

1 苦情調整委員の活動を振り返って

区民の皆様へ

北本 佳子

目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度は、福祉サービスの利用者の権利を守る利用者保護制度として、社会福祉法の規定に基づき平成 14（2002）年に創設されました。かつての「措置制度」では、行政がサービスを決定していましたが、社会福祉法制定以降は「契約制度」へと移行しています。これにより、利用者の皆様が自らサービスを選び、事業者と対等な立場で契約を結ぶことが可能となりました。また、提供されたサービスに不満がある場合には、「苦情」を申し立てることができる体制となりました。本来、苦情は利用者と事業者の間で解決することが理想的です。しかし、福祉サービスの特性上、利用者の立場から直接不満を伝えることが難しい場合もあります。そこで、第三者の立場から中立・公正に問題を解決する仕組みとして、本制度が運用されてきました。

本制度は、大きくは以下の 3 点を主な目的としていますと言えます。第 1 は、権利擁護として、利用者の利益を保護し、適切にサービスを利用できるよう支援することです。第 2 は、透明性の確保として、苦情を密室化せず、客観的なルールに沿って円滑な解決を図ることです。第 3 は、サービスの向上として、苦情への適切な対応を通じて、事業者の信頼性とサービス品質を高めるということです。

一方、近年 カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）が社会問題化し、カスハラへの対策が強化されています。具体的には、2024 年 10 月の「東京都カスハラ防止条例」制定に続き、国においても 2025 年 6 月に「カスハラ対策法（改正労働施策総合推進法等）」が成立しました。さらに 2026 年 2 月には厚生労働省から指針が公表され、事業主には従業員を守るための「雇用管理上の措置」が義務付けられました。

では、何が「カスハラ」に該当するのでしょうか。法律や指針での内容をもとにまとめて言えば、「顧客等の社会通念上、許容される範囲を超えた言動により、労働者の就業環境が害されること」をカスハラとしています。具体的には以下のような行為が挙げられます。①過剰な要求（理由のない要求、契約範囲を著しく超える要求、不当な損害賠償請求など）、②不適切な手段・態様（暴行・傷害などの身体的攻撃、脅迫・暴言・中傷などの精神的攻撃、居座り、執拗な言動など）です。

なお、ここで大切なのは、「正当な苦情」はカスハラではないということです。サービスの不備やミスに対する不満を伝えることは利用者の正当な権利です。不当な扱いや不満を感じたときは、決して臆することなく事業者伝えてください。もし事業者との話し合い等で解決しない場合は、ぜひ当委員へご相談ください。ただ、福祉サービスの現場では、認知症や精神的な疾患等の影響により、ご本人の意思とは関わらず、強い言動や繰り返しの行動等が出てしまうケースがあることも理解しております。当委員は、こうした福祉現場特有の事情にも配慮しつつ、利用者保護の視点から中立・公正な解決に努めてまいりたいと思って

います。

最後に、本苦情調整委員事務局においても、職員の安全を守り、質の高い相談業務を継続するためにカスハラ対策は重要だと感じております。区民の皆様の声を真摯に受け止めて参りますので、円滑な苦情相談運営へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

事業所・施設の皆様へ

加瀬祐子

区民の福祉の向上に向けて、日々それぞれの現場で利用者や家族に寄り添いながら支援に尽力されている福祉事業所の皆さまに、まず心より敬意と感謝を申し上げます。近年、福祉サービスに求められる役割はますます広がっており、高齢、障害、児童など多様な分野で、社会福祉法人、NPO 法人、株式会社などさまざまな法人が参入し、それぞれの特色を生かした支援が行われています。こうした多様な担い手の存在は、利用者にとって選択肢が広がるという意味で大きな意義があります。

しかしながら、利用者や家族の生活背景や思い、支援を必要とするに至った経過を十分に理解しないままサービス提供が行われることで、不満や行き違いが生じる場面も見受けられます。苦情は、ときに厳しい言葉を伴いますが、その背景には不安、困惑、悲しみ、将来への心配など、切実な感情があることも少なくありません。苦情を受けた際に、その言葉の強さだけに目を向けるのではなく、なぜその思いに至ったのかを丁寧にたどることが、支援の質を見直す第一歩になることがあります。そうした声を業務改善の契機として真摯に受け止め、より良い支援につなげている事業所がある反面、「不満があるなら他を利用すればよい」と受け取られる対応や、経営上の事情を優先して利用継続に消極的となる事例もみられます。

また、苦情を受けた後の説明や対応のあり方によっては、利用者や家族がさらに傷つくことがあります。事実関係を整理する前に防御的な説明に終始し、その結果、言い訳と受け取られる対応が重なることで、「気持ちを受け止めてもらえなかった」と感じるケースもあります。福祉サービスは制度や契約に基づく提供であると同時に、人の生活や尊厳に深く関わる営みです。だからこそ、利用者や家族の心情に思いを寄せながら対話を重ねる姿勢が求められます。また、担当職員個人の対応に委ねるのではなく、組織として情報を共有し、複数の視点で受け止めることが、冷静で適切な対応につながります。

