

からしだね通信

2025
12
VOL.64



1 巻頭言
2~6 「福祉現場で起こるカスタマーハラスメント」
7 センター・ワークス報告
8 ご協力感謝(後援会・ご寄付)

「余白」が要る

理事長 坂岡 隆司

AIで故人「再生」。新聞にこんな記事が載っていました。いま、AI(人工知能)によって、亡くなった人のそっくりさんをデジタル空間で再現するサービスが登場しているのだそうです。故人の生前中のあらゆるデータを仕込んでおき、いかにも言いそうなことを本人に似た口調で語らせる。本人は亡くなっているのに、まだ生きているかのように会話が出来る、というのです。どんな方がこんなサービスを利用されるのでしょうか。

そうかと思うと、今度はテレビで、この技術をロボットに載せて、人間そっくりのアンドロイドを製作している人が出てくるのを見ました。やがてアンドロイドは、「こころ」を持つようになるかもしれないとのこと。もちろん、何をもって「こころ」というのかは問題ですが。これに遺伝子にまつわる技術が加われば、人間のいのちを人工的に「継続」させる、なんていうことも出て来そうです。ここでも、何をもって「いのち」というのかは問題ですが。いずれにしてもすごい時代になったものです。

ただ、こうなると、いろいろと考えさせられます。

確かに技術は、様々なことを可能にするでしょう。良いこともあると思います。たとえばAIは障害者の活動範囲をぐんと広げるといいます。人材不足を補い生産性を向上させるでしょう。でも、とやはり思うのです。果てしなくAIが進化した先に何があるのだろうか、と。たとえば、私たちが親しい人の死を悼むとき、その深みをこうした技術が奪ってしまうことはないのか。効率的で人工的なものが膨張する中で、生身の人間が豊かに擦れ合う関係がドンドン失せてしまうようなことはないのか。情報をもとにして、限りなく似たものは作れても、それはホンモノではない。

失敗、曖昧、迷い、非効率、不便、問題や課題があること……。こうしたところにこそ、実は人生の妙味があるのだという、ごく単純なこと。これが忘れられていないか。そんなことを思うのです。ある人は、それを「余白」と表現しました。「グレーゾーン」と言ってもよいかもしれません。限り無いデータの蓄積、どんどん精緻になるアルゴリズム。それによって、私たちの人生の「余白」が奪われていくのだとしたら、ちょっと考えてしまいます。それでいいのか。技術を追う前に、考えるべきことがあるような気がします。

新しい年が、皆様にとって幸いな一年になりますようにお祈りいたします。

今年もありがとう
ごきげんよう

Merry Christmas
&
Happy New Year!!



障害者福祉とカスタマーハラスメント

福祉のカスタマーハラスメントとは、過度・不当な要求、悪質なクレーム、暴言・暴力行為、名誉棄損、ストーカー的行為、被害者等の立場を利用した行為。

こんなカスタマーハラスメントが、ありました（対象者を特定しないために多少脚色しています。）

（事例2 Aさん…事例1と同じ人）
Aさんの福祉サービスを調整していたからしだねセンターの相談員は、ヘルパーYさんに替わってAさんの支援をしてくれるヘルパー事業所を探すことになりました。Aさんは最初、とても穏やかで常識的な言動でしたが、ヘルパーYさんがなぜ撤退することになったのかという話になると、いきなり態度が一変。「あなたの話し方には、障がい者に寄り添う気持ちが感じられない」「大学は出ているの？」「そんなこと言う人は最低」「福祉の資格を持つてくせに、そんなことも知らないの？」といった攻撃的な言葉を出し始めました。今までAさんに関わったヘルパーや相談支援事業所は皆、短期間で終了している状態です。

（事例5 Eさん）
知的障害のあるEさんは、姉との関係でフラストレーションがたまりやすい。ヘルパーが訪問すると、ちょうどその前に姉とけんかをしたらしく、暴れた痕跡があった。表情も険しく、危険を感じたヘルパーが帰ろうとすると追いかけきてつかみかかり叩かれた。事業所に戻ってきたヘルパーの顔には、叩かれたあとが赤く残っており、上司や同僚が「大丈夫ですか？」と聞くと、ヘルパーは、「これくらい平気です」と笑っていた。姉に連絡を入れると、「私も叩かれたんです。ヘルパーさんも大変なお仕事ですね」と言われた。

