

ひと・くらし・みらい  AKARUI SHAKAI

明るい社会

No.704



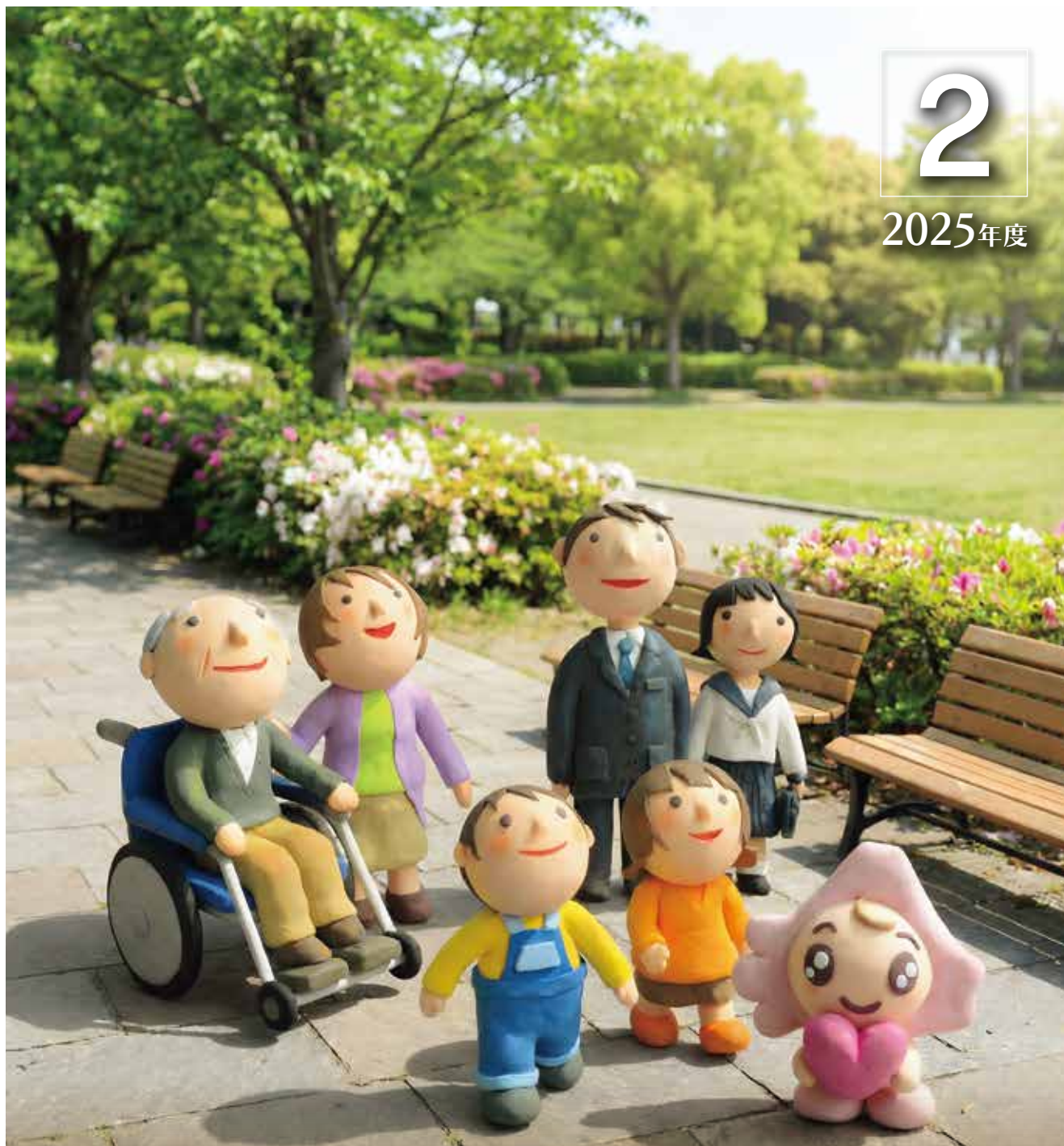
道社協Facebook



じぶんの町を
良くするしくみ。
赤い羽根共同募金
ここにも役立てられています

2

2025年度



目次

特集 「安心と信頼が広がる社会づくり

～カスタマーハラスメント対策～」

2

道内福祉施設・事業所・団体紹介「はあとステーション」 — 6

共同募金会からのお知らせ — 7

「ほっとチャンネル」①市民活動団体の取り組み — 8

「ほっとチャンネル」②社会福祉協議会の取り組み — 9

寄付・寄贈のご報告 — 10

授産製品紹介「きらきらマルシェ」 — 11

安心と信頼が広がる社会づくり ～カスタマーハラスメント対策～

近年、理不尽な要求や暴言などのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）が社会問題となっています。カスハラは、職員にとって大きな負担となるだけでなく、利用者へのサービスの質にも影響を及ぼすため、職員と利用者がともに安心して過ごせる環境づくりが重要です。

本特集では、福祉現場で起こりやすいカスハラの実態や北海道内の現状をご紹介しますとともに、職員と利用者双方を守りながら信頼関係を築く取り組みを通じて、誰もが安心して過ごせる福祉の場づくりについて考えます。

