

寄り添い つながる 広報誌

# 福祉 わかやま

2024  
4月号  
vol.438



## 今月の表紙

令和5年度  
和歌山県地域福祉推進  
フォーラム  
(P2~4に関連記事)

この広報誌の発行に一部共同  
募金助成金を利用しています。



特集：令和5年度 和歌山県地域福祉推進フォーラム

**多機関協働、それぞれの力を合わせて  
災害にも強い地域づくり**



県社協の情報など  
SNSで発信中



Facebook



Instagram

令和5年6月梅雨前線による大雨及び台風2号災害を振り返って

# 多機関協働、それぞれの力を合わせて 災害にも強い地域づくり

災害ボランティアセンターと  
テクニカルボランティア(※)

かつらぎ町



## 支援の3原則

被災者中心

地元主体

協働(多機関連携)

災害ボランティアセンターと  
地域の防災組織

紀の川市



災害ボランティアセンターと  
他社協からの応援職員

海南市



(※)テクニカルボランティアとは…重機、土木、建築等の専門技術を有するボランティアのこと。  
今回の大雨災害でも必要不可欠な存在として各センターを支えていただいた。

令和5年6月、梅雨前線及び台風2号の影響で発生した線状降水帯により、和歌山県北部を中心に記録的な大雨が降り、浸水や土砂災害等の大きな被害をもたらしました。

県内の社会福祉協議会でも5つの市町社協において、災害ボランティアセンターが設置されました。また、災害ボランティアセンターを設置しなくても、通常の社協のボランティアセンター機能を発揮し支援活動を行った社協もあります(県内の活動詳細については福祉わかやま2023・8月号、2024・1月号でも紹介しています)。

本フォーラムは、これらの取組を振り返り、改めて、社協の災害支援活動のあり方を確認するとともに、災害や危機にも強い地域共生社会の実現をめざして、それぞれの立場で平時からどのように力を出し合い、防災と地域福祉を進めていくか考えることを目的に開催しました。

## キーノート スピーチ

キーノートスピーチ(基調報告)では、本フォーラムの趣旨を共有するとともに、まず県内の被害状況の説明、そして県内災害ボランティアセンターの設置・運営状況を報告しました。



県災害ボランティアセンター  
南出 所長

### 災害ボランティアセンターの役割

- ・「被災者中心」「地元主体」「協働」の三原則を基本に、被災者にとって最適な支援は何か？具体化しながら、被災者と活動を希望するボランティアをつなぐ(コーディネートする)。
- ・開設せずに平時のボランティアセンター機能を活かし活動することもできるが、デメリットとして、独自に支援団体が管内で活動することにより住民が混乱する、住民自身が困りごとをどこに相談してよいかわからない、支援したい人がどこに行けばよいかわからない等が考えられる。

### これまでの災害の教訓から、活かされたこと

- ・県内社協「災害時における相互支援協定」に基づく職員派遣(延べ179名を海南市災害ボランティアセンターに派遣)
- ・多くのボランティアが各地で活動(活動ボランティア数延べ合計3,111名)
- ・災害ボランティア活動支援資機材・ストックヤード(保管庫)の活用

### 広域社協(県社協)としての取組

- ・情報発信
- ・行政との協議の場の設定
- ・テクニカルボランティアとの連絡調整
- ・近畿ブロック社協の相互支援協定による支援者派遣調整等



## 被災者支援 活動の実施

### 災害ボランティアセンターの設置・運営

住家での床上・床下浸水等の被害が発生した海南市、橋本市、紀の川市、紀美野町、かつらぎ町社協では、「災害ボランティアセンター」を設置し、ボランティアによる被災された地域住民の「生活復旧支援」に取り組んだ。

