福祉サービス苦情相談センター
センター通信 No.73

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 10 月発行】

目　次

１．苦情調整委員からのメッセージ　・・・・　１ページ
２．契約事業所寄稿　・・・・　２ページ
３．令和８年度 第１回苦情相談センター研修会報告　・・・・　３ページ
４．苦情相談センターからのお知らせ　・・・・　４ージ
＊　令和８年度第２回研修会のお知らせ

１．苦情調整委員からのメッセージ



苦情調整委員就任に寄せて

苦情調整委員　木全　和巳
（日本福祉大学　社会福祉学部　教授）

６月から苦情調整委員になりました。苦情相談センターと契約をされている事業者の方々に、わたくしがどのような経験をしながら、現在に至っているのかを簡単に紹介させていただきます。

現在は、日本福祉大学の社会福祉学部で教員をしています。

もともと私は、障害のある子どものための教師になりたいと地元の教育大学で教育学を学びました。就職をしたのは、児童養護施設でした。保育士（当時は保母）の資格を持っていたので、就職できました。名古屋市で始めての男性保育士でした。

ここで、虐待を受けた子どもたち、親たちといっしょに暮らすことのできない子どもたち、発達におくれやもつれがある子どもたち、愛着の課題や虐待のトラウマに苦しむ子どもたちと出会いました。この時に、始まったばかりの社会福祉士（ソーシャルワーカー）の資格をとりました。

次に転勤したのは、知的障害児施設でした。ここでも、知的発達の遅れがありつつ親たちに虐待や生活の問題があって、いっしょに暮らすこともできない子どもたちの生活の支援をしてきました。

最後の職場は、情緒障害児短期治療施設（現児童心理治療施設）でした。ここではセラピストとして、虐待を受けた子どもたち、不登校になった子どもたちへの治療的な関わりや親たちへのカウンセリングや生活相談支援などを担当しました。

日本福祉大学の教員になったのは、新しい世紀が始まった年です。大学の教員になってからは、おもに知的発達の遅れと養護性が重なる人たちのことを中心に、特に性と生のことを大切にしながら、本人だけではなく社会のしくみとの関連も含めて、相談員の方たちとケース検討を繰り返しながら、

あれこれと実践的な研究を続けてきました。
途中、10年ほど豊田市の子どもの権利擁護委員もしていました。２０１１年には直腸ガンになり、ストーマをつけ３年ほど「身体障害者手帳」を持っていました。一時的ですが「当事者」にもなりました。
私の「立ち位置」と「アイデンティティ」は、ソーシャルワーカーです。
たまたま大学の教員ですから研究者でもあり、教育者でもありますが、セラピストでもありましたけれど、ぴったりくるのはやはりどこまでもソーシャルワーカーです。
いくつかの法人の理事や評議員や監事をしています。現場の実態は、厳しさを増しています。そんな中で、調整が困難な事案も増えています。
苦情の相談と調整は、信頼できる第三者でないと託せません。信頼に値する委員でありたいと思います。よろしくおねがいします。

２．契約事業所寄稿

合理的配慮や相互理解の大切さについてご寄稿いただきましたのでご紹介させていただきます。

～自閉スペクトラム症・注意欠如多動症のある人からの相談～

名古屋市障害者差別相談センター

名古屋市障害者差別相談センターでは、障害者差別に関する様々なご相談をいただいています。「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に基づき、障害のある人やその家族・関係者からの相談、また市内事業者からの相談をお受けしています。
当センターに寄せられた相談の中から、事例をご紹介いたします。

今回の相談者Aさんからの相談は、障害者割引乗車券を購入するために窓口を訪れた際のお困り事でした。傍に人がいると落ち着かなかったり、列に並んで順番を待つことが苦手なAさんは、自分の障害のことを窓口職員にお話しましたが、職員から「並ばなければ乗車券の購入はできない」と言われてしまいました。
障害による障壁を理解してもらえず、窓口職員の対応に疑問を感じたAさんは、苦情相談センター及び当センターに相談を寄せられました。苦情相談センターでは、ご自身が体験したことや、その体験による辛い気持ちを第三者に話すことができ、また障害者差別相談センターの紹介を受けました。Aさんからの相談は当センターへ引き継がれ、事業者との調整、はたらきかけへとつながっていくこととなりました。
事業者が合理的配慮の代替案を検討することなく断ることは、合理的配慮の不提供にあたる可能性があります。事業者との調整の際は、十分な情報収集と必要に応じた事実確認（現地調査や聴き取り等）を行っています。また一人ひとり状況が異なり、事業者と当事者との相互理解や柔軟な対応が求められます。もし事業者にとって過重な負担が生じる等の理由で対応できない場合は、当事者への丁寧な説明が求められます。
この事例では、事業者への確認の結果、並ぶ以外に方法はないと原則を伝えられましたが、係員に相談してもらえば状況により適切に対応できる、という前向きな回答をいただくことができまし

た。ただし、いつでも可能というわけではなく、その時の状況判断になるとのお話もあったので、できない場合にはご本人へ丁寧な説明をお願いしました。A さんへ検討の結果をお返しし、理解をいただくことができた事例でした。

当センターでは相談窓口の他にも、市民の皆様や事業者等、多くの方に障害者差別解消法について知っていただくための「出前講座」や、事業者や地域の団体・グループ等にご活用いただける「名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業」を実施しています。詳しくは、当センター（☎052-856-8181）までお問い合わせください。

