

2 運 營 状 況

2 運営状況

(1) 苦情・相談受付件数

権利擁護センター「めぐろ」では、保健福祉サービスに関する苦情の相談を受け、相談者の求めにより保健福祉サービス苦情調整委員につなげている。令和4年度は、前年度に比べ全体の相談件数が増加した。相談はあるものの苦情調整委員の面談まで至らないケースも多い。

① 受付方法別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
来所	1	0	4	1	1	2	2	3	3	3	1	0	21
電話	3	4	17	2	6	10	10	5	12	5	7	10	91
その他	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4	2	1	11
計	5	4	21	3	7	12	12	8	18	12	10	11	123

② 内容別相談件数 ※()内は新規相談対応件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介護保険	0	1 (1)	15 (4)	2 (1)	0	6 (1)	2 (1)	1	9 (1)	1	1	0	38 (9)
高齢福祉	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2 (1)	0	0	3 (1)
保健福祉	0	0	0	0	0	0	1	0	2 (1)	0	0	0	3 (1)
障害福祉	0	0	0	0	0	0	1 (1)	3 (1)	4	1	0	1 (1)	10 (3)
総合支援法	0	2	4 (2)	0	3	3	0	1 (1)	2 (1)	2	4 (2)	10 (1)	31 (7)
低所得	2 (1)	0	1 (1)	0	0	1 (1)	6 (2)	2 (1)	1	2 (1)	4	0	19 (7)
子育て支援	1 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1)
保 育	0	1 (1)	1	1	3 (1)	2	2	1	0	4 (1)	1	0	16 (3)
そ の 他	2 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 (1)
合 計	5	4	21	3	7	12	12	8	18	12	10	11	123
新規相談	3	2	7	1	1	2	4	3	3	3	2	2	33
連絡・調整	2	2	9	2	6	10	8	5	15	9	8	9	85
事後対応	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

(2) 苦情申立て件数及び対応状況

苦情相談を受付けたうち、苦情調整委員の面談を経て、申立てとなったのは5件であった（昨年度の申立ては5件）。

申立ての分野は障害福祉、低所得がそれぞれ1件、保育が3件であった。年々申立ての内容が複雑化し、1件の申立てに対し、複数か所への対応が必要な場合も多く、即時的な解決が難しくなっている。

また、委員との面談や申立てには至らなかったが、事務局から苦情先に伝えて欲しいといった要望が増えている。

① 申立て件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介護保険	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保健福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
総合支援法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
低所得	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
子育て支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保育	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	5

② 対応状況

対 応	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
勸 告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
意見表明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申入れ（文書）	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
申入れ（口頭）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要望（文書）	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4
要望（口頭）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事業者等に問題なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調査不実施	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立て中止・打切り	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立ての取下げ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
面談のみ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	6

(3) サービス種別相談件数及び申立て件数

サービス種別としては、説明・情報提供、被害・損害等に関する相談等が増加した。

申立てに至ったサービス種別は、接遇が3件、説明・情報提供が2件であった。また、申立人の種別は、本人が1件、家族が4件であった。

相談件数 ※ () は申立て件数

	サービス種別								
	接遇	サービス量・質	利用料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	制度上の問題	その他	計
4年度	72 (3)	5	0	33 (2)	7	1	4	1	123 (5)
[参考] 3年度	73 (3)	0	0	25 (1)	0	3 (1)	0	0	101 (5)

(4) 苦情申立ての概要及び対応状況

ケース1 保育園の子ども家庭支援センター通報後の対応について〔保育〕

申立人である親が、子どもを叩いて痣ができてしまった。翌日、園長から目黒区子ども家庭支援センターに通報するとの話があり、後日三者で話し合いを行った。その際、「育児の悩みやお話を聞きます」と園長から声掛けがあったため、相談を聞いてほしいと何度か連絡ノートで伝えたが反応がなかった。

