

令和3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4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す。

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ます。

本報告書は区のホームページへ掲載するほか、区内福祉サービス事業所に広く周知しています。

区民が安心して福祉サービスを利用できるよう、事業所が苦情の発生原因の理解を深め、苦情の予防や改善に努めるために、報告書が一助となれば幸いです。

目次

1	苦情等解決委員会の役割.....	1
2	令和3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
4	障がい者福祉サービスに関する苦情の事例.....	12
5	福祉サービス向上のために.....	16

※事例は、個人が特定されないよう加工しています。

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や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・公表を行うなどの役割を担っている（条例第2条）。

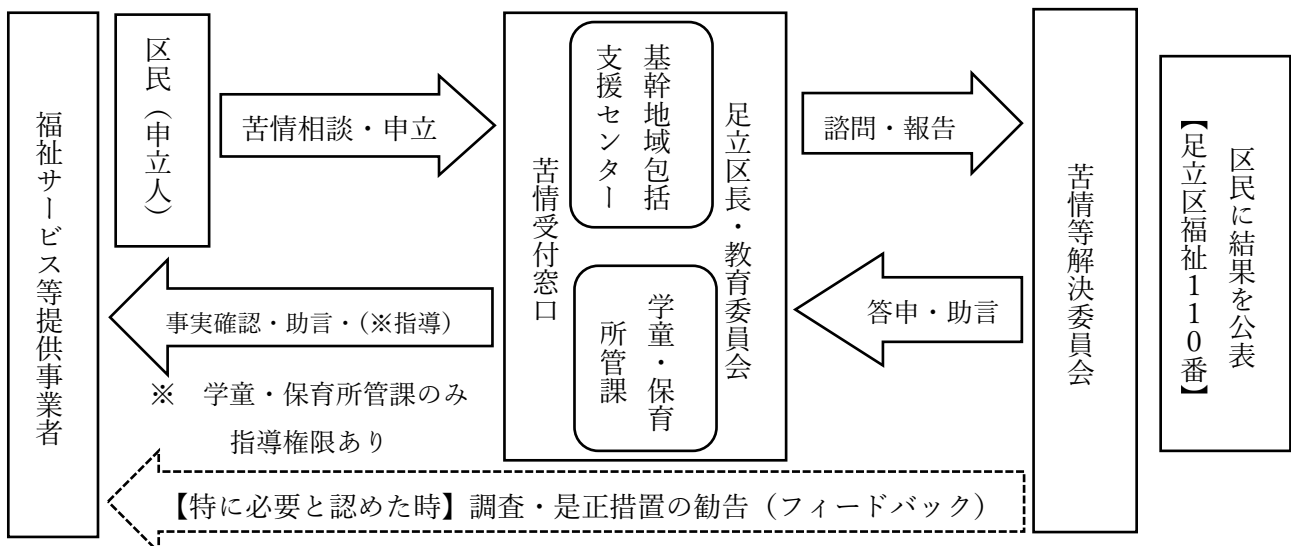
(2) 対応の流れ

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。

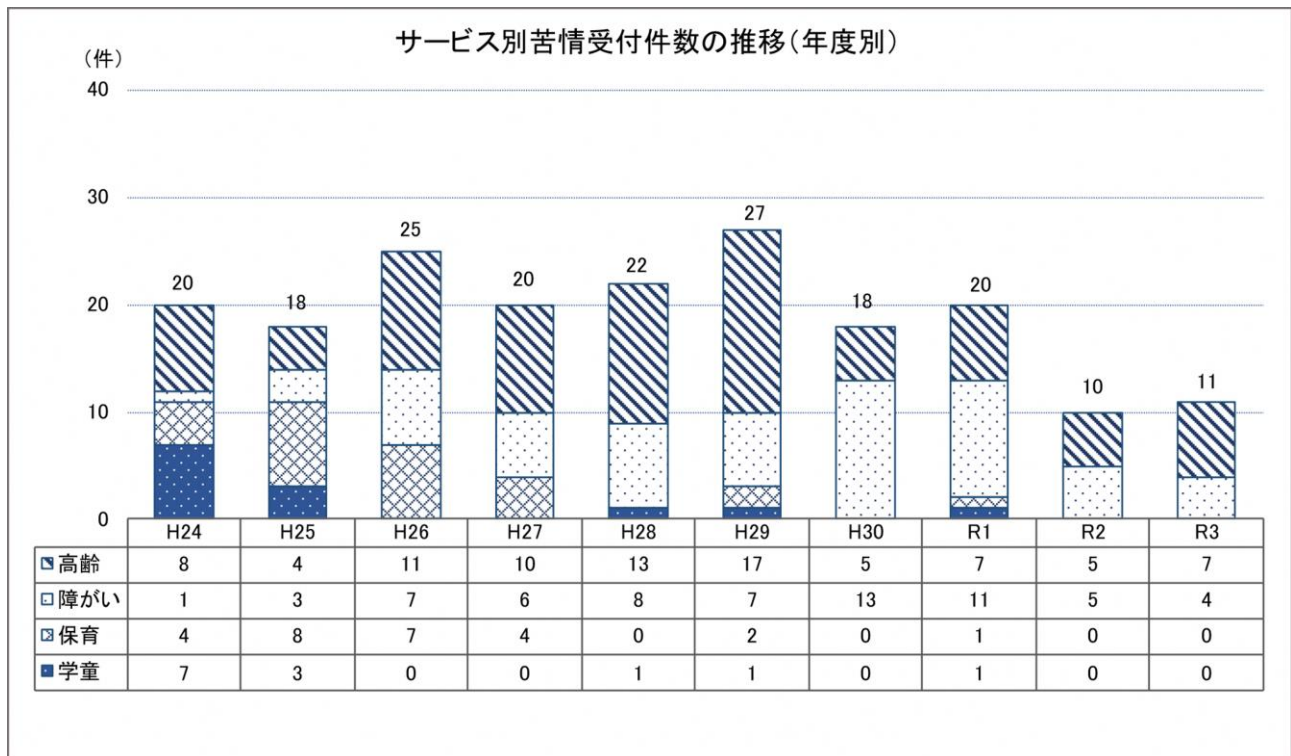
苦情等解決委員会は、原則として2か月に1回開催している。相談窓口寄せられる苦情や相談の内容を分析し、問題点を検証して解決に向けた方策等を審議している。その結果は区福祉サービスの向上をめざすために区の所管課や基幹地域包括支援センターにフィードバックされ、後の対応に活かしている。