市町村	設置日	活動開始	閉所日	活動件数 (延べ)	ボランティア (延べ人数)	行政との協定 (開設時の連携等)	特徴 (活動にあたっての特記事項)
海南市	6/3	6/4	7/31	367件	1,870名	協定有 市も被害調査を開始。市民の困りごとへの対応のため災害VC開設を検討。県社協及び市と協議、方針決定。	広範囲・対応ニーズも多い。連携する関係者・団体も多数訪問。
橋本市	6/5	6/6	6/12	10件	55名	協定有 市部長と担当者から災害VC立ち上げの打診あり。被害状況を確認し、頼るべき人・団体を検討のうえ対応。	市行政と連携をはかり、住宅地内の土砂撤去や土嚢づくりなど実施。
紀の川市	6/3	6/3	6/23	66件	148名	協定有 市福祉部に相談、立ち上げを了解してもらい、立ち上げや活動内容について記載した書面のやりとりをした。	福祉防災V会、那賀ライオンズC、青年会議所と活動を展開。
紀美野町	6/5	6/3(*)	7/20	74件	404名	協定有 町の被害調査より浸水棟数やゴミ処理方法など確認。災害VC開設を行政に連絡、社協が中心となり取組。	一般Vと専門技術や知識を持つVとの連携を意識しニーズ対応。
かつらぎ町	6/5	6/5	9/15	57件	634名	協定有 町民の困りごと・依頼内容に応じて必要あれば行政に連絡。生命と財産を守る(理念)のもと綿密に連携。	「住まいの再建説明会」や「住まいの3か月点検」なども実施。

(\*) 紀美野町は、6月3日から社協活動の範囲内で活動を開始したが、災害VCを設置したのは6/5。

6月2日梅雨前線・台風2号の影響による大雨災害 災害ボランティアセンター運営等に係る振り返り(アンケート)集計結果より【和歌山県社協】



# 未来へつなぐメッセージ

## 私が災害支援に対して大切にしていること

Message

皆さんはこの言葉に何をプラスして災害に備えますか？

田中氏  
海南市社協



平常時からの  
備え

平時のつながりが災害時に生きることを強く感じている。訓練を行ってきたことを活かしながら、災害は必ず起こるものとして、備えておくことが大事。

井口氏  
日高川町社協



コミュ“カ”

コミュニケーションが大切。災害の現場ではいろんな人と話して、いろんな意見を聴きたいと思っている。

### 災害ボランティアセンターと他社協からの応援職員

訓練と備え

約10年前から始まった紀の川市災害ボランティアセンターは、設立当初から訓練を積み重ねてきたことが今回の災害にも活かされた。ハード面ソフト面の備えを一人一人持つことが大事だと思う。



福本氏  
紀の川市社協

思いやりと  
奉仕の心

被災者に思いをもって接する。ボランティアの気持ちを受け入れてもらうには大事な心がけである。支援者同士も、災害時には思いやりを持って助け合うことが大事。



戸口氏  
粉河福祉防災会

### 災害ボランティアセンターと地域の防災組織

山本氏  
かつらぎ町  
社協



学び・実践

テクニカルボランティアからの学び、学んだことを地域のためにできるように実践する(やってみる)ことが大切。

佐々木氏  
リュース  
エイドテック



ボランティア・  
情報・制度…  
つなぎきる

ボランティアも、支援の制度も、物資もつながらなければ、被災者のもとに届かない。作業をしながら、本当に困っていることを見つけ、支援の窓口につなぎきることを大事にしたい。

### 災害ボランティアセンターとテクニカルボランティア

あなたが  
笑うまで

災害は悲しい、しんどいもの。でも、人は笑いあって励まし合って生きている。出会う人と思いをもって接することを大切にしている。



南出氏  
県災害VC

慮る  
(おもんばかる)

広域社協の立場として「慮る」ことをいつも大事にしている。社協の役割は、課題解決、連絡調整。被災地支援の課題解決のために常に相手の立場に立って考えることが必要だと思っている。



榎本氏  
県社協

社協では、低所得世帯等へ、必要な資金の貸付けと相談支援を行う生活福祉資金貸付事業を実施しています。

その最前線で活躍する田辺市社会福祉協議会の永井さんから借入相談をきっかけにした相談支援（貸付ではない支援）の取組事例を伺いました。  
つながり

主役は  
相談者です



ながい かずき  
田辺市社協 永井 一樹 さん

「大事な場面への同席を求められた時は、自分を代弁者として認めてくれたと感じられ嬉しかったですね。」と話してくれました。

また、相談者は妻と離婚後、疎遠になっていた娘さんに迷惑をかけるのではと、生活保護の申請を躊躇されていたので、相談者の了解を得て娘さんと連絡を取り、社協で相談者を交え話をしました。その後、相談者は生活保護の受給が決定、今は、娘さんと会えるようになっていきます。

