

平成28年度

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

運用状況報告書

(平成28年4月～平成29年3月)

平成29年8月

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

目 次

1	保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要	1
(1)	苦情調整委員制度とは	1
(2)	苦情申立ての範囲	1
(3)	保健福祉サービス苦情調整委員	1
(4)	公表	1
2	運営状況	2
(1)	受付状況及び対応状況	2
ア	相談受付件数及び申立件数	2
イ	相談受付方法	2
ウ	申立対応状況	2
(2)	苦情申立て内容及び対応結果の概要	3
(3)	苦情申立てに至らなかった事例への対応	7
3	28年度の活動について	14
(1)	施設見学会・情報交換会の開催	14
(2)	制度の周知・広報活動	14
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	15
5	参考資料	18
(1)	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	18
(2)	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	22

1 保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要

(1) 苦情調整委員制度とは

苦情調整委員制度は、保健福祉サービスの利用者が提供されるサービスに不満があるとき、苦情申立人とサービス提供事業者の双方から事情を聴き、公正・中立な立場から問題の解決を図る第三者機関が必要であることから創設されました。

苦情調整委員が申出のあった苦情や相談を整理し、適切に対応することにより、利用者の福祉サービスに対する満足度を高めるとともに、権利侵害に対し早期に防止策を講じることが導入された目的です。

また、サービス提供者が常に利用者ニーズを把握し、提供サービスの検証を行うことにより、福祉サービスの質の向上を図るようになることもこの制度の存在意義となっています。

(2) 苦情申立ての範囲

○対象とするサービス

保健福祉全般とし、社会福祉法第2条第1項に規定するサービス、介護保険に関するサービスのほか、保健福祉に関する役務その他のサービス。

○申立てできる人

本人及び本人の家族、三親等以内の親族、本人と係わりある民生委員・児童委員等

(3) 保健福祉サービス苦情調整委員

○保健、福祉、法律の分野に優れた見識のある方を区長が委嘱します。

丸 市 豊 也 (社会福祉士)
小 嶋 珠 実 (社会福祉士・臨床心理士)
角 南 和 子 (弁 護 士)

○職務

- ・ 苦情の申立てを受け、調査を実施し、解決方法の提案を行います。
- ・ 調査の結果により、区や事業者に対して是正勧告及び意見表明を行います。
- ・ 事業者が委員の調査、調整に協力しないとき、また、是正勧告等に応じない場合は、その内容及び事業者の名称を区長に報告します。

(4) 公表

- ・ 区長は、委員から、事業者が調査又は調整に協力しないときや、勧告に応じない旨の報告を受けたときは、規則で定めるところにより、事業者の名称等を公表することができます。
- ・ 区長は、委員から報告を受けた申立ての処理状況を毎年度公表します。

2 運営状況

(1) 受付状況及び対応状況

ア 相談受付件数及び申立件数

区分	相談受付件数			内 訳												申立処理件数		
				窓口での相談のみ			委員との相談のみ			他課へ引き継いだもの			申立てに至ったもの					
	26	27	28	26	27	28	26	27	28	26	27	28	26	27	28	26	27	28
高齢者福祉	6	6	3	2	3	0	2	2	0	1	1	1	1	0	2	1	0	2
介護保険	7	1	5	4	0	2	0	0	1	2	0	2	1	1	0	1	1	0
障害者福祉	3	4	6	0	1	4	1	3	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
障害者 総合支援法	9	5	8	5	2	2	1	2	1	1	1	2	2	0	3	2	0	3
児童福祉	3	4	3	2	1	1	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	1	2
生活保護 (低所得者)	9	6	4	6	2	4	1	3	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0
その他	6	6	4	2	5	3	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0
計	43	32	33	21	14	16	5	10	3	11	5	6	6	3	8	6	3	8

※区分は東京都統計調査による。

イ 相談受付方法

受付方法	年度				
	24	25	26	27	28
電 話	13	13	31	26	31
来 庁	5	0	12	6	2
郵 送	0	1	0	0	0
計	18	14	43	32	33

ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	24	25	26	27	28
是 正 勧 告	0	0	0	1	0
意 見 表 明	0	0	0	0	0
解 決 案 の 提 示 ・ 調 整	2	4	4	2	8
調 整 の 打 ち 切 り	0	0	0	0	0
調 査 の 打 ち 切 り	0	0	1	0	0
申 立 て の 取 り 下 げ	0	0	1	0	0
そ の 他	0	0	0	0	0
計	2	4	6	3	8

