

## 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員について

### 1. 東京都における苦情対応の仕組み

平成 12 年に施行された「社会福祉法」では、利用者の権利と利益を擁護するため、事業者による苦情解決体制の整備とともに、中立的な第三者により苦情解決をめざす仕組みとして、各都道府県に「運営適正化委員会」を設置することになっている。

一方、東京都は、運営適正化委員会の設置とともに、福祉改革の一環として、「福祉サービス総合支援事業」に苦情対応機関の整備を盛り込み、各市区町村に苦情対応機関の設置を進めてきた。現在では、ほとんどの区市町村で、苦情対応機関の設置または専門相談が行われている。

### 2. 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員とは

練馬区では、平成 12 年 5 月、条例により、「介護保険サービス苦情調整委員会」を設置、平成 15 年 6 月には、対象をすべての保健福祉サービスに拡大した「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員」を設置した。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員は、3 名の苦情調整委員と（弁護士 2 名、元社会福祉協議会常務理事 1 名）、2 名の保健福祉サービス専門相談員で構成される。

苦情申立を受けた苦情に対しては、事業者や区に調査を実施し、申立に至らない苦情や相談には専門相談員が情報提供・助言等を行っている。

なお、区民の権利擁護を図るため、苦情調整委員は、東京都福祉サービス総合支援事業の他の柱である利用者サポート・地域福祉権利擁護事業の実施機関である社会福祉協議会権利擁護センターに事務局を置き、一体的に活動している。

### 3. 平成 19 年度の苦情・相談の概要

#### (1) 「苦情」「相談」

平成 19 年度の受付総数は 227 件で、過去最高件数だった。「苦情」は 18 年度より 5 件減少し、「相談」が 22 件増加した。

分野別に見ると、「苦情」では、①介護保険 72 件、②児童福祉 27 件、③障害者自立支援法 15 件、④生活保護 10 件、⑤高齢者 9 件、⑥障害者 4 件、⑦その他福祉 2 件、⑧その他 7 件となっている。「苦情」の 55%が「介護保険」「高齢者制度」に関するものだった。

「相談」では、①介護保険 41 件、②高齢者 19 件、③障害者自立支援法 5 件、④障害者 5 件、⑤生活保護 1 件、⑥児童福祉 1 件、⑦その他福祉 1 件、⑧その他 8 件。

#### (2) 申立

条例により、申立書の提出が必要である。申立書受領後は、事業所への調査⇒回答受領⇒苦情調整委員の判断⇒結果通知（申立人・事業者）という経過になる。調整期間は原則 45 日以内。

平成 19 年度の申立は 32 件。分野別では、児童福祉 25 件、介護保険 3 件、生活保護 1 件、障害者自立支援法 2 件、DV防止法 1 件だった。

●受付件数の推移

	15年度*	16年度	17年度	18年度	19年度
苦情 (うち高齢関連)	75 (63)	106 (63)	146 (93)	151 (95)	146 (81)
相談	39	83	70	59	81
計	114	189	216	210	227
苦情のうち申立	9	9	20	18	32
事業者等	20	34	55	59	57

\*平成 15年6月1日～平成 16年3月31日

(3) 高齢者関連の苦情

●苦情対象：全苦情の 55%が介護保険・高齢者関連で占められている。内容は、訪問介護 29 件、居宅介護支援 8 件、特別養護老人ホーム 7 件、その他入所施設 9 件、地域包括支援センター 6 件、成年後見制度 4 件、高齢者住宅 3 件、総合福祉事務所 2 件など。

●介護保険・高齢者関連の苦情の特徴：

- ①制度の対する苦情の増加：同居家族のいる高齢者の生活援助利用、要支援 1・2 のサービス利用のしにくさ、後期高齢者医療制度など。
- ②骨折・死亡等の事故に関する苦情の増加：申立に至ることは少ない。
- ③介護保険・高齢者サービスの汎用化により、高額所得者からの苦情の増加。
- ④権利意識の高まり：苦情を言うことに対する抵抗感が薄れている（入所者本人からの入所施設に対する苦情の出現など）。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 事務局

住 所 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所東庁舎4階

電 話 03 (3993) 1344 メール chousei@smile.ocn.ne.jp

(月～金曜日 8時30分～17時15分) 専門相談員：斎藤・鶴野