現在、改正労働施策総合推進法を背景に、事業所にはカスタマーハラスメントへの対応体制整備が求められています。職員を不当な言動から守り、安心して働ける環境を整えることは重要であり、相談体制の整備、対応手順の明確化、記録の共有など組織的な対応も必要です。ただ、福祉現場では支援関係が継続するため、一般の接客業以上に丁寧な線引きが求められます。利用者や家族からの切実な訴えまで一律にカスタマーハラスメントと受け止めれば、本来取り組むべき改善の機会を見失うことにもつながります。苦情の背景を丁寧に見極め、何が事実であり、どこに説明不足や対応上の課題があったのかを冷静に整理する姿勢が必要です。

苦情調整委員制度は、事業所を責めることを目的とするものではなく、福祉サービスの質の向上を目的としています。そのため、利用者や家族による過度な要求や威圧的な言動が疑

われる場合も、事業所側のパワーハラスメントや不適切な対応が疑われる場合も、いずれかに偏ることなく、中立的な立場で事実に基づいた確認に努めています。

苦情は、組織の姿勢や支援の質が問われる機会でもあります。一つひとつの声を丁寧に受け止め、必要な説明を尽くし、支援を見直していく積み重ねが、利用者からの信頼につながります。それぞれの法人の強みを生かしながら、利用者と家族により一層寄り添う福祉サービスが広がっていくことを期待しています。

区職員の皆様へ

松本 俊一

着任させていただいて、早くも3年が経過しました。

改めて実感していることは、目黒区の保健福祉サービス苦情調整委員制度が他に例を見ないほど充実したものであるということです。これほどに詳細な調査や対応がなされる自治体はあまりないのではないかと思います。皆様の日頃からのご尽力に改めて心より感謝と敬意を表する次第です。

さて、3年前、この運用状況報告書に「区職員の皆様には、色々な制度について、「決められたとおり、書いてあるとおり、正確に説明したから、それでよし、責任は果たした」ではなく、「利用者の方々が理解できるように工夫して、自分の言葉で、利用者の方の目線に合わせて説明する」ことを心がけていただきたい」と記させていただきました。

また、利用者に対する態度・対応が、あまりよくない意味で「一步引いてしまっている」という印象を受けることがあるとも申し上げさせていただきました。

3年が経過して皆様はいかがでしょうか。日常の業務の中で少し手応えを感じていらっしゃるでしょうか。私はというと、「利用者の方の目線に合わせて説明する」ということについては、弁護士として依頼者に対する説明の仕方を色々考え工夫しながらやっていますが、手応えはというと、、、未だにはっきりしたものは感じられていません。知識に格差がある中で分かりやすい説明というのは本当に難しいもので、相手の方を見ながら、話を聞きながら、その都度工夫していくということなのだと思います。

今回は加えて申し上げたいことが二点あります。

一点目は、「他の所管との連携」です。福祉の分野では特に横の連携がとても重要であると感じます。役所の性質上、どうしても業務が縦割りになりがちであることは承知しており、その合理性についても承知しているつもりではあります。ただ、所管間で一言申し送り等をしていただいたり、一緒に動いたりしていただくことにより利用者の負担がぐっと減ったり、利用者の利益が守られることが少なくないという印象を持っています。それがなされないと、利用者は、一度した説明をまた一から他の所管でしなければならなくなるのは利用者からすると非常に負担ですし、「たらい回しにされた」と感じ苦情につながることもなろうかと思えます。「他の所管との連携」を図るためには、職員の方々の意識の改善もさることながら、連携を図りやすくするための土壌づくりがとても大切であると思います。福祉分野での横の連携については改めて区全体としてご検討をいただけるとありがたいと思います。

二点目は、改善というよりもどうするのがよいかを考えていただきたいと覚悟することです。特に継続的に利用者の方と関わっていく業務において起こりがちなことですが、「前の担当者はこれでよいと言ったのに、今の担当者はダメだと言う」という類の苦情に対す

る対応です。前任者の対応はより利用者にとって親切なものだったが、区として必ずしもそこまでしなければならない内容ではなかったという場合、これを引き継いだ担当者はどうすべきなのか。ケースバイケースだと思いますが、大切なのはこの点をスルーせず、一度はしっかりと所管として、前任者の対応が法や内規に照らして適切なものだったのかどうか、利用者の現状に即して適切なものだったのか過剰なものだったのか、他の利用者との関係で公平性は保たれているのか、など検討して結論を出していくということだと思います。この点は「とにかく公平に」という視点が勝ちすぎても柔軟性を欠くことになりま
すし、一方で一見利用者への配慮に見えて実は「こちらでやった方が楽だ」とか「やらない方が面倒だ」という職員の都合によるものだったということもありますので、よくよくご検討いただきたいと思います。

最後になりますが、前述したような対応を職員の皆様ができるようにするためには、職員の皆様が、いわゆるカスタマーハラスメントにさらされることなく、より安心して業務に当たることができることもとても大切になってきます。

この点については、個別の対応だけで改善していくものではなく、区全体として「カスタマーハラスメントは許されない」ということを改めて表明していくことも大切なのではないかと感じております。これからも、目黒区においてよりよい福祉サービスが提供されていくことを心から祈っております。