

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

2023
7月号
no.608

▼6ページ
コロナ明けの時代をどう創るか



●今月の「ふくしびと」は島田翼さん ▼10ページ

●令和4年度京都府社会福祉協議会事業報告・決算 ▼2ページ

もえくさ



N.K

✧ 新型コロナウイルス感染症が5類に移行となり、マスクを外している人も多く見かけるようになった。しかし3年超に及ぶ感染対策に慣れた意識は簡単には抜けず、マスクをしていないと不安がよぎる時もある。

✧ 福祉現場では安心のためマスク着用によるサービス提供に努めている反面、表情が見えないことによりコミュニケーションがとりづらいとの声も聞く。

✧ 確かに笑顔なのか、困って悩んでいるのか、マスクをしていると分かりにくい。ただ、分かりにくいのはマスクの下表情だけではない。声にできない心の奥の気持ちを掴むことが福祉従事者に求められると思うが、本当にできているだろうか。

✧ 要介護者を抱え悩んでいるかもしれない。あるいは、誰にも頼れず一人で生きていく辛さを日々感じているかもしれない。また、今日食べるものがなく途方に暮れているかもしれない。自分の知っている世界や常識の範囲にとどまらず、相手の気持ちやしんどさに思いを馳せる想像力を忘れずにいたい。

京都府社会福祉協議会

事業報告・決算

◆令和4年度を振り返って

長引くコロナ禍やウクライナ戦争、円安等による物価高騰は、地域経済や府民の暮らしに様々な影響を及ぼしており、生活不安、生活困窮、孤立・孤独等の課題が顕在化しています。また、社会福祉法人・福祉施設の経営を直撃し、社会福祉を取り巻く環境はますます厳しくなっています。京都府社協は、第5次中期計画の基本理念「つながりをいかにして、だれもが尊厳をもっていきることができる社会」を目指し、事業計画に掲げた重点的な事業課題として、次の10項目を中心に取り組みました。



事業報告 重点的な課題・事業

01 生活困窮者に寄り添った相談・貸付事業の推進、及びコロナ関連生活福祉資金等貸付に係る償還相談・管理体制の確立

(1) 特例貸付の実施
令和2年3月に始まった特例貸付は、令和4年9月末で貸付終了
令和4年度申請…4,352件

(累計…115,116件)
福祉資金管理室を設け、償還に係る手続き開始
償還免除…33,062件
(2) 生活福祉資金貸付の実施状況
低所得者・高齢者・障害のある人の生活を経済的に支えるためのもの
貸付…1,553件
自己破産等受任通知受理…1,349件
(3) 物価高騰対策緊急生活支援事業
市町村社協等を通じて、食料・生活必需品(5千円相当)を2万個配布するとともに、生活困窮の状況把握

02 重層的支援体制整備事業の取り組みへの伴走的支援・連携体制の確立

絆ネットの推進とともに、京都府より「重層的体制整備構築市町村後方支援事業」を受託し、市町村における包括的な相談・支援体制づくりを支援

03 子どもの居場所づくりや修学等への支援の充実

(1) きょうとフードセンターによる子

04 地域福祉権利擁護事業、成年後見制度など権利擁護の推進

(1) 地域福祉権利擁護事業の推進
新規利用者…168人

(2) 京都府社協が担う法人後見のあり方の検討
地域福祉権利擁護事業と、成年後見制度のそれぞれの強みを活かす総合的な権利擁護支援体制の推進と、法人後見を京都府社協が担うあり方を検討

05 災害ボランティアセンターの充実・強化

(1) 災害ボランティア活動の推進
京都府災害ボランティアセンターの事務局として、コロナ禍での災害発生を想定した災害ボランティアセンターの設置・運営訓練を支援
(2) 京都府災害時要配慮者避難支援センター
福祉避難サポートリーダー養成研修、京都災害派遣福祉チーム養成研修などを実施

06 福祉人材の確保・育成・定着の推進

(1) 福祉介護人材確保対策の総合的実施
就職フェア・面接会等の一体的運営による人材確保の推進
介護助手等を通じた介護現場での多様な就労の促進の取り組み
(2) 保育人材マッチング支援センターの取り組みの充実
内定者…82人

07 市町村社会福祉協議会、社会福祉法人・福祉施設、民生児童委員、福祉関係団体との連携強化

(1) 調査研究
① コロナ禍における民間社会福祉活動等の調査
府社協会員法人・団体のコロナ禍における社会福祉活動等の実態調査
② 物価高騰に関する調査
経営協と協働し、会員法人向け「物価高騰に関する調査」を実施
(2) 提言・要望
① 京都府知事と福祉関係者との懇談会
知事と福祉関係者の懇談を初めて開催
(令和4年10月19日)

