

# 報告書

平成30年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

令和元年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平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の活動について、苦情・相談の受付状況、申立、苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告する。

令和元年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

# 平成 30 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

### 平成 30 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

受付の状況 .....	1
申 立 .....	2
1 . 申立のしくみ	
2 . 平成 30 年度申立の概要	
3 . 申立事例	
苦情・相談の概要 .....	2 1
委員面談 .....	2 4
その他の活動 .....	2 5
1 . 苦情調整委員の全体会議	
2 . 広報活動	
平成 30 年度苦情事例一覧 .....	2 6
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 .....	3 3

平成30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30年4月1日～平成31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、平成30年度、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。

### 平成30年度の概要

苦情・相談の受付総数は184件で、平成29年度に比べると51件減少した。内訳は、苦情112件、相談72件。苦情は29年度より70件減少し、相談は19件増加した。

申立は14件で、平成29年度より8件減少した。申立の対象は、「高齢者福祉等」4件、「障害者総合支援法」4件、「生活福祉」3件、「介護保険」2件、「その他福祉」1件だった。

苦情総数は112件。分野別では、「介護保険」が46件（41.1%）と最も多く、次いで「障害者総合支援法」22件（19.6%）、「生活福祉」17件（15.2%）、「高齢者福祉等」9件（8.0%）、「児童」7件（6.3%）、「障害者福祉等」6件（5.4%）、「その他福祉」（国民健康保険等）4件（3.6%）、「その他」（医療等）1件（0.9%）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36件あった。

### 受付の状況

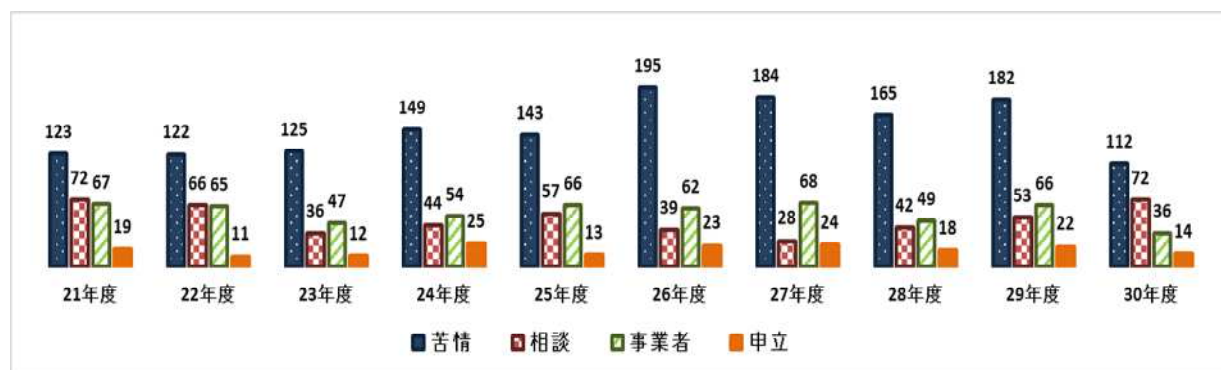
平成30年度に受け付けたサービス利用者等からの苦情・相談の総数は184件で、29年度に比べると51件減少した。

分野別では、「介護保険」が78件（42.4%）と最も多く、次いで「生活福祉」30件（16.3%）

「障害者総合支援法」26件(14.1%)、「高齢者福祉等」13件(7.1%)、「障害者福祉等」12件(6.5%)、「児童」10件(5.4%)、「その他福祉」(国民健康保険等)4件(2.2%)、「その他」(医療・近隣被害等)11件(6.0%)となっている。

なお、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事例紹介・問い合わせ等が36件あった。

#### 苦情・相談・申立件数等の推移



\* 申立：苦情のうち申立に至ったもの

\*\*事業者：サービス利用者・家族以外からの相談等

## 申立

### 1. 申立のしくみ

苦情調整委員の業務の第一は、区民からの「苦情申立」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があった事項、法令に基づいた不服申立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ている事項、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 . 平成 30 年度申立の概要

平成 30 年度に受け付けた申立は 14 件だった。

内訳は、「高齢者福祉等」4 件、「障害者総合支援法」4 件、「生活福祉」3 件、「介護保険」2 件、「その他福祉」1 件、14 件のうち、民間事業所対象の申立は 9 件、公的機関（区）対象の申立は 5 件だった。申立人は、「本人」11 人、「家族」3 人だった。

平成 30 年度申立一覧

	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	自立支援医療	家族	区	文書・訪問	30 日間
2	高齢者福祉等	都市型軽費老人ホーム	本人	民間	取り下げ	
3	障害者総合支援法	就労移行支援	本人	民間	文書・訪問	71 日間
4	高齢者福祉等	都市型軽費老人ホーム	本人	民間	取り下げ	
5	高齢者福祉等	都市型軽費老人ホーム	本人	民間	文書・訪問	91 日間
6	障害者総合支援法	居宅介護	本人	民間	調査せず	
7	障害者総合支援法	自動車改造費の助成	本人	区	文書	37 日間
8	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	41 日間
9	介護保険	有料老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	101 日間
10	その他福祉	ボランティア斡旋	本人	民間	文書・訪問	68 日間
11	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	57 日間
12	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	57 日間
13	介護保険	有料老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	72 日間
14	高齢者福祉等	都市型軽費老人ホーム	本人	民間	文書・訪問	36 日間

申立 14 件中 2 件が、申立人によって取り下げられた。また、1 件は、申立内容が保健福祉サービスに該当しないため、調査は行わなかった。申立の調整期間は、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、平成 30 年度は、調査や面談日程調整に時間を要するなどして、7 件が 45 日以内に調整終了できなかった。申立 9 については、事業者に回答提出にかかわる督促状を発出した。

### 3. 申立事例

〔平成30年度申立事例〕

申立1：自立支援医療受給者証の手続きにかかわる保健相談所の対応について

申立の趣旨	<p>職員による申請内容の確認ミスに対する当該責任者から、その説明ならびに謝罪を書面で求める。</p> <p>職員による申請内容の確認ミスにより、納得できない経済的負担を受けない方法の説明を求める。</p> <p>本件に関する担当者による丁寧さを欠く対応及び本人の個人情報悪用した侮辱などの行為に対し、責任者からの謝罪を書面で求める。</p> <p>確認ミスの再発防止策の検討・実施ならびに職員の区民対応についての再教育・徹底を求める。</p>
委員の判断	<p>面談を経て、直ちに申立てがなされた本件のその申立内容は、職員の確認ミスとその後対応のまずさを指摘するものであり、申立人の主張に対しては早急の対応が必要と判断し、当職として一日も早く調整すべく当該保健相談所に照会いたしました。その結果、当方の意図を汲み取って、早めの納得できる内容の回答をいただきました。</p> <p>その回答内容を仔細に吟味しました結果、当該保健相談所は、申立人の問題の指摘に対して、ほぼその非を認め、申立人に対して所長等責任者が速やかに自ら申立人のご自宅に赴いて謝罪がありました。また、有効期限切れの受給者証の件も東京都との交渉に努めてその再開を可能とするなど、丁寧で迅速かつ誠実な対応がなされたことが伺えます。当職としては、その当該保健相談所の一連の行為には相応の評価をしたいと考えます。</p> <p>申立人におかれましても、回答内容の背後に垣間見える当該保健相談所の誠実で真摯な対応に、一定の理解を示していただければと願っております。</p> <p>当該保健相談所が、このたびの申立の一件を、職員個人の問題にとどめることなく組織全体の問題として捉え、今後、その再発防止と改善に徹底して取り組むというその決意に心からエールを送るとともに、今後とも区民に寄り添った血の通った保健福祉行政サービスに努められるよう期待してやみません。</p>

申立2：都市型軽費老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>所長が、施設の食堂の水道水の持ち出しを禁じたことについて、従前どおり、申立人は食堂内の水道水を受け取れるとすること。</p> <p>当該施設規定・職務違反ならびに入居者の生命・身体の安全を侵害したという理由から、管理者から、文書による謝罪を求める。</p>
-------	---

申立人の要望により、本件は取り下げとなった。

申立3：就労移行支援事業所職員の対応について

申立の趣旨	<p>面接時、管理者から、「タイピングができない、応募書類が幼稚、コミュニケーション能力がない」との発言を受け、申立人は心身衰弱となった。管理者は、申立人に発言</p>
-------	--

	<p>した事項について、直接申立人に、自筆で捺印を行った謝罪文の提出を求める。</p> <p>管理者から、事前に、当該面接は評価面接である旨の説明がなかった理由について、会社社長からの説明、謝罪を求める。</p> <p>当該事業所は、就労移行支援事業所を全国展開している立場に鑑み、現場の一事件としてとらえずに、会社社長から申立人に対して、自筆で捺印を行った謝罪文の提出を求める。</p>
委員の判断	<p>本件については、申立人の意向を十分に踏まえ、より慎重を期すため、再度にわたる調査を行ったところ、当該事業所より最終回答がありました。その回答内容を詳細に分析し、検証いたしました。ここに至るまで、申立人におかれましては、この調査結果が出るまでの長い期間を不安を抱え複雑な思いで過ごされておられたことと推察いたします。</p> <p>さて、当該事業所の回答内容を読み解く限り、申立人との過去の遣り取りの一部だけを抽出するばかりで、なぜ申立人が今回のような申立に至ったのか、その理由なり原因なりが浮き彫りになってきません。回答からは、事業所として、施設利用者である申立人に対する遠慮やある種の配慮などの様子も伺えますが、当職としては、なぜ、もっと申立人に正面から向き合っ対応されないのか、なぜ躊躇されるのかなどの疑問は、どうしても払拭できません。問題への対応の姿勢を誠意と覚悟をもって貫こうとしない限り、これからも生じるであろう同種、同様な問題に対する根本的、本質的な解決はほど遠いものがあるとの印象を持ちました。</p> <p>ただ、再調査による今回の回答で明白となったのは、申立人の強い要望でもありました事業所代表取締役の謝罪文の提出は困難との結論でした。この件に関しては、一会社組織としての最終判断であり、当職としてなんらコメントする権限も立場にもありません。</p> <p>申立人におかれましては、その点をご了解いただきますとともに、事業所におかれましても、今回のように施設利用者との間で問題が拗れて解決への道が遠のかないよう、これまでも増して、日々誠実に、丁寧に、迅速にかつ明白に、施設利用者への福祉サービスに尽力されますようお願いいたします。</p> <p>そして、回答の最後にある「支援という立場で思料すれば、当時において、まだまだやれることがあったのかもしれないと本件を受けて現在も自問するものであります」との切実な反省の弁と真摯で前向きな姿勢に救われる思いがするとともに、当該事業所の今後の福祉サービス活動に大いに期待するものであります。</p>

