令和元年度
足立区福祉１１０番
（年次報告書）

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

令和２年１０月

はじめに - 本書の目的と意義

この「足立区福祉１１０番（年次報告書)」は、足立区福祉サービス苦情等解決委員会（以下「苦情等解決委員会」という。）が福祉サービスの苦情・相談の内容について審議した結果をまとめたものである。

また、事例については苦情相談を受けた中で、最近の傾向や類似点の多いものを取り上げている。

苦情の発生原因や事例を通じて、福祉サービス事業者が問題点を理解し改善に取り組むことが何より大切であり、この報告書はこうした点からもサービスと顧客満足度の向上を図るうえでの指標とすべきである。

苦情等解決委員会は、区や事業者がこの報告書を参考に福祉サービスのトラブル解消に努め、サービスの利用者である区民が地域で安心して生活することができるよう考えている。

目　　次

１　苦情等解決委員会の役割 …… 1

２　令和元年度の苦情・相談の特徴 …… 2

３　高齢者福祉サービスに関する苦情の事例 …… 6

事例１　・・・　介護老人福祉施設の対応への苦情

事例２　・・・　介護老人福祉施設の対応への苦情

４　障がい者福祉サービスに関する苦情の事例 …… 10

事例３　・・・　重度訪問介護事業所の対応への苦情

事例４　・・・　居宅介護事業所の対応への苦情

５　福祉サービス向上のために …… 14

１　苦情等解決委員会の役割（所掌事項）

（１）設置目的と役割

苦情等解決委員会は、福祉サービスに対する苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、サービスと顧客満足度の一層の向上を図ることを目的に設置している（足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（以下「条例」という。）第１条）。

苦情等解決委員会は、区長又は教育委員会の諮問に応じて、若しくは自ら事案を取り上げて、福祉サービスに関する苦情等の調査と迅速かつ適切な処理、事業者、申立者等からの資料提出と意見聴取、さらには区長に対する意見表明や是正措置の勧告・公表を定めるなどの役割を担っている（条例第２条）。

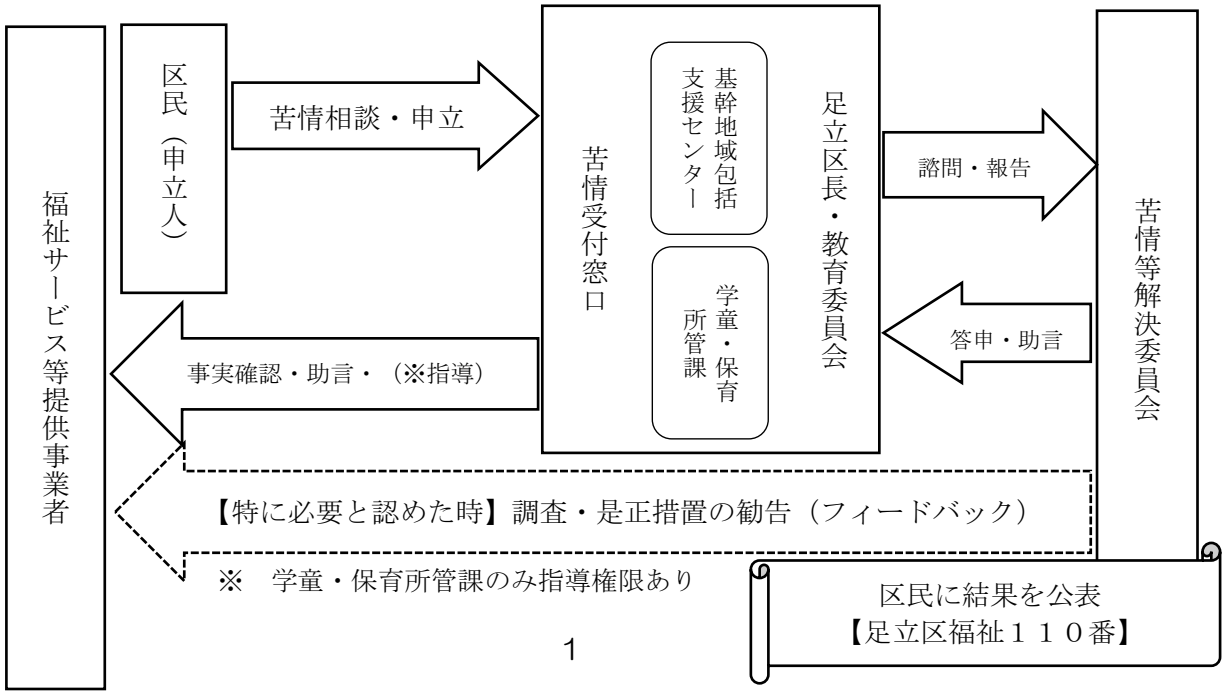
（２）対応の流れ

福祉サービス利用者やその家族、事業者からの日常的な相談は、区の主管課と高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センター（２５か所）、権利擁護センターあだち等で受け付けているが、苦情については、区の所管課と足立区社会福祉協議会が所管する基幹地域包括支援センターで対応している。

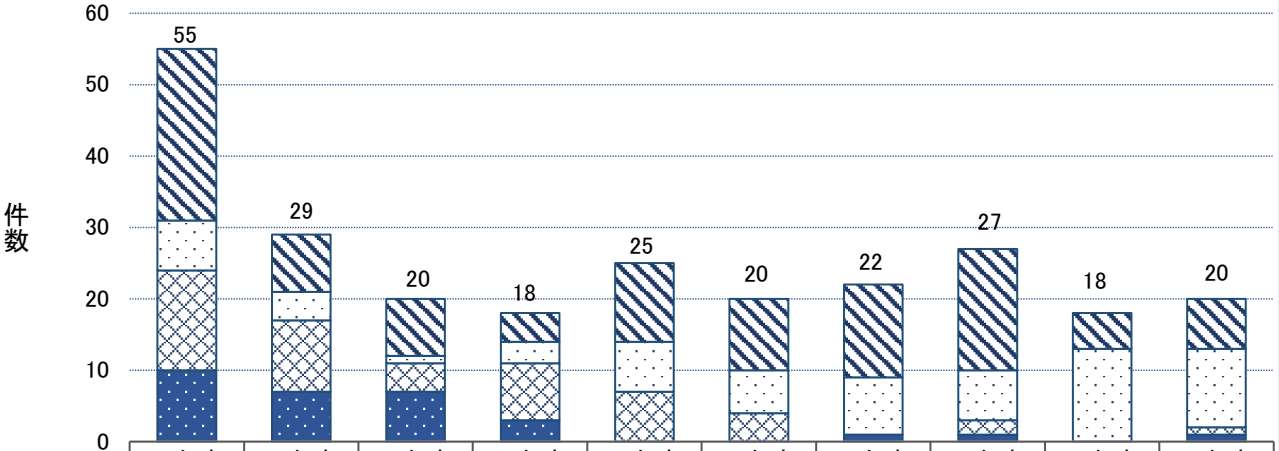
苦情等解決委員会は、区福祉サービスの向上をめざし、原則として２か月に１回開催している。相談窓口に寄せられる苦情や相談の内容を分析し、問題点を洗い出し、解決に向けた方策等を審議し、その結果は区の所管課や基幹地域包括支援センターにフィードバックされ、後の対応に生かしている。

また、本委員会では、基幹地域包括支援センターや区の所管課に寄せられる苦情相談の中で、事実関係が明確であり、苦情相談主と担当者（事業者含む）間だけでは直ちに収拾がつかなかったものや、今後も類似のトラブルが発生すると思われる事例を「苦情」として取り上げている。

苦情等解決委員会の対応の流れ



２　令和元年度の苦情・相談の特徴



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
高齢	24	8	8	4	11	10	13	17	5	7
障がい	7	4	1	3	7	6	8	7	13	11
保育	14	10	4	8	7	4	0	2	0	1
学童	10	7	7	3	0	0	1	1	0	1

