

2025.SPRING

令和7年/春号

vol.142

ほっかいどう福祉だより【しあわせ】

SHIAWASE



MY WORK

感動や喜びを仕事の原動力に
誰もが「楽しい」と思える保育を追求

ふくしる

カスタマーハラスメント対策
実践のスタートライン

Discover Hokkaido

自家焙煎が生み出す味わい
ノースライブコーヒー

INFORMATION

セミナーの
ご案内



「ふくしる」は、「福祉」と「知る」を合わせた造語で、福祉をもっと知ってほしい、という願いを込めました。

カスタマーハラスメント対策 実践のスタートライン

顧客からの迷惑行為が社会問題になる中、厚生労働省は2025年中に福祉施設などにもカスマーハラスメント(カスハラ)対策を義務付ける方針を示しました。福祉分野の労働環境に詳しい「社会保険労務士事務所テラス」の倉 雅彦所長に、カスハラ対策の基礎知識を聞きました。



社会保険労務士事務所テラス
所長 倉 雅彦氏

社会保険労務士事務所テラス 札幌市北区北10条西1丁目10-1MCビル7階
TEL.011-299-8210 <http://www.sr-terrace.com/>

A カスハラの定義はありますか

カスハラには、利用者さんやご家族などの利害関係者から受ける、身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントが含まれます。

カスタマーハラスメントとは	
利用者やその家族などによる不適な要求や暴言、脅迫などの行為/職員やスタッフなど、働く人の精神的・肉体的な健康を著しく害する行為	特徴
①理不尽で過剰な要求 ②暴言や人格否定、脅迫を伴う ③冷静さを欠く、攻撃的な言動	

A カスハラ対策の意義は何ですか

カスハラ対策は、「働く人を大切にする」という組織の意思表示です。組織全体で取り組みを続けてほしい」というような表現を使うと、受け入れてもらいやすくなります。また、書いてあることをただ読み上げるのではなく、イラストを交えたパンフレットなども使い、優しく、わかりやすく伝えることが大切です。そして、契約の更新時にも繰り返し説明するようにします。

また、サービスの質への不満



「ぜひ、現場からもカスハラ防止の取り組みを呼びかけてほしい」と倉さんは話します

Q 効果的な周知・啓発の方法はありますか

A 職員に対する啓発は、グループワークなどを交えた研修が有効です。

宣言後は、対応マニュアルの作成、運営規程・重要事項説明書へのカスハラ関連事項の記載、職員の教育・啓発などを行います。同時に委員会などを立ち上げ、職員の意見を取り入れながら進めるなど、組織内の理解や共感がより深まります。



倉さんは福祉・医療分野でのカスハラ防止を呼びかけるポスターを作成し、事務所ホームページで無償提供しています

この時、「安心して良いサービスを受けていただきるために協力してほしい」というような表現を使うと、受け入れてもらいやすくなります。また、書いてあることをただ読み上げるのではなく、イラストを交えたパンフレットなども使い、優しく、わかりやすく伝えることが大切です。そして、契約の更新時にも繰り返し説明するようにします。

カスハラ対策の意義は、組織全体のカスハラへの意識が高まり、職員は安心して業務に臨めるようになります。全職員を対象にした研修が難しい場合は、代表者が外部研修を受け、そこで学んだことを内部研修で伝えるという方法でも、職員の意識を高めることができます。

利用者さんやご家族には、ポスターなどの掲示に加え、入所時や入園時、サービス開始時などに渡す「重要事項説明書」の説明をする際、カスハラを含むハラスメント防止についても理解と協力を求めるようにします。

カスハラ対策は、「働く人を大切にする」という組織の意思表示です。組織全体で取り組みを続けることでハラスメントへの意識が向上し、働きやすい風土がつくられていきます。また、そうした取り組みは、ぜひホームページや広報誌、SNSなどで発信してください。組織風土の良さが広く認知されれば、人材確保の面でもメリットが生まれます。

働く人の人権や人格を守るために、そして利用者さんに安心してサービスを受けてもらうために、カスハラ対策は必須です。組織全体の課題として捉え、積極的に取り組んでほしいと思います。