令和4年度一般会計決算の概要

一般会計 実質収支のまとめ (単位:円)			
	令和4年度決算(A)	令和3年度決算(B)	差異(A-B)
事業収入	645,360,887	529,573,434	115,787,453
事業支出	647,346,911	532,926,424	114,420,487
事業収支差額	△1,986,024	△3,352,990	1,366,966
施設整備収入	0	0	0
施設整備支出	0	0	0
施設整備等差額	0	0	0
その他の収入	7,423,405	6,397,194	1,026,211
その他の支出	5,089,877	6,624	5,083,253
その他の収支差額	2,333,528	6,390,570	△4,057,042
当期収支差額	347,504	3,037,580	△2,690,076

(注) 実質的収支とは、本会の事業運営に関わる収支を示すもので、退職金支給にかかる収支、貸付事業の貸付金・償還金、ボランティア基金サービス区分及び会計区分間の収支を除外しています。

生活福祉資金会計の概要

生活福祉資金には、教育資金の貸付(教育支援資金)、一時的に必要な経費の貸付(福祉資金)、失業等によってお困りの方への貸付(総合支援資金)などがあります。令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響により休業、失業された方への貸付(特例貸付)を継続しました。(9月末終了)
令和4年度の貸付金、償還金の状況は下記のとおりです。

(単位:円)			
	令和4年度決算(A)	令和3年度決算(B)	増減(A-B)
貸付	2,212,221,570	22,355,298,000	△20,143,076,430
償還	997,996,995	740,178,591	257,818,404

体に譲渡(令和4年6月30日)

08 事業・事務のDX化及び広報、情報発信の充実・強化

・広報誌、ホームページをリニューアル

09 「知る・考える・動く」職員研修の充実

・主任以上を対象にOJT研修を実施

10 事務事業の監査・継続体制の確立

・顧問税理士の設置

子どもの居場所への食材提供
企業や個人からの食材提供を受け、子ども食堂等に配布

食材の受入…191件
食材の配布…1,417か所
(2) こどもの城づくり事業フォーラム
子どもたちが夢や希望を描ける地域づくりを目指して南丹園域で開催(令和5年1月7日)

(3) 就学を支える取り組み

① 教育支援資金
学生が、経済的理由で進学を断念することなく希望する進路を選択するための資金
貸付…1,233件

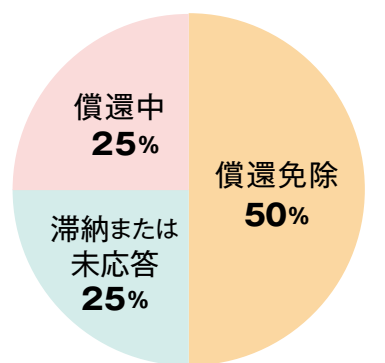
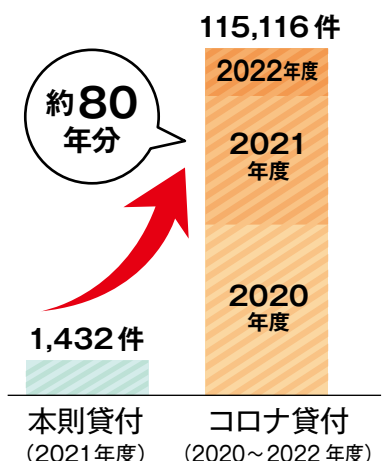
② 施設等入所児童自立支援資金貸付
社会的養護施設を退所し、進学・就職する若者が安定した生活を送ることができるようするための資金
生活支援費…10件
家賃支援費…13件
資格取得支援費…8件

③ わつかプロジェクト
社会福祉法人32法人と連携し、子どもの学習支援や子育て支援に取り組んだ

困っている人を支えるために、本年度からスタート 「特例貸付フォローアップ相談・支援事業」

コロナ禍で生活困窮が顕在化 — コロナ特例貸付の貸付及び償還状況 —

新型コロナウイルス感染症の影響で失業・休業した方に生活資金を貸付する生活福祉資金の特例貸付。2020年3月から2022年9月の受付終了までに全国で約382万件、1兆4400億円を超える貸付が行われました。京都府においても、府内の



