



福祉公社は、武蔵野市が全国に先駆け、昭和 55 年に設立した在宅サービス提供機関です。

誌名「羅針盤」はご利用者を包括的に支援し、その人生と共に歩むサービスの基本姿勢を表したものです。

夏山に蝉の群唱が響く 8 月となりました。

今月は旧盆、終戦記念日と日本人にとって鎮魂の月ですが、先月の痛ましい豪雨災害に、その想いが一層深まります。暦の上では立秋を迎えましたが、酷暑、極暑、炎昼などでは言い表せない高温で日本列島が打擲されているかのようです。

皆様には、くれぐれも熱中症にご注意なさり、御身お大切にご自愛ください。



### <紙面から>

苦情対応第三者委員会	……1ページ
平成 29 年度 事業・決算報告 理事会評議員会	
北町高齢者センターちびっこボランティア	……2ページ
デイサービス行事 おんがく あらかるとコンサート	
市認定ヘルパー養成研修	……3ページ
お知らせ リレーコラム	……4ページ

## 平成 30 年度 第 1 回 苦情対応第三者委員会



苦情対応第三者委員会を 5 月 10 日に開催しました。

苦情から学ぶこと、その対応は福祉サービスを向上させる不可欠の要素ですので、公社にとってこの委員会は最重要の意味を持っています。

公社が求める職員像は、「高い倫理観と福祉の情熱を持ち、市民から信頼される職員」です。年次の研修計画もその育成を目的に組まれています。

萱場和裕理事長は冒頭のご挨拶で、外部のチェックシステムである苦情対応第三者委員会は、職員が市民のために安心して働くことを担保する手立てであり、更に、理想とする職員を育成し、サービスや資質の向上につなげる重要な契機である旨、述べました。

また、三上義樹委員長は、ご利用者の尊厳を大切にすることは、サービス提供の過程で頂戴したご意見に真摯に対応する積み重ねである、と話されました。

平成 29 年度の苦情は 12 件、内訳は在宅サービス課ケアプランセンター 2 件、ホームヘルプセンター武蔵野 1 件、高齢者総合センター社会活動センター 6 件、デイサービス 1 件、北町高齢者センター 2 件でした。この内、ご意見として捉えられるものが 2 件、事実誤認が 5 件、苦情は福祉サービス提供者とペースが合わない、制度利用の説明不足、ケア忘れ、ケアに当ってのお声かけに配慮を欠いたこと等です。

浜崎宏委員、柄折暢子委員からの質問は、苦情発生の背景事実、経緯、その後の対応、防止策などでしたが、「ご利用者の意思尊重」と「手続きや条件などの変更に伴うご利用者への配慮」について、特に注意するよう求められました。

委員長からは、「理念を以て真摯に対応している」と評価されましたが、今後の高齢者人口の増大に備えて、引き続きサービスの向上を目指して、誠実に苦情から学んでまいります。



## 平成 29 年度 事業報告 決算報告 理事会・評議員会

理事会を6月4日に、評議員会を20日に開催し、主たる議事である平成29年度の事業報告・決算報告が承認されました。

昨年度の事業計画における重点項目の事業結果は以下のとおりです。

### ① 介護人材の確保策の検討

介護職員初任者研修、認知症見守り支援ヘルパー及び市認定ヘルパー養成研修を実施し、総合的な福祉人材の確保・育成機関の設置を検討しました。福祉サービスを担う嘱託職員を正規職員としての専門職に位置付け、ヘルパーの時給、資格取得支援等の処遇の改善を図りました。

### ② 旧山崎邸を活用したデイサービスの拡大と子育てひろばの開設

名誉市民・山崎倫子先生から市に遺贈された自宅改修工事が昨年10月に完了し、拡大デイサービスと入浴サービスを開始しました。二階に子育てひろば「みずきっこ」を開所し、高齢者施設と子育て施設が併設されているユニークな利点を生かし、世代間交流、子育て世代への高齢者福祉の啓発等を実施しています。



### ③ 事務事業評価の実施

福祉公社の全事業の開始の契機、目的、対象者、内容等と収入、経費等について精査し、実施面・経費面での望ましいあり方を職員参加で検証しました。これにより各事業や市の福祉体系上の福祉公社の立ち位置に関する職員の理解が進みました。今後の事業計画、収支予算、第三期中長期事業計画の策定に活用します。

