

1 苦情調整委員の活動を振り返って

区民の皆様へ

加瀬 祐子

目黒区の保健福祉サービス苦情調整委員制度は、保健、福祉、法律等の専門職である苦情調整委員が利用者や事業者、区職員の間に立ってお話を伺い、利用者の権利を守り、サービスの質の向上を目指しながら、苦情解決のお手伝いをする仕組みです。今回は、区民の皆様の視点でこの制度を述べてみようと思います。

□ きっかけは、ちょっとした不満や不安

福祉サービスを利用する中で、「こんなはずじゃなかった」「ちょっとモヤモヤする」「なんだか納得がいかない」「ちょっと困ったな」という気持ちが生まれることは、決して特別なことではありません。例えば、職員の対応が冷たく感じた、必要なサービスが提供されなかった、サービスの内容が契約と違う、説明が不十分で不安になった…と感じたことはありませんか？

ちょっとした不満や不安を誰にも伝えることができずに我慢してしまうほうが、問題が長引いたり、他の人にも影響が広がったりしてしまうこともあります。

「苦情」という言葉に、文句を言っているようで気が引けると感じてしまう方も多いかもしれませんが、私たち委員は、利用者の「苦しい事情を相手に伝える」制度だと考えています。相談にいらした方には、「利用者の大切な声を事業者や区に届け、サービスをよりよくするきっかけにしましょう…」とお話ししています。

□ まずは話してみることが大切です

利用者からお話を聞いたら、私たち苦情調整委員が事業者と話し合いをします。話し合いの場では、「こうしてほしい」「これは困った」といった利用者の声を事業者に伝えるとともに、「こういう理由があってこうしていた」という事業者の立場も聞き取ります。その上で、私たち委員は事業者に改善を求め、回答を得ています。

多くの場合は苦情申立てをきっかけに、職場で話し合いを持ち、課題に誠実に向き合おうとしてくれます。この制度に強制力（命令する力）がないため、中にはすぐに対応してもらえないケースもありますので、私たちももっと努力が必要だと感じています。

□ 苦情調整委員としての願い

私たち委員は中立の立場で利用者と事業者など、双方の声に耳を傾け、より良い関係づくりをお手伝いする役割があります。「こんなこと話してもいいのかな？」というようなことでも、遠慮なくご相談ください。利用者の皆様から、「話を聞いてくれてありがとう」という声を寄せていただくことも少なくありません。関係の改善に至らない場合でも、利用者の皆様が、気持ちを新たに前向きに暮らしていく力が湧いてくることを願っています。

□ おわりに

福祉の現場には、日々、たくさんの努力があります。そしてそこには、たくさんの「人と人との関係」もあります。どんなに制度が整っていても、そこに関わる人が安心して声を出せる環境がなければ、良いサービスは生まれません。

私たち苦情調整委員は、その「声」が尊重され、活かされる仕組みを、地域の中で支えていきたいと思っています。区民の皆様も、「困ったときには相談できる」という安心を、ぜひ心に留めておいていただけたら嬉しいです。

事業所・施設の皆様へ

松本 俊一

事業所・施設の皆様におかれましては、日頃より目黒区の保健福祉の現場を力強く支えていただいておりますこと、そのご尽力に心より感謝申し上げます。

私が目黒区苦情調整委員に着任してから3年が経ちました。この間様々なケースに接してきましたが、その過程で、事業所・施設の皆様が、人材確保の難しさ、一部の利用者による過剰要求への対応、いわゆるシャドウワーク（契約ではここまでだけれど、様々な実情から契約外のことでせざるを得ない）の多さなど、いかに多くの深刻な課題に直面してこられたか、再認識させられることになりました。

一部の利用者による過剰要求については、近時世間一般に強く意識されるようになってきました。令和4年には厚生労働省により「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が策定され、各企業においてカスタマーハラスメント対策が講じられ始めています。カスタマーハラスメントの問題は福祉の現場において長年問題視されており、この流れは正しい流れだと思います。

しかし一方で、事業所・施設の皆様の立場から「扱いにくい」と感じる利用者を「カスタマーハラスメント」という言葉により安易に排除しているのではないかと感じるケースも出始めています。また、「カスタマーハラスメント」と認識した場合に、ただただ感情的にその利用者を排除することばかり考えてしまい、具体的にどのような対応をすればよいのか、各現場において正しく認識されていないようにも感じます。この点については、是非、厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をお読みいただくとともに、近時、各所において「カスタマーハラスメント」への対応に関する研修も多く開催されていますので、これらを通じて正しい知識を身につけてご対応いただきますよう、お願いしたいと思います。

次に、事業所・施設から利用者の皆様への契約内容の説明が十分でないケースがそれなりに存在するであろうことは想像していたのですが、意外にも、そもそも事業所・施設の皆様において契約内容の理解が十分でないケースも多いことに少々驚いています。

特に契約を終了させる場面における理解不足が多く感じられ、利用者との間に解約する合意が成立したわけでもないのに、一方的に突然サービス提供を止めてしまうというケースもあります。契約を終了させる場面、特に、事業所・施設から契約を終了させる場面においては相当な注意が必要で、どのような場合に契約解除等が可能であるか、契約書の内容の確認が必要ですし、契約解除等に至るためには、相応の手続を経る必要がある場合もあります。ケースによっては事前にリーガルチェックを受けた方がよいものもあるかと思います。

また、利用者に口頭で説明している内容や実際の運用と契約書の内容が異なっているということもあります。「そんなこと滅多にないだろう？」と思うかもしれませんが、それほど珍しい

ケースではありません。是非一度皆様が使用している契約書の規定は実際の運用や説明と齟齬していないか、チェックしてみてください。それだけでも利用者との無用なトラブルを避けることに役立つかもしれません。

