

福祉サービス苦情相談センター センター通信 No.70

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11月発行】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑳	1ページ
2. 契約事業所寄稿	2ページ
3. 令和7年度 第一回苦情相談センター事業研修会報告	3ページ
4. 苦情相談センターからのお知らせ	4ページ
5. 令和7年度第2回研修会のお知らせ	5ページ

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑳

三人目のプレイヤー

苦情調整委員 委員長 稲垣高志（稲垣法律事務所）

当センターは、看板のとおり、事業者が提供する福祉サービスについて、利用者が不満を抱いていることを想定して、利用者と事業者の間を取りもち、不満を解消することを、大筋の役割としている。リーフレットのモデル図には、怒り顔の人と、困り顔の人が、描かれている。

もっとも、施設相談は、利用者の不満を条件とはしていないし、利用者からの苦情申立や相談ケースとして毎月の苦情調整委員会で接する中には、上述の苦情のモデルにあてはまらないものが、多々ある。そして、時勢の変化もあって、近時、存在の主張を強めているように感じられる。

○利用者間のトラブル

利用者Aと利用者Bとの間で、権利侵害となる出来事や、紛争がある。このようなケースが、被害を受けた（と主張する）利用者Aからの苦情として、あるいは施設相談として、当センターに持ちかけられることがある。

苦情対応として持つべき観点は、利用者Aに適切なサービスを提供し、利用者Bに適切なサービスを提供することであるが、もうひとつ、利用者間の権利侵害や紛争を放置すると、事業者による虐待にあたりうるという観点が大切である。

このことは、障害者虐待防止法がいちばんはっきり書いており、（長い文章をざっくりまとめると）他の利用者による身体的・性的・精神的加害行為を放置した場合が挙げられている。障害福祉サービスの現場で利用者の尊厳を傷つけるような状況は、たいがい、介護や保育の現場でも利用者の尊厳を傷つけるので、他の分野の事業所も念頭においておきたい。

当センターは、ケースによって、AB間に事業所が割って入って接触の機会を減らす提案をすることもある。しかし、同じケースが、利用者Bからも持ちかけられる可能性を考えると、「これだ」と思う解決策に踏み込めないこともある。

○職員

苦情のモデルは、利用者と事業者との関係でケースをとらえようとするので、職員は、その振る

舞いが苦情の対象となることはあっても、苦情解決の仕組み上、職員の苦情は、苦情として扱われない。

けれども、職員が辛い思いをしたり、痛い思いをしたり、そうでなくても残業したりして、どうにか難しいケースでサービスが維持されている（ように見受けられる）例は、多々目にするところで、はがゆく感じている。

当センターが、「事業者もつとがんばれ（我慢せよ）」と助言するとき、その助言が「職員もつとがんばれ（我慢せよ）」とだけ伝わって、職員の就業環境が害されることになってはならないと思う。

同じケースが、利用者からの苦情と事業者からの施設相談とで持ち込まれた場合を想定すると、当センターの立ち位置は、案外に難しい。少なくとも、苦情の解決だけで考えていたのでは、ケースのかゆいところに手が届かないことがある。

制度設計の限界を感じながら、よりよい提案ができるように、センターも苦情調整委員も知恵を絞っているが、センターの助言が物足りないときは、「立场上言えないが、もっと端的なとらえかた、解決策がありうるのではないか」という発想も持っていただければ幸いである。

○利用者「等」

社会福祉法の条文でも、苦情の持ち主は利用者「等」と書かれており、事業所も、センターも、利用者だけでなく、「等」からの苦情も受け付ける。「等」は、たとえば、利用者の親族等で利用者の意思を代弁する者（事業実施要綱）と定義することができるが、必ずしもこの定義にあてはまらない親族等が、ケースに関わっていることもある。

昔はともかく、親族（あるいは親権者）であるというだけで、その主張を利用者自身の主張と同一視できたり、利用者の権利の処分権限があると想定することはできない。利用者を中心とした（意思決定支援を伴った）サービスが提供されるのが本筋となっているのだから、「あなた代弁者じゃないですね」と判定して排除することはできないながら、当センターも、「利用者本人は、どうなんだろう」という観点を忘れずにいたい。



