

2023年度

町田市福祉サービス苦情調整事業
運営状況報告

町田市

<目次>

1 はじめに	…P.1
2 苦情受付の概要	…P.1
3 委員活動を振り返って	…P.3
4 苦情申し出に至った相談	…P.5
5 苦情申し出に至らなかった相談	…P.7
6 本事業の対象外であった相談	…P.23
7 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会	…P.32
8 終わりに	…P.32
9 参考資料	…P.33

1 はじめに

町田市では、福祉サービスの更なる向上を図るため、2007年度から町田市社会福祉協議会及び市担当課が苦情調整の対応を行っている。また、町田市からの受託により、区市町村苦情対応機関として、町田市社会福祉協議会に『町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会』(以下、「委員会」)を設置している。この委員会は、市内福祉サービスの利用における不満・要望・苦情に対して、サービスの利用者や提供事業者とは異なる客観的な立場かつ専門的見地から意見および助言を行うことを目的としている。

2 苦情受付の概要

2023年度、町田市福祉サービス苦情調整事業(以下、「本事業」)では21件の苦情を受け付けた。苦情申し出として委員会で対応したものはなく、事務局が相談内容をお聞きした上で、相談先等の提案、紹介を行った。

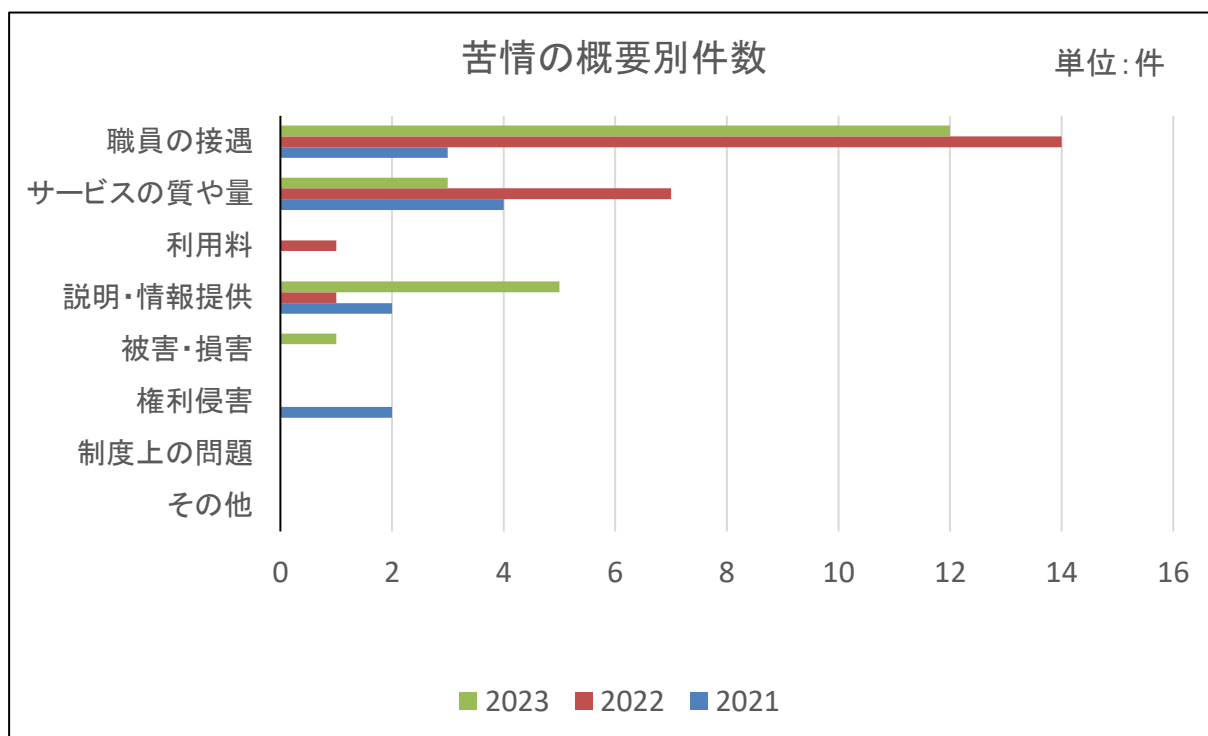
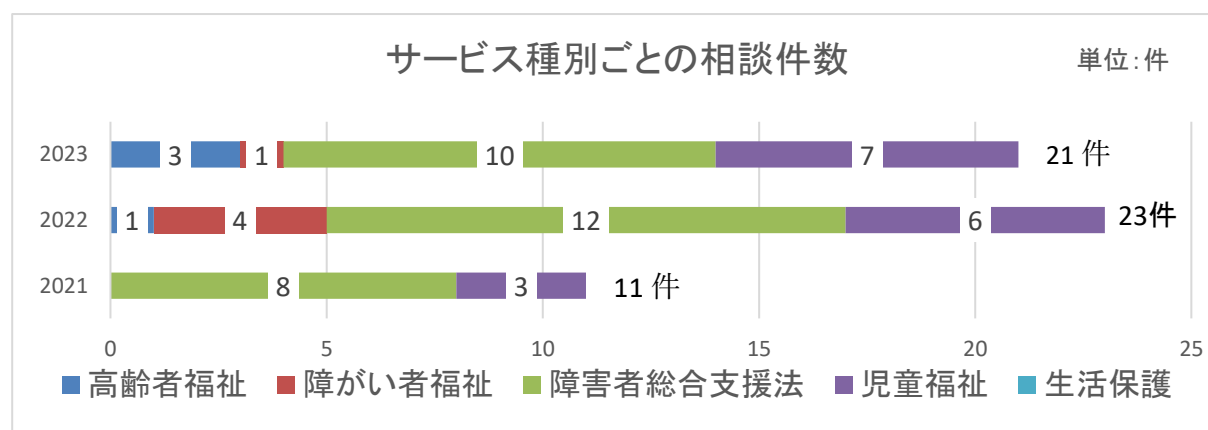
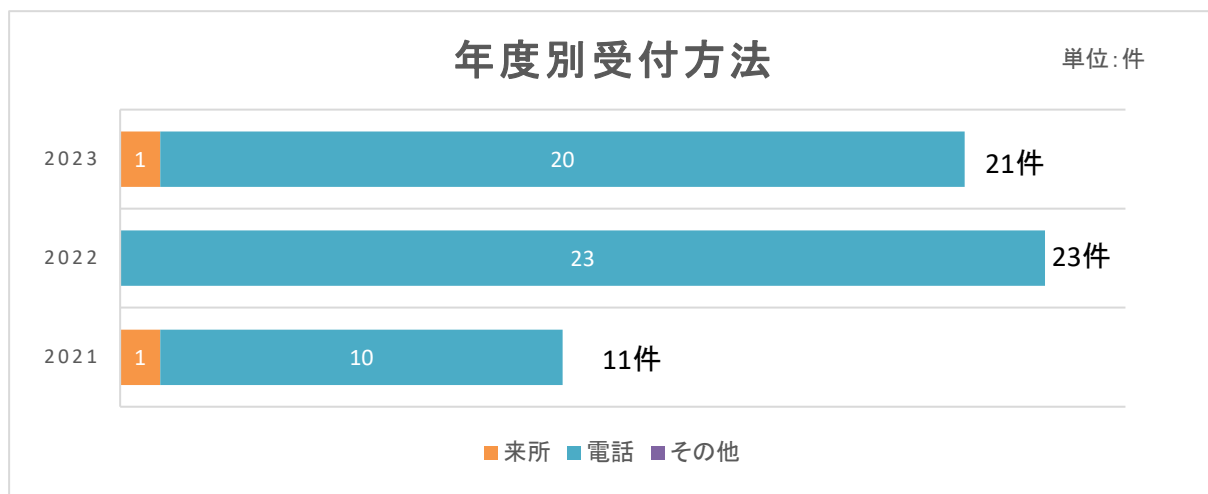
●苦情・相談の受付方法別件数(単位:件)

		受付方法			合計
		来所・訪問	電話	その他	
上半期	4月	1	0	0	1
	5月	0	1	0	1
	6月	0	5	0	5
	7月	0	2	0	2
	8月	0	1	0	1
	9月	0	2	0	2
下半期	10月	0	2	0	2
	11月	0	0	0	0
	12月	0	0	0	0
	1月	0	0	0	0
	2月	0	3	0	3
	3月	0	4	0	4
全体		1	20	0	21

●相談者の属性(単位:件)

	高齢者福祉	障がい者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護	その他	合計
利用者	3	1	4	0	0	0	8
家族	0	0	7	5	0	0	12
代理人	0	0	1	0	0	0	1
職員	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	1	12	5	0	0	21

●過去3年(2021年度～2023年度)の相談の傾向



3 委員活動を振り返って

「苦情調整事業を振り返って」

弁護士 西川 牧子

私は平成27年4月に苦情調整第三者委員の嘱託を受け、今まで9年間、この事業に関わってまいりました。

今回、この報告書を作成するにあたり、過去の報告書を読み返してみても、事業者側が仮に同じ対応をしても、利用者によって受け取り方、感じ方が違うため、人によっては「苦情」に発展してしまうということです。

中には、これが事実だとすれば問題になると思われるケースや、必ずしも悪意があったわけではないが、コミュニケーション不足から、すれ違ってしまったケースなど、内容は様々なものがありましたが、このような問題は、どこでも発生し得ることだと改めて痛感しました。私は弁護士としての仕事上、様々な悩みを抱えた方と接する機会が多くあるため、発言やその言い方、迅速な対応等に、気をつける必要があると思いました。

苦情調整事業へのご相談は、過去に比べて増えてきております。

以前より苦情調整事業が知れ渡り、今までこの制度を知らなかった方たちが相談できるようになったとすれば、それは喜ばしいことだと思います。また相談に至らなかった事例を見ると、相談により気持ちを知ってもらうことで、納得して終了となる件数が多く見られます。それは丁寧に相談者と向き合っている町田市社会福祉協議会の皆様のお力によるものです。今後もそのような解決ができれば、福祉サービスのよりよい発展につながると思います。

他方で、社会情勢等の不安と相まって、苦情そのものが増えているとすれば、課題は多くあるかと思います。事業者の方々には、この報告書が、苦情対策等事業所のさらなる発展の一助となれば幸いです。

