

令和元年度  
(平成31年度)

## 保健福祉サービス苦情審査会活動報告

【世田谷区保健福祉サービス苦情処理制度の運営状況報告】

世田谷区

# 目 次

|     |                          |    |
|-----|--------------------------|----|
| 第Ⅰ章 | 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会        | 1  |
| 第1  | 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし | 2  |
| 第2  | 苦情申立ての受付状況               | 3  |
| 第3  | 審査会開催及び委員活動状況            | 4  |
| 第4  | 運営状況の公表、広報活動             | 5  |
| 第5  | 委員名簿                     | 6  |
| 第Ⅱ章 | 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要     | 7  |
| 第1  | 概況                       | 8  |
| 第2  | 高齢者サービスに係る苦情・相談          | 12 |
| 第3  | 障害者サービスに係る苦情・相談          | 29 |
| 第4  | 子どもサービスに係る苦情・相談          | 38 |
| 第5  | 保健福祉サービスに係る苦情・相談         | 42 |
| 第Ⅲ章 | 資料編                      | 45 |
|     | 世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）       | 46 |
|     | 世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則       | 51 |
|     | 世田谷区介護保険条例（抜粋）           | 53 |

## 第 I 章 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

## 第1 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし

### 苦情審査会の設置

世田谷区では、地域保健福祉を推進するための基本理念を定めた「世田谷区地域保健福祉推進条例」（平成8年3月13日条例第7号）の策定を進めるなかで、保健福祉サービスに対する区民の苦情を受け止め、それを的確に処理する区民の救済システムをつくること、また、その結果をサービスの質の向上に活かす仕組みが必要との考えのもとに区長の附属機関として「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会」を設置した。

### 苦情審査会の組織

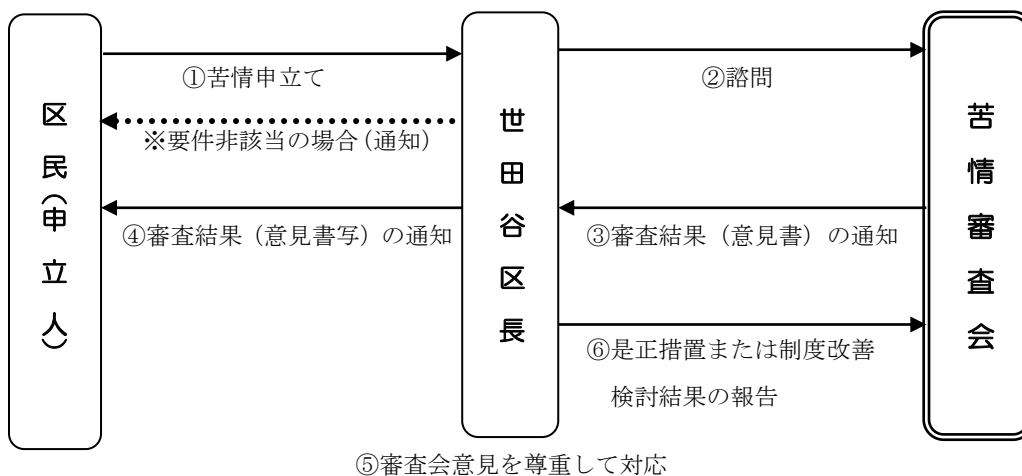
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という。）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

### 苦情審査会制度のねらい

苦情審査会制度のねらいは、①苦情の申立てを行うことによる救済手段としての役割、②苦情を適正に処理することによってサービス利用者の満足感やサービス提供者への信頼性の向上、また、サービス提供者による質の高いサービス実現のための努力によって結果的に達成される保健福祉サービスの質の向上を図ること、③保健福祉サービス等に対するニーズが多様化、高度化する中で区民等から寄せられた事例等をもとに区民ニーズを把握し、施策への反映や区民本位のサービスの実現に向けた取組を図ることである。

### 苦情申立てへの対応と流れ

区が行う保健福祉サービスや、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（以下「保健福祉サービス等」という。）について、区の対応が終了してもなお解決しない苦情に対する区民からの申立てを中立公正な立場で審査し、区長へ意見を述べる。区長は、審査会の意見を尊重してサービス等の改善に努める。



**申立てができる人** [条例第27条]

- ①現に保健福祉サービス等を受けている人
- ②保健福祉サービス等を取り消された、又は申請したが受けられなかった人
- ③上記①及び②の家族
- ④民生委員・児童委員、行政相談委員など

**対象となる苦情** [条例第28条]

- ①保健福祉サービス等に関する苦情であること。
- ②個別（個人を特定した保健福祉サービス等）の適用又は提供に関する苦情であること。

※ただし、本制度により既に苦情処理が終了している場合、行政不服審査法等に基づく審査請求その他の不服申立てが行われている場合、裁判所において係争中又は判決等があった場合、苦情に係る事実があった日の翌日から起算して1年を超えている場合などは対象にはならない。

※介護保険の要介護認定、保険料の徴収に関することは対象としない。

その他、保健福祉サービスを向上させるための取り組みの一環として各施設で提供されているサービスに対して都の福祉サービス第三者評価制度を活用することにより事業者のサービスの質の向上を図り、評価結果の公表により利用希望者がサービスを選択する際の情報提供を推進している。

## 第2 苦情申立ての受付状況

平成31年4月から令和2年3月までに世田谷区で受け付けた苦情・相談の合計件数は173件であった（第II章で詳述）。

そのうち、保健福祉サービス苦情審査会事務局で直接受け付けたものは32件であり、苦情申立書を受理したものは1件であったが、下記のとおり諮問非該当であった。

| 苦情申立案件                                | 苦情申立年月  | 結果（非該当理由）  |
|---------------------------------------|---------|--|
| 障害者生活介護施設の介助方針、理事長の対応及び虐待と思われる行為等について | 令和元年 8月 | 令和元年10月諮問非該当通知（理由：当該苦情について「区の対応が終了している」状況とは認められないため） |

### 第3 審査会開催及び委員活動状況

| 月   | 項目     | 内 容                              |       |
|-----|--------|----------------------------------|-------|
| 4月  | 第1回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
| 5月  | 第2回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
|     |        | ◇平成30年度苦情審査会活動報告について             | 報告    |
| 6月  | 第3回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
|     |        | ◇平成30年度苦情審査会活動報告について             | 報告・検討 |
|     |        | ◇全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催について     | 報告    |
| 7月  | 第4回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
|     |        | ◇全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の質問事項について   | 報告    |
|     |        | ◇平成30年度苦情審査会活動報告について             | 報告    |
| 9月  | 第5回審査会 | ◇苦情申立ての提出について                    | 報告・検討 |
|     |        | ◇全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の議題への回答について | 報告    |
|     |        | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
| 10月 | 第6回審査会 | ◇苦情申立ての取扱いについて                   | 報告    |
|     |        | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
| 11月 | 第7回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
| 1月  | 第8回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |
|     |        | ◇全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会について        | 報告    |
| 2月  | 第9回審査会 | ◇苦情・相談事例検証                       | 報告・検討 |

## 第4 運営状況の公表、広報活動

苦情審査会の運営状況は、活動報告書を作成し、配布及び区のホームページに掲載することにより公表している。

広報活動としては、苦情審査会制度の紹介記事をホームページや各種冊子に掲載したほか、案内のリーフレットを各総合支所、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）等の関係機関の窓口において、苦情審査会が区民に広く知られるように努めた。

### 1 広報・PR活動

- (1) 区のおしらせ「せたがや」
  - ・11月15日号
- (2) 区のホームページ
  - ・福祉・健康 → 地域保健福祉 → 保健福祉サービスの質の向上
- (3) リーフレット「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内」
  - ・関係機関の窓口で配布
- (4) 『世田谷区政概要』
- (5) 『世田谷区保健福祉総合事業概要』
- (6) 『せたがや便利帳』
- (7) 『せたがやシルバー情報』
- (8) 『世田谷区介護保険ガイドブック』
- (9) 『障害者のしおり』

### 2 報告（公表）

- (1) 活動報告書の配布
- (2) 区のホームページへの掲載
- (3) 議会関係等
  - ・世田谷区議会
  - ・世田谷区地域保健福祉審議会  
(世田谷区地域保健福祉推進条例第30条)

### 3 会議等への参加

- (1) 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会  
日時：令和元年11月28日(水)  
会場：中央合同庁舎 第2号館8階 第一特別会議室  
(東京都千代田区霞が関2-1-2)

## 第5 委員名簿

第12期（平成30年10月1日～令和2年9月30日）

|     |             |             |                |
|-----|-------------|-------------|----------------|
| 会 長 | あきもと<br>秋 元 | みよ<br>美 世   | 東洋大学社会学部 教授    |
| 副会長 | ひろい<br>廣 井  | ゆういち<br>雄 一 | 國學院大學人間開発学部 助教 |
| 委 員 | すずき<br>鈴 木  | けいこ<br>慶 子  | 社会福祉士          |
| 委 員 | ひじかた<br>土 方 | さとし<br>聡    | 医師             |
| 委 員 | まつき<br>松 木  | ゆみこ<br>弓 子  | 弁護士            |



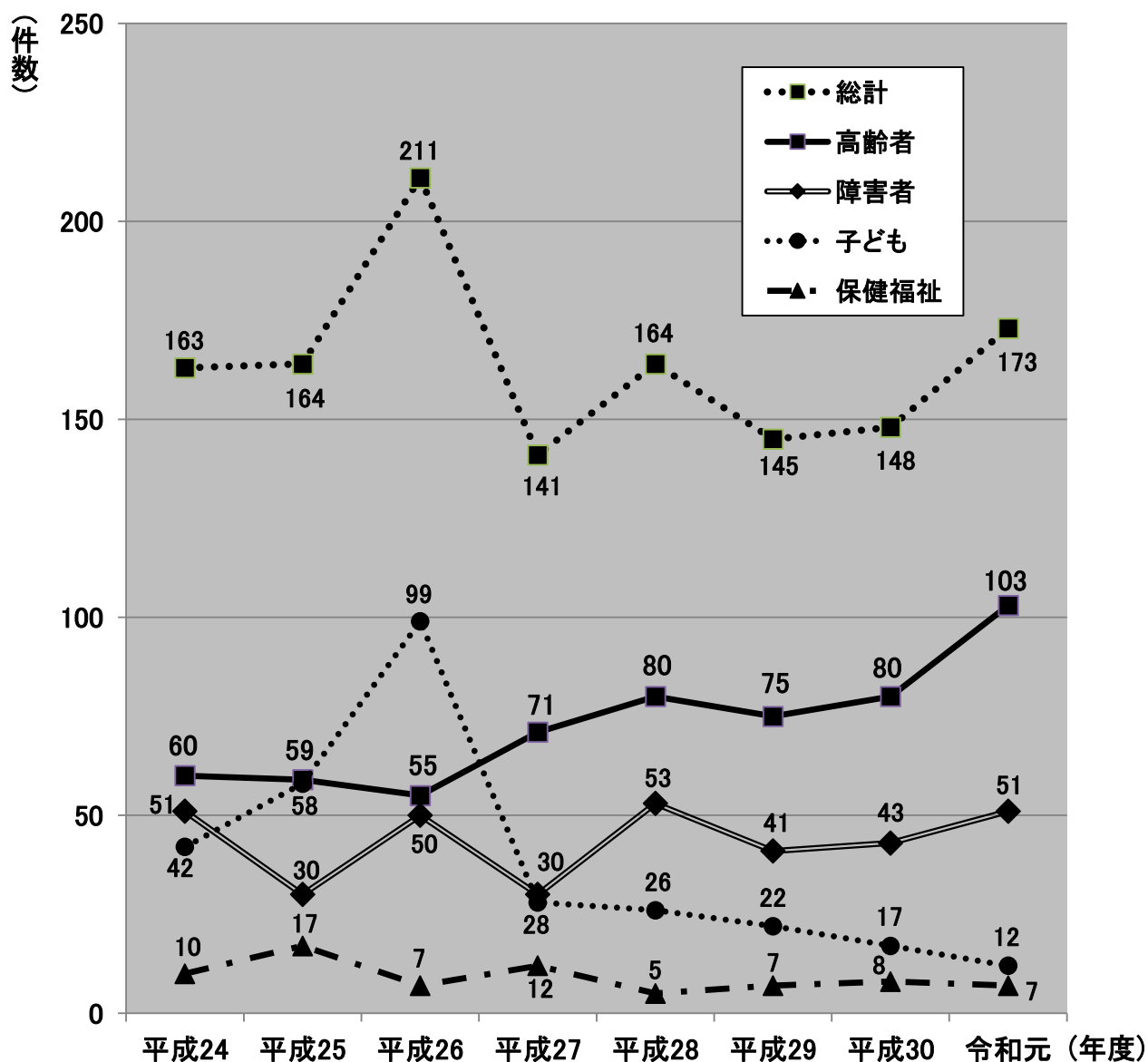
## 第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

# 第1 概況

## 1 苦情・相談件数の年度別推移

令和元年度に区が受理した苦情・相談の総件数は173件で、年度別（平成24年度～令和元年度）の苦情・相談件数は、グラフ1のとおりである。

グラフ1 苦情・相談件数の年度別推移



※本章では、苦情・相談を下記のサービス分野別に分類している。

- ・高齢者サービスに係る苦情・相談  
介護保険法に基づくサービス、その他高齢者福祉サービスに関するもの
- ・障害者サービスに係る苦情・相談  
障害者総合支援法や、障害児通所支援等に係る児童福祉法に基づくサービス、その他障害者福祉サービスに関するもの

・子どもサービスに係る苦情・相談

子ども・子育て支援法等に基づく保育サービス、ひとり親家庭等、子育て支援に関するサービス

・保健福祉サービスに係る苦情・相談

生活保護、健診など上記サービスのいずれにも該当しないもの

※以降、各表における構成比の割合は、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、構成比を合計しても100%にならない場合がある。

## 2 苦情・相談の分野別件数

令和元年度の苦情・相談を分野別に見てみると、高齢者サービスに係るものが103件、障害者サービスに係るものが51件、子どもサービスに係るものが12件、保健福祉サービスに係るものが7件である。

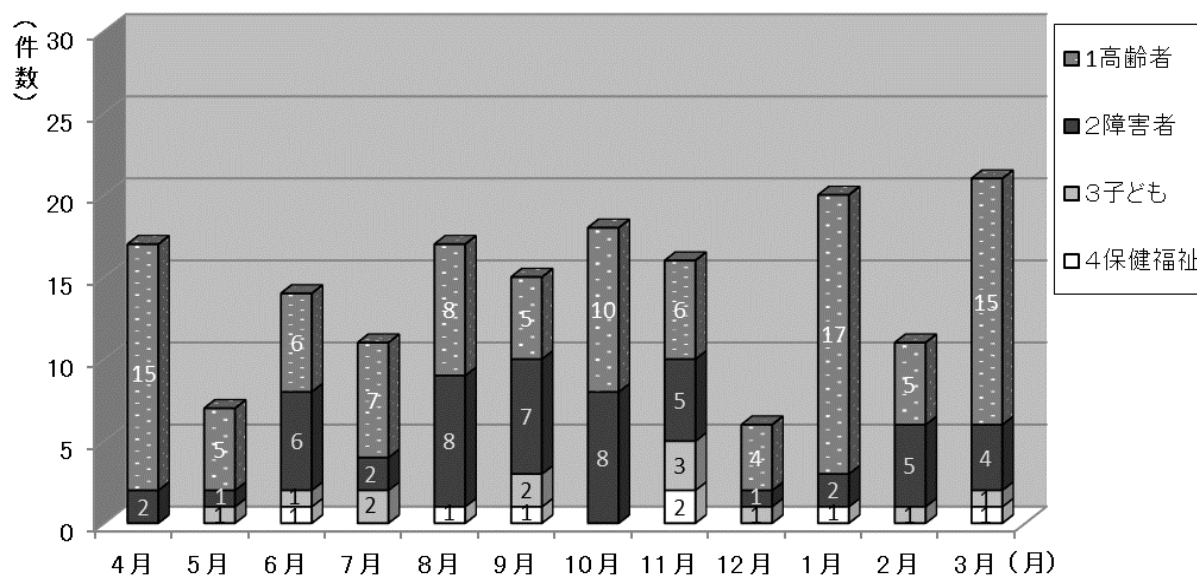
表1 苦情・相談のサービス分野別件数

| 分野       | 件数（前年度）  | 構成比（前年度）     |
|----------|----------|--------------|
| 高齢者サービス  | 103(80)  | 59.5%(54.1%) |
| 障害者サービス  | 51(43)   | 29.5%(29.1%) |
| 子どもサービス  | 12(17)   | 6.9%(11.5%)  |
| 保健福祉サービス | 7(8)     | 4.0%(5.4%)   |
| 合計       | 173(148) |              |

## 3 苦情・相談件数の月別推移

平均すると、毎月約14.4件の苦情・相談の申出があった。それを構成比で分類すると、高齢者サービスに係るものが約8.6件、障害者サービスに係るものが約4.3件、子どもサービスに係るものが1.0件、保健福祉サービスに係るものが約0.6件となる。

グラフ2 苦情・相談件数の月別推移



#### 4 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く111件（64.2%）、次いで「本人」が39件（22.5%）、「その他」が13件（7.5%）、「事業者・施設職員」が7件（4.0%）である。なお、「その他」には、匿名や近隣住民などが含まれる。