苦情受付合計件数は、前年度より２件増の２０件であった。障がいの苦情が高齢の苦情を上回る傾向は続きつつも、高齢が増え障がいが減ったためその差が縮まった。

（１）高齢者福祉サービスの苦情受付件数

前年度より２件増加し７件であった。苦情の対象は、介護支援専門員が３件と最も多く、次いで特別養護老人ホームとショートステイが２件ずつであった。苦情の原因は「事業者の姿勢・対応」が５件、「サービスの質」が２件で、「知識不足による法令違反」や、「利用者の立場や気持ちに配慮するなどの基本的な対応の欠如」により苦情となるケースがみられた。

（２）障がい福祉サービスの苦情受付件数

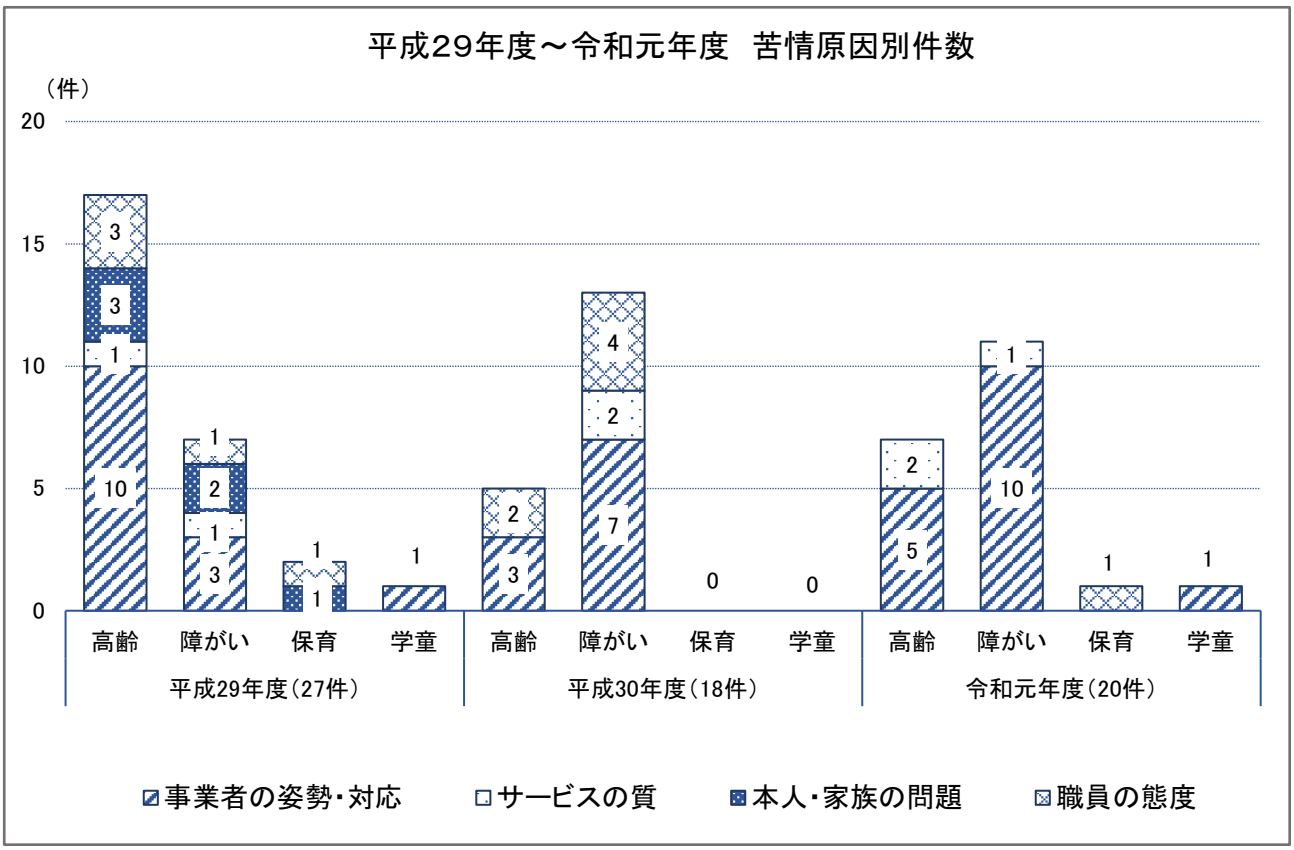
１１件と、昨年より減少した。苦情の対象は、ホームヘルプサービスが４件で、次いで就労移行支援が３件、その他は地域活動支援センター、入所施設、グループホームであった。苦情の主な原因は「事業者の姿勢・対応」が１０件と最も多く、１件が「サービスの質」であった。「利用者への対応に一貫性がない」「利用者への説明不足」など、事業者の対応に起因する苦情が多数を占めていることが特徴と言える。サービス提供者やサービス事業所は利用者の障がい特性を理解し、利用者やその家族に対して丁寧な説明や対応を行うことが求められる。

（３）保育と学童サービスの苦情受付件数

それぞれ１件であった。

【平成29年度～令和元年度　苦情原因別件数】

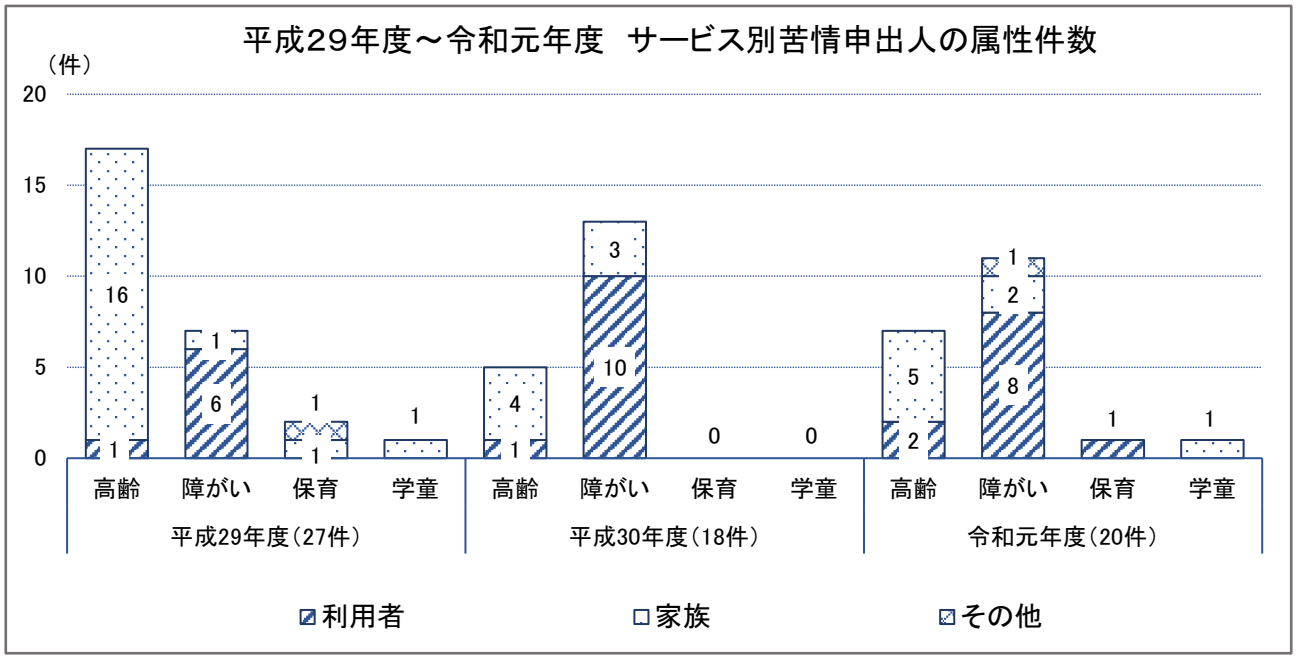
苦情原因	事業者の姿勢・対応			サービスの質			本人・家族の問題			職員の態度			合　計		
年度 / サービス別	29	30	元	29	30	元	29	30	元	29	30	元	29	30	元
高　齢	10	3	5	1	0	2	3	0	0	3	2	0	17	5	7
障がい	3	7	10	1	2	1	2	0	0	1	4	0	7	13	11
保　育	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	1
学　童	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	14	10	16	2	2	3	6	0	0	5	6	1	27	18	20



