

【社会福祉施設における】苦情解決事業について

市では、平成14年6月から市が運営する社会福祉施設の福祉サービスに関する苦情などに対し、迅速に対応していくことで、福祉サービスの質を高め、利用者のサービスに対する満足度やサービスを提供する市の信頼度の確保・向上を図っています。

各施設に担当者、責任者を置くとともに、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第三者委員（医師・大学教授・民生委員等）で構成する所沢市立社会福祉施設運営調整委員会（以下「運営調整委員会」という）を設置し、施設の利用者がいつでも運営調整委員会を活用できる体制を整えています。

対象となる市の施設（別表参照）において提供される福祉サービスの苦情については、まず直接、利用者と施設で話し合いをしていただくことが基本です。

利用者が運営調整委員会による解決を希望する場合は、苦情申し立ての時点で運営調整委員会へ申し立てることの有無を施設が確認し、施設から事務局（福祉総務課）を通して運営調整委員会が対応していきます。

また、運営調整委員会による助言などでも利用者が納得できない場合は、県の苦情解決のための埼玉県運営適正化委員会へ申し立てることもできます。

今回は、苦情解決事業の対象となる施設で対応した、平成14年度苦情等対応状況を皆さんにお知らせします。

問い合わせ 福祉総務課（☎998-9113・FAX998-9035）

③対象施設別件数

区分	件数
老人福祉センター・老人憩の家	13
その他の高齢者施設	0
保育園	9
その他の乳幼児施設	0
児童館	0
合計	22

④対応・処理区分別件数

区分	件数
施設内処理	22
調整委員会対応・処理	0
事情調査	0
仲介	0
助言	0
市長への提言	0
合計	22

⑤処理結果件数

区分	件数
終結	21
継続	1
その他（取り下げ、中止等）	0
合計	22

別表：対象となる市の施設

対象施設	施設数
老人福祉法に規定する養護老人ホーム	1か所
軽費老人ホーム	1か所
老人福祉センター・老人憩の家	10か所
児童福祉法に規定する知的障害児通園施設	1か所
保育園	20か所
児童館	11か所

平成14年度 苦情等解決年間処理報告書

①苦情受付件数

苦情の内容	申出者	利用者本人	家族	その他	合計件数
事故に関すること		0	2	0	2
手続き等に関すること		1	1	0	2
職員の態度に関すること		3	6	0	9
その他		6	2	1	9
合計		10	11	1	22

②苦情等対応状況

苦情の内容	対応機関	施設内	調整委員会	合計件数
事故に関すること		2	0	2
手続き等に関すること		2	0	2
職員の態度に関すること		9	0	9
その他		9	0	9
合計		22	0	22