この相談者には貸付けではない支援が必要だと考え、相談者に寄り添いながら課題を整理し、ひとつずつ取り組みました（フロー図参照）。

相談者は家賃を滞納し不動産管理会社から退去を迫られ、国保や年金保険料を滞納し、所持金はほとんどない状態でした。

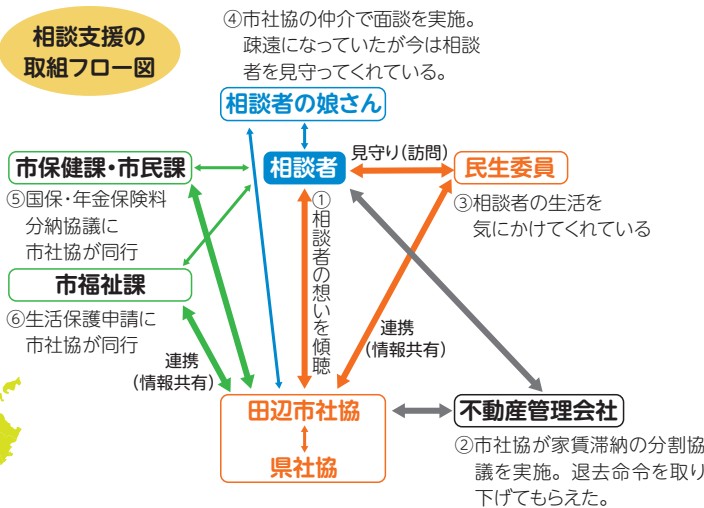
60代男性の一人暮らし。土木業に従事されていたが、体調を崩し仕事が出来ない状態となり、収入が途絶え生活に困窮。市社協に、「生活費を貸してほしい。」と来所されました。

生活費を貸してほしい

**田辺市の情報**

- 社協の相談体制**  
9名(各地区事務所・兼務を含む)
- 社協のイチオシ事業**  
「よりみちサロンいおり」(常設型サロン)  
ふれあい文化祭など
- 人口(令和6年1月末現在)**  
68,357人
- 特産品**  
梅、みかん、ひろめ(ワカメのような海藻)

相談支援の  
取組フロー図



また、会いにきてええかあ  
相談者は、生活保護を受給し病院に通院、体調が改善し、仕事に復帰出来ました。先日も近況を報告しに来てくれました。その帰りに、「また会いに来てええかあ。」と笑顔を見せてくれました。



「赤い羽根」で親しまれている共同募金は、地域の身近な福祉活動を支援する募金です。昭和22年にスタートした赤い羽根共同募金運動は「社会福祉法」に定められた運動で、たくさんの方々の寄付のおかげで、70年以上続けられています。「じぶんの町を良くするしくみ」のキャッチコピーのとおり、和歌山県で集められた募金のほとんどは、県内の身近な福祉活動に役立てられています。

また、近年頻発する自然災害に対しては、義援金募集や被災地の災害ボランティアセンターの活動を支援しています。

令和6年度も皆さまのご協力をお願いします。



こんにちは！  
赤い羽根共同募金です！

赤い羽根 わかやま



お問合せ先

社会福祉法人和歌山県共同募金会  
〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階  
TEL073-435-5231 FAX073-435-5232

メール info@akaihane-wakayama.or.jp

HP https://www.akaihane-wakayama.or.jp/

# “聞こえない”ということへの理解を広める



## かつらぎ町 聴覚障害者協会

かつらぎ町聴覚障害者協会では、小学校を訪問しての手話教室の開催等を通じて、「聞こえないこと」や聴導犬の啓発等に取り組んでいます。同協会 会長の宮本弘美さんにお話を伺いました。

お問合せ先  
宮本弘美さん FAX0736-22-5980

「聞こえない」ということを知ってもらいたい！

小学校などを訪問し、手話教室を開催しています。私は「聞こえない」だけで、同じ人間。普段の暮らしや聴導犬についての話、その実際の活動の様子等をお話しして、手話を身近に感じてもらうようにしています。

また、学んだことを家族にも伝えてもらうようにしており、最近では、コンビニの店員さん等から手話で「ありがとう」と言ってもらえることも増えてきました。長年の地道な活動が、児童や地域への理解につながっているのだと思います。