言うまでもなく、我々苦情調整委員の役割は、事業所・施設の皆様を処分することでも処罰することでもありません。利用者の皆様からの苦情の調整・解決を通じて、保健福祉サービスのさらなる向上を目指すものです。どうしても、各ケースにおける事業所・施設の皆様の対応等のネガティブな部分を指摘させていただくことが多くならざるを得ないのですが、苦情調整を通じて向かおうとしている方向は、我々も事業所・施設の皆様も同じだと思うのです。苦情が寄せられたケースから得られる「気付き」は実はとても多いと思います。面談などの際に「そんなことを言われても実際は・・・」と率直におっしゃっていただいてもよいのです。その上で一緒に考えていきたいのです。その先に、少しでも、利用者の皆様が安心してサービスを受け、事業所・施設の皆様が安心して質の高いサービスを提供できる将来があると思います。

我々苦情調整委員も、引き続き力を尽くして参りたいと思います。事業所・施設の皆様におかれましても、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします。

区職員の皆様へ

北本 佳子

目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度の苦情調整委員として、平成14年の制度創設時から担当させて頂いておりますが、区職員の皆様には長年色々な面でご協力を頂いておりますことを感謝申し上げます。そうした中で、今年度において印象に残ったこと（二点）をお伝えできればと思います。

一つ目は、今年度に勧告が2件あったことです。勧告対象は事業者ですが、事業者を管轄する所管としても意識をして頂きたい案件だからです。苦情調整委員制度の中での勧告の発出は、現在の苦情調整委員メンバーになってから初めてであるとともに、それ以前を振り返ってみても、北本の記憶にある限り、1年間に複数の案件が出たことはなかったと思います。今回のように、勧告相当となった案件が複数出た背景について考えますと、利用者のニーズの増大とともに、サービス提供事業者の数も増え、体制が十分に整っていない状況でサービス提供が行われていたり、福祉サービスの公共性に対する理解や倫理性の部分において課題がある事業者が混在してきているように感じています。周知の通り、措置から契約に移行し、第2種社会福祉事業を中心に、営利企業をはじめとして、様々な福祉サービスの供給主体が参入してきています。その中で、質の高いサービスを提供している組織も多くあると認識していますが、申立て事案や事務局への相談ケースなどからは、利用者主体と謳いながらも、実質的な部分ではサービス提供者側の都合や営利や効率性を重視する経営になっていると感じることがままあります。一方で、福祉サービスを利用する側は、組織の建物等のハード面などについては事前に確認することができても、提供するサービス自体(質)については、事前に十分に確認することができません。また、措置から利用(選択)ができるようになったとは言え、利用できるサービスの選択の範囲が必ずしも多いとは言えない状況も見られます。そうした状況下では、利用者の方が質の低いサービスであっても選択をしてしまうことや選択せざるを得ないことも出てくると言えます。本来であれば、サービス提供側による丁寧かつ正確な情報公開が行われるとともに、サービスの質の向上に向けた努力が図られるべきですが、上述しましたように、近年ではサービス提供者側の自主的な改善に期待できにくい部分が見えてきています。

以上から、所管におかれましては、窓口対応等での利用者の方からの相談や情報提供、関連部署等との連携等において把握できる事業者のちょっとした問題レベルへの気づきと対応を重視して頂けますと幸いです。ハインリッヒの法則を出すまでもなく、大きな事故や今回のような勧告案件が生じる背景には、それ以前にも気になることなどが起きていることが多いと言えます。その意味からも、繰り返しになりますが、勧告事案が起きてからの指導等以上に、予防的な対応につながる日常の業務の中で感じる様々な気になることなどを見逃すことなく、事業者への指導や助言等にご協力を頂けますと幸いです。

二つ目は、苦情調整委員と区職員(課長職の方)との意見交換会についてです。この意見交換会は、本制度が始まって以来、年1回実施されてきていますが、非常に有意義な会議であると感じ

ています。事前に各所管にアンケートを実施させて頂き、その回答内容等をもとに、意見交換や情報共有を行います。苦情調整委員の立場からは十分に把握できにくい現場の状況や課題等を共有することができるとともに、積極的なご意見などもうかがえるありがたい機会となっています。例えば、今年度の意見交換会では、近年様々なサービス業界等においても大きな課題となりつつあるカスタマーハラスメントに関することも取り上げました。そのため、そうした場面に遭遇する現場での対応の難しさやご苦勞をより理解することができました。それとともに、目黒区には「行政対象暴力マニュアル」がすでにあるということも知ることができましたが、それが策定されたのは10年以上前ということでした。そのマニュアルの対象範囲や内容と現状のカスタマーハラスメントの実態がそのマニュアルでカバーができるのかなど、詳細は把握できていませんが、そうしたマニュアルの整備は重要であると感じました。

このように、意見交換会では、現場の実態とともに多様な議論ができる貴重な機会ですが、ここでの議論や情報共有がその場限りのものとして終わらず、現場の第一線でご尽力頂いている職員の皆様の研修や日常の業務遂行に少しでも活かされればと思っております。また、少し話がずれますが、本報告書につきましても、管轄する分野の事案はもちろんのこと、他分野の事案であったとしても現状の苦情の実態を理解する上では役立つと思いますし、苦情調整委員の対応等を参考に、今後の苦情対応や苦情の予防に活かして頂ければと思います。

最後になりましたが、これからも本制度の基本である利用支援の立場から、各種の苦情に対して中立公正の立場で対応して参りたいと思っておりますが、所管の現場への調査実施におきましては、申立人の方の承諾を得つつ、所管からもサービス提供事業者に関する情報提供等を願ひすることがございますので、その際にはご協力のほどをお願い申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。