

京都シェアワセ運ぶ情報誌の福祉

572
2018年
9月

Contents

- 酷暑のなかで被災者を支援
～西日本豪雨災害に四千名超のボランティアの力～
- 平成29年度の運営適正化委員会の
苦情・相談実績と委員会活動について
京都府災害派遣福祉チームが倉敷市で支援活動を展開
夢中！熱中！ふくしびと



もえくさ

「京都の福祉」
9月号の原稿締切

りは7月24日、祇園祭後祭の山鉾巡行の日だ。猛暑日と7月豪雨災害の支援活動が続く中で、この「もえくさ」を書いている▼7月16日から22日の1週間に熱中症で救急搬送された人は、全国で2万2647人にのぼり、このうち65人が死亡。気象庁は「災害と認識」とコメントした▼この暑さは、大阪北部地震や豪雨災害の被災地に容赦ない。全国各地の災害ボランティアセンターで熱中症になるボランティアが相次いでいるというニュースは、ボランティアの健康管理を考え直すきっかけとなった▼京都でもボランティアが熱中症の症状を訴えたり、搬送される事例があったことから、専門家の助言を得て、「熱中症を出さないこと」と「万々に備え、応急対応ができるようにしておくこと」を目標に、できる限りの対策をとった。例えば、ボランティア1人あたり2リットル以上の飲料を確保する手立てを講じた。また、万々に備え、身体を冷却するアイテムを詰め合わせた応急対応セットをつくり現地に届けた▼8月以降も京都の被災地では地元社協による生活支援の取組みが続き、全国にはまだまだボランティアによる支援が必要な地域もある。被災した方々やボランティアの熱中症が心配だ▼祇園祭は悪疫を封じ込む御霊会をおこなったのがはじまりであると伝えられている。どうか、安全に。被災された方々の日常が取り戻されますように。山鉾巡行にそう願うばかりだ。

酷暑のなかで

被災者を支援

〜西日本豪雨災害に四千名超のボランティアの力〜

6月28日から降り続いた梅雨前線による大雨は、各地の7月の降水記録を次々と塗り替えていくことになりました。西日本全体に大きな被害が出ましたが、京都府内においても複数の市町村で災害救助法が適用されるなど大きな被害となりました。京都府社協と京都府災害ボランティアセンターでは、発災直後（7月7日）に緊急の対策会議を開催するとともに府内の被害状況等の把握を行い、各市町村社協、災害ボランティアセンター（以下、災害ボラセン）と連携し、被災された皆さんへの支援を行ってまいりました。

刻々と変化する状況

今回の大雨では、福知山市坂浦で期間降水量（6月28日〜7

月8日）が594^{ミリ}に達するなど、多くの河川が氾濫危険水位に達した他、日吉ダムでは初の非常ゲート放水が行われるなど稀にみる雨量・水量となりました。バックウォーター現象や内



水氾濫に止まらず、山間地域を中心に土砂崩れが多発し、被害を大きくしたことも特徴でした。

各地で災害ボラセンを開設・非常時体制移行

京都府内では7市町で災害ボラセンの開設もしくは非常時体制への移行が行われました。7月31日現在で延べ4、184名のボランティアに活動いただき、延べ367件の活動を行いました。また、各災害ボラセンには、府内市町村社協から延べ123名、本会より延べ28名が運営支援の応援に入るとともに、京都府災害ボラセンとしても開設初期を支援するために初動支援チーム（延べ17名）が現地での活動を行いました。（データは7月31日現在）

全国からの支援

被災地域に対して全国各地からの支援ボランティアなど、資機材や物資などの物的支援、サポート募金をはじめとする金銭面、広報も含めた情報提供体制づくりへの支援をいただきました。特に災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（本部・中央共同募金会）からはスタッフを派遣いただき、府内全体の災害ボラセン運営に多岐にわたる助言をいただきました。