「委員活動を振り返って」

町田社会福祉士会 相原 純子

今年度から苦情調整の委員をさせていただきました。就任後、直ぐに、調整案件の依頼がありました。

委員としての役割、責任が果たせたかどうか気になりますが、両者の主訴を伺い気づいたことを以下に記します。

訴えてこられた方、訴えられた事業者、それぞれのご意見、思い等は理解できる内容でした。ただ、両者の考え違い、最初の契約の時点での齟齬がその後大きな溝になるように思います。

事業者は良かれと思いやった行為が利用者にその真意が伝わっていない等です。福祉サービスの契約時、じっくり、やってほしいこと、できないこと等相互理解をしてからサービス開始すること、サービス利用時、気になることはその都度確認する等が、苦情がなくなる手立てだと思います。

苦情申し出に至らなかった相談についても、窓口の社会福祉協議会の担当者が真摯に受け止め、傾聴し、担当部署につなぐ等、対応されていることを知りました。障がい者やご家族は、相談先がわからなくても、社会福祉協議会に相談することで、福祉サービス利用者の生の声が行政に届き、福祉サービスの充実につながるのだと思います。

「『苦情』とは思いを伝えること。」

民生委員・児童委員 米谷 協子

『苦情』という言葉の辞書で調べると、【受ける不利益などに対して抱く不平や不満の気持ち】と記載されています。似たような意味で使われる『クレーム』は、本来は【法律上の権利を主張する】という意味の英単語で、サービスなどに対する不平や不満という意味を含めて『苦情』と同じ意味をもつ和製英語になったそうです。『苦情』は事実に加えて感情も含まれる言葉であることがわかります。

『苦情をいう』とは、不平や不満などの感情を相手に伝え、原因である不利益などのトラブルを解消してほしい願う行為です。人と人が思いを伝えあうということは難しいことだと感じた経験は、誰にでもあるかと思います。会話のやり取りの中で、同じ言葉であってもその意味合いをそれぞれの個人がその人なりの感じ方で受け取ります。会話から生まれた行き違いを相手に伝えて不平や不満を解消することもやはり会話を通じて行われるため、相手との良好なコミュニケーションがあってこそ可能となります。

福祉サービスは内容が複雑で多岐であるため、利用者と事業所の間で事前に詳細な確認が行われることが大切です。十分な確認の後に開始されたサービスであっても、利用者の求めるものと次第に異なってきて『苦情』が事業所に伝えられる場合もあります。双方のコミュニケーションだけでは利用者の『苦情』に至る思いが解消されないとき、本事業が第三者として間に入ることでお役に立てることもあります。また、どうして苦情という状況になったのか、それを防ぐためにはどうしたらよかったのかといった情報を市内の事業所内で共有することで、今後の福祉サービスの向上につなげていくこともできます。福祉サービスを利用する中でうまく解消できない『苦情』を事業者伝える一つの方法として、本事業をご活用いただけると幸いです。

4 苦情申し出に至った相談

委員会は、本事業において受け付けた市民からの苦情申し出に対し、苦情対象事業者への事情調査等を経て、客観的な立場かつ専門的見地から公平・中立な意見および助言を行う。

対象となる相談者やサービスの範囲等については、本報告書「9 参考資料」の「2) 町田市福祉サービス総合支援事業における苦情対応機関の設置に関する取扱指針」に記載されているとおりである。

苦情申し出に至った相談については、委員による申出人面談を実施し、申出人から聞き取った申出内容に沿って事業所への調査を実施する。これらの情報を基に、委員会として結果報告書を作成し、申出人及び対象事業所へ送付する。といった進め方となる。

なお、2023年度、苦情申し出に至った相談は1件あった。

サービス種別:障害者総合支援法 相談者:本人の母

申 出 趣 旨	1 訪問介護サービスを利用していたが、事業所から突然、書面1枚送られて来て契約を解除された事に納得がいかない。
	2 本人の支援について、同性介助をしてもらえる事業所を紹介してほしい。
	3 「社員の複数人が精神的外傷を受け、勤務不良になった。」と書面に書かれていたが、出社できなくなった職員は誰なのか。また、どのような状況で出社できなくなったのか開示してほしい。

第三者委員会の意見・助言	申出人が望んでいたサービス内容と事業者が提供できるサービス内容にずれがあったが、利用開始当時は、事業所にとって初めての障がい分野の利用者ということもあり、事業所は申出人から依頼されるサービスを本人へ提供していた。また、申出人に対しても同事業所からサービスを提供していた。 ところが、申出人に対して提供されるサービスの時間分を本人へのサービスに使う等、このサービス提供の進め方に疑問をもった事業所が申出人に問題提起したが理解してもらえなかった。そして双方がわかり合えず信頼関係が築けないまま、関係性が悪化していき事業所から申出人に解除通告通知が送られてしまったというものである。 苦情調整第三者委員会としては、今回の苦情は事業所が詳細な業務内容を確認、説明しないままにサービスを開始したことから齟齬が生じたと考える。 そこで事業所には、利用者が求めるサービスをまず確認し、事業所として提供できないことを明らかにして、お互いが納得した上で契約しサービスを開始するよう努めて頂きたい。 また契約解除に際しては、書面を送付するだけではなく利用者から理解が得られるよう、口頭で説明するという対応も今後は検討して頂きたい。
---------------------	--

5 苦情申し出に至らなかった相談

<① 職員の接遇>

(1)「事業所の連絡が遅い理由を教えて欲しい」

サービス種別:障がい者福祉		相談者:本人
相談概要	本人が利用している計画相談事業所職員とは LINE を使用し、相談や報告の際には電話やメッセージのやり取りをしている。しかし、6 月から頻回に連絡しているが電話に出てもらえない。メッセージが既読にならない。これは、今回に限らず以前から続いていることで、3～4カ月に1回しか連絡がつかないので困っている。 また、半年前から川崎にある就労継続支援 B 型に週2日通所しているが、軽作業ばかりだと感じており、将来、自分の為になるような就労移行支援事業所に行きたいという希望がある。 本人の主訴は ① 連絡が取りにくい。対応に時間がかかってしまうことについて理由を教えてください。 ② 今後の通所先について相談にのって欲しい。 上記内容を、事業所職員に伝えてほしい。	
対応状況	相談内容を傾聴。本事業には、事業所に対して連絡手段の改善等について指導をするような権限は有していない事を説明し、了解いただく。 本会より事業所へ電話をし、本人の主訴を伝えた上で相談の場を設定してほしい旨を伝えた。それを以て本事業の対応を終了とした。	

(2)「こちらのミスだけ一方的に指摘する職員を管理、指導権限のある所に報告したい」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	本人が通う市内の保育園で、担任ではなくフリーで勤務する先生への苦情。 「他の子はできるのに、お宅の子は…」といった、本人を他児と比較するような発言が目立つ。また、週末に持ち帰ることになっている寝具を園側が相談者に渡し忘れたり、他児の汚れた洗濯物を渡されたりしたこともあったが謝罪はない。今日は、園に提出する書類を連絡帳に挟んだことを相談者が伝えずに登園してしまったところ、お迎えの際に「挟んだことを言ってもらわないと困ります！」と強く言われたとのこと。 園も保護者もお互いに忘れることはあると思うが、こちらのミスだけ一方的に指摘され心外だった。管理、指導権限のある所に報告したい。	
対応状況	傾聴し、本事業は事業所等に指導等する権限は有していない事を説明。その上で、事業所名、個人情報を含め、相談内容を所管課である、市の保育幼稚園課に報告させていただくことを提案し、依頼を受ける。 担当課への報告を以て、対応終了とさせていただくことし話を終える。 その後、市の保育幼稚園課の職員へ報告。園への対応については、課内で検討するとのこと。相談者へも一報を入れて下さるとのこと。	

(3)「感情の起伏が激しい職員の対応を園長に共有してほしい」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	感情の起伏が激しい先生がおり、保護者や子どもの挨拶を無視したり、乳児の食事介助の際に咀嚼が終わっていないのに、どんどん食事を詰め込むなど良くない話を聞いたことがある。 他の保護者から園長に対して当該先生に関する苦情を言っているが改善が見られず、このままだと、自身の子にも被害が及ぶのではないかと心配している。 第三者の立場から、園長へ苦情相談があったことを匿名で伝えてほしい。	
対応状況	当該保育園の園長へ電話をかけ苦情内容を報告した。 ① 匿名での苦情では、事実確認が難しく該当職員に対する直接的な対応が難しいこと。 ② 本件を受けて、全職員での情報共有、再発防止に努めていくこと。 また、園から市の保育幼稚園課にも報告すると回答を頂き、対応を終了とした。	

(4)「職員の利用者に対する対応が悪い状況を改善してほしい」

サービス種別：障がい者福祉		相談者：本人
相談概要	男性職員が利用者に対し、暴力的、高圧的な物言いをしたり、大声を出すなどするため通所するのが怖いと言っている。また、女性利用者との距離感が近いと感じる利用者もいるとのこと。 本人も他利用者も何度か所長に改善していただきたい旨を相談したが改善されない。 本人が毎日通所するところなので、この状況を改善して欲しい。 このような相談があったことを個人が特定されないように事業所に伝えてほしい。	
対応状況	本事業は事業所に対して、人事等に関する権限は有していない事をお伝えする。 事業所へ電話をし、相談内容を報告。事業所としても度々同様の相談を受けているので対応について検討したいとのことで、今回の対応を終了とした。	

(5)「事業所職員の対応に納得がいかない」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	本人の母より放課後デイサービス等中の出来事に対しての苦情相談。 本人が所長に胸ぐらをつかまれた。経緯としては、本人も含めて3人の子がふざけて遊んで先生から注意を受けた。本人は注意された事に腹を立てて、先生に対して不適切な言葉を吐きながらボールを壁に当てるなどの危険行為を行い、所長が事務所から出て来て怒鳴った。怒鳴られた本人が、しょんぼりして座っていると所長が胸ぐらを掴んで立たせようとした。本人の母が、帰宅後に本人からの報告と他の保護者から電話があり出来事を知った。本人に聞いたら掴まれたと言っていた。その後、事業所に電話をしたがそういった事実はなく、両脇を触って立たせようとしたと言われた。その後、所長からも電話が来たが、全く誠意が感じられなかった。	

