

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.52

〈令和元年10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・850部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑤・・・1
2. 第1回苦情相談事業研修会報告・・・3
3. 事業所への支援事業を活用ください・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑤

今回は保育所を始めとした児童福祉施設への「施設訪問相談事業」や「サポートくん」などに活躍いただいている苦情調整委員より、日々の現場のご苦労を思いやりつつ、苦情対応の現場に役立てていただくためのメッセージをお届けします。

祖母と揚羽蝶～福祉職場の未来は笑顔がいっぱい！～

苦情調整委員 田中 恵津子

祖母は私が高校生の時に亡くなり、母も今は亡く、残念ながら祖母の生まれ等のごく僅かしか聞き知っていません。しかし私もこの年頃となり、明治、大正、昭和と生きた祖母、そして戦争や災害にめげずに家族を守った父母やその家族に感謝と想いを馳せます。

祖母は時代の置かれた社会の中で粛々と真面目に生き繋いできた平凡な女性のひとりです。記憶では怒ったことも愚痴ったこともなく優しかった。ことに姉の学校帰り頃には寒かろうと火鉢を温め餅の一つも焼いて待ち、玄関までを行ったり来たり・・・

火鉢を囲んで昔話や私たち孫の生まれた時の事、大地震の避難、名古屋空襲時の様子は生々しかった。又、貰い合わせた飴などを懐に忍ばせ、1つずつ分け与えるのは嬉しそうでした。もったいないの精神が身に付いていて、セーターをほどいては私たちの成長に合わせて編み直してくれる。孫の手足が毛糸を解く時に役に立つので共同作業でした。

母は働き者で多忙でしたが、戦後のその時代は当たり前の事で、祖母は多少不自由な身体で家の中の出来る事はこなしていました。家族の在り方の目まぐるしい変化に対して昔が良かったというのではなく、それぞれの時代を生き繋いでいくという営みを静かに感じる事ができ、感謝するものです。



レモンの挿し木に揚羽蝶の芋虫さんを見つけました。絵本「はらぺこあおむし」を思い出しながら見ていると葉っぱを食べ尽くして満足の姿。ところが翌日、姿を消してしまうのです。どこを探してもいない。きっと鳥にでも食べられた？考えれば栄養たっぷりのプチプチ姿、これが自然界の掟でしょうか。

次に成長してきた芋虫はおせっかいにも少し早目に虫かごに。するともっとももっとも入れた葉だけでは足りずにジッと見つめる。そのうちさなぎになって10日位で蝶にて変身誕生。

枯れた様なさなぎから、ある日突然しなやかな目を疑うような翅を拡げ、2～3時間後私の手から全く未知の外界へ羽ばたいていく！

揚羽蝶の為に葉をつけるレモンの小さな木は葉っぱごとに卵から成長段階を示すアパートの様に賑やかです。幼虫になり、黙々と食べ、(鳥の栄養源にもなり) さなぎに、蝶に・・・を懲りずに命を繋いでいく揚羽蝶。その葉が子の育ちに適切かどうか、お尻のナイフで葉を傷つけ、味見確認してから産卵すると聞きました。芋虫と蝶との間でどんな生きる術が伝わっているのか、ひょっとしたら私の手のひらも覚えていてくれるかな・・・？

すべての生き物は生まれながらにして置かれた環境の中で精一杯生き、子孫を残します。あたりまえですが不思議です。それぞれに生きる知恵を持っていて種の継続を大切に、優しさのまなざしもあふれています。ヒトも同じはずですが、現代の核家族では親はますます多忙になり、今一つ未来まで気が回っていないように感じます。

少人数、核家族の家庭にとっては福祉の職場で働く皆さんが頼りです。向かい合って考え、話してくれる人だからで他に代われるところはないと思います。一生懸命努力しても苦情もあり、つらいと言われるかもしれません。苦情は一人で受け答えると責められ感で辛いですが、苦情を申し立てられた方の本当の願いを知って職場全体で受け止めれば必ず新しい提案が出てくるものです。

困ったら苦情相談センターにご相談下さい。考える輪を一つ拡げることになります。以前は内々で対応しようとしていましたが、これからは社会的問題と捉え解決方法を探っていくことが大事だと思います。