2. 契約事業所寄稿

福祉分野は特に人権について考えさせられます。苦情として申立があった際に、どこに注目しどのような意識をし改善としたか、苦情＝クレームではなくサービスの向上やスキルアップの機会と前向きにとらえ改善され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。

保育・子育て支援事業所での性被害の申立て

保育園で、子ども同士による性被害が3件ありました。

- ① 女兒2名に対し、男児4名が女兒のスモックをめくりお腹を触った。その場で保育士が発見。
- ② 女兒に対し、同じクラスの男児2名がズボンを脱がそうとした。女兒は嫌がり保育士の元に訴えに来た。
- ③ 女兒2名に対し、同じクラスの男児2名が「足を開いて」と言い股間を触った。その場面を保育士は見えていないが、直後に女兒が訴えに来て発覚した。

3件の事案全てに関連した女児がいたことで、保護者の方のご心配や、女児本人の心のケアに対してどのように向き合うべきか悩みました。また、男児の保護者の反応は様々で、「大変な事をしてしまったから謝罪したい」とおっしゃる方、子どものしたことだからとあまり気にされる様子のない方もいらっしゃいました。

園としての対応は次の通りです。

- ①保育士をできるだけ加配する。
- ②これまで男女一緒に行ってきた着替えを別々に行う。
- ③お昼寝の際男女でエリアを分ける。
- ④生命の安全教育を発達段階に合わせて定期的に行っていく。
- ⑤見守りカメラの設置。
- ⑥職員、保護者に向けた性教育に関する講習会を、外部講師を招いて行う。

また被害女児に対し臨床心理士によるプレイセラピーを行いました。保護者の希望があれば今後も引き続き行っていく予定です。

園の全職員には、子どもの身体に触るときは「おむつ替えるね」「お着替え手伝うね」など声をかけてから行うことを再度周知し、子どもが同意について学べる機会を小さい頃から作っていくことを意識した保育を心掛けるように伝えました。



保護者の方に安心していただくために、また子ども達が安心して過ごせるように、園としてできることは可能な限り早く実現できるよう動く努力をしました。その結果、保護者の方には「真摯に対応していただきありがとうございます。」とおっしゃっていただくことができました。

今後大切なのは、もう二度とこのようなことが起きないように、園全体が共通の認識で保育をしていくことだと思います。また子どものしつけの基本はご家庭だと思うので、園での取り組みを保護者の方に知ってもらおう事で、ご家庭でも性に対する教育を行ってほしいと願います。

3. 令7年度第1回苦情相談センター事業研修会報告

令和7年8月25日(月曜日)、名古屋市総合社会福祉会館研修室にて、【苦情相談センター事業研修会】が開催されました。

テーマ 苦情における法律的解釈を学ぶ～裁判例、事例から学ぶ苦情対応～

講師 外岡 潤氏 (弁護士法人おかげさま 代表弁護士)

本研修では、日本初の介護・福祉計トラブル解決に特化した法律事務所を発足され、年間50件以上のセミナーを実施されている「弁護士法人おかげさま」の外岡 潤弁護士をお招きし、苦情対応を法律的観点から講義いただきました。

講義を通して、苦情・相談対応の基礎は、コンプライアンス(法令・ルール・根拠に基づいて判断、アドバイスを行うこと)であり、運営基準や解釈通知を基にサービスの説明を行うことが大切であることを学びました。

裁判例や苦情対応事例を元に、契約で定められた手順を遵守すること、賠償責任に備えた保険の加入、カスハラに対しては記録を適切に残すことなど具体的な対応方法を教えていただきました。また相談者が苦情を訴える背景には「共感」を求めていること、相手の感情に寄り添い、背景にある事実を丁寧に

