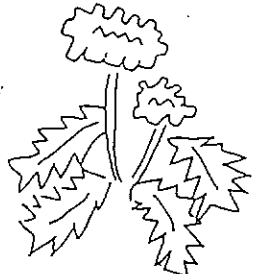


**たんほほ**

NO 177  
H14年3月1日  
—発行—  
7869-1217  
熊本県菊池郡  
大津町森54-2  
社会福祉法人  
三気の会  
**三気の里**  
☎096-293-8100



苦情解決

施設長 松田 健

苦情解決体制を整備しました。第三者委員を選出しました。と聞くと、気が焦ります。

ところで、苦情解決制度とは何でしょうか。その疑問に答えるために、分かりやすくまとめてあるので社会福祉法人嬉泉の機関誌である「嬉泉の新聞第47号」を引用します。

Q1 施設整備における「苦情解決」とは、どういうものですか。  
A1 社会福祉法第82条の規定によって、「社会福祉事業の経営者（法人の理事長）は、提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努める」ことになりました。

そこで苦情への適切な対応により、「福祉サービスに対する利用者個人の権利を擁護すること」を

目的に、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し「つつ、円滑・円満な解決」を求めるためのルールづくりをすることが、サービス提供者に対して求められたのです。

つまりこれは、今後福祉サービスの利用者と提供者（施設・法人）が対等の契約関係となっていく流れの中で、施設の種別によっては「措置」という利用者にとっての

ある意味での「公の保護」がなくなることに對する、サービス提供者側への「歯止め」であるといえます。

Q2 具体的には誰が苦情を解決してくれるのですか。  
A2 法人が「苦情体制」を整備するには、①苦情解決責任者、②苦情受付担当者、③第三者委員の

三者を理事長が選任する必要があります。苦情解決責任者は、申し立てられた苦情を解決することの

最終的な責任を負う役割なので、

当然ながら施設長が担うことになっています。苦情受付担当者は、利用者からの苦情をいちばん最初に受け付ける役割なので、利用者との日常的に接する直接処遇職員が担当ケースが多いようです。第三者委員は、「苦情解決に社会性や客観性を確保する」ために、施設・法人の職員ではなく、外部の有識者などに委嘱する必要があります。

従って、苦情を申し立てるときは、まずは苦情受付担当者に伝えて、それでも解決しない場合には第三者委員に申し立てるか、あるいは苦情内容によっては、最初から第三者委員に申し立てることになります。

すばらしい制度であることが私にもよく分かりました。しかし、今まで施設は苦情解決をしていなかったのでしょうか。どの施設でも良識ある職員、管理者は、昼夜

を問わず、業務終了後も利用者の意見、苦情、相談等に耳を傾けてきたのではないのでしょうか。そのことに對し時間外手当を要求した人は全国を探してもいないと思います。施設だけではありません。保育所、学校等人間相手の仕事をしている人みんなです。厳しい仕事ですが他の仕事では体現できない喜びが数多くあるはず。だからこそ、この仕事を選んだのだと思います。「苦情は苦情担当者にどうぞ。」と言えないのがこの仕事ではないのでしょうか。どこまでも泥臭く人間的であり、同じ釜の飯を食って苦楽を共にする、そんな仕事のはずです。それらのことは私たちの誇りでもあろうかと思えます。

第三者委員にしても有識者でありますが、自分たちに親しい人、関係のある人、知人、友人など抜け道はいくらでもあります。「苦情体制」は、外側だけ立派にしても意味がありません。問われるのは中味です。そう考えると責任の重大さを痛感するとともに身が引き締まる思いがします。

