

# 福祉サービス苦情相談センター

## センター通信 No.66

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6年度苦情調整委員紹介 . . . . 3ページ
- \* 令和6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障害福祉施設の苦情では、利用者と障害福祉施設のすれ違いを感じることもあります。障害者固有の尊厳を尊重しながら出来ることを喜び合う関係でありたいものです。今回は、永年障害福祉に携わり、現在も尽力されている柏倉委員にメッセージをいただきます。

### 改正「障害者差別解消法」施行に寄せて



苦情調整委員 柏倉秀克  
(桜花学園大学副学長／同保育学科教授)

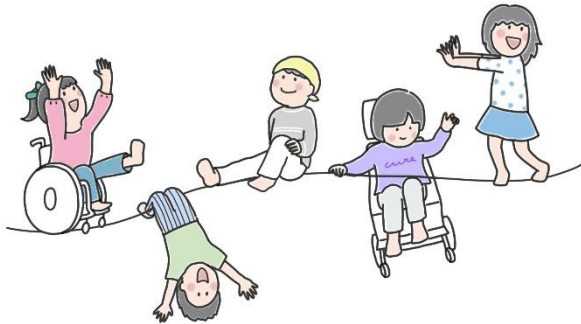
2006年8月25日、国連で「障害者の権利に関する条約」が合意に達した瞬間、議場内は大きな拍手と興奮に包まれました。

障害者の歴史において法的な拘束力を持つ条約が成立したことは画期的な出来事でした。また条約の審議過程では、“Nothing About Us Without Us (私たちのことを私たち抜きに決めないで)” に象徴されるように、障害者が積極的に条約の制定に関与したことが知られています。

条約は、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、障害者固有の尊厳を尊重することを目的とし、障害者の権利の実現のための具体的な措置について定めています。またこの条約は、障害は病気や事故から生じる個人の問題だとする「医学モデル」の考え方から脱却し、障害は主に社会の側が作り出しているという「社会モデル」の考え方が反映されています。



日本政府は条約採択の翌年、この条約に署名しました。これに対し当事者団体である日本障害フォーラムは、条約の批准に関する考え方として、条約を形式的に批准するのではなく、締約国にふさわしい国内体制の整備を急ぐべきだと主張しました。国内体制の整備は「障がい者制度改革推進本部」を中心に進められ、2013年6月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法）」が成立しました。



この法律は障害者基本法の「差別の禁止」規定を具体化するものと位置付けられ、障害を理由とする差別の解消を推進するための方策、行政機関や民間事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置を定めることによって、共生社会の実現を図ることを目的としています。

なお政府は差別解消に向けた基本方針を定めることとし、基本方針の作成に当たっては障害者その他の関係者の意見を反映させることを義務付けています。この法律では差別解消を進めるため2

つの方策を定めています。1つは「差別的取扱い」の禁止です。行政機関や民間事業者が事業を行なう際、障害を理由として不当な差別的取扱いをすることで障害者の権利利益を侵害してはならないとしています。2つは「合理的配慮」の不提供の禁止です。行政機関等が事業を行なう際、障害者から社会的障壁の除去を必要とする意思の表明があった場合、実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁を除去するために合理的な配慮をしなければならないとしています。一方、同法制定時は民間事業者による合理的配慮の不提供の禁止は努力義務となっていました。

これに対し2021年5月に同法は改正され、合理的配慮の不提供の禁止は民間事業者を含むすべての事業者が対象となりました。なお改正法は本年4月1日に施行され、飲食店、商業施設、スポーツ施設、観光業、私立の教育機関など全ての事業者に適切な対応が求められることになりました。

内閣府は合理的配慮の提供例として、①車いす利用者のため段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮を行う。②筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行う。③障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更を行うことを挙げています。



## 2. 令和6年度苦情調整委員紹介

令和6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<br>福祉サービス利用援助事業<br>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<br>障害福祉サービス事業<br>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<br>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<br>(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<br>(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<br>障害者支援施設<br>母子生活支援施設<br>地域生活支援事業<br>保護施設 |



### 【令和6年度第1回研修会のお知らせ】

開催日時：令和6年8月26日（月曜日）13時30分～16時

開催場所：名古屋国際センター 別棟ホール  
(名古屋市中村区那古野 1-47-1)

テーマ：「リスクマネジメントの視点から苦情対応を考える」

講師：社会福祉法人豊悠福祉会 障がい事業部長 油谷佳典氏

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6年8月13日（火曜日） ☆**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。

受付が0件だった場合のご報告は不要です。

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ならない。」「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5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5年度事業報告書」を刊行し後日発送いたします。

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。

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