

ウェルフェア イズ ラヴ💖

2025 年 2 月 6 日 号

最近の福祉におけるキニナル話題（福祉の旬トピ🌟）

最近盛んに「カスタマーハラスメント対策」が言われていますね。どうやら、厚生労働省としては今後法改正し、企業に対策を義務付けたいようで、対応マニュアル等も作成されていますね。

当事業所代表は、正直過度な対策に対してはあまり良い印象を持ちません。特に社会福祉の職場に対しては…。

それは、「暴力や強い言葉で、自身の不満や要求を表現してしまう。」ことが、疾病や障害の影響である可能性が否定できない場合が多いから。そしてもしかしたら、「そうでもしなければご自分の声や要求に耳を傾けてもらえなかった」という経験を持つ方も少なくないのかもしれないかもしれません。もうひとつ、「全ての職員に対してそういった言動があるわけではない。特定の職員に対してなので対応に問題がある可能性がある。教育をしていく。」これ、対策を講じていない（福祉施設）経営者等の言い訳的に語られる場合が多いし、確かに言い訳とも感じられますが、ある意味、真実である部分もあると感じます。

加えて、契約制度とカスタマーハラスメント対策が組み合わさることで、結果的に強い生きづらさを抱えているクライアントを、「従事者が更に追い詰めている」とも言えると考えます。契約制度で月の相談回数や対応時間を制限し、強い態度で不満をぶつければカスタマーハラスメント認定。挙句の果てには契約解除（＝対応拒絶）。解放されてシアワセなのは従事者だけ？

クライアントの抱えている障害や疾病、根源的な生きづらさを従事者が完全に解消することは難しい。伴走支援が必須。「代わってあげることは出来ないけれど、サンドバッグにはなるよ。」そういった対応も時には必要と思う。

💬 スタッフのヒトリゴト 💬

今年 4 月～10 月に開催される「大阪・関西万博」。前売り券の売れ行きが目標の半分程度で、低調のようですね。聞けば、インターネットを利用しての事前予約が原則だとか…。混雑緩和、「並ばない万博」という考え方は解るのですが、インターネットの利用が不得手な方にはツライ仕組みだと思います。それと、半年間もの期間を掛けて開催するのであれば、割と直前に「この日、予定が空いたから行ってみようか。」というような方々も相当数、いらっしゃるのではないのでしょうか。当日券の販売の検討も始まったようですが、何事も「柔軟性」大切ですよね。

♡LOVE のラブラブな実践♡

1月31日（金）に開催された、講演会「当事者が語る『ひきこもり』及び「小さな交流会」に、スタッフとして参加させて頂きました。60名定員に対して、結果的に63名の方が来場下さり、大盛況でした。ご参加下さった皆様、ありがとうございました。

今回はスタッフ参加だったので、講師の先生の講演は会場後方で参加者の様子に目配りしながらの拝聴になりましたが、講師がとてもよく声を通る方であり、会場後方でもはっきりと聞き取ることが出来たのは有難かったです。

よく「親世代が子世代の考え方を理解しなければ」というようなことが言われますし、当事業所代表も子世代なので大きく頷ける部分があります。だけど逆に、「子世代が親世代の価値観を理解する」ことも大切なのかもしれないとも思われました。親が子をコントロールしようとしなくていいことは大切。そして子も、「親と自分は違う」ということを認識して受け入れられたら、お互いにラクになれるのかもしれないと感じました。

そして、スタッフ参加させて頂いたという機会を活用させて頂き、当事業所のチラシも設置させて頂きました。60部用意させて頂きましたが、8名の方にお持ち帰り頂きました。正直なところ、「もう少しさばきたかった」という気持ちもありますが、少なくとも8名の方に当事業所のことを知って頂けた。千里の道も一歩からですね♪

今月開催させて頂く、当事業所主催の研修会でも、参加者の方にお配りさせて頂こうと思います。

県内の福祉イベント案内 他♪

2月16日（日）に、当事業所初のイベント（研修会）として、『障がいのある方々への合理的配慮について「障害者差別解消法」と「基本指針」を中心に』を開催致します。

<https://lovesocialworker.com/?p=514>

資料の部数や会場の参加定員等の問題もあるため、一応申込制とさせて頂いておりますので、関心がおありの方はお早めにお申し込み下さいね。

ちなみに2月5日時点で11名の参加申込を頂いております♡ありがとうございます♡

発行 社会福祉士相談所 LOVE

住所 〒761-8071 香川県高松市伏石町1562番地 伏石ハイツ第1 201号

電話 090-7780-7565

メール you-19830818@outlook.jp

ホームページ <https://lovesocialworker.com/>

転載や拡散、配布大歓迎！！

来週号も乞うご期待♡