表2 苦情・相談の申出人別件数

| 申出人<br>性別   | 家族             | 本人            | ケアマネ<br>ジャー | 事業者・<br>施設職員 | その他          | 合計  | 構成比   |
|-------------|----------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----|-------|
| 男性          | 34             | 19            | 1           | 2            | 3            | 59  | 34.1% |
| 女性          | 75             | 20            | 2           | 5            | 7            | 109 | 63.0% |
| 不明・その他      | 2              | 0             | 0           | 0            | 3            | 5   | 2.9%  |
| 合計<br>(構成比) | 111<br>(64.2%) | 39<br>(22.5%) | 3<br>(1.7%) | 7<br>(4.0%)  | 13<br>(7.5%) | 173 |       |

#### 5 受付方法

苦情・相談の受付方法は、「電話」によるものが最も多く126件（72.8%）、次いで「来庁」が33件（19.1%）、「訪問」が9件（5.2%）、「メール」が3件（1.7%）、「その他」が2件（1.2%）と続いている。

表3 苦情・相談の受付方法別件数

| 受付方法 | 件数  | 構成比   |
|------|-----|-------|
| 電話   | 126 | 72.8% |
| 来庁   | 33  | 19.1% |
| 訪問   | 9   | 5.2%  |
| メール  | 3   | 1.7%  |
| その他  | 2   | 1.2%  |
| 合計   | 173 |       |

## 6 受付窓口

受付窓口別では、「総合支所保健福祉課」が最も多く71件（41.0%）である。次いで「事業者（民立施設）」が41件（23.7%）、「調整・指導課」が32件（18.5%）で続いている。

表4 苦情・相談の受付窓口別件数

| サービス分野<br>受付窓口               | サービス分野 |     |     |      | 合 計 | 構成比   |
|------------------------------|--------|-----|-----|------|-----|-------|
|                              | 高齢者    | 障害者 | 子ども | 保健福祉 |     |       |
| あんしんすこやかセンター<br>（地域包括支援センター） | 15     | 1   | 0   | 0    | 16  | 9.2%  |
| 総合支所保健福祉課                    | 48     | 23  | 0   | 0    | 71  | 41.0% |
| 総合支所健康づくり課                   | 0      | 1   | 0   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 保健福祉部調整・指導課                  | 10     | 8   | 7   | 7    | 32  | 18.5% |
| 保健福祉部生活福祉担当課                 | 1      | 0   | 0   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 高齢福祉部高齢福祉課                   | 4      | 0   | 0   | 0    | 4   | 2.3%  |
| 保育担当部保育課                     | 0      | 0   | 1   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 保育担当部保育認定・調整課                | 0      | 0   | 1   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 事業者（区立施設）                    | 0      | 3   | 1   | 0    | 4   | 2.3%  |
| 事業者（民立施設）                    | 25     | 14  | 2   | 0    | 41  | 23.7% |
| その他                          | 0      | 1   | 0   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 合 計                          | 103    | 51  | 12  | 7    | 173 |       |

以下、第Ⅱ章 第2～第5で、高齢者サービス、障害者サービス、子どもサービス、保健福祉サービスに係る苦情・相談について述べる。

## 第2 高齢者サービスに係る苦情・相談

### 1 高齢者サービスに係る苦情・相談件数

令和元年度に区が受理した高齢者サービスに係る苦情・相談件数は103件であった。そのうち、介護保険サービスに関するものが79件、高齢者福祉サービスに関するものが23件、その他が2件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表5のとおりである。種別では、「サービスの提供・保険給付」が最も多く64件、次いで「その他（高齢者福祉サービス）」が10件、「その他（介護保険サービス）」が5件である。

表5 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類               | 種別               | 件数  | 構成比   |
|------------------|------------------|-----|-------|
| 介護保険サービス<br>79件  | 要介護認定            | 4   | 3.9%  |
|                  | 保険料              | 1   | 1.0%  |
|                  | ケアプラン            | 1   | 1.0%  |
|                  | その他制度上の問題        | 3   | 2.9%  |
|                  | 行政の対応            | 1   | 1.0%  |
|                  | サービスの提供・保険給付     | 64  | 62.1% |
|                  | その他              | 5   | 4.9%  |
| 高齢者福祉サービス<br>23件 | あんしんすこやかセンター     | 1   | 1.0%  |
|                  | 特別養護老人ホーム入所希望申請  | 3   | 2.9%  |
|                  | 高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成 | 3   | 2.9%  |
|                  | 宿泊サービス           | 1   | 1.0%  |
|                  | 高齢者向け住宅          | 4   | 3.9%  |
|                  | その他              | 10  | 9.7%  |
|                  | その他              | 2   | 1.9%  |
|                  | 合計               | 103 |       |

### 2 高齢者サービスに係る苦情・相談の内容

高齢者サービスに係る苦情・相談の内容を種別で集計すると、次ページ表6のとおりである。種別ごとに見ると、「介護老人福祉施設」に関するものが最も多く12件、次いで「居宅介護支援」と「その他（高齢福祉サービス）」に関するものが各10件と続いている。

苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者や責任者の態度・対応」の50件で、次いで「サービスの質・量」の23件、「その他」の13件、「説明・情報の不足」が9件である。

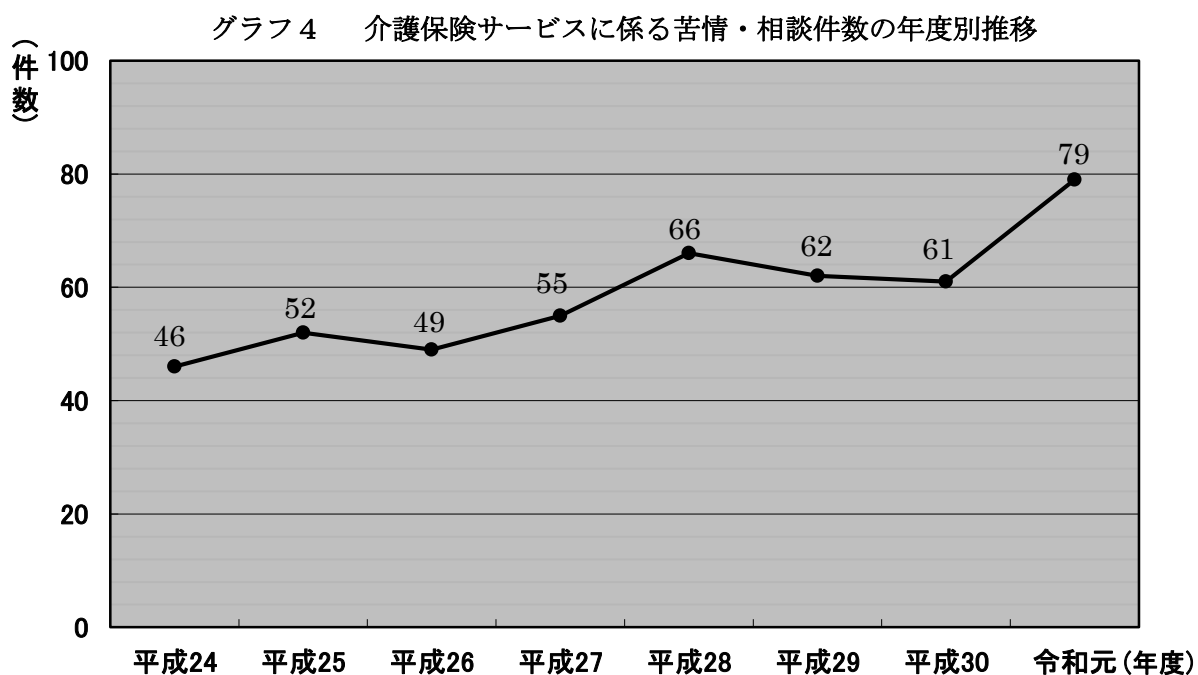
表6 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

| 種別       | 苦情・相談の内容               | 従事者／責任者の態度・対応 | 説明・情報の不足 | 制度上の問題 | サービスの質・量 | その他 | 合計 | 構成比   |
|----------|------------------------|---------------|----------|--------|----------|-----|----|-------|
|          |                        |               |          |        |          |     |    |       |
| 介護保険サービス | 要介護認定                  | 4             | 0        | 0      | 0        | 0   | 4  | 3.9%  |
|          | 保険料                    | 0             | 0        | 1      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | ケアプラン                  | 0             | 1        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | その他制度上の問題              | 1             | 0        | 2      | 0        | 0   | 3  | 2.9%  |
|          | 行政の対応                  | 0             | 1        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 訪問介護                   | 1             | 0        | 0      | 0        | 1   | 2  | 1.9%  |
|          | 訪問看護                   | 2             | 0        | 0      | 1        | 0   | 3  | 2.9%  |
|          | 通所介護                   | 1             | 0        | 0      | 1        | 1   | 3  | 2.9%  |
|          | 福祉用具貸与                 | 0             | 1        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 短期入所生活介護               | 5             | 1        | 0      | 1        | 1   | 8  | 7.8%  |
|          | 短期入所療養介護（老健）           | 0             | 0        | 0      | 1        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 認知症対応型共同生活介護           | 1             | 0        | 0      | 1        | 2   | 4  | 3.9%  |
|          | 特定施設入居者生活介護            | 0             | 0        | 0      | 4        | 0   | 4  | 3.9%  |
|          | 介護予防特定施設入居者生活介護        | 1             | 0        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 居宅介護支援                 | 9             | 0        | 0      | 1        | 0   | 10 | 9.7%  |
|          | 介護予防支援                 | 1             | 1        | 0      | 0        | 0   | 2  | 1.9%  |
|          | 介護老人福祉施設               | 1             | 1        | 0      | 8        | 2   | 12 | 11.7% |
|          | 介護老人保健施設               | 1             | 0        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護   | 2             | 0        | 0      | 0        | 0   | 2  | 1.9%  |
|          | 介護予防通所介護               | 1             | 0        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 夜間対応型訪問介護              | 1             | 0        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 小規模多機能型居宅介護            | 1             | 0        | 0      | 2        | 0   | 3  | 2.9%  |
|          | 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護） | 1             | 0        | 0      | 0        | 0   | 1  | 1.0%  |
|          | 地域密着型通所介護              | 1             | 0        | 0      | 2        | 0   | 3  | 2.9%  |
|          | 訪問型サービスA訪問型独自          | 0             | 0        | 0      | 0        | 1   | 1  | 1.0%  |
|          | その他                    | 3             | 0        | 0      | 0        | 2   | 5  | 4.9%  |

|           |                              |       |      |      |       |       |     |      |
|-----------|------------------------------|-------|------|------|-------|-------|-----|------|
| 高齢者福祉サービス | あんしんすこやかセンター<br>(地域包括支援センター) | 1     | 0    | 0    | 0     | 0     | 1   | 1.0% |
|           | 特別養護老人ホーム入所希望申請              | 1     | 1    | 1    | 0     | 0     | 3   | 2.9% |
|           | 高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成             | 0     | 2    | 1    | 0     | 0     | 3   | 2.9% |
|           | 宿泊サービス                       | 1     | 0    | 0    | 0     | 0     | 1   | 1.0% |
|           | 高齢者向け住宅                      | 2     | 0    | 0    | 1     | 1     | 4   | 3.9% |
|           | その他                          | 6     | 0    | 2    | 0     | 2     | 10  | 9.7% |
| その他       |                              | 1     | 0    | 1    | 0     | 0     | 2   | 1.9% |
| 合 計       |                              | 50    | 9    | 8    | 23    | 13    | 103 |      |
| 構成比       |                              | 48.5% | 8.7% | 7.8% | 22.3% | 12.6% |     |      |

### 3 介護保険サービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和元年度の高齢者サービスに係る苦情・相談のうち、介護保険サービスに係る苦情・相談件数は79件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ3のとおりである。





#### 4 介護保険サービスに係る苦情・相談の対応状況

介護保険サービスに係る苦情・相談の対応については、表7のとおり「職員による対応」が75件で全体の9割を占めている。次いで「その他」の対応が3件、「所管課・他機関紹介」が1件であった。

「職員による対応」のうちでは、「申出人に説明・助言」が57件、次いで「事業者へ申し入れ・勧告」が18件であった。

※「所管課・他機関紹介」とは、本区所管課、他区市町村及び東京都国民健康保険団体連合会等を案内した件数である。

表7 介護保険サービスの苦情・相談の対応

| 対 応 | 職員による対応<br>75件 (95.0%) |               |                 | 所管課・他<br>機関紹介※ | その他  | 合 計 |
|-----|------------------------|---------------|-----------------|----------------|------|-----|
|     | 申出人に<br>説明・助言          | 当事者間<br>を 調 整 | 事業者へ申<br>し入れ・勧告 |                |      |     |
| 件 数 | 57                     | 0             | 18              | 1              | 3    | 79  |
| 構成比 | 72.2%                  | 0.0%          | 22.8%           | 1.2%           | 3.8% |     |

## 5 高齢者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1)介護保険サービス

※本表内の「あんしんすこやかセンター」は、介護保険法に基づく地域包括支援センターで世田谷区での愛称です。

#### 【要介護認定】

| 番号 | 申出人      | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|----------|-----------|--|---|
| 1  | 事業者・施設職員 | 総合支所保健福祉課 | <p>要介護認定調査の際、認定調査員が自分をケアマネジャーにするよう勧誘したので、他のサービス利用者にも、自分自身をケアマネジャーにするように勧誘しているかもしれない。区で指導してほしい。</p> <p>(苦情審査会の意見)<br/>                     ○こういうことをやることについて、全然問題だと思っていない、その認識がなく当たり前に行なわれているとしたら、とても心配だ。認定調査をする立場とケアマネージメントをする立場とでは、ある意味、利害が対立するものだ。<br/>                     ○仮に要介護度を高めに設定すれば限度額が多くなるとか、利用できるサービス量が増えるといった話になる。<br/>                     ○サービスを提供する側が認定もするとしたら高めに設定してサービス量を増やし、その分も取るということも可能性としてはあり得るわけで、それはよくないということになる。それが駄目だということは、きちんと説明されているはずだ。</p> | 保健福祉課が調査事実と判明したため、事業所管理者に職員への注意喚起を指示した。管理者も、この行為は委託調査の禁止事項であり、厳に慎むべきと認識しており、当該認定調査員に厳重注意した。                 |
| 2  | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 認定調査員が急に調査日を決め、同席する家族が施設に行くのが大変だった。さらに介護度が1に下がると言われ、調査の正確性を疑った。別の調査員で再調査を希望する。   | 認定調査員は介護度は言っていないが、誤解を招くような発言があったとすれば軽率だったと反省しており、保健福祉課では口頭注意とした。また、認定調査時の聞き取りが不十分と思われたため、ケアマネジャーが調査の補足を行った。 |
| 3  | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 認定調査員が家族の話を聞かない。きちんと調査されたかどうか心配だ。また、挨拶をしないままで帰ってしまったのは調査員としていかがなものか。   | 認定調査員から連絡させると提案したが申出人が拒否したため、調査の結果は開示請求できると説明した。また、認定調査員の礼を失した態度は、事業所に確認したうえで必要に応じて指導すると伝え了承を得た。            |
| 4  | 本人       | 総合支所保健福祉課 | 介護保険認定調査員は私ができることばかりを確認し、私が一番聞いてほしい孤独感について全く話を聞いてくれず腹立たしかった。   | 認定調査員が申出人を不快に思わせたことを謝罪の上、調査の必要上、ぜひとも確認しなければならない内容の質問であることを説明した。また、後刻、事業者へ苦情を伝え対応を指導すると伝えた。                  |

#### 【保険料】

| 番号 | 申出人     | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|---------|--------------------------|--|--|
| 1  | ケアマネジャー | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 1割負担の「介護保険負担割合証」が届くが、滞納があったため「介護保険給付額減額等」が適用されており、令和4年3月まで利用者負担3割の支払いが必要だった。しかし、家族は区からの説明を受けた後も1割のみしか支払わないと主張している。 | 引き続き介護保険課で対応してもらうように申出人と確認した。また、保健福祉課へ報告し苦情報告書を作成した。 |

#### 【ケアプラン】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|---|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | ケアプランについて、施設側は「問題がなければ印鑑を押してください」というだけで必要なプロセスを踏んでおらず、説明を受けた感じがしない。また、以前のことでケアプランを1年間作成しないことがあった。 | 認知症対応型共同生活介護の「人員、設備及び運営に関する基準」では、計画作成担当者は、認知症対応型共同生活介護計画を作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならないとの記載はあるが、手法については具体的な記載がないことを説明した。また、申出人の質問に回答したうえで、本人の意向により施設には連絡せず、区として記録を残し関係所管に周知することとした。 |

【その他制度上の問題】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 事業所に契約書の開示を求めたところ、契約者の許可がないためと断られ、その後、保存期間が経過していると拒否された。理由が違ったのはどうしてか。                               | 事業所とは居宅介護支援と訪問介護の契約をしている。居宅介護支援は契約者の許可がないと開示できない。訪問介護は保存期間過ぎていて開示できないことを説明した。             |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 介護保険申請の際の医師意見書について、親族を主治医として作成することは好ましくないが法的根拠がないとの説明を受けたので主治医として妻の意見書は書くつもりでいる。しかし、これは医師への逆差別だと感じる。 | 厚生労働省の見解を説明したが納得されず、申出人から苦情報告を作成するように要請された。   |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 親族が死去し施設を退居した後に、施設の歯科部門から金額だけで内容の記載や公印の押印もない請求書が届いた。請求書を送りつけるからには、施設からきちんとした説明があつて当然だ。               | 請求内容に関しては疑義がないことを確認したが、施設側に対しては、医療明細や他の歯科への委託事項もある等の故人についての説明を丁寧に行った上で、適切に請求行為を行うように指導した。 |

【行政の対応】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 施設の運営推進会議で事故報告があつたが、転倒防止対策の説明がなく不安だ。行政としての指導監督や対応について知りたい。 | 事故報告に関する資料は、区のホームページで閲覧できることを説明した。苦情内容については、申出人の意向により施設側には伝えずに関係所管課で記録に残し、周知することで了解を得た。 |

【訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|---|---|
| 1  | 本人  | 事業者(民立)   | ヘルパーが申出人と両名と共通の知人に、申出人の介護サービス利用の事実を漏らしたため、知人との関係が破綻してしまった。このことについて、ヘルパーと所属会社側に謝罪を求める。 | 事業所は当該ヘルパーに事実関係を確認したところ申出のとおりと判明したため、謝罪のうえ、個人情報の取扱いについてヘルパーに改めて研修を実施し、再発防止を図る対応をとったことを伝えた。                                    |
| 2  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | ヘルパーの事業所から、本来は1割負担なのに2割の請求をされた。指摘して修正されたが、再度2割請求があつた。請求を2度も間違えるなど不信任を拭えないので区で指導してほしい。 | 事業所へ確認したところ、システムの操作方法に不慣れで起きたミスであり、申出の内容は事実であることが判明した。他の利用者3名に関しても見つかっていた。事業所としての信頼感を失わないようにするためにも再発防止策を至急策定し、履行を徹底するように指導した。 |

【訪問看護】

| 番号  | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|---|-----|--------------------------|---|---|
| 1   | その他 | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 糖尿病で入院していた患者の在宅時のインスリン注射に関して、訪問看護師が所属している事業所が医療事故を隠蔽している可能性があるため調べてほしい。 | ケアマネジャーより患者に関しての入院の経緯や現在の状況等について説明を受けた。本人はインスリンを自己注射しているが、食事内容を変えたくないのことで管理栄養士の訪問を拒否していた。また、現在は退院しており、訪問看護の介護保険サービス等を利用していることを確認した。その上で、相談者が匿名で本人との関係が不明のため対応を一旦終了した。 |
| (苦情審査会の意見)<br>○本件は、事実関係が曖昧なため審査会としては対応できないが、糖尿病にもかかわらず食事療法を拒否しており、自分の体をコントロールしてどうにか病気を改善しようとする意識がない人物と思われるので、対応が困難なケースとして考えていくしかないのではないか。 |     |                          |   |   |

|   |    |         |  |  |
|---|----|---------|--|--|
| 2 | 家族 | 事業者(民立) | 理学療法士による評価後、手足に皮膚剥離及び擦過傷による出血があった。屋外歩行時の転倒を疑っているため事実確認してほしい。   | 事実確認を行い報告すること、看護師を派遣し、状態観察及び必要に応じた処置をすることを提案して了承を得た。                                       |
|   |    |         | (苦情審査会の意見)<br>○家で起こったことなのかはっきりしない状況でまるで断言するような感じの言い方は、ご本人に対して失礼な発言と思われる。<br>○こうした場合の対応としては、適切な処置をしたうえで丁寧な確認や原因不明であったとしても謝罪をするということがあると思われる。それがなされない状態で家で起きたのではないかと言葉にしてしまうところが、相手の心情的なことを考えると問題がある点だ。最終的には契約を解除して別の事業所を使うということになったが、事業所としての今後を考えると課題が残る結果ではないか。<br>○発言の主が理学療法士と看護師という資格をもつ方々で、一定の配慮をもった発言を心がけるよう事業所としても注意喚起を図る必要があるのではないか。 |  |
| 3 | 家族 | 事業者(民立) | 関節可動域訓練の方法に疑問がある。主治医は虐待だと言っている。本人が辛いように行ってもらいたい。   | リハビリに関して家族の要望も変化の中で主治医からの意見もあり、対応に苦慮している。そのためケアマネジャーともよく相談し、サービス担当者会議の中で今後の支援内容について再度検討する。 |

### 【通所介護】

| 番号 | 申出人     | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|---------|-----------|--|---|
| 1  | 家族      | 総合支所保健福祉課 | 管理者より本人の言動を指摘され、契約解除と言われた。問題解決は難しいと判断したと言いが、きちんとした話がしたい。 | 苦情を事業所に伝えることはできると説明するが、申出人はそれでは意味がないと望まなかった。しかし、再度相談するかもしれないとの意向を持っている。苦情内容については、関係各課で共有するが、現状では区はペナルティを課せないと伝えた。 |
| 2  | 家族      | 事業者(民立)   | 要支援から要介護への切り替え時に利用料金(利用者負担分)が二重に引き落としをされており、返金されない。      | 事業所の法人営業経理課及び当該事業所が、4月引き落とし分を5月に返金済みであることを確認したうえで、申出人に説明した。   |
| 3  | ケアマネジャー | 総合支所保健福祉課 | 施設で義歯が紛失したので補償してもらいたい。また義歯の事故がどのくらい起きているのか統計を知りたい。       | 施設が義歯の補償をしたことを確認した。また、区に報告された年間の義歯に関する事故報告件数を伝えたところ、申出人は納得した。   |

### 【福祉用具貸与】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|---------|---|--|
| 1  | 本人  | 事業者(民立) | レンタル品の車椅子の背もたれから白い粉が出る。危険物ではないか心配なので、粉の正体を調べてほしい。 | 車椅子の製造元に粉の成分調査を依頼し、粉は自社製品のものではないとの回答を得た。翌月、粉が出ないことを確認した新品を搬入したが、後日粉が出たとの苦情があり、製造元に再調査を依頼したが粉の成分不明との回答で、申出人は納得せず。これ以上の調査は対応できないとして調査を終結させた。 |

### 【短期入所生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要                                    | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|---|---|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 入所受付の看護師リーダーの対応がいつも杜撰だ。ほかに良い短期入所施設があれば教えてほしい。 | 当該施設への苦情は、区に報告すると伝えた。短期入所施設の情報提供については、人それぞれ感じ方が違うので安易な案内はできないことを説明した。 |

|   |    |           |  |   |
|---|----|-----------|--|---|
| 2 | 家族 | 事業者(民立)   | サービス利用中に発熱し入院した。1か月後に転院した際、医師が左手首の拘縮・痣を発見した。圧迫による拘縮との所見なので、ケア記録を開示請求したい。また、利用中の職員の発言にも不満がある。   | 申出人と面談し、職員への事実確認や事故の実証実験の結果等を報告したところ、完全に不安が払拭できないものの理解を示し、本件については最終するとの意向から対応終了とした。                           |
|   |    |           | (苦情審査会の意見:全事例を通じた意見)<br>○こうした様々な問題について、各所管課で適切な対応をとっていると概ね思っているのだが、所管課とは別に介護保険の枠組みの中でこの種の問題に対して質の確保を図るために第三者的な、もしくは専門的な観点からアドバイスしたりするようなセクションがあってもいいのではないかと考える。この苦情審査会は、措置制度から契約に変わった流れの中で基本的には行政決定の適切化について検討してきた段階から今や状況がだいぶ変化してきている。<br>○一つの形のイメージとして都道府県社協の運営適正化委員会がある。幹旋と言う形で双方の当事者から申立てがあった時に向いていくという枠組みであるが、東京都の規模が大きいためあまり機能していないという面もあるのだと思われる。<br>○区は、介護保険の保険者としてサービスの質の向上や質の確保ということまで保険者として責任を持つ立場にあると言える。強制力を持っている訳ではなく、あくまでも専門的な観点からの相談、被保険者としての区民からの相談に応じるとか、専門的な観点からの事業者へのアドバイスを行うことについては問題はないと思う。 |   |
| 3 | 家族 | 総合支所保健福祉課 | 施設で転倒したが、救急搬送時の連絡がない。また、防犯カメラ映像で状況確認できるはずだが、施設長から1週間経過し自動消去となったとの説明を受けた。データ消失前に連絡すべきだ。   | 施設とよく話し合ってほしいと伝えた。施設には家族が不信感を抱いているので、丁寧に説明するよう依頼し、その旨を申出人に説明した。   |
| 4 | 家族 | 事業者(民立)   | 1泊2日で利用。退所時に持参した衣類、義歯洗浄剤、夜間用おむつの未使用が判明した。施設長は調べると言うが、対応状況や原因は早く説明すべきだ。   | 施設長が職員から聴取およびケア記録を確認したところ、不適切な対応があったと判明し、申出人に口頭で報告した。申出人からは文書による回答を求められたが、施設内の情報連携の遅れや本社報告・修正などもあり結果的に報告が遅れた。 |
| 5 | 家族 | 総合支所保健福祉課 | 利用時に転倒したが事故対応に納得がいかない。医療費の賠償もしてもらいたい。  | 立ち入り調査に関しては、権限外であることを説明した。事業所に事実確認を行い、水分補給については一般的な対応も含めて注意喚起することで了承を得た。                                      |
| 6 | 家族 | 調整・指導課    | 利用時に転倒したが事故対応に納得がいかない。医療費の賠償もしてもらいたい。  | 利用中の事故でも受診判断は家族が行うことが原則であることを、事実確認・賠償問題等は行政は間に立てないことを説明した。また、申出内容については、関係所管に情報提供することを伝えた。                     |
| 7 | 家族 | 総合支所保健福祉課 | ショートステイ利用後に褥瘡が悪化する。区から、適切なケアを直接指導してほしい。  | 民・民の契約であるため、施設と話し合って解決することを案内するが、区に間に入ってほしいとの要望だった。区職員立会いの下、話し合いの場を設け、褥瘡ケアに関する情報共有と説明の不足を謝罪した。                |
| 8 | 家族 | 事業者(民立)   | 送迎車内で運転手が個人情報に関わる話をした。また、送迎時、施設介護者の付き添いがなかった。施設の個人情報管理や介護体制がおかしい。  | 職員に個人情報を話題にするのを避けるよう周知徹底を図り、そのことを申出人に伝えた。来所時に改めて説明することにしたが、本人が容態悪化で退所となり、申出人が納得しているか確認できていない。                 |

### 【短期入所療養介護(老健)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|---|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 施設から連絡があり、折り返すが担当者以外では話が通じない。電話ではだめだと思い訪問したところ同様の状態で、職員は名札もなく名刺もなく、施設の対応を疑問視する。 | 苦情内容を傾聴し、所管課、関連部署へ申し送りすると伝えた。所管課では基本協定書に基づき、適切に運営するよう助言した。また、名札は全員着用となった。 |

【認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------------------------|---|--|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | 嘔吐で搬送され胃腸炎の疑いと診断された。手指の不衛生が原因のひとつかもしれないと言われ、施設長に手指保清を依頼した。その後、施設長は洗浄・消毒をしているというが改善されない。 | 施設と家族との契約上の問題に当たするため、家族から施設に直接連絡するように助言した。   |
| 2  | 家族  | 事業者(民立)                  | 大切にしている私物の枕カバーを洗濯の際に紛失されてしまった。必ず返してもらいたい。   | 洗濯業者がシーツ類交換した翌日に枕カバーがないとの訴えがあり、施設・洗濯業者が捜索したが見当たらなかった。施設が代替品の提供か同額相当の支払いを提案したところ、申出人の希望で代金を支払い対応を終結した。        |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | 本人の居室は不衛生で、受診依頼で仕事を休んで行く受診病院が定休日だったり、義歯の依頼も何度も連絡が来る不手際だ。退所するかどうか悩んでいる。                  | 事業所に伝えてほしくないという申出人の意向から、入所時の説明や契約サービス提供がなかったことには改善を求めている。居づらさや不信感が強いならば退所の検討もあると助言し、他施設パンフレット等を郵送した。         |
| 4  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 5か月ほど前から職員に日中身体を触られたり、夜間ベッドに入って性行為をされたりした。不適切な対応だ。区と施設で本人の不利益にならないように改善してほしい。           | 事業者側の調査により当該職員は退職し、利用者は当該施設を継続利用している。事故の重大性に鑑みて在籍職員には研修を実施した。区は事故報告書を提出させ、事業者に対して本件を重く捉え、今後の施設運営に当たるように指導した。 |

【特定施設入居者生活介護(短期利用以外)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 事業者(民立)   | 認知症の周辺症状進行により、精神安定と他利用者への配慮から、入眠前の家族見守りを求められたため別途ヘルパーを手配した。その部分も施設側で担うべきだ。 | 苦情申出前11か月間の経時的状態変化、事故(ヒヤリハット含む)、施設の対応、往診医指示を記した報告書を作成し、申出人に郵送した。区に苦情報告書を提出、区から契約時の確認事項について助言を受ける。 |
| 2  | 家族  | 事業者(民立)   | 容態急変時に往診医が診ず、介護職・看護職の判断で救急搬送したのではないかと。また、日々のケアや契約書等の作成・説明に多くの不備がある。        | 信頼関係を失うような施設の対応を謝罪し、指摘事項について原因・改善策等を書面で回答、見舞金や慰謝料の支払いは難しいと説明した。                                   |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 施設の清掃や衛生管理が雑であり行き届いていない。施設に改善を求めたが改善されていない。このような苦情があったことを伝えてほしい。           | 傾聴し、施設への苦情報告、関係各課への申し送りを行うことを申出人に伝える。施設責任者に事実確認し、丁寧に対応するよう助言した。                                   |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 他入居者の不自然な怪我の跡を見て心配している。職員体制、介護力が十分なのか気になる。施設は改善しようとしているのか。                 | 施設内で事故や怪我があれば事故報告書が提出される仕組みがあることを説明した。区に提出された事故報告書の内容を確認した。                                       |

【介護予防特定施設入居者生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|-----|---------|--|--|
| 1  | 家族  | 事業所(民立) | 本人の落ち込みがいつもより酷く、「昨夜はトイレは自分でやるように誰も来ない。頭を小突かれた。」との発言があった。その言葉を嚙呑みにする訳ではないが区へ報告しておく。 | 該当職員に事実確認し、ナースコール対応が苦情となった可能性はあるが、申出のような発言や小突いた事実はないと判断した。身体拘束廃止・虐待防止委員会にて本件を検討の上、研修を実施し、申出人に報告した。 |

【居宅介護支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|--|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課                   | ケアマネジャーから一方的に辞める、併設訪問事業所が派遣しているヘルパーも段階的に提供を中止すると言われた。苦情審査会で事業所を罰し、ヘルパー派遣してほしい。                 | 苦情審査会は、事業所を罰することやヘルパー派遣には対応できないと説明した。所管課の対応終了前には苦情申立てはできないと説明した。保健福祉課に対応を依頼した。  |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | ケアマネジャーが電話操作を誤ったのか、電話が繋がったままの状態、事業所内の会話が聞こえたが、その中に家族を非難するような会話の内容があったため不快な気分だ。                 | 利用者が特定される恐れがあり、匿名を希望していた。指導等も不要だが、苦情申出を記録してほしいとの意向から、匿名で苦情報告書を作成し、関係各課と情報を共有した。                                       |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | ケアマネジャーに訪問看護師について聞いたら、「良い人で死化粧もきちんとしてくれる」と言われたことに傷つき、精神状態が悪化した。                                | 匿名希望のため苦情内容を傾聴した。また、ケアマネジャーの変更は可能であり、その方法について説明した。なお、事業所への問い合わせは不要だが苦情相談の記録を残してほしいとの意向を確認したため、苦情報告書を作成して関係所管と情報を共有した。 |
| 4  | 家族  | 事業者(民立)                  | 「介護保険被保険者証」が返却されず、事業所に問い合わせたところ、ケアマネジャーが紛失したことが判明した。新しい受給者証が届いたので必要はないものの、個人情報なので紛失は困る。        | 事業所内を探索するも発見できなかった。申出人に謝罪したうえで、区に苦情報告書を提出した。加えて、職員に「介護保険被保険者証」の取り扱いには十分注意を払うよう指導した。                                   |
| 5  | 本人  | 調整・指導課                   | 支給量を超えたため、福祉用具を引き上げられた。不満なので事業所を変更しようと思うが、知人の経営する指定を受けていない事業所でサービス計画の作成は可能か。                   | ケアプランは一般的には指定居宅介護支援事業者のケアマネジャーが作成するが、介護保険課に確認のうえで回答する旨を伝えた。介護保険課で指定事業所のケアマネジャーが作成することを確認したが、申出人からの連絡がなかった。            |
| 6  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | ケアマネジャーが関与している住宅改修の案内等が不適切で契約解除したが、委任状が返却されない。また、利用者本人の入院先でケアマネジャーを見かけたが、嫌がらせや営業活動をしているのではないか。 | ケアマネジャーに聞き取りを実施、委任状は申請書の裏面にあり返却済みであり、その旨をメールで伝えていること、また、病院には他利用者のカンファレンスのために訪れたものであることを確認した。                          |
| 7  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 慣れた施設を依頼したが、予約が遅く希望と違う施設を勧められた。本人主体のプランではないと不満を表明したら今後の担当を拒否された。                               | 希望施設が3か月待ちで、希望外の施設を勧めた。ケアマネジャー変更の話があったが、他に担当できる者がいないことを伝えると他事業所にすると意向で資料を送ったが、次が決まるまでは担当者は変えないと伝えている。                 |
| 8  | 家族  | 調整・指導課                   | ケアマネジャーの不適切な対応に対して指導してほしい。認知症の母親及び介護している家族に対しても包括的な支援をしてほしい。                                   | 当課は総合支所の上部機関という位置づけではないこと、また、事業所に直接指導することはできないことを説明した。苦情報告書に記録し、関係各課との情報共有することで了解を得た。                                 |
| 9  | 家族  | 調整・指導課                   | ヘルパーのキャンセルが数回あった。ケアマネジャーは年末にヘルパー事業所の変更手続きをするよう言ってきたが、利用者の立場で考えてくれずスキルが低い。                      | 保健福祉課への相談を勧めたが、利用者や事業所を特定されたくないとの意向から、申出内容を苦情報告書にして、関係各課で情報共有することで了解を得たため、苦情内容の傾聴に努めた。                                |
| 10 | 家族  | 事業者(民立)                  | ケアマネジャーが信用できないので話もしたくない。私はケアマネジャーのサポート役ではないので施設内の会議に出る必要はなく、私の要望どおりに動いてもらいたい。                  | 自立入所から8年目に骨折し介護認定を受けた頃から、家族の苦情に対応してきたが、説明が理解されず、ケアカンファレンスも不要と拒否され解決に至っていない。保健福祉課からは、説明は図等で行い書面に残す等の助言を受けた。            |

