

令和 5 年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告書

令和 6 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5年度（令和5年4月1日～
令和6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6年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

目次

■令和5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5年度の概要	2
■申立て	3
◇1 申立てのしくみ	3
◇2 令和5年度 申立ての概要	3
◇3 令和5年度 申立一覧	3
◇4 令和5年度 申立事例（概要）	4
■苦情の概要	1 2
◇1 令和5年度 分野別苦情の一覧	1 4
◇2 令和5年度 苦情事例の概要	1 5
■相談の概要	2 6
◇1 令和5年度 分野別相談の一覧	2 6
■委員面談・その他の活動	2 7
■練馬区保健福祉サービス苦情調整員条例・施行規則	2 8

令和5年度練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動

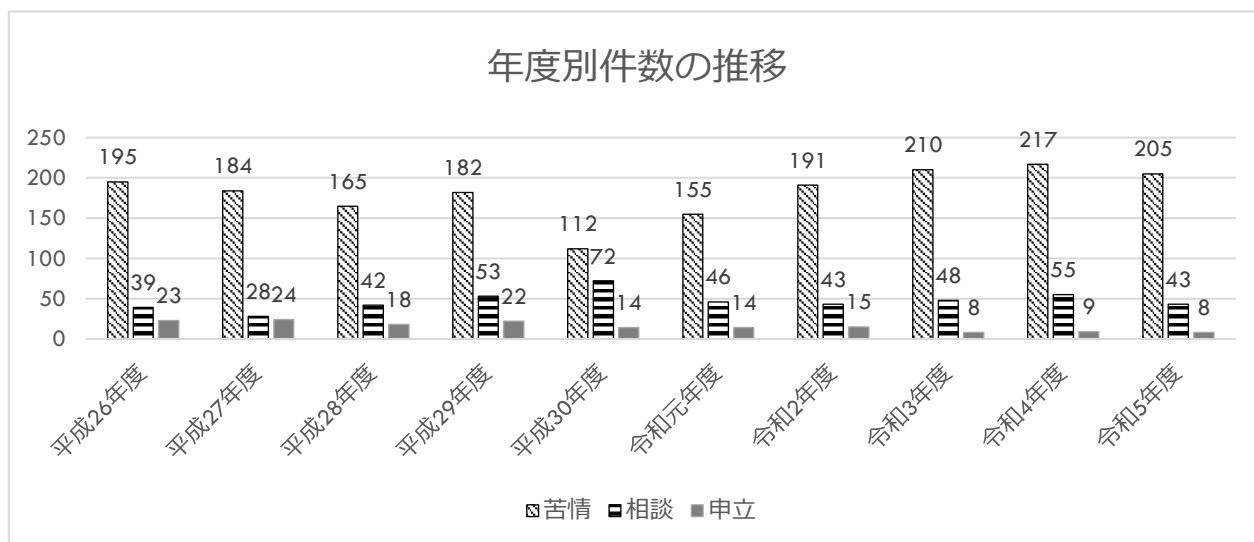
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）は、「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」（以下「条例」という。巻末掲載）に基づいて、平成15年6月1日に活動を開始した第三者機関である。制度の目的は、介護保険を含む保健福祉サービスの利用あるいは利用申し込みをしている練馬区民の権利および利益擁護を図ることである。

ここでは、苦情調整委員が令和5年4月1日～令和6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5年度の概要

苦情・相談の受付総数は248件で、令和4年度に比べ24件減少した。
内訳は、苦情205件、相談43件。苦情は令和4年度より12件、相談も12件減少した。



- 申立ては8件で、令和4年度より1件減少した。

申立ての対象は「介護保険」3件、「障害者福祉」2件、「障害者総合支援法」1件、「高齢者福祉」1件、「児童福祉」1件であった。

- 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52件あった。

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5年度 申立ての概要

令和5年度に受け付けた申立ては8件だった。

内訳は、「介護保険」3件、「障害者福祉」2件、「障害者総合支援法」1件、「高齢者福祉」1件、「児童福祉」1件、であった。

8件のうち、民間事業所対象は6件、公的機関（区）対象は2件だった。

申立人は、「家族」6人、「本人」2人だった。

◇3 令和5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	介護保険	小規模多機能型居宅介護	家族	民間	文書・訪問	48日間
2	障害者福祉	保健相談所	家族	区	文書・訪問	30日間
3	障害者総合支援法	同行援護	本人	民間	取り下げ	
4	介護保険	小規模多機能型居宅介護	家族	民間	文書・訪問	35日間
5	障害者福祉	保健相談所	本人	区	文書	28日間
6	介護保険	訪問介護	家族	民間	文書・訪問	63日間
7	高齢者福祉	サービス付き高齢者向け住宅	家族	民間	取り下げ	
8	児童福祉	放課後等デイサービス	家族	民間	文書・訪問	77日間

◇ 4 令和5年度 申立事例（概要）

申立 1	介護保険：小規模多機能型居宅介護事業所の職員の発言について
	【申出人（利用者の夫）からの申出・申立ての趣旨】 施設から妻が、身動きが出来なくなると連絡があり、救急搬送となった。 ①入院して圧迫骨折であったことがわかった。施設にどうして骨折したのかと、何度説明を求めても答えてくれない。丁寧に説明してほしい。 ②職員は「転倒骨折なんてくしゃみしても便座に座っているだけでもしますよ」などと安易に言われた。この発言について謝罪をしてほしい。
	【事業所からの回答】 ①利用者から痛みの訴えがあり、施設看護師が全身観察を行ったが、目立った外傷は確認できなかった。転倒などの事故はなかった。整形外科を受診したところ「骨の脆さの影響によって圧迫骨折になったようだ」とのことだった。この時、医師から「座ったり、くしゃみで骨折する事もある」と説明を受けた。申出人に後日、この内容を伝えた。 ②当施設職員が、配慮を欠いた発言をしたことを謝罪する。今後は、利用者の変化は家族に早く報告し、対応や説明を家族に寄り添った形で行い、問題解決につとめる。相手の立場に配慮した発言をするように職員一同、心掛ける。
	【委員の判断】 ①記録によれば、利用者の骨のもろさによる日常生活の中での骨折と思うが、申出人は大変悔しい思いを残して、苦情申立てに至ったということは、施設の説明は十分なものではなく、説明に工夫の余地があったものと思う。施設も一定の誠意ある対応をしていることは伺える。 ②福祉に携わる者は、無意識のうちに優位な立場からの発言をすることがあり、そのつもりはなくても、相手にそのように受け取られる危険性がある。今回の回答書の中で、「家族にもっと寄り添った形で問題解決に努める」とあった。しかしこれが抽象的な概念に止まってしまっただけでは何の役にも立たない。施設としてその内容を具体的に示し、職員がそれを実践できる教育訓練をお願いする。

