

報告書

令和3年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

令和4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3年度（令和3年4月1日～令和4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4年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

令和3年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

目次

令和3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3年度の概要	2
申立て	3
1 申立てのしくみ	
2 令和3年度申立ての概要	
3 申立事例	
苦情・相談の概要	15
委員面談	18
その他の活動	19
1 苦情調整委員の全体会議	
2 広報活動	
令和3年度苦情事例一覧	20
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	32

令和3年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

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

ここでは、苦情調整委員が令和3年4月1日～令和4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3年度の概要

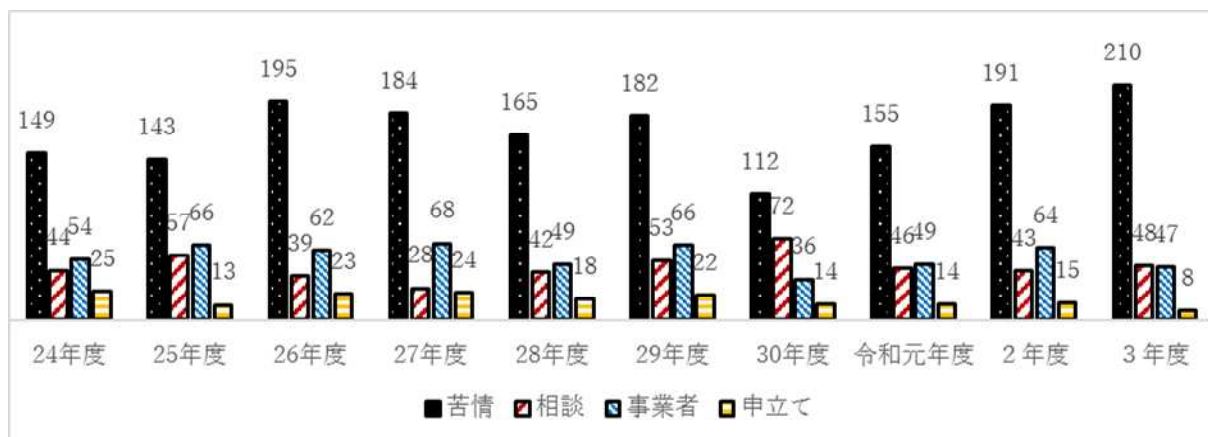
苦情・相談の受付総数は258件で、令和2年度に比べると24件増加した。内訳は、苦情210件、相談48件。苦情は令和2年度より19件、相談も5件増加した。

申立ては8件で、令和2年度より7件減少した。申立ての対象は、「介護保険」4件、「障害者総合支援法」2件、「児童」1件、「生活福祉」1件、だった。

苦情総数は210件。分野別では、「介護保険」が98件（46.7%）と最も多く、次いで「生活福祉」27件（12.9%）、「障害者総合支援法」25件（11.9%）、「児童」16件（7.6%）、「高齢者福祉等」11件（5.2%）、「障害者福祉等」5件（2.4%）、「保健」3件（1.4%）、「その他福祉」5件（2.4%）、「その他（保健福祉サービス以外）」20件（9.5%）となっている。

区民等からの苦情・相談とは別に、事業者や自治体等からの問い合わせ・事例紹介等が47件あった。

苦情・相談・申立て件数等の推移



* 申立て：苦情のうち申立てに至ったもの

** 事業者：サービス利用者・家族以外からの相談等

申 立 て

1 申立てのしくみ

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

申立ての対象となるサービスは、公的サービス・民間事業者によるサービスのいかなを問わない。ただし、事件が起こってから1年以上経っている事項、裁判所において係争中または判決等のあった事項、法令に基づいた不服申立て中または裁決のあった事項、議会で審議中または審議が終了した事項、医療、食品・環境衛生、規制取締りに関する行政処分などは、申立ての対象にはならない（条例第10条第2項および第11条）。

申立てができるのは、利用者本人のほか、配偶者、同居の家族、三親等内の親族、民生委員・児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員、人権擁護委員、成年後見人等である（条例第9条および条例施行規則第8条）。

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

2 令和3年度申立ての概要

令和3年度に受け付けた申立ては8件だった。

内訳は、「介護保険」4件、「障害者総合支援法」2件、「児童」1件、「生活福祉」1件であり、8件のうち、民間事業所対象の申立ては7件、公的機関（区）対象の申立ては1件だった。申立人は、「家族」5人、「本人」3人だった。

令和3年度申立て一覧

	分野	申立対象	申立人	対象	照会方法	調整期間
1	児童	放課後等デイサービス	家族	民間	文書・訪問	37日間
2	介護保険	通所介護	本人	民間	文書・訪問	70日間
3	障害者総合支援法	居宅介護	家族	民間	文書・訪問	35日間
4	介護保険	訪問介護	本人	民間	取り下げ	
5	生活福祉	生活保護	本人	区	文書・訪問	30日間
6	介護保険	地域密着型通所介護	家族	民間	文書・訪問	50日間
7	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	民間	文書・訪問	年度内に終了せず
8	障害者総合支援法	就労継続支援B型	家族	民間	文書・訪問	38日間

申立ての調整期間は、条例施行規則第6条で、原則45日以内と定められている。なお、令和3年度は、案件精査のため時間を要し、3件が45日以内に調整終了できなかった。

3 申立事例

〔令和3年度申立事例〕

申立て1：放課後等デイサービスの対応について

申立の趣旨	<p>令和元年4月から令和3年2月まで通所。その間、5～6回、子どもが職員からひどい罵声を浴びさせられたと言い、家に着くまで一生懸命涙をこらえ、玄関に入るやいなや嗚咽が出るほど大泣きする、ということがあった。子どもが言うには「過去にできなかったことをほじくりかえされて責められた」という事だった。</p> <p>以来、子供は精神的に不安定になり、服薬、心理カウンセリング、通院をしている状況である。</p> <p>職員の子供に対するこのような対応について、謝罪を求めます。</p> <p>おやつがいつも「湿気ったおせんべい」であると言っていた。謝罪を求めます。</p>
委員の判断	<p>申立事項</p> <p>本件申立は、「罵声を浴びせた」「過去にできなかったことをほじくりかえされて責められた」というものでしたが、そもそもどのような機会にどのような罵声であったのか、また過去にできなかったこととは何に関してであったのか等、具体的な事実が不明でした。</p> <p>そのような場合、本来であれば、申立には適さないものでしたが、調査の中で何か具体的な事実が浮かび上がってくれば、と期待して調査の開始を決定したものです。</p> <p>しかし、施設側の回答では全面的に否定されておりました。</p> <p>回答書に添付されている資料（利用最終日の事業所での様子）では、最終日の様子が詳細に記載されておりますが、児童は概ね楽しく過ごしていたことが推察されます。スケジュール変更のための声かけを聞いていなかったこと（15時50分）及び自宅送迎の際に他児童に対して同じ質問を繰り返していたことで注意を受けていますが、それ自</p>

	<p>体は当然の注意と思われます。それ以上に、「罵声を浴びせる」「ほじくりかえされて責められる」といった状況は浮かんで来ず、本件申立が、どの機会のどのような内容のことに関してかは、結局判明しませんでした。</p> <p>他に客観的な証拠もなく、残念ながら、当職にはこれ以上の調査は困難と言わざるを得ません。</p> <p>ただ、だからといって、今回の申立が「理由がない」「そのような事実はない」ということになるわけではありません。繊細なお子さんにとっては、大人の何気ない言葉が深く心に刺さってしまうことはあり得ることと思います。児童を扱う施設では、そのことに改めて留意して頂くことを希望します。</p> <p>申立事項</p> <p>施設で出されるおやつが、「いつもしけたおせんべいだった」という申立内容ですが、これについて施設側は、色々な種類のおやつを出していることを、レシートの写しを示して説明しています。確かに、令和3年1月だけでも7回に亘っておやつを買っており、内容もバリエーションがありますので、「いつもしけたおせんべいだった」ということはないと思われます。</p> <p>たまたましけていた時があったのかもしれませんが、そのことをこれ以上追及することは困難で、またその必要もないと考えます。</p>
--	---

申立て2：通所介護の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>A職員は送迎のドライバーをしていた。令和2年8月ごろ、私が助手席に座っていた時、A職員は片手で運転しながら、もう片手で私の身体やキュロットスカートを触り「これはスカートじゃないのか」と言った。このような行為は不適切であり、かつ、危険であった。この不適切かつ危険な行為に対する謝罪を求めます。(これについては管理者がドライバーを交替させてくれたので大事に至らなかったのですが、以来、A職員から私への嫌がらせが続いています。)</p> <p>令和2年11月ごろ、A職員は私の荷物を持つときに「おめえなあー！（重いなあ）」と皆の前で大声を出し、また同じ時期に、私がバランスボールを消毒していたら、A職員が「気に入らないかー！」と皆の前で大声を出した。私ばかりでなく大勢の皆さんにも不愉快な感じを与える心ない大声を出したことについて、謝罪を求めます。</p> <p>令和3年6月12日、体操も終わりのころ、体調が悪くなったので、その旨を体操担当の職員に告げ、お手洗いに行った。その光景を見たA職員は体操担当の職員に「(申立人が途中で離脱したので)やり直しをさせなさい」と告げた。体調が悪くてもやらせるといったいじめのような行為について、謝罪を求めます。</p> <p>A職員は他の職員や利用者に私が嫌われるように悪口を言います。このため、結果的に周囲から「(申立人には)かかわらないほうがいい、こわい人だ」とみられ、いつも私はつらく寂しい思いをし、良好な人間関係もつくれません。そのような私の意に反し、他の人にとっても感じのよくない悪口は今後は言わないと約束するようにして</p>
--------------	---

