

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（以下、苦情調整委員制度）は、周知の通り、福祉分野での契約制度の導入に伴う利用者保護制度の一つとして、平成14（2002）年に創設されました。それまでの措置制度では、福祉サービスの利用は利用者の選択や自己決定が認められていませんでしたが、契約制度に移行したことで利用者が主体となって事業者と対等な立場で、契約によって多様な福祉サービスの中からサービスの選択ができるようになりました。また、提供されたサービスに不満等があるときには、苦情として申立てもできるようになりました。その中で、サービスに関する苦情は当事者である利用者とサービス提供者間で自主的に解決されることが本来のあり方と言えますが、福祉サービスの利用者の立場や特性に配慮して、サービス提供者レベルの苦情対応に加えて、中立公正な立場から苦情を解決する仕組みとして、この苦情調整委員制度が制定されました。

このように、提供されたサービスに不満等がある場合には苦情を申し立てることができるようになってはおりますが、実際に本区の苦情調整委員制度の委員を制度発足時より担当させて頂いた中では、一般の市場サービスに比べますと、福祉のサービスは利用者の選択の幅が限られ、他のサービスへの変更がしにくい（限定的である）ことなどから、苦情の申立てがしにくい状況があることを実感しています。また、契約制度になってから、かなりの年数がたつにもかかわらず、サービス提供者側に契約制度にかかわる理解と体制整備が十分に備わっていない状況も一部に依然として見受けられることや利用者サービス提供者側に情報の格差等があることなどを感じています。

そうした中、本苦情調整委員制度への申立て件数について見てみますと、制度発足時に比べますと、かなり減少していると言えます。その背景には、サービス提供者レベルでの苦情対応が充実してきていることが要因の一つとして考えられます。ただ、それだけに本苦情調整委員制度に持ち込まれる苦情は、件数は少なくとも、複雑多様化してきています。いずれにしても、福祉サービスに対する苦情申立ては、福祉サービスの提供現場でどのような問題が起きているのか、また提供されているサービスが妥当なものであるのかを検証し、そこからサービスの向上につなげることができるきっかけになります。上述しましたように、なかなか苦情申立てがしにくい状況があることも窺えますが、住民の皆様には不満等を感じたことの解決にもつながりうる制度ですので、苦情申立てを活用して頂きたいと思います。

一方、少子高齢化がますます進む中で、福祉の現場で働く福祉人材の確保や育成が大きな社会問題になっております。介護の現場はもとより、保育や障害、その他生活困窮にかかわる現場など、多様な福祉の分野で人材確保・育成の問題が顕在化しています。こうした福祉人材の確保・育成の問題は、福祉サービスの提供現場での問題であるとともに、住

民の多くの皆様の生活にも直結する問題です。言い換えれば、福祉の現場で働く人たちはサービス事業者にとって大切な宝（人財）であるとともに、地域にとっても大切な宝（人財）と言えます。その意味では、住民の皆様には、苦情を申し立てるということと合わせて、福祉現場で働く多様な人々を大切にするという視点をもって頂きますと幸いです。

また、今日の福祉政策では、地域共生社会の実現ということが強く言われております。そこでは、制度・分野の枠や「支える側」「支えられる側」という従来を超えて、人と人、人と社会がつながり、一人ひとりが生きがいや役割をもち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包括的な地域や社会を創ることが目指されています。つまり、サービスを利用している方も、場面や状況によっては、他の方を支援する側にもなり得るとともに、お互いに助け合う地域づくりの担い手にもなり得るといことです。

苦情調整委員制度が発足した当時は、上述の通り、福祉サービスの主体的な利用ということが主眼とされていましたが、今後は福祉サービスの主体的な利用とともに、住民の皆様が目黒という地域をともに創っていく主体として、福祉サービスのあり方を見つめ、積極的に地域づくりにかかわって頂きますと幸いです。

苦情調整委員としましても、目黒の福祉サービスのさらなる向上を目指すとともに、人材を大切にするという視点、地域づくりの視点をもってかかわって参りたいと思います。引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。

事業所・施設の皆様へ

前田 俊房

- 1 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員の活動については、日々、ご協力、ご理解を頂き感謝しております。

