

令和2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3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ことをめざしている。

目 次

1	苦情等解決委員会の役割	1
2	令和2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・・・通所介護事業所への苦情	
	事例2・・・通所介護事業所への苦情	
	事例3・・・介護支援専門員（ケアマネジャー）への苦情	
4	障がい者福祉サービスに関する苦情の事例	12
	事例1・・・相談支援事業所（計画作成）と 居宅介護事業所（ホームヘルプ）への苦情	
	事例2・・・共同生活援助施設（グループホーム）への苦情	
5	福祉サービス向上のために	16

1 苦情等解決委員会の役割

(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、申立人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）。

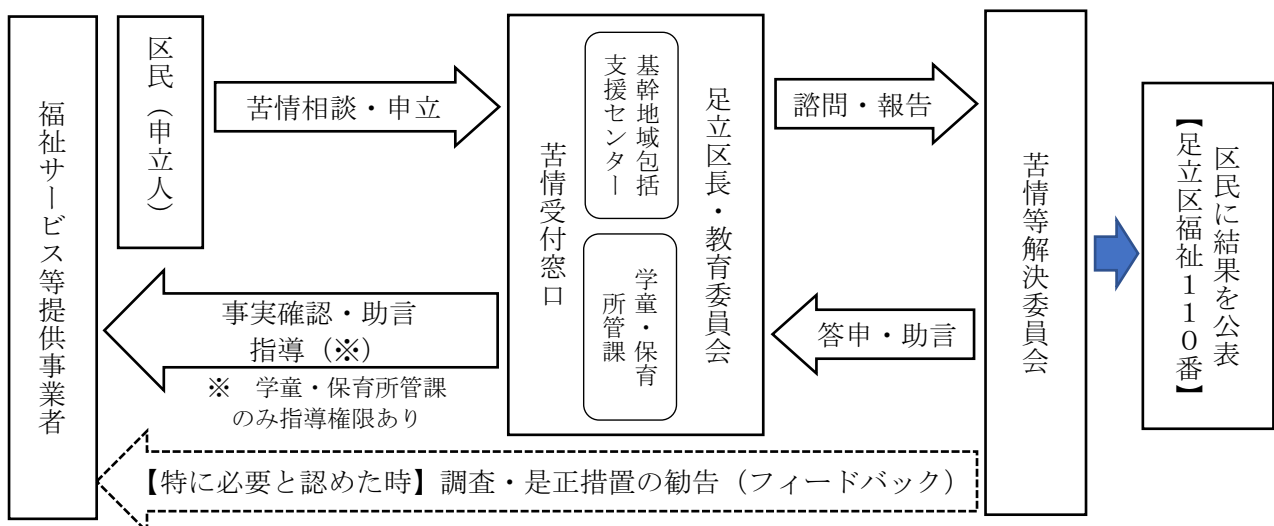
(2) 対応の流れ

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、区の所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。

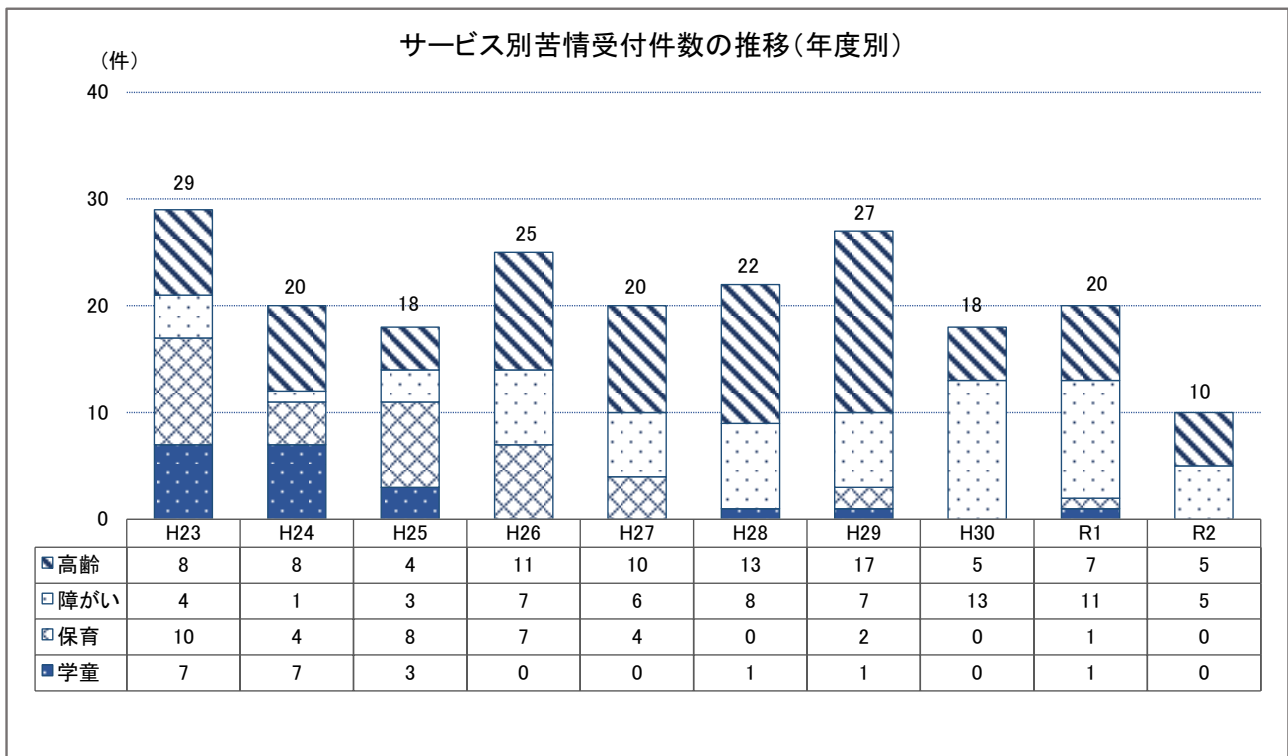
苦情等解決委員会は、区福祉サービスの向上をめざし、原則として2か月に1回開催している。相談窓口寄せられる苦情や相談の内容を分析し、問題点を洗い出し、解決に向けた方策等を審議し、その結果は区の所管課や基幹地域包括支援センターにフィードバックされ、後の対応に生かしている。

