

報告書

令和4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5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4年度（令和4年4月1日～令和5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5年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

令和4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4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4年度の概要	2
■申立て	3
1 申立てのしくみ	
2 令和4年度申立ての概要	
3 申立事例	
■苦情・相談の概要	33
■委員面談	36
■その他の活動	37
1 苦情調整委員の全体会議	
2 広報活動	
■令和4年度苦情事例一覧	38
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	51

令和4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。

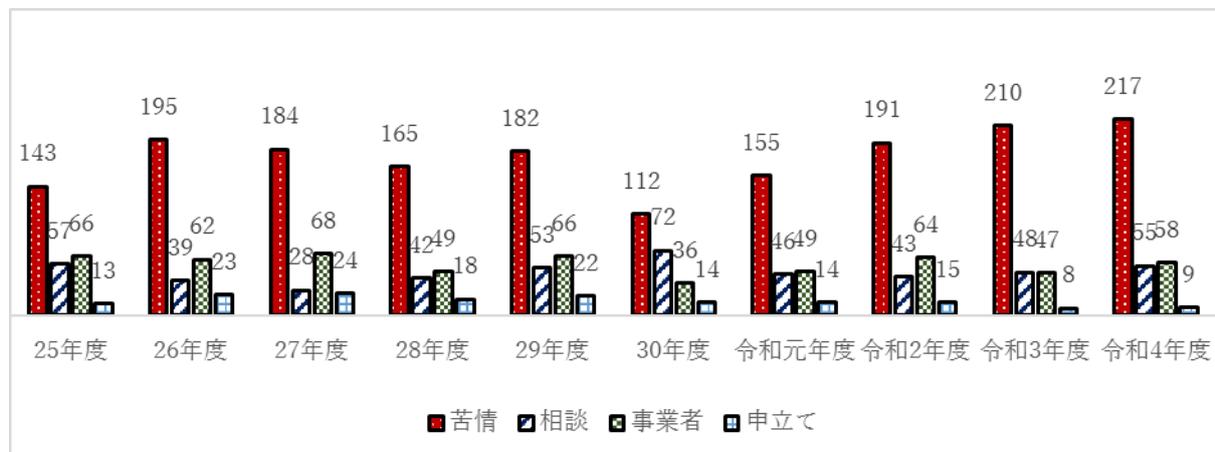
ここでは、苦情調整委員が令和4年4月1日～令和5年3月31日の1年間に受け付けた申立て、苦情、その他の活動について、報告する。

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4年度の概要

- 苦情・相談の受付総数は272件で、令和3年度に比べると14件増加した。内訳は、苦情217件、相談55件。苦情は令和3年度より7件、相談も7件増加した。
- 申立ては9件で、令和3年度より1件増加した。申立ての対象は、「介護保険」6件、「障害者総合支援法」2件、「児童」1件、だった。
- 苦情総数は217件。分野別では、「介護保険」が99件（45.6%）と最も多く、次いで「障害者総合支援法」26件（12.0%）、「生活福祉」23件（10.6%）、「児童」21件（9.7%）、「障害者福祉等」10件（4.6%）、「高齢者福祉等」5件（2.3%）、「保健」1件（0.5%）、「その他福祉」9件（4.1%）、「その他（保健福祉サービス以外）」23件（10.6%）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58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4年度申立ての概要

令和4年度に受け付けた申立ては9件だった。

内訳は、「介護保険」6件、「障害者総合支援法」2件、「児童」1件、であり、9件のうち、民間事業所対象の申立ては8件、公的機関（区）対象の申立ては1件だった。申立人は、「家族」7人、「本人」2人だった。

●令和4年度申立て一覧

	分野	申立対象	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	48日間
2	児童	区・保育園	家族	区	文書・訪問	42日間
3	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	43日間
4	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	72日間
5	障害者総合支援法	共同生活援助	本人	民間	文書・訪問	66日間
6	介護保険	老人保健施設	家族	民間	文書・訪問	24日間
7	介護保険	居宅介護支援	家族	民間	文書	30日間
8	介護保険	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	家族	民間	文書・訪問	35日間
9	介護保険	ショートステイ	家族	民間	文書・訪問	41日間

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4年度は、案件精査のため時間を要し、3件が45日以内に調整終了できなかった。

3 申立事例

〔令和3年度に終了しなかった事例〕

■申立て7：特別養護老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>1. 生活相談員、ケアマネジャーの発言（2019年11月から亡くなるまで）</p> <p>生活相談員とケアマネジャーから、「父が治療を受けていない」と何度も言われてきました。そもそも施設入所とは、要介護3を持っていなければ入所できないものです。父も受診（Dクリニック）をして要介護認定を受け、認知症関係の薬を飲んできました。暴力が出てきてしまったからは病院をE精神・認知症専門病院に変えて受診していました。しかし、施設からは「治療をしていない」といった言い方をされ、また、「介護職員が若いから対応するのが大変だ」と何回も言われました。私達は、入所にあたり必要な情報は全て提出し、施設の方が入所を認め、その上で、きちんと正規の料金を支払って入所してきました。「若いから出来ません」と家族に言うことは見当違いです。E病院からも施設の対応が悪いと言われました。病院を受診し、認知症関係の薬を飲んでいううえで「治療を受けていない」と言われたことは大変心外でしたし、「若いから出来ない」と、施設側の問題を当然のように父や家族に転嫁してきたことは、施設としての自覚に欠ける行動です。生活相談員とケアマネジャー及び施設に、生活相談員とケアマネジャーの上述の発言に対する謝罪及び、反省点と改善策の提示を求めます。</p> <p>2. 施設看護師の発言（2021年1月18日 F病院にて）</p> <p>2021年1月18日、父のF病院の外来受診に、私のほかに施設から施設看護師が付き添っていました。診察に呼ばれた際に、施設看護師は、父と私に向かって「ここで待っていてください」と言って、施設看護師だけ先に診察室に入り、数十分の間出てきませんでした。その後、施設看護師が診察室から出てきてから、父と私は診察室に入りま</p>
-------	--

した。その時に医師から父の様子を聞かれたので私は面会に行った時の様子を伝えました。その後、すぐに父だけが診察室から出され、診察室は私と医師だけになり、医師から施設が「施設でみるのは限界だから何とかしてほしい」と言っているということを知りました。

私は受診日当日の朝、生活相談員に父の様子を聞き、その際に生活相談員から「変わらない」ということを確認していますので、この発言について、まず施設として一貫性がなく、筋が通っていません。また、家族としては、家族にその旨話すのではなく、家族がその場にいるにも拘わらず、医師に話し、医師から伝えられたことに、家族を蔑ろにしていると感じましたし、不信感を抱きました。2019年12月7日に施設長宛ての手紙を提出した際に、施設内で定期的に入所者に関するカンファレンスを行い、情報を共有し、また、心配する家族にも情報を共有して家族の不安に寄り添ってほしいとお願いし、その後、施設長代理で対応した職員からその旨承知したと回答をもらっています。施設看護師の行動は、こうした家族の思いを無視した行動です。また、父も一人の人間であるのに、まるで「厄介者」のように扱う様子に、父の人格を尊重していないと感じました。施設看護師及び施設に、施設看護師の発言と行動に対する謝罪及び、反省点と改善策の提示を求めます。

3. 入院に関する連絡（2021年2月8日）

カテーテル関係で緊急受診した朝（2021年2月9日）、施設（生活相談員）から電話はありましたが、家族としては施設に預けており、施設から父がどのような状況なのか、病院とは別に説明があるものだと思っておりましたが、結果的に入院になってしまったことについて、施設から何も連絡はありませんでした。本来は、受診結果や状況をすぐに伝えるものではないでしょうか。このような事に関しては過去（2018年8月）にもあり、施設に苦情を伝えたことがあります。結局何も改善していませんでした。心配しているのに連絡すらしてこない施設の態度に、家族は蔑ろにされていると感じましたし、既に改善をお願いしたことを繰り返されたことから、不誠実な施設だと思いました。受診に付き添った職員及び施設に、謝罪及び反省点と改善策の提示を求めます。

4. 施設職員及び施設長の利用者家族に対する失礼な態度（2021年2月22日）

亡くなった父の荷物を早急に施設から持ち帰らなければいけないと思い、亡くなった翌日に施設に行きました。ずっと元気だった大切な家族を急に亡くし悲しみのどん底にいる私達に、施設の職員は誰一人決まり文句としてのお悔やみの言葉すら一言もなく、何事もなかったかのように「こんにちは」と笑顔で挨拶されました（荷物を渡しに出て来た職員だけでなく、事務所にいて挨拶をしてきた職員全員です）。いつも父を担当していたはずの職員の方もです。そうした反応は、まるで父が亡くなったことを職員の方は嬉しいと思っているかのようでした。介護施設の職員という以前に、人として信じられない光景でした。あまりの対応に、娘が荷物の受け渡しに出てきたケアマネジャーともう一人女性職員の方に、「私達は家族を亡くし、さらに父はここで生活をしていて、施設

	<p>としては形式的にでも利用者を「家族」と言っており、少なくともこれまで頻繁に接していた人が亡くなった時に、そういった態度はあまりにも酷いのではないか」、ということをお伝えしました。そのやりとりをしていた際に、施設長は、それこそ形式的なお悔やみの言葉を言うわけでもないどころか、自分が出ていって「クレーム」を追い払うかのような態度で接してきました。施設長は最初、娘が話しているところに対してほとんど反応を示さず、はじめて関心をもって聞き直してきた（応答した）のは、私の妹の夫がこの施設について F 病院の医院長に話しをしたと言った場面で、「医院長に直接お話ししたの」「医院長はなんておっしゃってました」というものでした。こうしたところに、施設長の関心は、あくまでも F 病院の医院長からの自らの評価にあたるのが垣間見え、家族は蔑ろにされていると感じました。また、家族が話している途中で、「すみませんが、もうよろしいですか二人は、すみません。よろしいですか、お二人は」とケアマネジャーと女性職員を退場させました。ケアマネジャーと女性職員の方にも業務があることは家族としても理解はできますが、そのときの施設長の「すみません」という言葉を使いつつも全く申し訳ないという思いのこもらない様子も非常に失礼なものでしたし、そのように家族との会話の途中で下がる（下げざる）を得なかったのであれば、その後、職員に「話しの途中で退場せざるを得なかったがまだ話したいことはあるか」と連絡をいれる（いれさせる）といったフォローをいれることもできるところを、それもなかったことに、家族の話聞く必要があるとは考えていないことがよく表れていると感じました。そして、家族が「話しをする時間をとっていただきたい」と言った際に、施設長は「大丈夫ですよ」と言いつつも、直後に「こちらも回答するときに、時間をいただく場合などもありますから、もし差し支えなければ、こちらが事前にお伺いをさせていただくとか」と続け、何を差し置いても保身に走るような態度に、家族としては非常に不誠実だと感じました。</p> <p>そもそも当日施設にいたのであれば、事前に家族は行く旨伝えているのですし、第一に挨拶に出てきてもよいところを、それすらせずに、こうした態度をとることは、父の命を蔑ろにし、家族をあまりにも軽視しており、家族は非常に憤っています。施設職員と施設長及び施設に、施設職員及び施設長の対応について謝罪及び、反省点と改善策の提示を求めます。</p>
委員の判断	<p>施設に対する申立人からの苦情申立てを受け、施設の運営母体である法人に事実関係の照会を行ったところ、別添のとおり法人理事長名による回答がありました。</p> <p>回答は、全面的に施設職員の非を認め、申立人に謝罪する内容となっております。これにより申立人及びご家族が味わわれた不快な思いが少しでも癒されれば幸いに思います。</p> <p>さて、申立人より申し立てがあつてから本日の調査結果通知書の送付まで随分と時間が経過いたしましたので、その間の動きをまずご説明したいと思います。</p> <p>当初の法人の回答期限は 2022 年 2 月 17 日でしたが、施設内でコロナ対応の突発的事象が発生したため、回答期限を月末まで延長して欲しいとの申し出があり、期限が延長</p>

となりました。ここまでは事務局職員から申立人に連絡済のことと思います。

その後、2月28日に1回目の回答書の提出がありました。当職において回答書の内容を見分しましたところ、複数の疑問点（内容、資料の不備など）がありましたので、法人に対して修正依頼いたしました。その後法人より、当職との面談希望がありましたので、3月22日、法人本部職員、施設長、施設ケアマネジャーと面談を行いました。その際、法人は施設の対応の不適切さを全面的に認めていましたが、当日持参した3回目の回答書の内容が未だ不十分であったため、再度の提出を求めました。そして、4月5日3回目の回答書の提出があり、一定の水準に達したと思われましたので、これを最終の回答書として受理いたしました。

このような経過を辿り提出に至った回答書であり、前述のとおり、全面的に施設職員の非を認め、申立人に謝罪する内容となっているのですが、それでもいくつか気になる点が残りましたので、以下で申し述べておきます。

まず、「1.相談員、ケアマネジャーの発言について」の項目です。

この項目では、申立人は「介護職員が若いからできない」と言われたと主張しています。これに対し法人は回答書の事実認識の記述で、職員の発言の内容は資料1、2のとおりであるとし、「若いからできない」とは言っていないと主張しています。

しかし、法人は反省点・謝罪の記述では、『若いからできません』と思われるような言葉遣い、振る舞いがあつたと反省している」と述べています。このように矛盾する記述に当職としては困惑いたしました。最終的に反省の記述がありましたので、法人においては正しく認識いただけたものと解釈いたしました。

次に、「4.施設職員及び施設長の利用者家族に対する失礼な態度」の項目についてです。

この項目の①の事実認識の記述では「事務室内で配慮が欠けていたと猛省しております」とあり、事務室職員に特化しています。申立人は父上を直接介護していた職員からも明るく挨拶されたことに特にショックを受けたのですから、事務室職員に特化したのでは狭きに失するでしょう。この点は、面談の際にもご出席の方々に申し上げましたが、修正されませんでした。しかし、反省点・謝罪の記述で「全職員を対象に徹底指導する」と述べていますので、法人においては正しく認識いただけたものと解釈いたしました。

ここからは特に法人に対して申し上げます。

法人自身も回答書の中で述べていますが、今回の案件では当職は、施設職員の能力育成の不足、施設内の連携の不足を強く感じました。例えば、上記挨拶の行き違いについてですが、施設に聞いたところでは、施設で亡くなる人数は年間で十数人、月平均では1名～2名とのことでした。亡くなった方の施設内での情報の共有は十分可能だったはず。利用者ご家族の気持ちを大事にするという目標を掲げてはいても、実際には施設内で徹底されていなかったのでしょう。

	<p>また本案件では、施設長が申立人やその家族への対応でどのような役割を担ったのか、回答書を読んでも、面談をしても全くわかりませんでした。申立人は施設あてに手紙も何通か書いていますし、施設長に面会も求めています。施設長は利用者からのそのような要望にどのように応えたのでしょうか。施設長に対し、申立人との折衝記録を求めましたが、提出がありませんでした。</p> <p>どのような業界や組織でも共通ですが、困難な案件であればあるほど、最終的には責任者が前面にでて、解決を図っていくことが必要です。責任者が全責任を引き受ける覚悟で、謝罪すべき点は謝罪し、理解を求める点は十分に説明を尽くすなど、誠意ある対応を取っていくことが、問題解決に繋がります。他人任せにしている相手には誠意は伝わりません。そして責任者自らの覚悟と勇気ある姿勢があって初めて、職員に対してもリーダーシップを発揮できるのではないのでしょうか。</p> <p>今後は施設長のリーダーシップのもと、まとまりのある組織運営を行い、同様の苦情が再び寄せられることがないようにお願いいたします。法人による職員の指導・育成に期待をいたします。</p>
--	--