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3年度の苦情・相談の特徴



苦情受付合計件数は、前年度より1件増の11件で、高齢7件、障がい4件であった。

苦情の主な原因は、高齢では、「サービスの質」「職員の態度」、障がいでは、「サービスの質」が最も多かった。

特に今年度は、事業者の職員間での認識相違や契約関係書類の齟齬、記録の不備等に関する苦情が見られた。事業者に対して、職員間の情報共有や契約書の整備、契約の条項に基づくサービス提供について確認の徹底が必要である。

(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、居宅介護支援(ケアマネジャー)が3件、介護老人保健施設、通所介護(デイサービス)、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護(グループホーム)がそれぞれ1件であった。

また、高齢のうち2件は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたサービス中止や利用制限に伴うトラブルであった。

(2) 障がい福祉サービスの苦情受付件数

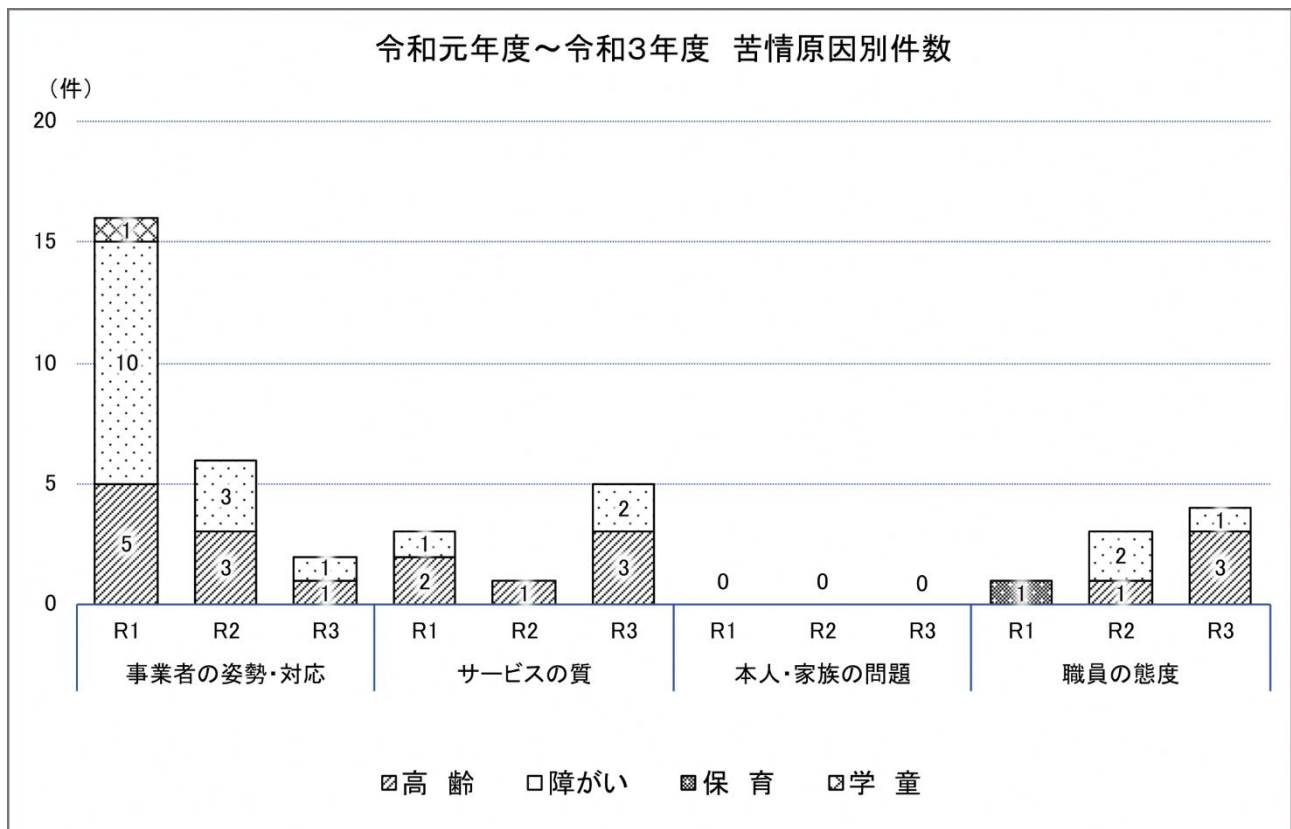
前年度より1件減少し4件であった。苦情の対象は、居宅介護（ホームヘルプ）、共同生活援助（グループホーム）、計画相談支援（サービス等利用計画作成）、児童発達支援がそれぞれ1件であった。