	<p>ください。</p>
委員の判断	<p>本件申立事項に対する今回の事業所の回答内容を（これまでの回答内容を含めて）総合的に吟味検証した結果、当職としては、事業所が自浄能力を発揮してきわめて誠意ある妥当な回答を出されたものと思料致します。すなわち、施設利用者である申立人の立場を理解し申立人に寄り添った誠意ある前向きな対応は大いに評価されるべきものと考えます。</p> <p>そう判断する第一の理由は、事業所が本件申立人との直接面談の場を設定し、事実関係の解明に自主的、積極的に努めておられることです。えてして経営本位の事業所としては、日々の仕事関係や円滑な人間関係等に思いを致すあまり、事業所の所属職員の言動に重きを置く傾向が多分にあるのは否定できません。しかし、今回の回答では、事業所はその傾向に囚われることなく、公平公正の観点から直接申立人の言葉に耳を傾けて真相究明に取り組まれた様子が如実に伺えます。</p> <p>判断の第二の理由として、事業所が個人情報保護の重要性を踏まえた上で、個人からの聞き取りを重視しその内容の外部漏出を防ぐなど事業所としての情報の一元管理に努めるとの考え、姿勢の中に、事業所としての細やかな目配り、気配りが感じられるとともに、所属職員ばかりでなく施設利用者である申立人もその対象とするの大きな決意が伺えます。それは回答で、何か不都合や問題が生じた場合、申立人も交えて共に問題を解決して行くとの文言にその覚悟の程が現れていると思います。</p> <p>判断の第三の理由は、事業所による申立人への不快な思いを与えたことへの謝罪です。話し合いを持つ中で、これまで申立人が受けた数々の不愉快な言動に対して、その事実を認定したが故の事業所からの謝罪に相違ありませんが、当職が、回答にあるように、これほど率直に自らの非を認めた例に出会うのは稀有なことです。何か問題があると、その場しのぎの言い逃れや道理の通らない理屈に終始する事業所が殆どの中で、事業所の実に潔い姿勢には心打たれました。</p> <p>最後に、事業所におかれましては、問題発生 of 未然防止のための従業員研修・指導育成に配意されるとともに、誠実さ、率直さ、柔軟性、機動力、コミュニケーションの良さなど事業所の優れた点や長所を最大限に発揮して、多くの施設利用者への福祉サービスの更なる充実、向上に努められますよう切望しております。また、申立人には、事業所との信頼関係を深めるよう自らも努力して、福祉施設を心身共に安心して過ごせる場とされますよう願ってやみません。</p>

申立て3：居宅介護の対応について

申立の趣旨	<p>令和3年7月16日、サービス提供中である10時15分から10時30分の間に、ヘルパーが無断でトイレを使用した。これについて、謝罪を求めます。</p> <p>同日、12時ごろ、ヘルパーは夫のおしりに軟膏を塗った手袋をしたまま、着替えの支援をし、食事の用意をした。これについて、心からの謝罪を求めます。</p> <p>7月19日、会社の「お客様相談室」に電話したところ、会社から上記 トイレの無断借用については「すみません」との言葉は得られたものの、上記 については「へ</p>
-------	--

	<p>ルパーは『軟膏を塗ってから手袋を外した』と言っている」と、事実を反した回答がありました。加えて、具体的な改善策の提示もないままでは納得いきません。何のためのお客様相談室でしょうか。これについて、早急に改善策と心からの謝罪を求めます。</p>
委員の判断	<p>事業所管理者兼ヘルパー（以下「ヘルパー」と言います。）及び当該事業所エリア統括次長（以下「統括次長」と言います。）に対する申立人からの苦情申立てを受け、事業所を統括する法人に事実関係の照会を行ったところ、添付のとおり法人社長名による回答がありました。</p> <p>回答は、全面的に法人職員（ヘルパー及び統括次長）の非を認め、申立人に謝罪する内容となっております。これにより申立人が味わった不快な思いが少しでも緩和されれば幸いに思います。</p> <p>しかしながら、法人の回答書は回答として不十分な点が見受けられます。以下では、回答書において不足している点、法人への要望事項等について当職の考えを述べてまいります。</p> <p>申立事項 ヘルパーのトイレ使用について</p> <p>法人は今後の対応策として、「現場の前後にトイレを済ませて訪問するようにする」と述べていますが、これは社会人として常識的なマナーであり、これだけが今後の対応策では何とも心もとない限りです。本件では上記事項に加え、ヘルパーへの体調管理指導、体調が不良である場合の対応方針、訪問宅での礼儀の指導についても提案をいただきかけたと思います。</p> <p>申立事項 ヘルパーが手袋を外さなかったことについて</p> <p>当初は、ヘルパーも統括次長も、「ヘルパーは軟膏塗布の作業をした後に2枚目の手袋を外した」と申立人に答えていました。しかしながら今回の回答書では、「ヘルパーは軟膏塗布の後では外さず、そのまま利用者の更衣、食事の温めをし、配膳の前に外した」と回答が変わり、ここで初めて非を認めました。ようやく申立人の訴えを認めるに至ったわけですが、法人はもっと早い時期に誠意ある対応をとって欲しかったと思います。</p> <p>それでもなお、2枚目の手袋を外したタイミングについては、申立人は「配膳を終えてから」、法人は「配膳の前」としているため、両者の間には若干の相違があります。申立人は意識して見ていたと具体的に記述する一方、法人の回答書では、なぜ配膳の前に外したといえるのかについての記述は全くないことから、当職としては法人の説明には疑義が残ります。しかしながら白黒つけるほどの証左があるわけでもないため、この点についてこれ以上の論議はしないことといたしますが、いずれの場合であっても、臀部に軟膏を塗布した手袋で食事の支度まで行ったのであり、言語道断の行為です。法人においてヘルパーに対し厳しく是正指導されることを求めます。</p> <p>申立事項 お客様相談室の対応について</p>

	<p>法人の回答書では、ヘルパーの衛生管理の徹底や利用者とのコミュニケーションの構築などには言及がありましたが、お客様相談室としての改善策が示されていません。</p> <p>申立人の法人に対する不信感が一段と増したのは、本件の苦情処理に当たった統括次長においてヘルパーから十分な聴取もせず、「ヘルパーは軟膏を塗ってすぐ2枚目の手袋を外した」と申立人に返答したからです。</p> <p>申立人は、ヘルパーに苦情を言っても、「手袋は軟膏を塗った後で確かに外した」と否定され、最後の砦、頼みの綱としてお客様相談室に電話したのです。ところが統括次長からもヘルパーと同じ対応をされました。これら一連の行為がどれほど申立人の心を傷つけたか改めてお考えいただきたいと思います。</p> <p>一般に利用者（家族を含む）がお客様相談室にまで電話をして訴えるのは余程の時です。お客様相談室が職員の申告を鵜呑みにして、利用者に事実と異なる回答をして不信感を増幅させ、公的な苦情対応機関にまで問題が上がってくるようでは、お客様相談室の役目を果たしているとは言えないでしょう。</p> <p>本件に即して言えば、「なぜ、ヘルパーは軟膏を塗り終わった時点で手袋を外したと確信をもって言えるのか」「今回は外し忘れた可能性はないのか」「外したことを証明できるエピソードはあるか」などをヘルパーから聴取する必要がありました。そして、聴取者において、「間違いなくヘルパーは軟膏塗布後直ちに手袋を外している」との確信が得られなければ、「塗布後外した」とヘルパーの返答そのままに利用者に答えるべきではなかったでしょう。お客様相談室の役割の重要性を改めて確認していただきたいと思います。</p>
--	---

申立て4：訪問介護の対応について

申立の趣旨	ヘルパーが掃除の際に襖に穴をあけたが、管理者は事実を認めず、謝罪、修繕がない。
-------	---

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

申立て5：福祉事務所の対応について

申立の趣旨	<p>DV 被害者に対する福祉事務所全体の認識の甘さ、職員への教育不足を指摘する。</p> <p>本人から後日の訴えに対し軽い口調で対応したケースワーカーについても問題があると指摘する。</p> <p>正式に福祉事務所からの謝罪を求める。</p> <p>福祉事務所に対し再発防止の為にどのようなことを行うのか説明を求める。</p>
委員の判断	<p>本件申立てに対する回答書を得て、双方の回答内容を突合、吟味し、精査した上で次のように判断いたします。</p> <p>先ず突合して感じたのは、福祉事務所からの回答が、申立事項に対応した形でなされていないという点です。例えば、申立事項 及び の指摘に対して、福祉事務所の回答内容のどこにそれが記されているのか明確ではありません。この点は申立人の意図する</p>

ところを十分に汲み取ってはいないと言わざるを得ず、申立人の不満の残る点と思われます。

確かに、福祉事務所による回答書1の経緯と事実関係をつぶさに読み解くと、ケースワーカーとしての業務の複雑さや困難さなど色々な制約がある中で、与えられた仕事を誠実に黙々と処理されている姿が浮かんできます。例えば、4月5日に担当ケースワーカーが申立人の自宅に赴いて医療券を届け、申立人が医療機関での早期受診ができるように努めた心遣いは評価に値すると思います。肝要なのは、その心遣いがきちんと相手方の心に届いているかどうかだと考えます。その意味でも申立事項及びの指摘に対して、もう少し申立人の心情や現状を踏まえた回答の文言があってもよかったですのではないかと思料いたします。

DV被害者として、身体的、精神的に、また、経済的、社会的にも、さらに家族関係・友人や隣人関係においても、お子様を養育されている中であってはなおさら、筆舌では尽くし難い苦労や苦悩、悲嘆を抱えて日々を過ごしておられる申立人に対して、理想論であることを承知で言えば、福祉事務所の関係者が、その出会いの場から温もりのある対応に心がけ、お互いに心を開いた状況に努めておられれば、今回のような深刻な場面を迎えずに済んだものと、そのことが悔やまれてなりません。

次に、申立事項については、福祉事務所として、申立人に大変な不快感を与え、体調不良を招いたことに対し、深くお詫び申し上げますとの言葉がありました。この謝罪の言葉は、行政による誠意ある正式な謝罪であると受け止めました。

さらに、申立事項の再発防止の件についてです。福祉事務所は3の今後の対応方針にあるように、DVに対する理解を深めるため全ケースワーカーに対する研修を実施し、支援力の向上に努めると述べています。当職としては、その実効性を担保し効果をあげることが申立人の意向に沿うものと信じ、福祉事務所としての今後の対応に大いに期待するものであります。