聞き出すことが重要であり、相手の真の思いを聞き出すメディエーション技法を身に付けることで苦情対応のスキルアップにつながることを学びました。

参加者からは「利用者家族の声に耳を傾けることを基本としつつ、対応困難な要望や暴言等に根拠に基づいて毅然と対処していきたい」という感想をいただきました。



隣の席の参加者同士で意見交換をしながら、苦情相談対応について学びました。



先生作成の資料を用い、法律問題をわかりやすく講義いただきました。

4. 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。

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月報告分から様式が一部変更となっております。

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(9 福祉サービス事業者の皆様へのおしらせ)からダウンロードいただけます。

【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。



5. 令和7年度第2回研修会のお知らせ

令和7年度第2回福祉サービス苦情相談事業研修会 開催要領

1. テーマ

「苦情解決向上研修～無意識な思い込みに気づき、事故防止につなげる～」

日々の業務の中で、私たちは知らず知らずのうちに「思い込み」によって判断や対応をしてしまうことがあります。こうした無意識な思い込みは、業務の質を低下させるだけでなく、重大な事故や苦情の原因にもなりかねません。

本研修では、福祉の現場で起こりやすい「思い込み」や「先入観」に気づき、事故につながる行動を未然に防ぐ力を身に付けることを目指します。また、チェックリストや声かけを活用し、事故防止を個人の努力に任せるのではなく、組織的な仕組みと安全文化の定着につなげます。

様々な職種の経験の浅い職員の方でも安心して参加できるよう、基礎から丁寧に解説し、複数分野の事例やワークショップを交えて学べる内容となっています。

2. 講師

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 鈴木 貴彦氏

【講師プロフィール】

福祉現場経験 28年

平成9年より訪問入浴介護及び通所介護相談員、
平成19年より介護支援専門員(平成26年に管理者)、
平成28年より地域包括支援センターに従事。
一般社団法人かまくら認知症ネットワーク会員

[所有資格]

社会福祉士、主任介護支援専門員、介護福祉士、
認知症実践者リーダー



3. 開催日時

令和8年2月3日(火)

午後1時30分～午後4時30分 (開場・受付は午後1時00分から)

4. 会場

名古屋市総合社会福祉会館7階 研修室

(住所 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)

5. 対象

社会福祉施設・事業所で利用者からの意見を聞いたり、苦情を受け付けたりする職員(新規職員も対象)

6. 参加費

(1)福祉サービス苦情相談センターと契約のある事業所の職員は【無料】

(2)名古屋市社会福祉協議会の会員で福祉サービス苦情相談センターと契約のない事業所の職員は 1,000円 (当日会場で現金徴収)

(3)名古屋市社会福祉協議会の会員以外の事業所の職員は 3,000円 (当日会場で現金徴収)

* 契約、入会の有無が不明の場合は、「9. 問い合わせ先」へお問合せ下さい。

7. 定 員 70名

申込先着順で、定員を超える申込があった場合は、福祉サービス苦情相談事業契約事業所様を優先させていただきます。また一事業所あたりの人数を制限させていただきます場合があります。

8. 申し込み方法

下記 URL または二次元コードからアクセスいただき、**1月20日(火)**までにお申し込みください。同一事業所で二名以上参加申込いただく場合は、お一人ずつ入力をお願いいたします。

<https://tayori.com/form/68d146f1962e1f23c3f888452aef96da67793fe9/>



送信されますと、受付完了のメールが自動返信されますのでご確認ください。

返信メールが届かない場合は、お問合せ下さい。

開催一週間前までに、受講可否についてのご案内をお申し込み者のメールアドレスへ別途ご連絡いたします。

9. 問い合わせ先

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目17番1号

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

TEL: (052)911-3193

担当: 倉・西岡

10. そ の 他

●お申し込み後に参加できなくなった場合は、早めにご連絡ください。また、当日体調のすぐれない方は参加をご遠慮ください。

●公共交通機関での来所をお願いいたします。

<会場案内図>

地下鉄名城線「黒川駅」下車

① 番出口 徒歩約7分



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