

はあとふる ふくしま



「はあとふる・ふくしま」の作成経費の一部として、共同募金配分金および特別賛助会員の寄付金を使用させていただいております。

目の不自由な方のために「はあとふる ふくしま」は音訳版及び点訳版を作成しています。

社会福祉法人 福島県社会福祉協議会



No.273

6月
2019

特集

福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護のために

～「苦情」を通して考えられることは～



ボランティアグループがつくる
子どもと地域をつなぐ場所

毎週木曜日の放課後に開かれている子どもお茶カフェ「茶々家」。子どもたちはいれたてのお茶を飲みながら学校や家庭のことなど、何気ない会話をボランティアのメンバーと楽しんでいます。

★詳しくは6ページで紹介

お知らせ

第88回 全国民生委員児童委員大会 福島大会開催！

2019年10月17日(木)・18日(金)
ビッグパレットふくしま(郡山市)



福祉サービスの質の向上と 利用者の権利擁護のために ～「苦情」を通して考えられることは～

今回の ポイント

- ① 運営適正化委員会の2つの役割について
- ② 運営適正化委員会に寄せられる「苦情」とは
- ③ 福祉サービスにおける「苦情」の考え方について



運営適正化委員会とは

平成12(2000)年の社会福祉法の改正により、福祉サービスの利用は「措置」から「契約」へと変わり、福祉サービス利用者と福祉施設・事業所

(以下、事業所)は、あくまでも「対等」な関係の確立をめざすこととなりました。

法的には対等な関係にあるとされながら、実際には利用者と事業所の間には大きな差があるため、利用者支援のしくみがあわせて制度化され、「運営適正化委員会

(以下、委員会)」が福祉サービス利用者の苦情などを適切に解決し、利用者の権利を擁護することとされました。

とに限定されており、事業所に対する指導・監督権限はないため、虐待や法令違反などの不当な行為が行われていると認められた時は、速やかに県知事に報告することになっています。

もう一つは、「あんしんサポート(日常生活自立支援事業)」※において、サービスや利用者の財産管理が適切に行われているかを調査し、助言・勧告する役割です。

※認知症高齢者・障がいのある方などを対象として、福祉サービスの利用や生活に必要なお金の出し入れ等を公的な制度でお手伝いする事業。

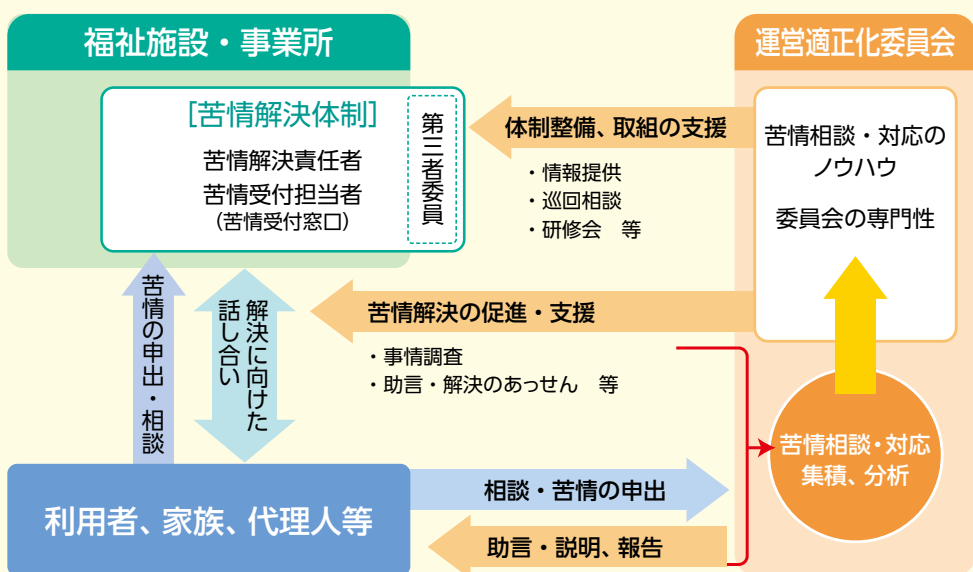
福島県運営適正化委員会の体制

委員会は、各都道府県社会福祉協議会に設置されています。委員会は、「苦情解決部会」と「運営監視部会」の2つで組織されています。

委員会は苦情に対し公正・中立に対応するため、社会福祉の識見を有し、医療や法律に関する学識経験を持つ外部の委員で構成されています。福島県運営適正化委員会は、大学教授、弁護士、社会福祉士、医療ソーシャルワーカー、民生委員・児童委員など、各部会5名ずつで構成しています。