- ・養育者に対する支援や対応の改善を求めたい。
- ・通告に対するマニュアルの整備や活用、職員との情報共有のあり方について検証してほしい。

〔調査内容〕申立人との面談、保育園への調査を実施した。

〔対応内容〕文書による要望

1 通告後の養育者への支援について

- (1) 第三者となる関係機関との連携方法について検討すること。
- (2) 虐待対応マニュアルに記載のある対応を実現するために必要な支援メニューを検討し、保護者へ提案すること。

2 マニュアルの整備や活用

- (1) 時流の変化や多様化する家族のあり方に対応できるように、マニュアルを常にブラッシュアップすること。
- (2) マニュアルやチェックシートを活用した対応や職員のメンタルヘルス研修等の実施を検討し、職員の対応力を高めること。

〔対応結果〕保育園からの回答

1 通告後の養育者への支援について

- (1) 園として、初めて通告したケースだったため、通告後の対応について戸惑いがあった。今回のケースを踏まえて今後活かしていく。
- (2) 今後は、その時点で自分たちができることを躊躇なく実行し、適時回答ができるように努めていく。また、直ちに対応や回答ができない場合は、園側の状況を伝えるように努める。

2 マニュアルの整備や活用について

チェックシートを気づいた時だけ活用するのではなく、年に1回すべての園児の記録を行い、小さな気づきが遡れるようにした。今後も、子どもの権利が守られ、保護者の悩みに早期に気づけるように努める。

ケース2 保育園の担任変更に関する対応について〔保育〕

子どもが4月から利用している保育園で、4か月間で担任・副担任が3人変更になっている。理由について保育園に質問をしたが、「言えません」「掲示板に告知している」と言われ、改善策を出すわけでもない。普段はアプリでやりとりをしているが、改善をめざして対応しているのか分からない。内部でもみ消しているのではないかと不満がある。

〔調査内容〕 申立人との面談、保育園への調査を実施した。

〔対応内容〕 文書による要望

1 人員体制や運営に関すること

- (1) 常勤採用について、引き続き本社と連携を図り、人材確保に努めること。
- (2) 家庭の事情や保育士自身の体調の課題等について、本社と園で情報を共有すること。

2 掲示や配信など、お知らせ（連絡）等に関すること

- (1) 掲示を確認することができなかった保護者のために、年度内の掲示物は保管し、申し出があったときに閲覧できるよう準備しておく等の対応をすること。なお、掲示物には掲示日を掲載すること。
- (2) 保育士等の採用・休職・退職・復職などのお知らせは、アプリと掲示双方を活用し、保護者に確実に情報が届くよう努めること。
- (3) 保護者の安心のためにも、ヘルプ保育士が従事する日はお知らせすること。
- (4) 配信・掲示・撤去・保管等について、複数の職員で確認すること。

〔対応結果〕 保育園からの回答

1 人員体制や運営に関すること

- (1) 要望のとおり人材確保に努める。
- (2) 家庭の事情や体調について明らかにせず応募する者が多く、就職後に申告があるため、個人情報保護の観点から、採用担当者からも対応が難しいという説明があった。保育のプロが判断しないと子どもの命にかかわることなので、本社にはこれまでも希望しているが、園長自身で採用を行いたいと伝える。

2 掲示や配信など、お知らせ（連絡）等に関すること

- (1)、(2)、(4)、掲示や保護者への連絡と、その取扱いは要望のとおり努める。
- (3) 本社に確認したところ、法人の保育園は現在25園あり、次年度は28園になるため、全園で統一すること（通知）は難しいという説明があった。個別の対応として、園長が必要と判断した際は通知や連絡を行う。

ケース3 生活福祉課職員の対応について [低所得]

