福祉サービス苦情相談センター
センター通信 No.64

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５年１１月発行】

目　次

１．苦情調整委員からのメッセージ⑰・・・１～２ページ
２．令和５年度苦情相談センター研修会報告・・３ページ
３．苦情相談センターからのお知らせ・・・・・４ページ

１．苦情調整委員からのメッセージ⑰

福祉サービス苦情相談センターでは、今年 6 月より調整委員の一部交代があり、新委員長には稲垣高志委員が就任しました。今回のメッセージでは、苦情相談センターへ寄せられる相談内容に稲垣委員が触れられる中で、本センターの役割について解説いただきましたのでご紹介します。

賠償問題と苦情

苦情調整委員　委員長　稲垣高志（稲垣法律事務所）

当センターに寄せられる電話の中に、損害賠償請求があったことを含む話がときどき見られる。どうやら、当センターをはじめ、苦情解決の仕組みは、これを苦手としている。

もちろん、当センターが取り扱う苦情には、「損害」というカテゴリもあって、訴訟で係争中であるとか、判決済みでなければ、いちおう守備範囲ではある。

では、なぜ、苦情解決の仕組みは、損害賠償請求をうまく解決できないのだろうか。

訴訟（や他の紛争解決手段）と苦情解決の違い

当センターを含めて、苦情解決の仕組みは、サービスの当事者（利用者と事業者）が、話し合いをして、苦情を解決し、苦情のもととなった事故の再発を防いだり、よりよいサービスを実現することがゴールである。当初は対立的であった当事者が、これらのゴールに向けて協調し、合意ができると、苦情解決の仕組みがうまく働いたことになる。

一方、紛争を解決する仕組みの典型は、裁判所での手続である。なかでも訴訟は、証拠に基づき事実を認定し、認定した事実に法律を適用して、判決という結論を出す。当事者は対立的なままで、裁判官が証拠と法律でジャッジを行う。訴訟以外の紛争解決手段（ＡＤＲ）も、当事者が最後まで対立したまま折り合いをつけることを想定している。

つまり、苦情解決の仕組みは、最後まで当事者が対立している場合に、ルールをあてはめてジャッジするという仕組みになっていない（但し、解決に向けた「助言」はできる）。

そこで、苦情を申し出る人（しばしば、当初は怒るか困るかして対立的である）が、法律的にいくら請求する権利があるか（いくら支払う義務があるか）を中心的な課題とし、相手に言い分を叩きつけたい場合、相談相手なら法律家が向いているし、解決手段なら訴訟や、ＡＤＲが向いているように思われる。

最後は協調する、少なくとも折り合う覚悟が当事者にないと、木によりて魚を求めることになる。店を選ぶのはカスタマーである。

「損害」カテゴリの苦情についてできること

しかし、損害賠償含みだからといって、当センターが何もできないわけではない。

そこに職員の接遇やサービスへの不満、説明不足の指摘があれば、それは当センターの役割である。というか、当センターは裁判所でも ADR でもないから、法律的にいくら請求する権利があるか（支払う義務があるか）以外のところに着目し、協調を促し、ＷＩＮ－ＷＩＮの関係が生じるように仕向けていくほかない。

賠償請求そのものについては、どういった方法で話し合いをしたらいいかといったプロセスに関する周辺的な助言をするのが精一杯であろう。

たとえば、当センターは、利用者に丁寧に説明しましょうと助言するけれども、顧問弁護士に尋ねたら「それはやめとけ」となることもありうる。役割が違うからである。

なお、「払え」「嫌だ」でもめる背景の一つは、保険や共済に入っていないことである。設備の破損などに備えて、契約締結時に、利用者に対して、保険や共済の情報を提供することも、転ばぬ先の杖ではなかろうか。しばしば後の祭りが生じている。

センターや苦情調整委員の立場

センターは、事業者との契約によって、第三者委員を共同設置することが眼目である。

センターは最終的には当事者双方から事情を聞いて助言や調整をすることがあるので、苦情調整委員には中立性が求められる。

利益の綱引きが生じた場合、一方に有利なことは他方に不利である。どちらか一方の立場に立った助言とは、「勝つためにはこうしたらよいですよ」というものにならざるをえない（もっとも、およそ助言とは巡り巡って有利をもたらすから、悩ましい）。