運営適正化委員会の福祉サービスの質の向上の支援

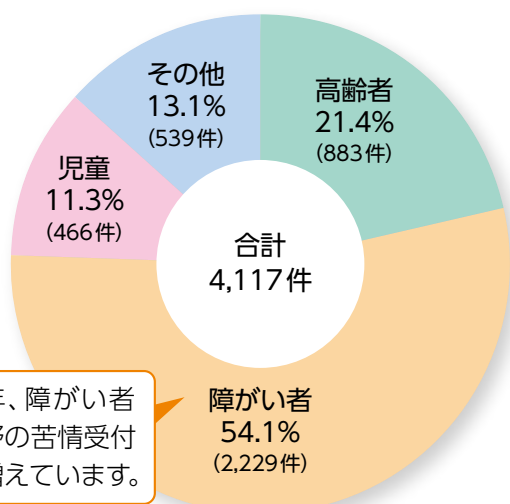
福祉施設・事業所における苦情解決の仕組みと運営適正化委員会の役割について



※全国社会福祉協議会「福祉サービスの質の向上につなぐ」パンフレットより



図1 サービス分野別受付件数の割合[全国]



近年、障がい者分野の苦情受付が増えています。

※平成29年度 社会福祉法人 全国社会福祉協議会まとめ「苦情受付・解決の状況」より

図2 平成30年度 苦情受付状況[福島県]

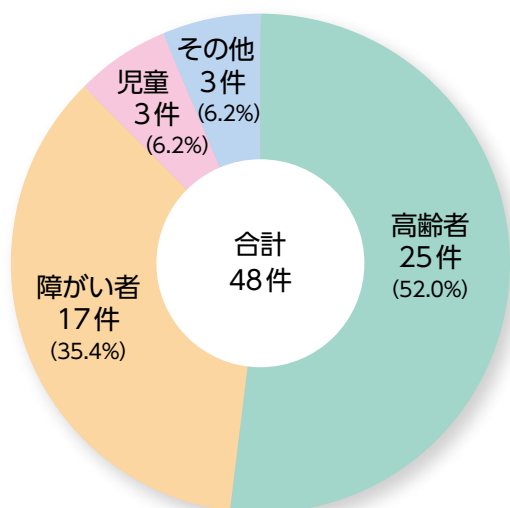


図3 平成30年度 苦情受付状況(苦情趣旨)[福島県]

苦情の趣旨	件数
説明・情報提供	24
サービスの質や量	15
職員の接遇	9
利用料	4
権利侵害	4
その他	8



福祉施設・事業所は苦情解決責任者や受付担当者を明記したポスターを掲示するよう努めています(ポスターを希望される場合は、委員会までご連絡ください)

福祉サービス分野別 苦情の内容と傾向

平成29年度、全国社会福祉協議会「苦情受付・解決の状況」調査によると、全国的には事業所の増加に伴って苦情件数も増加傾向にあります。全国的なサービス分野別の割合では、委員会発足当初は高齢者が半数を占めていましたが、近年は「障がい者」がもっとも多くなっています **図1**。

平成30年度の福島県内の苦情受付状況では、高齢者の分野が約半数

となっており、苦情の趣旨では、説明・情報提供についてや、サービスの質や量についてが多い傾向にあります **図2・3**。

なぜ「苦情」を解決するのか

社会福祉法第82条において「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。」とされています。

「苦情」と聞くとマイナスのイメージがありますが、その背景には利用者の要望やニーズがあり、その要因などを探り対応していくことが、サービスの質や満足度を高めることに繋がると考えられます。

一方で、「うちは苦情がないから大丈夫」と思っている、それは必ずしも問題がないということではありません。苦情が出ないのは、不満があっても言いにくい雰囲気だったり、利用者や職員に苦情解決制度自体が理解されていないなどの場合も考えられます。

さらに平成29年3月の「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」の一部改正により、苦情解決の仕組みの目的については「自ら提供するサービスから生じた苦情について自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である」とされ、苦情対応への経営者の責務が明確化されました。苦情の解決については、解決責任者と受付担当者だけの対応で終わるのではなく、事業所全体で共通認識をもって取り組むことが必要です。

福祉サービスの「苦情」とは何か？

福祉サービス利用者において、事業所に対する苦情が発生した場合、まずは事業所に対して「意見・要望」といった形で苦情を訴えます。この段階での利用者の気持ちとしては、日頃気になる点を気軽に話したいというレベルです。職員の接遇や施設の整備などすぐに対応することで、利用者の

施設に対する印象は維持されます。

福祉サービスの内容が契約した内容と違う、何度要望を訴えても改善されないなどが続くと、「請求」という形となって、委員会など第三者機関への苦情が発生します。さらに利用者の権利を侵害したなど、「責任追及」に発展すれば、事業所独自の解決は難しくなります。利用者からの苦情について話し合いがうまく進まない場合には、こうした第三者の意見

