

寄附・寄贈者芳名

(4月1日～5月31日)

御寄附・御寄贈いただき、誠にありがとうございました。

※本会への寄附については、税制上の優遇措置が受けられます。詳しくは総務企画部まで

株式会社琉球ドラゴンプロレスリング様(4.19)



【写真左から1番目】株式会社琉球ドラゴンプロレスリング 代表取締役 グルクンマスク 様
【写真右から2番目】
本会 常務理事 嘉陽 孝治
【写真右から1番目】
本会 総務企画部長 新崎 盛信

株式会社沖縄タイムス様(4.18)



【写真左から2番目】株式会社沖縄タイムス社 常務取締役 石川 達也 様
【写真左から1番目】株式会社沖縄タイムス社 営業局営業部 課長 石底 辰野 様
【写真右から2番目】
本会 会長 湧川 昌秀
【写真右から1番目】
本会 事務局長 高良 正樹

いけばなインターナショナル沖縄支部様(4.19)



【写真左から2番目】いけばなインターナショナル沖縄支部 支部長 宮里 幸子 様
【写真左から1番目】いけばなインターナショナル沖縄支部 第一副支部長 上原 道子 様
【写真右から2番目】
本会 常務理事 嘉陽 孝治
【写真右から1番目】
本会 事務局長 高良 正樹

株式会社サンクス沖縄様(5.23)



【写真左から2番目】株式会社サンクス沖縄 代表取締役 神田 哲良 様
【写真左から1番目】株式会社サンクス沖縄 総務部 垣花 美由紀 様
【写真右から2番目】
本会 会長 湧川 昌秀
【写真右から1番目】
本会 常務理事 嘉陽 孝治

有限会社國真住建様(5.30)



【写真左から3番目】有限会社 國真住建 取締役社長 國吉 真永 様
【写真左から2番目】有限会社 國真住建 リノベーション営業部 國吉 美代子様
【写真左から1番目】有限会社 國真住建 事務員 西原 直子 様
【写真右から2番目】
本会 会長 湧川 昌秀
【写真右から1番目】
本会 常務理事 嘉陽 孝治

令和4年度 寄附・寄贈者芳名

- 沖縄県商工会女性部連合会 様
- 照屋電気工事株式会社 様
- 株式会社モダンプロジェクト 様
- 波上宮 様
- 沖縄明治乳業株式会社 様
- 東洋羽毛九州販売株式会社 鹿児島営業所 様
- 九州納豆組合 様
- 沖縄ガス株式会社 様
- 生活協同組合コープおきなわ 様
- 宜野湾市社会福祉協議会 様
- 沖縄タオル工業株式会社 様
- 一般社団法人沖縄県軍用地等地主会連合会 様
- 福山グループ 様
- JTB 協定旅館ホテル連盟沖縄支部連合会 様
- JTB レキオス会 様
- 合資会社沖縄実業 様
- 沖縄ビル・メンテナンス株式会社 様
- 小日山 幸子 様
- 沖縄生麺協会様
- (一社)沖縄県電気管工事業協会 青年部 様
- 華道専心池坊 沖縄支部 様
- アフラック沖縄県アソシエイツ会 様
- 株式会社サンレー 様
- おきでんグループボランティア互助会 様
- エヌエヌ生命保険株式会社 様
- 糸嶺 篤秀 様
- 公益社団法人沖縄県宅地建物取引業協 様
- 岩本 秀幸 様
- ろうきんおもしろまち地区推進委員会 様
- ろうきん県庁地区推進委員会 様
- 平良 海馬投手(埼玉西武ライオンズ) 様
- オリオンビール株式会社 様
- NTT 西日本沖縄支店 様
- 一般財団法人 湧川財団 様
- 一般財団法人 日本ボーイスカウト沖縄県連盟 様
- 沖縄県パチンコ・スロット協同組合 様
- 公益社団法人 那覇法人会 女性部会 様
- 公益財団法人 オリックス宮内財団 様
- 一般社団法人 東日本大震災 雇用・教育・健康支援機構 様
- 新垣 美智子 様
- 一般財団法人 那覇市垣花奉頌会 様
- 公益社団法人 沖縄県トラック協会 様

表紙の作品

作品名「琉球村 若夏Ⅱ」



作者：伊是名 朝弘さん

伊是名 朝弘さん(62)は、小さい頃から絵を描くのが大好き。学生の頃、佐伯祐三作の『リュクサンブール・木立』を観て、躍動感あふれる作品に衝撃を受け、絵画を始めました。

今回の作品は、「観光立県の沖縄、情緒あふれる沖縄の自然と文化を絵として残していこう!!」と琉球村の実際の建物や石、木を見て描き始めました。石の配置は、実際のものと同数や配置もほぼ一緒に仕上げました。クワズイモを描くなどの細やかな作業を重ね、製作期間5年の大作となりました。

趣味で色々な種類の果物を栽培しています。南国沖縄で「メロンや梨、桃の香りがする苺も作った」と、聞いてビックリ!! 「自分の絵のスタイルは変えずに、今後は実写画に挑戦したい」と意欲と情熱があふれる伊是名さんです。



作品名：「琉球村 若夏Ⅱ」(第13回かりゆし美術展 洋画の部/金賞)

作者：伊是名 朝弘さん(糸満市)