２　令和元年度の苦情・相談の特徴

【平成29年度～令和元年度　サービス別苦情申出人の属性件数】

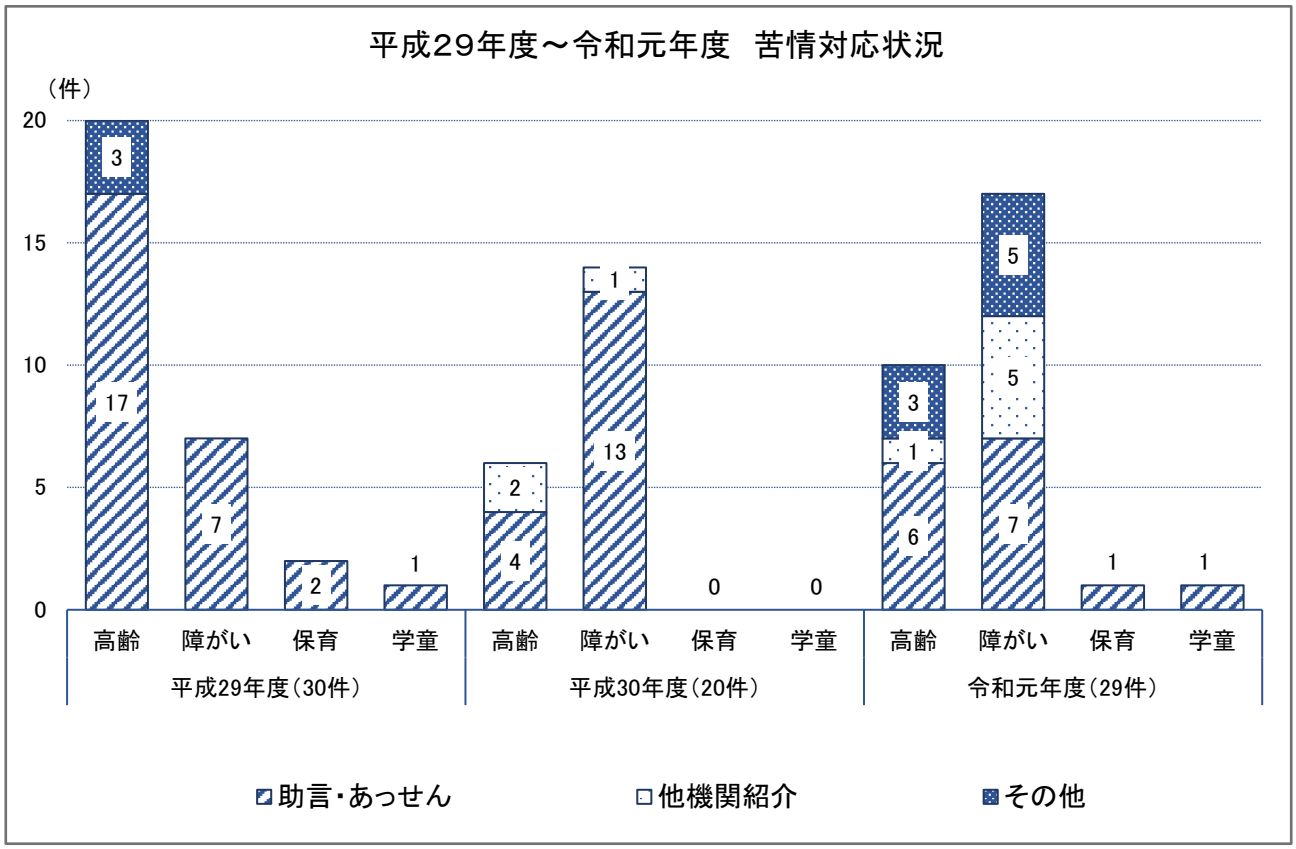
申出人属性	利用者			家族			その他			合　計		
年度／サービス別	29	30	元	29	30	元	29	30	元	29	30	元
高　齢	1	1	2	16	4	5	0	0	0	17	5	7
障がい	6	10	8	1	3	2	0	0	1	7	13	11
保　育	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	0	1
学　童	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
合計	7	11	11	19	7	8	1	0	1	27	18	20



※　苦情申出人の属性のうち、「代理人」「職員」については平成２９年度～令和元年度はいずれも０件のため省略

【平成29年度～令和元年度　苦情対応状況】

対応状況	助言･あっせん			他機関紹介			その他			合　計		
年度 / サービス別	29	30	元	29	30	元	29	30	元	29	30	元
高　齢	17	4	6	0	2	1	3	0	3	20	6	10
障がい	7	13	7	0	1	5	0	0	5	7	14	17
保　育	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1
学　童	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	27	17	15	0	3	6	3	0	8	30	20	29



※　対応状況は重複しているため、苦情受付件数とは一致しない

※　対応状況のうち「情報提供」については平成２９年度～令和元年度はいずれも０件のため省略

３　高齢者福祉サービスに関する苦情の事例

事例１　介護老人福祉施設の対応への苦情

【相談内容】

長女からの相談。利用者本人は長男の父、要介護４。介護老人福祉施設（以下「施設」）に入所している。父が適切な介護を受けていないため、下記４点の事実確認をしてほしい（苦情相談の時点では、本人は施設におらず入院中）。

１点目　入所時と比べて褥瘡が広がっている。

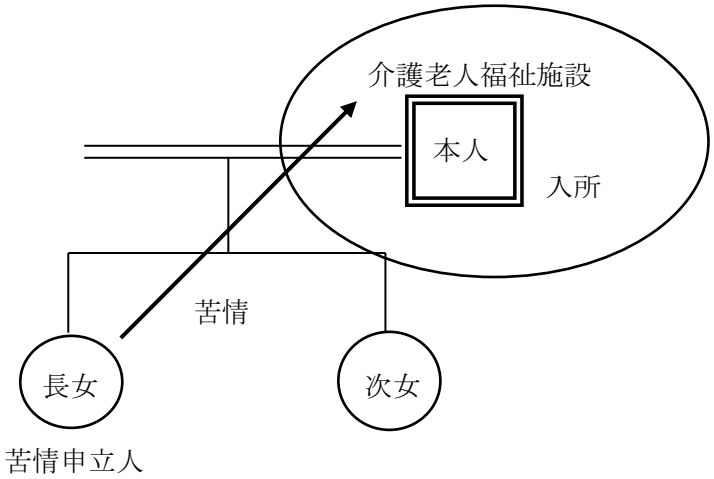
２点目　ベッド回りが汚れており不適切である。

３点目　施設入所前は刻み食だったが、入所後は流動食になり、食事量も少ない。

４点目　入所時と比べて歩行ができなくなっているが運動訓練をしてくれない。

苦情相談員が長女の連絡先を伺ったが、教えてもらえず、数日後に長女の方から連絡を入れるとのことだった。

【関係図】



【苦情相談員による事実確認】

施設の相談員に電話にて上記４点について事実確認を行う。

１点目　褥瘡については、入所時から処置は継続しているが、持病もあり食事量が減り栄養状態が悪くなっているため治りが悪い。

２点目　ベッド回りの汚れについては、定期的にシーツ交換を行っている。便などで汚れた際は、その都度交換している。

３点目　食事については、医師に相談して嚥下検査を行いながら、その方の状態に応じて食事形態などを変更している。

４点目　歩行訓練については、機能訓練士が付いており、トイレ動作などの生活リハビリを実施している。歩行が困難であるため移動には車いすを使用しているが、這ったり立ち上がることはできるため転倒のリスクは大きい。骨折防止のため、ベッド回りに転倒防止用マットを敷いている。