北海道勤労者安全衛生センター
カスハラパターン



防止呼びかけポスター

「〇〇ハラスメント」という言葉を見聞きすることが多くなったのではないのでしょうか。ハラスメントとは「嫌がらせ」を意味し、例えば、「性的嫌がらせ」は「セクシャルハラスメント」と呼ばれます。

はじめて

カスタマーハラスメントのない、
お互いに尊重される社会へ

NPO法人北海道勤労者安全衛生センター

会社・事業所には、日々問い合わせやクレームが寄せられますが、近年では、サービスの改善につながる悪い悪質なクレームにより、経営者・従業員に大きな負担を強いる、カスタマーハラスメント（カスハラ）が問題となっています。職場環境に深刻な影響を与えるカスハラについて事業者と職員双方が正しい知識を持つことが重要です。

1. 法改正による「カスハラ防止」について

① カスハラ定義と改正ポイント

厚生労働省は昨年6月、「労働施策総合推進法」を改正し、事業主にカスハラ防止対策を義務付け、今年10月から施行される予定です。この背景には、平成30年に、職場のパワーハラスメント対策を検討する中で、社会問題となっていた「顧客や取引先からの著しい迷惑行為を「カスハラ」と定義し、対応策の検討が進められてきた経緯があります。

改正法に基づく指針案では、方針の明確化と周知、相談体制の整備、発生後の迅速かつ適切な対応等を事業主に求めており、抑止策として、警告文の発出やサービス提供の中

止、出入り禁止等が示されています。

② 「北海道カスタマーハラスメント防止条例」について

北海道では、カスハラにより従業員の人格や尊厳が傷つけられ、心身に重大な影響や離職等につながるおそれがあることから、令和6年11月に全国で東京都に次ぐ2例目として「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が制定されました。

同条例では、カスハラを「従業員等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不当なものであって、当該要求、言動等により、従業員等の就業環境が害される行為」と定義し、「顧客等はカスハラを行ってはならない」と定めています。（条例第5条）

2. 北海道内におけるカスハラの実態

40%の社員・職員が被害に

当センターでは、昨年までの3年にわたり道内の勤労者を対象としたアンケート調査を実施。令和6年度調査（回答数9,225人）では、40%を超える方がカスハラ被害を経験しており、内容は、「威圧的な言動や脅迫」「暴言」「同じクレームを執拗に繰り返す」「長時間拘束」「権威的態度・説教」の順となっており（図1・図2参照）、原因は図3の通りです。

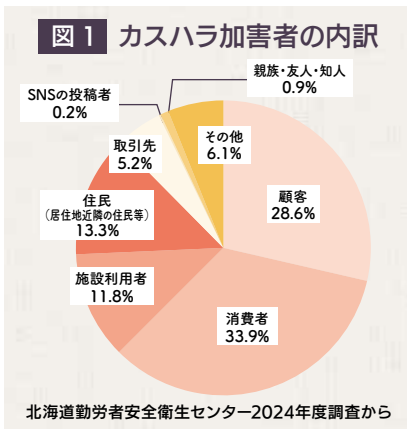
加害者は、男性が約70%、50歳以

上が75%を超えており、「お客様は神様の意識で高圧的態度をとる」「被害を受けているのに上司が見て見ぬふりをする」など、加害者の認識や職場体制の問題が指摘されました。

また、昨年末に北海道が公表した企業向け調査(回答数1,047社)では、前述の道条例について「知らない」と回答した事業者が21・6%に上り、条例に基づき整備が求められている「カスハラ対策マニュアル・対応手順書」を整備済みとする企業は20・2%にとどまるなど、周知と対策整備の遅れが課題となっています。

3. 事業所に求められる対策は？ 今秋にも事業者に対策が義務化されます

カスハラは、事業者・職員に悪影響を及ぼし、特にメンタルヘルスへの影響が大きい問題です(図4参照)。そのため、企業・団体が、どこまで対策を講じるかが重要である。



り、「道条例」や「指針」に沿った対策が基本となります。

当センターの調査では、職員が職場に求める対策として「社内対策の整備と研修機会確保(21・7%)」「業界としてのガイドライン策定(11・3%)」が挙げられました。中でも、「カスハラ防止ポスター」の掲示は加害者抑止に効果があり、今後は、企業・団体や行政機関の窓口、広報誌等を通じた周知拡大が期待されています。

一方、顧客対応を原因とする精神疾患による労働災害等は増加傾向にあります。ポスター掲示や研修は外部専門家の活用も可能ですが、人材流失を防ぎ、カスハラによる事業損失を最小化するには、リスクマネジメントの観点から、「中立的な相談窓口」の設置が重要です。

事業者・職員双方が信頼できる相談体制を整え、プライバシーやメンタルヘル스에配慮した対応を行うことで、人事上の不利益や、「逆ハラスメント」を防げます。人手不足が進む中、誰もが安心して働ける環境づくりが一層求められています。