申立 2	障害者福祉：保健相談所保健師の発言について
【申出人（利用者の夫）からの申出・申立ての趣旨】 ①モニタリングでの聞き取りを進めていく中で、保健師から本人に対して、自立支援サービスの目的について説明があった。 自立についての定義に関しても説明があったが、本人が患っている精神障害に対して、完治を前提とした話を始めた。完治しない病に苦しんでいる本人に対して、非常に無理解な言動であった。これまで担当した保健師からは示されたことのない保健師の言動は、本人の心を不安定にさせそれが原因で大きく体調を崩した。自身の言動が利用者の命に直結することもあるということをしっかり認識してほしい。 ②保健師は利用者の許可なく主治医に連絡した。事前に利用者の許諾を得て欲しい。	
【事業所からの回答】 ①モニタリングは、利用者の生活状況を確認し、現在の「サービス利用計画」に問題がないか、本来の目的にあったサービスや支援が提供されているか等、定期的に評価・検証し、利用者の現状に合わせてより良いサービスを支給するために行う。 「サービス利用計画」にある解決すべき課題の一つに「家の片づけや調理ができなくなる時がある」があり、「調子の悪い時には無理をしない。調子がいい時にはヘルパーと一緒に片づけ等を行う」とある。この内容について「調子のいい時にはヘルパーと一緒にやることはあるか」と保健師が尋ねた際に、「これまでそのような質問は受けたことがない」とのことだった。 この質問を行った趣旨は、サービス給付は自立を促進するためのものであることを説明したものだ。説明に伴う体調変化は想定できなかった。 今後は、サービス給付についての制度説明等、利用者にとって気持ちの負担が予想される説明は、事前に家族と説明の仕方等を相談したいと考える。今回の意見は職員で共有し、精神障害者の方への対応に生かす。 ②障害福祉サービスの利用にあたっては、障害者総合支援法第 21 条第 2 項に基づき、主治医の意見書と認定調査を考慮して、審査会で認定区分を決定し、支給量会議で支給量を決定している。今後は、個人情報の取扱いや医師との連携について、より丁寧に説明を行い手続きを進める。	
【委員の判断】 ①②申出人による意見・主張に対して、保健相談所は、それを全面的、前向きに受け止め、今後は事前に綿密な相談を踏まえた上での対応に努めていく旨の姿勢を表していた。当職は、精神障害者本人及びその家族の置かれている筆舌に尽くし難いご苦労やその取り巻く環境等に思いを馳せるとき、対応する関係者及び機関にあつては、慎重さに輪をかけてより丁寧かつ心ある言動に心がけていただきたいと願う。	

申立 3	障害者総合支援法：同行援護の職員の発言について
【申出人（利用者）からの申出・申立ての趣旨】 ①新型コロナウイルス感染症になり入院した。退院が決まり、同行援護事業所の利用を依頼した。職員から「タクシーを利用しては」と拒否された。この発言は同行援護サービスを否定する内容であり、職務を放棄していると考えられた。この件に対する事業所の見解と謝罪をしてほしい。 ②自分が新型コロナウイルス感染症の陽性反応が出た時に、ヘルパーは家に入ることなく帰宅した。このため、記録表に自分は捺印していない。支払いは完了しているが、手続上の問題はないのか。	
【対応の過程】 ・ 申出人から電話にて苦情の申し出があった。 ・ 苦情調整委員との面談を実施し、苦情申立書を受領した。 ・ 申出人から連絡が入り、事業所から謝罪があり、苦情申立て取下げとなった。	

申立 4	介護保険：小規模多機能型居宅介護の職員の対応について
【申出人（利用者の娘）からの申出・申立ての趣旨】 ①小規模多機能型居宅介護事業所の宿泊サービスを利用した。父親から夜勤の外国人職員から暴言や暴力を受けたと聞いた。職員に聞いても調査や説明はなかった。 ②父親から夜、疲れるまで歩かされたと聞いた。誰がケアプランを変更したのか。 ③事業者は父親の発熱などの報告もなく、謝罪と改善をしてほしい。	
【事業所からの回答】 ①利用者はレビー小体型認知症であり、夜間せん妄が強く、問題行動（他室入室など）があった。当該職員に事実確認を行ったが、暴言・暴力の事実は確認できなかった。利用者本人から「蹴られた」等の訴えは一度もない。 ②ケアプランの変更はしておらず、指摘の事実はない。 ③職員からサービス連絡帳にて配偶者に利用者の発熱は報告した。 安心して利用できるように、全職員を対象に「認知症高齢者の人権擁護」「小規模多機能型居宅介護の基本方針・理念」「高齢者虐待防止」「身体拘束の適正化」について研修を実施し、質の高いサービスの提供に努める。 また、利用者・家族とのコミュニケーションに齟齬が生じないように記録を整備するよう努める。	
【委員の判断】 ①②③施設側による調査では、申立にあったような行為を行った事実は確認されなかったとされ、双方の主張には食い違いがある。双方主張の事実関係が明確でない以上、謝罪等を含め、さらに踏み込んだ判断はできない。 今後は明らかな事実に基づく申立てがなされることを願う。 事業所が今後の対応方針で述べているように、質の高い介護サービスの提供とそれを可能にする福祉サービス精神のあふれたコミュニケーション能力の高い職員の育成に尽力することを切望する。	

申立 5	障害者福祉：保健相談所職員の窓口対応について
【申出人（利用者）からの申出・申立ての趣旨】 非課税世帯となったために、保健相談所を訪れ、窓口および担当保健師に非課税世帯になった旨を伝えた。自立支援医療の所得区分変更の書類を提出し、他にもいくつかの書類を記入し提出した。しかし、後になって障害福祉・地域生活支援サービスの請求書が届き、手続きが完了していないことが判明した。 ①なぜ、電話対応時に「7月分は払うしかない」と言う説明に至ったのか。 ②言い訳に終始せず、ミス認め、謝罪してほしい。 ③今回の件を保健相談所内で周知徹底し、再発防止策について検討してほしい。 ④担当保健師を他の人に代わってほしい。	
【事業所からの回答】 利用者夫妻が受付窓口で自立支援医療の変更の為に保健相談所を来所し、管理係が手続を行った。手続き後に、管理係をとおして担当保健師に声がかかった。担当保健師は、管理係での手続き内容を確認しなかったため、現在利用されている障害者福祉サービスの更新手続きと判断し、利用更新申請書への記入を依頼した。 ①申出人来所時に担当者に所得区分変更手続きを遡ってできるか問い合わせたところ、出来ないとの回答を得たため、8月分の変更手続きを申出人に依頼した。 ②自立支援医療の所得区分変更手続きが確認できたこと、各関係機関と調整した結果から遡っての変更となった。申出人に精神的、金銭的な負担をかけたことを謝罪する。 ③保健相談所が担当する窓口業務は係ごとに異なっているが、今回の件を共有し、所内の体制として、来所の目的、引継ぎ時の申し送りなどの方法について検討した。今後は、区民の方が保健相談所で行った手続きで、引継ぎが必要な情報を管理係と担当保健師で情報共有するため、連絡シートを作成・活用して連携する。 ④保健相談所では住所ごとに担当保健師を配置している。今後は主査保健師と2名体制で対応できるよう調整する。	
【委員の判断】 ①②③④保健相談所は対応内容を具体的かつ明確にしながら、自らの不備、ミス等に関して、正直に申出人に対して謝罪し、情報の共有化等、所内体制の改善を図るとされる点に大いに賛同し、保健相談所の更なる努力に期待したい。 申出人においては、今後とも保健相談所の誠実な対応を信頼して、円滑なコミュニケーションを図り、より良い関係を築くことを願う。 相談所におかれては、今回の申立から反省点や学ぶべき点の多いことに鑑みて、それらの点を職員の意識改革及び職場改善の糧とされて、1人でも多くの区民に支持され信頼される区民の拠り所たる相談所となるよう切望する。	

