

報告書

平成 18 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 19 年 6 月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第6条第1項第7号に基づき、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の平成18年度（平成18年4月1日～平成19年3月31日）の活動について、苦情・相談の受付状況、申立、苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告するものである。

平成19年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

松井 元一

土肥 尚子

早船 良雄

平成 18 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

目 次

平成 18 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の属性	
「申立」	7
1. 「申立」のしくみ	
2. 平成 18 年度「申立」の概要	
3. 「申立」事例	
「苦情」「相談」の概要	2 1
委員面談	2 3
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	3 8

平成 18 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」と称す）は、「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」（以下「条例」と称す。巻末掲載）に基づいて、平成 15 年 6 月 1 日に活動を開始した第三者機関である。

制度の目的は、介護保険を含む保健福祉サービスの利用あるいは利用申し込みをしている練馬区民の権利および利益擁護を図ることである。

ここでは、苦情調整委員が平成 18 年 4 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日の 12 か月間に受け付けた「苦情」「相談」「申立」、その他の活動について、報告する。

なお、平成 18 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 4 号「事業者への意見表明」、同 5 号「区長への報告」を行った事例はなかった。

平成 18 年度の概要

総受付件数は 210 件、内訳は「苦情」151 件、「相談」59 件だった。平成 17 年度と比べると、「苦情」は 5 件増えたが、「相談」は 11 件減少した。

総受付数の約 3 分の 2 を「介護保険」「高齢者」関連が占めている。「苦情」では「介護保険」が圧倒的に多く、「相談」では「高齢者」が「介護保険」を上回っている。

「申立」は 18 件で、平成 17 年度より 2 件少なかった。同じ申立人による複数回の「申立」が目立った。事業者の対応に大きな瑕疵が認められないと判断された「申立」が少なくなかった。

障害者自立支援法施行、介護保険法等の改正の影響からか、例年より「制度」に関する「苦情」が目立った。

近隣住民からの通報による「苦情」「相談」が増えている。

「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、よくない現状を知ってほしい、苦情調整委員に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」が寄せられる。

これら「苦情」「相談」の受付には保健福祉サービス専門相談員（以下「相談員」と称す）が対応し、申し出人の状況に応じて、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210件だった。

内容別では、「苦情」が151件（71.9%）、「相談」が59件（28.1%）だった。

平成17年度と比較すると、「苦情」は5件増、「相談」は11件減で、総受付件数は前年より6件少なかった。

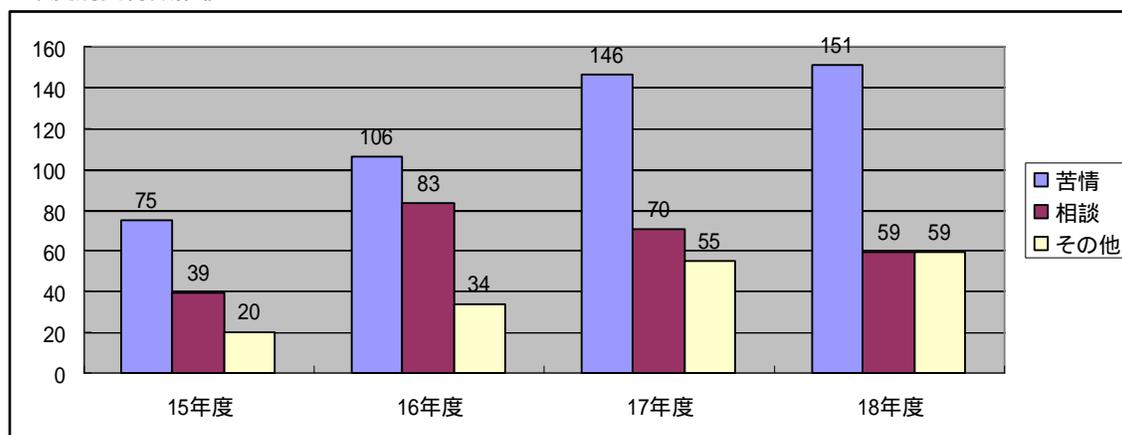
分野別では、「介護保険」にかかわる苦情・相談が102件（48.6%）と最も多く、ついで、介護保険以外の「高齢者」制度36件（17.1%）、「障害者」制度29件（13.8%）、「生活保護」15件（7.1%）、「児童福祉」8件（3.8%）、「その他の福祉サービス」（民生委員、区の窓口、母子家庭自立支援教育訓練給付）3件（1.4%）、「保健」2件（1.0%）、「その他」（医療、近隣関係、食品等）15件（7.1%）となっている。

なお、サービス利用者からの「苦情」「相談」210件のほかに、「その他」として、事業者や他の自治体等からの問い合わせ、事例紹介等が59件あった。平成17年度と比べると、4件増えている。

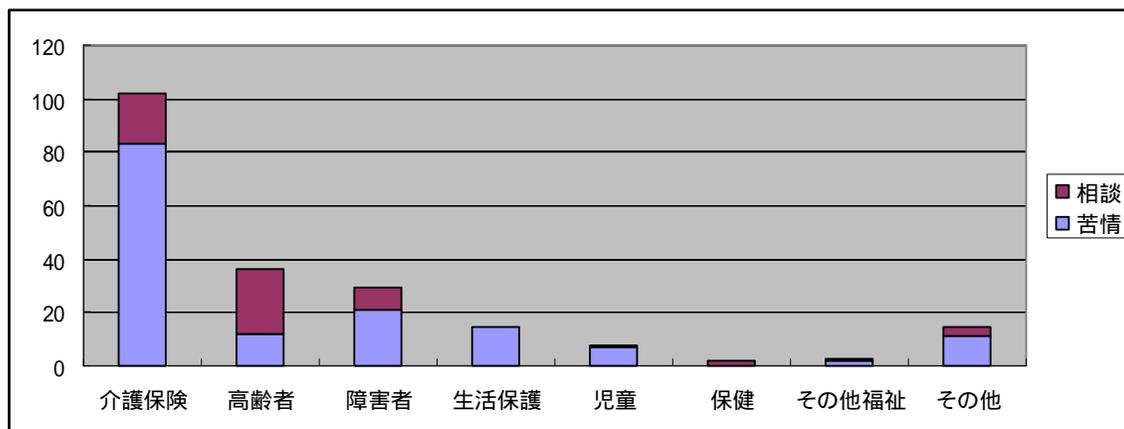
月別受付数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
苦情	13	6	18	12	10	15	15	14	14	9	17	8	151
相談	8	6	5	3	3	2	6	6	3	5	11	1	59
その他	5	5	9	6	3	4	6	4	3	5	3	6	59

年度別受付数推移



分野別苦情・相談件数



(2) 受付方法と対応時間

受付方法は、全 210 件中「電話」が 187 件 (89.0%)、「来所」が 16 件 (7.6%) だった。そのほか、「Eメール」による申し出が 5 件、「郵便」が 1 件、地域福祉権利擁護事業の専門員を通じた申し出が 1 件あった。

受付に要した時間は、「電話」で 2 ~ 77 分、「来所」で 5 ~ 100 分だった。「電話」対応の平均は 14.7 分、「来所」対応の平均は 47.8 分で、全対応時間の平均は 1 件あたり 17.4 分だった (Eメール・郵便を除く)。

(3) 「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。匿名の郵便 1 件を除く 209 件のうち、73 件 (34.9%) の「苦情」「相談」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 504 回、関係機関に対して 164 回だった (苦情調整委員への連絡は除く)。

1 年間に 20 回以上の対応を行った事例は 19 件あり、1 件についての最高対応回数は 34 回、1 人の申し出人への最長対応時間は 1 年間で 918 分 (26 回) だった。

2. 「苦情」「相談」の申し出人とサービス利用者の属性

(1) 申し出人の属性

「苦情」「相談」を申し出た 210 人のうち、「女性」は 139 人 (66.2%)、「男性」は 70 人 (33.3%)、「不明」が 1 名 (郵便) だった。

サービス利用者との関係は、「家族・親族」が 110 人 (52.4%) と過半数を占めた。「家族・親族」で多いのは、「娘」36 人、「母親」12 人、「息子」12 人、「妻」10 人などである。

「本人」からの申し出は 81 件 (38.6%) で、平成 15 年度 24.6%、平成 16 年度 32.3%、平成 17 年度 35.2% と徐々に増えている。

家族・本人以外の人からの申し出は、「近隣の人々」「成年後見人」「知人」などで、平成 17 年

度4件であった「近隣の人々」からの申し出が12件と3倍になった。「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」からの申し出はなかった。

申し出人210人のうち、「区内在住」は190人、「区外在住」は15人、「不明」は5人だった。

「苦情」「相談」の申し出にあたっては、匿名でも差し支えない。しかし、210人のうち114人の申し出人は、自ら氏名を明かしている。なお、「申立」にあたっては、個人情報閲覧の承認と的確な調査のために、原則的に申立人・利用者の名前の明示を求めている。

申し出人と利用者の関係

関係	苦情	相談	計
家族・親族	80	30	110
本人	59	22	81
近隣の人々	10	2	12
知人	0	1	1
代理人	1	0	1
不明	1	4	5
計	151	59	210

(2) 利用者の属性

サービス利用者は、「女性」96人(45.7%)、「男性」76人(36.2%)、「不明」が38人(18.1%)だった。そのうち、「区内在住」は186人、「区外在住」は9人で、そのほか、施設等に「入所中」が11人、「不明」は4人だった。

申立

1. 「申立」のしくみ

苦情調整委員の業務の第一は、区民からの「苦情申立」を受けて、調査・調整を行うことである(条例第6条第1項)。

「申立」の対象となるサービスは、公的サービス・民間事業者によるサービスのいずれでもよい。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、法令に基づいた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、「申立」の対象にはならない(条例第10条第2項)。

「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、成年後見人などである。

「申立」は、「苦情申立書」に記入して提出することが原則であるが、申し出人の事情に応じて、口頭や点字でもよいこととしている（条例施行規則第9条）

2. 平成18年度「申立」の概要

平成18年度に受け付けた151件の「苦情」のうち、「申立」に至ったのは18件だった。

「申立」の内訳は、「介護保険」が14件と最も多く、「障害者」「児童」がそれぞれ2件。対象事業者は、18件中16件が民間事業者だった。

「申立」を行った人は、「子」9人、「本人」5人、「父母」3人、「親族」1人だった。

申立書受領後、調査は原則的に文書によって行う。相談員が照会状を持参する際、対象事業者から事情聴取した内容も判断の参考にした。

平成18年度の調整期間は21～59日間。平均は38日間で、平成17年度の42.5日を4.5日短縮した。条例施行規則第6条で定められた45日以内に終了しなかった事例は3件で、その理由は「申立内容確認のための委員面談の日程調整に時間がかかった」「調査に際して、当初、事業者の協力が得られなかった」「事業所からの回答に時間がかかった」ことによる。

「申立」を受理した18件のうち1件は、区内事業者に対する他区の申立人・サービス利用者の申立であったため、条例第9条および条例施行規則第8条に基づいて、「調査せず」と判断した。