「三気の会」でも平成十四年四月スタートを目指して準備を進めています。

# 班ニュース

## 1班・Let's アスレチック

今年も、二カ月が過ぎようとしています。月日の経つのは早いもので…もう春の足音がそこまで聞こえて来ているようです。2月6日(水)一足早い春日和の中、1班のレクリエーションがありました。今回は、阿蘇ファームランドへ出掛けています。昼食は、なんと！世界料理のバイキング！何十種類の料理を目の前に、皆目がアッチコッチ…初めの一品目から沢山取って大慌て！職員も並んで、あれもこれも…ダイエットは明日から！と、たらふく食べた後、さぁ次はアスレチック。最初に来たのが、巨大なチューブスライダー。始めにこれか？！と皆後ずさり…。しかし、やってみると何てこと無かったみたい、何度も滑る人も。始めにコレで度胸が付いたのか、後は怖がりながらも笑顔が見られていました。回転するトンネルやグラグラ揺れる吊り橋、日頃経験出来ない場所だけに、皆の新たな一面が見れました。あっと言う間に帰る時間、とっても充実したレクリエーションになりました。皆さんも是非一度行って見て下さい！楽しいですよ！

宮原

## 2班・鰻の話

寒い冬の日の朝だった。2班では初の試みだという列車の旅に出発した。改札口で切符を買い、「どうなることか。」と、職員の方はドキドキしながら大津発の列車に乗り込んだ。皆スルリと入って特に不安げな様子も無く席に着く。列車が走り出すと、泰さんの顔が輝いた。他の皆も一様に嬉しそうな表情になっている。「落ち着いているねえ、楽しそうだね。」と、職員の声も弾む。熊本駅で乗り換え、川尻駅に着く。そこから歩いてお目当ての鰻屋『若松屋』に近所を散策しつつ向かう。12時頃部屋に入り、待つこと30分、最初お行儀良く待っていた皆も次第にジリジリし始めた。「もう食べようか〜！」職員も待ちきれなくなり、事前に出されてあった前菜や、フルーツを食べることにした。その前菜もほぼ食べ尽くした頃、やっと“肝吸い”が登場。それから余り間を置く事なく鰻のかば焼きが、香ばしい匂いを辺りに漂わせながらやってきた。誰ひとり「食べない」と言う人が無く、皆我を忘れたかのようにして、ただ無言で箸を口に運んだ。

親切にして下さった大津駅の駅員さん、若松屋の女将さん、本当に有り難うございました！次に出掛ける時も宜しく御願います。

坂本

## 3班・一步前進

まだまだ寒い日が続いていますが、皆様いかがお過ごしでしょうか？ふと気づくと、いつの間にか梅の花が満開になっており、もうすぐ春なんだなぁとしみじみ感じている今日この頃です。

さて、3班木工班の皆は今日もせっせと作業をがんばっています。そんな3班に朗報が！作業製品を置いてもいいとってくださるお店が、なんと喫茶店「アニー」に「女の都(めのと)」の2軒も増えたんです。早速納品に出掛けた麻衣さんと希久男さん。帰ってきた時の作業意欲に燃えた2人の目に、圧倒された木工班の皆でした。今度木工班全員で挨拶を兼ねて「アニー」にお茶をしに行く予定です。自分たちの作った製品がお店で売られていることに喜びを感じ、それが作業意欲に繋がってほしいなと思っています。

市場開拓に一步前進した3班木工班。これからも応援よろしく御願います！

大石ま

## 6班・イチゴ狩り

インフルエンザが流行していますが皆様お元気でお過ごしでしょうか？6班は2月14日にレクリエーションで菊陽町にあるくまさん農園へ行って来ました。初めての所だったので少し心配していたのですが行ってみると広々とした温室の中きれいに整理されて並んでいる苺、大きいのを取って食べてみると「あま〜い」「おいし〜」と皆の声が聞こえて来ます。光山さん黙々と食べています、有働さんにもここに笑顔で時々出牛の場所を確認しながら、神沢さん「こっちの苺が大きいよ」と教えてくれます。荒毛さん大きさは関係なく順番通りに食べていました。お腹も大きくなって休憩場所へ行くと椅子とテーブルが置いてあり、お絵かきしたりパンフレットを見たりするスペースが作ってあったのでさっそく満塩さん得意のお絵かきをしていました。福永さん、神沢さんも書いていたのでもし遊びに行かれた方は見つけてみてください。のんびり、楽しい一日でした。 大橋