申立 6	介護保険：訪問介護事業所職員の対応について
	【申出人（利用者の息子）からの申出・申立ての趣旨】 ①ヘルパー訪問中に母親が転倒した。事故当日、すぐに事業所に経緯を問い合わせたが、経緯などの説明はなく、管理者は「はい」としか言わなかった。 ②後日、ヘルパー訪問時に「あんまり事を大きくしない方が良いですよ。介護を受けられなくなって困るのはお母さんでしょう」と言われ、脅されているようだった。 ③その後、ケアマネジャーが関係者会議を提案した。管理者に出席を依頼したが拒否された。不誠実な対応に謝罪と今後の改善策を求める。
	【事業所からの回答】 ①管理者は当日、休暇を取っていた。申立人に管理者が連絡したのは2日後であった。対応が遅くなったことへの謝罪が初めてであった。 ②当該ヘルパーに聞き取りをしたが、このような発言はしていないという事だった。 ③関係者会議は主催するケアマネジャー事業所から「参加する、しないは任意である」と連絡を受けた。申出人の怒りの矛先である当社が参加することで冷静な話し合い、事情の聞き取りが困難になること、参加する人員の余裕もなかったことから、不参加となった。
	【委員の判断】 ①当日、管理者は公休であったことから、別の職員が答えたもので、申出人の勘違いだと思われる。 ②ヘルパーの発言の真偽を断定することは困難であるが、事業所はヘルパーから事情の聴取を行っているのならば、日時、聴取者、内容などについても詳しく回答していただきたかった。 ③関係者会議はケアマネジャーが申出人と事業所のトラブル解決のために計画したものだった。問題解決のために絶好のチャンスであったので、ぜひ参加していただきたかったと思う。 利用者とのトラブルはどこの事業所にも起こることである。トラブル発生に際してどのように対応したかトラブル解決の姿勢も含めてサービスの質は評価されていく。 今回、本件に対しての反省点、改善策は事業所から率先して上がってくることはなかった。当職に促されて、わずかに連絡体制の不備に言及はあったが、具体的な内容は示されなかった。本件のようなトラブルが発生した場合、今後「組織」としてどのように対応していくべきなのか、真摯に振り返りをしていただきたいと思う。

申立 7	高齢者福祉：サービス付き高齢者向け住宅のサービス内容について
	【申出人（利用者の娘）からの申出・申立ての趣旨】 終の棲家として入居を決めたが、職員及び看護師の利用者に対する高圧的で命令口調な発言・態度、および施設長の家族に対する不誠実な対応により退去に至った。事業所には反省し、謝罪をしてほしい。
	【対応の経過】 ・ 申出人より電話にて苦情の申出があった。 ・ 申出人、申出人夫、利用者本人が来所し、面談を行った。 ・ 訪問調査を実施した。 ・ 事業所施設長、本社より申出人に対し、文書で謝罪があった。 ・ 申出人の意向により、苦情申立て取下げとなった。

申立 8	障害者総合支援法：放課後等デイサービス職員の申し込み時の発言について
	【申出人（利用者の母親）からの申出・申立ての趣旨】 空きがあるという事で、事業所を訪問し、利用の申し込みをしようと訪問したが、3日間連絡なく、問い合わせると「目が離せないような子どもは預かれない」と受入れ拒否された。 ①利用者をどういう基準で選んでいるのか。 ②「目を離してもいい子ども」とはどういう子どもなのか。 ③自分と子どもをバカにした。謝罪をしてほしい。
	【事業所からの回答】 ①②事業所では「目を離せない子ども」の定義は、利用者1名につき職員1名が対応している場合と考えている。申出人から「目が離せなくて困っている」と聞いたため、1対1で職員が対応する必要があると判断した。職員の配置が経営的に厳しい状況のため、利用を断った。 ③説明が出来ず、不愉快な思いをさせたことに対し、深く謝罪する。 実際に利用者に会ってから、受け入れが出来るかどうかの判断をすべきだったと深く反省している。 今後は、利用者本人の様子を見てから受入れの可否を判断していく。利用の可否は出来る限り迅速に連絡する。お断りする場合には、理由を明確に説明していけるようにしていきたいと思う。
	【委員の判断】 ①②事業所は受け入れられないのであれば、事業所の預かりの状況が現在どのような状況なのか、そのなかで申出人の子どもを受け入れることでどのような問題が生じることが想定されるのか、現在の職員の人数や体制を丁寧に説明し、理解してもらうという姿勢が必要であると思う。このような丁寧な説明がなかったからこそ、本件申立に至ったということを踏まえ、今後の対応につなげて欲しいと思う。 ③事業者の回答を読む限り、申出人と申出人の子どもをバカにしたり迷惑に思って対応したとまでは思われない。また、対応が不適切であったと反省をしている様子も伺え、謝罪の言葉も何度も語られている。 今回の苦情を、ぜひ今後に生かしてほしいと思う。

苦情の概要

令和５年度に受け付けた苦情は、令和４年度より１２件減少し、２０５件だった。

分野別では、

「高齢者福祉等」	１２件（５.９％）
「介護保険」	８９件（４３.４％）
「障害者福祉等」	１０件（４.９％）
「障害者総合支援法」	４４件（２１.５％）
「児童福祉」	９件（４.４％）
「生活保護」	２０件（９.８％）

「その他福祉」（介護保険外サービス等）６件（２.９％）

「その他（保健福祉サービス以外）」（医療等）１５件（７.３％）だった。

令和５年度は、令和４年度と比較し、障害者総合支援法に関する苦情が増加した。

区分	内 容
高齢者福祉	老人福祉法に規定されるサービス、都市区町村単独事業等 ※介護保険サービスは下記「介護保険」に計上
介護保険	介護保険法による高齢者福祉サービス及び地域支援事業 ※介護保険による保健医療サービスを含む
障害者福祉	下記「障害者総合支援法」以外の障害者・児サービス、都市区町村単独事業等 ※障害者総合支援法によるサービスは下記「障害者総合支援法」に計上
障害者総合支援法	障害者総合支援法による障害福祉サービス及び地域生活支援事業 ※障害児を含む
児童福祉	児童養護施設や保育所など児童福祉法に規定される児童福祉サービス 及び都市区町村単独事業等
生活保護	生活保護法による各種扶助及び施設等
その他福祉	上記に属さない福祉サービス（婦人保護等）
その他	保健福祉サービス以外

分野別受付状況（件）



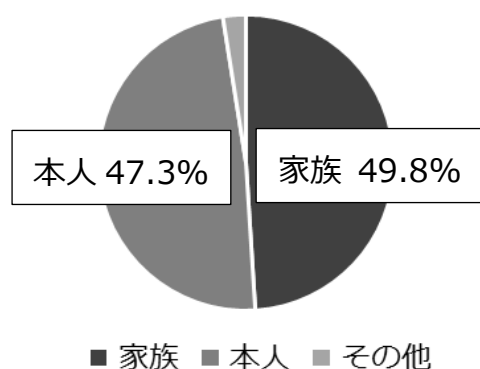
◇主な分野の苦情受付件数推移

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
高 齢	5	1 2	7	6	9	7	1 1	1 1	5	1 2
介 護	8 6	6 2	6 4	7 1	4 6	7 0	8 6	9 8	9 9	8 9
障害者	1 0	1 1	2	5	6	5	4	5	1 0	1 0
支援法	1 6	3 1	2 4	2 2	2 2	2 7	3 6	2 5	2 6	4 4
児 童	8	9	1 6	1 5	7	1 7	1 3	1 6	2 1	9
生 活	4 8	3 3	2 4	4 3	1 7	1 8	1 8	2 7	2 3	2 0
総 数	1 9 5	1 8 4	1 6 5	1 8 2	1 1 2	1 5 5	1 9 1	2 1 0	2 1 7	2 0 5

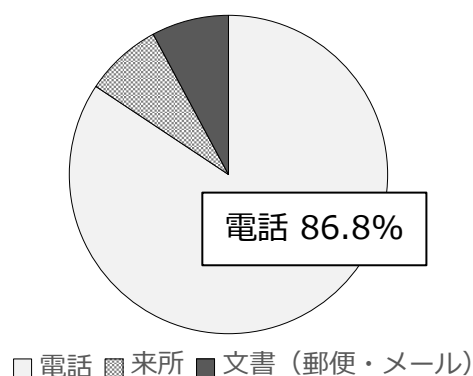
●苦情の申出人「家族」102 人（49.8%）
「本人」 97 人（47.3%）
「その他」6 人（ 2.9%）

