

# れんごう中越地協

第948号2017. 11. 21  
連合中越地域協議会  
長岡市東蔵王2-2-68  
TEL 0258-24-0515  
FAX 0258-24-8930  
発行人 矢島 良彦  
定価 1部10円  
購読料は会費に含む



## 全ての県民が生活困窮から脱却するためのシンポジウム

# 基調講演とパネルディスカッション

(一)新潟県労働者福祉協議会(以下新潟県労福協)は、「2017年全ての県民が生活困窮から脱却するためのシンポジウム」を、10月21日(土)午後14時から長岡市内で開催した。

このシンポジウムは、社会の格差拡大とともに、生活困窮や生き辛さを強いられ、心身ともに苦しむ人々の救済活動が急務のことから、2015年に続



「生活困窮者の自立に向けた連携支援」と題して講演を行った。

官民の支援機関・団体・専門家やNPO団体等が連携して支援にあたることの重要性に鑑み、事例報告・支援体験から「連携の共有化」を図り、「相談者・ご家族目線」で「各機関・団体の事業効果を高めるためのシンポジウム」としている。

齊藤理事長は、「格差や貧困という言葉が耳に入ってきている。孤立もそう。貧困の連鎖、格差の拡大がこれ以上進むことがないよう、それぞれ連携しながら取り組むたい」等を挨拶で述べた。また、新潟県労福協が行っている「ライフサポートセンター事業」や生活困窮者自立支援事業の「パーソナル・サポートセン

は、(一)社会的包摂サポートセンター事務局長の遠藤智子氏が、「生活困窮者の自立に向けた連携支援」と題して講演を行った。

が整い連携しやすくなった。相談には多様な機関の連携が必要だ。シンポジウムを機会に知識・情報を共有し相談対応が更に良くなることを期待したい」旨の挨拶がされた。

「よりよいホットライン」の取り組みについて触れた。次に、小村長岡市福祉保健部長から「各機関の日頃の連携・知識の共有は非常に大事だ。トモニアに障害者や高齢者に関わる相談機関、社会福祉協議会

遠藤氏は、先ず「連携が必要となつて前提の話」からはじめた。よりよいホットラインをはじめ「家庭崩壊・地域社会にながっていない」ことがわかり、「社会的排除が進み、一人ひとりがバラバラ」で、抱えている生活上の困難を支援機関に繋げる難しさを12年からの事業で判ったと指摘。また、「悩みがある・支援が必要」という事を語れない人たちが居るといふ社会状況が判った等と連携の必要性を説いた。

第2部は、パネルディスカッション。神田新潟県福祉保健部福祉保健係主査、蛭原新潟市パーソナルサポートセンター総括相談支援員、近藤長岡地域若者サポートステーション統括コーディネーター、三浦よりそいホットライン北越地域センターコーディネーターの4氏をパネラーに迎え、山田

消費者からの悪質クレーム・迷惑行為。この問題は、サービス・流通産業のみならず社会問題化している。先日もNHKニュースで取り上げられていた。お客様は神様ではない。お互いを尊重し合う社会が文明的であると▼クレームとは、商品・サービスに関して消費者から不満がこぼれ、会社(店舗)に責任ある対応を求められることである。クレームは、消費者の意見がわかるアンテナでもある。サービスを向上させるためには有益な情報であるがため、誠意ある対応をしていく事が、基本的な姿勢として求められる。近年、報道等で謝罪している場面を数多く見かけるようになり、日常的に消費者から店舗で謝罪要求を受けるようになった。また、消費者の不当な要求を受け、流

が専門的見地からコメントセンターを務め、有意義なシンポジウムが行われた。

連合中越S J ネット委員会第12回委員会開く  
第12回委員会が、11月15日(水)午後6時30分から長岡市勤労会館で開かれた。

ト委員会総会の議案審議や当日の任務を確認した。また、連合中越地協定期総会代議員及びレセプション時の役割を確認した。

通・サービス業に従事する労働者に大きなストレスを与える事例が後を絶たない。そして、消費者からの不当な要求は、ハラスメントの新しい領域としても社会的な問題となっている▼ただ、流通産業は、顧客第一主義を大原則に掲げ、消費者の行動は常に正しいとの認識が強く、消費者からの意見に対しては不当なものであっても、耐えなくてはならない風潮がある。そして、そのことが社会的にもモンスター化する消費者を助長させ、接客対応の難しさを退職者の増加や、働く仕事として敬遠される傾向にあると言える▼悪質クレーム対策の制度化または法制化は、産業で働く人々の環境整備に大いに重要な位置づけとなっている。犯罪であるという認識を早期に確立することが文明社会の正義である。



議長 矢島良彦

サラリーマン川柳(飯まだか 妻の返事は 済ませたわ)(多過ぎる「でかした」よりも「しでかした」)(上司より 女性の気持 損ねるな)(新入りを 待つて幹事を 九年間)