4. 福祉現場で起こりやすい カスハラの実態 安心して相談できる職場を

当センターの調査で、福祉現場では、「生活・生命を支える仕事の緊張感から身内での厳しい指導を正当化する」といった、ハラスメントが起きやすい構造があるとの指摘があ

図2 カスハラ被害の内容

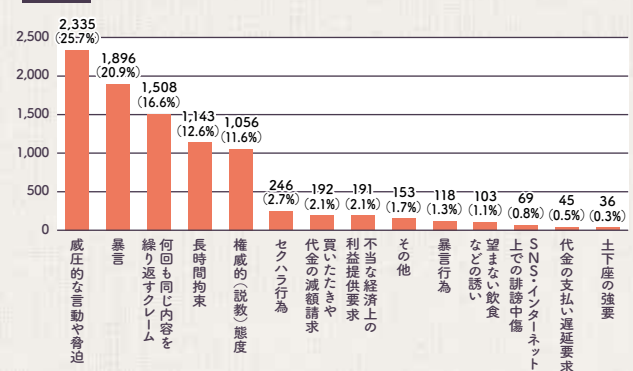


図3 カスハラの原因について

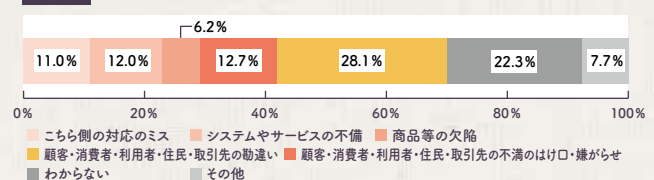
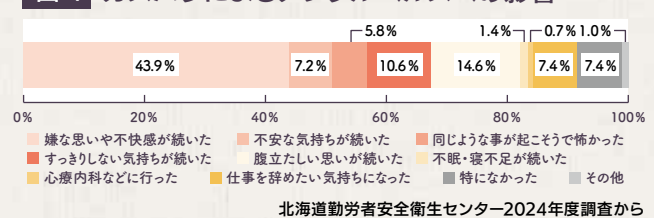


図4 カスハラによるメンタルヘルスへの影響



りました。また、カスハラを受けても「自分たちが最後のセーフティネット」との使命感から毅然と対応できず、「何もできなかった」「我慢していた」との回答もありました。

慢性的な人手不足の職場では、ストレスが増え、対策が後手にまわることで「声をあげても報われない」と感じやすく、更なる「沈黙」を招くおそれがあります。特に介護現場では職員が一人に対応するケースも多く、理不尽な「契約外のサービスの要求」や「実現不可能な過度な要求」に悩む事例も報告されています。

このような状況に対しては、職員個人の判断に任せるのではなく、事業者がガイドラインを整備し研修を実

施することで、利用者と職員双方がルールを共有していくことが大切です。

NPO法人
北海道勤労者安全衛生センター
相談窓口

はたらく人のストレス・メンタルヘルス

● TEL: 0800-800-2585

〈受付時間〉

平日(月・水・金) 13時~17時

● FAX受付: 011-209-7011

〈委託〉

日本産業カウンセラー協会 北海道支部

在宅ケアの現場におけるカスハラ対策

社会福祉法人七飯町社会福祉協議会
ホームヘルパーステーション「七飯社協」

安心して支え合う在宅ケアを目指して

訪問介護課 課長 岩田 志乃氏

●在宅ケアのカスハラの実情

在宅ケアにおけるハラスメントは、利用者の自宅という閉鎖的な環境で支援を行うため、対応が難しいという特徴があります。中でも、ホームヘルパーは生活を支援する特色から利用者との距離が近く、精神的なハラスメントを受けることが多いです。

具体的には、たわいのないコミュニケーションの中で、性的に嫌悪感を抱く話題へと発展してしまうケースや、大がかりな掃除等制度上不適切な支援をお断りした際に、感情的に罵倒を受けるケースがあり、一方であるが故にハラスメントを受けた時の対応や判断に苦慮することが少なくありません。

●組織的なバックアップ体制

ホームヘルパーがハラスメントを

受けた際には、サービス提供責任者が対応を行っています。対応後も利用者にご理解いただけない場合には、ケアマネジャーや地域包括支援センターに連携を依頼することもあります。

担当ホームヘルパーが一人で問題を抱えて悩むことのない相談しやすい職場環境と、ホームヘルパー個人の問題とせず組織としての対応が求められます。また、ハラスメントで傷ついた気持ちがトラウマとならないように、メンタルケアも重要です。

●利用者宅等、閉鎖環境において配慮や気を付けている点

暴力行為や著しい迷惑行為がある利用者の場合は、複数名での支援が認められています。しかし、2人訪問介護加算の算定要件に該当せず、複数名対応ができないケースが多数

存在し、利用者との良好な信頼関係やコミュニケーションが図れず苦慮しています。やむを得ない対応として、担当変更や事業所変更に至ることもあり、結果として事業所を転々とする利用者もいます。

そのような状況を未然に防ぐためにも、カスハラ対策を一層強化していくことが重要です。

① 契約時に支援内容やハラスメントについて分かりやすく丁寧な説明を行います。

② どのような行為がハラスメントに該当するのかを明確にし、現場でハラスメントが発生した場合の対応策等を示したマニュアルを整備し、実際の場面を想定した研修を積み重ねます。

③ 日頃から利用者との信頼関係を構築し、適度な距離感を保つことが大事です。ホームヘルパー

●アセスメントや記録等を活かした予防策

は在宅介護の専門職であることを認識し、良好なコミュニケーション技術と節度ある対応が求められます。

利用者の生活歴や既往歴、認知機能等のアセスメント情報を正しく理解することが重要です。また、日々の支援の中で得られる利用者の様子や変化からより深く利用者を理解することで、トラブルが発生した場合に原因を紐解くヒントとなります。

