

# 葛飾区福祉サービス苦情調整委員制度

## 令和6年度 運営状況報告

(令和6年4月1日～令和7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6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6年度 受付件数 45件

1 苦情申立件数	<u>5件</u>
(1)事業者等に対する調査を終了したもの	3件
ア 改善を申し入れしたもの	1件
イ 申立人に説明・助言したもの	2件
(2)調査継続中のもの	2件
(3)令和5年度からの調査継続事例で調査が終了したもの	1件

※令和6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>40件</u>
(1)苦情調整委員が対応したもの	8件
(2)事務局が対応したもの	32件
介護保険に関するもの	10件
生活保護に関するもの	6件
高齢者福祉に関するもの	1件
障害者福祉に関するもの	10件
児童福祉に関するもの	4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 改善を申し入れしたもの

(ア) 放課後等デイサービスの対応について（伊集院委員担当）

サービスの種類	障害者福祉	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>てんかんを患う息子が放課後等デイサービスを利用している。</p> <p>発作が出るため、運動させないよう頼んだが、聞き入れてもらえず、見学にするよう頼んでも運動をさせてしまう。</p> <p>また、発作が出た際に、薬を飲ませたり救急車を呼んでほしいと頼んだが、拒否された。理由については特に説明を受けていない。その後、責任者から職員の意向もあるため、利用を週4回から週2回に減らしてほしいと言われたが、納得できない。</p> <p>以上の対応について不満があるため、苦情調整委員から事実確認となぜそのような対応となったのか理由の確認をお願いしたい。</p>		
対応方針	<p>施設へ訪問し、事実確認と理由確認を行った。</p>		
対応結果	<p>運動させないよう頼んだが聞き入れてもらえず、運動させてしまう件について、施設の責任者からは、「軽い体操以外、激しい運動はさせないようにしていた。公園でも別メニューで対応していた。」との回答を得た。</p> <p>薬を飲ませたり救急車を呼んでほしいと頼んだが、拒否された件については、「薬使用は当方の勘違いで、職員が措置できないものと思い込んでいた。国から通知されているてんかん発作時の口腔用液の投与に係る医師法第17条の解釈を把握しておらず、拒否してしまい申し訳ないと思っている。救急車については、判断が難しいため、保護者の方と連絡を取り、保護者の方に判断いただくことを条件としていた。絶対に救急車を呼ばないという伝え方をしたつもりはなかったが、誤って伝わってしまったら申し訳なかった。」と回答を得た。</p> <p>職員の意向もあるため、利用を減らしてほしいと言われた件については、「たしかに不安であるということは伝えたが、職員が嫌がっている等の趣旨はお話ししていない。誤解を与えてしまったことは申し訳ないと思っている。利用日の変更を申し出たのは、お子さんのからだのために、当面の間利用を減らしたほうがいいのか心配したことが主な理由であり、お子さんの対応が面倒であるとか見捨てようとしたということではない。言い方が悪かったのかもしれないが、その点は分かっていたきたい。」と回答を得た。</p> <p>苦情調整委員は、施設側が保護者の方に不信感を与えてしまったことについて申し訳なく感じていると判断したため、この回答を申</p>		

	<p>立人に報告することとした。申立人からは完全に納得できるわけではないとした上で、施設側に自分の気持ちが伝わったと思うのでこれで手続きを終了して構わないと回答を受けたため、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)介護老人保健施設の対応について（清水委員担当）

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>母が介護老人保健施設に入所していたが、体調悪化により総合病院に入院することとなり、退院可能となったため、元の介護老人保健施設に再入所を希望したが、「総合的に判断して受け入れはできない」と病院を通じて回答があった。</p> <p>理由の説明もなく、再入所不可となることに納得がいかないため、苦情調整委員から理由を具体的に示すよう働きかけてほしい。申立人は以前、施設に対し度々苦情を入れていたことが原因ではないかと推測している。</p>		
対応方針	<p>施設に対して、書面で申立て内容を送付し、回答を求めた。</p>		
対応結果	<p>苦情調整委員から施設側に「総合的に判断して」の表現は事実に相違がないか、また、施設の説明責任としては問題がないかを確認した。施設からは、「たしかに、総合的に判断して受け入れできないと入院していた総合病院に回答した。その後、申立人から文書で理由を示してほしい旨の連絡があったが、個人宛に文書は出せないため、直接口頭で説明したいと伝えたが、それ以降申立人からの接触はなかった。」と回答を得た。</p> <p>次に、入所不可の理由として、以前から苦情を入れていたことが原因か、また、その場合どのような苦情が対応困難であったのかを確認した。施設からは、「職員の態度等の苦情が多岐にわたり、通常業務への支障が懸念されること、幾多の説明にもかかわらず、申立人の理解が得られず、意思疎通が極めて難しいこと。」と回答を得た。</p> <p>最後に、今後どのような環境が整えば再入所が可能かを確認した。施設からは、「スタッフに対し、不適切な発言があり、該当スタッフが委縮してしまったため、所属長を含む限られたスタッフで対応せざるを得なかった。こうした経緯により、信頼関係の構築は極めて困難なため、再入所は難しいと考える。」と回答を得た。</p> <p>以上を申立人に報告するため、何度か電話をしたが、つながらず、留守電に対する折り返しもないため、施設の回答書と「この報告をもって調整委員の調査、報告を終了すること」を示した書面を同封し、郵送することで、本案件を終了することとした。</p>		