施設の相談員の話によれば、入所契約時に長女に電話の連絡先を尋ねたが教えてもらえず、入所後に教えると言われたものの結局教えてもらえず現在に至っている。電話の連絡先が分からないため、話し合いをしたいと手紙を送っているが返信がなく、対応に苦慮しているとのことだった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

施設の相談員が長女の連絡先を教えてもらえず、長女と十分なコミュニケーションが取れない状況であったため、次女に病状や身体状況などを伝え、協力してもらってはどうかと提案した。

後日、長女から電話が入った際に事実確認の内容を伝えたところ、近々退院するので、環境整備や衛生保持について改めて伝えてほしいと希望され、意向を施設に伝えて苦情対応は終了となった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析と再発防止策】

長女は、病状や状態について十分な受容ができず、父の回復を強く願い、現在の病状などに合わない介護方法やリハビリ内容を求めているように感じられた。長女に対しては治療やリハビリについて、主治医や機能訓練士など専門職から根拠に基づく説明をしていくことも必要である。

一方、施設は長女と連絡が取れず、話し合いにも応じないため十分な説明ができない状況であり、対応に苦慮していた。キーパーソンが十分に対応できない場合は、利用者本人の意思を確認し、キーパーソンの変更や成年後見制度の活用を検討していくことも必要である。

【委員からのコメント】

① 契約時に緊急連絡先をきちんと把握することと、他の家族の協力が得られるか確認しておく必要がある。

② キーパーソンに連絡がつかない場合、利用者の意思を確認しながら、別の親族に連絡を取るという方法も考えられる。

③ 食事やリハビリなどの介護方法は、ケアプランに記載されている。利用者の家族にきちんと説明した上でケアプランに同意を得ているのであれば、そのとおりに介護ケアを実施していく。違う介護方法を望む場合は、ケアプランを見直すこととなる。

事例２　介護老人福祉施設の対応への苦情

【相談内容】

本人の長男からの相談。利用者本人は要介護５。介護老人福祉施設に入所中。介護認定の更新結果が要支援となったため、施設長から「退所になる」と言われ困っている。施設ケアマネジャー（以下「ＣＭ」）から事前の説明がなく、施設長の対応にも疑問を持った。

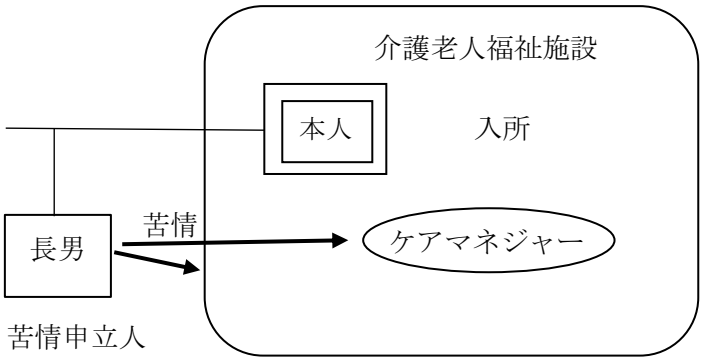
下記３点について確認し、施設の運営やＣＭの仕事が法令どおり正しく行われているか知りたい。

１点目　施設長が父の主治医に要介護認定申請書の意見書作成を頼まなかったので、介護度が下がったのではないか。

２点目　自宅に認定結果が遅れる旨の通知が届いたので施設長に連絡をしたが、施設長やＣＭからは、そのことに対し何も言及がなかった。

３点目　認定結果が出ているのに、ＣＭから「これまでどおりの計画でやっていきましょう」と話があった。ところが、翌日、施設長より突然「退所になる」と電話が入った。

【関係図】



【苦情相談員による事実確認】

１点目　要介護認定申請書への主治医欄の記入者については、利用者の主治医ではなく、日頃から施設が依頼している医師としている。これまで他の入所者から特段苦情等がなかったため、本人や家族に確認せずに手続きをした。

２点目　施設長やＣＭは長男から認定結果の遅延連絡を受け、翌月にならないと新たな介護度がわからないと思っていた。また、要介護３より軽い結果にはならないと考えていたため、家族と約束した面談日まで連絡せずにいた。

３点目　長男は認定結果が郵送されてきたことをＣＭに伝え、新たな介護保険証は施設事務員に預けていた。ＣＭは面談日まで認定結果を確認しておらず、面談当日に介護保険証を見て要支援と知ったが、施設長が不在だったので自らの判断で長男にこれまでどおりの計画でやる旨を話した。翌日出勤した施設長に報告したところ、退所扱いになることに気づき、慌てて長男に電話をかけてしまった。その後、区分変更申請については施設長が代行して行った。

【基幹地域包括支援センターの対応】

施設長とＣＭに上記①～③のとおり事実確認を行うとともに、施設としての管理体制やケアマネジメント業務が適正であったかについても確認をした。

施設長やＣＭは介護保険業務での経験が浅く、施設運営基準や手続きの理解が不十分であり、そのため利用者本人や家族に法令や契約書に沿った対応や説明がなされていないことを指摘した。

長男に事実確認の結果を報告したところ、報告内容に納得されたため苦情対応は終結となった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析と再発防止策】

長男は、今回の原因について、認定更新手続きや認定結果に対する施設長とＣＭの配慮や認識の不足によるものであると捉えている。

また、要支援では当該施設入所要件に該当しないため、区分変更申請日までの期間は介護保険が適用されず全額自己負担となることについても、施設長から十分な説明が受けられなかった。こうした、利用者本人に寄り添った姿勢に欠ける施設側の一連の対応が不信と不満を招き、苦情につながった。

ＣＭはケアマネジメントや要介護認定手続きなどについて、法令に沿った業務ができるよう、常に学んでいく姿勢が必要である。

また、施設側も利用者の生活に不利益が生じないよう、施設運営基準や介護保険における手続きを理解し、書類管理方法の不備を是正して再発防止に努めるとともに、トラブルや苦情が発生した際は、利用者本人や家族に対する真摯な姿勢が求められる。

【委員からのコメント】

① 認定調査の遅延が多い実態があるとすれば保険制度利用の流れが滞るため、認定調査員の育成や質の確保についても改善が必要である。認定結果が要介護５から要支援になったことについては審査会判定の適正化をお願いしつつ、退所後の利用者へのサービス調整を早い段階で始めるべきである。

② 本人のＡＤＬは入所時の状態から回復しており、施設長やＣＭは介護認定結果が軽くなることは十分予測できていたと思われる。しかし、介護認定結果が出る前に在宅復帰に向けて長男と家族の状況や家庭での介護力など、双方の思いを話し合う場をつくらず、突然退所としたことは、利用者本人にとっては生活の場を奪われたことになり問題である。

③ 新規施設や新人ＣＭに対しては、経験の浅さから起こりうる事態を想定し、対策を準備するとともに、区には一歩踏み込んだ指導と支援をお願いしたい。

４　障がい者福祉サービスに関する苦情の事例

事例３　重度訪問介護事業所の対応への苦情

【相談内容】

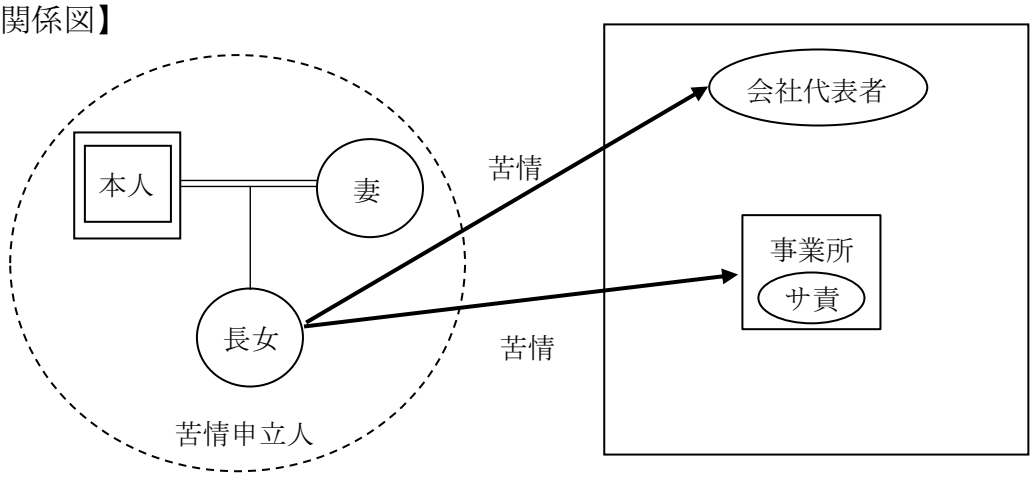
同居長女からの相談。利用者本人は男性。身体障害者手帳保持。

事業所がヘルパーの休みの連絡に気付かなかったために、サービスに穴が空いたり、翌月の予定を確認せずヘルパーの休みを入れたため、サービスが提供されなかった。サービス提供責任者（以下「サ責」）の対応が不誠実だと感じたが、このような対応をしたことについてサ責はどう考えているのか。

また、会社の運営体制として、これまでエリア全体でヘルパーを調整・派遣する体制だったのが、事業所内で調整・派遣する体制に変更になってからサービスの提供に穴が空くようになった。

この現状を会社としてどのように捉えているのか。サ責と会社代表者には説明と謝罪を要求したい。

【関係図】



【苦情相談員による事実確認と基幹地域包括支援センターの対応】

サ責及び会社代表者に事実確認を行った。

サ責より「サービスに穴が空いた原因は、メール受信の不具合によるものだが、再発防止のために、以後は電話とメールの二重連絡にするように徹底した」「サービスを提供できなくなった原因は、ヘルパーの休みが重なってしまったことだが、他事業所に確認するなどの対応をすべきだったと思う。申し訳なかった」との謝罪があった。

代表者からは「組織の体制を変えるにあたり、移行期間を設けバランスよく変更したつもりだったが、結果として迷惑をかけてしまった。お詫びしたい」との謝罪があった。

以上のような説明と謝罪があったことを、申立人に報告した。申立人は納得し、直接面接しての謝罪は望まないとの意向であったため、苦情相談を終結した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析と再発防止策】

サービスの提供に穴が空いた原因は、事業所内での連絡の仕方や確認の方法であったが、穴が空いた時期と組織の体制が変わった時期とが重なってしまったためにサ責にとどまらず、会社に対する苦情に発展してしまった。

サ責は自身の対応を振り返り反省点を述べ、今後、サービスの提供に穴が空かないような体制にすることを約束した。また長女自身も長期にわたる親の介護に疲れており、ヘルパー派遣に対して過敏になっている面もあった。会社としては、組織の体制変更で起こりえる問題を想定し、対応策を事前に考慮しておくべきだった。

【委員からのコメント】

① サ責が反省していたように、連絡はメールだけでは不十分で、電話で再確認する必要がある。今後ミスを無くすためには、組織として十分注意していただきたい。

② ヘルパー派遣にあたっての調整は、どこの事業所も同様の悩みを抱えている現状がある。その背景にはヘルパー不足の問題がある。

③ 組織の体制を変更することは組織の権限であり自由だが、契約に反するような事態を生じさせてしまっていることは、組織側の問題と言わざるを得ないのではないか。

④ 地域や事業所で、家族会のような介護者をケアする取り組みがあると思うが、区としても介護者への支援を充実してもらいたい。

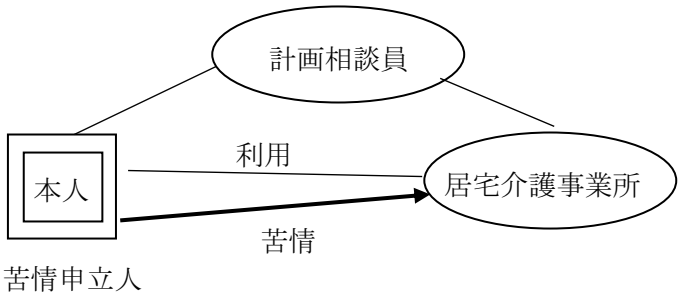
事例４　居宅介護事業所の対応への苦情

【相談内容】

利用者本人からの相談。本人は男性。身体障害者手帳所持。

居宅介護事業所のサービス提供責任者（以下「サ責」）より、本人がヘルパーに対して大声で怒鳴ったり支援中に喫煙することを理由に契約解除を言い渡された。このような理由で契約解除をすることが正当なのか、事実確認をしてほしい。

【関係図】



【苦情相談員による事実確認】

事業所を訪問して経過と契約解除理由についてサ責から聞き取りを行った。

支援中、本人に頭を押さえられ、家具の汚れを確認させられ恐怖を覚えた。また、掃除中、本人のベッドにヘルパーの体が当たった際に大声で叱責された。

喫煙については、契約当初から支援中の喫煙を控えるようお願いしたが守られず、支援中に煙を吹きかけられることもあった。

担当のサ責は女性で、本人の威圧的な態度に恐怖を感じているため、事業所からヘルパーの交代を本人に提案しても認めてもらえない。さらに本人はサービス利用回数の増を希望しているが、事業所としてはこれ以上ヘルパーを派遣することが難しい状況である。

本人は計画相談員に数か月前から事業所の変更を申し入れていたが、後任事業所が見つからないとの理由で進まず、また本人にも事業所の意向が伝わっていなかった。

大声による叱責や喫煙が苦情の背景にあるものの、利用者都合による解約は利用者の不利益になるため、本人が希望する時間数・派遣回数の増に応じられないという「事業所都合」を解約理由とした解約届を２回持参したが本人に受理してもらえなかった。３回目に解約届を持参した際は、これまでの経過を考えると今後ヘルパーの支援はできないことを本人へ伝えた。

【基幹地域包括支援センターの対応】

事実確認の結果を本人に報告したところ、本人からは解約理由が大声や喫煙であると言われたことに傷ついたとの話があった。事業所に謝罪して欲しいとの依頼を受けたが、謝罪の強制はできないことを説明した。その後、事業所の管理者には本人の意向を伝え、苦情相談員とともに利用者宅を訪問した。

管理者からは、解約に至るプロセスにおいて組織としての対応ができなかったこと、サービス提供体制が確保できなかったことについて、本人に謝罪した。

本人は、大声や喫煙が解約の理由だと後任の事業所へ印象が悪くなることを懸念していたため、あくまでも事業所都合とすることを伝えたところ、解約に同意した。

その後、事業所が後任の事業所を探し、引き継ぎのための同行訪問を複数回行った後に事業所を変更して、苦情対応を終結した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析と再発防止策】

解約を承諾しない本人にサ責が困り果て、解約理由を、「事業所都合」とし、謝罪する羽目になった。解約理由の背景としては本人のこれまでの言動に触れたり、説明に一貫性がなかったことが苦情の原因となった。

利用者本人とヘルパーとの間でトラブルが起きた時は、事業所内で情報を共有し、事業所としての方針をきちんと立てることが必要である。その上で解約理由の説明は、トラブルの当事者であるサ責でなく管理者が行うことが望ましい。

また、トラブルが起きた際は、区の障がい援護担当や計画相談員を交えて、利用者本人と話し合い、利用にあたっては互いにルールの確認を行うこと、守られなかった際には契約解除するといった段階的なプロセスを踏むことなど、サ責個人ではなく事業所がチームとしての対応することが必要である。

【委員からのコメント】

① 大声で怒鳴ったり約束を守らなかったりすることが原因で事業所が次々と変わり、その結果サービスが受けられなくなる事態に陥るのは、結局利用者の不利益にもなることを利用者に繰り返し説明し理解してもらうしかない。

