

## この1年をふりかえって

藤田 太郎

### 1 はじめに

小金井市福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」）に就任して5年が経過しました。福祉オンブズマンは任期が最長6年ですので、残りの在任期間がついに1年を切りました。

ここでは、この1年をふりかえって、印象に残ったできごとや、今後の課題などについて述べてみたいと思います。

### 2 苦情相談

令和2年度に福祉オンブズマンが取り扱った苦情相談の件数は10件であり、そのうち私が担当した件数は6件でした。

令和2年度の苦情は、令和元年度と比べて、生活保護に関連する件数の割合が高くなった点が特徴的でした。これは、令和2年初頭に始まった、新型コロナウイルスの感染拡大と無縁ではないように思われます。

また、これまで原則として来所面談の形で実施していた苦情相談について、令和2年4月以降は、電話による苦情相談も可能とすることとし、小金井市役所のウェブサイトはその旨を掲載して周知を図りました。令和2年度に私が担当した苦情相談6件のうち3件は、相談者の来所面談を一度も行わず、電話や書面のやりとりのみで終了に至っています。

福祉オンブズマンは、相談者のお話を聴くにあたり、相談者の心情面について十分に配慮をする必要があります。私は、フェイス・トゥ・フェイスでの面談は、そうした心情面を重視したコミュニケーションの方法として最もふさわしいと考えています。もっとも、電話による苦情相談が可能であることをウェブサイトで周知することで、コロナウイルス感染に対する相談者の不安軽減や、苦情申立てのハードルが下がるというプラスの効果も認められるところです。この点は、引き続き、事案に応じて適切なコミュニケーションの方法を考え、選択することを心掛けたいと思います。

### 3 相談に至らなかった電話・来所等

令和2年度の相談に至らなかった電話・来所等の件数は38件でした。

今年も、電話や来所の対応をするオンブズマン事務局の職員お二人が、苦情相談として受け付けられるものとそうでないものとを的確に峻別し、対応して頂きました。

今年度の特徴は、まず、例年に比べて件数が多かったことです(令和元年度は24件)。また、苦情相談と同様に、生活保護関係の電話・来所等が比較的多くみられました。これらの特徴は、苦情相談と同様に、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあるのではないかと考えています。

### 4 窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」の中止

令和2年度は、令和3年1月13日に、坂井愛委員とともに、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施する予定でした。「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所 その4」と題し、福祉サービスの窓口対応が問題になった架空の設例2つを題材として、市役所の職員向け講義を行うべく準備をしました。

令和2年12月までに研修資料の原稿も出来上がり、あとは配布資料の印刷を待つばかり、というところで、令和3年1月8日に新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出されました。坂井委員も私も、研修の日を楽しみにしていたのですが、残念ながら中止することとなりました。

以上の次第で、令和2年度は研修を実施できなかったのですが、令和3年度こそは、窓口を担当する職員の皆様による適切かつ円滑な対応の一助となるような研修を、企画・実施したいと考えています。

### 5 今後の課題

福祉オンブズマンに1年間で寄せられる苦情の数は、ここ数年、おおむね10件前後で推移しています。

昨年度もこの報告書で述べたとおり、苦情の件数が多すぎることも、逆に件数が少なすぎることも、それぞれ問題があるように思います。今年度も、苦情相談の件数に大きな変動はありませんでしたが、引き続き注視して行きたいと思います。

## 6 結語

冒頭で述べたとおり、福祉オンブズマンの任期も残り1年足らずとなりました。最終年度となる令和3年度も、令和2年度に引き続き、より良い福祉サービスの実現に向けた具体的な取り組みを続けて参りたいと考えております。