#### 申立 4：都市型軽費老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>食堂水道水の利用承認を求める。</p>
-------	------------------------

申出人の要望により、本件は取り下げとなった。



申立5：都市型軽費老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>施設が虚偽の口実によって申立人の食堂水道水の持ち出しを停止した措置は無効。したがって従前どおり申立人が食堂水道水を利用できることの承認を求める。</p> <p>施設長以下職員の検食品タカリ食いは検食という本来の職務に違反。したがって利用者に対して文書による説明を求める。</p> <p>お楽しみメニューは脇役。脇役の出番を減らし、主役たる普段の食事内容の充実を図ってほしい。</p> <p>お楽しみメニューのときも通常のとくと同様に食盆を厨房カウンターに並べて利用者に自由にとらせるべし。なぜ、お楽しみメニューのときだけ変わったことをするのか。管理者が館内の規則・慣例を変更するときは事前にその理由の周知徹底と利用者の了解を得ること。</p> <p>早番・遅番のいずれにも正規（常勤）職員を配置することが望ましい。</p>
<p>結果</p>	<p>について</p> <p>申立人が利用を求めている「食堂の水道水」とは「キッチン内の水道の水」とのことで、キッチン内は集団給食を作るため衛生管理区域となっており、そこに申立人に限らず、利用者が自由に入ることはできないとのことでした。このため、利用者が食堂で飲水を希望する場合には、食堂内の湯呑を用いて、水を汲んで利用者に提供しているとのことでした。したがって、申立人に対しても、食堂内で飲用する分には問題ないため、食堂内の湯呑で飲水を提供することは可能とのことでした。</p> <p>他方、ペットボトル等の容器に汲んで自室に持ち帰ることは認めていないとのことですが、容器等の衛生状態が確認できないことや、長時間にわたる汲み置きによる雑菌の繁殖など、衛生管理上の問題から、全ての利用者に対して認めていないとのことでした。</p> <p>集団生活を預かる施設において、衛生管理は非常に重要な課題であり、当該事業所の「食堂内で飲む分については提供可能だが、ペットボトルに汲んで自室に持ち帰ることは認めていない」との線引きは、合理性があると思料します。</p> <p>について</p> <p>給食の検食は、利用者に提供する前に、混入物が無いか、味に異常がないかを確認するために行っているとのことでした。申立人が指摘するような1食分が分量かどうかを確認する趣旨ではないとのことでした。</p> <p>また、委託先への発注の仕方として、1人分単位でしか注文ができないため、検食分も1食分注文しているそうです。しかし、調理員2人で調理を担っているため、利用者への提供前に1食分を検食で食べる時間は無いそうです。そして、利用者の当日キャンセルなどで余った分は処分しており、職員は食べていないとのことでした。</p> <p>申立人が撮った写真は、利用者に食事を提供するカウンターの外から、カウンター内の提供前の盛り付け中の皿を撮影したものと認められ、職員が検食で余計に食べていることを示すものではない、とのことでした。</p> <p>都市型ケアハウス（軽費老人ホーム）に適用される厚生労働省の大量調理マニュアルでは、検食において喫食することまでは求められておらず、1食につき50gずつ2週間</p>

保存すれば足りることとされています。したがって、当該事業所の検食の方法でも、施設運営の在り方として許容されるものです。

について

普段の食事は、〇〇という委託業者から取り寄せたおかずを湯煎して出しているが、いつも同じメニューでは飽きるであろうという配慮から、お楽しみメニューとして、〇〇以外から取り寄せているが、1食分の予算は決まっているため、お楽しみメニューを無くしたら普段の食事の内容が高くなるという関係にはないそうです。お楽しみメニューのほかに、予算を多めにとっている行事食を提供することもあるが、年に数回とのことで、これを止めれば普段の食事の予算が高くなるというものではないとのことです。

元旦の食事については、年末年始で他に頼むと高くつくため、普段の委託業者に普段の食事を提供してもらっているとのことです。

また、メニューは一汁三菜であり、おかずは必ず3品あるとのことでした。

お楽しみメニューのために、普段の食事の質が低下しているという関係は認められませんでした。

について

お楽しみメニューの提供の仕方について、各自の席に配っている理由は、お楽しみメニューは中身が一律で選ぶ必要がないので、普段と違って「取りに来てください」ではなく、手を洗ったらおかけください、という「おもてなし」として、各自の席に配っているとのことです。

この点については、当該事業所は全く同じものだから選ぶ必要がない、と述べていますが、選ぶ必要があるか無いかは利用者が決めることであって、選びたいというニーズを受け入れない理由としては弱いと考えます。もっとも、他の利用者に配膳してもらいたいというニーズがあるのであれば、選びたい人（申立人）と配膳してもらいたい人との利益調整として、普段は自分でカウンターに取りに行く方法をとつつ、月8回のお楽しみメニューのときは職員が席に配膳するという方法もありうるものと思料します。

について

建物内の検査や清掃等の際には、実施日の1週間前からの掲示と、口頭での周知を実施しており、ルール変更はないとのことです。

また、消防設備点検のために6か月に1回、居室内に立ち入ることは、消防法に基づき義務付けられているものであり、2回に1回というわけにはいかないとのことです。防災対策としての安全点検で居室内に立ち入ることは重要事項説明書にも記載がありました。利用者が不在の場合でも、業者の人が中に入り、10秒から15秒程度で点検をする様子を施設長が入口から立ち会って見ており、プライバシーには配慮しているとのことです。

事前に告知したうえで、不在の人の居室に、この程度の短時間の立入りであれば、必要最小限の制限としてやむを得ないものと思料します。

について

職員の身分に関する事項は、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第10条に該当

	<p>しないと判断しましたので、回答を求めませんでした。</p> <p>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。</p>
--	---

申立 6：居宅介護支援事業所職員の窃盗行為について

申立の趣旨	居宅介護支援事業所職員による窃盗行為があった。とられたものをかえしてほしい。
委員の判断	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第 10 条第 2 項の申立てをすることができない事項に該当するので、調査は行わなかった。

申立 7：自動車改造費の助成について

申立の趣旨	<p>障害者手帳 2 級を所持しているので、自動車改造費の助成を受けたい。歩行困難により、車椅子から普通自動車助手席にスムーズな移乗ができるよう、助手席の改造を望む。</p>
委員の判断	<p>1 .要綱上、「自動車の改造費の助成」については、練馬区地域生活支援事業実施要綱 第 7 章第 9 節（第 105 条乃至第 109 条）平成 18 年 10 月 1 日 18 練福地第 1463 号が規定しています。</p> <p>当該規定によれば、<u>目的</u>については、障害者総合支援法・地域生活支援事業における「自動車改造費の助成」は、重度の身体障害がある方が就労等に伴い、自ら運転する自動車を取得する場合、その改造に要する経費を助成することにより、社会復帰の促進をはかることである、と規定しています。（105 条）</p> <p><u>対象者</u>については、「区内に居住し、身体障害者手帳の交付を受けている満 18 歳以上の重度身体障害者で、下記いずれかに該当する方」と規定しています。（106 条）</p> <p>上肢、下肢または体幹機能障害で、その程度が 1 級および 2 級の者であること 就労等に伴い、<u>自らが運転する自動車を所有する者</u>であること 前年の所得が特別児童扶養手当等の支給に関する法律に規定する特別障害者手当に係る所得制限限度額内であること</p> <p>2 .また、前記要綱の運営に必要な事項は、別に定めるとしており（115 条）練馬区では、「練馬区自動車改造費助成事業実施要領」平成 19 年 5 月 18 日 19 練福障第 10147 号で規定しています。</p> <p>当該規定によれば、<u>目的</u>、<u>助成対象者</u>については、要綱の規定のとおりであり、<u>助成対象の範囲</u>については、<u>身体障害者の運転する自動車の「操向装置および駆動装置の改造」</u>を要する部分と規定しています。</p> <p>3 .以上の要綱・要領の各規定によれば、「自動車改造の助成」の対象は、あくまでも<u>身体障害者の運転する自動車の「操向装置・駆動装置」の改造費</u>に限られ、申立人が要望しておられる、身体障害者以外の者が運転する自動車の「助手席の改造費用」は助成の対象となっておりません。</p> <p>4 .また、福祉事務所の回答によれば、現状では助成の範囲の拡大のための要綱・要領の変更に関する流れも無い状況であるとコメントされておられます。</p>

