

福祉みえ

2024年 3 月号

No.392



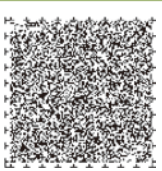
三重県の民生委員制度が創設以来 100 年を迎えました。
今号では民生委員制度と 100 周年記念事業について特集しています。

- 福祉みえでは、表紙に掲載する写真を募集しています。
応募については、本会ホームページをご覧ください。



contents

- 特集：三重県における民生委員制度創設 100 周年記念 2
- コラム：苦情を複雑化させないための初期対応（後編） 5
- information 6
- ありがとうメッセージ 8



福祉みえでは、2～4 ページの特集記事に
uni-voice による音声コードを導入しています。

ふれあいネットワーク

社会福祉 法人 三重県社会福祉協議会

特集

三重県における民生委員制度創設100周年

地域福祉の重要な担い手として、住民に寄り添い、住民目線に立った活動を行ってきた民生委員。三重県では、大正12年に「三重県方面委員設置規程」が公布され、方面委員が委嘱されてから今年で100周年を迎えます。本号では、民生委員制度の現状や課題、そして100周年記念事業について報告します。



民生委員制度は、大正6年に岡山県で「濟世顧問制度」が創設されたことに始まり、大正7年には大阪で「方面委員制度」が発足し、全国的な制度として発展してきました。平成29年に民生委員制度創設100周年を迎えています。



民生委員制度の現状と課題

県内では、約4,000人の民生委員・児童委員が活動に取り組んでいます。業務量や困難事案が増大する中、委員の高齢化やなり手不足が恒常化し、「地域の福祉力」低下が懸念されています。

平成29年に全国民生委員児童委員連合会（以下、「全民児連」）が発行した『民生委員制度創設100周年活動強化方策』（以下、「強化方策」）の中でも、民生委員・児童委員の現状と課題として、欠員の拡大、委員の高齢化と在任期間の短期化、活動日数の増加などが示されており、全国的に共通の課題といえます。

実際に、本会が平成26年に県内の全ての民生委員・児童委員を対象に

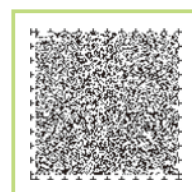
実施した調査の結果でも、活動に関する課題として約半数の委員から「活動内容への地域住民の理解不足」が挙げられています。

強化方策では、重点的に進めていくべき取組みも示されており、その一つとして、民生委員制度を守り、発展させていくために、地域のひとびとの民生委員・児童委員への認知度・理解度を向上させていくことが重要であるとされています。



全民児連

『民生委員制度創設100周年活動強化方策』



Uni-Voice 音声読み上げコード

大学生が民生委員・児童委員の活動を体験

民生委員制度の現状や課題を踏まえ、今年度、本会では県からの委託を受け、三重県における民生委員制度創設100周年記念事業として、「民生委員・児童委員活動インターンシップ事業」を実施しました。

この事業は、三重県内の大学生が民生委員・児童委員活動に対する理解を深めるとともに、地域福祉の現状や課題を学ぶことにより、地域福祉活動への関心を高め、今後の学びに活かすことのできる機会を創出することを目的に実施したものです。

また、民生委員・児童委員の将来の担い手確保を見据え、その活動内容について、若い世代に対して継続的に情報発信することのできる機会を確保するため、(県・市町・地区)民生委員児童委員協議会と協賛大学との関係構築を図ることもねらいとしています。

事業の概要

四日市市、鈴鹿市、津市、伊勢市において、社会福祉や看護を専攻するなど、地域福祉に関心のある学生を対象に実施しました。

大学 (地域)	参加学生数	受入地区数	参加プログラム数
四日市看護医療大学 (四日市市)	33名	4地区	7
鈴鹿医療科学大学 (鈴鹿市)	4名	4地区	4
三重短期大学 (津市)	10名	3地区	11
皇學館大学 (伊勢市)	17名	4地区	6