(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。

【令和元年度～令和3年度 苦情原因別件数】

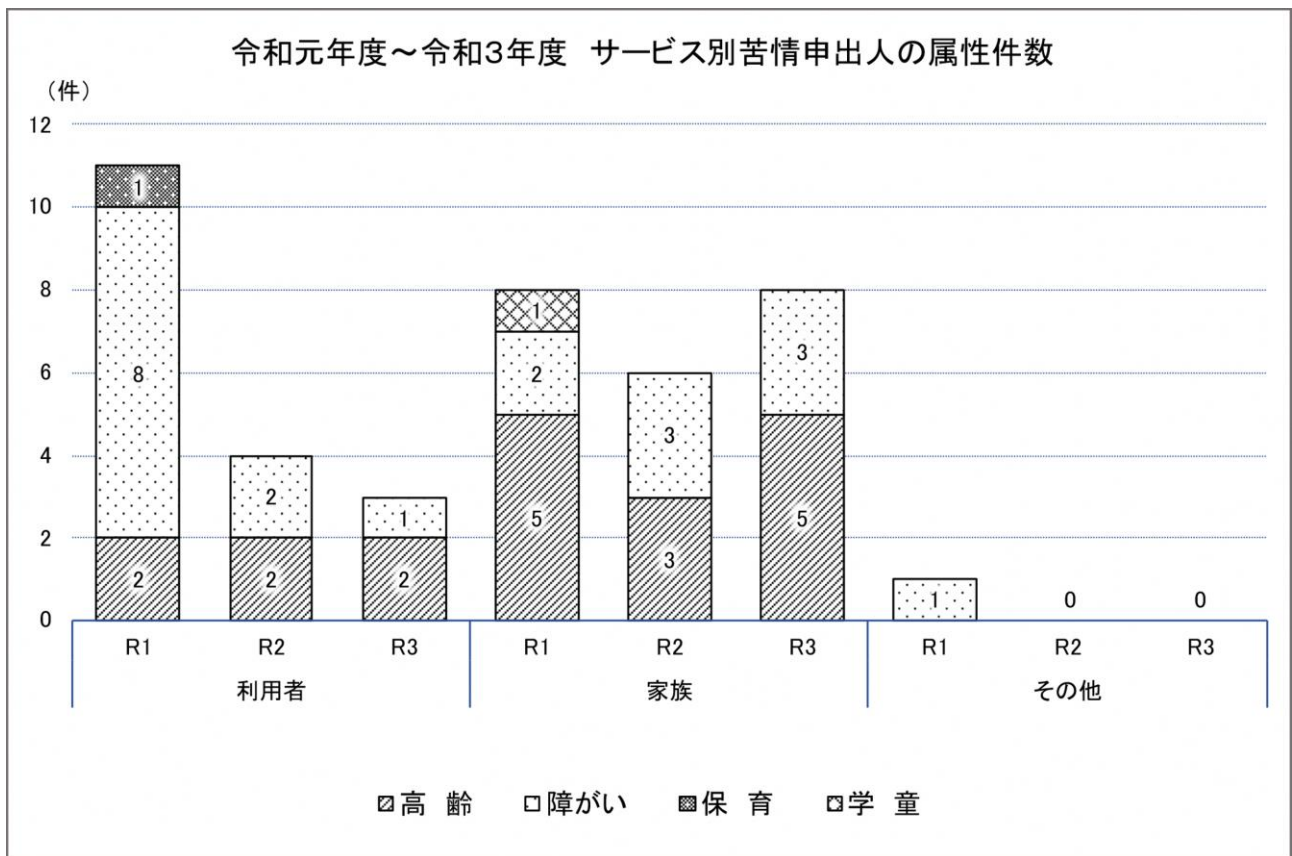
苦情原因 サービス別	事業者の姿勢・対応			サービスの質			本人・家族の問題			職員の態度			合計		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
高 齢	5	3	1	2	1	3	0	0	0	0	1	3	7	5	7
障がい	10	3	1	1	0	2	0	0	0	0	2	1	11	5	4
保 育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
学 童	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
合計	16	6	2	3	1	5	0	0	0	1	3	4	20	10	11