さて、令和元年度（平成31年度）の活動について、以下のとおりご報告いたします。

まず、相談件数総数は83件（前年度比33件減）、内申立件数1件、苦情調整委員との面談後に申立を取り下げたもの1件、苦情調整委員の発意による調査1件でした。利用者との面談の中で記憶に残るのは、親族の方が申立てを強く勧めるものの、利用者は「今後とも施設に世話になるから」というものでした。施設・事業所の方々は、このことをどのように考えるでしょうか。利用者の悩む表情に、苦情調整委員として心が痛みました。

- 2 金銭管理に関する相談が目立ちました。1件は、事業所の利用が終わって数年経った頃、事業所の利用に関する費用の未払分があるとの通知を受け、当惑する利用者がいたことです。利用者ご本人は支払い済みであり、請求される覚えはないとのことでしたので、施設に確認をしたところ、当時の担当者が辞めてしまい資料もないため、請求をしたとのことでした。苦情調整委員が支払いの経過について確認したところ、不払いがあるとは考えられないものでした。

利用者の記憶が薄れ、担当職員もいなくなった頃に請求して来ること自体に施設・事業所の金銭管理のずさんさばかりでなく、利用者に対するサービスはどうなっているのだろうかという不安さえ感じさせるものでした。

もう1件は、委託された事業者の帳簿の記載が、いわゆる「コピペ」によって誤記載となり、利用者には誤った請求書が届き、びっくりした利用者の相談により発覚したというものでした。同様の出来事が見つからないままに起きているのではないかと心配しています。

施設・事業所の経営者にとって金銭管理は基本中の基本で、施設の運営に直結するものです。日常業務でありながらマンネリ化してはならない、重要な業務であり、みなさん、注意されているとは思いますが、まずは、改めてご確認ください。

- 3 施設の従業員からの相談がありました。現在の条例では、申立人は限定されており、施設の従業員からの相談を受け入れるにあたっては、苦情調整委員が特に必要と認めた場合に限り対応するという実務となっています。必要性の判断に当たっては、利用者が申立てをすることが出来ない事情や事案の真実性を担保するため申立人となる従業員の顕名性（苦情調整委員に対する顕名であり、調査に当たって施設側に開示するものではない。）等の諸事情を勘案する必要があると考えています。

しかしながら、何かあれば、是非、ご相談ください。

4 発意に基づく調査

苦情調整委員は、条例第5条（2）に基づき自己の発意に基づき保健福祉サービスに関する調査をすることができます。苦情調整委員が発意に基づく調査をするということは、なかなかないのですが、苦情相談が多く看過できない施設・事業所については必要性が認められれば躊躇なく実施すべきと考えています。前記の施設・事業所の従業員による相談の場合、この発意に基づく調査を利用するというのも検討できるのではないのでしょうか。

5 ここ数年の相談申立ての内容は、これまでのような窓口での「説明の不足」「接遇」「サービスの提供」という問題ばかりでなく、経営を維持しなければならない施設・事業所の経営の有り方が問われるようになって来ているのではないかと思われてなりません。

申立てに至らなかった相談には、「要介護5の利用者がデイサービスから自宅に戻ったとき、口に食べ物が残ったままだった」「サービスを変更することについて事前の相談もないまま一方的に通知された」「ケアマネジャーの対応」そのほか、種々考えさせられる相談ばかりでした。

申立てに至らなかった（申立てがなされてもおかしくない。）事例の多いことにも御一考ください。

次年度も、苦情調整委員の活動にご理解、ご協力のほど、よろしく申し上げます。

区職員の皆様へ

河野 英子

「あなたの苦情を、中立・公平に調査し、保健福祉サービスの質の向上につなげます！」
目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度は、このコンセプトで平成14年6月に発足し、今年で18年目になります。

令和元年度の新規受付件数は31件、申立て件数は1件でした。前年度の新規受付件数39件、申立て件数7件に比べますと、件数がかなり減少しているように見えます。とはいえ、申立てに至らないケースでは、所管課に意見を伝えてほしいという要望、あるいは、そのような意見があることを知ってほしいという要望が決して少なくはなかったこともまた事実です。

本制度のしくみを簡単に説明しますと、まず苦情調整委員との面談日を調整したうえで、申立人が窓口に来所したり、苦情調整委員が申立人宅に訪問したりするかたちで事情を聴取します。そののち、書面もしくは口頭での苦情申立てを受理した苦情調整委員が、中立な立場で調査を実施します。その際、申立人に対しては、45日以内に調査結果を通知することが、区やサービス提供事業者に対しては、調査結果に応じて是正の勧告や改善の申入れをすることが義務づけられています。