貸付約11.5万件中、約6.8万件が2023年1月から償還開始。その約半数が償還免除、約1/4が滞納または未応答。

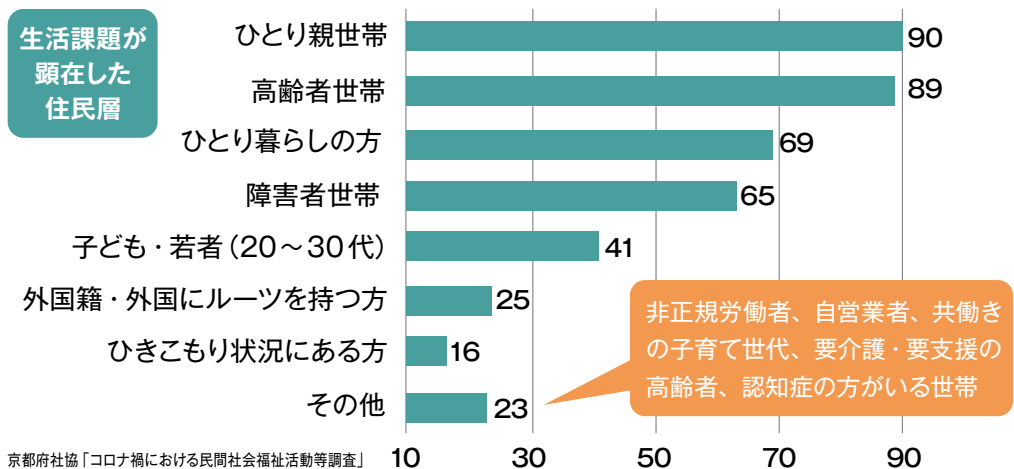
市町村社会福祉協議会（以下、市町村社協）の皆様の多大なご協力をいただき、約11万5千件、475億円もの貸付を行いました。これは、リーマンショック時の約45倍であり、2021年度の京都府における他の生活福祉資金貸付（本則貸付）の約80年分にも及ぶ膨大なものでした。

借受人の中には非正規雇用や自営業の方、外国籍の方、ひとり親家庭、年齢も10代の若者から高齢者まで様々な方がいますが、コロナ禍の失業や減収などで一気に生活困窮や、孤立・孤独の問題が顕在化しました。

京都府社協と市町村社協が一丸となって申請対応や生活困窮相談等、一人ひとりの相談者に真摯に向き合い、貸付、支援を迅速に対応しました。

この間、府内の生活保護受給率はほぼ横ばいであったことからわかるように、社会福祉協議会は命と暮らしを支える大きな役割を果たし、ライフラインの一翼を担いました。

また、この貸付は、生活保護世帯や、住民税非課税の方は償還（返済）が免除されることとなっており、5月末までに約半数の方が償還免除となっています。



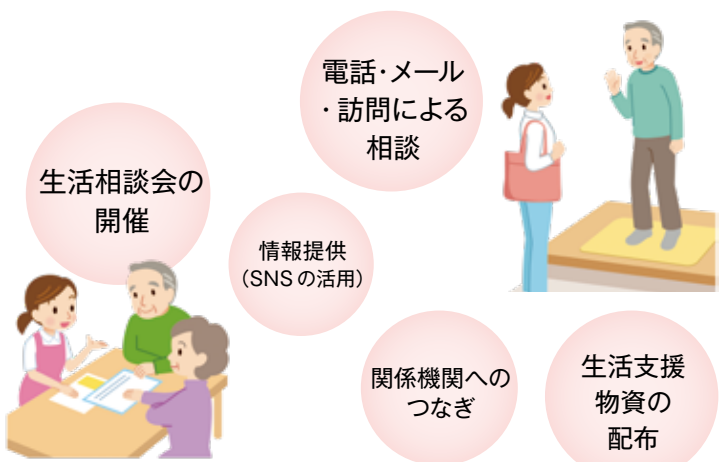
生活の課題と府社協に寄せられる声

返済が始まった貸付についても、償還免除の要件には当てはまらないものの、厳しい生活の中、償還が滞っている方も多く、償還の猶予を受ける方もいます。コロナ禍で失業後、仕事が見つけられなかったり、病気療養中で就労が難しい等の事情で、経済的な苦境が続いている借受人は少なくありません。

今年5月には新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、コロナ前の暮らしが戻りつつありますが、特例貸付を受けた方には、その償還の有無に関わらず、生活困窮の状況に変わりがない方が多くいます。また孤立・孤独で自ら支援を受けることが困難な方もおられます。

府内の市町村社協への調査でも、取り組むべき課題として地域社会との接点や交流機会の確保が最も多く、地域で活動する方への支援や住民の孤立、生活不安への対応といった課題を挙げる回答が多くありました。

また、貸付の際に迅速な貸付を最優先するため、十分な相談が実施できず、借受人の生活状況が必ずしも十分に把握されていないことも課題です。



「温ったか京都・寄り添いワーカー」の配置 — 償還支援・生活支援の推進 —

このため、京都府社協では生活福祉資金特例貸付の債権管理事務費により、府内の市町村社協や自立相談支援機関などの関係機関との連携を行い、今年度から「生活福祉資金コロナ特例貸付フォローアップ相談・支援事業」に取り組みることとしています。