〔令和4年度申立事例〕

■申立て1：共同生活援助施設の対応について

申立の趣旨	<p>令和元年4月9日、グループホームのスタッフルームにて、利用契約を交わした直後のことである。駐輪されていたバイクが目に入ったので、A職員に「今は自転車で病院まで行けるが、体力がなくなったら原付バイクを使用したい」と言ったところ、「その時になったら大家さんに、駐輪することを伝えるので、言ってほしい」とのことだった。</p> <p>そして、実際に、B職員には令和3年1月には、バイクを使用したい旨を伝えていた。</p> <p>令和3年6月11日、バイクの購入契約をしたことを、B職員に報告をしたが、その時もバイク利用は不可であるとは言われなかった。</p> <p>しかし、同年6月14日、B職員による定例の訪問を受けた時、バイク利用は不可だと告げられた。</p> <p>同年6月18日（金）、14：40からスタッフルームにて、A職員と面談を行った。その際、A職員は、「令和元年4月9日の利用契約時、バイク利用は不可と説明した」と言い、嘘をついた。自分は令和元年4月9日のA職員、および、令和3年6月11日のB職員とのやり取りにおいて、バイクの利用を禁ずるようなことは聞いていないと反論すると、A職員は「私、そんなこと、一言もいってませーん」と言った。また、「人権を尊重してほしい」と言ったところ、「私は差別も人権侵害もしてませーん。文句があるならC職員（苦情相談窓口担当者）に手紙を書くなり電話するなり、何でもしてください。私はそんなの、何でもありませーん」と人を馬鹿にした返答が続いた。</p> <p>加えて、事業所からの利用契約書には一切、バイクの利用を禁ずる旨の記述はない。</p> <p>以上のA職員とのやりとり等について、</p> <p>①令和3年6月14日まではバイクの利用について禁止とは言われていなかったのに、どうして急に禁止となったのか。いつ、誰が、どのような理由で決定されたのか。</p>
-------	---

	<p>②令和3年6月18日、A職員は、「グループホームの利用契約時にバイクは不可と説明している」と言ったが、嘘である。バイクが最初から不可というのであれば、どうして、この時点（令和元年4月9日：苦情調整委員事務局注）で、このようなことを言ったのか。</p> <p>③令和3年6月18日のA職員による「私は差別も人権侵害もしてませーん。文句があるならC職員（苦情相談窓口担当者）に手紙を書くなり電話するなり、何でもしてくださーい。わたしはそんなの、何でもありませーん」などの人を馬鹿にした発言は、利用契約書第6条第7項（生活やサービスについて職員に苦情を伝え、解決されない場合は、専門家または第三者機関の支援を受けること）、および第16条（利用者及び事業者は信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。）の二つに反している。利用者の人権と権利をも侵害したことについて、事業所はどう考えているか。</p> <p>上記①～③について、詳しい説明と謝罪を求める。</p>
委員の判断	<p>本件は、一年程前のいわゆる言った言わないに属する内容です。このような案件の場合は、ともすると「言った証拠はない」と突っぱねるだけの、いわば冷たい回答が返ってくるのが往々にしてあります。実は当職もそれを危惧しておりました。しかしながら、本件法人からの回答は誠に真摯で誠実なものでした。</p> <p>回答によれば、法人では直ちに苦情解決委員会を設置し、幹部職員2名が当該職員を含む関係職員から聞き取り調査を行ったとのことでした。</p> <p>その結果、申立人の主張と関係職員から聴取した内容は必ずしも整合するものではありませんでした。それでも法人からは「当該職員の件が事実であってもそうでなくても、申立人（さん）の中では事実であることを最大限重視し、申立人（さん）に不快な辛い思い一年以上抱えさせてしまったことについて、法人を代表して幹部職員2名より心から謝罪させていただきたい」との趣旨の回答がありました。この姿勢は大変立派なものであると思います。</p> <p>申立人は当職と面談行った際、当該事業所での今の生活は、スタッフの人も親切で大変気に入っていると評価されていました。その申立人の評価のとおり、今回法人からは事実調査、反省、謝罪の点などについて誠実な回答が返って来ました。</p> <p>法人は回答文書の中で、申立人はいつもやさしく丁寧にスタッフに接してくれて、スタッフも救われ感謝している、と述べています。申立人の日頃の気遣いは正当に評価されています。今後も施設のスタッフの皆さまと良好な関係を維持し、申立人が心穏やかに日々をお過ごしになることを期待しております。</p> <p>通常最後に申し上げている内容ですが、申立人のこれからの生活に繋がる重要な内容でしたので、冒頭に申し上げさせていただきました。</p> <p>では次に各項目について見て参ります。</p> <p>① この項目で申立人は、令和3年6月14日までバイク禁止とは言われていなかった、なぜ急に禁止になったのか、いつ、誰が、どのような理由で決定したのかについて、尋ねています。</p>

法人からの回答によれば、申立人のご家族、支援機関の方々の意見、ホーム世話人等の見解などを総合して、法人としては当初から申立人にはバイク運転は控えて欲しいとの意向をもっていただとのことです。当該職員はむしろ、自分自身がバイク好きなこともあって、できれば申立人にバイクに乗らせてあげたいという思いをもっていただようです。そのような事もある、当該職員の申立人に対する言い方が、曖昧なものになり、申立人に期待を抱かせる結果になったのではないのでしょうか。

- ② この項目で申立人は、当該職員は、「契約時にバイク使用は不可と説明している」と嘘を言っている、なぜなら当該職員は入居契約のその日に「バイクを使うことになったら駐輪することを大家さんに伝えるから言ってくれ」と私に返答している、と主張しています。

このことについて、法人の回答は、申立人がバイクを使うことについて、法人として否定的な見解を持っていたとしても、申立人が免許を取得していることから、頭から禁止とは言い切れないと考えていたとのことです。そのため、当該職員も入居時（契約時）には「控えて」というような曖昧な表現になったのだらうと述べています。契約時に当該職員が曖昧とは言え否定的な見解を述べたことは、同僚の職員も証言していることから、否定的な見解は申立人に伝えられていたものと思われま。ただ①と同様ですが、当該職員がきっぱりと否定しなかったことから、申立人に期待を抱かせる結果になったのではないのでしょうか。聞き手が自分の期待値に寄せて相手の発言理解することは珍しい事ではありません。発言者はその点に十分留意しなくてはなりません。

- ③ この項目で申立人は、当該職員の物の言い方が人を馬鹿にしたものだと問題にし、契約条項に違反する利用者の人権と権利を侵害するものだと述べています。

このことについて法人の回答では、このときの当該職員の申立人に対する発言は厳しいものであったものの、申立人に真剣に受け止めていることを伝えたい意図だったと述べています。また当該職員は「〇〇せ〜ん」のような発言はしていないと言い、普段の当該職員の様子からも、法人としては、そのように言うとは考えられない、と否定しています。しかし、同時に相手側のとらえ方は様々であり、職員としては最も気を付けなければならない事柄の一つであると述べています。当該職員は上記①～③を通じて法人より注意指導を受けたことと思いま。

各項目については、このような内容になりますが、当職としては、冒頭にも述べましたように、事業所のスタッフの方々が申立人のことを大事に思い、申立人の生活の安全を気にかけてくれていると感じました。申立人におかれましては、今後ともスタッフの皆様の実心な思いを信頼して、充実した日々を送っていかれますことを願っております。

■申立て2：保育園の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>《保育課に対する申立の趣旨》</p> <p>はじめに、2022/1/21に出された、まん延防止等重点措置を軸に、国、都、区、区保育課、保育園より、感染拡大防止、医療逼迫の解消のため、その期間の生活について最大限協力するよう要請されていた。私たち家族は、その方針に従い協力していた、国民であり都民であり区民であり施設利用者である。今回の申し立ては、保育課が、私たちに感染防止の協力を要請しておきながら、国都区の方針に反し非協力的な行動をしていた方の要望を容認し、国都区の方針に協力していた私たち家族が、被害を受けたことに対しての苦情である。協力の要請であり強制力がないことはわかっているが、保育課が第一に守らなければならなかった対象は、自ら要請した方針に従い、真摯に協力している施設利用者のはずである。協力している施設利用者より、非協力的な行動をしていた方の要望を容認した理由を問う。そして、私たちに、感染拡大防止、医療逼迫の解消のための協力を要請した理由を問う。今回の保育課の矛盾した対応のせいで、保育課に協力していた私たちの人生が大きく変えられてしまったことを、よく考えてほしい。</p> <p>心からの謝罪を求める。</p> <p>その他、問いたいことの詳細は下記である。</p> <p>①2022/1/24 保育課のお知らせと、2022/2/25 電話に出た女性の発言が一貫していない理由はなぜか。</p> <p>②22/3/1 区議会議員より、担当課長と話し、「発表会」では歌は事前録音とし、実際には歌わせないよう通知を出しているにもかかわらず、保育園側がその通知を無視したといていたが、2022/2/25 電話に出た女性の発言が一貫していない理由はなぜか。</p> <p>③2022/2/25 電話に出た女性の、区の方針に反しているが、合唱してもよいことにしている、と言っていたのは保育課の判断か。電話に出た女性の独断か。事実確認を求める。</p> <p>④2022/1/24 保育課のお知らせでの「その場で歌など大きな声を発する演目、～は行いません。」という記載は、保護者を混乱させただけの虚偽記載か。事実確認を求める。</p> <p>⑤園長が言うには、保育園としては「発表会」直前にコロナ休園もあったため、無観客で行うつもりでいたが、保育課が無観客でなく有観客でやりなさいと指示されたと言っていたが、それは事実か。</p> <p>⑥無観客で行った他保育園の保護者から区に苦情があった為、そういう対応に変わったというのは事実か。</p> <p>⑦保育課は、自ら発信した保育課からのお知らせの内容を、苦情により都度対応を変えていたのか。</p> <p>⑧保育課が、自ら発信した保育課からのお知らせの内容を、苦情により都度対応を変えたとしたら、それをアナウンスしなかったのはなぜか。</p> <p>⑨保育課は、「発表会」についての苦情を、保育園にどのように伝えたのか、事実確認を求める。</p> <p>⑩正しく伝えていたとしたら、園長が、2022/3/1「マスクをしない状態で歌を歌った」という内容ではなく、「マスクをせずに発表会を行ってしまって申し訳ございませんで</p>
--------------	--

	<p>した。」と履き違えた言い方で謝罪してきた理由はなぜか。</p> <p>⑪園長が言うには、保育課から、誰が苦情を出したのかの詮索がはじまってしまうので、個別に電話するように指示されたようだが、それは事実か。</p> <p>⑫保育課は、なぜ一律全員にお知らせ等で経緯を説明するのではなく、個別に電話し、謝罪をするという方法を園長に取らせたのか。理由を求める。</p> <p>⑬保育課は、個別電話が良いとした理由を、これまでの明確なデータなどと共に、具体的に示してほしい。</p> <p>⑭個別電話が良いと指示した人物は誰か。</p> <p>⑮保育課は、まん延防止措置が解除されても、引き続き合唱などの飛沫感染の恐れがある行為は控えるようにと、国から通達があったにもかかわらず、最終的に合唱のために園舎を貸すことを許可した理由はなぜか。</p> <p>⑯保育課は、保護者から苦情があった際、限りなく個人が特定できるような内容で、該当保育園に共有しているのか。</p> <p>⑰保育課は、保護者から苦情があった際、限りなく個人が特定できるような内容で、他区内保育園・保育士に共有しているのか。</p> <p>⑱保育課は、保育士が職場内で仕入れた情報や、職業上知り得る情報を、漏洩しないよう教育しているか。具体的にどのように教育しているのか。</p> <p>⑲保育課は、区内保育士が同区内保育園に実子を入園させている場合、保育士が職場内で仕入れた情報や、職業上知り得る情報を、私的流用したり、その情報を利用し実子の通う保育園で、保護者としての立場を強める危険性を理解しているのか。</p> <p>⑳保育課は、区内保育士が、同区内保育園に実子を入園させている場合、保護者活動に、一定の制限を定めるなどのことはしていないのか。</p> <p>《保育園に対する申立の趣旨》</p> <p>はじめに、2022/1/21に出された、まん延防止等重点措置を軸に、国、都、区、区保育課、保育園より、感染拡大防止、医療逼迫の解消のため、その期間の生活について最大限協力するよう要請されていた。私たち家族は、その方針に従い協力していた、国民であり都民であり区民であり施設利用者である。今回の申し立ては、保育園が、私たちに感染防止の協力を要請しておきながら、それを自ら破り、国都区の方針に反し非協力的な行動をしていた方の要望を受け入れ、国都区の方針に協力していた私たち家族が、被害を受けたことに対する苦情である。</p> <p>協力の要請であり強制力がないことはわかってはいるが、保育園が第一に守らなければならなかった対象は、自ら要請した方針に従い、真摯に協力している施設利用者のはずである。協力している施設利用者より、非協力的な行動をしていた方の要望を容認した理由を問う。そして、私たちに、感染拡大防止、医療逼迫の解消のための協力を要請した理由を問う。今回の保育園の矛盾した対応のせいで、保育課に協力していた私たちの人生が大きく変えられてしまったことを、よく考えてほしい。</p> <p>心からの謝罪を求める。</p>
--	--

	<p>その他、問いたいことの詳細は下記である。</p> <p>①2022/3/1 区議会議員より、担当課長と話し、「発表会」では歌は事前録音とし、実際には歌わせないよう通知を出しているにもかかわらず、保育園側がその通知を無視したというのは、事実か。</p> <p>②園長は、2022/3/1「マスクをしない状態で歌を歌った」と言う内容ではなく、「マスクをせずに発表会を行ってしまって申し訳ございませんでした。」と履き違えた言い方で謝罪してきたが、その理由はなぜか。</p> <p>③園長は、保育課から、誰が苦情を出したのか詮索がはじまってしまうので、個別に電話するように指示されたようだが、それは事実か。</p> <p>④園長は、個別電話をした際、全員に、同じ内容で、同じ言葉で、同じ情報のみを伝え謝罪したのか。差はないのか。事実確認を求める。</p> <p>⑤園長は、【保護者A】に、保護者から苦情があったという話をしたのか。</p> <p>⑥園長は、【保護者A】に、保護者からクレームがあったため、卒園式の歌がなくなってしまい、茶話会の歌もなくなったと説明したのか。</p> <p>⑦園長は、2022/2/1 に、この感染状況なので、【保護者A】に、茶話会の練習、茶話会当日の歌は歌わないよう伝えたというのは事実か。</p> <p>⑧園長は、2022/2/12 に、【保護者A】と話し、園舎を貸すことは断り、茶話会当日の歌は歌わないでと伝えたのは事実か。</p> <p>⑨園長は、2月初めに、【保護者A】と話し、園舎を貸すことは断り、茶話会当日の歌は歌わないでと伝えたというのは事実か。</p> <p>⑩園長は、2022/3/31【保護者A】にこれまで合唱のために園舎は貸せないとしていながら、最終的に合唱のために園舎を貸すことを決めた理由はなぜか。</p> <p>⑪園長は、まん延防止措置が解除されてからも、引き続き合唱などの飛沫感染の恐れがある行為は控えるようにと、国から通達があったにもかかわらず、最終的に合唱のために園舎を貸すことを決めた理由はなぜか。</p> <p>⑫園長は、2022/3/31、たった一人の子供が仲間はずれのような状況になることを知りつつ、合唱のために園舎を貸すことを決めた理由はなぜか。</p> <p>⑬園長は、2022/3/31、通常保育時間中に、飛沫感染の恐れのある合唱のために園舎を貸すことを許可したのはなぜか。</p> <p>⑭園長は、2022/3/31、私の問い合わせ後、通常保育時間中から、保育時間外に変更してまで、合唱のために園舎を貸すことを許可した理由はなぜか。</p> <p>⑮園長は、合唱をさせたかったのか。</p> <p>その場合、たった一人の子供が仲間はずれのような状況になることが分かりつつ、コロナ禍で飛沫感染の恐れのある合唱をする理由を示してほしい。また、1 回園庭で合唱することが、脳に良いなどの理由であれば、その具体的なデータと共に示してほしい。</p> <p>⑯園長は、そもそも、【保護者A】のような同区内の保育士である保護者と、距離感をもって接しているのか。</p>
--	--

