

つながりをチカラに

S・A・I

String
つなぎあわせる

Approach
近づく

Information
情報

歳末たすけあい
運動を実施して
います



埼玉県協マスコット
「シャキたまくん」

2024

12

吃音があっても接客の夢は叶えられる！
注文に時間がかかるカフェを通じて伝えたいこと

巻頭インタビュー



「注文に時間がかかるカフェ」発起人

奥村 安莉沙さん

埼玉県社会福祉協議会フォトコンテスト 入賞作品

「Happy Christmas」

伊東 清子さん(さいたま市)

撮影場所…さいたま市



福祉を考える

福祉現場での
カスタマーハラスメント対策について(その2)
株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招さん

今月のキラリ

企業や市民の善意をつなげて援助が必要な
子育て世帯を応援
ほんじょうつながりプロジェクト
本庄市社会福祉協議会(本庄市)

シャキーと埼玉県社協

こどもの居場所現場体験プログラムを
実施しました 他

吃音があっても接客の夢は叶えられる！

「注文に時間がかかるカフェ」を

通じて伝えたいこと

幼い頃から吃音(※)による話し方の障害があり、人とのコミュニケーションに悩んでいた奥村安莉沙さん。

現在、同じ障害を抱える若者たちと共に「注文に時間がかかるカフェ」(以下「注力カフェ」)の活動を通じて、一度は諦めたカフェ店員として接客する夢を叶えています。自身の障害とどのように向き合ってきたのか、活動を始めたきっかけや大切にしている想いについて伺いました。

吃音とは具体的にどういった障害なのでしょうか。

吃音とは言いたいことが頭に浮かんでも、言葉としてスムーズに出すことができない話し方の障害です。現在、全国に120万人、100人に1人が吃音を抱えていると言われています。

症状は大きく3つに分類されますが、私の場合、話そうとすると「…こんにちは」と音が詰まる難発が主な症状です。

よく周囲の方から「自分も緊張しているときに言葉が出ない」と言われるのですが、吃音の症状

はそれと異なり、例えば、家族で食事をしているときなど、全く緊張していない場面でも、症状が出ることもあるのが特徴です。こうした吃音の症状に対する社会の認知は低く、自分の名前が上手く言えないときに「名前を忘れたの?」と言われるなど、緊張していないのに緊張していると思われるなど、こどもの頃、友達から「変なしゃべり方」と言われたり、一緒に遊んでもらえなかったこともありました。

私自身は小さい頃から人と話すことが大好きで、カフェの店員になることが夢でした。しか

「注文に時間がかかるカフェ」発起人

おくむら ありさ
奥村 安莉沙さん

神奈川県相模原市出身。幼い頃から吃音があり、人との違いに悩んだ経験を持つ。26歳の時のオーストラリア留学での経験を機に、夢だったカフェの店員に挑戦。以降「注文に時間がかかるカフェ」として吃音の若者を支援する活動をしながら、映画『マイ・ビューティフル・スタッター』の字幕翻訳を担当するなど語学力を生かした活動も行っている。2022年には映画『注文に時間がかかるカフェー僕たちの挑戦ー』の制作・監督を務めたほか、講演やNHK Eテレ福祉番組のコメンテーターを務めるなど、吃音についての啓発活動を行っている。



し、こうしたつらい経験や、成長するにつれて吃音の症状が重くなったことから、自分の話し方に自信が持てなくなり、いつしかその夢を諦めてしまったのです。

一度は夢を諦めてしまった奥村さんが「注カフエ」を始めたのはなぜですか。

きっかけは26歳でオーストラリアへ語学留学したとき、現地のカフェで接客に挑戦する機会を得たことです。その時、人と話すのが難しい障害の



「注カフェ」に参加するスタッフのマスクには「してほしいこと」が書かれています。

ある男性スタッフが、身振り手振りでお客さんとコミュニケーションをとって楽しそうに接客している姿を見ました。吃音で上手く人と話せなくても、やりたいことを諦めなくていいのではと感じ、帰国後に夢だったカフェに挑戦しようと思ったのです。

現在は、「注カフェ」という店舗を持たない移動式の1日限定カフェをオープンし、全国で開催しています。吃音を抱えた高校生以上の学生が接客を体験し、社会に向けて一歩踏み出す場と、吃音への理解を広げる場として活動しています。