最後に、今回の申立事案を踏まえて、調整委員としての希望を申し添えます。

最初に福祉事務所に対してです。

DVは虐待やいじめ同様、人間の最も基本的な人権を侵害し、個人の尊厳を否定し、人格や人間性の崩壊を招来するものであることを、再度職員全体で確認していただきたいと思います。最近では、DV、虐待、いじめ等人権侵害や色々な差別事象が原因で自死の道を選ぶ事件が跡を絶ちません。そして、時に行政での対応のあり方が問われるケースが増えています。仕事の現場でのささいな問題点等に配慮し、危機意識を高め、予防の目線を鋭くするなどして、問題発生の芽を早期に摘み取るという意識と行動を職員間で共有していただけたらと思います。その手段・方法としての研修や指導教育は効果的ですので、4の再発防止で述べているように、DV等研修をぜひとも早めにも実施されるよう望みます。

次に、申立人に対してです。

申立人におかれましては、このたびの貴重な問題提起を含んだ申立てを通じて住民である自分自身と行政との関わり方、行政が果たそうと努めている役割等を冷静にみきわ

め、行政への理解を深められますよう切望します。日常生活の多岐にわたる場面場面で、行政は住民にとってきわめて頼りになる存在です。当職は、申立人が行政（担当ケースワーカーはその一員）との信頼関係を築くよう自らも努めることにより、行政からの種々の福祉サービスをつつがなく享受できるものと確信しています。そして、母子お二人が力を合わせ、心穏やかに安心できる日常生活を送られますよう願ってやみません。

申立て6：地域密着型通所介護の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>令和2年12月15日、17時頃に起きたデイサービス帰宅送迎中に相手方の車両に追突されたシートベルト不着用による事故について、令和3年11月8日、申立人が介護保険課に問い合わせたところ、区に既に提出されているべき事故報告書が未だ提出されていないとのことである。警察が介入する程の交通事故であるにもかかわらず、区に未だ事故報告がなされていないなど、貴社におけるコンプライアンスに関する認識の欠如を含め、なぜそうした現状を招いているのか、納得のいく説明を求めます。</p> <p>事故後、母親は救急搬送され救急外来の受診に至った。受診後、母親が申立人に全身の痛みを訴えたが、デイ看護師は受診の前後においてどのようなボディチェックを行ったのか、その時の対応を具体的に教えてください。</p> <p>令和3年2月25日、担当者会議の席上、申立人が問題指摘した運転しながらの会話やコロナ禍での狭い車内での会話などについて、リスクマネジメントやコンプライアンスの観点からみて、許されることかどうか、納得のいく説明をお願いします。</p> <p>令和3年3月中旬～4月中旬頃、申立人によるドア to ドアの不履行の指摘に対して、貴事業所職員から、我々の今後の課題との返答がありましたが、その後、この課題についてどう解決するか否かが明確ではありません。その理由をお答えください。また、現在の利用者及び家族の安心・安全を確保するため、貴事業所としてどのような具体的防止策を立てられているかもあわせて回答願います。</p> <p>申立人は再就職の予定あったが、事故後の母親の対応に追われた結果、経済的損失及び過度のストレスによる精神的苦痛並びに家庭内不和を生じた事実について、本社として、どうお考えなのか、説明を求めます。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>先に申立事項に対する回答として不明瞭な点があったことから再調査を行い、事業所を所管する本社から最終回答を得ました。申立事項と回答内容とを突合し精査しましたところ、当事業所が利用者のために色々と腐心されている様子は伺えますが、必ずしも申立人が真に求めるものに応じていない点が見受けられます。</p> <p>そのことを踏まえ、五つの申立事項に対する各々の回答内容に関して、以下のように判断致します。</p> <p>事故報告書の区への提出漏れ及びそれに関するコンプライアンスの認識欠如とその現状について</p> <p>事故報告書の提出漏れの主な原因が本社からのフォロー不足によるものであり、今後はそうした漏れがないよう多くの関係者の目と重複チェック等に努めるとされていま</p>

す。確かにそれも大切なことですが、当該福祉事業所が果たすべき社会的役割やその存在意義を考えれば、区への事故報告は迅速かつ確に必ず行うべきといった事業所業務としての基本中の基本は、願わくばどの職員であれ、確実に身につけておくべきと考えます。その意味でも、申立人が指摘するコンプライアンスに関する質問が不問に付されていることに対し、大いに不満を持つものです。これらの点に関して、事業所における研修等で基本的知識を身につけ職員間の共通理解を深めていただきたいと思います。

交通事故による受診後、全身の痛みを訴える母親（利用者）に対して、担当のデイ看護師はどのようなボディチェックを行ったのかについて

会社の回答によれば、ボディチェックを行わなかったのは、病院医師による詳細な検査が実施されたからとの由ですが、今後は利用者本人や家族の気持ちに寄り添った対応をすとの反省の弁もあり、会社サイドのより一層の改善努力を進めてほしいと願うものです。

運転中の会話やコロナ禍での狭い車内での会話などについて、リスクマネジメントやコンプライアンスの観点から許されることかどうかについて

この件に関する会社サイドの見解は、運転業務において利用者の安全を妨げるレベルではなかったこと、また、コロナ禍などへの感染予防対策も徹底して励行していることを主張されています。その内容をさらに一歩進めて、定期的に社内研修も実施して、運転の安全、送迎車内での過ごし方についての認識を社員間で共有されるよう望みます。そうした努力を積み上げて、社内におけるリスクマネジメントやコンプライアンスという課題に対応されるよう切望します。

ドア to ドアの不履行の理由と現在の利用者及び家族の安心・安全確保のための具体的防止策について

この件に関しては、双方に認識の齟齬が見られ、当職としてもどちらの言い分が正しいかどうか明確に判断することが出来ません。ただ、会社サイドの見解によれば、ケースバイケースで対応を検討するとの前向きな考え方もあり、利用者やその家族に寄り添った対応を大いに期待したいと思います。

申立人の精神的、経済的負担増やストレスによる精神的苦痛並びに家庭内不和について

本件について、会社サイドから何ら具体的な回答はありません。会社サイドは、交通事故に関する利用者本人への賠償はすでに済んでいることを主に述べながら、確かに家族への謝罪にも言及しています。ただ、申立人など家族に寄り添うべく具体的な対応への言葉がない中で、当職としては、申立人の精神的、経済的負担や精神的苦痛が具体的にどのようなものであり、いわゆる慰謝料などの会社サイドの金銭的負担が発生するものかどうか、与えられた限定的な情報の下で判断することはきわめて困難です。また、

	<p>申立人サイドでも金銭的な請求をされる意思や考えがあるかどうかも定かではありません。その上、家庭内不和の問題まで出てきてはどのように判断すべきか迷うばかりで、答えは一向に見つかりません。会社サイドでも、本件についてどのように対応すべきか、大いに悩み迷われて、結果的に回答を見送ったというのが実情かも知れません。例えそうであったとしても、もう少し申立人に寄り添った何らかの対応はあったのではないかとその点が惜しまれます。</p> <p>当職が申立人の文面から推察するに、母親に対する損害賠償で全て終わりとする会社サイドの硬直的でやや突き放した感のある申立人への対応に、申立人は違和感或いは不満をお持ちのように見受けられます。こうした感情的な相克やしこりは、早急に取り去るべきと考えます。当職としては、双方が歩み寄って、納得がいくよう、率直に話し合う機会を設定していただきたいと心から願うものです。その際は、利用者及びその家族に寄り添う立場にある会社サイドからの呼びかけが妥当なものと思料致します。</p>
--	---

申立て7：特別養護老人ホームの対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>父が生前入所していた特別養護老人ホームの職員が父及び家族に対して行った行為について、謝罪及び反省点と改善策の提示と説明を求める。</p> <p>父親が利用していた特別養護老人ホームの相談員とケアマネジャーは、認知症で問題行動のある父親の事を「治療を受けていない」「介護職員が若いから対応するのが大変だ」と何度も言い、通院治療を受けている父親や家族に責任を転嫁してきた。介護施設としての自覚に欠ける。</p> <p>施設看護師は通院に同行した際に、単独で医師と話し、「施設でみるのは限界だから何とかしてほしい」と伝え入院を促した。父親を「厄介者」のように扱う様子に、父親の人格を尊重していないと感じた。</p> <p>父親が緊急受診し、入院に至った時、施設からは家族に対して何の連絡もなかった。受診結果状況をすぐに家族に伝えることなく、家族を蔑ろにしていると感じた。</p> <p>父親が亡くなった翌日に施設に荷物を取りにいった際に、施設の職員は誰1人お悔やみの言葉すら一言もなく、何事もなかったかのように「こんにちは」と笑顔で挨拶された。まるで、亡くなったことが嬉しいかのように施設長やケアマネジャーは対応してきた。父親の命を蔑ろにし、家族をあまりにも軽視する行動であった。</p> <p>下記2点について、説明を求める。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 亡くなった月(2021年2月)とそれまでの月の施設の利用料の「内容」の中で「単価」が違うもの、今までなかった項目がある。全ての「内容」と「数」の説明を求める。 2 入院となってしまった2021年2月〇日について、施設でどのような状態で入院に至ったのか説明を求める。
--------------	--

1月中旬の申立てであったが、案件精査のための時間を要し、本年度内には結論に至らなかった。

申立て 8：就労継続支援 B 型作業の対応について

<p>申立の趣旨</p>	<p>令和 3 年の緊急事態宣言の期間中、「身体介護が密着で、感染リスクが高い」ということで、自宅待機（簡単な自宅作業）を強要され、ほとんど通所できなくなった。他の人は通所できていた。身体介護が密着するので感染リスクが高まるというのは、ばい菌扱いのようで傷ついた。</p> <p>また、令和 3 年 9 月 29 日、管理者は申立人宅にて、「緊急事態宣言が解除になっても、2 回のワクチン接種を済ませていても、通所は感染リスクが高まるため、公共交通機関の使用を控えて、できるだけ親が自家用車で送るように」という発言を行った。</p> <p>加えて、令和 3 年 11 月 10 日、午前 10 時 15 分ごろ、事業所に於いてのことである。申立人の都合により自家用車で送れず、子どもが公共交通機関で通所した際、管理者が「手洗い場付近に大きな装置を置いたため、（申立人の子どもの）電動車いすで手を洗いに入るのが不可能である。感染リスクが高まるので通所日数を減らしてほしい」という発言があった。</p> <p>事業所は子どもが重度身体障害者であることをわかって受け入れたにもかかわらず、「身体介護が密着で感染リスクが高い」として自宅待機を強要し、また 9 月 29 日ならびに 11 月 10 日の発言のように、事業所側の都合のみで作業所として何らかの工夫もせず、ひいては通所日数を減らしてほしいといったような発言、態度をとった。</p> <p>このことについて、説明と反省・謝罪を求めます。</p> <p>他の利用者に対しても以後、このようなことがないように、具体的な改善策を求めます。</p>
<p>委員の判断</p>	<p>本件申立ては、緊急事態宣言期間中の通所制限について、「身体介護が密着で、感染リスクが高い」と理由を告げられたこと、緊急事態宣言解除後の通所につき、「公共機関では感染リスクが高いので親が自家用車で送るように」と言われたこと 事業所の手洗い場に大きな装置を置いたために、電動車椅子では手洗いができないことから、通所日数を減らすように言われたことについて、「重度身体障害者であることがわかって受け入れているのに、事業所は何の工夫もせず、自宅待機や通所日数を減らす等、利用者ばかりに負担を強いたこと」についての説明と謝罪を求めたものです。</p> <p>まず についての事業所の回答は、「非常事態宣言時は、当作業所でも陽性反応を示す利用者が出てしまい、申立人以外でも在宅勤務とならざるを得ない方が複数いた。身体介護の方だからというわけではなかった」というものです。</p> <p>確かに、コロナ禍での事業所の運営は、利用者のみならず職員の安全も確保しなければならぬため、ある程度の制限が生ずるのはやむを得ないと思います。ただ、申立人はその制限自体を問題視しているというより、事業所から言われた「身体介護が密着で、感染リスクが高い」との理由付けの点だったと思われます。</p> <p>この発言があったことについて、回答書では否定されておりませんが、少なくともこのような趣旨の発言はあったものと推測されますが、重度の身体障害があり、密着し</p>

での介護が不可欠で、自身ではどうしようもない事柄について、このような言葉を言われたことにより、「ばい菌扱いされた」と申立人が深く傷いたであろうことは容易に想像できます。

事業所としては、密着した介護により、申立人の子が介護者に感染させるというのではなく、介護者から申立人の子に感染させてしまうリスクもあることを丁寧に説明し、自宅待機について協力を求めるべきだったと考えます。

また について、事業所としては電動車椅子対応の送迎車購入を企画し、申立人にも相談していたが、申立人側が「公共交通機関に一人で乗ることで、世の中に知らしめたい」との理由で、車椅子対応の送迎車には消極的だった、事業所が全く工夫や誠意がなかったわけではない、と回答しています。

しかし、車椅子対応の送迎車購入を企画したのは2020年であり、申立人が自家用車で送るようにと言われたのは2021年のことです。事業所が公共交通機関の利用を認めていた時には車椅子対応の送迎車は不要と考えていても、事業所の方針が「公共交通機関の利用を控え、自家用車で送迎するように」と変更されるのであれば、申立人が事業所に対して、他に何らかの手段を考えてほしい、と希望するのは当然と思われる。

時間的にも物理的にも、全ての家庭が自家用車で送迎が可能であるわけではないはずで、即座に車椅子対応の送迎車を購入することは無理であっても、いつまで続くかわからないコロナ禍の状況であれば、事業所としても具体的な代替手段と可能性、その時期や条件について、申立人をはじめとする利用者に丁寧に説明し、理解を得るべきだったのではないのでしょうか。

の手洗い場の問題については、再調査に対する回答により、事業所としても色々検討されていたことはわかりました。その様々な検討内容を申立人に詳しく伝え、理解を得るべきであったことが回答書にも記載され、反省されていますが、そのとおりであったと思います。

ただ、この手洗いの問題は、現在も解決されていないようです。今後、電動車椅子の利用者を受け入れない、という方針であるのであれば別ですが、そうでなければ、現在のコロナ禍が収束しても、手洗いの習慣は継続されると思われるので、何らかの対応をされるべきと考えます。

コロナ禍での事業所運営は大変なご苦労があることは十分に承知の上で申し上げると、本件は、コロナ禍で利用者に様々な負担を求めるに際し、「他によりよい手段がないのかを真摯に検討し、利用者に丁寧に説明する」という姿勢に不足があったと言わざるを得ません。「コロナのせいなので仕方ない」という態度では、本件のように利用者を傷つけたり、場合によっては、前向きに生きる意欲を失わせたりすることになりかねません。

再調査の回答書に「・・・検討したが困難であること等を詳しくお伝えし、ご理解し

	<p>ていただくプロセスをもっと丁寧に行うことを考慮に入れるべきであった」「今後の改善策に関しては、利用者さんの気持ちに十分寄り添い、あらゆる選択肢を考慮に入れ・・・細やかなコミュニケーションを心がけて参りたい」との記載があります。この言葉を信じ、よりよい事業所運営をなされることを期待いたします。</p>
--	---

苦情・相談の概要

令和3年度に受け付けた苦情は、令和2年度より19件増加し、210件だった。

分野別では、「介護保険」が98件(46.7%)と最も多く、次いで「生活福祉」27件(12.9%)、「障害者総合支援法」25件(11.9%)、「児童」16件(7.6%)、「高齢者福祉等」11件(5.2%)、「障害者福祉等」5件(2.4%)、「保健」3件(1.4%)、「その他福祉」(介護保険外サービス等)5件(2.4%)、「その他(保健福祉サービス以外)」(医療等)20件(9.5%)。令和3年度は、介護保険、生活福祉に関する苦情が増加した。

主な分野の苦情受付件数推移

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
介護	67	52	86	62	64	71	46	70	86	98
高齢	7	8	5	12	7	6	9	7	11	11
支援法	11	17	16	31	24	22	22	27	36	25
障害者	12	13	10	11	2	5	6	5	4	5
生活	25	29	48	33	24	43	17	18	18	27
児童	8	10	8	9	16	15	7	17	13	16
総数	149	143	195	184	165	182	112	155	191	210

* 支援法：障害者総合支援法（24年度まで障害者自立支援法） 生活：生活福祉

苦情の申し出人は、「家族」113人(53.8%)、「本人」83人(39.5%)、「代理人」3人(1.4%)、「その他」(近隣住人等)11人(5.2%)だった。

受け付け方法は「電話」によるものが187件(89.0%)、「来所」によるものが13件(6.2%)だった。そのほか、「文書」(郵便・Eメール)による申し出が10件(4.8%)あった。

苦情の対象となった事業は次の表のとおりである。なお、20ページ以降に、令和3年度に受け付けた苦情内容の一覧を掲載した。

苦情の対象

分野	内 容
介護保険 98件	在宅サービス 36件(訪問介護12件、通所介護10件、介護予防・日常生活支援総合事業5件、介護予防支援4件、訪問看護3件、通所リハビリ1件、ショートステイ1件)
	施設サービス 23件(老人保健施設10件、特定施設7件、特別養護老人ホーム6件)
	居宅介護支援 16件
	地域密着型サービス 12件(地域密着型通所介護5件、認知症対応型共同生活介護4件、小規模多機能型居宅介護2件、認知症対応型通所介護1件)
	その他 11件(地域包括支援センター5件、介護保険料2件、利用者負担3件、住宅改修1件)
生活福祉 27件	生活保護 27件
障害者総合支援法 25件	介護給付サービス 10件(居宅介護5件、重度訪問介護3件、同行援護1件、生活介護1件)
	訓練等給付サービス 9件(共同生活援助5件、就労継続支援B型3件、就労移行支援1件)
	地域生活支援事業 2件(地域活動支援センター2件)
	その他 4件(自立支援医療1件、計画相談支援1件、障害支援区分の認定1件、地域相談支援1件)
児童 16件	児童福祉法に基づくサービス 5件(放課後等デイサービス3件、児童発達支援1件、子ども家庭支援センター1件)
	保育サービス 11件(保育園11件)
高齢者福祉等 11件	高齢者の保護5件、紙おむつなどの支給2件、都市型軽費老人ホーム1件、家族介護慰労金1件、高齢者在宅あんしん事業1件、高齢者住宅1件
障害者福祉等 5件	福祉タクシー券1件、心身障害者福祉手当1件、特別障害者手当1件、療育手帳1件、障害者福祉制度1件
保健 3件	新型コロナウイルス感染症2件、犬と猫の飼育1件
その他福祉 5件	成年後見人3件、生活福祉資金の特例貸付1件、介護保険外サービス1件
その他(保健福祉サービス以外) 20件	医療7件、行政サービス6件、近隣被害3件、空き家の適正管理1件、ごみ1件、商業サービス1件、就職1件
計 210件	

また、苦情とは別に、令和3年度に受け付けた区民等からの相談は、令和2年度より5件多い48件だった。相談内容は、次の表のとおりである。

相談の対象

分野	内 容
介護保険 23件	在宅サービス 6件（訪問介護2件、訪問リハビリ1件、訪問入浴1件、ショートステイ1件、介護予防支援1件）
	施設サービス 2件（特定施設2件）
	居宅介護支援 4件
	その他 11件（利用者負担4件、介護保険申請2件、介護相談全般2件、要介護認定1件、介護保険料1件、制度1件）
保健 4件	新型コロナウイルス感染症3件、保健相談1件
高齢者福祉等 3件	高齢者の補聴器購入費用助成1件、地域包括支援センター1件、高齢者の保護1件
障害者総合支援法 2件	訓練等給費1件（就労継続支援A型1件） 介護給付1件（居宅介護1件）
障害者福祉等 2件	心身障害者医療費助成1件、生活相談1件
生活福祉 1件	生活保護1件
児童 1件	保育園1件
その他福祉 1件	苦情対応機関1件
その他（保健福祉サービス以外）11件	人生相談3件、不動産3件、医療2件、空き家の適正管理1件、生活相談1件、相続1件
計 48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3年度に実施された面談は13件だった。内容は次のとおりである。

面談の内容

	面談相手	内容	対応・結果
1	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
2	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
3	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
4	苦情対象事業者	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
5	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
6	苦情対象事業者	苦情申し出人への対応について苦情調整委員と話がしたい	説明・助言
7	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
8	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
9	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
10	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
11	申立人	申立てに至った状況を苦情調整委員にきいてもらいたい	聴き取り
12	苦情の申し出人	苦情内容を苦情調整委員にきいてもらいたい	説明・助言
13	苦情対象事業者	申立て内容について苦情調整委員に聞いてもらいたい	説明・助言

苦情調整委員名簿

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

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

事務局は、毎月1回、苦情調整委員全体会議を開催して、申立事例の検討、活動報告、情報提供などを行っている。なお、令和3年度、条例第6条第3項ただし書および条例施行規則第7条の苦情調整委員会議の招集は行われなかった。

令和3年度苦情調整委員の全体会議開催日

第1回	令和3年4月27日(火)	申立に関する意見交換、活動報告 (新型コロナウイルス感染症対策として書面開催とした)
第2回	令和3年5月25日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第3回	令和3年6月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第4回	令和3年7月27日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第5回	令和3年8月24日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第6回	令和3年9月28日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第7回	令和3年10月26日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第8回	令和3年11月16日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第9回	令和3年12月28日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第10回	令和4年1月25日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第11回	令和4年2月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告
第12回	令和4年3月22日(火)	申立に関する意見交換、活動報告

2. 広報活動

「ねりま区報」令和3年7月11日号、令和4年2月11日号に關係記事が紹介された。

また、練馬区社会福祉協議会苦情解決第三者委員会、主任介護支援専門員協議会運営委員会等に事務局が参加し、制度の紹介等を行った。

令和3年度 苦情事例一覧

印は申立てに至ったもの、()は利用者との関係

	内 容
1	〔介護保険〕ケアマネジャーの上から目線をなんとかしてほしい。(本人)
2	〔介護保険〕使っている介護保険のサービスについて、地域包括支援センターに電話したところ、接遇がよくなかった。(家族)
3	〔児童〕障害の程度は軽いのに、保育課は保育を受け入れてくれない。(家族)
4	〔介護保険〕老人保健施設の相談員に「事情があるので施設の利用を3か月延長できないか」と相談したところ、「こちらは何もできないので自分で何とかしてほしい」などという言葉しか返ってこなかった。つめたいものだ。(家族)
5	〔介護保険〕通所介護において、マスクをしない利用者がいても職員は注意しない。(家族)
6	〔児童〕ならし保育で保育園を利用したところ、室内が寒かった。走り回ることのできる子どもには適温かもしれないが、自分の子どもは乳児だ。預けるのが不安だ。(家族)
7	〔障害者総合支援法〕利用している共同生活援助施設は滞在型であるにもかかわらず、早く出て行ってもらいたいという事業者側の気持ちがあからさまに伝わり、不快だ。(本人)
8	〔高齢者〕緊急通報システムの利用を地域包括支援センターに申し込んだが、1か月以上経過しても工事が始まらない。せめて1か月经ったら「今、このような状況です、あと〇日かかります」という中間報告があつて然るべきだ。(家族)
9	〔介護保険〕通所介護で、マスクをしない利用者があるようだ。(家族)
10	〔障害者総合支援法〕重度訪問介護のヘルパーは、個別支援計画に従わず、個人的な考えで支援内容を変えてしまう。(本人)
11	〔介護保険〕通所介護において、マスクを耳にかけているが口を出している職員がいる。(家族)
12	〔介護保険〕老人保健施設にて、親の面会を希望してもキーパーソンであるきょうだいを優先し、予約もさせてくれない。(家族)
13	〔介護保険〕ケアマネジャーは自分の言いたいことを押し通す。今後、よりよいケアについて話し合いながらうまくやっていけるか不安だ。(家族)
14	〔介護保険〕通所介護職員の一人が他の職員に対していばっている。利用者である自分らはいつも不快な思いをしている。(本人)
15	〔介護保険〕通所介護において、マスクをしない利用者がいても職員は注意をしない。苦情調整委員から注意してほしい。(家族)
16	〔その他(近隣被害)〕住宅の階下で生じる解体工事の音がうるさい。(その他)
17	〔生活福祉〕3年前、生活保護開始にあたり、福祉事務所が生命保険加入しているか否かのチェックを怠った。生命保険を解約したところ、収入認定され、医療費10割の返還を要求された。(本人)
18	〔障害者総合支援法〕自立支援医療の更新申請後の受診の直前に、保健予防課に「自立支援医療は今までどおりに使えるのか」と予め確認をした。職員は「今までどおりに使える」と言ったが、実際には1割の自己負担が生じた。今まで自己負担はなかったので、これは「今までどおり」ではない。正確な説明をすべきだと思う。(本人)

19	〔介護保険〕ケアマネジャーが親身になって話を聞いてくれない。(本人)
20	〔生活福祉〕宗教団体から執拗な嫌がらせを受けているので、ケースワーカーに「引っ越したい」と言ったが、認めてくれない。(本人)
21	〔介護保険〕ヘルパーが勝手に買い物をしてしまうので、事業所に相談し、買い物はしないことと決まった。しかし、この後もヘルパーは、食事管理が必要な親にとって体に良くない菓子パンなどを購入し続けた。このために親は体調が悪化し、入院に至った。(家族)
22	〔介護保険〕特別養護老人ホームに入所したばかりにもかかわらず、認知症の問題行動があることを理由に退所を促された。(家族)
23	〔生活福祉〕母親の死亡について、葬儀社から福祉事務所に伝えてもらった。後日、ケースワーカーから不適切な言葉をかけられた。(家族)
24	〔生活福祉〕かつてケースワーカーにひどいことを言われた。やさしくしてほしい。(本人)
25	〔生活福祉〕保護費が支給されたが、持ち金がなくなったため、福祉事務所に相談したところ、「1日500円で生活してください」と言われた。それでは生活できない。(本人)
26	〔介護保険〕有料老人ホームに入居していたが、体調を崩し、入院して腎臓となった。退院が決まったが、腎臓になったという理由から再入居を拒否された。(家族)
27	〔介護保険〕介護予防・生活支援サービスにて、ヘルパーは通常であれば400円の洗剤を買ってくれるのに1000円もする大容量の洗剤を買ってきた。一人暮らしで生活保護も受給しており、切り詰めて生活しているので、謝罪してほしい。(本人)
28	〔児童〕放課後等デイサービスにて、職員が子どもの過去をほじくり返し、それを責めるという行為が数回続いた。そのために子どもは精神不安定になった。事業所に責任を感じてほしい。(家族)
29	〔介護保険〕グループホームに入所して2か月で栄養失調になり入院に至った。どのような介護をしていたのか。(家族)
30	〔介護保険〕ケアマネジャーは用件だけを済ませ、利用者を丁寧に見ようという気持ちがない。(本人)
31	〔障害者総合支援法〕就労移行支援事業所にて、予め「休みます」と伝えて休んだ日に、「在宅支援を行った」という職員による記載があった。この日は支援を受けていない。事実と反することは書かないでほしい。(本人)
32	〔介護保険〕ケアマネジャーは解約通知を置いて行っただけなのに、後日の手紙に「説明しました」と書いてあった。(家族)
33	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センター職員は不快なことを言っても謝ってくれない。(本人)
34	〔高齢者〕母親が突然、利用中の施設を変ったようで、行方がわからない。居場所を教えてください。(家族)
35	〔介護保険〕施設利用中の居住費と食費について、預貯金が多いため負担額が増すことを知った。もとより、非課税世帯で一生懸命に節約して貯めたお金だ。このような基準はいかがなものか。(家族)
36	〔生活福祉〕賃料超過について、ケースワーカーの転居指導は不当に感じられる。(本人)

37	〔介護保険〕重要事項説明書にキャンセルについての項目はなかったのに、当日に訪問介護をキャンセルしたら 3000 円のキャンセル料を請求された。(家族)
38	〔介護保険〕通所介護にて、自分は持病があり、新型コロナウイルス感染症予防のために、自分が使用するバランスボールを消毒したところ、職員から「気に入らないか」と怒鳴られた。そのようなことは2度と言わないでほしい。(本人)
39	〔生活福祉〕ケースワーカーは言葉遣いがよくない。(本人)
40	〔生活福祉〕働けなくて生活保護受給に至ったのに、ケースワーカーに働くように言われた。(本人)
41	〔介護保険〕ヘルパーが野菜ジュースを作った後、野菜のカスを捨てるのを忘れたため、虫が湧いた。仕事の仕方がすべて中途半端で、管理者に言っても「すみません」と言うだけだ。(家族)
42	〔その他(空き家の適正管理)〕隣人の高齢者が施設に入所し半年が経過したが、隣人宅が空き家として適切な管理が行われていないため、野良猫が増え困っている。(その他)
43	〔介護保険〕ケアマネジャーが変わった途端、必要性もないのに他の事業所と介護ベッドを契約しなおした。ケアマネジャーは事業所と癒着しているのではないか。(本人)
44	〔介護保険〕地域密着型通所介護にて、ゲーム終了時に職員と利用者がハイタッチするなど、新型コロナウイルス感染症に対する意識が低い。(本人)
45	〔児童〕週6日間保育してもらっているが、保育園から平日に1日休んでほしいと言われた。働いているので困る。(家族)
46	〔介護保険〕かつて親が利用していた老人保健施設について、ベッドシートが汚れていても放置するなど、サービス内容に不満がある。(家族)
47	〔介護保険〕介護保険の更新ができなかった。入所している施設から、利用料について、「10割負担の請求書を出してよいか」と言われ、驚いた。(家族)
48	〔保健〕新型コロナウイルスワクチンの接種券がまだ送られてこない。(本人)
49	〔障害者〕65歳から自立支援給付制度から介護保険制度に移行した。しかし、今後更に、体の自由が利かなくなるのだから、自立支援給付に介護保険がプラスになるような手厚い障害者福祉制度にしてほしい。(本人)
50	〔その他福祉〕成年後見人が勝手に自分のお金を遣ってしまう。(本人)
51	〔介護保険〕ケアマネジャーは本人が通所介護を休みたいと言っても休ませてくれないようだ。(代理人)
52	〔その他(行政サービス)〕区職員の髪の毛の色が明るい。(その他)
53	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設に金銭管理を頼んだところ、職員は「わかりました」と返事はしてくれたが、その後は何もしてくれない。(本人)
54	〔介護保険〕地域包括支援センターは他のきょうだいの意見ばかりを聞き、自分の意見を聞いてくれない。(家族)
55	〔生活福祉〕医師から「引っ越すのであれば体力がある今のうちに」と言われているが、ケースワーカーが認めてくれない。(家族)
56	〔介護保険〕地域密着型通所介護の管理者がケアマネジャーの資格を持っているということで