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2年度の苦情・相談の特徴



苦情受付合計件数は、前年度より10件減の10件で、高年齢、障がいの苦情が同数であった。新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、事業所だけでなく申立人も面談を避ける傾向があり、書面（FAX等）や電話等による対応が多くなった。通常は対面で行っている申立人からの聴き取りや対象事業所への事実確認が実施しづらく、契約関係書類の確認や事情の聴き取りに時間を要したため、対応期間が長期化する傾向が見られた。

苦情の主な原因は、高年齢、障がいともに、例年同様「事業者の姿勢・対応」が最も多かった。特に今年度は、契約やサービス内容の説明、契約に基づく業務の履行に関する苦情が多く見られた。事業者においては、契約書の整備や契約の条項に基づくサービス提供について確認が求められる。

(1) 高年齢福祉サービスの苦情受付件数

前年度より2件減少し5件であった。苦情の対象は、居宅介護支援（ケアマネジャー）が3件、通所介護（デイサービス）が2件であった。

(2) 障がい福祉サービスの苦情受付件数

前年度より6件減少し5件であった。苦情の対象は、地域活動支援センター、居宅介護（ホームヘルプ）、相談支援事業（計画作成）がそれぞれ2件、重度訪問介護が

1件であった(※)。

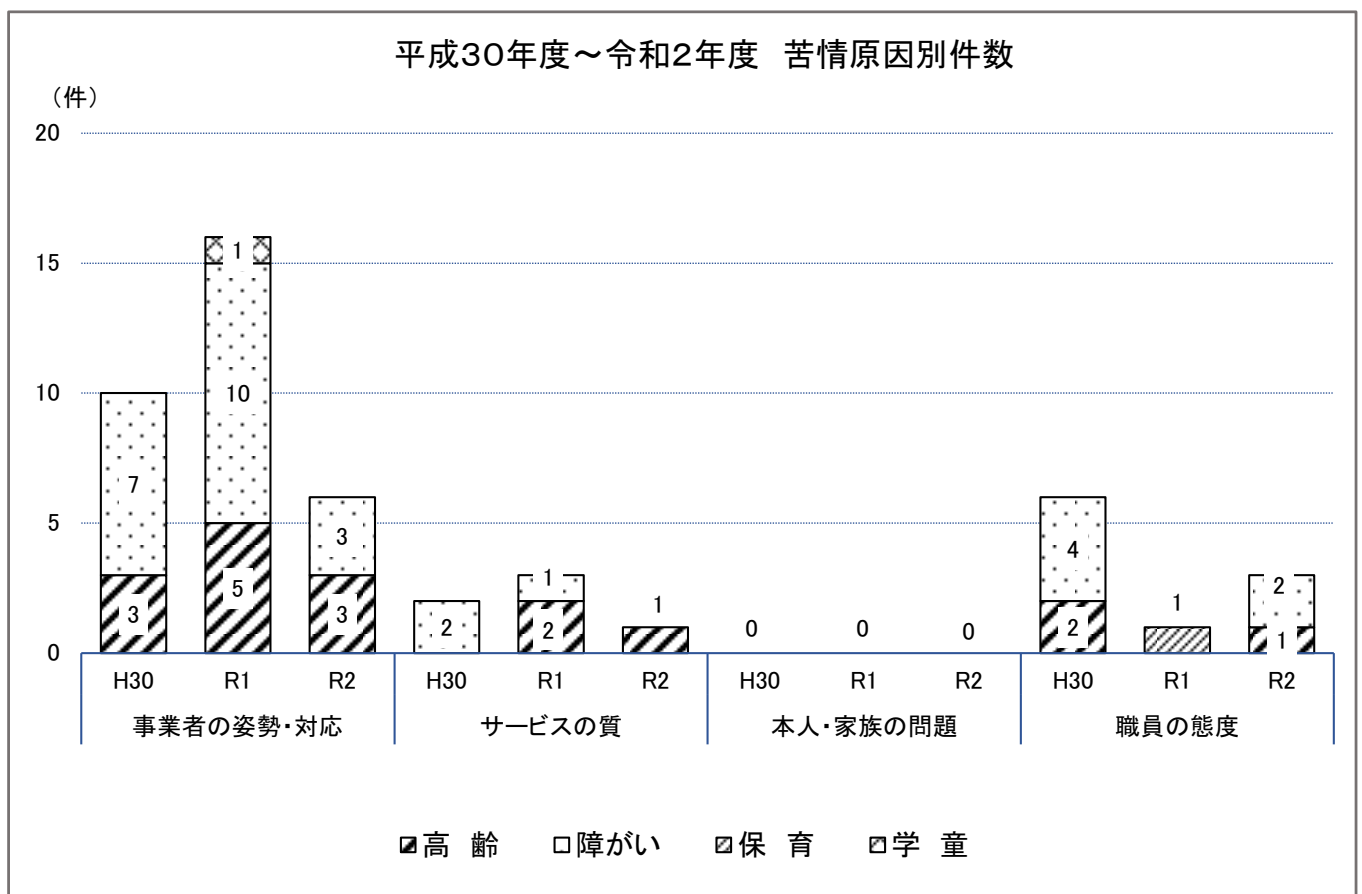
※ 複数の事業者を対象とした相談があったため、苦情受付件数と苦情対象サービス件数の合計は一致しない。

(3) 保育と学童サービスの苦情受付件数

それぞれ0件であった。

【平成30年度～令和2年度 苦情原因別件数】

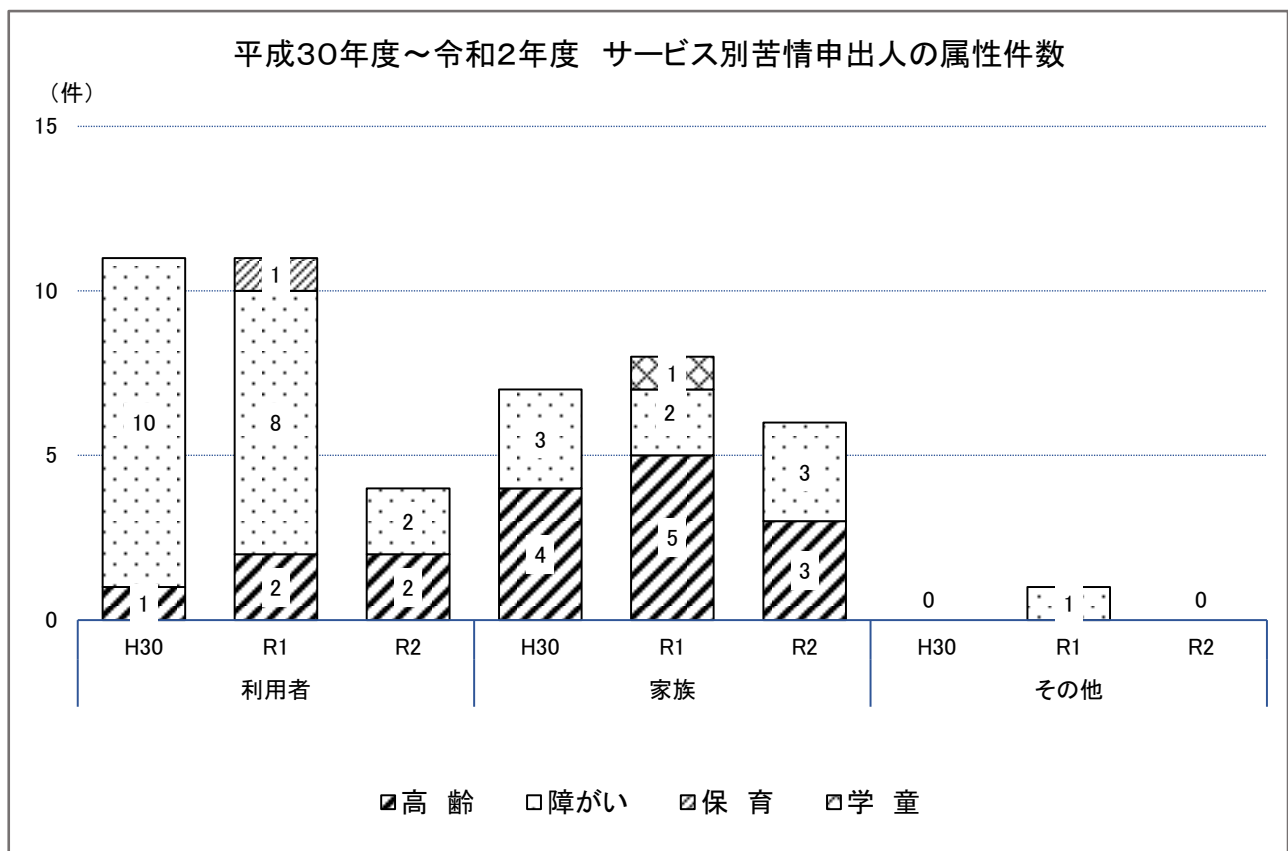
苦情原因 サービス別	事業者の姿勢・対応			サービスの質			本人・家族の問題			職員の態度			合計		
	30	元	2	30	元	2	30	元	2	30	元	2	30	元	2
高 齢	3	5	3	0	2	1	0	0	0	2	0	1	5	7	5
障がい	7	10	3	2	1	0	0	0	0	4	0	2	13	11	5
保 育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
学 童	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
合計	10	16	6	2	3	1	0	0	0	6	1	3	18	20	10



2 令和2年度の苦情・相談の特徴

【平成30年度～令和2年度 サービス別苦情申出人の属性件数】

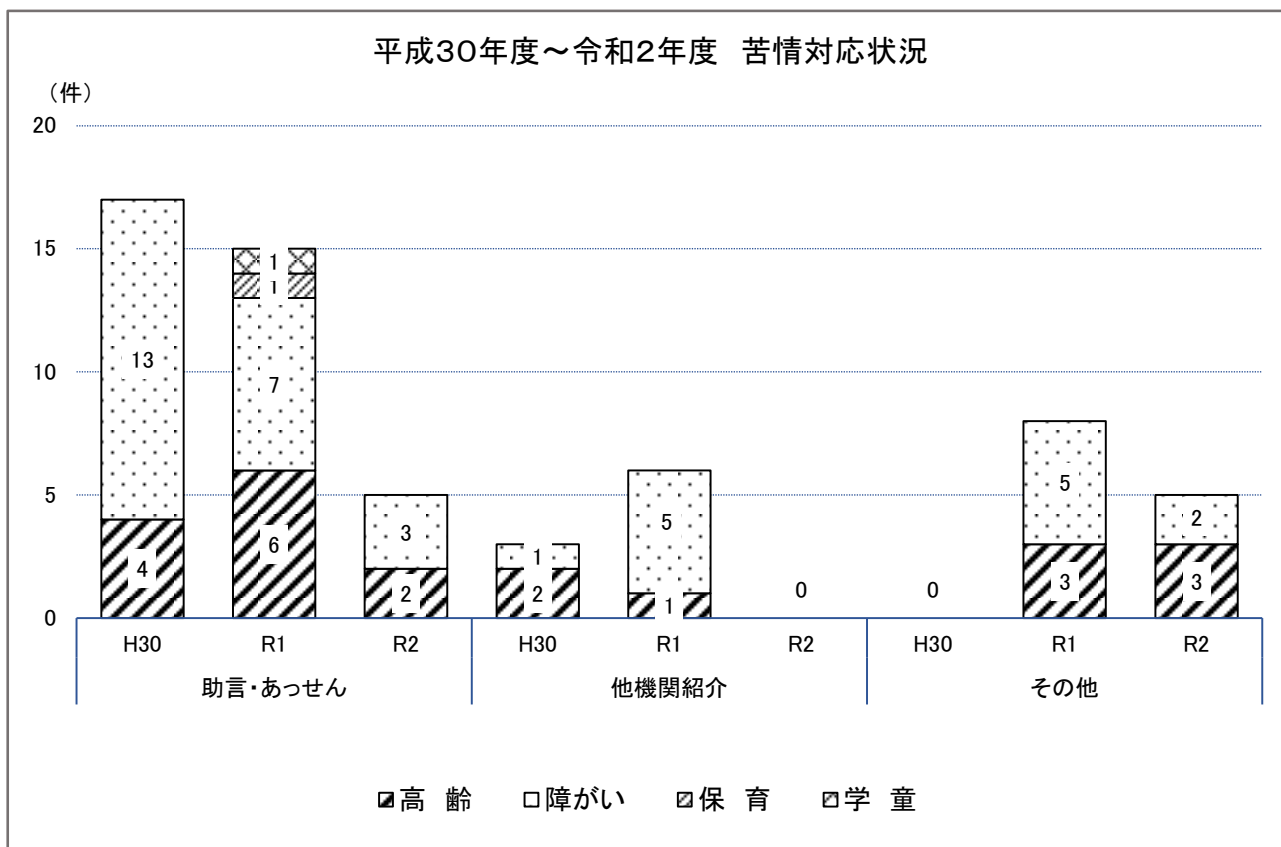
申出人属性 サービス別	利用者			家族			その他			合計		
	30	元	2	30	元	2	30	元	2	30	元	2
高 齢	1	2	2	4	5	3	0	0	0	5	7	5
障がい	10	8	2	3	2	3	0	1	0	13	11	5
保 育	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
学 童	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
合計	11	11	4	7	8	6	0	1	0	18	20	10



※ 苦情申出人の属性のうち、「代理人」「職員」については平成30年度～令和2年度はいずれも0件のため省略。

【平成30年度～令和2年度 苦情対応状況】

対応状況 サービス別	助言・あっせん			他機関紹介			その他			合計		
	30	元	2	30	元	2	30	元	2	30	元	2
高齢	4	6	2	2	1	0	0	3	3	6	10	5
障がい	13	7	3	1	5	0	0	5	2	14	17	5
保育	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
学童	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
合計	17	15	0	3	6	0	0	8	0	20	29	10



※ 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30年度～令和2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

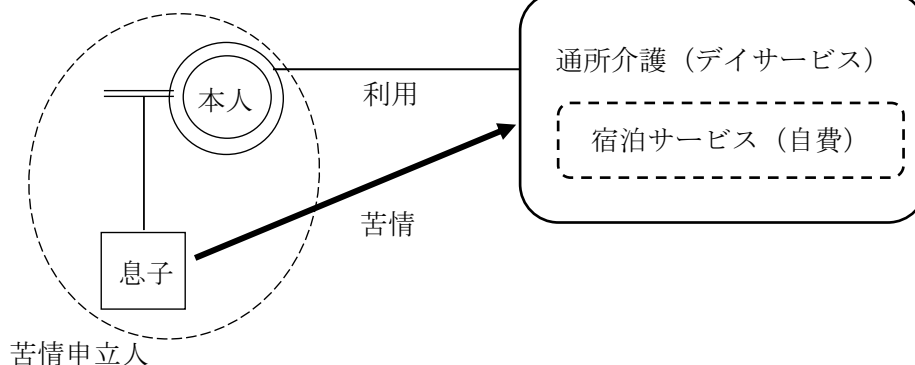
事例1 通所介護事業所への苦情

【相談内容】

息子からの相談。利用者本人は要介護5。通所介護と宿泊サービス（自費）を利用していたが、管理者から宿泊は人手不足のため受け入れできないと言われ、通所介護のみの利用になった。その後、通所介護からも利用者本人の体調が急変することがあるという理由で契約解除になった。元々本人は体調不良となるため医療処置（摘便）が必要であったが、事前に担当者会議にて看護師と連携することを確認済みであった。なぜ看護師に相談して対応してくれなかったのか。以下の点の確認と、事業所へ介護の質を上げる取り組みを求めたい。

- 1点目 本人の排泄ケアを施設内でどのように共有していたのか。看護師との連携はどのように取っていたのか。
- 2点目 契約解除は、管理者が決めたことなのか。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

管理者に事実確認を行ったところ、現行の看護体制や夜間の人員不足もあり適切なケアができないことは、ケアマネジャーから申立人にも説明し認識していたはずだが、申立人の強い希望もあり利用に至っていたことがわかった。

- 1点目 看護体制についても常駐ではなく巡回体制であったため、急変時の連携が難しかったとの話であった。
- 2点目 契約解除については、契約書に記載された1か月前の予告をしていなかったことがわかった。ただし、本人の状態が不安定で救急要請することが増え、スタッフからも受け入れ困難であるとの意見も出ていたことを申立人に伝えてはいた。

【基幹地域包括支援センターの対応】

職員の資質の向上について、研修内容を確認した。接遇や感染症予防に関する研修は行っていたが、身体介護の研修は行っていなかったため、介護事業所として、身体介護技術の研鑽が重要であることを指摘した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 介護サービスを受ける利用者は主に高齢者のため、体調が不安定になることも想定し、契約書や重要事項説明書に専門職の配置が明記されている。この事業所は、巡回の看護師との連携体制や、通所介護と宿泊サービスの職員間での引継ぎ体制が不十分であった。
- 2 看護体制の不十分さや介護力の課題も認識しながら、申立人の強い希望だけでデイの利用を受け入れ、事業所のリスク管理が不十分であった。

【考えられる再発防止策】

- 1 契約書に沿った解約期間を設けなかったことについては、事業所の契約違反となってしまうため法令遵守が求められる。
- 2 状態変化がある利用者に対しては、現状のサービスが適切であるかどうか、本人・家族も含めケアマネジャーを中心としたチーム全体で確認しながら、本人の状態に応じた適切なサービスを提案し丁寧に説明していく。

【委員からのコメント】

- 1 突然の契約解除は利用者本人の生命、身体にも影響し得る。安全配慮義務をしっかりと果たす必要がある。
- 2 契約解除自体はやむを得ない部分もあるが、そこをどのように事業所自身が対応するかがリスク回避となる。そのような研修も法人として実施してもらえると良い。
- 3 ケアマネジャーも、利用者本人に医療行為が必要な場合は、どのようなサービス事業所が適切か考え、提案を行う必要がある。家族ではなく利用者本人が主体である点を改めて認識することが重要である。

事例2 通所介護事業所への苦情

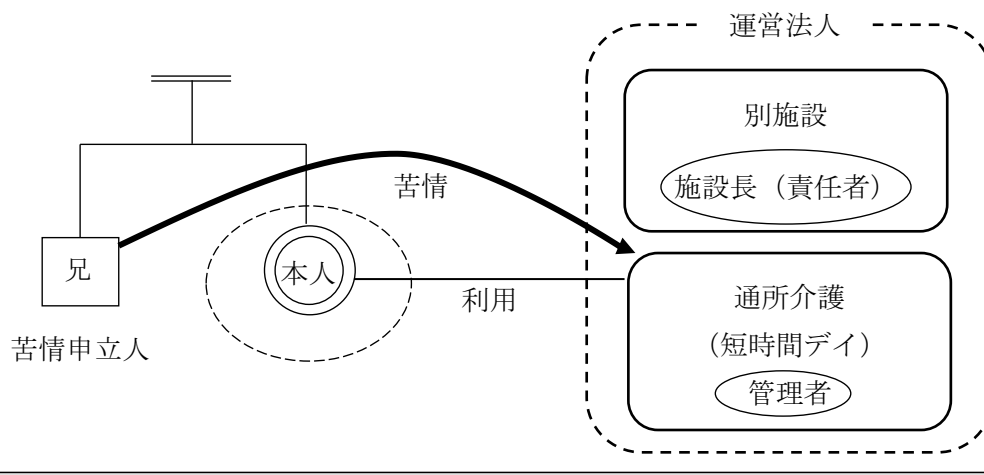
【相談内容】

兄からの相談。利用者本人は要介護2。車いすで通所介護を利用していた。

送迎の際雨に濡れたと苦情を言ったところ、管理者より「もう見切れない」と突然サービスの終了を言い渡された。

これまで何かあれば話し合いをしながら解決していたにも関わらず、今回は話し合いもないまま、一方的にサービスの終了を告げられてしまった。契約に反しており、納得いかないことを事業所へ伝えて欲しい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

管理者及び運営法人の施設長（通所介護の責任者）へ事実確認を行った。

- 1 申立人はこれまで通所介護に対し頻回な訴えや要望があり、その中には因果関係が不明な体調不良へのクレームや職員の言動への誤解なども含まれていた。その都度、職員は経過や誤解部分の説明をしてきた。しかし、申立人の大声や威圧的な態度により職員が恐怖と疲弊を感じていたため、管理者を含めた現場の独断で解約の話をしたことがわかった。
- 2 解約手続きに関しては、管理者が契約書の解約事項の把握をしておらず、契約書に基づく解約理由を示した文書の通知や、1か月の予告期間を設けた解約を行っていなかった。
- 3 契約書に記載された「事業所からの解約理由」に該当するか否かの組織的な検討がされていなかった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 管理者が行った解約は契約書に基づいていないことを説明し、特に事業所都合での解約手続きにあたっては管理者へ契約書の遵守の必要性を助言した。
- 2 対応困難な利用者・家族について、現場支援とリスク管理の面からも、法人組織として対応方法を検討することが不可欠である旨助言した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 管理者や相談員の契約書・重要事項説明書に記載された内容の理解が不足していた。
- 2 現場で対応困難なケースへの組織としてのバックアップが不足していた。
- 3 苦情とハラスメントの正しい理解と対応方法の認識が不足していた。

【考えられる再発防止策】

- 1 特に事業所都合での解約の場合、訴訟リスクも見据える必要もあり、解約理由がその解約条項に該当するかどうか組織的判断が重要となる。そのため、各事業所の管理者や相談員は契約書や重要事項説明書内容を理解した上、対応困難なケースは現場だけで対応するのではなく、組織として対応する。
- 2 令和3年度の介護報酬改定では「介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進」の一環として、すべての介護サービス事業所に適切なハラスメント対策を求めている。事業所においては、苦情とカスタマーハラスメントの正しい理解と対応によって、利用者と現場介護職員双方の権利を守るための啓発・研修に取り組む必要がある。

【委員からのコメント】

- 1 管理者や現場の職員の契約内容の理解や認識が必要。事業所や組織として契約内容を適時精査し、見直しながら研修を実施していくことも必要と思われる。
- 2 クレームが出た際はリスクマネジメントの観点からチームで対応し、カスタマーハラスメントなのか苦情なのかを見極めていくことが重要と思われる。
特に事業所だけでは対応困難な場合、法人は現場を守る支援体制を構築することが求められる。
- 3 カスタマーハラスメント対策として考えると、今回は契約書の解約条項が「やむを得ない事情がある場合」となっているが、もう少し具体的に明文化（頻回な暴言・威嚇等があった場合等）することも重要である。また、事業所が支援するサービス内容を細かい事柄まで文章化し、同意書や確認書を交わすなどの方法を考えても良いかもしれない。

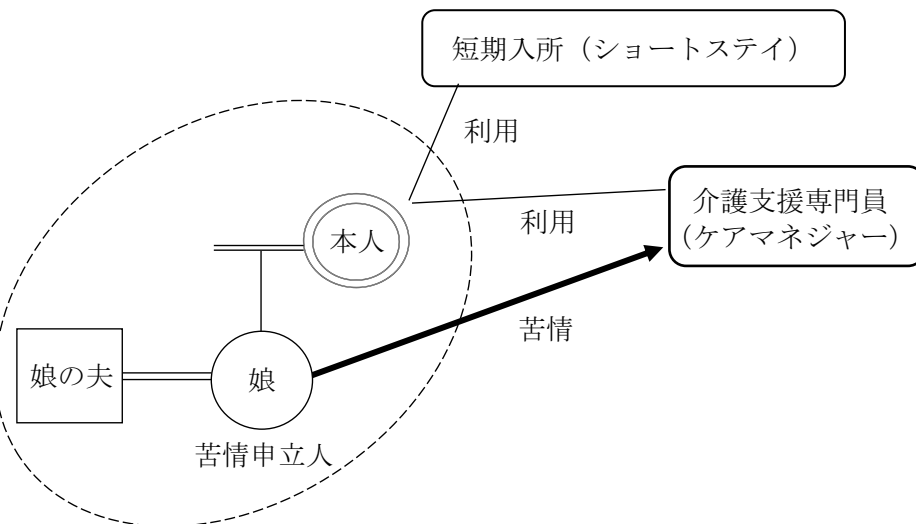
事例3 介護支援専門員（ケアマネジャー）への苦情

【相談内容】

娘からの相談。利用者本人は要介護4。家庭の事情により自宅での介護が困難なため、主に短期入所サービスを利用しながら施設入所を目指している。3年前から現在のケアマネジャー（以下「CM」）が担当しているが、そのCMの業務内容や対応に不信感があるので、以下の点について事実確認と改善の申し入れをしてほしい。