対応状況	事業所に電話をし、経緯を確認した。 子どもたちがふざけて遊んでいたので職員が注意をした。その後、大人しく遊んでいたが、本人がドアを閉めようとした(本来は開放しっぱなしにしている)ので注意をすると、本人が怒り、壁にボール投げつけたり、強い言葉で不適切な言葉を職員に対して言うなどしていたので、事務所から所長が大声で注意をしながら本人の目の前で注意をした。本人は、その時しゃがんでいたのでも所長もかがみ、目線を合わせようとしたが合わないため、両脇を触って立たせようとしたら自らすっと立ち上がったとのこと。 事業所としては、母からの電話で今回の件に対して既に謝罪を行っている。所長が9月に交代したばかりでお母さんとの関係が築けていないことやトラブルが起きた際に所長がその場を離れてしまって何が起きたのか見ることが出来なかったことについて反省をしている。しかし、胸ぐらを掴んだという事実はない。 <本人の母>※事業所側からの話を本人の母と共有。 昨日、LINEで送信されてきた内容と同じ。自分は本人の言うことを信じている。本人は嘘はつくが肝心なところは抜けていて嘘を突き通せるタイプではない。その息子が言っているので親として信じてあげたい。結局、泣き寝入りしか出来ないのか。 <社協担当> たとえ胸元に触ろうとしたただけであったとしても、受け取り側からしたら怖い思いをしてしまうかもしれないし、心が繊細な子も多くトラウマになってしまう子もいるかもしれない。もう少し別のやり方で伝えるなどの方法があったのではないかと。その事について事業所側に伝えるのはどうかと提案。本人の母からは、それが言いたかったですとのこと。 本会から事業所に提案内容を伝えることを本人の母から同意が得られたのでその対応を以って本件を終了した。
------	---

(6)「見下したような対応をした職員をやめさせてほしい」

サービス種別：児童福祉	相談者：家族
相談概要	本人が喉に指を入れて嘔吐(発熱はなし)をした。 市内の保育園の看護師より「気管支が腫れている可能性があるので、迎えに来てクリニックを受診しての方がいい」との連絡が入る。 木曜日で休診が多い中、クリニックが見つからず、急を要することかと再度、看護師に確認の電話を入れたところ「気管支はどういう構成になっているか知ってる?」と言われたので「解剖学では、こうです」と言うと「それから?」「機能的にはこうです」と言うと「それから?」と何を言っても「それから?」のくり返し。最後には「熱がある子どもがいる中で、あなたに10分以上も時間を取られた」と言って電話を切られた。 看護師から見下した様に言われて違うだろうと思った。 「対応した看護師をクビにしてほしい」との相談。
対応状況	傾聴し、本事業は該当職員を辞めさせたり、事業所に職員の指導を指示する権限は有していないことをお伝えする。 その上で、園と市の保育・幼稚園課に相談内容をお伝えすることを提案。 相談者からは、園にはすでに苦情として伝えており、市の保育・幼稚園課(市の担当課)には、まだ伝えていないとのこと。 相談者の氏名と携帯電話番号を担当課に伝えることについて承諾をもらう。 本会から園と市の担当課に相談があったことをお伝えし、話を終える。 本会より、園に確認をしたところ、すでに相談者から相談を受けており、直接お会いして謝罪文をお渡ししたいと考えているとのこと。 園としてすでに市の担当課には報告済み。 本会より相談者にその旨をお伝えしたところ、本会からも市の担当課へ報告の希望があり、市の担当課に報告をし、対応を終了とした。

(7)「グループホーム(GH)への不信感を聞いてほしい」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	本人より、本人入居中のグループホーム(GH)についての相談。 本人は2年前からGHで生活している。入居時、GH側から「困りごとがあればGH管理者か世話人に相談して」と言われたが、先日サービス管理責任者に他の入居者の生活マナー等についての困りごとを相談したところ「それは(相談ではなく)クレームだね。他の人はそんな事言わないよ。」と言われ非常にショックを受けた。更に、相談内容の対応については「やりません」の一言で片付けられ対応しない理由の説明もない。 本人はこのGHに対し不信感を抱き、様々な関係機関(計画相談員、生活援護課担当ケースワーカー(CW)、障がい者支援センター担当者、訪問看護師等)や家族に相談。皆から転居を勧められ、近々転出し一人暮らしを始めるつもりである(転居先の目処は立っている)。 GHに対し、この先どうして欲しいという要望はないが、上記事実を本会の苦情調整窓口伝えたくて架電したとのこと。	
対応状況	本人からこのような入電があった事について、GHと本会とで情報共有する事は構わない、本人の名前を告げても良いとのこと。 相談内容を本会で把握する旨を返答し、GHへ共有して対応終了とした。	

(8)「以前利用していた事業所への不満を聞いてほしい」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	精神科に通院中。 以前利用していた就労移行支援事業所について聞いて欲しいとのこと。 ①職員が医者資格のない素人なのに、精神疾患についてのアドバイスをするのは不快である。 ②職員が「あなたが精神障がい者だから…」という言い方をしていた。人権侵害ではないか。 ③ 相談してもレスポンスがなく、次の日無かったことのように接された。 ④職員の雑談に個人情報が含まれていた。 ⑤受診同行を2回受けたが、職員が先生に事業所での内容を話すことが診察の妨げになることがあった。	
対応状況	ご自分の下の名前や事業所の名称は明かしたくないとのことなので、今回の①～⑤についての相談は、本会で把握するかたちで良いか提案。それでお願ひしますとのことなので内容を記録し対応を終了とした。	

(9)「担当職員の対応について、事業所及び担当職員へ注意してほしい」

サービス種別：児童福祉	相談者：家族
相談概要	同一法人の放課後デイサービス等とショートステイに通所している利用者の母親から苦情相談。 放課後等デイサービスで、2月下旬に本人と職員の間でトラブルがあったが、その対応が許せず、職員をやめさせて欲しいが窓口はどこか。また、職員の質がどんどん悪くなっており、本人と相性が悪い職員が増えてきている。その中でも男女一人ずつ特に合わない職員がいる。 今回、送迎の車でその男性職員と口論となり歩いて行けと言われた。「そういうことはやめてくれ」と本人が男性職員に言い送ってもらったが、ショートステイ先に着くと本人が泣いていたので、ショートステイの職員が男性職員に何かあったのか聞いたが「特に何も無い」と言い帰ってしまった。 後日、男性職員と話をしたが自分はもう関わらないので安心して来てくださいと言われた。相談者の希望としては、今回の男性職員の態度や対応が許せないなのでやめさせてほしい。
対応状況	本会より、今回の相談を東京都社会福祉協議会(都社協)の運営適正化委員会に相談。指導・検査は各市が行うので本来は市に相談もしくは、都の担当課に繋いでいるとの回答を得る。 相談者に電話をし、相談者の主訴に応えることは、行政的な権限がないため当事業では難しい旨を伝える。事業所に今回のことを伝え共有すること、また市の担当課にも共有することは出来ると伝えた。その上で、主訴を叶えるためには、都の障がい者施策推進部施設サービス支援課通所支援担当に連絡するようにお伝えした。相談者としては都に連絡しようと思うが、今回のことを事業所には共有して欲しいとのことで承る。 その後、事業所に連絡し、今回の件を共有した。 <口論となった男性職員から> 利用者が前日の作業を怠っており、翌日以降も態度がすごく悪かった。放課後デイサービス等からショートステイまで送迎はしているが歩いて2分ぐらいなので、4月からの就労に向けて練習も兼ねて歩いてみたらと伝えたとのこと。また、今後の本人の為に気持ち的な部分でどうしていくのがいいか伝えたつもりだったが、なかなかうまく伝わらず今回のことが起きた。職員としては、本人も4月から就労するので3月末までの利用の残り短い期間で本人が気まずい思いをするのも悪いので、事業所内で相談して関わらないようにしていくと決めた。 <本会より> 今後、相談者から申立てなどがあれば、もう一度、事業所に連絡するかもしれませんと伝え、今回の対応は終了とした。

(10)「放課後デイサービス等に通えないのが納得できない」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	本人が保育園時から現在(小学4年生)まで利用している放課後デイサービス等についての苦情相談。 今年の1月から本人が不登校になっている。それまで放課後デイサービス等を火・木で利用(10時～17時)していたが、学校に通っていないので家まで迎えに来てほしいと伝えたところ、利用自体が今は空きがなく難しいと言われた。連絡を待っていたが来ないのでこちらから確認すると、そういうのはやってないと言われた(恐らく送迎)。こちらで送り迎えするので利用出来ないかと聞いたが、学校に行っていないので難しいと言われ、不登校の場合は難しいのかと聞くと、そうだと言われた。その後も、転校の話が出てデイサービス等が近くなったので再度、聞いてみたが返答は変わらなかった。本人も職員に対して心を許していたのに、こんなことになりかわいそうである。どうして放課後デイサービス等に通えないのか納得できない。	
対応状況	当事業の説明をし、実際に事業所に対してどうしてほしいかを聞いたところ、少し考えてからまた連絡しますと電話を終えた。 その後、連絡がないため対応を終了とした。	

(11)「福祉サービス提供者の質の向上を願って」

サービス種別：高齢者福祉		相談者：家族
相談概要	本会のホームページより問い合わせ。 本人は昨夏、ショートステイを利用。2024年1月に逝去。葬儀の際には、同法人の担当のケアマネージャー(CM)の参列があった。2024年3月27日 ショートステイ相談員より、2024年4月1日介護保険法改正に伴う利用料変更を知らせるメールが相談者に届いた。利用料変更に関する書類は、すでに郵送したとメールに記載があった。メールを受け取った相談者は、本人は既に亡くなっていること(葬儀に担当CMは参列していた)を伝え、不用意な配信は苦情になることを担当者に伝えたところ、相談員の上司から不手際を詫げるメールが届いた。しかし、その謝罪メールの下に担当者宛に「謝罪文は送信済み。ただの堅物なので、あまり気にしないで下さい。」との文言まで貼り付いていた。このような発言や対応はあり得ないことであり、誤送信とはいえ、そのような考えを持った人が要職について指導にあたっていることを大変遺憾に思っている。すでに該当施設の施設長より謝罪は受けているので、それ以上の対応は求めているが福祉サービス提供者の質の向上を願って今回、本会に連絡をしたとのこと。	

対応状況	相談者は該当施設にこれ以上の対応を求めるものではないとのことだが、ご希望があれば本会より市の高齢者支援課にも共有する旨を伝えた。 その後、相談者から電話があり、市の担当課にも共有してほしいとの要望を受ける。 市の担当課と情報共有をし、対応を終了とした。
------	---