### ④ 武蔵野市民社会福祉協議会との連携方策の推進

事業連携推進委員会が「統合効果の実現に向けた具体的な連携方法」「人事交流の具体化」についての検討結果を取りまとめました。今後は事業連携推進委員会を常設とし、具体的な連携策の進捗を管理します。

その他、在宅サービス課、北町高齢者センター、高齢者総合センターの各事業も、福祉公社の基本理念「住み慣れた所でいつまでも」に沿って、ご利用者を支援しました。

収支状況は、デイサービスセンターご利用者の要介護度の上昇や心身状況の重度化により、入院、入所、利用中止等の影響で稼働率が低下し減収となりました。しかし成年後見事業の受任者数の増加、訪問介護事業の派遣時間数の増加や、介護保険の処遇改善加算Ⅱを取得したことにより、若干の改善を図ることができました。

今後はご利用者の増加を図り、処遇改善加算Ⅰを取得して増収分を介護従事者報酬に充当するなどにより、福祉人材の確保に努め、収支と事業の改善を目指します。

## ♪♪♪♪♪ ちびっこボランティア 北町高齢者センターへ ♪♪♪♪♪



可愛いボランティアさん

連日の猛暑がひと段落した7月27日、子育てひろば・みずきっこの9歳のちびっこボランティア2名が、体操のプログラムのお手伝いに来てくれました。

体操で使うタオルを配り、一緒に体操をし、その甲斐甲斐しく一生懸命な姿をご利用者も優しい眼差しで見守っていました。

ふたりのボランティアは「またお手伝いしたい」と充実した表情です。酷暑の蝉しぐれに包まれたセンターには、このサプライズの訪問が一服の清涼剤となりました。





## 昼食前に 和風だしの香りが広がる 高齢者総合センターデイサービス



デイサービスでは熱中症予防、食欲増進のため、時に応じて昼食時に昆布と鰹でとった出し汁を差し上げています。ご利用者にこの酷暑を乗り切って頂くための大矢栄養士の新提案です。利尻昆布を40分煮出し花鰹を入れて漉します。部屋中が豊かな和の香りに満たされ、食欲が刺激されます。豊富な必須アミノ酸で血流を良くし、高血圧、糖尿病、イライラの予防になります。自然の滋味にご利用者の評判も上々です。また、ご利用者に四季折々の風情をお楽しみ頂くために、様々な行事を開催しています。先月は七夕。ご利用者が笹竹に飾る短冊や星の願い事は「健康で楽しく過ごしたい」「旅行にいきたい」「美味しいものが食べたい」等々。加齢によるままならぬ日常が伺える願い事には切ない想いですが、ご利用者同士で相互に願い事を披露されていました。当日は、七夕カラオケ大会も行われ、皆様は明るく楽しめました。

今月30日は恒例の夏祭り。毎年多くの地域の皆様をお迎えして、ご利用者との交流の中、しみじみと夏を見送ります。地域に開かれたデイサービスとして、1年で最大のイベントです。郷愁の縁日横丁・模擬店、お馴染みの和太鼓SOHの勇壮な演舞に心が勇み、世代間交流で和みます。

弾ける子どもたちの笑顔、それを見つめるご利用者の温かいまなざし、忘れ得ぬ夏の思い出となるでしょう。皆様のお越しを心からお待ち申し上げます。詳細は第4面をご覧ください。

大盛況！！

### おんがく あ・ら・か・る・と コンサート開催



5月31日高齢者総合センター5階ホールに180名がお越しくださいました。

社会活動センターコーラス講座・徳永史子講師、合唱団アンサンブル沙羅、歌声広場バンドの22名が繰り広げる多彩なプログラムに、ご来場の皆様は音楽を満喫されました。

徳永講師はシューマンの飛翔、フックト・オン・クラシックスロマン派編として「天国と地獄」「雷鳴と電光」「詩人と農夫序曲」など数々の名曲を独奏なさいました。その超絶技巧を目の当たりにし、演奏終了と同時に会場から湧きあがる「ブラボー」の声と拍手喝采。

北町周辺の地域コミュニティ活動から生まれた合唱団がアンサンブル沙羅。指揮は徳永講師、ピアノは松原里奈氏です。「どこかで春が」など春夏秋冬の童謡唱歌のハーモニーが、しみじみとした郷愁を喚起します。



第二部うたごえ広場は会場からのリクエストに応え、歌声広場バンドの生演奏で会場が一体となつての合唱。同バンドはギター富永昭氏、ドラム成瀬晃一氏と徳永講師をメンバーに、病院の慰問活動等を精力的に行っています。「徳永講師の講座を受講したい」、「ホールが一つになり、みんなで歌えて実に楽しかった」「参加型の企画をまたお願いしたい」など皆様に大好評でした。