３．第１回福祉サービス苦情相談事業研修会報告



令和８年８月 28 日（金）名古屋市総合社会福祉会館　大会議室にて６１名が参加し表記研修会を開催しました！

〇テーマ：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～

〇講　師：青木　聖久　氏　日本福祉大学 福祉経営学部　教授

＜内　容＞

講師が学生時代に精神保健分野の支援者を志すきっかけとなったエピソードや、長年精神障がいがある人やその家族の支援に取り組まれた体験談を交えながら、障がいがある人の特性のみに着目するのではなく、人としての共通点を忘れてはいけないこと、精神疾患は身近な疾患であること、当事者と同じように家族へも支援が必要であることをお話いただきました。

また、参加者からの事前質問への回答を交えながら、相手への尊厳や感謝の気持ちを忘れないこと、コミュニケーションの取り方や説明の仕方、潜在的ニーズへの意識の向け方など、利用者を主語とした支援ができているかをお話し

いただき、参加者は自身の支援方法を振り返りながら受講していました。

最後にグループワークで、学びや気づきについてフィードバックを行いました。質疑応答でも参加者から多くの相談や質問が上がり、利用者を講師に迎えた研修企画や、手段ごとの記録の残し方をアドバイスいただききました。



“あたま”で理解していること（客観的な側面）と利用者の“こころ”（主観的な側面）の違いについて気づく機会となり、苦情対応時はもちろんのこと、日頃からの相談援助の場面で大切にしたい事柄がたくさん詰まった研修でした。

※上記画像は、本メールニュース用に撮影したものです。セミナー実施中の録画・録音・撮影はご遠慮いただいています。

４．苦情相談センターからのお知らせ

【メールアドレス登録のお願い】

これまで、契約情報の確認依頼や契約負担金請求に関するお知らせ、研修のご案内等につきましては、書面により郵送しておりました。しかしながら、昨今の郵便料金や物価の高騰を踏まえ、今後は順次、ご登録いただいたメールアドレスにて電子メールでお送りする運用へ変更させていただきます。契約事業所情報としてメールアドレスのご登録にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、登録手続きのご案内は別途、請求書受取事業所宛てに郵送いたします。

●ご登録いただきたいメールアドレス

以下の目的に合わせた２種類のメールアドレスをご登録のためご準備ください。
（契約事業ごとにご登録をお願いします。同じメールアドレスでの登録も可能です。）

①契約情報の確認・契約負担金請求等を受け取るメールアドレス
契約事業所に関する情報の確認依頼や契約負担金請求に関するお知らせなど、事業所情報管理に関する重要なご案内をお送りします。

②各事業所で苦情相談センターからのお知らせを受け取り回覧できるメールアドレス
年３回お送りするセンター通信や苦情相談事業研修会のご案内をお送りします。

●今後の予定

・10 月下旬
契約負担金納入依頼書に記載されたグループ内の主たる事業所へ、現在の登録メールアドレスを記載した書面を郵送いたします。書面をご確認のうえ、期日までに必ず、メールアドレスの登録をお願いいたします。

・年明け以降
契約情報の確認依頼や契約負担金請求に関するお知らせ等について、順次メール送信に切り替えます。

契約事業所の皆様には大変お手数をおかけいたしますが、重要なご案内を確実にお届けするため、ご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

【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。

・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、疑問に感じ専門的な助言が必要になった場合、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！

【苦情受付案内について】

利用者に周知するため苦情受付窓口を掲示する必要があります。苦情相談センターでは、パンフレットや A4 サイズの自立式パネルとラミネートポスターを準備しております。

自立式パネルが経年劣化で傷みがでておりましたら 1 事業につきラミネートポスターと合わせて 1 セットご提供できます。また、パンフレットの不足がありましたら遠慮なくお申し出ください。



【令和８年度第２回研修会のお知らせ】

当センターの苦情調整委員を講師に招き、事例を基に苦情の背景や防止策、対応過程に対するアドバイスをもらいながら、苦情や支援の場で大切にしたいポイントや日々の行動力を磨きます。

開催日時：令和９年１月２１日（木） 午後１時～午後４時１５分
第１部 午後１時～午後２時３０分
第２部 午後２時４５分～午後４時１５分
開催方法：Zoom ウェビナーにてオンラインで開催
テ ー マ：第１部（保育・児童編）「事例から苦情対応力アップを図ろう」
第２部（高齢編）「事例から学ぶ利用者支援の新たな視点
～CADL（文化的日常活動・行為）を活用した支援方法～」
講　　師：第１部 苦情調整委員 後藤 加代子 氏、牧平 順子 氏
第２部 苦情調整委員 奥田 亜由子 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 URL：https://ourl.jp/DHoGa ※二次元コードからも申込可能→
定　　員：200 名（先着順）
応募締切：令和８年１２月１日（火曜日）

☆詳しくは同封の開催要綱をご覧ください。ご応募お待ちしております！

【苦情相談に関するアンケートのご協力】

今回の研修内容および今後の本事業に活用したく、広く契約事業所様に対し、苦情相談に関するアンケートを作成する運びとなりました。現在の苦情対応に関する取り組み状況やお悩みを、ぜひご回答ください。

ご協力いただけます方は、下記からアンケートにご回答いただけますと幸いです。何卒ご協力よろしくお願いいたします。

苦情対応に関するアンケートＵＲＬ：https://ourl.jp/DHoGa
（第２回研修会の申込と同じＵＲＬです）

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