	<p>5. 以上の通りですので、申立人が助成対象者であっても、練馬区在住の申立人が練馬区から助成を受けるとすれば、その範囲は、身体障害者が運転する自動車の改造に限られ、一方、申立人の改造の対象となる自動車は身体障害者の運転する自動車に当たらず、且つ 改造場所の範囲は「操向装置・駆動装置の改造費」に限られており、申立人の要望する「助手席の改造費」は如何なる意味においても助成の対象とはなっておりません。</p> <p>6. 最後に練馬区における助成の方向が大きく変わる情勢にはない様ですので、福祉事務所の前記ご説明を受け入れざるを得ないと思料します。</p> <p>7. ちなみに、地方公共団体の中には、「介護用自動車改造費の助成」を実施している所もありますが未だ多くはありません。練馬区では斯様な助成を実施する状況にはまだない様です。福祉事務所には、少なくとも「助成の内容が誰にでもわかるしおり」の作成を望みます。</p>
--	--

#### 申立8：福祉事務所職員の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>職員のハラスメントをやめてほしい。          身体のことをけなす言い方はやめてください。精神的にも肉体的にも悪化してしまいました。          生活もできなくなりました。生活保護ではなく生活ができるようにしてほしい。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>申立人のいう「ハラスメント」の具体的内容が明らかではないため、事実の有無について、これ以上の調査をすることはできませんでした。このため、「ハラスメント」の有無については、判断できませんでした。</p> <p>「生活できるようにしてほしい。」に関しては、「生活保護の再開をお勧めしてきた。」とのことであり、改めて「生活保護の受給を申請していただき、健康で文化的な生活を送っていただきたい。」「生活保護の受給を申請されない場合は、保健相談所で生活や健康についてのご相談をいただくことができます。」とのことです。</p> <p>この点、申立人は、「保護ではなく」との希望を有しているようですが、生活保護制度は、行政が住民の生活を保障する根幹の制度です。この度のやりとりでは、当該福祉事務所も申立人の生活を真摯に心配している様子がうかがわれましたので、気持ちを新たに、当該福祉事務所にご相談されることを期待します。</p>

#### 申立9：有料老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>平成30年10月9日、施設に入所し、約1ヶ月後、親が「低栄養」で、救急搬送された。ケアプランに、「体調の把握、必要な援助を受けられる」とあるが、施設では、一体、どのような介護をしていたのか。          介護全般、および食事介助はきちんとなされていたのか。          申立人が、支配人に、施設にて、親が緊急入院に至った事態について説明を求めたところ、まったく納得いく説明が得られなかった。これについて、理由の説明と謝罪を求める。</p>
--------------	--

	<p>平成 30 年 11 月 26 日付の診断書の付記の部分に、医師は、搬送時、同伴した施設職員から聞き置いたこととして、「平成 30 年 11 月 7 日頃より傾眠傾向と四肢末端の浮腫が出現」と記載したとのことである。</p> <p>これは、施設職員が、母親が倒れる前に母親の状態を把握していたということである。把握していながら、職員らは、何もしていなかったのか。もし、していたのなら、何をしていたのか、説明を求める。</p> <p>入所初日に、支配人から、親の死亡時の葬儀を、施設指定の葬儀会社で行う旨の契約を強くすすめられた。終の棲家で穏やかに生活をしてもらいたいという家族の心情を考えてほしい。これについて、説明と謝罪を求める。</p> <p>診断書には、「尿路感染症」の記載があった。排泄介助はどのように行われていたのか。「おむつ使用証明」には、「オムツM」が、〇月分（〇月入所日数 23 日間）20 枚 1 パックの請求の記載はあったが、2 時間に 1 度交換するパッドの請求がなかった。排泄介助時、パッド交換をしなかったのではないか。詳しい説明を求める。</p> <p>きちんとした食事介助をはじめ、「介護」がなされていれば、低栄養にて、救急搬送されるようなことはなかったはずである。よって、支払った入院費の返還を求める。</p> <p>入所時に、車いす、入居セット、空気清浄機、衣類収納ケース、靴、衣類（パジャマ、下着）等の購入について、強引に業者と契約をさせられた。このようなことはやめてほしい。これについて、説明を求める。</p>
委員の判断	<p>申立事項に対する回答書および介護記録等のすべての資料をもとに精査いたしました。申立の対象である有料老人ホーム A（以下、「当該施設」と記す。）が、施設利用者のために申立人が望むような対応に努められておられるかどうかを中心に検証し、以下のように判断いたします。即ち、この度の申立事項に関する限り、老人福祉法に基づく施設としての社会的役割や有意性を有する当該施設が、利用者の立場を十分に踏まえて、より丁寧な対応に努められておられるのかという点に関しては、いろいろな問題点、疑問点、更には改善点等があると言わざるを得ないというのが当職の正直な感想です。</p> <p>以下、申立事項に即して、次のように検証いたしました。</p> <p>について</p> <p>申立事項に対しては、利用者の施設内での介護一般についての回答であるものの、申立人が最も問題視するのは、「母親が低栄養で救急搬送された件」です。それは救急搬送の事実が、「施設入所後わずか 1 ヶ月後に発生」との文言からも読み取ることができます。</p> <p>しかし、施設側の回答内容から見ても、その核心部分に触れておらず、両者間に問題の捉え方の齟齬が認められます。施設側としては、申立人の真意をくみとり、もう少し具体的に踏み込んだものが求められます。</p> <p>また、この件に関する施設からの説明はあっても、謝罪がありません。また、その理由も明確に付されておられません。謝罪が不要、とお考えであるならば、そのお考えの理由ないし根拠が必要なことは自明なことです。この点の当該施設の不十分さは指摘されます。</p>

について

申立人の母親が緊急入院に至る前に、施設側は「食欲低下の状況にない」との判断により、申立人に、「問題なし」と伝えていますが、その判断が正しいか否かは、医学的知見のない当職としては、判断できかねます。

ただ、平成30年11月10日当日の朝、母親に排便時出血などの異常があったにもかかわらず、果たして、「問題なし」と伝えたこととの関係で、妥当であったのか多少の疑問は残りますが、当職としては、それ以上の判断には踏み込みません。施設側として、もう少しきめ細やかな対応に努めておれば、申立人も疑問があっても、ある程度の理解を得て、大きなトラブルには至らなかったと思料されます。

ここでも、緊急入院に至った事態に対する施設側の謝罪はありません。謝罪なき理由は明示すべきであると思料します。

について

平成30年11月7日の時点で、看護師により、利用者本人の浮腫の発見がなされましたが、看護師は医師による臨時往診を依頼するかどうかの決め手に欠けたため、看護師の判断で「次回の定期往診時の診察となった」との施設側の説明がありました。これについては、看護師等の専門的知識を有するものの判断によるものであることから、これに関する当否の判断は差し控えざるを得ません。

について

申立人の固い絆で結ばれた親子の親愛なる関係に想いを馳せると、かけがえのない母親が当該施設に入所するに際して、利用者本人が死亡の際は施設が指定する葬儀社との契約を強くすすめられたとのこと。この件に関しては、施設への入所を決断するまでの家庭的環境や経済的事情、特に肉親に対する思いや諸々の深い心情を思うと、施設側の形式的な、いわばマニュアル化された上での対応は厳に慎むべきと考えます。

家族や肉親の施設への入所を決断するに至るまでには、それぞれの家族、肉親の諸事情がある訳ですから、そのことへの配慮を欠く介護施設を、果たして、「老人福祉法に基づいた施設」と言うべきか、「疑問なし」としません。

当職としては、施設への入所に際しての葬儀関係の話は、全てあってはならぬこととしているのではなく（あくまで施設側の管理運営上の範囲内にある事ですので）、施設利用者のそれぞれの事情や思いを十分に考慮した上でのきめ細かな対応が求められることを指摘したいと思います。

今回のケースでは、十分なる配慮が欠落した事例として、施設側には猛省を促したいと思えます。

この事項に関しても、施設側からの謝罪はありません。

について

排泄介助に関しては、施設としては適切に対応されていることが、回答内容から読み取れます。しかし、「パッド交換をしなかったのではないか」との申立人からの問いには答えておりません。もう少し、申立人の要望に沿った対応に努めてほしいものと思われ

	<p>について、</p> <p>この件について、申立人が施設利用者である母親が緊急入院したのは、施設側の介護が不十分であったことによるとして、施設側に支払った入院費の返還を求めています。</p> <p>それに対して、当該施設は、入所から入院までのデータや記録を示して、申立人の問いかけに正面から答えようとしておらず、ここでも両者の見解の隔たりが見られます。当職としては、示されたデータや記録が申立人が求める入院費のどの部分にあたるのか、当該施設からの回答内容からは明らかではなく、この件に関して、的確に判断できません。当該施設の丁寧な対応、説明が不可欠であることを指摘しておきたいと思います。</p> <p>について</p> <p>この件についても、双方での見解の相違が認められます。</p> <p>ただ、物品購入等については、当該施設の運営方針等で決められていることでもあり、必ずしも一概に、「そのやり方がおかしい」と言えません。ここでも、当該施設と申立人との間で、例えば、物品購入や契約にあたって、強引に為されたものかどうか、双方の主張からは明確となりません。また、当職は、その正否を判断する術を持ちません。</p> <p>しかし、施設側には、利用者の視線を大切にし、利用者の立場を十分に配慮した上での対応を今後ともお願いするものです。</p> <p>なお、今回の申立に当たっては、当職が定めた期限内の、当該施設からの回答の提出がないため、遅延措置をとり、再三にわたり、早期の提出を督促いたしました。これにより、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例で定められた申立に対する結果通知までの期限は、原則 45 日となっていますが、これに準じることができませんでした。</p> <p>練馬区が設置した練馬区保健福祉サービス苦情調整委員制度の設置目的に鑑みれば、申立人による申立事項とそれに即した回答が提出されて初めて、双方の主張内容の分析、検証等を踏まえて、調整業務に入ることとなります。</p> <p>申立人の思いをくみとり、私どもの業務の円滑な遂行のため、期限内の速やかな回答提出への理解と協力をお願いするものです。</p>
--	--

申立 10：ボランティア斡旋にかかわる職員の対応について

申立の趣旨	<p>ボランティア活動先の情報を知りたかったが、職員から生活状況やプライベートなことを一方的に聞かれ、不愉快であった。これについての説明と謝罪を求める。</p> <p>平成 29 年 10 月の話し合いのことである。所長から「ボランティア参加はできないと判断し、活動先は紹介しない。このことは、1 年前から決まっていた。」と言われた。差別されているように感じた。所長から説明と謝罪を求める。</p> <p>平成 29 年 12 月に行った 6 者面談についてである。平成 29 年 12 月、10 月の話し合い時の発言(上記 )を所長が否定し、精神保健福祉士も同調した。また、担当職員も変わっていた。発言等責任の所在を明確にし、オープンで利用者に寄り添った話し合いができるように改善を求める。また、説明と見解を求める。</p> <p>ホームページ等にボランティア情報が一切載っていない。ボランティア参加希望者が自由に情報アクセスできるようにしてほしい。また活動先として提供できる総数、こ</p>
-------	---

	<p>れまでの実績・実態を具体的に開示してほしい。意見と見解を求める。</p>
委員の判断	<p>1．申立人の記憶では、平成 29 年 12 月に行われた 6 者面談についての苦情ということで、当委員で調査を実施しましたが、当該 6 者面談は平成 29 年 11 月 17 日に実施されたとのことで、申立期間を経過していることから、事実関係についての回答が得られませんでした。</p> <p>この点、条例に定めのある申立人が 1 年以内に申立をしなかったことについて「正当な理由があると認める」事情の有無について検討します。申立人は、平成 29 年 11 月 17 日以降、平成 30 年 3 月中、当委員事務局に電話を 5 回、1 回来所、6 月中に電話 1 回、同月および 7 月に苦情調整委員と面談、7 月に電話を 2 回しておられます。その段階で苦情申立をすることも可能であったと史料され、1 年を経過したことについて「正当な理由があると認める」ことはできませんでした。</p> <p>したがって、社会福祉協議会に対し、更なる事実調査はしませんでした。</p> <p>2．なお、社会福祉協議会から、ボランティア相談、コーディネートの趣旨と必要性についての説明がなされています。</p>

#### 申立 11：家庭相談員の対応について

申立の趣旨	<p>医療に関する法律問題について相談したかったのに、肝心なことが家庭相談員に伝わっておらず、関係ない生活歴の情報が伝わっていた。問題にすることについて、事前に情報を伝えてほしかった。</p> <p>福祉事務所が、申立人が問題にしたいことと関係のない個人情報を家庭相談員に伝えるということであるならば、事前に申立人の同意を求めてほしかった。</p> <p>家庭相談員が、事前に福祉事務所から、情報を知り得るならば、事前に申立人に伝えてほしかった。</p> <p>家庭相談員には、本来の法律相談の仕方を聞きたかったのに、的確に教えてくれなかった。</p> <p>本来の相談の主旨とは異なる「身元保証人をどうするのか」などという質問があったが、家庭相談員の興味で詮索されたようで不快だった。</p> <p>申立人が家庭関係のトラブルで、家を出た事情を家庭相談員が知っているのに、勝手に申立人の本筋とは関係ない生活歴等を、申立人の同意なく第三者に伝えた。</p>
委員の判断	<p>1．申立事項 ～ について</p> <p>申立人は、福祉事務所と家庭相談員を別の機関と捉えておられるようでしたが、福祉事務所の回答によりますと、家庭相談員は福祉事務所の職員とのことであり、第三者への情報共有の同意の場面には該当しません。</p> <p>また、「福祉事務所では（中略）様々な生活上の問題について総合的に支援し、加えて、その方の抱える悩みなどの背景を理解し、より適切な支援策を検討するため、所内職員が生活歴などの記録を情報共有することは不可欠です」との回答は、まさに、ケースワーカーや相談員が、相談者の真意を理解し、適切な支援を提供するために必要なこ</p>



	<p>とと思料します。</p> <p>2. 申立事項 ・ について</p> <p>申立人と家庭相談員とのやり取りについて、申立人は「的確に教えてくれなかった」、「詮索されたようで不快だった」と感じていますが、家庭相談員は、法律相談に向けてより良い方法を提案できるよう模索したところであったが、既に申立人がご存知のことであり、区で支援できる範囲を超えていたとのことです。</p> <p>結果的には、申立人の希望に沿う教示が無かったようですが、申立人の法律相談に関するニーズの内容は、弁護士である当職との面談においても適切に把握するのに相当時間を要したところであり、法律専門家ではない家庭相談員が的確に教示できなかったことはやむを得ないものと思料します。</p> <p>申立人は不快に感じたとのことですが、家庭相談員が申立人に役立ちたいと模索したプロセスについては、申立人においても理解いただければと思料します。</p> <p>3. 申立事項 について</p> <p>申立人の生活歴等を申立人の同意なく第三者に伝えた、とのことですが、福祉事務所では、申立人の要望により、家庭相談員とのご相談内容は全て破棄しており、また、本件を担当した家庭相談員は退職しており、事実確認ができなかったとのことでした。したがって、当職においても、申立事項 にかかる事実の有無を判断することができませんでした。</p>
--	--

申立12：保護費にかかわる福祉事務所の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>平成30年1月17日に突然、減額された保護費の「保護変更決定通知書」が送付されてきた。以下の経過をふまえて説明してほしい。</p> <p>ア)平成29年6月に年金機構から届いた障害基礎年金の通知提出期限を申立人が尋ねたのに対し、担当ケースワーカーが「特に急がない。いつ出しても大丈夫。」と回答したこと。</p> <p>イ)平成29年8月に担当ケースワーカーが年金課に同行した際、支給額の確認などの教示がなかったこと。</p> <p>ウ)その後、年金支払い状況(障害基礎年金)を提出していないが、平成30年1月17日に「保護変更決定通知」がきた理由。仮に本人が提出しなくても、保護課が調査の上、変更可能なのであれば、なぜ平成29年8月までに、なされなかったのか。</p> <p>上記 に関して、担当者の上司に説明を求めても、結局、担当者に戻されて、間に立ってこない。</p> <p>以前の担当ケースワーカーは通知(障害基礎年金)提出のかわりに、通帳のコピーで振込額を確認して、対応してくれた。現担当ケースワーカーからはそのような教示がなかった。</p> <p>担当ケースワーカーは生活保護制度に専門知識を有しているはずであるから、利用できる制度があれば、教示してほしい。例えば、通院費・住居更新料上限・カウンセラー費用等。</p>
--------------	---

	<p>福祉事務所へ電話した際、電話を受けた人が、申立人の名前は尋ねるのに、自身は名前も名乗らず、対応が悪い。</p>
委員の判断	<p>申立事項 について</p> <p>回答のとおり、福祉事務所は、被保護者（申立人もこれに該当します）は、収入、支出その他生計の状況に変動があったときは、速やかにその旨を保護の実施機関又は福祉事務所長に届け出なければならないことについて、保護の開始時や年3回のおたよりなどでお知らせしている、としつつも、申立事項 - ア記載の年金通知書の提出を申立人がケースワーカーに尋ねた際に、ケースワーカーが「特に急がない」と回答したことを認め、本来は、速やかに申告する旨をお伝えするべきであったとしています。</p> <p>今後は、面談や訪問などの機会を通じて、申立人の支援につながる情報を提供していくとともに、可能な限り早期の事務執行に努めるとのことです。</p> <p>申立事項 について</p> <p>申立人は、担当者の上司に説明を求めても、結局、担当者に戻されて、間に立ってくれない、と述べるのに対し、福祉事務所は、地区担当員のみならずその当時の上司も申立人に説明したことを確認したと回答しています。申立人の苦情も「上司が説明をしなかった」と述べるものではなく、「説明」の結果に不満があるものと理解します。福祉事務所は、「説明した」からよしとするのではなく、不満が残っていることについて、ご理解ください。</p> <p>申立事項 について</p> <p>生活保護の被保護者に収入の変動があった場合は、被保護者が申告する必要があることは制度の大前提ではありますが、被保護者は行政手続きに精通していないことが多く、行政の地区担当者は、都度、生活保護法の理念に立ち返り、要保護者の実情を客観的立場において把握し、それによって措置することが求められています。すなわち職権で能動的に把握に努めることまでもが求められているものと思料します。</p> <p>本件苦情は、申立人が地区担当者に対して年金通知書の提出について尋ねたにもかかわらず、地区担当者が「急がない」旨の回答をしたことが発端となっています。ここを捨象して、本件場面において「年金通知書や通帳の写しを提出していただかなければ」と述べることは、適切ではないと思料します。</p> <p>申立事項 について</p> <p>申立人は、担当者の変更に伴い、適切な制度の教示が無くなり、年金額の変更通知の提出については「急がない」と誤った教示を受けたことにより現実に不利益を被ったことについて、不安を持っているものと思料します。</p> <p>生活保護制度は広範にわたることから、担当者の異動初期には専門知識が伴わないことも事実かと思いますが、ベテランの職員がケースワーク方針に助言するなど、チームで補う体制をとることによって、要保護者に不利益が生ずることの無いよう、適切な職務執行を進めていかれることを期待します。</p> <p>申立事項 について</p> <p>氏名及び所属を名乗るよう指導をしているとのことであり、今後も指導を徹底してい</p>

くとのことです。

### 申立 13：有料老人ホームの対応について

申立の  
趣旨

平成 30 年 8 月および 10 月、有料老人ホーム A（以下、「当該施設」と記す。）苦情申し出窓口の本社相談室室長、元支配人ならびに申立人において、2 度の三者面談を行った。苦情申し出による差別等の不利益を受けずに済むようにして欲しいことや、現当該施設支配人による数々の不誠実な言動をやめること、申立人の質問、疑問に親切丁寧に回答をする旨の確約をとった。それにもかかわらず、平成 30 年 11 月 15 日に 2 度、本社相談窓口で電話をすると切られてしまい、応じてもらえない。どうしてか、説明を求める。

3 ヶ月間に体重が、9.8 kg も減少しているのにも関わらず、家族には報告が無かったのはどうしてか、説明を求める。

腎臓結石の痛みが続き苦しみを訴えていたにも関わらず、家族からの内科受診の依頼も聞き入れてもらえなかった。また、家族の承諾もとらず、最優先されるとは思えない整形外科に再度受診に行っていたのは何故か、経緯の説明と謝罪を求める。

親が「痛い痛い」と叫んでいた時、本人は相当な痛みに耐えていたと思う。しかし施設側は認知症の進行で叫んでいると思うので、脳の CT を撮ってくるよう家族に指示があったが、どのような意味での発言か。安易に「認知症が進んでいるから」などと発言してよいのか。この発言についての謝罪と、なすべきケアが行われていなかったことに対する謝罪を求める。

重篤な脱水症で緊急入院したのに、看護師の同行は無かった（家族が病院に連れて行った）。当該施設の支配人からは、親が重篤な脱水症状になったのは「（親の）介護拒否があったため施設側の過失責任は無い」と言われた。その根拠を明らかにして欲しい。また、謝罪を求める。

親の体重減少の理由に、有料喫茶サービスの中止のためと診断書には記載されているが、有料喫茶サービスは中止されていなかった。有料喫茶サービスに関しては、中止を依頼していたにも関わらず、約半年間、半ば強制的に提供されていた。（このサービスには職員のノルマがあるため中止できないと他の利用者様家族からお聞きした）この矛盾に関する説明と謝罪を求める。

加えて、有料喫茶サービス等の強制提供の撤回と利用者の意向を無視した点について、謝罪を求める。

預り金 50,000 円という金額から超過したことは無いのに平成 29 年 6 月分より 100,000 円になった。その説明を求める。

当該施設には介護サービス一覧表というものがあるがきちんとその指示通り実施されているのか説明を求める。

親の体重減少による救急入院に至った原因は、きちんとした介護が提供されなかったからである。よって入院治療費、当該施設不在時の経費返還を求める。

8 月 10 日の緊急入院当日、ヘルパー主任や看護師の付き添いすらなかったにもかか

	<p>わらず、看護師らは、この体調急変による緊急入院について「経緯は当日、家族に詳細に説明した」との回答があったが、説明を聞いた覚えはない。その後、ヘルパー主任や看護師に説明を得るために面会を求めたが応じてもらえなかった。説明と謝罪を求める。</p> <p>当該施設には下記のような執拗な販売、契約の方針がある。</p> <p>ア)有料喫茶サービス、フルーツ、惣菜の販売。</p> <p>イ)カタログを渡され生活品、衣類品等の購入を何度も勧める。</p> <p>ウ)訪問マッサージサービスを何度も勧める。</p> <p>エ)理容サービスの利用を何度も勧める。</p> <p>オ)葬儀社との契約のパンフレットを郵送してきて何度も勧める。</p> <p>カ)遺産相続のための契約、遺品整理の契約のパンフレットを郵送してきて何度も勧める。</p> <p>申立人が頻繁に施設に面会をしているにもかかわらず、また、親が元気な状況において、上記のような執拗な勧誘に対してとても不快であった。利用者および家族のそのような気持ちをどう考えているのか、具体的な説明と誠実な謝罪を求める。</p>
委員の判断	<p>申立事項に対する当該施設からの回答内容、及び介護記録のすべての資料を精査し、検証いたしました。申立の対象である当該施設からの回答における諸々の対応が、施設利用者である申立人からの申立内容に即したものであるかどうかには立脚して考察いたしました結果、次のとおり、判断いたします。</p> <p>について</p> <p>申立人の種々の主張に対して施設側は誠意を持って対応しているとの回答に終始しており、双方の言い分に関する限り、その当否は明確に判断できかねます。</p> <p>ただ、今回の申立が申立人の母親に対する敬愛、親愛の情から発していることに鑑みれば、老人福祉法に基づいて設置された当該施設が、福祉の精神を尊重して、もう少し施設利用者に寄り添い、支える必要があったのではないかと、そして、申立人の主張に耳を傾け、粘り強く対応すべきであったのではないかと思料いたします。</p> <p>また、当該施設の本社への電話の問い合わせに適切に対応していないことに対する説明についても触れられておらず、その理由もなく、やや不十分な対応をしていると思わざるを得ません。</p> <p>について</p> <p>この件に関する施設側の回答からは、施設として一定の対応をしていることが資料「体重減少について」から窺えるものの、その事実を家族に伝えなかった理由の説明はありません。ただ、このことについての謝罪はなされていますが、家族の心情に想いを馳せれば、より丁寧な説明は不可欠であると考えられます。</p> <p>について</p> <p>本件に関しては、家族からの内科受診の依頼に応えず、家族の承諾なしに整形外科を受診したこと等に対する明確な説明がないのは何故か、当職としても疑問のあるところ</p>

です。しかし、施設側として、そうした対応をせざるを得ない何らかの理由があるはずで、その理由を含め、申立人にもう少し丁寧に対応すべきであるように思われます。

について

施設としては、施設利用者の認知症の疑いがあり、その進行を慮って受診した結果が診断書から読み取れます。医師による「アルツハイマー型認知症」との専門家の判断について、当職は何らコメントする立場にありません。ただ、申立人の立場であれば、医師レベルの専門知識を有しない職員が、安易に「認知症が進んでいる」などとの発言は、家族の心情を逆なでする可能性があることは明らかなことです。それが事実であれば、施設としての対応は十分に反省すべきと考えます。

について

利用者の緊急入院時に施設側の付添人がないことの原因や利用者が危篤状態に陥ったのは、「利用者本人の介護拒否によるもので、施設側の過失責任はない」と断じるその理由も、明確ではありません。また、それに対して、申立人が求める謝罪もありません。老人福祉法に基づいた施設として、利用者本位の対応をすべきなのに、そうした配慮にやや欠けると言わざるを得ません。

について

申立人からの指摘に基づき、施設として謝罪したとのことであるが、その内容は、謝罪という言葉があるだけで、どのように謝罪したのか明確ではありません。従って、この件については、さらに深めた判断が出来かねます。施設側としてのきめ細かな対応が求められるところです。

について

この件に関しては、平成 29 年 5 月 24 日付けの「生活預かり金に関する承諾書」により、施設側が 6 月分より、5 万円を 10 万円に変更したものです。申立人は施設側より、説明を受け、同意している（押印もあります）以上、施設側の判断がおかしいとまでは言えませんが、申立人への丁寧な説明とその理解は不可欠と考えます。

について

施設側からは、介護サービス一覧表なるものの資料の提出はなく、申立人が求める介護サービスの指示通りの実施がなされているかどうかについての判断はできません。もし、介護サービス一覧表があるのであれば、申立人が主張するように、利用者のために活用すべきと考えます。

について

この件に関しては、申立人の主張に対して、施設側は、「施設側に過失はなく、経費負担責任はない」と主張されています。両者の主張のうち、妥当なのはどちらかを明確にするに当たって、その決め手となる事実なり根拠なりが当職の手にない以上、適切な判断はできません。入院治療費及び利用者不在時の経費返還については、双方が忌憚なく話し合い、納得づくでその解決を目指す必要があると思います。

について

この件に関しても、両者の言い分には大きな隔たりが認められます。その主張する事

実関係に基づく根拠なり理由が、当職に明らかにされない限り、判断のしようがないというのが正直なところです。

について

申立人の固い絆で結ばれた親子の親愛なる関係に想いを馳せると、かけがえのない母親が当該施設に入所するに際して、利用者本人が死亡の際は施設が指定する葬儀社との契約を強くすすめられたことに関しては違和感を覚えます。この件に関しては、施設への入所を決断するまでの家庭的環境や経済的事情、特に肉親に対する思いや諸々の深い心情を思うと、施設側の形式的な、いわばマニュアル化された上での対応は厳に慎むべきと考えます。

家族や肉親の施設への入所を決断するに至るまでには、それぞれの家族、肉親の諸事情がある訳ですから、そのことへの配慮を欠く施設を、果たして、老人福祉法に基づく「施設」と言うべきか、「疑問なし」としません。

当職としては、施設への入所に際しての葬儀関係の話は、全て駄目と言っている訳ではなく（あくまで施設側の管理運営上の範囲内にある事ですので）、施設利用者サイドのそれぞれの事情や思いを十分に考慮した上でのきめ細かな対応が求められることを指摘したいと思います。

その他、申立人が指摘する身近な物品等の購入や各種サービス等に関して執拗と思われる勧誘を推進する場合は、利用者及びその家族への十分な配慮が欠落した事例として、施設側には、行き過ぎに対する猛省を促すとともに、より丁寧な対応を心から願うものです。

なお、同じ系列の他の施設からもこの件に関する苦情申立が寄せられています。その事例から、施設側の責任者（支配人など）が利用者サイドからの不平・不満等の申立を、現場責任者として、一身に受けて、呻吟し、対応に苦慮し、解決に向けて孤軍奮闘されている様子が十分に窺えます。

当職としては、施設内で処理できることと施設を運営する会社総体として、対処すべきことを峻別し、最終的には、施設の運営会社の判断と責任で、日々生じる施設の課題、問題をくみとり、整理して、施設利用者サイドの切実な要望や願いに対処されるべきと思料します。

以上のことを踏まえますと、この度の申立事項に関する限り、老人福祉法に基づく施設として、社会的役割を担う当該施設及び施設統括本部・本社が利用者及びその家族の立場や状況を十分に把握して、より丁寧な対応に努めておられるかという点に関して言えば、いろいろな問題点、疑問点、更には改善点等があると言わざるを得ないというのが当職の率直な感想です。

そうした厳しい指摘を真正面から受け止めて、当該施設及び施設統括本部・本社が、今後ともより多くの人々から信頼され愛される施設として、また、社会的義務を担う運営会社として、施設利用者及びその関係者から感謝される事業展開を図られますようお願い申し上げます。

申立 14：都市型軽費老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>私信を勝手に開封しないでほしい。 不在時、用もなく居室内を物色しないでほしい。</p>
委員の判断	<p>申立人による申立事項に対する都市型軽費老人ホーム B(以下、「当該施設」と記す。)からの回答を受理し、その内容を個別具体的に精査いたしました。その結果、申立人が最も問題視している申立事項の 1 点目「申立人の許可なく施設管理者が書類を開封した件」については、申立人からの納得がいかないとの訴えを受けて、施設管理者は 2 日後に、許可なく開封した事実を認めて申立人に謝罪しています。確かに他人の封書を許可なく開封することは不当で違法な行為であり、決して許されることではありません。ただ、善意に解すれば、施設側の施設利用者の日常生活や個人的事情等に対する丁寧な対応や熱い思いが回答文言の随所から伺えることに鑑みると、申立人に寄り添い守ろうとする余り、法令順守という施設運営上で守るべき基本をすっかり忘れた対応をしてしまったと考えられなくもありません。だからといって、許可のない文書開示が何の理由も根拠もなく単なるうっかりミスで許されるものではありません。当職としては、施設管理者が自分の立場を利用しての不当な行為であったことを率直に認め謝罪に努めており、その正直で潔い対応は一定の評価はできるとしても、今後今回のような行為を二度と繰り返さないよう施設側の猛省を促したいと思います。</p> <p>次に申立事項の 2 点目「申立人の不在時に用もなく居室内を物色するという行為」についてです。この件に関しては施設としての立場(例えば適正な業務の一環としての居室内の立ち入り等)や申立人である施設利用者としての捉え方、感じ方などがあり、双方のどちらの言い分が事実関係から見て正しいのか判断に迷うところです。ただ、施設管理者はそうした事実のないことを明確に主張されています。</p> <p>今回の事例は施設側と施設利用者との間で大きな溝やしこりを生み、深刻な対立関係に発展する不安な要素を秘めています。ところが、申立人による「でも、その他は施設にほんとうにお世話になっています」という申立の最後の 1 文に、施設側も救われる思いをされたことと思います。本来であれば、その 1 文は、不快な思いをしている申立人の心情からして、なかなか言えない言葉です。平凡そうにみえてその実、人の心に響く実に尊い言葉です。</p> <p>当職としては、そうした申立人による施設への感謝の念を踏まえ、今回の出来事を良好な信頼関係改善への好機と受け止め、施設側は施設利用者である申立人との主張の食い違いやお互いのわだかまりを乗り越えるためにも、互いに歩み寄り話し合う場を速やかに設けられるよう願っております。</p> <p>そうしたきめ細かな対応を積み重ねて、貴施設がこれまで以上に施設利用者にとって過ごしやすく心から信頼できる施設となるよう切望してやみません。</p>

## 苦情・相談の概要

平成 30 年度に受け付けた苦情は、平成 29 年度より 70 件減少し、112 件だった。

分野別では、「介護保険」が 46 件(41.1%)と最も多く、次いで「障害者総合支援法」22 件(19.6%)、「生活福祉」17 件(15.2%)、「高齢者福祉等」9 件(8.0%)、「児童」7 件(6.3%)、「障害者福祉等」6 件(5.4%)、「その他福祉」(国民健康保険等)4 件(3.6%)、「その他」(医療等)1 件(0.9%)。30 年度は、介護保険、生活福祉、児童に関する苦情が減少した。

主な分野の苦情受付件数推移

	21 年度	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
介 護	63	61	54	67	52	86	62	64	71	46
高 齢	10	4	7	7	8	5	12	7	6	9
支援法	10	19	19	11	17	16	31	24	22	22
障害者	6	3	7	12	13	10	11	2	5	6
生 活	12	7	11	25	29	48	33	24	43	17
児 童	7	5	7	8	10	8	9	16	15	7
総 数	123	122	125	149	143	195	184	165	182	112

\* 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」58 人(51.8%)、「本人」51 人(45.5%)、「代理人」2 人(1.8%)、「その他」(近隣住人)1 人(0.9%)だった。

受け付け方法は「電話」によるものが 98 件(87.5%)、「来所」によるものが 12 件(10.7%)だった。そのほか、「文書」(郵便・Eメール)による申し出が 2 件(1.8%)あった。

苦情の対象となった事業は 22 ページの表のとおりである。なお、26 ページ以降に、30 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 46件	在宅サービス 10件（通所介護4件、訪問介護2件、訪問入浴介護1件、訪問リハビリ1件、通所リハビリ1件、居宅療養管理指導1件）
	施設サービス 17件（特定施設7件、特別養護老人ホーム7件、老人保健施設2件、療養病床1件）
	地域密着型サービス 1件（認知症対応型共同生活介護1件）
	居宅介護支援 14件
	その他 4件（要介護認定2件、地域包括支援センター1件、介護保険に関する審査請求1件）
障害者総合支援法 22件	介護給付サービス 6件（居宅介護2件、生活介護2件、同行援護1件、施設入所支援1件）
	訓練等給付サービス 12件（共同生活援助4件、就労継続支援B型3件、就労移行支援2件、就労定着支援2件、就労継続支援A型1件）
	地域生活支援事業 2件（移動支援2件）
	その他 2件（自立支援医療 1件、自動車改造費の助成1件）
生活福祉 17件	生活保護 17件
高齢者福祉等 9件	都市型軽費老人ホーム3件、高齢者の保護1件、シルバーピア1件、はつらつセンター1件、ひとり暮らし高齢者等訪問支援事業1件、高齢者実態調査1件、三療サービス1件
児童 7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 2件（保育園1件、小規模保育1件）
	その他 1件（入園相談1件）
障害者福祉等 6件	窓口対応4件、福祉手当1件、障害基礎年金1件
その他福祉 4件	国民健康保険1件、後期高齢者医療制度1件、大気汚染医療費助成制度1件、介護保険外サービス1件
その他 1件	医療1件
計 112件	

また、苦情とは別に、平成 30 年度に受け付けた区民等からの相談は、平成 29 年度より 19 件多い 72 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 32件	在宅サービス 9件（訪問介護2件、ショートステイ2件、総合事業1件、通所介護1件、訪問リハビリ1件、訪問看護1件、居宅療養管理指導1件）
	施設サービス 5件（特定施設3件、特別養護老人ホーム1件、老人保健施設1件）
	居宅介護支援 15件
	その他 3件（地域包括支援センター2件、要介護認定1件）
生活福祉 13件	生活保護 13件
障害者福祉等 6件	心身障害者障害者医療費助成1件、精神保健相談1件、生活相談2件、相談対応2件
高齢者福祉等4件	成年後見制度 2件、高齢者の保護1件、相談対応1件
障害者総合支援法 4件	訓練等給付4件（共同生活援助2件、就労移行支援1件、就労継続支援B型1件）
児童 3件	保育園1件、家庭的保育事業1件、一時預かり1件
その他 10件	医療6件、近隣被害2件、行政サービス1件、税金1件、
計 72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、必ずしも申立を前提するものではなく、また、「面談」をせずに申立することも可能である。

平成30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	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
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	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	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	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
10	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
11	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り・助言
12	苦情対象事業者	苦情対応について苦情調整委員の助言がほしい	助言
13	苦情対象事業者	苦情対応について苦情調整委員の助言がほしい	助言
14	申立人	申立の調整結果について苦情調整委員と話がしたい	聴き取り
15	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り・助言
16	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
17	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	説明・助言
18	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
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知ってほしい	聴き取り・助言
21	申立人	苦情申立対象先について相談したい	聴き取り・助言
22	申立人	申立に至った状況を苦情調整委員にしてほしい	説明・助言
23	苦情対象事業者	苦情対応について苦情調整委員の助言がほしい	助言
24	申立人	苦情申立対象先について相談したい	聴き取り・助言

## 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、平成30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。

#### 平成30年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	平成30年4月24日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第2回	平成30年5月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第3回	平成30年6月26日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第4回	平成30年8月7日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第5回	平成30年8月28日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第6回	平成30年9月25日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第7回	平成30年10月23日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第8回	平成30年11月27日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第9回	平成30年12月25日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第10回	平成31年1月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第11回	平成31年2月19日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第12回	平成31年3月26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」平成30年7月11号、平成31年1月21日号に関係記事が紹介された。

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者委員会等に事務局が参加し、制度の紹介等を行った。

#### 苦情調整委員名簿

	氏名
苦情調整委員	熊谷 俊紀(弁護士)
苦情調整委員	寺町 東子(弁護士)
苦情調整委員	福地 元彦(行政書士)

平成 30 年度 苦情事例一覧

印は申立に至ったもの、( )は利用者との関係

	内 容
1	〔生活福祉〕20年前の生活保護受給時に、福祉事務所は勝手に仕事道具を処分した。(本人)
2	〔介護保険〕「ヘルパーに貸したカードを返却してもらいたい」と事業所に伝えたところ、「(当該ヘルパーは)退職したのでわかりません」という対応に終始した。(本人)
3	〔高齢者〕都市型軽費老人ホームの施設長が、食堂の水の持ち出しを禁じたので、これを従前どおり、受け取れるようにしてほしい。(本人)
4	〔障害者〕障害者であることから、対応した職員の長い電話には耐えられない。書面にしてほしいと求めても、応じてくれない。(本人)
5	〔生活福祉〕福祉事務所に生活保護「廃止」の希望を申し出たところ、送られてきた書類には、保護「停止」と記載されていた。(本人)
6	〔高齢者〕2月末に三療サービス券を申し込んだが、地域包括支援センターの手続きの停滞により、本来利用できたはずの昨年度分が利用できなかった。(家族)
7	〔介護保険〕特別養護老人ホームにて、適切な受診をさせてくれなかったため、骨折が放置され寝たきりに至った。(本人)
8	〔障害者総合支援法〕睡眠障害のため、つらい思いをしているにもかかわらず、就労移行支援事業所職員に「睡眠が取れていなくても全然、平気じゃん。」と言われた。(本人)
9	〔介護保険〕特別養護老人ホームで親がひどい対応を受けているので、大声を出したところ、施設から出入りを禁じられた。(家族)
10	〔生活福祉〕お金がないので、緊急払いをしてほしいが、福祉事務所が応じてくれない。(本人)
11	〔高齢者〕安否確認を行うシルバーピア生活協力員から訪問を受けた際、訪問介護事業所との契約書を見せるように言われた。個人情報なので断りたい。(本人)
12	〔障害者総合支援法〕職員の確認ミスにより、自立支援医療受給者証の手続きに行き違いが生じた上、職員からの説明不足や不適切な対応を受けた。(家族)
13	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所職員が暴言を吐いた。抗議したところ、管理者は、よく調べもせず、誠意のない謝罪しかしなかった。(本人)
14	〔介護保険〕特別養護老人ホーム職員の不注意が原因で転倒し、骨折した。このため、持病の悪化も伴って、ほぼ寝たきりとなった。施設は、何もしてくれなかった。(家族)
15	〔障害者〕保健相談所職員による難病医療費助成制度についての説明の仕方がわるい。(本人)
16	〔障害者総合支援法〕これまで利用料負担なく参加できていた福祉作業所の旅行に、今年度から、負担が生じるようになった。(家族)
17	〔生活福祉〕福祉事務所の家庭相談員との面談の際、知るはずのない自分の個人情報を知っていた。福祉事務所が、断わりもなく、家庭相談員に個人情報を知らせたことに納得がいけない。他(本人)
18	〔障害者総合支援法〕点検業者がカーテンを開けっぱなしにしたことで、火災等の原因になることから、業者に強く謝罪を要求したところ、施設から強制退去を言い渡された。(本人)
19	〔生活福祉〕ケースワーカーから、十分な説明がなく、早期の転居を促された。(本人)

20	〔高齢者〕はつつセンター職員が、利用者の不安を生じさせるような言動をとる。(本人)
21	〔高齢者〕地域包括支援センター職員が、頻繁に様子を見に来るが、その度に「悪徳訪問販売業者ではないか」と警戒をする。頻繁な訪問はやめたほうがいいのか。(本人)
22	〔その他福祉〕国民健康保険料の支払いについて、職員は「6月12日までに連絡してくれば、支払い期限を6月20日にする。」と言っていたにもかかわらず、6月15日にまとまった金額の支払い用紙が送られてきた。どうなっているのか。(本人)
23	〔介護保険〕ケアマネジャーは約束の時間を守らなかったり、人をバカにしたような話し方をする。(家族)
24	〔介護保険〕いろいろな病気で明らかに体調が悪くなっているのに、前回、要介護1だった要介護度が、更新認定で要支援1になった。不服である。(本人)
25	〔障害者〕福祉事務所へ都営交通無料乗車券の更新手続きに行ったところ、職員の視覚障害者への配慮がなく、説明や対応が不十分である。(本人)
26	〔障害者〕医療保護入院した家族を早く退院させたくて、医師に相談したところ、退院許可が出た。退院したことを福祉事務所職員に伝えたところ、「ケースカンファレンスがなされるまでなぜ退院を待てなかったのか」と怒鳴られた。早く退院できたことはよいことではないのか。怒鳴られるようなことなのか。(家族)
27	〔介護保険〕地域包括支援センター職員が普通の対応をしてくれず、困っている。(本人)
28	〔生活福祉〕福祉事務所職員の対応がぶっきらぼうである。(本人)
29	〔介護保険〕ケアマネジャーが連絡も引継ぎもなく突然やめてしまった。(家族)
30	〔障害者総合支援法〕ヘルパーが金品をとる。事業所にも抗議したが、「ヘルパーを疑うわけにはいかない」といって、利用者側に立ってくれない。(本人)
31	〔介護保険〕老人保健施設の面会に行くと、いつも本人は排泄物にまみれているなど、介護の質が悪い。ヘルパーの人数が少ないせいか、「衣類を替えてください」と言わないと替えてくれない。(家族)
32	〔介護保険〕特別養護老人ホームのヘルパーは、袖の下で現金をくれる利用者や利用者家族にはとてもよくしてくれるが、渡さない利用者には見向きもしない。(家族)
33	〔障害者総合支援法〕ガイドヘルパーが、「車が来ないから」と言って、平気で信号無視し、通りを渡らせようとした。(本人)
34	〔介護保険〕デイサービスでは、市場販売価格であれば数十円のおむつ代を、100円も200円も上乗せして料金を徴収する。区の指導が必要なのではないか。(家族)
35	〔生活福祉〕福祉事務所から、今年度より、新規で生活保護受給となった人については、クーラーが設置されることを聞いた。以前から、受給している申し出人らにとっては不公平である。(本人)
36	〔障害者総合支援法〕生活介護事業所は、利用者に不要なクリニックへの受診をさせる。心配なので、施設職員に本人の病状がどのようになっているかの説明を求めても、応じてくれない。(家族)
37	〔介護保険〕デイサービスの送迎時間について、連絡ミス等、複数回の行き違いがあった。家族との連絡方法を改善してほしい。(家族)

38	〔介護保険〕デイサービスの浴槽は垢が大量に浮かんでいても、職員は何とも思わないようだ。また、プログラムには10名前後が参加するが、トイレは1つで、常に汚れている。このようなところに行かねばならなくなった自分が悲しい。(本人)
39	〔介護保険〕ショートステイ利用の初日に、次回からの利用を断られた。契約書に反するのではないか。(家族)
40	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型作業所の利用申請の際、福祉事務所職員は、詳しい説明もせず、「定員のため希望を出しても無理です。申請できません。」としか言わない。(家族)
41	〔障害者総合支援法〕ものをとられた被害者であるのに、グループホームから強制退去を命じられ、入院させられた。(本人)
42	〔障害者総合支援法〕申し出人は作業中、過集中状態になると、脳がオーバーヒートしてしまう。これを就労継続支援A型事業所職員は知っていながら、申し出人がそのような状況になっても注意を払ってくれない。(本人)
43	〔児童〕一度、放課後等デイサービス利用料の引き落としができなかっただけで、利用を解除させられた。(家族)
44	〔介護保険〕事業所との間に何度もトラブルがあったのに、ケアマネジャーは「もう面倒を見きれない。施設入所したほうがよい。」と言ってきた。(家族)
45	〔介護保険〕ケアマネジャーがケアプランをつくらない。(代理人)
46	〔介護保険〕ケアマネジャーが、相談にのってくれない。(本人)
47	〔介護保険〕訪問介護ヘルパーが洗濯機を壊した。(本人)
48	〔障害者総合支援法〕障害者の親族と同居していた親が、余命幾ばくもない。親族は1人では生活ができないため、施設入所が必須であるのに、福祉事務所は「施設を探します」と言うだけで、あたってくれない。(家族)
49	〔介護保険〕有料老人ホームの居室に監視カメラをつけたところ、ベッドから車いすの移乗時、ヘルパーが本人を持ち上げ、落としたところが映っていた。このような不適切なケアを改善してほしいと申し出たが、全く改善するつもりがないようだ。(家族)
50	〔生活福祉〕都合により面談に行けないことを職員に伝えたところ、担当者に伝わっておらず、のちに、面談に来なかったことを責められた。(本人)
51	〔障害者〕特別障害者手当の申請のため、返信用封筒に貼る切手代を負担するのは、おかしい。(本人)
52	〔介護保険〕事前に、家族の更新時の認定調査に立ち合いたい旨を有料老人ホームに伝えていたが、施設は立ち合いに呼んでくれなかった。結果、トイレが自立しているにもかかわらず、要介護3となった。認定調査員の記録には、排泄の状況に関する記載は、「全介助」とあり、横に、「施設職員より」という記載があった。のちに施設職員に確認したところ、「自分は『全介助』などと絶対に言っていない。」と、理解できない対応を受けた。(家族)
53	〔障害者総合支援法〕障害者手帳2級を所持しているのに、「自動車改造費の助成」を受けたい。(本人)
54	〔介護保険〕ヘルパーが、声掛けをしないまま体位交換等を行っている。親の気持ちも考えず、危険なので、ケアマネジャーに「ヘルパーを替えてほしい」と言ったら、「あのヘルパーはいい