目次

- 2 令和4年度 沖縄県社会福祉協議会 事業報告(概要)・決算報告
- 6 令和4年度 沖縄県共同募金会 事業報告(概要)・決算報告
- 8 福祉サービス利用における苦情への対応
- 10 高齢者無料職業紹介事業について
- 11 生活福祉資金貸付制度について 緊急小口資金等特別貸し付けの返済免除について
- 12 寄附者芳名、表紙の作者のご紹介 他

広報誌「福祉情報おきなわ」の作成経費の一部に共同募金配分金を充てております。



事業計画は、県社協ホームページでもご覧いただけます。

令和4年度沖縄県社会福祉協議会 事業報告(概要)

令和4年度からスタートした「沖縄県社協第5次地域福祉活動総合計画」を踏まえ、制度の狭間の課題や社会的孤立の解消・防止に向け、THANKS（サンクス）運動の更なる推進強化を図るとともに、令和4年度の事業計画に基づき、次の通り各種事業に取り組んできました。

以下、事業実績の概要を報告いたします。

1. 地域福祉の推進及び福祉文化の形成

(1) THANKS（サンクス）運動の展開

○THANKS（サンクス）運動の推進に向け、市町村社協への巡回訪問や推進団体主催の各種研修会・会議等における先駆的な取り組み事例等の紹介、本会広報誌へ運動に関する特集記事を掲載する等普及啓発に努めました。

○市町村社協を対象に社会的孤立問題の一つであるヤングケアラーへの対応、支援策等の実態調査を行い、対応策の現状や支援にかかる課題等について明らかにしました。そして、調査結果を踏まえ「THANKS（サンクス）運動推進セミナー」や「THANKS（サンクス）運動県民福祉講演会」等の開催を通じて、ヤングケアラー支援の理解並びに県民の本運動への参加促進を図りました。

○市町村社協に対する経営相談事業や、巡回訪問等を実施し、法人経営に関する助言・情報提供を行いました。また、「市町村社協常務理事・事務局長会議」の開催を通じ、地域共生社会の実現に向けた今後の社協活動のあり方、及び生活福祉資金特例貸付の借受人を含む生活困窮者への支援における今後の社協の役割等について、共通理解を図りました。

○「県子どもの居場所ネットワーク事業推進検討会」を開催し、圏域・市町村域ネットワーク支援や企業等連携を図るための効果的な事業展開の方策等の検討を進めました。

○地域生活課題の解決に向け、「社協と企業等との連携状況調査」を実施し、市町村社協における企業との連携のための体制面や取り組み状況等を取りまとめ、推進方策の協議を進めました。

(2) 民生委員児童委員活動の強化・支援

○県民児協と共催で「県民児協発足 50 周年記念 第31 回沖縄県民生委員児童委員大会」を開催し、各単

位及び市町村並びに県民児協において策定した「活動強化方策」を掲載した「民生委員・児童委員 活動紹介」（更新版）を配布しました。

○民生委員・児童委員の一斉改選に向けた取り組みとして、新聞の論壇や「福祉情報おきなわ」各号への民生委員制度や活動内容の掲載を行い、広く県民へ周知を図りました。また、民生委員・児童委員へのなり手確保に向けた施策の強化を目的に、予対協を通じ県及び市町村への要請活動を行いました。

(3) 災害時における危機管理体制の強化

○「災害時相互応援協定に基づく市町村社協事務局長連絡会」や「被災者支援に寄り添う災害ボランティアセンター運営者研修会」を開催し、災害時に備えた事業継続計画（BCP）策定の意義等、平時からの取り組みについて研究協議を行い、市町村社協における災害対応力の強化を図りました。

○「沖縄県災害派遣福祉チーム（DWAT おきなわ）」のチーム員登録研修を開催し、新たに 20 人を養成し、登録者数は 136 人となりました。

○沖縄県コロナ入院待機ステーションへ本会職員及び DWAT おきなわ登録者の派遣（計 7 名、延べ 25 日間）や介護支援専門員（17 名、延べ 111 日間）等の応援派遣コーディネート業務を行い、社会的・福祉的課題を抱えるコロナ陽性患者の退所支援を行いました。



2. 地域自立生活を支える福祉基盤づくり

(1) 生活困窮者等の自立に向けた支援

○特例貸付の終了に伴い、10 月以降の生活困窮者への支援については、市町村社協及び生活困窮者自立支援機関等と連携を密にし、生活福祉資金（本則貸付）はもとより、生活困窮者自立支援金及び住居確保給付金の特例措置、また生活保護や求職者支援制度など、

状況に応じ適切な支援につなげました。さらに、各種連絡会や研修会等を開催し、関係機関相互の連携強化を図り、生活困窮者の重層的支援の実現に努めました。

(2) 総合的な権利擁護体制づくりの推進

○市町村社協に対し「書面調査」をはじめ、「小口現金等の取扱いに関する状況調査」（41 市町村）や現地調査（4 社協）を実施し、事業実施状況の把握と適正な事業運営を支援しました。

○「日常生活自立支援事業における利用者への日常的な金銭管理支援の取扱いに関する指針」及び「日常生活自立支援事業における不適切事案発生の際の対応フロー図」を策定し、不適切事案の防止に向け、市町村社協へ周知を行いました。

○「専門員オンライン研修会」「社協における権利擁護推進に向けた情報交換会」「法人後見事業実施社協情報交換会」等の開催を通じて、地域における社協機能を活かした権利擁護の推進体制の構築を進めました。