(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 高齢者在宅支援課・支援センターの対応	申立人	家族	区分	高齢者
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人に対して、地域包括支援センターから申立人の家族の様子を心配する書面、高齢者在宅支援課から申立人の家族の財産保全処分の申立てを行った旨の通知が届いた。これらの書類の内容について事実と異なる部分があるため、内容確認をしてほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>地域包括支援センター及び高齢者在宅支援課へ、申立人へ送付した書類の内容について書面での回答を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>書面での回答を得て事実確認をしたところ、書面内容に問題はなかった。申立人へは、委員面談日に来所してもらい、調査内容について説明し、調査を終了した。</p>				

2 老人ホームの対応	申立人	家族	区分	高齢者
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の家族が、入所している有料老人ホームから退所してほしいと言われた。施設からの一方的な判断に納得ができない。また、施設が提示した退所までの期間が短く、新しい施設を探すことが難しく困っている。</p> <p>2 対応方針</p> <p>有料老人ホームに対して、入所契約締結時の説明状況、退所を求める理由及び退所の告知した経過について聴取確認を行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聴取確認の結果、入所契約締結時の説明状況に不備不当な部分は見当たらなかった。また、退所理由として、申立人との連絡方法に例外的特別対応をとることを余儀なくされ、かつ投薬が必要との診断があるにもかかわらず投薬を拒否したことをあげられており、退所を求めることが不当とは言えないことがわかった。さらに、退所の告知も契約条項にある猶予期間を与えていたことなどが認められたため、調査を終了した。</p>				

3 障害者支援施設の対応	申立人	家族	区分	障害者福祉
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>家族が施設から自宅に一時帰宅した折に、重度の便秘であることが分かった。施設にその原因の情報提供を求めたが、十分な説明を受けられなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業者と面談を行い、申立人の家族の一時帰宅前後の生活状況、2か月分の施設の献立、及び、個別支援計画とモニタリングの説明日と申立人の署名日を書面にて確認した。</p> <p>3 対応結果</p> <p>一時帰宅前後の生活状況や、施設の献立について施設職員から説明を受けたが、それらと便秘についての因果関係は見いだせなかった。</p> <p>また、個別支援計画については施設が申立人へ説明し、申立人が署名していることが確認されたため、調査を終了した。</p> <p>なお、施設から提供された情報は、施設利用者及び家族に対して公開されていたことから、今後は契約に基づいて両者が適切に情報のやり取りを行うべきであると伝えた。</p>				

4 特定相談支援事業者の個人情報の管理体制	申立人	本人	区分	障害者総合支援法
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>指定計画相談支援の利用契約者である申立人から、契約している事業者ではないところから葉書が届いたので個人情報の管理方法、及び、相談支援専門員による支援内容について知りたいと申立てがあった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業者に対して、個人情報の管理方法・利用範囲及び支援相談員による支援の具体的内容等について確認をした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事業者の個人情報管理については問題がなかったが、申立人と契約している事業所が分社化したことを説明していなかったために結果として申立人が不安を抱くこととなってしまった。今後はこのような点に細やかな配慮が求められる。</p> <p>なお、支援相談員の支援内容については問題は見られなかった。</p>				

5 就労移行支援事業者の対応	申立人	本人	区分	障害者総合支援法
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>事業所内で騒いでしまったことで、事業所から警告文が出て事業所を利用できなくなってしまった。利用者の中にはもっとひどく騒ぐ人がいるのに、不公平。事業所に復帰させてほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>申立人の言うトラブルに関して、事実経過と対応結果を確認するために文書での回答をもらい、事業者との面談を行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>申立人はこれまでに何度も他の利用者に対して暴言を吐き、その都度事業者から口頭で注意を受けていた。今回は職員が間に入っても収まらず、利用者の中には恐怖感から泣く人や、通所に支障をきたす人がいた。</p> <p>このため事業者は、他利用者支援及び施設運営の観点からやむを得ない防衛措置として、申立人の事業所利用停止を行った。このことから、事業所からの警告文は不当な処置ではないといえる。</p> <p>また、他の利用者が同様の行動を起こした際には以前にも利用停止の対応をとっており、今回が特別ではないことから公平に欠くものではないといえる。</p> <p>以上のことから、事業所への復帰は困難であるとし、調査を終了した。</p> <p>しかしながら、利用停止を本人に通告する前に、医師や関係機関と連携・相談をしたうえで対応することが望まれた。</p>				

