



NO.453

R7年5月1日

発行

〒869-1217

熊本県菊池郡

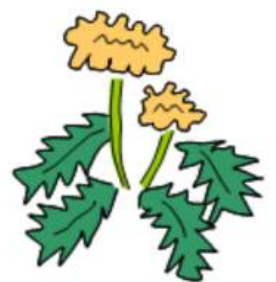
大津町森54-2

社会福祉法人

三気の会

三気の里

☎096-293-8100



安定した施設運営に向けて

施設長 木下 昭二

出勤準備の為、早起きをしてお風呂に入っていると、田園風景の残る我が家の周辺では、一か月ほど前からひばりのまだピヨピヨとも聴き取れないほどの不安定な鳴き声が響き渡り、飛び立つ練習を行っていました。その練習も日々の積み重ねの中で、時間の経過と共に鳴き声が自信のあるしっかりとしたものに変化して行き、一回一回の飛行時間も長くなって、いよいよ独り立ちする日が近づいているように感じています。ややオーバーな表現かもしれませんが、季節の変化をこのような動植物の成長からも感じられると、「早起きは三文の徳」ということわざを思い出しては、ニンマリしています。

そんな中、既に目にされた方

もあろうかと思いますが、5月6日付けの福祉新聞の記事で気になるものが目に留まりました。「自治体職員の35%がカスハラ経験」という見出しで総務省から出されている、地方自治体の職員を対象とした実態調査の記事で、回答者の35%がサービス利用者らによる理不尽な要求や暴言などの迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」を受けたことがあると回答しており、23年度に民間の従業員を対象に実施した厚生省調査の値（10・8%）よりも高かったと報じています。その記事を引用させていただきますが、過去3年間にカスハラを受けた経験者は35%で、年代別では30歳代（44・6%）、20歳代以下（40%）と若い世代の割合が高いという結果になったというものでした。

また所属する部門別では、

（以下、パーセンテージを一部省略）▽広報広聴が最多で、▽年金保険関係▽福祉事務所▽戸籍などの窓口▽税務が高い割合で続いています。福祉関係では、

・児童相談所42・1%・社会福祉施設18・3%・保育所9・9%となっており、カスハラに至ったきっかけとしては、「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」が72・5%で最も多く、「職員の対応が一因」との回答は17・5%あったと締めくくられています。

その記事に並列されている「カスハラあった3割」の表題で、日本介護支援専門員協会の調査では、介護の現場で働くケアマネジャーの3割が過去1年間でカスハラを経験しているとの結果が発表されています。それによると、「カスハラを受けたか」の問いに「ある」との回

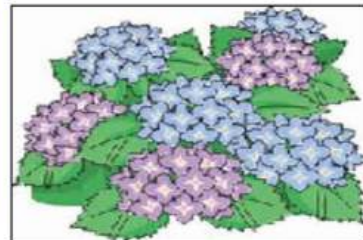
答が34%、カスハラをした人は？に対して、利用者の主介護者やキーパーソンが72%と最も高く、利用者本人44%、続いて▽サービス事業所や取引先、▽保険者などの公的機関と続き、内容は言葉の暴力や精神的な攻撃▽過度な要求や不当な要求▽不当なクレーム▽度を越えた電話や面接の順で示されています。

私達福祉サービスを提供する側としては、人材確保や定着のために、職員の皆さんが安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備という観点からも重要なことであると捉え、今後のカスタマーハラスメントに対するマニュアルの整備等に取り組んでいきたいと思っています。それ以前に、前出にあった「職員の対応が一因」といったことが主たる理由とならないように人材の育成・指導を引き続き行っていくながら、継続的な施設の運営が出来るように努めてまいりたいと思います。





5月



1班 「いつも通り」が難しい

年度末は色々と忙しいものですが、三気の里では非常に悲しいことに、胃腸炎やインフルエンザが流行してしまいました。幸いにも罹患された方は皆さん、回復されました。しかしながら、大変なご迷惑をおかけすることとなり、非常に心苦しい思いでした。