(3) 運営適正化委員会の機能強化

○運営適正化委員会において、福祉サービスに関する利用者等からの苦情 103 件を受け付け、委員会での協議等をもとに相談対応・助言等を行いました。

(4) 福祉サービスを必要とする矯正施設退所者等への支援

○地域生活定着支援センターにおいて、県内外の刑事施設や矯正施設退所後、生活支援が必要な高齢または障害者（新規退所者 17 人）に対し、住居の確保や福祉サービスの利用手続き等の支援を行い、円滑な社会復帰及び地域生活への定着支援を行いました。また、「地域生活定着支援事業研修会」や福祉施設・事業所等の訪問などを通じて、本事業の理解促進と支援ネットワークの構築拡大を行いました。

3. 福祉サービスの質の向上

(1) 福祉施設提供サービスの質の向上

○種別協議会において、従事者等を対象に各種研修を開催（受講者計 2,196 人）し、経営課題への対応や事業運営の透明性の確保等を支援しました。また、各種別協議会代表者会議を開催し、福祉サービス利用者への権利侵害・虐待防止への対応等を協議し、利用者に対する権利意識の向上並びに職場環境の改善に向けて共通認識を図りました。

(2) 福祉人材の養成・確保・定着等の推進

○高校生や福祉系以外の大学生を対象にした「福祉のお仕事入門教室」の開催や、求職者や養成校の学生を

対象にした「介護職ミニセミナー」「福祉の仕事就職ガイダンス」を実施し、福祉の仕事に関する理解の促進を図りました。また、「福祉人材無料職業紹介事業」の実施をはじめ、「福祉のしごと就職フェア」を開催し、福祉人材の確保を行いました。

○保育士・介護福祉士の資格取得、再就職に係る資金の貸付（保育士：467 件、介護福祉士：320 件）や無料職業紹介事業等を実施し、資格取得支援並びに人材確保に努めました。さらに、「介護人材キャリアアップ研修」や「介護支援専門員実務研修受講試験対策セミナー」を開催し、介護職員の資質向上を図りました。

(3) 介護技術等の普及による介護意識の醸成

○一般県民や家族介護者を対象に介護講座や「介護の日」講演会等の開催を通して、介護知識・技術の普及啓発を行いました。また、「第 10 回福祉機器展」や福祉用具の常設展示場を活用した見学会等を開催し、県民の福祉用具に関する知識の普及啓発に努めました。



4. 明るい長寿社会づくり

(1) 高齢者の生きがいと健康づくりの推進

○「沖縄ねりんピック」や「かりゆし美術展」等の開催、「全国健康福祉祭」への選手団派遣・美術作品の出品を行い、高齢者の生きがいと健康増進を進めました。また、「沖縄県かりゆし長寿大学校」の運営や「シニア活動実践セミナー」、「地域活動交流会」などを開催する等、アクティブシニアの養成と地域活動の担い手の養成を図りました。

(2) 高齢者の就労支援

○高齢者無料職業紹介事業を実施し、求職登録者と求人事業所のマッチングを行いました。また、グッジョブセンターおきなわへの出張相談や「企業面接会」の開催を通して、高齢者の就労を支援しました。

5. 企画広報・助成・提言活動の推進

(1) 調査研究・企画活動の強化

○今年度からスタートする「沖縄県社協 第5次地域福祉活動総合計画」を 1,500 部発行し、本会会員や関係機関・団体へ配布を通して、本県の福祉課題や本会活動の目的・方向性等について周知しました。

(2) 福祉施策への提言・要請活動の強化



沖縄県共同募金会 令和4年度事業実績概要

共同募金運動の実施

令和4年10月から令和5年3月まで実施した赤い羽根共同募金運動には、1億7千55万円余の寄付が寄せられました。(表1)

募金の内容としては、世帯ごとをお願いする戸別募金が減少傾向にある一方、街頭募金やイベント募金で大きな伸びがみられました。

特に、大型商業施設前などで行われる街頭募金は、新型コロナウイルス感染症のため令和3年度まで大きく減少していましたが、令和4年度は感染防止のもとで再開する市町村も増え大幅に増加しました。

結果として全体では令和3年度に比べ約127万円余の増となりました。集められた寄付金から、広域施設団体の事業へ1千418万円余、41市町村の地域福祉事業として1億648万6千円余の配分が内定し、4千987万円余は共同募金運動経費、災害等準備金などに充てられます。(表2)

(表1) 令和4年度赤い羽根共同募金(一般募金)実績内訳 (単位:円)

募金内訳	令和4年度目標額	令和4年度実績額	達成率	令和3年度実績額	対前年度比較増減
市町村一般募金	199,851,000	155,495,449	77.8%	155,903,951	▲408,502
県共募取扱		15,054,610		13,370,119	1,684,491
合計	199,851,000	170,550,059	85.3%	169,274,070	1,275,989

(表2) 令和4年度一般募金配分内訳表(令和5年度事業) (単位:円)