【介護予防支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                         | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|------------------------------|---|--|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター<br>(地域包括支援センター) | リハビリ型デイサービスを初回のみ利用で終了したい旨を伝えていたが、1か月分の利用料が引き落とされた。このことに関しての事前の説明がなかった。    | 月の途中で止めても1か月分の利用料請求になると説明したが、間違いであると判明し、申出人に謝罪と説明をした。区から、給付管理について新人教育をしっかりと行い、誠意を持って丁寧に対応する等の指導を受けた。 |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課                    | ケアマネジャーが母と弟に対して侮蔑語を使ったり病弱な本人に単身生活をしろという。家族を分断するようなことは言わず、家族の気持ちに寄り添ってほしい。 | 個人との契約のため家族の意向でケアマネジャーの変更はできないことを伝えた。また、可能ならば本人も同行してあんしんすこやかセンターで相談を受けるように勧めた。                       |

【介護老人福祉施設】

| 番号 | 申出人   | 受付窓口                         | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|-------|------------------------------|--|--|
| 1  | 家族    | 総合支所保健福祉課                    | <p>人事異動により世話人と看護師が変わり、施設の雰囲気や対応が大きく変わった。身体状況の低下が見られるため服薬させたいが薬の処方をしてくれない。薬の処方に関して区が介入できないか。他施設に移すことも考えている。</p> <p>(苦情審査会の意見)<br/>           ○服薬に関して「この薬を出してほしい。」という人は、特に今は小児科が多いが、やはりいる。例えば、風邪をひいた時に抗生物質を出すかどうかという際に、いわゆる耐性を作らないようにするために今は、出さない傾向になっているが、それでも「出してほしい。」という人が必ずいる。そのあたりも含めて、本人が求めてくることも含め、家族が言ってくることは結構あるのが現状だ。<br/>           ○服薬に絡む問題では、区が直接的な対応をとることは難しい。本件は、民と民の関係性の問題として捉えて、他の施設を紹介したということだと思う。施設側で不適切なことをしたのかといった点は、今回の説明の範囲内ではわからない。<br/>           ○現在の福祉業界は人材確保が本当に難しく、職員確保ができなくて一部のユニットを閉鎖する例も出てきており、厳しい状況だ。患者側にも様々な形で影響が及んでしまう状況と言える。</p> | 区から直接施設に働きかけることは難しいことを説明した。また、施設側への不信感から信頼性の回復も時間がかかると思われたため、区外の申し込みが可能で比較的早く入所できる特養施設や区内の介護療養型医療施設について案内した。 |
| 2  | 家族    | 総合支所保健福祉課                    | 打撲痕やケガ、縫合するような事故が続く不信感があるので指導してほしい。別の施設へ入所させてほしい。  | 他の介護老人福祉施設に入所できないことを説明した。事故に相应するようなケガは確認することができるので説明したが、施設に伝えてほしくないとの意向を持っていた。後日、事故報告書が提出されたため、確認し指導した。      |
| 3  | 家族    | 総合支所保健福祉課                    | 人員配置が足りないと思える。食事も冷めている。排泄はオムツを促されトイレに連れて行かない。今は話を聞いてもらえるだけでいいが、切ない。  | 苦情という形ではなくADL等の相談として施設に話してもいいのではと申出人へ助言した。本人を特定され不利益を被りたくないとの意向から、本件は関係各課と情報を共有することで了承した。                    |
| 4  | 事業者施設 | 高齢福祉課                        | この施設は人員が少ない。また、ケアに対する考え方がひどく、口腔ケアも行った形跡がない。こころは、虐待にあたるものもあるのではないかと。  | 本件は、施設職員からの内部告発として受け取り、複数人に対する施設虐待の可能性も含めて区としての対応を検討することを説明した。   |
| 5  | 家族    | 高齢福祉課                        | 人員不足で最低限のサービスもできていない。職員は呼んでも来ないトイレも汚いし、退所を考えている。   | 苦情内容を施設側に伝え、必要に応じて区からも改善を求めていく旨を説明した。後日、調査に入り、トイレの汚れ等を確認、衛生状態の改善や感染予防対策、人員の適正配置等に努めるように指導した。                 |
| 6  | 家族    | 総合支所保健福祉課                    | 開設と同時に入所し、まだ初回の支払いも行われていないのに2万円の値上げの案内がきた。同意するしかないが、区で注意してほしい。   | 施設に確認したところ、値上げの理由は夜勤常勤加算などのサービスが増えたため、ありえないことではないとの説明を受けた。利用者の心情も十分理解できるため、各利用者に対して丁寧に説明するよう伝えた。             |
| 7  | 家族    | あんしんすこやかセンター<br>(地域包括支援センター) | 施設の嘱託医の能力が低く、また職員の対応や連絡も悪く、既往症の悪化により入院した。施設に不安を感じる。  | 施設の嘱託医を信頼していないとしても入所している以上は嘱託医が体調管理をする。別の方法としては、家族が外部へ受診させることはできることを助言した。                                    |



|    |    |           |   |  |
|----|----|-----------|---|--|
| 8  | 家族 | 調整・指導課    | 入院を経て施設に戻ったが足元がおぼつかないためセンサーマットを購入してほしいと言われた。利用者が購入すべきなのか、基準を知りたい。                                       | 関係課に確認したところ、センサーマットの用意は施設ごとの対応になるとのこと。家族の希望なら家族負担だろうが、施設が必要とするならば施設負担だが一般的だが、介護手法を変える等の対応や工夫も求められることを助言した。   |
| 9  | 家族 | 総合支所保健福祉課 | 入所した部屋より短期入所の部屋のほうが日当たりが良いから変更してほしい。また、コールを押したら直ぐに来てもらいたい。  | 短期入所を3階にしているのは、自立度の高い利用者が多いため離脱防止の意味合いがあるためでもある。また、夜間は職員がユニットに1人で直ぐに対応できない場合があり、増員を検討してところだが、申出人には丁寧に説明していく。 |
| 10 | 家族 | 総合支所保健福祉課 | 入所するにあたり重要事項説明を受け契約したが、見学時に聞いていない費用を新たに提示され、住所を移し引き落とし口座開設が必要と言われ、また仕事を休むことになる。要点を抑えた説明責任を果たすよう指導してほしい。 | 苦情内容を傾聴し、所管課へ周知することを説明した。  |
| 11 | 家族 | 事業者(民立)   | 施設の機械浴で湯が少ない。出たいとしても出してもらえなかった。機械の使い方や新人教育をしっかりやるべきだ。   | 浴槽から一旦出た後、再入浴時の湯の溜まり方が不快だったとのこと。今後は、湯が溜まってから入浴する旨を相談者に説明した。以後、快適に入浴できているとの報告があった。                            |
| 12 | 本人 | 事業者(民立)   | 昨夜コールしても誰も来なかった。40分くらいして巡視があり、PHSの電源が切れていたと説明された。万が一の時はどうするつもりなのか。                                      | 夜間のコールへの対応が遅れたことは事実であり、今後は電源起動の確認を徹底することを説明した。   |

#### 【介護老人保健施設】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|-----------|---|--|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入所前に診断書を提出したにもかかわらず、病名を理由に入院を勧められ、入院後は退所となった。追い出されたようで家族は傷ついた。丁寧な対応を望む。 | 施設調査を実施したところ、服薬拒否で容態が悪化し、介護拒否が強く対応に苦慮している状況であることが判明した。申出人は本人の拒否的態度は聞いていたが、説明が不十分で信頼できなくなったとの話があった。謝罪は求めないが、今後は同様の事態が起きないように注意してほしいとの意向が示された。 |

#### 【地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|-----------|---|--|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 本人のアセスメントがいい加減なままケアプランが作成されている。また、職員間の情報共有ができておらず、利用者の状況に合わせた対応ができておらず職員の接遇態度も悪い。 | 公的に苦情を出すことができることを説明したが、本人が人質に取られているのでそのようにはしたくないとのこと。利用者にとって有益な情報が提供できれば案内することとした。 |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 4月に入所してから褥瘡が頻回だ。指摘しても納得のいく説明がされない。毎日施設へ面会に行くことを煙たがられて何も改善されない。                    | 匿名希望のため苦情内容を傾聴し、施設へ問い合わせる可能性があることを説明し、了解を得た。                                       |

#### 【介護予防通所介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|--|---|
| 1  | 本人  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 持病による制限などを一切考慮されずに利用料の他に茶菓子代を一律に徴収されていた。個人的に施設長に抗議して支払わないことを受け入れてもらったが、他の利用者も一律徴収にしないでほしい。 | あんしんすこやかセンターから区に伝えてほしいとの要望があったため、苦情報告書として提出することを約束したが施設名は明言がなかった。 |

【夜間対応型訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者が夜間苦しそうにしたため、夜間対応型訪問介護を利用した際にヘルパーから「大丈夫」と言われた。しかし、翌日に動けなくなり救急搬送したところ、肺炎と心不全で入院になった。大丈夫と言った根拠はあったのか。 | 申出人に自身で事業所に説明を求め、納得できなければ連絡するように伝えた。事業所に事実確認したところ、ヘルパーが入院しており直接謝罪できないと説明されたが、反省していないと立腹したとのことだった。管理者が異動したため、書面にて連絡したが返答がなく、本社扱いとなっているとの説明だった。 |

【小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|--|---|
| 1  | 家族  | 事業者(民立) | 遅い時間になって本来の連絡先ではない母のところへ電話して母を混乱させた。また、費用が間違っていたり、記載に間違いがあったり、引継ぎもされていないひどい事業所だ。 | 事業所の都合で契約書の確認をしようと、夜間に連絡先でない家族に架電して怒らせたことについて謝罪した。また、記載間違いや請求状況の申し送りがないことも発覚したため、重ねて謝罪したとの説明があった。 |

【複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)】

| 番号 | 申出人      | 受付窓口  | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|----------|-------|---|--|
| 1  | 事業者・施設職員 | 高齢福祉課 | 事業所長が、痰吸引等の業務従事資格のない介護職に、経管栄養(鼻腔・胃瘻)をやらせており、申出人にも従事を強く勧める。医療的ケアに従事するのが怖い。 | 事業所長に申出人を特定できないように区が状況把握に入るのは難しいと伝えた。介護保険課にも以前より同様の苦情が寄せられ、東京都対応を検討したが、匿名では対応できないとの結論に至った。 |

【地域密着型通所介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------------------------|--|--|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 送迎時、家族が受渡場所に2分遅れて行くと、事業所は自分で帰るとの認知症の利用者の言葉から既に帰ってしまった。 | 認知症利用者受入時の留意点、緊急時の対応について話し合っておくこと、不注意による事態を避けられるように具体策を講じることを指導した。申出人へは、苦情報告書を作成し、情報共有を図ることで了解を得た。 |
| 2  | 本人  | 事業者(民立)                  | 機能訓練後に体の痛みが出たが、職員からの連絡や訪問がなく対応に誠意が感じられない。              | 痛みが出た日以降は利用を終了した。その後、ケアマネジャーから事業所に本件について内容が伝わった。事業所は謝罪し、今後の医療費の負担をする予定で対応を継続中である。                  |
| 3  | 家族  | 事業者(民立)                  | 通所介護と宿泊デイを利用して2週間ほどいたらADL低下が見られた。施設の責任だ。               | 本社に連絡があったため、責任者が本人の様子を見て対応したことを説明した。リハビリ等の通所介護ではなく限界はあると説明したが、家族の納得は得られなかった。                       |

【訪問型サービスA訪問型独自】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|---|---|
| 1  | 本人  | 事業者(民立) | 1年前から封筒に入れてテーブルクロスの下に入れてあるお金が封筒ごとなくなった。自分の記憶も曖昧だがヘルパーが盗んだと思う。賠償してほしい。 | 本人は物忘れが増えているが、金銭の紛失ということもあり、家族、法人代表、サービス提供責任者、当該ヘルパー、ケアマネジャーで面談したが、ヘルパーは全否定し解決に至らなかった。家族からは、警察でも解決できないだろうとのことで対応は終了としたが、ヘルパーを交代してサービス利用を継続している。 |

【その他】

| 番号 | 申出人      | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|----------|-----------|---|--|
| 1  | その他      | 総合支所保健福祉課 | 要介護認定調査員が隣家を訪問した際、相談者宅前に駐輪した。その自転車が強風で倒れ驚いた。訪問先に駐輪するのが常識だ。  | 苦情内容を傾聴し、認定調査員の自転車のことで手間と時間をかけたことを謝罪のうえ、上司に報告、適切に対応することを説明した。                        |
| 2  | 事業者・施設職員 | 総合支所保健福祉課 | 仕事中の怪我の労災手続きを申請したが、事業所がなかなか対応してくれない。どこに相談に行けばよいか。   | 相談内容を傾聴し、労働基準監督署への相談方法を説明し、社会保険労務士相談や弁護士相談が利用できることを助言した。                             |
|    |          |           | (苦情審査会の意見)<br>○会社が労災申請に対応してくれないという例は見受けられる。手続きに手間がかかる、労災の書類作成能力が不足しているといった理由は様々にある。<br>○労働基準監督署のホームページを見ると会社が書類を作成してくれなかった場合の対応が掲出されている。また、三軒茶屋にある「おしごとカフェ」の相談機能等を十分に利用して自分の現状や今後のことなども相談して、アドバイスも受けながら準備を進めることも考えてほしい。 |  |
| 3  | その他      | 総合支所保健福祉課 | 事業所への納品業者車両がエンジンをつけたまま停車している。以前も施設に申し入れたが、改善されない。区からも申し入れてほしい。  | 事業所に連絡し、早急に対応するよう依頼した。   |
| 4  | 事業者・施設職員 | 総合支所保健福祉課 | 経営不振の事業者から頼まれてヘルパーと利用者を引き継いだ。引き抜き行為ではないこと知らせておく。  | 傾聴に努め、情報提供として把握したうえで、介護保険課に提供内容を報告した。  |
| 5  | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 平成29年よりケアマネジャー、医療機関等への苦情を繰り返し訴えている。母親が死亡した後も納得がいかないので区にも知っていてほしい。   | 同年より申出人の苦情相談に寄り添ってきた。16回の対応記録もあるが、母親は施設入所を経て死亡している。申出人は母親の荷物片付けの際に、過去の不満を想起した様子が伺える。 |

## (2) 高齢者福祉サービス

### 【あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|--|---|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | あんしんすこやかセンターが利用者・家族のニーズを理解の上、利用者にあった居宅介護支援事業所を紹介しなかった。 | 複数の事業所を紹介できなかったことについて謝罪した。申出人へは、様々な事業所について把握したうえで、利用者のニーズに合わせて紹介できるように職員を指導していくと説明した。 |

### 【特別養護老人ホーム入居希望申請】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課    | 事前面接では決定会議で入所が決まると説明されたが、疾病を理由に入所を断られた。入院中の病院のソーシャル・ワーカーに問い合わせることもなく、医療措置が不要の疾病を理由に入所を断られて馬鹿にされた気分だ。   | 入所決定されなかった理由を施設に問い合わせし、保健福祉課に入所希望の変更も含めて改めて相談するように助言した。                             |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入所希望施設から連絡があり面接見学をした際にあたかも入居できるような対応だったにも関わらず、結果的に入所不可となった。  | 高齢福祉課より本制度について説明した。また、申出人より事業者から連絡がほしいとの希望があったため、事業所に連絡し、事業所責任者が謝罪と状況について説明を行い収束した。 |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入所を希望申請した施設から声がかかり施設見学をしたところ、介護サービスの質が低いように感じ、人員不足も深刻そうだった。施設運営に関して区がフォローアップするようにしてほしい。辞退しようかどうか考えている。 | 申出人の意見・要望を傾聴した。申出人より回答を求める要求はなかったが、介護保険課から関係各課に情報の共有とともに当該施設の指定権限は東京都であるとの申し送りを行った。 |

### 【高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------------------------|--|--|
| 1  | その他 | 総合支所保健福祉課                | 保健福祉課の窓口で申請すれば、おむつ代助成を受けられるという案内を受けた。ところが、書類を提出したところ支給対象でないとと言われてしまい、以前の説明と違っていることに困惑している。   | 利用者の死亡後に申請があったが、入院中に申請及び支給決定がなかったため対象ではないと説明した。しかし、以前の説明とは違うということがあり、案内に不備があったと判断し、そうした場合、遡っての支給は可能であるため申請を受理して対応した。 |
| 2  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 本人は意識がなく入院中であり、病院から促されておむつ助成を申請して受理された。その後、本人口座での申請が必要だったと案内上の誤りが判明した。一度受理したのだからそのまま処理してほしい。 | 高齢福祉課から改めて丁寧に説明した上で口座書類の差し替え手続を行った。  |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | 要介護認定が要介護4から要介護2に変更となったが、紙おむつの支給と訪問理美容が使えなくなったことについては、認定制度の仕組みがおかしいと思う。本人にとっては、いずれも必要なサービスだ。 | 介護認定調査は、介護保険の認定を決めるもので高齢者サービス対象の可否を念頭において実施する調査ではないことを説明した。また、介護度の区分変更申請はできることについて説明した。                              |

