

報告書

令和2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3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2年度（令和2年4月1日～令和3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3年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

令和2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2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2年度の概要	2
申立て	3
1 申立てのしくみ	
2 令和2年度申立ての概要	
3 申立事例	
苦情・相談の概要	23
委員面談	26
その他の活動	27
1 苦情調整委員の全体会議	
2 広報活動	
令和2年度苦情事例一覧	28
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	39

令和2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2年4月1日～令和3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2年度の概要

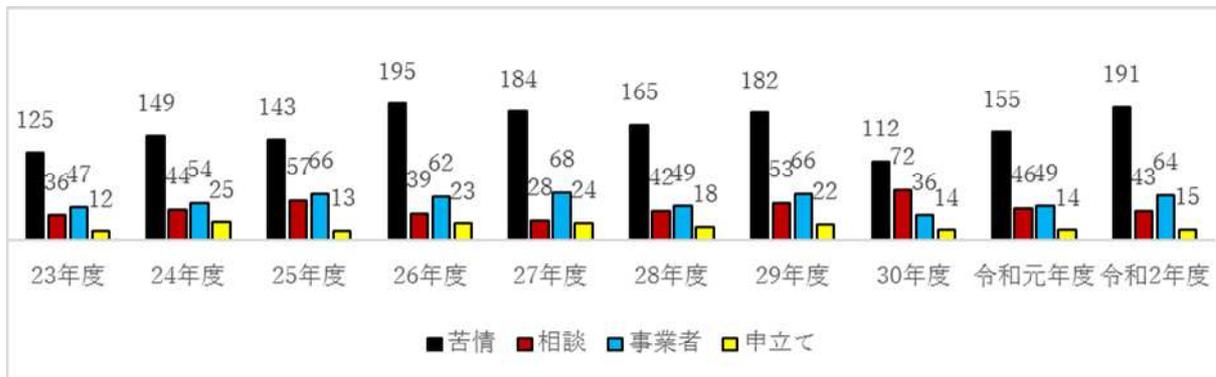
苦情・相談の受付総数は234件で、令和元年度に比べると33件増加した。内訳は、苦情191件、相談43件。苦情は令和元年度より36件増加し、相談は3件減少した。

申立ては15件で、令和元年度より1件増加した。申立ての対象は、「介護保険」10件、「障害者総合支援法」2件、「高齢者福祉等」2件、「生活福祉」1件、だった。

苦情総数は191件。分野別では、「介護保険」が86件（45.0%）と最も多く、次いで「障害者総合支援法」36件（18.8%）、「生活福祉」18件（9.4%）、「児童」13件（6.8%）、「高齢者福祉等」11件（5.8%）、「障害者福祉等」4件（2.1%）、「保健」2件（1.0%）、「その他福祉」4件（2.1%）、「その他」17件（8.9%）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64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2年度申立ての概要

令和2年度に受け付けた申立ては15件だった。

内訳は、「介護保険」10件、「障害者総合支援法」2件、「高齢者福祉等」2件、「生活福祉」1件、15件のうち、民間事業所対象の申立ては14件、公的機関（区）対象の申立ては1件だった。申立人は、「本人」6人、「家族」9人だった。

令和2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	介護保険	訪問看護	本人	民間	文書・訪問	27日間
2	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	71日間
3	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	取り下げ	
4	介護保険	認知症対応型共同生活介護	家族	民間	文書・訪問	48日間
5	障害者総合支援法	地域活動支援センター	本人	民間	文書・訪問	42日間
6	障害者総合支援法	地域活動支援センター	本人	民間	文書・訪問	42日間
7	高齢者福祉	軽費老人ホーム	本人	民間	文書・訪問	40日間
8	介護保険	有料老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	28日間
9	介護保険	介護予防・生活支援サービス	家族	民間	文書・訪問	42日間
10	介護保険	訪問看護	家族	民間	取り下げ	
11	高齢者福祉	軽費老人ホーム	本人	民間	取り下げ	
12	介護保険	老人保健施設	家族	民間	文書・訪問	22日間
13	介護保険	老人保健施設	家族	民間	文書・訪問	29日間
14	介護保険	訪問介護	家族	民間	文書・訪問	24日間
15	生活福祉	生活保護	本人	区	調査せず	

申立ての調整期間は、条例施行規則第6条で、原則45日以内と定められている。なお、令和2年度は、案件精査のため時間を要するなどして、2件が45日以内に調整終了できなかった。

3 申立事例

〔令和元年度に終了しなかった事例〕

申立て14：訪問看護師の対応について

申立の趣旨	<p>医師法、介護保険法に則った訪問看護をせず、マナーに欠ける面が多々あった。心からの謝罪をしてほしい。相応の利用料金を返金してほしい。</p> <p>母親の足に医師の処方以外の薬を塗布し、余計な傷をつくり、感染壊死指切断のリスクがあったことによる精神的、肉体的ストレス、勝手に契約を打ち切ったことへの補償をしてほしい。</p> <p>訪問看護の利用者は必要に迫られて利用する訳で、利用者の置かれた立場を理解せず、法令を遵守しないのであれば、訪問看護事業から撤退してほしい。</p> <p>事業所の住所地である区に提出した報告書は、事実と異なる点がある。訂正してほしい。3箇所の医療機関の医師から、訪問看護師が勝手にゲーベン軟膏を使ったことに異議があったことを伝えると「今後は娘さんが看護したらいいと思います。」と訪問看護師が言った。その後、訪問予約日に訪問がなかった。(契約書に則り、前日5時までにキャンセルはしていない。)申立人からは(事業所利用)解約を申し出てはいない。</p>
委員の判断	<p>申立人の申立を受け、令和2年2月25日付文書にて、法人に対し、回答を求めました。その結果、3月10日付で法人より回答(以下「回答1」といいます。)がありました。</p>

た。しかしながらその内容を検討すると、社会通念に照らし、法人の代表者からの回答とは考えにくい内容、法人がA区及び申立人に提出した文書と照合した際法人としての考え方の一貫性に疑念が生じる内容が少なからず含まれていたため、法人に対し、回答の内容を改めて点検し、法人の最終的な意思として再度回答するように求めました。

このため、申立人には苦情等調査結果通知書の期日延長をお願いすることとなりましたが、3月30日付で法人より再度の回答(以下「回答2」といいます。)がありました。

申立人におかれましては、この2つの回答を是非ご精読下さい。回答内容の真偽、是非の判断は究極的には申立人にお任せすることとなるのですが、下記において、当職が気になった点について考えを述べてまいります。

1 「総論」

「回答2」において、法人は冒頭「総論」として、概ね以下の内容を述べています。「利用者からこのような苦情を受けること自体、真摯に猛省すべき事態であると認識している。問題点としては、主治医の処方でない軟膏使用、主治医との連携不足、利用者とのコミュニケーション不足等であると認識している。このため本件訪問看護の管理責任者及び指導者である社員に対し、減給3か月の厳しい懲戒処分を行った。」

総論の内容は、本苦情案件の重要な論点を的確に捉えており、当該看護師を懲戒処分に処した点など、社会常識に照らし妥当な内容となっていると感じました。しかしながら、各論に入っていくとこの毅然とした姿勢に揺らぎが生じてくる印象を受けます。

2 申立事項 マナーに欠ける訪問看護につき、謝罪と利用料金の返金を求める

法人からは4つの出来事について回答がありました。出来事(ア)～(ウ)についてはほぼ否定となっています。出来事(ア)は、当職としては、訪問看護師(以下「当該看護師」といいます。)が「厳しい口調で言った」ことに申立人の力点があると理解していたのですが、法人の回答では、キャンセルの事務手続きに重きを置いた書きぶりとなっています。そして当該看護師が「厳しい口調で言った」ことはなく、事務員からしか伝えていないとしています。申立において月日が特定されない中、なぜ事務員からしか言っていないと言い切れるのか疑問が残りました。

3 申立事項 母親の足に医師の処方以外の薬を塗布した

この出来事は、本事案の中で中核をしめる重要な出来事です。法人は「総論」の中で、「主治医の処方でない軟膏使用、主治医との連携不足」が問題点であるとの認識を示しています。そしてその結果、当該看護師は減給3か月の厳しい懲戒処分を受けています。

回答書によれば、当該看護師らは「形成外科や循環器の医師による軟膏処置により改善が見られない中、効かない薬を塗り続けることがお客様にためにならない」「循環器の医師であり軟膏に精通していない」と判断したとなっています。

当該看護師は何故このような尊大ともいえる考え方をするようになったのでしょうか？当該看護師が良かれと思ってやったという心情は理解できないものではありません

が、当該看護師が「効かない」と判断した「ポビドンヨードゲル」は病院の形成外科医が処方したものであるから、当該看護師はなぜ、医師に直接「効かない薬」と伝えなかったのでしょうか？当該看護師が独断で医師の処方の是非を判断し、薬の使用をやめる今回の行為は、介護保険制度による訪問看護の仕組みそのものを根幹から揺るがす行為であると思います。法人が懲戒処分に処したのは当然のことと思料いたしました。

ところで、当該看護師が懲戒処分に処されてから大分時間が経ちましたが、当該看護師は自分のこの考え方を改めたのでしょうか。法人からの回答書には現在、当該看護師がどのような考え方を持っているのか記述がありません。看護師が医師の処方に疑問を持つこと自体は直ちに責められるものではありません。しかしそのような場合は、必要な手続きを踏むよう当該看護師が自らを厳しく戒めていることを期待いたします。

また、申立人のストレスのくだりですが、法人は「ストレスはゲーベンのせいではなく、看護師が申立人や主治医と十分にコミュニケーションをとらなかったことによる」としています。なぜ、申立人のストレスのあり様を法人がこのように決めつけることができるのでしょうか？

申立人は令和元年6月17日に病院の形成外科を受診した際、医師より「なぜゲーベン軟膏を塗布したのか、なぜ病院で処方した薬以外の薬を使ったのか」と厳しく叱責されています。医師としては当然の叱責であったと思います。感染壊死の可能性に言及することも医師として自然な流れであったと思います。法人は感染壊死の可能性について回答書の中で、「軟膏使用経験のない医師による過大発言」と述べていますが、いくらなんでもこれは言い過ぎではないでしょうか。

医師から叱責を受けたこの出来事は申立人には大変ショックな出来事で、申立書にも記述がありますが、当職との面談の際にも重ねて述べていました。申立人は「ゲーベン軟膏は訪問看護師が持ってきて使った」と医師に伝えたかったものの結局言い出せず、今でも大変後悔していると述べています。申立人のストレスは、お母様の足が潰瘍状に悪化していたこと、ゲーベン軟膏を使用したことについて医師より厳しい叱責を受けたこと、ゲーベン軟膏を持参して使用したのは訪問看護師であること、そしてその事実を医師に告げられなかったこと、感染壊死のリスクまで負わせお母様に申し訳ないと思う気持ちなどから発しているのです。

当該看護師の行為により、主治医から厳しく叱責されるに至った申立人がどんなに悔しく辛い思いをしたか、心情をよくよく考えていただきたいと思います。金銭の補償を申立人が言っているので、法人としては慎重になっているのでしょうか？

当職及び当制度は金銭の補償を論じるまでの権限も能力も持ち合わせませんが、申立人が味わった屈辱感にもっと寄り添った回答をしていただきたかったと思います。

4 申立事項 訪問介護事業から撤退して欲しい

この項で申立人は「法令を遵守しないのであれば、訪問看護から撤退してほしい」とし、当該看護師の法令遵守違反を指摘しています。

しかしながら、法人はこの項では、当該看護師の行為について「むしろ利用者の立場

を理解し、少しでも良かれと行った行為」「形式的には違法でも、緊急避難的な措置」「行為自体は利用者第一の姿勢から行った」と述べ、当該看護師による行為を是認する記述が多くみられます。

