

## インフルエンザ注意報

ニュース等でご存知の方もおられると思いますが、千葉県では1月9日にインフルエンザ注意報が発令されました。今年は昨年よりも2週間遅い発令であるとの事で、これからさらなる流行の恐れがあります。皆様もインフルエンザの予防のため、次のことを心がけましょう。

- ・手洗いを日常的に行いましょう。
- ・室内では、加湿器などを使って乾燥を防ぎましょう。
- ・十分に栄養と休養をとり、体力や抵抗力を高め、体調管理を行いましょう。



2019年第1週(12月31日～1月6日)の定点当たり患者報告数が11.22となり、国の定める注意報基準値(10)を超えたため、本県では、インフルエンザの予防対策を更に徹底するよう注意を喚起するため、本日、「インフルエンザ注意報」を発令しました。  
インフルエンザは、突然の高熱、頭痛、関節痛など、普通の風邪に比べて全身症状が強く、気管支炎や肺炎などを合併し重症化することが多いので、体力のない高齢者や乳幼児などは、特に注意が必要です。  
インフルエンザの予防のため、咳エチケットや手洗いを心掛け、インフルエンザが疑われる場合は、早めに医療機関を受診しましょう。  
(千葉県HPより抜粋)

～家族の会サロンより～

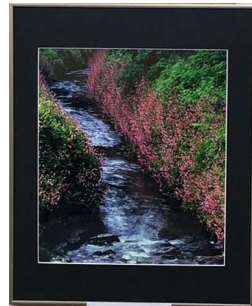
家族の会サロンは毎月第3木曜日に若松事業所ふれあいサロンにて13:30～15:00まで開催中です!

次の開催日  
1月17日、2月21日

### シャローム若葉 各サービス空き情報

第1デイ	空きがあります。お住いや曜日によって条件が異なりますので、ご相談頂ければ対応させていただきます。	訪問介護	(月)△ (火)△ (水)△ (木)△ (金)△ ご希望に副える様対応させていただきます。
第2デイ	空きがあります。お住いや曜日によって条件が異なりますので、ご相談頂ければ対応させていただきます。	虹の家	現在、満床ではありますが、本入居の為には入居受付が必要となります。随時受け付けておりますので、ご連絡下さい。

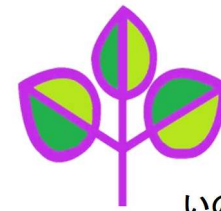
### 村崎 義紀様 写真展



発行：社会福祉法人 三育ライフ  
シャローム若葉  
理事長：東海林 正樹  
施設長：高幣 義嗣  
広報委員会：  
岩井由紀子・芳賀卓・永島慎志  
お問い合わせ先：  
info@shalomwakaba.com  
HP: http://www.shalomwakaba.com/

シャローム若葉 桜木本部  
第1デイサービスセンター TEL: 043-234-5111  
第2居宅介護支援事業所 TEL: 043-308-8588 FAX: 043-234-5119 (共通)  
シャローム若葉 若松  
第2デイサービスセンター TEL: 043-235-4866 FAX: 043-235-4850  
若葉放課後等デイサービス TEL: 043-235-4865 (第2デイ・放課後等デイ共通)  
グループホーム虹の家 TEL: 043-235-4867 FAX: 043-235-4868  
ライフハウス  
居宅介護支援事業所 TEL: 043-214-3450  
訪問介護事業所 TEL: 043-214-5567 FAX: 043-234-8411 (訪問・居宅共通)  
福祉用具貸与事業所 TEL: 043-309-8598 FAX: 043-234-8412 (福祉用具)  
千葉市あんしんケアセンター 桜木  
TEL: 043-214-1841 FAX: 043-214-8787

【編集後記】2019年を迎え早半月が経ちました。紙面でも掲載致しましたが、インフルエンザに関して注意報が発令され、流行の兆しが見え始めました。普段、体温計等で計らない私ですが、少しでも調子が悪いときにはすぐに体温チェックして、知らずに他者に感染させてしまう。なんて事の無いように気をつけたいと思います。(N)



# こんにちは

2019年  
1月号

いのちを敬い いのちを愛し いのちに仕えることによって 神の愛の実現に奉仕する

HP / http://www.shalomwakaba.com

平成31年1月15日発行



新春恒例のお茶会が各事業所にて行われました!  
(詳細は3ページにて)

## 地域と福祉のあんしん懸け橋

新年明けましておめでとうございます。年末年始は短いものですが、リフレッシュすることができましたでしょうか。

私自身も、リビングの模様替えなどDIYに勤し、気持ち広くなったリビングで、新年を迎えることができました。

昨年を振り返りますと、入所型施設の乱立による過当競争や介護人材の奪い合いによる慢性的な人員不足に悩まされる1年でありました。結果として、必要な人に十分な在宅介護サービスが届けられない状況が起っています。ビジネスジャーナル誌の記事では、「介護保険法に基づく介護サービスは細分化を繰り返した結果、計25種類53サービスに及び、細分化し過ぎたツケでサービス同士が共食いをし合うというジレンマを引き起こしている」とのべています。

更には「介護保険制度はツギハギだらけの中古家屋のようになってしまった」(自治体関係者)とのべています。

さて、米社会に目を向けてみますと2018年版ホームレス評価報告書に興味深い記事が載っています。

それは、2年連続でホームレス人口が増えたというのです。オバマ政権時代は、経済は低迷していたものの、ホームレス人口は減少傾向にありました。トランプ政権では経済は良好で、低失業率なのに増加しています。経済が良好でも格差は埋まらず、低所得者層の賃金が増えていないばかり