- 1点目 初回のサービス利用時にケアプランにサインをしたが、その後家族への面談や家族が参加した会議を行っていない。
- 2点目 月1回交付される計画表（サービス利用票）を受け取っておらず、交付の依頼をしても対応してくれない。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

CM（居宅介護支援事業所の管理者兼務）への聞き取りと書類の確認を行った。

- 1点目 1 CMからの説明では、サービス導入時は緊急性が高く、利用者や娘夫婦への面談後、そのままサービス担当者会議を行って短期入所サービスを利用。その後、利用者の状態に応じて複数の短期入所サービス事業所を追加利用したが、家族との連絡がなかなか取れず、意向確認や会議参加の調整が困難だったことが確認された。
 - 2 本来自宅で行う月1回のモニタリングは、短期入所サービスを継続的に利用していたため、入所先の施設において行っており、自宅でのモニタリング（娘への面談）は行われていなかったことが明らかとなった。
- 2点目 CMは「失念していた」との回答であった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 利用票の未交付について、申立人が交付を希望していることをCMに伝え、早急に申立人へ交付するよう依頼した。
- 2 申立人が区の指導も求めていたことから、CM業務として運営基準減算に該当する部分については、介護保険課より指導してもらうこととなった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 サービスの調整の切迫性や、家族の同意が困難等を理由に通常のケアマネジメント業務が困難な場合、区や地域包括支援センターへ報告・相談し、その経過を記録に残すことで居宅介護支援事業所として運営基準減算のリスク回避ができたと思われる。
- 2 この事業所ではCMの業務のチェックリストはあるものの、運用は職員任せになっていたことや、当該CMが管理者であったことから職場内でのチェック機能が働いていなかった。

【考えられる再発防止策】

- 1 CM個人が運営基準や集団指導の内容を理解して遵守する。
- 2 CMの業務に対する事業所（法人）全体としてのリスク管理を確立する必要がある。

【委員からのコメント】

- 1 書類の不備などについては、実用的な業務チェックシートやマニュアルを作成し、複数でチェックできるような体制づくりや第三者評価制度を活用して組織内で定期的な見直しをすることも考えられる。
- 2 管理者に対して部下の職員から指摘しづらい場合もあるため、法人内で内部通報できる仕組みがあると良いと思われる。

4 障がい者福祉サービスに関する苦情の事例

事例1 相談支援事業所（計画作成）と居宅介護事業所（ホームヘルプ）への苦情

【相談内容】

同居の弟（保佐人）からの相談。利用者本人は精神障害者保健福祉手帳所持。

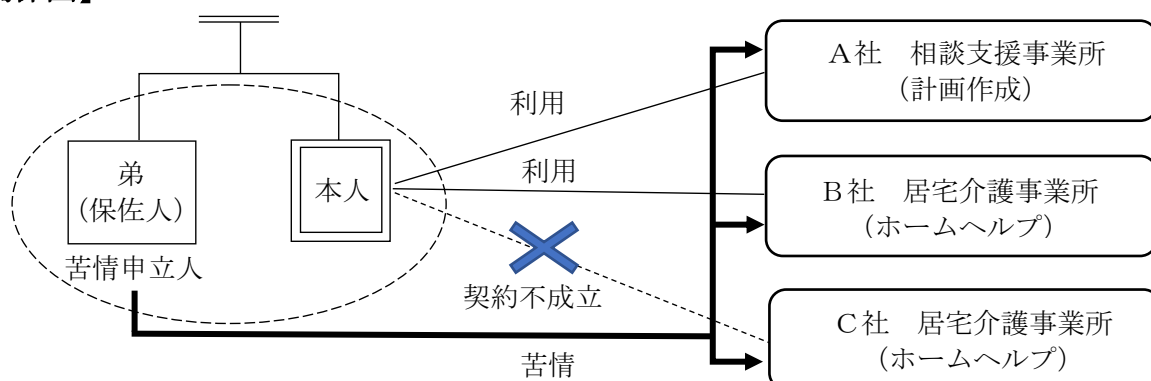
利用中の居宅介護事業所B社から、相談支援事業所A社との話により今月末でサービスを終了すると報告があった。次の居宅介護事業所C社と契約が成立しなかったため、サービスが途切れてしまうので困っている。A社～C社へ以下の点を確認してもらい、正しい手続きをお願いしたい。

A社へ 次の居宅介護事業所が決まるまでB社に継続依頼をするべきではないか。

B社へ 「解約は1か月前に文書で通知する」という契約内容に基づいていない。

C社へ 契約内容の説明が不十分で説明責任を果たしていない。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

1 A社への事実確認

(1) 相談支援専門員は申立人からB社への苦情を何度も受けていた。申立人はB社に「何度言っても直らない」と怒鳴ることが度々あり、事業所を変更するしかないと考え終了時期を伝えていた。

(2) C社との引継ぎ会議を行っており、申立人がC社との契約を拒否するとは予測できず、すでに契約終了したB社への継続依頼はできなかったとの説明。

2 B社への事実確認

(1) B社の管理者は、相談支援専門員より、申立人のヘルパーへの不満が収まらず対応が困難なため事業所変更をすると聞いた。以前から申立人はB社に不平不満の電話を

何度も入れていたこともあり、管理者は申立人からの解約申し出であると解釈し、直接利用者本人や申立人に意向の確認を取らなかった。その後、申立人から契約書に沿った解約を求められたことから解約通知書を送付したと説明。