カスタマーハラスメントが社会問題化しています。障害特性ゆえのトラブルとして「しかたない」と押し黙ってきた、利用者や利用者家族とのもめ事の中に、じつはカスタマーハラスメントとして理解すべきことがあったのではないかと、もしそうなら、ここで一度 カスタマーハラスメントとは何かを整理し、どのように対応すればよいかを、職場全体で考えてみようということになり、10月に「カスタマーハラスメント」をテーマにした職員研修を行いました。今号では、研修を経て、カスハラに該当することを経験したり見聞きしたりした職員を中心に、座談会を行った内容をまとめてみました。

（事例1 Aさん）
ヘルパーYさんは、利用者Aさん宅で家事援助の支援をしていました。ある時、ヘルパーYさんは、キッチンのお皿を割ってしまいました。その場で謝罪し、ヘルパー事業所からは、お皿の弁償（Aさんからは「私の知り合いには怖い人かいる。誠意を見せてください」と言われたが、損害保険会社が対応してくれた）をしました。その事故以前から、AさんはヘルパーYさんの立ち居振る舞いをずっとチェックし、細かくダメ出しをし「これだから、あなたはダメなんですよ」「こんなこともまともにできないの？。能力不足。ヘルパー失格ね」などと責めていましたが、お皿を割ってからはそれがより激しくなりました。Yさんは「Aさんは自分以外のヘルパーでは務まらない」という使命感もあって一人で頑張り続けていましたが、ある時とうとう耐え切れなくなり、上司に「Aさんの家に行くのが怖い。仕事を辞めたい。死にたい気持ちになっている」と打ち明けました。上司は、ヘルパーを守るために「Aさんの支援から、事業所として撤退します」と結論を出しました。Aさんを紹介したからしだねセンターに対しては、「期待に沿えず申し訳ありません」と謝ってこられました。

（事例3 Bさん）
「もっと福祉サービスを増やしてほしい」という要求を通したいBさん。相談員がサービスを増やせない理由を説明しても、「ちゃんと説明してください。合理的配慮ができていない」と言います。面談の約束をすっぽかした時も、「そういう私の精神的状態に合わせてください。それが合理的配慮でしょ」とのことでした。相談員からの提案は無視して、同じ話を何回も長々と繰り返し、何回も説明を求める。これが毎日続く。終わりのない主訴不明のやりとりを楽しんでいるのかとさえ思えます。

（事例4 Dさん）
「就労支援の事業所を探してほしい」という電話相談。自分の個人情報や、今まで利用してきた事業所名、そこでどんなイヤなめにあったかなどを一方向的に話します。他の相談支援事業所とうまくやり取りできず、からしだねセンターを紹介された様子。相談内容に不明瞭なことが多かったため、「今の話に出てきた役所に問い合わせてもよいですか」と了解をとり、役所に電話しました。役所の担当者は、Dさんはいくこの事業所を紹介しても続かず、対応に困っている様子でした。それで「就労支援事業所の一覧表を渡して自分で合いそうな事業所を探してください」という対応をとっているとのこと。相談員が再びDさんに電話し、「一覧表をお待ちなんです」と言うので、「あなたはどのような立場で私の相談を受けてるんですか？」と怒りモード。「相談員です」と言うので、「私の個人情報を聞くだけ聞いておいて」とおっしゃるので、弁明しようとするので、「私が話している最中に、大声で喋らないで！」と大声で言う。相談員が黙ると「なに黙ってるの？あなたがどんな事を言うのか楽しみに待ってるんですけど」「空気が読めない人ですね。そういう障害ですか？」「あなたの話し方はおばちゃん臭い」「助詞の使い方がおかしい」と、小ばかにしたように言います。「どこの大学を出ているの？」と聞かれたので「それは、お答えできません」と返すと、「あなたより近所のおばちゃんの方がちゃんと相談にのってくれる。あなた福祉の資格持ってるの？」と言う。咄嗟に「持っていない」と答えてしまいました。じつは持っているのですが、話がややこしくなりそうなので、Dさんは満足そうに「そうだった。私は資格を持ってるけど、あなたは資格がないから、そんなしゃべり方しかできないのね」と…。

事例を通して、ということが、カスハラだと感じましたか？

- 相手の人格を否定するような言葉脅迫。不明確な「誠意」の強要
- 相手（公的に認められた支援員）と自分（サービスを受ける個人）の立場の違いをわかつたうえで暴言を浴びせる。「おばちゃん」という言葉を使ったジェンダー・年齢の差別的蔑み
- 理不尽な要求を繰り返し、要求を通すまで、長時間、何度も説明を求める。長電話。
- マウントをとるために、学歴や資格、職位、家族の状況などを聞き出すとする
- 暴力・暴行・傷害
- 不当な損害賠償の請求
- 威圧的な態度で執拗に監視し、クレームの種を探す。
- 相手の発した言葉の揚げ足取り。都合が悪くなると話をすり替える。無視する。
- 「叩かれたり暴言を吐かれたりするのでも仕事の一部だから」と、がまんを強いる。