インターンシップでは、民生委員・児童委員の活動の基本である見守り訪問活動に加え、地区での定例会、地域の高齢者サロンや子育てサロン、子ども食堂など様々な活動に参加させていただきました。



▶ 民生委員・児童委員の活動について、直接お話を聴かせていただきました。



◀ 子育てサロンのイベントの様子

学生の声

インターンシップ事業に参加した学生へのアンケートにおいて、約6割の学生が参加する前は民生委員・児童委員の活動内容については知らなかった、と回答しています。一方で、今後も同様の事業に参加したいかという問いに対して、回答した学生の全てが「ぜひ参加したい」または「どちらかといえば参加したい」との意向でした。

参加した感想や印象に残ったこととしては、「地域福祉の現状や課題を学ぶことができた。学内では体験できないことを経験しとても有意義な時間だった。」「自分の知らない世界が見えて、今後このような素敵な活動があるのであれば参加したいと思った。また将来民生委員になつて



地域を支えていけるような人材になりたいと思った。「民生児童委員の訪問活動があることによって、地域の高齢者の方に安心と活気をもってもらえてるんだと印象に残った。そういった側面でも民生児童委員の活動は重要な役割を担っているんだなと思った。」といった回答がありました。

学生にとっては、学びや気付きを得られる貴重な体験となつてのではないのでしょうか。

今後に向けて

地域共生社会の実現に向けて、福祉関係の様々な制度・施策が、地域で誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指すものとなつてきている中で、民生委員・児童委員に求められる役割は重要性を増しています。地域福祉の要の一つといえる民生委員・児童委員が、地域でよりよい活動を展開していくためには、活動に対する理解を広げていくことも含めた活動環境の整備が重要です。

民生委員制度がこれからも継続していくために、本会としても、民生委員・児童委員の活動環境の整備にも取り組んでいきたいと思ひます。

三重県における民生委員制度創設 100 周年記念フォーラム

日時 令和6年3月21日(木) 13時から16時

会場 三重県総合文化センター 大ホール

内容 基調講演「民生委員制度の意義とこれからの活動に求められるもの」
シンポジウム「民生委員・児童委員活動のこれまでとこれから」

参加費 無料

事前申し込み不要。どなたでもご参加いただけます。ぜひご参加ください。

民生委員制度が創設されて以降多

くの民生委員・児童委員の方々の取組み

が今日まで継承されて参りましたが、社会の

状況は大きく変容してきました。その一方で、

民生委員・児童委員の本質は、地域住民にとつ

ての身近な相談相手であり、見守り役であるこ

とは変わっていません。

民生委員・児童委員の活動は、それだけで完

結するものではなく、幅広い関係機関の皆様と

協力して進めていくものです。これから先もこ

の価値ある制度が継続されるよう、民生委員・

児童委員の活動を広く知っていただいたり、関

心・理解を促進したりするような取組みを、組

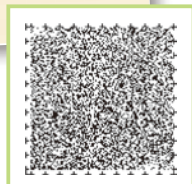
織としても進めていく必要があります。

今後とも皆様のご理解、ご協力をお願いいた

します。

三重県民生委員児童委員協議会

会長 山本壽人



Uni-Voice 音声読み上げコード

苦情を複雑化させないための初期対応(後編)

12月号に引き続き、苦情の初期対応について解説していきます。「①限定的な謝罪」では、申出人のお気持ちに寄り添う必要性について書かせていただきました。詳しくは12月号をご覧ください。

② 傾聴・共感・受容

限定的な謝罪の後には、申出人の気持ちや、その背景にある事情を聴きとります。このとき職員には傾聴・共感・受容という姿勢で、申出人の思いを受け止めることが求められます。初期対応のなかで、ここが最も重要な段階と言っても過言ではありません。

複雑化している苦情案件でお話を伺っていると、しばしばこちらの話の途中で「それはですね・・・」と事情の説明を始めてしまう方をお見かけします。誰しも、どのような場面であっても、話を遮られるのはいい気分がしません。ましてや申出人は、既に不快な感情を持って苦情を述べています。そんななか、話をさえぎられてしまうと、申出人は「話を聴いてくれない」と感じてしまいます。これも、苦情の本題以外の不快感であり複雑化の要因となります。

