

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.42

〈平成28年7月発行〉

〔 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・700部】 〕

目次～

シリーズ連載:「苦情相談ケース概要 と対応①」	1
平成28年度の取り組み	4
平成27年度の実績	4
センターからのお知らせ	6



1. シリーズ連載：苦情相談ケース概要と対応①

平成27年度に苦情相談センターが受け付けた相談（申立含む）は157件ありました。相談は年々増加しており、相談内容も多岐にわたっております。

苦情相談ケースを事業所の皆さまに知っていただき福祉サービスの向上に活かしていただくため、過去の相談ケースの中から主な事例をシリーズで報告いたします。

今回は、昨年度センターが受け付けた相談で一番件数が多かった児童福祉関係のケースを報告いたします。

①保育所 【相談者：母】

- ・0歳児で4月から入園して、明日まで慣らし保育中。しかし、保育士の余裕がなく声掛けもきつく、泣いている子も多い。保護者としてきちんと保育していただけるか不安である。ゆとりを持って対応するように園長に伝えて欲しい。
- ・登園途中で排便することが続いたため、「自宅で排便してから登園してください。」と担任の保育士にきつく言われ“いらっ”とした。また、保育士が少ないので、保育時間は7時半からなのに8時に登園して欲しいと言われた。今は慣らし保育のため仕事を休んでいるが、8時登園は無理である。

■保育所での対応等

- ・園長が全職員に苦情相談があったことを周知して指導した。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・0歳児が排便したことの指摘は適切ではないと思う。
- ・職員が気なしに言ってしまったことも考えられるが、園長は全職員に専門職としての意識づくりを徹底して欲しい。

②保育所 【相談者:母】

- ・保育園に通っているが、父が転勤で引っ越しするため土曜日の保育をお願いし許可をもらったのに、昨日になって園長にできるだけ短くするように言われ、土曜日の保育は皆さん証明書がいるようなことを言われた。一旦許可したのをくつがえすのはいい加減な対応で納得できない。
- ・平日の対応と土曜日の対応が違っている。土曜日はなぜ証明書を取ったり、就労以外で預かってくれないのか。

■保育所での対応等

- ・この相談者はとても主張の多い方で時間を守らないことがあった。そのため、特例であることの念押しのために話をした。不快に思わせてしまった点は申し訳ないが、相談者の「預かってもらって当然」という態度は良くないと思う。
- ・当初の約束とおりの時間で土曜日の保育を行います。

☆苦情調整委員会での意見等

- ・園長は子育て支援の視点で、保護者の気持ちを受け止めて対応していただきたい。

③保育所 【相談者:母】

- ・前日風邪で39度の熱発があった。今日の朝は解熱していて病院を受診し、医師から登園可能と診断された。そのため、午後から登園したいと電話した。担任の保育士には病院を受診して良ければ預けたいと連絡してあった。
- ・ところが電話に出た園長が「病児保育はしていない」と言われ、一般保育になることを長々と話をされた。その園長の対応が、病気の子を預ける非常識な母親とされているように感じた。
- ・母としては病児保育のことは理解していて、病院の受診結果によっては病児保育を申し込む予定をしていた。医師の許可が出たので保育園に連絡したが、園長の対応で嫌になって午後の保育は取り止めた。

■保育所での対応等

- 夜に熱発して朝に下がっていても、再度熱発したりすることが多くあるので、その場合は早めに連絡することや少しでも早く迎えに来られないかなど、病気対応の通常の確認をした。本来の子ども福祉で考えると、体調の悪い子を保育園で預かることは好ましくない。
- その後、園長が母と話し合いをして「母への気遣いが足りなかった」と謝罪した。

☆苦情調整委員会での意見等

- 病児保育は利用しづらい状況がある。病児を預けるのは好ましくないという、園長の根本に思っている気持ちがにじみ出てしまった。
- 電話で長々とした説明が良くなかったと思う。保護者への配慮が足りなかった、それではやはり気分を害される。優しい声掛け、保護者を受け入れる姿勢が必要である。まず最初に保護者の話、気持ちを聞く姿勢が必要であった。