	安心して契約したが、偽りだった。嘘をつき、業務し続けているのは許せない。(家族)
57	〔生活福祉〕3月で児童手当の支給が終了したが、翌月になっても児童手当支給分が収入認定され、生活保護費から差し引かれた。(本人)
58	〔その他(行政サービス)〕練馬区外から区内の福祉施設に移る予定であるが、引っ越しが決まった途端、現在の住所地の役所が私物を処分した。(本人)
59	〔介護保険〕訪問サービス事業所から状況説明もなくヘルパーが変わると言われた。躊躇していたところ、サービスが停止した。(本人)
60	〔介護保険〕地域包括支援センターが何もしてくれない。(本人)
61	〔介護保険〕老人保健施設長が、生活保護受給者である親の必要と思われる通院について、「施設が10割払うことになるのでやめてほしい」と言った。(家族)
62	〔その他(医療)〕医療機関にて、新型コロナワクチン接種後の発熱が心配だったので解熱剤を求めたところ、初診料と薬代がかかった。無料提供されている場合もあるようだが、統一されていないのはおかしい。(本人)
63	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーに買い物と掃除を頼んでいるが、今日は買い物のみで、何の説明もなく帰ってしまった。(本人)
64	〔介護保険〕老人保健施設利用時、相談員にクレーム呼ばわりされた。(家族)
65	〔介護保険〕ケアマネジャーは自分がミスをして謝らず自己弁護ばかりする。(家族)
66	〔介護保険〕ケアマネジャーは利用者のお金で飲食した。(本人)
67	〔生活福祉〕福祉事務所全体の業務遂行にかかわる認識が甘い。教育不足である。(本人)
68	〔介護保険〕突然、有料老人ホームにて看取り同意書に署名を求められた。施設に説明を求めたところ、質問に答えてくれなかった。(家族)
69	〔障害者総合支援法〕生活介護事業所で問題を起こしたため、管理者が本人に退所するようとの通告があった。しかし、保護者には何の説明もなかった。(家族)
70	〔保健〕新型コロナワクチン接種について、ケアマネジャーがかかりつけ医の許可が必要だと言い、接種できなかった。(本人)
71	〔障害者総合支援法〕相談支援専門員は説明もしないし、態度も横柄だ。(家族)
72	〔介護保険〕有料老人ホーム職員が誤って倍量の薬をのませた。(家族)
73	〔生活福祉〕ケースワーカーにはやさしくしてほしい。(本人)
74	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーは夫のおしりに軟膏を塗った手袋のまま着替えの支援や食事介助を行った。(家族)
75	〔介護保険〕体調不良により訪問サービスをキャンセルしたいため事業所に電話したが、繋がらなかった。こんな状態で何かあったらどうするのか。(本人)
76	〔介護保険〕ヘルパーが掃除機でふすまに穴をあけたが、管理者は事実を否定し、謝罪も修繕もしない。(本人)
77	〔保健〕隣家に棲みついた猫が申出人の敷地内でものを壊すなどをして、困っている。(その他)
78	〔介護保険〕通所リハビリ事業所は、自分とトラブルが多かった職員について、(事業所内で)自分には接触しないと、取り決めたにもかかわらず、この職員は自分に話しかけてきた。(本人)

79	〔介護保険〕地域包括支援センターは親の介護について自分の意見を聞いてくれない。(家族)
80	〔介護保険〕小規模多機能型居宅介護事業所から、入院中で利用していない期間の利用請求書が届いた。納得できない。(家族)
81	〔障害者総合支援法〕就労継続支援 B 型作業所における利用時間が次第に短くなった。事業所からは詳しい説明がないままだ。(家族)
82	〔生活福祉〕生活保護費の返還分の支払いについて、福祉事務所から体調不良による猶予をもらっていたので、長い間、納付書が送られてきていなかった。しかし、突然、福祉事務所からの返還金支払いについての手紙が来た。今になって返還金についての話が出てくるのは納得できない。(本人)
83	〔その他(医療)〕生活保護受給者である自分の転宅に伴う主治医の意見書をクリニックに依頼したが、2週間以上経ってもまだ送られてこない。(本人)
84	〔介護保険〕自分の介護保険料は合計所得金額が 200 万円であることから、おおよそ 10 万円であり、これは高すぎる。一方、合計所得金額 5000 万円の人については、37 万円とのことだが、比率からすれば 250 万円の介護保険料を納めて然るべきだ。考え方がおかしいのではないか。(本人)
85	〔介護保険〕訪問介護ヘルパーが勝手にものをどこかにやった。(家族)
86	〔介護保険〕老人保健施設の玄関に消毒液が設置されていなかった。感染症対策があまいのではないか。(家族)
87	〔介護保険〕有料老人ホームには外国人で日本語のわからない職員が多く、事実上、コミュニケーションが不可能で、用が足せないことばかりであった。このような実態がある中で、利用者に寄り添った介護が行われているとは感じられなかった。(家族)
88	〔その他(医療)〕うつ病で長年、臥せていたが次第に体調がよくなり、医師に「自分は元気になったと思います」と言ったところ、医師から「病気かどうかは俺が決める」と言われた。(本人)
89	〔介護保険〕ヘルパーが本来 90 分のサービスを 20 分早く終了し、帰ろうとした。(家族)
90	〔高齢者〕「わたしの便利帳」を見て家族介護慰労金を申請したが、後に、要件を満たしていないとして支給を受けられなかった。わかりやすい制度にしてもらいたい。(家族)
91	〔介護保険〕独居に不安があり、ケアマネジャーに「将来施設に入りたい」と言ったところ、「担当ではないのでわかりません」と言われ、話を聞いてくれなかった。(本人)
92	〔介護保険〕訪問看護を別の日に振り替えたくて事業所に連絡したところ、「担当者が休みです」とだけ言われ、対応してくれなかった。(本人)
93	〔児童〕コロナ禍、保育士が「保育園も安全なところではない。できれば家庭でみてほしい」と、保護者を不安にさせるような発言をした。(家族)
94	〔その他福祉〕生活福祉資金の特例貸付の申請に行ったが、既に限度額を借りていて利用できなかった。事前に問い合わせた時、利用できるか否かについて、教えてほしかった。(本人)
95	〔障害者総合支援法〕介護給付の再判定で障害支援区分が軽くなったため、利用できるサービスが減った。(本人)
96	〔介護保険〕ケアマネジャーは初回の訪問時、マンションのエントランスで部屋番号を押さず、

	直接、部屋の呼び鈴を鳴らした。エントランスで別の人が部屋番号を押し、ドアが開いた時にケアマネジャーと一緒に建物内に入ったのであろうが、これはとても失礼な行為だ。(本人)
97	〔介護保険〕要介護2から3となったが、その認定調査期間中であった2か月分の利用料について、要介護3の自己負担額が適用されたことに納得できない。(家族)
98	〔その他(行政サービス)〕納税通知書の字が小さく読みにくいので、いつも銀行で行員に読み上げてもらいながら納税手続きを行っている。今回は、銀行で福祉事務所に行って読んでもらうようにと言われ、福祉事務所に出向いたところ、有償サービスをすすめられた。福祉事務所の窓口対応はつめたい。(本人)
99	〔介護保険〕特別養護老人ホームから急に「個室に移ってほしい」「精神科への通院を増やし、薬の量も増やしてほしい」と言われた。不信である。(家族)
100	〔高齢者〕自分との喧嘩が原因で、親は施設へ入れられてしまった。このまま親の死に目にも会えないのではないか。(家族)
101	〔その他(行政サービス)〕2年前、子どもの幼稚園で、初対面の保護者に区で働いている人から聞いて、自分のことを知っていると言われた。自分の個人情報保護されていないことが許せない。(本人)
102	〔介護保険〕認知症対応型共同生活介護施設に「リモートやアクリル板越しでの面会を実施してほしい」と要望したところ、「人手不足で無理である。嫌なら他のところに行ってほしい」と言われた。(家族)
103	〔介護保険〕老人保健施設にて、認知症の親は安全確保の理由から、職員の詰め所に近い食堂に寝かされていたが、個室等の利用料が請求された。(家族)
104	〔介護保険〕200万円の年金収入しかないのに介護保険料は約10万円であり、これは高すぎる。サービスを使ってきていないので、これまで天引きされた介護保険料を返してほしい。(本人)
105	〔介護保険〕親の平熱が36.8度なのに、37度の熱があったという理由から通所介護の迎いの車に乗せてもらえなかった。今すぐ何とかしてほしい。(家族)
106	〔介護保険〕訪問看護サービス利用の開始時から事業所に、訪問時は玄関前で名前を呼んでほしいとお願いしていた。しかし、職員が交替したところ、訪問時に名前も呼ぶこともなく、いきなり家に入って来られた。非礼である。(家族)
107	〔障害者総合支援法〕ガイドヘルパーが頼みもしないのに、引っ越しの手伝いに来て、物をとった。(本人)
108	〔生活福祉〕大学進学を希望している子どもについて、ケースワーカーから心ない言葉が発せられた。(家族)
109	〔障害者総合支援法〕重度訪問介護ヘルパーの技術がないため、事業所管理者にヘルパーの交替を求めたところ、変更は認めないし、派遣もしないと言われてしまった。(本人)
110	〔障害者〕送られてきた福祉タクシー利用券の有効期限が過ぎていた。(家族)
111	〔生活福祉〕福祉事務所は生活保護を受けていた子どもの生活状況を聞いても、何も教えてくれない。(家族)
112	〔介護保険〕70歳過ぎたヘルパーがよく忘れ物をするので、事業所管理者にヘルパーをきちんと指導するように言ったところ、管理者がそのようなことはないと言った。利用者に対して失

