

怒りと上手に付き合い、仕事に活かす方法
怒りの感情を理解し、相手に伝わる叱り方で人を育てようーアンガーマネジメント研修

2021
09月号
no.596

支える人を支える 京都の 福祉

『京都の福祉』は福祉関係者に福祉の課題や情報を提供する「京都府社会福祉協議会」(府社協)が発行する広報誌です



●今月の「ふくしびと」は小林 益さん ▼7ページ
●小畑英明新会長就任インタビュー ▼2ページ

もえくさ



T.Y

9月1日は、防災の日だ。1923年9月1日に起こった関東大震災に因んで制定された。立春から数えて210日目にあたり、台風の被害に見舞われることが多く厄日とされている二百十日の意も含んでいるといわれている。制定の契機は、1959年に多くの犠牲者を出した伊勢湾台風だ。

防災の日を挟む8月30日から9月5日までを防災週間とし、防災訓練などが実施される。これらの訓練には、災害ボランティアセンターも参画し、官民協働で災害復旧を目指す訓練が行われる。

災害ボランティアセンターは、1995年阪神・淡路大震災や1997年ナホトカ号重油流出事故で多くのボランティアが参集し、広く知られることとなった。京都府では、全国に先駆けて全市町村に災害ボランティアセンターが常設化(協定型を含む)されている。

防災の日にあたり、今一度、家庭や職場などで防災について考えてみたい。

役員の新しい任期がスタートし、
会長、副会長、常務理事が
新体制になりました。

令和3年度6月23日の理事会において本会役員が選出されました。
今号では小畑新会長に就任にあたっての思いをお伺いしました。

つながりをいかして、
だれもが尊厳をもって
いけることができる
社会をつくる



基本理念
(ビジョン)

「ひとりひとりが
豊かさや生きがいを
感じる」ことのできる社会を」

就任インタビュー
小畑英明新会長が語る



住友電気工業株式会社常務取締役を経て日新電機取締役役社長、会長等を歴任。現在、特別顧問。京都経営者協会会長、京都府教育委員なども務める。令和3年6月23日から本会会長に就任。

おばた ひであき
小畑 英明

京都府社協が第5次中期計画で掲げる理念「つながりをいかして、だれもが尊厳をもっていきることができる社会をつくる」は、企業経営と社会福祉とのアプローチの違いはありますが、私が目指す「ひとりひとりが豊かさや生きがいを感じる社会」と共通していると感じています。

——今の社会の動きをどのようにとらえておられるでしょうか？

コロナ禍により少子高齢化はさらに加速する一方、新たにデジタル化が進みました。低成長の中のデジタル社会では、生活の格差がますます広がってくると思います。例えば、ワクチン接種においても、デジタル化の中で予約ができる、できないといったことで命の格差が起きている。格差が広がると苦しんだり困ったりする人が増えます。その格差が広がらないように努力していくことが、これからの社会の中で重要なことになっていくと考えています。

今、社協では、生活の苦しさを少しでも埋めるべく生活福祉資金の特例貸付に取り組んでいます。こういうときにこそ、社会福祉の役割がますます大きくなると思っています。

——新たな会長としてバトンを受け継ぎましたが、今の思いを教えてください。

これまでの企業経営という立場から社会福祉という大きな海の中真ん中に立つことになり、気合を入れてやっていかなければならないと思っています。しかし、私の周りには、副会長をはじめ、役員の方々など長年、熱い志をもって福祉の仕事をしてこられたベテランの方々がいっぱいいます。また地域には民生委員・児童委員、保護司の方々もおられます。さらに社会福祉施設や保育施設、市町村社協では、コロナ禍でリスクを抱えながら、使命感をもって仕事をしておられる職員の方々がたくさんいらっしゃいます。大変、心強いことです。

私としては、現場に行つて、福祉にかかわる方々の声を直に聞きながら、みなさんが高い使命感をもって社会福祉の仕事を今まで以上にやっていただけのように、条件整備をしたり、背中を押させていただったり、場合によっては先頭に立って、支えていけるよう努力していきたいと思っています。