か都市部での住宅価格が高騰し続けている為に、働いて収入はあるものの、家賃を払い続けるだけの稼ぎがないことからホームレスにならざるを得ない、という事ようです。

日本では約5534人に対して、米国には約55万3000人のホームレスが居ます。更に、約4300万人が貧困ラインから下の経済環境で生活しており、給料が1回～数回滞っただけでホームレスに転落する危険があります。例えば、医療費や自動車修理代などで約11万円の出費が発生した場合、支払えない米市民が39%いるのが米国です。

2019年が始まりました。10月には、消費税の改訂が予定されています。私達は、この年をどう有意義に過ごしていくのか、ご自宅で今まで通り、安心して暮らせるようにするにはどうしたら良いのか考え、模索しつつ、米国のように格差社会が広がらないようにしなければなりません。これからはみなさまのご要望に答えられるよう、行政とも連携を図りながら、誠心誠意サービスの充実に邁進してまいりたいと思います。最後になりますが、皆さんとご家族の健康を祈念して年頭の挨拶とさせていただきます。



シャローム若葉  
統括施設長 高幣 義嗣

# ご存知ですか？第三者委員

皆様はシャローム若葉に苦情解決委員会が設置されているのをご存知でしょうか？  
シャローム若葉との契約の際には「契約書」の他に「重要事項説明書」と呼ばれる書類にもご署名頂きますが、その「重要事項説明書」内におきましても記載があります。

その概要は、「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月1日法律第111号）」の施行に伴い、社会福祉法第82条により、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。とされました。これに伴い、厚生労働省(当時 厚生省)は「⇒苦情解決の仕組みの指針」を出し、苦情解決体制について具体的に示されました。そこで3つの役割が示されました。その3つの役割が以下の通りとなります。

## 苦情解決責任者

- 名前のまま、苦情解決の責任者です。
- 基本的には、理事長や施設長が担当します。
- (当施設では全事業において施設長が担当)

## 苦情受付担当者

- 苦情を受け付ける担当者です。
- 基本的には当該事業所の責任者が担当します。
- (当施設では事業主任が担当)

## 第三者委員

基本的には苦情の受付は「ご自分が利用されているサービスの担当者」ですが、職員でもある受付担当者には言いにくい場合もあり、そのため、事業所との関係が「第三者的」な立場にある「第三者委員」をもうけています。

今回は、シャローム若葉第三者委員である村田博様にその取り組みについて寄稿頂きましたので、ご紹介させていただきます。

## 第三者委員による苦情解決への取り組み

社会福祉サービスに関する苦情は、本来当事者であるサービス利用者（本人と家族）とサービス提供者（事業者）との間で自主的に解決されるべきものですが、利用者はサービスを受ける中で様々な不全感（働きが不十分）や不満を持つことがあります。

こんなはずではなかったと思っても、なかなか口に出すことが出来ません。弱い立場の状況にあります。ここで事業者から独立した第三者委員が利用者からの苦情を解決へ導く為、サポーター役（支援・応援）として登場、利用者からの苦情が申し出やすい関係を作って本人や家族からの本当の願いや希望を引き出し、事業者に提案する事が出来ます。

このような苦情解決の仕組みが現場で有効活用されず、うまく纏まらない場合は利用者の不満や批判が口コミで何人もの第三者に広がり、施設の評判を悪くする事が憂慮されます。

この様にサービス提供者の事業者は利用者本位のサービスを安定して供給する社会的責任があります。しかしながらケアの現場では長い間かかって知らない内に身についた慣例、習慣の中にはサービスの質をレベルダウンへと追い込む悪しき慣例の接遇態度等、見直しが必要な業務実態がある場合は抜本の見直しにむけた取り組みが求められます。

またヒヤリハット事例が発生した場合は、どんな些細なものでもハインリッヒの法則を思うと不安になりますが、トラブルが続く様だと思わぬリスクが潜むとの教訓を思い起こし、O・J・T（on the job training）を通して仕事に必要な知識・技能・態度を指導育成することが必要になります。

更にケアの現場で「苦情ゼロ」を達成するために大切なことは、何時でも利用者の立場に寄り添い、利用者のお一人お一人の表面上の変化に捕らわれず、真の変化を見逃さず、底に潜んでいる不安や批判の「苦情の芽」を的確に把握し、優しく、丁寧に摘み取って、利用者の満足度を高める取り組みを職員が一丸となって挑み、積み重ねることが施設の評判をより良くすることに繋がります。

第三者委員を配置することで、バランスの取れた苦情対応に寄与することが出来ます。結果としてケアの現場に求められている業務や支援の向上につながり、ご利用者の満足度を高めることになり、レベルアップしたサービスを安定して供給する事につながります。



シャローム若葉第三者委員  
村田 博

# シャローム若葉新春お茶会！！

## 虹の家



今年は穏やかな年越しでしたね。そんな年越しを思い出すような穏やかな時間がシャロームにも流れました。

新春恒例の初釜です。（1月8日～）  
デイサービスやグループホームでは、例年お世話になっております葛森先生（第1デイ、虹の家）や實川先生（第2デイ）のお点前をご披露頂き、ゆったりとした雅な時間を過ごすことが出来ました。

更には、高津先生による琴の演奏をご披露頂き、お正月気分を満喫しながら過ごしました。

2019年は平成最後の年でもあります。皆様にとって良い一年である事を祈りいたします。

## 第1デイ



## 初釜

## 第2デイ



ボランティアさんも大忙し！！