	<p>⑰園長は、引っ越しのことを伝えた際に「よかったですね」と言ってきたが、具体的に何が良かったのか教えてほしい。</p>
委員の判断	<p>申立人からの苦情申立てを受け、区並びに保育園（以下「園」といいます。）に事実関係の照会を行いましたところ、別添のとおり回答がありました。なお、申立人の苦情申立書では「保育課」とされているところが「保育計画調整課」である部分があるため、保育計画調整課にも事実関係の照会を行っています。また、苦情申立ては区と園別々に行われていますが、本件は両機関が相互に関連しており、かつ申立人の了解も得られましたので、調査結果通知書は一括といたしました。</p> <p>さて、今回双方の回答内容を見てみますと、総じて誠意ある回答が返って来たと思います。今まで申立人が懐疑的になられていたことについても事実関係が明らかになっております。以下で当職の見解を述べて参りますが、第三者である当職の考えも参考にされて、申立人の疑念が解消されますことを願っております。</p> <p>まず区からの回答についてです。</p> <p>1 女性職員の発言について ①～④</p> <p>区からの回答によれば、当該職員は「区の方針に沿って感染対策を講じていれば、演目は園に任せている」の旨回答したようですが、当該職員の電話での対応が不十分なものであったため、申立人に誤解と不安感を抱かせる結果となってしまったことについて、当該職員の上司である課長より、謝罪がありました。当該職員には課長より注意指導が与えられたことと思います。</p> <p>また、園長に対しても、十分な感染対策を怠った状態で歌唱に至った点について区より厳重な注意を行ったとのことです。</p> <p>2 観客の有無の通知文書について ⑤～⑧</p> <p>「発表会」の観客の有無についての通知文書は、令和4年1月24日付で保育課長名で出されており、その中で有観客とする理由について『「発表会」は園児、保護者、保育施設がともに子どもたちの一年の成長を喜び合う貴重な行事であり、感染拡大の防止と行事の実施を両立していくことが求められている』の旨述べています。この考え方は、至極妥当な考え方だと思いますし、この考え方に沿ってギリギリの観客数を設定したことが伺えます。</p> <p>観客の有無について、過去に無観客で行ったことがあり、それを変更することがあっても、その根拠が状況に合った妥当なものであり、かつ根拠が保護者に明確に説明されていれば、問題はないでしょう。申立人が述べるように仮に、変更の背後に苦情があっても、苦情のみで行政庁が判断を変えることはないと思料いたします。区民の苦情（意見）を参考にしつつ、行政庁が総合的な見地から方針を決定しているものと思います。</p> <p>3 申立人の苦情の伝え方について ⑨、⑩</p> <p>区からの回答によれば、園に「発表会」の実施状況について確認するとともに、匿名の申出者から書面での謝罪を求める要望がある旨、伝えたとのことです。この点については、園長からの回答と照合しても、事実関係が符合しています。なお、園長の謝罪の</p>

文言の意図については、「園からの回答」の項で述べて参ります。

4 電話での謝罪について ⑪～⑭

区からの回答によれば、個別に電話するようにとの指示はしておらず、より丁寧な対応をするため、書面ではなく対面で一人一人に説明をしたほうが良いとの指示をしたとのことです。

当職においてもこの指示は正しかったように思います。当職の経験から言っても、書面というのは、なかなか真意が伝わりにくいものです。それに比べ、直接の対話は、仮に同じ文言であっても、その時の表情や声の調子、態度などの要素が加わるので、真意が伝わりやすいものです。園長の対面による謝罪によって、その意図がより正確に保護者に伝わったと思います。

5 園舎の使用について ⑮

この点について、区は明確に否定していますし、園舎を使用した事実もありませんでした。

6 個人情報の扱い、守秘義務について ⑯～⑲

区からの回答にあるとおり、地方公務員である区職員には、地方公務員法による守秘義務、個人情報保護条例による個人情報の適正取扱いの義務が課されています。公務員の法令遵守義務は大変に重いものであることから、区を信頼され、不安を払拭していただきたいと思います。

また、区は、区設置の保育園の運営を委託した事業者には、委託契約に当って区の条例に準ずる個人情報保護措置を求めていることから、申立人が危惧されるように、申立人の情報が流出していくことはないと思料いたします。

7 区内勤務保育士の活動制限について ⑳

区の回答では、特段の制限は設けていないとのこと。活動を制限する法的根拠もないので、公に制限をかけることはできないでしょう。本人の自覚にまつしかないと思われる。

次に園からの回答についてです。

1 「発表会」について ①～⑤

「発表会」において、マスクをせず歌唱を行ったことについて、園長は事実と認め、区より厳重な注意を受けています。

また謝罪の文言について園長は、適切な表現に至らなかったためと反省の弁を述べています。しかしながら、区及び園からの回答を総合すれば、「発表会」が全体として感染対策が不十分であったとの認識に立った謝罪であったものと考えられ、申立人の意図そのものではなかったかもしれませんが、園の管理者として妥当な謝罪であったように思います。園長の裁量の範囲でしょう。

また、謝罪の方法については、区からの指示で直接対面で行ったこと、内容はどの保護者にもすべて同様であること、どの保護者にも特定の保護者から意見があったことは伝えていないことが述べられています。区の回答と照らしても齟齬がなく、全体として

	<p>自然であることから、園長の回答は信ずるに足るものと思料いたします。マスク無しでの歌唱は大きな過失であったものの、その後の対応は誠実なものと思われまます。</p> <p>2 茶話会【保護者A】について ⑥～⑨</p> <p>⑥については、区からの指示という大きな拠り所があれば、敢えて申立人のクレームを前面に出す必要がないでしょうから、園の説明は信頼に足るものだと考えます。</p> <p>⑦～⑨についても、⑩で「再度申し出があった」と記述しているのです、事実関係の齟齬がありません。</p> <p>3 茶話会【保護者A】について ⑩～⑮</p> <p>まず、大きな前提ですが、園では園舎を使う許可はしていないとのことでした。</p> <p>続いて、【保護者A】と園長とのやり取りが⑩に書かれております。園長は双方の保護者の方の間に入って苦悩されている様子が伺えます。</p> <p>区からは園庭での歌唱なら問題がないと言われていたこと、卒園生が歌を通して伝えてくれる気持ちに込めたい、など保育者としては当然と思われる心情が書かれており、当職としては園長のこの回答は信用できるものと思料いたします。結局、保育園最終日の歌唱も中止となったわけですが、園長としては苦渋の決断だったのではないのでしょうか。</p> <p>4 【保護者A】との距離感について ⑯</p> <p>【保護者A】と距離が近いのではないかと指摘について、園長は否定しています。回答⑩の園長と【保護者A】とのやり取りを見ても、特別扱いをしている様子は見受けられません。</p> <p>5 「良かったですね」という言葉について ⑰</p> <p>卒園間際のトラブルから転居を余儀なくされたという申立人からすれば、「何が良かったのか」と言いたくなるお気持ちは大変良く分かります。今回、園長からは発言の意図の説明とともに、配慮が十分でなかったとの反省の言葉と謝罪が寄せられています。</p> <p>最後に申立人に置かれましては、本件トラブルでは悔しい思いが多々おありだったでしょう。ご心情お察しいたします。</p> <p>今回関係各機関より、事実関係の説明とともに、真摯な反省、誠意ある謝罪が寄せられました。申立人にとっては、それでもまだまだ不十分と感じられる所もあるかも知れませんが、納得できた点、気持ちが晴れた点もあったのではないのでしょうか。申立人におかれましては、この件はこれをもって終結とし、心の整理をつけられますことを願っております。</p>
--	---

■申立て3：特別養護老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>私の母は、特別養護老人ホームでお世話になっておりましたが、今年の2月21日に入院し、4月22日に他界いたしました。</p> <p>母親の死後の下記内容の事象と対応に対し、大変失望をいたしました。</p> <p>入居者である母親の権利に対する考え方、原因、対応に対する納得のいく説明と責任を</p>
--------------	---

	<p>取っていただきたい。</p> <p>また、入居者の家族に対する対応は、当施設のホームページに掲載されている内容と大きく乖離しており、何故責任者から納得のいく説明と謝罪はされないのか説明をお聞きしたい。</p> <p>①住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金のお知らせの郵便を目にしたのは通夜の4月25日だった。すぐに申請書を作成し、区に出したが、区から不支給決定通知を得た。この件について、施設としてどう考えていますか。併せて、母親が受け取るべき臨時特別給付金10万円がどこでどう保障されるのか、施設のお考えをお教え願います。</p> <p>②施設ケアマネジャーに上記事実を伝え、対応の回答をすると約束されたが、2週間以上経っても連絡はなく、私から連絡したところ、「郵便物は家族がとりに来ることとなっている」との返答であった。納得いく回答が得られなかったため、責任者の方からの説明を求めたが、一方的に電話を切られた。このような施設の対応に不信感を覚えた。こうした施設の対応が、他の利用者まで及んでいるのではないかと懸念されます。これについて施設はどのように考えているか、お考えをお聞かせください。</p> <p>③施設から毎月、利用者および利用者家族に、利用料請求書は届いていることと思われるが、区からの大事な書類(選挙にかかわる通知、臨時特別給付金など金銭の支給にかかわる通知)などは届けてもらえないのか、これについても納得できる説明を求めます。</p>
委員の判断	<p>回答によれば、施設における郵便物の取り扱いに関し特段の問題はないとされているようで、例えば、回答にあるように「臨時特別給付金の制度は、報道等により公知の事実となっており、本件利用者の家族は、臨時特別給付金の関係書類が当施設に届くであろうことは認識可能でした」とまで断定されていますが、その主張には施設の一方的、独断的な考え、対応姿勢が見え隠れしていて、多くの利用者その家族の賛同を得られるとは到底思えません。報道等があれば公知の事実として、給付金の関係文書が施設に届くのは認識できたはずだというのは(報道等に接する機会がない人もいるはずで)かなり無理がありますし、第一、報道等で公知の事実を知った施設は(その事実を知らなければ手の打ちようはないのはわかりますが)、何故に、給付金に関係する利用者その家族に、そんな大切な事実を伝える努力を怠ったのか、福祉サービスを提供する責務を有する福祉施設としての対応に素朴な疑問を覚えます。残念ながら、施設の回答からは束になった手紙や文書を取りに来る家族を腕組みしてひたすら待つ姿しか浮かんできません。</p> <p>また、施設では、コロナ禍対策で苦労されている厳しい状況は回答文からも十分に伺えますが、施設利用者の家族もコロナ禍にあって親への面会を遠慮したり躊躇したりして面会を諦めざるを得ないという辛い現状を思い合わせて欲しいものです。そして明確な形で練馬区からの重要書類が施設に届いているのに3ヶ月近くに及び単に保管保存するのみで事足りるとするのではなく、労を惜しまず当該家族に電話一本かければ済むも</p>

	<p>のをとその点が惜しまれます。</p> <p>また、申立人が求めている施設からの納得のいく説明や謝罪、さらには電話を一方向的に切るという接遇のあり方などについて、言及がないことも不満の残る事柄です。</p> <p>ただ、施設として、今回の案件を踏まえ、「当施設に住民票上の住所がある利用者の家族に対し、郵便物を適時に受領するよう注意喚起する」との文言は、利用者への福祉サービスの実質化を図るものとして大いに評価できますので、その具体化に期待したいと思います。</p> <p>さらに、施設は「本件利用者が、結果として臨時特別給付金を受領できなかったことを残念に思う」と述べられています。そこには、申立人への同情やいたわりの念が込められていて、この一文には安堵感と共感を覚えました。そして万が一、臨時特別給付金交付のための調査に練馬区が乗り出す場合があったならば、施設におかれては、その調査に全面的に協力していただきたく存じます。</p> <p>申立人におかれては、施設も色々な面で苦労、努力を重ねながら、多くの利用者のために施設を経営、運営されている実情に鑑み（例え、施設の経営方針や運営方法等に違和感を覚えられたとしても）、施設に対する過去の種々のわだかまりを一刻も早く払拭されますようお願いしております。</p> <p>そのためにも、申立人への臨時特別給付金が交付不能となった理由が、母親の死後の申請であったとのことですので、今回の申立てに至った経緯や諸事情等を踏まえ、有り体に今一度、練馬区の給付金交付担当部署に相談されてみては如何かと思います。</p>
--	---

■申立て4：特別養護老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>① 2022年8月9日までの心理的虐待が疑われる件、「座っているのがしんどくなって、『部屋に戻して欲しい』と言っても、介護士に『後で』と言われてそのままだった。介護士2人がずっとお喋りしていて手が空いたと思って再度お願いすると『うるさい、黙ってて』と言われた。」などの母親の発言について、再調査・再報告書の提出を要求する。母からの再三に渡る訴えの内容に対して2022年8月15日に提出された報告書の内容は、一方向的に「言っていない」「やっていない」と終始しているのみで母の訴えは全面的に否定しており客観的にみても到底納得できるものではない。また、8月1日の会談後の電話において施設長が約束した、2階（2Aユニット・2Bユニット）全職員への調査・ヒアリングを行った報告書の提出が行われていない。8月2日の会談後の電話にて約束した通り、直ちに2階（2Aユニット・2Bユニット）全職員への調査・ヒアリングと心当たりの有無を調査し、見解・解決案も示した報告書の提出を要求する。</p> <p>② 2022年8月10日以降の心理的虐待が疑われる件、「介護士は（入浴時の）洗い方も雑だし、水もバァーって掛けられるし。洋服着せて貰う時も、足が痛いっていつているのに引っ張って着せられる」などの母親の発言について、新たな調査・報告書の提出を要求する。現在も心理的虐待や報復が疑われる行為が母から申告され続けている。直ちに2階（2Aユニット・2Bユニット）全職員への調査・ヒアリングと心当たりの有</p>
--------------	--

無を調査し、見解・解決案も示した報告書の提出を要求する。

③ 施設長の以下の行為 a. ～o. について、謝罪と謝罪文の提出を要求する。

- a. 7月24日の会談で、2Bユニット全職員への調査を約束し、7月27日に報告すると約束したにもかかわらず、この時点で具体的な調査は全くしていなかった事。
- b. 7月24日の会談で、施設長が「本人の認知力・記憶力は問題なく、虚言などは無いと思う」と発言したにもかかわらず、提出された報告書では母が訴えた内容に対して、全て「言っていない」「やっていない」との内容であった事。
- c. 8月1日の会談において、私の「スピーチロックが疑われる事はあったというのは皆さん認識しておられるのかな」との問いに対し、ユニットリーダーは「はい」と答え、施設長も頷きながら否定しなかったにもかかわらず、提出された報告書では母が訴えた内容に対して、全て「言っていない」「やっていない」との内容であった事。
- d. 8月1日の会談において、2～3日中には再調査の報告をすると約束をしたにもかかわらず、その後8月9日まで待てと対応を再度先延ばしにした事。
- e. 8月9日には関係職員全員の調査と報告書の提出を再々度約束したにもかかわらず、数名の職員への調査しかしていなかった事。また、報告書は用意されておらず口頭での説明で済ませた事。
- f. 8月9日の会談において、「練馬区に判断して貰わなければいけない」、また私から施設としての提案は何も無いのかとの問いには「提案は無い」「過去のことについての判断は難しい」「あとは（申立人が）判断してくれ」と発言し、施設管理者としての責務を放棄した事。
- g. 8月9日の会談において、逆に私から譲歩案として母のフロア移動を提案したところ「職員やフロアが替わっても同じ結果になる」と、問題の原因は母にあるという趣旨の発言をした事。
- h. 8月9日の会談において、「このような事が今後二度とないように厳しく指導していく」と発言したにもかかわらず、8月10日以降も心理的虐待・報復が疑われる新たな事案が発生している事。
- i. 8月15日の会談で提出された報告書には、2Aユニット職員の内容が無かった事。
- j. 8月15日の会談において、「報告書の内容の整合性は（申立人が）判断してくれ」と発言し、約束した法人・施設としての見解・解決案の提示を拒否し、問題解決へ後ろ向きな態度を示した事。利用者・家族に寄り添う姿勢を見せなかった事。
- k. 8月15日付の施設からの報告書にて「職員に心的ストレス等負わせることができない」との一方的な理由により、報告書の再提出と2Aユニット職員への調査を拒否し、母・家族には心的ストレスを負わせ続けている事。
- l. 8月15日の会談で、私からの「母が作話をしているという事か？」との問いに、「作話という言い方はしないまでも、高齢者施設では日常茶飯事だ」と、問題の原因は母にあるという趣旨の発言をした事。