3 C社への事実確認

- (1) 契約時、管理者は申立人に契約書を渡し「読んでください。質問があれば答えます」と伝え、サインを求めたところ、申立人より「説明がないならサインはできない」と強い口調で契約を拒否された。管理者はこれまでも当事者や家族に時間がないという理由で、重要事項説明書を読み上げることをしていなかった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 サービスが途切れないよう、保健センターにサービス調整を依頼した。
- 2 C社に対し、居宅介護事業所の運営基準に重要事項説明の義務が記されていることを伝え、サービス提供開始時の適切な説明責任について注意を促した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 B社ヘルパーへの苦情が増えたのは、申立人が新型コロナウイルスにより在宅勤務となり、家事方法について目につくようになったことが一因と考えられる。
- 2 前項の事情があったとしても、申立人は利用者の保佐人でありサービス利用当初より契約の同席、スケジュール調整や判断を担っていたため、B社は利用者及び申立人への意向確認や説明責任を果たす必要があり、それをしなかったことで苦情に発展した。

【考えられる再発防止策】

契約時の説明不足や、契約者の意向確認がないままのサービス提供は説明義務違反になりかねず、そのことで利用者本人に不利益が生じた場合、損害賠償を請求される可能性もある。介護事業所は、利用者の権利擁護のためにも事業所のリスクマネジメントのためにも、契約に基づいたサービス提供について改めて認識が必要である。

【委員からのコメント】

- 1 事業所は契約書の重要性、サービスの位置づけを学び、説明ができることが求められている。
- 2 利用者の相談窓口だけでなく、頻回なクレーム対応があった際に事業所自身が相談できる窓口の創設や、新たな協力体制を考えることが必要と思われる。

事例2 共同生活援助施設（グループホーム）への苦情

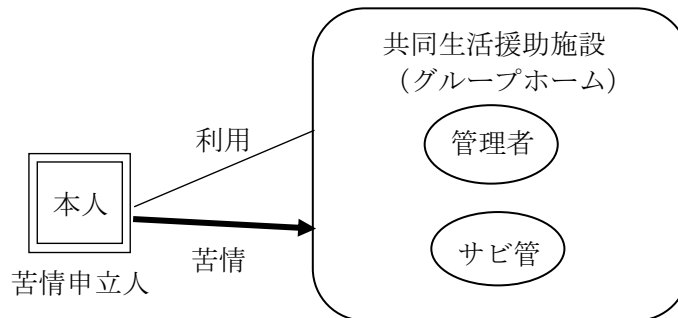
【相談内容】

利用者本人からの相談。精神障害者保健福祉手帳所持。

利用している共同生活援助施設のサービス管理責任者（以下「サビ管」）の対応によって、精神的に苦痛を感じ体調不良になった。そのため、以下2点について事実確認し、サビ管の言動で体調不良になったことを伝えて欲しい。

- 1点目 私物の段ボール（グループホームに入居する際の荷物）を勝手に開けられた。
- 2点目 自分や他の利用者に対する暴言がある。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

管理者がサビ管と面談した上で、基幹が管理者に事実確認した。

- 1点目 段ボールと一緒に片付けた別の職員は「勝手に開けるのは止めたほうがいい。」とサビ管に言ったが、やってあげているのだからという態度だったと聞き取った。サビ管本人からは「勝手に開けていないが、誤解があったら申し訳なかった。」との返答があった。
- 2点目 サビ管からは、「そのようなつもりはなかったが、そのように思われていたなら反省し、今後気を付ける。」との返答があった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

今後の対応と具体的な改善策を提示するよう施設に伝えたところ、親会社人事部による「コンプライアンス研修」の実施や、入居者と責任者の個人面談の実施等8項目の改善策の提示があった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 管理者からは、サビ管の人柄・態度については課題と感じており、サビ管の説明の真偽性は見極めが困難であるが、事業所内に福祉経験者がサビ管しかおらず、他の職員や管理者も頼らざるを得ない体制だった。
- 2 障害者総合支援法の施行以来、様々な民間企業が障がい者サービスに参入しており、障がいの知識・理解や障がい特性に応じた専門的な援助技術が不足していたり、基本的な人権意識・倫理観が希薄な状況下で、サービス提供されていることが要因として考えられる。

【考えられる再発防止策】

利用者の尊厳が守られ、安心した環境で生活を送るためには、従事者の人材育成によるサービスの質の向上が求められている。

【委員からのコメント】

- 1 精神障がいの障がい特性として、些細なことで不安になったり被害的になってしまうことを理解し対応していれば、このような苦情にはならなかったと思われる。
- 2 人権はコンプライアンスができて初めて守られる。コンプライアンスについては事業所も管理者もしっかり守って欲しい。
- 3 内部が内部を指摘することが一番効果的であると思うので、内部通報できるシステムをつくるのが重要である。
- 4 権利擁護の課題、専門事業所（専門職）の役割、責任、技術、価値に関する研修を行政も協力して徹底させることと、基本的な事業姿勢や事業管理が行われているか確認する体制が必要である。

5 福祉サービス向上のために

(1) 足立区福祉サービス苦情等解決委員会の意義～地域包括ケアシステムづくりへ

足立区福祉サービス苦情等解決委員会は行政、弁護士、権利擁護団体代表、地域事業者、学識経験者等で構成され、社会福祉協議会の基幹地域包括支援センターが窓口になり相談を受けて対応した事案を、これで良かったか確認・審議して今後のサービス向上に繋げていくよう助言等を行っている。更なる調査や是正措置の勧告を行う機能もある。

審議によって、サービス利用者・家族とサービス提供者が意思を尊重しあいながら円滑で信頼しあえる関係づくり、地域づくりを目指すのである。新型コロナ禍により委員会も幾度か中止された。新型コロナ禍での施設サービスや介護者の総数が減少し支援が行き届かない問題も話題になった。このように良くも悪くも現代社会の躍動に合わせて柔軟な対応が求められていく。生活困難を抱える人への一定の支援やサービスは命の糧であるため絶やさぬようサービス提供者、行政、利用者の円滑な連携が重要である。苦情を傾聴することで、どのような支援・サービス・地域づくりが求められるか知る機会になる。苦情解決委員会は積極的な区の医療福祉向上のための機関にもなっている。