誰もが笑顔で過ごすことのできる環境を目指し、子どもを中心とした保育を実践しています



若手職員をサポートしながら、保育現場に関わっています

社会福祉法人 江別わかば福祉会
認定保育施設 わかば保育園

江別市野幌若葉町4-6 TEL.011-383-7732
<https://www.ebetsu-wakaba.jp>

1981年3月に「社会福祉法人江別わかば福祉会」設立、同年4月に「わかば保育園」開設。定員120名。健康・安全で情緒の安定した環境での保育、子どもが自分を十分發揮しながら活動できること、心豊かな人間性を持った子どもの育成を基本理念に掲げ、地域と密接に結び付いた保育を提供。屋外活動による体力づくりや太鼓の演奏、防火・防災活動を推進する「幼年防火クラブ」への参加など、幼少期から多様な経験を積む機会を大切にしています。また、「子育て支援センターわかば」を併設し、児童中の家庭の支援にも取り組んでいます。



味を樂む時の見聞

上岡さんの仕事の原動力になつて
きたのが、園児や保護者とのつなが
りでした。卒園した子どもが親とな
り、その子どもがまた入園してくる
ことも多く、数十年にわたつて交流
のある保護者から「長い間お世話こ

なつてこますね」と声をかけられる
と、「保育の仕事を続けてきて本当に
良かった」と感じたのです。

「…」
う。でも、保育の仕事には、子どもの成長を喜んだり、保護者の方に感謝されたり、樂しことがたくさんあります。また、苦労した分だけ、自分の成長につながります。ぜひ『保育を楽しむ』ところ気持ちを持ち、保育の世界で輝いてほっこりと思ひます」

育園の未来については「社会」—ズの変化に対応しながら、子どもを中心とした保育の理念や四季折々の行事を大切にする伝統は引き継いでいきたい」と語ります。

保育士不足が課題になる中、その役割的重要性がありためて注目されています。上岡さんは、若い人が保育の世界でどんどん活躍してくれることうを期待してます。

感動や喜びを仕事の原動力に 誰もが「楽しい」と思える保育を追求



上岡さんは2024年に園長を退任し、
現在はボランティア活動などにも取り組んでいます

40年にわたり、子どもたちの成長を見守り、支えてきた保育士がいます。キャリアを重ね、保育の現場に立ち続ける上岡そのみさんに、これまでの歩みや保育に対する思い、そしてこれから保育の仕事を目指す人へのアドバイスなどを伺いました。

江別市のJR野幌駅から歩いて約10分。住宅街の一角に立つ「わかば保育園」は、1981年の開園以来、地域に根ざした保育に取り組んできました。その歴史と共に歩んできた保育士が上岡さんです。

當を、わかば保育園の母体である社
会福祉法人江別わかば福祉会が受
託し、上岡さんは主任保育士とし
て、あかしや保育園に勤務すること
になりました。

高校時代。幼い頃お世話になった保育の先生との再会がきっかけでした。「私の」とよく覚えていてくれたことにとても感動し、私もその先生のように人に感動を与える仕事がしたいと思いました」

保育士の資格を取得した上岡さんは、わかば保育園の開園に合わせて入職。当初は何もかもゼロからのスタートで、職員の数も少なく、みんなで力を合わせて行事などを乗り切つたそうです。「物がそろわない中、道具を手作りしたり、保護者の方も行事などを手伝ってくださったり、みんなが『自分たちの保育園』という思いでつながっていました」と、上岡さんは懐かしそうに振り返ります。

子どもたちのために努力を

「江別市で初の民営化事例だったため、保育の質を落としてはいけないというプレッシャーを強く感じました。また、公立の伝統や良い部分を引き継ぎながら、民営保育園としての土台も築かなければなりませんでした。誠実に保育に取り組み続けたことで、最初は戸惑っていた保護者の方にも少しずつ理解していくだけるようになりました、「先生、頑張ってね」と声をかけてもらった時は、とてもうれしかったことを覚えていました」

その後、上岡さんはあかしや保育園とわかば保育園の園長を歴任。魅力ある保育環境づくりや職員の育成などに力を注ぎました。

「江別市で初の民営化事例だったため、保育の質を落としてはいけないというプレッシャーを強く感じました。また、公立の伝統や良い部分を引き継ぎながら、民営保育園としての土台も築かなければなりませんでした。誠実に保育に取り組み続けたことで、最初は戸惑っていた保護者の方にも少しずつ理解していくだけるようになりました。「先生、頑張ってね」と声をかけてもらった時は、とてもうれしかったことを覚えていました」

「江別市で初の民営化事例だったため、保育の質を落としてはいけないというプレッシャーを強く感じました。また、公立の伝統や良い部分を引き継ぎながら、民営保育園としての土台も築かなければなりませんでした。誠実に保育に取り組み続けたことで、最初は戸惑っていた保護者の方にも少しずつ理解していくだけるようになりました。「先生、頑張ってね」と声をかけてもらった時は、とてもうれしかったことを覚えていました」