「あるまじき行為」(令和2年2月6日申立人への詫び状)として当該看護師を減給3か月という重い処分に処する一方で、「緊急避難的な措置」であったと当該看護師の行為の正当性を述べる法人の真意が今一つ理解できません。「回答1」ではこのような姿勢の落差があったので再度の提出をお願いしたのですが、「回答2」においてもこの落差は解消されておらず、落差を埋めるに十分な説明もありませんでした。

法人が現在、手広く訪問看護事業を展開し、今回のトラブルだけで訪問看護事業から撤退する考えは毛頭ないことは理解いたします。であるならば、法人自身が「総論」で自ら示した毅然とした態度を一貫して貫かれることが肝要ではないかと思えます。

5 申立事項 A区に提出した報告は事実と異なる点がある。訂正してほしい。

この項では二つの点について意見を述べさせていただきます。

1) 当該看護師の「今後は娘さんが看護したらいいと思います。」という言葉

この言葉は、申立人が、3か所の医療機関の医師からゲーベン軟膏は適切ではないと言われたことを当該看護師に伝えた令和元年8月7日に発せられています。申立人は、当職との面談の際、「その言い方は威圧的で、そう言ったきりで帰ってしまった。」と述べています。

この点について法人からは「娘さんがしたらいいと思います」ではなく「娘さまが処置なさるのはどうですか?」と「提案」をしたものである、との回答がありました。

仮に、当該看護師が実際は「娘さまが処置なさるのはどうですか?」と言ったのだとしましょう。しかし、仮にこの言葉であったとしても、その時の話の流れや、口調、態度によって、威圧的な言葉にもなりうると思いませんか。

世の中でトラブルのもとになるのは、言った内容よりも、その言い方であることはよくあることです。これは人材育成のイロハとも言える基本的な事項です。ですから、多くの企業では、従業員の顧客に対する接遇に費用と時間をかけて教育訓練しているのです。

法人からの回答は、「訪問看護師(当該看護師)は提案をしたのだ」と言い切っています。当該看護師が提案のつもりで言ったとしても、相手方にそう受け取られないような状況、口調、態度だったのではないかと、相手に嫌な思いをさせたのではないかと考えることがなぜできないのでしょうか。

更に言えば、「提案」という言葉にも違和感を覚えます。申立人は3か所の医師から、ゲーベン軟膏の使用は適切ではないと言われ、当日はその事実を厳しい態度で当該看護師に伝えているのですから、常識的に考えれば当該看護師はいわゆる「提案」をするような状況にはなかったでしょう。本当に「提案」なら「娘さまが処置なさるのはどうですか?」と言いつつ帰ることはないはずですし、これを境に連絡を取らなくなることもないでしょう。

	<p>法人がこのような状況も考慮せず、「訪問看護師（当該看護師）は提案をした」と言い切ることに当職として疑問を抱かずにはられません。</p> <p>2) 訪問予定日に訪問がなかった</p> <p>この件は、申立人が当職との面談の際、法人がA区に提出した報告書の中で、事実と違う事が書かれているとして大変気にしていた部分です。</p> <p>申立人は8月7日に上記1)のトラブルがあった際、次の訪問看護については「いったん考える」として保留にしたものの、キャンセルはしなかったというものです。ところが次の訪問看護日の13日になっても訪問看護師の来訪がなかったとしています。それが、A区への報告書では、申立人が契約を打ち切ったような形で記述されているのが事実と違うとしているのです。</p> <p>この件では、法人の回答は「弊社としては返答を待っている状況でしたが、こちらから確認すべきであった」としています。キャンセルの場合は前日の午後5時まで連絡するというのが、法人と利用者とのルールなので、連絡がない以上、通常通り行くか、法人から確認の連絡をするべきだったのは法人が自省するとおもいます。また、令和元年8月7日の訪問看護で当該看護師が「提案」をしたというのなら、その確認もかねて訪問看護の必要性をなおさら確認をすべきだったでしょう。</p> <p>結局、このトラブルで、申立人（のお母様）が新たな訪問看護サービスを受けるまで1か月の空白ができてしまったことは大きなことです。</p> <p>法人は、今後は利用者の意向を重ねて確認をするなど、トラブルが発生しないように努めていくとしていますので、ぜひ、そのようにお願いをいたします。</p> <p>なお、申立人は法人に対し返金、補償を求めています。文中でも申し上げたとおり、残念ながら、本制度はその任には不向きです。法的解決のできる機関へご相談になるのがよいと思います。申立人におかれましては、現在は別の事業所から訪問看護サービスを受けていらっしゃると思いますが、お母様が日々心安らかにお健やかに過ごされますことを心より祈念申し上げます。</p>
--	--

〔令和2年度申立事例〕

申立て1：訪問看護事業所の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>令和2年5月12日（火）13:30、訪問看護師（以下、「当該看護師」という。）が自宅に来た時、当該看護師の背後に明らかに高齢者2人がいた。「どんなご用ですか」と聞いても、当該看護師と高齢の2人は返事をせず、当該看護師からは「そんな人達が見えますか」「今、まだ居ますか」という信じられない返答があった。当該看護師を招き入れると、その高齢者2人も自宅に入って来た。高齢者2人は自分が訪問看護サービスを受けている間、別室のソファに寝たりしていた。</p> <p>訪問看護が終了した14:00、当該看護師と共に高齢者2人も一緒に帰ったが、すれ</p>
--------------	--

	<p>違いで訪問リハビリに来た同じ事業所職員がこの様子を目撃している。</p> <p>確かに高齢者2人が「いた」という事実を「いない」ということで済ませないでほしい。その明らかな事実関係を求める。</p> <p>について、このようなことは二度とあってほしくないので、心からの謝罪を求める。</p>
委員の判断	<p>本件については、申立人からの申立事項に対する訪問看護事業所の回答を突合し、つぶさに検証いたしました。</p> <p>その結果、双方の言い分は真っ向から喰い違っており、どちらの主張がより正しいものかどうかを把握することすらできません。双方の主張に意図するところを証明できる物的証拠なりがあれば、当申立に対する適切な判断が出来るのですが、残念ながら、この度の申立人による申立内容とその回答内容に鑑みても、当職としては、より踏み込んだ判断は不可能というのが実情です。</p> <p>申立人におかれましては、当職の悩んだ上でのそうした判断にご理解いただければ幸いに存じます。また、施設側としてもこれまで同様、今後ともより良い保健福祉サービスの提供に努めて下さるようお願いするものです。</p>

申立て2：特別養護老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>私と妻そして子供たちが以下に記す納得のいかない特別な制限『面会の際はキーパーソン（申立人の妹）が同席すること』</p> <p>上記を外し母と特別な制限なく面会ができるよう対処をお願いします。</p> <p>また、今後私が母への面会予約を取った際その個人的な行動情報を事前にキーパーソンへ開示することもご遠慮願います。</p> <p>母とのオンライン面談の許可及びマニュアル類の提示をお願いします。</p> <p>上記についても納得のいかない特別な許可制限等が無きよう対処をお願いします。</p>
委員の判断	<p>1 本件苦情申立ての内容は、 申立人が調査対象施設に入所中の母親との面会を希望したところ、施設がキーパーソンとする、「申立人の妹の同席が必要」との対応を取られたことから、制限なく面会できるよう対処してほしい webでの面会が特別な制限なくできるようにしてほしい というものです。</p> <p>2 これについて、調査対象施設からの回答は、結論としては次の通りのものでした。 コロナ禍の中で、面会は一律各家庭週一回としている。申立人からの問い合わせ時にはキーパーソンである妹の同席を求めたが、兄妹間で週一回の面会機会を調整すれば、今後キーパーソンの妹の同席なく面会を認める。 web面会は、申立人から予約を入れれば可能である。</p> <p>3 現在のコロナ禍において、家族の面会に一定の制限が加えられるのはやむをえないことであるのは確かです。ただ、それが事実上、特定の家族にとって不当な制限になっ</p>

てはならないと考えます。けだし、親に会うことは子の「権利」であるからです。なお、この点は、裁判例を挙げて後述いたします。

(1) これを本件についてみると、当初、妹の同席なければ申立人の面会を認めないとしていたのは行き過ぎた制限であったと思われます。回答では「個人情報保護の観点、更には新型コロナウイルスに万が一感染した場合の濃厚接触者報告責務が発生することを鑑み」最初は妹の同席を求めたとのことでしたが、申立人が子であることの身分を明らかにしさえすれば解決することであり、新型コロナウイルス感染の観点からは、同席者は少ないほうが望ましい以上、制限の理由にはなりにくいと考えられます。回答では最終的にはこの点を改めて、同席なく面会を認められたことは、評価に値するのではないかと史料いたします。

(2) では、回答によってもなお、兄妹間であらかじめ調整しなければ面会できないという点はのでしょうか。

一般的に考えれば、コロナ禍の中では、やむをえない制限とは言えます。他の入居者との均衡からも、不当な制限とまでは言えないでしょう。

ただ、対象施設からの回答によれば、申立人の氏名その他情報は、契約書、重要事項説明書、緊急連絡先にも記載されていないようです。申立人の妹が母親の「代理人」として、契約関係の手続きも妹がなさっておられるようですから、それら書類に兄の存在が一切出てこないという事実がある上、申立人と対象施設とのやりとりでも、兄妹間の関係は推測できます。そのような状況下で、兄妹間であらかじめ面会機会を円満に調整することは難しいのは事実だと思われます。

もし、それがわかっていながら、「妹と調整するように」と画一的に対応され、一方、回答書で「面会機会のご利用者週一回の限定」「代理人である申立人の妹も面会を希望されている」とされることは、事実上、妹の面会を優先させ、申立人の面会の機会を奪うことになりかねません。

対応に苦慮される点とは思いますが、仮に「利用者週一回」という頻度に例外を認めることができないのであれば、たとえば申立人があらかじめ面会を求めた場合には、妹が重ねて面会を求めてきた場合には妹の面会は次週にさせていただき、妹の面会予定が入っているなら、申立人には翌週以降の予約を入れていただく等、対応いただくことは、施設にとって、それほど多大な負担とはならないのではないかと考えられます。ご検討いただければと考えます。

なお、再調査に対する施設からの回答によれば、「2020年8月3日に〇〇様(申立人の妹)を受任者とする委任契約及び任意後見契約公正証書が作成されたと聞いております」とのことですが、たとえそうであっても、個々人が親に会う権利は阻害されてはならないと考えます。

4 最後に、子が親に会う権利について、保全事件の判例を添付して裁判所の考え方を紹介しておきます。

	<p>兄弟の一人が親を施設に入所させたものの、他の兄弟に施設の場所を教えず、また施設が判明したのちも、面会することを拒絶し、また施設も面会させなかった、という事案であり、本件とは異なっていますが、子が親に会うことは、「権利である」と判断している点をご紹介します。</p> <p>裁判所は、「子が両親の状況を確認し、必要な扶養をするために、面会交流を希望することは当然であって、それが両親の意思に明確に反し両親の平穏な生活を侵害するなど、両親の権利を不当に侵害するものでない限り、債権者は両親に面会をする権利を有する」とし、面会を妨害することは権利の侵害と認定しました。</p> <p>様々な家族の形や関係があり、各施設はご対応に苦労される問題と思いますが、参考になる裁判例と思います。</p>
--	--