2 令和3年度の苦情・相談の特徴

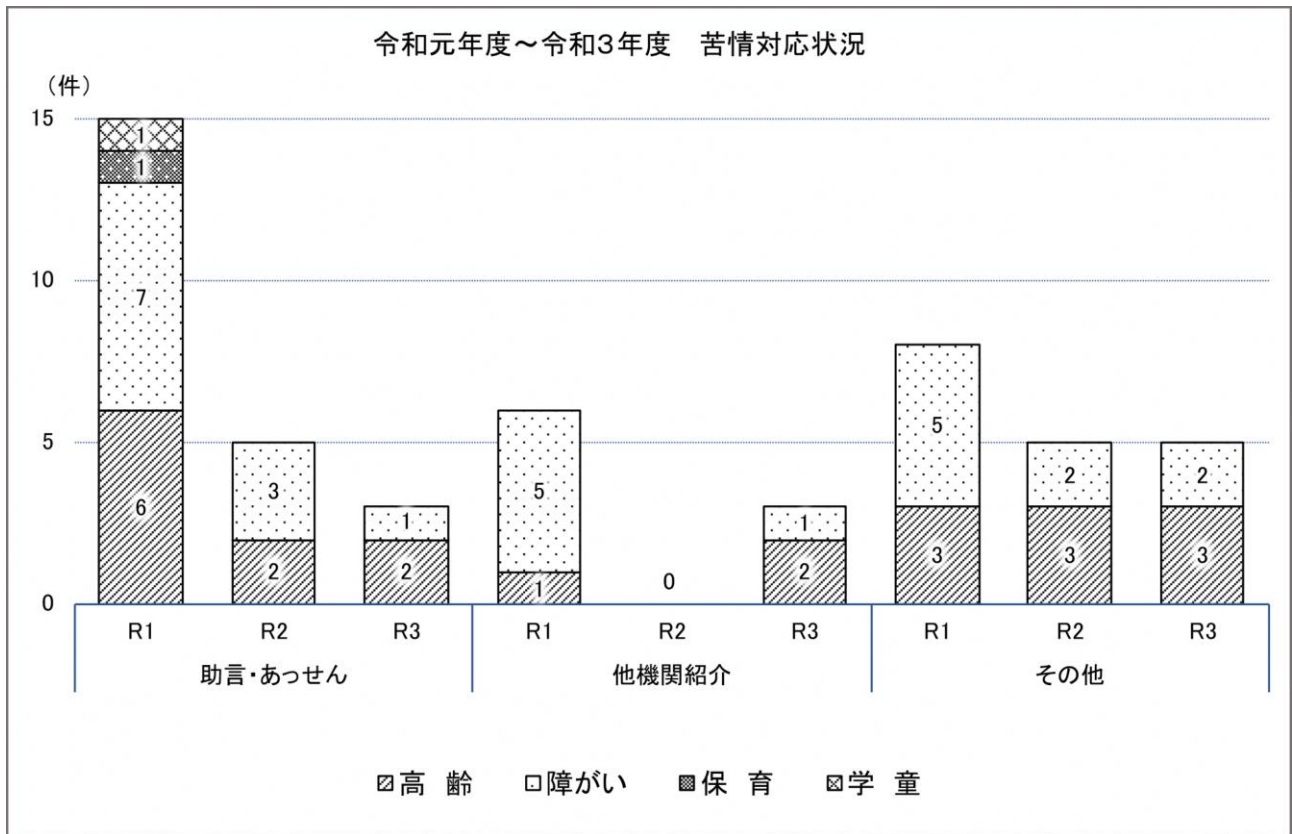
【令和元年度～令和3年度 サービス別苦情申出人の属性件数】

申出人属性 サービス別	利用者			家族			その他			合計		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
高齢	2	2	2	5	3	5	0	0	0	7	5	7
障がい	8	2	1	2	3	3	1	0	0	11	5	4
保育	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
学童	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
合計	11	4	3	8	6	8	1	0	0	20	10	11



【令和元年度～令和3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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3	R1	R2	R3
高 齢	6	2	2	1	0	2	3	3	3	10	5	7
障がい	7	3	1	5	0	1	5	2	2	17	5	4
保 育	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
学 童	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
合計	15	5	3	6	0	3	8	5	5	29	10	11



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（デイサービス）への苦情

【相談内容】

息子の妻からの相談。利用者は要介護3。通所介護（デイサービス、以下「DS」）と他施設の短期入所生活介護（ショートステイ、以下「SS」）を利用していた。

利用中のSSで新型コロナウイルス（以下「コロナ」）陽性者が出たことを理由に、DSの管理者からSS利用後のDSの利用を中止するよう言われた。しかし、利用者は濃厚接触者ではなく、2回のPCR検査結果は陰性であった。

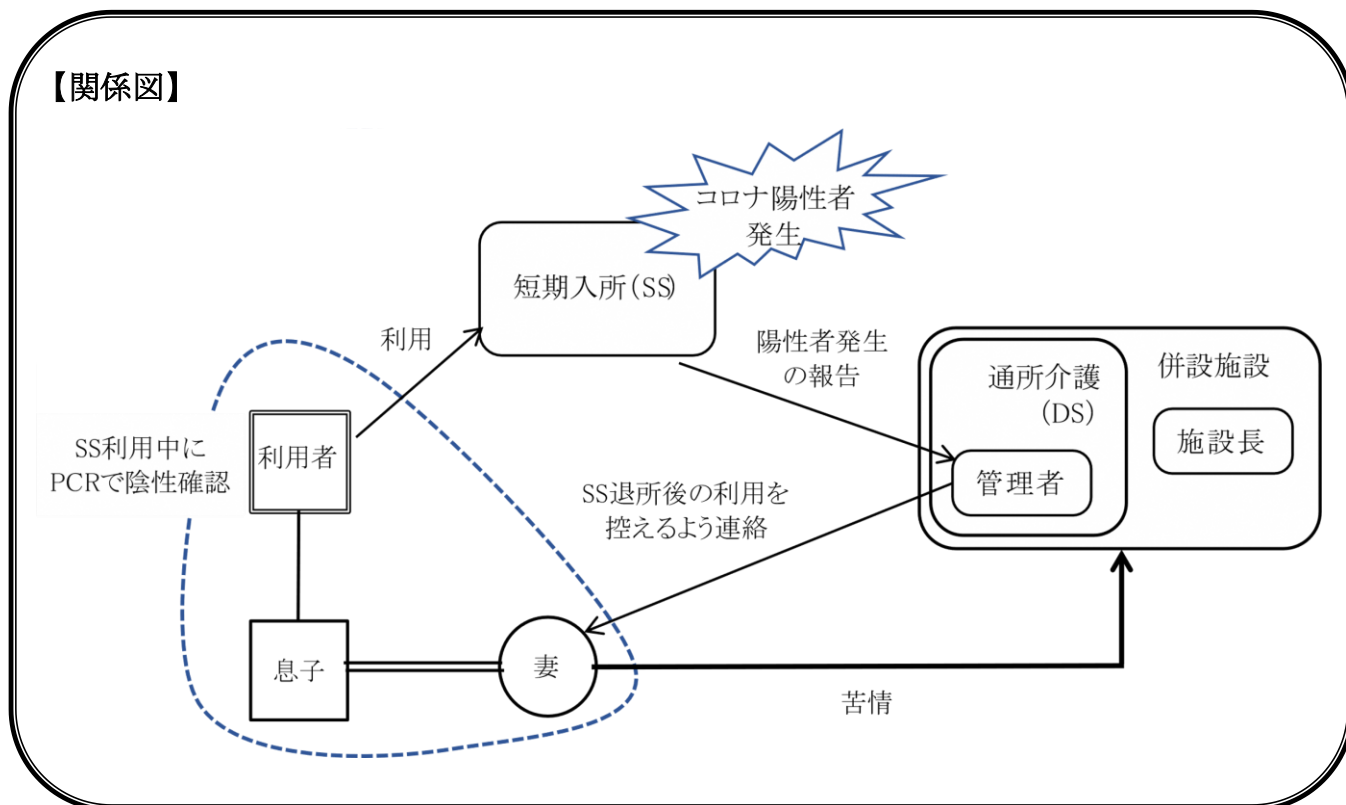
申立人はDS管理者が他事業所から聞いた話で動いたことや、利用制限の方針に一貫性がないことに不信感を抱いた。

また、申立人がそのことを施設長に伝えたところ、場当たりの謝罪を受けたため、さらに不信感が募った。

以下の2点について事業所へ伝えて対応してほしい。

- 1点目 事業所が他事業所から聞いた話で動いたことや、利用制限の方針に一貫性がないことに不信感がある。
- 2点目 コロナの対応について、事業所としての指針を示してほしい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