新年度がスタートして二週間ほどが過ぎ、ようやくいつもと変わらぬ日課を提供できるようになりました。久しぶりの作業活動…あまり無理なくスタートしたいと思っていたのですが、そう思っていたのは私だけでした。班の皆さんは「待ってました」と言わんばかりに、意欲的に作業活動に参加されていました。ハイペースなんじゃないかと思うところもありました。しかし、いつものルーティン、いつもの活動ができなかったことでの、皆さんのフラストレーションが溜まっていたのだと捉えると…生活のリズムが如何に重要なのか、「いつも通り」という重要性を皆さんが作業に取り組まれる姿を見て、改めて教えてもらいました。

主任 小城 崇

2班 体力維持

昨年度末から園内での胃腸炎やインフルエンザ蔓延の影響で、利用者の皆さんにとって制限の多い3、4月になってしまいました。4/1に実施される予定の新任式も中止となり、担当発表なども全体では行うことができない、まさに前例の無い新年度のスタートでした。また、この時期は寒い日と暑い日が目まぐるしく入れ替わり、日中の寒暖差も大きいことから、度重なる感染症との闘いで体力、免疫力共に低下をしている利用者さんにとって例年以上に体調管理が難しかったのではと感じました。『病は気から』と言うように、不安定な心では健康を維持することが難しいと痛感しています。通常の生活に戻った今、利用者さんもスタッフも元気に過ごしていけるように、運動を通して資本である身体づくりを行うことが大切ではないでしょうか。暑くなる前の今の時期だからこそ、外の空気を思いっきり吸いながら散歩を行うなど、心のリフレッシュと体力維持に繋がっていきたいと思います。

自分も若いころのような体力に戻すことは難しいですが、利用者さんと一緒に運動をして元気に過ごしていきながら日々支援に当たっていこうと思います。

支援員 中村 圭助

3班 新年度を迎えて

ドキドキ、わくわくしながら迎えた4月。いよいよ新年度がスタートしました。今年度は新しいスタッフも加わり、心新たに、新生3班で始動します。新年度は様々なことが変わる時期でもあります。変化にはリスクも伴います。しかし、変化しなければ進歩には繋がりません。変わる時期だからこそ、見つめ直す事も必要です。ここ数年、様々なことを経験しました。地震、コロナウイルス、全てが今までは想像もしなかったことでした。生活の様式も変わり、日課も変更を繰り返す毎日でした。その状況下で支援を積み重ね、多くのことを学びました。苦手と思っていたことがそうではなく、また逆もあり、そういう状況だからこそ発見もありました。ひとつひとつを乗り越えて現在に至っています。これからも様々なことがあるかも知れませんが、憂えることなく、今年度も皆さんと一緒に笑顔で乗り越えて前進していきたいと思います。

副主任 久米 善久

4班 高齢期支援を考える

4班は高齢期の方が多い班です。人生のステージには色々な考えや捉え方がありますが、この問題と向き合わなければならなくなっている方が4班には少なからずいます。

高齢期は体力低下や健康障がい、社会的な孤立感等を生じやすい時期です。どんなに「いつまでも〇〇し続けたい」と願っても、どれだけ健康に気を付けていても、誰も避けることができない問題だと言えます。

私たち支援者は、たとえ持病や加齢による心身機能の低下、予期せぬ疾病などで思い描いていた人生とのズレが生じたとしても、『「高齢期」＝「QOLの低下」ではない』と自信を持って言え、しっかりとそのステージに寄り添えるよう、ご本人にとっての幸福とは何かを日頃から考えていかなければならないと感じています。

主任 高橋 一精



BeTREE「頼りにしています」

Aさんの得意な仕事は、絆創膏作業の最難関、個包装のテープ留めです。袋のはくり紙をはがし、まっすぐシワなく貼る仕事です。絆創膏という衛生用品のため、細かいほこりやゴミの混入も防がなければなりません。小さな（スタッフには見えないほどの）汚れも見落とさず、スタッフに報告し取り除いて仕上げられます。

本当は車の部品の仕事も、屋外での除草作業やショップでの焼き菓子の袋詰めも、スタッフがお願いした通りにバッチリ取り組むことができるAさんですが、絆創膏のテープ留め以外の作業にはなかなか自信が持てず、作業に取り掛かるまで心の葛藤が続くことがあります。