ホームヘルパー個人に任せるのではなく、問題が小さいうちに、事業所としてサービス提供責任者を含めた適切な対応をすることで、利用者・家族との円滑な関係が保てると考えています。

施設におけるカスハラ対策

受ける人も支える人もみんなが幸せになれる福祉づくり

北海道友愛福祉会理事長 市川 茂春氏

● 介護は人を幸せにする専門職

北海道友愛福祉会では、サービスを受ける人も支える人も、みんなが幸せになれる福祉の在り方について考えています。福祉の仕事はやさしさの感情労働です。人を幸せにする専門職である介護スタッフ自身が、まずはちゃんと幸せでいてほしい。そんな想いから、心も身体も健康に働くことができる環境づくりに取り組んできました。

● 人生に寄り添う

施設介護サービスのジレンマ

ハラスメント予防もその一環です。特に、認知症状を含む要介護状態のご利用者の生活を、24時間365日支える施設サービスは、その特性上、介護スタッフのご利用者への感情が良い意味でより深くなる傾向があります。それ故に、過度な要求でも「何とか応えてあげたい」という思いが生まれたり、「認知症だから仕方がない」と受け止めてしまったりすることがあります。こう

した善意や、誤った専門性がカスハラの問題を深刻化させている可能性があるのではないのでしょうか。

● カスハラ予防は信頼関係づくりから

当法人では、カスハラ予防・啓発を目的としたガイドラインを作成し、迷惑行為に該当する内容を具体的に示したうえで、サービス利用前に必ず説明しています。

私たちが特に大切にしているのは信頼関係です。介護を受けるご本人・ご家族・スタッフが協働し、より良いケアを作っていきたいと考えています。

「絶対」に転ばせないでほしい」といった要望は、ご家族の想いの表れですが、リスクをゼロにすることはできません。専門的な視点から起こり得るリスクも含めて丁寧に説明し、ご家族やご本人も含め皆で考えていく丁寧なコミュニケーションが信頼関係の構築につながると考えています。

● スタッフも声を

あげやすい環境が大切

「認知症だから介護職が傷を負っても仕方がない」「セクハラも我慢すべき」といった一方的な利用者ファーストは、結果として誰のためにもなりません。ガイドラインは、ご利用者・ご家族だけでなく、スタッフにとっても大切な共通ルールとなります。現場で悩むスタッフが、気軽に声をあげ、相談できる環境づくりが求められています。

当法人では、ハラスメントも含めスタッフの悩みを24時間受け付けるSNS相談窓口と外部の電話相談窓口を新たに設置しました。

介護現場のカスハラには、認知症状による行為など、複雑な背景もあ

ります。しかし、加害責任を問う前に、まずは悲しい想いをしている仲間へのフォローを早く行うことが何よりも大切だと私たちは考えています。

● 地域福祉の未来を守るために

介護施設のカスハラ対策は、単に法人やスタッフを守るための取り組みではありません。大切なご利用者に対する適正なサービスの在り方と地域福祉の未来を守る為のアクションになります。まだ十分とは言えませんが、これからもみんなが幸せになれる福祉づくりに取り組んでまいります。



カスタマーハラスメント
予防啓発ポスター



ホットライン
チラシ

はあと♡ ステーション

道内の福祉施設・事業所・
関係団体等の取り組みを
毎回ご紹介します



社会福祉法人 伊達コスモス21

● 障害福祉サービス事業所
ふみだす

所長／廣澤 佐起子

● 障害者共同生活援助事業所
サポートじゃんぷ

所長／高木 雅彦

〒052-0012

伊達市松ヶ枝町59番地4

TEL 0142-25-0022

FAX 0142-25-0066

■ 市民とともに共生の町づくり

北海道の南西部に位置する人口3万2千人の伊達市には、温暖な気候、美味しい野菜の産地、柿の北限であることの他にも自慢できることがあります。それは多くの障がいのある方が「町で働き、町で暮らしている」ことです。

市内には障がい者が利用できるグループホームが60カ所もあり約400人が暮らしています。他に結婚し夫婦で暮らしている方、アパートで一人暮らしの方、もちろん家族と一緒に暮らしている方も大勢います。いくつかの法人が連携し市民の理解を進め、半世紀にわたり創り上げた障がい者に優しい町伊達市です。その一翼を担っているのが、社会福祉法人伊達コスモス21が運営する通所施設「ふみだす」とグループホーム運営事業所「サポートじゃんぷ」です。

■ 法人運営で大切にしていること

法人が大切にしていることの一つに、

どんなに障がいが高くても普通の市民として社会参加をしていくことです。通所施設の「ふみだす」にはパン工場とお店があり一日におよそ10万円の売り上げがあります。また、農福観連携の取組として市内の農家が生産した玉ねぎの皮をむきホテルの調理場に納品したり、トマトジュースに加工する数トンのミニトマトのヘタ取り作業など、福祉のひと手間が生産農家と観光業の方々にとっても喜ばれています。

また、障がいの重い方や日々医療的ケアが必要な方々も毎年赤い羽根共同募金の街頭募金に参加し、街頭募金の部では長年にわたって募金額1位で伊達市社会福祉協議会から表彰されています。



