



佑 啓

社会福祉法人 佑 啓 会 ふる里学会

〒290-0265 市原市今富 1110-1

TEL 0436-36-7611

発行者 里 見 吉 英

編集者 三 股 金 利

気持ちの持ち方

堀口 貴宏

ホテルとは、優れて近代的な
時空間である。ゆえに、私たち
はそこに少なからずの魅力を感じ
足を運ぶ。ひとたび客室へと
踏み入れるや、個人的時空間を
チェックアウトまで満喫。好き
なときに眠り、食べ、寛げる、
むろん掃除や洗濯も自分の手を
煩わさなくても。

ほんのわずかな非日常をより
効果的に演出してくれる、日常
にあるホテル。その優雅な空間
を創り出しているのは、建物も
そうであろう。おいしい食事や
高級なアメニティグッズ、美
しい景色なども当てはまるだろ
う。しかしそれらの日常とは少
し隔たった環境は、あくまでも
人間が介在することによって初
めて成立しうる。人の顔が
見え、会話や表情一つにも多く
のものが求められてくる。(デ
イズニールランドを想像してもら
えば分かりやすいのではない
か。)優雅な、満足してもらえ
る空間の裏方にはそれだけのもの
があるということである。

しかしお客の要望は尽きない
もの。そのホテルに対して期待
感を抱きお金を払った人にとつ
ては、自分が期待するサービス
を当然の権利という意識を持ち、
我が物顔で要求してくるだろう。

(人にもよるが)そしてそれら
の期待、または満足感を満たさ
れず裏切られたと感じたとき、
悪態の一つや二つ自然と言葉に
出てしまうのではないだろうか。
(これまた人によるが)もちろ
んその場を利用するお客としての
モラル、品が問われてくるの
は当たり前で、それらをクリア
したうえでの話であることは言
うまでもない。

ある研修会で前述したことを
端的に述べている。ブランドイ
メージを高めるための要素とは
製品・サービス、ソフトウェア、
ヒューマンウェアであり、逆に
それがそのままクレームの対象
にもなってしまう。イメージを
上げるのは大変であるが、落ち
るのはあつという間、というシ
ビアな話。

不平・不満、苦情、クレーム。
ここ最近のニュースではクレ
ームをつけられてもしようがない
だろう、といったさまざまな企業
の体質が浮き彫りにされている
が、それだけで話は終わらない。
警察や教育現場、福祉の世界に
おいても世間を賑やかすニュ
ースが飛び交っている。インタ
ーネットを覗いてみれば、告発サ
イトも大賑わいの様相……。
ニュースや活字で見聞きしない

日のほうが少ないのでは。こう
書くところ何らかの
不満を抱えていると思うと、も
うウンザリ、という気持ちにも
なってしまう。

平成十二年六月、社会福祉法
が施行された。この法律は、福
祉サービスに関する情報の提供
利用の援助及び苦情の解決に関
する規程を整備し、福祉サービ
スの利用者の利益の保護を図る
ことを目的としている。この趣
旨に基づき、社会福祉法第八十
二条に於いて「社会福祉事業の
経営者は、常に、その提供する
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
めなければならない」とされる。

つまり各施設独自のやり方で
利用者の苦情や要望といったも
のをこれまで処理していたのだ
が、一律なシステムの中で行う
ことが義務づけられたわけだ。
この苦情処理の仕組みについて
は以下に譲るとして、今現在の
自分の考えを覗いてみることに
する。

まず知的障害という障害の特
性上、自分たちの意見を訴えつ
らいという面がある。コミュニ
ケーションの手段としての言葉
がない人、あつてもその言葉自
体に意味を持たないときもある。
また文字などでも訴えることが
できない人もおり、様々な点で
ハンデがある。それをわかつて
やれるのが職員だろう、と言わ

れるかもしれない。しかしちよ
つとした仕草、表情や行動から
彼らの信号を汲み取るようにし
ているが、難しい面があるのも
現実である。障害の重い人ほど
この現実が深刻なもので、とも
すると利用者の訴えから始まる
このシステムは絵に描いた餅と
なりかねない。

あれもこれもといったように
疑問符ばかりが頭をよぎってし
まう。

反省である。どうも苦情とい
う言葉にマイナスマ的なイメージ
が先行しているのか、ネガティ
ブに物事を考えてしまっている
ようだ。まずはこのシステムが
導入されただけでも前進と思わ
なければ。

上述した研修会の中で、クレ
ームを生かす企業、学ぶ企業と
いうものがあつた。クレームは
改善情報であり、サービス創出
の源泉であるという内容である。
どうやら発想の転換が必要なの
うだ。

確かに問題は山積している。
しかし、臭いものに蓋をする的
な発想では何も解決しない。そ
こで起きた事実関係を確認しな
がらきちんと対処していく姿勢
が大切だと思う。一つひとつの
事例を真摯に受け止め苦情をプ
ラスに変えられるような思考、
ポジティブな考え方に換えてい
こうと思う今日この頃である。
ホテルのコンシエルジュは人
間関係学の達人と聞く。お客の

どんな難問にもきちんと対応し
ベストを尽くす。
たとえ要望に添えられなくて
も、その姿勢にお客は満足感を
覚えるのだろう。

(苦情受担当)

