

福みん!

福 社 人

伝える
つながる
ひびきあう

8
2021 August
No.363



一般社団法人三重県老人クラブ連合会さまより、ねんりんピック美術展への出展作品のお写真を提供していただきました。

もくじ

- 特集：福祉教育について 2
- 苦情解決体制整備のすすめ 5
- 連載：福祉めし 6
- information 7
- ありがとうメッセージ 8



特集

福祉教育について

① 福祉教育とは

「地域福祉は福祉教育に始まり福祉教育に終わる」という言葉があるように、社会福祉協議会で推進する地域福祉において、福祉教育は重要な要素となります。

と言っても、福祉教育という言葉は、社会福祉協議会や地域福祉に限ったことではありません。

全国社会福祉協議会では、福祉教育を「憲法第13条、第25条等に規定された基本的人権を前提にして成り立つ平和と民主主義社会をつくりあげるために、歴史的にも、社会的にも疎外されてきた社会福祉問題を素材として学習することであり、それらとの切り結びを通じて社会福祉制度・活動への関心と理解を

進め、自らの人間形成を図りつつ、社会福祉サービスを受給している人々を社会から、地域から疎外することなく、共に手をたずさえて豊かに生きていく力、社会福祉問題を解決する実践力を身につけることを目的に行われる意図的な活動」と定義しています。

社会福祉に関する課題・活動に理解と関心を得、「我がごと」として関わることを目的とした活動とすることができます。これは、厚生労働省が進められている地域共生社会の実現のための根底となる考え方にもなり、また、社会福祉に関わる私たちが、地域社会と取り組むべきことと言えます。

福祉教育には「福祉」が含まれていますが、高齢者、障がい

者等のことに限らず、防災や暮らし全般に関する課題に対して自ら取り組むことと、その力を養うことを言います。

現在、福祉教育は全国的に学校を中心に展開されていますが、対象は生徒だけではありません。暮らし全般に対することへの取り組みですので、地域で生活する全ての人が対象となります。学校教育の中だけで終わらず、地域で活かすことが求められています。

② 福祉教育に関するいくつかの歴史

戦後の福祉教育は、実質的に赤い羽根共同募金への関わりとして始まったと言われています。昭和22年から現在において

も続く共同募金の取り組みは当初、民間社会福祉を財政面から補い、困窮者を助けるために出発しました。

また、教職員向けの「共同募金学習指導の手引き」の中では「たすけあい精神の下に人間愛を育てる」が刊行・普及されました。また、昭和22年度版学習指導要領では、「生徒が自分の力で社会の問題を解決しようるために（略）強化の教材が総合され、融合されて来なくてはならない」ことを強調されていたと言います。これ以降、全国の学校でそれぞれの取り組みが実践されました。

一方、昭和30年代後半になると高度経済成長の影響から新たな課題が生まれてきました。これらは、住民自身が自らの問題

として考えなければならぬ課題だったと言われています。この頃に長野県では、毎年1校ずつ協力校を指定した実践活動が始まりました。この実践は他県へも拡がりを見せ、全国社会福祉協議会及び厚生省は、「学童・生徒のボランティア活動普及事業」（福祉協力校制度）を国庫補助事業として始めました。

【出典】

大橋謙策「福祉教育の構造と歴史的展開」『シリーズ福祉教育第1巻 福祉教育の理論と展開』光生館 1987年出版 25頁〜38頁

3 県社協の取り組み

三重県社会福祉協議会（以下、本会）では、国庫補助事業として「学童・生徒のボランティア活動普及事業」（通称「ボランティア協力校制度」）が始まった翌年の昭和53年〜平成17年度までの28年間にわたり福祉協力校を指定し、福祉活動を展開し

てきました。

この事業では、学童・生徒の頃から、こども・高齢者・障がい者等との交流体験、福祉体験活動を中心としたボランティア活動を進めることで、様々な立場にある人を自然に受け入れ、交流できる態度や福祉への関心をはぐくむことを目的に県内約75%の学校で実施してきました。

ボランティア協力校制度はその後、それぞれの市町を中心とした取り組みとし、中には現在も福祉協力校として「地域の課題を自分ごととして捉える」実践を支援する市町村協もあります。