「伝える」ことの大切さを再認識

今回の豪雨災害は、西日本全

体で大きな被害が出たことや、直前の大阪北部地震からの復興途中であったことから京都府内の被災地の状況を伝える報道もやや限定的なものでした。しかし、個々の世帯の被災は他の地域と比較するものではなく、支援が必要である状況は変わりません。多くの方々からのご支援をいただくには、現状をできるだけ早く、かつ正確に「伝える」ことが重要であると考えました。報道機関への定期的な情報提供やホームページ、SNSを軸にした広報にも力を入れました。

被災地とボランティアを繋ぐ

京都府災害ボラセンでは、被災地とボランティアを繋ぐ、ボラ



ンティアバスを計5日間（バス15台）運行し計445名の方に参加いただきました。またボランティアサポート募金も開始し「現地に駆けなくてもできる支援」をお願いしました。ボランティアバスの運行や募金活動には、本会だけでなく京都府災害ボラセンに関わっていただいている団体や企業から多岐にわたるご支援をいただきました。

熱中症への対策も

史上稀にみる酷暑のなかでのボランティア活動になるため熱中症予防への対策も大きなテーマとなりました。「暑いから仕方がない」ではなく、「熱中症にならないように」をモットーに、ボランティアの皆さんの自主性を尊重しつつ、「適切な休憩をしながらの活動」をお願いしました。また、「熱中症対策キット」（冷却シート・スプレー、塩飴など）を用意し、各災害ボラセンに用意しました。「キット」の準備には、京都府災害ボラセンの参画団体を中心に多くのご寄付もいただきました。

これからの支援。災害支援から生活支援へ。

今回の災害に限らず、防災・減災の活動も含めて復興・復旧には日常的な「つながり」が大切と言われます。地域防災計画や要配慮者避難支援計画などの施策や救助体制（公助）。住民自身の主体的な活動（自助）をもとにした地域での「仕組み」づくり（互助・共助）。また、「向こう三軒両隣」といわれるご近所の「つながり」、属性が近い方向士のコミュニティ（例えば、外国籍の方、障害のある方、乳幼児のおられる家庭同士など）の「つながり」も考えられます。具体的な方法は特性や地域性も含めて多種多様に考えられますが、日常的な「つながり」があることが「いざ」という時の力になります。

住民の方々の声

活動先のお宅にいただいた言葉を紹介いたします。「ボランティアの方が泥だらけになりながら、私たちのために頑張ってくれる。泥の中から、（地面の）コンクリートが見えた。明日からの希望が持てます」「社協が、こんなことまでしてくれるなんて。社協のファンになりました」などなど。もちろん、災害が無いにこしたことはありませんが、災害時の支援という「つながり」が、日常のあらたな「つながり」を生んでいくことも事実です。「今」の暮らしを支えつつ、「これから」共に地域を創っていくことを着実に進めていくことが社協の使命だと改めて実感しています。

●京都府災害ボランティアセンター加盟団体からの支援

京都府生活協同組合連合会、日本青年会議所京都ブロック協議会、宇治市災害VC、宇治田原町災害VC、木津川市災害VC、赤十字レスキューチェーン、京田辺市災害VC、京都災害ボランティアネット、京都青少年ゆめネットワーク、日本赤十字社京都府支部、株式会社アグティ、京都災ボバンク縁、京都府電気工事工業協同組合、サガレントリース株式会社、株式会社エスアールエム、株式会社ウィングスマルコー、京都府市町村社協連合会、京都府、京都府社会福祉協議会 等

大阪北部地震での対応

6月18日に発生した地震では京都府内においても複数の市町村において被害が発生しました。八幡市においては約2000件の罹災証明書が発行される等、最も大きな被害がありました。

八幡市社協では八幡市災害ボラセンを非常時体制に移行し、市内の福祉委員やボランティアの協力を得て瓦礫の撤去や家屋内の清掃、家具移動など住民の生活復旧への活動を行いました。

京都府災害ボランティアセンターにご支援いただいたご寄附（7月31日現在）ボランティアサポート募金 計334,117円

平成29年度の運営適正化委員会の 苦情・相談実績と委員会活動について

京都府福祉サービス運営適正化委員会では、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る機関です。昨年度（平成29年度）の苦情・相談の状況と委員会の活動についてお伝えします。