	<p>m. 8月15日の会談で、私が意見を述べている最中に笑い出すという、不真面目で無礼な態度をとった事。</p> <p>n. 8月15日の会談で、これまでの全ての約束を無視して、2階（2Aユニット・2Bユニット）全職員分の調査報告書が欲しければ要望書を出せと言っている事。</p> <p>o. 最初に家族が虐待の疑いを訴えた7月24日から1ヶ月が経過した8月23日時点でも、具体的な対策は何一つ示さず今でも母を心理的虐待と報復の危険に晒している事。</p> <p>④ 上記のように、支離滅裂な言動を繰り返して問題を長期化・複雑化させ、不誠実な対応で施設と家族との信頼関係を修復困難な状況にまで悪化させた、施設長の解任を要求する。</p> <p>⑤ ②にあるような虐待が疑われる職員達からの報復行為の防止の為、虐待が疑われる職員の他施設への異動を要求する。</p> <p>⑥ 問題が万が一再発した場合の早期解決の為、リビングおよび居室への音声録音を含む監視カメラの設置を要求する。</p>
委員の判断	<p>特別養護老人ホーム（以下「施設」と言います。項目「3」では「施設」を一般名詞としても使っています。）に対する申立人からの苦情申立を受け、施設の運営母体である法人に事実関係の照会を行ったところ、令和4年9月21日付で回答がありました。当職において本回答を見分しましたところ、法人からの回答は、お母様から申立人へ伝えられた内容を基本的に否定するものであり、申立人と法人の主張には大きな隔たりがありました。そのため、再度法人に対して、なぜこのような事実認識の隔たりがあるのかについて見解を求めました。その結果、同年10月17日付で2回目の回答がありました。</p> <p>本件回答についての真偽の判断、内容の是非の判断をするのは究極的には申立人ご自身ですが、当職としては、2回目の回答は、法人及び施設の率直な思いが書かれており、説得性のあるものと感じました。本件については、両者が胸襟を開いて話し合いお互いに歩み寄ることが肝要であるように思います。申立人におかれましては、この2つの回答、特に2回目の回答をご精読いただきたいと思います。</p> <p>以下では本件について当職が特に重要であると考えました点について付記しておきます。</p> <p>1 施設職員による虐待があったとの訴えについて</p> <p>今回申立人は、施設入所中のお母様が、施設職員から虐待に当たるような言葉や態度で対応されているので不安である、との趣旨で苦情申し立てをされました。</p> <p>一方で申立人は、福祉事務所にも、施設ではお母様に対し虐待に当たる行為をしているとの訴えをされていました。</p> <p>法人の述べるところによれば、これを受け福祉事務所は4日に渡って施設に立ち入り調査を行い、多数の施設職員が聞き取り調査を受けました。その結果、施設は、令和4年10月5日付で福祉事務所より「虐待は認められなかった」旨の通知を受け取っていません。当職はこの通知を確認いたしました。</p>

虐待に当たるか否かの判断は、いわゆる高齢者虐待防止法に基づき支援を行う福祉事務所の権限に一義的に属するものですので、当職においては、虐待に当たる職員の行為はなかったとの前提で本件を整理いたしました。

ただこの点については誤解のないよう述べておきますが、福祉サービスにおいては、虐待に当たらないといのは最低限のラインであって、虐待に当たらなければそれで良いというものではないことは論を待ちません。より良いサービスを目指して、施設や施設職員が日々研鑽を積んでいくのは当然のことです。

2 申立人と法人の見解の大きな相違について

申立人によれば、お母様は頻回に職員による暴言や冷淡な態度をご家族に訴えられています。法人は、若干の配慮に欠けた言動はあったものの、お母様が申立人ご家族に伝えているような事実はないと、強く否定をしています。配慮に欠けた言動とは、具体的には、お母様からの要請が頻回であったとき、1回だけ多少大きな声で「申し訳ないのですが、お待ちくださいね。」と伝えたことであるとしています。

両者の主張の隔たりを埋める解釈にはいろいろあるかと思えます。どちらかが虚偽を述べているとも考えられますし、伝言ゲームのように人を経るに従って施設職員の言動を伝えるニュアンスが変わっていったということも考えられます。

いずれにしてもこのように両者の主張が食い違った状態では、当職は事の白黒をつけることはできませんし、また本件ではそれは妥当な事でもないでしょう。冒頭でも述べたとおり、本件は両者が胸襟を開いて話し合い、歩み寄るしかないように思います。法人からは、言った言わないが事の発端であり、お互い相手のあることなので、職員の接遇も軽視できない、今後は本件を生かしていきたいとの回答が寄せられています。

3 申立人と法人、施設の関係について

今回、申立人の苦情申立ての目的は、入所中のお母様が施設の中で平穏に生活できる環境を整えたい、ということにあったと思います。

しかしながら、法人においては、時の経過を経て、申立人に対する今後の対応の一切を弁護士に依頼するという異常な事態に発展いたしました。当職は窓口になられた代理人弁護士とも面会いたしました。施設の職員は申立人からの度重なる問い合わせや電話に恐怖心を抱き、大きなストレスを抱えている状態であり、施設の正常運営にも影響が出ているとのことで、これが対応窓口を弁護士に一任するに至った理由でした。申立人がお母様の平穏な生活を望むなら、施設職員に恐怖心を抱かせて、直接話す機会を失ってしまっては元も子もありません。

お母様は、10月21日に施設を退所され、新たな施設に移られたと聞いております。申立人と施設が結局決別する事態になってしまったことは誠に残念なことでした。お母様も、入って間もないうちにまた新しい施設に移転では、何かと不安なのではないかと危惧いたします。

新しい施設に移られても、ご家族が不満に思う点は今後出てくるでしょう。申立人は

	<p>当職との面談において、「家族が協力できることがあるなら、施設は何でも言って欲しい。できるだけ協力はするつもりでいる。」とおっしゃっていました。大変理にかなったご発言であったとおもいます。そのような姿勢を新しい施設にお示しになれば、施設とも良好な関係が築けるのではないかと思います。新しい施設ではご家族と施設の間に信頼関係が築け、お母様が心安らかに日々をお過ごしになられますことを祈念しております。</p>
--	---

■申立て5：共同生活援助施設の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>入居当初から「身体拘束も考えている」「退居してもらおう」などと数々の高圧的かつ侮辱的言動を受けて、強い精神的な苦痛を受けた。</p> <p>1 担当者による暴言、及び対応の酷さに対して、謝罪を求める。</p> <p>①入居当初の2021年11月12日にトラブルがあった際、事実確認を何もすることなく、担当者であるA氏は「身体拘束も考えている」「退去してもらおう」と言い、親に対しても「息子さんを精神病院に入院させる」などと、数々の高圧的かつ侮辱的言動をし、私は動揺と恐怖で震えが出る等、強い精神的な苦痛を受けた。過去に身体拘束や入院経験がある私にとって、このような言葉がいかに苦痛を伴うものであるか、私のような精神疾患を有する者を対象にしている施設であれば、容易に想像できたはずである。これらの言葉は現在も続くトラウマとなっている。施設には、この件を誠意をもって謝罪してほしい。</p> <p>②前項に加え、A氏には以下の通りの酷い対応が繰り返されており、受忍限度を超えている。この点についても施設には謝罪を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年11月11日 LINEで就労支援事業所の面接の日程等を紋切り型の文章で送る。私は、私の都合を考えないようなA氏からのその文面に憤りを感じた。 ・2022年4月19日 初期の頃、既読無視が目立ち、私が「既読無視しないで下さい」や「誰がLINEの文章を書いたか署名してほしい」という意見をLINEで伝えると攻撃と捉える。また、意見によりスタッフを怖がらせないでと言う。私は精神的動揺を覚えた。 ・2022年8月中旬から体調を崩し微熱が2週間ほど続いたが、その期間体調不良であるとLINEのメッセージで送っても「おはようございます」しか返って来ず、体調不良の訴えに対しても返答を得られない日は何日も続いた。また、返答を得られなくなった時期の直前に第三者評価機関による当該事業所のアンケート調査の回収方法に対して公正ではない部分が見られたこともあり、私は精神的にとっても不安を感じた。その間、抗不安薬を飲んだり、体調不良時にも関わらずゆっくり休むことができなかつたり、寝汗が2週間ほど続いた。これらのことから体調が悪いにも関わらず身体に無理をして実家に帰ることにした。 ・2022年9月15日 話し合いの日程調整の件でかけた電話をこちらが話し中にも関わらず、一方的に電話を切った。また、その電話中、私に対して「エコひいき」や、「特別扱いしす
--------------	---

	<p>ぎました」などの攻撃的な言葉遣いをした。また、私に対して「あなたとは一切関わりがありませんから」と言った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2022年9月16日 <p>代表のB氏に折り返しの電話をしてもらうようLINEでメッセージを送るも、「おはようございます」しか返って来ず、お願いに対しての回答はなく結局B氏からの電話も丸一日来なかった。私は時間を奪われた感覚になり、とても辛い気持ちになった。</p> <p>2 事業所に対する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ①前述の通り、上記の事実に関し謝罪を求めるとともに、施設としての改善策を示していただきたい。 ②また、このような経緯がある以上、A氏に対しては信頼感を持つことができず、恐怖を覚えるばかりである。担当者の変更を強く求める。 <p>3 その他の要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ LINEでの体温報告に関して、報告を開始した2021年12月16日より、私と事業所の間で、LINEでの体温報告が特別対応であるかそうでないかについて解釈の違いがあった。LINEでの体温報告が特別対応であると伝えられたのは2022年10月のことであり、私はおよそ一年間このことに関して知らないまま過ごしていたため、困惑した。解釈の違いを減らすためにも、今後は特別対応と呼ばれるようなことがあればなるべく早く私に伝えてほしい。 ・ 2022年9月以降、話し合いに関する日程調整に関してすぐに応じてくれない、など誠実でない対応が見られたため、この点に関しても今後事業所には改善してもらいたい。 ・ 2022年10月18日に体調不良時の支援内容について話を伺ったが、分からない部分があったので、具体的な支援内容（体温が何度以上ならどのような支援があるか、体温等に関わらず一律で支援はないのか、など）についてもう一度確認したいため、合わせて文書での回答を求めたい。
委員の判断	<p>第1 申立の趣旨1①について</p> <p>1 申立事項は、2021年11月12日にトラブルがあった際、事業所職員が申立人に対して「身体拘束も考えている」「退去してもらう」と発言し、また親に対しても「息子さんを精神病院に入院させる」と発言した、というものです。</p> <p>この点について、発言したのが誰であるのか、申立人においても混乱があるようであり、また、事業所の回答によれば、資料の中で申立人が名指ししていたスタッフの一人が既に退職しており連絡がとれないために確認ができない、とのこと。それ故、当職において、この時点においては事実の存否について判断することはできません。</p> <p>ただ、仮にそのような発言があったとすると、重大な人権問題をはらみますので、一</p>

般論として以下の通り指摘しておきたいと考えます。

2 障害者虐待防止法では、「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」が虐待にあたるとされていることは周知のことと思います。本件事業所の契約書にも「自傷他害の恐れが急迫で、他にとりうる手段がない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません」との記載がある通りです（契約書第11条）。

たとえ実際に身体拘束に至らなかったとしても、一種の脅しのように身体拘束の可能性を匂わせることも、断じて許される行為ではありません。利用者を従わせる為に「身体拘束」という言葉を使うことは、そのこと自体が虐待になり得るということを、事業所には改めて認識して頂きたいと思えます。

第2 申立の趣旨1②について

1 主にLINEでのやりとりに関する申立事項です。

申立書添付の写真、回答書の添付資料のLINEのやりとりを見ますと、申立人が体温の報告をしているにもかかわらず、事業所は「おはようございます」「こんにちは」等としか返答せず、また時には返答もしておらず、このような対応に対して申立人が「わかりました、一言お願いします」「既読無視をしないでほしい」（回答書添付資料）とお願いするのは、当然の反応といえます。

しかし事業所は、このような申立人の要望を「攻撃」ととらえ、「攻撃するような文章を送る必要はない」「スタッフを怖がらせないでください」「こちらは仕事もしている」「では（申立人が嫌がっている）毎日の体温を計測しに行きますか？」などと返答し（2022年4月19日）、利用者に寄り添っているとは言い難い対応をとっています。

さらには、「このままの支援でよければ、住んでいても結構です」などとの文章を送っています。これはすなわち「申立人が既読無視をやめてほしい等の希望を主張しないなら、住んでいてもいい」ということであり、後述するような東京都の指針が示す障害者グループホームの趣旨にもそぐわないものと言わざるを得ません。

このようなやりとりにより、申立人が大きなストレスを感じるのであることは想像に難くありません。

もし事業所が、これを、当然の対応と考えているのであれば考えを改めていただく必要があると考えます。

第3 申立の趣旨2「事業所に対する要望」①について

1 申立人は、事業所に対する要望として、上記第1項及び第2項の事実に対して謝罪を求め、施設としての改善策を示すことを求めています。

この点に対する事業所による回答書「今後の対応方針」では、職員であるA氏が申立人に対して不快な思いをさせたことについて「否定するものではなく」とし、一応の謝罪をしつつも、暴言や対応の酷さに対しては、申立人と事業所側の認識が異なることから、今後は「LINE及び電話での対応はやめ」「2名以上の職員による対面対応とし」「ボイスレコーダー等録音機による記録を残す」というものです。

2 申立人が対面よりも LINE などでの非対面での対応を望んでいることは事業所も重々理解していることです。事業所は LINE 及び電話では「複数名での確認・対応ができない」ということを理由としていますが、LINE では記録が残るのであり、第三者による確認も容易にできますので、合理的な理由とは言えないでしょう。

会話がすべて録音されるとしたら、健常者であっても大変なストレスを感じることは明らかです。録音の目的も、有り体に言えば、どちらの言い分が正しいか事実を確認するためというものであり、本件でこのような録音が必要なほどの状況があるとはいえません。

事業所のこれらの「方針」もまた、利用者に寄り添う姿勢とは程遠く、利用者を管理し、抑圧しかねないものと考えます。

3 さらには、「体調不良時の支援内容」に関しても、事業所は、回答書で「病状を医師への確に伝えること・・・」～「ただちに救急搬送を要する状態には救急要請を行う」等の支援項目を挙げつつ（これらの支援項目は、グループホームとして当然なすべき義務と言えます）、それに続いて「(申立人に対して)より安心できる支援を提供するための改善策」として「訪室を1日4回」「訪室に対し応答がない場合・・・半日経過した時点で職員複数名による入室安否確認の徹底」等との記載をしています。

体調が悪い場合にそのような支援をするのは当然として、申立人が、できるだけ対面を避けたいと希望していることを承知されながら、特に体調が悪くない場合にも「1日4回」の訪問をし、場合によって「複数人で入室」することが本当に「改善策」なのでしょうか。

当該事業所は、主に精神障害の利用者を受け入れています。障害の程度や内容により、個々の利用者の特性を鑑みて最適な方法を考えるのが、障害者グループホームを運営する事業者課せられた責務です。本件申立人は、できる限り非対面での対応を望んでいるにもかかわらず、体調が悪くない場合でも「1日4回訪問」「訪問に対応しなければ複数人で入室」という、極めて過度で、非現実的とも考えられる行為を「改善策」としてあげること自体、事業所が本当に利用者の立場に立って、より良いサービスを提供しようとしているのか、疑問の念を禁じえません。

事業所としては申立人が毎日送ってくる体調報告に真摯に答え、利用者がすぐに相談でき、助けを求められるような信頼関係を築いた上で、体調が悪い場合には即座に回答書列挙の「病状を医師への確に伝えること及び医師の指示内容の理解が困難である場合に、通院同行を実施し・・・療養の支援を行う」「服薬管理及び管理補助を実施」「医療機関の紹介」「移動が単独では困難な利用者への通院同行」「直ちに救急搬送を要する状態には救急要請」等の支援を行えるように、利用者との良好な関係を築くことがまずなにより重要と思います。