6 就労支援事業者の対応	申立人	本人	区分	障害者総合支援法
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>事業所内の他の利用者の迷惑行為により公平なサービスが受けられず、サービス利用計画書を大きく変更しなければならなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業者へ対して、利用者へのサービス内容、利用者同士のトラブルに対応する指針、申立人の利用計画書作成時期と内容について調査を行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>申し立てのあった事業者は「他者尊重」の理念を大事にしており、重要事項説明書にもその旨を記し、利用者の承諾を得てサービスを提供している。トラブルがあった場合も、利用者同士が互いに理解し合うことが利用者各人の心身状況の改善につながるとの観点からサービスを行っている。</p> <p>利用計画書は利用者の要望を取り入れて作成されており、利用者が確認をしてから渡していることが認められた。よって調査は終了した。</p>				

7 保健センターの対応	申立人	家族	区分	児童福祉
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の娘夫婦の子の成育方針について娘夫婦と意見が異なり、不安があったので、複数の行政機関（保健センターや保健サービス課）に相談をしたが、適切な対応をしてもらえなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>各機関にいる申立人と関係する職員と面談をした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>関係機関の役割や職責などについての説明が分かりにくかったのではないかと考えられたため、申立人が今後相談を続けられる窓口の明確化をした。</p>				

8 保育課職員の回答内容	申立人	家族	区分	児童福祉
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>保育課へ障害児保育指定園とその他の認可保育園について電話にて問い合わせを行ったが、子供園が障害児を受け入れていることを教えてもらえなかったため、保育園の申し込みしなかつた、子供園に入園する機会を失った。</p> <p>2 対応方針</p> <p>保育課に対して、入園申請について問い合わせがあった場合、どのような説明をしているのか聞き取りを行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、障害児保育指定園とその他の園の制度については電話でも説明するが、障害の認定が必要であることと、詳細の説明のために直接窓口に来てほしいことを伝えていることが分かった。</p> <p>また、保育課への電話は申し込み後のものについては記録を取るが、その前段階の申し込み手続きに関する問い合わせには記録を取ることにはなっていないため、申立人がした電話は記録がなく、保育課職員の説明内容に誤りがあったかについて判断できなかった。よって調査を終了した。</p>				

(3) 苦情申立てに至らなかった事例への対応

1 特別養護老人ホームの対応		相談者	本人	区分	高齢者
相談概要	特別養護老人ホームに入所しているが、入所者の中に暴力を振るう人がいて、他の入所者も被害にあっている。 職員にも相談しているが、話を丸め込まれてしまい解決せず困っている。苦情調整委員に話をきいてもらいたい。				
対応	該当施設内にも苦情相談窓口が設置されており、施設内のほうが適切な対応を取れることからそちらを案内した。				

2 施設退所等の要望		相談者	家族	区分	介護保険
相談概要	相談者の弟が勝手に父親をショートステイに入所させてしまったので、自宅に戻してほしい。 また、ケアマネージャーも弟と共謀しており良くないので、ケアマネージャーを変えてほしい。				
対応	苦情調整委員には強制退所やケアマネージャーを変える権限はないと説明したが、委員との面談を希望されたため面談を行った。				

3 介護事業所の食事		相談者	家族	区分	介護保険
相談概要	家族が入所している施設の食事代の明細が知りたい。また、仕出し業者が区外業者であり、冷めた食事をとっているので、区内業者にしてほしい。				
対応	苦情調整委員への申立て範囲外であることを伝え、施設に相談するように伝えた。				

4 介護度の認定制度		相談者	本人	区分	介護保険
相談概要	介護度の認定制度がおかしい。 介護認定調査で要介護2から要介護1になってしまった。				
対応	認定調査と認定調査委員に対する苦情を伝えたいとのことだったので、国民健康保険団体連合会と都の介護相談窓口をご案内した。				