申立て3：特別養護老人ホームの対応について

申立の趣旨	入所時に歯科検診を受け虫歯が発見され、施設に治療のお願いをしていたが、1年近く、施設は何もせず、放置した。説明を望む。
-------	---

申立て受領後、申立人の要望が満たされることになったため、申立人の申し出によって取り下げとなった。

申立て4：認知症対応型共同生活介護の対応について

申立の趣旨	<p>なぜ水光熱費のみが日割り計算で返金できないのか、納得のゆく説明があるべき。契約時にもう少し詳しく説明をするべき。（「水光熱費だけは1日でも経過したら返金しません」との説明はなかった。）</p> <p>今後、水光熱費も食費や家賃と同様に日割りで返金されるようにしてほしい。</p>
委員の判断	<p>申立てとその回答を突合し、検証いたしました結果、当職として次のように判断いたします。</p> <p>について</p> <p>施設から添付された重要事項説明書をもとに、申立人と施設との双方の主張を詳細に精査しましたところ、確かに水道光熱費は日割り返金にしない規定があります。この件に関して納得のいく説明が申立人にあったか否か、当職としてはその正否について、判断できません。しかし、施設側が申立人の意見を尊重して、水道光熱費の日割り返金に関する会社内での協議の実施に踏み出したことは評価できます。</p> <p>について</p> <p>中途解約時の水道光熱費は日割り返金外となることについて、施設側は重要事項説明書の説明には、申立人の奥様も納得し押印されたので理解されたものと主張しています。施設側は、今後は、詳細な説明と同意の確認を行うといった申立人の主張に沿うような前向きな姿勢はと同様、評価に値するものと考えます。</p> <p>について</p> <p>申立人の主張を契機とし、施設側は契約上の返金義務はないとしながらも、申立人の</p>

	<p>貴重な意見を踏まえて、水道光熱費の日割り返金に応じると確約しました。</p> <p>本件に関しては、 を通じて、施設側の姿勢が申立人の意見に寄り添ってなされていることが伺えます。その点について、申立人におかれましても、施設側の誠意ある対応を大いに評価していただきたいと存じます。</p>
--	--

申立て5：地域活動支援センターAの対応について

申立の趣旨	<p>申立人についての情報が申立人の知らないところでやり取りされ、申立人は不利益を被っている。</p> <p>センターAは申立人に関する情報をどこの誰から入手したのか センターAの誰が申立人についての情報を受け取り、どのようにしてセンター内に広めたのか 申立人がよく参加していた食事会に人数制限を設け、申立人が参加できないようにし、センターAに来させないようにした。 再発を防止するために、申立人の情報を得た経緯と、今後の改善策を考えて欲しいとのことです。</p>
委員の判断	<p>地域生活支援センターA（以下「センター」といいます。）に対する申立人からの苦情申立てを受け、センターを統括する社会福祉法人に事実関係等について照会を行いました。</p> <p>その結果、添付のとおりのお返りがありました。回答書の内容の是非を判断するのは究極的には申立人ですが、回答書を読んだ際の当職の考えをここで申し述べたいと思います。</p> <p>まず、申立人が大変気にいらした、センターが申立人についての情報を外部から入手しているのではないか、という点についてです。これについては、センターは外部から情報の入手はしていないと明確に否定しています。申立人についての情報は、申立人からの電話での問い合わせ、申立人の利用登録申請書、申立人との日頃の会話や面談など、すべて申立人自身より取得したものであると回答しています。</p> <p>当職においてこの回答を検証しますに、施設利用者の処遇にあたって、職員は利用者との日々の接触の中で得た情報を記録、蓄積して処遇に生かしていくのが通常のやり方です。それが何より一番正確で最新の情報になるからです。そのような観点からするとセンターのこの回答は信用することができるのではないのでしょうか。</p> <p>申立人の情報をセンターの職員のどこまで知っているのかについては、センターの職員間で共有されているとしています。理由として、職員がシフト制勤務であるため、すべての職員がすべての利用者の状況を把握している必要があるからとしています。これも社会通念上常識的な対応であると思います。</p> <p>昼食会の件についてですが、センターからは昼食会の運営について丁寧な説明がありました。この昼食会についてもセンターは、意図的に申立人が利用できないようにしていないとしています。もし説明不足により申立人に誤解を与えるような対応があ</p>

	<p>ったとしたら今後は配慮すると述べていますし、コロナの影響で今は休止しているものの、昼食会再開の際は申立人の参加をお待ちしています、とも述べています。</p> <p>～ の回答について申立人はどのようにお感じになるでしょうか？センターは嘘をついているとお思いになるかもしれませんが、しかし、一般的に社会福祉施設に奉職する職員は、皆、利用者の方々により快適な生活を送って欲しいと思って勤務をしています。そういう意味で、みな利用者を第一に考えているのです。申立人におかれましては、センターの職員の方々の誠意やまごころを今一度、信じてみてはいかがでしょうか。そのほうがきっと申立人自身も心安らかに生活できるのではないかと思います。</p> <p>また、最後に、センターの職員の皆様におかれましては、申立人が再びセンターを利用した際には温かく迎えていただきますよう、心よりお願い申し上げます。</p>
--	--

申立て6：地域活動支援センターBの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>申立人についての情報が申立人の知らないところでやり取りされ、申立人は不利益を被っている。</p> <p>センターBは申立人に関する情報をどこの誰から入手したのか</p> <p>センターBの誰が申立人についての情報を受け取り、どのようにしてセンター内に広めたのか。</p> <p>申立人についての情報を収集されたり、行動を監視（旅行先宿で隣室で監視、ゲームについての会話を妨害）されたりして怖い思いをした。どうしてこのようなことをするのか、今後はやめて欲しい。</p> <p>再発を防止するために、申立人の情報を得た経緯と、今後の改善策を教えて欲しいとの事です。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>地域生活支援センターB（以下「センター」といいます。）に対する申立人からの苦情申立てを受け、センターを統括する社会福祉法人に事実関係等の照会を行いました。</p> <p>その結果、添付のとおりのお返事がありました。回答書の内容の是非を判断するのは究極的には申立人ですが、回答書を読んだの当職の考えをここで申し述べたいと思います。</p> <p>まず、申立人が大変気にいらした、センターが申立人についての情報を外部から入手しているのではないか、という点についてです。センターは申立人についての情報は、申立人自身が提出した利用者個人票及び個人情報提供同意書、日頃の相談や問い合わせから得たものであるとしています。そして、本人から相談があり、本人の同意を得た場合以外、外部から利用者の情報を入手する事は無いと明確に否定しています。</p> <p>この回答を検証しますに、センターは個人情報の保護規定を有し、日頃の情報管理について具体的詳細に述べており、利用者の情報管理については高い意識を持ってい</p>

	<p>ることが伺えます。これら個人情報の取り扱いについて具体的かつ詳細に述べていることに鑑みセンターの主張は信用してよいように思います。</p> <p>次に申立人の情報をどのようにしてセンター内に広めたのかという点についてです。センターでは利用者の情報は相談員全員で共有したうえで、個人ファイルを作成して保管しているとしています。これは日頃の円滑なサービス提供を行う上で常識的な方法であると思います。情報の入手について申立て人が危惧するような事実がなく、相談員に限定しての共有であるならば心配には及ばないのではないのでしょうか。</p> <p>センターの監視等により申立人が怖い思いをしたとの点ですが、センターは申立人が交流室及びパソコンを利用したという事実以外は把握していないと述べています。また旅行先での監視もしておらず、ゲームに関連しての会話の妨害もしていないとしています。</p> <p>回答書を読むと、センターは利用者の方々に対し一定の距離を保ちつつ必要な見守りを行っていることが伺え、常識的には範疇のものにとどまっていると思います。</p> <p>～ の回答について申立人はどのようにお感じになるでしょうか？センターは嘘をついていると思いはなるかもしれません。しかし、一般的に社会福祉施設に奉職する職員は、皆、利用者の方々により快適な生活を送って欲しいと思って勤務をしています。そういう意味で、みな利用者を第一に考えているのです。</p> <p>今回、回答書の中でセンターは「私どもが何らかの配慮をすることで再び利用していただけるようになることを望んでいます。」と述べています。申立人におかれましては、センターの職員の方々の社会福祉に対する誠意やまごころを今一度、信じてみてはいかがでしょうか。そのほうがきっと申立人自身も心安らかに生活できるのではないかと思います。</p> <p>また、最後に、センターの皆様におかれましては申立人が再びセンターを利用した際には温かく迎えていただきますよう、心よりお願い申し上げます。</p>
--	---

申立て7：軽費老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>令和2年9月23日(水)に申立人が契約していた引越業者に、本人に確認することなく、施設(以下、「当該施設」と言います。)の所長は何故キャンセルしたのでしょうか。キャンセルに伴い発生した取消料の請求は申立人に来ました。所長に支払いを求めたところ、「支払わない。」との返事だった。自分が取り消したのではないのに、取消料を支払うのは納得できない。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>1 申立事項 「令和2年9月23日に申立人が契約していた引越業者に、本人に確認することなく、所長はなぜキャンセルしたのか。」</p> <p>(1) これについて、当該施設が属する高齢者複合施設長からの回答によれば、当該施</p>

設の利用契約上、退所に際しては30日前までの申し出が必要となっているところ、申立人からは退所や荷物の搬出について、事前に何の申し出がなく、引越業者による施設への立ち入りを認めることができなかつたため、とのことです。

そして、当職が入手した当該施設の「入所契約書」第32条、及び「重要事項説明書」第6項には、確かに退所の場合には30日前までの(重要事項説明書においては1ヶ月前までの)届出が必要であることが明記されています(「別添」より)。

(2)一方、申立人自身も、9月23日まで、施設には転居のことを伝えていなかったことは認めておられます。

当該施設は一般の賃貸住宅と異なり、施設の見守りのもとで集団生活を営む場であつて、個々人が全く自由に入退所を許されるものではありません。他の入居者が生活する場に、施設が知らされていない業者が突然入り込んで来ることは、入居者の安全を守ることを使命とする施設としては、絶対に避けなければならないことであることは、容易に理解できます。申立人には、この点をご理解頂ければと思います。

(3)以上の理由から、事前の申し出のない状況下で、当該施設の所長が引越業者の立ち入りを許さず、搬出を中止させ、その結果9月23日の引越がキャンセルとなったことは、やむを得ないことだつたと考えます。

申立事項 「キャンセルに伴い発生した取消料の支払いを、所長に求めたところ、『支払わない』との返事だつた。自分が取り消したのではないのに、取消料を支払うのは納得できない」

(1)この点に関する施設からの回答は、引越を「9月30日に振り替えたのは申立人の意思に基づくもので、それをキャンセルして発生したキャンセル料を施設や所長が支払う義務はない」とのものです。

(2)また回答によれば、本件では9月23日の引越が中止となつた際、引越業者から、9月30日に振り替えるのであれば、キャンセル料は免除するとの提案があり、9月25日に施設の所長と申立人が話し合つた際、申立人もこの提案を了解し、9月30日に転居することになっていた、とのことです。

しかし、申立人はそれより前に知人に依頼して荷物を搬出され、結局、引越業者はキャンセルされました。

(3)上記の通り、施設側は30日の引越は申立人の意思によるものと回答されていますが、申立人自身がこの点を本当に了解しておられたのかは、双方のご主張や資料からは判断できず、また、30日の引越をキャンセルした場合にキャンセル料が発生することを、申立人が明確に理解されていたのかも判断できませんでした。

(4)申立人が引越の日程やキャンセル料についてしっかりと理解されないままに、他に依頼して荷物を搬出され、結果キャンセル料が発生したとしても、だからといって施設側に支払い義務が生ずるわけではなく、所長の対応は致し方ないものではありません。