第4 申立の趣旨2「事業所に対する要望」②について

申立人は、特に事業所職員のA氏に対して信頼感を持つことができず、恐怖を覚えていることから、担当を変えることを要望しています。

これに対する事業所の回答は「担当制ではない。A 氏が対応することも想定される」とのものでした。確かに、小規模な事業所で、特定の職員に絶対に対応させない、と約束することは不可能かと思えます。しかし、申立人の不信感や恐怖感が少しでもやわらぎ、事業所に対して信頼を持つことができるよう、できる限りの配慮をお願いしたいと思えます。

第5 申立の趣旨3「その他の要望」について

1 申立人と事業所の間では、日々の体温報告を LINE で行うのか、対面でよらなければならぬのかについて認識に齟齬があり、それが本件申立に至ったトラブルの一つになっていると思われます。

2 この点について事業所は「日々の体調確認を対面で行うことは東京都の指針で定められており」としていますが、当職が調べ、また東京都福祉保健局に問い合わせた限り、そのように画一的に定めた指針は見当たりません。逆に、後述の通り、東京都の指針では、できる限り利用者の特性や事情を踏まえ、利用者の状況に合った支援ができるように努めることを事業所に求めています。

3 また、対面でなければならない等というルールは、事業所の重要事項説明書にも契約書にも記載されていません。

実際に当該事業所には、「対面で」とのルールがあるかもしれませんが、そうであったとしても、それが入居時の条件として利用者に伝えられている事実も確認できません。そうであれば、事業所としては、要望を聞き、少なくともその点について真摯に話し合いをする姿勢が必要と考えます。その上で、事業所の方針として対面での確認を維持するとしても、「1日4回」などという利用者に負担を強いる「改善策」ではなく、申立人の障害や特性を考慮した、柔軟な対応をして頂きたいと思えます。

第6 東京都の指針と、事業所への要望

1 以上、事業所には厳しい意見を申し上げましたが、事業所には、この機会にグループホームとしてのあるべき姿勢を、再度考えて頂きたいと思えます。

「東京都障害者グループホーム運営の指針令和4年度版」(東京都福祉保健局障害者施策推進部。以下「指針」と言います)は、事業所もよく読んでおられると思えますが、敢えて再読頂きたい事項をここに記しておきます。

指針第1章第2項(利用者入居の際にやるべきこと)②(個別支援計画の作成)

「サービス管理責任者は、利用者及びその家族の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえ、利用者が充実した日常生活を営むことができるよう、個別支援計画を作成しなければなりません。その際には、利用者の希望・ニーズを引き出して到達目標を設定し、利用者ができることや強みに着目しながら、どのように支援をすれば目指している生活を実現できるか考えて計画に反映させる必要があります。支援者側の経験や価値観をもとに支援方法を決めつけたり、障害種別や疾病で決めつけて、決まりきった方法

	<p>で支援が行われることがないように心がけましょう」</p> <p>「可能な限り、支援者側の都合による管理的な支援とならないように注意する必要があります。利用者の自立を促すという観点から、支援を最小限に止めることが利用者の希望する生活につながるケースもあるかと思われまます。」</p> <p>同第3項（入居者の生活）</p> <p>「グループホームは・・つまり、利用者の希望に沿って『できる』ことを増やし、自立を促進するような支援が求められており、決してグループホーム運営事業者が管理的であってはなりません。他の利用者と共に生活を送ることになるため、最低限のきまりや制約は必要であると考えられますが、一方的に決めつけることなく、可能な限り一人一人の特性に沿った方法で生活を支えられるよう工夫していくことが大切です」</p> <p>2 この東京都の指針を再認識していただき、本件事業所には決して「管理」ではない、申立人の希望や特性に沿った支援を工夫し提供していただくよう、努力を求めます。</p>
--	--

■申立て6：老人保健施設の対応について

申立の趣旨	<p>老人保健施設に入所している祖母の保険証がなくなり、施設職員は認めて謝罪したが、施設長は家族か本人に返却したという。返却した事実はなく、納得できない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報を預かり、責任を持って保護する為のマニュアルは存在するか。存在したとして、今回マニュアル通りの手続きは行われていたのか。行われていなかった場合、マニュアル外の対応は常態化しているのか。 ・個人情報の紛失に気づき、1ヶ月以上も見つからないまま、職員の対応が「もう一度ちゃんと探してみる」のみなのは杜撰に感じるが、通常の対応なのか。 ・職員が、保険証の紛失について施設長と相談中と明言していたが、施設長は施設側の過失はないと述べていた。そもそも、発生した時点で施設長に紛失の報告はあったのか？報告があったとして、1ヶ月もの間なにを相談していたのか？ ・預かった保険証を、職員の誰が家族に返却したと明言できない状況で、施設長が、施設側に過失はないと断言できる根拠は何か。また一方的な断言は、施設長の対応として適切であったのか。 <p>個人情報の紛失における再発防止策の提示と施設長の対応に不適切な部分、非常識な部分があったと本人に自覚がある場合は、施設長からの反省の言葉を求める。</p>
委員の判断	<p>申立ての内容とそれに対する回答を突合し、仔細に検証いたしました。双方の主張には、それぞれ理解でき、納得できる部分が認められるものの、当職としては、そのそれぞれの主張の根底にある事実・真実を汲み取るまでには至りませんでした。最も肝心な事実が不明確であり、その事実を探るための事実関係の把握も、双方の主張内容からは的確に把握することができないというのが、当職の率直な意見です。残念ながら、医療</p>

	<p>保険証の取扱いをめぐる事実やその事実関係が明確でない以上、本職としては、本件は調整不能と判断せざるを得ません。</p> <p>ただ、施設の対応に関して申立人に言い分があるとしても、その上で申立人から施設への感謝の念と職務上のミス発生の不可避性についての言及があり、当職は、申立人の柔軟で思いやりのある対応に心打たれました。また、申立人の施設に求める2項目（再発防止策の提示及び施設長からの反省の言葉）に対して、施設からは施設自身の対応にも拙さ、不十分さがあつたことを率直に認めておられる点、さらに今後の対応方針を掲げ、今後の具体的な改善策として、医療保険証の取扱い手順の徹底から踏み込んで、速やかなキーパーソンへの連絡報告など職員の指導まで言及されている点に、施設としての強い熱意と決意の程が伺えました。</p> <p>当職としては、今回の事案を奇貨として、今後はお互いが円滑なコミュニケーションを図られることを通じて、結果的に施設利用者ご本人の幸せ、利用関係者の方々全員の安心安全に資するよう切望しております。</p>
--	---

■申立て7：居宅介護支援事業所の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>3年8カ月前より自宅にて母親の介護を始めました。当時、担当していたケアマネジャーが母親は障害者であることの確認を怠らなければ、障害者総合支援法による介護給付も受けられ、今までのように介護の不足部分は自費ヘルパーをお願いしなくても済んだはずで、そのために生じた費用は多大です。</p> <p>これについてどう考えていますか。</p> <p>障害者手帳の有無の確認を怠った理由の説明と心からの謝罪を望みます。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>本件に係る申立内容とそれに対する回答内容を突合し、仔細に検証したところ、双方の主張には埋め難い齟齬がみられ、それらの主張の中には多少の歩み寄りの姿勢も伺えません。</p> <p>申立人の主張のポイントは、あくまで申立人の母親に対する障害者手帳の確認が、当該事業所の利用の際に担当ケアマネジャーにより適切に行われていれば、その後の自費ヘルパーに支払った高額な費用を出さずに済んだはずで、その障害者手帳の確認を怠った責任をどう考えるかというものです。</p> <p>それに対する事業所側の主張は、申立人による限度額超過による自己負担について、その額の高さに理解を示しつつ、事業所として利用者サイドへのプラス面を加味する対応策に努めたうえ、在宅サービス継続を選択される申立人への一定の配慮がみられます。そして、結果として、担当ケアマネジャーには必ず障害者総合支援法による介護給付を併用すべき義務はなく、担当ケアマネジャーは申立人の言う自己負担額を補填する義務や過失はないとの考えを主張されています。</p> <p>さらに、もう一つの申立事項である、心からの事業所による謝罪に関しては、回答の文面を見る限り、事業所側による誠意ある謝罪が相当程度になされているというのが当職の率直な意見です。事業所として申立人への心情にも言及され、事業所としても今回の対応に苦慮されている跡を随所で窺い知ることができます。</p>

	<p>ところで、申立人による主張の最大のポイントである担当ケアマネジャーの障害者手帳の確認行為が、障害者手帳の存在を認識しないままなされなかったのかどうか、その場合の事業所としての社会的責任はどうか(認識した上で、確認しなかったのであればその責任は免れないと思います。)、また、利用者サイドも担当ケアマネジャーに対してなぜ障害者手帳を提示しなかったのか、提示の求めが特になかったから提示しなかっただけなのか、この辺りの微妙な経緯が双方の主張からは明確に伝わってきません。双方の主張それぞれに妥当性、合理性があるとははっきり認められない中で、事業所側に法的、道義的責任があるとまでは必ずしも言い切れませんし、更に、申立人による補填額もその説得力のある根拠に基づく具体的な数字も示されておらず、算出の根拠、額の妥当性などについて、定かなものがある主張からは見当たりません。</p> <p>それらの根拠や基準等を明らかにする権限、手段等を有しない当職としては、本申立に関して、納得できる点がある程度まで首肯できる段階には至っておらず、さりながら、調整不能で再調査するには、両者のこれまでの努力や実績を水泡に帰すことにつながりかねず、明確に双方主張の是非を判断することが躊躇われるというのが、現在の偽らざる思いです。</p> <p>本件における申立人の心的経済的側面及び事業所側の諸々の工夫や努力、更にはやや決め手を欠く担当ケアマネジャーによる負担額の補填問題などを総合的に勘案すれば、出来うれば、今一度、申立人、事業所側双方で話し合いの場を設け、何らかのよりよい合意を見出されますよう切望するばかりです。</p>
--	---

■申立て8：地域密着型サービス事業所の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>痰がからんで、苦しんでいるにもかかわらず、利用者の口元に食事を与えられたことにより、誤嚥性肺炎になった可能性があり、翌日、死亡した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーからの昼食事（11月22日 13時50分から15時20分） 痰がからんでいた。食事は、少々食べていた。 ・ヘルパーからの夜食事（11月22日 18時35分から19時40分） 痰がからんでいた。食事は、みそ汁以外全部食べていた。 <p>利用者が「せき込み」、「ごほんごほん」苦しそうにしているにも関わらず、ヘルパーが、利用者のペースに追いつかないのに口元にスプーンを持っていき食事を与える。私は、ベッドの横で見えていました。あまりにも苦しそうだったので、心配で3回ベッドの所に足を運んで「大丈夫？」と声をかけたが、ヘルパーが痰をはかせたが、実際に痰をはけなかった。</p> <p>もう一人の女性ヘルパーも一緒に見ていたが、何も言わずただ立って見ただけで、休み休みの声はかけたかもしれないが、食事介助ケアや指導助言をしなかった。</p> <p>利用者は、退院してきたばかりなので、飲み込む力、はく力も弱っているにも関わらず、ヘルパーのペースには、追いつけず食事を与えられたことにより、誤嚥性肺炎にな</p>
--------------	---

	<p>った可能性がある。翌日搬送先の病院で亡くなってしまった。</p> <p>利用者のペースに合わせた食事ケアの仕方が求められており、誤嚥する恐れがあるときの食事の与え方について、意見や再発防止に努める教育・指導・訓練等を徹底して行い、介護事業所からの謝罪を求めます。</p> <p>また、11月23日朝は、利用者の洗濯するサービス提供日でした。親族が利用者の洗濯物を洗濯機に入れておき、ヘルパーに洗うことをお願いし、ヘルパーもその旨を了承しています。それにも関わらず、ヘルパー同士での情報連携もなく、利用者の洗濯をしていなかったことに対して、怠慢であり介護サービスに不満があります。</p>
委員の判断	<p>1 本申立は、①退院直後の申立人の伯父（以下「利用者」と言います）が、事業所のヘルパーによる食事介助の方法が原因で誤嚥性肺炎で亡くなったので、謝罪と再発防止を求め②申立人が依頼した洗濯がなされていなかった、という点について苦情を申し立てたものです。</p> <p>2 ①の点については、事業所の記録によれば、約1時間をかけて食事介助を行っており、とりわけ急かして無理に食事をさせたような事実は認められません。誤嚥性肺炎は、身体の弱った方においては、唾を飲み込むだけでも起こる可能性があるものであり、本件では食事方法との因果関係を認めるのは困難と言わざるを得ません。</p> <p>ただ、事業所には本件を機会に、再度、誤嚥性肺炎の怖ろしさを確認していただき、今後とも利用者の状況や症状に適した食事介助を行うための指導を徹底していただくことをお願いしたいと思います。</p> <p>3 ②の点についての事業所の回答は、「令和4年11月22日に申立人より洗濯の依頼があり、翌23日に行う予定であったが、朝の援助時には洗濯物に利用者以外の物が混ざっていると思ったため、確認の上で昼の援助時に行う予定であった」というものです。そして11月23日の10時過ぎには、既に利用者は救急搬送されてしまい、昼の援助ができなかったため、結果として依頼された洗濯ができなかったとのことです。</p> <p>仮に洗濯物の中に利用者以外の物が含まれておらず、ヘルパーの勘違いであったとしても、利用者が救急搬送されず、予定通りに援助に入っていれば洗濯は可能だったわけですから、この点で事業所をことさら非難することはできないと考えます。</p> <p>4 申立人におかれては、親族が急逝されたことで納得できない心情であることは十分に理解できますが、本件では事業所に何らかの非を認めることはできない、というのが結論です。ただ、上述の通り、本件申立てを通じて、事務所にはヘルパーに対する指導の強化を促す結果となり、当該事業所の回答書の「今後の対応方針」においても、その旨の決意が記載されております。その意味で、十分に意義のある申立てであったと考えます。</p>

■申立て9：特別養護老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>令和4年12月18日の施設食堂における夕飯後の転倒事故について、以下の3点について回答を求めます。</p> <p>①どのような状況によって事故につながったのかその経緯を詳しく説明してください。 この件についての施設にある記録を提出願います。</p> <p>②事故を防ぐ手立てはなかったのでしょうか、教えてください。</p> <p>③このような事故があったことで、今後の改善策を求めます。</p>
委員の判断	<p>本件申立ては、申立人の父親（以下「利用者」と言います）が施設内で激高したことにより転倒し怪我を負った事故について、①その経緯・事実関係の説明を求め、②事故を防ぐ方法はなかったのか、③改善策、を問うたものです。</p> <p>①これに対して、施設からは事故の状況について一応の説明がなされ、また申立人が求めた、記録の提出もなされました。これにより、利用者の施設内での様子、及び事故状況について、おおよそのことは判明したと思います。</p> <p>回答書によれば、利用者が自身の食事を終えたのち、隣席に残されていた食事を食べようとしたため、それを職員が止めようとしたところ、激高されて椅子を持ち上げようとして転倒されたとのことでした。</p> <p>利用者が激高された原因が、単に食事に対する執着であられたのか、職員の対応や声掛けが適切ではなかったためなのか、あるいはそのようなやりとりで尊厳が傷つけられたと感じられたためなのかは、判断することはできません。職員の声掛けが、回答書記載のとおり「これは他の人の物だからとっておいてくださいね」という丁寧なものだったかも、確認のしようがありません。</p> <p>しかし、何かが契機となって利用者が突然激高され、それが原因で事故になったことは事実です。</p> <p>確かに、利用者一人一人の性質や、認知症の程度・特性を把握し、常に適切な対応をするのは大変に難しいことと思います。特に、今回のようなショートステイの利用者については、必ずしも必要な情報を十分に得た上で介護にあたることができるわけではないでしょう。</p> <p>しかし、利用者の方の、どこにどのような琴線や怒りのポイントがあるのか、認知能力の衰えの裏にある、その方の真情はいかなるものなのか、介護者には常に想像力を働かせていただきたいと思います。</p> <p>②防ぐことはできなかったのか、という問いに関し、回答書では正解はわからない、としつつも「ご本人様を憤慨させない声かけや対応を職員間で密に検討し、検討内容を共有すべきでありました」との記載がなされています。結局、この点に尽きるのではないかと思います。</p> <p>日々の多忙な業務の中では、「職員間で密に検討し、検討内容を共有する」ということは、言うは易し行うは難しでしょう。しかし、対応の誤りが、取返しのつかない結</p>

果を招くこともあるのだ、という事実を再認識して頂ければと思います。

③今後の改善策に関しても、②同様、「認知症の方への言葉選び言葉かけ、対応の仕方等職員個人が研修や現場を通じて理解しながら学べる環境作りをしていきます」と記載されています。

介護の質を高めることは、施設の質を高めることにほかなりません。営業主体としての事業所は、当然ながら利益を追求する必要もありますが、単に効率化を図ることだけでは、一時の利益は生み出せても持続することは不可能です。継続的に適正な利益を生み、健全に事業所を運営するには、介護の質を高めることしかありません。

そのためにも、本件回答書に述べられた改善策が、「喉元過ぎれば」ではなく実行されることを願います。

④なお、最後に一点申し述べます。

本件では、事故直後に長女である申立人に事故の連絡をした後は、施設から家族に対して、事故の経緯や説明が一切なされていません。施設の説明では、その後も相談員から電話をしたが、出てもらえなかった、とのことですが、仮にそれが事実であったとしても、手紙を送るなり、連絡方法はいくらかでもあったはずですが。施設が本件回答書のようにきちんと説明していれば、申立人も本件申立てに至らずとも納得されていたと思います。

事故が起きた場合、状況を隠さずに説明すること、謝罪すべきところがあれば謝罪すること、これは介護施設のみならず、トラブルが起きた場合の基本姿勢です。施設にはこの姿勢が欠けていたことを厳しく指摘させていただきます。

苦情・相談の概要

令和4年度に受け付けた苦情は、令和3年度より7件増加し、217件だった。

分野別では、「介護保険」が99件(45.6%)と最も多く、次いで「障害者総合支援法」26件(12.0%)、「生活福祉」23件(10.6%)、「児童」21件(9.7%)、「障害者福祉等」10件(4.6%)、「高齢者福祉等」5件(2.3%)、「保健」1件(0.5%)、「その他福祉」(介護保険外サービス等)9件(4.1%)、「その他(保健福祉サービス以外)」(医療等)23件(10.6%)だった。令和4年度は、令和3年度と比較し、分野別にて多少の増減にとどまった。

●主な分野の苦情受付件数推移

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
介護	52	86	62	64	71	46	70	86	98	99
高齢	8	5	12	7	6	9	7	11	11	5
支援法	17	16	31	24	22	22	27	36	25	26
障害者	13	10	11	2	5	6	5	4	5	10
生活	29	48	33	24	43	17	18	18	27	23
児童	10	8	9	16	15	7	17	13	16	21
総数	143	195	184	165	182	112	155	191	210	217

* 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」119人(54.8%)、「本人」82人(37.8%)、「代理人」2人(0.9%)、「その他」(近隣住人等)14人(6.5%)だった。

受け付け方法は「電話」によるものが183件(84.3%)、「来所」によるものが17件(7.8%)だった。そのほか、「文書」(郵便・Eメール)による申し出が17件(7.8%)あった。

苦情の対象となった事業は次の表のとおりである。なお、38ページ以降に、令和4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 99件	在宅サービス 38件（訪問介護12件、通所介護10件、ショートステイ4件、介護予防支援4件、通所リハビリ3件、介護予防・日常生活支援総合事業2件、居宅療養管理指導2件、訪問看護1件）
	施設サービス 32件（特別養護老人ホーム14件、特定施設11件、老人保健施設7件）
	居宅介護支援 15件
	地域密着型サービス 7件（地域密着型通所介護3件、認知症対応型共同生活介護3件、定期巡回・随時対応型訪問介護看護1件）
	その他 7件（利用者負担3件、地域包括支援センター2件、住宅改修2件）
障害者総合支援法 26件	介護給付サービス 8件（居宅介護4件、重度訪問介護2件、同行援護1件、生活介護1件）
	訓練等給付サービス 9件（共同生活援助5件、就労継続支援B型3件、就労移行支援1件）
	地域生活支援事業 3件（地域活動支援センター2件、移動支援1件）
	その他 6件（計画相談支援3件、自立支援医療2件、施設入所支援1件）
生活福祉 23件	生活保護 23件
児童 21件	児童福祉法に基づくサービス 6件（放課後等デイサービス6件）
	保育サービス 15件（保育園12件、小規模保育園2件、家庭的保育事業1件）
障害者福祉等 10件	相談対応6件、心身障害者福祉手当1件、心身障害者医療費助成1件、精神障害者保健福祉手帳1件、知的障害者相談1件
高齢者福祉等 5件	高齢者の保護4件、高齢者住宅1件
保健 1件	乳幼児の健康診査1件
その他福祉 9件	介護保険外サービス2件、成年後見人1件、国民健康保険料1件、民生委員1件、婦人保護1件、生活困窮者自立支援1件、心の健康相談1件、苦情対応機関1件
その他（保健福祉サービス以外）23件	医療11件、行政サービス7件、近隣被害3件、商業サービス1件、近隣トラブル1件
計 217件	

また、苦情とは別に、令和4年度に受け付けた区民等からの相談は、令和3年度より7件多い55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 14件	在宅サービス 3件（訪問介護1件、通所介護1件、ショートステイ1件）
	施設サービス 1件（特別養護老人ホーム1件）
	居宅介護支援 3件
	その他 7件（利用者負担4件、介護相談全般1件、要介護認定1件、福祉用具貸与1件）
保健 1件	新型コロナウイルス感染症1件
高齢者福祉等 9件	生活相談4件、シルバーパス2件、後期高齢者医療保険料1件、出張調髪1件、入浴証の交付1件
障害者総合支援法 4件	訓練等給費4件（就労継続支援B型2件、共同生活援助2件）
障害者福祉等 4件	生活相談3件、各種割引・料金の減免1件
生活福祉 6件	生活保護6件
児童 1件	児童発達支援1件
その他福祉 8件	成年後見人2件、苦情対応機関2件、福祉用具2件、婦人保護1件、生活困窮者自立支援1件
その他（保健福祉サービス以外） 8件	人生相談2件、生活相談2件、医療1件、犬や猫の飼育1件、近隣被害1件、家庭問題1件
計 55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4年度に実施された面談は24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	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
4	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
5	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
6	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
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	申立人	申立てに至った状況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きいてもらいたい	説明・助言
10	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員に聞いてもらいたい	説明・助言
11	申立人	申立の結果について苦情調整委員に話をきいてもらいたい。	説明・助言
12	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
13	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
14	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
15	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
16	苦情の申し出人	申立について相談したい	説明・助言
17	苦情対象事業者	申立人への対応について苦情調整委員と話がしたい	説明・助言
18	申立人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
19	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
20	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
21	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
22	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
23	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
24	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員に聞いてもらいたい	説明・助言

●苦情調整委員名簿

	氏 名
苦情調整委員	福地 元彦（行政経験者・行政書士）
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）

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

事務局は、毎月1回、苦情調整委員全体会議を開催して、申立事例の検討、活動報告、情報提供などを行っている。なお、令和4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4年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	令和4年4月26日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第2回	令和4年5月24日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第3回	令和4年6月28日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第4回	令和4年7月26日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第5回	令和4年8月23日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第6回	令和4年9月27日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第7回	令和4年10月25日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第8回	令和4年11月22日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第9回	令和4年12月27日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第10回	令和5年1月24日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第11回	令和5年2月28日（火）	申立に関する意見交換、活動報告
第12回	令和5年3月28日（火）	申立に関する意見交換、活動報告

2. 広報活動

「ねりま区報」令和4年7月11日号、令和5年2月11日号に関係記事が紹介された。

また、練馬区社会福祉協議会苦情解決第三者委員会、主任介護支援専門員協議会運営委員会等に事務局が参加し、制度の紹介等を行った。

■令和4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

	内 容
1	〔介護保険〕ケアマネジャーが「人がいないから」という理由だけでサービスの打ち切りについて連絡をしてきた。事情を説明し、利用者に納得できる説明をすべきではないか。ケアマネジャーの上から目線をなんとかしてほしい。(家族)
2	〔その他福祉〕国民健康保険料支払いについて、予め近隣の区民事務所での支払いが可能である旨を電話で確認し、区民事務所に出向いたが、支払いができなかった。正確に案内してほしい。(本人)
3	〔障害者〕保健師に「体調が悪いので支援をつけてほしい」と言ったところ、「支援が必要なのはあなたではなく、お母さんでしょう」と、話を聞いてくれなかった。(本人)
4	〔児童〕保育園内で、他の子どもの洋服を間違えて持ち帰った場合、洗濯をして返却すると手元に戻るのに時間がかかるなどの理由から、洗わず早めに返却することと園で取り決めてほしい。(家族)
5	〔介護保険〕家族が利用していた居宅療養管理指導の医師は、訪問時、本人ではなく家族と会話をして帰るといった状態だった。(家族)
6	〔高齢者〕地域包括支援センターが母親に会わせてくれない。(家族)
7	〔その他(医療)〕頭部保護帽が医療保険適用になることを知らない職員がいる。(本人)
8	〔障害者総合支援法〕同行援護支援中に起こった事故なのに、事業所は事故の存在を認めない。(本人)
9	〔児童〕保育園は、コロナ禍を理由に3年間も保護者会や面談を実施していない。(家族)
10	〔介護保険〕リウマチで手先が利かないのに、ヘルパーが机上のものを落としたことを責めた。(本人)
11	〔児童〕保育園の委託先が変更になったところ、子どもの怪我が急に増えた。(家族)
12	〔介護保険〕ケアマネジャーは、実際に同居し、父親の面倒を見ている自分の意見を無視する。(家族)
13	〔介護保険〕地域密着型通所介護にて、いきなり他の利用者が自分の置いた荷物について「邪魔だ」と言った。心無い言葉をかけられ事業所職員に仲裁を求めたが、事業所は双方の言い分を一通り聞き、その後「時間だから」とだけ言って、打ち切った。(家族)
14	〔介護保険〕ケアマネジャーはその仕事ぶりから母親の体調を把握しようという気持ちが自分には伝わってこず、悲しかった。(家族)
15	〔介護保険〕通所介護にて補聴器を紛失したようだが、事業所はゴミ箱の中も探してくれないなど、対応に誠意が感じられなかった。(家族)
16	〔生活福祉〕ケースワーカーの訪問の頻度が上がり、指導が負担になっている。(本人)
17	〔介護保険〕ケアマネジャーの考え方が短絡的で話が通じない。「今までなかった症状が出るようになった」と言ったところ、「それだったら介護度を上げましょう」で片づけた。生活のどこが原因でそうなったのか、という視点を持つことは大事ではないか。そうすれば症状が軽減する可能性も捨てきれないはずだ。丁寧に利用者を見てほしい。(家族)

18	〔介護保険〕母親が湯船につかっている間、ヘルパーが通帳や貴金属などをとったようだ。(家族)
19	〔介護保険〕脳梗塞の後遺症による身体のストレッチが目的で、地域密着型通所介護の利用を開始した。しかし、職員が常に不在で、利用者は放置され、ストレッチなど一切やってくれない。(本人)
20	〔その他(近隣被害)〕隣家の認知症を患った親と介護者である子どもとの奇声、怒鳴り声に悩まされている。(その他)
21	〔生活福祉〕生活保護開始時、ケースワーカーが自分の病状も調べずして就労指導行っただけで、体調が悪化した。(本人)
22	〔介護保険〕今までのケアプランでは家事援助が概ね一定した時間なされていたので、毎日同じ時間帯に食事ができていた。しかし、ケアマネジャーが交替し、同じ時間帯に食事がとれないケアプランを提示された。(本人)
23	〔その他(行政サービス)〕役所は「うちの担当ではない」と言い、相手にしてもらえない。(本人)
24	〔介護保険〕老人保健施設入所の説明時に、職員が本人の前で看取りはどうするかを聞いた。無神経である。(家族)
25	〔児童〕保育園にて、マスクなしに合唱させたことについての苦情を園長に申し出たところ、 ☆園長が区に相談し、保護者全員に謝罪した。しかし、その謝罪が原因で、自分がマスク着用について神経質な保護者であると周囲に見られるようになった。(家族)
26	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センター職員から横柄な対応を受け、脅されたような気分になった。(本人)
27	〔その他(行政サービス)〕区にはあまり勉強しないで区民の相談にのっている職員もいるようだ。(その他)
28	〔介護保険〕通所サービス送迎時に、エアコンの効かない狭い後部座席に座らされた。(本人)
29	〔生活福祉〕体調に不安があるため、形式的に世帯分離したことにながら生活保護も受けて子どもと同居したい。しかし、福祉事務所は、施設入所はできるが同居は認められないと言った。(本人)
30	〔生活福祉〕福祉事務所職員が「感謝が足りない」「もう何もしてあげない」と言った。このような言葉は暴力ではないか。(本人)
31	〔介護保険〕自分の支援に来たヘルパーが、出しっぱなしになっていた母親の介護保険証を断りもなくスマートフォンで撮影した。(家族)
32	〔児童〕長年利用していた放課後等デイサービス事業所から、トイレのドアを閉めなかったというだけの理由で退所を促された。(家族)
33	〔その他福祉〕福祉団体発行の苦情対応機関の一覧表に、FAX 番号が記されていない。聴覚障害者に対する配慮が足りないのではないか。(本人)
34	〔障害者〕保健所相談員が自宅に来た時、相談員を部屋に招いた。しかし、相談員は申出人について、部屋に入れてくれなかったと言った。事実と異なることを言わないでほしい。(本人)
35	〔介護保険〕主治医から血圧 180 以下であれば入浴や運動は可能であるという意見書を得たが、

	通所介護にては、血圧が 180 以下の時でも、入浴や運動をさせてくれなかった。(家族)
36	〔高齢者〕 地域包括支援センターは事前連絡もなしに、夫を遠くの病院に入院させたりする。(家族)
37	〔障害者〕 働いているのに心身障害者医療費助成を受けている人がいる。(その他)
38	〔介護保険〕 ヘルパーがものをとった。(本人)
39	〔児童〕 保育士の言葉が事務的だ。(家族)
40	〔介護保険〕 ヘルパーが銀行からの重要な電話を取り次がなかった。(家族)
41	〔生活福祉〕 ケースワーカーが、部外者である姉に介護事業所とのトラブルの内容を伝えた。(本人)
42	〔介護保険〕 有料老人ホームにて、新人職員が与薬を担当し、誤って他の利用者の薬を母親に与えた。(家族)
43	〔その他(行政サービス)〕 マンションの樹木が歩道に張り出ているため、歩行者の往来が妨げられている。(その他)
44	〔介護保険〕 入居一時金を支払い、有料老人ホームに入居したが、2年で退所することになった。その際、入居金の一部返還はなかった。契約書には基づいているものと思われるが、納得できない。(家族)
45	〔障害者総合支援法〕 グループホームでバイクを所有することについて、職員は「いいよ」と言ってくれたが、数日後、「そんなことは言っていない。契約時にも説明した」とあらぬ嘘をついた。謝罪してほしい。(本人)
46	〔その他(医療)〕 週に1度、訪問診療を受けている。数分の診察であるが、訪問の時間帯が15時から17時となっており、2時間も拘束されてしまうのがストレスだ。(家族)
47	〔その他福祉〕 後見人は、本人に預金残高を教えなかったり、上から目線の言葉のきつい言葉で生活指導をするそうだ。(その他)
48	〔介護保険〕 週に2回、老人保健施設に洗濯物を取りに行くが、衣類に便が付着していることがある。衛生上、いかがなものか。(家族)
49	〔障害者総合支援法〕 自立支援医療の訪問看護師は、本来30分のサービスのところ、体温と血圧を測り、5分で終了し、帰ってしまう。(本人)
50	〔介護保険〕 母親の死後、利用していた特別養護老人ホームから、区より郵送された臨時給付金申請用紙を受け取り、申請したところ、不支給となった。これについて施設から「郵便は家族がとりに来るものだ」と納得いかない説明を受けた。改めて、施設職員に「上長からの詳しい説明を求めたい」と言ったところ、電話を切られた。このような接遇はいかがなものか。(家族)
51	〔生活福祉〕 福祉事務所に相談したいことがあり、何度か電話をしているが、いつも職員が忙しいようで話ができない。(家族)
52	〔その他福祉〕 病院内で高齢の利用者が自費ヘルパーに付き添われていたが、ヘルパーは大きな声で問診票の利用者氏名、住所などを読み上げて確認していた。個人情報が悪用されないかと心配だ。注意すべきだ。(その他)
53	〔介護保険〕 特別養護老人ホームの入所説明を受けた時は、2、3時間の外出はできると言わ

	れていたのに、入所後は一切の外出が許されない。(家族)
54	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型作業所が自分だけに厳しい。作業中、他のメンバーのミスを自分が被らねばならなくなってしまい、感情的になり調理器具を投げた。作業所からは理由を聞かれることもなく、1か月の謹慎処分を受けることになった。(本人)
55	〔児童〕子どもが保育園で不適切な扱いを受けたようだ。(家族)
56	〔障害者総合支援法〕ヘルパーが片道 15 分の移動支援を子どもに走らせ、5分で終わらせた。(家族)
57	〔介護保険〕認知症対応型共同生活介護にて、洗濯物の間違いが多いことなどを本社に申し出たところ、「そんなことを一つ一つ把握してられない」と言われた。(家族)
58	〔介護保険〕通所介護職員のひとは利用者を差別している。自分の好きな利用者だけにお菓子を渡したり、小奇麗にしている利用者には態度がよく、認知症の利用者は相手にしない。(家族)
59	〔介護保険〕有料老人ホーム内で、親が車いすに長時間、座らされている。その都度、家族が職員に、「座り直し介助をしてほしい」と頼まないと言われてくれない。(家族)
60	〔介護保険〕地域包括支援センター職員は入院している母親に施設入所を説得する傍ら、申出人には自宅介護の準備を勧めるという矛盾した動きするので困っている。(家族)
61	〔生活福祉〕転居にあたり、福祉事務所に必要な家財道具の購入費用を支給してほしいと言ったが、全ては認めてくれなかった。(本人)
62	〔生活福祉〕宿泊提供施設の職員は、自分が心的外傷後ストレス障害を抱えていることを理解してくれない。(本人)
63	〔その他(医療)〕診療報酬制度において、精神科デイケアにおける食事提供については、治療の一環として治療上の目的を達するためであれば診療報酬点数に含まれるとされている。しかし、利用者から食費を一律、徴収している病院がある。不正ではないか。(その他)
64	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センター職員の言葉遣いがひどい。(本人)
65	〔高齢者〕福祉事務所が父親を強引に施設に入れ、後見人をつけようとしている。(家族)
66	〔高齢者〕介護していた自分に連絡なく、福祉事務所が父親を施設入所させた。(家族)
67	〔介護保険〕ケアマネジャーが「うちが断ったら誰もついてくれないからね」と認知症の両親を脅かすような発言をしたようだ。(家族)
68	〔介護保険〕地域密着型通所介護にて、マスクを外している利用者がいても、職員は注意しない。(本人)
69	〔障害者総合支援法〕一利用者に過ぎない自分に対し、就労継続支援 B 型作業所管理者から内容や量についての要求が職員レベルにエスカレートし、困っている。(本人)
70	〔障害者総合支援法〕事業所が介護技術のない重度訪問介護ヘルパーを派遣したため、褥瘡ができた。(本人)
71	〔生活福祉〕アルバイトによる収入申告の期限が福祉事務所によって異なる。理由を聞いても説明がない。(本人)
72	〔介護保険〕ケアマネジャーに「体調が悪いので訪問は控えてほしい」と言っているにもかかわらず、訪問があった。利用者本位の態度に欠けている。(家族)

73	〔児童〕 保育園での遊具の使用方法について、メーカーが定めた方法と異なっていたため、怪我を負った。(家族)
74	〔介護保険〕 ショートステイ利用時、母親は2種類の薬を持参したが、片方しか服薬介助を受けられなかった。(家族)
75	〔介護保険〕 ヘルパーには「自分の家だと思って掃除をしてね」と言っているが、他人の家だと思って、やりたい放題だ。風呂掃除も力を入れて拭きもせず、洗剤を流すだけだ。(本人)
76	〔介護保険〕 有料老人ホームのオープン時に入居した。当時は利用者も少なかったので問題はなかったが、利用者で満室になると職員不足によりサービスの不手際が生じるようになった。(家族)
77	〔介護保険〕 特別養護老人ホームにて、母親が職員から虐待を受けているかもしれない。家族☆は施設に事実関係の調査とその説明を求めていたが、施設はよく調べもせず「職員はやっていないと言っています」というだけだった。(家族)
78	〔その他福祉〕 自分はひとりで両親を介護してきたにもかかわらず、介護保険外サービスのお泊りデイサービス職員から「虐待したんだろう」と責められた。(家族)
79	〔その他(医療)〕 精神科デイケアから理由の説明もなく利用を拒否された。(本人)
80	〔障害者総合支援法〕 深夜、グループホームの屋外で利用者がタバコを吸っており、治安が悪くなりかねない。吸殻による火災も心配だったため事業所管理者に言ったが、改善してくれない。(その他)
81	〔介護保険〕 訪問看護事業所が利用料請求書を持ってくるのが遅すぎる。引き落とし日の2日前に請求書を受け取ったので、残高を確認する時間がなかった。(家族)
82	〔介護保険〕 老人保健施設施設内で新型コロナウイルス感染症の感染者が多数確認された。このため、職員の人手不足を理由にオンラインによる面会も中止された。(家族)
83	〔その他(医療)〕 主治医から提供される流動食用のシリンジとチューブの規格が、従来品より細いものへ変わり、介護者の指や腕に負担がかかる。(家族)
84	〔障害者総合支援法〕 体調不良により代替りの重度訪問介護ヘルパーが来たが、新しいヘルパーに支援内容が引き継がれていなかった。(家族)
85	〔介護保険〕 ショートステイ利用中に転倒し入院に至ったが、1か月半経った現在まで、管理者から何の連絡もない。(家族)
86	〔児童〕 子どもの通っている保育園では、コロナ禍のせいか、早く子どもを帰そうとしているようで、実際に終る時間が既定の終業時刻より10分ほど早い。定時にお迎えに行くと、まだお迎えのない子どもが玄関で5、6人、密の状態で集まっている。これではかえって感染のリスクが増すはずだ。納得できない。(家族)
87	〔生活福祉〕 生活保護受給額を知りたく、福祉事務所に電話したが、担当者が不在だった。電話に出た別の職員に金額を聞いたところ、「わかりません」としか言わなかった。担当者でなくても受給額はわかるのではないか。もっと幅広く対応してほしい。(本人)
88	〔その他(行政サービス)〕 道路の整備が行き届かず、風のある日は自宅のサッシが砂埃で汚れる。(その他)
89	〔障害者〕 保健師に相談したくても出張などで不在にしていることが多く、なかなか相談がで

	きない。(本人)
90	〔介護保険〕通所介護事業所の送迎ドライバーが、利用者に向かって暴言を吐いた。(本人)
91	〔介護保険〕訪問介護事業所は利用者に少し熱があってもサービス提供を控える。利用者にはばかり厳しいのは問題だ。(本人)
92	〔障害者総合支援法〕施設入所について、相談支援専門員に相談しているが、「空気がない」とばかり言い、利用者について親身になってくれない。(家族)
93	〔生活福祉〕生活保護受給者と思われる上階の住人の体調が悪いため、福祉事務所に連絡をしたが、職員は様子を見に来てくれなかった。(その他)
94	〔生活福祉〕入院費用を工面するために借金をした。このため、一部生活保護を受給することになったが、福祉事務所から借金返済に充てる分の支給はないため、とても生活できない。(本人)
95	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員が高圧的な態度で一方的な話をするので困っている。(本人)
96	〔介護保険〕通所リハビリにて、職員が突然、自分の背中を押して事業所屋外に追いやった。(本人)
97	〔介護保険〕長年介護してきた妻が、やっと特別養護老人ホームへの入所が叶い、自分は日々の介護生活から解放された。しかし、施設は新型コロナウイルス感染症の者を多く出し、その中に妻も含まれていた。施設は感染症や衛生面の対策を徹底するべきではないか。(家族)
98	〔障害者総合支援法〕福祉事務所に、13歳の障害児について「居宅介護サービスを利用したい」と希望を伝えたところ、職員が「18歳にならないと利用できない」と言った。本来は年齢による利用制限はないはずである。誤ったことを言わないでほしい。(家族)
99	〔介護保険〕地域密着型通所介護事業所からの利用料請求内容に、度々間違いがあった。利用していない月の引き落としも生じた。(家族)
100	〔介護保険〕特別養護老人ホームの利用契約時、必要のない金銭管理にかかわる委任状への署名を求められた。(家族)
101	〔障害者総合支援法〕入院準備の荷造りをしている時、居宅介護ヘルパーに「こんなに持っていくなんて旅行気分が抜けないね」と強い口調で言われ、委縮した。(本人)
102	〔児童〕職員より来月から放課後等デイサービスで送迎がなくなることを不意に聞いた。障害児を抱える親にとっては送迎がなくなることは大きな問題である。管理者から正式な知らせがないことに、福祉事業者としての誠実性が感じられない。(家族)
103	〔介護保険〕ケアマネジャーは、自分に対し、親への虐待を疑ったり、親の希望するリハビリを受けさせてくれなかった。(家族)
104	〔介護保険〕母親の褥瘡が、有料老人ホームに入居してから悪化した。職員に痛みを訴えても「お母さんは痛みやさんだから」と軽くあしらわれ、適切なケアがなされなかった。(家族)
105	〔介護保険〕リハビリに励み、自宅に戻ることを目標に老人保健施設に入所したが、新型コロナウイルス感染症によるクラスターが発生したことから、全くリハビリが受けられなかった。せめて、入所時にこの施設から、リハビリがなされない場合もある旨の説明を受けていれば、別の介護プランを考えることができたはずである。悔しい。(家族)

106	〔児童〕急に放課後等デイサービス事業所から送迎がなくなると知らされ、とても困っている。(家族)
107	〔介護保険〕住宅改修工事中に事業者が水道管を破損させた。事業者は経年劣化を理由にきちんと修理してくれない。工事中に起こったことなので責任を取ってほしい。(本人)
108	〔生活福祉〕生活保護を受けようと福祉事務所に相談に行ったが、「受けられません」とだけ言われた。(本人)
109	〔保健〕自分の子どもに発達障害があり、落ち着いてから3歳児健診を受けさせようとし、その旨を保健師に伝えていたにもかかわらず、4歳になっても健診の案内が来なかった。保健相談所に問い合わせたところ、「4歳を超えたら受けられない」とのことだった。地区を担当する保健師はひとりだと聞いたが、2人体制でチェックすることが必要ではないか。(家族)
110	〔障害者総合支援法〕グループホーム入居当初より、職員から「身体拘束も考えている」、「退去してもらおう」など高圧的かつ侮辱的言動があり、強い精神的苦痛を受けた。(本人)
111	〔介護保険〕特別養護老人ホームにて、母親の発熱が1週間続いている。施設に病院に連れて行ってほしいと訴えているが、「ご家族で対応してください」としか言われない。(家族)
112	〔介護保険〕有料老人ホームの介護士が誤って睡眠薬を二重に服薬させたらしい。(家族)
113	〔児童〕放課後等デイサービスの事業者から急に送迎サービスがなくなると聞いた。代替サービスの斡旋もなく、新しい事業所探しに苦労した。(家族)
114	〔障害者〕区職員は早口で自分の言いたいことだけを言い、当事者の話を聞いてくれない。(本人)
115	〔介護保険〕認知症症状がすすんでいる母親について、特別養護老人ホームから「対応しきれないので退所してくれないか」と言われ、困っている。(家族)
116	〔その他福祉〕福祉事務所は、妻の言い分だけを信じ夫である自分の話は全く聞かず、妻と子どもをシェルターに保護した。(家族)
117	〔その他(商業サービス)〕医療保険で訪問看護に来てもらっている。この訪問看護事業所の方針により、訪問看護師が80歳の父親に対し、頻回に美容クリームなどの数々の商品のセールスを行う。迷惑だ。(家族)
118	〔介護保険〕訪問看護師がいつも10分、15分遅れる。これについて「もう少し、時間通りに来られないのか」と言ったところ、「時間通りに来なければならないのですか」と言われた。また、「15分遅れるようであれば事前連絡をもらいたい」と言ったところ、「貴重なご意見ありがとうございます」と言われた。(家族)
119	〔介護保険〕老人保健施設は母親自身が拒否したからという理由で、3、4日間、食事を提供しなかった。このため、衰弱した。(家族)
120	〔介護保険〕有料老人ホームは、入居している母親について、通院は家族に付き添ってほしいと言う。自分も高齢なので負担だ。(家族)
121	〔生活福祉〕ケースワーカーの言葉遣いが乱暴である。丁寧な言葉で接してほしい。(本人)
122	〔児童〕保育ママの見学に行ったところ、部屋が汚く、通常手作りと思っていたおやつが市販品のドーナツであった。離乳食である月齢の乳児に不健康な菓子提供していることに驚いた。(家族)

123	〔その他(医療)〕 新型コロナウイルス感染症で妻が死亡した。治療の際に、看護師に点滴してほしいと言っても聞き入れてくれなかった。(家族)
124	〔障害者〕 精神障害者保健福祉手帳の受け取り時、保健相談所職員はただ手帳を渡すのみで、使えるサービスについての説明を全くしなかった。(本人)
125	〔介護保険〕 脳血管障害による夫の暴言に苦しんでいる。ケアマネジャーはデイサービスに行きたくない夫の意思を優先させ、もっとサービスを利用してほしいという家族の希望を聞いてくれない。(家族)
126	〔介護保険〕 ケアマネジャーは1年以上、何もしてくれなかった。(本人)
127	〔介護保険〕 医療機関と居宅療養管理指導の契約時、重要事項説明書に紐づかない年月日記載のない料金表を渡された。「これではいつの料金表なのかわからない」と事業者に言ったところ、「もう契約しません」と言われた。あまりにも乱暴ではないか。(家族)
128	〔生活福祉〕 仕事を始めたので生活保護が切れる。生活保護がなくなることにより、今後の生活の不安もあることをワーカーに伝えても、「保護を続けると、あとで返還する額が大きくなります」などと言われ、気持ちを理解してくれなかった。(本人)
129	〔介護保険〕 特別養護老人ホームの相談員に「ショートステイで慣らしてから、いずれ入所させたい」と言ったところ、語気荒く「すぐ入所しなくてはならない」と言われた。気性が荒い人なので、相談ができない。これでは入所させても不安だ。(家族)
130	〔介護保険〕 ケアマネジャーは数年前から、母親が障害者であることを確認せずに、訪問介護を入れていた。介護保険で足りない部分は自費ヘルパーを利用し、出費も多額だった。しかし、ケアマネジャーが交替し、自費ヘルパー分の支払いがなくなった。理由は、新しいケアマネジャーが自費ヘルパー分を障害者総合支援法による介護給付の利用に切り替えたとのことだった。最初のケアマネジャーが障害者である確認をしていれば、多額の出費はなくて済んだはずだ。(家族)
131	〔介護保険〕 ケアマネジャーは自己都合で自宅訪問時間を設定したのに、当日は、遅れるとの連絡が入った上、結局は来なかった。マナーがなさすぎる。(本人)
132	〔介護保険〕 認知症対応型共同生活介護施設にて、母親が骨折し2週間近くが経過している。施設から、当初「骨折しました」とだけの連絡で、どのような状況下で起こった事故だったのかなど、未だにきちんとした説明がない。(家族)
133	〔介護保険〕 近隣の有料老人ホームは、クラスターを発生させたにもかかわらず、感染していない利用者が外出していた。新型コロナウイルス感染症に対する認識が甘い。(その他)
134	〔介護保険〕 通所リハビリの送迎車のシートベルトに不具合が生じているが、修理がなされない。(本人)
135	〔障害者総合支援法〕 居宅介護ヘルパーの都合により、サービスが減ってしまう。生活に支障が出るので、相談支援専門員に、他の事業所のヘルパーを探してくださいと伝えたと、「自分で何とかして」と言われた。(本人)
136	〔生活福祉〕 ケースワーカーが無礼な態度をとった。(本人)
137	〔介護保険〕 有料老人ホームでは、職員一人が新型コロナウイルス感染症に罹患しただけなのに、全員に PCR 検査を行い、部屋の外に出ることを禁止した。やりすぎではないか。これに