目黒区生活福祉課に生活保護を申請した時に、2週間の約束で健康保険被保険者証を預けたが、結果的に約2か月ほど生活保護の結果が出なかった。この間、病院を受診したいので被保険者証を返却してほしいと担当者に伝えたところ、市販薬を買うように言われた。その後、法テラスで紹介された司法書士と生活福祉課の窓口を訪ねて進捗状況を確認したところ、生活保護要否の判断が難しいと言われた。再度、医療機関を受診したい旨を伝え、被保険者証を返却してほしいと要望したが、返却してもらえなかった。

通常は直ぐに支給可否が出るはずなのに対応の遅れや、支給されないように仕向けるような態度に不満がある。

〔調査内容〕 申立人との面談、生活福祉課への調査を実施した。

〔対応内容〕 文書による要望

- 1 健康保険被保険者証の返却が遅れた理由について、申立人に対して改めて説明すること。
- 2 市販薬を提案した経緯及び受診先とのやり取りについての見解や配慮、改善策等を示すこと。

〔対応結果〕 生活福祉課からの回答

- 1 生活保護申請に係る相談時点で、医療機関利用の予定はない旨の確認が取れたため、通常、保護の申請から決定まで2週間以内とされており、2週間の約束で健康保険被保険者証を預かった。

しかし、実施には保護の要否決定を行うための資料が整わず、家計の収支が調査の度に変わる中、生活保護受給の要否判定確定に異例とも言えるほど時間を要した。

その結果、被保険者証返却のタイミングも、却下が正式決定するまでずれ込んでしまった。

- 2 申立人より、医療機関受診の希望があり、受診の理由を伺うと、軽微な風邪症状であったため、担当ケースワーカーとしては、保護の決定が遅れている中、申立人が医療機関へ説明することが負担になるのではないかと考え、提案した。この対応を、申立人が受診の否定と捉えたとすれば、申し訳なかった。今後、説明や助言の際には、言葉やその使い方方に注意し、誤解を招くことがないように、申し合わせた。

再度医療機関受診の希望があった際には、血圧の薬が必要であったため、受診を勧めた。その際、保護の要否は決定しておらず、トラブルを防ぐために生活福祉課から医療機関への連絡が必要で、然るべき手続きの確認が必要だった。しかし、受診日までに医療機関に連絡することができず、申立人に迷惑をかけてしまった。連絡の回数、時間等を工夫し、努力すべきだったと思う。また、連絡が取れなかった旨を、申立人に連絡し対処の方法を伝えるべきだったと反省している。

ケース4 計画相談支援事業所の対応について〔障害福祉〕

発達障害のある子どもの支援を受けるため、計画相談支援事業所の計画相談員との面談後に契約を交わした。

その後、担当者が体調を崩し、後任がないという理由で解約を求められた。その際、別の事業所の紹介もなく、以前問合せた事業所に連絡してはどうかと言われた。その後も区のWEBサイトには計画相談支援事業所として掲載されており、相談員がいるのであれば担当してほしい。以下の3点に不満がある。

- ・契約書を交わした後、納得のいく解約の理由が説明されていないことについて
- ・解約の場合の必要な措置がなされなかったことについて
- ・担当者不在の後も、区のWEBサイトに計画相談支援事業所として掲載されていることについて

〔調査内容〕 申立人との面談、事業所への調査を実施した。

〔対応内容〕 文書による申入れ

- 1 職員の業務状況に関する報告のあり方の見直しと職員の業務状況の把握を徹底すること。
- 2 職員がきちんと説明責任を果たせるためにも、それを可能とする研修や事業所の体制づくりを検討すること。
- 3 解約の場合の適切な措置の実施とその対応について、職員に周知徹底すること。
- 4 利用者とのやりとりに関する記録の整備と併せて、利用者に確認をしてもらったことがわかるような各種の書類の整備を行うこと。
- 5 休止届に限らず、各種の届出に関する理解と実施を事業所として徹底すること。