同じケースで、利用者がセンターから受けた助言と、事業者がセンターから受けた助言の内容が食い違っていたら、中立性もなにもなく、鳥か獣かと怒られてしまう。

だから、紛争当事者のどちらか一方の立場に立って、有利な（つまり相手に不利な）助言をするのは、当センターや苦情調整委員の仕事ではない（もっとも、利用者の利益は、立場の対等性の回復のために、ある程度代弁せよと言われている）。

当センターは、そうした役割・向き不向きを踏まえて、利用者に案内している（つもりである）。事業者に強く言ってほしいという要望がしばしばあるが、当センターは事業者を処分したり、叱ったり、懲らしめたりするための機関ではない。

事業者は、損害賠償請求を受けたからといって、苦情をシャットアウトできない立場だが、それでも「それは弁護士に相談した方が」という内容の相談があり、そのように助言することもある。

～いいわけ～

法的問題を含む相談が寄せられると（法律相談としての回答が期待されているように感じると）、つい法律相談を受けたつもりになりがちで、自戒している。センターから戻ってきた返事がどうもボンヤリしているぞ、なまくらじゃないかと思われることがあったら、それは、苦情調整委員は専門家ではあるけれど、当事者のどちらか一方の立場に立って相談に乗ることができないからだとご理解いただきたい。

２．令和５年度第１回苦情相談センター事業研修会報告

令和5年8月28日（月曜日）、ウィンクあいちにて、今年度第1回の【苦情相談センター事業研修会】が開催されました。残暑が非常に厳しい中、4年ぶりの集合研修となりました。

テーマ　「知ることによって得られる景色の変化」
～精神・発達障がいがある人や取り巻く人からの追体験を通して～
講　師　　青木聖久氏　（日本福祉大学　教授）

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、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、ストレスと無縁な人は少なく、精神疾患は身近な疾患であるため、全ての人が当事者と言えること、本人へ支援のバトンを渡すために家族を当事者として支援することが大切であることをお話いただきました。

苦情の前にできる取り組みやスキルとして、指示的ではなく支持的なかかわりを意識すること、当事者の混乱や許容量の限界の先に苦情があることを理解すること、同僚に障がいを持つ人がいたとしても、共通の支援目標に向けて、事例検討などでより良い支援のためにどうすればよいかを職場として考えていくことなど明日から職場で活かせる様々なヒントをいただきました。

参加者からは「SOS の先に苦情があることを念頭に、当事者の方々に寄り添える支援を心掛けていきたいと思います」、「職員への対応に困る事がありましたが、注意したい事を前面に伝えるだけでなく、まず自分からほめる部分から話すという事が足りなかったのだと感じました」との感想をいただきました。

追体験の先生のお話に、会場の中には、「ほろり」ときていた参加者もちらほら。

やっと集合で研修の出来る世の中が戻ってきました。
やはり先生のお話を直接聴けると伝わり方も違います。

講演終了後には、講師のサイン入り著書を、苦情契約事業所の参加者へ、抽選でプレゼントするサプライズもありました！

【令和５年度第２回研修会のお知らせ】

苦情解決責任者や苦情受付担当者を担い、日々困っていることはありませんか？
上手く相談者の理解を得られないことや、また苦情を受けて落ち込んでいるスタッフのフォローも大切ですね。その悩み、相談スキルを磨くことですっきりしてみませんか？

開催日時：**令和６年１月３０日（火曜日）**
開催場所：**名古屋市総合社会福祉会館７階　大会議室**
テーマ　：**「相談援助の基本と展開」**
講　師　：**浅野　正嗣氏**（ソーシャルワーカー・サポートセンター名古屋　代表）
参加費　：苦情契約事業所様は**無料**　非契約事業所様は 1,000 円/1 名
申込方法：詳細は開催要領をご覧ください。
応募締め切り：**令和６年１月１５日（先着順とします）**

☆お申し込みはこちらから

申込時には、最後に忘れずに内容送信ボタンを押し、
自動返信される受付メールを必ずご確認ください！
受付メールが届かない場合は、事務局までお問い合わせください。

３．苦情相談センターからのお知らせ

【事業所支援事業】

☆福祉サービス苦情相談センターでは、苦情契約をいただいている事業所様からのご相談について支援させていただいております。苦情対応で疑問に感じたり専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言（サポートくん）や、苦情解決に向けての話し合いの立会い、また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。
いつでもお待ちしています。

【苦情受付報告】

☆事業所様で受け付けられた苦情について、翌月の1日から15日までにWEBからのご報告をお願いしております。また、ご報告の際に「その他」の欄にご質問等、ご遠慮なくご記入ください。
ご報告いただいた中から、お問合せをさせていただくことがあります。

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