

名古屋市社会福祉協議会事務局専門職員（苦情相談員）募集要項

令和5年11月24日

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会

名古屋市社会福祉協議会事務局専門職員（苦情相談員）の採用試験を次のとおり実施します。

1 募集職種及び採用人員、受験資格、主な業務内容

(1) 募集職種及び採用人員、受験資格、主な業務内容

募集職種	苦情相談員
採用人員	1名
受験資格	次に記載されているいずれかの資格または経験を有する方 ① 次のいずれかの資格を保有する方 ・社会福祉士または精神保健福祉士（国家試験合格後に未登録でも可） ・社会福祉士または精神保健福祉士の国家資格受験資格 ② 福祉・医療・保健関係の3年以上の相談援助業務の経験を有する方 ③ 施設管理者あるいは苦情解決責任者として3年以上またはカスタマーセンター等で3年以上勤務し、苦情対応に豊富な経験を有する方 ④ 社会福祉協議会での1年以上の相談援助業務の経験を有する方
業務内容	福祉サービス苦情相談センター（※1）において、以下の業務にあたる。 ① 福祉サービス利用者からの苦情に関わる相談業務 ② 苦情調整委員会（※2）の運営に関する業務 ③ 福祉サービス苦情相談研修会の開催に関する業務 ④ その他、福祉サービス苦情相談センター運営に関する業務

※1 名古屋市社会福祉協議会では「福祉サービス苦情相談センター」を設置し、名古屋市内の社会福祉事業所と委託契約を結び、中立かつ公正な立場でこれらの福祉サービスの苦情について、調査及び助言等を行っています。

※2 社会福祉に関して優れた見識と専門性、経験を有する苦情調整委員（6名）で構成する「苦情調整委員会」を月一回に開催し、合議制による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等を行っています。

(2) その他

次のいずれかに該当する方は受験できません。

- ① 禁錮以上の刑に処せられ、その執行が終わるまで、又はその執行を受けることがなくなるまでの者
- ② 日本国憲法施行の日以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他団体を結成し、又はこれに加入した者
- ③ 過去に本会が実施した苦情相談員採用試験に応募し、不合格となった者

2 採用予定日

令和6年4月1日

3 採用試験

(1) 日 時

受験希望者と相談の上、採用試験の実施が可能な日時で決定

(2) 集合場所（試験会場）

名古屋市総合社会福祉会館（北区総合庁舎）7階 中会議室
名古屋市北区清水四丁目17番1号

(3) 試験の種類・時間・内容・配点

①小論文試験 60分間（100点）

②面接試験 約20分間（180点）

※面接試験は、順番に行います。受験者数により長時間お待ちいただくことがあります。

（小論文試験終了後から面接開始までの時間は外出が可です。）

※小論文、面接のどちらか一方でも受験されなかった場合は失格となります。

※得点率が合格最低基準（満点の60%）に満たないときは、総合順位が採用予定人数の範囲内にある場合でも不合格となります。

(4) 試験結果の発表

採用試験日の翌日以降14日間以内に合格者に通知します。

（不合格者には通知しません）

なお、合否についての電話等による問い合わせには応じられません。

(5) 注意事項

不正行為等の防止の観点から、試験会場内における携帯電話等の通信機器の操作や、一切の情報の送受信等を禁止します。試験会場に到着する前に通信機器の電源を切り、必ずかばんの中にしまってください。以上の内容について違反が確認されたときは、当該受験を無効とする場合があります。

4 試験結果の開示

試験成績については、社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、口頭で開示を請求することができます。開示は閲覧により行います。

請求できる人	開示内容	請求期間	請求方法
不合格者	総合得点 試験種類 別得点	・採用試験結果通知日の翌日から その翌月同日まで（ただし、最 終日が土・日・祝日・振替休日 にあたる場合は、次の平日ま で） ・8時45分から17時30分 まで（土・日・祝日・振替休日を除く）	名古屋市社会福祉協議会地域福 祉推進部において、必ず受験者 本人が①運転免許証、旅券、健 康保険証、学生証等の身分証明 書及び ②受験番号票（試験当 日にお渡しするもの）を提示し て口頭で申し出てください。

（注）・請求できるのは受験者本人が直接名古屋市社会福祉協議会に来所した場合のみです（代理による請求はできません）。また、電話・郵便などによる請求は受け付けておりません。