◎①・②のその他の内容は、設備修繕・公道に出ている樹木の伐採・施設の危機管理体制・施設修繕・他の利用者に対する苦情についてです。

●診療日に治らず入院（預かり）となった場合は、後日、各児童館まで取りに行ってください。

●診察と治療（修理）は無料ですが、部品などの実費がかかる場合があります。

●危険を伴うおもちゃ（ビストル・弓等）の受け付けはできません。

●修理はボランティアの方をお願いしているため、治したことによって生じた事故などについては責任を負えません。

●診察と治療（修理）は無料ですが、部品などの実費がかかる場合があります。

●診察日に治らず入院（預かり）となった場合は、後日、各児童館まで取りに行ってください。

●診察と治療（修理）は無料ですが、部品などの実費がかかる場合があります。



▲電池チェッカー作りの様子

小学生体験講座
今年度の夏休みは、エコロで「リサイクルふれあい館・エコロ」リサイクル体験講座

●フィルムケースを利用して「電池チェッカー」を作ろう！
とき／ところ 8月22日（金）、27日（水）
いずれも午前10時～（1時間程度）／エコロ

一般講座
ゆかたを着よう
「ゆかた」で涼しい夏生活！
とき／ところ 8月24日（日）午前10時～（2時間程度）／エコロ

●ゆかたを着よう
「ゆかた」で涼しい夏生活！
とき／ところ 8月24日（日）午前10時～（2時間程度）／エコロ

おむちの病院を開院します
市のリサイクルキャラクター「リック」

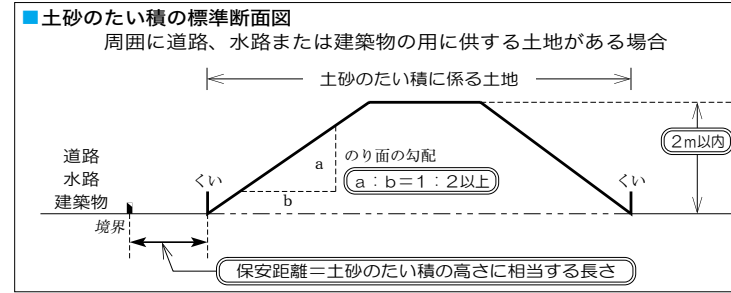
●おむちの病院を開院します
市のリサイクルキャラクター「リック」

省エネキャンペーンを
実施しました
7月12日（日）、西武ドームで「省エネは地球にやさしいタイムット」をテーマに、省エネキャンペーンを実施しました。当日は省エネ啓発用おもちゃを配布し、エアコンなどによる電力消費の増加する夏を迎えるにあたり、市民の皆さんに省エネ行動を呼びかけました。また、西武ライオンズの試合に先駆けて行われた、省エネへの思いを込めた市長の始球式や球場内のスピーカービジョンによる市からのメッセージでも省エネ行動を呼びかけました。



ふれあいタウン事業
出発式を行いました
7月12日（日）、所沢駅周辺で実施した青少年非行防止街頭啓発キャンペーンと同時に、ふれあいタウン事業出発式を行いました。市内で募集したガーディアン・エンジニアズのメンバーによる所沢駅周辺での夜間の防犯パトロールなどを通して、青少年を取り巻く地域社会の改善を図る事業です。▼実際の防犯パトロールなどは、毎週金・土曜日の夜間に行います。

の役員を務めた方や他の機関になる青少年などを表彰し、大会宣言をしました。続いて、幼稚園のお遊戯やアーティストによる演奏が披露されました。



●土壌基準の遵守
たい積に用いられる土砂に関して有害物質による汚染がないよう、鉛、ヒ素、トリクロロエチレン等、土壌基準の遵守が義務付けられています。

●定期報告の義務
たい積に用いた土砂の採取場所、たい積場所の土地の汚染状況などについて、報告が義務付けられています。

●情報公開の推進
許可申請者は、その計画概要を周知する必要があります。

「所沢市土砂のたい積の規制に関する条例」を制定しました
平成13年7月に起きた岩槻市飯塚地区での盛土崩落事故は、その後4か月間にわたり県道越谷・岩槻線の一部を通行止めにする等、市民生活に多大な被害を及ぼしました。これをきっかけに、県では本年の2月1日から「埼玉県土砂の排出、たい積等の規制に関する条例」を施行し、大規模なたい積行為は、土地区域面積が3,000㎡以上、や建設工事などで一定以上の土砂を排出する行為（排出土砂の量が500㎡以上）を規制しています。

「条例の主な内容」
この条例は、土砂の埋め立て、盛土などのたい積に関して、高さや勾配の制限などを基準とする許可制度を導入し、市民生活の安全の確保および生活環境の保全に寄与するもので、10月1日から施行します。

許可基準に違反するたい積行為は、改善命令・一時停止命令等を発令します。

罰則の適用
無許可でたい積行為を行った方に対して、2年以下の懲役または100万円以下の罰金を科す等、厳しい罰則が設けられています。

問い合わせ 環境対策課（☎998-9230・FAX998-9195）

所沢市総合防災訓練を実施します

～8月24日（日）～

今年の5月26日に発生した東北地方の地震は、「震度6弱」を記録しました。幸いにして死者の発生はありませんでしたが、地震災害の恐ろしさを再認識しました。



訓練の想定
8月24日（日）の午前7時45分、埼玉県南西部と東京都西部の都県境付近を震源とするマグニチュード7.2の直下型地震が発生、所沢市では震度6強の激しい揺れを記録した。