<② サービスの質や量>

(1)「職員から薬の種類や数を間違えて渡され困っている」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	入所して10カ月が経つが、スタッフの一人から薬の数や種類を間違えて渡されるので困っている。 所長に相談したが、該当職員に伝えてくれたのか分からず、その後も、渡し間違いが続いており副作用が怖くて薬を飲んでいない。 また、所長もサービス管理責任者も、グループホーム(GH)に常駐していたり定期的に勤務に入るわけではないので、日頃の話を聞いてもらう機会がない。 希望としては、スタッフには責任感、自覚を持って働いてほしい。サービス管理責任者には、常駐または定期的に GH に来て日頃の話を聞いてほしい。 社長や部長を交えて話を聞いてもらい、本件について改善してほしい。	
対応状況	相談内容を傾聴後、本事業は事業所に対して改善を強く求めるような権限は有していない事をお伝えする。 相談者より、自身で事業所の認可をしている所に相談するとのことなので、東京都福祉局障害者施策推進部地域生活支援課居住支援担当の電話番号をお伝えし、対応を終了とした。	

(2)「事業所が支援に来なくなり困っている」

サービス種別:障害者総合支援法	相談者:家族
相談概要	重度心身障害で訪問入浴サービスのヘルパーを利用している本人の母から相談の電話。 2月に入浴サービスを利用していた際、お風呂の扉の破損が見つかった。2日後にヘルパー事業所に連絡をしたが、担当していた2人のヘルパーとも覚えがないことから、事業所に話し合いを希望した。 「誰がやったかは分からないが、在宅財産なので繰り返しこういうことが起こると困るので折半ではどうですか」と相談者から提案をしたが、社長からは疑われている以上、今後、気持ちよく支援は出来ないし現場のヘルパーも傷ついている。継続支援は難しいと返答された。2日後にも社長からの提案で話し合いが持たれたが、社長からは、以前にも身体にあざがあったことを疑われたこともあり、今回の件で継続支援は難しいと再度、伝えられた。また、社長は相談室(計画相談)に支援が難しいことを話し合いの前に連絡していた。相談者としては疑っていた訳ではなく伺っただけであり、それが失礼になったのなら謝罪したい。お会いしてもう一度、話し合いをしたい。難しいのであれば後任の事業所を探してほしい。破損が見つかった日以降、支援にも来なくなり大変困っている。 東京都福祉局にも相談し内容を話したが、本来は契約解除は1か月前に通告しなければならず、その責務を事業所は今回、果たしてないと言われた。そのことも伝えてほしい。
対応状況	本会より事業所に連絡し、内容を共有。 事業所としては2人のヘルパーにも確認はしたが、お風呂の扉を破損させた事実はない。 また、話し合いをしたのは1回のみであり、折半の話も最後に仰っていた。それまでは、こちらが破損させたということを前提に話をされていた。事業所としても、以前から身体のアザについても疑いをかけられていること。他のヘルパーを派遣出来る余裕もないこと。また、今後、疑いをかけられるようなことが起こる可能性があり、これ以上の支援継続が難しい状態である。また、破損させた扉の費用については事業所側で全額負担することになっている。 本会より、相談者に以上のことを共有し、事業所が、今後の支援を継続することは難しそうであり、この状態が続くと本人への支援も使えないし家族としての負担も大きいと思うので、まずは後任の事業所を探すことを優先した方がいいのではないかと提案。相談者も了承。 今回の対応を終了とした。

(3)「持病が悪化した息子へ賠償してほしい」

サービス種別:障害者総合支援法	相談者:家族
相談概要	本人の父による来所相談。 社会福祉法人内の B 型作業所に通所している息子について、糖尿病を患っており、最近、食事をこぼしたり、眼をこするなどを頻繁にしていたため、訪問診療で眼を診てもらおうと、左目はすでに失明しており、右目も白内障がかなり進行しており、ほとんど視えていないと診断を受け、早急に市内病院にて手術を受けた。 手術は無事成功し、右目の視力は何とか戻った。 この原因の一因を考え探してみると、本施設で毎年行われている定期健康診断において 40 歳からは必要検査とされている眼底検査を、開設以来 (2006 年) から行わず、また、その旨の説明もないことが大きな要因ではないかと考えている。事前に検査をしていていれば異常がわかり失明や手術しなくても済んだ可能性が高い。 相談者の希望としては謝罪だけではなく、賠償金も含めた対応を希望している。
対応状況	本会の苦情調整事業で対応できることを説明し、苦情の申立を行うか、行わずに事業所や市に共有をするか、弁護士などに直接相談するかなど選択肢を提示した。まずは弁護士に相談、今後の展開を考えたいとのことで承った。 本会で実施している福祉法律相談の予約を行い、今回の対応を終了とした。

<④説明・情報提供>

(1)「自分の気持ちを聞いてほしい」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	自身の寂しい気持ちを聞いてくれる人を探しているが、なかなか見つからず各相談先に対する苦情相談。 一緒に暮らしていた母が 2023 年 2 月に亡くなり寂しく気分が落ち込むことが多い。 通所先の職員に相談したところ、人に話して聞いてもらうことを提案されたが、通所先ではその対応は難しいので他のところに相談してみてもと言われた。 また、通院先で見つけたパンフレットを基に、障がい者支援センターにつながり、通所先の相談室にて地域生活支援センターへの通所を検討したが、実現に至らなかった。 同じ法人内で情報共有、紹介されたのに、回答までに時間がかかり、かつ実現に至らなかったのが不満。 障がい者支援センターの職員が傾聴してくれる人を探してくれているが、それ以外に自身の話を聞いてもらえる方法を教えてほしい。	
対応状況	本会として傾聴のボランティアを探す協力はできるがすぐに見つかるか分からない。現在、職員が探してくれているのであればその結果を待ってみてはどうかと提案し、本人も了承した。 相談内容を障がい者支援センターと共有することと、それを以って対応終了する事を本人に確認し承諾を得た。 本人からの相談内容について情報共有。本会が聞き取った内容については既に障がい者支援センターでも把握しており、本人の話を聞いてくれるところや方法を模索しているとのこと。地域生活支援センターも、本人が希望しているタイミングで一定の時間を取って話を聞くことが難しいことは本人に伝えたとのこと。	

(2)「事業所との話し合いの場を設定してほしい」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	ここ 2 か月の間で訪問看護の事業所との関係性が悪くなっている。元々は 2 人の女性の訪問看護の方が訪ねてきてくれていたのだが、その中の一人の方と少しもめた(本人は相手の勘違いと仰るが内容は言わず)。その件で管理者の方とメールや電話でのやり取りを行い、話し合いの場を設けてほしいと伝えているのだが、当該看護師は休暇や病欠、最近では引っ越したのでもないと言われるなど取り合ってくれない。本人の希望としては話し合いの場を設けてほしいとのこと。だが、具体的な事業者名をずっと伏せていた。	
対応状況	本事業には事業所に対する立ち入り調査権等は有していないことを説明し、こちらで話し合いの場を設けるのは難しい旨を伝えた。相談者としては、今後、東京都福祉サービス運営適正化委員会に電話するかもしれないとのことで連絡先を伝え対応を終了とした。	

(3)「事業所のキャンセル料に納得がいかない」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:本人
相談概要	ヘルパー事業所のキャンセル料の金額に納得がいかない。いつもはキャンセル料が 729 円だが今回は 1250 円だった。 障がい福祉サービスの重要事項説明書には 17 時以降のキャンセルの場合、キャンセル料は当日利用料の1割負担、と記載。今回は、「訪問後の微熱でのキャンセルだったため、料金が 1250 円かかる」とヘルパー事業所に言われたため、本会に相談。 苦情ではなく、金額の問い合わせのつもりだった。	
対応状況	本会ではヘルパー事業所の料金の把握はしていないため、直接、ヘルパー事業所に問い合わせをし、料金表をいただき、お互いが納得するようにお話ししていただくのがよいと提案した。 本人は直接電話してみます、とのことで話を終え、対応を終了した。	

(4)「事業所へのサービス提供報酬の詳細を知りたい」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	本人は4箇所の放課後等デイサービスを利用している。 そのうちの1箇所が契約書にはサービス提供終了時間は16時30分と記載があるにもかかわらず、14時30分から15時に本人が自宅に送り届けられてしまう。 このようなことは他の事業所でも起こっているのか。 このことについて、知り合いの放課後等デイサービスの管理者に聞いたところ、「契約違反だ」と言われた。 また、このような事業所に対して、サービス提供に基づく報酬はどのように支払われているのか教えてほしい。	
対応状況	本事業には事業所に対する立ち入り調査権等は有していないことを説明したうえで、事業所の指定管理は東京都が行っていることを説明。 東京都福祉局障害者施策推進部施設サービス支援課児童福祉施設担当へ架電。相談内容をお伝えしたうえで、対応していただけることを確認した。 相談者へ架電し、都担当部署の電話番号をお伝えし、対応を終了とした。	

(5)「事業所からいきなり解除通告書が送られてきた」

サービス種別:障害者総合支援法	相談者:家族
相談概要	本人が利用していたヘルパー事業者からいきなり契約解除通告書が送られてきたことに対しての苦情相談。 最近、所長が変更となり、その方との相性が悪く何度か揉めていた。 最近、突然人材不足を理由に契約解除通告書が自宅に送付されてきた。 支援に入っていたいただいていた担当者の方に聞くと、そんなことは知らないと言っていた。 この解除通告書は会社名が伏せられており、会社を通して送付してきたものなのか、所長の独断で送ってきたものなのかわからないので確認してほしい。また、苦情を言おうにもいつも所長が出てきて他の方と話せないのので、できれば運営会社の社長、もしくは人事権がある方と話がしたい。
対応状況	本事業には契約解除の取り消しなどの権限はないが、相談者のご希望を対象事業所にお伝えすることはできることを伝える。 第三者の立場の方から連絡して貰えるだけでもありがたいのでお願いしますと仰る。その後、事業所の苦情担当者に本人の希望を伝えた。 解除通告書に会社名が記載されていない件については、通知文には確かに会社名は記載していないが理由は特にないようだ(会社名は封筒に明記されている)。 契約解除の理由としていた「人材不足」の件は、事業所全体的に人手が足りないこと、利用者には医療的ケアが必要な人が沢山いる中で相談者のケースの優先度は低い。1回3時間利用しているが、その中に医療的ケアはない。 事業所で相談者の傾聴も担っているが本来業務ではない。しかし、事業所としては相談者の気持ちの安定のため必要だと感じているが、相談者がいつも喫煙・飲酒をしており、酔っているときの暴言等が目立つ等の理由により所長の判断で解除通告を出した。 代替えとして、介護サービスの事業所で女性のヘルパーを見つけたが、相談者に拒否された(若い男性がいいとのこと)。 その後相談者は、事業所からの連絡を拒否しており、何かある時は別の事業所の相談員をとお願いしてほしいと言われたので、そのとおりにしていたが、やりとりは上手くいっていない。 事業所として対応できる内容は、介護サービス事業所からヘルパー派遣を調整することのみ。これ以上に何かあれば事業所の苦情担当にかけてくださいとのことで一旦話を終了した。 相談者に電話し、内容を伝える。事業所の対応について少し怒っているようであったが、分かりました、電話します。と仰り、対応を終了とした。