② 利用者にとっては生活維持のためにサービスが必要であり、一方で事業所も従業員を守る義務もあり、バランスが難しい。従業員の人権擁護については法務局の「みんなの人権１１０番」などの相談窓口に相談することも一つの方法である。

③ サービス利用時のルールや方針を利用者と事業所だけでなく障がい援護担当や計画相談員などとチームで確認していくことが必要である。また支援困難な利用者の場合、基幹相談センター（障がい福祉センター　あしすと）による対応も期待したい。

５　福祉サービス向上のために

高齢者福祉については、数多くの問題点が指摘されている。介護を必要とする「要介護者」が適切な介護を受けられないこと、高齢者同士が介護を行い疲弊していく「老々介護」の弊害、高齢者に対する虐待、独居による社会的孤立など、枚挙にいとまがない。これら問題の核心部分には、高齢者の孤立という問題があるように思われる。

本委員会における高齢者側からの苦情と対応に関する議論は、予想に反して、孤立の問題よりも、コミュニケーションが上手くいかないことによる、こじれた感情の衝突に関するものが多かった。つまり、関係性の問題がほとんどであった。問題解決の要請があると、すぐに行政は動いている。多くの場合、当人は施設等に入所していることが多いので、行政は施設の担当者に連絡を入れる。行政担当者と施設担当者による面会が行われ、訴えに関する事情の聞き取りが行われる。また、当事者からも事情を聴く。この作業は、繊細な感覚と、的確な言葉選びを要する非常に苦しい作業で、行政の人々の努力はなまなかではない。情報の収集、要約、問題の中心部分の析出も的確である。解決の活動も妥当と思われる。

一方、サービス提供者側と当事者について目を向けると、違和感を覚える点が少なくない。たとえば、サービス提供者の場合、少数ではあるが適切なサービスが行われておらず、改善を促しても、なかなか改善されないことがある。また同じ施設で、複数回老人が転ぶ、時に骨折をするというケースもあった。また、当事者も自己中心的で他者との協調ができない場合、あるいは暴力的である場合もあった。その原因として、元来の性格もあるかもしれないが、加齢によって自己抑制がだんだん難しくなることも挙げられるのではなかろうか。

では、どのようにすれば、コミュニケーション不全は解決されうるのか。これは、現在も行われている方法、つまり、丁寧に当事者たちの気持ちを聞くことしかないのではないか。傾聴、受容、相手の感情を言葉にして照らし返すこと、などの作業が必要であることは何度も繰り返し語られてきた。私が思うに、現場の人々も、行政の担当者も、この作業を一生懸命行っている。そして疲弊している。彼らこそ、自分の気持ちを吐露しうる相手を求めていると思われる。専門家が彼らの声を傾聴し、分析し、適切なアドバイスを与えるべきである。システムとして存在すべきである。しかし、このような制度が各部署に存在しているという話は、寡聞にして聞いたことがない。

また、本質的な問題として、孤立した生活をしている高齢者が声を上げられるような仕組みが必要ではなかろうか。

次に、障がい者からの苦情について述べる。ここ 2 年程度で、高齢者からの苦情の数よりも、障がい者からの苦情の数の方が多くなってきている。その理由は現在のところ、よくわからない。障がい者からの苦情の多くは、自分の気持ちがなかなか通じない、人間関係がうまくいかない、仕事が続かないなど、社会的障がいに起因しているように思われる。

委員会で話し合われたいくつかの事案から考えて、一般人の障がい者に対する浅い理解、あるいは無理解が苦情を生む最も大きな原因のように思われる。障がい者が仕事をする場合、通勤の際の混雑が辛い、指示の理解が難しいなど、様々な困難があることを一般人が理解しなければ、共に理解し合って仕事をすることは不可能である。ましてや、共生などできるはずがない。

福祉は、経済と大きく関係している。福祉大国であったイギリスが、財政破綻に直面して政策転換、サッチャリズム（マーガレット・サッチャー元首相による社会・経済政策、小さい政府を追及）によって経済回復を図ったことは、よく知られたことであろう。福祉は、経済とのバランスの中にある。日本は、経済的不調から福祉に回す資金を減らしている。この流れの中では、優れた福祉行政は難しいのではなかろうか。支出を減らすために、現在の人員での効果の最大化とボランティアの活用が図られることになる。そして、現場が疲弊するのである。福祉行政の最前線におられる方に、いつも胃が痛み精神的に苦しい状態が続いている、どうしたらよいでしょうかと尋ねられたが、十分にこたえることができなかった。先述した通り、現場の人々の苦悩に対応するプロフェッショナルが、是非とも必要であると思う。現場の人々が無料で利用できるシステムが望まれる。また、すべての人間が、教育を受けて障がいの特性を知ることによって、協力関係の構築が今よりも容易になるであろう。そうなれば、経済も発展の可能性がある。

教育も、今日、大きく変わろうとしている。入試は、主に記憶を問うものから、創造性を問うものへと変化していこうとしている。真に創造的なものしか経済を押し上げることができず、雇用され働くことができる人間は少数に限定される時代が近づいているという指摘もある。競争がさらに激化した時代における人間関係は一体どうなるのか。障がい者の雇用問題、差別の問題など、深刻化を余儀なくされるかもしれない。現実の中で苦しんでいる人々の声に耳を傾けつつ、未来へ視線を向けて施行する必要がある。

最後に、任期を終え委員会を離れるにあたって、足立区高齢福祉課の方々と、同委員会メンバーの方々へ、お礼を申し上げたい。高齢福祉課の方々は、毎回、事前の読み合わせなど、細心の注意を払って委員会運営の支援をして下さった。また委員の方々は、積極的に専門的な立場から意見を述べて下さった。心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

委員長　本多　みどり

資料編

資料１　足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例

資料２　足立区福祉サービス苦情等解決委員会運営要綱

資料３　足立区福祉サービス苦情等解決委員会委員名簿

資料４　福祉サービスの課題別相談先一覧

資料１　　足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例

（設置）

第１条　区民が利用する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に対する苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、サービスと顧客満足度の一層の向上を図るため、区長の附属機関として、足立区福祉サービス苦情等解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（所掌事項）

第２条　委員会は、区長又は教育委員会の諮問に応じて次の職務を行う。

（１）　福祉サービスに関する苦情等を調査し、迅速かつ適切に処理すること。

（２）　特に必要と認めたときは、自ら事案を取り上げて調査すること。

（３）　申立てに係る苦情等又は前号の規定に基づき取り上げた事案について、特に必要と認めたときは、福祉サービスを提供する事業者（以下「事業者」という。）、申立人、関係機関の職員その他の関係人から必要な資料を提出させ、意見又は説明を求めること。

（４）　申立てに係る苦情等又は第２号の規定に基づき取り上げた事案について、事業者に対し提案を行い、区民との調整を行うとともに、特に必要と認めたときは区長又は教育委員会に対し、関係人の調査への協力状況並びに委員会の行った提案及び調整の結果を公表するよう勧告すること。

（５）　申立てに係る苦情等又は第２号の規定に基づき取り上げた事案について、区長又は教育委員会に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、勧告の内容を公表すること。

２　区長又は教育委員会が委員会に諮問できる事項は、福祉サービスに関するものとする。ただし、次の各号に掲げる事項は除く。

（１）　判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項

（２）　法令等により不服申立ての規定がある事項

（３）　裁判等で係争中の事案に関する事項

（４）　足立区情報公開・個人情報保護審議会条例（平成９年足立区条例第３１号）第２条第１項に規定する足立区情報公開・個人情報保護審議会の職務に関する事項

（５）　委員会により既に苦情の処理が終了している事項

（組織）

第３条　委員会は、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉に関し優れた識見を有する者のなかから区長が委嘱する委員７名以内をもって組織する。

２　委員の互選により、委員長及び副委員長各１名を選定し、委員長は、委員会を代表するとともに会務を総理し、副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故あるときはその職務を代理する。

３　委員の任期は２年とし、１期に限り再任することができる。ただし、委員が任期の途中で交代した場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