平成29年度実績について

◆苦情・問い合わせ等の受付件数

平成29年度の新規受付苦情件数は、97件、問い合わせ件数は365件です。7月に全社協の会議において示された速報値によると、苦情件数は全国8位、問い合わせ件数は全国1位となっています。昨年度までと同様で、引き続き全国トップレベルの実績となっております。受付方法は書面・電話が最も多くなっています。特に、電話での長時間にわたる申し出が目立ちました。これは申出人が苦情や相談の訴えを事業所に対して十分伝えきれないことが要因の一つではないかと思われます。

◆苦情内容について

苦情内容は、前年度と同様「職員の接遇」が最も多く、全体の6割を占めています。平成28年度が約4割であったのに対して大幅に増加しているのが特徴です。次いで「サービスの質や量」の順となっています。「職員の接遇」では、福祉サービス利用者や家族に対する関わり方や対応、言葉遣い、

説明不十分が主な申し出の内容であり、利用者、家族とサービス提供者側の意思疎通・認識のズレが生じている結果であると考えられます。そのため、サービス提供者側には日々の入念な説明とその後の経過報告等が求められるところです。

◆サービス分野別件数

平成29年度の苦情「97件」のサービス分野別の内訳は、
 「高齢者」27件（27・8％）、
 「障害者」38件（39・2％）、
 「児童」14件（14・4％）、
 「その他」18件（18・6％）
 「その他」には「社会福祉協議会」や「行政」及び「医療機関」等が含まれています。今年度の傾向としては障害者福祉サービスの比率が減少している一方で、高齢者福祉サービス及び児童福祉サービスが増加しています。高齢者福祉サービスでは老人保健施設や地域包括支援センターへの、児童福祉サービスでは障害児関係事業所や放課後等デイサービスへの苦情が増加しています。

運営適正化委員会の活動支援

運営適正化委員会では施設・事業所における苦情解決体制の整備への支援として、研修会の実施と社会福祉事業所への巡回訪問指導事業等を行っています。

今年度の研修計画をお伝えするとともに巡回訪問支援事業を御紹介いたします。是非、今後の施設・事業所の予定として計画いただければと思います。

◆巡回訪問支援事業について

各事業所の苦情受付体制の整備を図る目的で、福祉・医療・法律の専門家である苦情解決協議体委員が事業所を訪問し、苦情解決体制整備への助言や「苦情」への基本的な理解を深めるために研修を無料で行っているものです。出前研修として実施していますので職員へ苦情についての周知を図る上で大いに役立つものとして毎年好評を得ています。研修の一環として活用ください。基本的には研修会実施の際に次年度（平成31年度）に希望される事業所を募集していますが、随時申込を受付しています。（但し、年間12カ所程度を計画しているため、希望に添えない場合もあります。予め御了承ください。）