### 普段の暮らしを支える「聴導犬」

私の日常生活をサポートしているのが、聴導犬のママ。聴導犬は県内に二頭しかいない貴重な存在です。

聴導犬は、携帯電話の着信音、キッチンタイマーの音など、生活の中で必要な音を伝え

て、その音源へ誘導してくれる補助犬です。「聴導犬」と書かれたケープを付けています。視覚障害者の方をサポートする盲導犬などに比べて、まだまだ数も少ない状況(全国で聴導犬は52頭、盲導犬は836頭。※厚生労働省ホームページによる)。認知度が低いためか、飲食店等で入店を断られることもあります。

聴導犬は特別な訓練を経て認定を受けている補助犬で、ペットとは違い、様々な施設や飲食店に同伴できることが法律でも定められています。そのようなことへの理解を広められるよう、学校や地域での啓発に取り組んでいます。

### 手話は「手で話す言葉」

手話は、コミュニケーションの手段であり、私たちの「言葉」です。最近では、手話を言語として広める「手話言語条例」を制定する地方自治体も増えていきます。

そのような中、手話を学びたい人は多いのですが、資格としての「手話通訳士」を目指す人は少ない状況です。現在活動されている手話通訳士も、高齢の方が増えています。

手話が必要とする方が安心して暮らせるよう、手話通



宮本さんと聴導犬のママ

訳士を目指すが増えてほしい、と思っと思っています。

## 福祉人材キャリア形成支援研修 申込受付中

研修名	開催日時	会場	受講申込期限
ファシリテーション研修	5月15日(水) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	4月24日(水)
福祉レクリエーション研修	5月21日(火) 10:25~16:00	東部コミュニティセンター(和歌山市)	4月30日(火)
福祉サービス接遇マナー研修(紀南編)	5月29日(水) 10:25~16:00	ビッグ・ユース(田辺市)	5月8日(水)
発達障がい児・者処遇研修	6月6日(木) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	5月16日(木)
質の高い仕事の進め方のノウハウを学ぶ!	6月27日(木) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	6月6日(木)
キャリアパス対応生涯研修・初任者	7月30日(火) 9:55~17:00	和歌山ビッグ愛	5月31日(金)
	7月31日(水) 9:25~16:40		

※研修の受講には、受講料がかかります。  
 ※定員(先着)になり次第締め切ります。  
 ※県社協会員は、会員価格で受講いただけます。  
 ※詳細は県社協ホームページをご覧ください。  
 ※新型コロナウイルス感染症の状況によっては、中止になる場合があります。



まなぶぞう

【お問合せ先】県福祉人材センター「ハートワーク」(県社協内) TEL073-435-5210

## 今月の情報発信コーナー

### 紀の国いきいき健康長寿祭 参加者募集中

(兼:第36回全国健康福祉祭とっとり大会(ねんりんピックはばたけ鳥取2024)出場選手選考会)

#### ◆参加資格

県内在住で昭和40年4月1日以前生まれのアマチュアの方。

#### ◆開催日・会場・申込締切日・定員

種目	開催日	開催場所	申込締切日	定員
健康 マージャン	5月13日(月)	ま〜じゅん (和歌山市 鷹匠町1-7)	4月16日(火)	各36名 締切後抽選 により決定
	5月17日(金)			
ボウリング	5月23日(木)	和歌山 グランドボウル (和歌山市 土入73-1)	4月26日(金)	60名 締切後抽選 により決定

#### ◆参加費

無料(但し、会場までの  
交通費・昼食・貸靴等に  
係る費用は、参加者側の  
負担とします)。

#### ◆参加申込方法

必要事項(氏名・住所・連絡先・年齢・希望日・  
種目等)を記載のうえ、締切日までに、郵送・  
FAX等でお申込みください。  
FAXで申し込まれる場合は、着信確認をお願い  
します。(郵便の場合は、消印による。)

#### 【お問合せ・申込先】

最寄りの市町村社会福祉協議会、もしくは県社協 (TEL073-435-5214)  
にお問合わせください。

令和6年度  
社会福祉施設  
総合損害補償

# しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます

ふくしの保険

検索

老人福祉施設、  
障害者支援施設、  
児童福祉施設などに

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!