事例を通して、カスハラをする人はどんな人だと思えますか？

- 相手を嫌な気持ちにさせて、自分の気持ちを収めたいのか？
- 相手を貶めることで、自分の優越感を満足させたいのか？
- 気持ちはずすつきりしないし、要求は通らないし、不満だけがつのるのでは？
- すつきりしないが、すつきりさせる方法がわからないので、繰り返すのか？
- 多くの人から「困った人」というレッテルをはられ、遠ざけられ、たらい回しにされていると感じてはいるので、疎外感がふくらむのでは？
- 最終的に、支援してくれる人がいなくなるという大きなデメリットがあると思います。

福祉従事者が自分自身に起きていることをカスタマーハラスメントだと認識しにくいのはなぜでしょう？

- 麻痺しているのだからとこない。
- この人は精神障害を抱えている人だからと、頭の中で置き換えている。実際、安定している時は優しい。だから暴言を吐かれたとしても「今は不安定な状態だから」と冷静に把握しよう努めています。
- 障害の特性で、言葉が直接的だったり、「コミュニケーションの仕方が一方的だったりする人はいらる。カスハラかどうかの見極めは、そこに悪意を感じるかどうかだと思っています。
- 相手との関係性ができてない時は、病気や障害から出る症状なのか、カスハラなのかわからないことがある。判断しにくい時は、まずはハラスメントとしては考えないで、いったん飲み込んで次の支援に移るしかないと思う。専門家として仕事をしている以上は。
- 専門家としてここにいるんだというフィルター、クッションみたいなものを作ってバリアにし、素の自分ではない自分を作っている。
- 支援のベースが優先するという頭の構造になっていると思います。

カスハラを受けた支援者を守り、支援者を育てるには？

- ダメージ受けながら「仕事だから、プロだから、私でないと務まらないから」と我慢して続けている支援者もたくさんいると思うが、それは健康的な姿ではないと思います。
- 暴言を浴びせられたとき、恐かったりいやな気持ちになるのは当然のことなのに、平気でいられない自分を責めている人もいます。
- 福祉のカスハラは支援者と利用者の関わりを深めていった先で起きるから、ダメージも大きい。
- 新人の頃、電話口で声を荒げられた時、怖かった。1週間ぐらいつつ引きずりました。福祉の仕事の早い段階

- 階でやめるか続けられるかは、そこが岐路で、事業所として守ってくれる仕組みがないと、最初の段階で挫折すると思います。
- 支援者は、ちょっと鈍感くらいでちよつどよいのかもしれない。まともに受け止めなくてもよい言葉まで受け止めていたらつづれます。
- 支援者の優しさや、繊細さは大事。でもそれだけでは、ポキッと折れてしまふ。
- 「私なら、なんとかしてあげられる」という自信の裏にある種の傲慢を感じることがあります。そういう支援者は、その傲慢を見抜かれてきつい言葉を浴びたとき、「自分がせつかつてあげたのに拒否された」と被害的になる。
- 「自分は自分、相手は相手」「できることとできないことがある」と、しっかり線をひき、距離を置く人の方がこの仕事には向いていると思います。
- 福祉職員の側からの自戒や反省すべきこともありすが、支援者の鈍感力とか抵抗とか経験とか向き不向きは置いて、目の前で起きているカスハラ行為の悪質性をちゃんと見極めて対処することは大事。
- ただし、支援者として、福祉のサービスとして、磨いていくべきプロとしての領域を放棄して、要求をすべて断る、契約以上のことは何もしませんが、というのとは違うのか？
- 一生のトラウマになるのではないかと、といううなめにあっているのに、「傷ついてません。それほどダメージを受けてません。耐えられるから気にしません。水に流します」というふうにしてはいけません。自分の心を守ろうとする機能が働いてシャットダウンしているということもあります。「大丈夫だと自分に言い聞かせないと耐えられない、思い出すのも怖い。ひどいめにあったと認めたくない」というのは、いじめられたりレイプされたときなどの反応にも似ています。そのケアも含めて、「いや、大丈夫じゃないと思う」と、周囲が言ってあげないといけない。業界全体で、みんなが見ているんだ、許されないんだ、という空気を醸さないで、繰り返される。
- カスハラが起きたときに、職場内で共有できない空気が