【宿泊サービス】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|---|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | サービス利用時に意識喪失したため救急搬送すると施設から連絡があった。ケアマネジャーから事情を確認してもらったところ、説明が当初とは異なっていたため不信感を抱き、警察に相談している。  | 事実関係を明確にし、丁寧な説明を促したところ、施設側から家族への丁寧で誠実な対応や再発防止策の徹底について欠ける点があったことが判明したため、これらの点について指導したうえで対応を終了した。 |
|    |     |           | (苦情審査会の意見)<br>○このサービスは、本来、短期入所や小規模多機能居宅介護が利用できたらいいのだが、その数が少ない。価格的にも小規模多機能よりも安価になり、利用しやすいという点もあって利用されていることが多い。<br>○一般論として考えると、ここまでは絶対やってほしいというレベルでの基準やガイドライン、こうしたことをやるのが望ましいという基準があることが望ましい。 |   |

【高齢者向け住宅】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|-----------|---|--|
| 1  | その他 | 高齢福祉課     | <都市型経費老人ホーム><br>今度入所する者は、入所申請に虚偽の記載をしているのではないか。また、この入居者の甥が施設職員なので、入所にあたって優遇措置があったのではないか。このような事態があったことを区に知っておいてほしくて連絡した。 | 申出人に了承を得た上で高齢福祉課から施設側に事実確認をしたところ、入居者は優遇措置で入居したものであることを確認した。ただし、個人情報外部に漏れている可能性については、施設としても問題視をされており対応を検討するという説明があった。 |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | <住宅型有料老人ホーム><br>生活保護受給措置入所である利用者から聞いた話なのだが、この施設に不適切な言動をする職員がいたが、いずれも退職しているようだ。現在、生活相談員がいないので適切なサービスが受けられないのではと心配だ。      | 施設虐待も視野に入れながら施設側に事実確認をしたが、本件は施設虐待には当たらないと判断した。申出人へは事実確認した内容と改善点を伝え、高齢福祉課に対して苦情報告書を提出することとした。                         |
| 3  | 家族  | 事業者(民立)   | <サービス付き高齢者向け住宅><br>事業所の夜間職員の声掛けがきつく介護の仕方が乱暴だ。是正してもらいたい。   | 当該職員へ是正指導したうえで、申出人に対応状況の報告と今後の方針を伝えたと、施設をより良いものにしたいとの気持ちでから伝えたもので、対応には納得したとの回答があった。                                  |
| 4  | 本人  | 調整・指導課    | <サービス付き高齢者向け住宅><br>共同浴室の浴槽に便が浮かんでいたが、施設から衛生上は問題ないと言われた。また、その他の苦情やサービスの改善要望にも対応してくれない。区で相談できる部署はないか。                     | 高齢福祉課に確認したところ、区で相談・指導できる部署がないため、相談先として東京都福祉保健局、都市整備局及び東京都消費生活相談センター「高齢者被害110番」を案内した。                                 |

【その他(高齢者福祉サービス)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|---|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課                   | 区の心無い対応により母は死亡したと思っている。死に目にも会うことができず、その経緯も説明してもらえない。区が保管する書類が廃棄・改ざんされないよう保全を図ってほしい。   | 苦情内容を傾聴したが申出人の思考状態が乱れている様子だった。申出の趣旨がよく分からない点があるものの、主旨を区の保管している書類の保全要望と捉え苦情報告書を作成し、関係各課へ回付のうえ各所属内での供覧と情報共有を依頼した。                     |
| 2  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | <介護タクシー><br>介護タクシーの運転手から勧められ玄関から道路に降りるためのスロープを購入したが、勾配が急のため申出人には使えないので返品したい。  | 消費生活センターから助言を受け、ケアマネジャーに対応を依頼した。ケアマネジャーが手続きを進め、介護タクシー事業者が返品・返金に応じたことになった。ケアマネジャー立会いの下、介護タクシー運転手がスロープを引き上げ、その場で購入代金全額(7万円)を返金して終了した。 |
|    |     |                          | (苦情審査会の意見)<br>○介護タクシーは、利用者の皆さんにとって大切な重要なものだ。こうした問題が起きると利用するのに躊躇してしまうとか、怖がってしまうこともあるので、そういうことが起こらないようにするというのが一番大切だ。<br>○一般論として、こういうタクシーでこの種の販売のようなものが日常的になされているのか、この方が情報提供することはいいとは思っているのだが、事業として実施するというのはおそらく問題として捉えて整理した方がよい。<br>○仮にこのような事例が再度あったなら、制度の問題としても考えていく必要があるかも知れない。 |   |

|    |         |                          |   |   |
|----|---------|--------------------------|---|---|
| 3  | 家族      | 事業者(民立)                  | <寝具乾燥サービス><br>事業者の都合による日程変更があったが、再調整についても訪問時間が不明確だった。事業所の都合による変更に関わらず、曖昧な返事が多くて対応が不誠実だと感じている。   | 事業所の都合による実施日変更を行なう場合には、速やかに区にも報告し、情報共有を図ることとした。また、利用者への連絡は工程調整を行なう責任者を限定することで、訪問日・時間を明確にするように改善した。  |
| 4  | 家族      | 総合支所保健福祉課                | <高齢者安心コール><br>認知症に近い症状がある85歳の母のことについて、電話相談をしたが「本人を騙して病院に連れて行け」と言うなど人権に対する意識が欠如している。応対した看護師の対応があまりに機械的・事務的で申出人に寄り添う姿勢が感じられない。それが区長の考え方か。 | 申出人の意向を確認しようと言葉をかけたところ、「看護師なのに患者に寄り添う相談ができないのか。受け答えは自動販売機のように冷たくて、二度と相談したくない」と立腹したため、謝罪のうえ、カウンセラーを案内した。カウンセラーは終始傾聴し、不満に思った点について謝罪し相談に対応した。        |
| 5  | 家族      | 総合支所保健福祉課                | 区内特別養護老人ホームに関して、区の関与を要望する。具体的には、①医療処置が必要な者を柔軟に受け入れてほしい、②古い施設は区の補助等で改修できるようにしてほしい、③古い施設は補助金等で経済的余裕のない区民に配慮したものにしてほしい。                    | 匿名の苦情申出であるため、傾聴のうえ意見として承ることを説明した。苦情報告書を作成したうえで関係各課と情報を共有した。   |
| 6  | 家族      | 調整・指導課                   | <認知症初期集中支援チーム事業><br>母は進行性の認知症であるため、家族だけでの対応は難しく、この事業を利用したいと申し出たのだが全く連絡がない。あんしんすこやかセンターのセンター長は申出に対して無関心だ。                                | 申出内容について苦情報告書を作成し、関係課と情報を共有した。なお、現在はケアマネジャーとセンター長への苦情が強くなっている状況のため、介護予防・地域支援課、保健福祉課、あんしんすこやかセンターは経過観察することとした。                                     |
| 7  | その他     | 生活福祉担当課                  | <生活福祉担当課><br>窓口の対応を丁寧にするように指導してほしい。   | 詳細が不明の苦情のため傾聴に徹し、課内で情報提供を行うと回答した。申出人から様々な部署名についての話があったため、各部署に確認及び情報提供を行った。  |
| 8  | 本人      | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | <介護タクシー><br>介護タクシーについて尋ねたところ民間事業者を紹介された。丸投げするとは何事か。まともな提案ができない職員に税金を払いたくない。   | 介護タクシーの問い合わせに対して「そとで」を紹介したところ、今回の苦情となった。介護タクシーの話をしたが話を聞いてもらえず、あんしんすこやかセンターと民間企業が癒着していると考えている様子だった。根拠を尋ねたが明確な返答はなかった。対応した職員の名前を尋ねられたので答えると通話が終了した。 |
| 9  | ケアマネジャー | 事業者(民立)                  | <施設見学><br>利用者から、施設見学後の事業所送迎車の降車時に職員の操作ミスにより怪我をしたので事業所に治療費等の賠償してほしいとの訴えがあった。   | ドアの開閉に関する点などについて双方の主張について合意に至らない箇所があり、賠償には応じていない状況にある。  |
| 10 | 本人      | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | <介護保険申請の医師意見書><br>介護保険申請に際して意見書医師欄への記載は現状を熟知している医師である主人がするのが一番だと思う。医師が家族にいる者は多くがそう思っている。家族が記入できないのは、納得がいかない。                            | 意見は区に伝えると約束した。申出人は自立であり、介護保険外サービスを希望したため、社会福祉協議会のふれあいサービスを案内した。   |

### (3)その他

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|--|---|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | 通所介護事業所が建物修繕のため、法人職員、利用者、利用者家族に寄付を募っている。社会福祉法人は区から助成を受けて運営しているのに、寄付を募るとは詐欺ではないか。 | 通所介護事業所の管理者より申出人に説明をするが納得を得られず。また、担当のあんしんすこやかセンターが、当該事業所と同一法人のため、他のあんしんすこやかセンターに担当を変更したいとの要望があり、説明するも理解を得られず。 |
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課                | 介護保険・後期高齢の送付先登録申請の案内がわかりづらい。また、現在の介護保険制度は利用しづらい。国に要請するべきだ。                       | 案内がわかりづらかったことについては謝罪し、改めて説明した。また、介護保険制度全体の意見については、担当所管に内容を報告すると伝えた。   |

### 第3 障害者サービスに係る苦情・相談

#### 1 障害者サービスに係る苦情・相談件数

令和元年度に区が受理した障害者サービスに係る苦情・相談件数は51件であった。分類別に見ると、障害者総合支援法又は児童福祉法（以下「障害者総合支援法等」という。）に基づくサービスが49件、障害福祉サービスに基づくものが1件、その他が1件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表8のとおりである。

種別では、障害者総合支援法等に基づくサービスのうち、「就労継続支援（雇成型、非雇成型）」が最も多く12件、次いで「居宅介護（ホームヘルプ）」が9件と続いている。また、障害福祉サービスの「その他」1件の内容は、介護タクシーの一時駐車場所についての苦情・相談となっている。その他1件については、住民（障害者）の大声による近隣騒音についての苦情・相談である。

表8 障害者サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類                           | 種別                          | 件数 | 構成比   |
|------------------------------|-----------------------------|----|-------|
| 障害者総合支援法等<br>に基づくサービス<br>49件 | 居宅介護（ホームヘルプ）                | 9  | 17.6% |
|                              | 重度訪問介護                      | 1  | 2.0%  |
|                              | 同行援護                        | 2  | 3.9%  |
|                              | 生活介護                        | 6  | 11.8% |
|                              | 施設入居支援<br>（障害者支援施設での夜間のケア等） | 4  | 7.8%  |
|                              | 自立訓練（機能訓練・生活訓練）             | 1  | 2.0%  |
|                              | 就労移行支援                      | 3  | 5.9%  |
|                              | 就労継続支援（雇成型、非雇成型）            | 12 | 23.5% |
|                              | 共同生活援助（グループホーム）             | 2  | 3.9%  |
|                              | 自立支援医療                      | 1  | 2.0%  |
|                              | 移動支援                        | 3  | 5.9%  |
|                              | 児童発達支援                      | 2  | 3.9%  |
|                              | 放課後等デイサービス                  | 3  | 5.9%  |
| 障害福祉サービス<br>1件               | その他                         | 1  | 2.0%  |
|                              | その他                         | 1  | 2.0%  |
|                              | 合計                          | 51 |       |

## 2 障害者サービスに係る苦情・相談の内容

障害者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表9のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」で41件となり全体の約8割を占めている。次いで「その他」が5件で続いている。

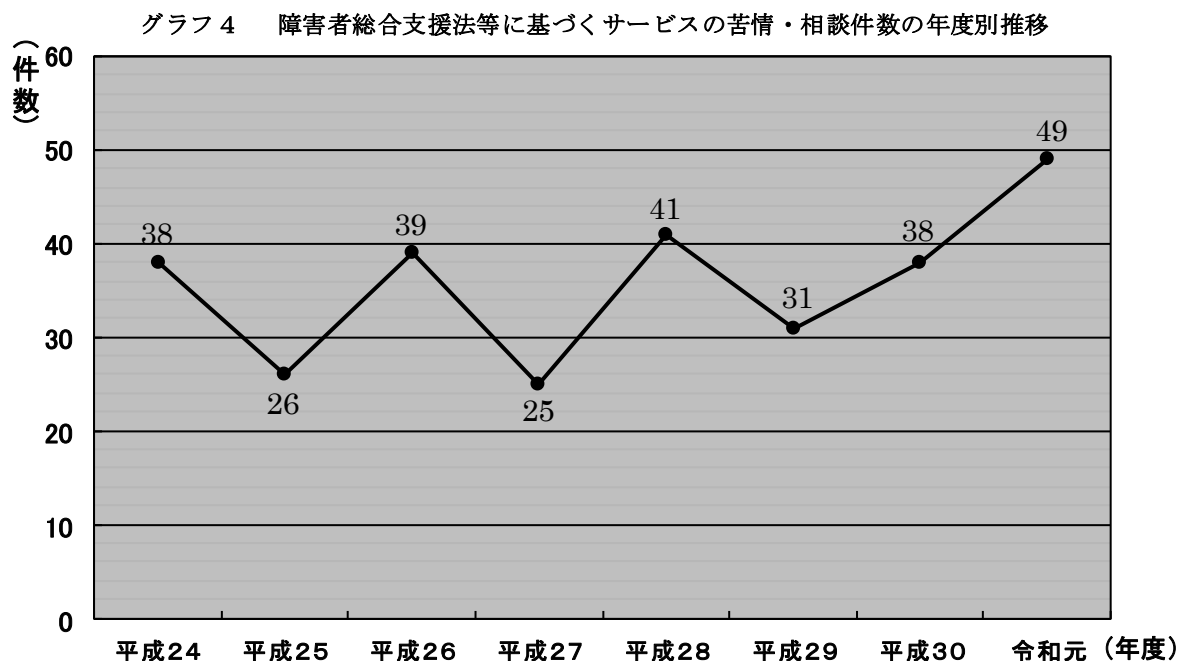
表9 障害福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

| 種別                | 苦情・相談の内容                    |          |        |          |      |    | 合計   | 構成比   |
|-------------------|-----------------------------|----------|--------|----------|------|----|------|-------|
|                   | 従事者／責任者の態度・対応               | 説明・情報の不足 | 制度上の問題 | サービスの質・量 | その他  |    |      |       |
| 障害者総合支援法等に基づくサービス | 居宅介護（ホームヘルプ）                | 6        | 0      | 1        | 0    | 2  | 9    | 17.6% |
|                   | 重度訪問介護                      | 1        | 0      | 0        | 0    | 0  | 1    | 2.0%  |
|                   | 同行援護                        | 2        | 0      | 0        | 0    | 0  | 2    | 3.9%  |
|                   | 生活介護                        | 5        | 0      | 0        | 0    | 1  | 6    | 11.8% |
|                   | 施設入居支援<br>（障害者支援施設での夜間のケア等） | 3        | 0      | 0        | 1    | 0  | 4    | 7.8%  |
|                   | 自立訓練（機能訓練・生活訓練）             | 1        | 0      | 0        | 0    | 0  | 1    | 2.0%  |
|                   | 就労移行支援                      | 2        | 0      | 0        | 1    | 0  | 3    | 5.9%  |
|                   | 就労継続支援（雇用型、非雇用型）            | 12       | 0      | 0        | 0    | 0  | 12   | 23.5% |
|                   | 共同生活援助（グループホーム）             | 2        | 0      | 0        | 0    | 0  | 2    | 3.9%  |
|                   | 自立支援医療                      | 0        | 1      | 0        | 0    | 0  | 1    | 2.0%  |
|                   | 移動支援                        | 3        | 0      | 0        | 0    | 0  | 3    | 5.9%  |
|                   | 児童発達支援                      | 2        | 0      | 0        | 0    | 0  | 2    | 3.9%  |
|                   | 放課後等デイサービス                  | 2        | 1      | 0        | 0    | 0  | 3    | 5.9%  |
| 障害福祉サービス          | 0                           | 0        | 0      | 0        | 1    | 1  | 2.0% |       |
| その他               | 0                           | 0        | 0      | 0        | 1    | 1  | 2.0% |       |
| 合計                | 41                          | 2        | 1      | 2        | 5    | 51 |      |       |
| 構成比               | 80.4%                       | 3.9%     | 2.0%   | 3.9%     | 9.8% |    |      |       |



### 3 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和元年度の障害者サービスに係る苦情・相談のうち、障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談件数は49件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ4のとおりである。



### 4 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応状況

障害者サービスに係る苦情・相談のうち、障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応については、表10のとおりであった。「職員による対応」が44件で全体の約9割を占め、「所管課・他機関紹介」1件は本区所管課を案内した。

表10 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談の対応

| 対 応 | 職員による対応<br>44件(90.0%) |               |                 | 所管課・<br>他機関紹介 | その他  | 合 計 |
|-----|-----------------------|---------------|-----------------|---------------|------|-----|
|     | 申出人に<br>説明・助言         | 当事者間<br>を 調 整 | 事業者へ申<br>し入れ・勧告 |               |      |     |
| 件 数 | 29                    | 2             | 13              | 1             | 4    | 49  |
| 構成比 | 59.2%                 | 4.1%          | 26.5%           | 2.0%          | 8.2% |     |