◆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、動産総合保険等)

#### ① 基本補償(賠償・見舞)

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償 事故	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	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 死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円
傷害見舞費用			

保険期間1年

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
補基本 1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
100名以降1名~10名増ごと	1,500円
付見舞 費用 補償 (B型)	基本補償(A型) 保険料 + 【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円



### プラン2 施設利用者の補償

### プラン3 職員等の補償

### プラン4 法人役員等の補償

●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(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●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。)

## \\ 苦情解決のツボ //

### 事業所における苦情の初期対応とその記録・共有・活用について

#### 初期対応の善し悪しが苦情解決を左右する

サービス利用者から苦情を受けた場合、重要なのは、誠実に耳を傾け最後までしっかりと申出人の話を聴くこと、そして、解決に向け迅速に対応することです。

応対する際には、言葉遣いや態度に留意し、言い訳や反論はできるだけ避けるように気をつけます。そして、共感と理解を示しながら、不快な思いをさせたことへの謝罪をまずは行います。これは、申出人の緊張や不安をいくらか和らげる効果が期待できます。

受け付けた苦情は後回しにせずに、スピード感をもって対応するように心がけ、時間を要する場合には適宜申出人に報告するなど誠意ある態度で対応することが肝要です。

初期対応を誤ると、事業所への信頼が崩れ、苦情そのものの解決が一層困難になりかねません。

#### 苦情や要望は必ず記録し、サービスの質の向上につなげる

些細な苦情と思われるものや誰でも経験するヒヤリハットの類であっても、その場限りにせず記録し、共有することを日頃から習慣づけることが大切です。

たとえ小さな苦情や意見だとしても、その声に敏感に気づき、表面的に不平・不満と捉えるのではなく「利用者の福祉に対する意思表示であり、福祉ニーズの表現」として捉えること、これらの苦情にきちんと向き合い、組織として対応していくことで、提供する福祉サービスの質を顧みる機会となるとともに、サービスの質の向上やスタッフのスキルアップにつながるヒントを見つけ出すことができます。

「苦情=利用者の声」として捉え、積極的に活用し、利用者の満足度と信頼度を高めましょう。

#### 【お問合せ先】

県福祉サービス運営適正化委員会 TEL073-435-5527

### 福祉の 仕事チャレンジ 職場体験

福祉のお仕事に関心のある方は、ぜひ本会の「職場体験」事業をご利用ください！福祉職の魅力に触れることができ、職場の雰囲気や利用者の様子、業務内容などを就労前に知ることができます。

受付期間：令和6年4月1日(月)～令和7年3月14日(金)

体験日数：1～10日(複数の事業所で体験可能)

体験期間：令和6年4月15日(月)～令和7年3月31日(月)

申込期限：体験希望日の2週間前まで

#### 職場体験の流れ

①体験先を選ぶ ▶ ②申込み ▶ ③体験日を決定 ▶ ④「職場体験」へ ▶ ⑤報告

※高齢者福祉、障がい者福祉、児童福祉など各分野の事業所で体験可能です。また、介護職だけでなく、看護師や保育士の仕事も体験できます。

お問合せ先 県福祉人材センター「ハートワーク」(県社協内) TEL073-435-5211



ポリ袋で簡単調理

### スープパスタ



平時にも作ってみよう!  
災害時に役立ちます!

今号では、ポリ袋で作る、あったか「防災メシ」をご紹介します。ポリ袋調理は、簡単・衛生的で節水にもなり、災害時に役立つ調理法です。

#### 材料

- ・高密度ポリエチレン製の袋 1枚
- ・ショートパスタ(スパゲティの場合は半分に折って使用) 90g
- ・水 280ml
- ・お好みのカップスープの素(粉末) 1袋(15g程度)
- ・お好みでツナやドライパセリ

#### 作り方

- (1) ポリ袋に水とショートパスタを入れ、少し空気を残しねじり、袋の上の方で結ぶ。
- (2) 鍋に1/3～1/2の水を入れ、鍋底にお皿を敷き、ふたをして火をつける。
- (3) 沸騰したら1で作った袋を鍋に入れ、中火で表示時間通りに茹でる。
- (4) 茹で終わったら、袋にカップスープの素を入れ、よく混ぜる。お好みでツナやドライパセリをかけて完成!



#### ポイント

使用する鍋は、ポリ袋の破損を防ぐため、袋が鍋のふちにつかない程度の大きさがおすすめです。