平成18年度「申立」

	分野	申立対象	対象	照会方法	調整期間
1	児童	保育園	民間	文書・訪問	50日間
2	障害者	自立支援居宅介護事業者	民間	文書・訪問	45日間
3	介護保険	認知症高齢者グループホーム	民間	文書・訪問	35日間
4	介護保険	地域包括支援センター	区	文書・訪問	31日間
5	介護保険	居宅介護支援事業者・訪問介護事業者	民間	文書・訪問	40日間
6	介護保険	通所介護事業者	民間	文書・訪問	59日間
7	介護保険	訪問介護事業者	民間	文書・訪問	28日間
8	介護保険	居宅介護支援事業者・訪問介護事業者	民間	文書・訪問	41日間
9	障害者	自立支援居宅介護事業者	民間	文書・訪問	56日間
10	介護保険	居宅介護支援事業者・訪問介護事業者	民間	文書・訪問	42日間
11	介護保険	居宅介護支援事業者・訪問介護事業者	民間	文書・訪問	35日間
12	介護保険	認知症高齢者グループホーム	民間	文書・訪問	28日間
13	介護保険	居宅介護支援事業者・訪問介護事業者	民間	文書・訪問	28日間
14	介護保険	訪問介護事業者	民間	調査せず	21日間
15	児童	区保育課	区	文書・訪問	34日間
16	介護保険	老人保健施設	民間	文書・訪問	42日間
17	介護保険	老人保健施設	民間	文書・訪問	42日間
18	介護保険	特別養護老人ホーム	民間	文書・訪問	27日間

3. 「申立」事例

申立 保育園の事故対応について

〔申立人（利用者の母親）の主張〕

平成 15 年 4 月の入園以来、アレルギーのある利用者に対する除去食の間違い、受傷事故が続いた。そのことについて、平成 17 年 12 月ごろから、事故記録の開示および園長との話し合いの実施を求めたが、記録開示については迅速に対応されず、また、話し合いは実施されないままである。

事故再発防止策の提示、園長からの謝罪、話し合いの実施を求める。

〔調査経過〕

当初、苦情調整委員に対する理解が得られなかったため、相談員が事業者を訪問し、制度の説明を行った。その際、事業者から「調査に関して、法人本部と相談したい」の要望があったので、10 日間の検討期間を設けた上で、事業者に照会を行い、回答を得た。

その結果、除去食の間違いおよび受傷事故が生じたことは確認できたが、受傷の原因を特定することはできなかった。

事業者からは事故の再発防止策が提示されたが、話し合いについては、「そのつど謝罪し、保護者の了解も得られていた」という理由から、実施するつもりがないとの意見が表明された。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように申し入れた。

乳幼児を預かる福祉施設として、事故が頻発したことは遺憾であり、苦情調整委員としては、事故予防について、真摯に取り組むことを要望します。特に、除去食の間違いおよび頭部打撲事故は、場合によっては生命の危機につながることも考えられます。

すでに取り組みが行われているとは思いますが、業務手順マニュアルの整備、職員教育の徹底、事故報告書の分析を行うなどして、未然に事故を防ぐよう、さらに取り組みを重ねることを望みます。また、保護者への理解を得るために、言葉かけや説明などを通じて、いっそうの意思疎通に努めるよう、職員全員への徹底を要望します。

なお、話し合いの実施については、苦情調整委員には話し合いを強制する権限のないことを、申立人に伝えた。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「事業者の回答に納得できない」との意見があったため、経過説明と今後の方策について、担当委員との面談を実施した。申立人の思いを受け入れ、少額訴訟等に関する助言を行った結果、申立人の納得が得られた。（調整期間 50 日間）

申立 自立支援介護給付の利用者負担について

〔申立人（利用者の母親）の主張〕

障害児の入浴介助に、自立支援介護給付（居宅介護）を申請したが、認定調査予定日に利用者の検査が重なり、調査を受けることができなかった。

それでも、申立人は給付を受けられるものと考えてサービスを依頼、また、事業者も、受給者

証を確認することなく、サービスを5回提供した。しかし、その後、給付が受けられないことが判明し、1か月分の利用料は全額自己負担になった。

月初に自費であることがわかっていたら、5回もサービスを利用することはなかった。事業者
に、利用料の免除を求める。

〔調整経過〕

事業者に照会を行ったところ、事業者は、認定調査の前に、管轄の総合福祉事務所に問い合わせを行い、翌月からのサービス提供の応否について、確認していた。受給者証の記載に対しては、時に記載が遅れることもあるとのことだった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように申し入れた。

当該サービスについては、受給者証にその支給対象とされていない現状からは、客観的に見て利用者負担であると考えざるを得ません。しかしながら、サービス提供にあたって、いろいろな経過はあったにせよ、その根拠となる受給者証確認が不十分な、口頭による契約によりサービスを開始したことに不注意な点があったと思われます。

ついては、今後このような事態の再発を予防するためにも、サービス提供前の受給者証確認の徹底や利用者および関係機関とのやりとりの逐次的記録の励行に努めるよう、提言します。また、本件利用者支払いについても、引き続き利用者との意思疎通を図り、その理解を得ながら対処するよう、要望します。

また、管轄の総合福祉事務所には、本件の経過を報告し、問い合わせに応接する際、関係者に誤解を生じさせないように、注意を喚起した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。(調整期間 45日間)

申立 認知症高齢者グループホームの介護内容について

〔申立人(利用者の娘)の主張〕

体調不良を理由に、ホーム長が検査入院や退所を要求した。

介護記録の閲覧を希望したところ、職員が「上司にきいてから」と答えたのはおかしい。

施設パンフレットと異なり、経験の浅い職員が多い。

食事は炭水化物が多く、品数が少ない。高齢者に噛み切れないような形状の食物が提供された。

家族も参加できる運営推進委員会の日時を申立人に伝えなかった。

食事時間がずれて、服薬回数が少なくなることへの配慮が不足している。

皮膚の異常に関して、迅速適切な受診対応が行われなかった。

入居以来、利用者の認知症が進み、眠っている時間が長くなった。

〔調査経過〕

申立内容が多岐にわたっていたため、申立書受領後、委員面談を実施し、申立内容を確認した。

事業者への照会では、 についての伝達過程における行き違い、 についての対応の不備を事業者が認め、今後の対応策が提示された。 については人材育成、会議等による改善策の提示があった。 については、認知症の進行を緩和するべく申立人の希望に添った対応を行ってきたとの説明を受けた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように申し入れた。

申立事項 については、詳細な点にわたる事実確認はできませんでした。しかし、いずれにしても、すべての申立事項について、改善に向けて努力する旨が表明されました。ついでには、これらの努力に加えて、利用者および家族との意思疎通にもいっそうの配慮が行われるよう、要望します。

〔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は受け入れる。今後、事業者との話し合いが予定されているので、第三者機関の人間に立ち会ってもらいたい」との電話があった。そこで、相談員が立ち会い、申立人、職員とのあいだで、介護内容について、具体的な改善策が検討され、両方で合意が得られた。（調整期間 35 日間）

申立 地域包括支援センターの事業者指導について

〔申立人（利用者の娘）の主張〕

家族が入居している施設の不備な点について、管轄の地域包括支援センターに相談したところ、わずか数十秒の助言の中で、「苦情が多いと、その逆反応が利用者への処遇に悪い影響を及ぼす心配がある」「当該施設は発足後間もないので、もう少し長い眼で見てほしい」など、不適切な発言があった。苦情を解決する部署にあるまじき対応である。

〔調査経過〕

地域包括支援センターに照会を行ったところ、1つ1つの発言の実際についての確認はできず、「利用者が落ち着いた生活を送れるよう助言したつもりの発言ではあったが、真意が伝わらなかった」との説明があった。

事業者の対応の不備については、地域包括支援センターとして、指導助言を行う予定であるとのことであった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

総合福祉事務所に対して、次のように要望した。

申立人への対応については、申立人と総合福祉事務所の意見に食い違いがあり、事実確認はできませんでした。しかしながら、今後ともサービス利用者に対する接遇に、よりいっそうの配慮に努めるよう、要望します。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「地域包括支援センターが事業者に行った指導助言の内容を知りたい」との要望があったので、直接、センターに問い合わせを行うよう勧めた。（調整期間：31 日間）

申立 訪問介護事業者および居宅介護支援事業者によるヘルパー交替の是非について

〔申立人（利用者本人）の主張〕

訪問介護事業者は、根拠のない理由に基づき、説明もなく、これまで献身的な介護を提供してくれていたヘルパーの派遣を中止した。契約の根幹である当事者の意思を無視した対応を謝罪し、元のヘルパーの派遣を再開してほしい。

居宅介護支援事業者は、根拠のない理由に基づき、また、ヘルパーの人権を無視した発言を行

って、ヘルパー派遣の中止を訪問介護事業者に促した。この対応について、謝罪を求める。

〔調査経過〕

の訪問介護事業者およびの居宅介護支援事業者に照会を行った。両事業者とも、「1人のヘルパーが長年にわたって、介護保険および自費負担のヘルパーとして利用者宅を担当することは、制度上望ましいことではない。また、家族の強い反対があるため、あいだに入った事業者が家族内トラブルに巻き込まれる可能性もある」と述べ、ヘルパーの交替については、行政の助言、ケアマネジャーと訪問介護事業所との話し合い等により判断されたものであるとの回答があった。訪問介護事業者は「家族間で統一的な見解が出れば、派遣再開等の検討は可能である」との意見を添えており、居宅介護支援事業者からは、ケアマネジャーの発言について謝罪があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

訪問介護事業者および居宅介護支援事業者に対して、次のように申し入れた。

諸般の事情を考慮すると、ヘルパーの交替について、事業所の判断はあながち不当とまでは言えないと考えます。

介護保険サービスの利用に際しては、契約当事者の意向は重要であり、可能な限り最大限の尊重がされるべきものです。ただ、本件では、サービス自体が継続的に提供されていること、並びにどのヘルパーを派遣するかについては、事業者の裁量に任されたものであり、契約者に指名の権利があるとまでは言えないと思われます。また、介護保険サービス、有料サービスともに、サービスのスムーズな提供と同時に、総合的な利用者支援を実施するためには、家族の意向を無視できないとする意見は、本件の現状からすれば、理解できます。

ただし、利用者への説明については、十分でなかった面も見られたため、このような苦情の再発を防ぐために、利用者および家族に対して、適切に情報提供を行い、意思疎通に努めるよう、要望します。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの連絡はなかったが、代理人から、苦情調整委員の判断に了解が得られていることが伝えられた。(調整期間：40日間)

申立 通所介護事業者の事故対応について

〔申立人(利用者の息子)の主張〕

デイサービス送迎時、利用者は門につかまって待機しており、職員は利用者背を向けて、利用者家族と打ち合わせを行っていた。しばらくして、利用者は起立状態が保てなくなり、尻餅状態で転倒、腰部を打撲した。骨折はなかったが、その後4か月間の治療を要した。

事業者は、高齢で体幹機能障害のある利用者をまず乗車・着席させてから、家族との打ち合わせをするべきであった。事業者は「利用者の敷地内で起きた事故であり、利用時間中とは認められない」と主張しているが、過失は明らかなのだから、損害を賠償するべく、申立人との話し合いに応ずるよう、要望する。

〔調査経過〕

申立人との委員面談を実施し、申立内容を確認した。

事業者への照会では、利用者は、事故当日も、またその後1か月以上もデイサービスを利用しており、特に異常が見られなかったこと、補償については法人および保険会社から適用にならな

い旨の説明が行われていることなどが説明された。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように要望した。

事故が起こったことについては、申立人と事業者の認識に不一致は見られません。しかし、事故時の状況や、その後の利用者の状態変化と事故の関係については、両者の主張が異なっています。苦情調整委員には、これ以上の事実や因果関係を確認する手段がないため、これ以上調整を進めることは、職務の範囲を超えていると判断しました。

なお、通所介護事業にはさまざまな状態の利用者がいることから、同様の事故が起こる可能性は少なくないと考えます。事故予防のため、マニュアル作成や職員研修の実施などを通じて、利用者の状況に応じた配慮を徹底するよう要望します。

なお、申立人に対しては、今後の対応について、事業者との話し合いを行うか、または、裁判所等、然るべき機関を利用するよう助言した。

〔調整終了後の状況〕

調整終了後、申立人からの連絡はなかった。なお、本申立の調整が長引いた理由は、お盆期間を挟んで、申立人との面談日設定に時間を要したためである。（調整期間：59日間）

申立 訪問介護事業者の介護保険外サービスの事前説明と利用者負担について

〔申立人（利用者の姪）の主張〕

ケアマネジャーから、「同居家族がいるので、4月以降、訪問介護の生活援助の単独利用はできなくなった」と言われた申立人は、利用者の動揺を避けるため、それまで介護保険で利用していた時間帯に、自費でヘルパーに来てもらうことにした。その後、請求されたサービス利用料金について、事業者側に次のような不備があった。

自費利用分の料金について、サービス開始前にケアマネジャーから説明がなかった。

集金に際して、事前にファクシミリで総金額の提示はあったものの、明細は明らかにされていなかった。

利用者に認知症があることを把握していたにもかかわらず、5月27日の集金時に利用者から4月分の利用料（介護保険利用者負担・自費利用分）を集金し、また、4、5月分の「介護保険外サービス申込書」に日付を遡って、署名捺印させた。

自費利用分の料金に関しては、事業者からの説明はなかった。説明をきいていれば、サービス利用を控えていた。また、認知症の利用者から集金したことも不適切である。5月分の自費利用分の支払いは保留しているが、事業者は、すでに支払った自費利用分について、料金を減額するべきである。

〔調査経過〕

事業者に照会を行ったところ、自費利用分については、サービス開始前にケアマネジャーを通じて説明したこと、その他については、対応に不適切な点があったことが説明された。そして、5月分の自費利用分の支払いについては、申立人の判断に任せる旨が伝えられた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように申し入れた。

サービス利用前の説明については、詳細な点にわたる事実確認はできませんでした。しかし、利用者への説明および契約締結手続きについては、十分でなかった点が見られます。そこで、このような苦情の再発を防ぐために、次のことを要望します。

サービスの変更および新規利用に関しては、居宅介護支援事業者に委ねるだけでなく、訪問介護部門としても、利用者および家族に対して、サービス開始前から適切に情報提供を行い、意思疎通に努めること。

介護保険サービスおよび介護保険外サービスの契約および利用申し込み手続きにあたっては、利用者の判断力に配慮し、必要に応じて家族同席の上で、手続きを行うこと。

契約および利用申し込み手続きはサービス開始前に完了し、署名当日の日付を記入してもらうこと。

利用料金請求にあたっては、事前に明細を提示し、利用者の判断力を考慮した上で、適切に徴集を行うこと。

〔調整終了後の状況〕

事業者は、申立人に対して、5月分の免除または人件費実費による差額の支払いを提案したが、申立人は「4、5月に自費負担で利用した時間帯に、介護保険を適用すべき」と主張し、納得は得られなかった。委員面談を実施したところ、申立人から、文書による謝罪と5月分の免除という事業者への要望が表明されたので、その要望を事業者に伝えた。(調整期間：28日間)

申立 契約終了に伴う居宅介護支援事業者・訪問介護事業者の対応について

〔申立人(利用者本人)の主張〕

居宅介護支援契約書および訪問介護契約書に法人の代表者印がないのは、書類の不備である。

事業者から契約解除の通知が届いたが、差出人はケアマネジャー名であり、法人の代表者印もない。通知は無効である。また、浴室における転倒事故時の申立人の対応が契約解除の理由になっているが、解除の理由としては認められない。さらに、契約解除期限として通知された日時より前に、ヘルパー派遣が打ち切られた。解約通知が有効であったとすれば、期限前にヘルパー派遣を打ち切ったことは不当である。

〔調査経過〕

事業者に対して、文書により照会を行ったところ、については書類の不備を認め、今後の改善が約束された。については契約書に添った解除の手続きを踏んだが、その期限が来る前に、申立人から脅迫的言辞があり、やむなく即日の解除となったとのことであった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

居宅介護支援事業者および訪問介護事業者に対して、次のように注意を喚起した。

本件の解約決定については、事業者の対応は概ね容認できると判断します。しかし、利用者への契約締結および解約の手続きについては、十分でなかった面が見られます。事実上サービス提供が終了していることから、申立人に対して、再通知等の手続きは不要であると考えますが、このような苦情の再発を防ぐために、今後は次のことに注意してください。

介護保険制度下においては、契約は法人と利用者とのあいだで締結されることから、契約および解約に関する文書には、法人代表者名を記載すること。

上記書類には、代表者印を押印すること。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「苦情調整委員の判断には納得できない」との申し出があった。苦情調整委員として、これ以上の対応はできないことを説明したが、納得は得られなかった。(調整期間：41日間)

申立 自立支援居宅介護事業者の対応について

〔申立人(利用者本人)の主張〕

申立人の利用している事業者で、次のような対応を受けた。

事業者都合のキャンセルが多く、また、代替ヘルパーの派遣など、適切なフォローが行われな
い。職員間の連絡が不十分であり、利用者の情報がきちんと伝達されない。また、備品や衣類を
破損させるなど、ミスが多く、利用者の気持ちを傷つけるような言動もあった。

申立人の苦情に対して、事業者と話し合いの機会を持ったが、行き先を告げずに系列の施設に
案内するなど、配慮が不十分であった。

事業者に、謝罪、改善策の提示、ヘルパーが入らなかったことによる支援者の費用の実費弁償
と慰謝料を求める。

〔調査経過〕

事業者に対して、口頭による調査を行った。その席で、文書回答も要請したが、当初は、法人
の方針により協力が得られなかったものの、最終的に受理できた。

回答によれば、事業者は、事業者都合のキャンセルや職員間の連絡の不備、備品等の破損、不
適切な職員の態度について、概ね事実と認めた。しかし、実費弁償および慰謝料については、支
払う根拠がないとの理由で、応じられないとのことだった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のような申し入れを行った。

申立人と事業者の主張に一致が見られない点もありますが、ヘルパーからのキャンセル、職員
の待遇、苦情対応等に関して、事業者の対応が十分でなかったことが認められます。

身体に障害のある利用者の生活には、ホームヘルプサービスは不可欠なものであり、事業者の
果たすべき責任は大きいと考えます。事業者側からのキャンセルが利用者にとどのような不利益を
もたらすか、福祉的視点に基づいて十分に認識し、対応策を講じておく必要があると思われ
ます。

また、障害者自立支援法第42条第3項は、指定障害福祉サービス事業者の責務として障害者の
人格の尊重を謳っていますが、待遇や苦情対応は、利用者尊重の基本と考えられます。

継続的な研修の実施や苦情対応体制の整備等、組織的な対応を実施し、今後は二度と同様の事
態が生じないよう、さらに努力することを要望します。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申し出人から「事業者は非を認めているものの、実費弁償や慰謝料の請求
を認めていない。事業者に丸め込まれたような気がする」との意見が伝えられた。そこで、面談
を実施し、苦情調整委員が損害賠償・慰謝料請求に関する助言を行い、納得が得られた。なお、
申立人はその後、事業者を変更し、トラブルなくサービスを受けているとのことである。(調整期
間：56日間)

申立 介護タクシー利用に関する訪問介護事業者の対応等について

同一人物から、2週間のあいだに、内容の微妙に異なる3通の申立書が提出された。苦情調整委員の指示により、内容を整理し、申立人の了解を得て、一括して処理することとした。

〔申立人（利用者本人）の主張〕

介護タクシーの利用明細に「待機」とあるが、待機を依頼した覚えはない。

介護タクシーの利用明細に、乗車した記憶のない経路が記入されている。

利用者である申立人に説明なく、居宅介護支援事業者が変更されていた。

家主が了解しているにもかかわらず、浴室手すりの設置工事を行わなかった。

浴室のスノコの足が折れて、負傷したが、工務店を紹介した居宅介護支援事業者からの説明が不十分である。

〔調査経過〕

3件の申立内容を整理し、照会事項について、申立人の確認をとった上で、事業者を調査した。

事業者からは、 については実際に乗車したことを示す記録が提出され、 については申立人と前事業者とのトラブルを理由に区から打診されて担当を引き受けたこと、 については家主から難色を示されたこと、 についてはスノコが原因で受傷したとは認識していないことが述べられた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、事業者の対応を概ね妥当と判断し、申立人に次のように伝えた。

申立人の主張と事業所の回答は、一致が見られませんでした。苦情調整委員には、事実関係をこれ以上確認する手段がありません。ただ、当該事業所の回答を否定することは難しいと考えます。これ以上調整を進めることは、職務の範囲を超えていると判断しましたので、これをもって、本件の調整を終了いたします。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「事業者の回答に納得できない」との電話があった。そこで、申し出人の希望により、委員面談を実施し、苦情調整委員の権限および結論に至る経過を説明、簡易裁判所への提訴等に関する情報を提供したが、申立人の納得は得られなかった。（調整期間：42日間、35日間、28日間）

申立 認知症高齢者グループホームの入居にかかわる事業者の対応について

〔申立人（利用者の娘）の主張〕

グループホーム入居を許可する連絡を受け、「練馬区への転入が必要」と説明されたため、住民登録を移動し、入居を待っていた。準備ができたので、事業者に連絡したところ、利用者に糖尿病によるインスリン注射が必要であることを理由に、急に「入居できなくなった」と言われた。

当該施設に入居の見込みがあったため、他のグループホームの入居を断っており、結果的に、利用者は行き場を失った。いったん「入居できる」と言ったのに、なぜその後の経過の中で不許可になったのか。事業者からは明確な説明がなく、納得できない。

〔調査経過〕

事業者に照会を行ったところ、事業者は、地域密着型サービスおよび契約・入居手続きの流れに関する説明不足、医療情報の入手と判定結果の遅延があったことを認めた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように申し入れた。

調査により、申立人側および事業所にさまざまな事情があったことがうかがえます。しかしながら、グループホーム入居を前提に、利用予定者の住民登録を移動したことは確かであり、その結果として、利用予定者およびその家族に予想外の負担が生じたことは否めません。そこで、本件について、申立人側の理解を得るために、改めて十分な説明を行うとともに、このような苦情の再発を防ぐために、次のことを要望します。

入居希望を受け付けた段階で、住所要件、入居手続きおよび入居審査の流れについて、利用予定者およびその家族に十分説明すること。

入居判定結果は文書で交付し、この文書をもって、入居決定となることを事前に説明しておくこと。

利用予定者およびその家族の理解を得るために、入居希望確認から入居決定（あるいは非決定）の過程で、十分な意思疎通に努めること。

加えて、事業者には、医療対応が必要だというだけで一律に入居を拒否することのないよう、福祉的視点からも十分な審査を行うよう、注意を喚起した。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人からの反応はなかった。（調整期間：28日間）

申立 特定事業所加算に関する訪問介護事業者の説明について

〔申立人（利用者の娘）の主張〕

要介護5の利用者は、限度額まで介護保険サービスを利用していたが、利用していた訪問介護事業者から突然、特定事業所加算取得を理由に、10%の値上げを通告された。事前には「料金値上げ」としか説明を受けておらず、また、調べたところ、「訪問介護業者は軒並み赤字」との説明も真実ではなかった。結果的に、他のサービスの点数を奪うことになるこのような事業者の対応に納得できない。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者は区内であったものの、申立人および利用者が区外住民であったため、3名の苦情調整委員で合議した結果、条例第9条および条例施行規則第8条に基づき、調査しないこととし、申立人には、住所地の第三者機関を紹介した。また、申立人の要望を受けて、申立内容を当該事業者に参考送付した。（調整期間：21日間）

申立 認定保育室に対する練馬区保育課の指導について

〔申立人（利用者の母親）の主張〕

申立人が子どもを預けていた練馬区認定保育室では、乳児に作り置きしたミルクを与えていた。そのことについて、練馬区保育課の指導が不十分だった。

申立人は、保育室で起こった事件のために、約2年にわたり、精神的苦痛を受け続けている。区保育課の調整が正常に機能していたら、この期間は短縮できたはずである。区保育課に対し、対応の落ち度を認めた上で、申立人に対しての公的謝罪を求める。

申立人が保育室の管理者に苦情を上げてから現在に至るまでの経緯を区保育課側・保育室側が

らすべて明らかにするよう求める。

当該保育室への立ち入り調査の施設利用者への透明度を上げるよう求める。また、立ち入り調査の現状を明らかにするよう求める。

〔調査経過〕

区保育課に照会を行ったところ、申立人に対する対応が十分でなかった点を認めたものの、については「区は申立人、当該保育室、東京都それぞれに対して報告、連絡、指導および調整等を行っており、最善を尽くした。したがって、謝罪の要求には応じられない」、についてはすでに回答済み、の立ち入り調査については都のホームページ等で公開しているとの説明があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、区に対して、次のように申し入れた。

苦情調整委員としては、関係者間の事実認識の相違を解明することはできませんでしたが、いずれにしても、両関係者ともに「保育業務」のいっそうの向上を志向していることは間違いのないものと考えました。ついては、各保育施設に対する指導および監査をいっそう充実し、また、その透明性の確保についても努められるよう、要望します。

〔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」との意見があったので、委員面談を実施したが、申立人の納得は得られなかった。（調整期間：34日間）

申立 老人保健施設におけるリハビリテーションと職員の態度について

〔申立人（利用者の娘）の主張〕

利用者の体温調整について申立人の質問に答えなかったり、利用者にぞんざいな言葉づかいをしたり、挨拶をしないなど、職員の対応がよくない。謝罪してほしい。

リハビリ目的で入所したのに、1週間に1度も実施されないことがあった。介護リーダーに話をしたが、それでも行われなかった。料金請求時のリハビリテーションマネジメント加算分を返してもらいたい。

〔調査経過〕

当初、調査に対する理解が得られなかったため、苦情調整委員が施設長に文書で説明を行った。その後、文書で照会を行ったところ、職員対応については「申立人に不愉快な思いをされたようであれば申し訳ない」、に関しては「リハビリ評価等を行い、個別リハビリテーション、リハビリ体操を実施したが、利用者の体調等により実施できないこともあった。リハビリテーションマネジメント加算は体制に関する加算であることを理解してほしい」との回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように要望した。

当該サービス利用者に対して、施設のとった措置は、概ね妥当であったと判断しました。しかしながら、ご家族の理解を得るためにも、説明や情報提供を深められるよう要望します。

なお、申立人には、リハビリテーションマネジメント料加算の免除について、施設側の説明を否定する根拠を見出せないことから、料金の徴収はやむを得ぬものと思われることを伝えた。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「主張が認められなかったのは、残念だ」との意見が伝えられ

た。(調整期間：42日間)

申立 老人保健施設における健康管理等について

〔申立人(利用者の娘)の主張〕

次の事項について説明を求め。また、利用料および私物を返還してほしい。

利用者は入所中に病気になり、帰宅予定日の翌日に死亡した。職員が常に父親の体調、生活状況をチェックしていれば、事前に病気を発見できたはずである。

あまり参加していたとも思われない教養娯楽費が徴収されていたことは納得できない。

退所時の体重が入所時より5kg減少していた。食事の摂取状況に関して、説明がなかった。

面会時、利用者によりハビリの声かけがなかった。

介護保険利用者負担請求時の「保健施設」「リハビリテーション」「栄養マネジメント」等の明細を説明してほしい。

サービス会議で伝えたケアマネジャーの提案が、リハビリ担当者に伝わっていなかった。

難聴のある利用者へのメモに「なんか用?」とぞんざいな言葉づかいがあった。

主治医受診について、職員の説明がまちまちであった。

入所当日、家族の体調が悪かったにもかかわらず、家族の来所を強要した。

家族が発見できた虫歯を職員は知らなかった。口腔チェックが不十分である。

週1回の言語療法を要望したが、十分に実施されなかった。

いつのまにか補聴器が利用されなくなっていた。

職員の言葉かけや介護の不十分があり、注意したが、職員は笑っているだけだった。

利用者が使用した洋服、髭剃り、歯ブラシ等が返却されない。

〔調査経過〕

事業者に対して、文書で照会を行ったところ、
については必要なチェックを行っていたこと、
についてはすでに家族に説明済みであること、
については家族との時間をリハビリに優先していたこと、
については対応に不備があったことを反省、
については申立人の再訪に備えて保管していることが伝えられた。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

事業者に対して、次のように要望した。

当該サービス利用者に対して行った措置は、概ね妥当であったと判断いたしました。しかしながら、ご家族の理解を得るという点については、説明や情報提供が十分でなかった面が一部見られます。

今後は、サービス利用者およびご家族に対し、施設の運営方針を十分に説明するとともに、より意思疎通を図られるよう、努力を要望します。

また、職員のための研修等を充実し、接遇の向上に努められるよう要望します。

なお、利用料支払いを保留している申立人には、苦情調整委員の判断とともに、「申立事項に起因して、サービス利用者側の入所利用料金の支払い義務が免除されるとは判断しない」との意見を伝えた。

〔調整終了後の状況〕

調整結果について、申立人から「事業者の回答に疑問がある」とのファクシミリが届いた。苦

情調整委員が結論に至った経緯を文書で伝えたところ、納得が得られた。(調整期間：42日間)

申立 特別養護老人ホームにおける金銭管理等について

〔申立人(利用者の息子)の主張〕

特別養護老人ホームに入所したために、本人の体調が悪化し、ストレスがかかっており、また、傷が多すぎるとの認識のもと、以下について調査してほしい。

金銭面使用が不透明である。

利用者を他の老人施設に移してほしい。

申立人に対する施設職員の対応がよくない。

申立人への施設の対応が不親切である。

利用者が病気、受傷等をしたとき、申立人への連絡が全くない。

本人が理解していないにもかかわらず、いろいろな手続きを勝手に施設職員が代行している。

本人は健康体であったのに、「本人の体調がもともと悪かった」等、嘘の申告が多すぎる。

〔調査経過〕

福祉措置的入所の事例であったため、対象事業者への照会と同時に、総合福祉事務所に対しても、参考調査を行った。その結果、 については記録が残っており、透明性のある対応をしていること、 については利用者本人からの希望がないこと、 については利用者本人の利益を中心に対応しているので、申立人の要望に応えられない場面もあったこと、 は事実と反する、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、事業者の対応を概ね妥当と判断し、申立人に次のように伝えた。

申立内容 については、申立人の主張と当該事業所の回答には一致が見られませんでした。また、申立内容 については、当該事業所側から、相応の理由が述べられています。苦情調整委員としては、当該事業所および総合福祉事務所の対応を不相当と断ずる根拠を見出すことはできませんでした。

苦情調整委員としては、これ以上事実を確認する手段はなく、また、当該事業所や総合福祉事務所に対して指揮監督を行う権限もありません。

これ以上調整を進めることは、職務の範囲を超えていると判断しましたので、これをもって、本件の調整を終了します。

なお、申立人におかれても、当事者本人の利益を考えて、施設および総合福祉事務所との意思の疎通を図っていかれるよう、希望します。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「苦情調整委員の判断には納得できない」との申し出があった。苦情調整委員として、これ以上の対応はできないことを説明したが、納得は得られなかった。(調整期間：27日間)

「苦情」「相談」の概要

1. 「苦情」の概要

平成 18 年度に受け付けた「苦情」は、平成 17 年度より 5 件増の 151 件だった。

「苦情」受付にかかった時間は 2 ～ 100 分で、1 件あたりの平均対応時間は 20.2 分だった。対応時間の平均は、「電話」で 17.1 分、「来所」で 20.2 分だった。

分野別苦情

分野別に見ると、「介護保険」関連 83 件、「障害者」関連 21 件、「生活保護」関連 15 件、「高齢者」関連 12 件、「児童福祉」関連 7 件、「その他の保健福祉サービス」2 件、「その他」11 件となっている。「保健」関連の苦情はなかった。平成 17 年度と比較すると、「介護保険」「高齢者」関連で全体の約 6 割を占める現状は変わらないが、「高齢者」(有償家事援助・成年後見制度等)、「その他」(医療・食品等)の受付件数が約 3 倍になっている。

「公的サービス」と「民間サービス」を比較すると、「公的サービス」が 57 件、「民間サービス」が 81 件、「その他」が 13 件となっている。「民間サービス」への苦情割合が高いのは「介護保険」、
「公的サービス」への苦情割合が高いのは「生活保護」だった。

苦情の原因

「苦情」の原因を見ると、「職員の態度・対応」が 47 件で最も多く、以下「サービスの質」34 件、「制度」25 件、「被害・損害」21 件、「説明・情報提供」16 件、「利用者負担」4 件、「その他」4 件となっている。原因と分野の関係では、「職員の態度・対応」は「生活保護」「児童」で、「サービスの質」は「介護保険」「障害者」で、「制度」は「介護保険」「障害者」で、「被害・損害」は「介護保険」、「説明・情報提供」は「生活保護」で、他の分野に比べて高い傾向が見られた。なお、平成 18 年 4 月の障害者自立支援法施行、介護保険制度改正の影響からか、「公的サービス」に関する苦情の約 4 割が「制度」に対する苦情だった。

23 ページに、受け付けた苦情の一覧を掲載した。

2. 「相談」の概要

期間中に受け付けた「相談」は 59 件だった。受付にかかった時間は 1 ～ 60 分で、平均対応時間は 10.4 分だった。「電話による相談」の平均対応時間は 9.2 分、「来所による相談」の平均は 37.5 分だった。

分野別に見ると、「介護保険」関連が 19 件、「高齢者」関連 24 件、「障害者」関連 8 件、「保健」2 件、「児童」1 件、「その他福祉」1 件、「その他」4 件となっている。平成 18 年度は、初めて「高齢者」関連が、「介護保険」に関する相談を上回った。

32 ページに、受け付けた相談の一覧を掲載した。

「苦情」の対象

種 別		内 容	件 数
介護保険 83件	在宅サービス 51件	訪問介護	28
		通所介護	8
		短期入所	5
		福祉用具	4
		通所リハビリ	3
		住宅改修	2
		特定施設	1
	施設サービス 9件	特別養護老人ホーム	7
		老人保健施設	1
		療養型医療施設	1
	地域密着型サービス 4件	認知症高齢者グループホーム	3
		夜間対応型訪問介護	1
	居宅介護支援		8
制度 8件	認定	5	
	保険料	3	
その他(地域包括支援センター・介護予防課)		3	
障害者関連 21件	自立支援法 13件	居宅介護	7
		利用者負担減額	2
		その他(行動援護等)	4
	障害者の相談窓口		4
	福祉タクシー		2
	その他(有償家事援助・福祉作業所)		2
生活保護 15件	福祉事務所		13
	その他(都営住宅利用料減免・近隣関係)		2
高齢者 12件	成年後見人等		2
	有償家事援助		2
	紙おむつ		1
	敬老館		1
	その他(三療サービス・老人医療・シルバーパス・近隣関係等)		6
児童 7件	保育園・保育課		5
	学童クラブ		1
	子育て相談		1
その他の福祉サービス(民生委員・区の窓口)		2	
その他(医療・食品・葬儀社等)		11	
計		151	

「相談」の対象

種 別	内 容	件 数	
介護保険関連 19件	在宅サービス 14件	訪問介護	5
		住宅改修	3
		通所介護	2
		福祉用具	2
		特定施設	2
	居宅介護支援	1	
	介護保険施設 制度（認定・介護保険証）	2	
高齢者関連 24件	成年後見制度・財産管理・ひとり暮らしの不安	10	
	いきいき健康券	4	
	近隣関係	2	
	その他（紙おむつ・有償家事援助・福祉用具等）	8	
障害者関連 8件	成年後見制度・財産管理	3	
	制度（障害認定・手帳）	2	
	自立支援給付（居宅介護）	1	
	その他（チェアキャブ・しごと）	2	
保健（健康診断・食中毒）		2	
児童（病後児保育）		1	
その他の福祉サービス（母子家庭自立支援教育訓練給付）		1	
その他（医療・家族トラブル等）		4	
計		59	

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。苦情調整委員は面談予約の有無にかかわらず、面談日には事務局で待機している。

期間中に実施された面談は、17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、17件中12件は、「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。残りの5件は、障害者の財産管理、介護事故にかかわる損害賠償請求などについて、専門的助言を求めるものだった。

面談の内容

	場所	面談相手	内容	対応・結果
1	事務局	申立人関係者	制度の仕組みと経過説明	情報提供
2	事務局	申立人	申立調整終了後の相談	助言
3	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立書提出へ
4	事務局	申立人	申立調整終了後の相談	助言
5	当事者宅	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
6	事務局	相談の申し出人	障害者の財産管理に関する相談	助言
7	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立書提出へ
8	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立書提出へ
9	事務局	申立人	申立調整結果に対する意見	説明・助言
10	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	申立書提出へ
11	事務局	申立人	申立調整結果に対する意見	説明・助言
12	事務局	申立人	申立調整終了後の相談	助言
13	事務局	苦情の申し出人	介護事故の損害賠償に関する相談	助言
14	事務局	申立人	申立調整結果に対する意見	助言
15	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	助言
16	事務局	苦情の申し出人	今後のサービス利用に関する相談	助言
17	事務局	苦情の申し出人	介護事故の損害賠償に関する相談	助言

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

平成 18 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ている。

会議の内容は、「申立」事例の検討、活動報告、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 18 年度苦情調整委員の全体会議開催日

第 1 回	平成 18 年 4 月 25 日（火）	申立審議、活動報告
第 2 回	平成 18 年 5 月 30 日（火）	申立審議、活動報告
第 3 回	平成 18 年 6 月 27 日（火）	申立審議、活動報告

第4回	平成18年7月25日(火)	申立審議、活動報告
第5回	平成18年8月22日(火)	申立審議、活動報告
第6回	平成18年9月26日(火)	申立審議、活動報告
第7回	平成18年10月31日(火)	申立審議、活動報告
第8回	平成18年11月28日(火)	申立審議、活動報告
第9回	平成18年12月27日(水)	申立審議、活動報告
第10回	平成19年1月23日(火)	申立審議、活動報告
第11回	平成19年2月27日(火)	申立審議、活動報告
第12回	平成19年3月27日(火)	申立審議、活動報告、委員委嘱式

2. 広報活動

「ねりま区報」4月11日号、6月21日号、2月11日号に関係記事が掲載された。

また、制度周知のため、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・光が丘地区の地域ケア会議、練馬区社会福祉協議会苦情解決第三者委員会に参加、制度の紹介と協力要請を行った。

また、相談員は、練馬区健康福祉事業本部内接遇研修、大泉学園在宅介護支援センターミニケア会議、大泉地域ケア会議入居施設会で、制度説明と苦情対応のポイントについて、話をする機会を得た。

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	山本 和代(社会福祉士、平成18年4月1日～7月30日)
専門相談員	鶴野 桂子(平成18年8月21日～)

苦情事例一覧

は「申立」に至ったもの ()は利用者との関係

No.	内容
1	〔介護保険〕ショートステイ中に、利用者が発熱した。職員が頑強に家族の同行を求めたため、受診まで8時間かかった。受診が遅れて、何かあったらどうするのか。(家族)
2	〔介護保険〕デイサービスからの帰宅時間が徐々に早まっており、6～8時間の契約なのに、10時に出かけて、15時に帰ってくることもある。家族にも都合があるので、困る。(家族)
3	〔障害〕子どもが利用している福祉作業所では、手を洗わずに調理したり、行事食を前日に作り置いたりして、食中毒の心配がある。また、さまざまな行事に家族を駆り出すので、負担が大きい。(家族)
4	〔児童〕保育園で、誤食、受傷等のトラブルが重なっている。園の説明は不十分で、改善策も提示されない。(家族) 申立へ
5	〔生活保護〕入院中に、妻と生活保護ケースワーカーが勝手に仕事の道具を処分してしまった。道具さえあれば、仕事ができる。福祉事務所は、納得のいくような説明と謝罪をするべきだ。(本人)
6	〔介護保険〕精神障害があり、目が離せない高齢者。ケアマネジャーは病態や家族の負担に理解がなく、杓子定規な対応に終始している。(家族)
7	〔介護保険〕脳梗塞により、左上下肢に麻痺の残る高齢者。ベッド柵がなければ、自力で起き上がれないにもかかわらず、「要支援2」の認定を理由に、特殊ベッドの返還を求められた。納得できない。(本人)
8	〔障害〕都合で、障害者自立支援法の認定調査を受けられなかった。それまで利用していた居宅介護支援事業者は、福祉事務所が「大丈夫」と言ったことを信じて、サービスを継続。その結果、認定を受けるまでの利用料が自費扱いになってしまった。事業者、福祉事務所の対応に納得がいかない。(家族) 申立へ
9	〔介護保険〕年度が変わって、介護保険料算定の基準が変更になったが、第5段階の「年収200～799万円」という基準はおかしい。同じ保険料でも、年収200万円と799万円では、負担感が全く違う。一律にするには無理がある。(本人)
10	〔介護保険〕更新認定を申請したが、30日以上経つのに、結果が出ない。利用料が決まらないため、事業者も料金請求に困っている。区の対応は遅すぎる。(本人)
11	〔障害〕対応の不備を理由に、自立支援居宅介護事業者との契約を打ち切った。しかし、何度催促しても、参考資料として渡したアルバムや記録類を返してくれない。(家族)
12	〔障害〕14～16時の契約なのに、自立支援居宅介護ヘルパーが15時20分ごろに帰ってしまう。何の説明もないので、不安である。(本人)
13	〔介護保険〕認知症高齢者グループホームに入居中。どの医療機関にどのような状態で受診したのかという説明や明細もなしに、高いときには、1か月8万円もの医療費を請求される。事業者の対応に不審がある。(家族)
14	〔介護保険〕4月以降、ケアマネジャーから「通院介助に訪問介護は利用できない」「本人の居室以外の掃除はできない」と「できない」ことばかり言われる。ヘルパーは時間を余らせて、

	おしゃべりをしている。家族の負担は大きいのに、何のための介護保険か。(家族)
15	〔児童〕保育園の雰囲気は冷たく、保育士や他の保護者とうまくいかないのが、ストレスになっている。つらい。(家族)
16	〔その他〕父親の葬儀の際、葬儀社の社員が家族に、葬儀場職員に現金でチップを渡すことを要求した。チップは個人の発意によるものではないのか。納得できない。(家族)
17	〔介護保険〕同居家族を理由に、4月以降、介護保険を利用できる範囲が大幅に制限された。ケアマネジャーとはなかなか連絡がとれず、訪問もないので、相談できない。もっと融通のきく制度にしてもらいたい。(本人)
18	〔介護保険〕自宅隣りに開設されたデイサービスのゴミ処理が不十分で、ねずみが発生した。苦情を言ったが、改善されない。事業者になずみ駆除の費用を負担してもらいたい。(近隣住民)
19	〔生活保護〕病気の子どもを、その道の権威である専門医に受診させたいが、ケースワーカーが認めてくれない。都に相談して、「特例もあるのでは……」と言われたのに、ワーカーは「認められない」の一点張りである。許せない。(家族)
20	〔その他〕ダイエット食品のせいで、妻が体調を崩した。保健所や消費生活センター、厚生労働省に相談したが、どこも取り合ってくれない。(家族)
21	〔その他〕救急搬送された病院で、十分な説明もなく、差額ベッドの病室に収容された。その病院は、看護技術が低く、不適切な処置が行われるなど、信頼できない。(家族)
22	〔介護保険〕「4月から保険料が下がる」ときいていたのに、実際は負担が増した。介護保険課に問い合わせたが、明解な説明がない。(本人)
23	〔障害〕新規開設予定の知的障害者施設の建設について、近隣住民への説明が十分でない。障害者の姿に驚いて、申し出人の子どもが交通事故に遭ったら、どうしてくれるのか。(近隣住民)
24	〔介護保険〕ほとんど寝たきりの状態なのに、介護認定が「要介護2」だった。家族の負担は大きく、このままでは生活が破綻してしまう。納得できない。(本人)
25	〔介護保険〕悪性腫瘍罹患中で、「要介護2」の高齢者。ケアマネジャーから、「同居家族がいるので、介護保険は使えない」と言われた。日中や数日間預かってくれるサービスがあるときいたが、それらも使えないのか。家族は疲労困憊しているのに、冷たい制度だ。(家族)
26	〔高齢者〕隣家の認知症高齢者が毎日深夜2時ごろから、大音量でテレビをつけるので、眠れない。高齢者の家族は夜勤勤務なので、気づいていないらしく、苦情を言っても対応されない。もう我慢の限界だ。(近隣住民)
27	〔介護保険〕ヘルパーによる入浴介助中に浴室で転倒し、骨折はなかったが、軟膏治療が必要になった。しかし、一部のヘルパーは、軟膏を塗ってくれない。ヘルパーの責任で起こったことなのに、どうして対応に差が出るのか。(家族)
28	〔介護保険〕ショートステイ中、職員がシャワーの温度調節をせずに、湯を出し、熱湯や冷水を浴びせられた。苦情を言ったら、「我慢しろ」と言い返された。(本人)
29	〔児童〕学童クラブに入会申し込みを行ったが、重度の障害を理由に却下された。区の基準設定や判定方法に納得がいけない。(家族)
30	〔介護保険〕入居している認知症高齢者グループホームは、パンフレットと異なり、経験の浅い職員が多く、健康管理や日常の介護が十分ではない。(家族) 申立へ