その過程でもととの温かさ、優しさが見つかり、人は新たな勇氣、笑顔を見つける事ができます。それこそ未来に繋がっていくと思います。介護、福祉の職場はきつい職務でもありますが、それ以上にきっと笑顔いっぱい！にしていかれることを祈っています。



2. 第1回苦情相談事業研修会報告

今回の研修のねらいは、ハードな苦情場面への対応にあたり、苦情の背景にあるものを知ることでした。ハードな苦情に振り回されず、対人援助の視点を持って対応するためには「苦情の背景にあるニーズ」を探ることが重要です。

山下興一郎講師からは、苦情対応にソーシャルワークの技法を駆使し、事例検討を重ねながらニーズに辿り着き、対応力を高める方法を教授頂きました。

○日時：令和 元年 8月 2日（金） 13:30～16:45

○参加者： 106名 （契約事業所 75名 非契約事業所 31名）

○テーマ：困難な苦情場面への対応を考える ～苦情の背景にあるニーズを知ること～

○講師：淑徳大学総合福祉学部 准教授 山下 興一郎 氏

【講師略歴】

1992年全国社会福祉協議会に入職。保育・児童家庭福祉、介護・老人福祉、地域福祉、社会福祉協議会、ボランティア・市民活動、福祉NPO、成年後見・権利擁護、全国老人福祉施設協議会事務局、介護職員基礎研修課程創設、介護福祉士のキャリアパス創設、制度政策、福祉サービス第三者評価事業、苦情解決、広報等の分野を担当。2013年、淑徳大学准教授に就任。専門は地域福祉、権利擁護、サービス評価等。



【講義内容のポイント】

（1）ハードな苦情対応にはソーシャルワーク（相談援助）の知識・視点が必要

①人（クライアント）と環境の相互作用に焦点をあて、働きかける。

②社会資源を適切に活用する。⇒人、物、金、情報等、本人が課題解決に向けて活用できるよう支援する。社会資源の創生、開発もする。

（2）相談支援者が持つべき2つの視点

①場のポジショニング：「私」が置かれている世界を常に理解しておく。私は誰に対してどこで何をする人か。どこまで責任が持てるか。私のバックアップシステムはあるか。

②今、目の前の人（クライアント）は何処にいるのか。その人が生きている世界で理解する。過去、現在、未来の座標軸で見る。どのような問題状況にいるのか明らかにして対応課題を引き出し共通認識する。⇒それができる確かな知識と技術を磨く。



（3）職場内・外で「苦情を素材にした事例検討」をはじめよう。

（4）事例検討、リアルな事例を守秘義務を徹底した上で共有分析する。「こちらがどう支援するかではなく、むしろその人の生きる世界に学ばせて頂く」姿勢を持って事例検討に臨む。

福祉臨床の蓄積となり、関係機関との連携にも役立つ。「苦情」から「福祉サービスの質の向上」につなぐ視点が見えてくる。

【研修終了後のアンケートの声】

「事例を使用したグループワークと考察で理解しやすかった。」「再アセスメントや場のポジショニングを意識することを学べた。」「苦情に対する視点について学ぶことができた。」等の声が聞かれ、それぞれの職場で生かして頂けそうでした。

3. 事業所への支援事業を活用ください

★施設訪問相談事業★ (平成30年度実績3回)

苦情調整委員が契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、職員との懇談やアドバイスをを行います。職員の苦情解決制度への理解促進、研修の一環としても、是非ご利用ください。

○実施時間：平日のご都合の良い時間帯で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や研修。サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談にも、可能な限り助言させていただきます。

○申込方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。

★施設相談事業サポートくん★ (平成30年度実績6回)

苦情調整委員が契約事業所の皆さまに、文書で助言しサポートする相談事業です。利用者への苦情対応等で、疑問に思うことや、苦慮することはありませんか？ 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。苦情調整委員が、それぞれの専門的立場からアドバイス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・祝日は除く）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なら、どんなことでも結構です。（ただし裁判、行政不服申し立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○利用方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。



苦情相談センターからのお知らせ

☆苦情受付報告がメールでも出来るようになりました！

E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。

<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07>

☆苦情受付報告書は0件でも毎月、翌月の15日までにお問い合わせ致します。

福祉サービス苦情相談センター

名古屋市北区清水四丁目17-1 総合社会福祉会館5階

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