

「住民同士をつなごう」
ボランティアグループ
和みの会（糸満市）

糸満市南端部に位置する喜屋武地区では、地域住民によって組織された「ボランティアグループ和みの会」が活動している。和みの会が発足したのは昨年12月のこと。かねてより高齢者への傾聴ボランティア等で活動していた有志の呼び掛けに地域の女性たち25名が集まった。

喜屋武地区は戦前から住民同士の結びつきの強い地域特性があったが、最近では人口の減少や高齢者の増加がみられ、地域の中で認知症高齢者やその家族が孤立化する不安があった。そこで、住民に対し認知症に対する理解を深めてもらい、地域の中での見守り態勢を築いていこうと、和みの会の活動がスタートした。

「まずは自分のため。家族のため。そして、地域のためにみんなの手をつなごう」と呼びかけた。とメンバーの一人、亀甲八重子さんは話す。活動では決して強制せず、メンバーの自主性を重んじた方針を貫いている。月1回の定例会では自らの介護経験をも

とに、介護中のメンバーに助言すること。

また、同じくメンバーの仲西ミヨさんが「協力を求めたら、みんな協力してくれる。そこが喜屋武の良いところ。」と話すところ、活動の輪は徐々に広がりを見せている。これまで、子ども会との交流会で寸劇を交えて認知症高齢者への対応を伝えたり、見守り態勢づくりの手始めとして福祉マップの作成に取り組んできた。作成にあたっては、地区を5つの支部に区割りし、区域内に住むメンバーが地域の世帯状況について情報収集を行った。これにより、地域で支援を必要とする方がどこに住んでいるかを把握できたという。今後は、集めた情報をもとに自宅訪問や見守り活動を進める予定である。



▲和みの会では、毎月第1火曜日に定例会を開き、話し合っている。

求められる苦情への適切な対応

福祉サービスに

関する苦情解決事業

～平成24年度実績概要から～

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、公正・中立な第三者機関として、利用者と提供事業所で解決が困難な福祉サービスに関する苦情の対応を行っている。平成24年度に委員会に寄せられた苦情受付数、内訳は左表のとおり。

	老人	障害	児童	その他	合計
サービス内容（職員の接遇）	4	9	5	1	19
サービス内容（サービスの質、量）	1	0	3	0	4
利用料	0	0	0	0	0
説明・情報提供	3	4	0	1	8
被害・損害（介護事故、不正請求等）	6	3	0	0	9
権利侵害（虐待（疑い）、プライバシーの侵害等）	3	5	3	0	11
その他	0	4	0	0	4
合計	17	25	11	2	55

苦情受付数では、障害者関係分野の苦情件数が最も多く、全体の約半数近くを占めている。また、苦情内容の特徴としては「職員の接遇」に関する苦情が19件と最も多く、あいさつをしない、言葉遣いが荒いなど、日常の対応に起因するものが多く見られる。また、委員会に寄せられる苦情の多くが事業者段階で対応できる案件と思われるが、事業者が苦情を申し出ても対応までに時間がかかるなどによって、相談者の不満が増幅し、より大きな苦情へと発展していることも特徴である。

近年では、虐待の疑いやプライバシーの侵害といった権利侵害に関する深刻な案件も増えてきており、委員会では行政との連携を密にしながら対応を進めている。

福祉サービス利用者の多くは高齢者や障害者など、弱い立場になりやすく、こうした方々の権利を擁護し、「個人の尊厳の保持」や「自立生活支援」を実現していくためにも、事業者段階での苦情解決体制の整備・促進は欠かせない。各福祉サービス提供事業者は、日々のサービス現場において、利用者等からの苦情や要望に耳を傾け、適切な対応によって、信頼性の確保とサービスの質の向上につなげていく姿勢が求められる。