これは、特例貸付の債権管理を適正に行うとともに、社会福祉協議会に

「温ったか京都・寄り添いワーカー」を配置して、生活困窮者支援機能やソーシャルワーク機能の強化を行い、プッシュ型の償還相談・支援、生活支援の強化、地域のセーフティネットの充実を図ることを通じて、皆さんが安心して地域で暮らせる社会づくり・支援合いの地域づくりを進めていこうとするものです。

【京都府社協の役割】

- ①特例貸付の債権管理
 - ・償還に関する通知（残高・督促）
 - ・償還免除、償還猶予等の広報
 - ・償還免除、償還猶予の決定
 - ・償還相談の実施
 - ・借受人世帯の異動手続き
- ②市町村社協の償還・生活相談に対する支援Ⅱスーパーバイズ・コンサルティング
 - ・市町村社協の償還・生活支援に関する情報提供、働きかけ
 - ・市町村社協からの相談対応
 - ・市町村社協の取り組み情報の共有
 - ・会議・研修会の開催等
- ③行政、自立相談支援機関等の連携・協力、情報交換

【市町村社協の役割】

- 地域の実情に応じた支援 —
 - ①プッシュ型の特例貸付の償還支援
 - ・窓口相談、アウトリーチ（訪問・メール、電話）によるプッシュ型相談・支援
 - ・償還猶予中の借受人世帯の相談支援
 - ・自立相談支援機関へのつなぎ
 - ②借受人世帯（償還免除世帯を含む）等への生活支援
 - ・窓口相談、アウトリーチによる生活相談・支援
 - ・自立相談支援機関、福祉事務所（保健所）・ハローワーク等関係機関へのつなぎ、ネットワークづくり
 - ・生活支援物資の配布を通じた生活相談・支援
 - ・生活相談会の開催
 - ・HP・SNS等を活用した情報発信
 - ・地区社協・民生児童委員等との連携による生活支援事業の実施
 - ・当事者の地域活動への参加支援
 - ・地域での生活支援・支え合い活動の支援
- 府内の市町村社協をはじめ関係機関の皆様との連携協力を一層推進して、誰一人取り残さない地域共生社会の実現に向けて取り組んでまいります。

コロナ明けの 時代をどう創るか

新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類感染症へと移行し、コロナ禍以前の生活に戻りつつあります。コロナ禍で福祉業界は辛く苦しい経験もしましたが、それらの経験を乗り越えようと新たな知恵や希望も多く生まれました。コロナ禍での経験を忘れず、これからの時代につなげていくことをテーマに、今号より連続で現場の実態や思いを届けていきます。

第1回

コロナ禍で若手経営者が 感じた葛藤と希望

肉体的、精神的負担が 増えた感染症対策

——コロナ禍で大変だったことは？

津田 私が園長を務める保育園には0歳の赤ちゃんから3歳の子まで在園していて、遊んでいるおもちゃを口に入れることがあります。子どもたちが遊び終わる度に消毒しましたし、共用スペースも1日3回の消毒など、普段の業務に加え、消毒作業が思った以上に負担になりました。

高桑 私が理事長を務める高齢者施設では、インフルエンザなどこれまでの感染症であれば、陽性者が出た箇所を区分けして対応すればよかったのですが、コロナは陽性者が出た時点で、施設全体で対応しなければなりませんでした。利用者さんだけでなく、職員の

体調面も迅速に把握しなければならなかったのも、大変でした。

櫛田 私たちの法人が運営する子どもの施設においては、子どもは比較的重症化しにくいこともあり、それほどシビアな感じはありませんでした。でも高齢者は死に直結するというイメージがあったので、高齢施設で働く職員は、「感染させてはいけない」という精神的な疲労は本当に厳しかったんです。2021年に法人内の高齢施設でクラスターが発生したときは新聞にも取り上げられ、まるでそれが悪いことであるかのように受け止める人もいました。そういった報道による、職員の精神的なケアの必要性を感じました。

高桑 私たちの施設でもクラスターは発生しました。「もしかしたら自分も感染するかもしれない」という不安を

コロナによって分かった 自分たちの仕事の意義

——これからの福祉を担う次世代の職員に期待することは？

津田 保育士は喜怒哀楽を表情で子どもに伝えていくことも大事な仕事です。表情が見えるかどうかは子どもの言語の発達にも関わってきます。コロナ禍では保育士がマスク姿で表情が分かりにくく、給食の時に「モグモグして食べるんだよ」と言っても、子どもに伝わりにくいことが多くありました。あらためて表情が見えるからこそ心と心が繋がるんだと実感しました。今、AIの発展が話題ですが、福祉の仕事はAIには担えない仕事だと思っています。心と心の繋がりを大事にして、仲間と一緒に悩みながら成長して、安心して暮らせるあたたかい社会につなげてほしいですね。