〔対応結果〕 事業所からの回答

- 1 月1回業務状況の把握のためのミーティングを行う。
- 2 入職後は、新人研修で運営実績の長い事業所で業務の流れや説明責任について丁寧に説明を行う。しっかりと出来ている事業所での研修を行う。月1回のミーティングで再確認を行う。
- 3 契約や解約を行う際の研修を入職時に行う。利用者、事業所共にわかる契約書類の作成を行い、事業所都合で契約解除する際には、説明と同意のために書類を使用し、双方の同意が得られたことを証明する書類を作成して保管する。
- 4 法人全体で使用する書類を統一してリストを作成し、周知し記録の整備を徹底する。
- 5 届け出は、事業所ごとに申請等の期日表を作り、それに伴って申請を行う。また、申請に関しては、再研修を行う。

ケース5 保育園の対応について [保育]

子どもが通園している保育園で、いじめにあっていることを保育園に相談した。相談時は丁寧に対応すると言ったにもかかわらず、相談から2か月が経過しても対応してくれなかった。その間に、いじめがエスカレートしてきており、保育園の対応に不信感を抱いている。保育園の状況認識及びどのような対策を講じたのか説明してほしい。

〔調査内容〕 申立人との面談、保育園及び保育課の調査を実施した。

〔対応内容〕 文書による要望（保育園に対して）

間近に迫った卒園までの間、本人が安心して登園できるよう、本人の健やかな成長を最重要視して、本人及びその両親に対し丁寧に対応すること。

〔対応結果〕 保育園からの回答

園全体で共有し、生活、活動の状況に気を配り、また、全保護者に向け、園児に対し「言葉使いや相手の気持ちを考える」よう伝えて（指導して）いることを共有した。

また、該当する園児と保護者には、園長より再度指導した。

本人が、園での生活、行事、活動に楽しく参加できるよう、登園できるよう、楽しみや、期待できるよう伝えていく。保護者にも安心してもらえるように、本人の様子を伝えていく。

本人にとって就学までの園生活が笑顔で過ごせるよう、友達同士も楽しい思い出が残るよう努めていく。

(5) 苦情調整制度活用に至らなかった主な相談

① 介護保険

ケース 1 ケアマネジャーの対応について

腫瘍摘出後、路上で転倒し肩を骨折、その後は火傷をして入院した。退院後、介護認定を申請し要支援2と認定された。その後、介護サービスにて部屋の掃除、トイレ掃除等を利用したが、拭き掃除はなく時間が余るため買い物に依頼した。契約時にサービス内容が決まっており、窓拭き等の変更を希望したができないと言われた。また、いつでも解約できると説明を受けていたが、「1回でも4回でも料金は変わらないので」と言われ、1か月解約することが出来なかった。担当ケアマネジャーに相談したが、解約等については「説明した」と言われた。解約できないことについては仕方ないと思うが、サービスの内容が変更できないのか確認したい。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について説明した。申立ては希望されず、サービスの内容変更について確認してほしいとの希望があり、担当ケアマネジャーに連絡した。本人は元々サービスを利用しなくなかったが、親族が見守りを兼ねて利用してほしいとの意向があった。親族の相談を受け、浴室・トイレ掃除、買い物等の内容で利用することになった。本人は、本人不在時の掃除や介護保険サービス内容には含まれない窓拭きを希望されたが、対応が難しい旨を説明している。事務局から本人に連絡し、窓拭きは介護保険サービスに含まれず、介護保険サービスを利用する全ての方が利用できないと伝え、納得された。その後、連絡はない。

ケース 2 担当ケアマネジャー及び事業所の対応について

相談者が留守の間に、担当ケアマネジャーが自宅に杖を2~3本置いて行った。本人は歩行が困難であるのに、なぜ杖を持ってきたのか。また、杖の利用がなくてもレンタル料は発生する。相談者は杖が置かれていることに気づいたため、レンタル料は発生せずに済んだが、担当ケアマネジャー及び事業所の対応に不満がある。