## 4班・しいたけき〜ん

少しずつ春の風が感じられます。いかがお過ごしでしょうか？

さて、寒さを乗り越え元気いっぱい農耕班のみんなは待ってましたかの様にしいたけの原木に菌をうっています。この作業は農耕班内で人気がすごく、職員が原木にドリルで穴をあけると我れ先とみんな金づちをもち待っているのです。みんなどういわけかまた菌うちがうまいこと、うまいこと！みんなにまぎれこんで秦さんもちょっくら挑戦してみました。これが、楽しくて楽しくて◎ドリルで穴をあけるより、菌うちにはまってしまい、なんだかんだ言いつつみんなと楽しくわいわい菌うちに励みました。通常、菌というものは人間に嫌われるものですがこんなに好かれるしいたけ菌は幸せもの…？そーいう問題ではない…かも〜まーとにかくみんな菌うちが好きってことよび皆様も機会がありましたら体験なさってはどうか？みんなでコン・コン、金づちで菌うちを楽しくやりましょう。まじめなお話しややり、興味のある作業や教材、遊びはびっくりするほど成長や進歩がはやく関心させられます。私たち指導員は利用者一人一人に合った作業、教材をもう一度考えなおさなければならないと菌うちに取り組みながら感じさせられました。と言うわけで農耕班のみんなは、早くしいたけ出てこーいと願いながら菌うちを頑張っています。 秦

## 5班・レク改造計画

最近5班のレクリエーションが変わってきています。以前は今度のレクどこに行こうかな？なんて指導員が口にする、決まって「温泉！」という答え。おいしい物食べてのんびりするというのがお決まりになっていました。これではつまらん〜だろうと考え、作業棟に様々なガイドブックを置くと、それぞれが見るようになり、その中から「〇〇に行く、〇〇食べたい」とみんなからの意見が続々と出るようになりました。

そんな中2月のレクは「映画がイイよ」と高木さんから新しいアイデアが飛び出しました。さあ、初挑戦だ！と『ハリポッターと賢者の石』の映画鑑賞を实行。上映時間は2時間40分。暗く、大音量の中で時間一杯椅子に座り続けられるだろうか？きっと数名退場せざるをえないだろう。なんて予想している指導員を見事に裏切って◎、ストーリーに入り込み「お〜危ない！、気持ち悪〜い！」という声や、喜びの歓声・拍手をする人、又居眠りをする人と状態は様々でしたが、映画の最後の最後まで誰一人として席を立たず観ることができました。全員が楽しめたとは決して言えないかもしれないレクであったかもしれませんが、でも、お決まりのレクを卒業して新しいもの（みんなからの意見）にチャレンジして、外出訓練の幅を・みんなの視野を広げ、いろんな体験を積み重ねていく機会も必要なんだとみんなから学ばせてもらった5班指導員でした。 佐藤香

療育雑誌記

声が出ない日

大賀 聖子

私は喉が弱く、全く声が出なくなる  
ることがあります。声がかすれ  
ているというようなレベルではな  
く、全く声帯の振動がなくなり話  
し言葉を失ってしまいます。以前  
は1〜2年に1回だったのが今年  
度は2回も声が出なくなってしまう  
い、回復までの3〜4日を話して  
葉なしで勤務にあたりました。声  
が出なくなると一番困るのはコミュ  
ニケーションがとれなくなることに  
普段なら離れたところからでも一  
声で通じるような内容も、わざわざ  
ざ側に行くと声にならない「息」  
で伝えたり、メモ帳に書いて見せ  
たりと手間がかかります。しかし、  
声が出ない状況だからこそ発見し  
たこと、反省したことも沢山あり  
ます。