高桑 私たちが地域で行っている体操教室や認知症カフェといった活動は、緊急事態宣言が発令された時には全て中止・閉鎖となりました。そのため、介護予防支援対象であった高齢者が家に閉じこもり、その結果、要介護状態となってしまう、次の予防支援に繋がれないという例が多くありました。地域の活動の意義を改めて認識しました。

地域にどう貢献するか、さまざまな社会問題をまちづくりとしていかに関



高齢
向陽福祉会
理事長 高桑勝氏

児童
洛西永正福祉会
あひるが丘びよびよ保育園
園長 津田亜希子氏

児童
障害
高齡
みねやま福祉会
理事 櫛田啓氏

抱えながらも、陽性者の介護にあたってくれた職員たちには、本当に頭が下がりました。

津田 職員の子どもの学校が休校になった時の対応も考えさせられました。学校が休校になると、どうしても子どもがいる職員は休まないといけない状況になるので、10日間のコロナ特別休暇を作りました。迅速に、臨機応変に新しいルールを作っていたのは良かったです。

コロナ禍で気づいた 効率的なオンライン活用

——コロナ禍で生まれた新たな取り組みはありますか？

櫛田 新たな取り組みといえば、採用活動や研修でのオンラインの活用です。オンラインを導入したことで、京都北部地域にある社会福祉法人の私たちにとってのハンデだった時間と距離が一気に解消されました。オンラインによる採用活動を開始すると、応募総数が驚くべきことに前年度比で2倍も増えました。それまではほとんどが関西か

らの応募でしたが、全国から応募が来るようになったのが大きな変化です。

研修に関しても、専門性をより高めていく上で、ほとんどがオンラインでもできるようにしたのが大きな進歩です。対面とオンラインを使い分けることで、今までできなかった研修や質の高い講義をしてもらうことが可能になりました。

高桑 櫛田さんがおっしゃるように、研修にしても会議にしても、オンライン化で業務がかなり効率化しましたね。なんでこんな簡単なことに今まで気づかなかったんだろうと不思議な感じ(笑)。コロナによって変えざるを得なかった部分が、結果としていい形で定着しています。

津田 お二方と同じように、私たちの法人でも、オンラインでの研修が好影響を与えています。これまでは時間が取れず、なかなか研修が受けられない状態が続いていましたが、オンラインになって時間を確保しやすくなりました。その結果、楽しく、積極的に研修に参加する職員が増え、職員自身の学びにすごくつながっています。

わっていくか。チャレンジし続けて、一緒に問題解決をしていきたいですね。

櫛田 現代社会において少子高齢化は大きな問題です。私たちの法人がある北部地域となると、その問題はさらに深刻になります。福祉の力で地域を活性化させるのは魅力的に聞こえますが、相当な知識と行動力と覚悟が必要で、一朝一夕で結果が出る簡単なものではないですね。複雑・多様化する地域課題をどのように筋道を立ててどう解決していくか、常に向上心を持って、俯瞰的な視線も持ちながら、一つ一つのハードルをクリアしていくやり抜く力を次世代の職員には身につけてほしいと思います。現場で働いているからこそ、現状を打破することができると思っています。



次号では、社協や地域活動におけるコロナ禍での取り組みと、今後の展望を特集します。

令和4年度運営適正化委員会

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。令和4年度の苦情・相談の状況についてお伝えします。

●苦情の受付・解決について

令和4年度の初回（新規受付）苦情件数は115件、継続苦情相談数は640件です。

令和4年度は、初回苦情件数はやや減少したものの、継続苦情件数が大幅に増加したため、総受付件数も大幅に増加しています。

解決の結果は「相談・助言」が65件、「紹介伝達」が34件となっています。

単に苦情先事業所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。

●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、次いで「サービスの質や量」「説明・情報提供」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対応や言葉遣い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ことや今年度はサービス停止に伴う苦情が多くありました。

これらを改善するためには、利用者に対して、提供するサービスの内容や対応について、普段から丁寧な説明や経過報告を行い、相談に乗るなど、事業者としての説明責任を十分に果たすことが大切と考えます。

また、「権利侵害」は微減であり、

関係行政機関に連絡するなど必要な対応を行いました。

●サービス分野別件数

初回苦情をサービス分野別で見ると、近年、「障害者」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「高齢者」「障害者」分野が減少しており、「児童」分野は増加となっています。

「障害者」分野は就労継続支援B型の事業所への苦情が多くなっています。また、就労継続支援A型、就労移行支援に対する苦情も多くなっています。「高齢者」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、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所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、保育園・認定こども園への苦情も増えています。

◇

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きています。

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5年度の新入職員を

よろしく お願いします!

