# 福祉サービス苦情相談センター
# センター通信 No.65

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６年２月発行】

**目　次**

１．苦情調整委員からのメッセージ⑱・・・１～２ページ
２．令和５年度第２回苦情相談センター事業研修会報告・・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⑱

不適切保育や施設での虐待など、福祉サービスを受けるうえでの権利を脅かされるニュースが後を絶ちません。そして、それに刺激されたご家族から、「虐待を受けているのでは？」と誤解されるケースも有るのではないでしょうか。今回は牧平委員に保育の現場での問題を取り上げていただきました。

### 不適切保育について

苦情調整委員　牧平順子
（元名古屋市子ども青少年局保育運営課主幹）

昨年こども家庭庁から、不適切な保育が令和４年４月から12月に保育園で914件（内90件虐待）、保育園以外の認定こども園なども入れると1,316件（内122件虐待）あったと公表されました。名古屋市においても昨年10月に嫌がっている園児に給食を無理やり食べさせるなどの不適切な保育を行ったとして、２か園に改善勧告を行ったという報道がありました。そのような状況にあって、苦情センターに寄せられる不適切な保育に関する相談件数や内容も、多くなってきています。

保育施設で働く保育士等は、保育の知識や技術、経験等があるにもかかわらず、不適切な保育の事例は後を絶ちません。NHKが令和５年にインターネットで調査した「今も潜む”不適切保育“のリスク～保育士アンケート」（9月17日、約2400人の保育士）で、「今の保育現場では自らも不適切な保育を起こしかねない」という答えが４割もあったということに驚きました。その背景として（3つまでの複数回答）「人手が足りない」(82%)、「多忙でゆとりがない」(80%)、「丁寧なケアや配慮が必要な子どもの増加」(54%)が上位を占めています。これらの数値から、保育士が70年以上前の配置基準では、子どもを安全に預かり、保育所保育指針が示す「子ども一人ひとりの主体性を大切にした保育」、そして子どもの人権や子どもの最善の利益を守った保育を実施していくことがいかに難しいと感じているか。保育以外の事務書類関係、保護者対応等の業務、また外国から来た子どもや心身などへの個別対応が必要な子どもの保育など、保育士の肩にいかに重くのしかかっていると感じているかが伝わってきます。次に、「風通しの悪い職場」(21%)、「知識や技能不足の保育者の増加」(19%)となっています。不適切な保育に気付いても、それを気軽に言い合えない

知識や技能不足の保育者に加え、適切な保育にしていくための知識や技能を伝え合い育ちあえない職場への危惧があるように思います。時差勤務や多様な勤務時間等の職員集団においては、打ち合わせ時間を持つことは難しいと察します。続いて「保護者対応の困難さ」(17%)、「管理者のマネジメント不足」(9%)となっています。

このアンケートから、保育現場で働く保育者の中には、自分もいつ何時か不適切な保育をしてしまうかも知れない、という危機感をもって保育に当たっている人が、半数近くいるということです。それは、少なからず管理者も感じている事だろうと思います。綱渡り状態で日々保育をしているとしたら、できうる改善策を速やかに検討しなければならないでしょう。不適切な保育を防止するために、自分たちで出来ることを考え、実践していくことが非常に大切です。また、管理者の姿勢が職場風土の基礎になるとしたら、互いにコミュニケーションを積極的にとり、相談しやすい職場づくりに取り組み、不適切な保育を皆で考え、話し合える職場にしていかなければならないでしょう。

私が新規保育士（その頃は保母の名称でした）で就労した園は、乾布摩擦や上半身の裸保育を行っていました。また、保護者からは「言う事を聞かなかったらきつく叱ってやって」と言われ、私は子どもの為にと熱心に食事や生活指導など行っていました。50 年近く前の事とは言え、今思えば、その時間を子ども達は楽しく過ごしていたのか、子どもの気持ちに寄り添える保育者だったのか、反省することしきりです。

保育者は、保育目標や保育理念、子どものあるべき姿などに向けて、真剣に保育に取り組む中、子どもにかける言動や要求がどんどんハードになっていくことがあるように感じます。「子どもの為」に、また「集団の決まりや保育手順の為」に、子どもにかける行動や言葉がけが厳しくなっていないかなど、定期的に保育を振り返る機会や、保育者同士で気づきを伝え合い、互いに観察点検が気軽にできるような場を設けることはとても大事だと思います。