<事務局等の対応>

相談者が一方的に不満を話され、突然に切電された。そのため、どこの事業所なのか確認することもできなかった。その後連絡はない。

② 保健福祉

ケース 3 訪問看護職員の説明内容について

父は、週1回訪問入浴介助と通院同行を利用している。事業所から人員調整が困難となり、通院同行については、指示書の内容に対応できないため、解約してほしいと言われた。管理者からの解約理由は、全て事業所都合であり、相談者に非はなく一方的な解約で不当である。

父は、精神状態悪化により介護保険から自立支援医療に切り替えて利用している。以前、担当看護師から暴言があり、相談者が怒ったところ、当該看護師が鬱になり来られなくなった。その後、入浴は2人体制で、通院同行は当該看護師以外への変更は不安があるため休止にして

いる。

父は高齢で精神状態が不安定になる懸念もあるが、サービスに入る訪問看護師は良くしてくれるため、相談者としては解約はせずこのまま利用を続けたい。なお、管理者と本社と交渉を重ね、入浴介助の時間を変更して対応するとの話があった。ただし、明日、本社から結論を言い渡されるため、解約と言われる可能性もある。

<事務局等の対応>

自立支援医療の訪問看護は医療分野ではあるが、苦情窓口が他になく、経由事務とはいえ目黒区保健予防課の関わる仕組みであることから、今回の事業所の対応への不満については取り扱うこととした。苦情調整委員制度について、指導の権限や強制力はないため、必ずしも相談者が希望するように解約を止めることができない可能性もあることや調査結果通知まで時間がかかることを説明した。後日、相談者からは、管理者と本社からサービス提供は継続するが、欠員・病欠などでできなくなることもあるかもしれないと説明があり、今回は解約とならなかったため申立てはせず、様子を見ることにするとの連絡があった。ただし、また同じような事態が起きた場合は、相談を希望された。

③ 障害福祉

ケース 4 放課後等デイサービスの対応について

昨年 10 月 1 日から利用料が変更(増額)となることについて、放課後等デイサービス施設から 10 月 24 日に同意書の提出を求められた。その際、10 月 1 日より前の日付を記入して署名するよう付箋メモがあった。これは文書偽造にあたるのではないか。施設側から何の説明もなく、このような形で署名を求めてくることに不満がある。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について説明した。相談者は申立てや意見伝達は希望されなかった。まずは、相談者が施設に同意書への署名の依頼が遅れた理由を確認し、そのうえで施設の回答に不満がある場合は再度相談すること。その後、連絡はない。

④ 総合支援法

ケース 5 区内施設職員の対応について

相談者は区内施設に通所しており、厨房作業時にテーブル拭きをしていたところ、支援員から「拭き方が雑だ」と言われかなりモヤっとした。また、支援員が相談者の腕を掴んで来て怖かった。

虐待をされたので支援員に対して然るべき対応をしてほしい。(メールでの相談)

<事務局等の対応>

事務局から相談者に以下の 3 点をメールにて連絡した。

- ・状況や不満に思われている点について
- ・苦情調整委員制度について説明し、申立て・調査を希望されるのか、対応の希望について
- ・虐待の相談窓口として「目黒区障害者虐待防止センター」の連絡先を案内

その後、連絡はない。

⑤ 低所得

ケース 6 生活福祉課職員の対応について

足が悪く、蜂窩織炎でA病院に通院中。現在の病院に通院するまでに、いくつか通いようやく現在のA病院に通院することになった。A病院からは「手術すれば完治する可能性があるが、一生治せない可能性もあり病気と付き合っていく必要があると言われ、薬をもらうだけになっている。相談者は仕事復帰したいとの希望があり、治療に向けて動いていないA病院を変更したい。目黒区生活福祉課の担当ケースワーカーに相談しているが、「初診料がかかるので、病院を変更したらしばらく通院してもらわないと困る」等と言われ、最終的に「お手伝いできません」と言われ切電された。前担当ケースワーカーは「違う病院に行ってダメだったら他の病院に行けばよい」と言ってくれたが、現担当ケースワーカーは感情的になり、前担当者と言うことも違っており、生活保護法ではどのように規定されているのか。相談者は、B病院または専門診療科のあるC病院に変更したいと考えているが、現担当ケースワーカーが感情的に話されるため、伝えることができず困っている。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について説明した。担当者や通院先の変更については生活福祉課と相談してもらう必要があるため、担当ケースワーカーに相談しづらい場合は係長に相談してはどうかと伝えたところ、相談してみると返答があった。後日相談者から連絡あり、「係長に話したところ、担当ケースワーカーと話して係長から連絡をもらうことになった」とのこと。必要に応じて再度相談いただくこととなった。その後、連絡はない。