しかし、本件申立は、お金の問題というよりは、申立人ご自身が了解していない中で

	<p>物事が決められてしまったことに対する憤りの側面が大きいように思います。</p> <p>たとえば施設としても、たとえ申立人と業者間の問題ではあっても、申立人の理解を手助けすべく、口頭では即座には伝わりにくいことは紙面でご説明頂く等、より丁寧なご対応を頂ければ、9月30日の転居日やキャンセル料の問題も、事前にしっかりと了解され、申立人ご自身が決めたことと納得されたかもしれず、「納得できない」という本件申立には及ばなかったかもしれません。</p> <p>多くの利用者の中で、施設には多大なご苦労があると思いますが、今後もより一層丁寧なご対応を期待するものです。</p>
--	--

申立て8：有料老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>施設に電話した際、適切なケアが実施されているか不安になるような対応だった。以下について詳しく説明してほしい。</p> <p>私が送った衣類を父が着ているのか教えて欲しい。</p> <p>私が送った物を父が食べているのか問い合わせても分からなかった。父の食事状況、何が食べられるのか、飲めるか等の状態が知りたい。</p> <p>9月末に私が電話で父の様子を問い合わせたら、「わかりません。」と父の様子を知らせないばかりか冷たい対応であった。折り返しでも良いので、父の様子を教えて欲しい。</p> <p>現在の父の病名や病状、生活の様子を教えて欲しい。</p> <p>10月16日の電話では三食きちんと召し上がっているとの回答で、6月の質問時には「奥様の持参される食事を食べています。」という回答だった。本当はどうかを知りたい。食事内容、食事形態、食事量の記録を見たい。</p> <p>10月16日の電話で「もしもの時、娘である自分に連絡は来ますか。」と尋ねたところ「今日はケアマネジャーが休みなので分からない。」との回答であった。このような内容は施設内で周知し、共有しておいて欲しい。そして、娘である自分にも連絡して欲しい。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>～ について</p> <p>から までの申立事項に対して、施設側は丁寧かつ誠実に申立人の要望に応じている旨が十分に読み取れます。ただ の申立事項について、申立人が望むような対応を施設側がしなかったという点に関しては、施設側は自らの対応の不十分さを率直に認め、反省しています。施設には、今後とも利用者及びその関係者に寄り添った対応に努められるよう願っております。</p> <p>について</p> <p>食事に関する疑問に対して、施設から添付された資料の数々を詳細に読み解くと、施設側は利用者のために工夫を凝らし悩みながら真摯な対応に努めていることが伺えます。</p> <p>について</p> <p>もしもの時の施設側の対応に関しては、申立人の要望には添わないかも知れませんが、当職としては、施設側が契約上の身元引受人に一本化して対応することとしているのは、施設の運営上からも法的観点からも特段の異議は認められず、社会通念上納得できるも</p>

	<p>のと思料いたします。従って、娘である申立人への連絡も施設側から必ずなすべきは当然と解することはできにくいと判断せざるを得ません。</p> <p>ただ、施設として、申立人が利用者の娘であることや申立人の肉親に対する情愛の深さなどを勘案して、もしもの事態の場合の対応については、身元引受人との十分な調整の上で、申立人にその内容を伝達するなど可能な限り柔軟な対応に努めていただければと思います。そうしたもしもの場合を踏まえ、申立人におかれましては平素より施設側との円滑で良好なコミュニケーションを図られるよう心から願うものです。</p>
--	--

申立て9：介護予防・生活支援サービス（通所サービス）の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>通所サービス時、きれい好きの母親はいつも洗いたての衣類を身にまとい、楽しみに通っていた。しかし、ケアマネジャーを通じて管理者から「尿臭がする」と指摘されたことによって、母はショックを受け、「やめる」と言い出した。</p> <p>母親は、受診し、「心配なし」と言われたが、後に管理者に電話をしたところ、「Aさん（母親の姓）は神経質そうなので、そう言えば『やめる』と言うと思っていた」と言われた。</p> <p>その後、ケアマネジャーが新しく通所サービスを紹介してくれたものの、母親はすっかり元気をなくし、これを断るようになってしまった。</p> <p>母に対する「Aさんは神経質そうなので、そう言えば『やめる』と言うと思っていた」という管理者の発言については、福祉事業者としての見識を疑い、強い憤りを感じる。その真意は何なのか、詳しい説明を求める。</p> <p>について、謝罪を求める。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>本件について、申立事項とそれに対する福祉事業者からの回答を突合し、双方の考え・主張を踏まえた上で、次のように判断いたします。</p> <p>まず、率直に申し上げると、当職の第一印象は、事業者側による回答は申立人からの切実な問いかけに正面から向き合っていないということです。</p> <p>確かに回答によれば、福祉事業者としてその運営に取り組み、利用者への対応に腐心されている様子は伺えます。しかし、たとえ利用者の病気を懸念してとった対応であったとしても、そこに相手への思いやりや一寸の心配りを欠いた場合、事態は思わぬ方向に進んでしまうものです。回答文には謝罪の言葉が散見されますが、申立人による主張の核心は、真意が伝わらなかったことから派生したとする事業者の対応にあるのではなく、あくまで申立人の母親である利用者の名誉、誇りにかかわる問題であって、さらに言えば、人格を否定し、人間の尊厳を踏みにじることにつながりかねないという点にあります。</p> <p>相手への思いやりや誠意、礼節などを欠いた言動が結果的に人を傷つけ、人生をくるわせ、時に死に追いやるといった事例は枚挙に暇がありません。それは決して誇張した話ではありません。ましてや、個人を尊重すべき福祉事業者であってみれば、今回の件は単に「臭気がする、しない」といった単純な問題ではないことに思いを馳せてほしいものです。</p>

	<p>高齢者など人の力を借りて生きざるを得ない人々にとって、特に福祉事業関係者からの手助けや心からの支援は不可欠であり、利用者が信頼を寄せている事業者からの今回のデリカシーを欠いた言動に大きな精神的ショックを受けたというのは頷けます。真心のこもった温もりのある一言は何よりの心の糧となり、生きようとする意欲や希望につながることを福祉事業者として十分に銘記する必要があると考えます。</p> <p>残念なことに、事業者側は申立人の肝心の要望である謝罪について、その必要はないと断言されていますが、当職としてはその判断に疑念を覚えます。</p> <p>当職はこの度の件に関して、福祉の心をもって接すべき事業者として、自らの言動を見つめなおし、真摯で誠実な対応行動をとられますよう切望いたします。当職は事業所による申立人が納得する対応の結果をきちんと見届けたいと考えております。</p> <p>また、申立人におかれましては、お母様には何らの落ち度や反省すべき点は見当たらず、自らを責める必要はないことを踏まえ、一日も早くお母様が受けられた心の傷を癒し元のような前向きな姿勢や生きる意欲を取り戻すよう元気づけ支えられますよう、そして親子そろって健康で心豊かな日々の生活をおくれますよう、心から願ってやみません。</p>
--	---

申立て 10：訪問看護師の対応について

申立の趣旨	<p>訪問看護師が「12月4日から11日までのショートステイが取れた。ショートステイ期間中に薬が切れるので11月中に早く薬をもらってほしい」と言われたが、後にケアマネジャーにショートステイの期間を確認したところ、8日から11日までであった。訪問看護師はいつもこのように情報を操作し、自分の都合に合わせて利用者家族を動かす。このようなことはしないでほしい。</p>
-------	---

申出人の要望により、本件は取り下げとなった。

申立て 11：軽費老人ホームの対応について

申立の趣旨	<p>施設で提供される食事が固くて食べられない。苦情を施設長に訴えたところ、「みんな食べてるよ、慣れるしかないね」と言われた。その時も施設長は終始パソコンを操作していて、自分の話に耳を傾けてくれなかった。これに対して説明し、謝罪してほしい。</p> <p>施設長は第三者が来ると対応がいいが、帰ると冷たい対応に変わる。対応を改め、謝罪してほしい。</p>
-------	---

申出人の要望により、本件は取り下げになった。

申立て 12：老人保健施設の対応について

申立の趣旨	<p>親の介護にかかわる質問状を送ったが、きちんとした回答が得られないため、以下を求めます。</p> <p>11月11日付質問状に誠実かつ的確に回答してください。</p> <p>11月18日 利用者本人に老人保健施設（以下、「施設」と言います。）が行った質疑</p>
-------	---

	<p>の正確な内容の開示してください。 今までの質問に回答せず親族(申立人)への非礼に対する行動改善と謝罪を求めます。</p>
委員の判断	<p>11月11日付質問状に誠実かつ的確に回答することについて 申立人の質問に対しての施設による回答内容は、申立人が求めている1から8までの質問項目に形式上は即していないというのが当職の率直な感想です。 ただ、これまでの経緯や事実関係等を踏まえて述べられている施設側の回答内容とを比較対照し考察したところでは、施設側による不備な点や疑問点、問題点などは見当たりませんでした。双方の主張を鑑みると、双方がそれぞれに有する視点や見解の相違からその主張がなされており、両者間には簡単に埋めようのない溝があり、当職としては残念ながら調整不能と判断せざるを得ません。</p> <p>11月18日 利用者本人に施設が行った質疑の正確な内容の開示について この質問に対する施設側からの回答については、当職から特にコメントすることはありませんが、当日の会合の中で利用者ご本人が「当面は施設で生活したい」と自分の考えを表明された点が特に印象に残りました。その言葉を発するに際しては、利用者ご本人は例えば「子どもに迷惑はかけたくない」或いは「現在のコロナ禍の中ではより安全なところで過ごしたい」などと、その複雑で苦しい胸の内を正直に吐露されたものとも推察できますが、当職は今後の利用者ご本人の過ごし方を決める一言だと思料いたします。</p> <p>今までの質問に回答せず親族(申立人)への非礼に対する行動改善と謝罪について この項目に関しても、双方の主張は明らかに喰い違っており、どちらの主張が妥当なものかを明確にする術がありません。申立人が母親の身を思いやるあまり、その熱情や情愛から自分の思いや考えを前面に出して施設側とやり取りしているのに対し、施設側は老人介護の専門的組織として利用者側と結んだ「介護老人保健施設入所利用約款」に基づき、その職責を果たそうと努めて申立人の対応にあたっているに過ぎないとも考えられます。</p> <p>もし、利用者側と施設が結び合った約款に背き、施設側に違反するような事実行為等があるとするれば、直ちに正常な形に是正、修復するとともに、その場合、利用者への謝罪がなされるべきは当然と考えます。</p> <p>しかし、今回の申立てに関する双方の主張内容を精査してもどこにも問題になるような事跡等は認められませんでした。</p> <p>以上の理由から の質問にある行動改善や謝罪に関して、当職はその是非をコメントできないと判断する次第です。</p> <p>最後に、今回の申立てに対する回答の中に繰り返して出てくる「ご本人やご親族による今後の方針の統一」という施設側の願いは、きわめて切実で的を射たものであると思われまます。その意味で、 の項目で明白となった利用者ご本人による「当面は施設で生活したい」との考えは尊重すべきと考えます。</p> <p>申立人におかれましては、全く先行きが不透明で不安感ばかりが募る現在のコロナ</p>

	<p>禍にあっては、特に母上の身体・精神両面にわたっての安心、安全、安寧な生活のためにも、母上が希望されるとおりに現在の施設で過ごされるのが賢明と考えますが、この点、是非ともご一考をお願いするものです。</p> <p>また、利用者本位の介護に努めておられる施設におかれましては、他にも大勢の施設利用者、関係者等を受け入れて、全スタッフ総力を挙げて日々の途切れることのない介護業務に邁進されているその大変さ、困難さを承知の上で、利用者に連なる者が利用者への適切な対応について真に苦悩し、腐心している場合は是非とも施設として粘り強い、温もりのある対応に努めていただきたいと心から切望してやみません。</p>
--	---