## 5 障害者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 障害者総合支援法等に基づくサービス

#### 【居宅介護(ホームヘルプ)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課    | 妻が難病で通院同行のためホームヘルパーの派遣を要望したが、申出人(夫)がいるからできないと言われた。申出人は高齢で入院予定があり、通院介助もままならない。このような制度がおかしい。               | 申出人の要望を所管課に伝えると説明した。所管課へは申出人世帯が日常生活に困っている事を伝え、申出人への連絡を依頼した。   |
| 2  | 家族  | 調整・指導課    | ヘルパーのケアの質が悪い。また、通院介助ヘルパーは10月以降は派遣できないと言われた。苦情審査会で早急にヘルパーを探してほしい。   | 調整・指導課(苦情審査会事務局)では居宅介護ヘルパーを探すことはできないことと保健福祉課に引き続き相談してほしいことを説明した。  |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | ヘルパーが来られなくなり、地域障害者相談支援センター(ぼーと)に相談したところ、現契約居宅介護事業所や他複数の事業所に連絡し個人情報をお話しているようだ。区からぼーとを指導してほしい。ヘルパーを探してほしい。 | 地域障害者相談支援センター(ぼーと)より情報提供があり、内容を確認した。ヘルパーの空き状況について都、区、事業者あて照会中であるとの説明を受けた。ぼーとに対しては、苦情内容を踏まえて個人情報の取り扱いについて助言・指導した。なお、ヘルパーは現契約事業所が調整して対応していることを確認した。 |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入浴介助ヘルパーに身体を触られたため、警察に相談した。今後刑事事件として取り扱われる。所管課や本庁に報告してほしい。   | 申出人の要望により、当該事業所に依頼していた入浴介助のキャンセル連絡を行い、所管課に報告した。   |
| 5  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 連絡ミスでヘルパーが来ない日がある。また、前日のことが共有されていない。事業所のサービス提供責任者に連絡してほしい。   | サービス提供責任者に連絡し、事業所内の情報共有・日常的な確認作業の徹底を依頼した。   |
| 6  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | 難聴・四肢先端欠損のため生活にヘルパーは必須なのに、急にケアマネジャーがやめると言い、ヘルパーにも介助に入らなくていいと言った。虐待ではないか。                                 | 利用者がヘルパーを確保できていることを確認し、相談支援につなぎ、2月1日からサービスが安定した。しかし、区はケアマネジャーと連絡が取れない状況にある。   |
| 7  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | サービス提供日にヘルパーが研修へ行くから伺えないという。私はヘルパーがいないと生活できないのに管理者はそうした配慮に欠けている。   | 担当課へ連絡することで申出人も了承したため、所管課へ報告し適切な対応について依頼した。   |
| 8  | 本人  | 事業者(民立)   | 管理者がヘルパーに当日にシフト変更し研修へ行けと言う。証明書関係は無断で破棄するし、双子の重度障害者支援へは1人に入っている。管理者の配慮に欠けている。                             | 所管課へ連絡することで申出人も了承したため、所管課へ報告し、適切な対応について依頼した。  |
| 9  | 本人  | 事業者(民立)   | 紛失物がある。探しに来てもらいたい、見つからなければ弁償してもらいたい。   | ヘルパーの手配ができなくなったためサービス撤退の連絡をしたところ、紛失物があると言われた。サービス撤退後のことであり、探すことも弁償することもできないことを文書で回答した。  |

#### 【重度訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|-----------|---|--|
| 1  | その他 | 総合支所保健福祉課 | 訪問介護利用者宅へ出入りしている介護職員は、たばこや酒のにおいが強く不快だ。利用者宅からも漏れ出てきて臭うほどだ。 | 訴えを聞き取るが、申出人の氏名等や利用者の詳しい住所、状況を聞き返したことに怒り電話を切られたため報告書を残し、対応を終了した。 |

【同行援護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 同行援護サービス利用中、ヘルパーの過失による事故で怪我をした。責任者からの報告、謝罪がない。   | 事業所に連絡し状況を確認した。事故報告書により、謝罪の実施と必要となった費用は全額補償する方向で調整していることを確認した。            |
| 2  | 本人  | 調整・指導課    | 視覚障害のため同行援護を利用していた。要介護IIになり、ケアマネジャーのミスリードでサービスが受けられないこともあり不安だった。区に相談してもらいまわしで、一連の話として聞いてもらえなかった。今元気になってやっと話ができるので聞いてもらいたい。 | 自分の話をしっかり聞いてもらいたいとのことで傾聴に努めた。また、聞き取った話の内容については苦情報告書に記載し、関係課へ周知することで了解を得た。 |

【生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者が施設で暴れた際に危険な物品を預りたいと施設側から言われ同意した。週末帰省時に預けた物は見当たらないとの回答だったが、その後見つかったという報告も謝罪もなくそうした対応で施設への信頼感が喪失した。                              | 申出人は日頃から入所施設変更を希望するほど施設職員間の連絡が行き届いていないことに憤慨していた。所管課は苦情内容を連絡したところ、施設側は担当者会議を開催し、改善を進めることを申出人に約束した。     |
| 2  | 本人  | 事業者(民立)   | これまで出欠の連絡を職員個人と無料通信アプリで行っていた。今後は施設に直接メールするよう言われた。これまでと違う対応になるのは納得がいかない。  | 当該職員と事実確認を行ったうえで連絡手段に不手際があったことを直接謝罪した。今後、出欠等の連絡は施設と直接行うように職員と利用者にて徹底した。また、区に対して苦情報告を提出することについての了承を得た。 |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員の言葉遣いや上司に対する態度、職員同士の馴れ合いに見える呼び方や発言など、大変不快に感じている。   | 苦情内容を所管課へ報告した。他の苦情と同様に施設で確認し、適正に指導する。   |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 施設の不適切な対応等について、繰り返し要求してきたが改善されない。具体的な改善策を文書で提示してほしい。   | 所管課と施設に報告した。申出人へは、施設に対して今後の対応、改善方法について文書での回答を求め、加えて施設訪問のうえ適切な対応を図ることを約束した。                            |
|    |     |           | (苦情審査会の意見)<br>○区の関与によりすぐに対応できるような内容だったのなら、日常的なコミュニケーションがきちんと取れていなかったのではとしか思えない、とする意見もあったが、結果的に所管課の対応としては、しっかりと対応したということでのよい事例と考える。 |   |
| 5  | その他 | 事業者(区立)   | 自宅(集合住宅)前が施設に通所するバスの乗降場所となっている。施設利用者と断定はできないが、男性が下半身を露出する事件があった。不安なのでバス乗降場所を変更してほしい。   | 乗降の状況についての確認と検討の時間を取り、対応検討後、申出人へ結果を連絡することで了承を得た。周辺状況等を確認、検討し、送迎場所を変更し、施設利用者宅前からの送迎を実施した。              |
| 6  | 家族  | 事業者(区立)   | 自然災害の影響で施設を休所にする際の連絡・管理体制が行き届いていない。  | 申出人からの電話で休所の連絡が正確に伝わっていないことがわかり謝罪した。その後、利用者・家族に謝罪と今後の対応について記載した手紙を配布し、内容を改めて周知した。                     |

【施設入所支援(障害者支援施設での夜間のケア等)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入所後2か月で体重が6キロ減った。1日の摂取カロリーが1,600キロカロリーで、併設の高齢者施設と同じメニューであると聞かされ憤りを覚えた。所管課に必ず伝えて欲しい。改善を強く求める。 | 所管課において、施設に対して個々の利用者の特性や状況に応じた食事提供等を行うように改善・指導した。         |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 施設の衛生管理、羞恥心への配慮、丁寧な対応に欠ける点がある。また、説明なしで個別支援計画に押印するように言われた。必ず所管課に伝えて欲しい。                       | 苦情報告書を作成し、関係所管で情報を共有すること、また、施設を訪問し実態を把握し、必要な改善を促すように指導した。 |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 自分たちの要望が反映されず支援計画が改善されない。また、食事の献立が質素でカロリーが低すぎる。所管課に報告して欲しい。                                  | 早急に施設訪問を実施する旨を改めて説明した。併せて、苦情内容を所管課へ報告した。                  |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 羞恥心への配慮や対応の丁寧さに欠けるサービスが実施されている。また、薬の管理等について以前との変更理由を尋ねても職員が誰も答えられないことがあった。                   | 翌日、施設を訪問し確認する旨を説明し、申出人の了承を得るとともに所管課へ報告した。                 |

【自立訓練(機能訓練・生活訓練)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|--|---|
| 1  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | 非常勤職員の個人ブログに個人情報が含まれているような内容を発見した。事業所長からは、謝罪とコンプライアンスの改善に努めるとの発言があったが、区に報告しているかどうか確認したい。 | 所管課に確認したところ苦情報告書の提出はなかったため、事業所に提出を指示し、後日、書類の提出と記載内容を確認した。 |

【就労移行支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|--|---|
| 1  | 本人  | 調整・指導課  | 通所先で他利用者から言葉の暴力を受けて、精神状態がひどく悪化した。事業所は何も対応してくれない。また、保健福祉課も対応してくれず苦情申出先も教えてくれない。 | 話を聞くうちに次第に落ち着き、今後は事業所でも申出人の状態の悪化に気付いて対応すると言ってくれているため、保健福祉課には、自分たちのような者へ苦情の申出先の案内や適切なアドバイスを行うことを徹底してくれることを要望するとの意向を伝え終結した。 |
| 2  | 本人  | 調整・指導課  | グループ学習で企画した企業見学のプログラムが、詳しい説明もなく中止になってしまい納得いかない。区担当ワーカーも対応してくれない。苦情審査会に申立てをしたい。 | 所管課では利用者と事業所との話し合いに同席した。結果的には不調に終わったが、今後も話し合いを続けることを両方で確認した。対応が継続中となるため現時点での苦情審査会への申立てはできない。                              |
| 3  | 本人  | 事業者(民立) | 施設から、いきなり利用解除の予告をされたが納得がいかない。自分が判断できない理由を根拠に退所と言われ困っている。明日も通所したい。              | 責任者より架電し、第三者委員につなぎ複数回面談を実施した。最終的に他施設の利用をすることになったが、支援困難での解除理由については申出人の理解を得られなかった。  |

【就労継続支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|---|---|
| 1  | その他 | 事業者(区立) | 大型商業施設内の喫煙所で清掃作業中、喫煙者がなかなか動かず、喫煙場所の移動を促す声かけが次第に高圧的になった。その後、商業施設案内所に清掃業者を代えてほしい旨の苦情が入った。 | 清掃作業は女性職員1名と施設利用者2名で対応しているが、苦情対象者を明確にすることができなかった。そのため、作業時間中は、喫煙者の邪魔にならないように爽やかな印象で作業するようにミーティングにおいて全員に注意喚起を図った。 |

|    |          |           |   |  |
|----|----------|-----------|---|--|
| 2  | 本人       | 総合支所保健福祉課 | 特定の職員からつま弾きにされたり、名前を呼ばれない等の対応を受けている。施設長や他の職員は良いが、当該職員がいるので通所したくてもできない。  | 区から事業所に苦情内容を伝えることで了承を得る。事業所長に現状と今後の対応を確認したところ、法人も含めて申出人が通所再開できるように検討することだったので、結果報告を求めた。                                    |
| 3  | 本人       | その他       | 虐待通報ダイヤルに本人より入電。通所施設の職員から質問されて答えたところ無視された。この対応は虐待ではないか。   | 虐待通報ダイヤルについて説明し、虐待というよりも不快感をさせられたという取扱いで所管課へ報告、事業所で確認・改善を促すことで了解した。  |
| 4  | 本人       | 調整・指導課    | 雇用や休暇、金銭等に関してサービス利用施設職員からの不適切な言動があり、不快な思いをしている。   | まず所管課に相談することを伝えて連絡先を案内したが、匿名での相談であり、申出人の意向で対応終了となった。   |
| 5  | 事業者・施設職員 | 事業者(民立)   | 利用者より「就労が決まったので、就労継続支援施設を辞めたいが辞めさせてくれず迷惑している」と訴えがあった。所管課へも訴えた。  | 現在、研修期間中であり正式な就職決定ではないことや事業所や関係機関との約束事を守りながら事業所を卒業するよう勧めた。その後、就労条件や雇用契約の締結等の確認を経て、本人希望のとおり施設を退所した。                         |
| 6  | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 利用者はグループホームから就労支援施設に向かう際、自転車で転倒し、膝・手首など全治一か月のケガをしていた。施設にいた利用者より家族に帰りたいという連絡が入ったことではじめて知った。せめて施設から家族に一報が欲しかった。 | 事業所に事実確認と事故報告書の提出を依頼した。当事者・保護者への適切な支援の履行を要請した。事故報告書によると、看護師が応急処置をした際の判断として軽傷と認識していた。                                       |
| 7  | 家族       | 事業者(民立)   | 特定の職員の言動により、精神的・身体的ストレス症状が出現しており通所できない。これは虐待ではないか。当該職員との面談を要望する。通所できるようにしてほしい。                                | 施設内で苦情解決委員会を開催し、今後の対応方法や方針について話し合い、家族に内容を説明した。決定方針は受けとめるが、やはり当該職員と話し合いたいと要望があったため、本人、家族、当該職員、施設長で面談を行った。その結果、当該職員への誤解は解けた。 |
| 8  | 本人       | 総合支所保健福祉課 | 事業所で行く旅行の件で、持病があるため確認したいことがあるが、担当者になかなか連絡がつかなかったり、「配慮が必要なのはあなただけではない。」といった感情的な言い方をされた。                        | 申出人に連絡の可否を確認したうえで事業所へ申出人の苦情内容を説明した。事業所の受け入れ姿勢を確認のうえ、申出人へ知らせたところ納得したため対応を終了した。  |
| 9  | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 4月に施設長が代わったが不適切な発言や対応があり、不安を感じて馴染めない。   | 主訴を傾聴し今後の対応について確認した。申出人は施設への連絡は望んでいないため、苦情報告書を作成し関係所管に報告・周知する旨を説明した。   |
| 10 | 本人       | 事業者(民立)   | 職員に虐待されて傷ついている。他にも2名傷ついている利用者がある。   | 事実確認したところ虐待や暴言の事実関係はあいまいだった。他2名の存在も不明であった。申出人、施設長、当該職員で話し合いを行った結果、申出人は納得したため、対応を終了した。                                      |
| 11 | 本人       | 事業者(民立)   | 利用間もない方に施設でのお茶番について説明していたら、職員から自尊心が傷つけられるような発言をされて不快な思いをした。   | 当該職員に確認したところ、当番でないのに金銭に絡むことで仮に金銭が紛失した場合は疑われると言ったつもりだったが不快な思いをさせてしまった。改めて、配慮が欠けていたことも含めて説明したところ理解を得られ終結した。                  |
| 12 | 家族       | 総合支所保健福祉課 | 通所途中に不審者に付きまといわれたが施設では付き添いは出来ないと言われた。施設側は利用者を守る立場ではないか。また、食品を扱っているのに施設内の消毒回数が少ない。                             | 施設では様々な制約から出来ることと出来ないこともあり、今回は苦情として区へ報告することで了解を得た。なお、消毒回数は規定どおりであることを確認した。   |

【共同生活援助(グループホーム)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|-----------|---|--|
| 1  | 家族  | 事業者(民立)   | 特定の職員の勤務態度を正してほしい。利用者は発語と意思表出ができない。ネグレクトや心理的虐待を受けているのではないかと心配している。          | 虐待通報・届出受付票に基づき事業所と面談し、職員に対する改善要求が主と判断されたため苦情として報告を指示した。運営法人として当該職員の指導を行い、本人も指導内容を守る努力をしているが信頼回復を得るには至っていない。もう少し時間がかかると考えているとの説明を受けた。 |
| 2  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | 特定の職員が業務をこなさず、宿直室ではなくリビングで寝たりしており勤務態度が悪い。また、私的にお菓子を渡すなども行っており不快になる。注意してほしい。 | 運営法人へ苦情内容を報告した。他利用者からも同内容の苦情が出ていたため、事業所は改善対応中とのこと。事実確認及び改善に向けて助言・指導した。   |

【自立支援医療】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口       | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨                         |
|----|-----|------------|---|--------------------------------|
| 1  | 本人  | 総合支所健康づくり課 | 自立支援医療受給者証と国保受給者証の紛失による再交付手続きのために区役所に訪れたが、必要な情報の伝達不足により再度訪問しなければならなくなった。事前にははっきりと説明してほしい。 | 謝罪のうえ、更新申請手続きに来所していただくように説明した。 |

【移動支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|-----------|---|---|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 通学移動支援中に子どもが痙攣を起こしたが、報告を受けた管理者が申出人への報告を失念した。一週間後にヘルパーから本児の調子を聞かれて、はじめて痙攣があったことを知った。利用者には他の病気もあり、容態変化の際には至急、確実に連絡してもらわないと困る。 | 申出人宅を訪問し、謝罪のうえ改善策について説明した。申出人からは責任者に不信感があるため交替を希望されたが、現状では対応できないので当面は担当者の変更等で様子を見ていきたいとの回答があった。   |
| 2  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | サービス利用時間が計画時よりも短くなったが、請求書では計画時間分になっていた。また、利用中にトイレに5~6回行ったり、立ち位置が遠く、姿が見えなくなることがある。   | サービス提供事業者へ事実確認することを約束し、後日報告した。また、実績記録票の内容については、きちんと確認し、事実と異なる際には質問するなどしてから押印することを助言した。なお、サービス提供の実績は30分単位で記録するが、利用時間は15分を超えた場合は30分に算定されることを確認した。 |
| 3  | 本人  | 事業者(民立)   | ショートステイを利用中にヘルパーの男性職員が急に隣に座り新型コロナウイルスに関しての不安を話し始め恐怖を感じた。  | 申し出のあった当日に管理者が謝罪したが翌日、翌々日とクレームの電話や電子メールが続き、精神的に気持ちは高揚する様子が継続するようになった。結果的に本人希望でサービスの利用を終了した。   |

