

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5年度は、前年度に比べ新規相談が4件減少し、連絡・調整が17件増加したため、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	4	1	0	1	0	4	0	1	0	2	0	1	14
電話	5	8	11	23	8	3	13	8	13	8	4	4	108
その他	0	1	0	1	2	1	1	0	1	1	2	4	14
計	9	10	11	25	10	8	14	9	14	11	6	9	136

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	4 (1)	2 (1)	1 (1)	3 (2)	2	4	0	1 (1)	5 (1)	8 (1)	3 (1)	1 (1)	34 (10)
高齢福祉	0	0	0	0	1 (1)	0	0	0	0	0	0	1	2 (1)
保健福祉	0	0	4 (1)	4 (1)	0	0	0	1	0	0	0	0	9 (2)
障害福祉	0	0	0	4 (1)	1	0	2	1 (1)	0	0	0	0	8 (2)
総合支援法	1	1	2 (2)	9 (1)	4	0	12 (1)	3	6 (2)	2	0	4	44 (6)
低所得	2	0	0	4 (2)	2	2	0	1 (1)	0	1	3 (1)	3	18 (4)
子育て支援	0	0	3 (1)	1	0	1	0	1	3 (1)	0	0	0	9 (2)
保 育	1 (1)	7 (1)	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	11 (2)
そ の 他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 計	9	10	11	25	10	8	14	9	14	11	6	9	136
新規相談	2	2	5	7	1	0	1	3	4	1	2	1	29
連絡・調整	5	8	6	18	9	7	13	4	10	10	4	8	102
事後対応	2	0	0	0	0	1	0	2	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)。申立ての分野は介護保険、子育て支援、保育がそれぞれ1件、総合支援法が2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	1	0	0	1
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	0	0	0	0	0
総合支援法	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
低所得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
子育て支援	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
保育	0	1	0	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	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	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
勧告	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(書)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
申入れ(口頭)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要望(文書)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	5

(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、権利侵害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
5年度	66 (3)	3	1	43 (2)	0	11	4	8	136 (5)
[参考] 4年度	72 (3)	5	0	33 (2)	7	1	4	1	123 (5)

(4) 苦情申立ての概要及び対応状況

ケース1 訪問看護事業所の感染症対応について [総合支援法]

妻は頭部外傷により寝たきり状態となり、24時間サービスなどを導入しており、多くの支援関係者が関わっている。2月に事業所の言語聴覚士が自宅に来てサービスを実施した。翌日、事業所から言語聴覚士のコロナ陽性が判明した旨の連絡があったが、事業所は連絡よりかなり前に陽性になった事を把握していたことがわかった。その後、妻はコロナ陽性となり入院した。利用している多くの事業所及び施設の方々に不安を与える結果となり、今後このようなことがないよう再発防止策を提示してほしい。

【調査内容】 申立人の面談、事業所への調査を実施した。

【対応内容】 文書による要望

1 連絡体制について

- (1) 相談支援専門員を含めた関係者間で、連絡体制について再び同様のことが起こらないよう、十分な体制づくりをすること。
- (2) 連絡漏れ等により連絡機能が不全に陥らないようにし、申立人と支援関係者との間で共有するようにすること。

2 申立人への説明

事後対応について申立人から問い合わせた内容に対して、改めて事業所より申立人へ説明を行うこと

【対応結果】 事業所からの回答

1 連絡体制について

体調不良の職員が出た場合、管理者もしくは管理者から共有を受けた職員が申立人へ連絡し、状況報告及びサービス提供の訪問についての相談を行う。その結果を事業所内チャットで共有し、関係機関等へはメールで連絡していくこととする。

2 申立人への説明

説明した発言が誤解をまねくような趣旨に受け取られた可能性はあり、その点に関して至らなかつたと受け止め反省している。

ケース2 認可外保育園の休園日、料金変更時の説明について [保育]

4歳と2歳の子どもが認可外保育園に通っている。入園規定に記載されている休園日とは別に大型連休の間にある平日やお盆、年末年始前後にも休園日があるため、仕事に支障をきたすようになった。入園時に平日の休みについて説明はなく、休園日を規定通りまたはそれに近くなるよう努めてほしい。休園する場合は、保護者へ早めに通知し、休園理由も説明してほしい。また、別途費用がかかるプログラムの導入や料金の値上げなど、大きな変更がある場合は、事前に保護者に説明するなど、保護者（利用者）とコミュニケーションを取ってほしい。

