

報告書

平成 17 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

平成 18 年 6 月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

はじめに

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」と称す）は、「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」に基づいて設置された第三者機関です。保健福祉サービス（介護保険を含む）を利用している練馬区民の権利および利益擁護を目的に、平成 15 年 6 月 1 日に活動を開始しました。

ここでは、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の平成 17 年度（平成 17 年 4 月 1 日～平成 18 年 3 月 31 日）の活動について、苦情・相談の受付状況、申立および苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告します。

平成 18 年 6 月
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員一同

平成 17 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

はじめに

平成 17 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

苦情・相談の受付	4
1. 受付状況	
2. 苦情・相談の申し出人とサービス利用者	
「申立」	8
1. 「申立」のしくみ	
2. 「申立」の概要	
3. 「申立」事例	
苦 情	2 1
相 談	2 3
委員面談	2 4
その他の活動	2 4
1. 苦情調整委員の全体会議	
2. 広報活動	
3. 研修・情報収集	
受付事例一覧	2 6
1. 受付苦情事例一覧	
2. 受付相談事例一覧	
苦情調整委員・専門相談員名簿	2 5
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例 / 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	4 3

平成 17 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）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、3 人の苦情調整委員と 2 人の保健福祉サービス専門相談員（以下「相談員」という）によって構成されている。

制度の目的は、介護保険を含む保健福祉にかかわるサービスを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 17 年 4 月 1 日～平成 18 年 3 月 31 日の 1 年間に受け付けた苦情・相談、申立と、それらへの対応を中心に、報告する。

なお、今年度は、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「区長への報告」を行った事例はなかった。

苦情・相談の受付

1. 受付状況

事務局には、「申立」を目的として苦情を申し出る場合のほか、「申立」には至らないものの、トラブルを解決したい、トラブルを通報したい、話をきいてもらいたい、困っているの
で相談に乗ってほしい、などの苦情・相談が寄せられている。

これら苦情・相談の受付には相談員が対応し、それぞれの内容に応じて、情報提供、助言、紹介、委員面談の予約等を行っている。

(1) 受付内容

期間中に受け付けた苦情・相談の総数は 216 件だった。

内容別では、「苦情」が 146 件（67.6%）、「相談」が 70 件（32.4%）だった。

制度開始の平成 15 年度（実質活動期間 10 か月間）と比較すると、受け付けた苦情・相談とも約 2 倍になっている。平成 16 年度と比較すると、苦情が 1.3 倍と著しく増加したのに対し、相談は 0.84 倍と減少している。

なお、サービス利用者からの苦情・相談のほかに、「その他」として、事業者や他の自治体等からの問い合わせ、依頼、事例の紹介が 55 件あった。

分野別件数で見ると、「介護保険」にかかわる苦情・相談が111件(51.4%)と最も多く、ついで、「障害者」30件(13.9%)、「介護保険以外の高齢者」28件(13.0%)、「生活保護」17件(7.9%)、「児童福祉」9件(4.2%)、「保健」5件(2.3%)、「その他の福祉サービス」(ひとり親ホームヘルプサービス、有償在宅サービス、重症患者ホームヘルプサービスなど)6件(2.8%)、「その他」10件(4.6%)となっている。「介護保険」と「高齢者」で全体の約3分の2弱(64.4%)を占めている。

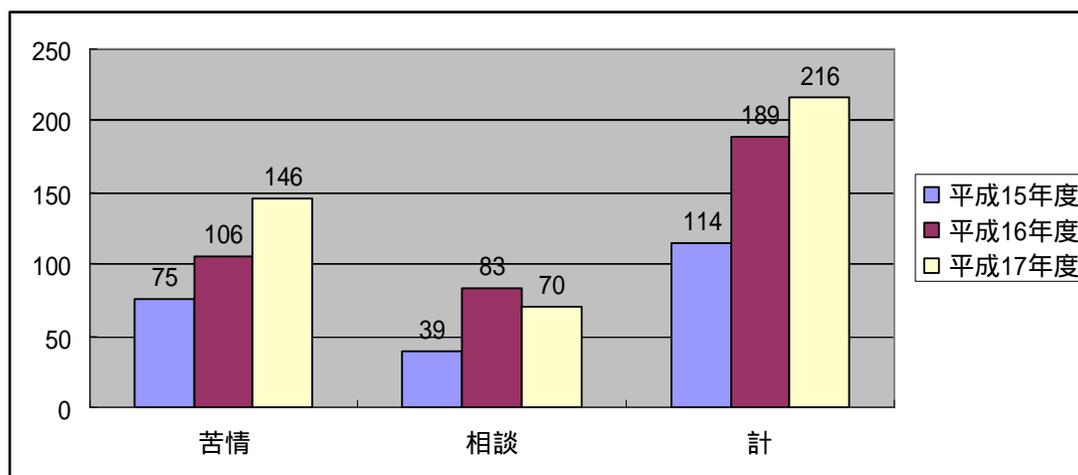
(2) 受付方法

受付方法を見ると、全216件中「電話」が196件で、90.7%を占めた。「来所」は15件(6.9%)、「郵便」は3件(1.4%)、「Eメール」は2件(0.9%)だった。「苦情」146件中130件(89.0%)、「相談」70件中66件(94.3%)が「電話」だった。「Eメール」「郵便」「ファクシミリ」を利用したものは、いずれも「苦情」だった。