〈⑤被害・損害〉

(1)「友人がセクハラまがいの行為を受けている」

サービス種別:障害者総合支援法		相談者:その他
相談概要	本人の友人から相談。 本人が利用している B 型作業所で、同じく利用者の男性(A)からセクハラまがいの行為を受けているとのこと。本人とAさんは作業所内のカフェで働いているのだが、Aさんの距離が凄く近くほぼ密着しているような状況になっている。また荷物を運ぶ時に手伝いと称し身体を触られるようになり、これまでは我慢していたが体調が悪化し、作業所にも行く意欲が無くなっている。Aさんは本人だけではなく他の女性利用者にも同じようなことをしているようだ。 本人が作業所にも相談を何度かしたのだが作業所の責任者がAさんを気に入っているようで改善が全くない。本人は他の職員や利用者との関係性は上手くいっており作業所を辞めることはしたくない。 希望としては、Aさんを違う所へ移動させてほしい。また作業所に対しても体調が悪く休みたくても「こっちもお金がないから休まれたら困る、仕事に出てきてくれ」や「日にちをもっと増やせないか」などと言われて辛い。 本人も相談者も匿名希望であり、作業所への報告・共有と市の担当課にもこういったことがあると共有してほしい。何も変わらなければ警察や弁護士に相談することも考えていると伝えてほしい。	
対応状況	作業所に電話をかけ担当者に今回の電話の経緯を説明し共有した。 事業所としても社内で共有し上司にも報告し今後の対応を考えていくとのこと。 その後、市の障がい福祉課にも内容共有し対応を終了とした。	

6 本事業の対象外であった相談

(1)「事業所のサービスを受けると自宅から物が無くなる」

区分:介護保険	相談者:家族
相談概要	デイサービス事業所に対する苦情。 本人は週3回デイサービスに通っているが、違うところの利用も検討し、相談者がケアマネジャーを通してデイサービスの見学をした。当日対応した職員が会うなり、表情を曇らせ利用は難しいというような雰囲気を出していた。案の定、見学直後に断りの連絡があった。 本人の状態について、ケアマネジャーから事前に連絡が入っていたはずなのに始めから受け入れが難しいというような対応をされたことが不満。 介護タクシーを利用して行ったので、予約の段階で受け入れが難しいことが想定されるなら、事前に断って欲しかったとのこと。また、高齢者支援センターを市から受託している法人がそのような態度をとることが不満。 今後デイサービスを利用するつもりはないが、然るべきところに話をしたいと思ったとのこと。
対応状況	相談内容を傾聴。 本事業は、介護保険サービスは対象外であること。事業所等に対して業務改善等を求める権限等は有していない事をお伝えしたうえで、関係機関で情報共有することについて了承をいただく。 その際は匿名希望とのかを承り、対応を終了した。

(2)「他市の計画相談員に対する苦情相談」

区分:その他	相談者:本人
相談概要	八王子市の相談室の計画相談員についての苦情の電話。 個人情報をはらまいていたり、報酬計算を請求しても開示してくれない。 指導担当から指導をしてほしい。それができないのであれば立ち会いをしてほしい。
対応状況	対象は町田市の福祉サービスを利用している方なので、八王子市の担当にご連絡していただくようにお伝えしたが、町田市でも八王子市でもどちらにかけても大丈夫と聞いたと一方的に仰る。改めて電話や訪問をしますとのことだったので、こちらとしては待っていますとだけ伝え一旦対応を終了した。

(3)「市役所の対応に対する不信感」

区分:その他	相談者:本人
相談概要	市の対応に不信感があり電話。 元々の発端は10年程前に市のある課の職員の対応で、人権を否定するような発言をされ、これまでそんなことを言われたことがなかったので、凄くショックで精神的に追い詰められてしまった。仕事もできなくなってしまい生活保護になった。その後、B型作業所に通いながら生活していたが、最近市の生活援護課から申告漏れがあるとして生活保護の受給が停止になってしまった。理由は以前にB型作業所の交通費を自分で支払って後から作業所に交通費を支給して貰っていることを生活援護課の職員に相談したら、それは実費だから申告しなくていいよと言われた。そのため、もう一つルーティンでやっているボランティア活動の交通費も同様にしているため申告はいらないと思っていたが、それはいけないと言われ、収入申告漏れのため生活保護受給が停止となった。そこについてもハラスメントに近い発言があり、苦情というよりも不信感であり、どこに相談すればいいかを教えて欲しいとのこと。
対応状況	傾聴していると、市民センターにも相談しており、いくつかある相談内容別に連絡先を教えてもらっていた。その中で行政・市政に関する相談窓口として市の広聴課(市民相談室)があるのでそこで予約を取り、今度電話相談しようと思っている。 相談の内容的に、市民相談室への相談が良いと思いますと伝え、安堵した様子で、当日までに伝えたいことをまとめておくとのこと。話を聞いてくれたので大分気持ちが落ち着きましたと感謝の意を受け、また何かあれば相談先を一緒に探すことはできるので電話してくださいと伝え、対応を終了した。

(4)「市の生活援護課ケースワーカー(CW)に対する不信感」

区分:生活保護	相談者:本人
相談概要	現在、町田市で生活保護を受給している方からの苦情相談。 本人の年金は2か月で11万円、残りを保護費で賄っている。東京都住宅供給公社(JKK)に住んでいるが家賃扶助で家賃を支払ってもらっていると思っていたら、生活援護課の方で支払いをしていなかった。疑問に思い、担当 CW に聞いたところ、生活保護を受給前に家賃の未納があると支払うことができないと言われた。(実際に受給前に生活が立ち行かなくなり滞納していた) そのため年金が振り込まれた月に家賃1か月分を支払っており、家計が大変苦しい。また、生活保護費も内容を確認すると、家賃扶助があらかじめ引かれている額が支給されており、どうしてこういう明細になるか担当 CW に聞いたがお茶を濁すような回答しか貰えなかった。 自分としては担当 CW が着服しているのではないかと疑ってしまう。本会に電話をしたのは、テレビで社協のよろず相談窓口を観て電話をした。自分は今後どうしたらいいのか、どこに相談すればいいか確認したい。
対応状況	本人の話を傾聴。 内容と本人の主訴を聞いたのち、JKKや生活援護課の間で取り決め等がある可能性があり、こちらの方であいまいな返答はできない旨を伝え、市政のことについては、市の市民相談室に相談をしてくださいと紹介した。 またその際に最終的には生活援護課が対応することになると思うので、担当CWに疑問があるのであれば、別のCWや上司の方と話せるようにあらかじめ伝えておくといいかもしれませんと伝えた。 本人もそちらに電話してみるとのこと。聞いてくださりありがとうございますと感謝を述べる。 また何かあればご連絡くださいと伝え対応を終了した。

(5)「事業所の対応への不満」

区分:介護保険		相談者:本人
相談概要	利用しているヘルパーステーションについて苦情相談。 いつも利用しているヘルパーさんがお休みになった。 誰が代わりに来てくれるのか、いつも通りの時間に来てくれるのか何も事業所からは連絡が来ず、当日の支援時間になっても来なかったため事業所に連絡したら一度目はいきなり切られてしまった。もう一度かけると少し遅れてきますといわれた。以前にも同じことがあり、今回は苦情として本会に電話をした。本来であれば事前に連絡があってもいいのではないかと。連絡がないと来るのか来ないのかも分からず不安だった。 匿名で改善して欲しい旨を伝えることを希望された。	
対応状況	介護保険の利用についての苦情は本事業の対象外であることを伝えた。 その上で、事業所に対して市民の方からの相談として伝えることは可能とお伝えし、本人もそれを希望されたため事業所に連絡し伝えた。事業所内で共有し、改善に努めると仰り対応を終了とした。	

(6)「施設長(他市施設)への不満を聞いてほしい」

区分:その他		相談者:家族
相談概要	相談者は、本人が入所する施設(青梅市)に対する不信感が募り、本会へ電話をした。 本人は 20 年ほど前から青梅市にある施設に入所をしており、おとなしい性格だが、こだわりが強く、以前、同じ施設の入所者に怪我をさせてしまったことがあった。本人のこだわりの強さは感じていたものの、相談者はそのこだわりは自分を守るためのものと理解している。ただ、親として、本人に代わって怪我をさせてしまった親にせめて謝罪をしたいと思い、施設長へその旨を伝えた。施設長からその親に話をしてくれたようだったが、返事は「お互い様なので」とあっさりしたもので拍子抜けしてしまった。また、ある時は本人が一人の入所者から「頻繁につねられて嫌だ」と訴えたことがあったので、施設長に伝えたが、「共同生活なので、ある程度は仕方がない」の一言で片付けられてしまったことがある。 相談者としては、話し合いの場を設けて欲しかったのに「お互い様」とか「仕方がない」などの一言で済まされたことに失望した。話をしても伝わらないなら、と手紙を施設長に書いたこともあったが、何も変わらなかった上「娘さんはこだわりが強いですね。」と相談者が気にしていることを言われ、施設長に対する不信感を抱くようになった。このまま本人をこの施設にお願いしていいのか、やり切れない気持ちが大きくなっている。	

対応状況	相談者は苦情ではなく、話を聞いてもらいたい様子だったため傾聴した。施設の転所については、本人の気持ちを十分に考慮することをお伝えする。また、施設への不信感を払拭するには、施設に相談者の気持ちをしっかり伝える必要がある。施設長ではなく、別に信頼できる職員がいるか尋ねると頼りになる職員さんは別にいて今度その職員さんと会う予定があるとのことなので、その時に話をしてみます。聞いていただいてありがとうございます。と仰り、対応を終了した。
------	--