今年度から京都府社会福祉協議会に新たに仲間入りした5名を紹介します。

1. 福祉への想い（希望理由含めた府社協での抱負）
2. 気になる福祉のテーマと理由
3. 趣味・特技

1

1. 社会福祉・地域福祉の仕事に8年ぶりに携わるようになりました。福祉人材・研修センターでは、主に求職者や事業者、施設職員を対象とした取り組みを進めています。当センターの取り組みをまずは知っていただく、そして何より、現場はもちろん、利用者や御家族、府民の皆様の視点や思いを常に忘れず、丁寧に取り組んでいきたいと思っています。

2. コロナ前の日常や賑わいが戻ろうとしています。そうした中、介護や福祉の現場では、重症化リスクの高い利用者の皆様や、そうした方々と身近に接する職員への配慮が欠かせません。皆が安心して生活できるようになるためにも、コロナ後の日常と福祉における感染対策のバランスが求められると考えています。

3. 道の駅スタンプラリー。京都府、滋賀県、大阪府、奈良県を制覇しました。愛知県と三重県もあと少し。主に日帰りで、気楽に小型バイク（高速道路は走れません…泣）で楽しんでいます。

福祉人材・研修センター 所長 福井 敏行



2

1. 次世代の福祉人材確保を見据えた小中高生への福祉体験や、外国人福祉人材の確保・定着支援などの取り組みを担当しています。初めて経験することも多く、日々新鮮な刺激を受けています。いろいろな方とのつながりやご縁を大切にしながら、業務に励んでいきたいと考えています。どうぞよろしくお願いいたします。

2. 孤独死やDV、またいわゆる8050問題などで誰にも相談できず苦しいというニュースを見るたびにづらい気持ちになります。仕事の面ではもちろんですが、地域の一員としても自分に何ができるのか、しっかり考えていきたいと思っています。

3. 家庭菜園を始めて10年以上になります。水やりを忘れたり、カラスに横取りされたりと失敗もありますが、収穫したての野菜で作った料理を妻と二人でビールとともに味わうのが何よりの楽しみです。

福祉人材課 井上 真次



3

1. 学生時代のボランティア活動で熱意ある方々と出会い、大きな影響を受けました。今後は、多様な立場の人が協働できる場づくりや、福祉の魅力・課題を発信する仕事に携わりたいと思い就職しました。一人ひとりの困りごとに寄り添いつつ、そうした生きづらさを生み出している社会に目を向けられる職員になりたいです。日々の小さな気付きを大切に、目の前の仕事に向き合っていきます。

2. 誰も取り残されない地域づくりです。特に、災害が起きた時に自分で避難することが難しい人達への支援に関心があります。日頃から地域の中で孤立しないようつながりをつくるのが災害時の支えになると思います。そうした平時からの地域づくりや、避難後も福祉的支援が継続して受けられる仕組みを考えていきたいです。

3. 海外の街歩き番組をよく観ます。その街で暮らしている人達の日常を見るのが好きです。

総務課 村田 彩芽



4

1. 地域の中で人と人が相互に理解を深め合い支え合える社会をつくる役割の一端を担いたいとの想いがあり、志望しました。多くの方と出逢いつながる中で、多くの機会から学び多角的な視点を培う中で、だれもが尊厳をもって生きることのできる、そんな社会に尽力したいと思っています。

2. 「公益事業の可能性」について関心があります。前職で福祉に携わる中で、既存の制度、サービスで対応できるものには限界があり葛藤を感じる場面がありました。公益事業で、地域や社会の実状に合わせた福祉の活性化を図り、だれもが自分らしく安心して生活することのできる地域社会になればと思うからです。

3. 趣味は旅行です。その土地の美味しいものを食べたり、絶景を見に行くことが好きです。

生活支援課 小田原 彩華



5

1. コロナ特例貸付をきっかけに府社協の存在を知り、人生を変える大きな転機になりました。日々の業務で新しいことに触れるたび、やりがいと周囲に支えられているありがたさを感じています。福祉業界の経験がなくまだまだ未熟な身ではありますが、広い視野を持つべく、一步一步を着実に積み重ねていきたいと思っています。何卒よろしくお願いいたします。

2. 新型コロナウイルスの新規感染者数こそ減りつつありますが、未だに元通りの生活を送っていない方々が大勢おられます。どのように困っている人と接し、つながりを作るか。何に困り、何を必要とし、どうすれば今よりよい生活を送れるか。杓子定規に考えるのではなく、寄り添いながら解決への糸口を探せるよう、学び、考えていきたいと思っています。