⑥ その他

ケース 7 更生施設職員の対応について

更生施設に入所しているが、入所者Aから嫌がらせを受けている。主に、行動の把握や待ち伏せ、暴言、無心等をされている。また、年金支給前になると、入所者を対象にして賭け事をしており、対象者が思い通りの行動をしないと突飛ばしたり、足をかけたりする。皆、精神的に参っているが、反論すると入所者Aに何をされるのか分からないため怖くて黙っている。また、施設内には娛樂室があるが、いじめの温床、賭け事場となっているので娛樂室をなくしてほしい。今の状況が改善しなければ警察に連絡することも検討している。職員は見て見ぬふりをしており、利用者の問題や責任を押し付け合っている。相談者は安心して過ごせるように施設に指導を希望している。

<事務局等の対応>

匿名の手紙のため、相談者に意向確認できなかった。事務局より、施設管理者に意見を伝えることとした。施設管理者からは、法人本部にも同じ内容で匿名の手紙が来ているが、匿名の為事実確認が取れていない。職員には今後、そのような場面を見つけたら対応をするように伝えたところ、回答があった。

(6) 令和3年度分 申立てにかかる継続調査結果

令和3年度に申入れ等を行った調査先に対して、どのように改善が図れたのか、その後の状況を調査した。

苦情内容 障害者支援施設の対応に関する苦情

別の日中通所施設を利用していたが、本年当該施設へ入所した。入所後、日中活動が行われておらず、入所当時と比べ ADL が低下している。目黒区障害者支援課に相談に行ったが様子を見るとだけ言われた。施設の対応について、以下の3点に不満がある。

- ・日中活動の内容が障害特性を理解したプログラムになっていない点及び職員配置数。
- ・職員からの説明がないまま個別支援計画が作成されており、内容も通所施設の支援計画をそのまま抜粋して作成している点。
- ・質問に対する回答が得られない点に付随して、説明責任が果たされていない点。

〔文書による申入れ〕

- 1 人員不足によるサービスの質の低下に関して
 - (1) 食事・入浴・排泄などの生活支援サービスの基本部分に対する考え方と現状について説明すること。
 - (2) 離職者が多くある状況について、施設として現状をどのように見ており、今後どのような対応を考えているのか、現在在職している職員への対応を含めて回答すること。
 - (3) 重要事項説明書にリハビリ職に関する記載がないことと今後の対応について説明すること。
- 2 個別支援計画について、口頭で了承を得た日付を確認した上で、申立人に対面で説明を行い、押印を得ること。
- 3 日中プログラムとショートステイについて
 - (1) 日中プログラムのあり方は、サービスの質（特に、リハビリ的な機能）の低下につながるため、目黒区障害者支援課に相談し、今後のプログラム充実に向けた対応を検討すること。
 - (2) ショートステイに関しては、申立人をはじめ、保護者の方の誤解を招かないように、入院などの理由でベッドを空けざるを得ない際に、どのくらいの期間でそのベッドをショートステイに利用することになっているのか説明すること。