ある日、車の部品の仕事を「今日はお休みの人が多く、Aさんしかできる人がいません。お願いできますか」と伝え、部屋を見渡して少し考えてから、一言も弱音を吐かずに作業準備に取り掛かれました。BeTREEで働いて6年。Aさんの背中を頼もしく感じられた日でした。

支援員 橋本佳菜絵



療育雑記

「3つの柱」

業務課長 本田 誠

今回は、利用者さんと日々関わる中での「3つの柱」について記させて頂きます。1つ目は、利用者さんの行動についてです。自分の気持ちを言葉ではなく、荒々しい行動として伝える方がいらっしやいます。逆に固まってしまう方も少なくありません。しかし、その行動は全て意味や目的を持ち、過去の経験や周囲の関わりから強化された行動であることが多くあります。Aさんは、プラスチック製品にゴムパッキンを装着する作業に取り組んでいます。製品よりパッキンの数が多かった場合、作業を終えた途端に残ったパッキンが気になってしまいます。普段は、配慮し作業を提供するのですが、その日は配慮不足でパッキンが残ってしまいました。その残ったパッキンを受け入れることができず、またスタッフに伝えることなく、目の前から消す目的

で飲み込んでしまいました。気付いたスタッフが声を掛け対応しますが、吐き出すことはなく、スタッフは詰まらないようにと水分補給用のお茶を数杯提供しました。このお茶がきっかけとなり、翌日からAさんは取り組みのスタート時から自らパッキンを破り口に持っていくようになりました。隣に付き添い作業をサポートしたのですが、本人の行動や意識が変わることはありませんでした。作業終了後に行っていた水分補給の時間を、作業開始前に行うと行動が軽減されました。本人が伝えなかったことは、「パッキンを受け入れられない。作業が嫌い」ではなく、「お茶を先に飲みたい」という内容だったのです。行動強化のきっかけは、周囲の反応や対応であることがあります。支援の修正（環境調整）を行う際には、記録（本人の行動、周囲の対応）が重要であることを再認識しました。

2つ目は、個人の障がい特性や学習スタイルに応じた環境調整についてです。本人の特性と取り巻く環境にミスマッチが生

じた際、荒々しい行動が現れることが多々あります。この際も言葉で伝えてくれる方は少なく、特性と環境を確認し調整することが求められます。Bさんは、大きな声を出しながら壁や床を激しく叩き、大きな音を出し続けていました。Bさんはある特定の方の声が苦手であり、耳を塞いでもわずかに聞こえてくる声をかき消す為の苦肉の策として自ら大きな声や音を出していました。当初は、「静かにしましょう」と声を掛けていましたが、本当に「静かにしろ」と言いたいのはBさんの方でした。苦手な変わりはありませんが、過ごす空間や距離感に配慮することで行動が変化しました。

最後の柱は、生活の質（QOL）の向上についてです。私自身、20年近く利用者さんと関わる中で、最も必要不可欠だと感じていることであり、そこに障がいの有無は関係ないと考えています。生活の質とは簡単に言う満足感や充実感であり、快適で自分らしい人生が送れているか否かという内容です。私自身、3つの柱の中での基盤と考えて

おり、生活の質が低下するとともにぐら叩きのように次から次へと落ち着かない行動が増え、より障がい特性が浮き上がってくるように感じます。逆に安定している方は、生活を送る中で多少のイレギュラーが生じても動じません。生活の質に関する分野は幅広く、身体的・精神的健康、社会的な関係、環境面とありますが、私は人とのつながりが一番であると感じています。前向きな声かけ一つで人は幸せを感じます。一見、人とのつながりを苦手とする皆さんですが、理解してくれる人、信頼できる人、安心できる人を好み自分からつながりを求め大切にされます。毎朝のスタッフ朝礼では、「利用者さんに三気の里で暮らして良かったと思ってもらえる支援をします」と復唱しています。実現に向けて、関わりを通してやりがいやいきがいに繋げ、利用者さん一人ひとりに満足感や充実感を提供できるスタッフの育成に努めていきます。