陽治さん、E棟の担当になりました  
てのころ「歯磨きしよう」と誘っ  
ても、「しないー」と大声を出し  
激しく抵抗していたのですが、メ  
モ帳に「陽治さん、はみがき」と  
書いて見せると「しますー」とあ

けなく洗面所へ移動。声が出なく  
ても、いえ声が無い方がコミュニ  
ケーションがうまくいくと感じた  
初めての出来事でした。

るり子さん、いつも声高に話す  
ことの多い方ですが、私がひそひ  
そと話しメモ帳でコミュニケーション  
をとっていると、静かに近寄っ  
て来て「だいじょうぶですか」と  
書いた紙切れを手渡ししてくれま  
した。私は声が出ないだけで、耳は  
聞こえているので相手は声に出し  
て用件を伝えてくれれば良いので  
すが、私のコミュニケーションの  
媒体にるり子さんの方が合わせて  
くれた。優しい心遣いに感動した  
出来事でした。

声が出なくて「息」でひそひそ  
話しているとき、一番おかしいな  
と思うのは相手までがひそひそ話  
になってしまふこと。こちらの静  
かなコミュニケーションに皆が巻  
き込まれています。まさかこんな  
ことで伝わるなんてと思える方法  
で意図していたことがすーっと伝  
わっていきます。普段音声に頼り  
がちですが、音声を失うことでよ  
り確実なより豊かなかわりが持  
てることに気づかされました。考

え方、やり方をちょっと変えてみ  
ることで、利用者のいつもと違っ  
た一面を見ることが出来るのでは  
ないでしょうか。

駅伝大会

去る2/9(土) 県民運動公園

で行われたライオンズ杯駅伝大会  
に三気の里チームも初参加しまし  
た。10キロの距離を5人のメンバ  
ーでタスキをつなぎ目標10位内  
(19チーム)目指して頑張りました。  
(内心、最後までタスキが無  
事、渡るかハラハラドキドキ)約  
1カ月間の練習の甲斐あって見事、  
14位でゴール。1人のケガ人なく  
最後までタスキをつなぐことが出  
来ました。各選手、日頃は見せな  
い真剣な表情で走る姿は応援をす  
る保護者、職員に感動を与えてく  
れました。初めての参加に戸惑い  
も多かったと思いますが参加して  
本当に良かったと思えました。来  
年も是非、参加して上位入賞を目  
指したいと思えます。



事務便り

田之上 健一

ようやく寒さも峠を越し、春の  
足音がすぐそこまで聞こえるよう  
な陽気になってきました。又新年  
度がやってきました。この前は保護  
者との新年会(懇親会)と砂野介  
助員の定年退職の慰労会を兼ねた  
飲み会がありました。時間が経つ  
につれいろいろな話題がでてきま  
した。皆さん心配事でもある平成  
十五年度からの社会福祉基礎構造  
改革、苦情解決の件、将来の事等  
不安はありますが、一つ一つ真剣  
に丁寧に対応してまいりますので、  
ご協力お願い致します。