区分	計画額(目標)	配分内定額※(令和5年度事業)	配分割合
≪A配分≫(県域)	70,000,000	64,063,391	
広域事業配分※(令和5年度)	20,000,000	14,184,960	8.3%
募金運動経費	13,565,000	14,318,000	8.4%
市町村事務費	12,000,000	12,158,000	7.1%
次年度運動積立金	16,000,000	16,000,000	9.4%
災害等準備金	8,435,000	7,402,431	4.3%
≪B配分≫			
市町村事業配分※(令和5年度)	129,851,000	106,486,668	62.4%
計	199,851,000	170,550,059	100.0%

広域事業配分※市町村事業配分※は前年度配分返還金の再配分は含まない。

テーマ型募金

令和5年1月から3月にかけて、子どもの学びと育ちを支えることをテーマに琉球新報社と協働で「りゅうちゃん子どもの希望募金」へ寄付を募り、1千512万円余が寄せられました。

集められた募金は、子ども食堂や居場所づくりなど子どもの支援活動に取り組んでいる団体や児童養護施設等49団体への助成が内定しています。(表3)

(表3) 令和4年度テーマ型募金実績一覧 (単位:円)

募金種別	目標額	募金実績額	前年度募金額	前年比差額
りゅうちゃん子どもの希望募金	10,000,000	15,124,715	10,518,084	4,606,631

また、うるま市共同募金委員会においても、独自のテーマ型募金として沖縄銀行のスマートフォンアプリを通じて「子どもの居場所応援募金」を募り、目標額を上回る106万円余の実績をあげました。



(表4) 令和4年度歳末たすけあい募金実績額 募金期間:令和4年12月(単位:円)

募金種別	目標額	R4年度募金額	R3年度募金額	前年比差額
市町村歳末たすけあい募金	65,301,000	54,687,750	57,038,658	▲2,350,908
NHK歳末たすけあい募金	6,000,000	5,319,109	6,520,593	▲1,201,484
合計	71,301,000	60,006,859	63,559,251	▲3,552,392

歳末たすけあい運動

令和4年12月1日から31日まで、「つながりさえあうみんなの地域づくり」をスローガンに歳末たすけあい運動を市町村社会福祉協議会と協働で実施しました。

市町村での募金額は、5千468万円余となり、令和3年度実績より235万円の減となりました。地域のNHK歳末たすけあい運動での募金額も531万円余と、令和3年度実績を約120万円下回る結果となりました。(表4)

集められた浄財は、市町村社会福祉協議会を通じて地域の支援を必要としている方や、離島町村の要援護者世帯への義援金として配分したほか、困窮世帯への支援活動を行う非営利団体へ助成を行いました。

災害たすけあい義援金運動の実施

令和4年3月に発生した福島県沖地震災害、8月に青森県や新潟県をはじめ全国各地に被害を出した大雨災害及び静岡県における台風15号災害の被災者支援のため県内市町村共同募金委員会とともに義援金を募集し、各被災県の共同募金会へ送りました。



新型コロナウイルス感染症の流行に伴う支援の取組

新型コロナウイルス感染症の流行によって、県内でも生活の困窮や孤立・孤独、心身の不調等が問題となる一方、NPO団体などによる様々な支援の取組が広がりました。これらの活動を支援するため、令和2年5月以降、全国の共同募金会が協調してキャンペーンを展開し、令和4年度も引き続き第10次として子ども食堂や食材・日用品配布等を行う41団体へ、総額690万余の助成を行いました。

また、沖縄県社会福祉協議会が行う緊急小口資金等特例貸付の申込者のうち、当面の生活に困窮をきたしている世帯に対し、貸付金交付までのつなぎ資金として市町村社会福祉協議会の進達を受けて14件、22万6千円を給付しました。

(表5) 令和4年度災害義援金一覧(被災者見舞金) (単位:円)

名称	送金先	県共募集額	市町村取扱	計
令和4年3月福島県沖地震災害義援金	中央共同募金会	199,434	2,400	201,834
	福島県共同募金会	931	0	931
令和4年8月大雨災害義援金	中央共同募金会	152,479	0	152,479
	青森県共同募金会	2,520	0	2,520
	石川県共同募金会	1,251	0	1,251
	新潟県共同募金会	1,850	0	1,850
令和4年台風第15号災害静岡県義援金	静岡県共同募金会	12,600	0	12,600
合計		371,065	2,400	373,465