●受付方法「電話」178 件（86.8%）
「来所」 16 件（ 7.8%）
「文書」 11 件（ 5.4%）
（郵便・Eメール）

苦情の申出人



受付方法



◇ 1 令和 5 年度 分野別苦情の一覧

分野	内 容
高齢者福祉 12 件	サービス付き高齢者向け住宅 3 件、地域包括支援センター 3 件、高齢者の保護 3 件、 軽費老人ホーム 1 件、都市型軽費老人ホーム 1 件、老人福祉センター 1 件
介護保険 89 件	居宅サービス 38 件（訪問介護 12 件、訪問看護 2 件、居宅療養管理指導 1 件、 通所介護 7 件、通所リハビリ 1 件、短期入所生活介護 2 件、特定施設入居者生活介護 13 件）
	居宅介護支援 15 件
	施設サービス 11 件（特別養護老人ホーム 8 件、老人保健施設 3 件）
	介護予防サービス 5 件（介護予防支援 5 件）
	地域密着型サービス 8 件（小規模多機能型居宅介護 2 件、認知症対応型共同生活介護 3 件、看護小規模多機能型居宅介護 3 件）
	介護予防・日常生活支援総合事業 1 件
	その他 11 件（住宅改修 4 件、利用者負担 2 件、要介護認定 2 件、 地域包括支援センター 1 件、制度 1 件、認定調査員 1 件）
障害者福祉 10 件	精神障害者相談対応 5 件、精神障害者保健福祉手帳 1 件、知的障害者相談対応 1 件、 福祉タクシー券 1 件、リフト付きタクシー 1 件、難病相談対応 1 件
障害者総合支援法 44 件	介護給付サービス 7 件（居宅介護 1 件、重度訪問介護 1 件、同行援護 3 件、生活介護 2 件）
	訓練等給付サービス 18 件（就労移行支援 4 件、就労継続支援 A 型 2 件、 就労継続支援 B 型 3 件、共同生活援助 9 件）
	地域生活支援事業 5 件（地域活動支援センター 2 件、移動支援 3 件）
	その他 14 件（計画相談支援 3 件、自立支援医療 10 件、利用者負担 1 件）
児童福祉 9 件	児童福祉法に基づくサービス 2 件（放課後等デイサービス 2 件）
	保育サービス 6 件（保育園 5 件、認証保育所 1 件）
	その他 1 件（乳幼児一時預かり 1 件）
生活保護 20 件	生活保護 20 件
その他福祉 6 件	生活支援員 2 件、成年後見人 1 件、介護保険外サービス 1 件、婦人保護施設 1 件、 社会福祉法人 1 件
その他 15 件 (保健福祉サービス以外)	行政サービス 6 件、医療 3 件、商業サービス 2 件、近隣被害 1 件、騒音 1 件、 予防接種 1 件、苦情調整制度 1 件
計 205 件	

◇ 2 令和 5 年度 苦情事例の概要

高齢者福祉等（12 件）

1	サービス付き高齢者向け住宅に入居する母親は、職員・看護師から叱られてばかりで、数日間で退去した。（家族）
2	サービス付き高齢者向け住宅で、夕食は弁当を居室配膳しているが、食べていなくても 19 時に職員が下膳する。（家族）
3	サービス付き高齢者向け住宅で、施設は介護サービスを外部に依頼してと言われ、ケアマネジャーは施設にヘルパーを派遣できないという。（家族）
4	介護保険サービスを利用しようと思い、地域包括支援センターに電話した。「折り返す」と言うが、連絡はない。（本人）
5	母親が練馬区に転入した。利用できるサービスを聞きに地域包括支援センターに行ったが、適切な案内がなかった。（家族）
6	生活に不安があり地域包括支援センターに相談したが「分かりません」と拒絶した。高齢者に寄り添う姿勢がほしい。（本人）
7	区外在住の父親に、自分は丁寧な介護を行ったが、行政（区外）は虐待だとして、父親を連れ去った。（家族）
8	妻が突然、姿を消した。福祉事務所は居場所を教えない。（家族）
9	内縁の妻が脳卒中で救急搬送された。その後、病院から連絡がない。地域包括支援センターに聞いても教えない。（家族）
10	ケアハウスが閉鎖される。希望にあう転居先が見つからない。事業者は納得できる住居を利用者に紹介すべきだ。（その他）
11	ケアハウスに入居する母親は血圧が高いことを理由に、5 日間も入浴させてもらえなかった。（家族）
12	新型コロナウイルス感染症は 5 類に引き下げられたが、高齢者センターの入浴が休止されている。再開してほしい。（家族）

介護保険（89 件）

■ 居宅サービス ■

【訪問介護】

1	ヘルパーが時間通りに来ない。ヘルパー都合による変更でも事前の連絡がない。謝罪はあるが、改善されない。（家族）
2	訪問介護中に母親が転倒骨折した。事業所は「こちらに責任はない」と言い、困っている家族の話を聞かなかった。（家族）
3	ヘルパーが株主優待券をとった。（本人）
4	ヘルパーが行ってもいないサービスを記録票に入力した。事業所との連絡ノートに書くと、ヘルパーが来なくなった。（本人）
5	ヘルパーはトイレの便器の中しか掃除をしてくれない。（家族）
6	ヘルパーの支援中に転倒事故があった。事業所から何の説明もなかった。苦情を申し出ると管理者が自宅に菓子折りを持参し謝罪した。その後、関係機関が皆で話し合いをしようと呼びかけたが、事業所は出席を拒否した。（家族）

7	ヘルパーが 60 分の支援を 35 分ほどで帰った。ほとんど掃除もせず、置いてあるパンやお茶を持ち帰った。(本人)
8	訪問介護サービス利用料を滞納したが、返済をしている。事業所は支払いの話ばかりで利用者を思いやる心がない。(本人)
9	郵便振り込みをヘルパーに依頼した。「事業所に聞かないとわからない」と言い、これを拒否した。(本人)
10	事業所はケアマネジャーの不在や人手不足を理由に、契約を打ち切った。契約書の内容と異なり納得できない。(本人)
11	ヘルパーが新型コロナウイルス感染症に感染したが利用者に伝えなかった。自分も感染したが早く教えてほしかった。(本人)
12	ヘルパーの仕事が遅く、60 分のサービスが 90 分に延長された。(本人)

【訪問看護】

13	訪問看護師が連絡もなく来ない。(本人)
14	事業所と契約したが契約書の説明なく、サインを迫られた。ちゃんと説明してほしい。(本人)

【居宅療養管理指導】

15	薬剤師が行う居宅療養管理指導の請求がくるが、一度も薬剤師の訪問・指導を受けたことがない。(家族)
----	--

【通所介護・通所リハビリ】

16	デイサービスで転倒骨折した。90 歳の利用者がトイレに行く際、介護職員の付き添いが一度もなかったようだ。(家族)
17	近所のレストランの冷蔵庫が故障した。利用者の中で希望する者が生肉をもらうことになった。消費期限の記載もない生肉を配るということは安全上の観点からいかがなものか。(家族)
18	デイサービスに見学に行ったところ、職員が利用者に自分の年齢を伝えた。安易に公表してほしくない。(本人)
19	デイサービスでは次第に職員の数が減った。入浴中、介護職員が不在になることもあり、不安だ。(本人)
20	玄関までの送迎があったが、来月から「駐車場に連れてきてほしい」と事業所に言われた。(家族)
21	デイサービスの利用者ひとりが管理者に金品を渡している。管理者はこの利用者だけに、いつも笑顔で話しかける。(家族)
22	デイサービスで、母親が脳梗塞を発症した。職員は気づかず、家まで送迎した。すぐに救急搬送してほしかった。(家族)
23	通所リハビリから体調を崩したので迎えに来てほしいという連絡がきた。施設医師は「梗塞かもしれない」という。救急搬送を依頼したが、介護士 2 人がかりで車に乗せ、自分が通院させた。施設から救急搬送してほしかった。(家族)