(7)「有料老人ホームへの不満」

区分:介護保険		相談者:家族
相談概要	本人が3月から入所している有料老人ホームについて納得いかないことがあり聞いてほしい。 本人は認知症があり要介護3で尿の出が悪く管を入れている。段々と認知症の症状が進み夜中に徘徊が見られ、8月には管を自分で抜いてしまい入院となった。退院前に施設側から「今はコロナの患者が出てしまっているので施設には戻れません」と言われ落ち着いたら戻れると思っていたが、9月になり施設側から「戻ってきて管をまた抜かれて同じことの繰り返しになるので戻せない」と言われた。 病院では管を抜かないよう拘束をしたり徘徊しないよう柵を高くするなどしているが、施設ではそういった対応はできないとのこと。 いきなりそんなことを言われてもすぐに次が見つかる訳ではないし、入所の時に症状などは伝えたと言っても「戻せない」と言い、次の施設を探すよう促しているように感じて納得がいけない。また入院中も施設代はかかるので返金をお願いしても、契約解除しないと返金できないと言われた。施設側での苦労や手間は分かっているつもりなので、きちんと理由を伝えてくれればいいのに遠回しにばかり言うてくるし、対応している施設の支配人の誠意が感じられずやめてほしいという気持ちだけが伝わってくる。苦情などをいうつもりはないが、どこかに言わないと誰かに伝わることもないし今後他の方に同じことがあっても嫌なので電話した。	
対応状況	相談者の意向として話を聞いてほしいとのことだったので傾聴。 施設側に市民からの声ということでお伝えすることはできると伝えると、是非お願いしたいが契約解除(1か月後くらい)してからにしてほしいとのことだったので、また段階が進んだらお電話くださいと伝え終話、一旦対応を終了した。	

(8)「ケアマネジャーと意見が合わずに困っている」

区分:介護保険		相談者:家族
相談概要	本人はデイサービスを利用している。高齢者支援センターからの紹介で居宅ケアマネジャーがついているが、本人、娘(相談者)、ケアマネジャーとの意見が合わずに困っている。できれば来所して相談したい。 本人には息子(相談者の兄)がいるが連絡がとれず、本人の面倒は相談者が一手に引き受けているためとてもつらい。息子と連絡が取れないときは本会が間に入って取り持ってくれると聞いたことがあるが、対応してもらえるのか。 障がいがある人の生活について、本会で相談に乗ってもらえるか。	
対応状況	介護保険サービスに関する意見・苦情については、東京都国民健康保険団体連合会に問い合わせさせていただくこととしており、親族との間を取り持つサービスは行っていない。例えば、成年後見制度の申し立て準備の段階で親族との連絡を社協が行うことはあるかもしれないが、連絡が取れないから、という理由で本会が協力できることはない伝え、市内の障がい者支援センターを紹介。「町田社協は障がいのことは何もしないということですか?」と問われる。障がいをお持ちの方がサービスを利用した際に意見や苦情があった場合の窓口が本会ですと伝えると「そういうことなんですね」と納得していただき対応終了。	

(9)「市の対応が悪い」

区分:行政への苦情		相談者:本人
相談概要	本人より、高齢者支援センターと市役所の対応が悪い、業務を放棄しているとの訴えで入電。 本人は脳血管疾患により介護保険を利用。高齢者支援センターに新しいケアマネジャー(CM)を探してもらっているが、いつまでたっても決まらない。CMが決まらないことで本人がなかなかサービスを利用できず困っている。また、本人は脳梗塞による麻痺が残っており身体の障がい者手帳を取得したいと思っているが、それも進んでいない。高齢者支援センターとして機能していないのではないかと。 高齢者支援センターの対応が酷いため市の高齢者支援課にも相談に行ったが、あしらわれて不快な思いをした。 電話の途中で、「本人があちこちに相談し警察に通報があったため、現在本人宅にきている。本人はどこへ相談したらよいのかわからない様子です。」と警察官が電話に出て来られた。	

対応状況	行政への苦情は本事業の対象外であるが、共有することを希望されたため高齢者支援センター・高齢支援課に共有・確認。 ① ケアマネが決まらなないと本人が訴えている件について 何人も紹介しているが、全て本人が断っている。 本人は以前、支援センターの女性職員にセクハラまがいの行為が見られたため、ケアマネは女性を紹介することが出来ず、男性を紹介していることが気に入らないのかもしれない。 ② 身体障がい者手帳取得について 本人宅のすぐ近くに障がい者支援センターがあるので、そちらで手続きするよう地図もつけて本人に渡した。 ③ 高齢者支援課の対応について 本人は開庁から閉庁まで市役所に居座り、大声で騒ぐなど迷惑行為がある。 本人へ電話し、対応結果として以下を伝えた。 ① のケアマネ交代の件は引き続き高齢者支援センターが担当していくこと ② 身体障がい者手帳については、地域の障がい者支援センターで手続きを行うこと。 ③ 高齢者支援課の対応について不満があるようなら、市民相談室にご相談いただくことになるので、本会での対応は終了となることをお伝えした。
------	--

(10)「職員の行き過ぎた対応を謝罪してほしい」

サービス種別:障害者総合支援法	相談者:家族
相談概要	障がい者支援センターからの紹介で訪問看護ステーションを利用し、週1回、看護師が来ていた(現在は利用していない)その際、不満に思ったことが4つある。 ① 女性看護師が、本人の承諾なくして合鍵を作成。キーボックスをバルコニーに取り付け、合鍵を使って本人宅に侵入したことが何度かある。 ② 訪問利用時に、本人が看護師に会いたくなく居留守を使ったところ、バルコニー窓の隙間から侵入してきた。 ③ 女性看護師が本人の薬の一部(睡眠薬らしい)を「預かる」と言い大量に持ち帰った。 ④ 女性看護師(①～③とは別の看護師)が本人の妻と親しくなり、私生活のことを色々聞くようになった。夫婦間のプライベートなことや、本人を入院させてしまったらいいのでは。など入れ知恵をするようになり、本人と妻は別居状態。家庭崩壊の原因を作った。 以上のことから、何回も(20回以上)訪問看護ステーションにクレームの電話をし、謝罪を求めたが、先方は非を認めない。そんな覚えはない、と白を切っている。訪問看護ステーションを紹介した、障がい者支援センターにも連絡したが「そんなことありますかね。」とまともに取り合ってはくれない。本人は、最近、長年抗精神薬を服用していたことによる「遅発性ジスキネジア」の診断が出た。現在は、他県にあるクリニックに通院し、ジスバルなどの薬を服用している。そのため、昼間の調子はわりと良いが、朝晩は不随意運動の症状が出やすい。心因性ストレスが病気の進行を悪化させるため、ストレスフリーの生活が望ましいが、ヘルパーが利用者の金銭を着服していたなどのニュースを見ると、本人が訪問看護を利用していた時、なくなったものがあつたのかも。知らないうちに引出しを勝手に開けられていたかも。と考えるようになりとても気味が悪い。行き過ぎた行為は犯罪行為ではないか。訪問看護ステーションに事実を認め、謝罪をしてもらいたい。

対応状況	はじめに、今回の相談内容は当事業の対象ではないこと、医療保険を使っている訪問看護に対する苦情相談は、市の保健所にある「患者の声相談窓口」に紹介するのが通例ではあるが、希望があれば対象施設へ共有することを伝え、本人も共有を希望された。 記載のあった①～④について情報共有で対象施設に電話。 ①～②については本人の拒否が強くあり、相談者より国からお金を貰っているのにサービスが提供できないのはなぜなのかということで、相談者に言われお願いされたのでその通りにした。 ③は持ち帰った訳ではなく、本人の過剰摂取があるので別の場所に隠して保管しており、本人の妻には場所を共有し知っていた。 ④ 現在はもう妻もいないと聞いている。元々本人の DV で子どもとともにシェルターに避難をしたりもしていた。 3月に主に①～②のことが理由で契約解除となり、その後特に音沙汰なかったが、今月に入り急に電話や本人が来所してきたりと、動きが激しくなっている。本人は昨日措置入院されたとのこと。 今後まだクレームや来所することがあれば警察案件にするつもりとのこと。 上記の件を相談者へ共有。 ①～③について伝えたが、そんなことは言っていないお願いするはずがないと興奮してきており早口で話していた。傾聴し、今は訳あって動くつもりはないけれど、今後動くかもしれない時に案内された相談窓口で電話してみるとのことで、対応を終了した。
------	--

7 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会

1)町田市福祉サービス苦情調整第三者委員

任 期 2023年4月1日～2025年3月31日

委 員 長 西川 牧子(弁護士)

副委員長 相原 純子(社会福祉士)

米谷 協子(民生委員・児童委員)

2)苦情申し出に係る、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 開催状況 ・2023年8月18日 実施

3)町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 開催状況

	開催日	主な内容
第1回	2023年7月5日	町田市福祉サービス苦情調整事業運営状況 報告書作成に向けた修正・改善点の共有
第2回	2024年3月5日	今年度の苦情の傾向の共有

8 終わりに

本事業は、事業開始から17年が経過しました。

今年度は、新型コロナウイルスの感染状況も徐々に落ち着きはじめ、各事業所においても、感染症予防に十分注意しながらの事業運営となったことと思います。

その様な状況の中、今年度は本事業の対象となる苦情が21件、対象外である苦情も9件寄せられました。特に児童福祉に関する相談が例年に比べて多く寄せられました。お子様を預けている保護者として、日ごろ利用している事業所には直接伝えづらい内容について、ご相談いただいたと感じています。相談者からの相談内容を事業所にお伝えする事で、情報共有がされ、日ごろの保育や支援に活かしていただければと思います。

日々の業務や支援内容も多様化しているなか、各事業所では適切なサービスを提供するため、様々な工夫がされていると思います。マイナスなイメージがある「苦情」ですが、各事業所の財産となり、より良い福祉サービスの提供につながるよう、関係者の皆さまと共に本事業を継続していきたいと思ひます。

今後とも、本事業へのご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

9 参考資料

1)町田市福祉サービス総合支援事業実施要領

第1 目的

この要領は、町田市福祉サービス総合支援事業(以下「総合支援事業」という。)を実施することにより、福祉サービスの利用に係る支援を総合的かつ一体的に実施する体制の整備を図り、もって福祉サービスを必要とする市民が適切な福祉サービスを安心して利用することができる地域社会の実現に寄与することを目的とする。

第2 対象者

総合支援事業の対象となる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1)福祉サービスの利用者及びその家族
- (2)福祉サービスの利用者の代理人
- (3)福祉サービスを提供する事業者
- (4)前3号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める者

