

# 福祉サービス苦情相談

## センター通信 No.58

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10月発行・900部】

### 目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ①・・・1
2. 苦情解決制度 20年～研修会報告・・・3
3. 市社協会員ウェブサイトの活用・・・4



### 1. 苦情調整委員からのメッセージ①

今年度6月より新たに苦情調整委員に就任された牧平委員より、自己紹介と契約事業所の職員の皆さまへのメッセージをお届けします。

#### 「コロナ禍とともに・・・」

福祉サービス苦情調整委員

元子ども青少年局保育部主幹 牧平 順子

保母、そして保育士として40年、定年後は保育の道を歩む人や施設の方々への研修担当などの5年を過ごして、その区切りが2020年3月でした。

4月からは、未経験で、それでもちょっと楽しい生活が始まるはずでした。しかし、この新型コロナウイルスの感染拡大とともに予定していた計画、スケジュールはすべてキャンセル、延期、休止。非常事態宣言とともにステイホームとなり、一挙に何にもしなくてもいい（何もできない）日々がどっと押し寄せたのです。

この事態に、しばし呆然としていましたが、しょうがない。おんぼろピアノの埃をぬぐい、ピアノ曲集を1冊購入してポロン。卓球に熱を上げている夫を先生にピンポン。希望していた保育関係のボランティアに登録。近くの公園で早朝ウォーキングとラジオ体操。そうこうしている間に、徐々に再開された施設や催し等にワイワイと加わり、コロナ感染の第二波、第三波に合わせてリモートの体験もしておりました。

保育施設や福祉施設等で活躍していらっしゃる皆様は、本当にご苦労された日々を送られたことと思います。私は、マスクや消毒薬が足りない、保育園児の感染の影響は？対策は？という初期の頃に保育業務から離れましたので、現場での対応や感染状況等は報道や知人情報で大変さを感じておりました。



そんな折に、苦情調整委員のお話を頂きました。今、皆様がいろいろ工夫され、検討し合っている保育現場からは少し離れている私です。

しかし私も在勤中には、近隣の方々から頂いた、子どもたちの声や行事の騒音、駐車、落ち葉、園庭の砂等に対する苦情、また保護者の方々から頂いた、お子さんの怪我、持ち物、配布物、保育時間やお迎え依頼、個別対応希望等、様々な苦情やご要望、そして職員指導等に対処してきました。その中には、うまく解決できず力不足を実感したことも多々ありましたが、そのような経験を少しでも皆様にお伝えし、お役に立てていただけたらと思いました。

様々な不安はつきませんが腹をくくって、このお話を受けさせていただきました。できないことや知らないことを、他の委員の方々や相談者の方々また福祉施設の皆様に教えていただきながら、新人委員の私を育てていきたいと思っています。皆様のご支援とご指導をいただきますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

苦情調整委員としての経験はまだですが、ご相談をお受けしている内容には、このコロナ禍の時期だからこそということであったり、職員や保護者対応、園運営に対してなど時代に変わりなく悩んでいらっしゃることであったりします。

いただいた苦情やご相談を、皆様と一緒に考え、経過や結果が皆様にとって少しでも良い糧となるよう努力していきたいと思っています。

今後しばらくの間は、ウィズコロナの生活となりそうです。ボランティア先の施設で、密集を避けた避難訓練を体験しました。皆様の施設でも、感染予防に配慮された生活が徐々に落ち着きを取り戻し、それが日常の生活になっていることと思います。

マスクのいらぬ明日に向け、また、子どもたちや保護者の方、施設を利用される方々の笑顔のため、皆様の益々のご健闘を願ってやみません。



## 2. 苦情解決制度スタート 20 年～前期苦情相談研修会報告

平成 12 年厚労省から「福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」が示され、翌年当センターが設置され 20 年。指針が目指す当初の理念「利用者へのサービス向上と権利擁護」、各々の職場の苦情解決の仕組みが機能しているかを振り返りました。後半は施設の苦情解決責任者が講師と対談。苦労された点や当センターの果たす役割についてなごやかに語って頂きました。

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～

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

講 師：梶山女学園大学 教授 福祉サービス苦情調整委員 手嶋 雅史 氏

対談者：名古屋ライトハウス光和寮 寮長 豊嶋 良幸 氏

### 【講義内容のポイント】

- ・「なぜ支援するのか？そのために必要な力とは？」⇒苦情はこれらを気付かせてくれるきっかけの一つ。その気づきが支援を築く土台になっていく。
- ・苦情解決制度スタートから 20 年を機にこの制度の大切さを再確認しよう。
- ・2000 年：社会構造基礎改革で「いわゆる措置から契約への大転換」  
⇒契約制度の下では情報量など圧倒的に 事業者＞利用者 で利用者が不利となる。  
⇒これを補う制度として「成年後見人制度」「日常生活自立支援事業」「第 3 者評価制度」「運営適正化委員会」とともに新設されたのが「苦情解決制度」！
- ・苦情解決の 3 つのシナリオ ⇒ 「社会的解決」の活用が最も大切  
私的解決（個人レベル） 社会的解決（苦情解決制度の活用） 公的解決（行政・裁判など）
- ・社会福祉法第 82 条に基づく苦情対応ガイドライン（苦情解決の仕組みの指針）では  
⇒目的：提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取り組みの強化。福祉サービスの質の向上。⇒事業所への社会的信頼を積み上げること。

### 【講師とゲストのなごやか対談】

講師：貴法人の特性で視覚障害者のご利用の歴史が長い。今は全ての障害を対象とした施設運営をされる中で、障害種別の違いから利用者間の無理解やトラブルもあって大変では。

寮長：送迎バスルートがうまく組めなかったり、乗り合わせで苦情になったりした。苦情センターの役割として、「第 3 者委員に言ってやった。スッキリした。」という効果があると感じた。

寮長：措置の時代から勤務しているベテラン職員の方が苦情センターに相談が上がることに、びびってしまう。びびらないためには「慣れること」、苦情相談センターの垣根が低くなることが必要と感じた。ハードクレームで職員が病んでしまいそうな場合など、もっと職員側からセンターを利用していけるとよい。過去の苦情事例では貴センターに入ってもらったことで、利用者・施設双方にプラスがあったのでとてもありがたかった。今後もお世話になります。



### 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利用ください。



①会員ウェブサイトログインし、「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	家族	代理人	職員	その他	合計
4月分	0	0	0	0	0	0
5月分	0	0	0	0	0	0
6月分	0	0	0	0	0	0
7月分	0	0	0	0	0	0
8月分	0	0	0	0	0	0
9月分	0	0	0	0	0	0
10月分	0	0	0	0	0	0
11月分	0	0	0	0	0	0
12月分	0	0	0	0	0	0
1月分	0	0	0	0	0	0
2月分	0	0	0	0	0	0
3月分	0	0	0	0	0	0
今年度累計	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×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。

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](mailto:kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp)