

報告書

令和元年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

令和2年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第6条第1項第7号に基づき、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）の活動について、苦情・相談の受付状況、申立て、苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告する。

令和2年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

令和元年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

目 次

令和元年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

令和元年度の概要	2
申立て	3
1 申立てのしくみ	
2 令和元年度申立ての概要	
3 申立事例	
苦情・相談の概要	2 8
委員面談	3 1
その他の活動	3 2
1 苦情調整委員全体会議	
2 広報活動	
令和元年度苦情事例一覧	3 3
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例 / 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	4 2

令和元年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）は、「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」（以下「条例」という。巻末掲載）に基づいて、平成15年6月1日に活動を開始した第三者機関である。制度の目的は、介護保険を含む保健福祉サービスの利用あるいは利用申し込みをしている練馬区民の権利および利益擁護を図ることである。

ここでは、苦情調整委員が平成31年4月1日～令和2年3月31日の1年間に受け付けた申立、苦情、その他の活動について、報告する。

なお、条例第6条第1項第2号に規定されている「苦情調整委員発意の調査」、同第3号「事業者に対する是正等の勧告」、同第4号「事業者への意見表明」、同第5号「区長または練馬区教育委員会への報告」を行った事例はなかった。

令和元年度の概要

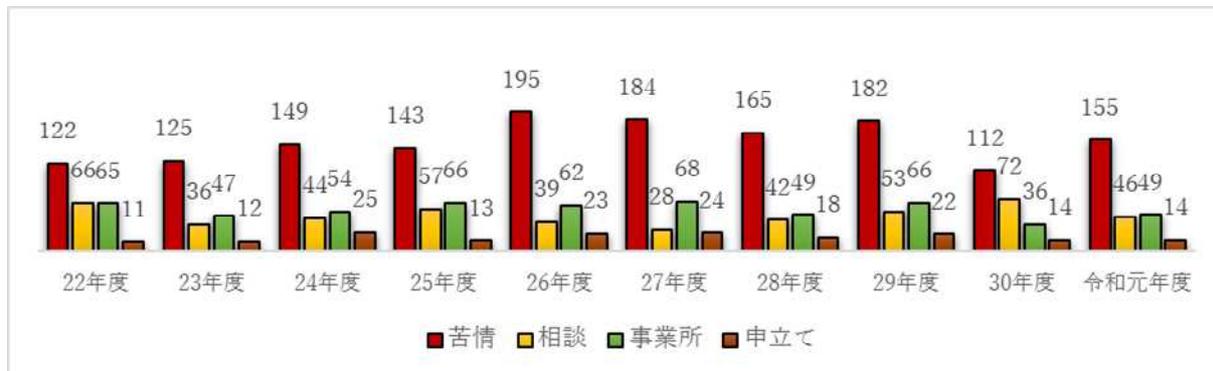
苦情・相談の受付総数は201件で、平成30年度に比べると17件増加した。内訳は、苦情155件、相談46件。苦情は平成30年度より43件増加し、相談は26件減少した。

申立ては14件で、平成30年度と同数であった。申立ての対象は、「介護保険」10件、「生活福祉」2件、「障害者総合支援法」1件、「児童」1件だった。

苦情総数は155件。分野別では、「介護保険」が70件（45.2%）と最も多く、次いで「障害者総合支援法」27件（17.4%）、「生活福祉」18件（11.6%）、「児童」17件（11.0%）、「高齢者福祉等」7件（4.5%）、「障害者福祉等」5件（3.2%）、「保健」2件（1.3%）、「その他福祉」3件（1.9%）、「その他」6件（3.9%）となっている。

区民等からの苦情・相談とは別に、事業者や自治体等からの問い合わせ・事例紹介等が49件あった。

苦情・相談・申立て件数等の推移



* 申立て：苦情のうち申立てに至ったもの

** 事業者：サービス利用者・家族以外からの相談等

申 立 て

1 申立てのしくみ

苦情調整委員の業務の第一は、区民からの「苦情申立て」を受けて、調査・調整を行うことである（条例第6条第1項第1号）。

申立ての対象となるサービスは、公的サービス・民間事業者によるサービスのいかなを問わない。ただし、事件が起こってから1年以上経っている事項、裁判所において係争中または判決等のあった事項、法令に基づいた不服申立て中または裁決のあった事項、議会で審議中または審議が終了した事項、医療、食品・環境衛生、規制取締りに関する行政処分などは、申立ての対象にはならない（条例第10条第2項および第11条）。

申立てができるのは、利用者本人のほか、配偶者、同居の家族、三親等内の親族、民生委員・児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員、人権擁護委員、成年後見人等である（条例第9条および条例施行規則第8条）。

申立ては、所定の「苦情申立書」に記入して提出することが原則であるが、申立人の事情に応じて、口頭や点字でもよいこととしている（条例施行規則第9条）。

2 令和元年度申立ての概要

令和元年度に受け付けた申立ては14件だった。

内訳は、「介護保険」10件、「生活福祉」2件、「障害者総合支援法」1件、「児童」1件、14件のうち、民間事業者対象の申立ては12件、公的機関（区）対象の申立ては2件だった。申立人は、「本人」8人、「家族」6人だった。

令和元年度申立て一覧

	分野	申立て対象	申立人	対象	照会方法	調整期間
1	障害者総合支援法	共同生活援助	本人	民間	文書・訪問	40 日間
2	児童	放課後等デイサービス	家族	民間	文書・訪問	29 日間
3	介護保険	居宅介護支援	本人	民間	文書・訪問	39 日間
4	介護保険	訪問介護	本人	民間	文書・訪問	39 日間
5	介護保険	老人保健施設	家族	民間	文書・訪問	24 日間
6	介護保険	居宅介護支援	本人	民間	文書・訪問	35 日間
7	介護保険	有料老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	46 日間
8	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	57 日間
9	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	25 日間
10	介護保険	居宅介護支援	本人	民間	文書・訪問	22 日間
11	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	48 日間
12	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	38 日間
13	介護保険	通所介護	家族	民間	文書・訪問	35 日間
14	介護保険	訪問看護	本人	民間	文書・訪問	年度内には終了せず

申立ての調整期間は、条例施行規則第 6 条で、原則 45 日以内と定められている。なお、令和元年度は、年末年始にかかったことや案件精査のため時間を要するなどして、4 件が 45 日以内に調整終了できなかった。

3 申立事例

〔令和元年度申立事例〕

申立て 1：共同生活援助事業所職員の対応について

申立ての趣旨	消防設備点検の時に業者がカーテンをきちんと閉めていなかったことについて、(火災の原因にもなるので) 施設長から、きちんとした謝罪がほしい。
委員の判断	<p>申立人による申立内容とその申立内容に対する施設長からの回答を突合し、子細に精査いたしました。</p> <p>その結果、双方の主張には大きな隔たりがあるように思われます。</p> <p>申立人による主張は、端的に、2018 年 4 月 19 日、点検業者がカーテンを閉めなかったことから、申立人が大切にしているギターに変容が見られたことにかかわる施設側の対応が不信感に根ざすものであり、その点について施設側の謝罪を求めるものです。</p> <p>施設側の初期の対応についての主張には、やや不十分な点が見受けられるように思料いたします。消防施設の定期点検時に施設側の職員はあくまで玄関先で待機し、業者による点検作業行為の一部始終を現認している訳ではありません。もし、業者が、点検作業中に特段の悪意もなく申立人の大切なギターを動かしたとしても何ら不思議ではありません。</p>

	<p>ません。</p> <p>施設側の職員による現場確認がきちんとなされていれば、一連の経過のごく初期の段階で、職員自身が申立人の主張に異を唱えることは十分できたはずで、ギターの場合はなくとも、例えば金銭その他の貴重品が紛失したと訴えられるなどのケースを想定しても、施設側の初期対応は不十分であったと指摘できると思います。</p> <p>今回の件は、外部の人間が施設内の居室に入る場合に、どのような危険・危機などの問題点等があるかといった、いわばリスク管理等の検証・対処方法が施設側に不足していたことによると言わざるを得ません。</p> <p>例え、今回のように、施設側が入居者への事前通知を行い、入居者から業者の立ち入りの同意を得たとしても、施設管理者による現場確認は安全に問題なく確実になされるべきであったというのが当職の意見です。</p> <p>申立人による申立内容はあくまで施設長による謝罪を求めるものであり、施設側によるその後の一連の申立人に関する記述内容については、当職としては参考意見にとどめ、その内容のコメントは差し控えたいと考えます。</p> <p>ただ、申立人をお願いしたいのは、施設側の記述内容にあるように、暴力行為等に及ぶ点があった場合には、自分の主義・主張が全く無に帰することになることを十分に認識してほしい点であります。相手の考えや意思を無視した暴力や暴言など、力づくの行為ではどんな問題も満足のいく解決はできません。</p> <p>一方、施設側の日常のさまざまな問題に直面し、苦悩されながらも施設としての責務を果たすことに努力されている様子は、申立人への退去通告後も申立人に寄り添った親切かつ丁寧な対応をされている文面からも如実に伝わってきます。今回のようなトラブルを防ぐためにも、今後は入居者本人に立ち合ってもらうか、施設職員も業者に随行して、現場での管理監督を徹底して励行されるようお願いするものです。</p> <p>この度の苦情申立てに対する回答にあるように、「施設長からも対応できることとできないことをお伝えし、(今回カーテンを開けっ放しにしていった、ギターが損傷したという証拠は不明だが)もし、本当にそういうことが起きたら申し訳ないので、今後は同じような問題が起こらないように必ず入居者本人に立ちあっていただくか、職員も居室に入り、室内の状況を業者の方と一緒に確認する。」という施設長の言葉を確実に励行していただくことが、申立人に対する謝罪の言葉にもなると善意に受けとめたいと思います。</p> <p>申立人におかれましては、当職によるそうした善意の解釈の意図するところを理解していただければと存じます。</p> <p>なお、特別に大切なギター等の品々は、今後とも他の人が触れることのできないような厳重な自己管理をお願いするものです。</p>
--	---

申立て2：放課後等デイサービスの対応について

申立ての趣旨	平成31年4月27日に行われた個別支援計画作成のための面談が、申立人の子どもを辞めさせるために仕向けられたと思われる面談になってしまったことや、その面談時
--------	---

	<p>に職員が心ない発言をしたことについて、詳しい説明と謝罪を求めます。 当該面談時に職員から、他の利用者の連絡帳を見せられました。(個人情報に関するものなので)安易に(他者に)見せるべきではないと思います。その件についても説明してほしい。相手の方に謝罪するべきではないでしょうか。 おやつを持ち帰りがなぜいけないのか説明してほしい。</p>
<p>委員の 判断</p>	<p>申立て について 申立ての趣旨は、 平成 31 年 4 月 27 日に行われた面談で、申立人の子をやめさせようと仕向けられたのではないかと感じたこと 面談の際の職員の態度、言葉遣いに傷ついたこと について、事業所側の説明と謝罪を求めたものです。 この 2 点について、事業所側から提出された回答書ではいずれも否定しています。 については、面談の際の詳しいやりとりが不明であり、具体的にどのような言葉のやりとりで申立人が「やめさせるよう仕向けられた」と感じたのか判断は困難と言わざるを得ません。 についても、同じ態度や言葉でも受け取る人により印象は異なるうえ、言葉のニュアンスの問題は、第三者が判断することは困難です。 それゆえ、本件で、事業所側に何らかの非があった等と判断することはできません。 しかしながら、本件事業所に自覚をお願いしたいのは、今回、申立人が事業所側の態度や言葉遣いについて、上記のように「感じた」ことは事実である、という点です。特に支援が必要なお子さんの場合、親御さんは、家庭外でのお子さんが平穩に過ごしているのか、そのために事業所が十分にケアをしてくれているのかを、常に心配し、心をくだいておられます。そのような親御さんの心を不要に傷つけることのないよう、職員の態度や言葉遣いについては、さらなる細心の注意を払っていただきたいと、改めてお願いいたします。 申立て について 保護者と施設との連絡帳は、たとえ誰のものかを特定していなくとも、許可なく他の保護者に見せることには問題が生じます。しかし、本件事業所側の回答によると、当該保護者の了解を得たということですので、それが事実であれば特に問題はありませぬ。 なお、本件回答書では、「コピーしたものを見せたもので、個人を特定できる内容は含まれていないので、個人情報には該当しない」「はじめから名前をご存知のはず」と記載されています。しかし、仮に個人情報保護法上は問題とならなくても、プライバシー侵害の問題は生じます。その点の誤解がないよう、事業所側には連絡帳等の扱いには十分ご留意いただくようお願いいたします。 申立て について 回答書によると、衛生上の理由からおやつは持ち帰らないことになっているとのことであり、これは合理的なルールと思われる。ただ、そのことが申立人ら保護者に予め説明されていなかったと思われ、そのために不信感が生まれたのだと考えられます。</p>

	<p>ゆえに、回答書でも記載されているように、おやつを持ち帰ってはいけないというルール、および、何らかの理由でおやつを食べられなかった場合のおやつ代の扱いについて、予め保護者にきちんと説明していただくことが必要です。</p> <p>なお、本件で、食べなかった分のおやつ代は請求していない、とのことですが、当職には確認できませんので、申立人はその点をご確認ください。仮に支払っていた場合には、事業所側が善処されると思われます。</p>
--	--

申立て3：ケアマネジャーの対応について

申立ての趣旨	<p>ケアマネジャーは、自分の望まないサービスをいろいろと押しつけないでほしい。</p> <p>ケアマネジャーは、いつも説明が十分ではない。きちんと説明をして親切に対応してほしい。</p> <p>自分の望まない配食サービスは8月6日から始まった。この日、自宅の1階のエアコンが故障し、自分は2階にいた。お弁当は15時に日の当たる玄関先に配達員が置いたようだ。呼び鈴も聞こえなかった。自分は19時ごろ、食事に出ようとしてやっと玄関先にお弁当がある事に気付いた。ケアマネジャーは自宅の1階のエアコンが故障したことや常に自分が2階にいることを知っている。お弁当の配達員に自分の生活状況の申し送りをするべきだったのではないかと。小さな保冷剤は入っていたものの、15時から、炎天下に4時間も置いてあったお弁当は食べることは出来なかった。</p>
委員の判断	<p>本件に関する申立事項の とも、ケアマネジャーが申立人の思いや真に意図とするところを十分に把握し、理解した上で対応していない、とするものです。</p> <p>それに対する事業所側の回答と申立ての双方を突合して、その詳細を吟味いたしました。</p> <p>申立て について</p> <p>ケアマネジャーは、本人がサービスの押しつけを拒否していることを十分に承知した上で、サービスの提供を行っていることは文面からも理解できます。そこに家族が関わってくると、本人、家族、ケアマネジャーの三者間でそれぞれの思いや考え方に食い違いが生じてしまい、それが本人の苦情や不満を生む要因となっているように思われます。</p> <p>ケアマネジャーは、家族の方の意見や考え方を踏まえるのは当然として、回答文にもあるように、本人の思いや意図することを第一義に、より一層、誠意ある対応に努めていただきたいと存じます。そのためにも、三者間の情報共有は不可欠です。</p> <p>申立て について</p> <p>申立人が長時間置かれた配食弁当に手をつけず、食中毒など大事に至らず何よりだったと安堵しました。この件でも、申立て 同様、本人、家族、ケアマネジャーの三者間での意思疎通や対応のまずさが認められます。回答文にあるように、事業所側として、今後とも本人の思いや考えなどを尊重した支援体制を築くとともに、本人の体調や配慮すべき点についての情報共有、円滑な連携等に努めていただくことを切望いたします。</p>

申立て4：訪問介護職員の対応について

申立ての趣旨	<p>14時にヘルパーが自宅に来て、すぐに買い物に出かけたが、自分が行けば往復35分で完了する買い物に1時間かかった。</p> <p>不審なので、理由を教えてください。きちんと仕事をしてほしい。</p>
委員の判断	<p>本件について、申立人による申立事項に対する回答内容を突合し、検証いたしました。時系列に記された回答内容を詳細にみていくと、特にヘルパー側に大きなミスや落ち度があるとは思えません。</p> <p>買物時間に関しましては、ヘルパーはクレジットカードの扱いに手間取ったことや申立人のために思い近隣スーパーに立ち寄った時間等を考えれば、本件の場合、2、3時間もかかったというのならともかく、1時間というのは十分許容範囲にあると思料いたします。</p> <p>大切なのは、むしろ買物に要した時間を云々するよりも買物が依頼したとおりになされていたかどうかだと考えます。申立人によるきちんと仕事をしてほしい、という申立については、ヘルパーは申立人の置かれている状況、環境及び体調等を十分に勘案した上で、与えられた職務を遂行していることが文面からも読み取れます。</p> <p>申立人におかれましては、事業所側（ヘルパー等）の誠意や配慮をできる限り受けとめて、よりよい信頼関係を築かれますよう切望しております。</p>

申立て5：老人保健施設の対応について

申立ての趣旨	<p>施設が、門扉破損の場合はすべて利用者側の負担とする要求をしてきたことについて、門扉破損の場合はその都度、当事者同士による相談で決めたい。</p> <p>施設は「門扉破損の場合は利用者側の負担とする」旨をケアプランに盛り込むよう（ケアマネジャーに）要求した。ケアマネジャーを巻き込まないでほしい。</p>
委員の判断	<p>門扉破損の場合はその都度、当事者同士による相談で決めたい。</p> <p>このことについて、施設側の回答では、「門を触って壊れたらその都度、当事者同士による相談では再度弁償するリスクが生じるため、当施設では門に触れないこととしました」と答えています。</p> <p>申立人の言う「施設が、門扉破損の場合は、すべて利用者側の負担とする要求をしてきた」ことについては触れてはもらっていませんが、今後施設側が門扉を開閉することはない旨述べているので、負担割合について申立人が懸念をする事態は生じないものとなります。</p> <p>ところで、施設側が、門扉の開閉を一切行わないことについての是非はどうでしょうか。一般に、施設の職員が利用者宅の門扉の開閉を一切行わないことは、直ちに是認されるものではありません。利用者の状況によっては門扉開閉の手助けを行わざるを得ないことは職務の性質上、十分考えられることです。門扉の開閉なくしては、サービス提供が出来ない場合もあるのですから、ひとえに施設側と利用者側相互の歩み寄りが必要とされる問題です。</p> <p>そこで本件ですが、回答文によれば、施設側は最初の門扉破損事故の際、申立人から</p>

	<p>の要求に従い、修理代金の半分を負担しています。そのとき、申立人から、今後、同じようなことがおこる可能性があることを再度要求されたので、今後の負担には応じられないとして、両者は合意に至らなかったとのことです。</p> <p>それでも、施設側は、利用者に自らに門扉を開けてもらう（特殊な門扉であるため普通にあけるのが困難なためと施設側は述べています）あるいはそれでも門扉が開かないときは利用者を施設に連れ帰り、家族の帰宅を待つて再送迎するなどの努力をしています。</p> <p>これらの事情を勘案すると、施設側が、今後門扉には一切触れない、と判断するに至ったとしても、直ちに施設を責めることは出来ないと思われます。</p> <p>施設は「門扉破損の場合は利用者側の負担とする」旨をケアプランに盛り込むよう（ケアマネジャーに）要求した。ケアマネジャーを巻き込まないでほしい。</p> <p>施設側からの回答では、「施設側は門扉に触れない」旨をケアプランに付記してもらいたいと考えたことは事実であると認めており、不適切であったとしています。</p> <p>また、「誓約書に盛り込むと不快にさせてしまうと懸念したため、ケアプランに盛り込むことを考えた」とのことですが、本来、ケアプランの趣旨にはそぐわないことを承知しながら、ケアプランに盛り込もうとされたのであれば、これは、不適切なものであったと当職も思料いたします。</p> <p>本件申立者のご家族の利用はすでに終了していますが、今後、利用者やその家族に無用な不安を抱かせることのないよう、より一層、丁寧なご対応を期待いたします。</p>
--	--

申立て6：居宅介護支援事業所職員の対応について

申立ての趣旨	<p>ケアマネジャーが連れてきたマッサージ師の施術を受けて、股関節脱臼をした。このことをケアマネジャーは事業所に報告せず、ひとりで抱え込んで処理をしている。事業所にこのケアマネジャーへの注意と今後の対応と説明を求める。</p>
委員の判断	<p>1．本申立てにおいて判断すべき点は、</p> <p>申立人が受けたマッサージ師の施術は、ケアマネジャーが勝手に連れてきたマッサージ師によるものか。</p> <p>申立人の股関節脱臼は、上記マッサージが原因か。</p> <p>ケアマネジャーは申立人からの苦情を事業所に報告せず、一人で処理していたのか。の各点であり、調査の結果、以下の通り判断いたします。</p> <p>2． について</p> <p>この点につき、事業所の回答によると、2017年11月に申立人の「自宅訪問によるリハビリを行いたい」との希望に従い、申立人からかかりつけ医に指示書の依頼をした上で、申立人と訪問看護ステーションとの契約を交わして、リハビリ治療（申立人のいう「マッサージ」）を行っていることが認められます。申立人は当該訪問看護ステーションによる訪問リハビリを受けることを同意されており、また、同意がなければ行い得る内容のものではありませんので、「ケアマネジャーが勝手に連れて来たマッサージ師」によ</p>

り施術されたものとは言えないと判断いたします。

3. について

申立人は2018年4月にかかりつけ医でレントゲン撮影を行い、脱臼の診断がされたことが事実として認められます。しかし、事業所の回答書によると、かかりつけ医師が2019年2月、申立人の夫や子、地域包括支援センターの複数担当者、及びケアマネジャーらが会した席で行った説明では、申立人の脱臼は「足の長さが異なり、先天性脱臼」とのことであり、また、それ以前に事業所が医師より聞いた際には「老化」による脱臼と説明されたとのことでした。

当職には、申立人の股関節脱臼が先天性のものか否か等を判断する医学的知見はありませんが、少なくとも今日に至るまで、申立人の脱臼が、本件で問題となっている訪問リハビリによる「マッサージが原因である」との医学的判断は、どこからもなされておりません。故に、訪問リハビリによるマッサージと、申立人の脱臼との因果関係は不明であると判断せざるを得ません。

4. について

この点についての事業所の回答は、ケアマネジャーは当初より事業所に報告、相談しているとのことです。事実経過、及び事業所の回答によっても、特に何らかの問題があるとは判断できませんでした。

5. 申立事項に対する当職の判断は以上の通りですが、申立書によると「今までにかかった治療費を支払ってほしいほどである」とのことであり、事業所からの回答もこの点に触れているので、この点について付言します。

治療費等の賠償を求められる場合には、マッサージと脱臼との因果関係を、申立人において立証する必要があります。現状のままでは、3. で判断した通り、マッサージと脱臼との因果関係は不明である以上、賠償を求めるのは困難と言わざるを得ません。仮に申立人において、今後も賠償を求められるのであれば、(ア)脱臼の原因がマッサージであることを証明した上で、(イ)発生した治療費等の損害を、領収書などの根拠資料をもって示すことが必要となります。

また、賠償を求める相手も、当該事業所なのか、実際に訪問リハビリでマッサージを行った事業所なのか、法的に判断する必要があります。

もし、賠償問題のご主張をされるのであれば、このようなことを含め、専門家等の第三者にご相談されてみることをお勧めいたします。

6. 事業所に対して

事業所の回答によると、申立人との協力関係はもはや修復不可能として、申立人との契約解除を考えているとのことです。事業所としてのその判断に異を唱える立場にはありませんが、契約解除をなさる場合においても、申立人の生活に不便や困難の生じないよう、細心の注意をもって引き継ぎや事後の手当を行われるよう、十分な配慮をお願いいたします。

申立て7：有料老人ホームの対応について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>売上購入明細書において、「元気のある時でも1日1本が限度であった。8月においては本人は水を一回飲むのもやっとだった(申立書より)」という口腔摂取が困難であった時期に、大量の高栄養ドリンクが与えられていたような請求金額が記載されていた。不審なので、正しい請求ならびに支払い金の一部返還を望む。</p> <p>具合が悪い時でも、イベント参加費が徴収されていた。これについて、正しい請求ならびに利用料の一部返還を望む。</p> <p>10月31日、8月の医療費明細について問い合わせをした際、職員は調べもせずにてたらめな回答をした。これについて、説明ならびに謝罪を求める。</p> <p>入居初日と2日目(6月30日、7月1日)に、薬を適切に服用させなかった。これについて、説明ならびに謝罪を求める。</p> <p>7月上旬、体調が悪く、食事がとれない際にも、食堂に降りてきて薬を服用するよう、職員から強要された。体がつらい時には食事、服薬は居室にてサービス提供を受けたいと希望したが、なかなか対応してもらえず、本人は「つらかった」と訴えていた。これについて、説明ならびに謝罪を求める。</p> <p>母が亡くなる前日(8月8日)に、職員が葬儀のパンフレットを持ってきたことや、入居時に、「通常、家族の泊りは出来ないが、万が一の時の付き添い、泊りはOK」との話だったにもかかわらず、職員から「今日も泊まるんですか」と言われ、とても嫌な気持ちになった。これらについて、説明ならびに謝罪を求める。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>申立人による申立事項と、申立事項に対する当該施設からの回答を突合し、子細に分析し、検証いたしました。</p> <p>結果は以下のとおりです。</p> <p>について</p> <p>当該施設からの回答によれば、入居者の口腔摂取が困難であった時期に大量の高栄養ドリンクが与えられ、その金額が請求された件について、施設側の伝達ミスや入力間違いがあったことを率直に認め、謝罪しています。しかし、誤った対応をした施設側の謝罪は当然としても、当職としては、適正な金額を早急に精算し返還すべきであると思料します。</p> <p>今後は、施設側の伝達ミスや入力間違いを生じないように、職員・従業員の指導育成に努めるべきであり、いやしくも他の入居者の請求金額分を間違えて記載するなど、絶対にあってはならないことと考えます。もし、今回の申立てがなかったら、それらのミスは表に出ず、そのまま闇に葬られたのではないかとと思うと慄然とします。施設としての責任はどこにあり、その責任を誰がどのように取るのか、施設として明確にしておくべきと思います。</p> <p>さらに、入居者およびそのご家族と密接なコミュニケーションを図って、入居者サイドから不審や疑惑を持たれないよう、事務処理においても、書面上および口頭上での確認を行うなど、ダブルチェックを徹底して、公正で誠実な事業運営を励行されるよう切望いたします。</p>

について

この件は、申立人と施設側との主張に大きな食い違いが見られます。施設側としては、参加費を徴収するイベントの重要性を入居者側に十分理解してもらい、入居者側の要望も聞いてその了解の下にイベント参加を促し、実施しているとのこと。施設として、イベント参加の重要性を述べ、別途参加費を徴収する以上、少なくとも会計上、不信や誤解を招かないような公正できめ細かな諸配慮が求められるのは当然のことです。

例えば、入居者の具合が悪い時でも、イベント参加費が徴収されていたという申立人の主張に対して、施設側としての主張が果たして妥当なものかどうか、当職としては大いに疑問を抱きます。申立人によれば、「母親はがん末期で、8月に入ってからは身動きもできない状態だった。」とのことですが、その母親が亡くなったのが8月9日のことです。当該施設発行の請求明細書によれば、利用年月日 2019年8月7日の施設イベント費として、800円の請求がなされています。

がん末期の人間、それも身動きできない人間が、果たして死亡の2日前に自ら進んでイベントに参加されたとはどうしても思えません。8月7日の施設イベント費800円を徴収する以上、施設側には当然、説明責任があります。申立人に対して、十分に納得のいく説明がない限り、その800円の徴収は不当なものと考え、速やかに返還すべきものです。

要は、金額の多寡ではなく、誰もが納得のいく妥当で誠実な対応こそが施設側に求められていると断じます。

について

この件について、施設側は全面的に自らの非を認めています。多くの入居者の方々が安心して安全、安寧で平穏な入居生活を得るためにも、内容確認なしに回答するとか、その場しのぎに回答をするなど、職員による不用意で不十分かつ不誠実な対応には厳に慎むよう、お願いするものです。

について

薬の適切な服用は、入居者の症状や健康状態、場合によっては、その生命に直結することから、特に慎重かつ安全な施設側の対応が不可欠です。

本件について、施設側は、「薬剤師や医師などの専門家の責任において、入居者への薬の服用に対応する。」と説明されています。今回の双方からの主張からはどちらに非があるか定かではありませんが、施設側が説明されている対応方針は、今後とも順守されるように願っています。

入居者の健康、生命、生活全般をあくまであずかっている介護施設は、入居者お一人お一人の今日に至るまでの人生の重さに鑑みれば、決して軽々に扱ってはならない人間の尊厳がそこに存することを肝に銘じて、常に入居者への思いやりのこもった対応に努めてほしいと存じます。

について

入居者が服薬にかかわる支援を受けられなかったことに関して、施設側からの服薬支援の遅れに対する理由がいろいろと述べられており、「当施設は医療機関ではなく介護施

	<p>設であることを踏まえ、精一杯の努力はしている。」との回答です。その回答内容は一応、理解できますが、施設側の入居者側への十分な配慮について、入居者側の理解がどれほどのものか伝わってきません。</p> <p>施設側の誠意ある配慮が入居者側に伝われば、自ずと入居者側から施設に対する理解と感謝の念が生まれるものと信じます。その意味でも、入居者側とのコミュニケーションを密にして施設側としての精一杯の諸サービスに努めてほしいと考えます。</p> <p>について</p> <p>この件については、当該施設あて、以前にも同様の申立てがありました。</p> <p>苦情調整委員は申立人と面談を行いました。話の端々から母親に対する深い親愛の情と揺るぎない尊敬の念が読み取れ、その思いが強ければ強いほど、施設側の不用意で、見方によっては、打算的とも受け取れる対応が見られた場合、施設利用者の不満や怒りは何倍も膨らんで、その矛先が施設側に向かうのは必然です。ある意味、そのことは介護施設として当然のことと受けとめてほしいのです。従って、葬儀等に関するパンフレットなどの不用意な配布は、入居者側の思いを汲んで、必要以上にナイーブでデリケートな事柄として、対応していただきたいと考えます。この件に関する徹底的な改善を望みます。</p> <p>当職としては、各家庭の事情等を十分に考慮して、施設側には慎重かつ思いやりのある対応をお願いするものです。そうしたお願いを真摯に受けとめていただき、当該施設がより多くの練馬区民から支持され、信頼され、まさに、地域にしっかり根ざした介護施設として、その責務と役割を十全に果たされますよう、願ってやみません。</p>
--	---

申立て 8 : 福祉事務所職員の対応について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>以下について、納得できない。</p> <p>騒音に悩まされているのに、転居を認めてくれない。</p> <p>手続きの明確な説明や文書での回答が得られない。</p> <p>申請書や申請方法についての教示がない。申請書を出させないように諦めるように誘導する。</p> <p>医療装具を担当するケースワーカーに相談しても、即答ができない。</p> <p>就労や社会復帰に向け、悩みを相談しても回答が得られない。就労指導もしてくれない。</p> <p>暴言を吐かれた。</p> <p>家庭訪問についての不適切な発言があった。</p> <p>何年も前から「職業訓練校に行きたい」という希望を伝えていたが、適切に対応してくれなかった。</p> <p>ケースワーカーは、職業訓練給付金についての知識がない。このため、生活保護費を受け取りすぎてしまい、のちに福祉事務所から一部返還請求を受けた。</p> <p>3か月、1万7千円以上は控除があるものと思い、生活をしてきた。ケースワーカーは、職業訓練給付金の控除について説明してくれなかった。</p>
---------------	---

	不在のため、担当ケースワーカーと連絡が取れない。また、折り返し連絡もくれない。
委員の判断	<p>申立人の申立てについて、福祉事務所より詳細な回答がありました。福祉事務所では申立てを受け、過去の記録まで遡り、文書を精査して本回答を寄せています。長文にわたりますが、申立人におかれましては、福祉事務所の回答を精読いただきたいと思えます。</p> <p>以下においては申立事項の論点につき、当職の判断を述べて参ります。</p> <p>転居の件</p> <p>福祉事務所は申立人から転居希望の申し出を受け、平成 29 年、令和元年の 2 回にわたって申立人の主治医に転居についての病状照会を行っています。その結果、申立人の主治医からは、「転居が必要である」との回答を得ていますが、福祉事務所の精神科嘱託医からは 2 回とも「転居の前に生活習慣の改善、ショートステイの利用も検討する必要がある」との回答を得ています。</p> <p>福祉事務所はこれら双方の医師の見解、及び申立人の就労状態から転居費用の支給は困難と判断し、申立人にはその都度連絡しています。</p> <p>福祉事務所が申立人の主治医の意見だけでなく、福祉事務所の嘱託医の意見も合わせて判断を行うことは妥当なものであり、これら医師の判断と申立人の就労状況から敷金等の支給ができないとした福祉事務所の判断は合理的なものと思料致します。</p> <p>及び 職員の言動及び文書で回答しないことについて</p> <p>福祉事務所は、申立人が具体的に何の手続きや申請のことを指しているのか分からないとし、記録にも見当たらないとしています。</p> <p>申立書には具体的な日時や具体的な申請内容の記述が無いので、当職において福祉事務所の回答を覆すに十分な根拠がありません。</p> <p>また、文書での回答については、福祉事務所は、特別な場合（難聴等で意思の疎通が文書でなければ困難など）を除き、生活保護受給者の個別事情に応じた支給の可否を文書で説明することはしていないとし、通常は面談で対応するとしています。</p> <p>これも、福祉事務所が限られた職員で多数の相談者に対応しなくてはならない状況を考えれば、不当なものとは言えないでしょう。</p> <p>医療装具について</p> <p>福祉事務所は、いつのことか分からず、申立人が言っているような、やり取りの齟齬があったことは記録上からは確認できなかったとしています。</p> <p>申立人は、職員に即答で「出せない」と言われたと主張していますが、申立書には、そのように言われた具体的な日時、具体的なやり取りの記述がないので、当職においては福祉事務所の回答を覆すに十分な根拠がありません。</p> <p>就労相談、就労指導について</p> <p>福祉事務所は、申立人の申立てにおいて、具体的な日時の記載が無いので、記録上からは申立人が言っているような事実があったか確認できなかったとしています。</p> <p>ただ、申立人の就労については、福祉事務所は申立人の主治医に対し、平成 26 年及び平成 28 年に意見の照会を行っています。その結果、2 回とも就労については否定的であ</p>

り、平成 31 年 3 月に至って「常勤就労は否、パート、アルバイトは週 5 日で 1 日 6 時間程度を可」となりました。このようないきさつから福祉事務所は、これまでは積極的な就労指導は行わなかったとしています。

申立人においては不満があるかもしれませんが、福祉事務所では、主治医と連携をとりながら申立人の就労について十分に気を配り、適切に判断してきたと思量いたします。

職員の暴言について

福祉事務所は、申立人の申立てにおいて、具体的な日時の記載が無いので、記録上からは申立人が言っているような事実があったか確認できなかったとしています。

申立人は、暴言を吐かれたと主張していますが、具体的な日時、職員とのやり取りの具体的な内容の記述がないので、当職においては福祉事務所の回答を覆すに十分な根拠がありません。

訪問 2 回のノルマについて

福祉事務所は、申立人の申立てにおいて、具体的な日時の記載が無いので、記録上からは申立人が言っているような事実があったか確認できなかったとしたうえで、福祉事務所においては、申立人のような居宅生活者の場合、1 年に 3 回から 12 回の訪問計画をたてるとしており、申立事項のような 2 回を「訪問ノルマ」としている事実はない、と明確に否定しています。

制度的に「2 回」という数字があり得ないので、福祉事務所の主張にうなずけるものがあります。

職業訓練について

福祉事務所は、申立人から「職業訓練に行きたいという希望を何年も前から受けていた事実は記録上から確認できない」としています。

申立書には、職業訓練に行きたい旨の希望を述べた具体的な日時、職員からそのような発言を受けた際の具体的な状況の記述が無いので、当職においては福祉事務所の回答を覆すに十分な根拠がありません。

生活保護費の返還について

申立人は、生活保護費の返還を不満としています。福祉事務所によれば、職業訓練給付金は受講状況等に応じて支給が決定されるため、受講開始をもって一律に収入認定することはできず、事後の収入申告により収入認定を行うため生活保護費の返還金が生じるとしています。

これはむしろ生活保護費の過少給付を避けるためのものであるとのことで、こうした事務処理は合理的なものと、当職は思量いたします。

職業訓練給付金の控除について

福祉事務所は、何をもって申立人が職業訓練給付金に対して 1 万 7 千円の控除があると思いついていたのかわからず、勤労以外の収入には原則として控除は無いとしています。

申立人の申立書によれば、控除の制度があると地区担当員から言われたわけではないようですので、存在しない制度の説明をしないことにつき、担当職員の落ち度はないと

	<p>思量いたします。</p> <p>連絡がないことについて</p> <p>福祉事務所は、担当職員不在時の来電に対しては伝言や折り返しの電話、昼休みには輪番制による対応、また職員の執務時間内では連絡のつかない場合には、執務時間外でも電話対応を行うなど、連絡体制の確保に留意している旨回答しています。</p> <p>このようなやり方は、社会通念上常識的なものであり、福祉事務所の回答には納得性があります。申立書には、連絡がなかった具体的な日時、具体的な内容について記述がないので、当職においては福祉事務所の回答を覆すに十分な根拠がありません。</p>
--	--

申立て9：特別養護老人ホームの対応について

申立ての趣旨	<p>痣を作ったのは誰か。何故、はれあがっているのにレントゲンを撮るよう家族に指示しなかったのか。</p> <p>右肩が2週間以上痛かったのに何故、家族に検査を勧めなかったのか。</p> <p>発熱（38度以上）が数日続き、短時間で2回もあって医師は何故検査を勧めなかったのか。</p> <p>家族が「点滴が必要」と判断し、病院に連れて行くと言ったのに、それを何故、断って行かせなかったのか。</p> <p>転院時、体重が45kgなかった。家族が食事介助した際、1割も食べていないのに、「8割食べましたね」と言われた。今迄の記録記載は虚偽ではないか。体重測定もしていないのではないか。</p> <p>薬はいつから飲んでいないのか。何故報告がないのか。</p> <p>いつから、声も出なくなったのか。</p> <p>栄養失調、脱水症状と診断されたが、これに対する医師と施設の見解を求める。</p> <p>週2回の内科医検診のはずだが、何故、肺炎に気づかなかったのか。また、病院での検査を家族に求めなかったのか。</p> <p>意識がなくなる程の状態まで何故、放置していたのか。また、看護師は気づかなかったのか。</p> <p>何故、救急車で運ばず、施設の手で搬送したのか。</p> <p>何故、施設提携の病院ではなく、診療科目がない病院に運んだのか。</p> <p>救急搬送は誰の指示で行ったのか。</p> <p>施設から一度も家族に対し、連絡がないのは何故か。</p> <p>医師、施設共に、当方が生活保護だから隠蔽工作したのではないか。</p> <p>けがや病気に対し、家族への病院へ連れていくことを要請するガイドラインの見直しの徹底を求めるが、それぞれの対応をどう考えるのか。</p> <p>命にかかわる重大事故に対する施設長や医師の責任をどう考えるか。</p>
委員の判断	<p>について</p> <p>双方の主張からは痣の有無については不明であり、それに関するコメントはできかねますが、申立人による右脚の腫れあがりに対するレントゲンの撮影の問いに関して、施</p>

設側の回答は、「右脚のむくみの指摘により主治医の診察を受けた」として、面会票を添付しています。

しかし、この面会票の記載内容からは、「レントゲンを撮るよう家族に指示したのか」という申立人による問いには、何ら明確な答とはなっていません。双方の言い分には大きな隔たりを感じますが、当職としては、施設側はもう少し誠実に申立人の問いに答えるべきだったと史料します。

について

2週間以上の右肩の痛みに関して、家族への検査をすすめなかった施設側の回答では、かなり丁寧な対応がなされていることが読み取れます。双方の電話でのやり取りに従い、施設側の医師の判断により検査はすすめなかったためと考えます。この件に関して、双方間にもっと密接なコミュニケーションがとれていればと、その点が悔やまれます。

について

医師が検査をすすめなかったのか、の問いに対して、施設側は「経過をみていた」とのみ答えており、申立人からの問いには答えているとは言えません。もう少し申立人の問いかけの意味を斟酌し、申立人とのコミュニケーションを図るべきだったと考えます。

について

この件については、専門家である医師の判断によるものであり、当職としてはコメントを差し控えざるを得ません。

について

入所者の食事摂取量等に関する提示のあった資料の中味を吟味すると、確かにそこに記録されたことについて、虚偽の記載があったと断定することはできません。しかし、「転院時、入所者の体重が45kgしかなかった」というのが事実であれば、申立人等の来所時に、「痩せきってしまった」との言葉を聞いたにもかかわらず、「体重を聞かれることはなかった」との対応ですますというのでは、施設側に誠実さを欠くと指弾されても致し方ないことと思われます。極端な体重減少を危機ととらえた申立人が、入所者の命と健康を預かる施設側にSOSを送ってきたと考えていただきたかったと思います。

また、申立人が食事介助の折、1割程の食事量に対して、8割食べたとの言葉が施設側から出たのが事実だとしたら、なぜ、そのような言葉を発したのか、その点に対する施設側からの明らかな回答はどこにも見当たりません。もし8割食べたとの言葉があったとしたら、不用意な発言として、厳に慎むべきと考えます。資料等を見てもいろいろな細やかな配慮や思いやりがなされているにもかかわらず、そのことが申立人側に届いていないのは残念でなりません。

について

施設側は職員一丸となつての服薬を行い、何回かの例外を除き、入所者に対する服薬の継続はあったと述べています。それを裏付けるものとして資料が提示されていますが、そのケア記録を見る限り、ケア記録のどこにも服薬についての記録が見当たりません。入所者にとつてもその家族にとつても服薬の重要性は論をまちません。いつからどんな薬をどれ程服薬しているのか、その報告がないのは何故かとその理由を求めるのは、親

の身体のことを一番に案じる子にとっては、ごく当然の質問です。その問いに正面から答えていないのは、施設側の誠意の欠如とみられても仕方のないことです。

きわめて、詳細なケア記録をつけながら、その努力や配慮が申立人側にうまく伝わっていません。服薬の実施の有無についての記録はぜひ、残すべきと考えます。もし、その記録があるとしたら、差し障りのない範囲で入所者サイドに知らせるべきだと思います。

について

資料の内容を吟味すると、入所者の声は11月21日頃から出なくなったとあり、当職としては、この に関する限り、この資料は貴重な記録としてその内容は信頼に足ると思料します。

について

入所者に栄養失調や脱水症状があるとみた医師の判断に関して、当職はコメントする権限も専門的知識もありません。しかし、この件に関しては の申立内容とも関連すると思われ、日頃からもっと両者のコミュニケーションの円滑化に努め、特に施設側から申立人側への情報提供が必要であったと考えます。

について

回診では肺炎ではないとの前提の下での対応をしているように思われますが、これは医師の判断に基づくものであり、この件に関するコメントは当職にもできません。

また、病院での検査を家族に求めなかったことについて、施設側からの回答はありません。施設内に検査できる医療設備はなく、そのことは申立人側にも説明済みとありますが、当職には、もっと申立人側の要望に耳を傾け、他医療機関での検査も視野に入れた対応もあったのではないかとと思われます。

について

入所者を放置していた理由や看護師が気づかなかった理由を尋ねているのに施設側の回答は記録に則って答えているだけで、申立人からの問いに正面からその真意を受け止めて答えるべきところですが、肩透かしの印象を受けます。もう少し、申立人が知りたいと思っている事柄に対して、入所者を受け入れた施設として、誠実に答えるべきと考えます。

について

申立人の問いに対する施設側の答えは、「救急車を呼ばなければならないような重篤な状態でないと判断したため」とあります。その判断が医師等の専門家の総合的な考えの下でなされたのであれば、当職としてはコメントを差し控えざるをえません。

及び について

主治医や看護師等の専門家の判断の結果であり、その当否にかかるコメントは、専門外の当職にはできかねます。

について

この件に関して、施設側は自らの不手際を正直に述べています。しかし、謝罪の形のみで終わらせるのではなく、なぜ、謝罪せざるを得ないような事態を招いたのか、その原因、理由等を明らかにすべきだったと考えます。そうした原因、理由等が明確になら

	<p>ない限り、今後の施設の運営上における教訓としても活かしていくことができないと思います。</p> <p>について</p> <p>施設側の記録やその他の回答内容からも、隠蔽工作が行われたとの事実は見当たりません。当職もそうした社会良識から逸脱し、非難を受けるような行為を社会福祉法人である施設が行うとは到底考えられないことと思料します。</p> <p>について</p> <p>この件に関して、施設側も同調しています。当職も申立人の述べるガイドラインの見直しは、入所者サイドの目線を重視して、その徹底を図っていくべきと考えます。</p> <p>について</p> <p>この件に関する施設側の決意の程は伺えるとしても、施設側には今後とも入所者に対するその家族の情愛の深さや命の尊さに思いを致し、常に誠実で丁寧な介護サービスに努めてほしいと考えます。</p> <p>当職としては、この度の申立ては施設側と申立人側とのコミュニケーション不足に起因すると考えますが、その不足を克服する責務の大半は、入所者を受け入れた施設側に存することから、常に利用者サイドに立脚した施設運営に取り組まれるよう切望しております。</p>
--	---

申立て10：介護支援専門員の対応について

申立ての趣旨	<p>可及的速やかにケアプランの作成を要求します。</p> <p>歩行車の手配を怠りなく実行されることを要求します。</p> <p>介護保険認定後の被保険者に対してあまりにも上から目線の弱い者いじめがごとき介護支援専門員の礼を失した物言いに厳重に抗議し謝罪を求めます。</p>
委員の判断	<p>1 申立事項 については、本件申立ての直前にケアプランが作成され、申立人の同意を得て実行されているとのことですので、解決済みと思われま。</p> <p>2 申立事項 についても、 と同時期に歩行車の手配がなされ、レンタルが開始されているとのことですので、 同様、解決済みと思われま。</p> <p>3 申立事項 については、当該介護支援専門員に「疾病に関わる痛みや生活への影響などへの配慮が足りなかったこと」を認めており、申立人の意向を尊重する支援になっていなかったことを深く反省したうえ、謝罪しています。</p> <p>そのうえで、今後このようなことのないように当該職員、およびその他の職員全体に対する教育指導を行うことを約束し、また申立人のご意向をお聞きして、担当の変更にも対応される方針を示しております。</p> <p>申立人におかれては、ご不快な思いをされたことと思われまますが、施設側の上記回答には誠意が認められ、今後は申立人の立場に立って支援をしていくことと思われま。</p> <p>4 最後に、施設側に対しては、今回の回答で示した誠意を忘れることなく、利用者の</p>

心情を慮った支援が継続されることを希望します。

申立て 11：特別養護老人ホームの対応について

申立ての趣旨	<p>施設で3年間、体調のチェックもせずに、ワーファリンを同じ量を服用させるなど、服薬管理が適切になされていなかったため、脳梗塞が再発し入院に至ったことについて、</p> <p>施設は、「入所時に、職員が『薬の服用について、定期的なチェックはしない』』というのを忘れていた。」ということであるが、言い忘れたとしても、結果として、再発前の体とは全く変わってしまった。謝罪してほしい。</p> <p>施設の看護師のワンマンプレー（言葉遣いも含め）職員に対しても目にあまるものがある（時々）。気分で行動することを止めてほしい。</p> <p>「もう少し生きてもらいたい」という家族の気持ちに寄り添ってほしい。</p>
委員の判断	<p>申立人よりの申立を受け、本年1月22日付文書にて施設に対し回答を求めました。その結果、2月4日に施設より回答を受領いたしましたが、説明が不十分であったため、再度、施設に対し、より具体的な回答を求めました。このため、申立人には結果通知の延期をお願いすることとなりましたが、2度の調査により一定の具体性のある回答が得られたと判断いたしましたので、ここに結果通知を作成いたしました。</p> <p>申立人におかれましては、施設よりの回答をご精読頂きたいと思いますが、以下において当職の考えを述べさせていただきます。</p> <p>「謝罪してほしい」</p> <p>施設では年1回の定期健康診断、週2回の嘱託医による健康管理を行い、服薬管理は嘱託医師の処方のもとで職員が保管と服薬支援を行っているとしています。医療の必要性の判断は嘱託医が行っており、申立人のお母様の状態について嘱託医は定期的な検査や内服薬（ワーファリン）の調整が必要との認識ではなかったとのことです。</p> <p>申立人は3年間も血液検査を行わず、同じ薬を同じ量与えてきた施設の対応に不信感を抱き謝罪してほしいと求めています。当職にも申立人のお気持ちは十分理解できます。</p> <p>しかしながら、回答によれば、施設としては、特別養護老人ホームとして求められる体制を整え、嘱託医の判断のもとに行動していることが伺えますので、直ちに施設に落ち度があったとして謝罪を求めることは難しいのかもしれない。残念ながら、当職及び当制度では、これ以上の専門的な調査を行う権限も判断能力も有していないのです。</p> <p>ただ、公式な謝罪は難しいとしても、申立人が、母親が胃瘻の造設に至ったことについて大変後悔し、悔しい辛い思いをしていることを施設は十分承知しているのですから、申立人の気持ちを慮り、その気持ちに最大限寄り添う努力をしていただきたかったと思います。</p> <p>「看護師のワンマンプレー」</p> <p>申立てを受け、施設は当該看護師から事情を聴取しています。その際、当該看護師は、「ご家族が『気分で行動する』』と感じられていたのであれば、より言動に気を付けます。」</p>

	<p>との回答をしたとのこととです。</p> <p>また、施設も、看護師の判断は専門的な知見に基づくものであったものの、今回の申立ては、ご家族の思いを聞く時間が十分でなかったことや、看護師の独断と受け取られたことが原因であったと考え、今後はご家族の思いを丁寧に傾聴し、場合によっては多職種を含めて話し合いをする機会を作っていくとしています。</p> <p>専門的知見に基づき入所者に良かれと思ってしたことでも、その物腰や言い方によって相手方に不快感や不信感を抱かせてしまっは、元も子もありません。施設におかれましては、ご家族がこのような不信感を持つことがないよう、今後職員の教育訓練、組織の構築に務めていただきますようお願いいたします。</p> <p>「家族の気持ちに寄り添ってほしい」</p> <p>施設は、お母様の退院に先立ち、昨年の令和元年12月3日に施設の介護職員、看護職員、相談員で入院先の病院を訪問し、病院看護師を交えてお母様の病状や退院後のケア内容について話し合いを持ち、退院後も申立人の面会のたびにお母様の様子を伝えていると述べています。</p> <p>ただ厳しい言い方をすれば、これらは施設としては常識的なことであるともいえます。申立人はこれらの行動とともに、親身になって考えてくれる施設職員の気持ちを求めているのです。申立事項、とも共通しますが、入所者やその家族は職員のちょっとした言葉や態度に傷つき不信感を持つようになることもあれば、逆に励まされ信頼を寄せるようになることもあります。このようなことは釈迦に説法ですが、今一度、改めて肝に銘じていただきたいと思います。</p> <p>回答書では、施設はさらに気持ちを汲み取り、寄り添った支援ができるよう取り組んでいくとしていますので、当職としてはそれに期待し、申立人、お母様、施設の間で、納得の行く良好な関係が築かれまことを心より祈念をいたします。</p>
--	---

申立て12：福祉事務所の対応について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>申立人が危険だ、と福祉事務所に誤解を与えている。担当ケースワーカーの変更について、ケース記録に「安全配慮義務違反」という言葉がでていますが、何が安全を損ねているということなのか説明を求める。</p> <p>起業について、社会福祉協議会に相談し「預託」の話を進めてよいか、と福祉事務所に連絡相談した。福祉事務所は社会福祉協議会と申立人に「預託」の話を押し付けようとしているように感じる。福祉事務所のケース記録だけが全然違う。「預託」の話の出所と時期を改竄しているのではないか。</p> <p>(預託についての)最初のケース診断会議を開くまでに約3ヵ月もかかったのはなぜか。</p> <p>(預託についての)ケース診断会議に保健師の出席をキャンセルさせたのは誰か。福祉事務所が「預託」は認められる、と言っていたが半年後に認められない、となった。遅延の説明と謝罪を求める。</p> <p>A ケースワーカーから繰り返し不適切な対応を受けた。また、ケース記録により名誉</p>
---------------	---

	<p>を傷つけられた。謝罪を求める。</p> <p>B ケースワーカーのケース記録の「脅迫罪に当たる可能性もある。」「逐一記録することとなった。」は看過できない。謝罪を求める。</p> <p>文書法務課に対して行った法律相談の内容や説明に問題がある。改善を求める。</p> <p>法律相談での資本金化に関する弁護士からの助言の記録が不十分。説明を求める。</p> <p>ケース診断会議の改善を求める。どこで中立性・公平性を担保するつもりなのか。説明を求める。</p> <p>ケース記録の取り方に明らかに問題がある。公平性や正確性において納得しうる記録でなければ、公文書としての格を備えているとはいえないと考える。個人情報保護条例に則った公正なルールの策定を求める。</p>
委員の判断	<p>申立事項 について</p> <p>申立人が最も問題にされているのが、この申立事項 と思われます。これは、申立人に関するケース記録内に、福祉事務所が法律相談を行った弁護士から「(申立人の) 担当者変更は何の問題もない。かえって、変更しなければ安全配慮義務違反になる可能性がある。」という趣旨の回答があった旨の記載があり、申立人は自身が福祉事務所より「危険だ」と誤認されているのではないかと考えられたものです。</p> <p>この点について本件回答書では、申立人がケースワーカーに対して行った、性的な内容を含む発言が、担当ケースワーカーの心身の健康を損なう恐れがあると判断した、としています。</p> <p>申立人自身も、そのように発言したことを認めつつ、それは話の流れから発したもので、その流れの部分が記録されていないために、ことさら性的発言として捉えられてしまっている、との憤りを有しておられます。</p> <p>確かに申立書の記載内容からも、また、申立て前に行った申立人との面談時の様子からも、当職としても、申立人に担当ケースワーカーに対するセクハラや嫌がらせ、脅し等の意図はなかったものと考えております。</p> <p>しかしながら、申立人の言われるような、その発言に至った動機や経緯の全てを十分に考慮したとしても、担当ケースワーカーに対して男女の性的行為を表現する内容等の発言を行うこと自体、男女を問わず相手にストレスを与えるであろうことは想像に難しくありません。申立人がいうように「車を所有できないこと」などに対する悲しみを伝えるのに、このような発言が必要であるとは言えません。</p> <p>必要のない性的表現を含む発言は、相手の性別を問わず、戸惑いを覚えさせるものですので、申立人にはその点をご理解頂ければと希望いたします。</p> <p>ただ、申立人に申し上げたいのは、福祉事務所の回答からは、申立人自身を「危険だ」と認定しているわけではないことということです。</p> <p>そもそも「安全配慮義務」というのは、危険な相手から職員を守って安全を図る義務という意味ではなく、職員の職場環境を整え、ストレスなく職務を行えるようにする義務、というのが法的に正確な理解です。今回の福祉事務所からの回答も、申立人を危険人物だ、と断じているのではなく、あくまでも職員の職場環境を整える、という意味で</p>

「安全配慮義務」という言葉を用いており、申立人が心配され憤りを覚えられるような、「危険人物とのレッテル貼り」をしているわけではないと読み取ることができます。この点も、申立人においてご理解頂ければと思います。

申立事項 について

申立人は、社会福祉協議会への「預託」について、最初にいつ、その話が出て、誰と誰との間でどのようなやりとりがあったのか、申立人の記録・記憶と、福祉事務所の記録とが一致しないことを問題にされています。

この点の事実関係は当職にはわかりませんが、申立人が危惧されているような、記録の改竄は、福祉事務所にそのようなことを行う利益や動機が見当たりません。また、申立人の記憶と時系列に多少の誤差があったとしても、現状、何らかの不利益や不都合が生じているわけではないと思われま

す。ただ、このように申立人が疑ってしまうのは、申立人が福祉事務所を全面的に信頼することができていないためと思われ、福祉事務所には、回答書に記載されているように正確な記録を残すことに努められると共に、利用者である申立人との信頼関係の構築に一層ご努力されることを期待いたします。

申立事項 について

申立人は、預託についてのケース診断会議を開くのに、3ヶ月かかったことを問題とされています。

この点の回答によると、預託の要否、あるいは可否について、申立人から具体的な連絡があったのは令和元年5月28日、訪問して直接相談を受けたのが6月6日、ケース診断会議は7月10日(6月25日の予定が延期)とのことであり、特段問題となるような遅延はなかったものと判断できます。

ただ、この申立事項からは、申立人は福祉事務所が申立人に関してきちんと業務を行ってくれているのかについて、常に不安をお持ちであることが窺われます。

福祉事務所の回答には「引き続き適切な時期のケース診断会議で検討し、その結果をお伝えできるように努めます。」との記載がありますので、申立人が不安を感じないよう、このようなスケジュールや、その変更についても申立人に丁寧に説明されることを望みます。

申立事項 について

申立人は、ケース診断会議に保健師の出席を望んだのに、福祉事務所が保健師の出席をキャンセルさせた、と主張しておられます。

この点の回答によると、保健師の出席をキャンセルさせた事実はなく、また実際に保健師は出席したとのことですので、結果的に問題はなかったものと思われま

す。ただ、申立人のこの主張も申立事項 や と同様に、申立人が福祉事務所を全面的に信頼できていないため、「希望している通りにきちんとやっているのか」について常に不安を覚えていることの現れだと理解できます。

回答書でも、結果的に保健師は出席できたものの「事前に再度の確認を行っていなかったため、申立人の希望に添えなくなる可能性があったことについてお詫びいたしま

す。」とありますので、申立人が安心できるよう、関係各所への確認もできるだけ丁寧にして頂けるようお願いいたします。

申立事項 について

申立人は、「預託」の可否についての判断が、相談してから半年もかかったことについての説明を求めています。

この点については、令和元年5月28日に申立人から最初の連絡、6月6日に申立人宅で具体的な相談、7月10日にケース診断会議、7月19日に東京都へ照会、9月17日に東京都へ再度の照会、10月9日にケース診断会議という経過を経たようであり、約4ヶ月半かかっています。しかし、これは東京都への照会に時間がかかったことが主な要因と思われる、必要な手順であって、福祉事務所が業務を懈怠していたことは認められません。

ただ、この点も、申立人が心配しているのであれば、「なぜ、まだ結論が出ないのか。」ということの説明し、決して放置しているのではないことを理解して頂いて、申立人の不安を払拭する、一種の思いやりが必要なのではないかと考えます。たとえ、結論が申立人の希望に沿えないものであっても、そのような説明により、信頼関係が築かれるのではないかと思料します。

申立事項 について

申立人は、担当ケースワーカーの不適切な態度や発言を問題としています。具体的な内容は、申立書別紙に記載されているところ、福祉事務所からの回答書では「適切な対応に努めたと考えますが、申立人にご不快の念を与えたこととお詫びいたします。」と、申立人の記載事項を全面的に否定するわけではなく、一定の謝罪がありました。

実際にどのような発言や態度があったのかは、当職には判断の材料がありません。しかし、様々な困難を抱えた福祉事務所の利用者に対し、福祉事務所としては敬意を忘れずに接することを、これまで以上に職員に徹底していただきたいと願います。

申立事項 について

申立人は、ケースワーカーの記録の取り方を「脅迫罪で訴えるために」記録している等と問題視していますが、福祉事務所からの回答書ではそのような意図を否定し、必要な記録を作成しているとしています。

これについては、どのような記録の取り方をするかは、区役所や各事業主体、各担当者の自由であり、第三者である当職が意見を述べる対象ではありません。

また、申立書別紙の当該申立事項欄に記載された事柄は、申立てより1年以上前のことであり、本申立制度の対象範囲外ですので、判断できかねます。

申立事項 について

申立人は、福祉事務所は申立人に関して弁護士に相談しているが、申立人自身は事実上相談できない境遇にあるとして、福祉事務所が行った法律相談を問題視しています。

しかし、福祉事務所が弁護士に相談をすることには問題はありません。本件申立事項は、福祉事務所の問題ではなく、「事実上、申立人に法律相談を行う機会がないこと」を問題視しているものであり、ここで判断すべき事項ではないと思われま

	<p>申立事項 について</p> <p>福祉事務所が預託制度について行った法律相談についての記録が不十分との申立てであり、申立書別紙によると「弁護士に虚偽を伝え故意に資本金化却下の助言を引き出したのではないか」との疑問に対し、福祉事務所からの回答書では否定されています。</p> <p>福祉事務所が故意にそのような相談をする利益はなく、仮に「資本金化却下」の結論を出したいのであれば、わざわざ虚偽の事実を告げて法律相談をする必要もありません。</p> <p>福祉事務所の行った法律相談やその記録に、特に問題となる事実はないと思われま</p> <p>す。</p> <p>申立事項 について</p> <p>申立人は、ケース会議の改善を求めておられ、回答書では、都への疑義照会などを活用して公正な業務遂行を行うと述べています。</p> <p>申立書別紙では「権利擁護の観点から弁護士や援助者の出席も検討してもよいのではないか」とのことですが、費用の問題や「援助者」の定義など、大きな制度上の決定が必要となりますので、これも福祉事務所の問題ではなく、ここで当職が判断できる問題でもないと考えます。</p> <p>申立事項 について</p> <p>ケース記録の取り方については、具体的な問題点は浮かんで来ておらず、判断はできかねます。非公開の記録であっても、対象者の人格を否定すること等のないよう、回答書に記載されている通り「公正・適正に」客観的に記載されることを一層ご努力頂きたいと思います。</p>
--	--

申立て 13：通所介護サービス事業所の対応について

申立ての趣旨	<p>何の説明もなく通所をやめさせられた。</p> <p>昨年、10 月半ば、事業所は、申立人が本人に暴力をふるっていると捉え、ケアマネジャーや福祉事務所に通報し、混乱させた。</p> <p>2019 年 11 月 25 日、請求に対するすべての支払いを行ったにもかかわらず、話し合いも行われずに、12 月 31 日以降のデイサービス利用提供が中止された。その際、事業所は、利用者側に直接、告げることなく、ケアマネジャーに「通所はできない」と伝言した。申立人はケアマネジャーから、事実上、サービスの利用が禁止されたことを聞いた。</p> <p>なぜ、事業所は利用者側に直接、言ってくれなかったのか。</p> <p>昨年 12 月初旬、事業所は、11 月分および 12 月分の未払い分があることもケアマネジャーに伝言した。そして、11 月分および 12 月分をすぐに請求され、支払いをさせられた。</p> <p>なぜ、事業所は利用者側に直接、言ってくれなかったのか。</p> <p>話し合いもなく一方的に通所を断り、利用料だけでなく支払いをさせられる。納得がいかない。</p>
--------	---

	<p>昨年 11 月末か 12 月初め、事業所は、「上層部の会議の決定がすべてです。これ以上、こちらからお話しすることはありません。お話ししても何も変わりません。」と言った。なぜ、利用者との直接の話し合いに応じてくれなかったのか。</p> <p>以上 ~ について、詳しい説明、今後の対応策、謝罪の 3 点を望みます。</p>
委員の判断	<p>申立人からの申立てを受け、デイサービスセンター（以下「センター」といいます。）より回答がありました。回答は時系列的に関係者の行動や発言を記載した詳細かつ具体的なもので、申立人の疑問に答えるものとなっているように思います。申立人におかれましては、回答をご精読いただくのが何より良いと思います。</p> <p>以下におきましては、申立事項ごとに当職の考えを述べてまいります。</p> <p>申立事項 について</p> <p>申立人は上記申立事項において、「何の説明もなく通所をやめさせられた」「なぜ直接言わない」「話し合いもなく一方的通所断る」「なぜ直接の話し合いに応じないのか」の旨、苦情を訴えています。</p> <p>このことについて、センターは時系列的に状況の推移を述べています。全体として内容は詳細かつ具体的で信頼性があるように感じました。</p> <p>回答書によれば、センターは 8 月～ 9 月の利用料の支払いを促すため、11 月上旬から申立人に架電、留守電録音を行い、自宅訪問も行っています。申立人は 11 月 21 日に 8 月～ 10 月の利用料の支払いを行っていますが、センターはその際「毎月 26 日までに支払いが済んでいない場合、契約書の記載のとおりサービス中止となる」ことを申立人に伝え、申立人の了解を得たとしています。</p> <p>また、センター提出の資料によれば、翌日の 11 月 22 日には、申立人の自宅にて、申立人同席のもとサービス担当者会議が開かれ、その席上、申立人は福祉事務所職員より、利用者本人の年金でしっかり支払うように促されています。</p> <p>しかしながら 11 月分についても 12 月 26 日の期日までに支払いがなかったため、センターは翌 27 日に申立人に留守電にて「26 日までに支払いがなかったのでサービス終了となる」旨伝えてあります。その後もセンターはケアマネジャーを通じて申立人との連絡を取り、今年 1 月には自宅訪問を提案していますが、申立人はその必要はないと断っています。</p> <p>このように、センターは申立人に食費を払ってもらうために、種々の努力を重ねており、途中、期日までの支払いが困難な事由があれば相談してほしい旨の譲歩もしています。</p> <p>これらの事実を総合すると、センターが、申立人に対し何の説明も話し合いもなく、一方的にサービスの利用を打ち切ったと言うことはできないでしょう。</p> <p>申立事項 について</p> <p>この項目において申立人は、「センターは、申立人が母親に暴力をふるっていると、ケアマネジャーや福祉事務所に通報し混乱させた」旨、述べています。</p> <p>このことについてセンターは、思い当たることとして、8 月 1 日のあざと 11 月 14 日の皮下出血の事案をあげていますが、いずれもケアマネジャーには報告したものの、福</p>

	<p>社事務所へは報告していないとしています。またケアマネジャーへの報告の際にも「暴力」という言葉は使っていないとのこと。なお、センターは、これらの報告(通報)は、「高齢者虐待防止法」に基づくものであるとしています。</p> <p>したがって、通報自体を責めることはできないように思います。その余では、混乱が生じたとする点ですが、混乱について、申立人から、具体的な説明がない状況ですので、当職としてはこれ以上の判断を行うことができません。</p> <p>申立人のお母様は、すでに新たなデイサービス施設をご利用になっていると聞いております。高齢のお母様にとって施設を短期間で変わることは負担の多いことでしょう。新たな施設では、お母様が安定的に通所できますよう、心より祈念いたします。</p>
--	--

申立て14：訪問看護ステーションの対応について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>医師法、介護保険法に則った訪問看護をせず、マナーに欠ける面が多々あった。心からの謝罪をしてほしい。相応の利用料金を返金してほしい。</p> <p>母親の足に医師の処方以外の薬を塗布し、余計な傷をつくり、感染壊死指切断のリスクがあったことによる精神的、肉体的ストレス、勝手に契約を打ち切ったことへの補償をしてほしい。</p> <p>訪問看護の利用者は必要に迫られて利用する訳で、利用者の置かれた立場を理解せず、法令を遵守しないのであれば、訪問看護事業から撤退してほしい。</p> <p>A区に提出した報告書は、事実と異なる点がある。訂正してほしい。3箇所の医療機関の医師から、訪問看護師が勝手にゲーベン軟膏を使ったことに異議があったことを伝えると「今後は娘さんが看護したらいいと思います。」と訪問看護師が言った。その後、訪問予約日に訪問がなかった。(契約書に則り、前日5時までキャンセルはしていない。)申立人からは(事業所利用)解約を申し出てはいない。</p>
---------------	--

2月上旬の申立てであったが、案件精査のため時間を要し、本年度内には結論に至らなかった。

苦情・相談の概要

令和元年度に受け付けた苦情は、平成 30 年度より 43 件増加し、155 件だった。

分野別では、「介護保険」が 70 件(45.2%)と最も多く、次いで「障害者総合支援法」27 件(17.4%)、「生活福祉」18 件(11.6%)、「児童」17 件(11.0%)、「高齢者福祉等」7 件(4.5%)、「障害者福祉等」5 件(3.2%)、「保健」2 件(1.3%)、「その他福祉」3 件(1.9%)、「その他」6 件(3.9%)。令和元年度は、介護保険、児童に関する苦情が増加した。

主な分野の苦情受付件数推移

	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度
介護	61	54	67	52	86	62	64	71	46	70
高齢	4	7	7	8	5	12	7	6	9	7
支援法	19	19	11	17	16	31	24	22	22	27
障害者	3	7	12	13	10	11	2	5	6	5
生活	7	11	25	29	48	33	24	43	17	18
児童	5	7	8	10	8	9	16	15	7	17
総数	122	125	149	143	195	184	165	182	112	155

* 支援法：障害者総合支援法（24 年度まで障害者自立支援法） 生活：生活福祉

苦情の申し出人は、「家族」85 人(54.8%)、「本人」59 人(38.1%)、「代理人(知人等)」3 人(1.9%)、「その他」(近隣住人等)8 人(5.2%)だった。

受付方法は「電話」によるものが 144 件(92.9%)、「来所」によるものが 8 件(5.2%)だった。そのほか、「文書」(郵便・Eメール)による申し出が 3 件(1.9%)あった。

苦情の対象となった事業は 29 ページの表のとおりである。なお、33 ページ以降に、令和元年度に受け付けた苦情内容の一覧を掲載した。

苦情の対象

分野	内 容
介護保険 70件	在宅サービス 26件(通所介護 10件、訪問介護 4件、通所リハビリ 4件、訪問看護 2件、訪問リハビリ 2件、ショートステイ 2件、居宅療養管理指導 1件、介護予防・日常生活支援総合事業 1件)
	施設サービス 25件(老人保健施設 13件、特別養護老人ホーム 7件、特定施設 4件、療養病床 1件)
	居宅介護支援 11件
	地域密着型サービス 3件(認知症対応型共同生活介護 2件、小規模多機能型居宅介護 1件)
	その他 5件(要介護認定 2件、利用料 2件、制度 1件)
障害者総合支援法 27件	介護給付サービス 6件(居宅介護 4件、生活介護 1件、短期入所 1件)
	訓練等給付サービス 17件(就労移行支援 6件、共同生活援助 5件、就労継続支援 B型 4件、自立訓練 2件)
	地域生活支援事業 1件(移動支援 1件)
	その他 3件(自立支援医療 3件)
生活福祉 18件	生活保護 17件、自立相談支援 1件
児童 17件	児童福祉法に基づくサービス 4件(放課後等デイサービス 4件)
	保育サービス 11件(保育園 10件、小規模保育 1件)
	その他 2件(子どもショートステイ 1件、一時保育 1件)
高齢者福祉等 7件	都市型軽費老人ホーム 1件、紙おむつなどの支給 1件、リフト付タクシー 1件、自立支援用具 1件、高齢者住宅 1件、成年後見人 1件、高齢者の保護 1件
障害者福祉等 5件	心身障害者(児)紙おむつの支給 1件、障害者年金 1件、成年後見制度 1件、障害者相談員 1件、相談対応 1件
保健 2件	精神保健相談 1件、相談対応 1件
その他福祉 3件	ひとり親ホームヘルプサービス 1件、年金生活者支援給付金 1件、婦人保護施設 1件
その他 6件	医療 4件、近隣被害 1件、商業サービス 1件
計 155件	

また、苦情とは別に、令和元年度に受付けた区民等からの相談は、平成 30 年度より 26 件少ない 46 件だった。相談内容は、次の表のとおりである。

相談の対象

分野	内 容
介護保険 12件	在宅サービス 1件（訪問介護1件）
	施設サービス 3件（特別養護老人ホーム1件、老人保健施設1件、特定施設1件）
	居宅介護支援 4件
	その他 4件（介護保険申請3件、地域包括支援センター1件）
生活福祉 8件	生活保護 7件、ひとり親家庭総合相談1件
高齢者福祉等5件	高齢者の保護2件、居住支援1件、紙おむつなどの支給1件、シルバー人材センター1件
障害者総合支援法 4件	訓練等給付4件（就労移行支援2件、就労継続支援B型2件）
障害者福祉等4件	生活相談3件、人生相談1件
児童 1件	保育園1件
保健 1件	禁煙医療費補助事業1件
その他福祉 1件	介護保険外サービス1件
その他 10件	医療4件、人生相談4件、近隣被害1件、家庭問題1件
計 46件	

委員面談

苦情調整委員制度では、毎週火曜日午後（第5週・年末年始・祝休日を除く）に面談日を設定し、予約制で、苦情調整委員と直接話すことのできる機会を提供している。当制度で実施する「面談」は、必ずしも申立てを前提するものではなく、また、「面談」をせずに申立てすることも可能である。

令和元年度に実施された面談は9件だった。内容は次のとおりである。

面談の内容

	面談相手	内容	対応・結果
1	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
2	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
3	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
4	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
5	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り
6	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り
7	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
8	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
9	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り

苦情調整委員名簿

	氏名
苦情調整委員	入谷 清美（行政経験者）
苦情調整委員	鈴木 めぐみ（弁護士）
苦情調整委員	福地 元彦（行政経験者・行政書士）

その他の活動

1 苦情調整委員全体会議

事務局は、毎月1回、苦情調整委員全体会議を開催して、申立事例に関する意見交換、活動報告、情報提供などを行っている。なお、令和元年度、条例第6条第3項ただし書および条例施行規則第7条の苦情調整委員会議の招集は行われなかった。

令和元年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	平成31年4月23日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第2回	令和元年5月28日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第3回	令和元年6月25日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第4回	令和元年7月23日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第5回	令和元年8月27日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第6回	令和元年9月24日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第7回	令和元年10月15日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第8回	令和元年11月26日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第9回	令和元年12月24日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第10回	令和2年1月28日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第11回	平成2年2月25日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告
第12回	平成2年3月24日(火)	申立てに関する意見交換、活動報告

2 広報活動

「ねりま区報」令和元年7月11日号、令和2年2月1日号に制度についての記事を掲載した。

また、介護保険事業者が参加する高齢者施策事業説明会、練馬区社会福祉協議会苦情解決第三社委員会等に事務局が参加し、制度の紹介等を行った。

令和元年度 苦情事例一覧

印は申立てに至ったもの、()は利用者との関係、 は対応内容

	内 容
1	〔児童〕3年前、保育士に子どもが心ない対応を受けた。(家族)
2	〔児童〕小規模保育園利用初日、子どもが皆の前での自己紹介で、名乗ることができなかった。先生は、5回も「お名前は？」と詰問調になった。このような先生では、子どもが耐えられない。(家族)
3	〔その他〕クリニックで、生活保護受給者ということで、見下す態度があった。(本人)
4	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーに関して苦情がある。すぐに善処してくれるところを案内してほしい。(本人)
5	〔生活福祉〕生活保護を受給していた子どもが、施設入所中に死亡した。通帳を確認したところ、高額商品を購入していた。福祉事務所は本人の金銭の支出について適切な指導していたのか。(家族)
6	〔児童〕保育園は保護者に布団の掛けカバーについて細かい指示を出すなど、忙しいのに手間をかけるようなことを要求する。(家族)
7	〔障害者総合支援法〕消防設備点検時に、業者がグループホームの居室内のカーテンをきちんと閉めていかなかった。火災の原因にもなるので、施設長から謝罪がほしい。(本人)
8	〔介護保険〕訪問リハビリ時、理学療法士が身体にあざをつくった。事業所管理者は謝罪に来たが、当該理学療法士からは謝罪がない。(家族)
9	〔介護保険〕介護を必要とする人が介護保険料を支払えばよいのに、国が税金と同じように徴収するのはおかしい。(本人)
10	〔児童〕放課後等デイサービス利用中に、「危ない行為をする利用者をやめさせてほしい」と事業者にも言っても、「重大なことがない限り、利用をやめさせることはできない。」としか言わない。ふざけてやった行為でも危険に及ぶ場合があるという認識がない。(家族)
11	〔児童〕保育士が保護者である自分の前で子どもを怒鳴ったのに、保育士は怒鳴った事実を認めない。(家族)
12	〔介護保険〕ヘルパーが宝飾品をとったが、それを認めない。(本人)
13	〔介護保険〕老人保健施設から十分な説明もなしに、口腔維持加算をつけるための同意書にサインを求められた。(家族)
14	〔介護保険〕利用者である親と申し出人が、訪問リハビリのスタッフから風邪をうつされた。事業所に訴えたところ、「事業所も変えてもらって結構です」と言われた。(家族)
15	〔児童〕放課後等デイサービス職員による個別支援計画作成のための面談が、手のかかる申出人の子どもを辞めさせるために仕向けたと思われたものであったことについて、謝罪してほしい。(家族)
16	〔介護保険〕「親の精神状態が良くないので、気をつけてほしい」と、老人保健施設に申し出ていたにもかかわらず、聞いてくれなかったために施設内で転倒し、ケガを負った。(家族)
17	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーが無断で居室に入った。ヘッドホンをしていたため呼び鈴が聞こえなかったことや施錠していなかった自分もいけないが、本来は、「どうぞ」と言わ

	れてから、家に入るものではないか。(本人)
18	〔介護保険〕ほとんど歯のない親がグループホームで週1回の歯科医による居宅療養管理指導を受けていたことがわかった。必要性がないのはもとより、対人恐怖症もあり、到底、診療は受けられる状態ではないので、不可解だ。(家族)
19	〔障害者総合支援法〕突然、居宅介護ヘルパーが担当替えになった。いい人だったので替わってほしくなかった。事業所に申し出たところ、「事業所も変えてもらっていいですよ」と言われた。(本人)
20	〔介護保険〕知人宅に入っているヘルパーは、知人宅の鍵を預かったまま、本人に返してくれないようだ。(代理人)
21	〔介護保険〕老人保健施設入所の際、施設側が「介護保険証と医療保険証を預かりたい。」と言ったので、原本を預けてきた。その際、職員は「家族はコピーを持っていけばいいのでは？」と言ったが、納得がいかない。(家族)
22	〔高齢者〕クリニックの玄関前に5段の階段がある。リフト付きタクシーで通院の際、運転手が車いすごと親を持ち上げ、階段を上り下りしてくれていたが、最近になり、事業所から「階段は一回につき、1000円徴収する」と聞いた。上り下りで2000円だ。このような料金徴収はいかなものか。(家族)
23	〔生活福祉〕病気を患いながらも、就労に意欲があり、就職のための面接を継続している。突然、ケースワーカーから「掃除の仕事以外の面接交通費は出さない」と言われた。なぜ、仕事が掃除だけに限られるのか、理由を教えてくれない。(本人)
24	〔介護保険〕老人保健施設では、リハビリをさせてくれなかった。また、食事の時、お茶などの水分が十分に提供されなかったり、階ごとに施錠され、自由に行動ができなかった。(本人)
25	〔障害者総合支援法〕サービス内容や職員の態度に問題のある事業所が助成金をもらって運営していることに疑問がある。(家族)
26	〔生活福祉〕不登校の子どもをもち、悩んでいる。ケースワーカーもそのような自分に配慮してやさしく対応してほしい。(家族)
27	〔介護保険〕介護保険利用料の負担割合が2月から3割が1割となったが、訪問介護事業所から4月まで3割のままの請求で銀行から引き落とされた。払い過ぎの分を返還してくれない。(家族)
28	〔障害者総合支援法〕松葉杖を使うほどのケガをした。就労移行支援事業所に「数日休みたい」と申し出たところ、「就職したら、松葉杖をついてでも出勤するものだ。」と言われた。(本人)
29	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所で職員が子どものいる前で、保護者である自分に「この子はこんな体形だから動けない」と言った。(家族)
30	〔介護保険〕利用しているデイサービスの風呂の湯はヌルヌルしていてきれいではない。(家族)
31	〔介護保険〕老人保健施設入所中、職員が医師の処方以外の薬を服用させたようだ。(家族)
32	〔介護保険〕ケアマネジャーは家族に頻繁に電話やメールをしないほしい。(家族)
33	〔介護保険〕老人保健施設入所中に、事実上、他のクリニックを受診することが難しいことは問題だ。(本人)
34	〔その他福祉〕ひとり親家庭ホームヘルプサービスを利用したいと思い、予め、福祉事務所に

	電話し、利用可能であることを確認した。後日、申込書類の提出のため福祉事務所に出向いたところ、別の職員から「利用できません」と言われた。最初に電話で対応した職員は自分から詳しく話を聞き取り、十分な説明をするべきだったのではないか。(家族)
35	〔その他福祉〕えこひいきする婦人保護施設職員にたえられなくなり、その職員の肩をつかんで抗議したところ、これが「暴力」と捉えられ、強制退寮となった。なぜ自分が退寮させられなければならないのか。(本人)
36	〔介護保険〕老人保健施設において看護師が家族への連絡なしに、飲ませる薬の量を増やした。(家族)
37	〔介護保険〕世話になっている有料老人ホームはいろいろな意味で課題が多い。(家族)
38	〔生活福祉〕担当ケースワーカーが病院に同行してくれることになっていた。詳細を打ち合わせたくて、3回、福祉事務所に電話したが、いずれも不在で折り返しの電話がなかった。(本人)
39	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型作業所で、体調不良により職員からの問いかけに答えられなかったところ、「無視だ。これは暴力だ。」とみなされ、謝罪を求められた。体調が悪くて、謝罪できなかつただけだが、注意されてしまった。(本人)
40	〔その他〕母親の入院先に持って行った父親の遺影が退院時になくなっていた。職員に聞いたところ、ただ「知らない」と言った。(家族)
41	〔児童〕区職員が適宜、子どもショートステイを利用させてくれていたら、自分は夜泣きのひどい子どもに疲弊して上の子どもにきつく当たることもなく、その子どもが児童相談所に保護されることもなかった。(家族)
42	〔介護保険〕老人保健施設は、家族に無断で親に薬を飲ませた。(家族)
43	〔介護保険〕週 1 回毎週土曜日に通所リハビリを利用している。先月 6 月、サービスを 4 回受ける予定にしていたところ、6 月は土曜日が 5 回であるせいか、「5 回にしないと自費扱いとしての請求をする」と言われた。納得できない。(家族)
44	〔障害者総合支援法〕自立訓練施設を週 2 回、月曜日と金曜日に利用している。「月曜日は祝日が多いので他の日に振り替えてもらいたい」と何度も施設長に申し出ているが、きちんとした説明が得られない。(本人)
45	〔障害者〕知人は生活が裕福なのに、障害者基礎年金を受給しているようだ。自分は少ない年金のみをやりくりしなければならない。不公平である。(その他)
46	〔生活福祉〕知人が保護費を不正受給しているようだ。(その他)
47	〔介護保険〕2 年前、特別養護老人ホーム入所中に骨折し、後遺症が残った。保険金が出たが、その金額に納得できない。(家族)
48	〔生活福祉〕ケースワーカーは生活保護制度についての知識がない。(本人)
49	〔介護保険〕グループホームではシーツは汚れたまま、居室の掃除もなされていない。(家族)
50	〔生活福祉〕就職のための面接交通費は支給されるのかを確認したいが、ケースワーカーと連絡が取れない。(本人)
51	〔その他〕通院中の医師から「治療が終わるまで自費で受診するように」と激怒された。意味がわからない。(本人)
52	〔介護保険〕ショートステイ利用料支払いは、「振込み」または「時間内に施設窓口への入金」

