

# 福祉サービス苦情相談センター センター通信 No.71

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8年2月発行】

## 目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ②④	1 ページ
2. 契約事業所寄稿	3 ページ
3. 令和7年度 第2回苦情相談センター事業研修会報告	4 ページ
4. 苦情相談センターからのお知らせ	5 ページ

## 1. 苦情調整委員からのメッセージ②④



### 利用者、職員の声に耳を傾けて

～保育現場から学ぶ対応のヒント～

苦情調整委員 牧平 順子

令和8年となり、年度の区切りに向け皆様方の事業所・施設におかれましては、ますますお忙しい日々をお送りのことと思います。

福祉サービス苦情センターに頂くご相談は、令和5年度、6年度と増加しており、7年度の集計はまだですが、相談内容も多岐にわたってきているように感じております。

7年度における苦情申立相談件数の月平均は20件前後で、その内の2割程度が保育子育て支援関係の相談です。

保育子育て支援施設を利用されている方々や、受け皿の施設事業所の方などからの相談となり、季節による特徴がみられます。

4月入所時期が過ぎた頃では入所面接や健康診断書について、夏を迎えると水遊び・プール開催日数について、また保育室の設定温度について、幼児の午睡についてなどの相談が多くなってきます。秋になれば、運動会や発表会への保護者参加の在り方、子どもの怪我について、登園時間やお迎え依頼の基準等の相談内容となってきます。

新年度に向けた時期になると、障害児認定に関する相談もあります。

一方、一年を通していただいたご相談には、お子さんの怪我に関して保護者からのご相談や、怪我をされたお子さんの保護者対応に苦慮している施設からのご相談等があり、現場での保育の大変さを再確認した事例もありました。

保育子育て支援施設では、子どもの成長に合わせて友達との関わりも非常に大切にしていきたい、しかし発達段階においてはかみつきやひっかき等が発生してしまうことも。

怪我をしてほしくない保護者の方へどう理解していただくか、ひっかきやかみつきをどう防止していくか。職員皆で、その施設・事業所の人的・物的環境を最大限生かして知恵を絞っていか

ざるを得ません。

子ども同士のじゃれあい・触れ合いの範疇を超え、性被害にあったという保護者からのご相談、そしてその対応について保育事業所からもご相談を頂きました。

性の違いに興味関心が生まれてくる幼児期に、保育者はいかに子ども達の言動に気を配っていくか。どう子どもたちに性の情報を伝え、望ましい行動を伝えていくか。

保護者から性被害を受けた等の相談があった場合、保護者への協力依頼をどうするか。性被害者（児）・加害者（児）への対応は、個人情報・の守秘義務ともかかわってきますので、職場での検討が必要です。

また、保育者から受けた対応が虐待である、というご相談もいただきました。

幼児期になっても排泄の自立ができない子に対し、保育者の不適切な対応に、怒りや疑問を持たれた保護者の方からでした。

そしてその保護者からその対応等の説明を求められた保育事業所からもご相談を頂きました。保育事業所では虐待行為とは思わず安易に対応したことが、受け手（子ども・保護者）には虐待と思われ、その行き違いが弁護士を立てることになった事例です。

保育者はその子どもがどう感じたか、その子どもの姿を見た友達はどう感じたか、保育者は自分の言葉や指示が子どもにどう影響していくか考えていく必要があると思いました。

いただくご相談には、直接施設や保育者に言えない・聞けないので、代わりに伝えて欲しい・聞いて欲しいと言った内容もあります。子どもが急に担任が嫌だと言った、園長先生の言葉がきつく新任の保育士がメンタル不調にならないか心配等の内容です。保護者の中には、保育者や園長に気軽に声掛けできない方がいるんだという思いと、声掛けしやすい雰囲気や意見を伝えやすいツール作りが必要だと感じました。

保育所・児童福祉施設の相談事例をいろいろ列挙しましたが、高齢者福祉施設・事業所、障害者福祉施設・事業所等においても苦情相談に真摯に向き合い、非常に努力して対応策を模索しつつ実行している所もあります。

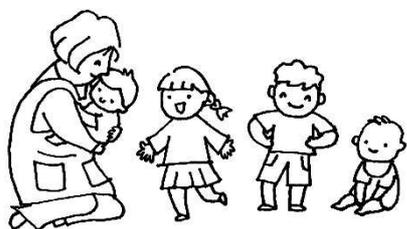
しかし苦情の中には、求められる要求が高すぎるのではないかと、可能な個別対応の範囲を超えているのではないかと危惧する事例もあります。

時には、限られた職員での決められた業務の対応であり、職員の健康と複数人の利用者・児の心地よい生活と安全な環境を守っていく日々の業務遂行のために、自らの業務内容や対応事項等を丁寧に説明し、双方の意見を摺り寄せていかねばならないと感じます。

昨年の流行語年間大賞に「働いて働いて働いて働いて働いてまいます」という首相の言葉がありました。福祉現場で働く人たちはどう感じたのでしょうか。

多様な苦情相談に接していますと、福祉施設で働く職員の心と体の健康はぜひ守っていかねばならないと強く思いますし、人と接する職種においては、気持ちや時間や業務の余裕が、より良い業務効果・内容、利用者対応等が生まれると思っています。

新たな年を迎え、皆様の職場がますます働く意欲と希望に満ちた職場となるよう祈念しております。



## 2. 契約事業所寄稿

生活習慣の違いから、相手を受容出来ないためのトラブル。利用者双方の人権を守りつつ、職員がその対応に疲弊してしまわないよう、当センターへご相談いただきました。どこに注目しどのような意識で改善していくか前向きにとらえていただいた事例の寄稿をいただきましたのでご紹介させていただきます。