	礼だ。(本人)
113	〔介護保険〕通所介護事業所の SNS に親族のことだと思われる記述があった。このようなことは安易に書かないでほしい。(家族)
114	〔高齢者〕高齢者向け住宅の食堂において、持ち寄った本を媒体に利用者同士で繋がるとういうイベントが実施されるようになった。イベントの職員が本のお話をするので落ち着いて食事ができない。(本人)
115	〔介護保険〕1年前、認知症対応型共同生活介護施設で転倒骨折を起こし、入院に至ったが、施設側から全く説明や謝罪がなかった。最近再び骨折し、入院にも至ったため、本社に苦情を申し出たところ、初めて、会社から保険を使っただけの補償について聞かされた。最初からきちんとした説明をすべきだ。(家族)
116	〔介護保険〕老人保健施設で転倒した時、レントゲンを撮ってほしいと申し出たが、施設はあまり話を聞いてくれなかった。(家族)
117	〔生活福祉〕ケースワーカーの対応は、周りに人がいるときは良いが、1対1の時はいい加減である。(家族)
118	〔介護保険〕特別養護老人ホーム入所の申し込みに関し施設に出向いたところ、施設看護師からお母さんは手術をしているから、長生きできないと軽々しく言われた。(家族)
119	〔介護保険〕訪問看護事業所から必要以上の訪問を入れられている。利用料請求にも不審点が多い。(その他)
120	〔介護保険〕既に支払い済みであるにもかかわらず、訪問介護事業所から再度の利用料の支払い請求書が届いた。これについて、事業所に説明を求めても応えてくれなかった。(本人)
121	〔介護保険〕ヘルパーの食器の洗い方が乱暴である。洗った後、食器棚の定位置にも戻してくれない。(家族)
122	〔その他(医療)〕老人保健施設にて親が呼吸困難となり、職員に救急車を呼んでほしいと懇願したが、救急車を呼ぶか否かについて、施設長の判断を仰ぐとのことだった。それによる施設長の指示は電気毛布で体を温めるようにというだけであった。このため、状態がさらに悪化し、死亡に至った。(家族)
123	〔介護保険〕ヘルパーに不満があり、サービスを受ける回数を減らしたい旨をケアマネジャーに伝えたところ、訪問介護事業所管理者からヘルパーと直接話すよう電話があった。直接話をするのは気まずいものだ。このような対応は疑問だ。(家族)
124	〔高齢者〕何の連絡もなく親が高齢者施設に入れられた。地域包括支援センターに親の状況を問い合わせても、何も教えてくれない。(家族)
125	〔介護保険〕地域密着型通所介護の送迎時に親が転倒した。職員はすぐに病院に連れていくべきであったのに、痛がる親をそのままにして帰ってしまった。(家族)
126	〔介護保険〕地域密着型通所介護で大腿骨を骨折し、歩けない状態で帰ってきた。事業所から謝罪や説明がない。(家族)
127	〔障害者総合支援法〕障害者総合支援法による通院等介助(居宅介護)を利用したいが、福祉事務所が認めてくれない。(本人)
128	〔障害者〕職員が療育手帳の写真の下に「要介護」のスタンプを押した。顔写真の下にこのよ

	うなスタンプを押すのは納得できない。(家族)
129	〔高齢者〕親の行方がわからない。地域包括支援センターに問い合わせても何も教えてくれない。(家族)
130	〔生活福祉〕バスを利用して通院しているが、ケースワーカーはバス乗車の領収書の提出を要求する。バス車内で領収書は発行されないので困っている。(本人)
131	〔介護保険〕ケアマネジャーは判断能力が衰えた本人にとって不必要な車いす貸与の契約を締結した。(代理人)
132	〔生活福祉〕転倒し、歩けなくなったにもかかわらず、ケースワーカーはタクシー利用を認めてくれない。(本人)
133	〔介護保険〕通所サービスを利用していたが、ケアマネジャーが自分に相談することなく、利用を停止した。理由を教えてほしいと言ったが、連絡がない。(本人)
134	〔生活福祉〕障害者である兄は、子どもと生活保護を受けながら二人暮らしをしていたが、子どもの就職が決まり、生活保護が切られてしまった。世帯分離すれば兄のほうは生活保護受給が継続できたはずだったが、福祉事務所からそのような事前の説明はなかった。(家族)
135	〔介護保険〕ケアマネジャーはキーパーソンである自分を差し置いて、他のきょうだいに連絡をする。(家族)
136	〔その他(近隣被害)〕早朝、ごみ集積場に缶を捨てる人がいる。缶の音がうるさい。(その他)
137	〔障害者総合支援法〕居宅介護ヘルパーがいきなり「もう来ません」と言った。(本人)
138	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設で出される食事は油ものが多く、体にわるいものばかりだ。(本人)
139	〔その他(行政サービス)〕区職員は傾聴、共感などの対応が出来ていない。(本人)
140	〔介護保険〕ヘルパーに大金をとられた。(家族)
141	〔介護保険〕地域密着型通所介護の送迎時、母親が車両事故に遭いケガを負った。事故時、職員は利用者にシートベルトを着用させていなかったが、のちに、それが常態化していたことがわかった。事業所は事故報告もあげていない。(家族)
142	〔児童〕保育士に背後から頬を触られ、子どもが泣いた。これについて園長は保育士を指導しない。(家族)
143	〔その他福祉〕成年後見制度について、利用をすすめた地域包括支援センターから制度の申請時の諸費用は本人の預貯金から引き出せると聞いていたが、実際は制度の申立人である家族の負担となった。(家族)
144	〔介護保険〕70歳代の親に訪問サービスを依頼したら80歳代と思われたヘルパーが来た。通院介助や転倒があった場合に心配である。(家族)
145	〔介護保険〕ショートステイ利用中に親が転倒したが、施設からの詳しい説明や誠意ある謝罪がない。(家族)
146	〔生活福祉〕病気で働けなくなり、生活保護を受け始めた親に、多額の医療費支払い請求が来た。ケースワーカーが間違えたのではないか。(家族)
147	〔生活福祉〕生活保護を受給しているのに贅沢な暮らしをしている知人がいる。福祉事務所に調査してほしいと伝えたが、調査してくれない。(その他)

148	〔介護保険〕体調管理のため、甘味飲料は与えないでほしいと認知症対応型共同生活介護施設をお願いしていたにもかかわらず、与えられていた。このため、血糖値が上がってしまった。血糖値を下げるため、施設が食事量を減らしたところ、衰弱し入院に至った。(家族)
149	〔介護保険〕特別養護老人ホーム職員から度々、母ばかりをかまっていられないと言われる。(家族)
150	〔介護保険〕有料老人ホームはキーパーソンであるきょうだいの意見ばかりを聞き、他のきょうだいの話を聞いてくれない。(家族)
151	〔児童〕放課後等デイサービスにて小学校1～6年生を対象に提供されている特別なプログラムについて、来年度から1～3年生までの利用となり、自分の子どもは来年度の利用ができなくなった。事業所から十分な説明がない。(家族)
152	〔介護保険〕「すぐわかる介護保険」に要支援でも住宅改修ができると書いてあるが、地域包括支援センターは「要介護にならないと利用できない」と言った。(本人)
153	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設の職員に障害者の人がいるようだが、細かいサービスがきちんと提供されているのか、心配である。(家族)
154	〔介護保険〕働かないと生活できないため、高齢であるが、仕事をしている。ケアマネジャーに「要介護者である家族の緊急時にすぐ帰ってくるできないというのは介護放棄だ」と言われ、傷ついた。(家族)
155	〔介護保険〕老人保健施設では、コピーをとるにも施設長の許可が必要であるなど、不自由だ。(本人)
156	〔介護保険〕訪問介護事業所が事前に何の相談もなく、一方的にサービス提供を打ち切った。(本人)
157	〔生活福祉〕通院しているクリニックに近い住居への引っ越しを決めたが、福祉事務所は転宅費用の支給を認めてくれなかった。(本人)
158	〔生活福祉〕12月の生活保護費の明細には期末一時扶助の支給が抜けていた。このことを福祉事務所に言っても話を聞いてくれない。(本人)
159	〔児童〕子どもにてんかんのような軽い発作がでたところ、放課後等デイサービス事業所に「診断がつき、服薬コントロールができるまで利用を控えてほしい」と言われた。(家族)
160	〔介護保険〕特別養護老人ホームを利用し、数年間に3度の転倒事故があった。どのような介護をしているのか。(家族)
161	〔介護保険〕利用中である老人保健施設から「特別養護老人ホームが見つかるまでここにもよい」と言われていたが、いきなり退所を促された。(家族)
162	〔障害者〕転入して数年が経過しているが、心身障害者福祉手当の存在を知らず、支給できなかった。遡って支給してほしい。(本人)
163	〔高齢者〕親がヘルパーから虐待を受けたようだ。(家族)
164	〔介護保険〕有料老人ホームにて、歩行ができない知人はトイレ便座に座らせられたまま、1時間、2度に及んで放置されたようだ。(その他)
165	〔その他(医療)〕皮膚疾患で受診し、治療薬の処方を受けたが、他に希望する薬も出してほしいと医師に申し出たところ、他のところで診てもらおうと言われた。(本人)