【調査内容】申立人の面談、保育園への調査を実施した。

【対応内容】文書による申入れ

1 休園日に関すること

- (1) 認可外保育所は開所時間に定めはないものの、「保育を必要とする乳幼児を保育する」施設であることから、開所日や時間について保護者と十分に話し合い、保護者の意見を聞きながら柔軟に対応すること。
- (2) 休園日は「土・日・祝・年末年始休業」と入園規定に明記されており、平日に休園日を設定するのであればその旨を明示する必要がある。また、合理的理由により平日休園する場合に説明する場を設けていないことから、保護者と双方向のコミュニケーションが取れるようなかたちで説明をすること。

2 プログラムや利用料金について

- (1) プログラムや利用料金の変更が生じた場合など連絡ツールを介した保護者への通知に加え、保護者会や個別面談等の機会を設けること。
- (2) 契約書に具体的な料金を明記していることから、料金の変更及びサービスの変更があった際には利用者との間で合意（契約）を交わすことが必要であるため、これらを整えて交付すること。

【対応結果】保育園からの回答

1 休園日に関すること

- (1) 年度末に翌年度の予定を開示し保護者へ確認を行っているが、今後はより明確に保護者への説明等を行っていく。
- (2) 入園規定において、休園日は園のカレンダーを参照するよう明記しており、保護者へ確認を促してから契約の締結・更新を行っている。

2 プログラムや利用料金について

- (1) 変更について、事前に保護者へ確認を行っているが、今後はより明確に保護者への説明等を行っていく。
- (2) 契約書には入園金と施設管理費のみを明記しており、それ以外の費用については随時保護者に説明を行っている。

ケース3 目黒区職員・運営事業所の事故後対応について [子育て支援]

子どもが〇〇小ランランひろばを利用していたときに、他の児童から蹴られて骨折した。事故後、目黒区放課後子ども対策課職員から当事者間の民事上の責任に影響を与える可能性のある言葉が繰り返し発言されたことにより、運営事業所が対応を変えたり、遊んでいた子どもを追い出したりしたことに納得できない。発端となった区職員の発言の真意や運営事業所の対応が正しかったのか知りたい。

【調査内容】申立人の面談、放課後子ども対策課及び運営事業所への調査を実施した。

【対応内容1】文書による申入れ（放課後子ども対策課に対して）

本件における行政の役割は事業所に対する監督であり、当事者間の民事上の責任に影響を与える可能性のある言葉は控えなければならなかったと考える。本件では区職員の発言が大きな要因となって混乱を招いてしまったことを受け止め、両当事者に対し、発言の真意を説明するとともに、庁内で共有し、行政の役割について検討する機会にしてほしい。

【対応結果1】放課後子ども対策課からの回答

本件の発言により、誤解・混乱を招く結果となったことについて深く反省している。今後の対応として、民事上の責任に立ち入ることがないよう、明確な線引きが行えるよう努める。また、事業所への指導を徹底するとともに、児童同士の事故が起こり得る他の所属と共有し、真摯に受けとめていく。また、両当事者へ混乱を招いてしまったことについてお詫びと説明を行っていきたいと考えている。

【対応内容2】文書による要望（運営事業所に対して）

事業所職員が本人に対して声を掛けた後、その日を境に遊びに来なくなったことに気づいていたのであれば、子どもに対して声掛けなどの配慮があつてよかつたように思われる。今後の対応に活用していただきたい。

【対応結果2】運営事業所からの回答

当事者間のトラブル解決に向けての対応だけでなく、一番大切にしなければならなかつた児童本人への配慮と声掛けが足りなかつたことを振り返り反省している。今回の指摘により、事業所としての行動や態度に課題があつたものと真摯に受け止め、どのような状況であっても、本人と保護者の気持ちに寄り添い、心を込めて務めていく。

ケース4 デイサービスの対応について [介護保険]

デイサービスで帰りの送迎車に乗る時に、座席順について発言したことに対してドライバーから注意を受けた。これに納得ができず、帰宅後、ドライバー宛に問い合わせしたが回答はなかった。その後、ケアマネジャーを通じてデイサービスを利用できない旨が伝えられた。ケアマネジャーに理由を尋ねるも明確な説明がなく、事業所からも説明がないまま一方的に契約を打ち切られた。この対応に不満がある。

【調査内容】 申立人の面談、ケアマネジャー及び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 契約終了に関する対応について

(1) 事業所として本人との契約を終了するとの判断がされているが、文書による対応がされていなかった。また、文書による通知の必要性についても認識がされていないことから、契約の終了に関しては文書の整備、文書での通知を行うこと。