【短期入所生活介護】

24	ショートステイ利用中に 2 日間連続して転倒した。2 日目には骨折入院となった。事務的な謝罪しかなかった。(家族)
25	ショートステイを利用した。「褥瘡ができた」「発熱していた」と後になって連絡が来た。連絡は迅速に行ってほしい。(家族)

【特定施設入居者生活介護】

26	有料老人ホームからの利用料請求書が総額のみ記載で、明細を求めた。明細書が正当なものであれば支払うつもりであったが、突然本社から「期日までに支払いがない場合は第三者の機関に委託して回収を行います」との連絡が来た。(家族)
27	有料老人ホームは「自身が入れ歯を拒んだ」などと利用者が拒否したという理由を言い、必要な支援をしてくれない。(家族)
28	昨年度から義父を受診させてほしいと有料老人ホーム施設長に依頼していた。新しい施設長に受診させたか否かを聞いたところ、「自分は来たばかりで分かりません。」と責任逃れの発言をする。このため、義父の受診のタイミングが遅れた。(家族)
29	有料老人ホーム施設長はよい人だが、強引な看護師やケアマネジャーの意見が通り、きちんと管理ができていない。(家族)
30	有料老人ホーム入居中に大きな痣ができた。施設長は「病気だ」と言うが、病院では「傷害、虐待などの疑いがある」と言われた。本社に伝えても「警察に訴えてください」としか言わない。(家族)
31	有料老人ホームは精神科に入院する母親をひとりで介護タクシーに乗せて行かせた。職員に付き添ってほしかった。(家族)
32	母親に必要なむくみ対策を有料老人ホームに依頼しても、やってくれない。(家族)
33	有料老人ホームの退去時に職員らが来たが、職員らは認知症ではない父親のことを認知症であると言った。また、「奥様が来た」などと、全く別人のエピソードを語った。(家族)
34	有料老人ホームにマスクをしない職員がいる。感染者は今もいて心配である。(家族)
35	有料老人ホームと契約したが、直前になって入居拒否された。(家族)
36	母親の貴重品がなくなったという。管理者・本社に伝えしたが、何もしてくれない。(家族)
37	入居した妻が「家に帰りたい」というが、施設長は「30 日間は退去できません」という。すぐに退去させたい。(家族)
38	自由に面会できるということで有料老人ホームに入居したが、感染症患者在りという面会が制限された。話が違ふ。(家族)

■居宅介護支援■

39	ケアマネジャーを選ぶ際、地域包括支援センターでは「自分で選んでください」と言われ、居宅介護支援事業所には「区に紹介してもらってください」と言われ、区に問い合わせたら「ケアマネジャーの紹介はしていません」と言われた。(家族)
40	ケアマネジャーに電話をするといつも不在である。折り返しの電話をお願いしても連絡がない。(本人)
41	ケアマネジャーは母親に適切な介護を受けさせなかった。(家族)
42	ケアマネジャーはヘルパーを派遣してくれない。(本人)
43	人手不足により訪問介護事業所によるサービスが終了した。ケアマネジャーは新しい事業所を探すのに1か月を要すると言った。それでは家族の負担が大きすぎる。(家族)
44	ケアマネジャーが利用者に「生意気」と言うなど、態度が悪い。(本人)
45	ケアマネジャーが事業所を移籍した。継続しようと移籍先と契約したが管理者から「別のケアマネジャーに」と言う。(家族)
46	今までサービス担当者会議を開いたと聞いたことがなかった。ケアマネジャーは「会議はやっていきます。先日もヘルパーが来て、それが結果的に担当者会議になった。」と言う。言っていることが不誠実だ。(家族)
47	ケアマネジャーは訪問もなくサービス担当者会議も開かない。ケアプラン作成もない。(本人)
48	次第に家の汚れが目立つようになった。ヘルパーを増やしたいが、ケアマネジャーは威圧的に「これ以上は入れられない。自費で」と言う。(家族)
49	ケアマネジャーが希望するシニアカーの利用を認めない。その理由を説明しない。(家族)
50	入院中にケアマネジャーを変更したが、前ケアマネジャーが新しいケアマネジャーに引継ぎをしない。(家族)

51	以前のケアマネジャーは菓子折りなどの贈り物を利用者から受け取った。問題があるのではないか。(家族)
52	ケアマネジャーがデイサービスを紹介しない。催促すると「本人に行く気があれば探します」と言う。不親切だ。(家族)
53	ケアプランの中に、他人名義の書類が含まれていた。ケアマネジャーの個人情報の管理に問題がある。(家族)

■施設サービス■

【特別養護老人ホーム】

54	入所中の特別養護老人ホームでは2人の保証人が必要だ。物価の高騰に伴い値上がりが続き、そのたびに契約のし直しをしている。もう1人の保証人に押印を求めたり書類を持参したり、手間がかかる。保証人は1人ではいけないのか。(家族)
55	兄が父親を強引に特別養護老人ホームに入所させた。本人は退所を望んでいるが、施設は退所させてくれない。(家族)
56	特別養護老人ホームで、父親が職員に対して「三流の対応だ」、「もっといい仕事についたらどうか」などと攻撃的な発言をしたことで、施設から退所を促された。職員は利用者をうまく対応してほしい。(家族)
57	特別養護老人ホームは自立促進支援加算をとっているが、リハビリをしてくれない。(家族)
58	特別養護老人ホーム入所中の母親に面会に行くと「お小遣いをちょうだい」と言う。職員に「お母さんは貧乏だったのですか」と言われ、気分を害した。(家族)
59	特別養護老人ホームにいる母親に、何度服を差しいれても、面会時にはいつも同じ洋服ばかり着ている。(家族)
60	別施設に移ることになり、特別養護老人ホームを退所することになった。退所する際、職員から「利用者が爪で壁を傷つけた」とスマートフォンの画像を見せられたが、事実ではなかった。(家族)
61	住民票を移動させるために、施設預かりの後期高齢者医療保険証など4点を揃えておいてほしいと予め特別養護老人ホームに電話して取りに行ったが、書類が1点欠けていた。(家族)

【老人保健施設】

62	施設に洗濯物を取りに行くと、職員は洗濯物を自分に手渡しだけだ。コロナ禍で利用者に会えない家族に冷たい。(家族)
63	施設から危篤であると連絡を受け駆けつけたが、受付で1時間も待たされた。姉の死に目に会うことができなかった。(家族)
64	母親が入院した日に、施設から退所になり荷物を着払いで送る旨、伝えられた。あまりにも冷たいのではないか。(息子)

■介護予防サービス■

【介護予防支援】

65	要介護であればケアマネジャーを選べるが、要支援ではできない。要支援でもケアマネジャーを選びたい。(本人)
66	ケアマネジャーが話を聴いてくれない。(本人)
67	ケアマネジャーが予定より10～15分も早く来るなど時間にルーズである。タバコ臭もあり、担当者を変えてほしい。(家族)
68	入浴拒否のある父親に、訪問入浴を利用させたかったが、ケアマネジャーは「無理である」と利用に繋げてくれない。(家族)
69	介護予防支援の契約をしようとしたが、契約書の字が小さい。高齢者に対する配慮がたりない。(本人)