◆研修会

詳細は決まり次第、下記の京都府社協のHP（講座・研修・イベント情報）に掲載します。
<http://www.kyoshakyo.or.jp/event/>

「福祉サービス苦情解決事業セミナー」

日程：平成30年11月15日（木）
 時間：午後
 会場：立命館大学朱雀キャンパス5階大講義室（最寄：JR「二条駅」）

内容：②「施設・事業所の苦情解決を通じてサービス向上に繋げる必要な視点」（仮題）

講師：ノートルダム女子大学 現代人間学部 福祉生活デザイン学科教授 三好 明夫氏

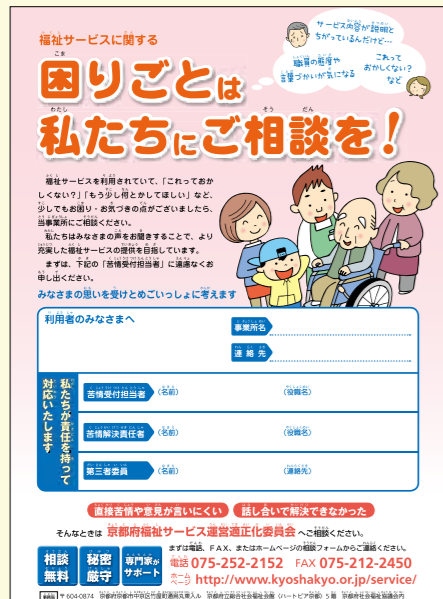
内容：①～京都銀行のお客様の声を活かす取り組み～ 「苦情を宝の山に」

講師：株式会社京都銀行
 リスク統轄部お客様サービス室 上席審議役 正本 幸一氏

「福祉サービス苦情解決事業相談研修会」

日程：平成31年2月21日（木）
 時間：午後
 会場：未定（京都市内）
 内容：苦情解決における講義及び事業所からの実践報告を予定

施設・事業所用「苦情解決窓口」 掲示用ポスターを無料で配布しています!!



福祉サービスを提供する事業所にとって、「苦情の申出窓口」を利用者や家族に周知していくことは大切です。しかし、苦情や疑問があっても「どこに申し出たらいいのかわからない」という利用者・家族の声はまだ多いのが現状です。

本委員会では施設や事業所内で「苦情解決窓口」を掲示できる大判ポスターを作成し、配布しています。（ポスター、郵送料共に無料）

ご希望の場合は直接来会いただくか、下記まで連絡（電話、FAX、またはホームページの相談フォームから請求）してください。なお、ご連絡の際には必ず施設・事業所名及び担当者名、必要枚数をお申し出ください。

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375番地
 ハートピア京都5階 京都府福祉サービス運営適正化委員会
 電話：075-252-2152 FAX：075-252-6310（事務局連絡用）
<http://www.kyoshakyo.or.jp/service/proper-committee/>

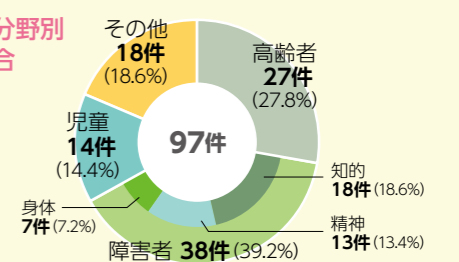
図1 平成29年度 苦情・問い合わせ等 総受付件数462件(昨年度末実績358件)

	受付方法						合計	
	来所		書面・電話等		その他(メール等)		苦情	問い合わせ等
合計	7	21	86	329	4	15	97	365

図2 苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	17	21	7	13	58 (59.8%)
サービスの質や量	2	10	3	4	19 (19.6%)
説明・情報提供	3	3	0	0	6 (6.2%)
利用料	1	1	1	1	4 (4.1%)
被害・損害	3	2	2	0	7 (7.2%)
権利侵害	1	1	0	0	2 (2.1%)
その他	0	0	1	0	1 (1.0%)
計	27 (27.8%)	38 (39.2%)	14 (14.4%)	18 (18.6%)	97 (100.0%)

図3 サービス分野別件数の割合



熱中! 夢中! ふくしびと

だから続けたい この仕事

福祉の現場で働く人たちの熱い思い・メッセージを伝えるコーナーです。京都府内で「熱い福祉」を「夢中」で実践している方々にスポットをあてて、元気や楽しさ、やりがいを「生」の声でお届けします。

天羽 悠さん あもう ゆう

施設名 小規模特別養護老人ホーム 向陽苑21

〒617-0006

向日市上植野町五の坪1番地の2

HP/URL : <http://kouyou26.com/>

TEL.075-921-0026 FAX.075-932-8989

職種:介護士 経験年数:5年

★今、夢中になっていること:韓国ドラマ



一人ひとりに寄り添って

★仕事を始めたきっかけは?
小さい頃からお婆ちゃんお爺ちゃん子で、お年寄りの方とお話する事が好きでした。福祉の学校に通い勉強や実習を受けて、もっとお年寄りの方と関わり、誰か一人にでも必要とされる介護士になりたいと思い、介護の仕事を選びました。

