

## 葛飾区福祉サービス苦情調整委員制度

# 令和4年度 運営状況報告

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

葛飾区福祉サービス苦情調整委員

伊集院 剛

清水 浩一

田口 泰規

## I 制度のあらまし

葛飾区福祉サービス苦情調整委員は、高齢の方、障害のある方、子育て中の方などの福祉サービスの利用に関する苦情を、公正かつ中立な立場で迅速に処理することを目的として、平成15年4月に設置された第三者機関です。

苦情の申立てができるのは、福祉サービスの利用者本人、その家族、本人と同居している方、担当の民生委員・児童委員などです。

申立てのあった苦情については、苦情調整委員が調査し、是正等を求める必要があるときは、事業者等に対して勧告し、制度そのものが著しく不合理であって改善する必要があるときは、委員全員で協議して制度改善の意見を表明します。

また、制度の運営状況については、毎年度区長に報告し、公表しています。

以下は、令和4年度の運営状況の報告です。

なお、苦情調整委員による相談は、原則として毎週金曜日に福祉総合窓口相談室で実施していますが、申立人の都合に応じて、随時相談日時を変更することも可能です。

## II 活動状況

- 1 苦情調整委員による相談実施日時  
毎週金曜日 午後1時30分～3時30分
- 2 相談場所  
福祉総合窓口相談室

### Ⅲ 受付状況及び苦情申立て、相談への対応

令和4年度 受付件数	<u>54件</u>
1 苦情申立件数	<u>10件</u>
(1)事業者等に対する調査を終了したもの	10件
ア 改善を申し入れしたもの	2件
イ 申立人に説明・助言したもの	8件
(2)調査継続中のもの	0件
(3)令和3年度からの調査継続事例であったが、 調査が終了したもの	1件
※令和4年度受付件数及び苦情申立件数からは除く	
2 苦情の申立てに至らない相談件数	<u>44件</u>
(1)苦情調整委員が対応したもの	0件
(2)事務局が対応したもの	44件
介護保険に関するもの	10件
生活保護に関するもの	11件
高齢者福祉に関するもの	2件
障害者福祉に関するもの	18件
児童福祉に関するもの	2件
その他	1件

### Ⅳ 委員の発意に基づく調査

委員の発意に基づき、事案を取り上げて調査したものはありませんでした。

## 主な苦情申立事例の概要

事業者等に対する調査を終了したもの  
 ア 改善を申し入れたもの

### (ア) 居宅介護支援事業所の対応について

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>居宅介護支援事業所を利用している叔父が、送迎の際に、ヘルパーや責任者から馬鹿にされたような態度をとられた。また、暑いという理由で現場を離れて近くのスーパーで涼むなど、やる気が見られないため事業所に申入れたが、改善がみられないため、謝罪及び対応の改善を求めたい。</p>		
対応方針	<p>事業所に対して、電話で申立て内容について事実確認を行った。</p>		
対応結果	<p>事業所からは、利用者のご家族に不愉快な思いをさせてしまったことを詫びるとともに、事業所内で確認を行ったうえで、責任者から直接申立人に連絡等の対応を行うとの回答を得た。</p> <p>その後、事業所から申立人には概ね理解をいただけたとの報告を受けたため、確認のため調整委員から申立人に連絡をしたところ管理責任等に対する謝罪を受けたが、具体的な振る舞いについては客観的な事実関係は把握できなかつたとのことであり、その部分への謝罪はなかつたので、納得していないとの回答を得た。</p> <p>具体的な振る舞いについての客観的な事実を確定することは今となっては困難であるが、こうした現場の不愉快な出来事は今後も起こる可能性があるため、調整委員から事業所に対し、今後は更なる予防的な措置を講ずるとともに、今後同様な案件が生じた場合は、具体的な事実を可能な限り把握することが肝要であるという点を口頭で伝えることを申立人に提案し、納得をいただいた。</p> <p>後日、同内容を調整委員から事業所に伝えるとともに、不適切事例の予防的措置の実践や、今回のような事案が実際に起きてしまった場合には、事業所の責任者が事実関係の把握に更なる工夫を加えることを口頭で申し入れ、了承を得たため、本案件を終了することとした。</p>		