を聞くことで、利用者が本来に希望していることが何かを把握でき、サービスの質の向上へとつながっていくことも多いのです。

解決の一例です

「苦情」の3レベル

①意見・要望

利用者の希望など、信頼関係があってお互い話せる状態に発生する苦情



【例】

- 職員の対応を丁寧にしてほしい
- 居室の入り口を引き戸にしてほしい など

②請求

サービス利用契約書の内容改善の希望など、法的責任を伴う権利の主張で、あまり頻繁に発生すると関係が崩れることもある苦情



【例】

- 契約時の説明と実際のサービス内容が違う
- 約束の時間をなかなか守ってくれない など

③責任追及

権利侵害など法的な責任を追及するような内容で、信頼関係がなくなりつつある、または失われている状態の苦情



【例】

- 職員に暴力や虐待を受けたことがある
- ショートステイ利用中に、転倒して複雑骨折をした など

県内福祉施設（事業所）の苦情解決事例

●面会簿の改善について

使用している面会簿は1つのノートに名前や住所等の個人情報を入力し、誰でも閲覧できる状態になっていて、個人情報保護されていない。



面会簿を面会票に変更し、個人ごとに記入したものを事務所で預かるようにした。

●介護の仕方にばらつきがある

職員によって介護の仕方にばらつきがあるので、統一した介護サービスを提供してほしい。



利用者の家族、施設長、介護責任者、苦情担当者が話し合いの場を設け、申し送りを徹底して対応することを確認した。

●訪問介護時の器物破損

寝室の掃除をお願いした際に、ベッドに掃除機で傷をつけたようだ。



時間が経ってからの申出なので事実を特定できなかったが、塗装用のペンで補修することに。今後はお互い気をつけるということでした。



福島県運営適正化委員会の現状と実際の事例などについてお聞きしました

お互いを尊重し合うことで
`共に生きる、関係でありたい`

福島県運営適正化委員会
苦情解決部会 部会長

おおかわら じゅんこ
大川原 順子さん



県内の苦情の傾向は、少し前までは接遇に対してが多かったのですが、今は権利擁護に対する苦情が増えています。あるグループホーム利用者の家族から、積立金の使い道が不明朗で、事業所から納得のいく説明がもらえないと委員会に申出がありました。確認したところ、入所された当初は丁寧に伝えていたのですが、時間が経つにつれて説明が簡易的になっていったという対応の仕方に問題が見えたため、報告方法の改善をしたことでサービスの向上につながったことがありました。

別なケースでは、障がいのあるお子さんが思うような支援が得られないという苦情の申出がありました。委員会だけの対応では難しかったため、行政、事業所とも連携し、最終的には行政によってお子さんに成年後見人を立てることにより、解決に至りました。

私は、苦情は受け入れるものではなく、受け止めるものと思っています。苦情に100%応えられるとは限りませんが、相手がなぜその苦情を申出たのかという思いを理解し、丁寧な対応をしていくことで不満も小さくなるのです。そうした苦情(=ニーズ)に応えるのが福祉サービスの役割で、それにはそれぞれの職員の理解も不可欠です。委員会と事業所・利用者が対等な関係で一緒に苦情解決に当たることは福祉サービスの向上のため必要なことであり、そのプロセスを惜しまずに解決していくことが大切であると感じています。

事業所に直接言いにくい、話し合っても解決しないなどのご相談を、手紙、電話、来所、電子メールで受け付けています。また、研修も開催しておりますので、県社協ホームページをご確認ください。

〒960-8141 福島市渡利字七社宮111
福島県総合社会福祉センター内

●電話・来所相談／月曜～金曜 9:00～17:00
(祝日、年末年始を除く)

●TEL / 024-523-2943 (相談専用)

●電子メール / kujou@fukushimakenshakyo.or.jp

関わり方の工夫による安心感が
リスクマネジメントにも
つながる

福島県運営適正化委員会 委員長

むら た きよ
村田 清さん



委員会が対応する事業所は、社会福祉法第2条に規定されている福祉サービス全てが対象ですが、委員会が必要と認める場合は、サービス付高齢者向け住宅*などそれ以外の事業所にも広がっています。県内にはおよそ3,000の事業所がありますが、規制緩和により株式会社やNPOの異業種参入も進み、苦情の内容も複雑・多様化しています。寄せられる苦情は平成30年度は全国で4,000件以上、県内では48件と事業所が増えたことに伴い増加しており、施設内虐待や不適切な関わりなど、深刻なケースもありました。

委員会の活動は、利用者と事業所との公正な立場で助言やアドバイス、現地調査などを行い、事業所が福祉サービスの水準を上げて、利用者に安心安全なサービスを提供することを目的としています。委員会では苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員向けの研修を行っています。定員オーバーになることもあるなど、苦情対応について事業所として真剣に取り組もうとする姿がうかがえます。

平成29年度の国の指針では、苦情については事業所内で対応し解決できる力量を付けるのが責務と改正されました。苦情を客観化、見える化し、真摯に対応することで、業務改善やサービス向上につなげることができます。それにより利用者が安心できるのはもちろん、職員も安心して働くことができ、仕事へのやりがい生まれ、人材確保にも大きな役割を果たします。