(聞き手・事務局長 武田知記)

新常務理事 就任挨拶
中井 敏宏



昨年来のコロナ禍で医療・福祉現場においては大変厳しい状況が続いていますが、私たちの生活にも大きな変化をもたらしました。特に、介護が必要な高齢者や障害者、子どもたち、非正規雇用者に深刻な影響を与えており、さらに地域社会や生活困窮の問題もより顕在化してきました。

このような困った時を支えるのが社会福祉であり、社会福祉協議会の使命でもあります。京都府社会福祉協議会は、これまで様々な分野の関係者・地域住民に支えられ、地域福祉の推進を図ることを目的として活動を展開してきました。私も微力ではありますが、その一員として、「つながりをいかして、尊厳が大切にされる社会へ」というビジョンに沿い、ともに生きる豊かな福祉のまちづくりに向けて、関係の皆様と連携・協力し、役職員とともに全力で取り組んでまいりますので、ご支援、ご指導の程よろしくお願い申し上げます。

——住友電工に入社され、その後日新電機で長年、企業経営に携わってこられました。これまでの経験の中で印象に残っている福祉との接点を教えてください。

社会福祉と関係のあることを多少やってきたと思っているのですが、その一つが障害のある人が働く特例子会社を作ったことです。先行事例としてある会社の特例子会社を見学に行った時のことです。そこで、ひたむきに作業されている知的障害の方々の姿に感動して涙がでそうになりました。その時、障害があっても仕事を通じて社会との接点をつくっていくことが、会社の社会的責任だと強く感じました。

働く人が自分たちで何かを生み出してやりがいを
実感できるような場を

特例子会社では、働く人が自分たちで何かを生み出して育てていくような仕事をつくりたいと考えました。そこで、観葉植物を育て、社内の植物をメンテナンスする仕事を始めました。日常に観葉植物があることで他の社員も潤いを感じながら仕事ができます。その潤いは、特例子会社の社員が生み出した価値です。日々、実感することで、自然と理解が深まっていきます。そうすると、会社の雰囲気や多様性を認めていく意識が変わっていきます。

●京都府社会福祉協議会の会長・副会長

(任期:令和3年6月23日～令和5年定時評議員会最終時)

会長 小畑 英明
(新任) 日新電機株式会社 特別顧問

副会長 榎田 匠
(再任) 京都府社会福祉法人経営者協議会 会長

副会長 本郷 俊明
(再任) 京都府民生児童委員協議会 会長

副会長 荻野 隆三
(新任) 京都府市町村社会福祉協議会連合会 会長

副会長 小石 玖三主
(再任) 京都市社会福祉協議会 会長

怒り

怒りと上手に付き合ひ、仕事に活かす方法

怒りの感情を理解し、相手に伝わる叱り方で人を育てよう
 アンガーマネジメント研修

こんなシチュエーション
 ありませんか？

部下のAさんは入職3年目の職員です。
 Aさんは同じようなミスを何度も繰り返します。
 リーダーであるあなたが注意すると、
 口では「わかりました」と
 言うものの、本当に受け止めて
 反省しているのかわかるか
 本心は不明です。
 早く育ってもらい、
 チームを引っ張って
 欲しいと思うあなたは
 イライラしています。



アンガーマネジメントとは

1970年代にアメリカで始まった、怒りと上手に付き合うための心理教育です。アンガーマネジメントでは、「あの時怒らなければよかった」という後悔だけでなく、「あの時怒っておけばよかった」という後悔をしないために、怒る必要があるかどうかを見極め、適切な叱り方ができることを目指します。最近では日本でも多くのマスコミに取り上げられ、介護施設においてアンガーマネジメントの導入により離職者を減らすことに成功した事例や、大手民間企業での様々な取り組みなどが紹介されています。
 また、2020年6月からはパワハラ防止法（改正労働施策総合推進法）が施行され、パワハラ