★仕事の内容とやりがいは?
入浴、食事など普段の生活のお手伝いをさせてもらい、より良い生活を過ごしてもらえよう一人ひとりに合ったプランに添ってケアをしています。

介護に対してあまり良いイメージをもっていない方も多いと思いますが、確かに体力的にも精神的にもしんどい所はあると思います。しかし、実際に働いてみると明るい職場で笑顔いっぱいです。自分が何かをする事で入居者が元気になる「あんなにがええわ」「よう頑張ってるな」と言われた時はすごくうれしい気持ちになります。些細な事ですが、家族様・入居者様から感謝をされると「この仕事をやっていて良かった」とやりがいを感じます。

看護と違って医療面で何かをしてあげられる事はできませんが、介護士にしかできない事がたくさんあると思います。一人ひとりに



★今後の目標(抱負)は?
まだまだ介護について知らないことがたくさんありますが、自分はどうしたい、こんな介護士になりたいという目標をしっかり持ち、入居者様を第一に考え、何事にも落ち着いて笑顔を忘れずに、楽しく誰かに必要とされる介護士になれるよう頑張っていきたいと思います。

★プライベートの過ごし方は?
海外・国内旅行、好きな歌手のライブに行くことと友達とカメラを持って出かけることです。

★海外・国内旅行、好きな歌手のライブに行くことと友達とカメラを持って出かけることです。

寄り添って少しでも残りの人生を楽しく笑顔で過ごしてもらえよううにお手伝いをさせてもらおう事で、日々沢山の「ありがとう」と言ってもらえる介護の仕事は、自信をもってやりがいがある素敵な仕事だと思っています。

京都府災害派遣 福祉チームが



被災地に向けて第1クールが発発

倉敷市で支援活動を展開

豪雨災害により甚大な被害を受けた岡山県倉敷市では避難所に指定されている小学校に多くの方が身を寄せ合っており、被災された方の生活支援と避難生活のストレスなどからくる二次被害を防止するため、医療・保健・福祉が連携して被災者支援にあたる事が確認され、DMATなど医療チームとともに、福祉チームが活動することになりました。

被害が甚大で被災されている方が多くいることから、岡山県からの要請を受けて京都DWAも7月20日(金)〜8月13日(月)までの25日間、1クール4人(4泊5日)を6クールに分けて合計24人が支援活動を行いました。

京都DWAは倉敷市真備町

平成30年7月豪雨災害では京都府北部地域をはじめ、全国各地に甚大な被害をもたらしました。平成26年度より活動を開始した京都府災害派遣福祉チーム(以下、京都DWA)は、2年前の熊本地震に引き続き、岡山県倉敷市真備町で配慮が必要な人を支援するため活動を行いました。

の岡田小学校に派遣され岡山DWAとともに活動しました。岡田小学校では約350人の方が避難しており、これまで介護サービスを利用していたが災害により利用できなくなった方や認知症の疑いのある方などもおられました。

避難所では「なんでも相談所」を開設し、日々の困りごとや不安などを気軽に聞ける場をつくらしたり、教室に避難されている方を巡回して声かけを行いました。活動の中で、福祉的な支援が必要な方を福祉避難所から短期入所施設へとつないだり、地域包括支援センターにつなぐ事例などがありました。

真備町の多くの地域が被災し、沢山の方々が家や家財を失うなど先行きの見通しを持つこ



避難所でのヒアリング活動の様子

とが難しい状況におかれている中、被災者の不安な気持ちを想像し受け止めることがチーム員には何よりも求められました。そして、福祉的支援を行うことで少しでも支えになりたいという思いを活動の中で共有化していました。

災害時における福祉的配慮が必要な方々を支援するため、京都DWAでは今後とも研修を通じて活動を深めていくとともに、活動基盤の整備を進めていくことが重要になっています。



