



福祉サービス苦情相談センター センター通信 No.63

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5年7月発行】

目次

- 1. 苦情調整委員からのメッセージ⑩ 1～2ページ
- 2. 令和5年度苦情調整委員紹介 3ページ
- * 令和5年度第1回研修会のお知らせ 3ページ
- 3. 苦情相談センターからのお知らせ 4ページ



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑩

苦情相談センターで受け付ける保育園の苦情では、保護者と保育園の思いのすれ違いを感じることもあります。保護者と保育者は子育て協働体となって、子どもの成長を喜び合う関係でありたいものです。今回は、永年保育に携わり、現在も保育士育成に尽力される後藤委員にメッセージをいただきます。

「保育者の子育て支援について考える」



名古屋文化学園保育専門学校非常勤講師
福祉サービス苦情調整委員 後藤加代子

新年度が始まった4月の新聞には、毎日のように子育て支援の話題が掲載されていました。「こども家庭庁」が発足し、渡辺由美子長官は「複数の省庁にまたがる子ども政策を推進するため『縦割りを排除していく』」と決意を語ったとの記事がありました。その数日前には、日本の総人口推計は出生児数が死亡者を下回り「自然減」が過去最大になったと報道されていました。少子高齢化がますます進んで、ついに出生数は80万人を割りました。

企業の間では出産、育児を後押しする動きが広がっていて、新たな休暇制度として男性職員に「パパ産前休暇（仮称）」を導入したり、男女ともに対象とした「有給育児休暇」を新設したりする動きもあります。政府の「次元の異なる少子化対策」がどのような形で取り組まれていくのか、今後注目して行きたいポイントとなっています。

さて、子どもに関わる私達は、子どもに関連した政策や予算も勿論大切な点ではありますが、保育士として目の前にいる子どもと保護者への支援が大きな役割でもあります。幼保連携型認定こども園教育・保育要領や保育所保育指針には、第4章の子育て支援の部分に「保育及び子育てに関する知識や技術など、保育士等の専門性や子どもが常に存在する環境など、保育の特性を生かし、保護者が子どもの成長に気付き子育ての喜びを感じられるように努めること」と記載されています。各園の皆様にはすでに取り組んでおられる子育て支援かとは思いますが、今こそ改めて考えていかなければいけない時になっていると考えます。

園には子育て支援にとって有効な特徴があります。



- ①毎日通える身近で気軽な居場所
 - ②災害時の緊急対策もできる安全な居場所
 - ③子どもの育ちにふさわしい物的環境
 - ④子どもの育ちにふさわしい人的環境
 - ⑤地域の子育て支援ネットワークの重要な拠点
- (子育て支援 二宮祐子著より)

このような子どもに良い環境をフルに活用して、身近な保護者の支えになっていくことが求められていると思います。

社会状況の変化により、親になるまでに小さい子と接したことがないという両親が増えています。昔は兄弟(姉妹)の世話をする機会や地域に多くの子どもがいて、みんなで集まって遊ぶことで兄弟(姉妹)の様に過ごすことができました。今では、このような光景が見られなくなってきたため、初めて我が子を抱き、どうすればいいのかわからない不安な母親が多くいるという状況です。

私は、年2～3回「BP(ベビープログラム)」という赤ちゃんのプログラムを開催しています。生後2ヶ月～5ヶ月までの初めて母親になった方を対象とする毎週1回で計4回の講座です。参加者からは、講座初日では「出産後、初めて夫や祖父母以外の大人のひとと話をしました。いろいろな悩みが話せて良かった。」そして講座最終日では「自分以外のひとの子育てに対する考え方などを聞いて、自分が難しく考えすぎていたことに気付いた。」「同じ月齢位のお子さんを育てるお母さんとお話することで、気分転換になった。」「心の安定根を築くために子どもと触れ合う時間を大切にしたいと思った。」などといった感想が聞かれます。講座に参加することで、母親が子育てに自信を持ち子どもと向き合っていく姿勢が培われていきます。

子どもを迎えて、初めて親としての役割の果たし方やかわり方を身につけていくわけですが、まさに、保育園の時代はその過程にあるとても不安定な時期であると言えます。したがって、その時期を共に歩む保育園には、親子が家族として安定的な関係を作るまでの道のりを支えていくような仕組みが必要です。在園している子育て家庭、また、園に入所していない地域の子育て家庭も含めて、親が親として成長できるようになるように、保育者が近くで成長の支援をしていく事が大切だと思います。