近年では、「地域福祉推進のための福祉教育学習ステップガイド」を作成し福祉教育提供時のポイントの整理や、福祉教育の提供者が活用するための「学習者中心の福祉教育プログラムづくり」ワークショップの作成、市町村協の有志による推進検討や実態調査を実施しています。

4 現在の市町での取り組み

コロナ禍において、従来学校等で行われていた体験型の福祉教育（車いす体験など）が感染症予防対策により困難となり、新たな福祉教育の在り方が問われました。

● 川越町社会福祉協議会

分身ロボット OriHime を使った交流

学校から、障がいのある人の生活や思いについて学びたいと相談を頂きました。

コロナ禍であっても、共に生きることを考えるきっかけとして交流する方法がないか考え、分身ロボット OriHime（オリヒメ）を活用した小学生と障がいのある人の交流が実現しました。今回、ご協力頂いた町内在住の柳田幸樹氏の自宅での操作により、OriHime が周囲を見回したり、聞こえてくる会話に身振りでリアクションをするなど、柳田氏が現

場にいるような感覚で子どもたちとの交流が進みました。子どもたちも、柳田氏の話を通じた眼差しで聞き、時間が足りない程多くの質問が出る等、双方の会話の質が向上しました。あわせて OriHime の活用を通じて、障がいのある方の社会参加幅が広がっていることの理解につながる機会にもなったと思っています。



5 全国的な動き

全国社会福祉協議会では、平成26年度に「社会的包摂にむけ

た福祉教育「実践にむけた福祉教育プログラムの提案」、平成28年度に社会的包摂に向けた福祉教育「福祉教育プログラム7つの実践」を発行しています。これは、地域における社会的孤立や排除の問題に対して、本人が社会参加できる地域づくりのために、地域が多様な生き方を受け入れる意識を醸成することを目的に、研究会立ち上げ取りまとめたものです。ここでは、「ノーマライゼーションの原理をどう地域社会で具現化するか、(略)地域の「文化」として当たり前のことにしていくという、共生社会に向けた地域福祉の運動である」と位置づけられています。

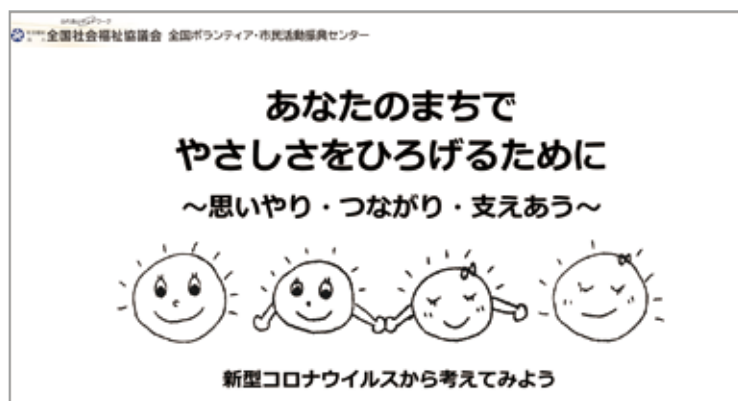
また、学校教育における近年の学習指導要領の改定に伴い、「主体的・対話的で深い学び」(通称アクティブラーニング)を踏まえた教育が展開されています。加えて、全国社会福祉協議会においても、教室等で学んだことを地域で活かす「サービ斯拉ーニング」の手法による福祉

教育を推進しています。共に、学校と福祉が協働できる内容であり、親世代や将来の担い手を育てることができます。これは、地域共生社会の実現という現在の社会福祉関係者に求められる手法の一つといえます。

コロナ禍においては、多くの社協が福祉教育のプログラムを実施できない状況であることから、全国社会福祉協議会・全国福祉教育推進委員会では、体験型の福祉教育に替わる福祉教育の教材として、日本赤十字社「新型コロナウイルスの3つの顔を知らう」負のスパイラルを断ち切るために「」を参考に、福祉教育教材「あなたのまちでやさしさをひろげるために」思いやり・つながり・支えあう」新形コロナウイルスから考えてみよう』を作成しました。

同教材は、コロナ禍においてコロナウイルスに感染したひとへの差別について問い、ハンセン病の歴史などへ焦点を当て、子どもたち自身が自分を見つめ、自分の周りにいる人を見つめ、

自分の住んでいる地域や地域の方に目を向け「ふくし」について学び、自分たちで考える教材となっています。同教材の活用例は、全国社会福祉協議会「地域福祉・ボランティア情報ネットワーク」に掲載されています。



<https://www.zcwwc.net/anatanomachideyasashisa/hirogeru/>

おわりに

「福祉教育は、担当者だけが

取り組むもの」ととらえるのではなく、福祉活動や社協事業においては、住民自身や参加者の気づきや学び(福祉教育の機能)を意識化しながら進めることが必要になります。福祉教育機能は、住民による福祉活動の開発・実施、共同募金運動など、さまざまな社協事業や活動の場面に存在しています。そこでの気づきや発見を大切にし、それらを意識化し共有することで学びが深まり、より効果的なエンパワメントに結びつくと言われています。

本会としては、福祉教育を市町社協の使命・役割の1つとして明確に位置付け、前述のことを社協全体が意識化し、社協活動に反映させていくよう働きかけることが求められます。

三重県地域福祉活動支援計画にも福祉教育推進の支援を掲げ、学校、企業、生涯学習機関など多様な機関と連携・協働し、地域住民が共に学びあい、育ちあう機会を提供できるよう支援します。

苦情解決体制整備のすすめ〜サービスの質の向上を目指して〜

三重県福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービスにおける苦情の特性

一億総クレーマー社会という言葉が生まれたように、現代社会において苦情・クレームは日常的に発生しています。契約に基づいてサービスが提供される福祉の現場においても、それは同様です。

社会福祉法は、第82条で「社会福祉事業の経営者は常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならぬ。」と定めており、厚生労働省からは具体的な運用方法をまとめた苦情解決の仕組みの指針が示されています。

今回は、福祉サービスに対する苦情と対応について、再確認していきたいと思えます。

福祉サービスとは本来、利用者が抱えるニーズを解決していく取り組みを指します。そして、サービス提供者に寄せられる苦情の奥底には、サービスに対する利用者や家族のニーズが潜在している場合があります。

苦情の発生要因には、物的被害や不公平な扱いを受けた、迷惑をかけられたことなど「事実行為に対する苦情」、利用者が期待する水準と実際に提供されたサービス内容との「ギャップから生じる苦情」、利用者が見下されたと感じた、謝罪がない、誠意がない等、「心理的不合理性に対する苦情」など様々なものがあります。これらに共通して言えるのは、利用者が何かを欲している・求めている態度の表れということ です。

また、福祉サービスは「今の事業所のサービスは良くないので、次からは他の事業所にする」ことが簡単には出来ません。措置制度が残っている部分や、契約であっても利用できずサービス数の不足から、選択する余地が無い場合があります。

このことから、利用者や家族は現在利用しているサービス事業所に引き続きサービスを提供してもらわざるをえず、不平・不満を言いたくても言えない状況に置かれがちになります。

苦情対応から質の高いサービス提供につなげる

不平・不満を言い出しにくい環境は、利用者や家族に少しずつフラストレーションを溜めさせます。それがあるラインを超えたり、きっかけとなる出来事によって一気に噴出して苦情やクレームとなります。苦情の対応には大きな労力が必要ですが、事業所・利用者のどちらにも遺恨が残る場合があります。

そのため、普段から不平・不満や苦情を申し出やすい雰囲気づくりが重要です。

小さな不平不満、意見要望に向き合って丁寧に対応することで、それらが積み重なって大きな苦情・クレームになる前に防ぐことができ、利用者等の目線を知ることですサービスの質の向上にもつながります。

