて、①各事業所の収益改善、②おいしい給食の提供、③継続した給食の提供、④障害者雇用率の底上げの4つがあります。①については、これまで各事業所が外部の給食会社に委託をして食事を提供していたのをCKに内製化することで、給食提供のコストを抑えることができます。②については、食材を急速凍結するので、解凍時でもできたてに近い味が提供できます。さらなるおいしさを求めて、各事業所の声を聞きながら、日々改善に努めているところです。③では、かねてから食事提供体制加算がいずれ廃止になると言われていますが、加算がなくなってもCKにより給食提供のコストを下げることなく事業所や利用者さんの負担を増やすことなく給食提供ができます。④については、就労継続支援 A 型事業所として障がいのある利



用者さんを法人の非常勤職員として雇用しているので、法定雇用率の上昇につながっています」

ここで働く利用者さんは原則週30時間勤務の契約をしているため、社会保険に加入することができます。生活と仕事が両立しやすい環境を整えることで、長期的に安心して働けるよう配慮をしています。

山積する課題に真摯に取り組む

提供する給食メニューは常時30品目ほど揃えています。メニューは凍結機器メーカーと共同開発しており、通常メニューの他にも季節食や行事食も用意し、定期的にメニューの入れ替えを行っています。

メニューの開発は“悪戦苦闘の連続”と佐瀬所長は言います。当初は介護食をベースにメニュー開発していたこともあり、「味がうすい」「量が少ない」など、多くのクレームが寄せられたそうです。そこで、昨年秋頃からはCKの給食を導入する事業所が集まって意見交換をする会議を毎月実施、意見を参考に見直しを進めています。

もう1つの課題は、利用者支援の強化です。同センターでは、調理や栄養、製造に関する専門職が利用者さんの支援も担っています。利用者支援の経験が少ないため、一人ひとりの利用者さんに寄り添った支援が十分にしきれないこともあるそうです。日常の業務での経験を重ねるとともに、研修等学びの機会をつくるなど、質の高い支援を目指していきます。

他にも、施設のリスクマネジメントの強化も必要だと言います。これまでに配送車の凍結機能が故障したり、完成した食材を保管しておく凍結庫が壊れるなどのトラブルに見舞われました。「私たちの事業は凍結庫が命。メンテナンスの頻度を上げてトラブルの予防と早期発見に努め、もし故障しても代替できる方法も検討しているところです」（佐瀬所長）

地域にCKの取り組みを発信

法人内の日中事業所では徐々にCKを導入する動きが進んでいますが、グループホームや療育系への配食には課題も残ります。当初グループホームへの配送も計画していましたが、配送の時間帯や提供食数、保存方法など多くの課題が見えてきました。また、療育系ではペースト食やきざみ食などへの対応が求められます。「課題は山積していますが、一つひとつ丁寧に取り組んでいきたい」と佐瀬所長は説明します。

一方で、地域に向けた新たな取り組みが始まっています。同センターの敷地内に自動販売機を設置してCKで製造した食事やおかずを販売、一般の消費者向けに食材提供を始めています。「他にも地域との連携強化の一環として農福連携を進めていきたいと考えています。就労継続支援A型にはスコア方式というものがあり、地域連携活動をしていると報酬面で評価されます。地元農家と提携して商品開発するなど地域に根差した活動を模索中です。様々な形で私たちの取り組みを地域に発信していきたいですね」と佐瀬所長は想いを語ってくれました。



麻婆豆腐、チキン照り焼き、ハンバーグ
豚生姜焼き、スープカレーなどを自動販売機で販売



調理室。職員と利用者さんのチームワークにより手際よく食事が作られている



できたての食材を決められた分量ごとにパックに詰めていく



パック詰めされた食材を真空にし、超高速凍結機で急速に凍結させる。食材の味や質はほとんど低下しないという



配送先ごとに凍結した状態の食材を仕分けする梱包作業を行う

ランドセル寄付活動について



県央福社会では、2017年の改正社会福祉法で義務化される前より、法人の11ある基本方針に「社会貢献活動に積極的に取り組みます」を載せて力を入れてきました。県央福社会が行っている社会貢献の主な活動は、横浜寿町活動のサポートと日本赤十字社での企業献血の2つになります。

寿町での活動は、2014年ころより通年の炊き出しやバザー・夏祭り・年末年始の夜回り等への人的サポートや寄付金を中心に実施しています。献血については、2019年より「企業献血」という形で、各エリアに献血バスに来てもらい、昨年までに延べ400名弱の職員が参加をしています。