地域から信頼される保育園になることが大事だと考えてします」

スキルアップにも意欲的に取り組み、働きながら子育て支援員と子育てアドバイザーの資格を取得。ほかにも認知症サポートや生涯学習コーディネーターの肩書きを持つなど、保育や地域活動に役立てるために自己研さんを続けてきました。

近年は保育を取り巻く状況が大きく変化しています。例えば、以前は連絡帳で保護者と情報をやり取りしていましたが、現在はスマートフォンを介した情報伝達が主流に。また、インターネットで子育ての情報手軽に得られるようになった一方、「自分の子どもは発育が遅いのではないか」と不安になる保護者もいます。上岡さんは「子どもの個性や発育は一人一人違うもの。私のこれまでの経験を生かし、保護者の方の悩みに答え、少しでも安心してもら

ノースライブコーヒー
江別市野幌町53-20
TEL/FAX.011-381-6672
10:00~18:00 火曜休
<https://www.northlive.co.jp>



左/統括マネジャーを務める兄の小笠原智さん(左)と代表取締役を務める弟の崇さん 中/コーヒー豆の量り売りほか、ギフトセットなどの販売も 右/れんが造りのクラシカルな建物が目印



不良な豆を一つ一つ丁寧に手で取り除いていきます

コーヒーの奥深い魅力を
店頭にはモカやキリマンジャロといったストレートコーヒー、種類豊富なブレンドのほか、希少な有機栽培コーヒーなど、常に20種以上が並びます。その中で、「一番人気を誇るのが「フレミアムブレンド」。2008年の「北海道洞爺湖サミット」で提供されたことで注目され以来、同店の看板商品になっています。

近年のコーヒーブームもあり、若いお客様も増えています。「コーヒーは難しいと思う人もいるかも知れませんが、気軽に声をかけてほしい」と崇さん。好みの味を探したり、

だわった焼き菓子を作っています。「江別には製粉会社や乳製品メーカーがあり、お菓子作りには最適な条件がそろっています。江別産の小麦やバター、卵を使ったサブレは当店の自慢の味。どのコーヒーとも相性抜群ですよ」と胸を張ります。

コーヒーの奥深い魅力を

江別で暮らして20年以上が経ち、「今では江別が故郷」と智さんは笑います。地元への愛着も強く、2人は地域のネットワークづくりやイベントにも積極的に参加しています。

地域に愛される店を目指して
目標を聞くと、崇さんは「江別といえばノースライブコーヒーと

おいしい飲み方を知つたりするのも、コーヒーの楽しさだといいます。だわった焼き菓子を作っています。「江別には製粉会社や乳製品メーカーがあり、お菓子作りには最適な条件がそろっています。江別産の小麦やバター、卵を使ったサブレは当店の自慢の味。どのコーヒーとも相性抜群ですよ」と胸を張ります。

焙煎の店を開きたいと考えたそうです。自分たちが北海道の高校に進学したこともあり、父も札幌に転勤。銀行を早期退職し、冷涼な環境がコーヒー豆の保存や焙煎に適している北海道で念願の店を開きました」と話します。当初は札幌に店を構えましたが、間もなく江別に移転。その後、現在の場所に店を移し、大学を卒業した智さんと崇さんも家業を手伝うようになりました。

創業は1998年。銀行員だった小笠原均さんが脱サラして立ち上げました。現在は双子の息子さんが経営を引き継ぎ、兄の智さんが主に焼き菓子の製造を、弟の崇さんは豆の焙煎などを担当しています。

創業の経緯について、崇さんは「父が東京勤務をしていた頃、取引先のコーヒー豆卸問屋で出されたコーヒーのおいしさに驚き、いつか自家焙煎の店を開きたいと考えたそうです。自分たちが北海道の高校に進学したこともあり、父も札幌に転勤。銀行を早期退職し、冷涼な環境がコーヒー豆の保存や焙煎に適している北海道で念願の店を開きました」と話します。当初は札幌に店を構えましたが、間もなく江別に移転。その後、現在の場所に店を移し、大学を卒業した智さんと崇さんも家業を手伝うようになりました。