【児童発達支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|---|---|
| 1  | 家族  | 事業者(民立) | 放課後等デイサービスの利用を希望した際に利用できると認識したが、実際には利用することができず、また、他施設を探す機会も逃してしまった。この件についての経緯についてきちんとした報告と改善策を示してほしい。 | 事業所側は、齟齬が生じることになった経緯を書面で報告したうえで謝罪した。また、他の利用先と一緒に探すことで了解を得た。 |

|   |          |         |  |  |
|---|----------|---------|--|--|
| 2 | 事業者・施設職員 | 事業者(民立) | <p>プール管理者より、一般利用者からの手紙で療育支援職員による同伴児童への不適切な言動があったとの連絡があったため、実態を調査・確認のうえ改善指導し、この職員の利用を控えてほしいという要望があった。</p>   | <p>本年2月にも一般利用者から同様の意見があり、当該職員のプール療育は控えていた。その後、プログラムの見直しなど改善策を講じ管理者同行のもと療育参加を開始していた。結果的に今回の連絡を受けて当該職員はプール療育から離れることとなった。</p> |
|   |          |         | <p>(苦情審査会の意見)<br/>         ○児童発達支援施設側は、特に問題があるという認識がなかったにもかかわらず、区はなぜ不適切なサービスと判断し苦情報告書の作成を依頼したのか、また、当該職員が今後プール療育に参加しないと判断した理由及び施設側がプール療育を一旦停止した理由が不明だ。<br/>         ○以下3点について確認し、報告した。①一般利用者からの意見は2月と9月の2回寄せられており、区が不適切なサービスと指摘したのは、2月時点での対応についてであったこと、加えて苦情報告書にその記載がなかったこと。②公共のプールを使った療育のため、一般利用者から不適切と思われる例があったことや当該職員の声量が大きいため指導に対して強い印象を残してしまう可能性も推測すると、これ以上の苦情は避けたいの思いからプール療育から外れることを自ら申し出たこと。③結果的にプール療育を実施する人員体制が取れなくなったため一旦停止したこと。<br/>         ○再報告により問題点を適切に把握し、必要な対応がなされていることを確認した。</p> |  |

### 【放課後等デイサービス】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|---|---|
| 1  | 家族  | 事業者(民立) | <p>小学生の女兒が野外活動で服を濡らしてしまい、着替えがなかったため母親の立場で考えると年齢的にふさわしくない恰好でその後のプログラムに参加した。帰宅後、子どもからの報告でそのことを知り、その他にも以前から納得できないことがあったため、このような対応をとる事業者を指導してほしい。</p> | <p>所管課が事業所管理者から本件の経緯を聴取した。申出人には事業所として複数回謝罪のうえ今後の対応策について説明したところ了承を得たという説明があった。</p>   |
| 2  | その他 | 調整・指導課  | <p>職場で児童を脅す態度をとる職員の行為は虐待だと管理者に伝えたところ、申出人が責められるようになってしまった。怖くなって自分は退職したが、この施設の子供たちは訴えることもできず我慢していると思う。この子どもたちを守ってほしい。</p>                           | <p>申出人は匿名であり信憑性についても確認できなかったが、苦情内容については、苦情報告書を作成し、関係所管に情報提供をしたうえで内容の確認と適切な対応を依頼した。</p>  |
| 3  | 家族  | 事業者(民立) | <p>ショートステイ先へ送る際に送り先の職員に引き渡しなかった。また、昨日はうちの子供だけお菓子をもっていないと本人から聞いたが、こうしたことはいじめではないか。</p>   | <p>デイサービスが終わりショートステイ先へ送った際に、送り先の職員に引き渡しすることを職員間で共有されていなかった。また、お菓子については栄養管理をしている母親の許可がないので食べないという本人の意思によるものであり、今後は認識に齟齬があった部分を含めて書面にして双方が確認し、適切な対応を図る。</p> |

### (2) 障害福祉サービス

#### 【その他】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口                     | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------------------------|--|---|
| 1  | その他 | あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) | <p>私の住んでいるマンションの消火栓がある場所に週1回くらい介護タクシーが一時停車している。マンション前に介護タクシーを止めないでほしい。</p> | <p>相談者の情報からでは介護タクシー業者の特定はできなかった。介護タクシーのとりまとめ団体に注意喚起を求めることは可能だが、時間を要するため、まずは停車中のタクシーに張り紙をし、警察に対応を依頼することを提案したところ、申出人は、とりまとめ団体への注意喚起を選択した。</p> |

### (3) その他

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------|--|--|
| 1  | その他 | 調整・指導課 | <p>近隣住民が、約10年前前から昼夜を問わず大声で叫ぶため、その騒音に困っている。どこに相談したらよいか。</p> | <p>区の地域担当に情報提供するが、現在、区でサービスを利用していなければ対応できることはないため、まずは警察の生活安全課に騒音として相談して事態の改善を図ることを提案して了承を得た。</p> |

## 第4 子どもサービスに係る苦情・相談

### 1 子どもサービスに係る苦情・相談件数

令和元年度に区が受理した子どもサービスに係る苦情・相談件数は12件であった。分類別に見ると、保育サービスが7件、子ども・子育て支援サービスが3件、児童サービスが1件、その他（子どもサービス全般）が1件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表11のとおりである。

サービス種別ごとに見ると、保育サービスでは認可保育園が7件、子ども・子育て支援サービスでは産後ケア事業が1件、その他が2件となっている。その他の内容は精神的な不安を抱える子どもについてと児童相談所に関する苦情・相談である。児童サービスでは新BOPについてが1件、その他（子どもサービス全般）の1件は就学相談に関する苦情・相談である。

表11 子どもサービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類                      | 種別     | 件数 | 構成比   |
|-------------------------|--------|----|-------|
| 保育サービス<br>7件            | 認可保育園  | 7  | 58.3% |
|                         | その他    | 0  | 0.0%  |
| 子ども・子育て<br>支援サービス<br>3件 | 産後ケア事業 | 1  | 8.3%  |
|                         | その他    | 2  | 16.7% |
| 児童サービス<br>1件            | 新BOP   | 1  | 8.3%  |
| その他（子どもサービス全般）          |        | 1  | 8.3%  |
| 合計                      |        | 12 |       |

### 2 子どもサービスに係る苦情・相談の内容

子どもサービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表12のとおりである。苦情・相談内容で多いのは「従事者／責任者の態度・対応」の6件で全体の半数を占めている。次いで「サービスの質・量」の3件、「制度上の問題」の2件、「説明・情報の不足」の1件と続いている。

表12 子どもサービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

| 種別 | 苦情・相談の内容 | 従事者／責任者の態度・対応 | 説明・情報の不足 | 制度上の問題 | サービスの質・量 | その他 | 合計 | 構成比 |
|----|----------|---------------|----------|--------|----------|-----|----|-----|
|    |          | 保育サービス        | 認可保育園    | 3      | 0        | 1   | 3  | 0   |



|                   |        |       |      |       |       |      |    |       |
|-------------------|--------|-------|------|-------|-------|------|----|-------|
| 子ども・子育て<br>支援サービス | 産後ケア事業 | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1  | 8.3%  |
|                   | その他    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 2  | 16.7% |
| 児童サービス            | 新BOP   | 0     | 0    | 1     | 0     | 0    | 1  | 8.3%  |
| その他（子どもサービス全般）    |        | 0     | 1    | 0     | 0     | 0    | 1  | 8.3%  |
| 合 計               |        | 6     | 1    | 2     | 3     | 0    | 12 |       |
| 構成比               |        | 50.0% | 8.3% | 16.7% | 25.0% | 0.0% |    |       |

### 3 子どもサービスに係る苦情・相談の対応状況

子どもサービスに係る苦情・相談の対応については、表13のとおり「職員による対応」が11件で全体の約9割を占め、「所管課・他機関紹介」1件は本区所管課を案内した。

表13 子どもサービスの苦情・相談の対応

| 対 応 | 職員による対応<br>11件 (91.7%) |               |                | 所管課・<br>他機関紹介 | その他  | 合 計 |
|-----|------------------------|---------------|----------------|---------------|------|-----|
|     | 申出人に<br>説明・助言          | 当事者間<br>を 調 整 | 事業者へ申<br>入れ・勧告 |               |      |     |
| 件 数 | 10                     | 1             | 0              | 1             | 0    | 12  |
| 構成比 | 83.3%                  | 8.3%          | 0.0%           | 8.3%          | 0.0% |     |

## 4 子どもサービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 保育サービス

#### 【認可保育園】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口     | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|----------|---|--|
| 1  | 家族  | 保育課      | <p>転園して間もないが、保育園の対応を見て園の保育に不安を感じる。園長と話したが子どもの主体性を尊重した保育を実施していると説明され、私の思いを汲み取ってもらえない。前保育園では何の不安もなかったが今は心配で仕事も手につかない。区から改善するよう伝えてほしい。</p> <p>(苦情審査会の意見)<br/>           ○4月1日に入園して次の日の朝に相談しているということは、十分な時間をかけて保育園と相談したということではなかったということになる。保護者の思いを汲み取るというが、そこに至るにはそれなりに自分の思いをきちんと伝えて、双方で話あったという過程を経て、そのうえで思いを汲み取ってくれたかどうかが判明するということだと思う。<br/>           ○また、説明を聞く限りでは、今回の苦情内容について園としての相談対応が全くだめだったということではなさそう。<br/>           ○一方で、子どもを育てながら仕事をしているわけだから、精神的にはとても大変でデリケートな状態であったとも考えられる。不信感が出ているといくら説明しても様々な点が気になってしまい、安心感には繋がらなかったと思う。(結果的にであれば)タイミングよく空きの保育園があって良かった事例と言える。</p> | <p>園長に確認したところ、園としては間違った対応を取ったという認識はないが、保護者から相談を受ける中で対処していくという回答だった。保育に関して不安な点がある場合は、まずは保育園に相談し、それでも不安が払拭されないようであれば保育課に相談するように助言した。</p> |
| 2  | 家族  | 調整・指導課   | <p>帰宅後に子が泣き出し他児からハサミで切られたと言う。服がV字に切れていた。保育園に確認すると謝罪もなく「危険物の対処術が身につく」と言われた。ハサミのことは曖昧で今も不信感が消えない。保育課ではヒアリングはできるが内容について意見は言えないと言われて困っている。</p>  | <p>当課では苦情報告書を作成し、保育課に回付することを約束した。また、疑問については保育園とよく話し合ってもらいたいと伝えた。保育課では巡回指導もあるが当事者を見守っていくとのこと。</p>                                       |
| 3  | 家族  | 調整・指導課   | <p>3年程前に保育園で他児に怪我をさせられた。就学後の傷跡の治療費を払ってほしい。また、相手からの謝罪がなく、保育園を交えた三者間での話し合いを提案したが断られた。保育園、保育課が対応してくれないので苦情を申し立てたい。</p>   | <p>保育課に確認し、苦情申立て要件に該当するか検討することを伝えることで了承を得た。保育園及び保育課は申出人との電話・面談等に何度も応じており、現時点ではできることはほぼないと考えているとの見解であることを確認した。</p>                      |
| 4  | 家族  | 事業者(民立)  | <p>保育園で子どもがケガをした際の職員の対応や職員間の情報共有に疑問と不満がある。</p>  | <p>面談を重ね、申出人の意向の聞き取りを行い、職員の対応について謝罪した。また、園での生活状況や当該児を含めた子どもたちへの対応などを伝え、了承を得た。</p>  |
| 5  | 家族  | 事業者(民立)  | <p>保育園で子どもがケガをした。職員がその場面を見ておらず、原因不明とのことだが納得できない。事態の重大さを認識し、再発防止策を伝えてほしい。</p>  | <p>保育園内の会議にて、職員の意識、責任感、倫理観の重要性を再確認し、再発防止策について話し合いを行った。改善案を申出人に伝え、対応を終了した。</p>  |
| 6  | 家族  | 保育認定・調整課 | <p>職員不足で子どもを見られないのか子ども同士のトラブルが毎日ある。迎えに行った際に自分の子が閉じ込められていた話も聞いた。虐待だと思う。他にも不適切な対応が多い。</p>   | <p>苦情内容を傾聴し、東京都へ報告すると伝えた。区でも調査のために訪問すると伝えると、特に報告はいらないということだった。訪問の結果については、人員の不足等について特に指導する点は見当たらなかった。</p>                               |
| 7  | 家族  | 調整・指導課   | <p>3月から就労開始のため2月から保育園を利用していたが新型コロナウイルスの関係で就労開始が4月にのびた。3月までは自主的に欠席するので保育料の減免をしてほしい。</p>  | <p>自主的に欠席した場合は保育料の減額免除はできない。3月からは保育園が休業となったため日割り計算で減免となる。</p>  |

## (2)子ども・家庭支援サービス

### 【産後ケア事業】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|---------|---|---|
| 1  | 本人  | 事業者(区立) | 産後ケア事業所で特定の助産師の発言、行動、態度に対して、不快な思いをしたり、傷ついたりした利用者が複数名いるので、改善してほしい。 | 産後ケア事業所長が、産後ケア事業所ケア主任・事務主任、区の産後ケア事業担当者、日本助産師協会、経営会議メンバーに苦情内容を報告した。申出人に対しては、謝罪と再発防止策を講じると回答した。 |

### 【その他】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------|---|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課 | 中1の息子が不登校である。精神病院に通院しており自傷傾向にあり、毎日のように激昂して「死ぬ」と言う。また、申出人には障害があり面倒をみるできない。区にヘルパー派遣等の相談をしているが、何もしてくれない。 | 保健福祉課障害支援担当者に申出内容を伝え、関係する所管で連携をとって対応をするようになること、担当者から申出人に連絡するように依頼することを約束した。その後、子どもの状態は落ち着いている。三者面談を行い、学校で見守っていることを確認した。 |
| 2  | 家族  | 調整・指導課 | 児童相談所職員が事前に連絡もなく訪問してきた。そのため在宅していた家族を不安にさせた。訪問は双方が納得して決めるのが常識ではないか。非常識な行為として苦情を申し出たい。                  | 児童相談所は東京都の所管であることを説明した。東京都の児童相談所担当の連絡先を聞かれ、調べておくので再度連絡を依頼したところ、自分自身で調べると電話を終了したため対応を終えた。                                |

## (3)児童サービス

### 【新BOP】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------|--|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課 | 母子家庭で4月から学童クラブ利用希望だが、申し込みは仕事を休めない日時が指定され、郵送では受け付けないという説明だった。もっと柔軟に対応してほしい。 | 再度、所管課から説明を受ける機会を設定することを提案したが、泣いて電話が切れてしまったためこのような声があったことを児童課へ情報提供した。 |

## (4)その他

### 【その他(子どもサービス全般)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要   | 対応内容要旨  |
|----|-----|--------|--|---|
| 1  | 家族  | 調整・指導課 | 就学前健診にて就学相談ができることを知り、教育相談に電話したところ既に締め切ったので受けられないと言われた。その日に初めて知った情報なのに締め切ったとは納得がいかない。 | 苦情内容を確認し所管課担当者より説明することで了解を得た。具体的には、こうした機会を捉えて必要な児童が支援からもれないようにしているものであり、特に問題ないと思うが不安という保護者も問い合わせるが、今後の通級相談は入学してからでも可能だと説明している。申出人には内容を説明し、不安解消に努めたとのこと。 |

## 第5 保健福祉サービスに係る苦情・相談

### 1 保健福祉サービスに係る苦情・相談件数

令和元年度に区が受理した保健福祉サービス（高齢者サービス、障害者サービス、子どもサービスのいずれにも該当しないもの）に係る苦情・相談の件数は、表14のとおり7件である。健康増進のために区の関連施設を利用した際の苦情・相談が1件ある。

表14 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類    | 種別     | 件数 |
|-------|--------|----|
| 健康・医療 | 健康増進事業 | 1  |
| 生活困窮  | 生活保護   | 6  |
| 合計    |        | 7  |

### 2 保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容

保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表15のとおりである。種別ごとに見ると、「生活保護」が6件で最も多く、苦情・相談の内容で最も多いものは「従事者／責任者の態度・対応」の4件だった。今年の傾向として生活保護の制度上の問題が納得できないという苦情・相談が2件ある。

表15 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

| 種別     | 苦情・相談の内容 | 従事者／責任者の態度・対応 | 説明・情報の不足 | 制度上の問題 | 合計 |
|--------|----------|---------------|----------|--------|----|
| 健康増進事業 |          | 1             | 0        | 0      | 1  |
| 生活保護   |          | 3             | 1        | 2      | 6  |
| 合計     |          | 4             | 1        | 2      | 7  |
| 構成比    |          | 57.1%         | 14.3%    | 28.6%  |    |

### 3 保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応状況

保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応については、表16のとおり「申出人に説明・助言」が5件で全体の7割を占めている。「所管課・他機関紹介」2件は本区所管課を案内した。

表 16 保健福祉サービスの苦情・相談の対応

| 対 応 | 職員による対応<br>5 件 (71.4%) |                  |                          | 所 管 課 ・<br>他機関紹介 | その他  | 合 計 |
|-----|------------------------|------------------|--------------------------|------------------|------|-----|
|     | 申 出 人 に<br>説 明 ・ 助 言   | 当 事 者 間<br>を 調 整 | 事 業 者 へ 申<br>し 入 れ ・ 勧 告 |                  |      |     |
| 件 数 | 5                      | 0                | 0                        | 2                | 0    | 7   |
| 構成比 | 71.4%                  | 0.0%             | 0.0%                     | 28.6%            | 0.0% |     |