共同募金

■ 重度・高齢の人たちのホーム開設

障がいが高くても軽くても日中は社会参加に努める、そんな暮らしを支える住まいの一つがグループホームです。平成の中期、障がい者のグループホームの利用者数は47都道府県の中で北海道は一番でした。しかし、重度重複障がいという知的にも身体的にも重度という人たちのグループホームは、全国にも20カ所程度で、もちろん北海道には開設されていませんでした。

平成17年12月には北海道初の重度重複障がい者が利用できるホーム「野ぶどう」を開設しました。障がいが高くても町の中という理念と実践を聞き道内外から伊達市に移住してくるご家族もいます。ここ数十年は伊達の町で暮らし続けた障がいのある人たちの高齢化が進んでいるため、高齢障がい者のグループホームを開設し通

所施設には高齢障がい者専用の活動班を設け、安心して歳を重ねることができ環境づくりに取り組んでいきます。



全道初の重度重複障がい者のグループホーム野ぶどう

営業品目

- 広告代理業 ■ デザイン制作
- オンデマンド印刷 ■ オフセット印刷
- COPY・製本 ■ スキャニング
- 電子納品 ■ HP制作
- 設計・CAD・建築施工図作成
- OA機器、什器備品、事務用品販売
- 看板

北海道社会福祉協議会
賛助会員

欲しい「ヒト」に、欲しい「モノ」を、
欲しい「トキ」に、欲しい「カネ」だけ。

ondemand
ALPHA
BUSINESS

株式会社 アルファビジネス

E-mail info@alpha-business.co.jp

U R L https://www.alpha-business.co.jp

札幌本社 〒060-0906 札幌市東区北6条東4丁目1-7

de AUNE SAPPORO 3F

TEL (011)741-7998 FAX (011)741-9091

帯広支社 〒080-0312 河東郡音更町南鈴蘭南1丁目1番地2-6-15

東京支社 〒151-0053 東京都渋谷区代々木1-19-12

印刷工場 〒063-0062 札幌市西区西町南11丁目1-10



546000

FUJIFILM

Iridesse Production Press

【CMYK+金+銀+白+クリア】



赤い羽根共同募金からのお知らせ

「赤い羽根共同募金助成金」1次募集について

北海道共同募金会では、安心・安全で住みよい福祉のまちづくりのため、住民が自発的・組織的に行う創造性豊かな社会貢献活動や、地域における子育て支援活動など、柔軟かつ多様な福祉活動を行っている団体・グループを対象に、助成事業の公募を年2回行っています。（1次募集：3月／2次募集：9月）

● 募集概要

助成の対象	1.北海道内で活動する「住民団体やグループ」で活動実施に要する資金の確保に困難をきたしている団体。 2.自主性(特定の企業、政党、宗教団体などから独立して運営)をもって運営され、非営利並びに情報公開の実施を原則としている団体。		
助成の対象となる費用	活動のため必要な会議費、研修費、備品・機材等の購入費、PR資料などの作成費、また、活動団体の運営に最低限必要な経費。 ※下記の費用は助成対象として認められません。 飲食費、講師謝礼、報酬、人件費、建物の増改築、附属設備の整備、高額高機能な機器・備品や作業機械等、研修旅行費、高額な交通費等		
助成限度額	1 団体あたりの助成限度額は50万円を限度とします。 ※助成金を運用できる期間は原則として単年度となります（交付日～2027年3月迄） ※選考の結果、助成額が要望額より減額することがあります。		
募集、決定、交付時期について	募集時期	決定時期	交付時期
	1次募集 2次募集	3月1日～31日 9月1日～30日	5月中旬 11月中旬
決定から1ヶ月以内			
応募方法	募集(応募)要領に基づき、規定の様式により要望内容を書類で提出していただきます。		

※「赤い羽根共同募金助成金募集(応募)要領」ならびに「申請書様式・記入例」は、北海道共同募金会ホームページ「助成情報」からダウンロードが可能です。▶ <https://www.akaihane-hokkaido.jp/jyosei/jyoseiinformation/>

寄付金つき赤い羽根ご当地ピンバッジ 申込受付中

北海道内各地のご当地キャラクターや景勝地をモチーフにした2025年度の寄付金つき赤い羽根ご当地ピンバッジにつかまして、インターネット上の特設サイトよりお申込を受付けております。
是非、ご協力をお願いいたします。

北海道の赤い羽根共同募金 赤い羽根ピンバッジ 特設サイト
(サイト運営：㈱TKC)

※申込受付：2026年3月31日（火）まで

<https://akaihanekhd.official.ec/>



お問合せ

社会福祉法人 北海道共同募金会

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 4階
TEL 011-231-8000/FAX 011-231-8003
ホームページ <https://www.akaihane-hokkaido.jp/>

赤い羽根共同募金

赤い羽根 北海道 検索

「しんらい」と「あんしん」をお届けします。

北自共の総合自動車共済・自賠償共済

割安な共済掛金	共済事業なので営利を目的としていません
充実のロードサービス	24時間365日対応・等級に影響なし
安心の事故対応力	事故解決の専門家が素早く対応