	のみと管理者から聞いた。このため、自分は毎月、支払日には仕事等、都合をつけ施設窓口へ支払いに行った。しかし、後日、口座引き落としが可能であることを知った。管理者から誠意ある説明や謝罪が全く得られない。(家族)
53	〔障害者総合支援法〕自立訓練利用開始時、口座引き落としの手続きをとったが、うまく口座引き落としができなかったため、施設に滞納者扱いされた。銀行と施設の問題なのに、なぜ自分が滞納者扱いされなければならないのか。(家族)
54	〔介護保険〕施設入所の直前に要介護1が要支援2となり、入所ができなくなったことについて、ケアマネジャーが「お金を出せば入れるところはある」と言った。(家族)
55	〔生活福祉〕生活保護を受けている知人は、自宅に知人らを住ませたり、高齢者とつきあってお金を出させているようだ。(その他)
56	〔障害者総合支援法〕数年前から「説明もなく中止されたサービスを復活させてほしい」と就労継続支援B型事業所に申し出ているが、改善されない。(家族)
57	〔介護保険〕ケアマネジャーから「月一度の訪問をしたい」と電話があった。体調不良で来訪を断ったのに、翌日、事前連絡なしに自宅に来た。(家族)
58	〔介護保険〕老人保健施設入所中に骨折したので、入院、手術をすることになった。退院後、すぐに施設に再入所したい旨を伝えたところ、「退所してから17日間経ったら来てください。」としか言わない。なぜ「17日間」なのか、理由を尋ねても教えてくれない。(家族)
59	〔高齢者〕高齢者集合住宅に何度も申し込んでいるが、一向に当選せず、困っている。(本人)
60	〔障害者総合支援法〕就職できたので、お世話になった就労移行支援事業者にお礼を言おうと、電話したところ、「電話しないで下さい」と言われた。(本人)
61	〔介護保険〕ケアマネジャーは、いろいろなサービスを押しつけないでほしい。また、自分で行けば往復35分ですむ買い物にヘルパーは1時間かけた。理由を教えてほしい。(本人)
62	〔介護保険〕デイサービスで骨折し、要介護2が要介護5となった。入院治療で100万円がかかったのに、施設は40万円を支払うと言ってきた。なぜ100万円ではないのか。(家族)
63	〔介護保険〕老人保健施設から療養病床に移った。老人保健施設に比べ、療養病床の利用料は高すぎる。(家族)
64	〔介護保険〕老人保健施設の運転手は、横断歩道で人が歩いていてもブレーキを踏まない。(その他)
65	〔介護保険〕電車が遅れ、デイサービスから送り届けてくれる時間に間に合わないため事業所に連絡したところ、重い認知症である親なのに、職員は「家族がいてもいなくても置いていきます」と乱暴に言った。(家族)
66	〔介護保険〕訪問看護師によるストマ交換のための処置料が高すぎる。(家族)
67	〔介護保険〕通所リハビリ事業者が、自宅門扉開閉時の破損の場合は、すべて利用者側の負担とする要求をしてきたが、当事者同士による相談で決めたい。(家族)
68	〔生活福祉〕ケースワーカーが今まで出したことのない書類を送ってきて、「提出しないと通院交通費は出さない」と言った。(本人)
69	〔高齢者〕地域包括支援センター職員は、病院から施設に移る当日、自宅に寄ってくれる約束

	をしていたにもかかわらず、約束を守らなかった。(家族)
70	〔介護保険〕ケアマネジャーは事務的で親身になってくれない。(家族)
71	〔介護保険〕ケアマネジャーが嘘をつく。(家族)
72	〔障害者総合支援法 就労継続支援 B 型作業所内のルールや活動内容が頻繁に変更されて困る。(家族)
73	〔介護保険〕老人保健施設にて、認知症であるが体は元気な親は他の入所者の世話をしようとする。施設はそれが困るのか、転所をすすめてきた。施設はおとなしい利用者しか置かないのか。(家族)
74	〔その他〕訪問診療に来た医師は、ハラスメントを感じるような態度をとった。(家族)
75	〔児童〕医師に「登園は問題なし」と言われ、病気が治った子どもを保育所に連れて行ったところ、「感染症だと困る」と、登園を拒否された。(家族)
76	〔生活福祉〕担当ケースワーカーは忙しいようであるが、もう少し相談にのってほしい。(本人)
77	〔介護保険〕老人保健施設での退去期限が迫ったので、次の施設を探していたところ、相談員から「どうせ転所するんでしょう」と言われたり、無言電話等の嫌がらせを受けた。(家族)
78	〔介護保険〕総合事業を利用している。「3か月に1回、利用者宅で関係者が集まりモニタリングを行う」ということのようにだが、自宅に来てほしくない。何とかならないか。(本人)
79	〔児童〕保育士のものの言い方がつめたい。(家族)
80	〔生活福祉〕福祉事務所の申出人にかかわるケース記録について、申出人が危険であるかのような誤解を招く記述があった。(本人)
81	〔介護保険〕グループホーム職員は、なぜ、名札をつけていないのか。(家族)
82	〔介護保険〕デイサービス職員が本人に対し、「臭う、汚い、迷惑」と言う。(家族)
83	〔介護保険〕訪問看護師が「こっちのほうが効く」と言い、医師の処方外の薬を勝手に塗布したために、症状が悪化した。(家族)
84	〔介護保険〕通所介護事業所は、発熱しているような利用者を「家にひとりにしておけない」と連れてくる。(家族)
85	〔介護保険〕ケアマネジャーが連れて来たマッサージ師の施術を受け、股関節を脱臼した。ケアマネジャーは事故を事業所に報告せず、ひとりで抱え込んでいる。(本人)
86	〔生活福祉〕ケースワーカーにはやさしい言葉を遣ってほしい。(本人)
87	〔児童〕急に、「明日は台風のために保育の利用はできない」と言われるなど、いつも保育園の都合のみがとおり、親側の事情を考慮してくれない。(家族)
88	〔介護保険〕有料老人ホームで補聴器やひげそりが紛失したり、ベッドからの転落も2度あった。(家族)
89	〔障害者総合支援法〕短期入所利用中、職員からの不適切な発言があった。(家族)
90	〔障害者総合支援法〕移動支援事業所の管理者に何を言っても「でたらめだ」などと言い、すべてにおいて人を疑うような言動をする。普通に接してほしい。(本人)
91	〔介護保険〕2度続いた骨折事故について、老人保健施設から何の説明もない。(家族)
92	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型事業所の職員は、障害者に対して言葉遣いがよくない。(本人)

93	〔障害者〕精神障害者相談員に相談の電話をしても繋がらない(本人)
94	〔介護保険〕特別養護老人ホームから「このまま寝たきりにさせたくなかったら、リクライニングの車椅子を購入してください」と言われた。このような備品は本来、施設側が用意するものではないか。(代理人)
95	〔生活福祉〕騒音に悩まされているので、転居を認めてほしい。(本人)
96	〔児童〕放課後等デイサービスの送迎の際、道端で、職員が利用者である児童に向かって「おまえら」などと、大きな声を出していた。(知人)
97	〔介護保険〕ショートステイ利用中に、要介護2が要介護1となったが、利用料は要介護2のまま徴収された。ケアマネジャーは何の説明もしない。(知人)
98	〔高齢者〕住民票は練馬区にあるが区外に住んでいる。住民票のないところでも紙おむつの支給を受けられるようにしてほしい。(本人)
99	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設で、他の利用者が靴下を洗うためだけに洗濯機を使う。電気代はみんなで支払っている。もったいないからやめてほしい。(本人)
100	〔介護保険〕老人保健施設にて、衣類のボタンがちぎられるなど、不審なことが続いた。これについて、施設は「調査をする」と言ったが、十分な調査をしてくれないようだ。(家族)
101	〔介護保険〕有料老人ホームにて、終末期で口腔摂取が困難であるはずの親に、大量の高栄養ドリンクなどが与えられていたようだ。利用料請求書も全体的に内容がいい加減である。(家族)
102	〔高齢者〕要介護2である親に、電磁調理器を購入したいが、自立支援用具給付の対象外と言われた。認知症以外の高齢者も給付を受けられるようにしてほしい。(家族)
103	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所に「やめたい」と申し出ても、やめさせてくれない。(本人)
104	〔児童〕放課後等デイサービスでは、遊びばかりで適切な療育プログラムの提供がなされない。管理者に申し出たところ、「卒業してはどうですか」と言われた。(家族)
105	〔その他福祉〕生活保護受給者であるが、福祉事務所から年金生活者支援給付金を受給した場合は収入認定されるとの説明を受けた。これには納得できない。(本人)
106	〔児童〕保育園の見学時、保育士がおむつ交換の時に個人用マットを使用せず、同じ場所でおむつ交換を行っていた。感染症が心配だ。(家族)
107	〔介護保険〕親が、きょうだい家族と同居しているにもかかわらず、独居と偽り介護保険を利用している。税金を投入されているので公平性のある制度にしてほしい。(家族)
108	〔介護保険〕ケアマネジャーを替えることにしたが、それまでのケアマネジャーは自分が断わられたことに憤慨し、腹いせに、支援に入っているヘルパーに自分の個人情報を漏らした。(本人)
109	〔障害者総合支援法〕ひとり暮らしをしたいという自分の気持ちを知っていたはずの共同生活援助事業所職員から、突然、「明日、次のグループホームに見学に行ってください」と言われた。前もっての説明がなかったので、大きなショックを受けた。(本人)
110	〔児童〕児童相談所に子どもを一時保護され、3か月も会えていない。施設に「子どもを預けるなら会わせる」と言われたが、納得できない。(家族)

111	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所が他所に、同意なく個人情報を知らせた。(本人)
112	〔介護保険〕入所している有料老人ホームは「食事がおいしい」と宣伝しているが、出てくる料理はまずい。(本人)
113	〔介護保険〕認定調査に来た地域包括支援センター職員は、自宅の柱時計を指して、「何時ですか」などと、高齢者に失礼な質問した。時間などわかるに決まっている。(本人)
114	〔障害者総合支援法〕契約してわずか1週間で、ヘルパー不足を理由に、居宅介護サービス提供が滞った。(家族)
115	〔介護保険〕親が徘徊し、行方不明になった。心配して、特別養護老人ホームなどに「徘徊して保護された高齢者はこちらにいますか」と問い合わせをしても、「電話ではお答えできません」としか言われなかった。心配している家族に対して、このような対応はいかななものか。(家族)
116	〔介護保険〕独居の父親の家に入っているヘルパーは、母親の遺品である洋服やバッグを盗んでいるようだ。(家族)
117	〔介護保険〕知人が入院したが、入院期間中も通所介護の利用料金が発生し、利用料請求額が高額になり、驚いたようだ。何とかしてほしい。(代理人)
118	〔介護保険〕通所介護の運転手は送迎ルートに通り抜けできるはずの道路を使わないので、送迎に時間がかかる。確かに先が細くなっている道路であるが、どの車もすべて通り抜けられている。何とかしてほしい。(本人)
119	〔介護保険〕特別養護老人ホームに入所して2か月で栄養失調から意識不明となり、緊急入院に至った。どのような介護をしていたのか。(家族)
120	〔介護保険〕隣の通所介護事業所から、職員同士による、仕事に関係ないであろう不適切な会話が聞こえる。取り締まってほしい。(その他)
121	〔児童〕延長保育を申請したが、実際には使っていなかった。支払った利用料の返還を望む。(家族)
122	〔生活福祉〕福祉事務所職員にはやさしい話し方をしてほしい。(本人)
123	〔介護保険〕夜間に対応した特別養護老人ホームの職員は言葉遣いや態度が不適切である。(家族)
124	〔障害者総合支援法〕共同生活援助の一職員が事業所を我が物にしようとしている。何とかしてほしい。(本人)
125	〔生活福祉〕生活福祉関連機関の相談窓口職員には世話になったが、いろいろ細かいところの注意があり、よくわからなかった。もっとわかりやすく説明してほしい。(本人)
126	〔介護保険〕特別養護老人ホームで服薬管理が適切になされていなかったため、親は3年間、医師のチェックもなしに同じ薬を同じ量、服用し続けていた。施設に説明を求めたところ、施設長は「施設には責任がない」と突っぱねるだけで、説明が得られない。(家族)
127	〔生活福祉〕福祉事務所職員の言葉遣いがなげやりな感じである。(本人)
128	〔介護保険〕デイサービス利用について、十分な説明もなく、「利用停止です」と言われた。いくら理由を聞いても「上の決定ですから」としか説明がない。(家族)
129	〔介護保険〕親が要介護認定の更新の申請のため、地域包括支援センターに出向いたところ、窓口の職員に「介護保険は必要がない」と言われ、手続きができなかった。どうなっているの