前述した名古屋市の 2 か園に対して、6 項目の指摘事項が出されています。それは、職員全員を対象とした人権研修と人権擁護のためのセルフチェックの実施、組織風土の見直しと保育環境の改善、再発防止策の策定、不適切な行為を把握した場合の対応策の仕組みなど管理体制の見直し、そして利用者の信頼を回復するための取り組みを実施すること、です。今回の事例を受け、保育の仕事に携わっている方々には、不適切な保育に関する知識や情報を職場で共有し、防止に向けて行動に移していこうという姿勢をぜひ持っていただき、パワーハラスメントや人権研修などの実施、セルフチェックへの積極的な取り組みなど行っていただきたいと思います。

子ども達も働く保育者達も、一日を過ごす保育所という場が豊かで安心できる場であって欲しいと願わずにはおられません。

## ２．令和５年度第２回苦情相談センター事業研修会報告

令和６年１月 30 日（火）、名古屋市総合社会福祉会館にて、今年度第２回目の【苦情相談センター事業研修会】が開催されました。

**テーマ　「相談援助の基本と展開」**
**講　師　　浅野　正嗣氏　（ソーシャルワーカー・サポートセンター名古屋代表）**

≪研修の様子≫

ワークを取り入れた実践的で楽しい研修でした。苦情解決責任者や苦情受付担当者を担っておられる方が大勢参加され、全部で 64 名の参加をいただきました。

「対人援助の原則」や「クライエント理解」といった相談援助の基本的な知識を学ぶとともに、ワークやロールプレイを通じて日頃の苦情対応や相談を振り返りました。ロールプレイでは、相談場面での相槌や繰り返し、相手の思いを言語化するといった技法を実践し、感じ方、伝わり方を確認しました。講師がアクティブに会場をめぐり、容赦なくマイクを向けられた参加者は、次々と感想を質問され、感じたことを頑張って表現されていました。

さらにはエゴグラム（心理診断）を実施し、援助者としての物の見方や言動の傾向を知ることで、相談者への関わり方に気づくヒントになりました。援助者側も考え方や感じ方が多様であり、言葉かけの仕方を工夫することで、対象者が自らの良さや強みに気づき、問題解決のための変化を促すことにもつながることを知りました。

参加者からは、「知識としては知っていることも、いかに普段意識して取り組めていないかが改めてよくわかりました」「相談する側になってみて、伝えたい、分かってほしいと思いながら話してくれる相談者さんの気持ちが少し理解できました」「利用者支援だけでなく、それを行うスタッフに対して理解し合いフォローし合える事業所となることが、利用者支援につながると思っているので、今後、本日の研修を活かしたいです」等の感想をいただきました。

**☆研修へお申し込みの際には、必ず「受付完了」の返信メールをご確認いただくようお願いいたします。当日の受付の混乱を避けるため、どうかご協力ください。**

## ３．苦情相談センターからのお知らせ

### 【令和６年度契約更新手続きについて】

福祉サービス苦情相談センターは契約制であり、契約期間満了前 30 日までに異義申出が無ければ、1 年間、契約更新となります。

福祉サービスの現場では、利用者の方々のご意見がますます多様化し、苦情件数も増加の一途であり、対応に苦慮されているケースも多くなってきています。是非、引き続きのご契約をお願いいたします。

只今、令和 6 年度の契約更新に向け、ご申告内容に変更のある事業所様には、ご報告をいただくようにご案内しております。「事業所の住所が変わった」「事業内容を変更した」「定員が減った（増えた）」「管理者が変わった」等々の変更があった事業所様は、令和6年3月1日までにお申し出いただかないと今年度と同じ契約内容で自動更新 となってしまいますのでご注意ください。

スムーズな契約更新のため、この時期の確認作業について、事業所様のご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

### 【事業所支援事業について】

福祉サービス苦情相談センターでは、苦情契約をいただいている事業所様からのご相談について支援させていただいております。苦情対応で疑問に感じたり専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言（サポートくん）や、苦情解決に向けての話し合いの立会い、また研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお気軽にお問い合わせください。

### 【苦情受付報告について】

福祉サービス苦情相談センターでは、事業所様で受け付けられた苦情について、翌月の 1 日から 15 日までに WEB からのご報告をお願いしております。入力方法等ご不明な点があれば、事務局へお問合せ下さい。

ご報告の際には「その他」の欄に、受け付けた苦情の内容や対応状況、ご相談やご質問等をご記入ください。

ご報告いただいた中から、解決困難な事例について、当センターから事業所様へお問合せさせていただき、【施設相談】として苦情解決のお手伝いをさせていただくこともあります。

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