北海道社会福祉協議会賛助会員
札幌市見守りポスター掲示協力賛助会員



自動車共済は
北海道社会福祉協議会を
応援しています！

☎ 011-721-5233

FAX: 011-721-0801

電話の受付時間／平日 9:00～17:00



中小企業と従業員の皆さま、個人事業主さま向けに割安な掛金！

北海道自動車共済協同組合

〒065-0030 札幌市東区北30条東1丁目3-2 <https://www.hokujikyoo.jp>



北自共承認NO.25-005

労働者協同組合フラヌイスコール 保護者支援事業

フラヌイスコールは、地域社会全体を「学び」「遊び」「対話」「仕事」の場として活用し、地域ぐるみで子どもたちを育むフリースクールです。

富良野の自然を生かした体験活動や農作業体験など4つの活動を通して自分らしさを見つけるお手伝いをしています。



子どもたちの農業体験(大根)



サマーキャンプ

フラヌイスコールの体験イベント

フラヌイスコールでは子どもたちの何気ないつぶやきから体験活動やイベントを企画しています。「海へいきたいな～」「動物園に行こうよ」「おばあちゃん、あそこの温泉いいよって言ってた」などから「じゃ、やってみよう！行ってみよう」こんなことから「子どもが主人公」のスコール物語が始まります。

フラヌイスコールの学習支援

スコールでは自分にあった学習スタイルや内容を選びながら学習活動をすすめ、高校受験や進学をサポートも行っています。また、毎週水曜日には富良野市教育支援センター「まいくらす」活動の一コマを担当しています。

保護者会・相談会、子育て・教育講演会

子育てや教育に関する相談を随時受け付け、保護者の方を対象に子育てや教育に関する講演会等も開催しています。北海道社会福祉総合基金助成は主にこれら地域・保護者とのつながりに使われています。参加された方々からは、「いつもたくさんの気づき、ありがとうございます」「すべてに共感しました」「悩んでいるのは自分だけじゃない、お話できて勇気がわいてきました」など



教育講演会

☆北海道社会福祉総合基金とは☆

昭和48年に民間福祉事業の進展のために設立された北海道社会福祉協議会で管理・運営している基金です。基金の運用益を活用しながら、道内の児童・障がい者、高齢者、地域福祉、生活困窮者分野に対する様々な福祉活動を行う団体への助成事業を進めています。

★労働者協同組合フラヌイスコール★

代表者名: 松下 寿美枝(社会福祉士)
設立年月日: 2023年9月27日 会員数: 11名
連絡先: 富良野市住吉町4-1
TEL: 090-8634-6386(事務局: 中島彰弘)
Mail: furanuischole2023@gmail.com
H P: <https://www.furanui-schole.com/>

の感想が寄せられています。

フラヌイスコール「森のキッチン」

フラヌイスコールでは「有限会社共済農場」のご協力を得て、「森のキッチン」を運営しています。地元農家さんの新鮮な食材を使ったホットドッグやスムージー等が人気のメニューです。また、富良野市教育支援センターで月1回「森のキッチン料理教室」を開催し、子どもたちと交流を深めています。



森のキッチン前景

スコール体験談・保護者の声

スコールを利用している子どもの保護者からは「学校に対する不信感もあり、初めすぐには心を開けない息子でしたが、スコールでじっくりと時間をかけて寄り添い、対話を通して信頼関係を築いてくださいました。小5からの学習が抜け落ちた状態から無理のない学習計画を立ててじっくり向き合ってくださり、次第に自信を取り戻した息子は、中3から受験に向けてたまたに登校するようになり、無事志望校に合格しました。現在は元気に高校生活を楽しんでいます。」との声が寄せられています。

これらの活動を通して私たちは、当事者である子どもの意思を尊重して、同じ問題・悩みをもつ子どもや保護者たちがつながる場をつくります。それにより、多様な子どもたちの問題状況を地域社会全体でとらえ、すべての子どもたちの幸せが保障される地域社会をめざしています。



当社は ISMS 認証企業です。

知的 快適 創造的オフィス創りで地域に貢献する サンコー事務機株式会社

お客様の变えたい・良くしたいを「カタチ」にするオフィス・施設の総合ティーラー

〒060-0013 札幌市中央区北 13 条西 18 丁目 36 番 90

TEL 011-614-2255 (代表) FAX 011-614-5245 URL <http://www.sancoh.gr.jp/>

取扱品目

OA 機器全般の販売・レンタル、オフィス関連商品の販売、プロバイダー事業、ICT 関連機器の販売、ネットワークシステムの構築、小冊子などの印刷を行うドキュメントサービス、情報システムの提案・導入・保守、基幹系業務(販売管理・給与計算・財務)等をはじめ、その他各業種業務用パッケージソフト提案・導入・保守、OA 機器の保守、点検、修理等、福祉機器関連商品の販売、NTT 商品取次、その他、オフィス・施設的环境をよりよくするための一切の事業



令和7年度北海道社会福祉協議会会長表彰(優良社会福祉協議会)受賞

苫小牧市社会福祉協議会の活動をご紹介します (代表者：会長 渡辺 敏明)

北海道内の179市町村には、各市町村に社会福祉協議会(略称：社協)があり、地域住民の皆様とともに、福祉のまちづくり活動を行っています。今号では、苫小牧市社協が行っている取り組みについてご紹介します。

苫小牧市社会福祉協議会では、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、「地域福祉」に力を入れて取り組んでいます。その中心となるのが生活支援コーディネーター(SC)とコミュニティソーシャルワーカー(CSW)です。SC・CSWは、地域での小さな困りごとに気づき、寄り添い、必要な支援につなげる「身近な相談役」です。「外出が大変になってきた」「近所の一人暮らしが心配」「将来が不安」そんな日常の悩みに、一緒に考えながら無理のない暮らし方をサポートしています。