	より、足腰が弱るのではないかと心配だ。(家族)
138	〔介護保険〕特別養護老人ホームにて、居室での転倒により入院し、危篤状態に至った。施設は「職員の介護中の転倒でないため、賠償責任はない」と言い、区への事故報告も行っていない。(家族)
139	〔介護保険〕地域包括支援センターの職員は、介護保険の使い方がわからないから問い合わせているのに冷たい対応をとった。(家族)
140	〔生活福祉〕子どもを私立高校に進学させたいが、ケースワーカーは都立高校を勧める。生活保護を受けていると私立学校に進学させられないのか。(家族)
141	〔その他(医療)〕インフルエンザ予防接種のため病院に行ったところ、整形外科を受診させられ、高額な装具を作らされた。(本人)
142 ☆	〔介護保険〕老人保健施設に預けていた後期高齢者医療被保険者証がなくなった。これについて施設は、謝罪し、家族および本人に返却したと言ったが、返却された事実はない。納得できない。(家族)
143	〔その他福祉〕本人、ケアマネジャー、申出人が集まり、介護保険利用のための事前打合せをしていたところ、民生委員の訪問があった。民生委員は申出人側の事前の了承なく、そのまま打ち合わせに同席し続けた。(家族)
144	〔介護保険〕介護予防支援で、今のケアマネジャーが新しいケアマネジャーを連れ、自宅で引継ぎを行うことになった。しかし、今は気分が落ち込み、人と話をする気になれない状態である。しかし、今のケアマネジャーは理解しようとしてくれず、引継ぎの日程調整を急ぎ、自分はせかされて困っている。(本人)
145	〔介護保険〕介護予防支援のケアマネジャーは3か月に1回、利用者宅の訪問を行うことになっているようだが、自分の担当者は半年に1回しか来ない。来ても話を聞いてくれない。(本人)
146	〔その他(医療)〕訪問歯科診療にて入れ歯を作ったが、痛くて使いものにならない。(家族)
147	〔その他(医療)〕訪問看護師が午後に来ることになっているが、12時や、16時で、時間に幅がある。時間を拘束され、負担である。(家族)
148	〔児童〕近隣公園での参観保育において、子どもが頭部を打撲したが、保育園は救急車を呼ばなかった。(家族)
149	〔児童〕日中、子どもを近隣公園に連れて行ったところ、同じ公園に遊びに来ていた保育園児に怪我をさせられた。保育士は電話番号を記した紙を自分に渡し、「何かあったらここに電話して下さい」と言ったが、我が子が怪我をしたのは保育士の監督不行き届きが原因だ。保育園側から問い合わせや謝罪の電話をしてくるべきだ。(その他)
150	〔介護保険〕体調が悪かったので、ケアマネジャーに電話したところ、「私は医者じゃありません。救急車を呼んでください。」と冷たく言われた。(本人)
151	〔高齢者〕深夜、サービス付き高齢者向け住宅内で母親が転倒した。発見した巡回時の職員は、「頭は打っていない」という母親の言葉を鵜呑みにし、救急搬送または医師に指示を仰ぐこともしなかった。このため、後日入院に至った。(家族)
152	〔介護保険〕デイサービスの送迎が来ない。(本人)
153	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型事業所職員から「あなたの言動で傷ついた、これ以上

	の支援はできない」などと、福祉職と思えない発言を受けた。(本人)
154	〔その他(行政サービス)〕 区長への手紙を書いたが、区はこの手紙を苦情対象先の所管に渡した。その結果、「同じ説明になります」と繰り返しの説明を受けた。(本人)
155	〔介護保険〕 母親が1泊のショートステイを利用し、1度もおむつを変えてもらえなかった状態で帰宅した。(家族)
156	〔介護保険〕 特別養護老人ホーム利用中に母親が入院した。退院できることになり、その旨を施設に伝えたところ、「別の利用者を入れてしまったため、お母さん受け入れることはできません」と言われ、入院を延長してもらうことになった。延長分の入院費は施設の都合によるので、負担してほしいと申し出たところ、できないとの回答だった。(家族)
157	〔介護保険〕 利用している有料老人ホームは何ひとつケアをしない。(家族)
158	〔介護保険〕 定期巡回・随時対応型訪問介護看護のヘルパーは口の中に食べ物があっても、次の食べ物を強引にすすめ、家族はむせていた。このような食事介助のためか、その翌日死亡した。(家族)
159	〔児童〕 保育課に対し、事前に自分の子どもが入れるクラスに空きがあることを確認の上、保育園の申請を行ったが、内定をもらえなかった。(家族)
160	〔障害者総合支援法〕 居宅介護ヘルパーは、頼んでいない品物を買ってきたり、毎回のよう配膳の際に汁をこぼしたりする。(本人)
161	〔生活福祉〕 ケースワーカーは生活保護を受けている母親の様子を教えてくれない。(家族)
162	〔介護保険〕 有料老人ホームにて、夕方、外が真っ暗である時に父親の居室を見たところ、電気がついていなかった。介護職員は暗くなっても電気もつけてくれないのか。(家族)
163	〔その他(行政サービス)〕 福祉事務所に、介護の勉強目的で車いすを借りたいと申し出たところ、断われた。人の役に立ちたいと思ってやることを無視するのか。(本人)
164	〔児童〕 子どもが保育士から不適切な対応を受けた。(家族)
165	〔介護保険〕 ケアマネジャーはケアプランや利用明細書を見せてくれない。また、希望している買い物同行などの支援も組み入れてくれない。(家族)
166	〔介護保険〕 通所リハビリにて入浴した際に、水分補給がなされなかったため、脱水症状を引き起こし、救急搬送に至った。(家族)
167	〔その他(行政サービス)〕 区の問い合わせや相談窓口の電話がいつも塞がっている。また電話がつながっても、対応するオペレーターや相談員は訓練されている度合いが異なる。勉強した職員を配置してほしい。(本人)
168	〔障害者総合支援法〕 施設が移転する際に、障害者手帳や健康保険証を紛失した。その事実を5か月間も放置され、家族に報告がなかった。(家族)
169	〔介護保険〕 通所サービスの利用をすすめられ、見学に行ったところ、皆が無言で歓談するような雰囲気はなかった。体操も座ったままの運動にならないプログラムが提供されていた。(家族)
170	〔介護保険〕 数年前、認知症対応型共同生活介護施設で体調が悪化し入院に至った。その後、一時回復したが死亡した。体調が悪化した時の施設看護師の対応に疑問がある。(家族)
171	〔介護保険〕 老人保健施設から退所を促されたため、別の老人保健施設施設に移ろうとしたと

	ころ、職員から「老人保健施設から老人保健施設への移動は認められない」と言われた。その上、職員は移動予定先の施設に「お宅には行きません」と電話をした。(家族)
172	〔介護保険〕介護予防住宅改修の申請に必要な調査で、地域包括支援センター職員が、自宅にて、動線確認のため本人に歩くように言った。本人は歩けないので、四つん這いになりながら家の中を行ったり来たりした。無理に動いたため、足の指を骨折した。(家族)
173	〔障害者総合支援法〕朝礼時、就労移行支援事業所職員から「来週のお弁当が必要な人は表に○印をつけておいてください」と言われた。作業があったため、昼頃に○印をしようと思っていた。ところが、昼前に職員から「お弁当に○印をしてください」と言われ、「すみません、お昼頃に○印をつけようと思っていたんです」と言ったところ、「○印をしてくれないとお弁当、来ないでしょ」と言われた。このような会話は精神的にきつい。(本人)
174	〔その他(医療)〕薬局は、総額が記載された領収書は出してくれるが、明細書はくれない。不正を疑ってしまう。(本人)
175	〔その他(医療)〕入院先の病院の対応がひどかった。(本人)
176	〔障害者〕保健師の態度がわるい。(本人)
177	〔児童〕突然、放課後等デイサービス事業所から「1時間もかけて送迎に行けないので、利用日を週3日から1日に減らしてほしい」と言われた。(家族)
178	〔児童〕数か月間、放課後等デイサービスを利用しているが、毎回、請求書に誤りがある。(家族)
179	〔その他(近隣トラブル)〕福祉施設の出入口付近に駐車している介護タクシーについて、歩行者の妨げになり危険であったため、運転手に「安全なところに駐車してください」と伝えたところ、「事故が起こったわけでもないのにそんなことを言うな」と返された。(その他)
180	〔介護保険〕妻を担当するヘルパーが新型コロナウイルスに感染した。しかし、管理者は感染の事実を利用者家族に伝えなかった。妻は、ヘルパーと接触してから2日目に突然、死亡した。管理者はなぜヘルパーの感染を教えてくれなかったのか。(家族)
181	〔介護保険〕特別養護老人ホーム職員が新型コロナウイルスにかかり、他の職員や利用者に感染させた。母親も感染し、入院しなければならなくなった。施設職員の感染が原因であるため、入院時の治療費などは施設が負担するべきだ。(家族)
182	〔生活福祉〕福祉事務所が通院移送費を認めてくれなかった。(本人)
183	〔介護保険〕通所介護の送迎ルートが変わり、片道1時間以上かかるようになった。管理者に変更をお願いしたが、聞き入れてくれない。(本人)
184	〔介護保険〕介護予防支援のケアマネジャーに「ショートステイを利用したい」と伝えたところ、「何で、あんな小汚いところに泊まるのか」と言われた。認知症の利用者を蔑んだ発言で人格を疑う。(本人)
185	〔介護保険〕サービス担当者会議にて、通所介護送迎時には自宅玄関まで来てくれることになった。数回は来てくれたものの、その後は来てくれなくなった。(家族)
186	〔生活福祉〕区外にいるため、福祉事務所に保護費を取りに行く交通費がない。「銀行振込にしてほしい」と伝えているが、要望を聞いてもらえない(本人)
187	〔生活福祉〕生活保護の説明の際、職員は個人情報に記載された書類を「コピーさせてもらい

	ます」と言い、コピーした。せめて「コピーしてもよろしいでしょうか」と言ってほしかった。 (本人)
188 ☆	〔介護保険〕ショートステイにて、夕飯後、父親がトイレに往復し食堂に戻った際、自分のお盆や食器がなかったため、「自分の食事はいいのか」と興奮し、「お盆を下げているか確認してから下げた」と言う職員との諍いになった。この時、父親が頭にきて転倒した。認知症の利用者と一緒になって諍いを起こしたというのは介護職の対応として、いかがなものか。(家族)
189	〔障害者総合支援法〕週に1回、自立支援医療による訪問看護サービスを希望したところ、基本週3回であるという事業者都合のサービスを強引に契約させられそうになった。(本人)
190	〔介護保険〕家族が同居しているという理由だけで生活援助が使えないのはおかしい。同居している子どもは何も協力してくれない。(本人)
191	〔介護保険〕以前のケアマネジャーがショートステイを利用させてくれなかったなど不満がある。(本人)
192	〔障害者総合支援法〕施設に生活介護サービスを申し込んだが、正当な理由なく利用を断られた。(本人)
193	〔介護保険〕ヘルパーに来てもらい始めたが、「引き出しを開けることをやめてもらいたい」と事業所に申し出たところ、真剣に取りあってくれなかった。(家族)
194	〔障害者〕妻が特別養護老人ホームに入所してすぐ、心身障害者福祉手当の支給が停止した。施設入所したら支給制限がかかることは知っているが、施設に入所しても費用がかかり負担が軽くなるわけでもないのに、なぜ停止となるのか。(家族)
195	〔その他福祉〕生活困窮者自立促進支援に関する相談窓口で、自分が望まない生活保護をすすめられた。(本人)
196	〔生活福祉〕生活保護申請手続きのため、福祉事務所に保険証を提出したが、1か月以上返却されないままだ。(本人)
197	〔介護保険〕12月にデイサービスに行った際、職員がセーターを着せ忘れたまま帰宅した。このため、母親が風邪をひいた。(家族)
198	〔介護保険〕ケアマネジャーは何も説明をしてくれない。何かというと、ケアマネジャーが「直接、業者に聞いて」と言う。このようなことでは先が思いやられる。(本人)
199	〔介護保険〕訪問介護サービス提供中に母親が転倒した。系列事業所である施設長という人物が介入し、「施設に責任はない」「今後は弁護士が介入する」と冷たい反応をとった。(家族)
200	〔児童〕職員9名からなる小規模保育園で、6名が退職するようであるが、事業所側から十分な説明が得られない。これでは子どもを預けるのに不安である。(家族)
201	〔介護保険〕突然、特別養護老人ホームから夫が救急搬送される旨の連絡があった。肺炎を起こし脱水症状もあったようだ。もっと早く家族に連絡してほしい。(家族)
202	〔その他(近隣被害)〕隣人の大きな物音や大声、大音量のドラムの音に困っている。(その他)
203	〔その他(近隣被害)〕隣人からの大きな物音に困っている。また、早朝から冬なのに蚊取り線香を焚く。(その他)
204	〔その他福祉〕心の健康の相談員には、トレーニングを受けていない相談員がいる。電話している人は生きるか死ぬかのところにいる。きちんと対応のトレーニングを積んでほしい。(本人)

205	〔介護保険〕 夫が特別養護老人ホームから救急搬送された。病院で久しぶりに夫に会ったところ、膝が拘縮し足の爪が伸びていた。適切な介護が受けられていなかったのではないか。(家族)
206	〔介護保険〕 ヘルパーに「お金を貸してほしい」と言われ、貸した。お金は返してもらったが、非常識である。(家族)
207	〔生活福祉〕 生活保護受給者である知人が入院した。知人から「入院に必要な荷物を届けてほしい」と頼まれたので福祉事務所をお願いしたところ、断られてしまった。(その他)
208	〔障害者総合支援法〕 共同生活援助施設を退所し2か月を経過しているが、原状回復に要した費用の清算が未だにされていない。(本人)
209	〔介護保険〕 特別養護老人ホームに入所している母親に面会に行ったところ、契約者である弟が来ていた。施設は事前に自分が面会することを弟に伝えている。契約者を優先しすぎではないか。(家族)
210	〔障害者〕 母親に精神疾患があり、育児が難しいことから子どもを預かっている。母親は子どもを引き取りたがっているが、保健師は「弁護士に相談して親元に返してもらったら」と助言し、困っている。(家族)
211	〔介護保険〕 通所介護職員が他の利用者がいる前で、「〇〇さんはおしめしているの?」と聞く。介護に必要なことなのはわかるが、人の少ない時に聞いてほしい。または気遣って小声で聞いてほしい。(本人)
212	〔介護保険〕 通所介護にて転倒骨折し、現在入院中だ。今日で、事故から1週間も経っているのに、未だに管理者から何の連絡もない。母親は楽しく5年間も通ったのに、寂しいものだ。(家族)
213	〔障害者〕 担当保健師は相談時、何度も「自立しなくちゃ」と繰り返す。この発言が負担で精神症状が悪化した。(本人)
214	〔障害者総合支援法〕 グループホームは預けておいた金銭を紛失したり、10日間も訪問しなかったりと、契約書に書いてあるサービスが実施されていない。(本人)
215	〔児童〕 小規模保育園にて、ほとんどの保育士が退職した。また、園内にて保育放棄や不適切な保育も発覚した。これらについて必要な対応を求める。(家族)
216	〔介護保険〕 有料老人ホームから母親の褥瘡予防にエアマットが必要だと言われ、母親の状況やエアマットの詳しい説明もないまま、いきなり「お試しサービスを受けることにしました」と聞かされた。費用が生ずる可能性のあることは事前に家族にも説明してほしい。(家族)
217	〔障害者総合支援法〕 居宅介護サービスを利用している。事前のキャンセルの連絡を2度忘れ、事業所から「こういうことが続くと契約が結べない」と強い口調で言われた。障害者でやるべきことを忘れてしまうので、やさしく言ってほしい。(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裁決等のあった事項

(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 日においてい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。

付 則(令和 3 年 3 月規則第 30 号)抄

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00分（年末年始・祝休日を除く）

再生紙使用 (2023.6)