上記が今までに行っていた主な社会貢献活動でしたが、2021年に今回のテーマである「ランドセル寄付」が新たな社会貢献活動として始まりました。きっかけは、佐瀬前理事長の下へ「NPO法人J I Y U」さんからの協力要請が入り、「主に海外の恵まれない地域に住む子どもたちにランドセルや文房具を届ける」という活動内容に賛同したことから、ランドセルの寄付プロジェクトが始まりました。

法人内にプロジェクトの周知や寄付のお願いをすると、「我が子の大事な思い出の詰まったランドセルを託すのだから、しっかりと役立ててほしい」「安心して任せられるところに託したい」「リメイクしようとしたけど、できなかったので捨てるよりも必要な人の下に届けてほしい」「大事なものを託すから、団体の詳細や活動実態、寄付された物の販路について、団体としての経費や運営費について教えてほしい」等の問い合わせが多数入りました。

これは単に「子どもの大事な思い出だから」だけでなく、法人職員に「自身で考えて、自身で選んで社会貢献をする」という意識が芽生え始めているかもしれないと捉えることもでき、法人としても、長年社会貢献活動委員に携わっている私としてもとても嬉しい出来事でした。

最終的にランドセル寄付の活動については、2021年と2023年の2回実施をしています。職員だけでなく、事業所の利用者さん家族や職員の友人・ご近所さんからの協力も得て、2021年は3週間で84個、2023年は4週間で77個のランドセルを集めることができました（ご協力いただいた皆様ありがとうございました）。これぞ130か所以上の事業所、1600名以上の職員という県央福社会のスケールメリットが発揮された結果だと思えます。2021年のランドセルはフィリピンに届けられ、2023年のランドセルは、沖縄の貧困地域の子どもの中心にフィリピンとタイの子どもの元へも届けられる予定です。

法人の社会（地域）貢献活動は、法人職員だけでなく、利用者さん、利用者さん家族、事業所のご近所さん等、多くの方の協力を得ながら今後も続けていければと考えています。次回の活動には是非皆様のお力をお貸しください。

（社会貢献活動推進委員会委員長 森谷康太郎）

県央福社会社会貢献活動推進PJ

思い出のランドセルを
途上国の子どもたちへ

ランドセルで社会貢献・国際貢献



2021年度にも皆様にご協力頂き100個近い数の寄付を頂いたランドセルですが、2年ぶりに活動を再開いたします。
ご家族や近隣のお子さん・お孫さんが大切に使われていたランドセルを、東南アジアの子ども達へ送り、子供たちの笑顔に繋げていきませんか？是非ご協力をよろしくお願い致します。

※多少の破損や汚れは大丈夫です。
※寄せ書き等があっても大丈夫です。
※未使用文具も同時募集です。
※今回の寄付品は「株式会社ことこのため」さんが東南アジアへお届けいたします。
（活動をしている方は前回の方と同じ方にないます。）

回収期間：4月28日（金）まで
回収場所：法人本部202号室
お問合せ：社会貢献活動推進PJ
希望の家 森谷康太郎 0467-79-1855

ランドセル寄付依頼のポスター

新規資格取得者、永年勤続者などを表彰

2023年6月16日、永年勤続者及び新たに資格を取得した職員を対象とした表彰式を、大和市渋谷学習センター（イコーザ）の多目的ホールで開催しました。感染拡大の影響を受け昨年度は開催を見送ったため、今回は昨年度の表彰者も含めた表彰式となりました。

式の冒頭で、柴田理事長が「毎年多くの表彰者が生まれることは法人としての名誉である。今回表彰された皆さんも誇りをもって今後も貢献していただきたい」と挨拶しました。

今回の受賞者数は、資格取得者では社会福祉士が22名（2022年度：9名、2023年度：13名）、精神保健福祉士が6名（2022年度：4名、2023年度：2名）、介護福祉士が30名（2022年度15名、2023年度：15名）、公認心理師が11名

（2022年度：5名、2023年度：6名）。永年勤続者では、10年勤続が2022年度と2023年度を合わせて103名、勤続20年が同22名、勤続30年が同2名。他にも法人職員の模範となる行為をたたえるホメール表彰の対象者として、2021/10～2022/3と、2022/4～2023/3の期間内で、基準以上ホメールカードを渡した職員や、もらった職員計61名が表彰の対象者に選ばれました。