また、地域サロンの立ち上げや見守り活動の支援など、住民の皆さんと協力しながら、安心して暮らせる「支え合いの仕組みづくり」にも力を入れています。

苫小牧市社協には、安心して暮らせる「支え合いの仕組みづくり」活動を支えるさまざまな部署があり、ボランティアセンターでは雪かきや災害支援、くらし支援課では生活相談や共同募金、成年後見支援センターでは制度の相談などを行っています。苫小牧市社協は、地域のみなさんと共に「ひとりひとりの笑顔のために」を合言葉に、安心して笑顔で暮らせる「とまこまい」をめざしています。



地域福祉課 地域福祉第1係 (SC・CSW事業について)

生活支援体制整備事業で行っている「だけぼう」についてご紹介します。

だけぼうとは、「これだけ」ならできる「ボランティア」の略です。だけぼう事業は、障がいや疾病などを理由に、日常生活の中で困りごとを抱えている方を対象に、地域にいる「だけぼう」の方達に「その部分だけ」手伝ってもらうことで、利用者の生活をより良くし、支え合うことを目的としています。

要支援・要介護になっても地域で暮らし続けられるよう、生活の「困った」を地域の力でサポート!!「何でもは出来なけれど、それだけなら出来る!」今出来ることを!

【依頼事例：物置の解体】

地域の区長より、「独居高齢女性(87歳)宅の敷地内にある、崩れそうな物置を解体してほしい」との依頼があり、ボランティアとのマッチングを行いました。作業後、だけぼう利用者からは、「一人ではどうにもできなかったの、とても助かりました。」と感謝の言葉をいただきました。また会話の中で、「物置前の



切り株も邪魔だけど根が深くて撤去できない」との相談があり、後日、だけぼうM氏に、チェーンソー・巨大はさみを使用して切り株を撤去していただきました。

新たな活動拠点(駅前通り：社協ベース) 重層的支援体制整備事業

社協を身近な相談先として知っていただく、または気軽に交流できる場所として、「社協ベース」を令和6年11月より開始しました。

【相談事例】

地域の方が来所され、「近隣に住む高齢夫婦が引きこもり気味で心配だ。近くに相談できる場所が出来たので相談に来た」とのことでした。後日、職員がそのご夫婦宅を訪問したところ、ご主人は元医師の方で、「高齢ではあるが地域のためにできることがあるなら協力したい」とのお話をいただきました。職員から「市内に無医療地域があり、そこで地域の方の健康相談会を行ってほしい」と依頼したところ、快く了承していただきました。



苫小牧市社協職員ってどんな人??

今年度入職しました深澤紀乃です。総務課に配属され、法人運営を行う中で「人と人のつながり」だけでなく、つなぐことの重要性について感じています。これからは職場内だけでなく、地域へも出て、つなぐ役割を担える職員を目指したいです!

●所在地等：〒053-0021 苫小牧市若草町3丁目3番8号 市民活動センター1階
TEL：0144-32-7111 FAX：0144-34-8141
HP：http://www.tomakomai-shakyo.or.jp/index.shtml



寄付・寄贈のご報告



寄付の受入状況

(令和7年9月1日～令和7年12月31日)

たくさんのご支援ありがとうございました。

◎本会へのご寄付をいただきました。

(敬称略)

年 月	寄付者(団体)名	寄付先	寄付内容
令和7年9月～ 令和7年12月	ブックオフコーポレーション株式会社	北海道社会福祉総合基金	金 11,569円
令和7年9月～ 令和7年12月	一般社団法人いいことファーム	北海道社会福祉総合基金	金 158,900円
令和7年9月～ 令和7年12月	株式会社日本トリム	北海道社会福祉総合基金	金 158,400円

◎社会福祉施設等へのご寄付をいただきました。

(敬称略)

年 月	寄付者(団体)名	寄付先	寄付内容
令和7年10月	一般社団法人生命保険協会 札幌協会	喜茂別町社協、真狩村社協、 江別盲人養護老人ホーム恵明園、 アトリエトス	福祉巡回車2台、エアマット、 ビーズパット、空気清浄機
令和7年10月	一般社団法人生命保険協会 苫小牧協会	平取町社協、由仁町社協、 特別養護老人ホーム沼ノ端はくちょう苑、 いずみワークセンター	ノートパソコン、 パソコン機器一式、 カプセルトイレ本体、メダル、 車椅子、ミキサー、シーラー
令和7年12月	住友生命保険相互会社 札幌支社	浜頓別町社協	タオル 205本
令和7年12月	NECソリューションイノベータ株式会社	子ども食堂	災害用備蓄食品、飲料水
令和7年12月	NECソリューションイノベータ株式会社	子ども食堂	金 8,969円
令和7年12月	札幌「999人の第九」の会	北海道ボランティア・市民活動センター	金 50,000円
令和7年9月～ 令和7年12月	株式会社セブン-イレブン・ジャパン	道内市町村社協6か所	食料品、雑貨類