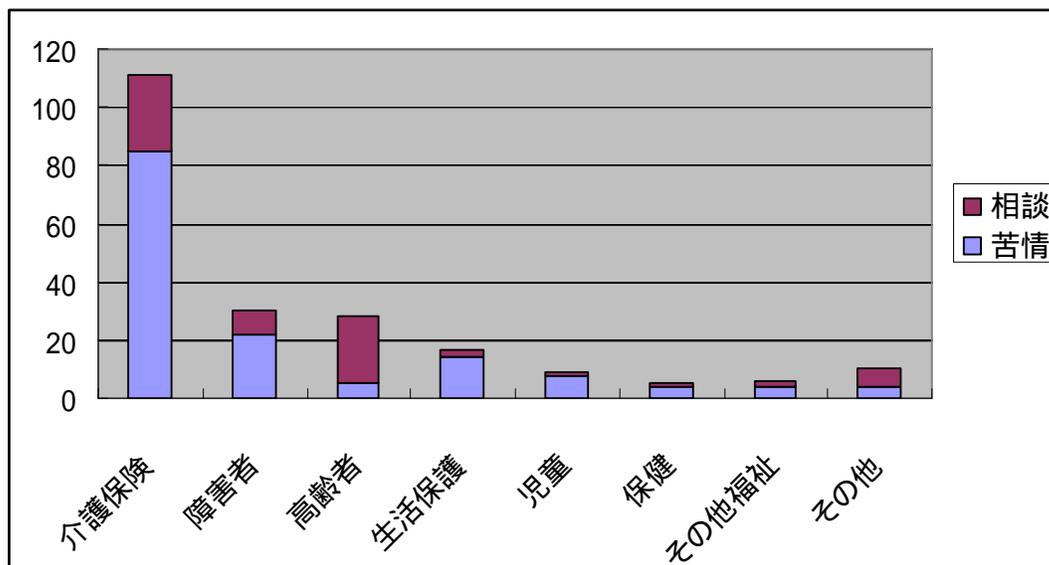
受付数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	13	13	8	17	13	19	10	10	6	7	10	10	146
相談	8	9	10	7	4	5	6	4	0	8	4	5	70
その他	6	9	11	7	5	4	3	4	0	2	2	2	55

年度別受付数推移



分野別苦情・相談件数



(3) 対応時間

受付に要した時間は、「電話」2～170分、「来所」5～75分で、全対応時間の平均は1件あたり19.6分だった（Eメール・郵便を除く）。

「苦情」受付にかかった時間は2～170分で、1件あたりの平均対応時間は23.9分、「相談」受付にかかった時間は2～50分で、平均対応時間は11.0分だった。

「電話」の平均対応時間は18.7分で、そのうち「電話による苦情」の平均対応時間は22.9分、「電話による相談」の平均対応時間は10.3分だった。

「来所」の平均対応時間は31.7分で、そのうち「来所による苦情」の平均対応時間は35.2分、「来所による相談」の平均対応時間は22分だった。

(4) 苦情・相談への対応

申立に至らない苦情・相談に対しては、相談員が情報提供、助言、紹介、連絡等を行った。「苦情」146件のうち、70件については、申立ができることを伝え、手続きに関する説明を行った。

匿名の郵便・Eメール4件を除く212件中135件は1回のみの対応で終了した。「苦情」142件中63件、「相談」70件中14件には、複数回の対応を行った。のべ対応回数は、申し出人本人に対して562回、関係者に対して150回（苦情調整委員への連絡は除く）だった。

2. 苦情・相談の申し出人とサービス利用者

(1) 申し出人・利用者の性

苦情・相談を申し出た216人のうち、「女性」は154人（71.3%）、「男性」は62人（28.7%）だった。

また、苦情・相談にかかわるサービス利用者は、「女性」115人（53.2%）、「男性」68人（31.5%）

「不明」が 33 人（15.3%）だった。

（２）申し出人と利用者の関係

苦情・相談の申し出人と利用者の関係は、「本人」が 76 人で、全体の 35.2% を占めた。「家族・親族」は 117 人（54.2%）だった。「家族」で多いのは「娘」43 人、「母親」15 人、「妻」12 人、「息子」11 人「兄弟姉妹」7 人などである。「知人・その他」は 13 人、「関係不明」は 10 人だった。なお、今年度、申立人の資格を有する「民生委員・児童委員」「身体障害者相談員」「知的障害者相談員」「人権擁護委員」からの苦情・相談の申し出はなかった。

申し出人と利用者の関係

関係	苦情	相談	計
本人	56	20	76
娘	30	13	43
母親	15	0	15
知人・その他	6	7	13
妻	9	3	12
息子	8	3	11
兄弟姉妹	3	4	7
夫	2	3	5
息子の妻	3	0	3
父親	3	0	3
その他の家族・親戚	8	10	18
不明	3	7	10
計	146	70	216

（３）申し出人・利用者の住所

住所地別に見ると、申し出人 216 人のうち 188 人（87.0%）が「区内」在住者である。他区など「区外」からの申し出は 16 人（7.4%）、「住所地不明」は 12 人（5.6%）だった。なお、施設等に「入所中」の利用者本人からの申し出はなかった。

一方、苦情・相談にかかわるサービス利用者 216 人のうち 195 人（90.3%）が「区内」に居住し、5 人（2.3%）が「区外」に住んでいる。また、高齢者や障害者の施設に「入所中」の利用者が 12 人（5.5%）いた。「居住地不明」は 4 名（1.9%）だった。

（４）匿名率

苦情調整委員では、苦情・相談は匿名でも差し支えないこととしている。しかし、全受付 216 件中 131 件（60.6%）では、氏名が明らかにされている（「苦情」146 件中 99 件、「相談」70 件中 32 件）。

なお、「申立」にあたっては、調査を的確に行うため、原則的に申立人・利用者の氏名を明らかにしてもらっている。

申 立

1. 「申立」のしくみ

苦情調整委員の職務の第一は、区民からの「苦情申立」を受けて、調査を実施することとされている（条例第6条第1項第1号）。調査結果は、条例施行規則により、「申立」を受けた翌日から、原則として45日以内に申立人に通知することになっている。

「申立」は、公的サービス・民間事業者によるサービスのいずれが対象であってもよい。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、法令に基づいて苦情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、対象にならない。

「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、人権擁護委員などである。

「申立」は、文書で提出することが原則であるが、申し出人の事情に応じて、口頭や点字でも可能である。

2. 「申立」の概要

平成17年度に受け付けた「申立」は20件で、平成15年度（9件）、平成16年度（9件）に比べて、著しく多かった。

「申立」の内訳は、「障害者」が8件と最も多く、次いで、「介護保険」4件、「児童福祉」3件、「その他福祉」2件、「生活保護」「高齢者」「保健」が各1件である。

「申立」を行った人は、「本人」7人、「家族」13人で、家族の内訳は「父母」7人、「こども」4人、「兄弟」1人、「配偶者」1人だった。なお、申立 と申立 、申立 と申立 の申立人はそれぞれ同一人物である。

「申立」の対象は、「民間事業者」が10件、「練馬区」が11件だった（1件は「区」と「民間事業者」の両方を対象としたもの）。

調査は主に文書によって行ったが、相談員が照会状を持参した際、対象事業者から情報収集した内容も苦情調整委員に伝えた。また、2件については、苦情調整委員が事業者を訪問し、直接事情を聴取した。

調整期間は19～147日で、平均42.5日だった。条例施行規則の規定する45日以内に終了しなかった4件の事例は、複数回の調査を要したものであった。

「申立」を受理した20件のうち、17件は「調査」を行ったが、2件は「取り下げ」、1件が「調査せず」だった。

苦情調整委員の判断については、「事業者の対応の不備を認めたもの」6件、「事業者の対応は概ね妥当」9件、「事実確認できないなどの理由による調整不能」2件、「調査せず」1件だった。

平成 17 年度「申立」一覧

	分野	対象制度	対象	照会方法	調整期間
1	保健	ポリオ予防接種時の受付体制	区	文書・訪問	29 日間
2	障害	相談時における総合福祉事務所の対応	区	文書・訪問	38 日間
3	介護保険	通所リハビリ事業所職員の対応	民間	文書（複数回）・訪問	147 日間
4	児童	学童クラブにおける受傷事故	区	文書・訪問	33 日間
5	障害	補装具の再交付	区	文書・訪問	19 日間
6	障害	知的障害者援護施設の対応	民間	文書・委員訪問	48 日間
7	介護保険	居宅介護支援事業者の対応	民間	取り下げ	
8	障害	精神障害者生活訓練施設の対応	民間	文書・訪問	24 日間
9	障害	巡回入浴代替策に関する総合福祉事務所の対応	区	文書・訪問	43 日間
10	障害	精神障害者ホームヘルプサービス事業者および総合福祉事務所の対応	区・民間	文書・訪問	30 日間
11	介護保険	訪問介護事業所職員の対応	民間	取り下げ	
12	障害	精神障害者ホームヘルプサービス事業所職員の対応	民間	文書・訪問	32 日間
13	その他福祉	民生委員活動に関する区の対応	区	調査せず	
14	生活保護	保護費返還に関する総合福祉事務所の対応	区	文書・訪問	37 日間
15	高齢	高齢者の救急搬送に関する総合福祉事務所の対応	区	文書・訪問	26 日間
16	障害	心身障害者通所訓練事業者の対応	民間	文書・訪問	51 日間
17	児童	障害児の学童クラブ入会に関する区の対応	区	文書・委員訪問	70 日間
18	介護保険	通所介護事業所における受傷事故	民間	文書・訪問	45 日間
19	児童	放課後児童等の広場事業者の対応	民間	文書・訪問	29 日間
20	その他福祉	民生委員活動に関する区の対応	区	文書・訪問	21 日間

* 「訪問」は相談員が訪問したもの、「委員訪問」は苦情調整委員が訪問調査等を行ったもの

3. 「申立」事例

申立 ポリオ予防接種時の受付体制について

〔申立人（利用者の母親）の主張〕

ポリオの予防接種のため、保健相談所へ行ったところ、接種前後に次のような不備があった。受付時間が短く、診察時間が十分ではなかった。

医師の説明の前に、接種を受けるか受けないかの同意サインを求められた。

関とも連携しながら、安定した生活に向けて、今後も申し出人の相談を受けていきたいと考えている」との言葉が添えられていた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

区への対応について、苦情調整委員はおおむね妥当と認めた。

しかし、区の職員の言葉を区全体の回答として、あるいは福祉分野ではエキスパートの言葉として信頼する保健福祉サービス利用者の心情に配慮し、区に対して、慎重な対応を行うよう注意を喚起し、誤った情報あるいは誤解しやすい回答をしないよう文書で要望した。申立人には、区への回答の写しを添えて、苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。(調整期間 38日間)

申立 通所リハビリ事業所職員の対応について

〔申立人(利用者本人)の主張〕

利用していた通所リハビリの1職員から、次のような暴言暴行を受けた。事業者の謝罪を求めるとともに、当該職員の退職を求める。

玄関前まで職員が付き添わなかったため、階段から落ちて受傷した。

入浴中に、頭を湯船の中に沈められた。

帰りの車内で、ビニール紐で首を締められた。

言葉によるセクシャルハラメントが複数回あった。

狭心症の発作を起こしたとき、適切な処置を行わなかった。

申立人に日本酒を持ってくるように強要した。

申立人が杖をついて歩いているとき、「足をかけて転ばせてやろうか」と言った。

ゲーム中に背中に冷たい手を入れたり、襟足の髪の毛を引っ張ったりした。

運転が乱暴で気分が悪くなったので、注意したところ、途中で下車させられた。

〔調査結果〕

苦情調整委員が申立人から直接事情をきいた。また、当該事業所および法人本部に対して、文書により、複数回の照会を行った。その結果、「～」に関する報告や記録はなく、指摘されたような事実は認められない」との回答があった。

ただ、～については溺れることのないよう体を押さえることがある、～については重篤な症状ではなかったために後日の受診を勧めた、～については「飲んでみたいなあ」という通常の会話であった、～については体にタッチする形式のゲームはあった、とのことだった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、申立人と事業者とのあいだで事実に関する一致が見られなかったため、これ以上の調整は不能であると判断した。

しかし、このような事態が再発することのないよう、事業者に改善策の提示を求めた。その結果、事業者から、入浴における同性介助を具体的に進めること、職員の接遇についてミーティングや勉強会で注意を喚起し、徹底していく、という改善策が示された。

これを受けて、苦情調整委員は、事業者に対して、提示された改善策を確実に実施し、同時に利用者や家族とのいっそうの意志疎通に努めるよう文書で要望した。申立人には、事業者の回答

の写しを添えて、苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「苦情調整委員の結論に納得できない」との電話があった。相談員が結論に至る経過を説明したが、納得は得られなかった。（調整期間 147 日間）

申立 学童クラブにおける受傷事故について

〔申立人（利用者の父親）の主張〕

学童クラブ内で、申し出人の子どもが、利用者ではない学童から暴行された。受診したところ、「腰部打撲」の診断を受け、後遺症の恐れもある。その後、学童クラブの設置主体である区の所管課と話し合ったが、納得がいくような対応が行われない。

当初、区は医療費と慰謝料の支払いを約束したのに、期日までに入金がなく、「区の賠償責任のない事故と判断したので、要望に沿うことはできない」旨の文書が届いた。

これまでも再三、児童館長に、子どもの安全について要請してきたにもかかわらず、本件が起こってしまった。児童館長はいじめ防止について、責任を果たさなかった。また、事故発生後は当事者として謝罪すべきであったのに、謝罪の場に姿を現さなかった。

〔調査結果〕

区に対して、文書により照会を行ったところ、「偶発的に発生した事故であり、謝罪や医療費・慰謝料の支払いを行わなくてはならない理由はない」、また、「 のような要請はなかった」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、申立人と事業者とのあいだで事実に関する一致が見られなかったため、これ以上の調整は不能であると判断した。

申し出人には、調査結果を伝えるとともに、申立人の主張を継続する場合は裁判所等、しかるべき機関の利用を教示する通知を送付した。また、区に対しては、区民の理解を得るためにいっそう努めるよう、文書で要望した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。（調整期間：33 日間）

申立 補装具再交付について

〔申立人（利用者本人）の主張〕

申立人には聴覚障害に加えて視力障害がある。眼鏡の付けはずし時に補聴器を落としてなくしてしまうことが多いので、区に挿耳形補聴器の交付を求めた。しかし、担当職員が「挿耳形補聴器が交付される」と言ったにもかかわらず、区は耳掛形補聴器の交付を決定した。

担当職員は約束した時間を守らず、聴覚障害者に対する配慮も不足している。身体障害者手帳の等級変更に関する相談にも乗ってくれなかった。担当職員による謝罪と担当者変更を求める。

〔調査結果〕

区に対して、文書により照会を行ったところ、「補聴器の種類は東京都心身障害者福祉センターの判定に従って決定される」「担当者は視覚障害者に相応の配慮を行ってきた」という回答があった。なお、「補聴器交付基準を変更することは困難であるが、今後も申立人からの相談に応じる用

意がある」との言葉が添えられていた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

区の対応について、苦情調整委員はおおむね妥当と認めた。そこで、申立人に、区の回答の写しを添えて、苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。また、区に対して、申立人に対する接遇場面において、相互理解にいつその配慮を行うよう、注意を喚起した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「苦情調整委員の結論に納得できない」との電話があった。相談員が結論に至る経過を説明したが、納得は得られなかった。(調整期間：19日間)

申立 知的障害者更生施設の対応について

〔申立人(利用者の母親)の主張〕

食事内容に関する利用者の言葉を申立人が施設長に伝えたところ、衆人環視の中、きつい言葉で利用者を「うそつき」と問い詰めた。このほか、申立人の面会時、日常と異なる利用者の行動を「問題行動」ととらえ、「面会を控えるように」「私の言うことがきけないなら、施設をやめてもらう」などと電話してきた。このような行動について、施設長の謝罪を求める。

サービス向上のために、施設にオンブズパーソンを導入してもらいたい。

〔調査結果〕

文書による照会を行うと同時に、苦情調整委員が事業者を訪問し、口頭で事情を聴取した。

事業者からは、「 については、きつい言葉ではなく、穏やかに尋ねたのであり、謝罪すべき内容ではない」「オンブズパーソンはすでに設置しており、東京都にも届けている」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、事業者が利用者対応にさまざまな工夫を行っていることを認めたが、次のような点で、改善が必要であると判断し、事業者に以下の要望を行った。

については、申立人と事業者とのあいだで一致が見られなかったため、これ以上の調整は不能である。ただし、専門職としての利用者対応という観点から、発言内容や場面に問題はなかったか、再考を要望する。また、家族も支援の対象と考え、施設と家族が共通の問題意識を持てるよう、専門的対応に努めてほしい。

利用者、家族、職員に対するオンブズマンの周知は十分ではなく、機能を果たしているとは言えない。オンブズパーソンの名前や役割を周知するとともに、相談日を設けるなどして、実質的な運用を行うことが必要である。

申し出人には、事業者の回答の写しを添えて、苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「ありがとう」との電話があった。(調整期間：48日間)

申立 居宅介護支援事業者の対応について

〔申立人(利用者の息子)の主張〕

契約していた居宅介護支援事業者は、ケアプランの内容について利用者家族に十分な説明を行わず、提案した話し合いにも応じようとしなない。複数回にわたってやりとりしたのち、一方的に

契約の終了を告げられた。

事業者からの謝罪と契約の継続を求める。

〔結果〕

申立人の希望により、申立取り下げとなった。

申立 精神障害者生活訓練施設の対応について

〔申立人（利用者の姉）の主張〕

喫煙場所以外で喫煙したことを理由に、即日退所を求められた。ルールを破ったことは認めるが、退所の過程で、精神障害者の福祉を担当する機関としては不適切な対応があった。調査の上、苦情調整委員から厳しく指導してほしい。

「強制退所」であるにもかかわらず、「希望退所」扱いにした。

退所後の住居や収入の見通しが無いにもかかわらず、適切なフォローもなく、即日の退所を強制した。

ルールを破ったことに対して、指導よりも懲罰にウエイトを置いた対応だった。

〔調査結果〕

事業者に対して、文書により照会を行ったところ、「再度の施設利用の可能性を含めた配慮から、希望退所扱いとした」「退所となった日に、退所後の生活について、本人を交えて、施設、病院との話し合いを行ったので、フォローがなかったとは言えない」「懲罰的に対応したつもりはないが、利用者本人や家族と施設とのあいだで意見の相違が生じ、不安をもたらすことになったのであれば、深く陳謝する」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、利用者本人からの退所希望があったこと、また、事件発生後中1日置いての退所であったこと、本人、施設、病院で話し合いを行っていることなどから、事業者の対応はおおむね妥当であったと判断した。ただし、家族への説明が十分であったとは言えず、退所に至る経緯や退所後の生活について、情報提供や説明の必要があったと思われるので、事業者に対して、利用者本人および家族の理解を十分得るため、いっそうの意志疎通に努めるよう要望した。

申立人には、事業者の回答の写しを添えて、苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「事業者の回答内容に疑問がある」との電話があった。そこで、申立人の要望に応じて、相談員立ち合いのもと、申立人と事業者の話し合いが行われた。利用者のフォローについて意見を交換し、双方がおおむね満足できるような合意に達した。（調整期間：24日間）

申立 巡回入浴代替策に関する総合福祉事務所の対応について

〔申立人（利用者本人）の主張〕

夏期は1か月に4回となっている巡回入浴は、曜日が決まっているので、月によっては間隔が2週間空いてしまうことがある。そこで、ヘルパーや看護師による入浴介助を依頼したが、総合福祉事務所と保健相談所との連携が悪く、適切に対応されなかった。担当者は親身に相談に乗る姿勢に乏しく、時に障害者を傷つけるような言動もあった。

このような経験から、総合福祉事務所に次のようなことを要望する。

多職種が集まって当事者に最適なプランを考える会議を持ってもらいたい。

担当職員の判断だけで制度利用の諾否が決定されないよう、他の機関との連携を図って、適切に対応してもらいたい。

窓口職員は親身になって相談に応ずるとともに、利用可能なサービスや事業者の情報等、的確な知識を身に付けてもらいたい。

自立支援の観点から、障害者サービスの運用に際して、PT(理学療法士)を活用してもらいたい。

障害者の相談窓口が総合福祉事務所しかなく、相談も苦情も1箇所に対応することには無理がある。相談と苦情の係を分けてもらいたい。

〔調査結果〕

区に対して、文書による照会を行ったところ、「申立人を傷つける言葉があったとすれば、謝罪する」「申立人の入浴希望に関して、関係機関と連携して対応したが、今後も、処遇の充実を図るために、会議開催方針の作成等を検討していきたい」「PTについては、総合福祉事務所への配置がない実態から、他機関からの派遣を依頼することで対応している」「区には、苦情処理体制として広聴広報担当や練馬区保健福祉サービス苦情調整委員があるので、理解してほしい」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

区の回答から、申立人の入浴が実現するまでの過程における総合福祉事務所の対応は、情報提供や処理の迅速性の確保において問題がないとは言えないものの、おおむね妥当であったと判断した。そして、申立人の要望は、区の組織形態にかかわる部分もあり、直ちに実現することには困難があると思われるが、生活上の困難を抱える障害者に対し、提示された改善策の実施に前向きに取り組み、対応に際してはいつその配慮を行うよう、区に文書で要望した。

申立人には調査結果と苦情調整委員の判断を文書で通知した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申し出人から「申ししたこと、総合福祉事務所の対応がやさしくなった」という電話があった。(調整期間：43日間)

申立 精神障害者ホームヘルプサービス事業者および総合福祉事務所の対応について

〔申立人(利用者本人)の主張〕

うつ病のため、平成16年から、精神障害者ホームヘルプサービスを利用している。

うつ病で調子が悪いときでも、ヘルパーに「いっしょにやりましょう」と言われるので、心外である。ホームヘルパーおよび区の担当者は申立人の病気を理解し、状況に配慮して、柔軟な対応をしてもらいたい。

申立人の病態に理解があり、柔軟な対応をしてくれた以前の事業者からヘルパー派遣を受けられるようにしてもらいたい。

サービス利用に必要な医師の診断書について、医療機関から文書料を請求された。利用開始後1年近く経過しており、余分な費用をかけてまで、なぜ診断書を提出しなければならないのか。

〔調査結果〕

～ について区に、 について当該事業者、文書により照会を行った。

区からは、「精神障害者ホームヘルプサービスは、本人の家事を見守り、または共同で行うことを基本としているが、事業者には、体調を見て無理をしないよう伝えてあり、事業者もそのように対応していると認識している」「事業所変更については、申立人からの申し出を受けて調整したが、希望曜日のヘルパーの手配ができないため、実現には至らなかった」「主治医を変更したため、診療情報提供書の提出が必要と判断し、本人の了解をとった上で、主治医に依頼した。自己負担金が発生することはあるようである。環境変化で利用者の状況が変わる可能性もあるため、診療情報提供書は必要である。了解いただきたい」との回答があった。

事業者からは、「申立のような発言をしたことはない。病気を理解し、柔軟な対応をしてきたつもりであるが、理解してもらえなかったことは残念である」という回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、区および事業者の対応をおおむね妥当と判断した。

その上で、区に対しては、利用者が事業目的に関する理解を深められるよう、いっそう努力してほしいこと、また、診療情報提供書については、個人情報開示およびそれに要する費用負担について、事業利用前の説明、周知用リーフレットへの記載はもちろんのこと、運営要綱にも根拠を明示することが望ましいとの考えを伝えた。

申立人には調査結果と苦情調整委員の判断を伝え、申立人側からも意志疎通に努めるよう要望する通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

「事業者の回答に納得できない」との電話があった。(調整期間：30日)

申立 訪問介護事業所職員の対応について

〔申立人(利用者の妻)の主張〕

通院介助を依頼しているが、小雨の日のサービスに際し、ヘルパーが「雨降っているのに、バスで？ タクシーじゃないの？」と言った。利用者は電話でタクシーを呼んで通院したが、気分を害した。事業所の責任者から電話で謝罪はあったが、その後、当該ヘルパーの派遣時間を増やすなど、信じられない対応を行った。責任者から直接の謝罪を求める。

〔結果〕

申立人の希望により、申立取り下げとなった。

申立 精神障害者ホームヘルプサービス事業所職員の対応について

〔申立人(利用者本人)の主張〕

当該月の活動記録簿控の交付が遅れたため、事業者に要求した。活動記録簿の受け渡しの際、ヘルパーが「ひったくらないで」と言ったことにショックを受け、過呼吸発作を起こした。「ひったくる」という言葉は、利用者に対して使うべき言葉ではない。ヘルパーは反省し、自筆で謝罪文を書いてほしい。

〔調査結果〕

事業者に対して、文書により照会を行った。

事業者からは「発言については反省している」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、担当職員が反省していることを容認し、事業者あてに、精神障害者への理解を深め、よりよいサービスの提供に努めるよう文書で要望した。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝え、申立人側からも意志疎通に努めるよう要望する通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。(調整期間：32日間)

申立 民生委員活動に関する区の対応について

〔申立人(利用者の娘)の主張〕

申立人の妹による母親への虐待の疑いがある。妹は家庭裁判所に対して、親族間の紛争の調停を申し立てたが、調停委員のききとりの際、民生委員が後ろ盾になっているかのような発言があった。善意からとは言え、民生委員が妹の後ろ盾になっているのは、問題である。

このことに関して、区の所管課に調査を依頼したが、「調査不能」との回答だった。

高齢者虐待に関して全く機能しない福祉行政に問題がある。所管課は再度調査を行い、責任ある回答をするべきである。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

申立にかかわる事件から1年以上経っていることから、条例第11条に基づき、「申立について調査しない旨の通知書」を送付した。

申立 生活保護費の返還について

〔申立人(利用者の母親)の主張〕

申立人の娘には精神障害があり、母親と世帯分離して、生活保護を受給することになった。保護基準額以上のAマンションを探し、母親名義で応急小口資金貸付を受けて、敷金にあてた。その後、基準額以内のBアパートが見つかったので転居したところ、Aマンションから返却された敷金とBアパートの敷金の差額が娘の収入と認定され、保護費から差し引かれることになった。

なぜ、母親と同じアパートに居住したままで、保護申請ができなかったのか。

「返却された敷金は申立人の返済金にあてたい」と総合福祉事務所に要望したが、聞き入れてもらえない。どうしても納得できない。

〔調査結果〕

区に対して、文書により照会を行ったところ、「生活保護は世帯単位の支給を基本としている。申立人の管理下に寄宿しており、申立人自身には保護申請の意思がなかったことから、娘が生活保護を受給するためには、他に住居を探すよう助言した」「返還された敷金差額は、生活保護の実施にあたっての通達に準拠し、保護受給者の収入と見なした」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、区の対応は生活保護法および監督官庁による実施要領によって処理されており、不適切な処理だと判断する根拠は認められないと判断した。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝え、区にも苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。(調整期間：37日間)

申立 高齢者の救急搬送に関する総合福祉事務所の対応について

〔申立人(利用者の息子)の主張〕

訪問介護のヘルパーが、倒れているひとり暮らしの利用者を発見した。ヘルパーが総合福祉事務所に連絡し、職員が確認を行って、救急車を要請、病院に搬送された。その際の対応について、事実に基づく説明と、今後は主たる介護者である申立人にまず連絡をするよう求める。

救急車を要請する時点で、家族に連絡がなかった。

家族に連絡しなかった理由を、区職員は「事件性があるので、警察から連絡すると言われたから」と説明したが、警察に確認したところ、「警察から連絡すると言ったことはない」と言われた。

救急搬送後、利用者のケアマネジャーや訪問介護事業所から連絡がない。

申立人は当日、携帯電話を自宅に置いており、連絡がとれなかったことは確かだが、それ以降も関係者から連絡がない。

総合福祉事務所職員が申立人の姉に連絡したが、姉の連絡先をどこから入手したのか。

〔調査結果〕

文書により、区に照会を行ったところ、「病院の公衆電話から申立人の携帯電話に連絡したが、つながらなかった。その他の項目については、直接申立人との面談の中で対応している。今後は、利用者のために、医療および福祉の支援を行っていきたい」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

区が「引き続き利用者の支援を行っていきたい」と述べていることから、申立人も区との意志疎通を図っていくよう要望する通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。(調整期間：26日間)

申立 心身障害者通所訓練事業者の対応について

〔申立人(利用者の母親)の主張〕

利用していた知的障害者福祉作業所(法外事業所)の外で、後ろから追いかけてきた他の利用者が洋服の首元に手を入れて、引っかいたので、出血を伴う傷がついた。

保護者が事業者と面談し、調査および加害者による謝罪を求めたが、責任者は調査をする前から「人権問題です」と加害者をかばい、誠実な対応を行わなかった。その結果、利用者はPTSDの症状を起し、やむなく通所を中断するに至った。その後も事業者側から連絡はなく、文書による調査結果も渡されなかった。緘口令が敷かれているのか、職員からも事件に対する明解な説明が得られない。事業者に、事実経過の説明と謝罪を求める。

〔調査結果〕

相談員が事業者に照会文を持参し、事件現場を確認した。

事業者からは、詳細な経過報告とともに、「申立内容には事実誤認がある。しかしながら、今後、このような事態を起こさないためにも、保護者と日ごろから意思の疎通を図り、互いに理解を深める努力をする所存である」という回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、申立人と事業者とのあいだで事実に関する一致が見られなかったため、これ以上の調整は不能であると判断した。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝える通知を送付、事業者には保護者との意志疎通にいつそう努めるよう要望する文書を発送した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「納得できない」との連絡があった。そこで、担当委員との面談を設定し、結論に至る経過の説明を行ったが、申立人の納得は得られなかった。(調整期間：51日間)

申立 障害児の学童クラブ入会に関する区の対応について

〔申立人(利用者の父親)の主張〕

障害のある子どもの学童クラブ入会を申請したところ、障害があることを理由に、却下された。

両親が常勤で働いており、「保育に欠ける状態」にあることは確かである。障害を理由に、放課後保育を受ける機会を奪われることは、ノーマライゼーションの観点からも、子どもの権利の観点からも、不当である。

「練馬区立学童クラブにおける障害児受け入れに関する実施要綱」には、点数評価の方法、考え方が示されていない。医師や作業療法士等の専門家が関与することなく判定が行われていること、短時間の現場観察のみで判定されていることなど、現状の判定方法には問題がある。