3. 食べることが大好きです。好き嫌いはありませんが、特に麺類が好きです。食べ過ぎてしまった時は学生時代に習った舞楽で運動しています。

民生課・福祉資金管理室 渡辺 幸佳



表1 令和4年度 苦情・問い合わせ等

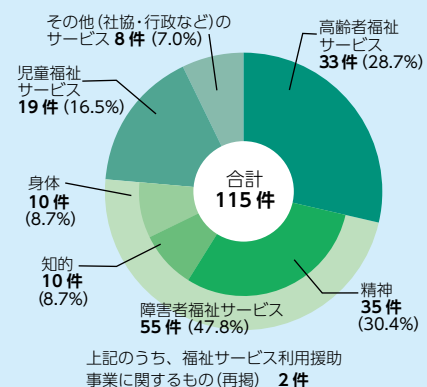
	初回	継続苦情	問い合わせ
来所	2	104	1
書面・電話等	94		
その他（メール等）	19		8
合計	115	640	113

総受付件数 868件（昨年度実績496件）

表2 初回苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	13	30	8	6	57 (49.6%)
サービスの質や量	9	4	2	0	15 (13.0%)
説明・情報提供	3	5	3	0	11 (9.6%)
権利侵害	2	6	1	0	9 (7.8%)
被害・損害	2	3	2	0	7 (6.1%)
利用料	0	1	1	0	2 (1.7%)
その他	4	6	2	2	14 (12.2%)
合計	33 (28.7%)	55 (47.8%)	19 (16.5%)	8 (7.0%)	115 (100.0%)

図1 サービス分野別件数



令和5年度

**スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!**

ホームページでも内容を紹介しています
https://www.fukushihoken.co.jp

社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆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。

プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用) 保険期間 1年

▶保険金額																									
賠償事故に対応	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>基本補償(A型)</th> <th>見舞費用付補償(B型)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>身体賠償(1名・1事故)</td> <td>2億円・10億円</td> <td>2億円・10億円</td> </tr> <tr> <td>財物賠償(1事故)</td> <td>2,000万円</td> <td>2,000万円</td> </tr> <tr> <td>受託・管理財物賠償(期間中)</td> <td>200万円</td> <td>200万円</td> </tr> <tr> <td>うち現金支払限度額(期間中)</td> <td>20万円</td> <td>20万円</td> </tr> <tr> <td>人格権侵害(期間中)</td> <td>1,000万円</td> <td>1,000万円</td> </tr> <tr> <td>身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)</td> <td>1,000万円</td> <td>1,000万円</td> </tr> <tr> <td>徘徊時賠償(期間中)</td> <td>2,000万円</td> <td>2,000万円</td> </tr> </tbody> </table>		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円	財物賠償(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	うち現金支払限度額(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	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)																							
身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円																							
財物賠償(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																							
うち現金支払限度額(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																							
徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円																							
お見舞い等の各種費用	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>事故対応特別費用(期間中)</td> <td>500万円</td> <td>500万円</td> </tr> <tr> <td>被害者対応費用(1名につき)</td> <td>1事故10万円限度</td> <td>1事故10万円限度</td> </tr> <tr> <td>傷害見舞費用</td> <td></td> <td>死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円</td> </tr> </tbody> </table>	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)	1事故10万円限度	1事故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															
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)	1事故10万円限度	1事故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																							

- オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ●施設の医療事故補償
 - ・医務室の医療事故補償
 - ・看護職の賠償責任補償
- オプション3 ●施設の借用不動産賠償事故補償
- オプション4 ●クレーム対応サポート補償
- オプション5 ●施設の感染症対応費用補償

休業補償から各種対応費用までワイドな安心

- ①休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
- ②消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
- ③感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

② 個人情報漏えい対応補償 **③ 施設の什器・備品損害補償**

プラン2 施設利用者の補償 (普通傷害保険)

① 入所型施設利用者の傷害事故補償

② 通所型施設利用者の傷害事故補償

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

プラン3 職員等の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

① 職員の労災上乗せ補償 **③ 役員・職員の感染症罹患事故補償**

② 役員・職員の傷害事故補償 **④ 雇用慣行賠償補償**

プラン4 法人役員等の補償 (役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 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、年末年始を除きます。)

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
受付時間：平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(SJ22-12033 から抜粋)