31	〔介護保険〕利用上限額に余裕があるはずなのに、ケアマネジャーがデイサービスの利用回数を増やしてくれない。(家族)
32	〔その他福祉〕近隣住民から、村八分のような目に遭っている。人権擁護委員の助言を受けて、民生委員に相談したが、中心となっている人物と友人関係であるためか、何もしてくれない。(本人)
33	〔障害〕東京都や区内の精神障害者相談窓口に電話したが、職員の知識が十分でなく、また、対応が冷たい。(本人)
34	〔高齢者〕区から紙おむつの支給を受けたが、状態が好転したため、使用しないですんだ。返品しようとしたところ、規則で「できない」とのこと。資源の有効活用のためにも、未使用のおムツは引きとるべきだ。(家族)
35	〔介護保険〕ヘルパー同行の買い物に、利用者の姉妹も付き添いたい。しかし、ケアマネジャーもヘルパーも「きまりなので、一緒には行けない」と言う。納得できない。(家族)
36	〔生活保護〕犬を飼ったり、女性と同居したり、暴力沙汰でパトカーが来たりしている受給者がいる。総合福祉事務所に指導を依頼したが、逆に受給者に対する偏見を指摘され、適切な対応がなされなかった。理解できない。(近隣住民)
37	〔障害〕障害者自立支援法の行動援護を利用しているが、学校・施設までの同行ができないのは、障害者の実態に反する。利用者負担も増え、使いにくい制度だ。(家族)
38	〔生活保護〕ケースワーカーは、精神疾患に対する理解が浅く、無理に入院を勧めたり、症状に合わない医療機関の受診を強要する。保護費に関する説明も不十分である。(本人)
39	〔介護保険〕4月以降、年額保険料が3段階上がり、負担が2倍以上になった。国や東京都、社会保険庁に電話したが、納得できる説明がない。年金生活者を圧迫するような制度は許せない。(本人)
40	〔介護保険〕入居中の特別養護老人ホームでは、衛生管理が不十分で、女性の居室に男性の利用者を寝かせるなど、不適切な対応が多い。本人の状態も悪化している。(家族)
41	〔介護保険〕訪問介護事業者から送られてくる請求書にミスが多い。苦情を言ったら、横柄な対応をされた。(本人)
42	〔介護保険〕入院していた介護療養型医療施設(病院)では、転倒事故について説明がなかったり、オムツ替えなどの介護も不十分だった。改善してほしい。(家族)
43	〔生活保護〕生活保護を受給しながら、海外旅行に行っている人がいる。税金の無駄遣いである。制度適用を厳しくしてほしい。(近隣住民)
44	〔介護保険〕デイサービスの送迎時、利用者を立たせたまま、職員が家族と打ち合わせをしていて、利用者が転倒し、受傷した。事業者に損害賠償を求める。(家族) 申立へ
45	〔介護保険〕利用者の入院中、本人の意志に反して、ヘルパーが交替になった。事業者およびケアマネジャーの対応は許せない。(本人) 申立へ
46	〔介護保険〕ヘルパーが来ると、枕カバーや洋服、洗濯バサミなどがなくなる。事業者に苦情を言ったが、対応されない。(本人)
47	〔介護保険〕更新認定で「要支援」になった利用者に、ケアマネジャーが「来月から、支援できなくなった」と告げた。本人は動揺し、泣き暮らしている。ケアマネジャーの対応は不適切

	である。(家族)
48	〔介護保険〕訪問介護事業者から一方的に契約打ち切りの通告を受け、しかも、通告期間前にヘルパーが来なくなった。事業者の対応は許せない。(本人) 申立へ
49	〔高齢者〕利用している敬老館は、夏期の温度設定が23と低く、寒くてたまらない。何とかしてほしい。(本人)
50	〔生活保護〕ずっと待機していたのに、担当ケースワーカーが約束の時間に遅刻した。時間を守るのは社会人の基本ではないか。ストレスに弱い精神障害者は待たされることがつらい。もっと真摯な態度で仕事をしてほしい。(本人)
51	〔介護保険〕「要支援2」の高齢者。慢性疾患があるため、訪問介護を急にキャンセルすることが多い。4月以降、サービスは週1回となり、キャンセルの代替日も設定されない。1か月間にサービス利用が1回でも4回でも同じ料金となったのは不合理。納得できない。(本人)
52	〔高齢者〕医療費払い戻しの申請を行う際、誤って封書に50円切手を貼って投函したところ、「受け取り拒否」の判が押され、開封されて戻ってきた。差出人を特定するための開封だったということだが、個人情報の漏洩が心配だ。30円ぐらいのことで、受け取りを拒否した区の対応はお役所仕事というか、冷たいというか、信じられない。(家族)
53	〔介護保険〕入所していた老人保健施設の職員の対応が冷たく、強圧的だった。リハビリ目的で入所したのに、十分なりハビリが行われなかった。(家族) 申立へ
54	〔その他福祉〕福祉に関係する区役所の窓口、総合福祉事務所、社会福祉協議会の対応が悪い。(本人)
55	〔介護保険〕ひとり暮らしの介護保険利用者に会ったら、頬に傷ができていた。訪問介護事業者に説明を求めたが、明確な回答がない。(家族)
56	〔介護保険〕4月以降、「生活援助の単独利用はできない」と言われたので、これまで利用した時間帯を同じ事業者に自費で依頼することにした。請求書が来たところ、金額が高いことに驚いた。事前に十分な説明がなく、認知症の利用者から現金で支払いを受けたことに憤りを感じる。(家族) 申立へ
57	〔その他〕片足骨折で入院中に転倒、もう一方の足も骨折した。病院は十分な説明を行わず、責任も認めない。(本人)
58	〔障害〕身障手帳を取得した高齢者。サービス利用について、総合福祉事務所に相談に行ったが、「使える制度は何もない」と言われた。行政はお金を徴収するだけで、困っている区民に役立つことはしてくれない。(本人)
59	〔障害〕入院したところ、その期間の自立支援居宅介護の支給量を減らされてしまった。納得できない。(本人)
60	〔介護保険〕ヘルパーが魚を火にかけてそのまま、その場を離れてしまうので、危険だ。事業者に苦情を言ったが、対応されない。(家族)
61	〔高齢者〕老人医療の医療受給者証の申請に行ったが、所得の認定について、職員の説明が不十分だった。納得していないのに、負担区分が決まってしまうのは困る。(本人)
62	〔高齢者〕介護保険料納入決定通知書を持参して、シルバーパスを申請したのに、改めて非課税証明書を求められ、300円を支払うことになった。納得できない。(家族)

63	〔その他〕近所の商店で豆腐を買ったところ、アルミ箔が混入していた。危険である。(本人)
64	〔介護保険〕利用しているデイケアでは、事故を恐れて、入浴時に体を移動したり、姿勢を変えることを禁止している。「念書を書く」と言っても、認めない。事業者は、リラックスタイムであるべき入浴をどう考えているのか。(本人)
65	〔生活保護〕受給者が、高齢の家主にたびたび借金をしている。借用書もないようで、総額がいくらかわからない。生活態度も悪く、家主が心配である。(近隣住民)
66	〔生活保護〕ケースワーカーがいったん了解した転居の決定が、全体会議の後、認められないことになった。医師の診断書もあるのに、納得できない。(本人)
67	〔高齢者〕自費で家事援助を依頼し、毎回、交通費名目で費用を支払っている。ヘルパーは自転車で来宅するのに、交通費がかかるのか。社会通念として、納得できない。(家族)
68	〔介護保険〕入所中の特別養護老人ホームで、深夜、転倒して骨折。事業者は「不穏状態で立ち上がり、車椅子を押して、室外に出て転んだ」と説明したが、数年間立ち上がったことのない「要介護5」の利用者がそのような動きをするはずがない。施設の説明はおかしい。(家族)
69	〔介護保険〕ヘルパーは、掃除も食事の後片付けも、十分にできない。ガスレンジの元栓を勝手に締めて、認知症の利用者を大騒ぎさせた。(家族)
70	〔障害〕事業者側の一方的な都合で、たびたび居宅介護をキャンセルされる。事業者とは連絡がつきにくく、苦情を言っても、改善されない。(本人) 申立へ
71	〔生活保護〕受給者が、交付された入浴証を転売している。総合福祉事務所に指導を求めたところ、「いったん渡した入浴券をどうしようと、本人の自由である。そのようなことで、いちいち調べられない」と言われた。練馬の福祉は甘すぎる。(近隣住民)
72	〔介護保険〕ヘルパーが家族の人間関係に入り込み、家庭を壊した。また、家庭内の事情を他のヘルパーとの話のタネにしている。事業者に抗議したが、対応がよくない。(家族)
73	〔介護保険〕訪問介護を利用していたが、1か月に30回もの事業者都合のキャンセルがあった。苦情を言ったあと、連絡が途絶え、突然、事業所廃止の電話が入った。事業者の対応に憤りを覚える。(家族)
74	〔介護保険〕認知症高齢者グループホームに申し込み、「入居できる」と言われたので、住民登録を区内に移し、入居できそうだった他のグループホームも断わった。ところが、その後、利用者にインスリン注射が必要であることを理由に、入居を断わってきた。事業者の対応は許せない。(家族) 申立へ
75	〔介護保険〕介護予防課の職員の態度が悪く、腹立たしい。(不明)
76	〔介護保険〕新しいヘルパーが来たので、仲よくしようと話しかけたりしていたのに、突然サービス提供責任者やケアマネジャーが来て、頭ごなしにいろいろ言った。我慢できない。(本人)
77	〔高齢者〕義母に後見人がついたことを、最近知った。義兄が無理に認知症に仕立てたに違いない。後見人をやめさせたい。(家族)
78	〔児童〕保育園で、飲み残しのミルクを与えられた。体調を崩すことはなかったが、不適切な対応である。(家族)
79	〔介護保険〕介護予防ケアプランを立案している地域包括支援センターの保健師は、膝の悪い利用者に家事を強要したり、要介護2の夫にも台所仕事を強いる。高齢者に対して、あまりに