そして、質の高いサービスが提供されれば、利用者等の不平不満、ひいては苦情が減るという好循環を作り出すことができます。

冒頭でお示しした苦情解決の仕組みの指針によると、福祉事業所は、苦情解決規程や苦情対応マニュアル等の整備、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員の配置、会議や研修等を通じた職員の意識向上などを通じて、苦情解決の仕組みを円滑に働かせていくことが望ましいとされています。そして、これらを怠ると前述したとは逆の負の連鎖に陥る可能性があります。

いちど、法人や事業所の苦情解決体制について、見直してみたいかがでしょうか？

福祉サービス運営適正化委員会では、令和2年度に高齢者・障害者・児童種別及び第三者委員に向けた苦情解決研修教材を作成しました。特に、設立して年数が浅かったり、苦情解決体制に不安のある事業所に向けて出前・リモートでの研修を実施していく予定ですので、ご利用ください。

この連載では、福祉施設や団体で提供・販売をしている食事を紹介していきます。

就労継続支援B型事業所お菓子工房M（社会福祉法人まつさか福祉会）

「おいしくなあれの 思いを込めた手作りお菓子！」

「お菓子工房M」では、約22名の方が働いています。
今回、取材には、お菓子工房Mの皆さんにご協力
いただきました。



ご飯で元気に!

福祉 めし

第3回

「お菓子工房M」について

「お菓子工房M」は、松阪市で、主に出張販売や店舗販売・イトインを行っているクッキー専門店です。近隣の学校様や企業様では、クッキーを中心とした商品を販売し、店舗ではチーズケーキやドリンクの提供も行っています。



立ち上げの経緯

約10年前に社会福祉法人まつさか福祉会の向野園内で、向野園お菓子工房チームとして開設し、6名の利用者さんで小さな工房からスタートしました。平成31年4月に現在の場所に移転し、「お菓子工房M」として法人内の独立事業所となりました。「M」には、「向野園、三重、松阪、まつさか福祉会」など、さまざまな意味が込められています。移転し、店舗を構えたことを機に、店舗販売やイトインも始めましたが、1年も経たないうちにコロナ禍に。しかし、出張販売先を増やすなど懸命な努力を重ね、運営を継続しています。

利用者のよこす

利用者さんは、基本的に朝9時から夕方16時00分まで勤務しており、「利用者さんがパティシエ」という位置付けのもと、1人ひとりが自分のレベルに合った業務を行っています。工房内には、2〜4名の支援者が居り、見守り支援（目配り、気配り、心配り）を中心に行い、利用者さんが「どうすればお菓子作りのレベルが向上できるようになるか」ということを心掛けて、主に作業指導や声掛け支援、作業の工夫などを行っています。また、先輩（利用者）が後輩（利用者）へ教え、全体のレベルアップにも取り組んでいます。このように、皆が一丸となって美味しいお菓子を作っています。

商品について

クッキー専門店ということで、クッキーの種類は全部で31種類！中でも、人気No1は「ガレットココ」という商品。アーモンドやココナッツ、卵など、少ない材料で簡単に作れるのに、サクサクでとっても香ばしく美味しいです。その他にも、フレーバーの豊富な「アメリカンクッキー」や季節限定商品など、多くの商品を販売しています。また、三重中学校・高等学校の学生さんが商品名を名付けて下さった、「ちいずんのおやつ」というチーズケーキもイチオシです。

お店の想い

みなさまに笑顔とおいしくHappyを届けたい。

おいしくなあれの思いを込めて一つのクッキーを手作り。

商品の種類やお店のインテリアなど、お客様に楽しんでいただける工夫している「お菓子工房M」。利用者さんに対しては、「向き合って寄り添う支援」をモットーに、性格・障害特性・家庭環境などのバックグラウンドを見据え、その時々に応じた「距離感」をうまく調整しながら支援を行っています。また、一所懸命、お菓子作りの業務に励む姿を見て、ご家族にも喜んでいただいているとのこと。こうして、お客様、利用者さん、そのご家族すべてに喜んでもらえることが、お菓子工房Mの皆のHappyに繋がっています。



information

第一生命労働組合様から衛生用品をご寄贈いただきました

第一生命労働組合様から、三重県社会福祉協議会を通じて県内児童養護施設等に対して、足踏み式消毒液スタンドをご寄贈いただきました。

第一生命労働組合様からは、平成 24 年度から毎年車いすを寄贈いただいておりますが、今年度は子どもたちのコロナ対策に活用してほしいとのことで、ご寄贈いただきました。