また、事務局の受付時に聴き取りをして、制度の説明をしていることから、申立てには及ばないが、所管に伝えてほしいというケースもあります。このように申立てに至らなかったケースについても、2か月に1度の苦情調整委員会で審議をしたうえで、事務局を通して意見を伝えたり、関係機関へつないだりするなど、できるだけ利用者の声を反映していくように努めています。

以下の部分では、令和元年度の申立て案件や相談を振り返り、だれもが適切に保健福祉サービスを楽しむための支援の在り方や留意点を、2点にわけて考察をしていきます。

1) 申立ケース「生活保護受給者への対応」

注目した点は2つあります。その1つが、通知文書の管理です。このケースでは、受給者宛の返還通知書に一桁多い額面が記載されていたこと、個別金銭出納票に一度しか購入していない商品代金が3か月にわたり繰り返し記載されていたことにより、行政への不信感が高まりました。担当者からは、「紙面上の誤りであり、実際にその額を請求してはいない」と説明がなされましたが、いずれもケアレスミスでは済まされない「重大なミス」という認識が必要と思われました。苦情調整委員会においても、「この1件に留まらず、他にも同様の誤りがあるのではないか」という指摘があったため、委託事業者も含めて所管全体のチェック体制について早急に見直しをするよう要望いたしました。

もう1つは、「本人の意思の尊重」と「合理的な判断」の見極めです。生活保護受給者が受給中に一時金を得た場合には、同等額の保護費を返還しなければならないというルール

があります。これに関連したケースでは、「一時金を他の負債返済に充てたい」という本人の強い意向を覆すことができないまま、担当職員が本人を同行して他の負債の返済支援をしました。残りの保護費返済のために、生活費から分割払いをしていかなければならないことに、本人は後になってようやく気づきました。生活保護費は「健康で文化的な最低限度の生活」を保障するために支給されるものです。それまで他の負債の返済は猶予されていたわけですから、担当職員は、本人が困窮することを予め想定できていたと思われま

す。「本人の意思の尊重」を重視すべきという原則を守ることは当然ですが、その前に、本人が合理的な判断を行えるように、周囲があらゆる手段を講じて、丁寧な説明をし尽くすという前提に立たなければならないのでしょ

2) 申立てに至らなかった相談

1つ目は、複数人が対応した電話連絡のミスです。キャンセル空きの保育所の入所日に関して、複数人が電話対応した結果、「未記録」や「伝達ミス」が重なり、入所日を巡って利用料の二重払いや二重在籍等の問題が発生してしまいました。電話でのやり取りでは、必ずしも担当者が対応できるとは限りません。相談業務においては、スピーディに案件を検索し、聞き取り内容を連続して追記できるようなシステム環境が必要ではないでしょうか。

2つ目は、事業者が利用サービスの変更を突然要請したケースです。区の障害者施設で対応していた外出支援が急に中止になり、施設が紹介した移動支援事業所も定員一杯で利用できなかったという相談がありました。サービスを中止する際は、事前に周知する必要があります。また、引継先を紹介する場合は、せめて対応可能かどうかを確認しておくべきでしょう。障害のある方への対応であれば尚更です。民間の高齢者デイサービスでは、職員が対応できなくなったという理由で急に送迎時間を変更し、同意できなければ、事業所を変更するよう強要されたという相談もありました。区の適切な指導が望まれます。

その他に、利用料の納付済みを確認して終了したにもかかわらず、3年後に未納分の請求があった（のちに引継ミスによる誤請求であったことが判明）、通院介助ヘルパーを依頼したところ、ケアマネジャーから「勝手に受診しないでほしい」と言われた（のちにケアマネジャーとヘルパー事業所の連携ミスだったことが判明）等々、利用者を不安に陥らせるような相談も多々ありました。「利用者本位」というサービスの前提はどこまで守られているのでしょうか。区の適切な指導が望まれます。

最後に、年度末からの新型コロナウイルス感染症の猛威で、区職員の皆様も、大変なご心労の中で、業務に従事されていることと存じます。

まだまだ予断は許されない状況ですが、区民の方々が普段と変わらぬ生活を継続されることを願うと共に、今後も「苦情はサービス改善のタネ」と捉え、皆様とともに、質の高い、保健福祉サービスを目指し、研鑽してまいります。

今後ともご協力をいただきますようよろしくお願い申し上げます。