・必要提示書類（身分証明書及び受験番号票）がない場合は開示できません。

・開示請求の対象となるのは、全内容を受験した方です。

5 試験合格者の発表から採用まで

- (1) 試験合格者には採用に向けて、事前に健康診断を受けていただき、関係書類を提出していただきます。
- (2) 傷病等により職務に支障があると認められる場合等には採用されないことがあります。
- (3) 受験資格がないことや受験申込書記載事項に不正があることが判明した場合には、合格を取り消すことがあります。

6 処 遇

勤務場所	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番1号 名古屋市総合社会福祉会館（北区総合庁舎）5階
雇用形態	採用日から1年間 ※雇用更新あり（更新2回を限度、最大3年間雇用）。ただし、契約の更新は勤務成績、態度、契約期間満了時の業務量等により判断する。
勤務時間	午前8時45分から午後5時15分（休憩1時間） 月曜～金曜（土曜、日曜日及び祝日を除く） ※状況によって時間外勤務（休日出勤含む）があります。
給 与	月額321,300円（予定） ※賞与及び昇給なし ※通勤手当、超過勤務手当、休日給は別途支給します。
そ の 他	全国健康保険協会健康保険、厚生年金、雇用保険、労働者災害補償保険、愛知県民間社会福祉事業職員共済会に加入します。

7 申込方法（郵送に限ります。持参はご遠慮ください）

受験希望の方は、第9項に記載の【申し込み及び問い合わせ先】へ電話でご連絡をいただき、氏名、連絡先、受験希望日時（複数の日時）をお伝えください。

その後、本会で採用試験の日程を調整の上、改めて受験日時をご連絡します。

なお、受験希望日時は可能な範囲で配慮いたしますが必ずしもご希望に沿えるとは限りません。

受験日時が決定しましたら、本会が指定する日（消印有効）までに、『採用試験申込書（1）』と『採用試験申込書（2）』【それぞれ両面】に必要事項を記入し、以下の留意事項に基づき、必要書類を「名古屋市社会福祉協議会地域福祉推進部 苦情相談員採用試験担当者」あてに郵送してください。（郵送に限ります。持参はご遠慮ください。）

申込受付後に受験票は発行しませんので、当日、直接会場へお越しください。

<留意事項>

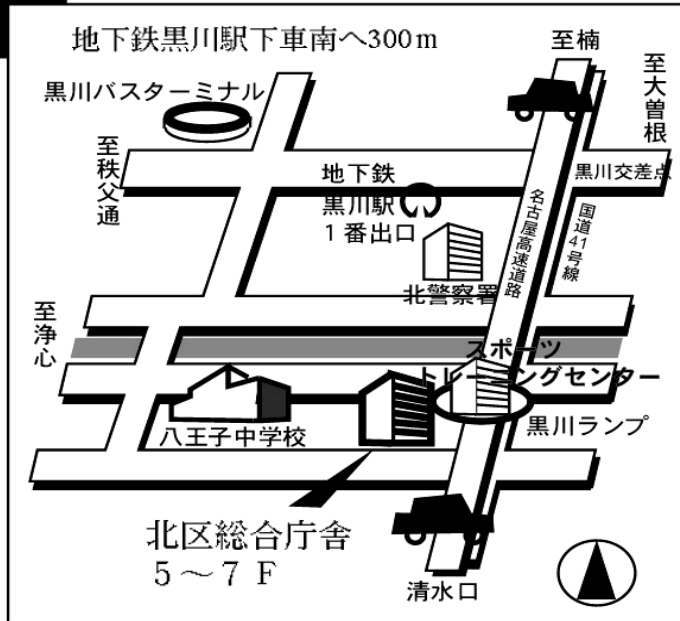
- ・ 必ず写真を貼り付けること
- ・ 受験資格を証明する書類の写しを同封すること
- ・ 封筒の表に「受験申込」と朱書きすること
- ・ 提出書類不備の場合は、受験できません。

*受験に際して提出された書類等は一切返却いたしません。なお、採用試験において取得した個人情報、採用試験及び採用に関する事務以外の目的では使用しません。

8 試験会場案内

案内図

名古屋市総合社会福祉会館（北区総合庁舎）7階
名古屋市北区清水 4-17-1



9 申し込み及び問い合わせ先

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 地域福祉推進部（担当／坂井・倉）

〒462-8558

名古屋市北区清水四丁目17の1

名古屋市総合社会福祉会館5階

電話 052-911-3193

FAX 052-917-0702