当日は33名が出席し、柴田理事長より一人ひとりに賞状が授与された

苦情対応の基本を学ぶ

2023年7月4日、「令和5年度 第1回苦情受付担当者全体研修」を大和市生涯学習センター（シリウス）の講習室で開催しました。

開会挨拶、第三者委員の紹介、令和4年度の苦情内容報告が行われた後、「かながわ福祉サービス運営適正化委員会の概要と苦情対応について」をテーマに、かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局の大城さんと紺野さんが解説をしました。

まず、同委員会が実施した調査結果を紹介。年間を通じて「苦情の件数が0件」という回答が7割弱を占めていることについて、「利用者が満足をしている場合もあるが、苦情を苦情と認識していないなど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ある」と指摘。苦情はサービス向上への貴重なヒントであり、苦情の報告や記録の徹底、過去の記録の振り返りを通じて職場内で情報を共有する仕組みづくりの重要性を訴えました。

苦情は日ごろの支援から生じるものであり、苦情対応も「支援の一部」であるという認識が必要と強調したうえで、相手の話を聴いて苦情の背景や意図を探る、職員1人で抱え込まず組織で対応する、迅速に対応する、終結後に苦情を今後にどう生かしていくか振り返るなどルールに則って対応することが、サービスの質を高めるうえで重要であると説明。

「利用者に対して一言フォローやねぎらいの言葉があれば、苦情にいたらないケースもたくさんあります。支援の在り方について、事業所全体で振り返っていただきたいと思います」とアドバイスしてくださいました。



研修会には約120名の職員が参加。苦情対応の基本的な心構えを学んだ

新
施
設
紹
介

● ぼの牛久保（横浜市）

設置日：2023年4月1日
事業内容：生活介護
住所：〒224-0012 神奈川県横浜市都筑区牛久保 1-14-5
TEL：045-511-8025 FAX：045-511-8026



● 緑ヶ丘もえぎ保育園（座間市）

設置日：2023年4月1日
事業内容：保育園
住所：〒252-0021 神奈川県座間市緑ヶ丘 4-6-56
TEL：046-244-0682 FAX：046-244-0870



助
成
金
受
給
2
0
2
2
年
度

ブックカフェひばりが丘（座間市）

助成品目 HONDA フリード
助成団体 共同募金会

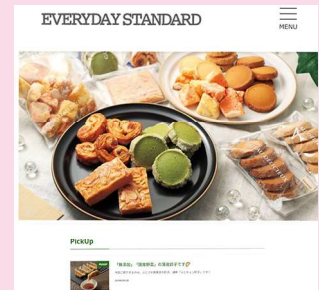
共同募金会から、助成金をいただき、HONDA フリードを購入させていただきました。事業所として初めての福祉車両で、さっそく、4月から車いすの方の送迎に使わせていただいています。程よいサイズ感なので運転しやすく、とても気に入っています。末永く使わせていただきます。ありがとうございました。



県央福祉会のオンラインショップ「EVERYDAY STANDARD」のご案内

県央福祉会では、2022年4月から通販サイト「EVERYDAY STANDARD」を開設しています。今までは販売会や事業所でしか買えなかった商品がサイトからご注文いただけます。

お惣菜やお菓子、飲み物などの他、一点もののステンドグラスの販売も行っています。人気商品はトマトジュースや餃子となっています。期間限定の商品の販売もありますので、お見逃しのないようにご確認ください。



通販サイトへは①県央福祉会ホームページのリンクから移動する、②「県央通販」で検索する、③掲載したQRコードを読み込む、のいずれかの方法でアクセスできます。また、県央福祉会のInstagramも新たに開設し、ECサイト商品を中心に投稿していますので是非フォローをお願いします。



編
集
後
記

明るく、楽しく、元気に「過ごそう」とか、「過ごさなければならない」とか、そんなことを考えるうちは、まだ明るく、楽しく、元気になりきれない状態なのだと思います。家族や仲間へ気遣われるたび、心のあたたかさが身に染みるとともに、明るく、楽しく、元気に「過ごしているつもり」の自分に気づくことがあります。あなたの周りに、明るく、楽しく、元気な「ふりをしている」人はいませんか？

（平山 正友）

編集委員			
ピッコリーナ	平山 正友	法人本部	高松 修一
福祉創造スクウェア・すぷら	塩原 賢一郎	法人本部	青木 久
障害者自立支援アシスタント	安達 祐二	法人本部	守家 麻美
かたくりの里	工藤 裕介		