- ないか？「カスハラが起きたのは、あなたの力が足りないから」と怒られたり。みんなでシェアする時間がないというの聞きます。ヘルパーなどは、自宅から利用者宅へ直行して直帰する人もいるので。
- 日本社会のカスハラ対応は、業界ごとに取り扱われてきた歴史があると思う。たとえば航空業界が、「ハラスメントの客が出たので、飛行機を飛ばせませんでした。損害はハラスメントをしたお客様に請求します」ということをやるようになったり、タクシー業界では、ドライブコーダーやカメラをつけたりして、働く人達を守り始めた。
- 福祉では、高齢者福祉の分野で利用者からの暴言や暴力、無理難題を放置したままでよいのか？という声が上がったのが十数年前くらい。
- 利用者のサービスを調整して依頼する相談支援事業所と、仕事を受ける側のサービス提供事業所とが、対等に協力しあっているか？「信頼して利用者をつないでくれた相談支援事業所に迷惑がかかる、我慢してでもやらないと…」という思いにさせていないか？



- 福祉の仕事をする人がいなくなります。福祉業界から人材が流出します。
- 先日、大学生の前で話をしたのですが、福祉のイメージを尋ねると、「暴言とか吐かれるんですよ？」とまず言われました。おそらく、SNSの書き込みなどを読んでいるのだと思います。まずそういう目で見られる職場になっているのはショック。
- カスハラを放置して、無理なことやサービスから外れたことも聞き入れていると、「前のヘルパーは、やってくれたのに、なぜ、やらないのか？」となります。1つ

- ます。」という折り合う点を見つけ出すための建設的な対話のプロセスが大事だと思います。
- 感情的にふくらまさないことが大事。要求を整理して、対話して、すり合わせていく姿勢があれば、合理的配慮とカスタマーハラスメントが一本の線につながることはないと思う。合理的配慮によって、環境を整えていくときの、施設側と利用者側とのわきまえ、心構えの問題ではないでしょうか。



- カスハラをなくすのは無理。でも減らすことはできると思います。
- 合理的配慮もカスタマーハラスメントも、新しい言葉。社会に定着しきれていません。理解の仕方も違うので、社会全体が正しく理解できるように啓蒙することも大事。
- 利用者と話ができる、話を聞いてもらえる良好な関係性を作る努力をすること。
- しつかり話を聞くという支援者側の姿勢。支援者のコミュニケーション能力を高める。
- 目の前の人と、対峙しようと構えないほうがよいのかも。カスタマーは「顧客」。「コンシューマー」は取引があるわけではない消費者や消費者になる前の人達。障がいのある利用者さんたちはコンシューマーの関係性が多く、対峙ではなく、共に考える関係性をつくる。
- 正論ばかり言う支援者は、相手をイライラさせて、カスハラ発言を引き出す気がする。
- カスハラ受けやすい人の言動は、カスハラ防止のヒントになるかもしれませんね。
- サービス内容を明確にしておくことは大事。
- 本来、福祉サービスの枠の外にあることまでやってしまい、枠を広げすぎた結果、支援者側がしんどくなって、「今日からはできません」と言っと、利用者側の不満が膨らむ。そういう時にカスハラのなことが起こりやすいと思う。
- ある時、支援者が交替して「サービスを越えたお手伝い

の事業所だけでなく「カスハラはダメです」と言っても、他の事業所がダメなことをうやむやにして聞き入れてしまっていたら、福祉全体としてカスハラを助長することになります。

「合理的配慮」

「障害者が他の者と平等にすべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。(厚生労働省)」

「カスタマーハラスメント」

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上、不当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業関係が害されるもの(厚生労働省)」



- 合理的配慮に、グレーゾーンがあるような捉え方もどうかと思う。
- 日本語の「配慮」という言葉には「優しさ」「お気持ち」「思いやり」「心遣い」「おもてなし」のような、心や気持ちの在りようを強いるようなイメージと、支援者が利用者のためにどうしたらよいと考えてあげる」という一方的なイメージを持たれやすいと思います。「あなたの今の言い方、配慮が足りない。どうしたら配慮できるか考えてください」みたいなニュアンスで使われてしまつとおかしなことになる。