■地域密着型サービス■

【看護小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護】

70	看護小規模多機能型居宅介護事業所と利用に向けて何度も打ち合わせを行ってきたが、利用開始の1週間前になって「人手が不足していて受け入れられない」と受入れを拒否された。(家族)
71	看護小規模多機能型居宅介護を利用しているが、人手不足で肝心の訪問看護が受けられない。(家族)
72	施設ケアマネジャーに訪問リハビリを紹介されたが、看護小規模多機能型居宅介護を利用していると、訪問リハビリは介護保険で利用できないという。専門職として認識が甘いのではないか。(家族)
73	グループホームに入所中の母親の体重が3か月で5キロも増加した。乳酸菌飲料を1日に1リットルも与えていた。(家族)
74	グループホームの新しい管理者は、「人は減らすが、同じサービスを継続する」と言うが、散歩がなくなった。(家族)
75	グループホームは請求書の発行がない。利用者負担の割合が変更したが、変更前の割合での請求が半年も続いた。(家族)
76	小規模多機能型居宅介護施設から妻が身動き出来なくなり、救急搬送、圧迫骨折だった。骨折時の説明もなく、職員は「骨折なんて、くしゃみをして、便座に座っているだけでもしますよ」などと安易な発言をした。(家族)
77	父親が小規模多機能型居宅介護事業所の外国人介護士に蹴られたようだ。管理者に説明を求めたが、「あっそうですか」と言っただけで、きちんと調べなかった。(家族)

■介護予防・日常生活支援事業■

78	予防介護通所リハビリテーション事業所の職員は3名いるが、1人は他の2名に指図ばかりしていて働かない。(家族)
----	--

■その他 介護保険■

【住宅改修・利用者負担・要介護認定・地域包括支援センター・制度・認定調査員】

79	住宅改修で手すりを付けたところ、位置がずれていた。工事は下請け会社に丸投げであった。仕事がいい加減だ。(家族)
80	過去に住宅改修を行ったからと、今回の住宅改修の給付が一部、認められなかった。(本人)
81	住宅改修工事中に業者が水道の元栓バルブを壊したが弁償しない。(本人)
82	住宅改修の際、ケアマネジャーが施工業者と連絡を取らなかったため、介護保険の利用ができなかった。(本人)
83	母親の通所リハビリ利用料について、事業所から2年分18万円の請求書が送られてきた。とても支払えない。(家族)
84	特別養護老人ホーム利用料の減額措置の申請を行ったが、決定通知書が送られてこない。介護保険課に何度も問い合わせているが、対応した職員によって「送った」とか「これから送る」など、説明が異なる。(家族)
85	要介護認定結果が要支援2から1になった。納得できない(本人)
86	要介護認定時、地域包括支援センター職員から「あなたにはご主人がいるでしょう」と怒鳴られた。(本人)
87	介護の相談をすると、誰もが「地域包括支援センターに」と言うが、センターでは解決しない。(家族)
88	送迎ドライバーの運転が荒い。タクシーやバスのドライバーは第二種免許が必要だ。介護事業の送迎ドライバーも普通免許ではなく、第二種免許の取得が必要だ。(本人)
89	健康状態が悪くなっているのに、要支援2から1になった。調査員は利用者をちゃんと見ていないのではないか。(家族)

障害者福祉（10 件）

【精神障害者相談対応】

1	保健師の自立を促す発言が妻の負担となり、精神症状が悪化した。（家族）
2	保健師に相談したいが、いつ電話しても不在だ。折り返しもない。（本人）
3	保健師の口調が強く「頑張れ、何でできないの」という言葉がストレスになった。（本人）
4	保健師が許可なく主治医に連絡を取っていたことが判明した。（本人）
5	妹の精神状態が悪く、保健相談所に相談した。保健師は「何もできない」と対応してくれない。（家族）

【その他 障害者福祉】

6	自分の知らない間に精神障害者保健福祉手帳が申請されていた。（本人）
7	知的障害がある。保健相談所は希望するグループホームの利用を認めてくれない。（本人）
8	夫が 72 歳で障害を負った。福祉タクシー券は 65 歳以降に障害を負った場合は利用できない。制度がおかしい。（家族）
9	初回に利用したリフト付き福祉タクシーの運転手に、次回も依頼したが、断られた。しかし、当日の早朝に運転手から着信があり、「行けるようになった」という。利用時間の 2 時間も前に利用者に電話する必要はなかったのではないかと。（家族）
10	他市から転入した。難病医療費助成の手続きを保健相談所で行った。その際に、心身障害者福祉手当の申請が福祉事務所で必要なことの説明がなく、半年分受給できなかった。他市では一括申請できるので、練馬区も検討してほしい。（本人）

障害者総合支援法（44 件）

■ 介護給付サービス ■

【同行援護・生活介護・居宅介護・重度訪問介護】

1	退院時の同行援護をお願いした。職員が「タクシーで帰ったら」と言い、支援を拒否した。（本人）
2	同行援護ヘルパーによる脱衣のサービスが強引で、腕と手の筋を痛めた。謝罪はあったが、笑っていた。不誠実だ。（本人）
3	ここ 2.3 年で急激に視力が低下し、同行援護のサービスも受けている状況である。自分は犬を飼っており、散歩をしたいが、この場合は同行援護の支援が受けられない。生活状態にあわせて制度を柔軟に使えるような制度にしてほしい。（本人）
4	生活介護の入浴を事業所に申し込んだが、正当な理由なく利用を拒否された。（本人）
5	福祉園職員は、太っている息子を「短期入所して、痩せさせては」と、自分から息子を引き離すことを言った。（家族）
6	ヘルパーは自分のクレジットカードの支払額が多くなるという理由で、自分に「一緒に買ってほしい」と言った。（本人）
7	重度訪問介護ヘルパーが、喀痰吸引時、カニューレを 20 cm の深さまで挿入した。危険であった。（家族）

■ 訓練等給付サービス ■

【共同生活援助】

8	グループホームは預けた金銭を紛失した。10 日間も職員が利用者訪問を行わないなどサービスが実施されていない。（本人）
9	管理者に入居者間のトラブルを訴えても「入居者に任せています」と言い、何もしてくれない。（家族）

10	精神疾患で元気がなく居留守を使うと、世話人がドアを激しく叩いた。開けると「なぜ出ないんだ」と自分を責めた。(本人)
11	グループホーム利用料の支払いのため現金を銀行で引き出した後、紛失した。事業所との合意で紛失分は1か月分ごと2回に分割して支払うことになった。支払いの額を変更したくて事業所に何度も電話しているが、職員が取りあわない。(本人)
12	グループホーム職員が自分のバイオリンを触った。不快だ。(本人)
13	事業所の都合で引っ越しを余儀なくされたが、引っ越しやインターネット移設費用等を事業所は負担しない。(本人)
14	グループホーム職員から執拗に「手をつながせてくれ」などとセクハラを受け、傷ついた。(本人)
15	世話人のひとりが自分に関心があるような行動をとるために事業所に苦情を申し出たところ、退去を迫られた。(本人)
16	世話人が、体調不良の利用者に「薬を飲んでもダメだったら入院」と言った。精神障害に対する理解がたりない。(その他)

【就労移行支援・就労継続支援 A 型・就労継続支援 B 型】

17	就労移行支援事業所は大人である自分に対し、小学校低学年レベルの学習をさせた。利用者のレベルに合ったサービスを提供してほしい。(本人)
18	就労移行支援事業所のプログラムが、自宅に持ち帰って作業しなければならないほど大変だった。良い事業案を考えれば、これを事業所が利用するのではないかと思い、労働を搾取されている気分になった。(本人)
19	就労移行支援事業所は設備も悪く、多動の利用者への支援が行き届いておらず、落ち着いて訓練を受けられない。(本人)
20	職員は他の利用者には手厚く支援するのに、自分への支援は不足している。職務不履行である。(本人)
21	清掃作業後に就労継続支援 A 型事業所内で居眠りをしてしまった。「A 型を利用する能力がない」と退所を促された。(本人)
22	利用している就労継続支援 A 型事業所は利用者の定年が 65 歳という。もっと長く働きたい。(本人)
23	就労継続支援 B 型事業所を変更するため見学に行った。見学先から現在の作業所に連絡があったのか、現在の事業所職員から嫌がらせを受けた。(家族)
24	就労継続支援 B 型事業所での作業中、車のトランク扉に頭をぶつけるケガをした。作業から外されてしまった。(家族)
25	就労継続支援 B 型事業所は、利用時間を午前か午後にしてほしいという。自由な時間で利用できるようにしてほしい。(本人)