5 リハビリ施設での事故対応		相談者	家族	区分	介護保険
相談概要	相談者の母が施設でけがをしてしまい、それ以降外出が難しくなり、気持ちがふさいでいる。今後、母が通えるようにするためにどこで相談したらよいか。				
対応	介護保険課と調整を行い、適切な所管を紹介した。また、リハビリ施設とケアマネージャーに相談するように伝えた。				

6 介護施設の設備・運営		相談者	本人	区分	介護保険
相談概要	相談者は開設したばかりの施設で働いている。事業所の設備が整っておらず、職員も足りていない状況で、入所者がけがをする事故も起こっている。どこに苦情を伝えたらよいのか。				
対応	介護保険課の事業係に相談するように伝えた。				

7 介護施設でのトラブル		相談者	その他	区分	介護保険
相談概要	(東京都適正化委員会から、苦情調整委員で受付ができるかとの問い合わせ。) 介護施設のテレビ付き個室を契約している。2か月以上前から、テレビが壊れていて画像が映らないのだが、2か月分しか利用料の返金がされなかった。				
対応	介護保険課→消費者センター→国保連合会→東京都適正化委員会、と苦情が回ってきているとのこと。苦情調整委員では金銭的な補償は対象外であることを伝えた。				

8 知的障害者の障害程度区分		相談者	家族	区分	障害者福祉
相談概要	相談者本人の障害区分の認定方法について知りたい。				
対応	苦情調整委員との面談を予約したが、後日キャンセルの電話があった。				

9 就労移行支援事業所の職員の対応		相談者	本人	区分	障害者福祉
相談概要	就労移行支援事業所の職員の説明の仕方が冷たい。				
対応	電話で相談を受けて、傾聴した。				

10 就労移行支援事業所の経営状況		相談者	家族	区分	障害者福祉
相談概要	サービス費用の値上げの理由が曖昧。また、サービスの質も下がっているように思われる。施設の経営状況がどうなっているのか、区にしっかり監視してもらいたい。				
対応	状況を伝えたいとのことなので、傾聴した。				

11 保健センターの職員対応		相談者	本人	区分	障害者福祉
相談概要	保健センターの職員の対応が悪く、どこの窓口にも相談しても取り合ってくれない。障害者生活支援課の課長と話がしたい。				
対応	まずは担当者と話をするように伝え、連絡先を教えた。				

12 障害者自立支援作業所		相談者	本人	区分	障害者総合支援法
相談概要	作業所の職員の発言や支援内容に問題があり、精神的にダメージを受けている。				
対応	利用している施設そのもののあり方が問題点となっているようなので、主管課(障害者施策課地域ネットワーク係)へつなげた。				

13 地域相談支援センターの対応		相談者	家族	区分	障害者総合支援法
相談概要	支援センターの対応に関して障害者施策課などに相談してきたが、どこも仲間内の事でかばいあっていて、埒が明かない。苦情調整委員に介入をしてもらうことで、改善を期待したい。				
対応	苦情調整委員との面談を予約したが、その後、相談しても解決しない問題であり、転居も視野に入れているとのことで面談をキャンセルすると連絡があった。				

14 地域相談支援センターの対応		相談者	本人	区分	障害者総合支援法
相談概要	支援センターの職員が自分の希望や気持ちにそって支援してくれないので、精神的に追い詰められている。自殺したいと思う時期もあった。				
対応	初回の面談で経過を聞き取り、次回の面談予約をして帰宅されたが、相談者から次回面談のキャンセルの電話があった。				

15 保健センターの対応		相談者	本人	区分	障害者総合支援法
相談概要	相談者は精神疾患で障害者手帳を持っており、子供もいないので身の回りのことを保健センターに手伝ってもらいたいと考えている。しかし、職員や訪問看護の看護師の質が低く困っている。				
対応	同様のことは保健センターや区政相談課に話をしているとのことなので、傾聴した。				

16 地域相談支援センターの対応		相談者	本人	区分	障害者総合支援法
相談概要	支援センターから不利益を被っている。さらに個人情報の扱いについても不満がある。苦情調整委員に調査をしてもらいたい。				
対応	面談予約後、支援センターと話し合いをして和解に向かっているとのことで、相談者から面談をキャンセルするとの連絡があった。				