申立て13：老人保健施設の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>入所中、親の状態について問い合わせた際、「問題はない」と言われてから4日後に急変した。施設に「この間に何があったのか」と聞いても「すみません」と謝るばかりで、きちんとした説明が得られない。</p> <p>このような事になった、特に12月11日から14日までの詳細な介護記録及び施設内での父親の写真・ビデオ動画など、可視化できるエビデンスがほしい。</p> <p>父親には認知症状があり介護従事者も把握していたはずである。寝たきり状態になってしまった父親に対し、どのようなケアをしていたのか？事実を知りたく思います。当たり前のケアをしていたとは考え難いので、介護内容の見直す等の改善策を提示してほしい。</p> <p>体裁的な謝罪しか受けておらず、誠意ある心からの謝罪と反省文を出して欲しい。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>「介護老人保健施設」(以下「施設」といいます。)に対する申立人からの苦情申立てを受け、施設に照会を行ったところ、添付のとおりのお返事がありました。</p> <p>施設より提出されたのは、回答書(含別紙「お詫びについて」)、別紙1(介護記録、看護記録)、別紙2(施設介護支援経過)、別紙3(創傷発見報告書)、別紙4(食事・水分摂取量)となっています。施設によれば提出したものが、申立人の父上個人に関する資料のすべてとのこと。なお、別紙2(施設介護支援経過)は3ページより始まっていますが、1、2ページには第三者の情報が含まれるため施設においては提出を見合わせたとのこと。</p> <p>今回、当職においても施設より提出された資料を検証いたしましたが、申立人の申立事項の各項目に応えたものとなっているように思います。</p> <p>父上が在宅復帰への機能訓練を期待して介護老人保健施設へ入所したにも関わらず、結局病院への転院となってしまったことは、父上の介護に人一倍心血を注いでいらした申立人にとっては、実に無念この上ない出来事であったと思います。申立人においては、コロナ禍の中、父上に思うように面会できなかった中での突然の転院勧告で、施設に対しての不信感が一気に増大したものと推察いたしますが、これらの資料に目を通され、父上の日常や経過をお知りになることで、少しでも申立人のお気持ちが安らげられますことを祈念いたします。</p>

	<p>またここからは施設に対して申し上げます。</p> <p>コロナ禍の中、施設では感染防止等に細心の注意を払われ、スタッフの皆様は毎日神経をすり減らしての勤務が続いていることと思います。また一方で施設利用者の家族の方も思うように面会に行けない状態が続き、こちらもまた不安や苛立ちを抱えています。このような現在の社会環境は施設に対する不信感を生みやすく、施設は今まで経験したことがない困難な状況下にあることと理解いたします。</p> <p>今回施設は今後の改善策として、各部門の緊密な連絡に加え、利用者の状態悪化の際は早期にかつこまめに家族へ報告を行うようにする旨述べています。これらは危機管理の基本事項であり組織運営の基本事項ですので、従来より実践されていて然るべきものですが、この機会に今後は遺漏なく確実に実践されるよう職員への周知徹底をお願いいたします。それと同時に、上記のとおり困難な状況下であるからこそ、利用者家族の心情へのなお一層のご配慮を重ねてお願い申し上げます。</p>
--	---

申立て14：訪問介護事業所の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>令和2年10月30日から歩行困難により、母親はおむつをするようになった。11月初め、おむつで初めての便意をもよおしたとき、母親が「トイレに行きたい」と何度も言った。しかしヘルパーは、「(一人での介助が)できないから」、「計画書に書いてあることしかできないから」としか言わなかった。決められていることしかできないことはわかっているが、母親に対して「ごめんね、できないのよ」等、やさしい言葉かけはできなかったのか。亡き母親に対して謝ってほしい。</p> <p>12月27日、ヘルパーの時間変更について事業所に電話した。翌日、サービス提供責任者から「昨日はたまたま電話に出たが、(事業所に)電話はしないでくれ」と言われた。利用者は用事があるときはどこに連絡をすればいいのですか。電話をするなどといった対応の理由の説明と謝罪を求める。</p> <p>11月、サービス提供責任者がヘルパーを同行させた時のことだ。ヘルパーが母親に「さよなら、また来るからね」と少し大きめの声がけした時、サービス提供責任者はヘルパーに対して乱暴に「大きな声で言うな、蹴りを入れたい」と家族の前で言った。このような乱暴な発言は慎んでほしい。謝罪を求める。</p> <p>母親は死亡したが、お悔やみの言葉もない。利用者を人間として見ていないように感じる。事業所は利用者に思いやりがあって然るべきだ。これについて、事業所はどう考えるか。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>申立事項 に関しては、申立人はトイレに連れて行かなかった対応自体を問題としているわけではなく、できないことを伝える際のヘルパーの言い方がきつく、やさしい言葉かけがなされなかったことについて、謝罪を求めているものです。そのことで、亡くなった母親の心が傷ついたであろうと心を痛めておられるものと思われます。</p> <p>これに対して事業所からの回答は、当該ヘルパーが具体的にどのような言葉で対応したかの確認はとれない、としながらも、「対応に不快な思いをさせたしまった</p>

事について申し訳なくお詫び申し上げます」というものです。

実際にどのような言葉かけがなされたのか、事実は判断できませんが、事業所にお願いしたいのは、介護者の言葉や態度により、被介護者がどのように感じるのか、常に想像力を働かせていただきたい、ということです。

介護の実際の現場では、労力的にも精神的にも大変なことが少なくないと思われます。忙しい中では、介護者がともすれば事務的な対応になってしまうこともあるかと思いますが、特に下の世話などを受ける際などは、被介護者は介護者の言葉や態度に傷つきやすい心情であることを理解されて頂ければと思います。

事業所は、従業員に対する今後の指導・教育を約束されていますので、期待したいと思います。

申立事項 は、休業日にサービス提供時間の変更を求める電話をした際に「休業日なので電話をしないでほしい」と言われた、というものです。

事業所として対応できない休業日があるのは致し方ないことであり、そのことに問題があるわけではありません。申立人もそのことはご理解くださると思います。

おそらく申立人が謝罪を求めておられるのは、電話での対応時の言葉の使い方であり、と同じ問題だと思われます。

事業所は、申立事項のような言葉は否定しており、この点についても当職には事実は確認できませんが、申立事項 で申し上げたことを、ここでもお願いしたいと思います。

申立事項 も、事業所のサービス提供責任者がヘルパーに注意をした際の言葉遣いや態度を問題としているものです。直接、申立人や母親に向けたものではありませんでしたが、そのような言葉や態度により、周囲の者も驚き、不安になることから、申立事項にされていると推測いたします。

この点についても事業所は、そのような言葉は使っていないとしながら、実際に申立人が不快な思いをされたことについて謝罪されています。

この点も、 や と同様、介護者側はそのような意図や認識がなくとも、受ける側は繊細に受け止めるものであることを、事業所には再度ご理解いただければと思います。

申立事項 は、申立人の母親が亡くなっても「お悔やみの言葉もない」というものです。

この点に関する事業所の回答を拝見すると、事業所としてもお悔やみの気持ちを抱きつつ、申立人への配慮等からすれ違いがあったようです。申立人が落ち着いた頃に、電話などでその旨をお伝えすればよかったとは思いますが、少なくとも「利用者を人間としてみていない」というようなことは見受けられず、この点は誤解があったものと思われます。

事業所も「誤解されないように、より地域に信頼される事業所となるように努めてまいります」と結んでおられますので、最後までお互いに信頼しあえる関係であるよう、努めていただきたいと思います。

申立て15：福祉事務所の対応について

申立の趣旨	福祉事務所が賃貸住宅の契約更新料負担にかかわる説明が不十分だったため、自分が支払っていた。過去に遡っての返還を望む。
委員の判断	○月○日に申立人に連絡したところ、福祉事務所職員と話し合いしたとの事で、両者間でこの問題についての合意がありました。申立人は苦情申立書について「取り下げ」をする意思はないため、「調査しない旨の通知書」を発行することといたします。

苦情・相談の概要

令和2年度に受け付けた苦情は、令和元年度より36件増加し、191件だった。

分野別では、「介護保険」が86件(45.0%)と最も多く、次いで「障害者総合支援法」36件(18.8%)、「生活福祉」18件(9.4%)、「児童」13件(6.8%)、「高齢者福祉等」11件(5.8%)、「障害者福祉等」4件(2.1%)、保健2件(1.0%)、「その他福祉」(婦人保護等)4件(2.1%)、「その他」(医療等)17件(8.9%)。令和2年度は、介護保険、障害者総合支援法、高齢者福祉等に関する苦情が増加した。

主な分野の苦情受付件数推移

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
介護	54	67	52	86	62	64	71	46	70	86
高齢	7	7	8	5	12	7	6	9	7	11
支援法	19	11	17	16	31	24	22	22	27	36
障害者	7	12	13	10	11	2	5	6	5	4
生活	11	25	29	48	33	24	43	17	18	18
児童	7	8	10	8	9	16	15	7	17	13
総数	125	149	143	195	184	165	182	112	155	191

* 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」87人(45.5%)、「本人」85人(44.5%)、「代理人」4人(2.1%)、「その他」(近隣住人等)15人(7.9%)だった。

受け付け方法は「電話」によるものが165件(86.4%)、「来所」によるものが14件(7.3%)だった。そのほか、「文書」(郵便・Eメール)による申し出が12件(6.3%)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、28ページ以降に、令和2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 86件	在宅サービス 28件(通所介護6件、訪問介護5件、介護予防支援4件、訪問リハビリ3件、ショートステイ3件、介護予防・日常生活支援総合事業3件、訪問看護2件、訪問入浴2件)
	施設サービス 31件(特定施設13件、特別養護老人ホーム12件、老人保健施設6件)
	居宅介護支援 9件
	地域密着型サービス 8件(地域密着型通所介護5件、認知症対応型共同生活介護3件)
	その他 10件(地域包括支援センター5件、福祉用具費の支給2件、介護保険料1件、利用者負担1件、要介護認定1件)
障害者総合支援法 36件	介護給付サービス 11件(居宅介護6件、重度訪問介護3件、生活介護2件)
	訓練等給付サービス 15件(共同生活援助6件、就労継続支援B型5件、就労移行支援3件、就労継続支援A型1件)
	地域生活支援事業 2件(地域活動支援センター2件)
	その他 8件(自立支援医療4件、計画相談支援4件)
生活福祉 18件	生活保護 18件
児童 13件	児童福祉法に基づくサービス 4件(児童発達支援2件、児童遊園1件、子ども家庭支援センター1件)
	保育サービス 8件(保育園7件、小規模保育1件)
	その他 1件(一時預り1件)
高齢者福祉等 11件	軽費老人ホーム8件、紙おむつなどの支給1件、住まい確保支援1件、高齢者の保護1件
障害者福祉等 4件	福祉タクシー券2件、身体障害者手帳1件、障害者差別解消法1件
保健 2件	新型コロナウイルス感染症に関する検査1件、布マスクの全戸配布1件
その他福祉 4件	婦人保護1件、ごみの戸別収集1件、介護保険外サービス1件、苦情対応1件
その他 17件	医療9件、行政サービス4件、近隣被害2件、商業サービス1件、世相1件
計 191件	