施設長とDS管理者への聞き取りと記録等書類の確認を行った。

1点目 SSからコロナ陽性者発生のため一定期間新規受け入れを中止するとの連絡を受け、その間のDS利用を控えるよう申立人に伝えた。

DS管理者は、他利用者のケアマネジャー（以下「CM」）とも連絡を取っていたため、「CMから聞いた」という誤解を招く言い方をしたかもしれない。

2点目 施設長は併設施設でコロナのクラスターが起きた経験があったため、慎重になってしまった。申立人の依頼を受け、現場職員による検討会議を行いDSとしての受け入れ基準指針を作成している。今後法人として指針を固めていく予定。

【基幹地域包括支援センターの対応】

1 コロナ発生は他事業所ではなくSSからの連絡に基づいた対応であったことを記録等により確認し、誤解を招いた言動について施設長、DS管理者から謝罪があったことを申立人に伝えた。

2 足立区のガイドラインや事業者向けのガイドラインなどを参照し、過剰に利用制限することのないよう、組織的として判断根拠を示せる指針を作成するよう事業所へ助言を行った。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

1 コロナ禍において、感染者発生時の事業所の対応に具体的な指針やマニュアルがなく、対応に一貫性がなかった。さらにこの事例の場合は、利用者が利用している他の事業所での感染者発生により、十分な説明がなく事業所主導で利用制限を求めたため苦情につながった。

2 苦情に対して本質的な対応を検討することなく、場当たりの対応をしたことにより利用者家族の信頼を失った。

【考えられる再発防止策】

1 介護保険法改正も見据えた感染症対応の指針整備や事業継続計画（BCP）策定、研修、訓練の実施等の対応強化。

2 苦情対応に関する組織対応の再認識と研修等による対応力の向上。

【委員からのコメント】

1 今後のコロナ対応について、共通の指針作成に対するサポートや研修の開催など、区が実施できるのではないかな。

事例2 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）への苦情

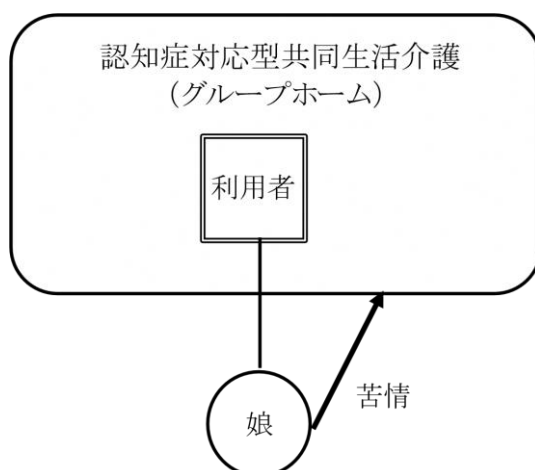
【相談内容】

娘からの相談。利用者は要介護5。重度の認知症でグループホーム（以下「GH」）に入所していた。

夕食時に転倒したが、管理者は異常なしと判断し、家族への連絡や医療受診をせず、数日経過した。その後、別の疾病の受診時の検査で骨折が判明した。転倒後の対応に不服があり苦情申立に至った。以下の3点について事実確認をしてほしい。

- 1点目 転倒後、バイタルチェック時に酸素飽和度の測定をしなかったこと、家族への連絡や受診対応をしなかったのはなぜか？
- 2点目 痛みの訴えや足をかばう歩行を確認していたのに受診させなかったのはなぜか？
- 3点目 転倒後、対応しなかったのは誰の判断、指示だったのか確認してほしい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

GH管理者、職員（前管理者）に事実確認を行った。

- 1点目 夕食時は2名の職員が対応していたが、1人が別の利用者のトイレ対応のため、その場を離れ、もう1人が厨房にいたため、食堂に職員がいなくなった際に転倒が起きた。

転倒時は体温、血圧、脈拍を測定し、意識レベルや打撲部位の確認を行ったが、明らかな症状が視認できなかったため、異常なしと判断し、医療受診をしなかった。酸素飽和度は不要と考えた。また、夜間帯は体温測定のみ行い、異常はなかった。家族への連絡は失念した。

- 2点目 平常時から痛みを訴えるような発語が聞かれていたため、異常はないと判断した。足をひきずる歩行についても、経過観察にしまった。
- 3点目 組織的な判断の機会はなく、管理者のみによる判断、指示であった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

GH管理者から聞き取った今後の対応策を申立人に伝えた。申立人は、示された対応策やGHの姿勢に納得できず、GHへの指導を希望したため、介護保険課事業者指導係を案内した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 GHの緊急対応マニュアルには、緊急時に主治医の指示を受けるとの項目が入っていたが、マニュアルを組織内で共有されておらず、活用されていなかった。
- 2 利用者は、重度の認知症による周辺症状もあり、意思疎通が困難で、目が離せない状態であった。GHで対応できる状態であるか、入所前のアセスメントが不十分であったため、入所後に不穏行動が判明し対応の遅れにつながった。

【考えられる再発防止策】

- 1 緊急対応マニュアルの職員間での共有と遵守。
- 2 入所前の利用者のアセスメントの徹底やミーティング等による受け入れ体制の検討。

【委員からのコメント】

- 1 緊急時マニュアルにはかかりつけ医の指示を受けるという項目が入っていたにもかかわらず活かされていなかった。緊急時マニュアルを遵守することが組織や職員個人を守ることになることを認識し、職員間においてマニュアルの共有と遵守の流れを作ることが必要であったと考えられる。
- 2 高齢者の転倒は、骨折のリスクがつきものであるため、家族連絡、受診対応は必要である。
- 3 誤嚥防止等も含め食事中的見守りは重要である。職員が他利用者のトイレ介助で食堂を離れる際に、もう1人の職員に声かけをして食堂に移動してもらうことで事故が防げたかもしれない。