三気の里メールアドレス紹介

三気の里についてのご意見、要  
望その他何でも結構ですのでぜひ  
メールをお送り下さい。



阿南

E-mail :  
sanki@siren.ocn.  
net.jp

♪のん気・こん気・げん気コーナー♪

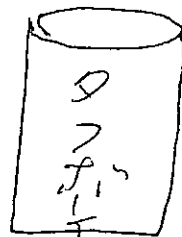
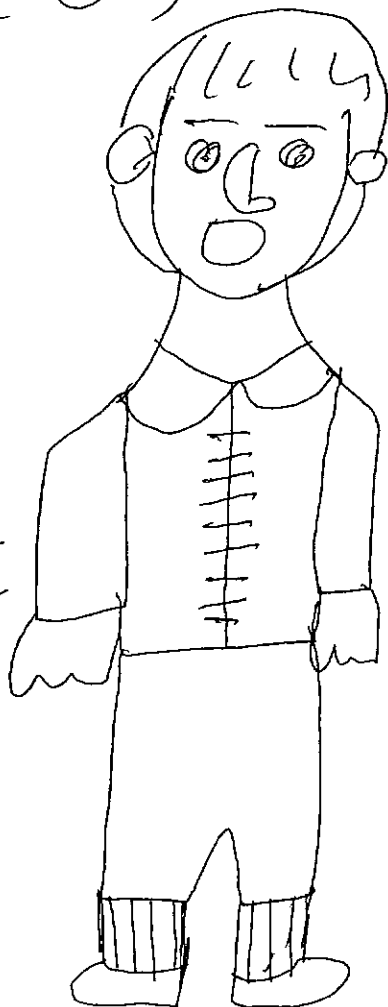
三気の里では、現在駐車場の梅の花が満開です♪なんともきれいで車から降りると、つい見とれてしまいます。梅の後は桜🌸…春ももうすぐ！待ちどおしいですね。

今回のコーナーの主役は…静海さん。園芸班で花苗づくりに一生懸命です。最近レクリエーションで映画“ハリーポッター”を見に行き、大満足だったようです。お手紙を書くのが大好きな静海さん。いつかあなたのもとにも突然手紙が届く日がくるかも…☺お待ちあれ～！

□イカルミルクティー  
がすきです



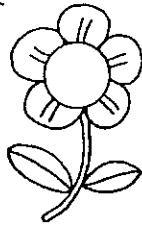
ハリー  
ポッターを  
みたい  
です



ほし  
い  
です  
しま  
しま  
の  
ス  
ポ  
ッ  
カ  
い  
静  
海

### 食堂営業中

今回はもうすぐ旬のハマグリ  
の栄養について。ビタミンB2、鉄、  
カルシウムの供給源として優れた  
食品で、貧血ぎみの人や骨粗しょう  
症などが心配される高年の女性  
に最適。貝類としてはコレステロ  
ールが少なく、血中コレステロー  
ルの上昇を抑えるタウリンも含ま  
れていて成人病予防にも役立ちま  
す。佃煮や味付けハマグリなどの  
加工品にも鉄がたっぷり、貧血  
ぎみの人の鉄供給源になる常備食  
品ですが、塩分も多いので食べる  
量には注意が必要です。 前田



### 地域交流支援

今年の三気の里の梅は見事なく  
らいきれいに咲き、梅の実がなる  
のがとても楽しみな今日この頃で  
す。去る2月17日(日)雨の中、  
4R白川森地区グループの手伝い  
と回収の見学に参加させて頂きま  
した。レインコートを着ての参加  
となりましたが、新聞とチラシの

分別を地域の方々と楽しく参加で  
き、良い経験をさせて頂きました。  
次回も是非参加したいと思いま  
すので、宜しくお願ひします。また、  
2月20日(水)と2月24日(日)  
まで、熊本上通り郵便局プラザU  
にて、大津町商工観光課主催の大  
津展に参加させて頂きます。大津  
町のことを幅広く具民の方に知っ  
て頂くことが主のようです。三気  
の里も、写真展示や作業製品を販  
売しておりますので、市内にお寄  
りの際はのぞいて見て下さい。ま  
た、3月1日(金)には大津南小  
学校との交流会が行われます。合  
唱、合奏、手遊び指遊び等を、一  
緒に行う予定です。このように、  
地域の方々と交流を重ねていく  
うちに、色々な行事に参加出来るよ  
うになり、三気の里利用者、職員  
一同、大変嬉しく思っております。