## 4 保健福祉サービスの苦情・相談事例の概要

### 【生活困窮】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要  | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------|---|--|
| 1  | その他 | 調整・指導課 | 利用者と行政との間で何か揉め事があり、ケースワーカーから「生活保護は終わり」と言われたようだ。利用者は病気で明日をも知れない命だというのにひどい対応だ。利用者がグループホームに入れるようにしてほしい。また、生活支援課のひどい対応を記録に残してほしい。 | 申出内容を苦情報告書として記録し、生活支援課に伝えると約束した。生活支援課に申出内容を伝えた上で利用者の生活保護の廃止は予定されていないことを確認した。加えて、申出人への対応は利用者本人の個人情報保護を最優先に考えながら適切に進めていくとの方針の下での対応であるとの説明を受けた。 |
| 2  | 本人  | 調整・指導課 | 申出人は生活保護受給者。就労の相談支援専門員の接遇態度が悪く、また相談しにくい雰囲気があり、信頼が築けず満足な支援に繋がらない。前向きに進むためにも当該相談支援専門員に謝罪してもらいたい。                                | 申出人の了解を得たうえで苦情報告書を生活支援課に送付したうえで、これまでの申出人との対応も踏まえて適切な対応を図るように依頼した。  |
| 3  | 本人  | 調整・指導課 | 現在、生活保護を受給しているが、訪問診療を別の精神科クリニックに変更したいと考えて新たなクリニックでの診療が円滑になるまで並行して医療券を使いたいと要望したが断られた。冷たい担当者を代えてほしい。                            | 苦情審査会では医療についての対応はできないことを伝え、医療機関への苦情の申し立て先を案内した。了解が得られたため、所管課に引き続きの対応を依頼した。   |
| 4  | 本人  | 調整・指導課 | 生活保護を受給しているが病院からインフルエンザの予防接種を勧められた。生活支援課にこの件を伝えたら自費から出すよう言われた。予防接種料金を出してほしい。また、消費税が上がった分、保護費も上げるべきだ。                          | 苦情報告書を作成、担当課へ回付したうえで適切な対応をとるように依頼した。   |
| 5  | 本人  | 調整・指導課 | 生活保護費の内訳について納得できる説明をして欲しい。担当者の対応が不適切だと感じる。また担当者変更の際には、適切な引継ぎを実施してほしい。   | 調整・指導課から生活支援課へ苦情内容を報告書で伝えたうえで生活支援課から要望に対する回答を文書で申出人へ送付した。  |
| 6  | 本人  | 調整・指導課 | 相談支援事業所の職員から、このままでは更生施設へ入ることになると言われてストレスを感じてしまった。心配が続いており、精神的に不安定な状態だ。  | 話の様子から生活のリズムが壊れており不安定な様子がうかがえた。食事に気を付けるように助言し、再度連絡があった場合は、精神的な安定を少しでも図るためにも会議の参加人数を減らすなどの調整をしてもらうように提案した。                                    |

### 【健康・医療】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要                                       | 対応内容要旨   |
|----|-----|--------|--|--|
| 1  | 本人  | 調整・指導課 | 健康増進施設の女性職員の言葉遣いや接遇態度が悪く、行きたくても躊躇してしまうので改善してほしい。 | 苦情報告書を作成し、担当所管へ改善を依頼するように説明したところ、謝罪や改善点などを書面にして事業所内に掲示してほしいという要望があった。後日、申出人より文書掲示がされていないという連絡があったため、事業所に連絡したところ対応済みであることを確認した。 |

### 第三章 資料編

# 世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）

平成8年3月13日  
条例第7号

区は、区民が現在及び将来にわたって、人としての尊厳が保たれ、健康で文化的な生活を営むことができる地域社会を築いていくため、保健福祉の向上と増進を図っていかねばならない。

このような社会は、地域住民の幸福追求、社会生活の安定と発展を目指して行われる保健、社会福祉、社会保障、住宅及び住環境の整備、雇用、教育などの広範な社会活動によって実現される。

そのためには、区と区民及び事業者等は、社会的保障と自助との調和と統合を図りつつ、社会的連帯を更に推進していかねばならない。

このことは、今日のためのみならず、明日のためにも、私たちが果たさなければならない責務であることを認識し、共に知恵と力を合わせて、世田谷区に誇り高い地域保健福祉社会を実現することを決意し、この条例を制定する。

## 第1章 総則

（目的）

**第1条** この条例は、地域保健福祉についての基本的事項を定め、他の条例等と共に、地域保健福祉に係る施策を総合的、計画的かつ公正に実施し、もって地域保健福祉の推進を図ることを目的とする。

（定義）

**第2条** この条例において、次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） 地域保健福祉 区の区域において又は区民に対し区、区民及び事業者等が行う保健福祉を向上させるためのすべての事業及び活動をいう。
- （2） 保健福祉サービス 保健福祉に関し区が行う役務、給付、措置その他のサービスをいう。
- （3） 介護保険サービス 介護保険に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （4） 障害福祉等サービス 自立支援給付、地域生活支援事業、障害児通所支援及び障害児相談支援に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （5） 子ども・子育てサービス 子ども・子育て支援給付及び地域子ども・子育て支援事業に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （6） 事業者等 区内において又は区民に対し事業、活動等を行う個人又は団体をいう。

（基本理念）

**第3条** 地域保健福祉の基本理念（以下「基本理念」という。）は、次のとおりとする。

- （1） すべての区民が、生涯を通じて共に健康で安心して暮らしていくことができるまちづくりの推進
- （2） 援助を必要とするすべての区民が、適切な保健福祉サービス、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（以下「保健福祉サービス等」という。）を享受することができるまちづくりの推進及び区民の主体的な参加によって支えていく仕組みの充実



- (3) すべての区民に、社会的に公正な生活水準が保障され、保健、医療、福祉、教育などの連携の下に、健康で安心して生活を営むことができる施策を推進することによる共に支え共に生きる社会の実現

(区の責務)

**第4条** 区は、基本理念及び次章の基本方針に基づき、次に掲げる保健福祉サービス等が真に実施されるよう、地域保健福祉を推進する責務を有する。

- (1) 利用者の主体性を尊重した保健福祉サービス等
- (2) 区民の自立した生活を支える保健福祉サービス等
- (3) 区民が信頼して利用できる保健福祉サービス等
- (4) 区民の需要に即応する保健福祉サービス等
- (5) 身近な地域で利用できる保健福祉サービス等

(区民の責務)

**第5条** 区民は、自ら進んで生活の自立及び能力の発揮に努め、生活の維持向上を図るとともに、社会参加に努めるものとする。

- 2 区民は、地域保健福祉について理解を深め、地域保健福祉の活動に積極的に参加するよう努めるものとする。
- 3 区民は、保健福祉サービス等を受けたときは、法令、条例等の定めるところにより適正な負担を負うものとする。

(事業者等の責務)

**第6条** 事業者等は、地域保健福祉の活動に積極的に取り組むよう努めるとともに、基本理念及び次章の基本方針の実現に協力するよう努めるものとする。

**第7条～第25条** (省略)

## 第5章 苦情処理の手続

(世田谷区保健福祉サービス苦情審査会)

**第26条** 保健福祉サービス等の適用又は提供に係る区民からの苦情を的確に処理するため、区長の附属機関として世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

- 2 審査会は、人格が高潔で、保健、医療、福祉、法律等の分野において優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員5人以内をもって組織する。
- 3 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 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。
- 5 前各項に定めるもののほか、審査会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(審査会の委員に対する報酬)

**第26条の2** 審査会の委員に対する報酬については、世田谷区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和31年10月世田谷区条例第28号）の規定を準用する。

(苦情の取扱い)

**第27条** 区長は、次に掲げる者から、保健福祉サービス等の個別の適用又は提供について、苦情の申立て（以下「申立て」という。）を受けたときは、次条から第30条までの手続によってこれを処理するものとする。

- (1) 実際に保健福祉サービス等の個別の適用若しくは提供を受け、若しくは取り消され、又はその適用若しくは提供を拒まれた者（以下「本人」という。）
  - (2) 本人の配偶者若しくは3親等以内の親族又はこれらに準ずる関係にある者で規則で定めるもの
  - (3) 本人の住所を担当する民生委員、児童委員その他の規則で定める者
  - (4) 前3号に掲げるもののほか、区長が適当と認める者
- (申立て等の諮問)

**第28条** 区長は、保健福祉サービスに係る申立てがあったときは、次に掲げる場合を除き、遅滞なく審査会に諮問し、その意見を聴かなければならない。

- (1) 申立てに理由があると認め、必要な是正措置を講ずる場合
  - (2) 申立てに係る苦情が、明らかに当該保健福祉サービスの適用を受けないと認められる場合。ただし、当該申立てが保健福祉サービスの制度自体の改善に係る場合を除く。
  - (3) この条例の規定により、既に苦情の処理が終了している場合
  - (4) 現に世田谷区子ども条例（平成13年12月世田谷区条例第64号）第19条の規定による申立てが行われている場合又は既に行われた場合
  - (5) 現に裁判所において係争中である場合又は既に裁判所において判決等があった場合
  - (6) 現に行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法律の規定による審査請求その他の不服申立て（以下この号において「不服申立て」という。）が行われている場合若しくは申立てに係る処分をした行政庁以外の行政庁に対して不服申立てをすることができる場合又は既に不服申立てに対する決定若しくは裁決があった場合
  - (7) 申立てが、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年を超えて行われた場合。ただし、区長が正当な理由があると認める場合を除く。
- 2 区長は、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（東京都が行うものを除く。）について必要があると認めるときは、次に掲げる場合を除き、審査会に諮問し、その意見を聴くことができる。
- (1) 現に国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会に申立てが行われている場合又は既に当該申立てに対する処理が終了している場合
  - (2) 現に社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会に申立てが行われている場合又は既に当該申立てに対する処理が終了している場合
  - (3) 前項第3号から第5号まで及び第7号に規定する場合
- 3 区長は、保健福祉サービス等に係るサービスの改善について、審査会に諮問し、その意見を聴くことができる。
- (申立て等の審査)

**第29条** 審査会は、前条の規定による諮問を受けたときは、当該保健福祉サービス等の制度の趣旨、内容等から申立て等について審査し、区長に対し、意見を述べるものとする。

- 2 前項に定めるもののほか、審査会は、必要があると認めるときは、申立て等に係る保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について意見を述べることができる。
- 3 審査会は、審査のため必要があると認めるときは、申立人、関係職員その他の関係人の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者から必要な資料の提出を求めることができる。

(審査に係る申立て等の処理)

**第30条** 区長は、前条第1項の規定による審査会の意見を受けたときは、その意見を尊重して、苦情の処理その他の必要な措置を講じ、その結果を審査会に報告しなければならない。

2 区長は、前条第2項の規定による審査会の意見を受けたときは、その意見を尊重して、当該保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について検討し、その結果を審査会及び審議会に報告しなければならない。

3 区長は、第1項の措置を講じたときは、個人が特定できないようにして、事案の概要及び処理結果を審議会に報告しなければならない。

## 第6章 サービスの向上

(世田谷区保健福祉サービス向上委員会)

**第31条** サービス評価等(事業者等が提供する保健福祉サービス等の向上を目的として実施する第三者評価等をいう。)の結果等に基づき、保健福祉サービス等の向上を推進する上で必要な支援、指導等に関する事項を調査審議するため、区長の附属機関として世田谷区保健福祉サービス向上委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会は、区長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議するものとする。

(1) 保健福祉サービス等の向上に向けた事業者等の取組に関すること。

(2) 保健福祉サービス等の利用者支援に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、保健福祉サービス等の向上に係る事項

3 委員会は、保健、医療、福祉、法律等の分野において優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員5人以内をもって組織する。

4 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 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。

6 委員会に、障害者、高齢者等に係る保健福祉サービス等の向上に関する専門的事項を調査審議するため又は調査審議を効率的に行うため、部会を置くことができる。

7 区長は、第3項に規定する委員とは別に、部会における調査審議のため特に必要があると認める者を委員として委嘱することができる。

8 部会は、第3項に規定する委員のうちから委員会の指名した委員及び前項の規定により委嘱した委員をもって組織する。

9 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営その他必要な事項は、規則で定める。

## 第7章 指導、是正勧告等

(指導)

**第32条** 区長は、地域保健福祉の推進のために必要があると認めるときは、事業者等に対し、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービスに関することについて、必要な措置を講ずるよう指導することができる。

(是正勧告)

**第33条** 区長は、事業者等が前条の規定による指導に従わないときは、是正の措置を講ずるよう勧告することができる。

(意見の聴取)

**第34条** 区長は、前条の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ当該勧告に係る事業者等の意見を聴く機会を設けなければならない。

(名称等の公表)

**第35条** 区長は、事業者等が、第33条に規定する是正勧告に従わないときは、審査会又は委員会の意見を聴いて、当該事業者等の名称及びその事業者等が勧告に従わなかった旨を公表することができる。

**第36条～第37条** (省略)

**附 則** (省略)

## 世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）

平成8年3月29日  
規則第29号

（趣旨）

**第1条** この規則は、世田谷区地域保健福祉推進条例（平成8年3月世田谷区条例第7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。

### 第2条～第6条（省略）

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の会長及び副会長）

**第7条** 条例第26条に規定する世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「審査会」という。）に会長及び副会長各1人を置き、それぞれ委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、審査会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

4 会長及び副会長が共に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員が会長の職務を代理する。

（審査会の招集）

**第8条** 審査会は、会長が招集する。

（審査会の会議）

**第9条** 審査会は、委員の2分の1以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

2 審査会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

（申立ての方法）

**第10条** 条例第27条に規定する苦情の申立て（以下「申立て」という。）は、次の事項を記載した書面によるものとする。ただし、区長が口頭による申立てを適当と認めたときは、この限りでない。

（1）申立人（申立人が本人（条例第27条第1号に規定する本人をいう。以下この号及び次条において同じ。）以外の場合は、申立人及び本人）の氏名及び住所

（2）申立人の資格

（3）苦情に係る事実のあった年月日

（4）苦情の内容

（申立人の範囲）

**第11条** 条例第27条第2号に規定する規則で定める者は、本人と同居している者とする。

2 条例第27条第3号に規定する規則で定める者は、次に掲げる者とする。

（1）本人の住所を担当する民生委員及び児童委員

（2）区の区域を担当する行政相談委員、身体障害者相談員及び知的障害者相談員

### 第12条～第15条（省略）

（意見聴取等）

**第16条** 審議会、審査会及び委員会は、必要があると認めたときは、専門的事項に関し学識経験のある者その他関係人の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者

から必要な資料の提出を求めることができる。

2 委員会は、必要があると認めるときは、事業者等その他関係人に意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者から必要な資料の提出を求めることができる。

(関係人への質問等)

**第17条** 区長は、条例第32条の規定により指導するときその他必要があると認めるときは、職員をして、関係人に質問させることができる。

2 前項の規定により質問する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。

(是正勧告)

**第18条** 区長は、条例第33条の規定により勧告するとき、是正のため講ずべき措置を明示し、並びに当該措置の履行期限及び当該履行に係る報告期限を付した書面により行うものとする。

2 条例第33条の規定により勧告を受けた事業者等は、前項の規定により付された報告期限までに、区長に対し、書面により措置の結果を報告しなければならない。

(意見の聴取)

**第19条** 区長は、条例第34条の規定による意見の聴取（以下「意見の聴取」という。）を行う場合においては、意見の聴取の期日、意見の聴取を行う場所及び意見の聴取に係る事案の内容を当該意見の聴取の期日までに相当の期間を置いて、当該勧告に係る事業者等に通知するものとする。

(弁明書の提出)

**第20条** 前条の事業者等は、意見の聴取の期日に先立ち、区長に弁明書を提出することができる。

(参考人等の出席)

**第21条** 区長は、意見の聴取を行う場合において、必要があると認めるときは、学識経験者その他の参考人に対し、意見の聴取の場への出席を求め、意見を聴くことができる。

(利害関係人の参加)

**第22条** 区長は、意見の聴取を行う場合において、利害関係人又はその代理人に参加を求め、意見を聴くことができる。

(意見の聴取の方法)

**第23条** 意見の聴取は、口頭により行う。

2 区長は、意見の聴取に当たっては、第19条の事業者等に対し、事案の内容及び勧告をしようとする理由を明示し、その後に当該事業者等の釈明及びその釈明に係る証拠の提出を求めるものとする。

(意見聴取調書)

**第24条** 区長は、意見の聴取の内容について、調書を作成するものとする。

(名称等の公表)

**第25条** 条例第35条の規定による公表は、公告の方法により行うものとする。

**第26条** (省略)

**附 則** (省略)

# 世田谷区介護保険条例（抜粋）

平成12年3月13日  
条例第41号

第1条～第15条（省略）

## 第4章 相談及び苦情の解決のための体制

（相談及び苦情の対応）

**第16条** 区は、介護保険に関する行政処分、介護又は支援に関するサービス（居宅介護支援を含む。以下同じ。）その他の介護保険に関することについて、被保険者又はその家族その他の者からの相談又は苦情を受け付け、適切な対応を行うものとする。

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会に対する諮問）

**第17条** 区長は、苦情の処理において必要があると認めるときは、次に掲げる場合を除き、推進条例第26条に規定する世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「苦情審査会」という。）に諮問することができる。

- （1）この条例の規定により、既に当該苦情の処理が終了している場合
- （2）当該苦情につき現に国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会に苦情の申立てが行われている場合又は当該苦情の申立てに対する処理が終了している場合
- （3）当該苦情につき法第183条の規定による審査請求をすることができる場合又は当該審査請求に対する裁決を経て確定している場合
- （4）当該苦情につき現に裁判所において係争中である場合又は既に裁判所において判決等があった場合

第18条から第20条まで 削除

第21条～第27条（省略）

附 則（省略）





発 行 令和2年7月

問い合わせ先

世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課  
【世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局】

〒154-8504

東京都世田谷区世田谷4-21-27

(世田谷区役所第2庁舎2階)

TEL 03-5432-2605

FAX 03-5432-3017