第3 総合支援事業の内容

総合支援事業の内容は、次に掲げるとおりとする。

(1)利用者サポート事業

福祉サービスの利用に関する苦情(社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条に規定する社会福祉事業で、市内において実施されている福祉サービスに係るものに限る。第3号において同じ。)の対応、認知症高齢者、知的障がい者等のうち判断能力の不十分な者の権利を擁護するための相談、成年後見制度の利用に関する相談その他の福祉サービスの利用に関する専門的な相談

(2)福祉サービス利用援助事業

要支援者、要介護者、身体障がい者等のうち加齢、身体の障がい等のため日常生活を営むのに支援が必要な者に対する福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理サービス及び書類等の預かりサービス。ただし、町田市社会福祉協議会が東京都社会福祉協議会から委託を受けて実施している福祉サービス利用援助事業の対象となるものを除く。

(3)苦情対応機関の設置事業

第1号の利用者サポート事業のうち、福祉サービスの利用に関する苦情又は認知症高齢者、知的障がい者等のうち判断能力の不十分な者の権利を擁護する相談において、必要に応じて専門的見地から対応する町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会の設置

第4 事業の委託

- 1 市長は、総合支援事業を適切に実施できると認めるものに当該事業を委託するものとする。
- 2 総合支援事業の受託者は、総合支援事業の実施状況について定期的に市長に報告しなければならない。

第5 委任

この要領に定めるもののほか、総合支援事業の実施に関し必要な事項は、地域福祉部長が別に定める。

2)町田市福祉サービス総合支援事業における苦情対応機関の設置に関する取扱い指針

2013年4月1日
施行

第1 趣旨

この指針は、苦情の対応機関の設置事業の取り扱いについて「町田市福祉サービス総合支援事業実施要領」に定めるもののほか必要な事項を定めるものとする。

第2 相談者の範囲

- (1)福祉サービスの提供に関し何らかの利害関係にある者。具体的には、福祉サービスの利用者(以下「利用者」という。)、家族、利用者の代理人。家族とは、同居家族又は配偶者及び3親等内の親族をいう。代理人とは、法定代理人のほか、利用者の意向を受け相談を申し出ているものを含む。
- (2)直接利害関係にはないが、当該利用者へのサービス提供の状況や問題について日時や内容等具体的に把握できる立場であり、かつ利用者の権利や利益のために善意で申し出ている者。具体的には、事業所の職員、民生・児童委員、ボランティア、近隣住民等。

第3 対象とするサービスの範囲

- (1)市内において実施されている以下のサービスとする。
また、明確に苦情と認識されておらず、要望とも取れるような内容も含むことができる。
 - ①社会福祉法上の社会福祉事業において提供されている福祉サービス。
 - ②福祉施策として行う行政行為や市が独自に実施している福祉サービス。
 - ③社会福祉法人が行う上記①以外に実施している福祉サービス。
- (2)虐待が疑われる場合は、まず適切な窓口へ連絡し、判断を仰ぐ。虐待ではなかった場合には、改めて苦情として受付ける。

第4 対象除外について

対象とならないのは、以下のサービスとする。

①介護保険法上の介護サービス

②保健サービス

また、次のような事案も対象除外とする。

- ・一般的に制度の改善を求めるもの
- ・具体的な事案における利害に関わる問題ではないもの
- ・事業者からの苦情や要望
- ・1年以上過去の出来事に関する苦情や要望
- ・裁判所等他の機関が現に受付または対応しているか、すでに対応して結論が出ているもの
- ・損害賠償の請求を目的とするもの
- ・刑事事件として警察による対応がふさわしいもの
- ・人事行為の発令を目的とするもの
- ・行政不服審査法上の不服申立の対象となるもの
- ・本事業により苦情調整・相談が終了しているもの
- ・当委員会の活動や判断に対するもの
- ・指定基準違反など行政の指導検査等による対応が優先するもの

第5 その他

この指針に定めのない事項は、その都度協議して定める。

附則

この指針は、2013年4月1日から施行する。

附則

この指針は、2019年4月1日から施行する。

1. 3)町田市社会福祉協議会町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会

設置要綱

(目的)

第1条 社会福祉法人町田市社会福祉協議会福祉サポートまちだは、町田市福祉サービス総合支援事業実施要領に基づき設置する、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会(以下「委員会」という)に関して、必要な事項について定めることを目的とする。

(委員)

第2条 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員(以下「委員」という)は、人格が高潔で社会的信望が厚く、法律、福祉等に関し優れた識見を有する者のうちから会長が委嘱する。

2 委員の任期は2年とし再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(組織)

第3条 委員会に委員長及び副委員長をおき、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときはその職務を代理する。

(委員及び委員会の職務)

第4条 委員は、必要があると認めるときは、苦情申出人及び苦情対象事業者に対し、直接事情調査をすることができる。

2 委員会は、町田市福祉サービス苦情調整事業において受け付けた意見、要望又は苦情申立人からの苦情(以下「苦情」という)に対し、専門的見地から公平中立な意見助言を行う。

(守秘義務)

第5条 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。

(報酬)

第6条 委員の報酬は、事情調査及び会議1回出席あたり10,000円(税込)とする。なお、事情調査に係るその他経費は別途協議の上定める。

(会議)

第7条 委員会は、委員長が招集する。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、福祉サポートまちだにおいて処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年11月1日から施行する。

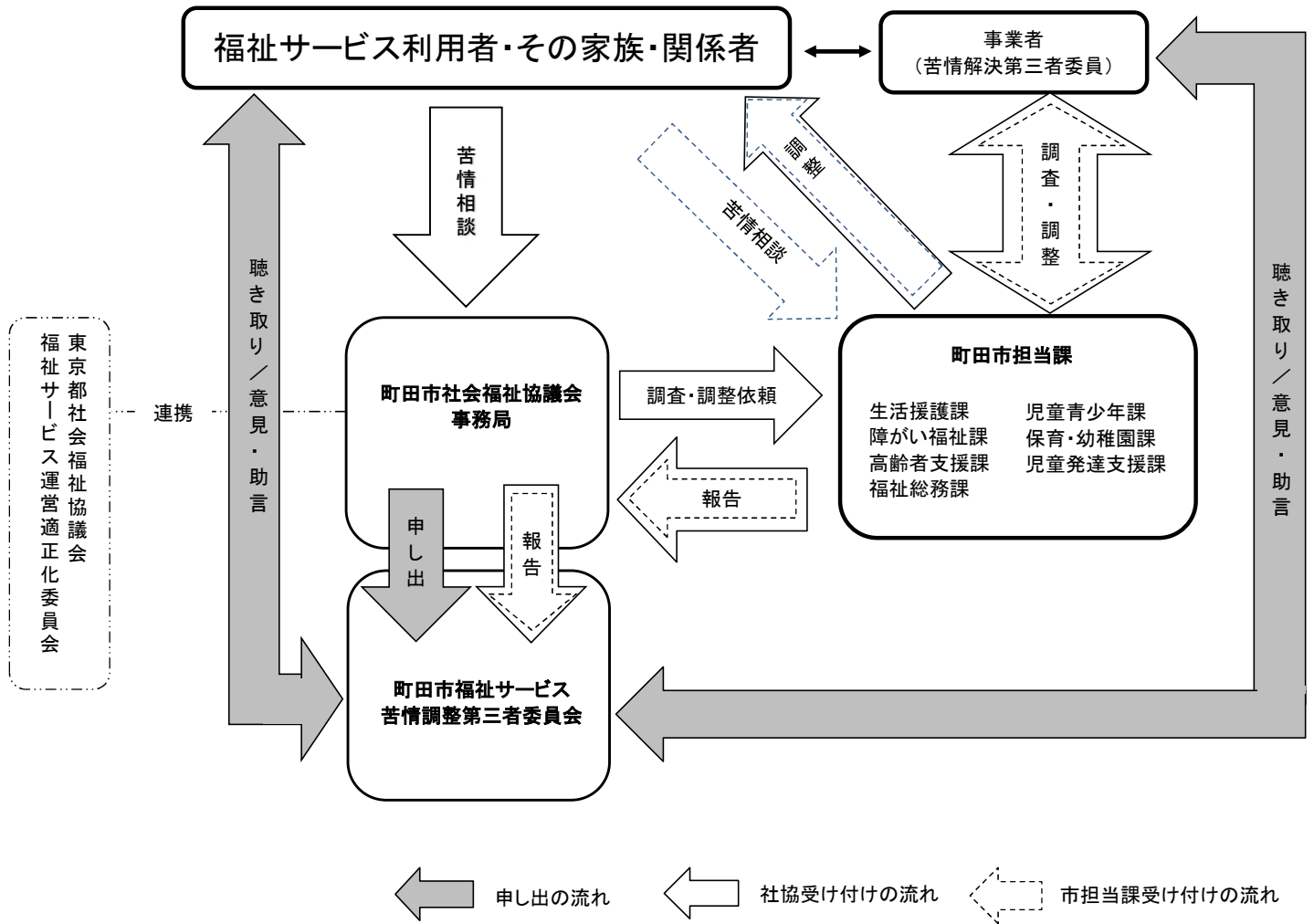
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領(平成21年4月1日制定)は廃止する。