これからも、なお一層、地域の方  
々と交流を深めていきたいと思う  
今日この頃です。 八木



保護者だより  
お疲れさま又これから

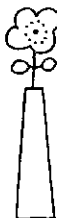


井口 チズヨ

今年で三気の里、創立十五周年  
月日の経つのは早いものですネ。  
娘が入所したのは翌年の十月。そ  
れまでに三歳の時ひきつけ、妹の  
いじめによる登校拒否、長男の大  
学受験の年、又もいじめの為精神  
不安定による暴力、何もかも一色  
単。暴れ、器物破損はいた知れず  
でした。

砂野さんが慰労会を兼ねた保護  
者懇親会の時、その当時のことを、  
色々笑い話のように、利用者の  
暴れ団員の中の一人だったと、う  
ちの子が一番ではなかったかと。  
その利用者達を、あるときは厳し  
く叱り、また優しく慈しみ、手取  
り足取り指導していただいたおか  
げで、いろんなことを学び、成長  
した今の娘がいるのだと思います。  
この十五年間は先生方にとっては、  
一人何役もの役割をし、また、砂  
野さんにとっても一方ならぬ苦戦  
苦闘の日々と、一日も気の休まる  
暇もない、忍耐と努力の毎日だっ  
たと思います。

本当に長い間お疲れ様でした。  
そして、これからもよろしく、三  
気の里のお父さん！



### 後援会募集のご案内

三気の里では、後援会を募集し  
ています。御入会頂いた方には、  
毎月発行している機関紙「たんぼ  
ば」をお送り致します。  
振振り込みに先  
口座番号

0197018114902

社会福祉法人 三気の会後援会  
保護者会代表 魚谷 秀文 宛

住所

熊本県菊池郡大津町森5412

一口 3千円

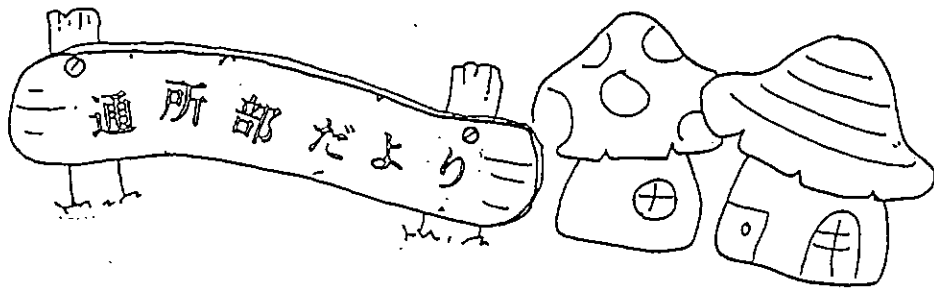
団体は、一万円より

### 後援会ありがとう

早川 秀希・本田 久士

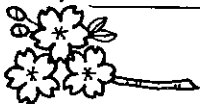
※敬称略





### 3月の行事予定

月	火	水	木	金	土	日
② 2~3日、10~11日、16~17日、21日、23~24日、29~31日 休 ④ 9日 保護者会、⑤ 20日 夕				1	2	3
4	5	6	7	8	9 ④ 休み	10 ④ 休み
11 ④ 休み	12	13	14	15	16 ④ 休み	17 ④ 休み
18	19	20 ④ レク	21 ④ 休み	22	23 ④ 休み	24 ④ 休み
25	26	27	28	29 ④ 休み	30 ④ 休み	31 ④ 休み



#### 通所部通信

日中は大分暖かい日が多くなつたとは言え、時折みられる阿蘇からの吹きおろしの風との格闘はまだまだ続きそうです。しかしこのたんぼぼが皆さんの手元に届くころには、散歩中のあせ道にツクシンボが春の訪れを告げてくれているところかも知れません。そんな中で過ごしている通所部の様子をちょっと紹介。リーダー的存在の享嗣さん。今では色んなブレッシャーにも落ち込んだりすることもなくなり、とても強くなりました。入所の方に行っても愛嬌をふりまいている赤星さん。今でも気になる沢山の職員と握手をして回っています。通所当初は服噛みで穴がすぐに空いてしまう状態だった春野さん。10ヶ月を経て大分落ち着いて我慢も出来るようになって、カッコいい服を着ています。やはり通所当初は落ち着きがなく、他傷行為等も見られていた田口さん。すっかり落ち着いて、今では体の揺れも大分少なくなって、まだばらつ