コーヒーの焙煎に適した地

JR野幌駅の北口を出ると、漂つ

てくる香ばしい匂い。誘われるよう

に歩を進めると、れんが造りのレト

ロな建物にたどり着きました。ノ

ースライブコーヒーは、2003年からこの場所で営業を続ける、自家焙

煎コーヒー豆の専門店です。

創業は1998年。銀行員だった

小笠原均さんが脱サラして立ち上げ

ました。現在は双子の息子さんが経

営を引き継ぎ、兄の智さんが主に焼

き菓子の製造を、弟の崇さんが豆の

焙煎などを担当しています。

創業の経緯について、崇さんは「父

が東京勤務をしていた頃、取引先の

コーヒー豆卸問屋で出されたコ

ーヒーのおいしさに驚き、いつか自家

焙煎の店を開きたいと考えたそうで

す。自分たちが北海道の高校に進学

したこともあり、父も札幌に転勤。

銀行を早期退職し、冷涼な環境が

コーヒー豆の保存や焙煎に適してい

る北海道で念願の店を開きました

と話します。当初は札幌に店を構え

ましたが、間もなく江別に移転。そ

の後、現在の場所に店を移し、大学

を卒業した智さんと崇さんも家業

を手伝うようになりました。



自家焙煎が生み出す味わい ノースライブコーヒー

毎日、丁寧に自家焙煎するコーヒー豆が評判の「ノースライブコーヒー」。
北海道に移住して理想の店を開いた父親の後を継ぎ、
理想の味を追求する兄弟に、ものづくりと地元への思いを聞きました。



左/焙煎の加減は温度と、豆の焼き色やはぜる音で判断します 中/20種以上の豆を販売、店内にはコーヒーのテイクアウトコーナーもあります 右/江別のご当地キャラクター「えべっくん」の焼き印入りサブレ

こだわりの味を引き継ぐ
こだわりは「半熱風式」といわれる焙煎方法。側面に穴のない鉄板ドラムで生豆を加熱し、さらにそこでの発生した熱風をドラム内に送つて加熱します。豆には直接火を当てず、蒸し焼きのような工程が入ることで、まるやかな風味になるそうですが、同店では苦みを抑えて酸味をほどよく残し、飲み飽きない味に仕上げています。



厳選した生豆を、焙煎機で少量ずつこまめに焼き上げています

燻製と檸檬 Bitters
自家製の燻製を使ったサンドイッチのテイクアウト専門店。人気はサバの燻製とたっぷり野菜を挟んだ燻製サバサンド(850円)。キッチンカーや催事での販売情報はインスタグラムを確認。レモネード(600円)
江別市東野幌本町38-9 TEL. 011-375-9892
10:30~16:00 月曜・火曜休(臨時休業などはインスタグラムを確認)

サンタクリーム 江別本店
一年中クリスマス気分に浸れるスイーツの店。江別産の牛乳や卵を使った種類豊富なプリンが自慢。2階のカフェでは食事やパフェなども楽しめる。ご馳走プリントプレミアム(500円)、マンゴーの女神(650円)
江別市文京台東町1-25 TEL. 011-386-8778
ショップ10:00~19:00、カフェ11:00~17:00ラストオーダー 火曜休

煉化餅本舗の「煉化もち」
明治35年の発売以来、江別の銘菓として親しまれる煉化もち(10個入り700円)。こしあんをほんのり甘い餅で包み、一口サイズの「れんが型」に仕上げている。シンプルでいくつでも食べたくなる味わい
江別市野幌町8-4 TEL. 011-385-9689
9:00~17:00(商品の売り切れ次第閉店) 月曜・火曜休(臨時休業あり)
※料金・価格は税込みです

SHIAWASE クロスワード

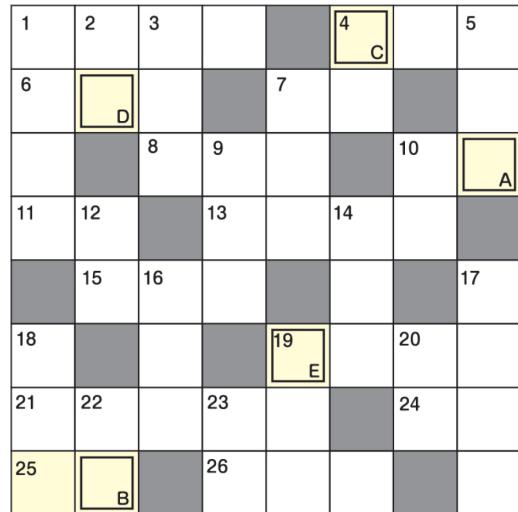
Q.二重マスA～Eでできる言葉は何でしょう？

[タテのカギ]