副施設長便り

フクシのお仕事♥

副施設長 松本慎太郎

入所系の施設は、24時間365日利用されている方がいるため、早出、遅出、夜勤などの勤務を交代で行い、必要な時間に必要な人員が配置され働いています。三気の里でも6時出勤、13時出勤などの早出遅出、16時〜9時の夜勤など、勤務時間別でいうと、10個くらいの勤務があります。土日や祝日、盆正月やクリスマスも働くことはすることながら、皆が寝ている時間も働いている職業の一つになります。また3Kと言われる福祉ならではの言い回しがあったりして職業として人気のなさもあると思います。あまり人がやりたがらない仕事で、多くの人が休んでいる時に出勤しなければならぬので、そのような環境下にある福祉関係で働いている方々を、大変大変尊敬しています。その誇らしいスタッフの方々をどう守るかは管理者の役割でもあるため、どの仕事も大変ですが、福祉ならではの大変さを、組織としていかに働きやすくするか考え、実践していきたいと思っています。

新入職員便り

昨年、12月より三気の里に入職いたしました渡邊聡（あきら）と申します。

これまで、入所施設と就労支援、あわせて10年程障がいを持たれた方に関わる仕事をしてきました。その後、福祉の世界から離れてしまった時期があります。が、今一度、誰かのために仕事をして、自分自身も人間的に成長したいと思い、三気の里でまた一から学び直しております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

支援員 渡邊聡

令和7年3月より入社しました、崎山武志と申します。総合病院や重症心身障害児者施設で作業療法士として働いていました。利用者さんの生活に彩りが出るような支援を目指していきたいと思っています。

支援員 崎山武志



避難訓練の様子



3月から三気の里に入職しました、齊藤里江子と申します。主な仕事は、シーツの交換になります。皆様が気持ちよく、お布団をできるように頑張ります。末永く、宜しくお願い致します。

清掃員 齊藤里江子

令和7年4月より入社しました、松村昌栄（しょうま）と申します。前職は、児童養護施設で働いていました。利用者さんの、将来を見据えた支援を行っていきたいと思います。

支援員 松村昌栄



5月スケジュール

08(木) 芸術クラブ
10(土) チャリティボウリング
15(木) 嘱託医来診
30(金) スタート会
園内ワックスがけ

BeTREE
＜営業時間＞
9:30～17:30



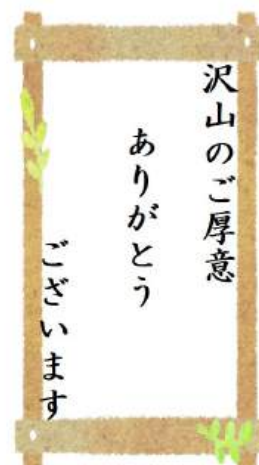
betree314



毎週月曜日 訪問理容サービス
毎週火曜日 BeTREE役場販売



柚留木勝久様 興呂木克昭様 金森保様 豊住遥様 宮本茂様 須加原翠様 山室誠弥様 吉田浩二様 魚谷康洋様 岡崎範子様 吉田道子様 荒川信子様 牧野慎也様 荻迫和也様 柴田精三様 	岩切美佐子様 森川琇介様 中嶋久枝様 柴田博子様 清田栄一様 	【後援会】 日置政宏様 藤崎喜子様 森岡良子様 相良勝郎様 村嶋恭輔様 清藤節子様 櫻木勇夫様 渡邊正司様 西村栄子様 坂梨清美様 井手上昌子様 佐藤由美子様 前田美也子様 井上ちえ子様 岩切美佐子様 	【寄付物品】 小牧博則様 赤星央子様 坂口裕子様 有馬幸雄様
--	--	---	--



稲田 裕美子様
Reフレッシュ今村義頼様
ケイスコーヒー様
（有）西日本防災システム様
熊本県総合保健センター様
熊本歯科衛生士専門学校
学院長 東克章様



中村圭助

5月のイメージカラーはスカイブルーや若草色といった色だそうです。梅雨前の熱くなる季節のイメージが強く、体調面も崩しやすくなることが多いように思います。年々、春が短く、夏が長い環境になっているので、自分も勿論ですが、体調には気を付けて過ごしていきたいと思っています。

編集後記

法人並びに後援会への寄付のご協力心より感謝申し上げます。
今年度の返礼品（年総額壹万円以上）は都合上、5月上旬より順次発送させて頂きます。ご了承ください。