夢中！熱中！

ふくしびと

京都府内で福祉の現場で働く人たちの熱い想い、メッセージを生の声でお届けします。

自分の専門性を高め、
子どもと家族の支援に
つなげていきたい

社会福祉法人 るんびに苑
児童心理治療施設るんびに学園 セラピスト ● **しまだ つばさ** 鳥田 翼さん

◆この職場を選んだ決め手は？

現場実習でここにきたとき、職員のみなさんがすごくよくしてくれたので、一緒に働きたいと思いました。

◆職場のいいところ

職員のみなさんがすごくエネルギッシュ！子どものために、という思いを持っているので、私も触発されています。

◆休日の過ごし方

子どもが2人いるのですが、一緒に遊んでリフレッシュしています。

「大学と大学院で心理学を専攻していました。その中で人の援助に関わる心理学を勉強していたこともあって、ゆくゆくは学んだ専門性を活かせる現場で働きたいと思っていました」と話す鳥田翼さん。るんびに学園に入職して9年目を迎えます。

現在、学園には約20人の子どもが入所しており、鳥田さんはその子たちのカウンセリングを担当しています。大人のカウンセリングであれば、困り事や訴えを自分の言葉で伝えられますが、子どもは言葉の力が拙く、自分の感情の伝え方がわからなくて、問題行動や不適応を起こしてしまうこともあります。鳥田さんは子どもたちの言葉にな

「大学と大学院で心理学を専攻していましたが、その中で人の援助に関わる心理学を勉強していたこともあって、ゆくゆくは学んだ専門性を活かせる現場で働きたいと思っていました」と話す鳥田翼さん。るんびに学園に入職して9年目を迎えます。

現在、学園には約20人の子どもが入所しており、鳥田さんはその子たちのカウンセリングを担当しています。大人のカウンセリングであれば、困り事や訴えを自分の言葉で伝えられますが、子どもは言葉の力が拙く、自分の感情の伝え方がわからなくて、問題行動や不適応を起こしてしまうこともあります。鳥田さんは子どもたちの言葉にな

「実際の現場で働くとは、教科書通りにいかないことだらけです。いろいろなタイプの子どもがいるので、その子の個性に合わせて、アプローチの仕方を変え、その子が何を伝えたいのかがわかると、やりがいを感じます」

少しの興味で飛び込んだ福祉の世界でしたが、子どもたちの笑顔に触れることで元気をもらい、充実した日々を過ごせていると話す鳥田さん。

「専門性をより高めて、子どもの支援だけでなく、家族の支援にもつなげていきたいです」

【施設名】(福) るんびに苑 るんびに学園 綾部こどもの里
【場所】京都府綾部市十倉中町米谷 16
【URL】https://lumbini-ayabe.or.jp/
【TEL】0773-46-0543 【FAX】0773-46-0544

京都府社会福祉協議会からのお知らせ

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。

令和5年2月27日 『アフラック近畿法人アソシエイツ会』様 40,000円
令和5年5月1日 『株式会社アミバラ久御山店』様 300,000円
令和5年5月9日 『令和5年3月26日開催京の活動写真
下鴨映画祭ご来場者有志』様 50,000円



FUKUSHI就職フェア KYOTO

京都府福祉業界最大級の合同就職説明会です。ぜひご参加ください。

予約不要・参加無料

入退場自由

日程 7月17日(月・祝) 時間 12:30～13:00 業界研究セミナー
13:00～16:30 合同就職説明会 会場 京都市勤業館「みやこめっせ」3階
(地下鉄東西線「東山駅」より徒歩約8分)

対象 学生(2024年・2025年卒業予定者等)
※学部・学年問わず、福祉に興味のある方大歓迎！
一般求職者(未経験者も大歓迎)

お問合せ 福祉人材課(京都府福祉人材・研修センター)
TEL 075-252-6297
HP <https://fukujob.kyoshakyo.or.jp>
※新型コロナウイルス感染症への予防対策を実施します

研修課ではさまざまな研修を企画・実施中です。
令和5年度に実施予定の研修は
右記二次元コードよりご覧ください。
[https://www.kyoshakyo.or.jp/
topics/boshyu/2952](https://www.kyoshakyo.or.jp/topics/boshyu/2952)



現在、募集中の研修は
右記二次元コードよりご覧ください。
[https://www.kyoshakyo.or.jp/
topics/boshyu](https://www.kyoshakyo.or.jp/topics/boshyu)



●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。
<https://www.kyoshakyo.or.jp> 京都府社協 検索



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



大韓民国行政安全部の 視察について

5月23日(火)に、大韓民国の行政安全部より20名が京都府災害ボランティアセンターの取り組みについて視察に来られました。

日本での災害ボランティア活動や京都府災害ボランティアセンターの取り組みについて、専任職員から説明を行うとともに、過去に京都府内で発生した水害や被災地支援活動のパネルを見ながら、現地での活動や手順なども説明しました。

質疑応答では、各種団体との連携・協働や人材育成研修内容などの質問があり関心の高さがうかがえました。

今後も、京都府災害ボランティアセンターでは、様々な団体とつながりを深めながら、災害にも強い地域づくりに取り組んでいきます。