	ヘルパーです。私は好きです。」としか言わない。利用者の立場を考えてくれない。(家族)
55	〔障害者〕障害等級「2級」を「3級」に落とされた。高齢の親の介護もしなければならないのに、障害年金等が減額になり、困っている。(本人)
56	〔介護保険〕通所リハビリを利用したところ、3時間の利用時間に、5種類の筋トレマシンでそれぞれ3分、合計15分のトレーニングをするだけのメニューだった。このような内容で、介護保険の通所リハビリサービスとして、多額の公費が投じられるのはおかしい。(本人)
57	〔生活福祉〕福祉事務所が、出すべきお金を出してくれない。(本人)
58	〔介護保険〕ケアマネジャーが半年に1度の訪問しかしてくれないなど、やるべきことをやってくれない。(家族)
59	〔介護保険〕有料老人ホームに入居中の親族が入院したため、施設の親族の居室に衣類を取りに行ったが、施設長が入らせてくれなかった。(家族)
60	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型事業所職員が、皆の前で「やる気がない」と叱ったり、「(申出人の)工賃を職員2人で山分けして寿司を食べよう」と言った。(本人)
61	〔生活福祉〕担当ケースワーカーの言葉がきつい。(本人)
62	〔その他福祉〕区から、更新手続きの連絡がなかったため、親の大気汚染医療費助成が受けられなくて困っている。(家族)
63	〔その他福祉〕地域包括支援センター経由で送られてくるはずの後期高齢者医療被保険者証が送られてこなかった。そのために医療費が支払えなくて困った。(家族)
64	〔生活福祉〕生活について、福祉事務所がいろいろ口を出すので、精神的に参ってしまった。(本人)
65	〔障害者総合支援法〕移動支援のヘルパーは、特別支援学校からの帰宅時のお迎えを忘れた。ヘルパーは謝罪したが、その後の対応に誠意がない。(家族)
66	〔高齢者〕高齢者実態調査の際、自宅に立ち入ったり、生年月日まで記入させたりするのは、プライベート侵害である。(本人)
67	〔介護保険〕有料老人ホーム入所約1か月後、低栄養で救急搬送された。医師から「栄養失調である。下剤が必要でない時も服薬していたのではないか。」と服薬介助について、指摘があった。これについて、施設に説明を求めたところ、誠意に欠ける対応を受けた。(家族)
68	〔その他福祉〕独居高齢者である。夜中に緊急搬送された時、寝間着、洗面用具等を自宅から持っていけなかった。訪問介護事業所に頼み、ヘルパーに持ってきてもらったところ、介護保険外サービス分として、14,000円を請求された。病気の身で、生活にも困っているのに、このようなお金を請求され、悲しかった。(本人)
69	〔介護保険〕特別養護老人ホームに入所した夫の容態が悪化し、救急搬送が遅れたため、死亡に至った。謝罪だけでは困る。(家族)
70	〔介護保険〕特別養護老人ホーム施設長はいつも酒臭い。家族の相談事はすぐ苦情として捉え、現場職員のせいにしてばかりだ。(家族)
71	〔障害者総合支援法〕月1回の就労定着支援の面談は、喫茶店ではなく、きちんと勤務先の会社で行ってほしい。自分の体調のことも話さなければならず、喫茶店では人の耳に入るので、不快だ。(本人)



72	〔生活福祉〕福祉事務所職員によるハラスメントをやめてほしい。(本人)
73	〔介護保険〕有料老人ホームに入所してから3か月で体重が10キロ減り、救急搬送に至った。どんな介護をしているのか(家族)
74	〔介護保険〕認定調査で要介護3から要介護2になってしまった。納得できなかったので、東京都介護保険審査会に不服申立をしたところ、通知書には「却下」としか書かれていなかった。理由を書くべきである。(家族)
75	〔高齢者〕虐待により、親が保護されたので、施設入所先は知らされなかった。その際、地域包括支援センターに、「死に目には必ず合わせてほしい」と伝えておいたにもかかわらず、会えないまま、搬送先の病院で死亡した。(家族)
76	〔介護保険〕訪問リハビリ利用について、ケアマネジャーが、自分の考えで勝手に「利用はできない」と家族に嘘をついた。(家族)
77	〔生活福祉〕生活保護を受給していた親が死亡した。そのことで、福祉事務所に聞きたいことがあり、何度も電話したが、職員はきちんと答えてくれなかった。(家族)
78	〔介護保険〕療養病床入所中、親の首に突然、傷ができていた。職員に傷ができた原因を聞いたところ、「すみません、調査しましたが、何もわかりません。」としか言わず、誠意が感じられなかった。(家族)
79	〔介護保険〕デイサービスでの入浴利用の際、下着を替えてくれなかったり、送迎時間が20分遅れたりする。管理者に苦情を言っても、とりあってくれない。(家族)
80	〔高齢者〕都市型軽費老人ホーム入所中の親がトイレで転倒し、ドアを破損した。修理代金は10万円で、その半額を施設から請求されたので、支払った。故意に転倒したわけでもないのに、5万円の支払いは納得できない。(家族)
81	〔障害者総合支援法〕区外の福祉園の生活介護では、外出する支援がまったくない。事業者に聞いたところ、職員不足によるものだという事だった。何とかならないのか。(家族)
82	〔児童〕疾病のため、多量の水分補給が必要なのに、放課後等デイサービスの職員は、「本人が飲みたがらないから」とだけ言い、飲ませてくれない。(家族)
83	〔介護保険〕有料老人ホーム入所中に親が死亡した。死亡当時、職員から、利用料金が一部返還になると聞いた。支払われないまま、1年経過後、不足分を支払うような請求を受けた。これについて納得のいく説明が得られない。(家族)
84	〔介護保険〕グループホームで食事の介助を受けている時に、気道を詰まらせ、死亡に至った。施設から十分な説明が得られていない。死亡した責任をとってほしい。(家族)
85	〔介護保険〕親が入所している老人保健施設は、キーパーソンである親族にばかり話をする。子どもである自分には、「キーパーソンに話しているのだから、キーパーソンから聞いてください。」としか言わない。(家族)
86	〔高齢者〕都市型軽費老人ホーム職員が無断で私信を開封した。また、不在時、用もなく居室内を物色しないでほしい。(本人)
87	〔生活福祉〕うつ病で体が動かないのに、ケースワーカーは保護費について、「取りに来るように」としか言わない。振り込みを希望しても、「規則だからだめ」と言う。(本人)

88	〔介護保険〕居宅介護支援の契約書にある「連絡先」について、これを当たり前のようにはかねばならないというのはいかがなものか。家族全員が精神疾患である場合など、家族を「連絡先」にできないような場合もあることを知ってほしい。(家族)
89	〔介護保険〕ケアマネジャーが勝手に病院の保険証や領収証を持って行った。(本人)
90	〔介護保険〕有料老人ホームで、1か月に2回、居宅療養管理指導を受けているが、実際は、月に4回分の利用料の請求がある。おかしいのではないか。(家族)
91	〔児童〕放課後等デイサービスで子どもがパニックを起こしたため、迎えに行ったところ、泣いている子どもに指導員が「もういいよ、来なくて。」と言ったのを聞いた。(家族)
92	〔その他〕子どもが階段から落ち、救急車を呼んだところ、精神病院に搬送された。肋骨が折れていたのに、すぐにケガの処置をしなかった。(本人)
93	〔介護保険〕度々、ケアマネジャーの交替があった。ケアマネジャー側の事情があつてのことだったのであるが、度重なる交替は利用者にとって精神的に負担である。(家族)
94	〔介護保険〕訪問リハビリの力まかせな施術より、脱臼に至った。このために続けていたダンスもできなくなった。(本人)
95	〔児童〕放課後等デイサービス利用中、子どもが騒いだために、職員から「すぐ迎えに来てください」と連絡があり、迎えに行った。仕事の中で忙しかったため、感情的になってしまい、職員を責めるような発言をしたところ、事業所から利用回数を減らすように言われた。(家族)
96	〔介護保険〕親の利用している施設名について、ケアマネジャーにいくら聞いても教えてくれない。(家族)
97	〔生活福祉〕ケースワーカーはあまりいろいろしてくれない。日本の福祉行政はだめだ。(本人)
98	〔介護保険〕ケアマネジャーから、「利用者はわがままだから」などの発言をはじめ、傲慢な対応を受けた。(家族)
99	〔障害者総合支援法〕今までは子どもの特性に合ったガイドヘルパーの指名が可能だったのに、それができなくなった。不便である。(家族)
100	〔生活福祉〕入院費用の支払いに困っている。担当ケースワーカーに電話しても、折り返しの連絡がない。(本人)
101	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパー利用を申し込んだが、個人情報聞き取ったのちに、利用を断られた。利用できないのであれば、「個人情報は漏洩しない」という確約のための文書をもりたい旨、事業所に申し出たところ、拒否された。(家族)
102	〔児童〕保育園の保育士が2名不在となったままである。子どもを預けることが不安である。(家族)
103	〔児童〕保育園入園希望の子どもがアレルギーを持っているため、入園できずに困っている。(家族)
104	〔生活福祉〕生活保護受給者に自分の大切にしているオブジェを壊された。福祉事務所と話しても「本人と話してほしい」ということだけで終わってしまった。納得できない。(本人)
105	〔児童〕子どもは皮膚が弱い。保育士のおしりの拭き方が十分でないため、炎症が絶えない。小規模保育園の本部に言っても改善されないのので区に相談したところ、相談したことを本部に咎められた。(家族)

106	〔介護保険〕親の訪問入浴介護の最中に「ドン」という大きな音を聞いた。あとで浴室を確認したところ、浴槽に大きな凹みができている。事業者に修理代金を請求したところ、「うちはやってない」と一点張りである。(家族)
107	〔介護保険〕以前より身体の状態は悪くなっているのに、今回の認定調査で要介護度3から要介護2になった。納得できない。(本人)
108	〔介護保険〕有料老人ホームで、親が職員に乱暴な扱いを受けているようだ。(家族)
109	〔障害者総合支援法〕グループホーム内で禁煙が守れない利用者がいるため、たばこアレルギーの自分は健康被害を受けている。(本人)
110	〔介護保険〕通常の契約行為は契約書を2部作り、事業者と利用者が1部ずつ保管するが、利用者側の契約書がなかった。そのようなところとは契約したくないと思い、別事業所と契約した。契約しなかった事業所の契約書を返してほしいともとの事業所に申し出たところ、拒否された。(代理人)
111	〔障害者総合支援法〕自室ベランダの下がグループホームの喫煙所のため、夜間から早朝の話し声など、うるさくて眠れない。管理者に申し出たが、取りあってくれない。(本人)
112	〔障害者総合支援法〕就労定着支援事業所は、大事な契約書を普通郵便で返送させたり、内容が記されていない白紙の支援計画書を送ってきてサインさせたりする。(家族)

## 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)