京都府社会福祉協議会 からのお知らせ

寄付

ご寄付ありがとうございました

ご芳志の趣旨に沿い活用させていただきます。ありがとうございました。

平成30年7月18日に『コープこうべ 災害緊急支援基金運営委員会』様より1,000,000円をご寄付いただきました。

平成30年7月19日に『大同生命保険株式会社様、AIU損害保険株式会社様』より72,700円をご寄付いただきました。

案内

「社会福祉士受験対策セミナー」のお知らせ

- 日時 10月20日(土)、11月10日(土)、12月8日(土)
- 時間 10:00～16:30
- 会場 同志社大学 今出川キャンパス
- 受講料 24,000円【学生12,000円】(3日間分)テキスト代別
- 指導講師 伊東利洋氏 (有)いとう総研 取締役
- テキスト 見て覚える!社会福祉士 国試ナビ2019

対人援助の基本姿勢、相談面接基礎セミナー

- 日時 南部1コース 10月18日(木) 南部2コース 11月1日(木)
- 時間 9:50～16:00
- 会場 南部1コース 京都社会福祉会館 南部2コース ハートピア京都
- 受講料 会員5,000円/非会員8,000円
- 指導講師 黒木保博氏 同志社大学 教授

福祉職場におけるケース記録の書き方セミナー～事実と判断を区別した書き方・使い方～

- 日時 北部コース 11月9日(金) 南部1コース 11月22日(木) 南部2コース 12月6日(木)
- 時間 9:50～16:00
- 会場 北部コース 市民交流プラザ ふうちやま 南部1コース 京都社会福祉会館 南部2コース ハートピア京都
- 受講料 会員5,000円/非会員8,000円
- 指導講師 岡本匡弘氏 京都保育福祉専門学院 学院長

福祉リーダーの極意を学ぶセミナー 久田流「リーダーシップ論」

- 日時 10月17日(水)
- 時間 10:20～16:00
- 会場 ハートピア京都3階 大会議室
- 受講料 会員7,300円/非会員10,300円
- 指導講師 久田則夫氏 日本女子大学 人間社会学部 教授

下記研修ホームページからお申込みいただけます。

<http://www.kyoshakyo.or.jp/>
※詳しくは、下記までお問い合わせください。

京都府福祉人材・研修センター研修課
TEL.075-252-6296

<http://www.kyoshakyo.or.jp/event/>

きょうと介護・福祉職場 面接会&相談会を開催します!

- 日時 9月21日(金)
- 時間 14:30～17:30
- 会場 ハートピア京都3F 大会議室

府内の介護・福祉職場20法人が出展します。福祉の仕事に興味のある方ならどなたでもOK!ぜひご参加ください!!

就職お役立ちセミナーのご案内!

- 日時 9月21日(金)
- 時間 13:30～14:30
- 会場 ハートピア京都3F 視聴覚室
- テーマ 「福祉職場で働く魅力～自身の経験、卒業生の声から～」
- 講師 岡本匡弘氏 京都保育福祉専門学院 学院長

福祉の職場で働く魅力に触れて、介護・福祉分野への第一歩を踏み出しましょう!
【問い合わせ先】
京都府福祉人材・研修センター福祉人材課
TEL.075-252-6297

第67回京都府社会福祉大会のご案内

- 日時 9月7日(金)
- 時間 13:30～16:30
- 会場 京都テルサ テルサホール
- 内容 式典 表彰及び感謝状贈呈
・京都府知事表彰
・京都府社会福祉協議会 会長表彰
・京都府共同募金会会長 表彰
来賓祝辞
大会決議
講演 テーマ「住まいから考える 共生社会」
講師 京都府立大学大学院生命 環境科学研究科 教授 檜谷美枝子氏
ボランティアコーナー、ほっとはあと製品の展示・販売もあります。

●本会へのご意見等は、下記URLの「お問合せフォーム」を通じてお寄せください。
<http://www.kyoshakyo.or.jp>



本紙は、共同募金の配分金によってつくられています。

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て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

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
京都の総合保険代理店 **SRM** 株式会社 エスアールエム

専用TEL **075-255-0883**
福祉の保険ホームページ www.srm-net.co.jp/smile.php

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典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。

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。