- ことわざ。春眠〇〇〇〇を覚えず
- 三味線や琴の弦を指して
- 社労士の「労」って？
- 贈答品に飾りで付ける「熨斗」
- 油揚げに加工する前の食品
- ひたむきに打ち込む様子
- 「毒」の反意語は？
- 千倍を表す記号K
- 食パンの端の部分
- 枕や布団、寝巻きなど
- アニメーションを日本語で？
- ラジオ番組の聞き手
- 「十八番」の読み方は？
- 韓国の通貨単位
- 風呂場で介護用を使用し座ることも
- 太陽とほぼ同じ大きさで見える星
- ことわざ。転ばぬ先の〇〇

[ヨコのカギ]

- 服のしわなどを熱や水分で伸ばす器具
- 船の速さの単位
- 多数による激しく度を超えた〇〇〇競争
- ハサミに勝ち、紙に負けます
- あまりしゃべらない様子
- 公共団体などに金品を贈ること
- 黄色いからといってここがヒヨコになる訳ではなく栄養分の役割
- 春の七草のひとつで、大根のこと
- 5月4日は〇〇〇の日
- 春告げ鳥という別名を持ちます
- 目に青葉 山ほどとぎす 〇〇〇〇〇
- 大阪万博会場へ鳥取から約10トンを運搬
- 0歳のお祝い
- 歌舞伎の名セリフ「こいつあ春から〇〇〇がいいわえ」



こたえ

A	B	C	D	E
---	---	---	---	---

作：石田竹久

ごぼう茶・ようかん・コーヒーセットを
20名様にプレゼント！



セット内容は、ごぼう茶、ようかん（カボチャ、サツマイモ）、コーヒーです。ごぼう茶は、農薬を使用せず栽培し、低温保管で一定期間熟成したごぼうを焙煎。香ばしさと甘さをお楽しみください。ようかんは、自社農園で収穫したカボチャ、サツマイモを手で丁寧に裏ごしし、舌触りよく仕上げました。コーヒーは、生の豆を手作業で選別して上質な豆のみを焙煎し、独自にブレンドしています。

お問い合わせは（社福）慧誠会帯広ケア・センター、電話0155-59-2739へ。

※冬号の答えは「ヒヨウパク」でした。
当選者の発表は、プレゼントの発送をもってかえさせていただきます。



応募のきまり

締め切り:2025年5月31日(土)23:59

応募方法:右の二次元コードよりご応募ください。

ハガキの場合は①クロスワードの答え②郵便番号③住所④氏名(フリガナ)⑤性別⑥年齢⑦電話番号⑧お勤め先⑨本紙の感想を明記の上、〒060-0001 札幌市中央区北1条西7丁目プレスト1・7(4階) 北海道民間社会福祉事業職員共済会「しあわせ」係までご応募ください。

※皆さまから寄せられたご感想などは本紙に掲載させていただく場合があります。掲載された方には「しあわせ」オリジナルグッズをプレゼントします。

読者さんからのお便り
Voices

冬号(141号)を読んで

「ふくしる」を読み、障がいのある方々の個性や才能が光るアートの世界は、もっと世間に定着していろんな方に興味を持ってもらえたらしいなと思いました。
(釧路市・Oさん)

「MY WORK」の施設は以前から興味があり、自分も同じように地域コミュニティを創る場を企画したいと考えています。ホロシリ牛乳についても、美味しさの苦労を知ることができ、また飲みたいと思いました。
(札幌市・Oさん)

各種セミナーを開催します

参加費無料

北海道民および本会会員を対象に、オンラインでの学びの場を提供しています。オンデマンド配信のため、配信月内であれば好きな時間に視聴することができます。詳細は、本会ホームページTOP「セミナー・研修会」からご確認ください。

【オンデマンド配信(毎月異なるテーマを1ヶ月間配信しています)】

配信月	配信テーマ
5月	チーム力を高めるコミュニケーション
6月	組織で職員を守るハラスメント防止
7月	仕事を上手に進める報連相

詳しくはこちら!



※配信月、テーマは現時点での予定となります。変更があった場合はご了承ください。

ほっかいどう福祉だより [しあわせ]

SHIAWASE

発行/一般社団法人 北海道民間社会福祉事業職員共済会

札幌市中央区北1条西7丁目 プレスト1・7 4階

TEL.011-251-3828 FAX.011-251-3848

<https://www.kyousaikai-shiawase.jp> [Email] kouhou@kyousaikai-shiawase.jp