166	〔その他(医療)〕子どもは多量の薬を服用し続け、副作用で体調が悪くなった。(家族)
167	〔児童〕保育園長は子どもを発達障害だと決めつけた。(家族)
168	〔障害者総合支援法〕派遣された重度訪問介護ヘルパーは勝手に買いものをしてくるなど、基本的に介護ができない人ばかりだった。(本人)
169	〔障害者総合支援法〕管理者である居宅介護ヘルパーに支援を受けている。このヘルパーに苦情があり、事業所に電話し、苦情対応者を出すように言ったところ、そのような立場の人はいないと言われた。(本人)
170	〔介護保険〕認知症が原因とされる問題行動のある父親について、特別養護老人ホームは介護職員が大変だからと何度も受診させるよう、家族を責めた。(家族)
171	〔介護保険〕ケアマネジャーが利用者家族の話を聞いてくれない。(家族)
172	〔介護保険〕ケアマネジャーの利用者への視点が貧弱である。どういう機能が維持されてどのようなサービスを導入すればいいのかということばかりを考える。利用者のこれまでの生活や歴史を感じとることも大切なのではないか。(代理人)
173	〔児童〕児童発達支援の療育プログラムは1回45分間であるが、その内容は、ただ歌って新聞紙を千切るだけだ。これで療育と言えるのか。(家族)
174	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型事業所がやんわりと子どもの利用を止めさせるような発言を続けた。(家族)
175	〔介護保険〕過去、何年も前に利用していた居宅介護支援事業所から、現在の利用者を対象に顧客満足度調査のアンケートが来たので驚いた。事業所は個人情報を適切に管理してくれているのか、疑問である。(家族)
176	〔高齢者〕都市型軽費老人ホーム施設に、入居者の意見を取り入れてもらえるよう、アンケートの実施や「みんなの声」のような目安箱の設置の提案をしたが、受け入れてくれない。(本人)
177	〔その他福祉〕自費の家事援助ヘルパーは90分で買い物しかしてくれない。それに加え、同じものを複数個購入する際、複数レジに並びなおして時間稼ぎをするなど、やり方が悪質だ。(本人)
178	〔介護保険〕通所サービスに週2回通い、そこで職員にも会い、地域包括支援センター職員にも月1回会っている。更に、地域包括支援センターが申出人も入れて3か月に1回、サービス担当者会議を開催したいと言う。しかも自宅だ。これは利用者にとって、とても負担だ。(本人)
179	〔介護保険〕ケアマネジャーが利用者を確認もなく、訪問介護ヘルパーの派遣を打ち切った。(本人)
180	〔障害者総合支援法〕地域活動支援センターにおいて、メンバーの財布から現金がとられた。とった人は同じメンバーの一人であった。このような時は、皆でミーティングを行い、警察に被害届を出すか否かを決めたりもするが、今回は所長の判断のみで、届は出さないことに決まった。安心安全であるべき場で、この決定には納得できない。(その他)
181	〔介護保険〕認知症対応型通所介護において、職員に飲料が入っている紙コップに、蓋がないと危険だと指摘すると、ティッシュペーパーで蓋をするようになった。これでは感染症対策があまい。(家族)
182	〔障害者総合支援法〕共同生活援助施設職員は、キッチン用品の使用を制限する。(家族)

183	〔生活福祉〕生活保護受給が決まった時、借金の返済も抱えていた。自分の借金の総額はいくらなのか、福祉事務所職員はなかなか教えてくれない。(本人)
184	〔児童〕園児が玩具を飲み込む事故があったため、玩具を使わないでほしい旨、園に申し出たが、受け入れてくれなかった。(家族)
185	〔児童〕保育園は上から目線で、保護者への理解がない。(家族)
186	〔その他(就職)〕福祉施設の職員採用面接で圧迫面接を受けた。(本人)
187	〔介護保険〕利用していた有料老人ホームは、高額なおやつをワゴンに乗せ、認知症の利用者に売りつけた。(家族)
188	〔児童〕保育園の2歳児クラスで、先生からマスクをするようにと言われた。これは区の方針か。(家族)
189	〔生活福祉〕通院移送費が生じた。福祉事務所は通常、適宜、通院移送費を振り込んでくれるが、今回は自分に事前の断りもなく次回の保護費支給額に合わせての先延ばしの支給を決定した。生活保護受給者にとっては少くない金額だ。せめて事前の連絡がほしかった。(本人)
190	〔介護保険〕親が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者となり、国で定められた自宅待機の期間を経たが、通所介護事業所は「さらにそれから10日間の自宅待機・健康観察を行ってほしい」と言った。家族では介護しきれないからサービスを頼んでいるのに、それでは困る。(家族)
191	〔その他(商業サービス)〕クリニックで透析を受け、クリニックが準備した車で送ってもらったところ、片道4万円の請求を受け、支払った。クリニックに抗議したところ、「本来は10万円だ」と言われた。(家族)
192	〔その他(近隣被害)〕アパートで小動物を飼っているが、それを嫌がる住人から自転車を壊されるなどの嫌がらせを受けている。(本人)
193	〔高齢者〕最後は自宅だという親の希望があり、住民票を区に残したまま、区外高齢者施設を利用している。紙おむつ等の支給を受けるべく区に申請を行ったが、区に居住実態がないことから支給に至らなかった。区の職員からは区外施設に住民票を移したらどうかと言われた。この区の対応はつめたいのではないか。(家族)
194	〔児童〕保育園のお遊戯会で子どもがマスクを外して合唱した。新型コロナウイルス感染症が心配なこの時期にこのようなことが許されるのか。(家族)
195	〔児童〕子ども家庭支援センターとやりとりを行うのに、予め「自分は働いているため、すぐには電話出ることができないので、必ず折り返します」と伝えていたが、職員は「電話がつながらなかった」と子どもの学校に電話をした。このようなことはしてほしくなかった。(家族)
196	〔その他福祉〕きょうだいの保佐人は本人の同意なく預貯金の解約をしているようだ。(家族)
197	〔介護保険〕新型コロナウイルス感染症に罹患した。利用している通所介護事業所から「あなたが感染したために事業所は大変だった」という手紙が送られてきた。(家族)
198	〔その他(ごみ)〕近隣の福祉事業所が、自分の暮らす集合住宅のごみ集積場にごみを捨てている。(その他)
199	〔障害者総合支援法〕精神障害者である。区外へ転出を希望する旨について相談したところ、地域相談支援の担当保健師から行動を制限するような発言があった。(本人)
200	〔介護保険〕ケアマネジャーに連絡をとりたいが、地域包括支援センターが阻止する。(家族)

201	〔生活福祉〕以前のケースワーカーは生活保護支給額の計算間違いが多かった。(本人)
202	〔その他(医療)〕大腿骨骨折し、入院した。入院先では、おむつ対応で寝たきり同然であり、リハビリをしてくれないようだ。(家族)
203	〔生活福祉〕近隣住人は生活保護で不正受給をしているようだ。(その他)
204	〔児童〕保育園栄養士の食育指導がとても厳しく、心が折れそうだ。(家族)
205	〔高齢者〕紙おむつ等の支給額が8000円から5000円に減額された。年金が下がる一方で、負担が増えるのはつらい。(家族)
206	〔障害者〕特別障害者手当を申請しようとしたところ、職員から申請を阻止するような対応を受けた。(本人)
207	〔障害者総合支援法〕就労継続支援B型事業所にて、子どもは終日、就労していたにもかかわらず、管理者は途中で帰ったと決めつけ、子どもを責めた。(家族)
208	〔その他(行政サービス)〕保健相談所の受付は17:15ではなく、17:00までであることを知らなかった。このために提出したかった書類が提出できなかった。保健相談所は玄関のわかりやすいところに大きく貼りだしてほしい。(本人)
209	〔介護保険〕地域包括支援センターへ通所サービスの利用を申し込んだが、1か月以上連絡がない。(本人)
210	〔介護保険〕小規模多機能型居宅介護事業者から、家庭で不潔にしていたから疥癬になったと責められた。(家族)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成 15 年 3 月 17 日

条例第 6 号

(目的)

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

(用語の定義)

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

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

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体および個人をいう。

(委嘱等)

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

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

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

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

(兼業の禁止)

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

(解嘱)

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

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

(職務)

第 6 条 苦情調整委員の職務は、つぎのとおりとする。

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

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

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

(4) 調査の結果、苦情等の原因が事業者の制度、運営基準等に起因すると認められる場合に、事業者

に対して制度、運営基準等の改善に関する意見を表明し、改善状況について報告を求めること。

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

(6) 申立てについての調整結果を当該申立てをした者に通知すること。

(7) 申立て等の処理状況について、毎年度区長に報告すること。

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

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

(平 23 条例 41・一部改正)

(除斥)

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

(責務)

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

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

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

(申立人の資格)

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

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

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

(3) 前 2 号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての範囲)

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

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

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

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

(3) 議会で審議中または審議が終了した事項

(4) この条例に基づき既に苦情の調整が終了している事項

(5) 苦情調整委員の行為に関する事項

(6) 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項

(7) 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分に関する事項

(平 28 条例 20・一部改正)

(申立ての期間)

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

(区の責務)

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

(事業者等の責務)

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

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

(公表)

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

- (1) 申立ての対象となった事業者の名称および所在地
- (2) 苦情調整委員が行った勧告等の内容
- (3) 苦情調整委員が行った勧告等に対する事業者の措置状況

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

(平 23 条例 41・一部改正)

(委任)

第 15 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例の廃止)

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

(介護保険サービス調整委員会条例の廃止に伴う経過措置)

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

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

付 則(平成 23 年 12 月条例第 41 号)

この条例は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 28 年 3 月条例第 20 号)

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成 15 年 5 月 30 日

規則第 80 号

(趣旨)

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

(調査の開始および中止等)

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

(1) 虚偽の申立てまたは明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(2) その他調査することが適切でないと認められるとき。

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

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

(調査の方法等)

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

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

(意見表明等の通知)

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

(是正等の措置結果報告)

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

(申立人への通知)

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

(苦情調整委員会議)

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

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

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

(申立てのできる者)

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

(1) 本人と同居している者

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

(平29規則67・一部改正)

(申立ての方法)

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

(申立ての取り下げ)

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

(公表)

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

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

3 条例第14条に規定する公表の方法は、区長が別に定める。

(庶務)

第12条 苦情調整委員に関する庶務は、福祉部管理課が処理する。

(平18規則42・平22規則50・平27規則46・一部改正)

(委任)

第13条 この規則の施行について必要な事項は、別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この規則は、平成15年6月1日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則の廃止)

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

付 則(平成18年3月規則第42号)

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

付 則(平成22年3月規則第50号)

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 27 年 3 月規則第 46 号)

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 29 年 9 月規則第 67 号)

この規則は、公布の日から施行する。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6丁目12-1

練馬区役所西庁舎3階

電話 03(3993)1344

電子メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

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