また、苦情とは別に、令和2年度に受け付けた区民等からの相談は、令和元年度より3件少ない43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 15件	在宅サービス 2件（訪問介護2件）
	施設サービス 2件（老人保健施設1件、特定施設1件）
	居宅介護支援 1件
	その他 10件（介護保険申請3件、要介護認定3件、地域包括支援センター2件、区分変更申請1件、介護相談1件）
高齢者福祉等 8件	後期高齢者医療制度3件、生活相談2件、軽費老人ホーム1件、紙おむつなどの支給1件、シルバーパス1件
障害者福祉等5件	人生相談3件、障害者福祉制度1件、生活相談1件
障害者総合支援法 3件	訓練等給付3件（就労継続支援B型1件、相談支援1件、同行援護1件）
保健 2件	インフルエンザ予防接種費用の助成1件、新型コロナウイルス感染症に関する検査1件
生活福祉 1件	生活保護 1件
その他福祉 1件	介護保険外サービス1件
その他 8件	行政サービス2件、生活相談2件、空き家の適正管理1件、消費生活1件、税金1件、人生相談1件
計 43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2年度に実施された面談は10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	申立てに至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	説明・助言
3	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
4	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
5	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員に知ってほしい	聴き取り
6	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	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
8	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
9	申立人	申立調整後の状況について苦情調整委員と話がしたい	聴き取り
10	苦情対象事業者	申立調整後の申立人への対応について苦情調整委員と話がしたい	聴き取り

苦情調整委員名簿

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

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

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2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2年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	令和2年4月28日(火)	申立に関する意見交換、活動報告 (新型コロナウイルス感染症対策として書面開催とした)
第2回	令和2年5月26日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第3回	令和2年6月23日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第4回	令和2年7月28日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第5回	令和2年8月25日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第6回	令和2年9月15日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第7回	令和2年10月27日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第8回	令和2年11月24日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第9回	令和2年12月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第10回	令和3年1月26日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第11回	平成3年2月16日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第12回	平成3年3月23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2年7月11日号、令和3年2月21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、地域包括支援センター長会等に事務局が参加し、制度の紹介等を行った。

令和2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	〔介護保険〕親が入所している有料老人ホームは介護職員の技術、知識、意識の低さから常に危険にさらされている状態であるにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症対策で面会を禁じられた。親の命を守るために面会の必要性がある。面会ができるようにしてほしい。(家族)
2	〔高齢者〕この軽費老人ホームで行われている工事は、段取りが悪いために近隣住民に迷惑をかけている。(その他)
3	〔介護保険〕ヘルパーが5千円したキーボックスを壊した。事業所は弁償すると新しいキーボックスを購入したが2千円のものだった。納得がいかないので5千円を返してほしい。(家族)
4	〔介護保険〕ケアマネジャーの独断でショートステイに入れられた。施設から出してほしい。(本人)
5	〔介護保険〕隣のデイサービスがうるさい。(その他)
6	〔その他〕医師は診療内容が雑だけでなく、自分を邪険にした態度をとった。(本人)
7	〔介護保険〕訪問入浴ヘルパーが電気を消し忘れた。このことについて、事業所に謝罪を求めたが何の反応もなかったので、「苦情調整委員に苦情を申し出る」と言ったら、慌てて謝罪に来た。誠意が感じられない。(本人)
8	〔生活福祉〕体調がよくない時に福祉事務所職員は何もしてくれなかった。(家族)
9	〔その他〕新型コロナウイルス感染症対策として、外出自粛が大切であるにもかかわらず、保育園に預ける子どもの数が減らないのはおかしい。親は外出せず、子どもは家庭で育てるべきである。(その他)
10	〔その他福祉〕苦情調整委員の申立調整結果に納得しない。(本人)
11	〔介護保険〕有料老人ホームから火災の警報音が鳴り、近隣一帯が緊張した。結局、機器の誤作動だったが、その後、施設は説明も謝罪も何もしない。すぐに指導してほしい。(その他)
12	〔生活福祉〕高齢の親が入院することになった。福祉事務所は親が保護費を切り詰めて購入したエアコンを家族への相談なしに、本人の了解のみを得て撤去の方向にもっていった。本人は在宅復帰の希望を持っていたので、福祉事務所からエアコンの撤去の話をしてほしくなかった。(家族)
13	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設で隣人のドアの開け閉めが乱暴で耐えられない。世話人に言ったところ、文句が多すぎると捉えられ、来月末までに転居を要請された。自分も合意したものの、新しいアパートはなかなか見つからない。退去期限を延ばしてもらえないかと言ったが、施設に拒否された。(本人)
14	〔その他福祉〕足が悪いので自宅から離れたごみ集積場に行くのはたいへんなので、何とかならないか。(本人)
15	〔高齢者〕福祉事務所が同居している父親の口座を凍結し、家族である自分を無視し、勝手に後見人を立てようとしている。(家族)
16	〔保健〕政府事業である全戸配布になっているマスクが届かない。自宅のポストはカギがかか

	らないので盗難に遭ったのかもしれないと不安になる。政府も確実に国民に手渡すような手段を講じてほしい。(本人)
17	〔介護保険〕新型コロナウイルス感染症対策により緊急事態宣言が出ているのに、デイサービスが行われている。人が集まるので危険だ。(その他)
18	〔障害者総合支援法〕体調が悪いのに、居宅介護ヘルパーが掃除を強いるなど、高圧的な態度に困っている。(本人)
19	〔高齢者〕軽費老人ホーム職員に物をとられる。盗聴されている。(本人)
20	〔児童〕新型コロナウイルス感染症の自粛期間中なのに、保育園が子どもを受け入れるのは問題だ。(その他)
21	〔障害者総合支援法〕子どもが通っている福祉園から突然、「台帳を作るから」と親の生年月日など、不必要と思われる個人情報の提出を求められた。(家族)
22	〔児童〕児童発達支援サービス利用中に子どもが事故に遭ったことについて、事業者からひとつおりの謝罪はあったものの、再発防止策などについての提示がない。(家族)
23	〔障害者〕妻である自分が、大変な思いをして夫の身体障害者手帳の申請を行った。本来、このような手続きは福祉サービス事業者が代行してくれるものではないのか。(家族)
24	〔介護保険〕訪問看護師がいつものように自宅に来た時、玄関で、看護師の背後に人がいるのを見た。不可解であったが、そのまま招き入れると、見知らぬ高齢者が一緒に自宅に入り込んだ。事業所に抗議したところ、この事実を認めない。(本人)
25	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型事業所にて、職員が気に入らない利用者に対して、きちんとした対応をしない。(代理人)
26	〔介護保険〕特別養護老人ホームにおける新型コロナウイルス感染症防止のための面会制限は理解するところだが、「面会はできません」と、職員はわりきったものの言い方をした。家族の心配に寄り添った対応をしてほしい。(家族)
27	〔介護保険〕地域密着型通所介護の利用中に転倒骨折した。事業所から納得できる説明が得られない。(家族)
28	〔障害者総合支援法〕区外在住である。区内の就労継続支援 B 型事業所の利用を希望していたが、在住地の役所は相談にのってくれない。(本人)
29	〔介護保険〕妻の処遇について、有料老人ホームは契約者である子どもにだけでなく、実際に本人と同居し、様子を見て来た夫である自分にもきちんとしてほしい。(家族)
30	〔介護保険〕特別養護老人ホーム入所中の母親に後見人をたてるという大事な話をするためにも面会を希望しているのに、施設は「あなたは、キーパーソンになっているきょうだいと施設で決めた『連絡を取っていいリスト』に名前が載っていないから」と、取り次いでくれない。(家族)
31	〔その他〕癌を患っている。クリニックから訪問診療がくる。頼んだ覚えはないのでやめてほしい。(本人)
32	〔介護保険〕デイサービス送迎車の運転手は細い道ですれ違う時に、こちらばかりが一方的にバックさせられる。運転マナーとして、いかがなものかと思ったので事業所に抗議したが、謝罪はなかった。(その他)

33	〔その他福祉〕配偶者から暴力を受けて困っているが、区民相談などに電話しているが、何もやってくれない。(本人)
34	〔児童〕数年前、一時預かり中に自分の子どもが保育士に叩かれたようだ。(家族)
35	〔介護保険〕利用者負担が膨れ上がっている。区に相談に行ったが、あまり説明がなかった。(家族)
36	〔介護保険〕知人は地域密着型通所介護で職員から「新型コロナになって、ずっと入院していればいいのに」と言われ、傷ついたようだ。(代理人)
37	〔生活福祉〕変わったばかりのケースワーカーはいつも不在で連絡がつかない。(本人)
38	〔その他〕入院中、病院が何の加療もしてくれなかった。(本人)
39	〔介護保険〕施設に「父はきちんと食事をとっているか」と聞くと、「差し入れの食事をとっているみたいです」などと明確な説明をしない。体調管理をしている感じが感じられない。(家族)
40	〔介護保険〕新型コロナウイルス感染症予防のため、特別養護老人ホーム内部では面会させてくれないので、いつも施設のベランダの近くに行き、外から家族の様子を見ている。緊急事態宣言も解除されているのだから、自由に面会させてほしい。(家族)
41	〔介護保険〕ケアマネジャーが紙おむつなどの支給にかかわる手続きを怠った。また、外出自粛期間中も無理に通所介護をすすめた。(本人)
42	〔介護保険〕今までもケアマネジャーが替わっているが、替わったばかりのケアマネジャーも口が悪い。(家族)
43	〔その他〕2万円を紛失したのに、警察に行っても警察官は相手にしてくれなかった。(本人)
44	〔障害者総合支援法〕作業中、就労継続支援 A 型事業所職員に威圧的な面持ちで「俺は施設長より怖いんだよ」と言われた。(本人)
45	〔介護保険〕特別区民税課税が課税されている子どもが同居するようになったら、第 1 段階の介護保険料が第 4 段階に上がった。同居している子どもから一切の援助は受けていない。実情に合わせて介護保険料を設定してほしい。(本人)
46	〔障害者総合支援法〕着替えの支援中に居宅介護ヘルパーが足指に衣類をひっかけたため、爪がはがれる事故が起きた。謝罪もないし、補償も一切ない。(本人)
47	〔児童〕小規模保育園の保育士は 2、3 歳の子どもに「片づけなさい」など、普通に要求できないことを上から目線で言う。(家族)
48	〔介護保険〕本人が入居中の有料老人ホームを変わりたい意思がある。施設変更の手続きをすすめたいと思っても、施設が本人と面会させてくれない。(家族)
49	〔介護保険〕夜中、特別養護老人ホームにて、ヘルパーによるトイレ介助中に親が転倒した。これについて施設に説明や改善策を求めたところ、「ヘルパーを替えます」ということだけだった。納得できない。(家族)
50	〔生活福祉〕ケースワーカーにはやさしく話してほしい。(本人)
51	〔障害者総合支援法〕親が利用していた重度訪問介護事業所に電話したところ、「もう電話をしないでほしい」というような態度をとられた。(家族)
52	〔介護保険〕有料老人ホーム施設内で居室の住み替えを行うはずだったのに、施設は実行してくれない。(本人)