指定寄附金の取り扱い

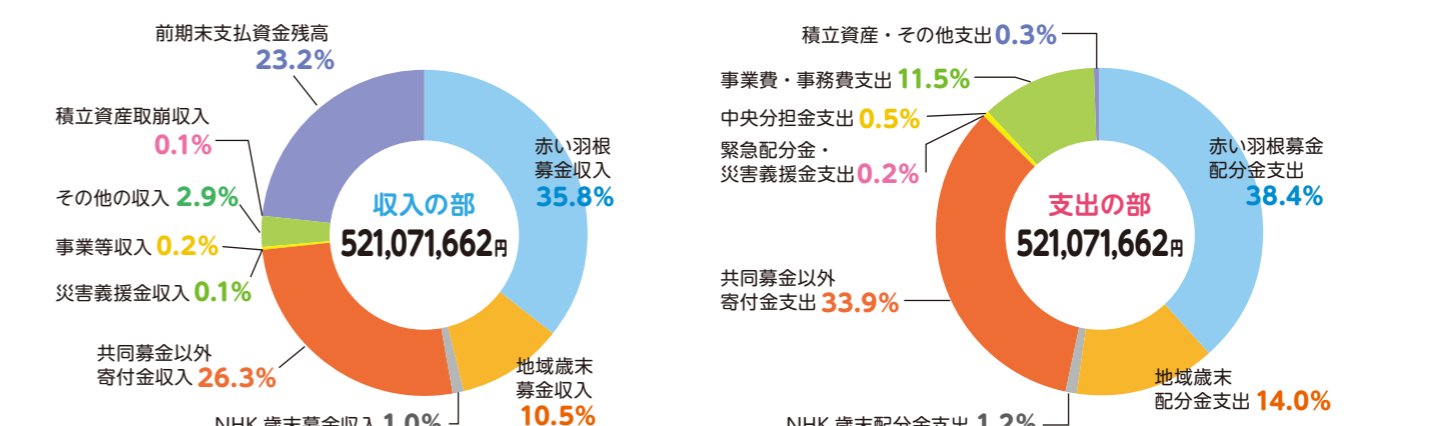
全額損金参入の税制優遇を受けつつ、寄附者が助成先を指定できる「指定寄附金」として医療法人及び株式会社から寄託を受け、保育園建設費と介護保険施設譲受費の一部に充てるため、中央共同募金会の審査を経て2箇所の社会福祉法人へ払い出しました。(表6)

(表6) 令和4年度特定・指定寄附金一覧 (単位:円)

No	寄附者名	寄附額	受配団体名	使途内容
1	医療法人	13,929,298	社会福祉法人	保育園建設費用の一部
2	株式会社	114,452,887	社会福祉法人	介護保険事業譲渡費用の一部

令和4年度沖縄県共同募金会収支決算書

資金収支計算書 (単位:円)		事業活動収支計算書 (単位:円)		貸借対照表 (単位:円)	
支出	収入	費用(支出)	収益(収入)	資産の部	負債の部
赤い羽根募金配分金支出 150,982,393	赤い羽根募金収入 186,740,867	赤い羽根募金配分金費用 150,982,393	赤い羽根募金収益 186,740,867	流動資産 289,244,771	流動負債 224,565,613
地域歳末配分金支出 55,143,563	地域歳末募金収入 54,687,750	地域歳末配分金費用 55,143,563	地域歳末募金収益 54,687,750	現金預金 252,620,502	事業未払金 10,120,352
NHK歳末配分金支出 4,690,000	NHK歳末募金収入 5,319,109	NHK歳末配分金費用 4,690,000	NHK歳末募金収益 5,319,109	事業未収金 20,624,266	未交付配分金 150,982,393
共同募金以外寄付金支出 133,553,847	共同募金以外寄付金収入 136,832,038	共同募金以外寄付金配分費用 133,553,847	共同募金以外寄付金収益 136,832,038	仮払金 3	未払費用・職員預り金等 556,434
緊急配分金 265,000	災害義援金収入 373,465	災害義援金費用 373,465	災害義援金収益 373,465	次年度運動積立金 16,000,000	仮受金・引当金 1,229,024
災害義援金支出 373,465	事業等収入 928,047	緊急配分金費用 265,000	事業等収益等 909,000	固定資産 84,141,645	災害等準備金取崩収益 61,677,410
中央分担金支出 1,779,052	その他の収入 15,040,746	事業費・事務費等 49,029,845	その他の収益 14,701,499	基本財産 3,000,000	固定負債 14,860,564
事業費・事務費支出 45,442,929	積立資産取崩収入 265,000	減価償却費 57,750	緊急配分金積立金取崩額 265,000	その他の固定資産 81,141,645	純資産 133,960,239
積立資産支出・その他支出 1,266,300		災害等準備金繰入 7,403,256	受取利息配当金等収益 358,294		基本金 300,000
当期末支払資金残高 127,575,113	前期末支払資金残高 120,884,640	次期繰越活動増減差額 64,765,226	前期繰越活動増減差額 66,077,323		その他の積立金 68,895,013
合計 521,071,662	合計 521,071,662	合計 466,264,345	合計 466,264,345	合計 373,386,416	合計 373,386,416



実績報告および決算書などホームページで公開しております。 <https://www.okishakyo.or.jp/kyoubo/>

福祉サービス利用における苦情への対応

～福祉サービス運営適正化委員会の取り組み～

はじめに

福祉サービス運営適正化委員会（以下、「運営適正化委員会」という）は、2000（平成12）年の社会福祉基礎構造改革により創設され、社会福祉法第83条において都道府県協に設置することが規定されました。福祉サービスの利用が措置から利用契約制度へと転換し、法的には利用者と事業者は対等な関係にあるとされましたが、両者には知識、情報、需給バランス、発言力などに格差があることから、利用者を保護するための仕組みとして、制度化された事業です。

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、福祉サービスの利用者や家族等（以下、「利用者等」という）からの苦情について相談対応を行う「苦情解決」と、日常生活自立支援事業の適正な業務実施を監視する「運営監視」の二つの事業を実施しています。

今回は、平成31年度から令和4年度の5年間、沖縄県福祉サービス運営適正化委員会にて対応した苦情の状況を踏まえつつ、全国社会福祉協議会における『運営適正化委員会事業の今後のあり方に関する検討会 報告書（令和5年3月31日）』より、「事業者における苦情解決体制の課題」と「事業者における苦情解決体制の整備促進」について紹介します。