■ 地域生活支援事業 ■

【地域活動支援センター・移動支援】

26	地域活動支援センターの電話相談に連絡した時、話をしたい職員が確かめたいと思い「○○さん？」と聞いたが、対応した職員は無言で電話を切った。(本人)
27	地域活動支援センターに自分が話したくない職員が窓口配置されている。その為、自分は電話相談を利用できない。(本人)
28	移動支援中に利用者がパニックを起こした。後日、事業所が「今後は支援ができない」とサービスを打ち切った。(家族)
29	移動支援の事業所管理者が説明もせず「契約解除だ」と言った。(家族)
30	区外の放課後等デイサービスを利用しようとしたが、送迎対象エリア外だった。練馬区の移動支援を利用しようと相談したところ、利用できないとのことだった。利用しやすい制度を検討してほしい。(家族)

■ その他 障害者総合支援法 ■

【自立支援医療・計画相談支援・利用者負担】

31	職員の自立支援医療受給者証の更新手続きの説明が不十分で、申請が1ヶ月遅れてしまった。 (本人)
32	精神科デイケア職員と意見が合わず、口論になり、利用できなくなった。なんとか利用したい。 (本人)
33	訪問看護師は威圧的な雰囲気があった。(本人)
34	訪問看護師が契約内容の支援をしなかった。散歩時、自分と距離をとり、嫌がらせともとれるような対応を受けた。(本人)
35	週3回の服薬管理の訪問を依頼した。訪問看護師はどのような薬を服用しているかを把握しようとしなかった。(本人)
36	小学生の時にいじめに遭った。相手にメールを送っても返信が無く、これを訪問看護師に話したところ「昔のことで忘れてしまったのでは」と言われた。利用者の気持ちに寄り添う配慮が感じられない。(家族)
37	訪問看護事業所は医師の指示や自分の希望を聞かずに、強引に週3回の訪問を押しつけた。(本人)
38	訪問看護事業所が利用者に必要のない24時間の支援を提案し、加算をとろうとした。(家族)
39	訪問看護師は自分の話ばかりし、利用者は不快で体調を崩した。管理者に苦情を伝えたが、対応してもらえなかった。(家族)
40	訪問看護師とのやり取りで傷つき、体調を崩した。看護師は事業所に報告もしていなかった。 (本人)
41	居宅介護事業所からヘルパーが来られなくなった。相談支援専門員に電話したが「自分で探してください」という。(本人)
42	相談支援専門員は事業所の見学に同行したが、急用で見学途中で自分を置いて帰ってしまった。 (本人)
43	相談支援専門員は保護者である自分を差し置いて、本人と相談しながら支援計画を作っていた。 (家族)
44	課税世帯から非課税世帯になったことによる自己負担分の変更の手続きを、保健師が失念し、課税世帯分の負担金が生じた。謝罪はあったが、詳しい経緯の説明が得られない(本人)

児童福祉（9 件）

【児童福祉法に基づくサービス・放課後等デイサービス】

1	最近、他区から転入した。空きを見つけた放課後等デイサービスに話を聞きに行ったが、その後、連絡がなかった。自分から事業所に電話すると「目が離せないお子さんを預かれませんか」と利用を拒否された。（家族）
2	放課後等デイサービスを当日キャンセルし、10 割負担となった。請求書には嫌味な内容の手紙が添付されていた。（家族）

【保育サービス 保育園・認証保育所】

3	保育園では「上の子どもを送ってから下の子どもを送るように」というルールがある。上の子の園が近く負担が重い。（家族）
4	保育士が離婚した元夫に余計なことを言ったかもしれない。（家族）
5	保育士から「仕事でも、延長保育開始後に電話するのはマナー違反」と他の保護者の前で強く批判された。（家族）
6	公園に遊びに来た保育園児たちに滑り台で危険な行為があった。引率していた保育士は現場を見ていなかった。（近隣住民）
7	認証保育所で、ボタン電池の誤飲事故があった。保護者に対する説明会において納得できる改善策の提示がなかった。（家族）
8	有害生物が投棄されたのを知りながら、保育園は子どもを公園へ連れて行った。（家族）

【その他 乳幼児一時預かり】

9	子どもが発熱したので、乳幼児一時預かりをキャンセルした。キャンセル料金は今までは無料だったが、6 月から 3,000 円の支払いが必要になった。負担が大きい。（家族）
---	---

生活保護（20 件）

1	ケースワーカーが高圧的な態度をとる。（本人）
2	収入を得て確定申告した。国税還付金が戻ってきた。当初、福祉事務所から国税還付金について、収入認定の 15,000 円以内で返還しなくてよいと聞いていたが、返還するように冷たく言われた。（本人）
3	騒音が気になるため転居したいが、福祉事務所が認めてくれない。（本人）
4	賃貸人とトラブルになり、家賃の支払いをやめた。賃貸人が契約を解除し、福祉事務所から住宅扶助が打ち切られた。（本人）
5	福祉事務所は自分の望まない無料宿泊所をすすめた。（本人）
6	福祉事務所は生活保護費から推定で収入認定分を差し引いた。推定した収入はなく、生活できない。（本人）
7	上階の住人宅からの水漏れが頻繁に起こる。福祉事務所職員に言っても対応してくれない。（本人）
8	保護費の支給について以前は振込だったが、手渡しとなった。元に戻してほしい。（本人）
9	福祉事務所から生活費を借りたが、借入額より返済額のほうが多い。承服できない。（本人）
10	両親が入院し生活困窮に至った。福祉事務所に相談に行ったが「生活保護は受けられない」としか言わなかった。（家族）
11	物価が高騰しているのに生活保護支給額は据え置かれている。生活できない。（本人）
12	かつて区内で生活保護を受給していた。今になって、福祉事務所から 160 万円の返還通知が届いた。詳細が不明だ。（本人）
13	入院が必要な依存症の父親が施設で暴言を吐き、追い出された先が病院ではなくて簡易宿泊所だった。（家族）

14	シェルターから福祉施設に入ることになった。ケースワーカーは心身が不安定である自分の労苦を知らず「すぐ適応できるね」と軽く言った。(本人)
15	生活保護申請中であるが、日払いの仕事に申し込んだが、交通費がない。福祉事務所は交通費を貸してくれない。(本人)
16	生活保護の申請をしようとしたところ、職員の都合を押し付けられて不愉快だった。(本人)
17	依存症の治療のために入院したが、職員は入院中に必要な物やお金などの情報を教えてくれなかった。(本人)
18	以前、生活保護を受給していた。高額な返金通知がきたが、振込みを失念した。職員から高圧的な態度で責められた。(本人)
19	6年前に他市で受けた生活保護費の返還を求められて驚いた。なぜ返還が必要なのか明細の説明がなく納得できない。(本人)
20	3年前の収入申告にミスがあると連絡があった。現在、勤務している会社に問い合わせをしたいと言われた。生活保護を受けていることが分かってしまうので、会社へは連絡しないで欲しい。(本人)

その他福祉（6件）

1	生活支援員が来たり、来なかったりする。(本人)
2	生活支援員に通院同行を依頼した。帰り道で自分は転倒したが、生活支援員は見舞う姿勢なく帰ってしまった。(本人)
3	後見人は利用者本人や家族の希望を聞き入れようとしない。家族は利用者を近所の安価な有料老人ホームに入れたいが「そこは苦情が多い施設だ」と言い、高価な有料老人ホームに入居させようとする。(知人)
4	介護保険では病院内での付き添いはできず、自費ヘルパーの利用になる。事業所によって金額設定が異なるようだが、長時間になることも予想されるのに30分1980円というのは高すぎる。(本人)
5	DV被害者である。生活保護を受給したいが、まず施設に1か月入らないとならない。施設では携帯電話も取上げられ、外出もままならないことが耐えられない。なぜ自由にできないのか。(本人)
6	社会福祉法人の手伝いをした。難病の自分には休憩が必要だが、合理的配慮が足りなかった。(本人)