〔調査結果〕

文書により照会を行ったほか、所管課および専門家を含む複数の関係者から、苦情調整委員が直接事情をきいた。

区からは、「入会判定は要綱に準じて行っている。申立人の子どもは保育に欠ける状態であるが、点数基準に達しないため、入会を承認することはできない。区には重度の障害児に対する放課後保育の事業がないため、代替措置は困難である」「ただし、次世代育成支援行動計画にある重度の障害児の居場所作りについては、早期に検討に着手する予定である」との回答があった。

一方、複数の関係者からは、現行の学童クラブにおける課題、入会判定のあり方について、意見が得られた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

子供の発達には1回限りのものであり、必要な時期に必要な保育が保障されてこそ、その子供の発達権が保障されるものである。また、入会が認められない場合、親の労働権が侵される可能性がある。苦情調整委員は、学童クラブにおける障害児受け入れに対して、区の一定水準の努力を認めたとの、なお、障害児の放課後保育の保障という観点から改善が望まれ、また、入会基準についても、その合理性や客観性について、専門家の意見も取り入れ、誰も納得できるような努力がなされる必要があると判断し、区にその要望を文書で伝えた。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整終了後、申立人の関係者から「区と話し合いを持った。前向きな姿勢が感じられた」との報告を受けた。(調整期間：70日間)

申立 通所介護事業所における受傷事故について

〔申立人（利用者本人）の主張〕

デイサービスセンター利用時、他の利用者の杖が倒れたことにより、右足の甲を打撲し、1 週間の治療を余儀なくされた。治療費支払いを含む事業者からの謝罪と再発防止策提示を要望する。

〔調査結果〕

相談員が事業者に照会文を持参し、事故現場を確認した。

事業者は、口頭で治療費の負担を申し出るとともに、文書により、事故再発を防ぐためのマニュアルの遵守徹底、杖収納容器の工夫等を提示した。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、事故の再発予防のために、提示された改善策を徹底するとともに、申立人に誠実な対応を行うよう文書で要望した。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。（調整期間：45 日間）

申立 放課後児童等の広場事業者の対応について

〔申立人（利用者の母親）の主張〕

母親の勤務が不定期であるため、設置間もない「放課後児童等の広場」の臨時利用枠に登録し、利用していた。ところが、平成 17 年末になって、事業者から「臨時利用に対する区の補助金が打ち切られたため、次年度の臨時利用登録はできない」との説明を受けた。

常勤の母親の利用が優先されることは理解できるが、不定期勤務であっても、親が安心して仕事に取り組めるためには、必要な制度である。利用度の低い子どもを切り捨てることなく、引き続き利用できるようにしてほしい。

〔調査結果〕

相談員が事業者に照会文を持参し、事情をきいた。

また、区に対しても、放課後児童等の広場事業運営費補助に関して、照会を行った。

その結果、事業者からは、「月極め保育の希望者が施設の利用定員を超えることから、臨時利用の受け入れは困難である」「保護者には申立人が述べているような説明を行った」との回答があった。

一方、区からは、「区では要綱に従って、長期継続利用の登録児童数により補助金額を決定している」「児童の安全等から定員を大幅に超えた受け入れは困難である」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、月極め保育の希望者が定員を超えるため、臨時利用の受け入れが困難であることについては、容認できるとした。しかし、事業者に対し、多様な勤務形態で働く保護者の希望に応じて、月極め登録者の利用が少ない場合に臨時利用を受け入れるなどの配慮を望んだ。また、保護者に情報提供を行うにあたっては、区の要綱等を正しく理解し、正確な説明を行うと同時に、利用者および利用希望者との意志疎通に努めることを文書で要望した。

申立人には、調査結果と苦情調整委員の判断を伝える通知を送付した。

〔調整終了後の状況〕

調整終了後、申立人からの反応はなかった。(調整期間：29日)

申立 民生委員活動に関する区の対応について

〔申立人(利用者の娘)の主張〕

申立 の申立人。申立人の妹による母親への虐待に、民生委員が加担している疑いがある。このことについて、平成 17 年末に行われた総合福祉事務所等との話し合いの中で、民生委員の関与を示す新事実がわかった。そこで、平成 17 年 12 月と平成 18 年 1 月に、民生委員活動の所管課に質問状を出したが、返事がない。区は責任を持って、回答するべきである。

〔調査結果〕

区に対して、文書により照会を行った。

区からは、「申立人に対しては、民生委員活動についての調査回答をすでに伝えている」「虐待の問題については総合福祉事務所が実態調査し、対応を行っている」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、担当課が複数回の対応を行っていることから、区の措置は止むを得ないものと判断した。

申立人には調査結果と苦情調整委員の判断を伝える文書を発送した。

なお、本件は、同一人物による 2 回目の申立であったため、3 人の苦情調整委員の合議で結論に至ったものである。

〔調整終了後の状況〕

調整終了後、申し出人からの反応はなかった。(調整期間：21日間)

苦 情

期間中に受け付けた苦情は146件だった。

苦情を申し出た人は、「女性」108人(74.0%)、「男性」38人(26.0%)だった。

利用者との関係は、「本人」が56人(38.4%)、「家族・親戚」が81人(55.5%)、「知人・その他」が6人(4.1%)、「関係不明」が3人(2.1%)だった。

分野別に見ると、「介護保険」関連85件(58.2%)、「障害者」関連22件(15.1%)、「生活保護」関連14件(9.6%)、「児童福祉」関連8件(5.5%)、「高齢者」関連5件(3.4%)、「保健」関連4件(2.7%)、「その他の保健福祉サービス」4件(2.7%)、「その他」4件(2.7%)となっている。「介護保険」「高齢者」関連で全体の約6割を占めている。

26ページに、受け付けた苦情の一覧を掲載した。

「苦情」の対象

種 別		内 容	件 数
介護保険 85件	在宅サービス 50件	訪問介護	29
		短期入所	6
		通所介護	5
		通所リハビリ	5
		認知症対応型グループホーム	2
		特定施設	1
		福祉用具	1
		住宅改修	1
	施設サービス 11件	特別養護老人ホーム	5
		老人保健施設	4
介護療養型医療施設		2	
居宅介護支援			17
その他(介護保険料、認定、利用者負担など)			7
障害者 22件	支援費 9件	居宅介護	4
		施設(通所・入所)	4
		その他(認定調査)	1
	精神障害者ホームヘルプサービス		3
	精神障害者施設(通所・入所)		2