４　前項の規定にかかわらず、委員は後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うことができる。ただし、次条第１項の規定による解嘱の場合は、この限りではない。

（解嘱）

第４条　区長は、委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

２　委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

（招集）

第５条　委員会は、委員長が招集する。

（定足数及び表決数）

第６条　委員会は、委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

２　委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

（委員会の責務）

第７条　委員会は、区民の満足度を最大限向上させるため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

２　委員会は、その職務の遂行にあたっては、事業者及び区との連携を図り、各々の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

３　委員は、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

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。

（委員会に対する事業者の責務）

第８条　事業者は、委員会から第②条の規定による調査の要請、提案又は調整があったときは、これを尊重し、誠実かつ適切に処理しなければならない。

（委員会に対する区の責務）

第９条　区は、委員会の職務に関し、その独立性を尊重し、積極的な協力援助を行わなければならない。

（委任）

第 10 条　この条例の施行に関し必要な事項は、区長が別に定める。

付　則

（施行期日）

１　この条例は、平成１２年４月１日から施行する。

（東京都足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例の一部改正）

２　東京都足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例（昭和３９年東京都足立区条例第１７号）の一部を次のように改正する。

別表区長の部に次の項を加える。

東京都足立区高齢者福祉サービス苦情等解決委員会	日額　１万８，０００円

付　則（平成１３年３月３０日条例第１９号）

この条例は、公布の日から施行する。

付　則（平成１５年３月２０日条例第１０号）

（施行期日）

１　この条例は、平成１５年４月１日から施行する。

（足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例の一部改正）

２　足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例（昭和３９年足立区条例第１７号）の一部を次のように改正する。

別表区長の部足立区高齢者福祉サービス苦情等解決委員会の項中「高齢者」を削る。

付　則（平成２３年３月２日条例第３号抄）

（施行期日）

１　この条例は、平成２３年４月１日から施行する。

（足立区立幼保園条例等の一部改正に伴う経過措置）

８　この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に付則第２項から前項まで（第５項を除く。）の規定による改正前の足立区立幼保園条例、足立区福祉施設指定管理者等選定審査会条例、足立区子育て支援サービス利用者負担適正化審議会条例、足立区こども家庭支援センター条例、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（以下これらを「旧条例」という。）の規定により区長が行った処分その他の行為で現に効力を有するもの又は旧条例の規定により区長に対してされた申請その他の行為で施行日以降に処理されることとなるものは、それぞれ付則第２項から前項まで（第５項を除く。）の規定による改正後の足立区立幼保園条例、足立区福祉施設指定管理者等選定審査会条例、足立区子育て支援サービス利用者負担適正化審議会条例、足立区こども家庭支援センター条例、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例の規定により教育委員会が行った処分その他の行為又は教育委員会に対してされた申請その他の行為とみなす。

資料２　　足立区福祉サービス苦情等解決委員会運営要綱

（目的）

第１条　この要綱は、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（平成１２年足立区条例第４１号。以下「条例」という。）に基づく委員会の運営に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

（会議）

第２条　委員会は委員長が招集し、委員長はその議長となる。

２　委員長は、会議録を作成し、これを保存しなければならない。

３　委員会の会議録は、公開する。ただし、委員会が公開することを適当でないと認めたときは、この限りでない。

４　委員会の会議は、非公開とする。ただし、委員会が公開することを適当と認めたときはこの限りでない。

（調査の委任）

第３条　委員会は、足立区長（以下「区長」という。）から諮問を受けた事案及び自ら取り上げた事案の調査を、社会福祉法人足立区社会福祉協議会（以下「足立社協」という。）に、委任することができる。

（答申等）

第４条　委員会は、区長の諮問に応じ調査を行い、完了後、速やかにその結果を書面により区長へ答申する。

２　委員会は、自ら事案を取り上げ調査したときは、その結果を書面により速やかに区長に報告する。ただし、委員会が書面による報告が適当でないと認めたときは、この限りでない。

（庶務）

第５条　委員会の庶務は、福祉部高齢者施策推進室長付高齢福祉課において処理する。

２　区長は、前項に規定する庶務の一部を、足立社協に委託することができる。

付　則

この要綱は、平成１２年４月１日から施行する。

付　則

この要綱は、平成１５年４月１日から施行する。

付　則（２７足福サ発第２６５３号　平成２８年３月１日　福祉部長決定）

この要綱は、平成２８年４月１日から施行する。

付　則（３０足福高発第５２７１号　平成３１年３月２９日　福祉部長決定）

この要綱は、平成３１年４月１日から施行する。

資料３　　足立区福祉サービス苦情等解決委員会委員名簿

（敬称略）

氏　名	現　職　等	役　職	任　期
本多　みどり	帝京科学大学こども学部 幼児保育学科教授	委員長	2 年(H30.4.1～ R2.3.31)
早乙女　宜宏	足立法曹会　弁護士 西新井綜合法律事務所	副委員長	2 年(H30.4.1～ R2.3.31)
金子　千英子	東京社会福祉士会副会長	委員	2 年(H31.4.1～ R3.3.31)
町田　伸明	足立地区人権擁護委員	委員	2 年(H30.4.1～ R2.3.31)
木内　信雄	足立区民生・児童委員協議会 第二合同佐野地区会長	委員	2 年(R1.12.1～ R3.3.31)
藤沢　道代	足立区消費者センター相談員	委員	2 年(H30.4.1～ R2.3.31)

令和 2 年 3 月 31 日現在

資料４　　福祉サービスの課題別相談先一覧

区分	内　容・連　絡・相談先			電話
高齢者福祉サービス	介護保険に関すること	介護保険制度に関すること	介護保険課介護保険係	3880-5887
		資格の取得や喪失、保険料に関すること	介護保険課資格保険料係	3880-5744
		要介護認定に関すること	介護保険課介護認定係	3880-5256
		介護給付、高額介護サービス費、償還払・一部負担金、利用者負担軽減に関すること	介護保険課保険給付係	3880-5743
		苦情相談、介護事業者の指導に関すること	介護保険課事業者指導係	3880-5746
	介護予防・日常生活支援総合事業に関すること		地域包括ケアシステム推進担当課	3880-5885
	介護保険外サービス（緊急通報システムの設置、紙おむつの支給等）に関すること		高齢福祉課在宅支援係	3880-5257
	高齢者の虐待に関すること		管轄の地域包括支援センター	24･25 ページ参照
			高齢福祉課高齢援護係	3880-5269
	高齢者福祉サービスに関する苦情相談		基幹地域包括支援センター	6807-2460
障がい者福祉サービス	障がい者福祉サービスの利用に関すること		管轄の障がい福祉課援護係	25 ページ参照
			管轄の保健センター	26 ページ参照
	障がいに関する専門的な相談		障がい福祉センターあしすと自立生活支援室	5681-0132
	就労を希望する障がい者の相談		障がい福祉センターあしすと雇用支援室	5681-0133
	心の健康・精神障がいの相談		管轄の保健センター	26 ページ参照
			精神障がい者自立支援センターふれんどりぃ	3883-7177
	障がい者の虐待に関すること		障がい福祉課虐待防止・権利擁護担当（障がい者虐待防止センター）	3880-6261
	障がい者福祉サービスに関する苦情相談		基幹地域包括支援センター	6807-2460