誰もが安心して地域で暮らせる仕組みづくりには、まずは事業所単位で苦情に向き合うことが必要です。そして地域共生社会が求められている今、苦情について一緒に考えることで、地域で暮らす人が支え合い、それぞれの生活をよりよくすることを目指していくべきだと感じています。

※主に賃貸で高齢者を支援するもので、福祉施設には位置付けされていない。



取材協力

茶々家

(ボランティアだんごのかい)

伊達市保原町8丁目25

TEL 024-576-2605



子どもお茶カフェ 茶々家

地域のニーズに寄り添いながら
誰もがホッと安心できる居場所づくりを

伊達市保原町のまち中に、ボランティアグループが運営する子どもお茶カフェ「茶々家」があります。地域の中で子どもたちをはじめ、たくさんの人たちがつながる居場所をつくろうと始めた茶々家は、地域のふれあいの場として注目を集めています。



地域の大人と触れ合う場所 子どもと地域をつなぐ架け橋に

「ただいまー」と元気な声で店内に入ってくるランドセル姿の子どもたち。「おかえりー、今日は暑かったねえ」とまるで自分の家に帰ってきたかのように温かく迎え入れてくれるのは、茶々家を運営するボランティアグループ「だんごのかい」代表の佐藤恵子さん。子どもたちはいつものように椅子に腰掛け、いれたての煎茶を一杯、飲み終わると「おいしいお茶をありがとう、さようなら」と言ってお店を出て帰路につきます。その後ろ姿を見送りながら「気をつけて帰ってねー」と声をかける秋山光音さん、中村恵子さん、田中京子さん。誰もがほっと安心できる居場所をつくるうと、佐藤さんをはじめ4人で子どもお茶カフェ「茶々家」を始めました。

「商店街には買い物中に休憩できるようなベンチがなかったことからベンチ代わりとして、学

Interview



「学校でも家庭でもない中間の立場だからこそ、子どもたちにとっては何でも話せる場所でありたい」と佐藤さん

校帰りの子どもたちが気軽に立ち寄り、見守ることができれば、という思いから茶々家を立ち上げました。子どもと地域がつながることも大切だと考えていたので、その架け橋になれたらという思いもありました」と佐藤さん。毎週木曜日に開いている茶々家は、午前中は高齢者の憩いの場、午後は子どもお茶カフェとして無料開放しています。この取組みは、地区の小学校を介して案内し、利用したい子どもたちには事前に保護者の同意を得てから利用してもらうようにしています。



おいしいお茶を飲みながら、
一緒に楽しくおしゃべり
しましょう♪

茶々家を運営する
ボランティアのメン
バー。いつも優し
い笑顔で出迎えて
くれます



お釜で沸かした湯でいれた
お茶は鉄分もたっぷり

❶地域の人々が自然と集まる茶々家
では話が尽きることはありません

❷お茶を片手に自然と笑顔がほころ
ぶ子どもたち ❸「どうしたら勉強
ができるようになるかなあ」など和
やかな会話が繰り広げられます



地域のつながりから生まれる子どもたちの 成長と笑顔が活動の原動力

だんごのかいに場所を提供しているのが地元のお茶屋さんのため、子どもたちはお茶を飲みながら、学校での出来事、友だちや家庭のことなど、何気ない会話を楽しんでいます。急須でいれたお茶を飲む経験がありません。子どもたちにとって、最初は「にがーい」という反応でしたが、今では「ここではおいしいお茶がたくさん飲める」という会話に変わっていったり、保護者から「息子が急須でお茶をいれてくれた」とうれしい声を聞いたりすると、子どもたちにとっては良い経験になっているのかなと感じることもあるのだとか。またちょっと人見知りの子が茶々家での関わり合いを通して少しずつ打ち解けていく姿を見るなど、子どもの成長を感じられるばかりでなく、自身が子どもたちに学ばせてもらうことも多いといいます。

ボランティアのメンバーは「無邪気な子どもたちから元気をもらって、いつも笑顔でいられることが私たちにとって茶々家を運営する一番の喜び」といいますが、今ではこの活動に並々ならぬ思いを寄せています。こうした茶々家の活動を通して、一人でご飯を食べている子どもがいることや、一人暮らしの高齢者が地域に増えていることを知り、昨年の7月からはこども食堂（※）も立ち上げました。こども食堂といっても誰でも低額で利用できるように間口を広げたことで、世代を越えた交流の場にもなっており、月2回の開催を楽しみにしている利用者が多いそうです。

「活動を始めるきっかけはすべて、今この地域

に何が必要なのかを考え、自分たちができることをしようと思ったことです」と佐藤さん。必要性を感じればすぐに行動に移せるのがボランティアの強みだと話します。「これからも長く続けていき、その中で地域にまた必要だと思えるものがあれば、新たなことにもチャレンジしていきたい」と子どもの笑顔を原動力に、地域のニーズに添った支援に尽力しています。誰もが気軽に立ち寄れて、温かいお茶と人柄にホッと一息つける場所。地域とのつながりが希薄化する昨今、学校や家庭でもないどこかゆるやかでぬくもりのある空間が、自然と人々が集まる理由なのかもしれません。