事例3 介護老人保健施設への苦情

【相談内容】

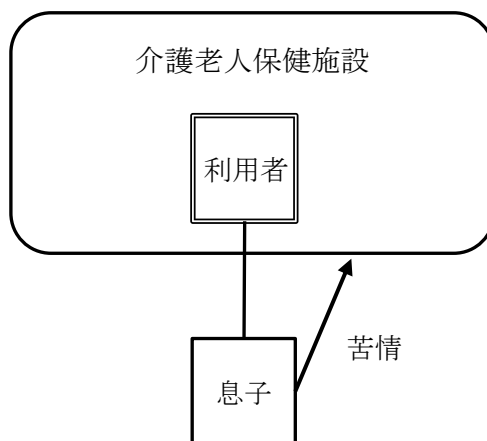
息子からの相談。利用者は要介護1。

コロナ禍で面会できないため、入所中の利用者に必要な日用品を施設に預けたところ、持ち込み禁止の食品が紛れ込んでしまった。職員が荷物を勝手に開け、申立人に断りなく食品を処分した。

また、別の日に利用者宛の郵便物が雨に濡れていたとの理由で勝手に開けられた。

利用者の私物を職員に勝手に開けられたことについて施設に苦情を申し出たが、苦情対応にも不信感がある。経過の確認と施設としての改善方法を知りたい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

施設にて副施設長（苦情相談員）へ事実確認。

荷物を開けた件については、職員は利用者が一人で整理するのは大変だろうと思い、声をかけたが返事を待たずに開けてしまった。食品は利用者に断って預かり、申立人へ連絡したが、夕方になっても連絡がつかなかったため、衛生面を考慮して処分した。申立人から苦情を受け、副施設長は返事を待たずに開けたことや、申立人に確認をせずに食品を処分したことについて謝罪した。

郵便物については、配達時に雨で郵便物が濡れていたため、中身まで濡れるのを心配してとっさに開けてしまった。私物の取り扱いが適切でなかったことを申立人に謝罪した。

【基幹地域包括支援センターの対応】

事実確認後、施設の苦情受付後の対応と改善方法について副施設長へ聞き取りを行い、以下を確認した。

苦情担当である副施設長は職員に状況を確認したうえで、利用者及び申立人へ謝罪。フロアミーティングで職員に共有と指導を行った。また、法人内の苦情報告手順に則り、組織内報告を行ったほか、事故報告書を作成し、所内の事故防止委員会にて報告。さらに理事長等が参加する会議にて報告を行った。

再発防止のための改善策として、受付で荷物を預かった場合の預かり手順の見直しを行った。また、今回の内容を個人情報伏せて施設内に掲示し、職員・利用者への周知を図った。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 荷物の整理について、対応した職員は「一人で整理するのは大変だろうと思った」とのことだった。良かれと思って取った行動であっても、現場の職員に自立支援の考えや利用者の意思の尊重、プライバシーへの配慮が不足していたと考えられる。
- 2 この件以前から、申立人は職員の接遇や態度について何度か副施設長へ注意していたが、改善されないため施設への不信感が募り、基幹地域包括支援センターへの苦情へとつながった。

【考えられる再発防止策】

- 1 介護職員としての接遇（言葉遣い、自立支援の意識、プライバシーへの配慮、利用者の意思の尊重等）の向上。
- 2 ヒヤリハットやリスクマネジメント研修の実施。

【委員からのコメント】

- 1 とっさにやったということは普段からやっているのかもしれない。過去に他の施設でも同様の苦情が出ていたので、足立区の介護福祉サービスの事業者全体で改めてこの認識の確認をしていただくと、このような苦情はより減るのではないかと。
- 2 コロナ禍で面会ができないために、家族が施設に荷物を預けることも多い。施設職員を守るためにも、預かり時の確認ルールが双方に負担のない範囲ででき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4 計画相談支援事業所への苦情

【相談内容】

母親からの相談。利用者は愛の手帳所持。

児童発達支援と放課後デイサービスを利用するために計画相談支援を利用している。

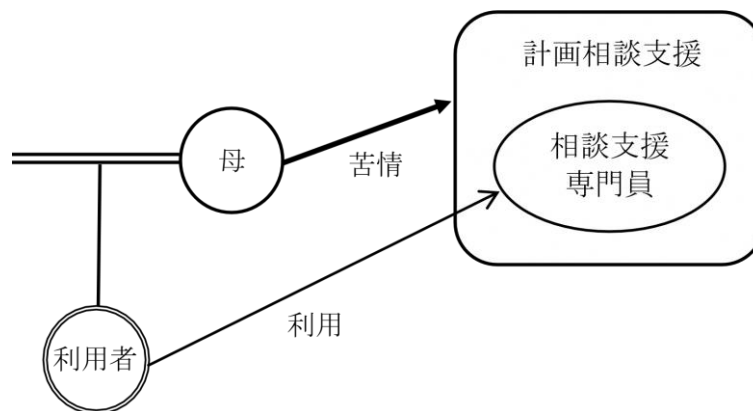
申立人は相談支援専門員（以下「専門員」）から、利用者の行動観察のための保育園訪問への同席を勧められたため、保育園の前で待ち合わせることにした。

訪問当日、申立人が保育園に早く着いたので園長に同席の旨を伝えると、園長からは「親がいると子どもが普段通りにできない」との理由で同席を断られた。

また、専門員は待ち合わせの時間に遅れ、園の前で待機していた申立人に何も言わずに保育園に一人で入ってしまった。

園長との連絡に齟齬が生じたことや、時間に遅れたうえに何も言わなかった専門員の対応について、法人理事長から専門員に注意してほしい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターの対応】

申立人の依頼を受け、理事長に電話にて事実確認と指導の依頼を行った。

理事長から専門員へ聞き取りを行い、経過の説明と指導を行った旨の報告を受けたが、つじつまの合わない部分があった。より詳細な経過を確認するため、直接専門員へ連絡したところ、専門員は苦情内容に納得せず、対応についての振り返りや自省が見られず自己弁護に終始した。

このため、改めて事業所を訪問して理事長と面談し、法人としての対応を求めた。

<理事長から確認した内容>

- 1 当該専門員の態度については、以前から保護者や他事業者からクレームがあり、その都度注意していた。最近クレームが減ったため、経過をみていたところに今回の苦情が上がった。
- 2 法人の対応として、専門員に指導し申立人への謝罪文を書かせる。また、謝罪を含め理事長が申立人と今後の話をする機会を設ける。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 法人として、専門員の資質を把握し、職員の対応・接遇について指導していたが、対応の改善につながっていなかった。
- 2 専門員の適性、専門性、職業倫理が不足していた。