- はできません」となる。「今までやってもらってたのに、なぜできないのか」という不満につながる。良かれと思ってやっていった善意が、カスタマーハラスメントを作り出すということにもなる。
- 「利用者に寄り添う配慮の行き届いた良い支援者」とか「福祉サービスを越えたことまで自分を犠牲にしてまでやってくれる素晴らしい支援者」であろうとして、無理してやってしまつと、どこかで行き詰まる。
- 就労支援で「お昼無料です」「送迎あります」を売りにしてアピールするのが流行ってますが、「優しい虐待」だと思つ。お昼を自分で調達する力、昼食代を自分の財布から出す力、自分で電車やバスに乗って通う力など、利用者の生きていく力を奪っているのに、それが「寄り添つたことだと勘違いしている。「集客」と「収益」を増やすために利用者を甘い言葉で誘っているのか？福祉業界全体で、きつちり「ここまでは」という共通の枠を持つことが大事。
- 支援者に対して、「死ね」と言ったら大問題になる土壌づくり。
- 障害者だからそういうこともあるよね、多めに見てあげようという、変に優しい姿勢は、偏見だと思う。障害があろうがなかろうが、暴力的なことをする人はする。しない人はしない。人としてダメなことはダメだとはっきり示す姿勢を福祉業界全体で持つ。



- 感情を吐き出すプロセスが絶対必要だと思う。「こんなこと言われたんですけど、これって、どうですか？」と、その場にいる職員にすぐに吐きだして共有します。全部吐き出してから、では、どうすればよかったのかな？と振り返る。一人で抱え込むのではなく、そうすると気持ち的にはとても楽になります。
- からしだねでは、すぐに吐き出せる環境がありますが、できない職場もあると思います。ほとんど一人で仕事

- これに対して英語では、「Reasonable accommodation」または「Reasonable adjustment」と言います。「accommodation」や「adjustment」は、より双方向的な「調整」や「適応」という意味合いが強く、環境や設備などのハード面を、支援者と利用者がともに整えていく意味合いが強いです。
- 身体障害や知的障害の合理的配慮より、精神障害の合理的配慮は難しい気がします。でも、「私の精神的なしんどさを理解して、表現できない気持ちを読み取って支援ができないなんて、合理的配慮ができていない」と言われてもなあ…。
- 合理的配慮とカスタマーハラスメントは、別物だと分けて考えるべきでは？合理的配慮の延長線上をたどるとカスタマーハラスメントに至りますよみたいなイメージを与えないようにしないと。
- 合理的配慮として「私がこの施設を使用するにあたって、こういう設備を整えてください」と障がい者が求めたときに、「できません」「いやいやそんなはずないです」「無理なことを言うなんて、カスタマーハラスメントですよ」と、真つ当なお願いをしているつもりなのに、過度な要求みたいに言われないか？という心配はあると思う。
- カスタマーハラスメントという言葉を使って、建設的な話し合いを打ち切つてはいけなし、合理的配慮という言葉を使って「察してくれ」的な意図や目的がわからない要求をしてはいけなしと思います。
- 合理的配慮は、現実的にどう環境を整えるのかに焦点を当てる。金銭的な課題、人的な課題として、できることとできないことがあるから、話し合いの中で折り合いをつけていくことが大事。「できる」「できません」「してください」「しません」と言い合うことではない。お互いの「ここまではなら環境を整えられます」「ここまではやってくださったら、後は自分の方でもなんとかでき

- をしている人や、立場上、抱え込まざるを得ない人。吐き出した時に、共感的に「ええっ？！」って受け止めてもらえると、ちよつと安心します。「べつにたいしたことじゃない」とか「専門職なのに、うまく対処できなかったのか？」と言われてしまったら、がっかりするし、もう次は言わんとし、となります。
- 職場の空気が、共感してもらえないだろうな、という前提があるかどうかで、その後のメンタルは変わってくると思います。
- 吐き出したことを、ちゃんと受け止めてもらえるからこそ、しつかり冷静に中身を分析して整理するという段階に移れる。自分の対応がどうだったかを考えることができる。いわゆるソフトカスハラ的な人の対応をするとき、自分の言った言葉を文字に起こしても、問題にならないことを言っていると思う。でも、口調とか声のトーンとかが、きつかったり冷たかったりしているという自覚はあります。相手の言葉のはしばしに受け入れがたさを感じたり、長々と先の見えない不満を繰り返されて、しんどくなるのは止めようがない。その気持ちを受け入れてくれる場があるからこそ、その後「専門職の対応として反省すべきところがなかったかな？」と振り返ることができる。
- 相手の話をしつかり聞くというのは、大事だと思う。最終的に短時間で穏やかに終わる時というのは、自分の口調も柔らかかったり、冷静に話しているときのような気がします。でもそれができる時とできない時があるのも確か。
- 「その一言は、ぜったいダメです」という一言を相手が出してしまつた時や、私が考えつくして出した提案をたつた一言で「で、き、ま、せ、ん」と小ばかにしたような言い方で全否定されたときは、冷静になれないし、穏やかな口調にもなれなかった。私の「ぜったいダメです」のポイントは、人を見下すような言い方や、差別的な発言です。
- 私が電話で話していて、まだなんか我慢できそうないベルの時、横で聞いている同僚が、そのやりとりをイライラしていることもあります。