(2) 契約書の契約解除に関する内容を再度吟味し、利用者の不利益になる規定等がないか再確認すること。

2 記録の整備と対応について

契約解除に関する連絡等を行った際の記録がなかった。今回の契約解除についてだけでなく、記録の整備に対する意識を高め、対応すること。

3 利用者対応のあり方

利用者の言動に対する表面的な対応だけでなく、利用者の気持ちや状況等への理解を深めた対応を心がけること。

4 本人のサービス利用再開希望の対応について

本人がサービスの利用再開を希望した場合、管理者及びケアマネジャーと協議の上、現状や今後の可能性等、本人が納得できる形で説明・対応を行うこと。

【対応結果】 事業所からの回答

※令和6年度対応中

ケース5 児童発達支援施設の対応について [総合支援法]

児童発達支援施設が別の施設やサービスの併用を認めないような言動があり、対応を改善してほしい。昨年度は他の施設をスポット利用し、今年度も同様に利用したい旨を相談したところ、施設から恫喝に近い口調で「それは困る」と言われた。その結果、今年度は当該施設のみ利用している。年度途中で本人が3歳になり、幼稚園の利用ができるようになったので、その際にも幼稚園の併用を施設へ相談したが、同様の対応であった。

【調査内容】 申立人の面談、事業所への調査を実施した。

【対応内容】 文書による要望

- 1 保護者と事業所の共通理解が深まるよう、できるだけ両親揃っての面談となるような工夫をすること。
- 2 保護者と他事業所（他園）への移行のメリットとデメリット、望ましいスケジュールの説明は、保護者側に誤解が生じないように職種が異なる2名以上で説明すること。
- 3 家族（仲間）同士の交流がエンパワメントを高める効果を期待し、家族懇談会等のニーズがあれば計画すること。懇談会を行う場合には、運営方針の説明や卒業児の事例をわかりやすく伝えるなど、保護者が将来像をイメージできるような工夫をすること。

【対応結果】 事業所からの回答

※令和6年度対応中

(5) 苦情調整委員制度活用に至らなかった主な相談

①介護保険

ケース1 介護保険認定調査員の対応について

介護認定の更新で要介護2から要支援2になった。ADLは低下傾向であり、認定結果がおかしいと思ひ、目黒区介護保険課に介護認定審査会の会議資料を請求したところ、前回と今回の調査内容にかなり差があることや今回の認定調査時に聞かれた覚えのないことが書いてあった。認定調査の調査項目を知らせずに調査するのはおかしいと思う。調査員はもっと対象者とコミュニケーションをとってほしい、資格のある調査員であつてもしっかり指導して調査員としての役割を果たせるようにしてほしい。

また、介護保険総合パンフレットに通院同行サービスが記載されており利用したいと思つたが、実際は対応している事業所が無いとわかつた。区として標榜しているサービスが提供できないなら掲載しないでほしい。

特に申立ては希望しておらず、大ごとにはしたくないと考えている。調査員の質が変わらなければ何度調査しても一緒であると思つたため、今回は意見伝達をしてほしい。

<事務局等の対応>

介護保険課認定調査係及び介護保険管理係へ意見伝達を行った。

ケース2 ケアマネジャー及び包括職員の対応等について

夫と老老介護の状態となり、同居家族がいる場合の生活援助の利用、粗大ゴミの処理、施設利用料の情報提供について、担当ケアマネジャーや地域包括支援センター職員に相談しても親身になってくれない。苦情と言うよりはどこに相談すればよいか知りたい。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について説明。相談者は申立てや意見伝達は希望されず、担当ケアマネジャーの氏名等も開示されなかつた。介護保険に関する相談先として目黒区介護保険課を案内した。その後、連絡はない。

ケース3 特別養護老人ホーム職員の対応について

入所前は杖をついて歩行していた父が、入所後数か月で、筋力が低下し寝たきり状態となった。ケアプラン通りに実施していないのではと思い、ケアマネジャーに話を聞こうとしたが会えず、他職員に聞いても「確認します」と答えるのみである。相談者からではらちが明かないため、施設に対して事務局から意見を伝えてほしい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度について説明。申立てや行政からの指導は希望されず、事務局から施設に施設職員から説明がなされないことについて、意見伝達を行った。