※地域住民やNPO法人等が子ども等に無料または低料金で食事と居場所を提供する取組み。貧困家庭の支援のみに限らず、地域の交流の場となっていることも多い。

子どもたちに本に触れてもらおうと、東京都杉並区在住の支援者から定期的に寄贈される古本を置いてあります



中央商店街の中ほどに位置し、明治開業 100 年以上を誇る老舗のお茶屋さん





赤い羽根 ささえあい

社会福祉法人福島県共同募金会
〒960-8141 福島市渡利字七社宮111 (福島県総合社会福祉センター内)
TEL (024) 522-0822 FAX (024) 528-1234
●メールアドレス akaihane@axel.ocn.ne.jp
●ホームページ <https://akaihane-fukushima.or.jp/>



地域課題解決型募金

赤い羽根共同募金

NHK歳末たすけあい募金

配分交付式が行われました

寄付者の皆様へ感謝の気持ちを表わすとともに共同募金の使いみちをお知らせするため、4月25日に福島県総合社会福祉センターにおいて「地域課題解決型募金」、「赤い羽根共同募金」、「NHK歳末たすけあい募金」の3つの交付式が行われ、平成30年度の共同募金運動期間中に皆様からお寄せいただいた寄付金が配分される施設・団体が参加しました。

地域課題解決型募金配分交付式では3団体、赤い羽根共同募金配分交付式では78団体に福島県共同募金会の只野裕一^{ただの ゆういち}会長から配分決定通知書が交付されました。

NHK歳末たすけあい配分交付式では、NHK福島放送局^{すず} 鈴木^{きよし} 仁^に 局長と本会 只野会長の挨拶の後、16団体に配分決定通知書が交付されました。

今回は、その中でも、NHK歳末たすけあい配分交付式で述べられた、寄付者の皆様への感謝のメッセージをご紹介します。



NHK 歳末たすけあい
配分交付式の様子



NHK歳末たすけあい募金配分交付式 感謝のメッセージ

事業
内容

利用者送迎用軽自動車整備事業

社会福祉法人南陽会じねんと (只見町)
園長 渡部 良喜さん

NHK歳末たすけあい募金の助成をいただきまして誠にありがとうございます。

当法人は、障がいのある方への支援として、平成26年、只見町に地域活動支援センター「じねんと」を設立しました。私どもが、事業を展開している南会津地域は、まだまだ障がい者支援に関して発展途上なところが多くあります。この度、NHK歳末たすけあい募金の助成を受けたことで、地域の方々の後押しを受け、これまで一生懸命、努力してきたことが、認めていただけたのではないかと、非常にうれしく思っています。車両の整備を行うことで、ようやく私たちも利用者の皆さんに負担をかけない送迎サービスを提供できるのではないかと考えています。これからも皆様のご尽力に恥じないように頑張っていきたいと思います。ご寄付をいただいた皆様、また、ご尽力いただきました関係者の皆様に心から感謝申し上げます。

共同募金の詳しい使いみちはWebで公開中！



赤い羽根募金のつかいみち
赤い羽根データベース

はねっと

「はねっと」とは、「赤い羽根」と「ネットワーク」を組み合わせた造語です。共同募金の使いみちを全国の市町村ごとに一つひとつ紹介しています。

<https://hanett.akaihane.or.jp/>



福島県共同募金会ホームページ

本会ホームページでは、平成30年度共同募金運動（平成30年10月1日～平成31年3月31日）で県民の皆様からお寄せいただいたご寄付の総額及びその使いみちを公開しています。寄付総額及び助成先については「募金の使いみち」をご覧ください。

<https://akaihane-fukushima.or.jp/>

きらり! ふくしMyスター

今回は
児童指導員
のお仕事

社会福祉法人 福島県福祉事業協会
指定障害児入所施設
東洋学園児童部(いわき市)

まつもと としき
松本 敏希 さん



子どもたちの未来へつなげる支援を目指して



いきいきと活動する松本さんの笑顔は、利用者や職員の心も明るくしています。

「障がいのある方が充実した生活を送れるようサポートし、社会に出る力を育むのが私たちの仕事」と話すのは、入職3年目の松本敏希さん。昨年6月にリニューアルした施設で、入所する22名の子どもたちの生活支援を行っています。

もともと子どもが好きで、教師や保育士など、子どもと関わる仕事をしたいと考えていましたが、大学で介護福祉士課程に進み、さまざまな施設で実習やボランティア活動をするうちに障がい者福祉に興味を持ちました。大学で学んだ情報分析や介護計画の立て方といった介護過程の考え方は、現在の仕事に生きています。