17 区長へ苦情を伝えたい		相談者	本人	区分	児童福祉
相談概要	保育課の対応がずさんで、解決しない問題がある。これ以上当事者と話していても仕方がないので、第三者委員のような直接区長につながる相談窓口に話がしたい。				
対応	保健福祉サービスに関わる内容ではないようで、苦情調整委員との面談予約はされなかった。区長に直接伝えたいという事なので、区民事務所等に「区長へのハガキ」、HPに「区長への手紙」がある事を説明した。				

18 生活保護受給後の生活について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	家賃を滞納しているため、ケースワーカーからグループホームあるいは更生施設に入るように言われているが、一人暮らしを続けたい。				
対応	苦情調整委員との面談を予約するが、状況が改善したとのことで、相談者から面談キャンセルの連絡があった。				

19 生活保護下での転居について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護を受給しており、転居の希望を伝えたとこ、嘱託医の判断で転居不可となった。転居不可の経緯を知りたい。				
対応	苦情調整委員が福祉事務所が決定した医療判断について調査を行うのは難しい、との説明をしたところ、担当の異動を待ってもう一度転居の希望をだす、とのことだった。				

20 生活保護下での転居について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	以前リストカットの経験があり、運ばれた病院でも暴れたことがあったため、ケースワーカーから更生施設に入所したほうが良いと言われた。相談者本人は施設ではなく別の部屋に住むことを希望しているが、転居をすることはできないといわれた。				
対応	苦情調整委員との面談を予約していたが、面談日に来所せず、キャンセルとなった。				

21 ケースワーカーの対応		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	隣人の騒音のことや身の回りのことを相談しても、担当のケースワーカーの対応が事務的で不愉快である。				
対応	苦情調整委員との面談を提案するが、面談に来られそうにない、とのことだったため、話を傾聴した。				

22 施設長の人間性		相談者	家族	区分	その他
相談概要	相談者の妹の通所している施設の施設長が、信用できない。施設長をやめさせてほしい。				
対応	区外の施設の話であったため、杉並区の苦情調整委員は対応できないことを伝えた。				

23 職員の対応		相談者	本人	区分	その他
相談概要	保健センター・就労支援センター・地域包括支援センターに相談に行くと、毎回職員に冷遇される。改善してほしい。				
対応	苦情調整委員との面談を提案するが、拒否され、電話が切れた。				

24 職員の対応		相談者	本人	区分	その他
相談概要	保健センターの保健師の発言に傷ついた。				
対応	苦情調整委員との面談は希望されなかったため、該当保健師の上司に相談することを提案した。				

25 未収家賃の回収		相談者	本人	区分	その他
相談概要	貸している部屋に生活保護の受給者が住んでいるが、家賃を滞納しているため、回収したい。				
対応	保健福祉サービスに関する内容ではないため、区政相談課に引き継いだ。				



3 28年度の活動について

(1) 施設見学会・情報交換会の開催

杉並区の保健福祉サービスの現状についての理解を深めるとともに、当制度のPRを行いました。

また、苦情を解決する上での課題・問題を討議する場として情報交換会を開催し、苦情調整委員や事務局が受けた相談の検証を行い、各苦情調整委員と事務局が共通の認識を持つよう努めました。

◆ 第1回施設見学会

実施日 平成28年8月4日(木)
見学先 社会福祉法人 浴風会
・特別養護老人ホーム 南陽園
・グループホーム ひまわり
・地域包括支援センター(ケア24高井戸)

◆ 第2回施設見学会

実施日 平成29年3月23日(木)
見学先 マイルドハート高円寺
・障害者施設なでしこ
・特別養護老人ホームほのぼの

◆ 情報交換会

実施日 平成29年3月23日(木)

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について(報告)
- ② 申立てのあった件について、苦情調整委員より報告・意見交換

平成29年度の事業計画について

- ① 新年度の苦情調整面談日程について

(2) 制度の周知・広報活動

保健福祉サービス苦情調整委員制度の理解を深めていただく目的で、保健福祉サービスを提供している事業者や関係機関に対し、ポスター(苦情調整委員制度と面談日程表付)の送付、制度の説明、申立て調整状況の報告を行いました。