「注カフェ」に参加した吃音当事者の変化や期待することはどのようなことでしょうか。

「注カフェ」では、当日参加したスタッフには、お客さんに対して「自分がしてほしいこと、知ってほしいこと」を名札やマスクに書いてもらうようにしています。吃音当事者には、普段、障害や生きづらさを隠していたり、それを伝えられないことで、周囲の気遣いとの齟齬^{そご}が生まれてしまったりすることもある中で、当事者側から自身が求めることを発信できるようになってほしいという思いから行っています。この試みの結果、周囲に自身の障害のこと、欲求や要望を言えるようになった人もいます。しかし、一方で「注カフェ」という環境が整った場面以外ではなかなか話すことが難しいという人もいます。

私の場合、話の途中で、「こういうこと？」と代わりに言われてしまうと、それが違っていても聞いてもらいたいという希望があります。反対に話すことに時間がかかるため、代わりに言っても

らうことで自分も言葉が出る時があるといった理由で、代わりに言ってもらいたいという人もいます。当事者一人一人が自身の障害のことや思いを伝えることができれば、周囲の人も本人の気持ちに寄り添えるようになるのではと思っています。

「注カフェ」を通じて奥村さんが大切にしていること、伝えたいことがあれば教えてください。

一番伝えたいことは「吃音があってもやりたいことを諦めなくていい」「工夫すればどんな形であっても夢を叶えることができる」ということです。過去には「人と話すのが苦手なのに、なぜ接客をやるのか」「人と話さない仕事に就いた方がよいのでは」と言われたこともあります。しかし、私は人と話すことが好きですし、注文に時間がかかる接客があってもよいと思っています。カフェの店員以外にも吃音によって諦めてしまった夢がたくさんあるので、今後も同じ夢を持つ方たちと一緒に叶えていきたいと思っています。

※吃音

話し言葉が滑らかに出不言発話障害のひとつ。

① 連発（音の繰り返し）例「か、か、からす」

② 伸発（引き伸ばし）例「かーらす」

③ 言葉を出せず間が空く（難発、ブロック）

例「・・・からす」

の3つに分類される。ほとんどが幼児期（2～5歳）に発症する。



▲「注カフェ」の開店スケジュール等掲載のHPはコチラ

福祉現場での カスタマーハラスメント対策について(その2)

株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招



人材確保や定着のため、福祉の現場で職員が安心して働くことができるよう、ハラスメント対策を含む職場環境・労働環境の改善を図ることが求められています。

今月号では、福祉現場でのカスタマーハラスメント対策のうち、組織としてのハラスメント対策について考えます。



◀11月号はコチラ

組織としてハラスメント対策することを考察する前に、管理者として知っておかなければならないことがあります。それは「利用者からのハラスメントを受けたことを何度も報告しているのに、管理者が取り合ってくれない」という相談があるということです。

管理者が、報告を無視し放置すれば、「職員の安全配慮義務違反」として損害賠償等の請求を受けることがあります。労働契約法第5条^{*1}によると、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と定められています。

事業者においては、施設責任者として施設長や管理者にその責任が及ぶものとされています。この法律は、「勤務時間等の労働環境整備」や「所内のハラスメント、カスタマーハラスメント対策」に対する不作为にも適用されます。

施設管理者の不作为から、スタッフを守るための法律があることを知っておいてください。

利用者に認知症やせん妄があった場合の暴力暴言も同様に扱ってください。被害を受けるスタッフの気持ちは、誰から被害を受けようと同じです。あくまで本人が受けた被害として対応してください。



※1

ハラスメントの対応について、「組織内でどのような行動をとればよいのか」と言うだけでなく、利用者・家族に対しても、ハラスメントの行為と知識を伝えることが必要だと考えます。つまり、利用者への教育も必要なのです。

その上で、以下の方策を考えます。

1. カスタマーハラスメントの事例を収集する仕組み

- ① 精神的にダメージを受けた事例を収集し、暴言や個人攻撃・人格否定等に分類
- ② 分類したものを集めて、スタッフ間で共有

2. 施設内基準とマニュアルの作成

- ① 1で共有した事柄に対して、同様の行為を受けた場合の担当者の行動基準を策定
- ② 報告を受けた時の上司の対応
- ③ 警察等第三者機関への通知の統一
- ④ 利用者や家族への対応

事前に①～④の概要を書いたチラシ等を作成し、利用者や家族に渡し理解を求める。その内容は、

- ・「自分たちは、全力で介護にあたりますので、是非ご協力ください」というような見出しにする。
- ・「協力してほしいこと、万一以下の行為をスタッフに行い、再三注意したにもかかわらず改めない場合は、契約の解除もあり得ます」と記載する。
- ・「万一、スタッフの対応が悪いと感じた場合は、スタッフには直接言わずに〇〇までご連絡ください」と添える。