贈呈式



11月11日
一般社団法人生命保険協会札幌協会



12月23日
札幌「999人の第九」の会



介護施設向け

夜間オンコール代行 なら



ドクターメイト



[調査期間] 2025年11月26日～2025年11月27日

※1 夜間オンコール代行™において介護施設・老人ホームに勤めている・勤めていた方1000名を対象に調査。[調査企画] ドクターメイト株式会社 [実査機関] クロス・マーケティング

☎ 03-6822-5055

授産製品紹介

きらきら☆マルシェ

北海道社会福祉協議会
北海道障がい者就労支援センター
道内の障がいを持った方々が、その人の個性や能力に合わせながら、施設や作業所で、自立生活に向けた作業・訓練の一環として作っている製品をご紹介します。



1

社会福祉法人きずな会 就労支援事業所きずなファーム [八雲町]

私たちきずなファームでは、利用者の皆さんが一目一目丁寧に編み上げた毛糸のコースターやアクリルスポンジ、巾着袋を製作、販売しています。

色とりどりの毛糸を使い、温かみのある風合いに仕上げたコースターは、カップの下に敷くだけで、食卓がやさしい雰囲気。

丸い形やスクエアタイプ、北欧調のくすみカラーまでラインナップはさまざまです。小物置きや花瓶置きとしてもお使いいただけます。吸水性もよく、普段使いや贈り物にも喜ばれます。

一方、アクリルスポンジは水だけで汚れが落とすやすく、環境にやさしいのが特長です。台所まわりだけでなく、洗面台やお風呂掃除にも活躍し、繰り返し使えるエコなアイテムとして人気です。

どの製品も利用者の皆さんが心を込めて、丁寧に仕上げた一点もの。手に取っていただくことで、障がいのある方の働く喜びや自立支援につながります。あたたかさや実用性を兼ね備えた手編み製品をぜひ、お手に取ってみてください。

これらの製品は、当事業所に直接ご連絡をいただければ、地方発送をお承りしております。お気軽にお問い合わせください。

- 商品名** (すべて税込)
- ・コースター (2枚セット) 100円
 - ・アクリルスポンジ 100円
 - ・巾着袋 300~500円

問い合わせ先
TEL/FAX 0137-68-2835
ホームページ
<https://www.web-care.jp/kizuna/>
社会福祉法人きずな会
就労支援事業所きずなファーム
二海郡八雲町山崎409-2



2

社会福祉法人後志報恩会 就労継続支援B型事業所シェアリング和光「コングベーカリー」 [小樽市]

私たち「コングベーカリー」は、坂の街・おたるの名の通り、坂の途中にある小さなパン屋です。障がいのあるメンバーと力を合わせ、北海道産の原材料にこだわり、あんしん・安全なパンをお届けできるよう、日々心を込めてパン作りに励んでいます。

今回ご紹介するのは、当店で一番人気の「角食パン」。北海道産小麦「ゆめちから」を使用し、生地を冷凍熟成させてから焼き上げることで、もちもちとやわらかな食感に仕上がっています。そのままでもしっとり、トーストすれば外はサクツ、中はもちもちとした食感をお楽しみいただけます。

また、こしあんぱんに使用している餡も北海道産。お客様に安心して召し上がっていただけるよう、素材選びから丁寧に製造しています。

今年からは近隣のスーパーにもご協力いただき、より多くのお客様にコングベーカリーのパンをお届けできるよう、製造量を増やして販売を行っています。すべて手作りのため、形が不揃いな日もありますが、あんしん・安全、そして愛情を込めたパン作りをこれからも続けてまいります。

お近くにお越しの際は、ぜひお気軽にお立ち寄りください。

- 商品名** (すべて税込)
- ・角食 (1.5斤) 450円
 - ・こしあんぱん 150円

問い合わせ先
TEL 0134-64-7123
FAX 0134-64-7124
ホームページ
https://srbshouon.jp/base/shisetsu/s_wakou-2/
社会福祉法人後志報恩会
就労継続支援B型事業所シェアリング和光
小樽市桜2丁目31番19号
営業時間 11:00~16:00 (売り切れ次第終了)

<ナイスハートネット北海道からお申し込みいただけます>

北海道社会福祉協議会では、北海道が推進する「障がい者就労支援推進計画」に基づき、企業や団体と授産事業所をマッチングさせ、授産事業所等の商品、役務を広く企業や団体の方にご利用いただくためにホームページを開設しています。今回ご紹介した商品も取り扱っており、ホームページ上で仮申し込みができます。(ホームページ上では決済できないため、申し込みを一旦道社協において受け付け、事業所へ発注します。)

ホームページアドレス <http://nice-heart-net.jp/>

ナイスハートネット

検索

クリック

喀痰吸引等研修 1号・2号

48回/年
開催

助成金最大
70%還元

実地提携先
200施設



Presence Medical

株式会社プレゼンス・メディカル

0120-698-789 (代)

<https://presence-m.com>



令和7年度

<https://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

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

ボランティア活動保険



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

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン
保険金の種類			
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	入院中の手術	65,000円
		外来の手術	32,500円
	通院保険金日額		4,000円
賠償責任の補償	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

商品パンフレットは
コチラから



(ふくしの保険
ホームページ)

<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付傷害保険、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〉

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。)

〈SJ24-10057より抜粋〉

編集後記

本号では、カスハラ対策について特集しました。安心して働ける職場は、結果としてより良いサービスにつながります。本特集がカスハラへの理解を深め、互いを尊重し合える職場づくりの一助となればと思います。