苦情解決の仕組み

社会福祉法第八十二条の規定
により、苦情に適切に対応する
体制を整えます。苦情解決責任
者・苦情受担当者・第三者委
員を設け解決に努めます。

苦情解決の方法

(1) 受付

面接・電話・書面等で受付担
当者が随時受け付けます。第三者
委員にも同様です。

(2) 報告・確認

受付担当者が内容を解決責任
者及び第三者委員(申出人が第
三者委員への報告を拒否した場
合を除く)に報告。第三者委員
は申出人に報告を受けた旨を通
知。

(3) 話し合い

解決責任者は申出人と話し合
い、解決に努めます。その際、
申出人は第三者委員の立会いを
求めることが出来ます。

(4) 運営適正化委員会

以上で解決できない場合は、
各都道府県社会福祉協議会に設
置された運営適正化委員会に申
立てることが出来ます。

息子

前田 忍

昭和五十三年の盛夏、息子は生まれました。単純に昭和の馬年にちなんで「和馬」と名付けたわけですが、百万馬力で強くたくましく生きてほしいと願いをかけたことも付け加えておきます。最初が女の子だったので次は予定通りの男の子で望みは大きく膨らんでいました。しかし、夢は次第に碎かれ、崩れていったのです。

幼い頃から自閉、多動という言葉が私の心に重くのしかかり、現実として受け止めるのに時間がかかりました。多動に関しては、やっかいなことに乗り物を使って移動してしまふので、捜索願を出すところでもない所で保護されたことが度々でした。今の息子からは考えられないほど、エスケープを繰り返してききました。周りの多くの人たちに迷惑をかけ、私どもと息子のイタチごっこでした。自閉的な傾向、それに伴うこだわりも活動し始め、そんな息子との生活の中で年月を重ねていくうちに、個性としてとらえ、違う角度から見るようになると、結構楽しませてくれるのです。こう思えるのは私だけでしょうか。もっともこれまでに比べると、長い年月を戦ってきたわけですが…。

毎日の生活のほとんどをテレビ・ラジオ・新聞・本で費やし、たくさん情報を入れ教えてくれます。政治、経済、競馬から、スポーツ・芸能界・事件・天気予報に至るまで詳しいものです。分からないことがあれば「和馬に聞けば？」というのが我が家の合言葉のようなものです。テレビやラジオと会話をしながら、かなりの騒音を発します。しか

し慣れとは恐ろしいもので、そんな息子の横で昼寝をするのが私の休日の日課の一つでもあります。にぎやかな息子の声を子守唄がわりに聞きながら眠れるのです。

こうしてうまく息子のペースに慣らされ二十二年、今改めて振り返ってみますと、言葉では言い尽くせない沢山の苦い思いもあります。決して平穏とは言えない日々を家族で歩いてきた訳ですが、喜怒哀楽の日々の生活の中で気がつく、常に息子を中心に家族のみんなが回っていました。なくてはならない存在になっていて、これから先も決して変わることはないでしょう。息子のこれから先の長い人生が平穏で幸せに、また有意義に送れる様、祈りたいものです。いつの日か省みて、精一杯息子とともに歩いて来たと考える、そういう人生にしたいものです。

ふる里学舎へ入所して四年目、マイペースながらも先生方のご指導のもと、集団の中で生活できていることをうれしく思います。私も息子ともども、ふる里学舎で楽しませていただきながら活動し、すばらしい二十一世紀を迎えたいと願っております。

(前田 和馬・父)



平成11年度 社会福祉法人 佐啓会 事業・決算報告

【事業報告】

設立以来、利用者の環境改善に努めてきましたが、これまでの中で一番大きな事業となった女性棟が完成し、現在20名の方が生活しております。

利用者・職員で150名を超す大所帯になりましたが、日課の見直しや職員配置の再検討により年間計画に基づいた活動がすべて順調に実施できました。また、地域交流スペースを利用した自活訓練事業も継続して進めています。

在宅支援事業では、短期入所の実利用者が250名を数え、登録者は約300家族となりました。この方々には最新の福祉情報の提供や、具体的な施設活用を知って頂くための研修会・交流会を開催するほか、定期的に企画する合宿やレスパイトサービスも利用して頂いております。

【決算報告】

(単位:円)

区分\会計単位	法人本部	ふる里学舎	グループホーム姉ヶ崎
資産の部	1,381,669,859	298,791,366	4,674,029
基本財産	1,240,686,876	0	0
運用財産	140,982,983	298,791,366	4,674,029
負債の部	97,500,000	118,457,952	0
純財産	1,284,169,859	180,333,414	4,674,029
収入の部	55,259,399	395,569,987	5,125,821
支出の部	12,294,047	367,589,631	3,506,894
繰越金	42,965,352	27,980,356	1,618,927

全国大会優勝おめでとう!

去る十月十九・二十日岐阜県で行われたゆうあいピック全国大会ソフトボールの部に、千葉県選抜として古川透さん・萩原裕久さん・川上勇さんが出場しました。「優勝したよ。」と笑顔で報告にきてくれた彼らの顔には「日本一」の賞状がありました。活躍の場をこの目で見る事が出来なかった事をとても残念に思います。さらなる活躍を願いつつ…。

第三十九号 佐啓会 お届けします。

久保田 菜穂子