3. 発生した時の対応

担当者の行動（その場を離れ、すぐに事務所に連絡することを義務付ける等）の徹底

4. 発生後のフォロー

- ① 被害者のフォロー
- ② 加害者との契約等の後処理

【最後に】

本来、福祉の仕事は究極の人間関係業務です。プロの福祉職とは、専門スキルや知識はもちろん、プロとしての対応力が求められます。職種の専門性によらないコミュニケーションやリーダーシップ、チームワークなどのノンテクニカルスキルを磨いてこそ、ハラスメントのない職場ができると考えています。

もし、ハラスメント被害に遭遇したら、「その場から立ち去る」といった行動を勇気をもって実行して、業務に専念してください。（おわり）

次号の福祉を考えるはお休みです。2月号から、誰にでも分かりやすいように、難しい言葉を言い換えるなどした「やさしい日本語」をテーマに掲載します。



クリスマス当日に洋菓子店の店員からホールケーキを渡される子どもたち。繁忙期にもかかわらず、お店のスタッフも快く協力してくれます。

今月のキラリ

さまざまな団体の
キラリとした活動を紹介

企業や市民の善意をつなげて 援助が必要な子育て世帯を応援

ほんじょうつながりプロジェクト 本庄市社会福祉協議会(本庄市)

本庄市社会福祉協議会(以下、本庄市社協)では、コロナ禍をきっかけに、困窮する子育て世帯にクリスマスケーキを配付したり、食品を宅配したりする事業をスタートしました。企業や市民など地域の皆さんの善意が繋がって、子どもたちを笑顔にしています。

毎年、クリスマスの時期になると本庄市の洋菓子店は、困窮している家庭の子どもたちに、クリスマスケーキを配

付しています。この取り組みは、本庄市社協からの協力依頼に多くの店が応えたもので、費用は主に企業や市民からの寄付で賄われています。

保護者からは「初めてのホールケーキに子どもたちは大喜び。おいしそうに頬張る姿を見て、私も前向きになれました」といった感謝の言葉が寄せられます。たくさんの方の善意が詰まったクリスマスケーキが、受け取った親子を元気づけています。

**地域貢献をしたい企業と
援助が必要な人をつなげる役割**

新型コロナウイルスによる感染者が拡大していた当時、本庄市社協は「社協として何

ができるか」を考え、「新型

コロナウイルス対策応援金」(現在は「ほんじょう子ども未来応援金」)を2019年からスタート。市民や企業から寄付を募り、この寄付金を活用して「ほんじょうつながりプロジェクト」に取り組みました。

いくつかの事業を手がけましたが、大きな反響があったのが2020年に開始した「クリスマスケーキ配付事業」です。立ち上げた経緯について、本庄市社協の倉林千恵子さんは「生活が苦しくてクリスマスケーキを買う余裕がない」という声が届いていたことから「クリスマスは、笑顔で楽しんでほしい」という思

プロジェクトを担っている本庄市社協の皆さん。(写真左から)松波和希さん、倉林千恵子さん、山口貴大さん、山口亜矢乃さん。



いで企画したといえます。

対象は市内のひとり親世帯や就学援助世帯など500世帯。市内の洋菓子店10店舗が協力し、生デコレーションケーキを無償配付します。

また「ほんじょうつながりプロジェクト」では、「生活

応援便」の事業も実施しています。困窮している子育て世帯に向けて、市民や企業から提供されたお米、レトルト食品、学用品などを年1〜2回程度、宅配するフードパントリー事業です。

特徴なのは、建設業や運輸業など複数の企業が「地域貢献の一環で、「生活応援便」の詰め合わせ作業に協力していること。一箱の重量が約20キロもあることから、体力のある男性社員のボランティア協力に、社協職員は大いに助けられているといえます。

「ほんじょうつながりプロジェクト」は、このように多くの市民や企業の協力で成り立っています。特に数多くの地元企業とつながっていることが本庄市社協の強みです。「企業の皆さんから社会

貢献活動をしてほしいけれど、何をしたらいいのかわからないと意見をいただく事もあります。そこで私たちの側から具体的な活動をご紹介します。どの、積極的に働きかけています」と倉林さん。