なぜアンガーマネジメントが必要なのか

怒ることで解決できることは多くはありません。しかし、分かっているつもりでも怒りが抑えられず冷静さを欠いたり、指導方法や判断を誤ったり、もっとよくできたはずなのに……と後悔したり、また、怒りを我慢してストレスを感じてしまったなどの経験はほとんどの人が体験したことがあるはず

※中小企業主は、2022年4月から義務化されます。

- チェック**
 こんな人におすすめ！
- 怒りっぽい人（すぐに怒りが表出してしまう人）
 - 怒りを外には出さないが、「イラつき」を感じやすい人（中にため込んでしまう人）
 - 相手の叱責に強いストレスを感じる人
 - 怒らないようにしているが、どうやって部下を指導すればいいのか悩まれている人
 - パワハラやメンタルヘルスへの理解を深めたい、職員を指導する立場の人

人間は感情のある動物であるため、「怒り」をなくすることはできません。しかし、怒ることが職員の教育や士気高揚につながり、個人の成長を促しているという考えだけでは適用しない時代となっています。怒られることに対して慣れない若者も増え、怒る人は職場の雰囲気悪くし、むしろ感情を抑えられない人として見られることもあります。トレーニングをすれば、怒りのコントロールはある程度行うことができます。そして、怒りによる悪い影響を最小限にしたり、ある種のモチベーションにすることもでき、結果として仕事を効率的にすすめることにもつながります。

京都府社協では、第5次中期計画のなかで、「支える人と組織」を支える取り組みを重点事業の1つとしています。そのひとつとして、アンガーマネジメント研修を開催します。働く人みんなが、いきいきと働き続けられる職場をめざして、アンガーマネジメントを学んでみませんか。きっと、自身だけでなく、職場の環境改善に役立つはずです。

研修でどんなことが学べるのか

基礎編では、怒りのメカニズムを知るとともに、怒りをコントロールするための基本テクニックを

学びます。さらに、事前課題として、自分の怒りの感情の特徴や傾向が分かる「アンガーマネジメント診断」も受けていただきますので、その結果から、自分に合ったトレーニング法を学べます。怒りの根源を探ったり、自己の価値観を掘り下げたりする経験は日常ではなかなかできません。自分の怒りを見つめ直し、良好な職場関係を築く研修となっています。

ステップアップ編では、基礎編の内容を基に、客観的に自分を捉え、価値観の違いに気づけるグループワークなども行います。また、コーチングスキルを活かした相手との関わり方、特に叱り方を学びます。自分の職場を振り返り、事例を用いてロールプレイ、さらにフィードバックを行うことでブラッシュアップを行います。これから指導する立場になる人、これ以上間違った叱り方で職場関係をぎくしゃくさせたくない人は、ぜひ受講ください。

アンガーマネジメントは職場の一人だけが習得し実践するのではなく、効果は限定的なものとなってしまいます。怒りを抑圧し内在化させないためにも、職場全体でアンガーマネジメントをする雰囲気醸成・共有していく必要があり、それが、雰囲気の良い職場づくりにつながります。

是非たくさんの方の受講をお待ちしております。

アンガーマネジメント研修

～自分の怒りの感情に気づこう。感情のコントロール諦めていませんか？～

基礎編

日時 10月11日（月）10：30～16：00
場所 Zoomにて開催
対象 社会福祉施設職員・市町村社会福祉協議会職員
Zoomでの開催のため、パソコンを1人1台ご用意いただくことが必須です。
費用 1,000円 別途「アンガーマネジメント診断」診断料（2,200円）

ステップアップ編

～相手に伝わる叱り方を学ぶ～
日時 11月24日（水）10：30～16：00
場所 ハートピア京都 3階 大会議室（予定）
対象 原則上記基礎編もしくは昨年度のアンガーマネジメント研修修了者で、コーチングを活かした叱り方を学びたい方、怒りのメカニズム分かっていることが前提の研修です。
費用 京都府社協会員…5,000円
 非会員：10,000円
ステップアップ編についてはアンガーマネジメント診断はありません。