★
若手が活躍できる職場で
介護福祉士として成長したい

福祉士として経験を積み、成長したいという思いから。若手が多く、自由に意見を言い合える風通しのいい環境が魅力だといいます。グループ施設の若手職員たちと共に法人のホームページ制作を任されるなど、さまざまなことに挑戦しています。

★
利用者と心を通わせ、
将来を見据えた支援を

利用者とふれあう中では、思いが伝わらないもどかしさを感じることもあるといいます。しかし、「コミュニケーションの方法を見つけ出すことが、私たちに求められているんです」と松本さん。相手の思いをくみ取るため、表情や行動をよく観察して情報を集めることを心がけています。簡単に記入できるチェック項目をつくるなど、記録の仕方も工夫しました。「相手に伝わる話し方の工夫や利用者の行動の理由がわかれば、利用者と家族のつながりをつくることにもなる」といいます。

自分は退所後の子どもたちの進路についても考えていきたいといい、保護者の元へ帰すというだけでなく、就労継続支援施設とのつながりや障がい者を受け入れる地域づくりなど、広い視野で福祉の課題を見据えています。「課題の解決に向けて、自分から行動していきたい」と力強く語る松本さんは、福祉にかける情熱にあふれていました。

職場の
上司から



自分から率先して動き、
気づいたことを提案し、
周囲を巻き込んでいく力
があります。行動力のある
彼の背中を見て、後輩
たちも成長しています。

東洋学園児童部
業務主任
児童発達支援管理責任者
きのした たかひろ
木下 貴弘さん



アット ケン シャ キ ョー

@kenshakyō

facebook もチェック

県社協フェイスブックでも、本会事業を紹介しておりますので、ご覧ください！



社会福祉法人
福島県社会福祉協議会

検索

皆さんは普段ご近所の方とどんなお付き合いがありますか？

いまぜきとしこ
地域福祉課 今関 稔子

昨年12月、南会津町、会津若松市、桑折町において「福祉教育DVD」制作のための撮影を行いました（撮影にご協力をいただきました皆さま本当にありがとうございます！）。完成したDVDのタイトルは「ともいき」。「地域で共に生きる」の意味があります。この言葉のとおり、自分が暮らす地域をふりかえり、安心して暮らせるまちづくりを考えるきっかけとなることを願って制作しました。

映像は、ご近所のちょっとした生活の困りごとをお手伝いする様子や、サロンや健康体操に楽しく参加する様子、地域のボランティア活動に参加する人など、ご近所、町内会、地域での普段の「つながり、支え合い」の様子が笑顔とともに映し出されています。インタビューでは高齢者世帯が増えていくなか、住民同士が支え合って暮らすこと

の大切さについて語る皆さんの言葉がとても印象的です。

「地域で共に生きる」ためにできること、それは住民同士の「普段の何気ない『つながり』」や「ゆるやかな『つながり』」を大切にすること、映像はその「ご近所のカタチ」をわかりやすく伝えていきます。

そこで皆さんに質問です。「皆さんは地域の方とどのような『つながり』がありますか？」

「う～ん」と考え込んでしまう人、「あるわよ！」と日頃のお付き合いを話せる人、さて、皆さんはいかがですか？

この映像は、本会のホームページでご覧になることができます。ぜひご覧ください！

さて、県内のボランティアの皆さんが「つながる」第22回ボランティアフェスティバルが開催されます！

日時：8月3日（土）

会場：パルセいいざか（福島市）

内容：式典、記念講演、分科会

ボランティアをされている方、ボランティアをはじめようとお考えの方、ボランティアについて知りたい方、どなたでもお気軽にご参加ください！



元気な体いつまでも！ 介護予防体操

年齢を重ねても介護のお世話にならない体でいるための体操をご紹介します。

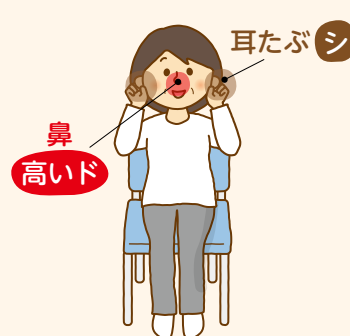
一般社団法人
ふくしまをリハビリで元気にする会
理事長 岡本 宏二（作業療法士）
※監修 中條 達也（ギター・ウクレレ講師）



ドレミファソラシド体操（基本の動き）

今年度は5回にわたって、ドレミファソラシドの音階に合わせた体操を行います。リズムを取って身体を動かすことは、身体機能面だけでなく、頭の体操にも効果的です。今回は、体操の基本の動きを練習しましょう。

基本の動き



音に合わせて、両手で身体をポンポンとやさしくたたきます。「ドレミの歌」を歌いながらやってみましょう。

基本の動きを覚えらるまで、ゆっくりと行いましょう。次回からは、この動きを使った体操をしていきます。

「痛くない・怖くない・無理しない・楽に・楽しく・満足に」を合言葉に



第22回福島県介護支援専門員実務研修受講試験のご案内

1. 試験日時

令和元年10月13日(日) 午前10時開始

2. 試験会場

福島市

3. 受験手数料及び試験問題作成手数料

9,150円

4. 受験資格

保健・医療・福祉分野の該当資格で通算5年以上かつ900日以上の実務経験を有する方

※詳細は「受験案内」で確認してください。

5. 申込期間

令和元年6月3日(月)～令和元年6月28日(金)