平成24年11月1日制 定

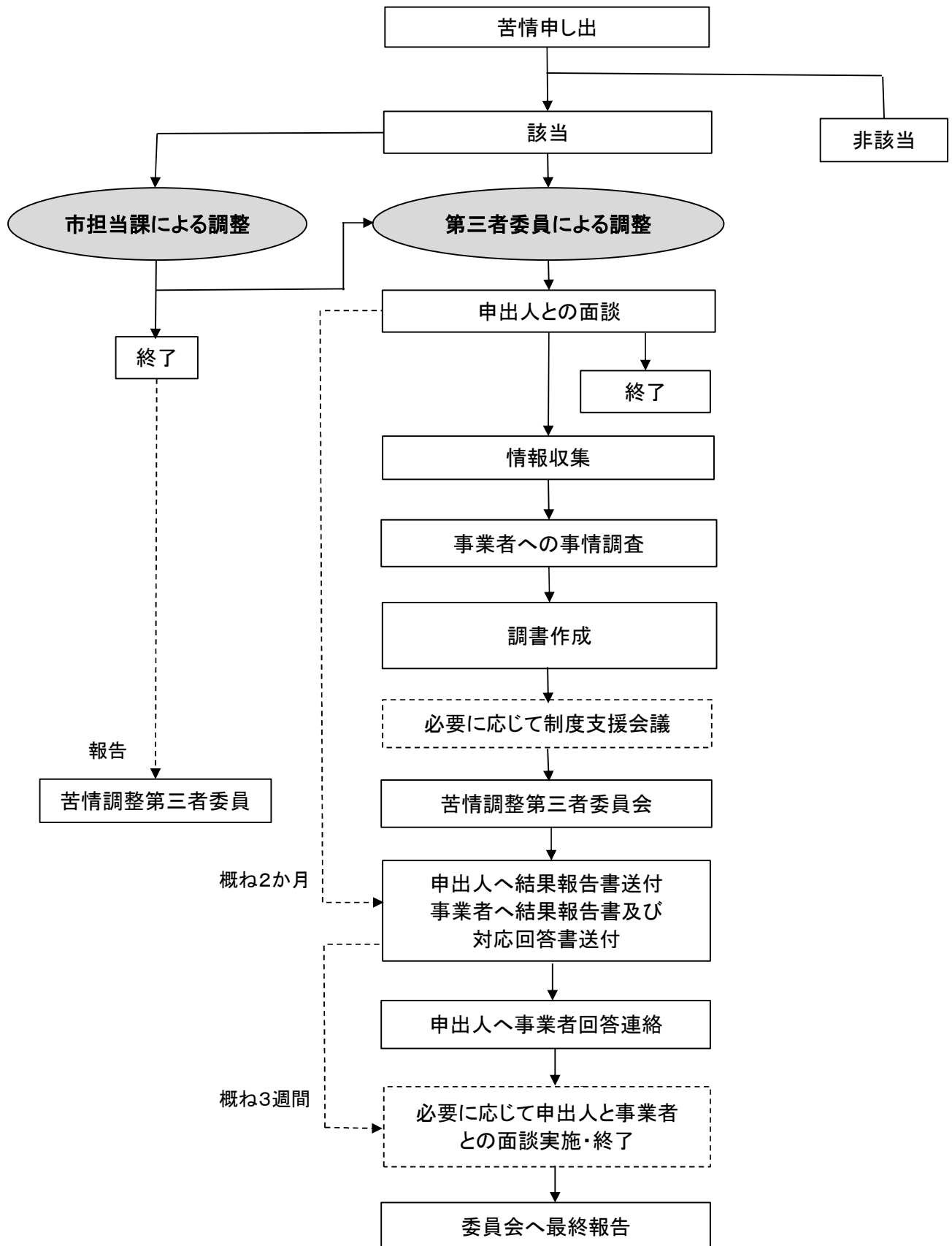
平成27年 4月1日一部改正

平成31年 3月1日一部改正

4)町田市福祉サービス苦情調整事業イメージ



5)福祉サービス苦情調整フロー図



6)福祉サービス利用に関する相談報告票(苦情・要望等) (様式)

町田市福祉サービス苦情調整事業

[担当課名]

福祉サービス利用に関する相談報告票 (苦情・要望等)

下記を参考に苦情・要望等内容をご記入ください

職員の接遇…… 職員の対応や言葉遣いが悪い等
 サービスの質や量…… 食事の内容が悪い。居室の環境が悪い等
 利用料…… 不当な自己負担を求められた。自己負担額の内容が説明されていない等
 説明・情報提供…… 説明なく内容が変更された。重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた等
 被害・損害…… 預り金など金銭トラブルがあった。所有物が無くなった。破損した等
 権利侵害…… 暴力や虐待を受けた。プライバシーを侵害された等
 制度上の問題…… 制度そのものへの不満等
 その他…… 上記に当てはまらない事項

提出先: 社会福祉協議会「福祉サポートまちだ」…課内で決裁後コピーをご送付ください

受付日	年 月 日 ()		相談時間 (24時間表記)	～	
受付方法	電話 ・ 訪問 ・ 来所 ・ その他 ()		担当者		
利用者	氏 名 フリガナ	匿名	性 別 □男 □女	年 齢 歳	障がい区分 □身体 □知的 □精神 障がい名:
	住 所			電 話	
相談者	氏 名 フリガナ	匿名	性 別 □男 □女	年 齢 歳	電 話
	住 所				
苦情対象 事業者	利用者と の関係	□利用者本人 □家族() □親族() □同居人 □代理人(友人・法定代理人) □福祉施設関係者(職員) □その他(民生委員・その他)			
相談内容	名 称	匿名	種 別		
	所在地		電 話		
意向	☐ 話を聞いて欲しい ☐ 教えて欲しい ☐ 調査して欲しい ☐ 仲裁して欲しい(話し合いの場の設定等) ☐ 改善して欲しい ☐ 謝罪して欲しい ☐ 弁償して欲しい ☐ その他()				
	☐ 継続中(進展の都度、裏面に経過を記入の上、コピーを社協までご送付ください) ☐ 終了日 年 月 日 [担当課及び事業者の対応の詳細をご記入ください]				
対応内容					

7)苦情申出書(様式)

【様式1-1】

20 年 月 日

町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 御中

申出人 氏名

住所 〒

電話/FAX

利用者との関係

苦 情 申 出 書

利用者	住 所	☐ 申出人と同じ 〒				
	氏 名	☐ 申出人と同じ ※性別・年齢を記入してください	性別	男 ・ 女	年齢	歳
	障がいの場合	身体 ・ 知的 ・ 精神（病名等： ） 手帳：無 ・ 有（ 級）				
苦情対象事業者 （個人の場合は、氏名・住所・電話）		名 称 所在地 電 話				
苦情の元になった 事柄の発生時期		※申し出ができるのは事実のあった日の翌日から起算して1年以内のものです 20 年 月 日				
申し出内容	添付資料： 無 ・ 有（ ）					
	※本欄と裏面に収まる範囲で記入してください。別紙の場合は裏面に貼付してください。					

※この相談に関する情報は、苦情相談以外の目的には使用いたしません。

7)苦情申出書(様式)

【様式1－2】

1 同意事項

- (1) 苦情申し出に係る調査を行うにあたり、市役所や関係機関に申出人（利用者）の氏名や苦情内容を伝えることや、個人情報の聞き取りをすることについて

☐同意します ☐その他（ ）

- (2) 苦情申し出に係る調査を行うにあたり、事業者に申出人（利用者）の氏名を伝えることや、個人情報の聞き取りをすることについて

☐同意します ☐匿名にします

※匿名の場合、事業者に申出人（利用者）の氏名を伝えず、苦情内容のみを伝えることとなりますので調査が難しい場合があります。また、匿名でも事業者には見当がつきやすいことをご了承ください。

- (3) 苦情申し出を行うことについて利用者は了解していますか。（申出人と利用者が異なる場合）

☐了解している ☐了解していない

☐利用者に伝えていない。または利用者に十分な判断能力がない

- (4) 申し出内容を要約したものが報告書に掲載され、関係機関に配布及び図書館で閲覧できることについて

☐同意します ☐同意しません

2 確認事項

- (1) 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会（以下、委員会）は、事の善悪を判断したり、事業者等を糾弾するようなことを目的としてはいません。専門的見地から客観的かつ公平に意見や助言を行います。

- (2) 委員会が行う苦情調整の手続きは、訴訟の提起や法令等の制度による不服申し立ての手続きとは全く別のものです。委員会への苦情申し出は、苦情を解決するための唯一の手続きではありません。訴訟や不服申し立てを予定されている場合、それらを提起できる期限が定められている場合がありますので、本委員会での手続きとは別に、ご自身の判断で確認してください。

- (3) 苦情調整手続きにおいて、事業者等が調査・回答を拒否した場合等は、調整において公平性が不十分になる場合があります。

- (4) 申し出に対する調査等を経て、委員会の意見・助言を申出人及び苦情対象事業者へ通知し、事業者の対応を申出人に伝えて調整は終了します。なお、必要に応じて委員の立ち会いのもと双方の話し合いの場を設定する場合がありますが、委員会は強制的な調査権や事業者等へ

(5) 調整が終了した内容については、再度調整を受け付けることはできません。

(6) 次の場合は本事業対象外となります。

- ・ 1年以上過去の出来事に関する苦情や要望
- ・ 市外で実施されている福祉サービス
- ・ 介護保険サービスの利用に対する苦情や要望
- ・ 保健サービス（医療、訪問看護等）の利用に対する苦情や要望
- ・ 一般的に制度の改善を求めるもの
- ・ 事業所の経営者の資質や姿勢、抽象的な運営方針等に関する苦情や要望
- ・ 人事行為の発令を目的とするもの
- ・ 裁判所等他の機関が現に受け付け又は対応しているか、すでに対応して結論が出ているもの
- ・ 損害賠償の請求を目的とするもの
- ・ 刑事事件として警察による対応がふさわしいもの
- ・ 行政不服審査法上の不服申し立ての対象となるもの
- ・ 本事業により市の苦情調整及び申し出が終了しているもの
- ・ 当委員会の活動や判断に対するもの
- ・ 指定基準違反など行政の指導検査等による対応が優先するもの
- ・ 事業者からの苦情や要望

(7) 申出書受理後、次の場合は申し出を取り下げてくださいことになります。

- ・ 訴訟や不服申し立てを行った場合
- ・ 申し出内容に虚偽が認められた場合
- ・ 調整の必要がないと認められた場合

上記事項について同意し、申し出ます。

20 年 月 日

氏名

事務局欄	苦情申出書受理日	20 年 月 日	担当者	受付No.
	受付方法	☐ 来所 ☐ 郵送 ☐ FAX ☐ 電話 ☐ 電子メール ☐ その他（ ）		
	利用者との関係	☐ 利用者本人 ☐ 家族（ ） ☐ 親族（ ） ☐ 同居人 ☐ 代理人(友人・法定代理人) ☐ 福祉施設関係者(職員) ☐ その他(民生委員・その他)		
	利用者の区分	☐ 高齢者(認知症 有・無) ☐ 障がい(身体・知的・精神) ☐ 児童 ☐ 生保 ☐ その他() 備考()		
	概要	☐ 職員の接遇 ☐ サービスの質や量 ☐ 利用料 ☐ 説明・情報提供 ☐ 被害・損害 ☐ 制度上の問題 ☐ その他()		

2018.4

2023年度 町田市福祉サービス苦情調整事業運営状況報告

発 行 町田市

地域福祉部福祉総務課

〒194-8520 町田市森野2-2-22

TEL 042-724-2537 FAX 050-3101-0928

編 集 社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

福祉サポートまちだ

〒194-0013 町田市原町田4-9-8 町田市民フォーラム4階

TEL 042-720-9461 FAX 042-725-1284

発行日 2024年9月