支援をしたい企業と支援が必要な人をつなげる役割を、本庄市社協が果たしているからこそ、今年のクリスマスにもまた、たくさんの方の子どもたちのもとにクリスマスケーキが届きます。

こどもの居場所現場体験プログラムを実施しました

県社協では、こどもの居場所（こども食堂、無料学習支援等）でのボランティア活動に関心のある方を対象に、現場体験プログラムを実施しました。学生や主婦、会社員、施設経営者等、計45人（11月12日時点）からの申込みをいただきました。

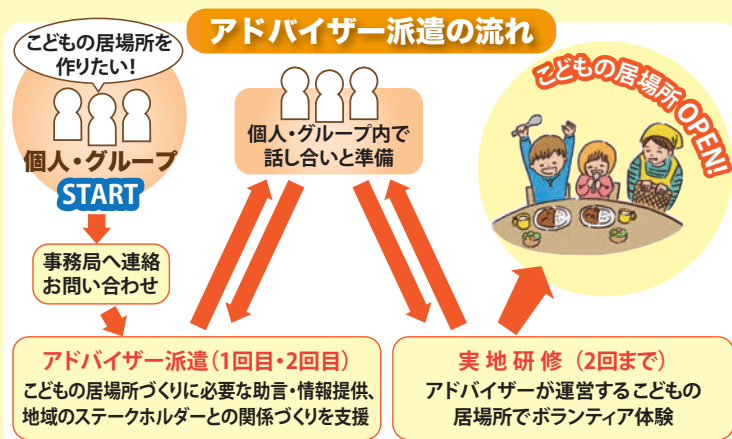
参加者からは「紹介されるまで存在を知らなかったが、こんなに温かい場所があったことに感動した。都合がつけばまた参加したい」「運営しているデイサービスの場所を使い、月に1回居場所を開催していけるように準備を進めていきたい」等の感想をいただいています。

埼玉県内には、620カ所（令和5年3月末時点）を超えるこどもの居場所があり、その数は年々増えています。地域でこどもを応援したい気持ちが形になったこどもの居場所。県社協では引き続き、多くの方が活動に参加していただけるよう支援していきます。



埼玉県ではこどもの居場所づくりを応援しています

埼玉県では、アドバイザー（こどもの居場所実践者、食品衛生・栄養・広報・福祉制度・法律・資金などの専門家）を派遣し、こどもの居場所立ち上げをサポートしています。ぜひご活用ください。



現場体験の様子



◀アドバイザーについてはコチラ

埼玉県ボランティア・市民活動センター（地域活動支援課） TEL：048-822-1435

彩の国すこやかプラザ貸会議室のご案内

＼全部屋インターネット（有線LAN）が利用できます／

彩の国すこやかプラザには大小12の貸会議室（収容人数4人～294人）があります。企業や市民活動グループの方々の活動の場として、ご利用いただくことも可能です。オンライン会議やリモートワークにも使用できます。

さいたま市内で貸会議室をお探しの際はぜひご利用ください。

【利用可能な曜日、時間帯】

- <曜日> 月曜日～日曜日 ※ただし、毎月第一日曜日の休館日と年末年始を除く
- <利用時間> 午前（9:00～12:00）、午後（13:00～17:00）、夜間（17:30～21:00）
※複数の利用時間帯を通して利用することもできます
- <利用料> 半日550円～



彩の国すこやかプラザ外観



ステージもあるセミナーホール
（294人収容）



会議室（18人収容）

【お問い合わせ】

彩の国すこやかプラザ1階 会議室利用受付
TEL：048-831-1550
FAX：048-822-1426
メール：kaigishitsu-yoyaku@fukushi-saitama.or.jp



▲詳しくはコチラ

埼玉県社会福祉大会を開催しました



自身が取り組んでこられた福祉活動について語る
杉良太郎さん

10月31日（木）埼玉会館において、令和6年度埼玉県社会福祉大会を開催しました。

「ともに支え合い明るい未来へ～すべての人に健康と福祉を～」をスローガンに、長年社会福祉の発展に功績のあった方の表彰が行われ、大会会長表彰の代表受賞者には、本会山口会長から表彰状と記念品が贈られました。

また、誰もが地域で安心して暮らしていくために、地域の多様な主体が協働し、『支え手』

『受け手』の関係をを超えて、あらゆる人が地域を共に創り、一人ひとりが生き生きと暮らせる埼玉の実現を目指すとした大会宣言が読み上げられ、満場の拍手をもって採択されました。