53	〔介護保険〕ショートステイ利用中、認知症の親が居室にて転倒していた。事業所は、「本人が『痛くない』と言ったから」との理由からすぐに病院に連れて行かなかった。その後の受診で骨折が判明し、歩行不可能となった。その事故について、事業所から家族に詳しい説明もなく、誠意ある対応が感じられない。(家族)
54	〔高齢者〕軽費老人ホーム職員がものをとる。(本人)
55	〔介護保険〕精神疾患を患っている夫は訪問リハビリを利用するようになったが、職員の精神疾患についての理解不足から対応が心もとなく、夫も不安がる。職員は専門のリハビリだけではなく、精神疾患についても理解を深めてほしい。(家族)
56	〔介護保険〕デイサービスの新型コロナウイルス感染症対策があまく、感染しそうで怖い。(本人)
57	〔介護保険〕訪問入浴事業所が持参した防水シートは穴が開いていたため畳が濡れた。しっかり乾燥させないとカビが発生するのに職員は濡れた表面を拭くだけだった。(家族)
58	〔生活福祉〕ケースワーカーにはやさしくしてほしい。訪問にも来てほしい。(本人)
59	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センター A、B は自分の情報を許可なく外部機関から入手した。(本人)
60	〔生活福祉〕宗教団体からの迷惑行為から逃れるために引越しを希望しているが、福祉事務所は認めてくれない。(本人)
61	〔介護保険〕昨年 9 月、特別養護老人ホーム入所時に歯科検診を受け、虫歯が発見され、治療の依頼をしていたが、施設は何もせず放置していた。(家族)
62	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーは「この後、仕事がないので 30 分延長してください。」と自分の都合ばかりを言うなど、仕事に対する態度が悪い。(本人)
63	〔介護保険〕特別養護老人ホームに入所して 1 か月しかたっていないのに、褥瘡ができた。(代理人)
64	〔介護保険〕老人保健施設に入所している親が自宅に戻ろうとしている時に、かかわってほしくない地域包括支援センターから突然、ケア会議開催を伝えられた。(家族)
65	〔介護保険〕更新の要介護認定調査で要介護 1 が要支援 1 になった。高齢者であるのに要介護度が重くなるならわかるが、軽くなるとはどういうことか。(家族)
66	〔介護保険〕急ぎの用事があったので地域包括支援センターに折り返しの連絡をお願いしたが、電話が来ない。(家族)
67	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーが壁に車いすをぶつけて壁紙が破れた。事業所に申し出て謝罪もなく、「第三者機関に相談するように」としか言わない。(家族)
68	〔介護保険〕クリニックに併設された事業所のケアマネジャーに、「不要と思われる訪問診療の回数を減らしてほしい」と申し出たところ、「そんなことを言うのなら介護保険に必要な診断書は出さない」と言われた。医師のために働かないでほしい。(家族)
69	〔障害者総合支援法〕3 階の居室の窓側で洗濯物を干していた時、洗濯ばさみが 1 階に落ちてしまった。共同生活援助の施設長がその 1 階の住人への謝罪に付き添ってくれたが、「これは人生の失敗だ」と言われたのでショックを受けた。(本人)

70	〔介護保険〕訪問リハビリの理学療法士が度々遅刻する。(家族)
71	〔介護保険〕特別養護老人ホームの看護師が勝手に処方されている整腸剤を下剤に変えた。(家族)
72	〔介護保険〕介護のできないヘルパーが来たのでやめてもらった。事業所に「ヘルパーは本当に有資格者だったのか」と問い合わせたところ、「わかりません」と言った。自分の事業所にいるヘルパーのことについてわからないのはおかしい。(家族)
73	〔介護保険〕認知症対応型共同生活介護を月初めの2日間利用し退去した。日割り計算による請求書が来たが、水光熱費だけは全額支払うようになっていた。理由を聞いたところ、「重要事項説明書の記載通りである」としか言わない。(家族)
74	〔障害者総合支援法〕重度訪問介護ヘルパーが支援中に勝手に外出したりする。(本人)
75	〔介護保険〕地域密着型通所介護にて職員に無視された。管理者に苦情を言ったが、謝罪はなかった。(本人)
76	〔介護保険〕特別養護老人ホームから入院しているが、回復したので戻りたい旨を申し出たところ、拒否された。(家族)
77	〔その他〕緩和ケア病棟に入院し、1か月を迎えようとしている時に、医師から、「一旦、退院してほしい。2週間したら、また入院してほしい」と言われた。寝たきりなのになのにどうやって連れて帰れというのか。病院側は診療報酬が下がるなど事情があるのだろうが、何とかならないか。(家族)
78	〔生活福祉〕福祉事務所職員は名乗らないなど、対応がよくない。(本人)
79	〔その他〕医師に診断書を書いてほしいと言ったら、拒否された。(本人)
80	〔介護保険〕地域包括支援センターの職員は自分が何を言っても「はいはい」と、生返事しかない。(本人)
81	〔障害者総合支援法〕自立支援医療の訪問看護師に自分の病状を理解してもらえず、不快である。(本人)
82	〔介護保険〕地域包括支援センターは何もしてくれない。(本人)
83	〔生活福祉〕生活保護受給者である。自費で区外に引っ越しをしたが、本来は区が転居費用を支給するのではないか。(本人)
84	〔介護保険〕骨折を繰り返しているため訪問リハビリを受けたいが、かかりつけの整形外科医は、併設の訪問リハビリ事業所について、「ここは介護保険が使えないので、自費になる」と訳のわからないことを言った。(本人)
85	〔介護保険〕死亡した親のケアマネジャーは、家族の話に耳を傾けてくれなかった。(家族)
86	〔介護保険〕親が通所サービスで「尿臭がする」と言われ、ショックを受け「やめる」と言い出した。受診し、「心配なし」と言われたことを、親が事業所に電話で伝えたところ、管理者が「そう言ったらやめると思った」と言ったそうだ。このような発言は許せない。(家族)
87	〔高齢者〕軽費老人ホームから退去するために引っ越し業者を頼んでいたが、施設長が勝手にキャンセルしてした。(本人)
88	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員は経験不足である。このために実際に利用し始めて事前に説明された内容と異なっていた。また、いつも忙しいのか事務的である。(本人)

89	〔児童〕保育士に「障害を持っているから落ち着きなく立ち歩いているのではないか」と言われるなど、障害児扱いされた。(家族)
90	〔介護保険〕暴言暴力があるという理由から認知症対応型共同生活介護施設を退去させられそうに困っている。(家族)
91	〔生活福祉〕癌患者である。福祉事務所職員は、自分には片眼摘出の手術が予定されていることを知っているのに、「手術してから来てください」と言った。職員に悪気はないと思うが、その事務的な言い方に傷ついた。(本人)
92	〔障害者総合支援法〕居宅介護事業所に何度電話をしても出ない。電話に出てもらうにはどこに言えばよいか。(家族)
93	〔介護保険〕有料老人ホームは訪問リハビリとして系列の事業所を利用させたりする。商業ベースになっているのではないか。(家族)
94	〔介護保険〕要介護から要支援になってから介護予防支援のケアマネジャーが訪問してくれなくなった。(本人)
95	〔介護保険〕ケアマネジャーは怒鳴ったり、訪問時間を何度も変更する。(家族)
96	〔その他〕医師が親の脳梗塞にかかわる診断を誤った。(家族)
97	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型事業所職員により部屋に閉じ込められ、長時間にわたる説教を受けた。(本人)
98	〔障害者総合支援法〕かつて利用していた就労移行支援事業所職員につきまとわれているようだ。(家族)
99	〔障害者総合支援法〕朝、訪問看護事業所の留守番電話に「不調なので長めの訪問を希望する」旨を残したが、看護師は通常の間しかいてくれなかった。(本人)
100	〔障害者総合支援法〕訪問看護師が主治医の悪口を言ったりするなど訪問時の内容がよくない。(本人)
101	〔介護保険〕「体がつかなくなった。そちらも忙しいと思うので、すぐにでなくてもよいが、訪問サービスの回数を増やしてほしい」と遠慮しながら地域包括支援センターに申し出たが、いつになっても返事がない。(本人)
102	〔介護保険〕訪問看護師が「12月4日から11日までのショートステイが取れた。ショートステイ期間中に薬が切れるので11月中に早く薬をもらってほしい」と言われたが、後にケアマネジャーにショートステイの期間を確認したところ、8日から11日までであった。訪問看護師はいつもこのように情報を操作し、自分の都合に合わせて利用者家族を動かす。(家族)
103	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーが交代するとき、本来は管理者がその旨の連絡をしてくるべきだと思うが、来ているヘルパーが「次は男の人でもいいですか」などと聞いてくる。いつも管理者から説明が得られない。(家族)
104	〔介護保険〕老人保健施設から「夜勤の職員が少ないのでパジャマへの着替えが手伝えない」と言われた。以来、親は洋服のまま寝ている。納得できない。(家族)
105	〔介護保険〕有料老人ホームの様子を同時双方向型通信(ZOOM)で確認することができるようになっているが、画面から職員のマスク着用が徹底されていないことがわかった。不安である。(家族)

106	〔介護保険〕認知症対応型共同生活介護を利用している親について、職員から「性的な発言があった、重要事項説明書にもありますからね」とだけ言われた。どういう意味が分からない。(家族)
107	〔介護保険〕介護認定調査を受け、結果も出ていないのに、ケアマネジャーが通所サービス利用の契約を迫る。事業所と癒着しているのではないか。(家族)
108	〔生活福祉〕家賃が保護基準額より1万円オーバーしているので転宅を指導されている。1万円であれば他を節約しても生活が苦しくなる状況ではないが、それは許されないようだ。理由を聞いたところ、福祉事務所職員は「そうになっています」としか言ってくれない。(本人)
109	〔児童〕保育に相応しくない華美な身だしなみをしていると感じられる保育士について保育課に苦情を申し出たところ、後に園長から「苦情を言ったのはあなたでしょう」と言われた。(家族)
110	〔その他〕区内パチンコ店の店員の態度が悪い。(本人)
111	〔その他〕ゴミが山積しているという理由から、区は自分が大切にしているものまで廃棄しそうだ。(本人)
112	〔高齢者〕退院し、軽費老人ホームに戻る親について、施設長は「垂れ流しなんだろう」と言った。「確かに失禁はあります」と言ったところ、「失禁も垂れ流しも同じだろう」と施設長は言った。福祉事業者としてこのような発言は許せない。(家族)
113	〔障害者総合支援法〕コミュニケーションスキル向上のトレーニングを受けたいと就労移行支援事業所に伝えていたが、事業所は「わかりました」と言いながら、希望に沿ったプログラムの提供を行わなかった。(本人)
114	〔障害者総合支援法〕共同生活援助における食事の提供について、契約書には「希望に応じて」と書いてある。自分は「食事は必要ない」と職員に伝えているが、実際はいつも弁当が配られ、支払いも生じている。このようなことはやめてほしい。(本人)
115	〔その他〕家主がひきこもりになったことから土地家屋が森のようになり、ハクビシンが発生し、困っている。(その他)
116	〔介護保険〕ケアマネジャーは家族の意見を聞かず、上から目線で持論を押しつける。(家族)
117	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設の職員は、食事時に自分の身の上話ばかりするので、精神的に負担である。(本人)
118	〔介護保険〕家電を壊された件でのケアマネジャーの対応に苦情がある。(本人)
119	〔介護保険〕オープンして2カ月も経過していない有料老人ホームで、5回の火事騒ぎがあった。原因は入居者が火災通報ボタンを押したということだが、その度に消防の出動があり、サイレンや明かりの点滅で平穩に暮らせない。(その他)
120	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員が家族の話を聞いてくれない。(家族)
121	〔障害者総合支援法〕パニックを起こした。頓服薬を飲んだが効かなかったので訪問看護事業所に電話したところ、全く話を聞いてくれなかった。(本人)
122	〔高齢者〕軽費老人ホームの食事が硬くて食べられない。(本人)
123	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型作業所に行くと、職員から別室に呼ばれた。部屋には