その後、数週間経っても施設からの連絡がないと再相談があり、事務局から施設へ再度相談者に説明するように伝えた。その後連絡はない。

ケース4 ケアマネジャーの対応について

長女が両親と同居して介護している。次女である相談者も週に数回、両親の介護を手伝っている。要介護4の母は人工透析が必要な状態であり、要介護3の父は通所リハビリ等を利用し、同じケアマネジャーが両親を担当している。秋ごろ、母が在宅での生活が難しくなった場合の受入先についてケアマネジャーと話したのを最後に、数か月連絡がない。今まで訪問日の打診については電話かメールで連絡を取り合っていたが、連絡がない状態。ケアマネジャーの対応（連絡がない、訪問に来ない、尋ねたことへの回答がない等）について不満を感じている。相談者は、事業所としての責務を果たしていないと感じており、事業所への指導をしてほしい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度には指導権限がないことを説明した。相談者は、事業所に対して指導を希望しているため、当制度を利用するかどうかは家族と相談してみるとのこと。その後連絡はない。

②保健福祉

ケース5 訪問看護事業所のキャンセル料について

自立支援医療で利用した事業所から、キャンセル時には1万円のキャンセル料が発生すると言われた。契約時には説明がなく、契約書にも記載はない。まだキャンセルしたことはないが金額的に支払えないため、不安に思い解約したが、このような対応に不満があり改善してほしい。また、契約書にない費用を請求することは法的に問題がないか、キャンセル料の金額が妥当なのか知りたい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度について説明。制度上、指導権限や強制力はなく、法律相談や金額が妥当かの判断はできないことを説明した。

申立ての流れを説明したところ「時間がかかるし、改善する見込みもなさそうである。区にも相談しており、話を聞いてもらえただけで良い。」と話され、申立て、意見伝達ともに希望されなかった。その後、連絡はない。

③総合支援法

ケース6 就労移行支援事業所の職員の不適切な言動について

就労移行支援事業所の職員の不適切な言動について、謝罪は受けているが納得できておらず、職員の異動や指導等を希望している。また、事業所からは今回の不適切な言動について、行政等各所に伝えているとの報告を受けているが、こちらに報告は来ているか。

<事務局等の対応>

苦情調整制度について説明。事業所から行政等への報告について、当事務局は行政ではないと説明。また、職員の異動や指導等の強制力はなく、指導等は目黒区所管課になると説明した。その後、連絡はない。

④低所得

ケース7 生活福祉課職員の対応について

目黒区の生活保護の担当ケースワーカーに隣人からドアを叩かれる等のトラブルの相談をしたが、対応してもらえず、終始馬鹿にしたような態度をとられ、対応に不満がある。担当ケースワーカーを別の部署に異動させるか、辞めさせてほしい。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度は職員の異動や指導等の強制力はないため、相談者の希望通りの結果が得られない可能性があることを説明。相談者は、当初意見伝達を希望されたが、保留にすることを希望された。その後、連絡はない。

⑤保育

ケース8 病児保育の助成制度について

病気が理由で認可保育園を休園している子どもがいる。目黒区の規定上、2 か月を超えて登園できない場合は強制退園となる。併せて、ベビーシッターを利用した際の助成要件に「保育園を利用していること」とあるが、強制退園後は要件に満たないため、助成制度の利用もできなくなる。このような現行の制度に問題があると考えており、制度を変えるためにはどうしたらよいか。また、利用出来ないのであれば、別の方法を提示してほしい。

<事務局等の対応>

苦情調整員制度について説明。既に目黒区保育課保育施設利用係と保育係には相談していたため、事務局から所管課に確認し、相談先として保育指導係（現保育支援係）の連絡先を伝えた。その後、連絡はない。

(6) 令和4年度分 申立てにかかる継続調査結果

令和4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 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。その後も区のホームページ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、区のホームページ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

[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。

[再調査内容] 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] 事業所からの回答

- 1 職員の業務状況に関する報告のあり方の見直しと把握の徹底について
 - ・月1回の業務状況報告のためのミーティングを必ず行う。内容は、業務内容の報告共有や研修、周知事項等を盛り込み行ってきた。
- 2 職員の説明責任の徹底とそのための研修や体制づくりについて
 - ・入職時は別の事業所で勤務を行い、研修を行っていく。
 - ・入職時に運営に関する基準の研修、業務の流れ、説明責任の研修を行う。
 - ・その後に必要な書類等の確認も行う。
- 3 解約の場合の適切な措置の実施と職員への周知徹底について
 - ・入職時に契約や解約に関しての研修を行う。
 - ・解約の周知。
 - ・解約についての研修。
 - ・月1回の研修で行っていく。
- 4 記録の整備について
 - ・事業所ごとに書類の統一を行い、必要リストも作り周知徹底した。
 - ・自治体によって提出書類が違うため、完全な書類の統一には至らなかった。
- 5 各種届出に関する理解と実施の徹底について
 - ・各種届出の期日表を作り、事務担当職員間で徹底を行った。