### 生活習慣の違いから他者への干渉「自己への安心と楽しみ」へ

～ケアハウスご入居者 A 様・B 様事例に学ぶ環境調整とケアの再構築～

ケアハウスご入居者 A 様と B 様の間で生じた「居室扉をどうしておくか」という問題は、一見すると生活習慣の違いのように思われます。しかし実際には、自分の生活空間における主導権をめぐる思いの衝突であり、派閥的な構図が影響を及ぼす、非常に繊細で複雑な事案でした。

A 様は「扉を開けておきたい」という強い思いがあり、閉じてしまうことで生活が窮屈になる不安を抱え、B 様に自分の生活習慣が脅かされそうになると、福祉サービス苦情相談センターへ相談する、一方で B 様は、「ルールが守られていない」「風の通ることで暖簾が廊下にたなびいている」ことが納得できない気持ちが背景にあります。

職員間では双方の背景を十分に共有していましたが、お互いが相手のことが気に入らない、お互いが安心を確保したい気持ちから譲れず、主導権争いのような構図が続き、調整が難航しました。

そのような状況下でも、ケアハウス職員は日々粘り強く対応を続けていました。双方への丁寧な声かけや、歩み寄りの提案など、小さな試行をいつも積み重ねながら、双方が落ち着ける方法を探る努力を続けてきましたが、事態が解消されることはありませんでした。



施設は、福祉サービス苦情相談センターと、日頃から情報共有や連携を図る中で、センターからのアドバイスもあり、「施設訪問相談事業」を依頼しました。

A 様、B 様のケアマネジャーも参画いただき、外部の苦情調整委員から、事例の構造や双方の不安の根本を整理していただきました。職員の進めてきた方向性が概ね間違っていなかったこと、今後の調整ポイントなど、多くの確認と気づきを得ることができ、大変心強い支援となりました。また、今回の訪問では「単に不安を抑えることに注力するのではなく、楽しいことに視点を向けるケアを取り入れることが重要」という提案をいただきました。

外出機会の調整や新しい趣味活動の導入など、日中の過ごし方そのものを再構築する視点は、A 様・B 様双方の安心の基盤づくりにもつながるものです。

問題がすっきり解決したという状況ではありませんが、今回の経験を踏まえ、今後も職員とともに、主導権の押し合いではなく、互いが安心して、少しでも楽しい時間を過ごせる環境づくりに取り組んでいきたいと思えます。

### 3. 令7年度第2回苦情相談センター事業研修会報告

令和8年2月3日（火）13時30分 名古屋市総合社会福祉会館 研修室  
34名参加いただきました。

テーマ「苦情対応向上研修～日頃の支援を見直し、思い込みに気づく～」  
講師：鈴木 貴彦氏  
(横須賀市本庁第一地域包括支援センター 主任介護支援専門員)

日々の支援における、いわゆる「現場あるある」(説明したのに聞いていないと言われる、家族との認識のズレが埋まらない・など)について振り返りながら、利用者の視点、家族の視点、職員の視点から「苦情」を捉え直し、事例を通して潜在的な思い込みや、自身の対応パターンを確認しました。



福祉現場で起こりやすい潜在的な思い込み

「昔の人だから頑固」「親の問題が原因」「分ったと言ったので大丈夫」・・・  
⇒ 相手の個別性や可能性を見えなくし、コミュニケーションを阻害する

改善策

- 「伝えた」で終わらず「伝わったか」を確認できるようにする  
例)「ここまででご不明な点は?」「分かりにくいところは?」
- 記録には結果だけでなく、「何故そう判断したか」、「誰と相談したか」を残す



また、理不尽な要求や困難ケースは、早期に組織案件として、窓口を管理者へ一本化したり、よくある質問・謝罪・説明の「型(スクリプト)」を作り、チームで一定の質を担保できるようにすることが大事だと理解できました。

苦情を「面倒なもの、厄介なもの」として処理するのではなく、「宝の声」として活かすため、複利的思考に基づく日々の業務改善とその積み重ねが、利用者からの信頼と組織の成長につながることを学びました。

参加者からは「思い込みは無くせないからこそ気づきが大切」「今日学んだことを職場で共有したい」という感想をいただきました。



## 4. 苦情相談センターからのお知らせ



### 【令和8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日までに異議申出が無ければ、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年々増加傾向で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8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）」「法人代表者が変わった」等々の変更があった事業所様は、**令和8年2月27日(金)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。

また、令和9年度以降、請求書及び情報案内をメールで送付するための準備を進めております。**併せて送付先のご登録の案内をしております**のでご確認ください。

### 【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）を求めることができます。

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。いつでもお待ちしております。

### 【苦情受付報告】

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り、適時の支援に活かして行きたいと考えています。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。

☆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**にご報告をお願いしております。

また、ご報告の際に「その他」の欄にご質問等、ご遠慮なくご記入ください。

☆受付が0件だった場合のご報告は不要です。

☆ご報告いただいた中から、お問合せをさせていただくことがあります。

### 【POP 備品】

今年度、立て看板と同じデザインの壁掲示用（ラミネート加工済）を作成しました。ご希望により一事業につき一枚ご提供します。立て看板が傷んでいる、チラシが少なくなった等ありましたらお気軽にお問合せ下さい。

苦情解決責任者及び苦情受付担当者が変更になった際は、新担当者名をテプラで上から貼りかえる等修正し引き続きご利用をお願いします。



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