次回は11月9日「茜雲フェスタ」コンサートを開催予定です。ぜひお越し下さい！



### 福祉公社が担う 地域の高齢者を支える 武蔵野市認定ヘルパー養成研修

まちぐるみの支え合いを推進する人材育成の一環として、介護保険のヘルパーとは異なる市独自の取組みである認定ヘルパー（いきいき支え合いヘルパー）を養成する研修です。

研修は6月11日から7月6日まで全8回、18時間の座学と2時間の実習で構成されています。内容も介護保険制度理解、介護の基本やコミュニケーション、認知症、老化、家事支援、と高齢社会を生きる市民にとって有益なものです。今回は7名が受講されました。

受講の方々から、「制度があるだけで終わらず、利用者とヘルパーを増やし、住民が積極的に参加できる制度にしてほしい」「自ら実践する講義や実習が特に印象に残った」「幼稚園の掲示板のチラシで応募。告知の方法を工夫しないと、参加人数は集まらない」など、有益なご意見を頂戴しました。今後の運営に活かしてまいります。ありがとうございました。





# 公社からのお知らせ

## 老いじたく講座

### ～ 老いじたくの基礎知識 ～



誰にでも訪れる老いに備え、元気なうちから準備して、尊厳ある老後生活を築きましょう。

日時 8月29日(水)13時30分から15時

場所 福祉公社 1階会議室

### ～ エンディングノート 書き方講座 ～



### 想いを記すことは残された人々への指針

日時 9月13日(木)10時30分から12時

場所 福祉公社 1階会議室

問合せ 在宅サービス課 権利擁護センター  
申込 ☎ 23-1165 参加費用は無料です。

## 高齢者総合センターデイサービスセンター 夏祭りのお知らせ ご来場大歓迎 !!

どなた様も当日会場へお越しください。

日時 8月30日(木)11時45分から14時

場所 高齢者総合センター5階ホール

参加費 100円…飲み物、お食事(焼きそば、おにぎり、唐揚げ、ポテトなど)、ヨーヨー釣り、輪投げなどをすべて提供。先着100名。

催し物 和太鼓SOHによる演舞、子どもみこし、じゃんけんゲーム、盆踊りなど盛り沢山

問合せ デイサービスセンター ☎51-2933

## 職員リレーコラム

### 第51回 《古き良き豊かな人間関係》 デイサービスセンター 田中 美智子

昔、おじいちゃん、おばあちゃん、元気だった!!家の中で一番偉い人!威張っていたのは祖父。子供の頃、怖くて近寄り難かった?一番風呂は当たり前、食事の時は上座、威厳があり、頼もしい知恵袋だった。親子げんかの仲裁はいつも祖母。潤滑油の役割を果たし、優しく見守ってくれる、安心できる存在だった。ご近所の付き合いも家族ぐるみだったので、うっとうしいこともあったが、今となると懐かしい。井戸端会議、あっちこっちで笑い声、絶えなかったなあ～。

今はなんと一人暮らしの高齢者の多いことでしょう。皆様、デイサービスにいらっしゃり、お茶を飲みながら昔話に花を咲かせませんか?若くて元気だったころの思い出、自然と笑顔になれますよ。「笑う門には福来たる」です。 ⇒ 次回は デイサービスセンター 中村美和

編集・発行 公益財団法人 武蔵野市福祉公社 次号は平成30年9月10日発行予定です



### 武蔵野市福祉公社

東京都武蔵野市吉祥寺北町1-9-1

バス停「武蔵野八幡宮前」下車 ☎0422-23-1165

(総務課 権利擁護センター ケアプランセンター)

☎0422-23-2611 (ホームヘルプセンター武蔵野)

### 武蔵野市立高齢者総合センター

東京都武蔵野市緑町2-4-1 バス停「武蔵野住宅」下車

☎0422-51-1975 (管理・社会活動センター)

☎0422-51-1974 (在宅介護・地域包括支援センター  
・補助器具センター)

☎0422-51-2933 (デイサービスセンター)

### 武蔵野市立北町高齢者センター

東京都武蔵野市吉祥寺北町4-1-16

バス停「北町四丁目」から徒歩三分

☎0422-54-5300

業務時間 8:30~17:15 (全て共通)

福祉公社ホームページ

URL <http://www.fukushikosha.jp/>