



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7月発行】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ②⑤		1 ページ
2. 契約事業所寄稿		3 ページ
3. 令和8年度苦情調整委員紹介		4 ページ
4. 苦情相談センターからのお知らせ		5 ページ
＊ 令和8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②⑤

日々の支援の中で、つい見落としてしまいがちな“ある視点”それを知ると、利用者との関わり方が驚くほど豊かに変わるのではないのでしょうか。

利用者を理解し、「らしさ」をとらえた支援をするために

～CADL という新しい視座を学ぶ～



苦情調整委員 奥田亜由子
(愛知県社会福祉士会)

福祉サービスにおける苦情の多くは、単なるサービス提供上のミスだけではなく、「自分の気持ちをわかってもらえなかった」「大切にされていないと感じた」という思いから生じています。

その背景には、利用者本人の意思や願い、価値観が十分に理解されていない状況があることも少なくありません。

私たちが日々の支援で大切にしたいのは、利用者を一人の人として理解し、その人らしい暮らしや成長を支えることです。そのための新しい視座として注目されているのが、ケアタウン総合研究所の高室成幸先生が提唱した CADL (Cultural Activities of Daily Living: 文化的生活行為) です。

従来の ADL (日常生活動作) は、食事や排泄、入浴、移動など、生活を維持するために必要な基本動作に着目します。一方、CADL は「その人がその人らしく生きるために大切にしている活動や習慣」に目を向けます。

例えば、高齢者であれば毎朝庭の花に水をあげることに、障害のある方であれば好きな音楽を聴く

こと、子どもであればお気に入りの絵本を繰り返し読んでもらうことかもしれません。

こうした活動は生命維持に直接関わるものではありませんが、その人の喜びや安心感、自信、生きがいを支える大切な営みです。

権利擁護とは、単に虐待を防止したり権利侵害をなくしたりすることだけではありません。

その人が大切にしていることを尊重し、自ら選択し、自分らしく生きる権利を守ることでもあります。つまり、本人の意思や価値観に目を向ける CADL の視点は、権利擁護の実践そのものといえるでしょう。

支援者は時として、「安全のため」「みんなと同じだから」「施設のルールだから」という理由で支援を進めてしまうことがあります。しかし、その判断が本人の思いや願いとかけ離れていると、利用者の不満や不信感につながり、苦情として表面化することがあります。

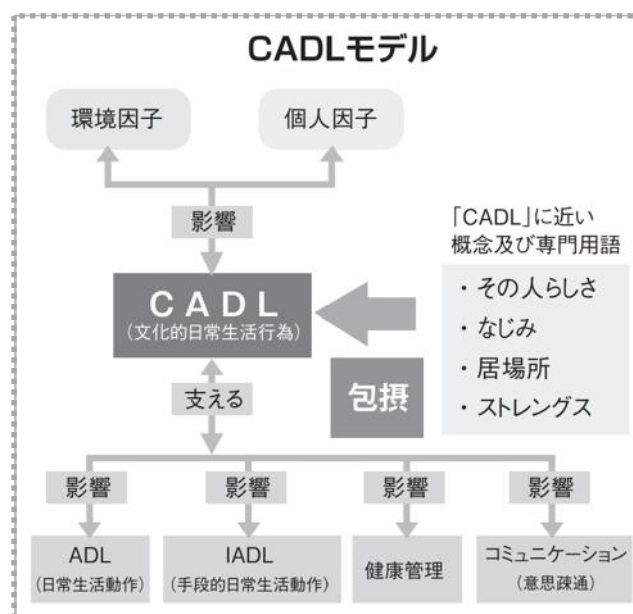
苦情は決してマイナスの出来事ではありません。利用者や家族からの「わかってほしい」というメッセージであり、支援を見直す貴重な機会です。苦情の背景にある本人の思いや願いに耳を傾けることで、私たちはより本人中心の支援へと近づくことができます。