(イ) 就労移行支援事業所の対応について

サービスの種類	障害者福祉	申立人	本人
苦情申立の内容	<p>就労移行支援事業所を利用しているが、自分の個人情報事業所から通院している病院に渡っている。自分に何の事前相談もなく個人情報を提供していたことに強く不信感を抱いている。また、利用契約書や重要事項説明書の原本を交付されておらず、メールで問い合わせるとようやく郵送されてきた。この他にも契約違反ではないかと思う点がある。</p> <p>さらに契約を解除した後、「第三者委員の弁護士」と名乗る弁護士事務所から封書が届き、今回、第三者委員になった旨の通知文が届いた。これも個人情報の漏えいに当たるため、詳細を問い合わせたところ、「第三者委員で報酬を貰っているのだからあなたの側に立つ訳にはいかない」と言われた。これらの内容についても調査してほしい。</p>		
対応方針	<p>事業所を訪問して、申立て内容について事実確認を行った。</p>		
対応結果	<p>事業所から、「申立人の個人情報が病院に直接伝えられた経緯については、不適切であったため、今後は気をつけたい。」、「利用契約書や重要事項説明書の原本が申立人に渡っていないことについては、事業所側のミスであり申し訳ない。」、「申立人が契約違反と感じている事項については、申立人の家族と連絡をとりながら、本人に最適なサービスを提供しているので契約違反ではない。」との回答を得た。</p> <p>また、「第三者委員の弁護士」の件については、調査委員から、利用者側に立てないという発言について事業者側の見解を尋ねたところ、事業所から、「弁護士に関しては常設の第三者委員ではないこと」、「今回の弁護士の対応については組織として対応を検討する必要がある。」との回答を得た。</p> <p>これに対し、調整委員から、「組織的な対応」の結果報告までは求めないが、弁護士の発言は不適切であることを伝えた。</p> <p>同内容を申立人に報告した結果、納得いかない部分もあるが、事業所が非を認めている部分もあるため、今回の調整については了承するとの回答を受け、本案件を終了することとした。</p>		

## イ 申立人に説明・助言したもの

### (ア) 特別養護老人ホームの対応について

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	母がショートステイで利用した特別養護老人ホームで怪我をした件と衣類が破損していた件について、葛飾区の担当課を通じて謝罪を求めたが、得られた回答が納得のいくものではなかったため、事実関係の解明と調査をしてほしい。		
対応方針	施設に書面を送付して、申立て内容について事実確認を行った。		
対応結果	<p>施設からは、申立て内容について詳細な回答を得たが、どれも申立人の納得のいく内容ではなく、その後も何回か調整委員と施設間で書面のやりとりを行ったが、結果は同じであった。</p> <p>申立人は施設側からの謝罪だけではなく、賠償や施設側への不利益処分を求めているので、法的責任の追及ということであれば本制度での解決は難しいため、民事訴訟の提起を提案した。その後、申立人から東京都の苦情センターに連絡するとの意向が示されたことから、本調査を終結する旨の了承を得て、本案件を終了することとした。</p>		

### (イ) 就労移行支援事業所の対応について

サービスの種類	障害者福祉	申立人	本人
苦情申立の内容	<p>障害者である申立人が通所している就労移行支援事業所において、荷卸し作業を指示されたが、高齢である自身には困難な作業であると判断し、後方から補佐する役回りをしたところ事業所から注意を受けた。このことについて、事業所側に申入れを行ったが、申立人の行動を否定する対応のみであった。</p> <p>また、この内容を相談支援専門員に相談し、事業所側との調整を求めたが、取り合ってもらえず、不快な思いをした。</p> <p>事業所及び相談支援専門員に申立人の話を真摯に聞いたうえで、謝罪してほしい。</p>		
対応方針	事業所及び相談支援専門員に対して、書面で申立て内容を送付し、申立人への返信を求めた。		
対応結果	<p>相談支援専門員から申立人に返信があり、内容については一部、申立人の記憶と異なる部分があったが、反省と謝罪の言葉が述べられていたため、これ以上の対応は求めないこととした。</p> <p>一方、事業所からの返信はなく、返信を強制することもできないため、調整委員から申立人に対し、これ以上の調整は困難である旨の説明と終結の提案をし、了承を得られたため、本案件を終了することとした。</p>		