※当日消印有効

6. 受験案内の配付について

(1)配付期間：令和元年5月27日(月)～令和元年6月27日(木)

(2)配付方法：受験案内を希望する方は、『返信用封筒』に宛先を明記し希望冊数に応じた切手を貼付したうえで、下記お問い合わせ先までお送りください。

※1 窓口での配付は一切いたしません。 ※2 返信用封筒表面左下に「ケアマネ試験受験案内〇〇冊希望」と必ず希望冊数を明記してください。 ※3 速達での送付を希望する場合は、返信用封筒表面に朱書きで「速達」と明記してください。

希望冊数	返信用封筒のサイズ	返信用封筒に貼付する切手の金額
1冊	A4サイズ (角型2号)	250円(速達は530円)
2～3冊		380円(速達は760円)
4～5冊		570円(速達は950円)
6冊以上	ゆうパック等の着払い伝票に必要事項を記入して送付してください(返信用封筒は不要)。なお、必ず希望冊数を明記してください。	

お問い合わせ先 県社協 人材研修課 〒960-8141 福島市渡利字七社宮111番地
TEL 024-521-5662 FAX 024-521-5663 HP <http://www.fukushimakenshakyo.or.jp>

令和元年度 第1回 福祉の職場 合同就職説明会のご案内

参加対象

- ・社会福祉施設等に就職を希望する方
- ・福祉の仕事に関心のある方
- ・福祉の職場、資格などについて知りたい方

日時・会場

時間帯は各会場共通／12:40～16:00

福島会場 7月7日(日)	ホテル福島グリーンパレス 福島市太田町13-53
郡山会場 7月15日(月/祝)	ビッグパレットふくしま 郡山市南二丁目52
会津会場 7月21日(日)	会津若松ワシントンホテル 会津若松市白虎町201
いわき会場 7月27日(土)	いわき産業創造館(LATOV) いわき市平字田町120
相双会場 8月10日(土)	原町生涯学習センター 南相馬市原町区小川町322-1

高齢・障がい・児童の施設が
多数参加します！
お気軽にご参加ください！



県内最大級
入場無料
予約不要

時間	内容
12:40～13:10	I トークセッション 「先輩から学ぼう！ 福祉・介護の仕事の実際」
13:10～13:50	II 施設・事業所PR 「参加施設・事業所が 福祉の職場 仕事の魅力をPR！」
14:00～16:00	III 合同面接会 施設面談コーナー、ハローワークコーナー、介護労働安定センター相談コーナー、福祉人材センター相談コーナー、保育士・保育所支援センター相談コーナー

お問い合わせ先 県社協 人材研修課 TEL 024-521-5662 FAX 024-521-5663 HP <https://f-fjc.com/>

ホームページも
ご覧ください！

高齢者総合相談センター・成年後見サポートセンターからのお知らせ

7・8月の「法律相談会」～弁護士による相談会～

相談時間 午後1時30分～午後3時30分

※前日までの予約が必要
※1人30分以内(無料)

7月	8月
9日☾・23日☾	6日☾・20日☾

県社協 いきいき長寿課 高齢者総合相談センター・成年後見サポートセンター
TEL 024-524-2225

認知症コールセンターからのお知らせ

電話相談 月曜日～金曜日 午前10時～午後4時

面接相談 毎月第2・第4金曜日 午後1時～午後4時

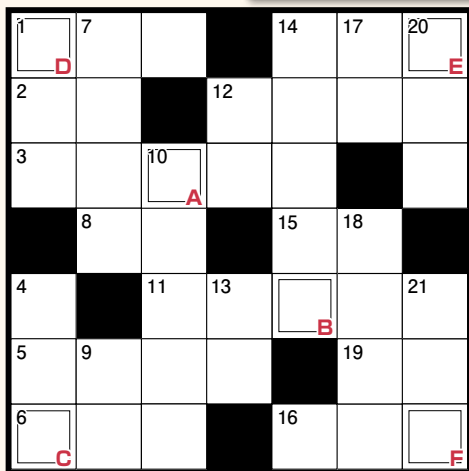
●認知症の方の介護経験のある相談員が、お話を伺います。どなたでもご相談ください。

県社協 いきいき長寿課 認知症コールセンター
TEL 024-524-1122

クロスワードにチャレンジ!

正解者から抽選で3名に
「サブレとパウンドケーキ詰め合わせ」
が当たる!

