

はじめに

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法に基づき、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するために、平成12年から沖縄県社会福祉協議会内に設置されております。

この間、利用者等のニーズや福祉サービスは質・量ともに増大し、福祉サービスを提供する事業所には、良質かつ適切なサービス提供が求められる一方で、本委員会に寄せられる苦情の受付件数は増加傾向にあり、その内容も複雑多様化しています。

本委員会には、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するための「運営監視部会」と、福祉サービスに関する苦情を適切に解決するための「苦情解決部会」が設置されており、それぞれ中立、公正な立場で相談や調査、助言等を行っております。

また、福祉サービス利用者からの苦情相談への対応は当然のことながら、各福祉サービス提供事業所内における苦情解決体制の整備、迅速かつ円滑な対応を図るためにセミナーや事例検討会を実施するとともに、各種広報・啓発活動に取り組んでまいりました。

このたび、令和元年度の本委員会での苦情受付状況や、活動状況等の実績をとりまとめました。本報告書が、福祉サービス提供事業所をはじめ、各関係機関、団体の皆様の活動にお役立ていただければ幸いです。

令和2年4月

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会