(ウ) 障害者グループホームの対応について

サービスの種類	障害者福祉	申立人	本人
苦情申立の内容	<p>障害者グループホームに入居しているが、施設の職員2名に対して不満がある。</p> <p>1名は自分が買ってきた冷蔵庫の物を勝手に触ったり、嫌がらせをしてくる。もう1名からは質問に対して回答したら急に怒鳴られた。</p> <p>これらの件について本部に相談しても対応してくれないので、なんとかしてほしい。</p>		
対応方針	施設を訪問して、申立て内容について事実確認を行った。		
対応結果	<p>施設からは、相談事項について、冷蔵庫の中の置き場所は申立人の分は別で分けるようにするなどして対応し、トラブルが生じないよう気を付けていく、また、職員が怒鳴るといことはしていないとの回答を得た。さらに、相談のあった2名の職員は両名ともすでに退職しているとのことであった。</p> <p>同内容を申立人に報告した結果、納得のいかない部分もあるが、相談のあった2名の職員とも退職していることもあり、調整委員としては、これ以上詳細な確認ができないと判断し、申立者の了承を得て、本案件を終了することとした。</p>		

(エ) 特別養護老人ホームの対応について

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>母が特別養護老人ホームに入所していたが、短い期間で転倒を繰り返し、同じ箇所(頭部)に何度も傷を負ったり、摂食不良の状態が続いたため、施設に気をつけてもらうようお願いしたが応じて貰えなかった。</p> <p>これらのことがあったため施設に対して不信感を抱いているので、調査をしてほしい。また、入所中の母の生活の様子がわかる記録が施設に残っている場合はその写しを提供してほしい。</p>		
対応方針	施設を訪問して、申立て内容について事実確認を行った。		
対応結果	<p>調整委員と申立人とのやり取りの中で、申立人の主訴が、「母の記録の取得のみ」に変わったため、調整委員から施設に対し、記録の開示を依頼し、施設から申立人宛てに郵送するとの回答を得た。</p> <p>同内容を申立人に報告した結果、了承を得たため、本案件を終了することとした。</p>		

(オ) 就労移行支援事業所の対応について

サービスの種類	障害者福祉	申立人	本人
苦情申立の内容	<p>就労移行支援事業所を利用しているが、事業所の職員から施設内の掃除を指示された。拒否したところ、職員から嫌な顔をされた。また、それに対して謝罪を求めたが、「事業所側は一緒に掃除することを誘っただけで強制していない」と主張し、謝罪に応じて貰えなかった。また、掃除はプログラム上のオプションなので希望しないなら最初にその旨を記載した用紙を提出すべきであったと職員に言われたが、そのような説明は契約時に受けていない。</p> <p>このことについて、改めて申立人から事業所に対し、非を認め、謝罪を要求したが、対応した施設長等から謝罪を拒否された。加えて施設長から、大声を上げて他の利用者に迷惑をかけたとの理由で契約解除を迫られた。</p> <p>以上のことから、掃除を断った際に不快な態度をとった職員に非を認めて謝罪をしてほしい。また、大声を上げて他の利用者に迷惑をかけたという理由で契約解除と言われたが、大声をあげておらず、話し合いは別室で行われたので、誤った理由で契約解除を迫ったことについても謝罪してほしい。</p>		
対応方針	事業所に対して電話で、申立て内容について事実確認を行った。		
対応結果	<p>職員が不快な態度をとったとの件については、事実確認の結果、職員がそのような態度をとっていないと主張していること、それを証明する第三者も不在であることから、職員に対して謝罪を求めることは不可能であると調整委員として判断した。</p> <p>契約解除の理由については、調整委員から事業所に対して、福祉サービスを担っている側として利用者の立場に立った対応をすべきではないかと伝えたが、最終的には当初の理由どおりであるとの回答であった。</p> <p>これらの内容を申立人に報告した結果、訴訟等の手段がないか問われたため、まずは法テラスに相談することを助言するとともに調整委員としての対応は今回の回答をもって終了する旨を申立人に伝え、了承を得たため、本案件を終了することとした。</p>		

**苦情調整委員のプロフィール**

伊集院 剛 (弁護士)

清水 浩一 (明治学院大学名誉教授)

田口 泰規 (弁護士)