(イ) 生活保護担当職員の対応について (伊集院委員担当)

サービスの種類	生活保護	申立人	本人
<p>苦情申立の内容</p>	<p>葛飾区で生活保護を受給しており、娘と同居しているが、世帯分離中である。以前、担当課職員が申立人の自宅に訪問したとのこと。当時、申立人は自宅にいたが気が付かなかったため、郵便受けに担当課へ連絡するよう記載されたメモが投函されていた。用があるならそこから連絡するべきと思い、連絡はしなかった。その後、担当課から何の連絡もないまま、突然書面で郵便が届き、期日までに連絡を求める記載があった。そのほか、娘の収入関係書類を提出するよう要求するものと、提出しないと保護費の支給を保留にする旨の記載があった。</p> <p>その後すぐに、別の書面の投函があった。内容は期日までに娘の収入関係書類を提出することと、提出しない場合は世帯分離を解除するというものであった。これまで一度もそのようなことを言われたことはなく、突然提出を求められても提出までの期間が短すぎる。これまで担当課は何をしていたのか。また、提出理由について何の説明もないことにも不満がある。</p> <p>また、借家契約の娘分の更新料が支給されておらず、その件についても理由を説明してもらえていない。</p> <p>苦情調整委員から収入関係書類の提出理由及び借家契約更新料の未支給理由について、具体的な説明をするよう求めてほしい。また、突然自宅に訪問することをやめていただきたいため、事前連絡してから訪問するよう伝えてほしい。知らない番号からの電話には出ないので、決まった番号から連絡するよう徹底してほしい。</p>		
<p>対応方針</p>	<p>担当課を訪問し、申立て内容について事実確認と聞き取り調査を行った。</p>		
<p>対応結果</p>	<p>苦情調整委員から担当課に事実確認を行ったところ、事実経過については、概ね相違はないと回答を得た。</p> <p>収入関係書類の提出理由について、担当課からは「世帯分離状態が長時間続くことは通常なく、現在の状態を続けることはできない。同居している娘さんの収入状況・貯蓄状況などを確認した上で2人世帯保護に移行する、世帯分離を解除して同居を解消してもらった上で申立人の保護を維持するなど、今後の方針を決定する必要があるため、提出を求めている。」と回答を得た。</p> <p>借家契約の娘さん分の更新料未支給について、担当課からは「申立人の世帯が1人世帯のため、世帯分離となっている娘さん分の更新料は支給できない。申立人に対しても説明したはずである。」と回答を得た。</p> <p>訪問前の事前連絡について、担当課からは「確かに以前訪問した際は事前連絡をしていなかったため申し訳ないと思っている。訪問</p>		

する際は基本的には事前連絡するようにしている。しかし、申立人が中々電話に出てくれないため必要に迫られて訪問するということはあるためご理解いただきたい。電話番号の件については、現在の電話回線システムの関係で、こちらから決まった番号で電話をしても、受け手側の表示では担当課内13個の番号のうちどれかが表示されてしまう。申し訳ないが、ご理解いただき、電話番号すべてを登録していただくなどしてご対応をお願いしたい。」と回答を得た。

以上を申立人に報告したところ、納得していないようであった。申立人からは、「借家契約の娘分の更新料が原則支給されないという説明は以前に受けている。原則はそうかもしれないが、娘は自立に向けて資金を貯めており、このケースは「正当事由」が認められるから支給してほしい。この主張に対する明確な回答もないままに支給されないことに納得がいかないため、説明を求めたい。収入関係書類の提出理由は納得したが、すぐに提出できる状態ではない。」と追加要望があったため、担当課に確認することとした。

追加要望について、担当課からは「自立に向けて準備していることは「正当事由」に当たらないため支給はできない。以前にもお伝えしているはずである。なお、収入関係書類の提出がない場合は世帯分離解除等の処分を取らざるを得ない。」と回答を得た。

以上を申立人に報告した。以降は担当課から書面で通知が出され、苦情調整委員も一緒に内容確認を行った。その後、申立人から「娘と一緒に担当課に赴き、収入関係書類を提出した。」との報告を受けた。担当課にも確認し、書類を受領した事実を確認できたため、結果が出るまで経過観察することとした。

その後、申立人から「検討の結果、娘とは世帯分離を継続することになった。今のところ何の連絡も処分通知もきていない。」と連絡があったため、担当課にも申立人に対する処分等の予定があるか確認したところ、予定はない旨の回答を得た。申立人に確認結果を報告し、手続き終了の了承を得られたため、本案件を終了することとした。

### 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)