例えば、お迎えの時にいつも買い物をしてから迎えに来る保護者を見かけると、「もっと早く迎えに来られるのに・・・」と思うこともあるかと思います。時には、実際に言葉にして伝えることもあるでしょう。そうした感情は子どもの事を考えれば当然で、予定より早く仕事が終わったら、申請しているお迎え時間前でも構わないので早く迎えに来てあげて欲しいと思うのも無理はありません。仕事で離れているからこそ、子どもとの関わる時間を大切にしたいと思うからです。ところが、その伝え方によっては苦情となってしまうこともあり、保護者と保育者双方が不快な感情を持つことになりかねません。そんな時は、その保護者がどうしてそんな行動になってしまうのかを聞いてみて、どのあたりが大変なのか、どうしていくべきかを一緒に考えてみる必要があるのではないのでしょうか？ その上で、園のルールや園の実情などを伝え、話し合っていき互いに理解しあう努力をしていく事も一つの子育て支援ではないかと思います。

本当の子育て支援は、勤務時間を短縮して、長時間保育園で過ごすことなく、保護者が余裕を持って子育てに取り組める事なのかなと感じています。そうした保育者の思いがきちんと保護者へ伝わっていくことで、苦情へつながることも少なくなるのではと考えます。



2. 令和5年度苦情調整委員紹介

長期間にわたってご活躍いただいた新信委員および手嶋委員が、この度ご退任となり、新たに稲垣委員と柏倉委員をお迎えすることになりました。委員の所属や主な担当分野は下記となっていますが、毎月1回開催される苦情調整委員会では、幅広い見識と豊富な経験をお持ちの委員の方々から、担当分野に関わらず、毎回熱心な協議および適切なご意見をいただいています。

令和5年6月1日現在（順不同、敬称略）

氏 名	所 属 等	主な担当分野
稲垣 高志	愛知県弁護士会	法律関係 福祉サービス利用援助事業 生活福祉資金貸付事業
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	保健医療・老人居宅介護 障害福祉サービス事業 精神障害者社会復帰施設
奥田 亜由子	愛知県社会福祉士会／金城学院大学非常勤講師	高齢者福祉施設 老人居宅介護等事業
後藤 加代子	名古屋文化学園保育専門学校非常勤講師	児童福祉施設 （母子生活支援施設を除く）
牧平 順子	元名古屋市子ども青少年局保育部主幹	児童福祉施設 （母子生活支援施設を除く）
柏倉 秀克	桜花学園大学副学長／同保育学科教授	障害福祉サービス事業 障害者支援施設 母子生活支援施設 地域生活支援事業 保護施設

【令和5年度第1回研修会のお知らせ】

開催日時：令和5年8月28日（月曜日） 13時30分～16時

開催場所：ウインクあいち11階 1101会議室

テーマ：「知ることによって得られる景色の変化

～精神・発達障がいがある人や取り巻く人からの追体験を通して～」

講 師：日本福祉大学 福祉経営学部教授 青木聖久氏

参加費：苦情契約事業所は無料、その他は1,000円／1人

申込方法：同封しております「開催要領」の「8.申込方法」をご覧ください、専用フォームからお申し込みください。

定 員：100名（先着順）

応募締切：令和5年8月14日（月曜日）

☆**ご応募お待ちしております！**



3. 苦情相談センターからのお知らせ

【事業所支援事業について】

事業所で受け付けた苦情で、疑問に感じたり専門的な助言が必要になったりした場合、苦情調整委員の文書による助言（サポートくん）を求めることが出来ます。また苦情相談センターでは、苦情解決に向けての話し合いの立会いや、研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお問い合わせください。

【苦情受付報告について】

事業所・施設等で苦情を受け付けられた場合、苦情相談センターへ苦情内容をご報告頂いております。ご報告頂いた苦情の中で、「解決」に至らず「継続」となっている場合、センターからお問い合わせさせていただくことがあります。苦情の現状や実態を把握することは、苦情解決に向けて支援するうえで貴重な資料となるからです。

また適時の支援に活かして行きたいと考えています。

なお令和5年4月分のご報告からは、受付が0件だった場合のご報告は不要となりました。

ウェブからの苦情受付報告にご理解ご協力をお願いいたします。引き続き FAX やメールでのご報告も受け付けています。



【施設相談について】

苦情相談センターでは、サービス利用者の方からの苦情受付だけではなく、施設等の事業所側からのご相談も受け付けています。

「利用者との意思疎通が思うようにいかない。」「無理な要望への対応の方法が分からない」などの困りごとが発生した時に、大切なことは苦情受付担当者や直接支援を担当する職員等が一人で問題を抱え込まないことです。苦情解決責任者をはじめとする上司・上長へ適切に報告し、事業所全体で共有できる体制を普段から整備しておきましょう。苦情相談センターも事業所支援事業として支援していきますので、迷わずご相談ください！

【令和4年度事業報告書の刊行】



福祉サービス苦情相談センターの「令和4年度事業報告書」を刊行し同封させていただきましたので是非ご覧ください。

センターで受け付けた苦情申立・苦情相談の事例や、事業所の皆さまからご報告いただいた事例、そして事業所からの施設相談事例なども紹介しています。日々の福祉サービス事業にご活用ください。

発行元：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