講師 株式会社ナースハート 代表取締役 井上 泰世氏
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントコンサルタント国際コーチング連盟（ICF）プロフェッショナル認定コーチ。個人を対象としたパーソナル・コーチング、カウンセリングを行うほか、病院や企業、商工会などにて、コミュニケーション関連の研修、セミナー講師としても幅広く活動中。http://nurse-heart.com

問合せ先 京都府社会福祉協議会 京都府福祉人材・研修センター（研修課）
 TEL：075-252-6296 / FAX：075-252-6312

※記載の情報は変更になる場合がありますので、正確な情報は各研修の開催要綱で確認いただくようお願いいたします。●その他、随時研修を企画、実施しております。詳しくは、上記までお問い合わせください。

参加者の声
 怒りのコントロールや付き合い方をアドバイスしてもらい、気持ちに余裕が持てるようになった。

参加者の声
 部下との接し方や上手な叱り方を学ぶことができた。職場でも話しあい、よい人間関係の職場にしたい。



参加者の声
 職場では注意する立場なので怒りのコントロールができていたか考えさせられた。これからは怒る前に3つのコントロールを考えようと思った。

参加者の声
 診断書が参考になった。自分のことを知るのにつながる。



利用者さんの
屈託のない笑顔のために、
力を尽くしたい。

相談支援専門員 ● 小林 益^{ますみ}さん

◆この職場を選んだ決め手は？

福祉就職フェアでみねやま福祉会の担当者が楽しそうに仕事の話をしていたので見学へ。第一印象そのままの雰囲気が決め手になりました。

◆職場のいいところ

職員同士が仲がいいんです。困ったことはみんなで共有して、一緒に解決策を考えてくれる。ブラック企業の対極、「ビュアホワイト」な職場ですね。職員の年齢バランスもよく、表紙に一緒に写った松本智恵さんのような後輩が育っているのがうれしいです。

◆休日の過ごし方

家でYoutubeを観たり、音楽を聴いたり。同期の家に遊びに行くこともあります。

高校のとき「人の役に立つことをしたい」と漠然と思っていた小林さん。特別支援学校でのボランティアの経験がきっかけで、地元・福井県立大学の看護福祉学部へ進学した。隣接する京都でインターン就職したのは、一人暮らしをしたかったから。みねやま福祉会で6年目を迎えた今、相談支援専門員の仕事に、想像以上の充実を感じている。

「見学したときは、利用者さんの笑顔が印象的でした。その雰囲気は今も変わらないのですが、職員として働くようになって、その屈託のない笑顔を守るための、プロである先輩方の、視野の広さがわかるようにになりました。」
「うまく自分の状況が伝えられない利用者や主人公としたサービスをいかに構築するか？それが相談支援専門員の腕の見せどころだと話す。」
「障害は性格や趣味のようにその人をかたちづくるひとつの個性です。その人の個性を深く理解することで、ベストな支援ができると思うのです。」
みねやま福祉会が今、力を入れる活動はノウフク連携。収穫した野菜の販売を通じて、近隣の住人とのつながりも生まれる。プロとして経験を重ねる小林さん、「ふくしびと」のさらなる飛躍が楽しみです。

【施設名】(福) みねやま福祉会障害者地域生活支援センターもみの木
【場所】京都府京丹後市峰山町新町 2015-2
【URL】https://www.mineyama-fukusikai.jp/
【TEL】0772-69-5059 【FAX】0772-62-3059

令和2年度
実績について

▼苦情の受付・解決について
令和2年度の初回(新規受付)苦情件数は、153件、継続苦情相談数は161件です。
全国社会福祉協議会の速報値によると、苦情件数は全国でも7番目に多くなっています。

苦情内容は、前年度と同様「職員の接遇」が最も多く、次いで「説明・情報提供」「サービスの質や量」の順となっています。「職員の接遇」では、利用者や家族に対する関わり方や対応が主な申し出の内容であり、「サービスの質や量」では、利用者・家族が期待するサービスが受けられないという苦情が多くありました。