表彰式の後には、歌手・俳優の杉良太郎さんの講演が行われ、会場は大いに賑わいました。

企画総務課 TEL：048-822-1191

介護支援専門員実務研修受講試験を実施しました

10月13日（日）に令和6年度埼玉県介護支援専門員実務研修受講試験を実施し、今年度は2,549人が受験しました。介護支援専門員はケアマネジャーとも呼ばれ、要介護者などからの相談に応じ、適切なサービスを受けられるように支援する専門職です。

今年度の埼玉県の合格者は933人で、合格率は36.6%と、昨年度比約1.5倍の大幅増となりました。合格者はこの後、実務研修を受講し、修了することで、介護支援専門員の資格が得られます。

今回の合格者が受講する実務研修から、研修のカリキュラムが変更になります。

【カリキュラム改正のポイント】

- ・専門職の知見に基づき、想定される支援を体系化した「適切なケアマネジメント手法」の導入
- ・「尊厳の保持と意思決定支援」に関わる介護支援専門員としての職業倫理に関する研修の充実・強化
- ・高齢者を取り巻く環境の変化や多様化・複雑化する利用者像に対応するため、近年の動向を反映

ケアマネジャー業務課 TEL：048-824-3111

介護のことなら何でもお気軽に
ご相談ください！

福祉用具のレンタル・販売 / 住宅改修

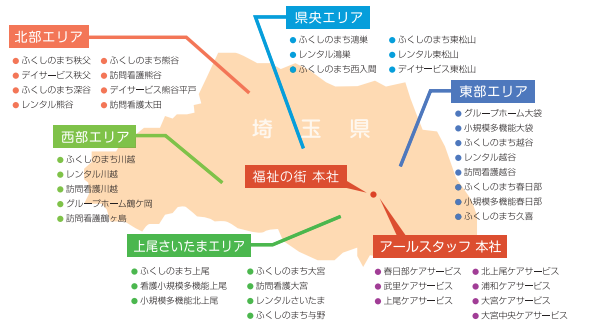
Silver
HOXON シルバーホクソン

通話無料 ローゴ ヨロシク
0120-65-4649 川口市中青木 2-22-34

無料カタログ
お送りします



福祉の街・アールスタッフ ネットワーク



株式会社 **福祉の街** ☎048-645-2943
さいたま市大宮区桜木町1-12-5 沢田ビル4F
<https://www.youism.jp>

掲載広告募集中！お問い合わせは地域連携課まで

TEL：048-822-1248

ありがとうございますが届いています

皆さまからご協力いただいた募金は、県内の福祉団体が実施する福祉活動や、施設に必要な備品の購入などの助成金として活用しています。

共同募金の助成を受けた団体からの“ありがとうメッセージ”を紹介します。

◆こどもの食支援プロジェクト事業

社会福祉法人三芳町社会福祉協議会

さまざまな家庭の事情により十分な食事をとれていない子どもへ、ボランティアの協力により食事を提供することができました。その結果、日々子育てと仕事を頑張っている保護者の休息にもつながっています。

皆さまのあたたかいご支援で、安心して生活できる地域・環境づくりが実現できています。本当にありがとうございました。



◆送迎用スロープ付車両購入

社会福祉法人瑞穂会 ふぁみいゆ行田（行田市）

これまで使用していた車両は長年の使用により劣化していましたが、新車両は安全性が向上し、利用者からは「乗り心地がよくて安心」といった声が聞かれています。

今後も利用者の送迎のために、安全運転に心がけ大切に使用させていただきます。ありがとうございました。



共同募金会では、動画のありがとうメッセージを作成し、YouTubeで公開しています。是非こちらもご覧ください。



社会福祉法人埼玉県共同募金会 年間を通して助成要望を受け付けています。

〒330-0075 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ内

TEL 048-822-4045 FAX 048-824-9819 赤い羽根さいたま [Q検索](#)

ネット募金
受け付け中!



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6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)



新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が5類感染症に変更されたことに伴い、「特定感染症重点プラン」を廃止して2つのプランとします。

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		基本プラン	天災・地震補償プラン
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	65,000円	
	入院中の手術 外来の手術	32,500円	
	通院保険金日額	4,000円	
	特定感染症	補償開始日から補償 ^(*)	
賠償責任	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

*特定感染症についても10日間の免責期間がなく、補償開始日から補償対象となります。
なお、令和5年5月8日以降、新型コロナウイルス感染症は補償対象外となりました。

<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。
- ◆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 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。)

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。)