	理解がなく、また、思いやりにも欠ける。(本人)
80	〔その他〕車椅子マークのついた福祉車輛が、目白通りでウィンカーも出さず、割り込んできた。苦情を言ったら、怒鳴り返された。許せない。(本人)
81	〔生活保護〕ギャンブル依存症の受給者。ケースワーカーは、1週間に1万円しかくれないので、不便で仕方がない。受給者といえども、保護費を自由に使える権利があるはずだ。(本人)
82	〔介護保険〕「併設の診療所で血糖値測定ができる」と説明されて、デイサービスと契約したのに、利用開始後に「やっぱりできない」と言われた。いったん「大丈夫」と言われ、医療機関も併設診療所に変更したのに、契約したら、あとはどうでもいいのか。腹が立つ。(家族)
83	〔介護保険〕ヘルパーの不注意で、脳腫瘍の部位に、網戸があたってしまった。事業者は見舞いの電話1本よこさない。ひどい。(本人)
84	〔介護保険〕認定調査に際し、調査員、ケアマネジャー、地域包括支援センター職員が来て、「調査に来てあげている」と発言したり、無理やり立たせようとした。主治医は「要介護2ぐらい」と言っているのに、結果は「要介護1」で、調査票には嘘ばかり書かれていた。(本人)
85	〔介護保険〕浴室と玄関の手すり設置の工事をしたが、必要な部分が抜けており、手すりの先端が剥き出しになっていた。事業者のいい加減さが腹立たしい。(家族)
86	〔介護保険〕24時間巡回型ヘルパーのおむつの替え方が乱暴で、大雑把である。無理な姿勢をとらせるので、利用者が痛がっている。(家族)
87	〔介護保険〕更新認定を申請したが、結果が遅れているので、介護保険課に問い合わせをした。「期限切れになった場合、自費になるのか」ときいたところ、「それはそうです」、「どうすればいいのか」と言うと、「ご自分で判断してください」と素っ気ない対応だった。もっと区民の立場に立った対応をしてほしい。(本人)
88	〔介護保険〕ショートステイ利用中、転倒で骨折した。転倒は3回目である。施設長やケアマネジャーからの謝罪はあったが、謝罪だけでなく、医療費等の補償をしてもらいたい。(家族)
89	〔介護保険〕他区では通院介助に訪問介護が利用できるのに、練馬区では「利用できない」と言われた。利用者の状況は変わらないのに、制度運用が異なるのは不公平である。(後見人)
90	〔介護保険〕失禁後、ヘルパーは利用者をズボン下姿のまま、放置した。この事業者はキャンセルも多く、対応が不誠実である。(家族)
91	〔障害〕請求ミスやヘルパーのキャンセルが多いので、自立支援居宅介護の利用料を現金払いにするよう事業所に依頼し、事業所も承諾した。しかし、法人本部は「いったん登録したら、支払方法を変更できない」などの理由をつけて、たびたび口座入金を催促してくる。事業者の対応は不審だ。(家族)
92	〔介護保険〕訪問介護事業者から、一方的に「特定事業所加算の要件を満たしたので、利用料を10%値上げする」と通知が来た。「訪問介護部門が赤字なので」と説明されていたが、だからと言って、利用者負担を押し付けるのは納得できない。(家族) 申立へ
93	〔介護保険〕ショートステイ利用中、認知症のある利用者が、他の利用者に怪我を負わせた。事業者は当初、「すべて施設が処理する」と言っておきながら、その後、相手に圧されて、利用者の配偶者に謝罪するよう、言ってきている。施設の態度の変化に納得できない。(家族)
94	〔介護保険〕慢性疾患のため、体調変化が激しく、日常生活に不便があるのに、ケアマネジャ

	ーは「要支援1だから、仕方がない」と言って、通り一遍のケアプランしか立ててくれない。(本人)
95	〔高齢者〕同じ三療サービスの利用券でありながら、治療院によって治療時間に差があるのはおかしい。区は、どのように補助金が使われているか調査し、治療院を指導するべきである。このことに苦情を言ったところ、高齢社会対策課の職員の対応が悪かった。(本人)
96	〔その他〕医師の処方によって、体調が悪くなった。説明を求めたが、高圧的な対応をされた。このような医師の態度には承服できない。(家族)
97	〔介護保険〕住んでいるマンションにデイサービスセンターができる。人の出入りや駐車、水道の使用などに関して、住民に説明するよう求めたが、事業者は説明会を実施しただけでなく、自治会長あてに、毎日のように「開設が遅れたら、損害賠償を請求する」という配達証明を送ってくる。ノイローゼになりそうだ。(近隣住民)
98	〔介護保険〕気に入っているヘルパーの退職を、事業者やケアマネジャーがきちんと伝えなかった。文書での通知もない。こんな対応は許せない。(本人)
99	〔児童〕練馬区認定保育室の対応について、保育課に苦情を言ったが、調査や指導が不十分だった。文書による回答も、納得できるものではなかった。(家族) 申立へ
100	〔その他〕差し歯が折れたので、休日診療歯科を受診したところ、不適切な治療で、健康な歯まで削られ、かみ合わせも悪くなった。歯科医師会に抗議したが、横柄な対応をされた。(本人)
101	〔生活保護〕受給者が、都営住宅使用料の減免措置を受けられないのは、おかしい。福祉事務所から東京都にお金が動くだけで、受給者の懐には関係ないというものの、そこには、低所得者としての受給者の存在が無視されている。人権侵害だ。(本人)
102	〔高齢者〕有償在宅サービスを利用したが、ヘルパーの技術が低く、時間がかかった。また、一緒に食事をして、後片付けをしないなど、常識を疑う。代表者に苦情を言ったところ、逆切れされた。(本人)
103	〔介護保険〕特別養護老人ホーム入所中、転倒して骨折。退院後に同じ施設に戻ったところ、再度、受傷事故が起こった。苦情を言ったが、申し出人が利用者の孫で、若いいためか、軽くあしらわれてしまう。(家族)
104	〔介護保険〕介護が大変なので、区長の厚意により、特別養護老人ホームに入所させてもらった。家庭状況が改善したので、退所を求めたが、地域包括支援センターも施設も言を左右にして応じない。本人は「帰りたい」と言っているのに、なぜ希望がかなわないのか。(家族) 申立へ
105	〔障害〕自立支援居宅介護のヘルパーは、遅刻や事業者都合のキャンセルが多く、介護技術も拙劣である。また、物品を破損して、弁償しない。ヘルパーの支援がないと生活できないのに、事業者は自覚がなく、不適切な対応に終始している。許せない。(本人)
106	〔介護保険〕デイケアの送迎時、乗車しようとして転倒、骨折し、寝たきり状態になった。職員は「ちょっと待ってね」と言葉では制止したが、昇降口の近くにはいなかった。保険による医療費の補償を求めたが、「責任はない」の一点張りで、話し合いに応じない。(家族)
107	〔介護保険〕北海道の債権回収業者から、2、3年前に利用していた訪問介護利用料の督促状が届いた。訪問介護事業者の守秘義務違反ではないのか。領収書は保存していないので、支払

	い状況はわからない。(本人)
108	〔介護保険〕骨粗鬆症で骨折しやすく、起き上がりに時間がかかるのに、「要支援2」の認定結果を理由に、特殊ベッドのレンタルが受けられなくなった。訪問介護の利用時間も制限された。納得できない。(本人)
109	〔介護保険〕「要介護1」の認定を理由に、特殊ベッドのレンタルが受けられなくなった。利用していたベッドは納入されたばかりで、寝具等もベッドに合わせて購入した。ベッドがないと困る。(本人)
110	〔高齢者〕福祉用具レンタル会社から、吸引器を購入した。半年あいだを空けて使用を再開する際、消耗品の交換が必要だと考え、事業者に電話したところ、「半年も前の商品は、もうない」の一点張りである。これでは何のために買い取ったか、意味がない。(家族)
111	〔生活保護〕受給者が亡くなった際、担当ケースワーカーは体調を崩している家族に対し、「いつ(遺体を)とりに来るんですか」「あまり置いておくと、ドライアイス代がかかる」と心ない言葉をかけてきた。おくやみの言葉1つなかった。区役所で遺灰を撒いて、暴れたい。(家族)
112	〔介護保険〕正月を自宅で過ごしてもらおうと、病院から一時退院の許可をもらった。しかし、ケアマネジャーは「その期間中、介護保険は利用できない」と言う。納得できない。(家族)
113	〔障害〕利用していた福祉作業所で、ひどい扱いを受けた。この作業所では、金銭の流用など、不正が行われている。(本人)
114	〔介護保険〕ヘルパーが勝手に家の鍵を取り替えたり、通帳を持ち出ししたりしている。事業者に抗議したところ、利用者には認知症があるのに、「利用者から頼まれたからやった」と強弁し、謝罪もしない。許せない。(本人)
115	〔障害〕担当保健師が、精神障害者に甘い対応をするので、本人が増長し、ちょっとしたことで暴れたりする。家族は疲労困憊の状態だ。もっと厳しく指導してもらいたい。(家族)
116	〔介護保険〕1時間の利用時間中、ヘルパーは30分しか仕事をせず、あとはおしゃべりしている。国からお金が出ているのに、これでよいのか。(家族)
117	〔介護保険〕ケアプランについて、ケアマネジャーが十分な説明をしない。(家族)
118	〔障害〕身障手帳を取得したが、65歳以上であることを理由に、福祉タクシー券の交付が受けられなかった。近所の人には簡単にもらえているのに、なぜ駄目なのか。納得できない。(家族)
119	〔障害〕他区から転入後、グループホームの利用料減免の申し込みをしたところ、「練馬区にはそのような制度はない」と言われた。その後、制度のあることが判明したが、申請以降の助成しか出ないという。遡って支給するべきである。(家族)
120	〔障害〕障害者地域生活支援センターで行われている麻雀に、他の利用者から参加を強要される。麻雀は、雀荘でしてほしい。(本人)
121	〔介護保険〕デイケアとの契約時、1日20分の個別ケア実施を約束されたが、実際は5～6分で終わってしまう。苦情を言ったら、「気に入らないなら、やめてもらって構わない」と言われた。納得できない。(本人)
122	〔介護保険〕同じ敷地に家族が住んでいることを理由に、訪問介護の生活援助を打ち切られた。同様の状況にある区外の高齢者は利用できている。納得できない。(家族)
123	〔介護保険〕ヘルパーのサービス中に、水道の蛇口が壊れた。ヘルパーの責任にするつもりは

	なかったのに、ヘルパーやサービス提供責任者が「責任はない」と騒ぎ出し、その後、ヘルパーの来宅がなくなってしまった。来てくれないと困る。(本人)
124	〔介護保険〕デイサービスで、複数回、行方不明になった。事故には遭わなかったものの、利用者には認知症があるので、軽視すべき問題ではない。施設の管理体制は杜撰だ。(家族)
125	〔児童〕女性センターで実施されている子育て相談の職員の態度がよくない。(家族)
126	〔介護保険〕デイサービスの場所が狭く、活動している目の前に流し台がある。不衛生だし、危険だ。基準に合致しているというなら、基準自体がおかしい。(家族)
127	〔生活保護〕過去の保護費に過払いがあったとして、返還を求められている。分割で支払っているが、生活が苦しい。福祉事務所から明解な説明がなく、納得できない。(家族)
128	〔介護保険〕入居中の有料老人ホームでは、散歩・買い物等の有料イベントのほか、「生活向上サービス」名目で、毎月ホテルでの昼食や川下りなどを実施している。1回の料金が1万円以上かかることも多い。利用者には認知症があり、参加できない理由を理解できない。家族の負担が大きく、耐えられない。(家族)
129	〔介護保険〕福祉用具の事業者を変更したら、同じ用具なのに、月額利用料が1600円も下がった。国の制度なのに、バラバラな料金が設定されているのはおかしい。制度の不備だ。(家族)
130	〔障害〕区から、自立支援給付費利用者負担減額手続きのため、通帳のコピーを提出するよう、文書が届いた。なぜ、個人情報である預金額を教えなければならないのか。(本人)
131	〔障害〕身障手帳を取得したが、65歳以上であることを理由に、福祉タクシー券の交付が受けられなかった。取得の時期によって、利用の可否が分かれるのは納得できない。(本人)
132	〔介護保険〕ヘルパーに入浴介助を依頼しているが、同居親族がいることを理由に、入浴に使用したタオルの洗濯をしてくれない。納得できない。(本人)
133	〔その他〕近くの住民が野良猫に餌をやるので、猫が増え、糞の害などがある。迷惑だ。(近隣住民)
134	〔障害〕20数年前、福祉事務所の職員にだまされ、精神病院に強制入院となった。それ以来、自分の人生が滅茶苦茶になってしまった。区への対応は許せない。国に補償を求める。(本人)
135	〔介護保険〕家族同居を理由に、生活援助が利用できない。家族には慢性疾患があり、買い物その他の家事は難しい。納得できない。(本人)
136	〔介護保険〕「大声を上げるから」という理由で、デイサービスから利用を拒否された。事業者の対応は一方的過ぎる。(家族)
137	〔生活保護〕総合福祉事務所のケースワーカーが、自分のことをストーカーだと疑っているようで、気分が悪い。(本人)
138	〔介護保険〕特別養護老人ホームの夜間帯の勤務者数は少なすぎる。基準に合っているというのなら、基準自体がおかしい。(家族)
139	〔介護保険〕ケアマネジャーが、家族の総意に反して、勝手にショートステイを申し込んだ。苦情を言ったら、訪問がなくなった。(家族)
140	〔介護保険〕ショートステイ利用中に骨折した。施設は「職員の見えていないところで起こった事故」と主張し、責任を認めない。家族が要求するまで、施設長は交渉の場に現れず、他人事のような対応だった。事業者は医療費を補償すべきである(家族)

