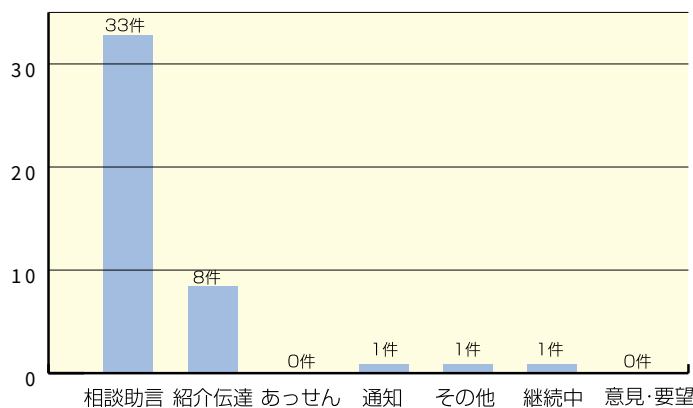


平成十五年度 福祉サービスの苦情取扱状況

平成十二年六月、沖縄県社協に「沖縄県福祉サービス運営適正化委員会」が設置された。委員会は福祉サービス利用援助事業の運営監視と社会福祉法第二条にかかる福祉サービスの苦情の相談、助言、あつせんを主な業務としている。平成十二年度からの苦情受付件数の推移のうち、本委員会でも取り扱う苦情は増加傾向にある。

福祉サービスの苦情解決方法は二段階に分かれており、まず、

【図1】苦情解決結果別件数



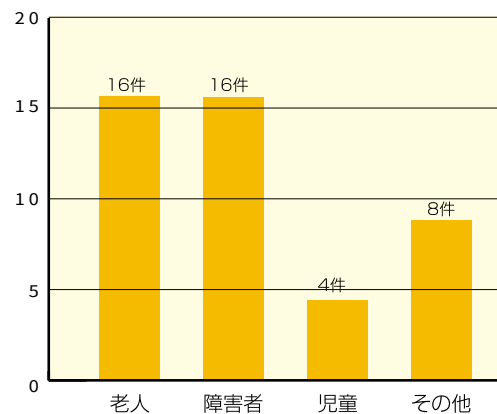
苦情解決の周知とサービスの改善を 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

ないために、本委員会でも苦情解決の仕組みについて助言したケースが、まだまだ多く、事業者段階での苦情解決の仕組みの周知がさらに求められている。

苦情受付件数は、老人福祉および障害者福祉サービスの苦情が多くなっている(図2)。平成十五年度より障害者支援費制度が実施され、障害者福祉分野においても利用者自らが事業者を選び利用する制度に変わったことにより、よりよい福祉サービスを求めた苦情が寄せられるようになった。

受け付けた苦情受付内容別件数のうち、最も多かったのは、「説明・情報提供」である。利用契約時や事故が起きた際に利用者や家族に十分な説明がなされ

【図2】サービス種別苦情受付件数



なかった、利用者の質問等に十分答えていなかったケースなどが申出されている。事業者は、福祉サービスの提供にあたって、利用者にわかりやすい言葉や方法で、十分な説明をすることが必要とされている。

福祉サービスの苦情は、利用者のニーズや要望の表現である。これを聞きとり、改善を図ることにより、質の向上と、安心して福祉サービスを受けられる社会の実現を図ることが求められている。

●問い合わせ

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会
電話 〇九八—八八二—五七〇四
FAX 〇九八—八八二—五七一四

シリーズ 活動最前線

親子の声を聴き、
ともに考える

おもちゃ図書館 ペンギン村



シリーズ活動最前線。今年度のテーマは「ノーマライゼーション再考」。「誰もが個人として尊重され安心して生活ができる社会づくり」というノーマライゼーションの理念は障害者福祉にとどまらず、福祉分野全体に共通する願いであると捉え、県内各地での様々な活動を紹介します。

嘉手納町水釜にある「おもちゃ図書館ペンギン村」。ここでは、発達に遅れのある児童を抱える親からの相談や親の手による児童への機能訓練が行われている。

本来、おもちゃ図書館は、障害児に對しおもちゃや遊びを提供するボランティア

シリーズ 市町村社協合併に向けて(5)

社協合併に向けて 様々な取り組み

具志川市・石川市・勝連町・与那城町社協の合併協議会では、社協や福祉関係者の交流を深め、社協合併に向けての機運を盛り上げようと、三月二十七日に具志川市にて四市町親善バリアフリーボール大会を開催した。本大会はこれまで具志川市社協の主催で行われてきたが、合併を一年後に控えてお互いをもっと知り合おうと、四市町社協合同開催となった。当日は、障害をもつ人たちも一緒にプレーできるようなシッティングバレーや風船バレー、フロアバレーの三種目に、社協職員も含めて十五チーム約九十人が参加し、和気あいあいとゲームを楽しんだ。



多彩な演舞、観客を魅了 第三十回芸能の夕べ

本会主催による「社会福祉活動資金づくり第三十回芸能の夕べ」が三月十四日(日)、宜野湾市民会館にて開催されました。沖縄新進芸能家協会による「かぎやで風節」によって幕が開けた同公演では、総勢二百五十名の出演者がボランティアで参加。華やかな歌や踊りで会場につめかけた五百名の観衆を魅了しました。

三十回を数えるこれまでの公演を通して約八千二百万円の社会福祉活動資金を造成されました。公演の収益は県内の福祉活動推進の主要な財源として活用させて頂いております。関係者各位の皆様のご協力ありがとうございました。



南風原町・東風平町・大里村・具志頭村の四町村の社協合併協議会が、二月二十八日と二十九日の両日、恩納村にて開かれた。四町村社協では昨年十二月に合併協議会を発足、平成十七年四月の合併に向けて新社協のあり方や事業内容を検討している。研修会には合併協議会のワーキングチームで事業のすり合わせを行っている実務者二十人が参加。日頃の班ごとの活動を超えて実務者全員で新社協のあり方や地域福祉の進め方を議論。ワークショップを中心に、地域福祉活動の課題などの論議を深める中から、合併後の新社協基本構想づくりを進めた。

