県ボラセン Presents

社協職員必見!!

「社協の防災・減災活動ガイド ～災害にも強い地域づくり推進に向けて～」が完成しました！

阪神・淡路大震災を契機として、災害ボランティアセンターの運営など災害時に社会福祉協議会に期待される役割は大きくなっています。同時に、災害が発生してからではなく、平常時の被害抑制、被害軽減のための防災・減災の取り組みこそが本来社協として取り組むべきことであるといえます。

県ボラセンでは、平成19年度、郵便事業株式会社の年賀寄附金助成を受け、「災害被災者支援力パワーアップ事業」を実施しました。その一環として、宜野湾市伊佐区の取組みをベースとしながら、社協が防・減災活動に取り組む際に役立つガイドを作成しました。

▲社協の防災・減災活動ガイド

●なぜ社協が防・減災活動に取り組むの？
→実際に防・減災活動を行っている社協の生の声からその答えが分かります！

●沖縄県内ではどんな防・減災活動が行われているの？
→地域住民のニーズを組み込んで地域と共に防・減災活動を行う社協の取組みが紹介されています！

●社協組織として災害に備えておくべきことって何？
→組織の災害時対応度チェックを実施。組織の強み弱みがわかり、何をすべきか考える材料となります。

社協関係者や災害支援に興味のある方にもオススメです。社協がどのような取組みをしているのかがわかりますよ！

沖縄県ボランティア・市民活動支援センター
Tel:098-884-4548(直通)
Fax:098-884-4545(直通)
e-mail vol@okishakyo.or.jp
ボランチュねっと http://volunchu.net/

福祉サービス事業者のための苦情解決 Q&A

Q どの範囲までを「苦情」として捉えて、第三者委員への報告や、記録として残せばよいのでしょうか？

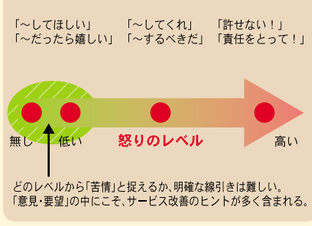
A どの範囲までを「苦情」として捉えるかの明確な基準は示していません。下の図を見てください。利用者が施設や事業所（職員）に何か訴え出るとき、「意見・要望」、「要求・請求」、「責任追及」と怒りの度合いによって、その呼び方は変化させることは出来ますが、明確な線引きは難しいと思います。そこで、運営適正化委員会では、どのレベルも「利用者の声」＝「苦情」として捉え、施設全体で対応し、サービス改善に役立ててほしいと考えています。

日常的な意見や要望全てを「苦情受付書」に記録を残すことは、多忙の施設にあって難しいことだと思います。しかし、どんなに小さな要望に対しても、決して無視したりせず、きちんと対応することが信頼関係構築の為にも重要です。逆に言えば、小さな要望でも遠慮せずに申出ているということは信頼のある証です。

実は、「要望・意見」の中にこそ、サービス改善のヒントが多く含まれていると言われています。普段から利用者の声に耳を傾け、迅速に対応することで、大きなクレームを予防することが出来ます。

報告や記録は、苦情対応の結果を残す手段であり、対象範囲の決定はそれぞれの事業所の判断によるところです。まずは、苦情への対応をしっかりと行いましょう。

【図】どこからが『苦情』なのか？



※沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 TEL:098-882-5704

かりゆし長寿大学校 ボランティア講座

～市町村社協ボランティア担当職員をむかえて～

去る9月10日、かりゆし長寿大学校いきいきクラス（水曜日）において、ボランティア講座を開催しました。

今回の講座は初めての取り組みで、実際に担当している南部地区ならびに中部地区の市町村社協職員10名が参加。ボランティア事業について説明していただきました。

本校に通う学生は那覇市を中心に南部地区在住者が多いが、中、北部から通学している学生もおりそれぞれ住んでいる市町村でのボランティア活動や地域活動についての紹介を中心にした講義でした。

ボランティア活動においては市町村ごと地区によっても、取り組みや活動内容は多種多様。地域でのボランティア活動に関心を持ってもらう趣旨で実施したものです。

地域活動について話す南城市社協・嶺井さん

各社協持ち時間5～10分程度。いろいろ活動が紹介される中、学生が一番身近に感じた活動が「収集ボランティア」と思われました。

意外に気付かなかった活動なだけに「目からうろこ」の思い。そのせいか、講座を修了したあとから、事務局に古切手を持ってくる学生が増えました。

今回は「気づき」というテーマをもとに調整を進めてきましたが、これを機に学生の興味をどう引き出し、魅力ある学校づくりにつなげていくかなど、事務局でも気づかされることが数多くありました。

本講座は、次回10月24日ふれあいクラス（金曜日）で実施予定。

手話で自己紹介をする嘉手納町社協・奥間さん

今回、お越しいただいた市町村社協の職員の皆さんには、限られた時間の中で様々なお話しをいただきました。今後ともご協力よろしくお願いします。

高齢者虐待防止担当者研修会開催

去る8月22日（金）、沖縄県総合福祉センター西棟4階会議室において、市町村並びに地域包括支援センターの高齢者虐待担当者、専門職登録者を対象とする「高齢者虐待防止担当者研修会」が県内各地より120名余りが参加し開催されました。

最初に沖縄県高齢者福祉介護課の兼城賢光在宅福祉班長より「昨年度の沖縄県における高齢者虐待状況」の報告、沖縄県社会福祉協議会高齢者総合相談センター川原伸壮所長から「沖縄県高齢者虐待対応力向上事業について」の説明がそれぞれあり、続いて、福岡県弁護士会の篠木潔氏（弁護士）より「福岡高齢者虐待対応チームの概要について」と題し、チーム設立の経緯や業務実施体制、今後の課題等を実例を交えながらわかりやすく紹介すると同時に、担当者の専門知識と情報収集能力の向上を強調されました。

講師の篠木潔氏

また、福岡県社会福祉士会の上釜光輝氏（社会福祉士）からは「高齢者虐待対応の実際」と題し、演習事例と作業用シートを使っての緊急性の判断と事実確認の方法、日本社会福祉士会が各支部でとりまとめた虐待専門職チームの取り組み状況などを資料を使って説明。

講師の上釜光輝氏

質疑応答では、参加者から活発な意見や質問が相次ぎ、参加者の虐待防止に対する熱意が感じられる研修会となりました。

★お知らせ★
『高齢者虐待防止担当者実務研修会』を開催いたします。
- 日時／平成20年11月6日（木）
- 会場／沖縄県総合福祉センター
- 対象／市町村・地域包括支援センター虐待防止担当者、専門職登録者
- 定員／40名