【考えられる再発防止策】

- 1 職業倫理や援助職としての基本姿勢等に関する指導や研修の実施。
- 2 専門員としての接遇力向上のための指導や研修の実施。

【委員からのコメント】

- 1 理事長が専門員の適正が不十分と判断しているのであれば、同行訪問による職場内研修（OJT）やスーパーバイザーを付ける等により専門員の育成をすることが求められる。

事例5 共同生活援助施設（グループホーム）への苦情

【相談内容】

父親からの相談。利用者は精神障害者保健福祉手帳所持。

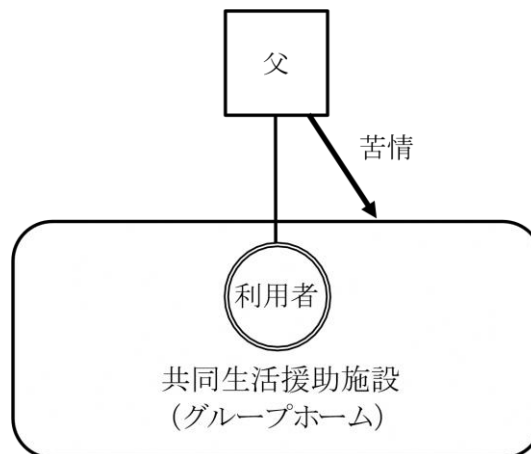
利用者は自立を目指しグループホーム（以下「GH」）に入居していたが、管理者や職員からの不適切な対応にストレスを受け、当該GHを退居し別のGHに移ることになった。

しかし入居当初からの請求書、領収書が発行されず、管理者に発行を依頼したがいまだに発行されていない。また、契約書と重要事項説明書（以下「契約書等」）の内容に齟齬があり、退去時の費用の清算についても不明な点があるため苦情に至った。

以下の3点について事業所へ苦情を伝え、対応してほしい。

- 1点目 入居時からの請求書や領収書を発行してほしい。
- 2点目 退居時に説明もなく業者清掃代が引き落とされていたことに納得がいかない。
- 3点目 契約書等の内容の齟齬を修正してほしい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所を訪問し、法人責任者とGH管理者へ事実確認を行った。

- 1点目 請求書は毎月発行し入居者へ手渡しており、書類管理は利用者任せにしていたとのことだが、控え書類等は確認できなかった。領収書の発行は契約書に基づく方法で行われていなかったことが判明した。
- 2点目 事前に利用者に口頭で了承を得て、署名捺印をもらったとの回答だったが、説明した職員の署名捺印は確認したが、利用者の同意を得たかどうかの確認は取れなかった。
- 3点目 契約書等の齟齬について申立人から指摘を受けるまで気づかなかった。齟齬については修正していく。

【基幹地域包括支援センターの対応】

事業者に対して請求書等の発行、契約書等の修正を行うことを依頼した。

また、今回の退所に至った経緯として、GHの職員による利用者への不適切な言動について指摘したところ、法人管理者は真摯に受け止め、今後の職員教育も含め対応すると約束した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 事業所は、利用者の金銭管理を申立人が行っていたことを把握していながら、請求書の交付や業者清掃代の説明と同意を利用者のみと行っており、キーパーソンである申立人への説明責任が果たされていなかった。
- 2 事業所としての経理事務が不十分で、法人としての管理体制に不備がみられた。
- 3 障がい特性や個々の事情を踏まえて対応する職員の専門性や資質が不足していた。

なお、契約書等に記載されていた苦情相談窓口の誤りがあった上、当該記載先に相談したところそこでも誤った窓口を紹介され、結果的に基幹地域包括支援センターへたどりつくまでに時間を要した。利用者の住所地が他区にあったことも要因の一つではあるが、支給決定を行う自治体により窓口が異なるため、区や基幹地域包括支援センターは、障がいサービスにおける苦情窓口の明確化と事業所への周知徹底の必要性を確認した。

【考えられる再発防止策】

- 1 契約書等書類の整備と請求や経理に関する業務等の事務能力の向上と適切な運用
- 2 利用者の状況に応じたキーパーソンに対する説明責任の認識
- 3 疾病や障がいの理解と、接遇の向上
- 4 障がいサービス事業者及び関係機関への苦情窓口の周知の徹底

【委員からのコメント】

- 1 利用者の退去の理由が職員の言動であったことは重大なことである。利用者にとってGHは安心できる場でなくてはならない。精神障がいの特性や疾病に関する専門知識や技術を身に着け、適切な支援を担えるよう、研修や専門職配置等でサービスの質向上に努めてほしい。
- 2 金銭に関わることはトラブルのもとであり、請求書、領収書等により明確にする必要がある。また、退居にかかる費用や清算方法についても契約書等に盛り込み、説明を行い、合意が必要である。
- 3 限られた人材の中で運営しているサービス提供者としては、日常業務に手いっぱい契約や経理事務の対応が不十分になったのではないか。バックオフィスの業務をデジタル化等で効率化を図り、日常の業務に注力できる体制づくりは業界全体の課題である。
- 4 苦情相談機関の明記は重要である。区は事業者、利用者にも明確に伝わるよう施設への掲示やホームページ等による周知が必要である。

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、消費者センター、地域事業者、学識経験者等の委員で構成され、2年任期となっている。委員会の仕組みや内容は、区民が福祉サービスを利用して問題が発生した時に社会福祉協議会の基幹地域包括支援センターが窓口となり相談を受けて対応を図る。そして終結した事案を、これで良かったか確認・審議し今後のサービス向上につな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。審議することによって、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。そして福祉サービスの質の向上に向けて、区の担当者、区内外の事業所、東京都と役割の確認や調整し新たな改善策、制度等の情報共有しながらより良い連携と方策を模索・追求していく。