〔再調査内容〕施設に対して、申入れ内容の改善状況について文書で調査を行った。

〔再調査結果〕施設からの回答

- 1 人員不足によるサービスの質の低下に関して
 - (1) 生活支援サービスの項目
職員のスキルアップについては、WEB 研修（虐待防止研修等）や特別支援学校見学に参加。コロナ感染対応等により、できる範囲で研修・見学を実施している。
 - (2) 離職の項目
直近1年間で生活支援員・看護職員を含め6名退職し、主な理由の一つとして、「やることが多い」「変則勤務が大変」「教えてもらえない」などが挙げられるが、日中活動を担当する

職員やスポット職員を雇用し、職員の負担軽減に繋げた。また、OJT 担当を変則勤務という性質から見直し、男性 2 名・女性 2 名の 4 名体制で行うようにした。

(3) リハビリの項目

現在、理学療法士・作業療法士・あんまマッサージ指圧師の資格を持つ職員を配置している。

2 個別支援計画について

(1) 個別支援計画については、全員に説明の上、同意（署名）を得ている。

(2) 日中プログラムとショートステイについて

①日中活動を担当する音楽療法士の職員と、レクリエーションや創作活動の経験がある職員を採用。その職員が中心となり、現在は、スケジュール表のとおりを実施している。なお、家族会でも大勢のご家族に職員・活動紹介をしている。

②利用者の不在時に無断で利用者の部屋を使用したことはない。短期入所用の居室は 2 部屋あるが、短期入所の需要がない中で、施設入所支援の居室（空床）の使用を検討することはなかった。

苦情内容 都市型軽費老人ホームの対応に関する苦情

親が入所していた施設内で、ほかの利用者から親に対するいじめがあり、職員に相談・改善を求めたが対応をしてもらえなかった。施設職員の対応について、以下の3点に不満がある。

- ・施設利用者からの嫌がらせを職員に訴えたが、職員は「いじめはなかった」と回答。確認方法についても配慮に欠けている点があり不満が募っている。
- ・日頃から関わる職員の接遇（挨拶や言葉遣い、態度など）に不信感が募っており、職員の教育や育成が行き届いておらず、質の低い対応に繋がっている。
- ・質問に対する回答が得られない点や説明責任が果たされていない。

【文書による申入れ】

- 1 利用者間のトラブル対応、忘れ物の管理方法について
 - (1) 施設内の利用者間においてトラブルがあった場合の対応方法について回答すること。
 - (2) 今回のように、一人の利用者に対して、他の複数の利用者によって非難がされる状況を作らないように予防的な対応を検討すること。
 - (3) 不信感の原因の一つとなった忘れ物の管理方法について検討すること。
- 2 病院への送迎や同行についての説明（重要事項説明書の記載内容を含む）のあり方の見直しと同意を得ることについて徹底すること。
- 3 ご本人を中心としたサービスに加えて、ご家族への情報提供について具体的な対応を検討すること。

【再調査内容】施設に対して、申入れ内容の改善状況について文書で調査を行った。

【再調査結果】施設からの回答

- 1 入居者のトラブルにおける、マニュアルに沿った対応の状況と心掛けたこと
その後、入居者同士の大きなトラブルの発生がないが、施設として心掛けたこととして、初期認知症の症状やご本人のパーソナルな面によりフォローが必要な方の場合、保証人へ生活状況を細かくお伝えし、状況が把握できるように努めた。
- 2 入居者同士の交流の機会として実施したこと
施設行事（すいか割・施設の祭・敬老式典・餅つき）や、当施設ホールで定期開催している「目黒手ぬぐい体操」への参加を促している。また、毎月食堂の壁画作りを入居者に取り組んでいただき、作成を通し交流の機会を設けている。
- 3 忘れ物等の保管（事務所内管理の徹底）
共有スペースでの私物の保管は禁止し、忘れ物等はすべて事務所管理としている。
- 4 病院への送迎や同行に関する契約時の説明の徹底
目黒区の都市型軽費老人ホーム入居指針の項目にある「医療の自立」をもとに、入居前に施設の体制を含めた説明を徹底している。
- 5 家族等を交えた定期的な面談の実施状況について
11月1日～12月19日にかけて、入居者及び保証人との面談を行った。

