

福祉サービス苦情相談センター センター通信 No.69

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7年7月発行】

目次

- 1. 苦情調整委員からのメッセージ② 1～2ページ
- 2. 令和7年度苦情調整委員紹介 3ページ
- 3. 苦情相談センターからのお知らせ 3～4ページ
- * 令和7年度第1回研修会のお知らせ



1. 苦情調整委員からのメッセージ②

苦情相談センターで受け付ける保育・児童福祉施設への苦情では、利用者の保護者が施設に新しく導入されるものに不安が募ったり、他に気になることがあっても施設に確認することを躊躇し、モヤモヤした思いを抱かれ、ご相談いただくことが多く感じられます。

今回は、永年保育の現場に関わってこられたからこそ感じるメッセージを後藤委員からいただきます。

「保育業界の ICT 化とコミュニケーションについて」

苦情調整委員 後藤加代子

(名古屋文化学園保育専門学校 非常勤講師)

文部科学省では「令和7年度以降の学校における ICT 環境の整備方針」と「学校の ICT 環境整備3カ年計画(2025～2027)」を策定し、教育の ICT 化が進んでいます。

小学校ではタブレットを使った授業が始まっています。

また、子ども家庭庁では、保育所等業務効率化推進事業(保育所等における ICT 化推進事業(うち保育所等における ICT 導入状況等調査研究事業))が拡充され、令和7年の概算要求額が大幅に増額されています。

保育の周辺業務、補助業務に係る ICT 等を活用した業務システム導入費の一部補助などにより、保育士等の業務負担の軽減等を図ることを目的としています。(子ども家庭庁令和7年保育関係予算概算要求の概要より)

厚生労働省による「令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業」の「保育分野における ICT の導入効果及び普及促進方策に関する調査研究」の一環で作成された“はじめての ICT 活用ハンドブック”によると、「ICT の導入は、保育者の業務負担の軽減等に効果があると期待され、保育者の本来の職務である“保育”に力を注ぎやすい環境を作り、ひいては保育の質の確保・向上を目指す上でも重要である」と書かれています。

名古屋市の公立保育園では 2023.1. 17 で本格運用されています。(保育運営課より)

私立園での利用率は不明ですが多くの園で、ICT 化が進んでいます。このような状況の中、各園では実施前の不安や混乱などたくさんあるかと思います。

私が新規保育士の時代は、全て手書きでした。PC の導入で園便りや年間計画などの作成はかなり早くなりました。それでも、PC の扱いに慣れるまでは「手書きの方が早くない？」と思うほどでした。そういった点では、園の ICT 化も同様です。

全員の職員が、慣れて使いこなしていくまでは、少し時間が必要になるかと思います。機械の苦手な保育士の方も含めて、導入前には園内研修などを行い職員全員で取り組んでいく必要があります。

園側から「今年度よりお便りや登降園管理など ICT ツールを使います。」と説明されても、保護者はすぐには切り替えることができません。

勿論、各園で努力され説明会や年度最後の懇談会などで周知してみえると思いますが、説明をうけても新しく変わることが何か不安になるのではないのでしょうか？

「今までのお便りのように後から読み直せないのでは？」「先生が一人一人のことをよく見て書いてくれないかも」「先生と話す機会が減るのでは？」「先生がパソコンやタブレットばかり見ていて子どものことをみてくれなくなる？」「なんか分らないけど難しそう」など不安は様々です。

保護者と対話して、不安をなくす対応をしていくことが大切です。

ICT とは、Information and Communication Technology (情報通信技術) の頭文字を取ったもので、コミュニケーションの言葉が含まれています。

保護者は、園の先生方といつも話をしたいと思っています。送迎時のちょっとした会話が、子育てへの意欲を育てます。ICT を導入しても、変わらず保護者との関係は育まれていくことや保育者が保護者と一緒に一人一人の子どもに向かい合っていく事は今までと同じである事。むしろ業務改善でできた時間がより子ども達と関わりが持てる時間へと変わっていく点や、写真などを添付した保育記録を共有する事でその内容を会話の中で触れてより理解しあえるなどの効果を導入する際に丁寧に伝えていき、一緒に子どもの成長を見守れる関係をより一層、育てていって欲しいと思います。



2. 令和7年度苦情調整委員紹介

令和7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

3. 苦情相談センターからのお知らせ

【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。

受付が0件だった場合のご報告は不要です。苦情受付報告にご理解ご協力を引き続きお願いいたします。

下記変更点がありますのでご注意ください。

- ・今年度より FAX 及びメールでの受け付けのみになりました。
- ・7月報告分（8月15日報告締切）から様式が一部変更となります。

様式は名古屋市社会福祉協議会ホームページ「福祉サービス苦情相談事業」ページ内からダウンロードいただけます。



【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。

【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6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6年度事業報告書」を刊行しました。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。是非ご覧いただき日々の福祉サービス事業にご活用ください。

【令和7年度第1回研修会のお知らせ】

開催日時：令和7年8月25日（月曜日）13時30分～15時30分

開催場所：名古屋市総合社会福祉会館7階 研修室

（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）

テーマ：「苦情における法的解釈を学ぶ～裁判例、事例から学ぶ苦情対応～」

講師：弁護士法人おかげさま 代表弁護士 外岡 潤氏

参加費：苦情契約事業所は無料、市社協会員苦情非契約事業所は1,000円／1人
市社協非会員事業所は3,000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7年8月12日（火曜日） ☆**ご応募お待ちしております！**

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