本県における苦情解決受付状況

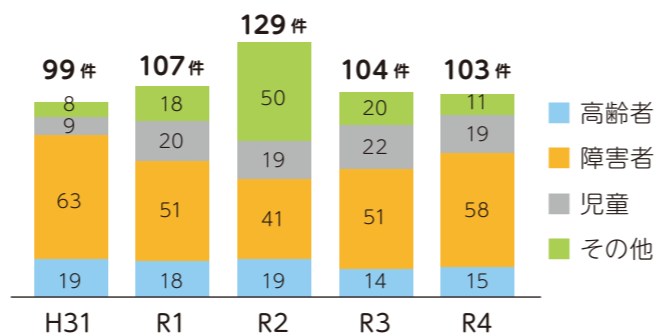
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会にて受け付けた苦情は、表1及び表2のとおりです。

分野別（表1）では、障害福祉サービスに関する苦情が全体の半数を占めている状況が続いています。令和2年度にその他分野が増加しましたが、同じ方からの苦情が続いたことや、コロナウイルス感染症の影響による生活資金で困っている方を対象とした特例貸付に関する苦情が一時的に増えたことが理由となっております。

苦情の内容別（表2）としては、職員の接遇に対する苦情が最も多い状況です。具体的な例として、障害者就労継続支援事業（A型）（B型）の利用者等から職員の言動や事業者説明に対する苦情が割合として多い傾向にあります。

また、令和2年度、3年度にサービスの質や量に対する苦情が増えた背景には、コロナ禍でサービスの縮小や変更などから生じたサービス内容への苦情がありました。

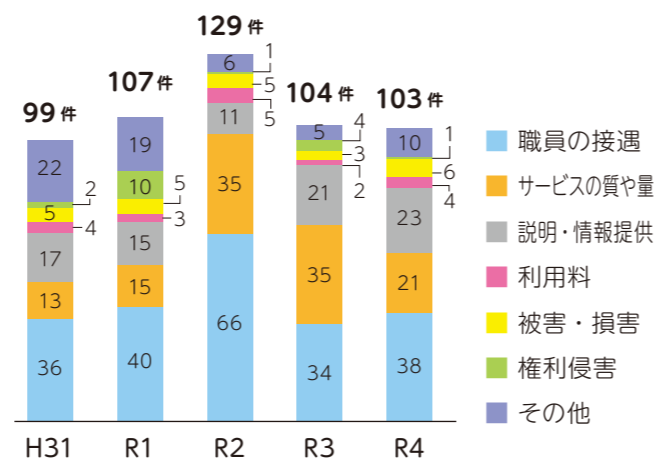
（表1）苦情受付状況（分野別）



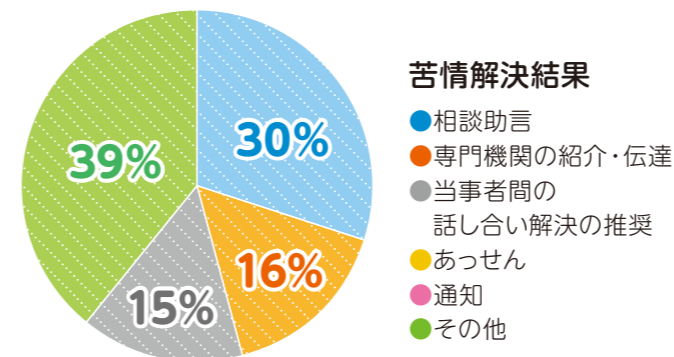
運営適正化委員会では、受付した苦情をもとに事業者へ事実確認を行います。その際、事業者からは利用者等の申し出（苦情）に対してしっかり対応しているとする回答がありますが、利用者等と事業者とで、起こった出来事に対する受け止め方や苦情に至った経緯の認識に大きな齟齬（そご）が生じていることが多くあります。

苦情の中には、利用者等の誤解や思い込みから起因している場合もありますが、その際に事業所が利用者等に対して、「それはあなたの誤解です。事業所は○○○について、説明しました」と言って対応を終了させることはあまり望ましくありません。利用者等が納得できなかった場合、お互いの関係性が悪化したなかでのやり取りが繰り返されることとなり、対応が長期化することにつながります。

（表2）苦情受付状況（内容別）



苦情解決の結果（表3）では、運営適正化委員会による相談助言や専門機関の紹介・伝達が半数近くとなっておりますが、その他の対応として運営適正化委員会では対応することが困難な苦情に対する傾聴対応や、事業者への苦情の伝達のみを希望する場合への対応が主な内容となっております。



全国的な事業者における苦情解決体制の課題

全国社会福祉協議会『運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会（令和5年3月31日）』がまとめた報告書では、事業者における苦情解決体制の課題を挙げています。

まず、一つ目は、苦情解決制度の意義・目的への理解不足です。

福祉サービス事業者には、社会福祉法で苦情に適切に対応することが求められています。苦情は、利用者等の声であり、要望・願いです。苦情解決に真摯に向き合うことがサービスの質の向上につながります。

ところが、多様な事業主体が参入し、苦情に対する認識が低く、苦情解決は不採算で手間がかかるものと敬遠して、利用者等からの苦情を受け止めない、苦情に対して防御姿勢を示す事業者もあると報告書では指摘しています。

二つ目の課題としては、第三者委員の設置と活用への理解不足です。

第三者委員とは、国が示す事業者による苦情解決の仕組みとして、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために事業所において設置するものです。