	トラブルを起こした相手方とその担当職員、管理者がいた。2人の職員の面前で、相手方からいきなり「あなたと距離を置きたい」と言われた。自分の担当者もいない場であり、不快だった。(本人)
124	〔障害者〕各種割引・料金の減免を受けるために窓口で身体障害者手帳を提示する際、職員は確認したら手帳を他の書類の下に入れるなど、手帳が他者から見えないように、自分が障害者であることが知られないような配慮がほしい。(本人)
125	〔介護保険〕ヘルパーが掃除機の部品の一部を誤って捨ててしまった。部品は弁償してくれたが、掃除機の不具合も起きている。これについても事業所が併せて補償すべきである。(本人)
126	〔生活福祉〕引っ越しをしたいが、福祉事務所が転居費用を出してくれない。(本人)
127	〔介護保険〕ケアマネジャーは一方的な意見ばかりを押しつけ、家族の希望を聞いてくれない。(家族)
128	〔その他福祉〕自費で頼んだヘルパーに病院に付き添ってもらった際、ヘルパーは自分の許可なく診察室に入った。そして、ヘルパーは自分の診断名を聞き知り記録した。権利侵害なので記録から病名を削除してほしい。(本人)
129	〔介護保険〕通所介護事業所から「契約書を紛失した。再度、署名捺印してほしい」と言われた。なぜ紛失したかについて説明が得られない。(家族)
130	〔介護保険〕老人保健施設で看護師は親に問題行動が「ある」と言い、介護士は「ない」と言った。この矛盾に疑問を感じ、看護師に改めて問い正したところ、「日常のトラブルについて報告しただけです」と嘘をついた。(家族)
131	〔介護保険〕老人保健施設に介護にかかわる質問書を送ったが誠意ある回答書が得られない。(家族)
132	〔生活福祉〕エアコン購入が却下されたことについて不服申立てをしたいが、その様式について福祉事務所に聞いたところ、職員が「わかりません」と言った。勉強不足である。(本人)
133	〔障害者総合支援法〕障害があるがゆえに理解できないことについて反省を求め、反省できないなら利用を休んでほしいという就労継続支援B型事業所は、福祉サービスの提供を拒否していることになるのではないか。(家族)
134	〔生活福祉〕医療券取得のために福祉事務所に出向いたところ、印鑑などが必要と言われ、歩くのも辛いのに再度、窓口に行かなければならなかった。必要なことは事前に知らせてほしかった。(本人)
135	〔生活福祉〕生活保護費では犬のワクチン接種代や餌代が賄えない。犬は自分の家族であり、かけがえのない存在なので保護費として認めてほしい。(本人)
136	〔介護保険〕老人保健施設に入所している父親は12月10日には問題がなく、同月14日に状態が急変した。施設に「この3日間に何があったのか」と聞いても「すみません、すみません」と謝ってばかりで、きちんとした説明が得られない。(家族)
137	〔児童〕新しい保育園が開設されるが、近隣は高齢者が多く、接触事故などの発生が危ぶまれる。住民説明会を開催してほしい。(その他)
138	〔高齢者〕脳梗塞による麻痺があるのでバリアフリーの家に移りたくて区役所に相談に行った。担当した職員は話を聞いてくれたものの、もう少しやさしく接してほしい。(本人)

139	〔介護保険〕老人保健施設にて転倒骨折したが、職員から詳しい状況説明がなかった。(家族)
140	〔介護保険〕ケアマネジャーに「風呂場の手すりがほしい」と言ったところ、福祉用具のカタログを持ってきてくれたが、その際、公費負担があることについての十分な説明がなかった。(本人)
141	〔児童〕保育園長は自分にだけ挨拶をしてくれない気がする。(家族)
142	〔介護保険〕特別養護老人ホームから今年に限り、インフルエンザ予防接種を2回打ってほしいと言われた。2回目は自費となるが、ほんとうに必要なのか疑問だ。(家族)
143	〔介護保険〕ヘルパーに掃除のやり方について注意をしたところ、「ヘルパーを変えますか」と言われた。以来、ヘルパーが来なくなった。(本人)
144	〔介護保険〕生活保護受給者である。緊急事態宣言が出ているのに特殊寝台の入れ替えを行おうとしている。福祉事務所職員は「ルールですから」としか言わない。急ぐわけではないので延期してほしい。(家族)
145	〔介護保険〕急な体重減少があり死亡に至った。体重減少について、有料老人ホームはきちんと把握してくれていたのかなど、説明を求めても、きちんとした対応が得られなかった。(家族)
146	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所にて、他の職員に向けてパワハラ行為を働く職員が作業中の利用者の様子を見に来るので、恐ろしい。(本人)
147	〔介護保険〕特別養護老人ホームの介護職員は人によって人間性や介護のスキルが違いすぎる。もっと人選をしてほしい。(家族)
148	〔保健〕保健所からPCR検査結果について、「朝に判明する」と言われ、朝に電話したら「夕方になる」と言われ、16:00に電話したら「まだ夕方ではない」と言われ、夕方電話したら「順番に案内するので折り返す」と電話を切られた。(本人)
149	〔介護保険〕有料老人ホームの施設協力歯科医が入歯調整時、力任せに口を開けたため口腔内を傷つけ、以来、食事が摂れなくなった。この歯科医師に損害賠償請求をしたくて施設長や相談員に相談したかったが、話を聞いてくれない。(本人)
150	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設職員の言うことに抵抗すると職員は「入院させる」と言う。(本人)
151	〔児童〕養護相談担当職員は1か月に1、2回、仕事中に1時間を超える電話をかけてくるので負担だ。(家族)
152	〔児童〕昨年5月、延長保育料について、保育課に「一度も利用していない場合は返金される」旨を確認したが、実際には月額利用料が引き落とされていた。(家族)
153	〔介護保険〕老人保健施設から病院に救急搬送され、搬送先で死亡した。死亡したことについて施設からお悔やみの言葉がないので苦情を言ったところ、「警察にでもどこでも行ってくれ」と言われた。(家族)
154	〔介護保険〕ケアマネジャーは訪問時間を間違えたり、書類上のミスが頻回である。(家族)
155	〔介護保険〕親はおむつをしていた。ヘルパーが来た時、親が自からトイレに行くことを希望したが、ヘルパーは、「(介助が)できないから」としか言わなかった。やさしい言葉かけはできなかったのか。(家族)
156	〔介護保険〕介護付きのサービス付き高齢者向け住宅にて、共有スペースであるレストランが

	らICレコーダーが発見された。これは支配人から従業員の離職防止目的のために置いたものだと説明を受けたが、利用者にとっては権利侵害である。(家族)
157	〔介護保険〕ショートステイと通院が重なった。「ショートステイの送迎車で通院に対応してくれないか」と聞いたところ、断られた。柔軟に対応してほしい。(本人)
158	〔その他〕ホームページに「強化型在宅支援診療所」と掲載されているクリニックがあるが、医師の数が配置基準を満たしているのか疑念がある。(その他)
159	〔その他〕保育園の園庭がうるさく感じる。(その他)
160	〔その他〕相談窓口の職員が事務手続きにかかわる十分な説明をしなかった。(家族)
161	〔介護保険〕訪問介護を当日にキャンセルしたらキャンセル料が発生した。昨日は祝日で連絡ができなかったので、キャンセル料が発生するのはおかしい。(本人)
162	〔その他〕隣家のエアコン室外機がうるさい。(その他)
163	〔障害者総合支援法〕職員から「新しく併設された滞在型の共同生活援助施設であれば2年いられる」との説明を受けたので、通過型から滞在型施設に引っ越したのに、いざ移ったら、「利用できるのはあと1年です」と言われた。「事前に聞いていた説明と違う」と抗議しても職員は曖昧な言葉しか発しない。(本人)
164	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員は「事業所は自分で選び、連絡してください」としか言わない。(本人)
165	〔高齢者〕軽費老人ホーム内で洋服をとられたのに、施設長は対応してくれない。(本人)
166	〔介護保険〕うつ病を理由に特別養護老人ホーム入所を断られた。納得できない。(家族)
167	〔介護保険〕訪問サービスを利用している。ヘルパーに雑巾がけをしてほしいのだが、モップ掛けしかしてもらえない。(家族)
168	〔生活福祉〕生活保護受給決定がなされた時、福祉事務所が事前の同意なく、「あなたのことは民生委員に知らせました」と言った。(本人)
169	〔高齢者〕自治体からおむつの支給があることをケアマネジャーから情報提供がなかった。損害金額としては20万円ほどになる。何とかならないか。(家族)
170	〔児童〕児童発達支援の療育中に受傷した。子どもは「先生にやられた」と言っているので担当者を変えてほしい。(家族)
171	〔生活福祉〕突然、福祉事務所が親に対し、「生活保護を止める」と言った。(家族)
172	〔生活福祉〕福祉事務所が賃貸住宅の契約更新料負担にかかわる説明が不十分だったため、自分が支払っていた。遡っての返還を望む。(本人)
173	〔介護保険〕地域密着型通所介護にて食事の時のランチョンマットが臭うなど、全体的に衛生状態がよくない。(家族)
174	〔その他〕かかりつけの精神科医について、当初は詳しい診察をしてくれたが、次第に雑になってきた。(本人)
175	〔介護保険〕自分は区外在住者であるが、練馬区に住んでいる親の様子から練馬区のケアマネジャーは利用者に冷たいし事務的だと思う。(家族)
176	〔高齢者〕軽費老人ホームを利用している知人が微熱と痛みを訴えたのに、職員は病院に連れて行ってくれなかった。(代理人)

177	〔介護保険〕地域密着型通所介護で転倒した際、職員は救急搬送することなく、通院に同伴することもなく、車椅子で家に帰しただけだった。骨折が判明した後も謝罪がない。(家族)
178	〔介護保険〕有料老人ホームに入居している知人と話がしたくて電話をしたところ、施設は電話を取り継いでくれなかった。(その他)
179	〔障害者総合支援法〕福祉園にてトイレ介助の際、職員が子どもに「面倒だから出ていけ」と言ったようだ。(家族)
180	〔介護保険〕通所介護で「おめえなあ、おめえなあ(重いなあ)」などと不適切な言葉を発しながら利用者の荷物を運ぶ職員がいる。(本人)
181	〔児童〕保育園に来年度の行事日程を問い合わせたところ、「皆さん一斉にお知らせする内容ですから」と教えてくれなかった。(家族)
182	〔介護保険〕ケアマネジャーが利用料について十分な説明をしてくれない。(家族)
183	〔その他〕訪問看護事業所が突然、一方的に契約を解除した。事業所から職員不足について聞いていたが、詳しい状況説明や通知もなかった。(本人)
184	〔障害者〕福祉タクシー券の交付を受ける際、職員にもう少しやさしく接してほしい。(本人)
185	〔障害者総合支援法〕利用料の請求書発行を求めても応じてくれなかった重度訪問介護事業所がある。先日、急に「パソコンがおかしかったから」などの理由を付して1年分の利用料請求があった。おかしいのではないか。(家族)
186	〔介護保険〕特別養護老人ホームにて、糖尿病の薬をダブルで飲ませるなど事故が絶えない。施設長はいつも謝罪し、「改善します」と言うが、具体的な改善が全くなされない。(家族)
187	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員と話し合いの席を離れた間、出されたお茶に何か入れられたようだ。(本人)
188	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センターにて他の利用者と歓談していたところ、職員から「プライベートなことは言うものじゃない」と強く注意された。(本人)
189	〔児童〕児童遊園と保育園が隣接している。施設間にフェンスの設置はあるものの、児童遊園から保育園は丸見えの状態だ。フェンスの設置について工夫すべきだ。(その他)
190	〔生活福祉〕夫のDVにより避難したにもかかわらず、ケースワーカーが男性職員を伴って家庭訪問に来たため、体調不良を起こした。申出人の背景や事情を察した配慮がほしい。(本人)
191	〔障害者〕他区で支給されていた福祉タクシー券が、練馬区では支給されない。(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00分(年末年始・祝休日を除く)