高齢者福祉、障害福祉、保育の現場は異なっていますが、一人ひとりの人生や成長を支えるという使命は共通しています。

だからこそ、「何ができるか」だけではなく、「その人は何を大切にしているのか」「どのように生きたいのか」という視点を持つことが重要です。

CADL は、利用者理解を深めるだけでなく、本人の意思を尊重する支援を実現し、権利擁護を推進し、苦情を未然に防ぐための大切な手がかりとなります。

一人ひとりの本人らしい暮らしや成長を支えるために、私たちはこれからも CADL という視座を実践の中で活かしていきたいものです。



用語説明「CADL（文化的日常生活活動・行為：Cultural activities of daily living）とは、ICF（国際生活機能分類）の個人因子と環境因子に依拠し、参加・活動を含む日常生活で行う本人の文化的な生活活動・行為及び要素をいう。「本人らしさ（自分らしさ）」の尊重と擁護と主観的幸福感の実現を目指す。主な領域に「楽しみ、趣味、役割、関係、仕事、参加・交流、学び、こだわり」などがあり、ADLやIADL、健康状態、身体認知機能の維持・改善・向上にも影響を与える。人間としての尊厳領域（生きて在ることへの肯定）として位置づけられ、心の機能が低下しても認知症や看取り期までを含めて本人を支える「基本要素」となる。

2. 契約事業所寄稿

長年対応し苦慮されていた事例についてご報告をいただきましたのでご紹介させていただきます。

勇気を出して相談しよう！

重度身体障害者を対象とした入所施設に開所当初より入所されていた A さん（男性）の事例について報告します。

A さんは頭部外傷による身体の麻痺、高次脳機能障害へのサポートが必要な方でした。

高次脳機能障害やこだわり行動を原因とした対人トラブルが多く、些細なことでも他者への暴言や暴力行為を伴うトラブルとなっていました。

施設も高次脳機能障害の特性についての学習や、定期的な面談実施、本人が過ごしやすい環境を整えて対応していましたが、集団生活の中では対応に限界があり、徐々に A さんの自己中心的な行動がエスカレートしてきました。

職員間でも「どこまでわがママが許されるのか」といった気持ちを抱く場面が増え、上司への相談も切実な内容となってきました。

施設としても検討を重ね、カスタマーハラスメント事例として関係機関に相談することになりました。相談する時はどのような返答がいただけるのか不安がありました。

まずは福祉サービス苦情相談センターに相談し、施設の考えが一方的になっていないかの判断や、今後の支援の方向性のアドバイスをいただきました。

その他の相談先としてご家族、精神科病院、障害者基幹相談支援センター、区役所、保健センターと多岐にわたり、専門機関から多くのアドバイスをいただき、本人との面談にも同席してもらうこともありました。

多くの関係者が関わることで、本人もことの重大さに気が付き、行動を改めようとされていましたが長続きせず、ご家族を含めて話し合いを重ねて退所に納得され、介護保険サービスに移行されました。

このケースを振り返ると、入所当初に高次脳機能障害への対応が適切だったのか、職員、本人の障害への正しい理解ができていたのかが課題として浮かびます。

対応困難な事例は施設だけで抱え込まず、正確なアセスメントを行い、専門機関へ相談してそれぞれの視点からのアドバイスを活かし、一緒に考えていくことが大切であると学びました。



3. 令和8年度苦情調整委員紹介

令和8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)
木全 和巳	日本福祉大学 社会福祉学部 社会福祉学科教授	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 隣保館

4. 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。

- ・昨年度から様式が一部変更し FAX 及びメールでの受け付けのみとなっております。

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「事業者向け案内」ページ内（ページ短縮 URL <https://x.gd/qsYkk>）の項目6からダウンロードいただけます。（報告書短縮 URL <https://x.gd/Ao2BN>）

【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7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7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8年度第1回研修会のお知らせ】

開催日時：令和8年8月28日（金曜日）9時30分～正午（開場・受付：午前9時15分～）

開催場所：名古屋市総合社会福祉会館7階 大会議室

（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：「苦情の背景にある“こころ”を理解する

～精神・発達障がいについての視点からの支援技術～

講師：日本福祉大学 福祉経営学部 教授 青木 聖久 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）

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