この1年も、ご協力とご支援をいただき、ありがとうございます。

2025年は、ミッションからしだねにとって、痛みと変化を強いられる1年でした。法人開設準備から力を尽くし、施設の基礎を築き、からしだねの法人理念や目指すべきものを共に考え練り上げてくれた武山世里子さんが、わずか5か月の闘病生活の後、8月に天国へと旅立ちました。大きな喪失と深い悲しみの中を通りましたが、武山さんは私たちに、生きるとは？死ぬとは？いのちとは？と、問いかけ続けてくれたように思います。

大きな幹を失いましたが、新たな「ひこばえ」が力強く成長する様も実感しています。柔らかく豊かに耕された土が20年の時をかけて備えられて来た中で、既存の職員が元気に働いています。

利用者さんとそのご家族、関係機関の皆さん、地域の皆さん、行政の方々、後援会等々、皆様の多くの応援・支援によって支えられてきたことを肌で感じ、感謝の思いでいっぱいです。

これからも、からしだねらしく地域での役割・使命を果たして参りますので、引き続きご支援・ご協力のほどよろしくお願いいたします。



からしだねセンター（相談支援） ／ からしだねワークス（就労支援）より

主任 鍋島愛信
（精神保健福祉士・社会福祉士）

最近、新聞やテレビでも報道されていますが、福祉施設の虐待事件や不正な運営実態、不正請求、指定取消しといった事案が次々表面化しています。ただ、不正とは言えないもののグレーゾーンの行為や運営実態も多く見聞します。更に広い裾野には福祉マインドを全く感じられず、お金儲けだけのことを考えてやっているような営利目的事業所が増え過ぎている気がします。

京都市でも、就労継続支援 B 型の総量規制（事業所の数が増え過ぎたので、新規の事業所は増やさない）に踏み出すことになり国や自治体がよく動き始めました。福祉の制度設計は「福祉のマインドと専門性を持った事業所が運営するのが前提」というある種の「性善説」に基づいて成り立ってきた時代から、気が付くと大きく変わってしまいました。

制度変更や規制によって良くなる面と、既存の事業所が負担を強いられるような面もあります。これまで普通に真面目に誠実に、制度に沿って支援を展開してきた事業所の事務量が増大したり、減収になったり、ギリギリの運営をしておられるところも少なくありません。

なぜこんな状況に陥ってしまったのでしょうか？ 私には5～6年ほどの間に起こった急激な変化のように感じられますが、更にその前からジワジワ始まっていたのかも知れません。これは障害福祉の分野だけではなく、広く社会が変化してきた延長線上にあることなのでしょう。

巻頭でも触れられている AI や SNS の影響。特集記事で取り上げたことも全てつながっていることなのだと思います。

ミッションからしだねはこれからも様々な形で発信を続けていきますが、まずは自分たち自身に問い直すことから始めようと思います。からしだねセンターとワークス、そこで働く支援者一人一人がなんのために存在しているのか？福祉とは？支援とは？働くとは？自立とは？……根源的な問いに改めて向き合い、一つひとつの意味や価値を考え続けていく個人であり組織でありたいとの思いを強くしている今日この頃です。

来る新しい年もからしだねセンター／ワークスを厳しい目でチェックしてください。温かい思いで応援してください。どうぞよろしくお願い致します。

2026 年も皆様にとって希望が見出せる明るい一年でありますように！
Merry Christmas & A Happy New Year !