④認定こども園 【相談者:母】

- 園の対応が悪く、保護者で話し合っただけで電話した。園長に対応を改善するように話をしたい。
- 猛暑の時は、家で見ると同時にメールが来た。メールの文面が指示のようであった。
- 運動会の練習で保育士の指導が厳しく、大きな声を出すので子どもが怖がっている。
- 雪が積もった日に送迎バスが運行されず、園を休んで欲しいとメールが来た。

■こども園での対応等

- 猛暑の時のメールは、児童に対する健康上の注意を呼びかけたもので、保育を断るような趣旨ではない。メールだと要点しか書けないので苦慮している。
- 運動会の指導は、個々の児童に配慮して指導しているが、そういった苦情があったことは了解した。
- 雪の日の送迎バスの運行は、事故の心配のため中止することになっている。園は開いており送迎のお願いをした。今後は事前に説明します。

☆苦情調整委員会での意見等

- メールとはいえ、もう少し内容を工夫していただくと良かった。
- 保護者の気持ちを思いやって対応していただきたい。
- 雪が降りそうであれば、前日に文書を渡すなどの配慮をお願いしたい。

今回のケース事例から、事業所の立場として配慮していただきたいポイントは、今よりも少しでも心にゆとりを持って、利用者や保護者の気持ちを思いやって、対応していただくと良いと思います。

2. 福祉サービス苦情相談センター平成28年度の取り組み

平成28年度 福祉サービス苦情相談事業 事業計画

平成28年度においても、契約事業所に対し、自主的な苦情解決の支援や苦情解決制度への理解促進を働きかけるとともに、苦情調整委員会等を通じて、適切な苦情の解決に向けての方策を審議し、事業者に対する助言や提言を行います。

また、苦情解決責任者・苦情受付担当者を対象とした研修会を開催し、苦情解決に必要な知識や技術を得られる機会を提供します。さらに情報発信として、センター通信を発行し、契約事業所の意識向上に向けた支援を行います。

1. 苦情解決に向けての調査及び助言等の実施
 - (1) 福祉サービスの改善・質の向上を促進
 - (2) 苦情調整委員会の開催
2. 事業者支援サービスの充実
 - (1) 研修会の内容の充実
 - (2) 施設訪問相談事業等の充実・強化
3. 苦情解決制度への理解の促進と契約事業所との関係強化
 - (1) センター通信の発行
 - (2) 苦情解決の仕組みPRパンフレット・パネルの活用
4. 契約事業所の加入促進

3. 平成27年度の実績

(1) 平成27年度 苦情申立・相談状況

【苦情申立・相談分野別内訳】

(件)

区分	高齢者 福祉関係	障がい者 福祉関係	児 童 福祉関係	生活保護 関 係	その他 事 業	合 計
施設等申立	126	59	72	34	9	300
センター申立	0	0	2	0	1	3
申立合計	126	59	74	34	10	303
センター相談	34	37	47	5	31	154

【申立者・相談者別内訳】

(件)

区 分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
施設等申立	113	142	4	6	35	300
センター申立	0	3	0	0	0	3
申立合計	113	145	4	6	35	303
センター相談	52	83	0	10	9	154

【苦情内容別内訳】

(件)

区 分	職員の 接遇	サービスの 質や量	利用料	説明 情報提供	被害 損害	権利 侵害	その他	合 計
施設等申立	80	92	2	37	18	11	60	300
センター申立	0	0	0	0	0	3	0	3
申立合計	80	92	2	37	18	14	60	303
センター相談	25	45	3	16	3	14	48	154

【処理経過】

(件)

区 分	相談 助言	話合 推奨	紹介 伝達	第三者委員 へ申立斡旋	その他	継続中	意見 要望	合計
施設等申立	187	0	4	0	52	37	20	300
センター申立	0	0	0	3	0	0	0	3
申立合計	187	0	4	3	52	37	20	303
センター相談	40	17	94	1	1	0	1	154