今月の正解者の中から抽選で3名様に、自立研修所ビーンズ(南相馬市)の「サブレとパウンドケーキ詰め合わせ」をプレゼントいたします。なお、当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。



●全部できたら二重ワクの文字をABC順に読んでいくと、それが答えです。

応募方法

ハガキにパズルの答えと ①住所、氏名(ふりがな)、年齢、電話番号、業種 ②本誌に対するご意見、ご感想、ご要望を全てご記入の上、下記までご応募ください。

締切

令和元年7月12日(金)

宛先

〒960-8141 福島市渡利字七社宮111
社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
「はあとふる・ふくしまパズル係」

※ご記入の個人情報は適切に管理し、目的以外に使用しません。
※本誌に対するご意見、ご感想、ご要望の一部は、「読者のおたより」に掲載させていただく場合もございます。

ヨコのカギ

- ① 虫の知らせ
- ② ○○は世につれ 世は○○につれ
- ③ 自分のことが嫌になる…
- ⑤ 事務所のこと。OL の O
- ⑥ 相撲取り
- ⑧ 1000 kg
- ⑪ サスペンダー
- ⑫ 令和の前の元号
- ⑭ つゆに雨を降らせる○○○前線
- ⑮ 物理、化学、生物、地学
- ⑯ 年をとってからのこと
- ⑰ ネイビーブルー

タテのカギ

- ① 武士は食わねど高○○○
- ④ 続きは後から読もう…と挟みます
- ⑦ 「ニホンゴムズカシイネ」という感じの話し方
- ⑨ これくらいのお弁当箱に……筋の通った○○
- ⑩ 小野妹子
- ⑫ 漢字の右側の部首は「つくり」、では左側は?
- ⑬ 親分、上司のこと。缶コーヒーの名前にも
- ⑭ 高嶋ちさ子や葉加瀬太郎が奏でる楽器
- ⑰ 「神都」の異名を持つ三重県の市。赤福も有名
- ⑱ 「閑古鳥」の異名を持つ鳥。托卵することで有名
- ⑳ 負けは英語でルーズ、では勝ちは?
- ㉑ ウィリアム・テル、アダムとイヴ、ニュートン



4・5月号の正解「共に暮らす(トモニクラス)」

多数のご応募ありがとうございました。

2019年度 7月 一歩ふみ出す お手伝い 相談無料 「福祉の仕事相談会&セミナー」

セミナー・相談会 要予約

時 間	会 場
2日(火)	10:00~ ハローワーク郡山
3日(水)	10:30~ ハローワーク相双
10日(水)	10:30~ ハローワーク白河
12日(金)	10:30~ ハローワーク会津若松
16日(火)	10:00~ ハローワーク福島
16日(火)	10:30~ 須賀川市産業会館
23日(火)	10:30~ いわき市社会福祉センター
24日(水)	10:30~ ハローワーク二本松
26日(金)	10:30~ ハローワーク喜多方

※参加希望の場合は、各ハローワークへお申し込みください。

相談会 予約不要

相談受付時間 午前10時~午後3時(全会場共通)

3日(水)	10日(水)	18日(木)	22日(月)
会津若松市 社会福祉協議会	いわき市 社会福祉センター	南相馬市 原町区福祉会館	郡山市 総合福祉センター

詳しい内容は下記までお問い合わせください。

県社協 人材研修課 福祉人材センター/メール jinzai@fukushimakenshakyō.or.jp
TEL(024)521-5662 FAX(024)521-5663

★ネット紹介システム(インターネット求人登録)は、
<https://f-fjc.com/> の福祉人材センターホームページからアクセス!



福祉施設割引(10%割引)を新設しました!

えが・つなぐ TAM 東北自動車共済
TOHOKU AUTOMOBILE MUTUAL AID ASSOCIATION

<お問い合わせ> (一社) 福島県自家用自動車協会・各地区代理所

〒960-8165 福島県福島市吉倉字吉田40

TEL: 024-546-8181 FAX: 024-546-7572

HP: <http://f-jikayo.or.jp>

東北自共 検索

3月号への

読者の おたより

・社協の方々のおかげで、家族は安心して仕事や日常生活を送ることができています。(36歳 女性)

・笑顔の写真がすてきな温かい誌面ですね。関係者のコメントがもっと載っているといいですね。(64歳 会社員)

・本誌を読んでボランティアの大切さを感じました。身近に協力できることから始めようと思います。(61歳 主婦)

・介護予防体操のゴムを使ったアレンジは、身近な物で作れるので参考になりました。色々な曲で楽しみながら運動できそうです。(71歳 無職)

・交流館など、気軽に集まれる場所づくりはとても大切ですが、車がない方や人前に出たくない方へのアプローチも必要だと思いました。(66歳 無職)

編集後記

約8年ぶりの「運営適正化委員会」についての特集でした。苦情=嫌なものと思わずに、「どうして苦情になってしまったのだろう?」という気持ちで取組むだけで、その後の方向性が違ってきます。運営適正化委員会は、福祉サービスの向上のための応援団と捉えていただけたらいいなあと思っています。

(いきいき長寿課 渡部 智子)