この地震により、市内では建物の倒壊、道路の損壊、電気・ガス・水道・電話等のライフライン施設に大きな被害が発生した。

また、余震の続く中、火災も多発しているため、多くの市民が死傷しているものと見込まれ、市内は混乱し、マヒ状態となっている。

これらの災害に対処するため、市は災害対策本部を設置するとともに各地区ごとに現地災害対策本部を設置し、災害応急対策を開始する。

また、市民はそれぞれの自主防災組織で活動を開始するとともに、避難場所へ避難する。

◆防災関係機関・団体・市民合同大規模訓練
とき 8月24日（日）午前7時45分～正午
ところ 美原小学校
内容 市民災害対応訓練、防災関係機関・自衛隊

国の中央防災会議では、今後30年以内に40～50%の確率で発生するといわれている「南海・東南海地震」について警戒をしていますが、これと連動して「東海地震」が発生する可能性は極めて高いと予想されています。

東海地震が発生した場合、本市においては最高で「震度5強」の揺れが予想されます。さらに、発生時間帯によっては、被害の拡大が十分に考えられるところです。

「いつ発生するのか」予測は困難ですが、一度起きると甚大な被害が確実視される震災に対しては、「自分たちの生命・財産は自分たちで守る」という心構えが大切です。

今年も、8月24日（日）に所沢市総合防災訓練を実施しますので、いざというときに備え、自主防災意識高揚のためにも、多くの市民の皆さんの積極的な参加をお願いします。

問い合わせ 防災対策室（☎998-9399・FAX998-9042）

等による災害対応訓練
◎この訓練には、新所沢東地区の皆さんにご参加いただきます。
◆各地区自主防災活動訓練
とき 8月24日（日）午前8時～正午（地区によって訓練時間は異なります）
【地区別実施場所】
▶所沢地区…明峰小学校 ▶松井地区…安松小学校 ▶富岡地区…富岡中学校 ▶小手指地区…上新井小学校 ▶山口地区…上山口中学校 ▶吾妻地区…荒幡小学校 ▶柳瀬地区…柳瀬小学校 ▶三ヶ島地区…宮前小学校 ▶新所沢地区…北小学校 ▶並木地区…中新井小学校
内容 初期消火訓練、応急手当訓練、炊き出し訓練等
◎当日、午前8時～9時の間の約10分間、被害状況偵察訓練・避難誘導等の広報訓練のため、埼玉県防災航空隊のヘリコプターが市内上空を飛行します。また、各会場に設置されている固定系防災行政無線（放送塔）により訓練のための放送を行います。近隣の皆さんにはご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いします。

皆さんの善意
【愛の福祉基金】 ●所沢明るい社会づくりの会所沢東地区様（2万円） ●白川恵美様（5万円） ●木野敬子様（4,900円） ●松葉晃一様（8,800円） ●高橋慶子様（2,080円） ●ポラントイアクラブ飛行船様（5万円） ●埼玉県大衆音楽協会様（55,922円） ●大場由子様（10万円） ●長生会様の会様（2,268円） ●森田雄次様（20万円） ●新井勇様（3万円） ●山口カラオケ教室様（46,099円）
【小・中学校および図書館へ】 ●鈴木昭夫様（100万円） ●荻野九市様（児童図書217冊） ●新所沢地区長生クラブ連合会様（製本機1台・掲示板1枚）
【小・中学生文化スポーツ振興基金へ】 ●所沢軽合金剛様（100万円）
【交通安全防止啓発事業等のため】 ●ところざわ自動車学校・レストランポールボジション様（61,431円）
※6月11日から7月10日までの受け付け分です。ありがとうございました。

市政通信
第27回社会福祉大会を開催しました
7月4日（日）、市民文化センターミューズ・中ホールで第27回社会福祉大会を開催しました。心豊かに安心して暮らすことのできる福祉社会の実現を目指して、毎年行っているのです。長年にわたって民生委員・児童委員、福祉団体の役員を務めた方や他の機関になる青少年などを表彰し、大会宣言をしました。続いて、幼稚園のお遊戯やアーティストによる演奏が披露されました。

ふれあいタウン事業
出発式を行いました
7月12日（日）、所沢駅周辺で実施した青少年非行防止街頭啓発キャンペーンと同時に、ふれあいタウン事業出発式を行いました。市内で募集したガーディアン・エンジニアズのメンバーによる所沢駅周辺での夜間の防犯パトロールなどを通して、青少年を取り巻く地域社会の改善を図る事業です。▼実際の防犯パトロールなどは、毎週金・土曜日の夜間に行います。

の役員を務めた方や他の機関になる青少年などを表彰し、大会宣言をしました。続いて、幼稚園のお遊戯やアーティストによる演奏が披露されました。