厚生労働省においては、2025年（令和7年）を目途に、高齢者の尊厳の保持と自立生活支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進している。地域で暮らす人が課題と感ずることをどのように助け合い暮らしていくのか考えようというもので、『安心安全なまちづくりを地域住民で考え地域住民みなさんで取り組んでください。』という時代を迎えた。

(2) 苦情から読み取る区民協働の必要性

足立区の2021年度人口69万人の人口特性から見ると、2017年時点では一人の人が生涯に産む子どもの平均数は1.3人、高齢化率は約25%、外国人の方も障害のある方も人口の約5%である。そして、足立区の生活保護受給世帯数は23区で最も多くの方が生活困難を抱えている。2060年には高齢化率は、38.9%に増加する。生涯に渡り地域で暮らす中では、多様なニーズに合わせて将来像を予期して地域づくり、街づくりを計画することが重要になる。今や医療福祉課題を、区民一人一人の課題としてとらえ協働していく時代となっている。

(3) 足立区福祉サービス苦情等解決委員会に寄せられる苦情から

福祉サービス苦情等解決委員会の事案は、障害者、高齢者、生活困難を抱える人々とそのサービスを提供する人の間で起きている。地域社会の様々なニーズに応えようと障害者総合支援法や介護保険法、社会福祉法、児童福祉法、生活保護法に掲げられる支援内容・サービス・相談等を提供する事業者も児童から高齢者まで多岐に渡る。そして一軒の家に重なる生活困難を抱える人もおられる。そのため一軒のお宅に多様な支援を行うために多様なサービス事業者が出入りすることもあり、多様な課題が寄せられた。

ア 高齢者支援から

高齢者支援では、利用者がどのような支援を望んでおられるか傾聴し、必要な支援が行き届くようマネジメントしていくケアマネジャー（以下、ケアマネと言う。）の苦勞を知った。ケアマネは利用者の実情に合わせて介護保険を活用し、サービス

計画を作成する等が仕事であるが、介護保険法のサービスメニューを提供する事業者探しから、サービス選択の意思確認、利用者と事業者間のトラブル解決、調整までを担っている。

ケアマネは、事業者からも利用者からも頼りにされている。しかし多忙過ぎるためか、ケアマネの調整力、利用者や事業者とのコミュニケーション不足で苦情となった事案や交わした契約書に基づく十分な説明が不足しトラブルとなった事案があった。相手の立場に立った丁寧な説明力が求められる。法解釈や契約などの専門用語を解りやすい言葉で説明するには、研修も必要である。それが利用者と事業者間の関係を円滑にし信頼関係構築に繋がる。ある事例では、施設職員が利用者の荷物を預かり箱を開けチェックし、食品は預かれないため処分してトラブルとなった。それらも確認と説明が不足し信頼関係を損ない苦情となったものである。報告・連絡・相談・確認・同意が重要である。

イ 障害者支援から

障害者支援では、相談支援事業所の相談員と利用者サービス提供者の三者の関係が重要である。障害のある人が望む支援を掴むこと（アセスメントと言う。）、必要性（ニーズと言う。）を見極めることが求められる。障害のある人の障害特性、個人差などに合わせた支援が提供できる事業所とのマッチングが必要になる。本人に確認もせずに荷物を運んだり開封したり、整理したりなどのトラブル発生があった。相手の意思を確認する尊重した行動が重要である。ご自身ができる事や意思を尊重すれば、自立した活動へとつながる。またその意思を確認することが人権を尊重する活動に繋がっていく。

ウ 最期まで自宅や地域で医療やサービスを受ける環境づくり

先日国会を通過した医療的ケア法案がある。生まれて最期に至るまで医療を必要とする人、看取りケア、終末期医療等、地域を基盤に自宅や施設で受療する在宅医療連携システムをさらに整備するというものである。しかし現状は、医療的ケアが必要になると受け入れてくれる通所施設や訪問看護、訪問介護事業所が少ない。摘便が健康のバロメーターの方が『体調の急変への不安がある』と通所利用を断られた事案もあった。また福祉の通所施設には看護師配置が経営上困難な施設もあり、看護師によるケアが必要な人たちは利用を拒まれる。医療が必要な人の利用できる場が求められていく。

(4) まとめ

事業所は、多くの事業経営者もあれば単体の事業者もあり様々な事業形態で、方針も職務内容・勤務形態や研修も相違があり差がある。また国の方策も毎年変わり、周知することも大変な状況下である。新人職員の専門技術や知識、マナー、新たな法制度の学習会など、質をさらに向上させていく取組みが求められている。また躍動する社会を見据えて新たな地域づくりとして施設間、行政、社会福祉協議会、市民が連携・協働し、それぞれの役割を活かしていく取組みがさらに必要になる。区民の声を傾聴し、区民が望む医療福祉の実現に向け審議する場として、苦情解決委員会の機能は益々重要である。

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

委員長 加藤 洋子

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。

資料1 足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例

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
加藤 洋子	帝京科学大学医療科学部 医療福祉学科教授	委員長	2年(R2.4.1～ R4.3.31)
井川 憲太郎	足立法曹会 井川憲太郎法律事務所	副委員長	2年(R2.4.1～ R4.3.31)
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	8か月(R2.4.1～ R2.11.30)
橋本 優	足立地区人権擁護委員	委員	1年4か月 (R2.12.1～ R4.3.31)
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(R2.4.1～ R4.3.31)
山本 一江	足立区消費者センター相談員	委員	2年(R2.4.1～ R4.3.31)

令和3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	介護保険に関する事 こと	介護保険制度に関する事 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事 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 に関する事 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)に関する事 こと	高齢福祉課在宅支援係 3880-5257	
	高齢者の虐待に関する事 こと	管轄の地域包括支援センター	26・27 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事 こと	管轄の障がい福祉課援護係	27 ページ参照
		管轄の保健センター	28 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	28 ページ参照
		精神障がい者自立支援センター ふれんどりい	3883-7177
	障がい者の虐待に関する事 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)	3880-8011
	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 私立保育園課私立保育園係 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	28 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	27 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	27 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
		権利擁護センターばあとなあ東京 (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2年度
足立区福祉110番（年次報告書）

編集・発行 令和3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）