また、申出人の中には感情の赴くままに話し始めるものの、話すうちに自分の感情や考えが整理されていき、だんだんと落ち着いて対話できるようになる方も少なくありません。「あなたの話を真剣に聴いていますよ」という姿勢を続けることで申出人から信頼を得ることができ、円滑なやり取りに繋がります。

苦情やクレームは思わぬタイミングで届けられることが多く、忙しい中で少しでも早く終わらせたいという気持ちになるのは当然です。それをぐっと堪えて申出人に向き合う時間をしっかり取ることで、結果的に対応にかかる時間や労力を少なくすることに繋がります。じっくりと話を聴くようにしてください。

一方、苦情の原因と思われる出来事はできるだけ具体的に聞き取る必要があります。いつ、どこで、誰が、どのようにして、何が起きたのかを明確に聞き取りましょう。このとき、相手の誤解に基づくと思われることがあったとしても、一旦は否定せずに申出人が言うまを記録していきます。

聞き取り終わったら、申出人が語った内容とそのときの感情を要約して、確認します。後になってお互いが確認できるように、記録に残しておくことも必要です。

③ 状況把握

聴き取りを終えたら、事実確認を行います。この時も、聴き取りと同じく出来事を具体的に確認します。

申出人の言い分と確認した事実を照らし合わせ、行き違いや誤解が発生している点がないか、チェックしていきます。

職員への聞き取りを行う場合もあるかと思いますが、ここでも受容の姿勢が必要です。あるケースでは、職員が言いづらい事を抱え込んでしまい、後になって発覚したことで申出人から隠蔽を疑われた事がありました。職員が心配なく話せる環境や雰囲気を整えることも大切です。

④ 具体的解決方法の提案

状況が把握出来たら、解決方法の提案です。この段階まで複雑化させずに対応を進めてこれた場合、苦情の元となった出来事とその発生原因、再発防止策について誠意ある説明を行うことができれば、申出人からも納得が得られるでしょう。

説明の際に気を付けなければならないのは、苦情の元となった出来事を他の何かのせいにするような言い方をしないことです。事業所からの説明に納得できない申出人の多くが「(法律や人員不足等のせいにして)自分たちは悪くないような言い方をされた」とおっしゃいます。申出人のお気持ちに向き合うことをやめたとき、申出人の怒りを買って、苦情が複雑化してしまいます。そうならないよう、最後までしっかり向き合ってください。

苦情への対応は、たとえ内容が正当なものでも辛く苦しいものです。苦情を受けた職員ひとりが抱えるのではなく、上司や同僚の協力は不可欠です。苦情が発生したときは、職場全体の課題として取り組んでいただければと思います。

「子どもの居場所」ニーズ・シーズのマッチング支援事業（三重県委託）

三重北農業協同組合様から、北勢地区の子どもの居場所 13 団体に商品券の寄付をいただきました。

三重北農業協同組合が合併 10 周年を記念して実施されました「子ども食堂応援定期貯金キャンペーン」から、ニーズ・シーズのマッチング支援事業を通じて、貯金額の 0.01%（上限 100 万円）を JA みえきたの農産物直売所等で利用できる商品券として北勢地域の子どもの居場所（13 団体）に寄付していただきました！

子どもの居場所運営団体は、「子ども食堂開催前の必要な時期に、地元食材を購入できる“商品券”という形での寄付はとても嬉しい」と、笑顔で商品券を受け取っていました。



他にも！

企業・団体・個人がもつ地域資源が子どもの居場所への寄付や支援として、**78 件**のマッチングが成立しています。※令和 6 年 2 月末日現在

（一部事例紹介）

- 三重県園芸振興協会から、品評会で使用した梨やいちごを県内の**子どもの居場所（13 団体）**に寄付していただきました。
- 県内の企業・団体、個人の方から、**子どもの居場所 17 団体**に活動資金を寄付していただき、**子どもの居場所 6 団体**に玄米やお菓子、調味料、毛布等の物品を寄付していただきました。
- 株式会社フォーシーズ・ピザーラと、ピザーラ支店がある地域の**子どもの居場所（9 団体）**がマッチングし、春季開催の子ども食堂等でピザの提供をしていただきます。