	区の職員の対応	5
	その他（法外事業所、補装具、医療）	3
生活保護 14件	区の職員の対応	9
	支給内容	5
児童福祉 8件	保育園	4
	学童クラブ	2
	その他（育成医療、放課後児童等の広場事業）	2
高齢者 5件	紙おむつなどの支給	2
	区の職員の対応	3
保健（予防接種、健診、区の職員の対応）		4
その他の福祉サービス（ひとり親家庭ホームヘルプサービス、民生委員、区の職員の対応、有償在宅サービス）		4
その他（苦情調整委員制度、介護保険運営協議会、その他）		4
計		146

相談

期間中に受け付けた相談は70件だった。

相談を申し出た人は、「女性」46人（65.7%）、「男性」24人（34.3%）だった。

利用者との関係は、「本人」20人（28.6%）、「家族・親戚」36人（51.4%）、「知人・その他」7人（10.0%）、「関係不明」7人（10.0%）だった。

分野別に見ると、「介護保険」関連が27件、「高齢者」関連23件、「障害者」関連8件、「生活保護」3件、「保健」「児童」各1件、「その他の福祉サービス」2件、「その他」6件となっている（複数の分野を対象とした相談が1件あった）。

38ページに、受け付けた相談の一覧を掲載した。

「相談」の対象

* 2つの分野を含む相談が1件あった

種別		内容	件数
介護保険 27件	在宅サービス 11件	訪問介護	4
		通所介護	2
		短期入所	2

	福祉用具、住宅改修、グループホーム	各1
	居宅介護支援	3
	老人保健施設	2
	介護サービス全般	3
	認定・保険料	8
高齢者 23件	成年後見制度	14
	区の高齢者サービス（紙おむつなどの支給、食事サービス、自立支援用具給付、シルバーパス、生活支援ホームヘルプサービス）	6
	その他（在宅支援、入院時保証人、杖の自費レンタル）	3
障害者 8件	成年後見制度	2
	支援費（居宅介護、障害者施設）	2
	その他（福祉タクシー、医療、精神障害者の保護者、退院支援）	3
生活保護 3件	支給内容	2
	受給者による近隣トラブル	1
児童（保育園）		1
保健（高齢者健康診査）		1
その他の福祉サービス（重症患者ホームヘルプサービス、未成年後見人）		2
その他（医療、近隣トラブル、国民健康保険）		6
計		71*

委員面談

苦情調整委員では、毎週火曜日午後（第5週、年末年始、祝日を除く）に面談日を設定し、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。面談は予約制で、原則的に事務局会議室で行われる。

期間中に実施された面談は16件だった。

当制度に対する「申立」は必ずしも面談を前提としていないが、16件中12件は、結果的に「申立」に関連した面談だった。中には、申立の前後に複数回の面談を実施した申立人もあった。

面談の内容

	場所	来談者	内容	対応・結果
1	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
2	事務局	事業者	苦情対応に関する相談	助言
3	事務局	相談の申し出人	未成年後見人に関する相談	助言・紹介
4	事務局	苦情の申し出人	事業者との交渉に関する相談	助言
5	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ

6	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
7	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
8	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
9	事務局	申立人	申立調整に関する事情説明	説明・助言
10	事務局	申立人	申立結果について	説明・助言
11	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
12	事務局	苦情の申し出人	事業者との交渉に関する相談	助言・紹介
13	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
14	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立へ
15	事務局	申立人	申立結果について	説明・助言
16	事務局	申立人	申立調整に関する事情説明	説明・助言

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

今年度、条例施行規則第7条にある苦情調整委員会会議の招集は行われなかったが、それとは別に、苦情調整委員と相談員は、定期的に全体会議を開催して、情報や意見の交換を行った。

会議の内容は、活動報告、「申立」事例の検討、情報交換などである。「申立」事例に関しては、苦情調整委員全員の情報共有化を図ることにして、特に時間をとった。

平成17年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	平成17年4月26日(火)	活動報告、情報交換
第2回	平成17年5月27日(金)	活動報告、情報交換
第3回	平成17年6月21日(火)	申立審議、活動報告
第4回	平成17年7月28日(木)	申立審議、活動報告
第5回	平成17年8月23日(火)	申立審議、活動報告
第6回	平成17年9月27日(火)	申立審議、活動報告
第7回	平成17年10月25日(火)	申立審議、活動報告
第8回	平成17年11月22日(火)	申立審議、活動報告
第9回	平成17年12月20日(火)	申立審議、活動報告
第10回	平成18年1月24日(火)	申立審議、活動報告
第11回	平成18年2月28日(火)	申立審議、活動報告
第12回	平成18年3月28日(火)	申立審議、活動報告

2. 広報活動

区報4月11日号、6月11日号、9月21日号に関係記事の掲載があった。

また、相談員が、区立福祉園・福祉作業所施設長会、区立保育園地区園長会、児童館長会、地区区民館長会、民生委員児童委員正副会長会、練馬地区・石神井地区・大泉地区・光が丘地域の地域ケア会議に参加するとともに、その席で制度の紹介と協力要請を行うこともあった。

3. 研修・情報収集

相談員は、全国社会福祉セミナー（鉄道弘済会）介護サービス相談窓口担当者連絡会（東京都国民健康保険団体連合会）区市町村苦情対応機関情報交換会（東京都社会福祉協議会運営適正化委員会）練馬区介護保険運営協議会に参加し、知識の充実と情報収集に努めた。

苦情調整委員・専門相談員名簿

	氏名
苦情調整委員	松井 元一（弁護士）
苦情調整委員	土肥 尚子（弁護士）
苦情調整委員	早船 良雄（元・練馬区社会福祉協議会常務理事）
専門相談員	斎藤 澄子（社会福祉士）
専門相談員	込山 三和子（社会福祉士）（平成18年1月31日退任）