利用者・家族からの苦情は長期化・複雑化しており、解決が困難な事例が増えています。
本委員会としては、引き続き、苦情・相談対応を通じて福祉サービス利用者の権利擁護を図りつつ、現場で様々な事例に対応する事業所への支援を充実していく必要があると考えます。

令和2年度の運営適正化委員会の
苦情・相談実績について

京都府福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査等を行い、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的に活動しています。昨年度(令和2年度)の苦情・相談の状況についてお伝えします。

解決の結果は「相談・助言」が139件、「紹介伝達」が14件となっています。
単に苦情先事業所への事情聴取や他機関への紹介伝達、また傾聴のみにとどまらず、申出人の思いを踏まえ、内容を整理したうえで、双方の調整を図るよう努めています。
なお、令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により、施設でのオンライン面接に関する苦情や、社会福祉協議会が実施する生活福祉資金特例貸付に対する問合せ・苦情が寄せられたことが特徴となっています。

▼苦情内容について

初回苦情をサービス分野別で見ると「障害」分野が最も多くなっており、全国的にも同様の傾向となっています。前年度と比べて「障害」「高齢」分野が増加しており、「児童」分野はほぼ横ばいとなっています。
「障害」分野は就労継続支援B型、居宅介護の事業所が多くなっています。また、相談支援事業所に対する苦情も多くなっています。「高齢」分野では通所介護への苦情が最も多くなっていますが、訪問介護、特別養護老人ホーム、地域包括支援センターや有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅への苦情や相談も増えています。「児童」分野では、放課後等デイサービスへの苦情が最も多くなっています。

▼サービス分野別件数

いですが、虐待4件、暴力2件、暴言1件という内容であり、関係行政機関に連絡するなど必要な対応を行いました。

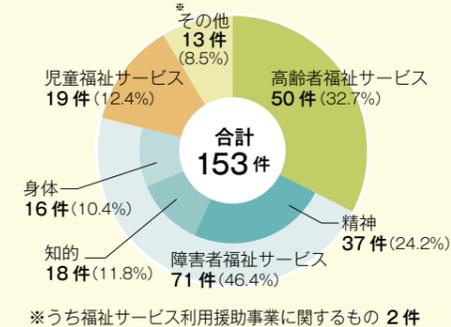
図1 苦情・問い合わせ等 総受付件数 420件 (昨年度実績 319件)

	受付方法								
	来所		書面・電話等		その他(メール等)		合計		
	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	継続苦情	問い合わせ等
合計	13	1	117	103	23	2	153	161	106

図2 初回苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	11	25	6	2	44 (28.7%)
説明・情報提供	13	15	5	3	36 (23.5%)
サービスの質や量	6	11	1	0	18 (11.8%)
被害・損害	8	3	2	0	13 (8.5%)
権利侵害	4	4	1	0	9 (5.9%)
利用料	2	5	0	0	7 (4.6%)
その他	6	8	4	8	26 (17.0%)
計	50 (32.7%)	71 (46.4%)	19 (12.4%)	13 (8.5%)	153 (100.0%)

図3 サービス分野別件数の割合



京都府社会福祉協議会からのお知らせ

ご寄附
ありがとうございました。



令和3年7月21日に「共和ゴム株式会社」様、「有限会社 ライフ・アシスト」様より、医療用ガウン 27,000 枚をご寄付いただきました。各種別協議会及び市町村社協に送付させていただき、有意義に活用させていただきます。ありがとうございました。

福祉職員こころの強化書セミナー

職場内でのより良い人間関係を築くためのノウハウをマスターしましょう。

日程 11月22日(月)
会場 Zoomにて開催
時間 10:00～15:00(予定)
受講料 京都府社協会員:7,530円、非会員:12,530円
講師 日本女子大学 教授 久田則夫氏

福祉職場研修担当リーダー研修

職場内での人材育成・研修の進め方について学びます。

日程 10月22日(金)
会場 京都テルサ 東館2階セミナー室
時間 10:00～16:30(予定)
費用 1,000円(別途テキスト代2,430円)
講師 関西福祉科学大学 教授 津田耕一氏

社会福祉士受験対策講座

分析・整理された項目で効率よく学んでみませんか？

日程 10月2日(土)、10月30日(土)、12月18日(土)
会場 ハートピア京都3階 大会議室
時間 10:00～16:30(予定)
受講料 24,000円
講師 (有)いとう総研 取締役 伊東利洋氏

福祉職のためのメンタルヘルスケア研修(セルフコントロールでしなやかな自分軸を)

自分自身の思考や行動パターンを知る事で、他者や自分自身と上手く付き合い、自分らしく働くための基礎力を養います。

日程 集合コース:11月11日(木)
会場 ハートピア京都4階 第4・5会議室
時間 10:20～16:30(予定)
費用 京都府社協会員:5,000円、非会員:10,000円
講師 Office・Skipper 足立明美氏

ケース記録の書き方セミナー

福祉職場で必須となる「ケース記録」の書き方について、ポイントを絞って学びます。

日程 南部1コース:11月5日(金)
会場 京都アスニー3階 第3研修室 AB
時間 9:50～16:00(予定)
受講料 京都府社協会員:5,000円、非会員:10,000円
講師 京都保育福祉専門学院 副学院長 岡本匡弘氏

問合せ先 京都府社会福祉協議会 京都府福祉人材・研修センター(研修課) TEL:075-252-6296 / FAX:075-252-6312

※記載の情報は変更になる場合がありますので、正確な情報は各研修の開催要綱を確認いただくようお願いいたします。●その他、随時研修を企画、実施しております。詳しくは、上記までお問い合わせください。

令和3年度 介護・福祉のお仕事 相談&面接会

京都府内の約20法人(予定)が出展する相談&面接会を開催します!福祉のお仕事に興味がある方、就職を希望する方など、ぜひご参加ください。福祉関係の資格を持っておられない方・未経験の方の求人もありますよ!

日程 9月24日(金)
時間 14:30～16:30
会場 ハートピア京都 3階大会議室
・出展事業所等は下記ホームページを参照ください。
問合せ先 京都府福祉人材・研修センター
TEL:075-252-6297 <http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/>



第2回 保育園就職フェア2021 in KYOTO

京都府・京都市の保育園・認定こども園が大集合。保育の仕事に関心のある学生の方はもちろん、一般の方も大歓迎!履歴書は不要、服装も自由!是非、御参加ください!

日程 9月26日(日)
時間 12:00～16:00
会場 京都国際会館「イベントホール」
地下鉄「国際会館」徒歩5分
対象 保育園・認定こども園に就職を希望する一般・学生等の方
問合せ先 京都府保育人材マッチング支援センター
TEL:075-252-6333 <http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/hoiku/>



※いずれも感染症拡大状況により、延期又は中止となる可能性がありますので、事前にHPで御確認をお願いします。
※新型コロナウイルス感染症への予防対策を実施します。(ご理解・ご協力をお願いします)、体温測定、マスク着用、手指消毒、社会的距離の確保、ブースでのパーティション設置

本紙は、共同募金の配分金によってつくられています。
©中央共同募金会

福祉事業を始めるなら

賠償責任保険は必須です!

福祉事業者総合補償制度
「まごころワイド」をおすすめします!

充実の賠償責任補償制度、
安価な傷害見舞金補償制度など
必要なプランを組み合わせでご加入いただけます。

福祉専門チームによる安心の事故対応、京都府社会福祉協議会、京都府社会福祉協議会が提供する福祉の現場に合った内容です。

詳しい補償内容はこちらまで

福祉の保険「まごころワイド」取扱代理店

京都府の総合
保険代理店 **SRM** 株式会社 エスアールエム

専用TEL **075-822-8613**

福祉の保険
ホームページ <https://srm.moushikomi.jp/>

引受保険会社:三井住友海上火災保険株式会社

この広告は保険の特徴を説明したものです。
詳しくは商品パンフレットをご覧ください。

優1-10-1111

ボランティア活動には「ボランティア保険」
イベントを開催される際には「福祉行事保険」も併せてご利用ください。