三重県社協は三重県からの委託を受け、子どもの居場所と企業・団体・個人をつなぐニーズ・シーズのマッチング支援事業を実施しています。子どもの居場所に支援できることや応援したい気持ちを、子どもの居場所につなぐ事業ですので、支援や寄付の相談等がありましたら事務局までご連絡ください。

三重県社会福祉協議会 子どもの居場所支援担当

TEL 059-227-5145

MAIL kodomo29@miewel.or.jp

輪島市活動支援金にご協力をお願いいたします。

三重県内の社協が支援に入っている輪島市社協では、災害ボランティア活動支援金の募集を行っています。

集められた活動支援金は、被災された住民を支援する社協及び今後の災害ボランティアセンターの活動に活用されます。ご協力をよろしくお願いいたします。



輪島市社協
マスコット
キャラクター
ふくしあいちゃん

受入口座

金融機関名 のと共栄信用金庫
支店名 輪島支店
口座番号 普通預金 0119143
口座名義 輪島市災害ボランティア活動支援金

三重県 DWAT (災害派遣福祉チーム) が石川県へ派遣されています。

三重県 DWAT は、災害福祉支援ネットワーク中央センターからの要請に基づき、石川県志賀町内の避難所（3月1日～8日）および輪島市内の避難所（3月9日～4月1日予定）で活動しています。

DWAT は大規模な災害が起きた際、避難所などで福祉的な視点から高齢者や障害者などの支援にあたるチームで、三重県からは1クールあたり4名が派遣されます。

令和2年に発足した三重県 DWAT が、被災地に派遣されるのは今回が初めてです。



◀ DWAT 出発の様子

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5年度

ボランティア活動保険

商品パンフレットは
こちらから
(ふくしの保険ホームページ)



保険金額・年間保険料（1名あたり）

団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増適用

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	特定感染症重点プラン	
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	特定感染症	補償開始日から10日以内は補償対象外(*)			初日から補償	
	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	550円	

*3月末までに契約手続きが完了し、前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

<重要>

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。



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。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉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。)

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。

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。)



ありがとうメッセージ

～ 心も一緒に届いています ～

社会福祉法人 いなべ市社会福祉協議会

令和4年度実施事業

地域におでかけ事業

地域の飲食店に「地域の馴染みのお店」として登録していただき、高齢者が集う場としてご協力いただいています。

地域での集まりが減り、近所の方と会うことが少なくなった中で、外出するきっかけや人と話をする等の新たな交流の場に繋がっています。協力いただく店舗も少しずつ増えてきており、これからも引き続き登録店舗と協力しながら、地域のつながりを構築していきます。

募金にご協力いただき、ありがとうございました。



社会福祉法人 鳥羽市社会福祉協議会

令和4年度実施事業

親子で遊ぼう！0, 1, 2, 3サークル

今年は例年に比べて、多くの遊び場のイベントを開催することができ、沢山の親子の参加がありました。新型コロナウイルスの感染予防をしながら、子育てが少しでも楽しめる場になるように工夫することにより、子どもたちは色々な遊びを楽しみ、保護者はリラックスできる楽しいイベントとなりました。

また、活動の中で会員の方がつくった作品を外部へ展示する等、団体の活動PRや親子のお出かけのイベントも開催しました。

赤い羽根共同募金の配分金のおかげで、今年もたくさんの方々に楽しみ、喜んでいただくことができました。募金にご協力いただき、ありがとうございました。



発行人 井村 正勝

編集人 横田 浩一・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

2024年3月号(通巻392号) 令和6年3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。