しかし、多くの事業者では、苦情受付窓口や苦情解決責任者の配置はされているものの、第三者委員の配置は6割にとどまっていることが国の調査結果より明らかになっています。

また、第三者委員が配置されていたとしても、その役割等について十分な説明がなされなかったり、苦情解決に関わることがほとんどなかったりと、形骸化していることも課題としてあがっています。

事業者における苦情解決体制の整備促進に向けて

運営適正化委員会では、これまで同様、事業者の苦情解決体制を整え、その機能を強化していくための支援の役割を担っていきますが、事業者においても第三者委員を含めた苦情解決体制を構築し、対応力を高めていくことが必要となっております。

報告書では、事業者における苦情解決の今後のあり方として、「法人として体制を整備し、対応力を高める取り組み」と、「苦情解決状況を公表し、透明性を図ることの必要性」、「社会福祉事業にとどまらない仕組みの必要性」、「運営適正化委員会の調査への協力」、「事業者からの相談に対応する支援体制整備」を提言しています。

社会福祉事業にとどまらない仕組み

運営適正化委員会事業は、社会福祉法に基づく仕組みであり、「苦情解決の仕組みの指針」も、社会福祉事業を営むものに対する通知ですが、現在、福祉サービスは株式会社等、社会福祉法人以外の多様な運営主体が参入するとともに、社会福祉事業以外の福祉サービスが増加しています。

例えば、サービス付き高齢者向け住宅のように、苦情解決事業が制度化されていない事業がありますが、こうした運営主体、事業に対しても利用者の権利擁護やサービスの質の向上のための仕組みづくりが求められます。

サービスの指定を行う行政には苦情解決の理念や役割、意義を適切に事業者伝えていく役割を責任をもって行うべきであると報告書で指摘しています。

事業者からの相談に対する支援体制整備

運営適正化委員会は利用者保護の仕組みとして創設されているため、事業者からの相談に対応する仕組みにはなっていません。

しかし、近年、ハードクレーマーなど、事業者が利用者への対応等について悩みを抱えるケースが増加しています。現状では事業者からの相談に対応する機関が十分に整っていないため、事業者からの相談に対する支援体制を整える必要があると提言しています。

第三者委員の今後のあり方

第三者委員には、事業所を定期的に訪問し、利用者や話す機会を設けることを通して、事業所に外部の目を入れることが期待されます。

第三者委員が苦情申出人と事業者の間に入って、「助言」をするには、専門性が必要となります。そのため、一つの事業者で専門性のある第三者委員を配置することは難しい面もあることから、理念等が共通する複数の法人が地域のなかで連携し、複数法人で第三者委員を確保する苦情解決の仕組みを推進していくことが必要であり、委員の報酬のあり方を整理することも必要であると提言しています。

利用者の権利擁護や福祉サービスの質の向上を推進するため、運営適正化委員会事業の見直しと苦情解決の主体となる事業者の役割と機能強化について検討された報告書は、全国社会福祉協議会のホームページでご覧いただけます。

沖縄県社会福祉協議会高齢者無料職業紹介事業

高齢者の生活の安定と生きがいづくりを目指して

沖縄県社協では、高齢者の方々が長年培った知識と経験を活かし、希望と能力に応じて仕事を紹介し、生活の安定と、健康で明るく楽しく生きがいを高めることを目的に就職支援を行う、高齢者無料職業紹介事業を実施しています。

事業内容

主な事業は「就職相談」「出張相談」「企業説明会」です。就職相談は、福祉人材研修センター（那覇市首里）を拠点に、来所相談、電話相談で対応しています。また、2か月に1回、登録している高齢者の皆さんに求人情報誌を送付し、情報を提供しています。出張相談は、グッジョブセンターおきなわ（那覇市泉崎）にて、月2回の就職相談を実施しています。企業説明会は、年に1回、求人を出している企業に協力していただき、面談の機会を設けています。

高齢者向け企業説明会の開催

令和5年3月8日(水)、グッジョブセンターおきなわ会議室において、高齢者向け企業説明会を開催しました。



説明会には、株式会社須田ビルメンテナンス、株式会社琉球人材派遣センター、株式会社京都屋の3企業と、公益財団法人産業雇用安定センター、公益社団法人沖縄県シルバー人材センター連合、高齢者無料職業紹介事業を含めた3団体が相談ブースを設け、求職者との面談を行いました。

当日は、24名（男性14名、女性10名）の求職者が参加し、企業担当者の説明に熱心に耳を傾けていました。

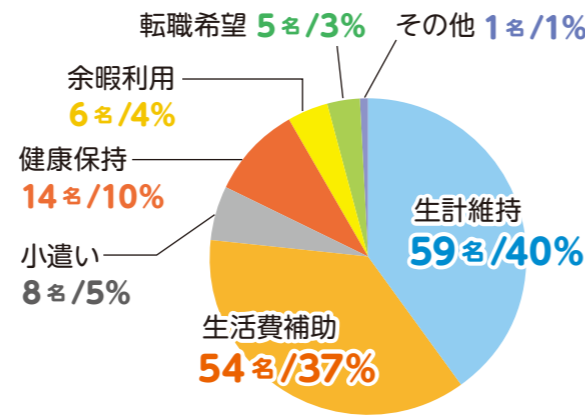
参加した求職者からは、「企業の説明がよく、とても勉強になった」「仕事にやる気が出た」また、企業担当者からは、「働く意欲に満ちた求職者の方々が多く、多くの求人を提供できるように頑張ろうという気持ちになった」等の話がありました。