寄贈先施設代表として、児童養護施設里山学院様を受取りました。誠にありがとうございました。



(左から)
 第一生命労働組合三重支部 営業職執行委員長 越智 祐介 様
 三重県社会福祉協議会 会長 井村 正勝
 第一生命労働組合三重支部 内勤職執行委員長 佐久間 章子 様
 児童養護施設 里山学院 施設長 鍵山 雅夫 様

7月号記事の修正について

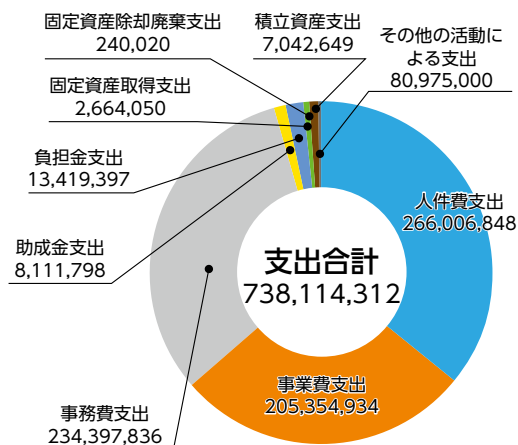
先月発行した福祉みえ 7月号の特集記事において、4 ページ掲載の決算支出グラフに間違いがありました。正しくは次の通りとなります。

なお、本会ウェブサイトには、修正済みのものを掲載しております。

ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。

支出

(単位: 円)



日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

令和3年度

ボランティア活動保険

全国200万人
加入!!

保険金額・年間保険料 (1名あたり)

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円		
	後遺障害保険金		1,040万円(限度額)		
	入院保険金日額		6,500円		
	手術 保険金	入院中の手術		65,000円	
		外来の手術		32,500円	
	通院保険金日額		4,000円		
賠償責任	地震・噴火・津波による死傷		×	○	
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)		
年間保険料			350円	500円	

団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

◆災害ボランティア活動の参加は、「天災・地震補償プラン」への加入をおすすめします。

※被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。二次被害への備えとしても、あらかじめ「天災・地震補償プラン」に加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

<https://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険 検索

商品パンフレットは
コチラ
(ふくしの保険ホームページ)



ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

送迎サービス補償

(傷害保険)

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

● このご案内は概要を説明したものです。お申込み、詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

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 FAX: 03 (3581) 4763
 受付時間: 平日の9:30~17:30 (12/29~1/3を除きます。)

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。



ありがとうメッセージ

心も一緒に届いています

三重難病連

令和元年度一般配分

サマースクール・スキルアップ研修会の開催

看護学生を対象に行っているサマースクールでは「後縦靭帯骨化症」をテーマに開催しました。難病相談員のスキルアップ研修会ではコロナ禍という事もあり zoom を活用し開催しました。今年度は「個人情報について」「難病患者の就労について」「難病と共に生きる～在宅からの延長」「防災について」についてスキルアップ研修を行いました。本当にありがとうございました。



社会福祉法人 伊勢市社会福祉協議会

令和元年度一般配分

福祉映画の上映会

福祉映画上映会は福祉意識の共有や向上が図れ、幅広い年齢層に好評の事業です。今回の上映では「勇気を持って生きることの大切さや、未来はあるということを確認できた。」「多くの感動をもらい、心に響いた。」等の感想や「寄付された皆様のおかげで、映画を久しぶりに見れた。ありがとう。」等の感謝の声をいただきました。



発行人／井村 正勝

編集人／松本 利治・広報委員会

発行所／社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目131

TEL : 059-227-5145 FAX : 059-227-6618

URL : <https://www.miewel-1.com/> E-mail : info@miewel.or.jp

編集協力／株式会社アイリック

2021年8月号(通巻363号) 令和3年8月発行

「福祉みえ」は三重県社協のホームページでもご覧になれます。また、広報に関するご意見・ご感想は、E-mailにて受け付けております。