141	〔介護保険〕更新認定で、「要介護」から「要支援」に認定された。足腰が痛いので、これまでのようにサービスが利用できないのは困る。(本人)
142	〔その他〕団地の郵便ポストが壊れたままで、困っている。区議会議員に相談したら、苦情調整委員を紹介された。何とかしてほしい。(本人)
143	〔生活保護〕毎日パチンコをしたり、酒を飲んだりしている受給者がいる。福祉事務所は取り締まるべきである。(近隣住民)
144	〔障害〕利用者の排泄物を処理したヘルパーが、1週間後に嘔吐・下痢を起こした。事業者は、ヘルパーではなく、利用者に検便を求めた。理由をきくと、「ヘルパーと当事者では清潔度が違う」などと強弁する。納得できない。(家族)
145	〔介護保険〕申し込み中の特別養護老人ホームに、入所順について電話したところ、「書類が届いていない」と言われた。区に確認し、その後、施設に書類があることもわかったが、施設からは、謝罪の言葉がなかった。施設の情報管理はどうなっているのか。(家族)
146	〔児童〕障害のある園児に対して、保育士が「いったいこの子の頭の中はどうなっているのかしら」と言った。ショックを受けた保護者は泣いてしまった。謝罪は受けたが、園側は事態の深刻さを理解していないようだ。(家族)
147	〔介護保険〕高齢者虐待を通報した家族に対し、虐待者から「どこにいるのか」「なぜ保護したのか」と脅迫めいた電話が毎日かかる。家族への被害が怖いので、言ってしまいたいが、地域包括支援センターから口止めされ、被害防止の相談にも応じてもらえない。つらい。(家族)
148	〔その他〕怪我で受診した医師の処置がいい加減で、他院の治療でやっと回復した。こんな医師がいていいのか。(本人)
149	〔高齢者〕ひとり暮らしの高齢者が、子どもの知らないうちに、他人を身元保証人にして、有料老人ホームに入居していた。この身元保証人は、勝手に財産管理契約や任意後見契約の手続きをしている。本人は「難しいことはわからない」と言い、自宅に帰りたがっているが、施設は保証人の言葉を鵜呑みにし、理由をつけて、帰宅させないようにしている。(家族)
150	〔介護保険〕特別養護老人ホームの職員に「寒がりだから、厚着をさせてくれ」と何度言ってもききいれてもらえない。(家族)
151	〔介護保険〕PT(理学療法士)に意見書を書いてもらって、住宅改修工事をしたが、事業者は指示通りに施工せず、使い勝手が悪い。(家族)

相談事例一覧

No.	内容
1	〔高齢者〕身寄りがないので、入院時の洗濯や買い物等が心配。よい方法はないか。(本人)
2	〔障害〕障害者自立支援法施行により、ヘルパーの役割は変わるのか。(知人)
3	〔介護保険〕介護保険で、玄関外のスロープの掃除を頼むことはできるか。(家族)
4	〔高齢者〕後見登記されていないことの証明書はどこで入手できるか。(家族)
5	〔介護保険〕有料老人ホームが倒産した場合、入居者はどうなるのか。(家族)
6	〔介護保険〕街中で送迎車を見かけたデイサービスを利用したい。どうしたらよいか。(本人)

7	〔介護保険〕訪問介護の利用時間を増やしてもらいたい。どうしたらよいか。(家族)
8	〔介護保険〕サービス利用予定がなくても、ケアマネジャーは必要か。(家族)
9	〔高齢者〕銀行から成年後見制度の利用を勧められた。手続きを知りたい。(家族)
10	〔高齢者〕財産処分のために、弁護士が必要。どこで紹介してもらえるか。(本人)
11	〔介護保険〕介護保険で、補聴器をレンタルすることは可能か。(家族)
12	〔介護保険〕介護保険で、変形した足に合う靴をオーダーすることは可能か。(本人)
13	〔高齢者〕被保佐人が、日常費の支出を拒む。どうしたらよいか。(家族)
14	〔高齢者〕認知症者の介護者が体調を崩した。どうしたら負担を減らせるか。(家族)
15	〔介護保険〕介護保険未申請。外出不能で、食事や保清等が心配。よい方法はないか。(家族)
16	〔障害〕入院中の精神障害者に、成年後見の申立が必要。手続きを知りたい。(家族)
17	〔障害〕判断力に問題のある精神障害者。成年後見申立を本人や両親が拒んでいる。(家族)
18	〔高齢者〕近所にあるゴミ屋敷の住人の安否が心配。どこに連絡すればよいか。(近隣住民)
19	〔その他福祉〕母子家庭自立支援教育訓練給付の手続きは郵送でできるか。(本人)
20	〔高齢者〕夜間の隣家の洗濯機音を、寝たきりの高齢者が嫌がる。どうしたらよいか。(家族)
21	〔介護保険〕他県の病院に入院中。区内の介護療養型医療施設に移したい。(家族)
22	〔介護保険〕特別養護老人ホームから、住民登録の移動を求められた。問題はないか。(家族)
23	〔障害〕複数の不動産を所有する精神障害者の財産管理を専門家に任せたい。(本人)
24	〔介護保険〕介護保険未申請。手すり工事の補助を受けるにはどうしたらよいか。(家族)
25	〔障害〕身障手帳の住所変更手続きはどこで行えるか。(家族)
26	〔介護保険〕高齢者が入居している区内 町の施設の名前を教えてほしい。(不明)
27	〔高齢者〕紙おむつ支給を希望。どこで手続きをすればよいか。(家族)
28	〔高齢者〕入居を予定している有料老人ホームの第三者評価の結果を知りたい。(本人)
29	〔高齢者〕判断力が低下したときのために、任意後見契約を検討中。手続きを知りたい。(本人)
30	〔介護保険〕現在「要介護1」だが、今後「要支援」になったら、どうなるのか。(本人)
31	〔障害〕疾患により、片方の目を失明した。障害認定を受けたほうがよいか。(家族)
32	〔高齢者〕介護対応型住宅、医療費等の負担が年金額を超える。どうしたらよいか。(家族)
33	〔介護保険〕介護保険で、風呂釜を交換することは可能か。(家族)
34	〔高齢者〕認知症のひとり暮らし高齢者。成年後見申立の手続きを知りたい。(家族)
35	〔介護保険〕住宅改修の申請をしたが、支給の可否はどこに問い合わせればよいか。(家族)
36	〔高齢者〕一時的にポータブルトイレを借りたい。介護保険は利用したくない。(家族)
37	〔高齢者〕高齢者が「成年後見を利用したい」と言っている。手続きを知りたい。(家族)
38	〔高齢者〕子どもからもらった大型冷蔵庫を移動したい。公的サービスはないか。(本人)
39	〔高齢者〕高額所得者でも、社会福祉協議会の在宅サービスを利用できるか。(家族)
40	〔介護保険〕契約書にあった「運営上の減算」とはどういう意味か。(本人)
41	〔保健〕節目健康診断の前に、健康診断を受けるにはどうしたらよいか。(本人)
42	〔保健〕隣接の駐車場に嘔吐物が放置されている。ノロウィルスに感染しないか。(近隣住民)
43	〔介護保険〕デイサービスに関する苦情を苦情調整委員はいつでも引き受けてくれるか。(不明)

44	〔介護保険〕介護保険証の記載についてききたいことがある。どこに言えばよいか。(本人)
45	〔その他〕家出した母親に貸したお金を取り戻したい。どうすればよいか。(本人)
46	〔高齢者〕医療助成金の申請用紙が送られてきたが、銀行の口座番号を書いて返送しても大丈夫か。書かれている電話番号は本当に区役所の番号か。(本人)
47	〔その他〕国民健康保険に加入する場合、世帯を分けたほうが、保険料が安くなるか。(家族)
48	〔高齢者〕入院時や財産管理のために、成年後見制度を知っておきたい。(本人)
49	〔その他〕高額な医療費がかかったので、補助を受けたい。どこに連絡すればよいか。(本人)
50	〔その他〕相談事があるので、石神井庁舎の電話番号を教えてほしい。(不明)
51	〔高齢者〕入浴が半額になるサービスについて教えてほしい。(家族)
52	〔高齢者〕入浴が半額になるサービスを受けるにはどうすればよいか。(不明)
53	〔高齢者〕いきいき健康券を入手するにはどうしたらよいか。(本人)
54	〔高齢者〕いきいき健康券を入手するにはどうしたらよいか。(本人)
55	〔児童〕パートに出ている間、病気の子どもの面倒を見てくれるサービスはないか。(家族)
56	〔障害〕19年4月から社会福祉協議会のチェアキャブが廃止されるときいた。本当か。(本人)
57	〔障害〕精神障害者の働く場をオープンに紹介してくれるところを教えてほしい。(本人)
58	〔介護保険〕新聞に監査が報じられていた訪問介護事業者を利用しても大丈夫か。(家族)
59	〔高齢者〕毎年、民生委員が入浴証を届けてくれていたが、今年は届かない。なぜか。(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

練馬区条例第 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、苦情調整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) 事業者第3号の勧告または前号の意見表明(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。

(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、職務上知りえ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、次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、次に掲げる事項は、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(昭和37年法律第160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判決等のあった事項

- (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
(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。

(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 練馬区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。

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

練馬区規則第 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 苦情調整委員は、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、調査を行わないものとする。

(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申立ての調査を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 委員および専門相談員は、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意見表明・勧告通知書(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、申立人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 前項で定めるもののほか、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号に規定するその他規則で定める者は、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、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者

(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 申立てを行った者は、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条)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、保健福祉部管理課が処理する。

(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。

(様式第1~10号は省略)

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

練馬区役所東庁舎4階

電話 03(3993)1344

電子メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分(年末年始・祝休日を除く)

再生紙 100%