企業説明会后、企業における面接を受け、3名の方の就職に繋がりました。

求職の動機

令和4年度、新規求職者の就職動機は、円グラフの通りとなっています。

令和4年度、147名の新規求職登録者の中で、最も多かった動機として、生活維持59名、次いで、生活費補助54名でした。年金だけでは生活費を賄うことができず最低でも後、5万円程度の収入があればとの声を相談の中でよく耳にしました。



令和4年度の事業実績

新規求職者は147人（昨年より▲15人）、求人数は134件（昨年より▲38件）、紹介件数は81件（昨年より+13件）、就職者は26人（昨年より+10人）でした。新規求職者、求人数は昨年より減少しました。紹介件数、就職者数は増加し、就職率も伸びました。※求職者の登録有効期間が2年となり、令和3年に新規登録・継続登録した求職者に対しても就職支援を行っています。

他団体と連携の取り組み

現在、求職者の希望に応じた働き方や、就職の選択を広げることを目的として2つの団体（公益社団法人沖縄県シルバー人材センター連合、公益財団法人産業雇用安定センター）と連携を図り、高齢者の再就職をサポートしております。

連携の実績として、生活安定の目的で、正社員を目指す本会の求職者を、産業雇用安定センターへ繋げ、正職員として採用されました。これからも、高齢者雇用のサポート機関として連携を図り、求職者のニーズに合った支援を行っていきたく考えます。

今後の取り組み

職種の開拓や求人事業所へ採用の取り組みはもちろんのこと、相談から見てきた高齢者の生活状況や健康状態など、希望に応じて行政や関係機関へ繋げる取り組みの強化を図り、高齢者福祉を推進していきたく考えます。

※高齢者無料職業紹介所 (098-887-0148) お気軽に問い合わせ下さい。

生活福祉資金貸付制度とは

低所得者、障害者又は高齢者世帯に対し、資金の貸付と必要な相談支援を行うことにより、世帯の経済的自立と安定した生活を送れるようにすることを目的とした貸付制度です。

この貸付制度を利用するにあたっての相談と申し込みの窓口は、お住いの市町村社会福祉協議会となります。

福祉資金◆福祉費

日常生活を送るうえで、または自立生活に資するため一時的に必要な費用(全13種類)。

- ・生業を営むために必要な経費
- ・住宅の増改築等に必要な経費
- ・障害者用自動車の購入に必要な経費
- ・住居の移転等、給排水設備等の設置に必要な経費
- ・その他日常生活上、一時的に必要な経費 など

福祉資金◆緊急小口資金

緊急かつ一時的に世帯の生計の維持が困難となった場合の費用

- ・医療費または介護費の支払いによる支出増
- ・給与等の盗難、紛失などで生活費が必要なとき
- ・火災等の被害によって一時的な生活費が必要なとき
- ・その他、上記と同等のやむを得ない事由によるとき

教育支援資金

高等学校、高等専門学校、専修学校、短期大学、大学などに就学するのに必要な経費



総合支援資金

失業等により日常生活の維持が困難であり、失業給付金等の給付を受けることができない世帯

不動産担保型生活資金

住いの居住用不動産を担保に生活費用を貸付ける資金



ご利用にあたって

- 世帯を単位とした貸付制度です。借入申込者は原則として生計中心者になります。
- 日本学生支援機構や母子寡婦福祉資金、沖縄振興開発金融公庫など、他の貸付制度が優先されます。
- 本制度は世帯の生活の自立と安定を図ることを目的としていることから、相談・申込みから償還終了まで、お住いの地域を担当する民生委員が相談や支援にあたります。
- 審査結果によっては資金の貸付ができない場合があります。
- 他にも資金種類があります。詳しくは、お住いの市町村社会福祉協議会までお問い合わせください。

令和5年度判定 新型コロナウイルス感染症に伴う緊急小口資金等特例貸付の返済免除について

新型コロナ特例貸付では住民税非課税世帯に対して返済免除の制度が設けられており、資金種類ごとに順次、受付が始まっています。今年度から「総合支援資金（延長）」及び令和4年4月以降に貸付申請のあった「緊急小口資金」「総合支援資金（初回）」の免除申請受付が始まっています。

資金種類	緊急小口資金	総合支援資金 初回	総合支援資金 延長
	令和4年4月以降貸付申請		
返済免除要件	令和5年度非課税		

※ここでの「非課税」は「借受人と世帯主が住民税非課税（均等割・所得割いずれも）であること」をさします。

【お問合せ先】
沖縄県社会福祉協議会
特例貸付コールセンター
☎098-975-9586

(時間：平日 9:00～17:00)
 ※土日祝・慰霊の日を除く。



LINEでも
 問合せ対応中
 (自動応答)

非課税世帯の他、借受人が生活保護受給中であつたり、精神保健福祉手帳（1級）、身体障害者手帳（1級または2級）、療育手用（A1またはA2）の交付を受けている場合などにも免除申請が可能です。

いずれも返済免除になるには申請が必要です。

詳しい申請方法や提出書類などに関しては、左記お問い合わせ先にご連絡ください。