座談会を振り返って…

「こ」いう話ができる場と時間が大事なのかも。いろいろな話しながら、カスハラにとどまらず、私達が利用者と接するときの態度や気持ちを振り返ることができました。

「支」援者も人間。人間という基礎部分の上に専門職としての支援が積み上がるのだと思いました。

「力」スハラが起これ、深刻な事態に陥りやすい時は、「自分が頑張らなきゃ」「自分だけでなんとかしなきゃ」「うちの事業所だけでなんとかしなきゃ」みたいに抱え込んでいた時だと思いました。

「抱」え込むというなら、福祉の仕事は、一人の利用者の自立した生活を実現するために、多職種が連携し協力しあって、チームでやるソーシャルワークとつながらず、自分の事業所だけで完結している事業所は、ソーシャルワークという言葉自体を知らないこともあります。そういう事業所が、「利用者を獲得」するために「決して高額な工賃をもらえませよ」「ご利用者様の無理難題も受け入れます」的に「うちしかやらないお得感」を打ち出して、利用者の自立を阻むようなことを「やってあげる」「やってあげない」事業所は逆に不満を持たれる。カスハラの発想や行動をする利用者を育て助長しているのは、じつは事業所側だということもあり得ます。福祉業界全体で反省しないといけないと思います。

「最」後に、なんでもかんでもカスタマーハラスメントにしてはいけない。正当な訴えや要求までも事業所側の都合で「カスタマーハラスメント」として処理されてしまうことはもってのほか。福祉制度の正しい理解、知識、力量、ソーシャルワーク力、福祉マインドなどを重視する空気を育てていく努力が、福祉業界全体に必要なと思います。



カスハラ座談会ごぼれ話：「福祉の仕事って、ブラックでたいへん？」

「私達の仕事に達成感がありますか？どこにやりがいを感じればよいのでしょうか？」という問いが、職員の中から出ました。「例えば、何かを製作してそれが誰かに役立つという実感があるなら、達成感もあるかもしれないですが、対人援助って、どこまでいっても正解はないし、自分の支援が「役立っています」と言い切れる根拠もない」と…。みんな考え込んでしまいました。

たしかに、例えば「〇〇さんが就職しました」といっても、それは就労継続支援 B 型事業所からしだねワークスにとって「実績」という数字にはなるかもしれないが、〇〇さんにとっては、長い人生の通過点に過ぎないのです。就職したことが本当に良かったかどうかは、これから〇〇さん自身が決めていくことです。

その時、誰から「きらきら」と嬉しい瞬間があるから、続けられているのかもしれない」という声が上がりました。それを受けて「たとえばクリスマス会を開いた時、からしだねワークスOBで一般就労に至った人達がやって来て、なつかしうに楽しそうに笑っているのを見た」「ほんとに良かった」「って思います」という声が出て、「私も」「私も」といってに同意する声があがりました。就職先で踏ん張っている彼らの顔にはささやかな誇りが満ち、お互いにねぎらい合い友情を温め合っている姿を見ると、幸せな気持ちになります。

それから次々に「自分の人生だけなら味わえないことをいっぱい知ることができるのもこの仕事の醍醐味」「世界を観る、社会を観る視野が広がる」「他者の人生の一部を追体験できる」「生活そのものは破綻しているのにハッピーな人を見てたら、人生これもありなのかと気が楽になりパワーをもらった」「この家庭、この親子関係は、崩壊するしかないというくらい絶望的な

状況がなぜか突然回復し、お父さんは「家族の平和な姿を確認して亡くなったという奇跡に立ち会わせていただいた」「いろいろな芸能人との恋愛と別れを繰り返している人もいます。妄想の中で、芸能人相手のので、いろいろ気苦労や気遣いがあるらしく三角関係のもめこともあるけど、モテモテの彼にとっては充実したハッピーな毎日なのです。その話を彼と一緒に話してもらった感じが、この仕事にやりがいを感じられるかどうかの決め手」「深刻な相談を受けてる最中に、突然みんなで大爆笑するような可笑しい話が紛れ込んでいて、そういう時は、どんな人生にもユーモアや希望は発見できるんだなと思う」「ままならない人生のなかで、ときどきキラッとした瞬間に立ち会って、勇気や感動をもらうことがある。人間ですごいなあ、と。これが醍醐味かな。」というような話が次々に飛び出しました。

結論として、「福祉はたいへんというイメージは拭い難くありますが、やりがいのある素晴らしい仕事です。そこには驚きと感動と笑いという『おまけ』がいっぱいついてきます。それが福祉の仕事です」

職員募集

しています

詳しくはからしだね事務所
までお問い合わせください
075-574-2800



ご協力ありがとうございます

万が一、
漏れがございましたら、
ご一報くださいますよう、
よろしくお願いいたします



ご寄附者様

浅野 純江様
石川 裕二様
一村 洋子様
インマヌエル京都伏見教会様
インマヌエル枚方キリスト教会様
岡本 慎太郎様
君村 昌様千代子様
近藤 宏様栄恵様
竿代 皓子様
櫻井 郁夫様
杉島 佳子様
税理士法人ブレインズ様
税理士法人明正マネジメント様
田中 康一様
田華 紘一様美津子様
田村 久子様