(2) 新型コロナ禍だからさらに求められる信頼関係の再構築

新型コロナ禍により本委員会も幾度か中止され、書面会議も試みた。そこで顔が見えない中での審議や関係づくりの難しさを実感した。また、感染爆下では交流制限、施設内クラスターも起き、職員の感染により施設サービスや介護者の総数が減少したため支援が行き届かない継続的な問題がある。また、事業者と利用者間の契約等に関わる問題も顔が見えない関係では一方通行となり、コミュニケーションや説明が不足し、苦情につながる事案も起きた。そこでオンラインの有効活用や施設基準・解り易い重要事項説明・確認書などの文書化による確認の必要性が考えられた。「With コロナ時代」の新たな方策を模索する必要が求められる。

(3) 苦情対応に追われるだけでなく未然に防ぐことに力を注ぐ

医療福祉に関わる法改正のなかで障害者差別解消法は令和3年に、令和2年の個人情報保護法の改正は令和4年から施行、「医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律」は昨年9月に施行された。地域包括ケアシステム強化のための介護保険法等の一部を改正する法律も平成30年から施行されている。これら各法では障害や疾患などの有無に関わらず、誰もが支援を受けながら安心・安全な地域生活が営めるようにと示されている。住み慣れた地域で生活困難を抱える子どもから高齢者迄の世代を問わず包摂した「自立支援」や「場」づくりが求められている。その為の医療・福祉知識と専門技術・「人権」の尊重が求められている。当事者本人がサービスを受ける「主体」であり、支援者は、「伴走者」の存在である。そのため当事者本人の「自己選択」「自己決定」「(支援付き意思決定)」「意思決定支援」など、ご本人が自分で決めるその過程も支援に含まれる。苦情解決委員会の事案においてもそれらの支援の重要性を確認することがあった。当事者が重なる不快な暴言や施設側の契約不履行に負担と不安を覚えグループホームでの暮らしが困難となった事例、胃ろうから栄養食摂取の利用者に経口摂食させてしまった、介護者が席を外した時に「骨折させた」、骨折させてしまったが家族に伝え損なったなどの事例は、虐待項目の「身体的虐待」「放任」の疑いがある案件だった。これらの案件は、当事者の立場に立って考えることや専門職としての姿勢に欠けてしまったために起きた事案であり、苦情につながった。施設サービス全般の信頼は、一定のサービスの質として区民に評価される。医療知識や専門知識、倫理観に欠けて命にも関る事故につながる危険は、絶対に避けなければならない。

(4) 苦情解決の課題と新たな法律の下で地域に求められること

厚生労働省の推計では日本の人口減少について、2025年日本の総人口の想定1億2,254万人が、2040年には1億1,092万人となり、20～64歳の働き手世代は、約6600万人から約5500万人に大きく減少する。2015年度と比較して2045年の人口は、15歳未満が約19%減少し、75歳以上は、約40%増加する。また、第8期介護保険事業計画の介護サービス見込み量等では、2019年度（211万人）比すると2040年度には約280万人（+約69万人（3.3万人/年））の介護職員が必要になるとも述べている。そこで令和2年6月に「地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」が公布され、令和4年度から、「社会福祉連携推進法人制度」が施行された。社会福祉連携推進法人は、社会福祉法人等が社員となり、福祉サービス事業者間の連携・協働を図るための取組等を行う、新たな法人制度である。今後は、この新たな法人制度により制度・分野ごとの「縦割り」や「支える側」「支えられる側」という従来の関係を超えて、地域や一人ひとりの人生の多様性を前提とし、人と人、人と社会がつながり支え合う取組が生まれていくような環境を整える新たなアプローチが求められていく。そのため社会福祉法人の連携の中核として、社会福祉協議会の活躍により地域の中での各法人・区民・行政が連携してセーフティネットワークの強化が求められる。今後さらに区内の課題は、行政・法人・区民が丸となって、地域住民の多様な課題に応じていくことが求められる。苦情解決委員会の委員構成のように多様な地域課題をさまざまな視点で捉え、考え、知恵を出し合うことが求められる。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。

(5) 苦情解決の意義、そして支えあいのネットワークづくりのために

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による支援が重要である。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ているかを知る機会になる。それらと社会変動を静観しながら苦情、すなわち区民ニーズに答えきれない地域課題、また、それらに応えるための福祉サービスや質の担保をどのように解決すべきか考え、未然に防ぐ方策が必要である。防備・傍観するのではなく、自分たちで解決する課題解決力を培っていくことが求められる。区民生活に直結する福祉サービスへの苦情は、サービスの欠如や支援の不満に限らず、倫理観や区民の生き方・暮らしを尊重し、より良いものに導く指標として重要な役割を果たしていくと考える。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、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皆で考え、皆さんで取り組んでください。』という時代に区として、区民として、どのようなセーフティネットワークを作っていくか、命題である。

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

委員長 加藤 洋子

参考・引用

厚生労働省 令和3年12月21日社会福祉連携推進法人制度施行に向けた自治体説明会 <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000896064.pdf>

足立区 人口推計実施後の人口動向（令和4年1月現在）

<https://www.city.adachi.tokyo.jp/documents/24891/jinkodoko.pdf>

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
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)
東 早苗	東京社会福祉士会	委員	2年(R3.4.1～ R5.3.31)
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4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	地域包括ケア推進課	3880-5642	
	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）	子ども施設運営課区立保育施設係	3880-5888
	保育所に関すること（私立）	私立保育園課私立保育園係	3880-5889
	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	子ども施設入園課地域保育係	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 こども家庭支援課	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 こども家庭支援課	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3-7-101	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 (~12/27) 一ツ家4-2-15 (12/28~)	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
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	3897-5013	鹿浜8-27-15	西部援護係と同じ
千住福祉課	3888-3142	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	3880-5875 3880-5419	中央本町4-5-2	中部援護第一係・第二係と同じ
東部福祉課	3605-7129	東綾瀬1-26-2	東部援護係と同じ
北部福祉課	5831-5797	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 4階	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3年度

足立区福祉110番（年次報告書）

編集・発行 令和4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）