その他（保健福祉サービス以外）（15件）

1	以前の担当職員と話しがしたくて電話したが、「現在の担当者と話をして」と言われ、つないでもらえない。(本人)
2	入院していて家賃2か月前の引き落としが完了せず、滞納が生じた。区立高齢者住宅は条例が変更されて、現在、保証人は必要ないが、区職員は自分の元保証人に連絡をした。(本人)
3	自分は返事をしているが区役所交換手は「もしもし、聞こえていますか」と何度もいい、聞こえないふりをした。(本人)
4	間違った案内をした職員が、一方的に電話を切った。失礼である。(本人)
5	後期高齢者医療保険料の支払い方法について、「年金からの天引きではなく納付書払いにしたい」と区に申し出た。「どうやって払おうが払うのは同じじゃないですか」と職員に言われた。(本人)
6	窓口の職員が高齢者であり障害者でもある自分に対して、子どもに話すように「なんなの？どうしたの？」と敬語を使わず話しかけた。自分の尊厳が守られず、屈辱を感じた。(本人)
7	要介護認定時の主治医の意見書に問題がある。ケアマネジャーと組んで要介護度を上げたのではないか。(家族)
8	特別養護老人ホーム入所中の認知症である母親の目がとろんとしていた。向精神薬を過剰に処方されていると思ったので、医師に申し出たが、高齢者はみんなそんな感じだと言われた。(家族)

9	子どもが通院している耳鼻科に予約していたが失念し、行かなかったことが数回続いた。「あなたの予約は受け付けられません」と受診を拒否されてしまった。(家族)
10	隣人が騒音を出すので管理会社に苦情を申し出てた。何故か管理会社は知らぬ間に鍵を変え家に入れないようにした。(本人)
11	不動産会社が家賃を二重に引き落とした。お金が無く生活に困っている。(本人)
12	デイサービス職員が敷地内とはいえ、公道に面した場所で喫煙している。(近隣住民)
13	近隣の特別養護老人ホームのごみ収集が午前 3 時半にあり、その騒音に悩まされている。(近隣住民)
14	苦情調整委員は第三者機関を謳いながら中立な組織ではない。(本人)
15	令和 5 年度から带状疱疹ワクチン任意接種助成事業が始まった。自分は今年の 12 月と今年の 2 月に自費で接種を終了している。高額なので遡っての救済措置がほしい。(本人)

相談の概要

令和５年度に受け付けた相談は、令和４年度より１２件少ない４３件だった。

◇令和５年度 分野別相談の一覧

分野	内 容
高齢者福祉 6 件	介護相談 2 件、後期高齢者医療制度 2 件、高齢者の保護 1 件 高齢者の補聴器購入助成事業 1 件
介護保険 13 件	在宅サービス 4 件 (訪問看護 1 件、居宅療養管理指導 1 件、通所介護 1 件、 短期入所生活介護 1 件)
	施設サービス 1 件 (老人保健施設 1 件)
	居宅介護支援 3 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)
	その他 4 件 (介護相談 3 件、利用者負担 1 件)
障害者福祉 4 件	生活相談 3 件、身体障害者手帳 1 件
障害者総合支援法 4 件	訓練等給費 1 件 (共同生活援助 1 件)
	地域生活支援事業 1 件 (地域活動支援センター 1 件)
	その他 2 件 (自立支援医療 2 件)
児童福祉 1 件	放課後等デイサービス 1 件
生活保護 1 件	生活保護 1 件
その他福祉 5 件	成年後見人 4 件、低所得者への支援 1 件
その他 (保健福祉サービス以外) 9 件	人生相談 5 件、詐欺 1 件、近隣被害 1 件、医療 1 件、新型コロナウイルス感染症ワクチン接種 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5年度に実施された面談は21件だった。

その他の活動

◇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5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。

◇周知・広報活動

区ホームページやパンフレットで制度について周知している。また、「ねりま区報」令和5年7月11日号、令和6年3月1日号に関係記事が紹介された。

練馬区社会福祉協議会苦情受付担当者会議、主任介護支援専門員協議会運営委員会、精神保健福祉関係者連絡会等に専門相談員が参加し、情報収集と苦情調整委員制度の紹介を行った。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成 15 年 3 月 17 日条例第 6 号

(目的)

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

(用語の定義)

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

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

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体および個人をいう。

(委嘱等)

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

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

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

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

(兼業の禁止)

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

(解嘱)

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

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

(職務)

第 6 条 苦情調整委員の職務は、つぎのとおりとする。

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

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

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

(4) 調査の結果、苦情等の原因が事業者の制度、運営基準等に起因すると認められる場合に、事業者に対して制度、運営基準等の改善に関する意見を表明し、改善状況について報告を求めること。

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

(6) 申立てについての調整結果を当該申立てをした者に通知すること。

(7) 申立て等の処理状況について、毎年度区長に報告すること。

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

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

(平 23 条例 41・一部改正)

(除斥)

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

(責務)

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

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

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

(申立人の資格)

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

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

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

(3) 前 2 号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての範囲)

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

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

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

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

(3) 議会で審議中または審議が終了した事項

(4) この条例に基づき既に苦情の調整が終了している事項

(5) 苦情調整委員の行為に関する事項

(6) 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項

(7) 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分に関する事項

(平 28 条例 20・一部改正)

(申立ての期間)

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

(区の責務)

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

(事業者等の責務)

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

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

(公表)

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

(1) 申立ての対象となった事業者の名称および所在地

(2) 苦情調整委員が行った勧告等の内容

(3) 苦情調整委員が行った勧告等に対する事業者の措置状況

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

(平 23 条例 41・一部改正)

(委任)

第 15 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例の廃止)

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

(介護保険サービス調整委員会条例の廃止に伴う経過措置)

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

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

付 則(平成 23 年 12 月条例第 41 号)

この条例は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 28 年 3 月条例第 20 号)

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成 15 年 5 月 30 日規則第 80 号

(趣旨)

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

(調査の開始および中止等)

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

(1) 虚偽の申立てまたは明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(2) その他調査することが適切でないと認められるとき。

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

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

(調査の方法等)

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

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

(意見表明等の通知)

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

(是正等の措置結果報告)

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

(申立人への通知)

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

(苦情調整委員会議)

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

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

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

(申立てのできる者)

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

(1) 本人と同居している者

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

(平 29 規則 67・一部改正)

(申立ての方法)

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

(申立ての取り下げ)

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

(公表)

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

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

3 条例第 14 条に規定する公表の方法は、区長が別に定める。

(庶務)

第 12 条 苦情調整委員に関する庶務は、福祉部管理課が処理する。

(平 18 規則 42・平 22 規則 50・平 27 規則 46・一部改正)

(委任)

第 13 条 この規則の施行について必要な事項は、別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この規則は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則の廃止)

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

付 則(平成 18 年 3 月規則第 42 号)

この規則は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 22 年 3 月規則第 50 号)

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 27 年 3 月規則第 46 号)

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 29 年 9 月規則第 67 号)

この規則は、公布の日から施行する。

付 則(令和 3 年 3 月規則第 30 号)抄

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局

〒176 - 8501 東京都練馬区豊玉北6丁目12 - 1

練馬区役所西庁舎3階

電話&FAX 03(3993)1344

メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員ホームページ

<https://www.city.nerima.tokyo.jp/hokenfukushi/chiikifukushi/kujochousei/index.html>



受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分
(年末年始・祝休日を除く)

再生紙使用 (2024.6)