

## 葛飾区福祉サービス苦情調整委員制度

# 令和5年度 運営状況報告

(令和5年4月1日～令和6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5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5年度 受付件数 41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	4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	3件
(2)調査継続中のもの	1件
(3)令和4年度からの調査継続事例で調査が終了したもの	0件

※令和5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>36件</u>
(1)苦情調整委員が対応したもの	4件
(2)事務局が対応したもの	32件
介護保険に関するもの	5件
生活保護に関するもの	13件
高齢者福祉に関するもの	0件
障害者福祉に関するもの	9件
児童福祉に関するもの	2件
その他	3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) 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>特別養護老人ホームのショートステイを母親が利用していたが、症状悪化の連絡から2時間後に自宅に戻された。あまりに急であったため家族は困り果て、入院・入所先を探す時間も限られた。</p> <p>その後、入院した際には、施設から、退院後には再度ショートステイを利用できるとの説明を受けたが、病状が安定し、復帰に向けた調整をしようとした段階で、「環境が変わったら再発の懸念がある」との理由で、病院に母親の状態を確認することなく、利用を断られた。</p> <p>入院時の説明と異なる対応に不満があり、施設に対して説明を求めたが、十分な回答を得られなかったため、苦情調整委員からも「なぜ利用ができないのか」確認してほしい。</p>		
対応方針	<p>施設に対して、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>苦情調整委員からは、母親が急に自宅に戻された件に関しては、「こうした性急な処置をすれば家族が窮地に陥るであろうことは容易に推測できるが、せめて数日の猶予を置くこともしなかった判断には施設としてどのような方針があったのか、詳細な説明をお願いしたい。」と申し入れ、施設の利用を断った件に関しては、「再発を心配する気持ちはわかるが、入院先の医師も症状が安定していると判断していたため、ショートステイを利用しながら、しばらくの間、様子を見るという選択肢が何故なかったのか説明をお願いしたい。」と申し入れた。</p> <p>これに対して、施設から後日文書により、母親が急に自宅に戻された件に関しては、「帰宅のお願いが当日になったことでご家族に大変なご迷惑をおかけした。今後、帰宅する可能性がある場合には事前連絡し、家族も対応可能なようにケアマネージャーとも十分に連携を図っていく。」との、施設の利用を断った件に関しては、「今後は、施設側の判断のみでなく、病院との連携を密にして受け入れ体制を構築していきたい。また、看護職員もスケジュール調整をしながら同行訪問するとともに、医療制度の理解をさらに深めていきたい。」との回答を得た。</p> <p>調整委員は、施設側がほぼ全面的に非を認め、今後の業務の教訓にする旨の意思表示を行っている判断したため、この回答を認めることとし、申立人に報告を行った。申立人も施設側の回答に納得したため、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) 地域活動支援センターの対応について

サービスの種類	障害者福祉	申立人	本人
苦情申立の内容	利用している地域活動支援センターにおいて、担当者から不当な扱いを受けており、それに対して抗議をしたところ契約を解除された。苦情調整委員から厳しく指導してほしい。		
対応方針	施設に訪問し、申立て内容について事実確認を行った。		
対応結果	<p>申立人からは、様々な事柄について申し出を受けたが、苦情調整委員からは、個々の事実関係の経過やその是非を確認することは困難であり、個々の事実関係を施設側に問い詰めても具体的な成果は期待できないことを伝えた。そのうえで、利用者が不満を抱いた場合に、すぐに相談できるような苦情処理制度が施設にあるのかどうかを苦情調整委員から確認し、その整備状況や運用状況に問題点を確認された場合には、施設に対して申し入れを行うことを提案し、申立人から了承を得た。また、契約解除に関しては、組織的にどのような手続きで決定したかを苦情調整委員からも確認し、申立人に報告することを約束した。</p> <p>この2点を施設に確認したところ、苦情処理制度の件については、利用開始時に文書を回付し、施設の苦情処理担当者と第三者委員の氏名・連絡先、さらに区及び東京都社会福祉協議会の相談窓口・連絡先等を伝えているとの回答を得た。また、契約解除の件については、何度も職員間で協議して出した結論であるとの回答を得た。</p> <p>苦情調整委員は、施設からの説明を受け、施設の体制や判断に問題はなかったと判断したため、申立人にその旨の報告を行った。申立人としては、納得のいかない部分はあるが、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) 介護老人保健施設の対応について

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	申立人の母が、介護老人保健施設を利用していたところ、退所依頼があった。申立人としては、3か月から6か月利用できると思っていたため、理由を尋ねたところ差別的な発言があった。また、申立人が希望する病院への入院についても協力的ではなかった。この点について、苦情調整委員に調査してほしい。		
対応方針	施設に対して、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>苦情調査委員から、「差別的な取り扱いが実際にあったかどうか説明をお願いしたい。」と申し入れたところ、施設からは、「差別的な取り扱いをしたつもりは一切なく、こちらの意図とは違った捉え方をされてしまった。」との回答を得た。</p> <p>また、「施設の近隣にある病院への入院に対して非協力的だった理由を明確に示してほしい。」と申し入れたところ、施設からは、「相談者から入院の希望が再度あれば、施設として病院に入院依頼をして不可の場合はその具体的な理由を相談者に示す。」との回答を得た。</p> <p>申立人に報告したところ、納得のいかない様子ではあったが、苦情調整委員としては、これ以上の具体的な調整は難しいと判断し、申立者の了承を得て、本案件を終了することとした。</p>		

**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)