

健康福祉サービスをご利用の皆さんへ 福祉オンブズパーソン制度のご案内

問合せ・申立先 社会福祉課社会福祉係（内線3221）

市では、健康福祉サービス利用者からの、市やサービス提供事業者に対する苦情に対し、公正・中立な立場で迅速に対処するため「久喜市福祉オンブズパーソン制度」を実施しています。

福祉オンブズパーソンが、サービス利用者等からの苦情申し立てを受け、調査により必要と判断したときは、市または事業者に対し、意見表明や是正勧告・制度の改善について提言します。これにより、サービス利用者の権利を守り、より良いサービスの提供を目指します。

申し立てのできる方

- 健康福祉サービスを利用している本人または利用申請したのにサービスが利用できなかった本人、本人の配偶者、三親等内の親族、本人の成年後見人または未成年後見人、本人と同居している方
- 日ごろ相談をお受けいただいている民生委員・児童委員、身体障がい者相談員、知的障がい者相談員等の方など

対象となる苦情

- 健康福祉サービスをを受けている個人が被害を被った事項
- サービス受給の権利が侵害された事

項で、個人を対象としたもの

対象とならない苦情

- 判決等により確定しているもの
- 裁判等で係争中のもの
- 行政不服審査法により不服申立てを行っているものおよび既に確定しているもの
- 議会に関するもの
- 職員の自己の勤務条件、身分等に関するもの
- この制度ですでに苦情処理が終わっているもの
- 福祉オンブズパーソンの行為に関するもの
- 施設建設などの要望、本人のサービス適用に結びつかない制度の改善などの要望
- 苦情の原因となる事実のあった日の翌日から起算して1年を経過したもの

申し立て方法

「苦情申立書」（社会福祉課社会福祉係・各総合支所福祉課で配付）に必要な事項を記入の上、社会福祉課社会福祉係に提出してください。後日、福祉オンブズパーソンがお話をお伺いします。

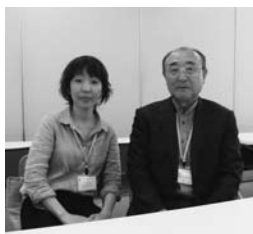
平成28年度の申し立て状況

申し立ては、ありませんでした。

介護予防コラム はつらつ★フツキースマイル

今回は、市内で高齢者の生活支援に関する地域の活動について調査し、連携する体制作りに取り組んでいる、久喜市生活支援コーディネーターの山谷博さん、山岸礼子さんです。

第3回 顔の見える地域づくりから高齢者の方に楽しい地域生活を！



▲左から、山岸さん、山谷さん

—— コーディネーターになろうと思っただけは。

山谷さん（以下、山谷） 私は介護施設で事務をやっていたのですが、入所者の方の「階段から落ちるまではなんとかなかったのに、悔しい」という言葉がとても心に残っていて、一人暮らしのお年寄りなどを支える仕組みが地域にできて、要介護になる人が1人でも減ればいいなと思って応募しました。

山岸さん（以下、山岸） 私は介護施設に勤務していたのですが、地域の生活支援の活動を知っていたら何かアドバイスもできるのではないかと思いい、地域福祉の側に回ってみたいという思いがありました。

—— これまでの活動内容は。

毎回市内で健康づくりや介護予防の活動をしている方にお話を伺い、地域で、楽しくはつらつと暮らすための秘訣を探ります。

山岸 まずは地域の生活支援の活動の状況を把握しようということで、地域サロンや住民主体の配食ボランティアなどの活動を見学し、たくさんの方のお話をお伺いしました。

—— 地域の活動を見て、感じたことは。
山谷 地域の中にボランティアで生活支援の活動をやっている人がちゃんといるということを知りました。
—— 高齢者の方が地域で楽しく暮らすために、何が必要だと思いますか。
山岸 これから一人暮らしの高齢者の方なども増えていく中で、地域にいる方同士が互いのことを「自分に関係がある」と思えるような雰囲気が必要ではないでしょうか。

—— これからコーディネーターの活動を通じてやりたいことはありますか。
山谷 公共施設や集会所に限らず、そういうものがない地域でいかに活動場所を確保するかについて取り組んでみたいと思っています。

—— コーディネーターに興味がある方にメッセージを。
山谷 地域の方同士が顔の見える関係作りをしていくことで、久喜市のお年寄りがみんな元気で、介護保険のお世話になるような人がほとんどいないという久喜の街を作れればと思って活動しています。

**★生活支援コーディネーター募集中！
広報くき6月15日号をご覧ください。**