区分	内　容・連　絡・相談先		電話
児童福祉サービス	保育所に関すること（区立） 保育所に関すること（私立） 地域型保育（小規模保育・家庭的保育） ・認証保育所に関すること	子ども施設運営課区立保育施設係 子ども施設整備課私立保育園係 子ども施設入園課地域保育係	3880-5888 3880-5889 3880-5428
	学童保育に関すること	住区推進課学童保育係	3880-5863
	子育てに関する相談	こども支援センターげんき	3852-3535
		管轄の保健センター	26 ページ参照
	発達に心配のある子どもの相談	こども支援センターげんき 支援管理課発達支援係	5681-0134
	児童虐待に関すること	こども支援センターげんき	3852-3535
	障がい児福祉サービスの利用に関すること	管轄の障がい福祉課援護係	25 ページ参照
その他	消費者被害、多重債務に関する相談	消費者センター	3880-5380
	経済的な困窮に関すること	管轄の福祉事務所	25 ページ参照
	成年後見制度における申立て手続き支援や成年後見人等の候補者に関すること	権利擁護センターあだち	5813-3551
		高齢者・障がい者総合支援センター オアシス （東京都内３つの弁護士会共同事業）	3581-9110
		公益社団法人 成年後見センター ・リーガルサポート東京支部	3353-8191
		権利擁護センターぱあとなあ東京 （公益社団法人東京社会福祉士会）	5944-8680
	区の手続きやあだち広報などに掲載されている一般的な問い合わせ	お問い合わせコール あだち	3880-0039
	日常生活で生じる問題や悩みごとの相談、法律的な専門相談	区民の声相談課相談係	3880-5359

地域包括支援センター

※五十音順（基幹を除く）

名　称	電話番号	所在地	担　当　地　域
基　幹	5681-3373	梅島２－１－２０	梅島、中央本町１丁目、島根
あだち	3880-8155	足立４－１３－２２	足立、中央本町２丁目、梅田１丁目
伊興	5837-1280	伊興３－７－４	伊興、東伊興、伊興本町、西伊興、西竹の塚
入　谷	3855-6362	入谷９－１５－１８	入谷、舎人、古千谷、古千谷本町
扇	3856-7007	扇１－５２－２３	扇、興野、本木東町、本木西町、本木南町、本木北町
江　北	5839-3640	江北３－１４－１	江北、堀之内
さ　の	5682-0157	佐野２－３０－１２	加平、北加平町、神明、神明南、辰沼、六木、佐野、大谷田２～５丁目
鹿　浜	5838-0825	皿沼２－８－８	鹿浜、加賀、皿沼、谷在家、椿
新　田	3927-7288	新田３－４－１０	新田、宮城、小台
関　原	3889-1487	関原２－１０－１０	梅田２～８丁目
千住西	5244-0248	千住中居町１０－１０	千住桜木、千住緑町、千住龍田町、千住中居町、千住宮元町、千住仲町、千住河原町、千住橋戸町
千寿の郷	3881-1691	柳原１－２５－１５	柳原、千住関屋町、千住曙町、千住東１丁目
千住本町	3888-1510	千住３－７	千住、千住元町、千住大川町、千住寿町、千住柳町
中央本町	3852-0006	中央本町４－１４－２０	中央本町３～５丁目、青井１・３～６丁目、西加平
東　和	5613-1200	東和４－７－２３	綾瀬、東綾瀬、谷中、東和１・３丁目
中　川	3605-4985	中川４－２－１４	東和２・４・５丁目、中川、大谷田１丁目
西綾瀬	5681-7650	西綾瀬３－２－１	西綾瀬、弘道、青井２丁目
西新井	3898-8391	西新井２－５－５	西新井、栗原
西新井本町	3856-6511	西新井本町２－２３－１	西新井本町、西新井栄町

名　称	電話番号	所在地	担　当　地　域
はなはた	3883-0048	花畑４－３９－１１	花畑、南花畑５丁目
一ツ家	3850-0300	一ツ家４－５－１１	平野、一ツ家、保塚町、六町、南花畑１～４丁目
日の出	3870-1184	日ノ出町２７－４－１１２	日ノ出町、千住旭町、千住東２丁目
保木間	3859-3965	保木間５－２３－２０	西保木間、保木間、東保木間
本木関原	5845-3330	本木１－４－１０	関原、本木１～２丁目
六　月	5242-0302	六月１－６－１	六月、東六月町、竹の塚

障がい福祉課援護係一覧

名称	電話番号	所在地	担　当　地　域
西部援護係	3897-5034	鹿浜 8-27-15（西部福祉課内）	入谷、入谷町、扇、加賀、江北、古千谷、古千谷本町、皿沼、鹿浜、新田、椿、舎人、舎人町、舎人公園、堀之内、谷在家
千住援護係	3888-3146	千住仲町 19-3（千住庁舎内）	小台、千住曙町、千住旭町、千住東、千住大川町、千住河原町、千住寿町、千住桜木、千住関屋町、千住龍田町、千住仲町、千住中居町、千住橋戸町、千住緑町、千住宮元町、千住元町、千住柳町、千住、日ノ出町、宮城、柳原
中部援護 第一係 第二係	3880-5881 3880-5882	中央本町 1-17-1（本庁舎内）	青井、足立、梅島、梅田、興野、栗原、弘道、島根、関原、中央本町、西綾瀬、西新井、西新井栄町、西新井本町、西加平、東六月町、一ツ家、平野、保塚町、南花畑 1-4 丁目、本木北町、本木西町、本木東町、本木南町、本木、六月、六町
東部援護係	3605-7520	東綾瀬 1-26-2（東部福祉課内）	綾瀬、大谷田、加平、北加平町、佐野、神明、神明南、辰沼、東和、中川、東綾瀬、六木、谷中
北部援護係	5831-5799	竹の塚 2-25-17（北部福祉課内）	伊興、伊興本町、竹の塚、西伊興、西伊興町、西竹の塚、西保木間、花畑、東伊興、東保木間、保木間、南花畑 5 丁目

足立福祉事務所一覧

名称	電話番号	所在地	担　当　地　域
西部福祉課	3897-5011	鹿浜 8-27-15	西部援護係と同じ
千住福祉課	3888-3141	千住仲町 19-3（千住庁舎内）	千住援護係と同じ
中部第一福祉課 第二福祉課	3880-5412 3880-6277	中央本町 4-5-2	中部援護第１係・第２係と同じ
東部福祉課	3605-7105	東綾瀬 1-26-2	東部援護係と同じ
北部福祉課	3883-6800	竹の塚 2-25-17	北部援護係と同じ

足立保健所一覧

名称	電話番号	所在地	担　当　地　域
江北保健センター	3896-4004	西新井本町 2-30-40	扇、興野、加賀、江北、皿沼、鹿浜、新田、椿、西新井 1・6-7 丁目、西新井栄町 3 丁目、西新井本町、堀之内、本木、本木北町、本木西町、本木東町、本木南町、谷在家
千住保健センター	3888-4277	千住仲町 19-3（千住庁舎内）	小台、千住、千住曙町、千住旭町、千住東、千住大川町、千住河原町、千住寿町、千住桜木、千住関屋町、千住龍田町、千住中居町、千住仲町、千住橋戸町、千住緑町、千住宮元町、千住元町、千住柳町、日ノ出町、宮城、柳原
竹の塚保健センター	3855-5082	西竹の塚 1-11-2 エミエルタワー竹の塚 2 階	伊興、伊興本町、入谷、入谷町、栗原、古千谷、古千谷本町、島根、竹の塚、舎人、舎人公園、舎人町、西新井 2-5 丁目、西伊興、西伊興町、西竹の塚、西保木間、花畑、東伊興、東保木間、東六月町、保木間、保塚町、南花畑、六月、六町
中央本町地域･保健総合支援課	3880-5351	中央本町 1-5-3 足立保健所 2 階	青井、足立、梅島、梅田、弘道、関原、中央本町、西綾瀬、西新井栄町 1-2 丁目、西加平、一ツ家、平野
東部保健センター	3606-4171	大谷田 3-11-13	綾瀬、大谷田、加平、北加平町、佐野、神明、神明南、辰沼、東和、中川、東綾瀬、六木、谷中

令和元年度

足立区福祉 110 番（年次報告書）

編集・発行　令和２年１０月
足立区福祉サービス苦情等解決委員会
【事務局】　足立区 福祉部 高齢者施策推進室 高齢福祉課
社会福祉法人　足立区社会福祉協議会

足立区中央本町 1－17－1
電話　03－３８８０－5111（代表）