きはあるものの集中力・持続力も安定して発揮出来るようになっていきます。当時は散歩中でも自傷の見られた千田さん。落ち着きが見られ自分からの訴えも多くなってきました。この11ヶ月で表情がとて大人になってきました。以前に比べると自宅でも大分落ち着きの見られてきた園田さん。今でも時々意外なことをして驚かせてはくれますが、ダイエットのため自宅や通所部で腹筋・背筋を各50回頑張っています。色使いのとても上手な高森さん。週末に家族で出掛けた思い出のシーンを絵に残してくれました。そんな彼も偏食指導で、自宅でも食べられる食材が少しずつ増えてきています。最後は新人職員の中尾さん(女性)。

(詳細はいづれ本人より...) 皆さんのアイドル的存在で7人で取り合いになっている状態です。いくつか流血事件に... (ジョークです)。そしてすっかり悪者になっている私です。

木下



### 3月の行事予定

月	火	水	木	金	土	日	備考
◎住子さん・希久男さん・桜木さん・中原さん・坂梨さん・伊石さんお誕生日おめでとう！ 1日(金)南小音楽会 9日(土)保護者会 18日(月)フラッシュ指導 ◎21日(木)誕生会・春分の日 29日(金)帰宅バス 29・30日 職員研修				1	2	3	
4	5	6 ◎1班レク	7	8	9 ◎保護者会 ◎2班レク	10 中原さんの誕生日(28)	
11	12	13 ◎3班レク	14 ◎6班レク	15	16 ◎4班レク	17	
18 ◎フラッシュ指導	19 ◎5班レク	20 坂梨さんの誕生日(22)	21(月) 春分の日 ◎誕生会	22 伊石さんの誕生日(30)	23	24	
25	26	27	28	29 ◎帰宅バス ◎職員研修	30	31	



#### ボランティア通信

梅の花があちらこちらで見かけられるようになり、春がもうすぐそこまで来ているのだなぁと感じられるようになりました。皆様いかがお過ごしでしょうか？

現在三気の里では今年度の主だった行事も終わり、少しさみしい感じの毎日を送っています。しかし、一月より音楽クラブに新たに井川さんがほぼ毎週ピアノの演奏ボランティアに来てくださるようになり、三気の里の利用者の皆も大喜びしています。皆さんもお時間があられましたら、是非三気の里へ遊びに来て下さい。興味のあられる方はボランティア担当(阿南・石田・井手・石井)までご連絡下さい。皆様のお越しをお待ちしております。

～ボランティアありがとうございます～

- ☆生け花 西村 栄子
- ☆フラッシュ指導 前淵 隆子
- ☆ピアノ演奏 井川 マリコ

(敬称略)



#### 〈出張・研修報告〉

・1月29日～31日  
中堅職員研修

出張者 石井

・2月18日～19日

運営管理職員研修会

出張者 松田

#### 編集後記

梅が満開に咲き乱れるこの季節、八百屋さんに入ると甘酸っぱいなんとも良い香がしてきます。そう、苺の季節です。この時期、三気の里の各班がよくレクリエーションで利用する場所と言えば、何と云ってもイチゴ狩りです。ビニールハウスいっぱい広がるイチゴ畑。たくさんある苺の中から、どれがおいしそうか吟味し、ガブリと食べる。…ああー食べたいなあ、早くレクリエーションに行きたいな。こんなことを思いながら、たんぼぼ編集に遅れて来た(上通り郵便局で行われた大津展に作業製品販売に行っていたのですが、編集長はどこかで油を売って来たのだらうと思っっているようです)私は、一人残り、編集後記を考えるのでした…。

岩本