ご寄附者様

出村 紫野舞様
寺井 直江様
那須 佳子様
生川 鉄兵様
日本国際ギデオン協会京都支部様
ノートルダム教育修道女会様
畑 陽子様
濱名 正子様
林 貞子様
牧 由希子様
松田 和代様
松盛 澄男様
水野 健様
三谷 洋子様
宮谷 博幸様真樹子様
三好 徳昌様
森本 典子様
山本 裕子様
株式会社 Motion Info. 様

後援会ご協力者

青田 勝彦様
浅野 純江様
石川 裕二様
磯野 純子様
伊藤 順子様
井上 京子様
岩田 和子様
榎本 貴夫様
大川 史様
大窪 美祈様
垣見 美子様
加瀬 裕子様
勝本 博子様
川瀬 勝也様
河原 良治様
岸川 萌木様
北山 忠生様
小金丸 幹夫様
近藤 美和子様
佐竹 紀美子様
砂川 晋治様
砂川 靖子様
高矢 祐子様
武山 忠弘様

後援会ご協力者

竹山 隆造様
多田 出佳代子様
谷 暢宏様
谷内 文子様
玉田 貞子様
丹野 敏弘様
寺井 直江様
中川 慶子様
中野 富美子様
中村 千恵子様
中村 博子様
中村 裕子様
長田 啓子様
那須 佳子様
野村 武夫様
萩野 えり様
濱名 正子様
林 貞子様
姫野 真知夫様
広岡 貞之様
藤田 明子様
藤原 まさ子様
前川 洲子様
前波 明子様
松栄 純子様

後援会ご協力者

岡松 弥生様
松本 聡子様
松本 美穂様
宮谷 博幸様
宮谷 和子様
尚江 真樹子様
森川 恵子様
森本 典子様
山崎 信義様
山下 恵子様
山本 愛子様
和田 和美様
渡邊 義則様
日登美 早智子様
日登美 美智子様
匿名様二名

ご協力者様

松本 聡子様
前波 明子様

2025 年 7 月 21 日
2025 年 12 月 11 日

「社会福祉法人ミッションからしだね」は、地域で暮らす障害者の福祉をはじめ、社会の様々な課題に積極的に取り組んでいます。後援会はこの働きを支えることを目的としています。ぜひご協力ください。からしだねの機関誌の他、ブックカフェの情報、催し物のご案内などをお届けします。

ブックカフェの情報、
からしだねの機関誌の他、
催し物のご案内などをお届け



後援会入会・継続には、同封の振込用紙をご利用ください

寄付金控除領収書をご希望の方は、振込用紙の通信欄に「寄付用領収書希望」とお書きください。

年会費 個人様 1口 3,000 円 ・ 団体様 1口 10,000 円
会費 郵便振替
振込先 口座番号 00970-2-222380
加入者名：社会福祉法人ミッションからしだね後援会

※既にお振込み
いただいている会員様は、
お見逃しください※

◆ 2025 年も、あっという間に過ぎ去っていきました。ミッションからしだねのことをお心に留めていただき、またご協力とご支援をいただき、本当にありがとうございました。◆ 今号では「カスタマー・ハラスメント」を取り上げました。研修や座談会を通して、自分の正義だけを主張して相手との対話を拒否するような空気をなくしていくことが、一番のハラスメント防止になるのではないかと思います。また、対話とは相手を論破することではないという心構えも大事だと思いました。◆ 合理的配慮のこぼれ話です。2 階のレストランに上がるには階段しかなく、2 階には車いす専用トイレはある、という不思議なお店に行きました。頼めばスタッフが、担ぎ上げてくれるということなのか…？それなら、階段のところにそういう表示が必要なのではない？ピンポイントで合理的配慮…？車いす専用トイレを作ることが大事なのではなく、誰でも利用できるレストランを目指して環境を整えることが、合理的配慮の趣旨だと思うのですが…。◆ 社会全体がどんどん排他的になっていくのを実感する 1 年でした。難民の人達、戦禍の中にある人たちのことを祈らずにはおれません。皆様の上に、クリスマスの祝福と新しい年のご多幸をお祈り申し上げます。

ミッションからしだねでは、職員を募集中です。福祉はたいへんなことも多い仕事です。でも、みんな協力し合い、話し合い、愚痴も言い合いながら、誰かの人生にかかわる中で、たくさんの宝をいただくことができる仕事です。ご興味のある方は、ぜひ、ご連絡ください。ハローワークにも求人載せています。



次号は 2026 年 6 月の予定です！