苦情内容 障害者支援課の個人情報取扱いの対応に関する苦情

障害がある子どもが保育所等訪問支援事業を利用しながら小学校の普通学級に通っている。サービスの増量申請をした際、支給決定の過程で、A職員が子どもの学校生活の様子や関係者から見聞きした内容をもとに保護者に確認なく、根拠のないメモを作成し、関係者会議でメモを配付したため、他機関に誤情報を流出された。また、これまで目黒区所管課及び学校長には保護者もカンファレンスに呼んでほしいと再三伝えていたにも関わらず、自分たち抜きに決められた。障害者支援課の対応について、以下の3点に不満がある。

- ・今回の支給決定プロセスには、疑問・不明な点が多いことから、このような支給決定プロセスを実施した意図について明らかにしてほしい。
- ・カンファレンスに保護者を呼ばなかった理由を教えてください。
- ・今回のA職員のメモは、子どもの特別支援学校等への転校を進めるための意図があったのではないかと。そうでなければ、何の意図だったのかを明らかにしてほしい。

以上の内容を運用の根拠（法律等）を提示しつつ回答してほしい。

【文書による申入れ】

1 学校における保育所等訪問支援の手続きの流れの確立

(1) 手続きの流れが案のまま実施されているのは問題と言えるため、学校における保育所等訪問支援の手続きの流れを確立して、実施すること。

その確立にあたっては、利用された方々や専門職の方々の声を聞くとともに、自立支援という観点も踏まえつつ、申立人も含めて、それぞれのお子さんにとって望ましい支援（支援回数・支援内容）が提供でき、安心・納得して頂けるようなよりよいサービス提供のあり方（手続きの流れ）を検討すること。

(2) 実際に行われている「勘案会」や「判定会」がどこの時点で実施され、誰が何のために開催するのかがわかるような手続きの流れを確立すること。

2 記録の整備と説明責任に関する対応の強化、標準処理期間の遵守

(1) 所管内の記録のあり方や整備について、利用者の方（住民の方）に対する説明が根拠をもってできるような体制づくり（説明責任の対応強化）を図ること。

(2) 標準処理期間の遵守を心掛け、やむを得ず、期間を超える場合には、適宜速やかに説明をし、同意を得ること。

【再調査内容】 障害者支援課に対して、申入れ内容の改善状況について文書で調査を行った。

【再調査結果】 障害者支援課からの回答

1 学校における保育所等訪問支援の手続きの流れの確立について

「学校における保育所等訪問支援手続きの流れ」については、より分かりやすいものにするため、また、様々なケースがあることを想定しながら、「学校向け」と「事業所向け」とに分けて修正案を作成し、障害者支援課内で様々な観点から検討を重ね、過日内容を取りまとめた。

今後、当該修正案について、関係する障害児相談支援事業所及び保育所等訪問支援事業所に説明会を開催し、意見を伺っていく予定である。また、障害児相談支援事業所を通じて利用された方々の意見も聴く予定であり、このような意見聴取のプロセスを経て、今年度末までには

手続きの流れを確立していく予定である。

2 記録の整備と説明責任に関する対応の強化、標準処理期間の順守について

これまでも、利用される方から相談を受けたり、当事者を含めた会議や勘案会等を開いたりしたときは、客観的に記録すること及び個人情報の取扱いについて留意するよう努めてきたが、今年度に入り改めて周知徹底をした。

指摘を踏まえ、年度当初に全課員へ向けて個人情報の取扱い、標準処理期間の順守、説明責任の重要性について説明し、その後も報告・連絡・相談の際など、機会をとらえた指導を実施して周知徹底に努めてきた。

以降、支援等における個人情報の収集・共有において問題は生じておらず、標準処理期間を超えることもなかったが、今後も引き続き、適切な支援等の実施に努め、区民の方へ不快な思いをさせないよう指導と周知徹底は継続していく。