(2) 平成27年度 苦情相談事業研修会

『第1回福祉サービス苦情相談事業研修会』

- テーマ 「苦情相談の特性と相談技術」
～対応が難しい方の心理理解と苦情解決について～
- <第1部> 「講演」
- 講 師 エム心理相談オフィス所長 臨床心理士 諏訪部 政好 氏
- <第2部> 「事例報告」
- 報告者 社会福祉法人平針福祉会 若杉作業所 管理者 岡 昭良 氏
名古屋市植田寮 第一福祉係長 中野 耕次 氏
- 開催日時 平成27年8月7日(金) 午後1時30分～午後4時30分
- 参加者 112名

『第2回福祉サービス苦情相談事業研修会』

- テーマ 「苦情は改善の宝庫、リスクマネジメントとしての苦情対応」
～安心・納得・満足できる福祉サービスの実現を目指して！～
- 講師 株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏
- 開催日時 平成28年2月22日（月）午後1時30分～午後4時50分
- 参加者 45名

4. センターからのお知らせ

契約事業所への支援事業について

☆施設訪問相談事業（平成27年度実績2回）

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、様々な現場の職員さんとの懇談・アドバイス等を行います。現場における適切・円満な苦情解決のための相談や、職員さんの苦情解決制度への理解促進、サービスの質の向上を図るための研修・会議の一環としても、是非ご利用ください。

- 実施方法：1事業所あたり、利用できる回数は年1回までとします。多数のお申込みがあった場合には、実施時期を調整させていただきます。
- 実施時間：平日の原則9時から16時の時間帯で2時間程度。
- 内容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。ただし、サービスの質の向上の観点からの、利用者処遇に関する相談であれば可能な限り助言等させていただきます。また、ご希望があれば、委員による利用者への苦情相談も、併せて実施いたします。
- 申込方法：苦情相談センターまで電話またはFAXでご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。



☆サポートくん（平成27年度実績3回）

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。

利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？ そんな時、専門的助言が欲しいなあと思うことはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、専門的立場からのアドバイスをさせていただきます。原則として、相談をお受けしてから5日以内（土・日・祝日は除きます）に、回答させていただきます。



- 内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。サービスの質の向上の観点からの、利用者の処遇面に関する相談なら、どんなことでも結構です。ただし、苦情対応関係以外の同一内容の相談については、原則1回までとさせていただきます。
- 利用方法：苦情相談センターまで、電話・FAXにて、または直接窓口でご相談ください。相談受付時間は平日の9時～12時及び13時～17時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。

☆平成28年度第1回福祉サービス苦情相談事業研修会

○開催日時：平成28年8月22日（月）午前10時00分～午後3時00分

○講 師：関西学院大学人間福祉学部社会福祉学科
准教授 川島 恵美 氏

○テーマ：「対応に苦慮する苦情への対応」

～利用者・家族との信頼関係を深めよう～

社会福祉施設には、利用者・家族の声（苦情・意見・要望等）に適切かつ迅速に対応することや、利用者・家族の満足度を高める努力が求められています。そこで、本研修では、苦情解決責任者及び苦情受付担当者等を対象に、苦情対応の基本的な姿勢とスキルを確認するとともに、事例検討、グループワークをとおして、利用者や家族との信頼関係を深める実践的な対応方法の向上を目指します。



○申込締切：平成28年8月12日（金）

※ 詳しくは7月11日付研修案内をご覧ください。

パネル・パンフレットの配布について

当センターでは、「窓口掲示用パネル」・「利用者用パンフレット」をお配りしています。これらをご活用いただくことにより、施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただき、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただければと思います。パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはお気軽にご連絡ください。

○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

○福祉サービス苦情相談センター「パンフレット」／利用者向け



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うためのものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

福祉サービス苦情相談センター

TEL:052-910-7976（平日9～12時及び13～17時） FAX:052-910-7977

—実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までにお願ひします—