

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.57

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
【令和3年7月発行・900部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑩・・・1
2. 令和3年度苦情調整委員について・・・3
3. 会員ウェブサイトを活用下さい・・・3
4. センターからのお知らせ・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑩

苦情解決の話合いへの立会いや、「サポートくん」を始めとした事業所への助言に活躍いただいている苦情調整委員よりメッセージをお届けします。今回は昨年よりコロナ対応がらみの苦情が増えていることに鑑み、参考となる工夫について寄稿いただきました。

「コロナ禍での保育行事運営の工夫」

福祉サービス苦情調整委員

名古屋文化学園保育専門学校非常勤講師 後藤 加代子

高齢者へのワクチン接種が進み、大学では学生への接種も始まろうとしています。昨年からは、新型コロナウイルスの影響で保育の世界も大きく変化しています。

保育は、本来子どもとの関わりが大切な仕事で“密”があたり前、保育園では様々な努力と工夫をされていることと思います。

そんな中でも、多くの保護者が参加する行事については、今までの行事の取り組み方を見直したり参加の方法を工夫したりして、感染予防に心がけてみえると思います。

保育園の保護者参加で、一番大きな行事は運動会です。昨年秋の運動会では、混乱しながらも細心の注意を払って実施されたことでしょうか。今回は A、B、2ヶ園の取り組み方をご紹介させて頂きたいと思います。

2. 令和3年度苦情調整委員について

苦情調整委員は毎月開催される苦情調整委員会において、苦情解決に向けての方策を審議し、契約事業所の皆さまに助言や提言を行います。

事業実施要綱に、委員または委員会の職務として「苦情についての事情調査・確認」、「話し合いの場への立会い」、「苦情解決への助言」、「苦情解決の方策や福祉サービスに関する提言」が定められています。

【福祉サービス苦情調整委員名簿】

令和3年6月1日現在（順不同、敬称略）

氏名	所属等
新 信 聡	愛知県弁護士会
手 嶋 雅 史	椋山女学園大学人間関係学部 教授
後 藤 加代子	名古屋文化学園保育専門学校 非常勤講師
佐々木 裕 子	愛知県看護協会 / 愛知医科大学看護学部 准教授
奥 田 亜由子	愛知県社会福祉士会 / 日本福祉大学 非常勤講師
牧 平 順 子	元名古屋市子ども青少年局保育部主幹

3. 市社協会員ウェブサイトを活用下さい

(1) 苦情受付件数の入力

今まで毎月 FAX 等でご報告いただいていた苦情受付件数をオンラインにて簡単にご報告いただけます。ご報告件数の年間集計も確認できますのでご活用ください。



①会員ウェブサイトにログインし、「苦情受付件数入力」ページにアクセスする。

1. 申立者

区分	利用者	②入力対象月は「白色」になっていますのでそこに受け付けた件数を入力してください。				その他	合計
4月分	0					0	0
5月分	0					0	0
6月分	0	0	0	0	0	0	0
7月分	0	0	0	0	0	0	0
8月分	0	0	0	0	0	0	0
9月分	0	0	0	0	0	0	0
10月分	0	0	0	0	0	0	0
11月分	0	0	0	0	0	0	0
12月分	0	0	0	0	0	0	0
1月分	0	0	0	0	0	0	0
2月分	0	0	0	0	0	0	0
3月分	0	0	0	0	0	0	0
今年度累計	0	0	0	0	0	0	0

②当該月に受付した件数を入力

※入力注意点

- ・グレー部分は過去月です。編集はできません。
- ・月ごとの合計と今年度累計欄は自動計算されます。
- ・0件の場合は0を入力して下さい。(空欄はエラー)
- ・当月分の〆切日は翌月15日となります。

(2) 苦情相談事例の検索

- ・当センターで過去に受付した苦情相談の事例検索を行うことができます。事業所種別と苦情内容別などで、条件を設定して検索してみてください。

苦情相談センターからのお知らせ

☆令和3年度前期苦情相談事業研修会、申し込みは8月16日(月)までに!

日 時: 令和3年8月27日(金) 14:00~16:00 (オンライン実施)

講 師: 椋山女学園大学教授 手嶋 雅史 氏

テーマ: 「大丈夫? あなたの職場の苦情解決のしくみ

~苦情解決制度スタートから20年を機に見直そう~

詳細は今回同封しました「研修会開催要領」をお読みの上お申し込みください。

☆苦情受付報告書は0件でも毎月、翌月の15日までお願い致します。

☆令和3年度より、上記のように全ての契約事業所様において会員ウェブサイトから苦情受付報告書の入力ができるようになりました。

☆ご不明点は気軽に下記までお問い合わせください。

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

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

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