	か。(家族)
130	〔介護保険〕自分は大量の痛み止めを服用しながら、歩行や就労ができる状態である。薬が切れた時のために福祉用具を借りたくて要介護認定ももらっているにもかかわらず、ケアマネジャーは「通勤している人は使えない。自費で借りてください。」と言った。(本人)
131	〔障害者総合支援法〕自立支援医療で来てもらっている看護師はよく遅刻をする。(本人)
132	〔介護保険〕ヘルパーが生活保護受給者であるという個人情報を漏らした。(本人)
133	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設において、他の利用者が自分に向かって大きな声を挙げた。その利用者を注意してもらおうと職員に話しをしたところ、職員はその利用者には注意をせず、申し出人が「大人の対応をしてください」と窘められた。職員なのだからきちんと注意すべき人に注意してほしい。(本人)
134	〔障害者〕紙おむつが送られてこないの、薬業協同組合に電話したところ、面倒くさそうな対応を受けた。(家族)
135	〔介護保険〕ケアマネジャーは家族への報告がなく、相談にものってくれない。(家族)
136	〔障害者〕福祉事務所職員がつめたい。(本人)
137	〔保健〕保健相談所職員同士が外部施設にて他の職員を評価するような話をしていたのを耳にした。よくないことだと思う。(家族)
138	〔介護保険〕通所リハビリの職員に「週2回の利用を1回に減らしたい」と言ったところ、「介護保険の無駄遣いだ」と言われた。どういう意味が分からなかったので、聞いたところ、再度、「介護保険の無駄遣いだ」と言われた。不快だ(本人)
139	〔介護保険〕ヘルパーが金銭をとっているようだ。(家族)
140	〔障害者〕裁判所から、精神疾患をもつ従兄に職業後見人が選任されたという通知が来た。自分は従兄の親の後見人である。職業後見人に月額数万円の謝礼はとても出来ないの、保健相談所に問い合わせを行ったが、説明が得られなかった。(家族)
141	〔高齢者〕都市型軽費老人ホームでものをとられているようだ。(本人)
142	〔生活福祉〕ケースワーカーにはやさしく話してほしい。(本人)
143	〔保健〕精神保健相談によるトラブルが続いている。(家族)
144	〔児童〕保育士のものの言い方がきつい。(家族)
145	〔その他〕上の階の住人の騒音に困っている。(その他)
146	〔生活福祉〕申立てをした案件について、福祉事務所から得た回答に納得がいかない。(本人)
147	〔高齢者〕親の後見人が親の高額である不動産を安く売ってしまったようだ。(家族)
148	〔障害者総合支援法〕生活介護施設職員に「えこひいきをしないでほしい」と言ったが、何の返答もなかった。(本人)
149	〔障害者総合支援法〕自立支援医療の訪問看護師から「あなたは幼稚だ」と言われた。(本人)
150	〔その他〕通っていた体操教室では高齢者は月謝が安くなる特典があったようだが、自分は説明を受けていなかった。結果、正規の料金が引き落とされていた。(本人)
151	〔児童〕保育園が窓を開けているので、子どもの声がうるさい。(その他)
152	〔介護保険〕デイサービスで転倒し、入院が長引き、医療費がかさみ、困っている。当初、事業所は保険で支払えると言っていたが、保険適応外となり、支払えないということになった。

	何とかしてほしい。(家族)
153	〔介護保険〕特別養護老人ホームは理美容料金の領収書を出してくれない。家族が理容を断っても「本人が理髪したいと言った」と毎月請求してくる。本当に理髪しているのか不審である。(家族)
154	〔介護保険〕通所リハビリでサービスを受けている間、事業所に預けていた貴重品が戻ってこなかった。(本人)
155	〔障害者総合支援法〕自立支援医療の利用にかかわる意思決定について、保健相談所職員は「自分で決めてください」というだけでなく、「このようにしては」という提案もしてほしい。(本人)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成 15 年 3 月 17 日

条例第 6 号

(目的)

第 1 条 この条例は、保健福祉サービスの利用に関する区民等からの苦情の申立てについて適切かつ迅速に対応するため、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員(以下「苦情調整委員」という。)を設置し、もって保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護することを目的とする。

(用語の定義)

第 2 条 この条例において、つぎの各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 保健福祉サービス 高齢者、障害者、児童等を対象とした保健または福祉に関する各種のサービスの提供その他の事業をいう。

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体および個人をいう。

(委嘱等)

第 3 条 苦情調整委員は、5 人以内とし、人格が高潔で、保健、福祉、法律等の分野に優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱する。

2 苦情調整委員の任期は、2 年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 苦情調整委員を補佐し、必要な相談および調査を行うため、保健福祉サービス専門相談員(以下「専門相談員」という。)を置く。

4 この条例に規定するもののほか、専門相談員について必要な事項は、練馬区規則(以下「規則」という。)で定める。

(兼業の禁止)

第 4 条 苦情調整委員および専門相談員は、練馬区(以下「区」という。)と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員または従事者と兼ねることができない。

(解嘱)

第 5 条 区長は、苦情調整委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるときまたは職務上の義務違反その他苦情調整委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 苦情調整委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(職務)

第 6 条 苦情調整委員の職務は、つぎのとおりとする。

(1) 保健福祉サービスの利用に関する苦情の申立て(以下「申立て」という。)を受け、当該申立てについての調整に必要な調査を行うこと。

(2) 前号に定めるもののほか、保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護するため特に必要と認める場合に調査を行うこと。

(3) 調査の結果、必要と認める場合に、事業者に対して是正等の措置を講じるよう勧告し、措置の状況について報告を求めること。

(4) 調査の結果、苦情等の原因が事業者の制度、運営基準等に起因すると認められる場合に、事業者

に対して制度、運営基準等の改善に関する意見を表明し、改善状況について報告を求めること。

(5) 事業者が第3号の勧告または前号の意思表示(以下「勧告等」という。)に対して、正当な理由なく、必要な措置を講じない場合および一定期間を超えて報告を行わない場合において、区長または練馬区教育委員会(以下「教育委員会」という。)にその旨を報告すること。

(6) 申立てについての調整結果を当該申立てをした者に通知すること。

(7) 申立て等の処理状況について、毎年度区長に報告すること。

2 苦情調整委員は、前項第1号および第2号の調査のため必要があると認めるときは、申立てをした者、当該申立てに係る事業者その他関係人から意見を聴き、もしくは説明を求め、関係書類を閲覧し、もしくはその提出を求め、または実地調査をすることができる。

3 苦情調整委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第1項第2号の調査、同項第4号の意見表明、同項第5号の報告その他解決が困難な事案等についての決定は、合議によるものとする。

(平23条例41・一部改正)

(除斥)

第7条 苦情調整委員は、直接の利害関係を有する事案については、その職務を行うことができない。

(責務)

第8条 苦情調整委員は、保健福祉サービスの利用に関する区民の権利および利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 苦情調整委員は、その職務の遂行に当たっては、関係機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 苦情調整委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(申立人の資格)

第9条 苦情調整委員に申立てをすることができる者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 保健福祉サービスを受け、取り消され、または拒否された区の区域内に住所を有する者(以下「本人」という。)

(2) 本人の配偶者(婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。)または3親等内の親族

(3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての範囲)

第10条 苦情調整委員に申立てをすることができる事項は、事業者が行った保健福祉サービスの提供、取消しおよび拒否に関する事項で本人に係るものとする。

2 前項の規定にかかわらず、つぎに掲げる事項は、申立てをすることができない。

(1) 裁判所において係争中の事項または既に裁判所において判決等のあった事項

(2) 行政不服審査法(平成26年法律第68号)その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項または不服申立てに対する判決等のあった事項

(3) 議会で審議中または審議が終了した事項

(4) この条例に基づき既に苦情の調整が終了している事項

(5) 苦情調整委員の行為に関する事項

(6) 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項

(7) 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分に関する事項

(平 28 条例 20・一部改正)

(申立ての期間)

第 11 条 申立ては、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して 1 年以内に行わなければならない。ただし、苦情調整委員が正当な理由があると認める場合は、この限りでない。

(区の責務)

第 12 条 区は、苦情調整委員の職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力および援助を行わなければならない。

(事業者等の責務)

第 13 条 事業者および関係機関等は、苦情調整委員の調査に協力しなければならない。

2 苦情調整委員から勧告等を受けた事業者は、必要な措置を講じるとともに、その内容を速やかに苦情調整委員に報告しなければならない。

(公表)

第 14 条 区長または教育委員会は、苦情調整委員から第 6 条第 1 項第 5 号の規定による報告を受けたときは、つぎに掲げる事項を公表することができる。

- (1) 申立ての対象となった事業者の名称および所在地
- (2) 苦情調整委員が行った勧告等の内容
- (3) 苦情調整委員が行った勧告等に対する事業者の措置状況

2 区長は、苦情調整委員から第 6 条第 1 項第 7 号の規定による報告を受けたときは、これを公表するものとする。

(平 23 条例 41・一部改正)

(委任)

第 15 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例の廃止)

2 練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例(平成 12 年 3 月練馬区条例第 29 号。以下「介護保険サービス調整委員会条例」という。)は、廃止する。

(介護保険サービス調整委員会条例の廃止に伴う経過措置)

3 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で平成 15 年 6 月 1 日においてまだ調整が終了していないものについては、この条例に基づき申立てをしているものとみなす。

4 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で調整が終了しているものについては、この条例に基づき調整が終了しているものとみなす。

付 則(平成 23 年 12 月条例第 41 号)

この条例は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 28 年 3 月条例第 20 号)

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成 15 年 5 月 30 日

規則第 80 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例(平成 15 年 3 月練馬区条例第 6 号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(調査の開始および中止等)

第 2 条 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員(以下「苦情調整委員」という。)は、条例第 6 条第 1 項第 1 号の規定により申立てを受けたときは、申立人、関係する事業者その他関係人に対して苦情等調査実施通知書(第 1 号様式)により、あらかじめ通知した上で、調査を開始するものとする。ただし、つぎの各号のいずれかに該当するときは、調査を開始しないものとする。

(1) 虚偽の申立てまたは明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(2) その他調査することが適切でないと認められるとき。

2 苦情調整委員は、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、または打ち切ることができる。

3 苦情調整委員は、第 1 項ただし書の規定により調査を開始しないときまたは前項の規定により、調査を中止し、もしくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書(第 2 号様式)または調査打ち切り通知書(第 3 号様式)により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

第 3 条 苦情調整委員および保健福祉サービス専門相談員は、職務を遂行するに当たって、その身分を示す証明書(第 4 号様式)を携帯し、関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

2 苦情調整委員は、必要があると認めるときは、専門的または技術的事項について、専門機関に対し、意見等を求めることができる。

(意見表明等の通知)

第 4 条 条例第 6 条第 1 項第 3 号に規定する是正等の措置の勧告および同項第 4 号に規定する意見の表明(以下「意見表明等」という。)の通知は、調査の実施に基づく勧告・意見表明通知書(第 5 号様式)により行うものとする。

(是正等の措置結果報告)

第 5 条 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して 30 日以内には是正または改善の報告を是正等措置報告書(第 6 号様式)により行うものとする。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別な理由があるときは、理由を付して苦情調整委員に報告するものとする。

(申立人への通知)

第 6 条 苦情調整委員は、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して 45 日以内に苦情等調査結果通知書(第 7 号様式)により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して苦情等調査延期通知書(第 8 号様式)により申立人に報告しなければならない。

(苦情調整委員会議)

第7条 条例第6条第3項ただし書に規定する苦情調整委員の合議その他職務遂行上必要な事項についての協議を行うため、苦情調整委員会議を置く。

2 前項の合議または協議を必要とする苦情調整委員は苦情調整委員会議を招集するとともに、議長を務める。

3 前項に定めるもののほか、苦情調整委員会議の運営については、苦情調整委員の合議による。

(申立てのできる者)

第8条 条例第9条第3号に規定する規則で定める者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 本人と同居している者

(2) 民生委員、児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員(精神障害がある者またはその家族等の相談援助に関する業務を行う者で、別に定めるものをいう。)、人権擁護委員、成年後見人等で、本人の状況を具体的かつ的確に把握しているもの

(平29規則67・一部改正)

(申立ての方法)

第9条 申立ては、苦情申立書(第9号様式。点字によるものを含む。)により行うものとする。ただし、これによることができない場合は、口頭による申立てをすることができる。

(申立ての取り下げ)

第10条 申立人は、苦情申立取下げ書(第10号様式。点字によるものを含む。)により申立てを取り下げることができる。ただし、これによることができない場合は、口頭による取り下げができる。

(公表)

第11条 区長は、条例第14条に規定する公表を行おうとするときは、当該公表の対象となるべき事業者に弁明の機会を付与しなければならない。

2 前項に規定する弁明の機会の付与については、練馬区行政手続条例(平成7年3月練馬区条例第2号)および聴聞および弁明の機会の付与に関する規則(平成6年9月練馬区規則第65号)の定めるところに準拠する。

3 条例第14条に規定する公表の方法は、区長が別に定める。

(庶務)

第12条 苦情調整委員に関する庶務は、福祉部管理課が処理する。

(平18規則42・平22規則50・平27規則46・一部改正)

(委任)

第13条 この規則の施行について必要な事項は、別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この規則は、平成15年6月1日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則の廃止)

2 練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則(平成12年3月練馬区規則第26号)は、廃止する。

付 則(平成18年3月規則第42号)

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

付 則(平成22年3月規則第50号)

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 27 年 3 月規則第 46 号)

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 29 年 9 月規則第 67 号)

この規則は、公布の日から施行する。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6丁目12-1

練馬区役所西庁舎3階

電話 03(3993)1344

電子メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分(年末年始・祝休日を除く)