また、区民に対する苦情調整委員制度の周知を目的として、定期的に苦情調整委員の面談日程を区報とホームページに掲載しています。

区役所内掲示板10ヶ所にもポスター(苦情調整面談日程表付)を掲示し、周知に努めています。

4 苦情調整委員活動を通じて感じたこと

〈保健福祉サービス苦情調整委員の活動を通して思うこと〉

丸市 豊也（社会福祉士）

私は3年間、苦情調整委員としての活動をさせていただきました。関係者の皆様に、丁寧に支えていただき、心より感謝いたします。

活動内容としては、区の職員の方が、電話受付、他課への連携の後、残った困難事例に対する調整を行う職務ですが、平成28年度は、前年度と比べ、主に精神障害者関連に関するサービスの量や質に対する苦情が増えたことが印象的です。

私の担当させて頂いた事案としては、精神障害者施設内で暴言暴力のため利用停止になった利用者の方から、他利用者とは比べ対応が不公平ではないかとの理由で、苦情として挙げられたものです。特段の不公平は認められませんでした。利用停止後、施設は本人謝罪を前提に利用回復を提案しましたが、利用者本人の明確な謝罪がなく、医師も利用者とは施設とのマッチング不適應の判断から利用復活を同意せず、また、申立人本人もこれ以上の対応を求めないという複雑な事案に関わりました。長年、障害者福祉に携わってきた者として、利用者の暴言暴力による利用停止や排除は想定外のことでした。

利用契約制度上、施設運営と他利用者への配慮から、利用停止処分が規則に則った対応であり、事業所の方針であるため、異論をはさむことはできませんが、事業所としてご本人に通告する前に、医師、関係機関とよく連携相談をした上で、対応することが望ましかったのではないかと感じました。

現在の福祉は、国連障害者権利条約により、利用者への合理的配慮の在り方をより深く考慮しつつ支援をしていくことが望まれております。医師が患者を拒否すべきではないと同じように、障害者サービスも、どのように複雑で重度な障害者の方も排除せず、困難で多用なニーズに対応できる、今まで以上に、利用者の方に寄り添ったインクルーシブな、より高度な専門性に基づく支援の向上が求められていると痛感致します。

そのためには、一つの施設にのみ責任を委ねるのではなく、杉並区を含め関係機関相互の強い連携と支えあい益々、重要となってくると思います。

私も苦情調整委員として、より良い杉並の福祉サービスの向上のために、微力ではありますが、尽力させていただきたいと思いますので、今後とも、ご苦勞をおかけいたしますが、皆様のご協力を何卒、宜しくお願い致します。

〈障がいのある人に対する差別〉

小嶋 珠実（社会福祉士・臨床心理士）

障がいのあるご本人あるいはそのご家族の方からの苦情をお受けすることがあります。その中には、福祉サービスの事業者等からの説明の不十分さを感じる事があります。もちろん、事業者としては法律に定められた説明義務を果たしていることは多く、説明を受ける側の事情に応じてどこまでの丁寧さが求められるかが問題になります。

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて禁煙について議論されていますが、同じく「障害者差別の解消」も大きな課題となります。わが国では、2014年に障害者権利条約が批准され、2016年から障害者差別解消法が施行されています。この法律では、「障害を理由とした差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が差別とされています。前者は「〇〇障害の人は・・・」と障がいを理由として活動を制限することです。視覚障がいのある人が利用する盲導犬の入店を断ることは、この差別の中の「関連差別」に該当します。そして、後者が実は重要です。例えば、聴覚障がいのある人とのコミュニケーションには筆談や手話通訳が求められます。また、知的障がいのある人には、ご本人にわかりやすい説明や、仮に未熟であってもご本人の希望を聞き取り尊重することが求められます。あるいは、精神障がいのある人には、その人の状態に合わせて、面接場面や面接時間に関する配慮が求められる場合があります。実際、大学等では、発達障がいのある学生の試験時間を延ばすなどの配慮がなされています。

少し、わかりにくいかもしれませんが、それぞれの障がいの特性に応じて配慮をする義務が国民に課せられているということです。特に、杉並区をはじめ自治体には、この合理的配慮を提供が法律により義務づけられています。福祉・保健制度やサービスを利用していく上で、必要な書類の作成や調査についても、ご本人たちが理解しやすいように説明する義務が課せられたこととなります。

なお、これらの合理的配慮を提供していくためには、苦情解決と同じようにまずご本人からの申立て、申し入れが必要となります。苦情同様、差別についても区民の皆さまには気軽に申立てをしていただくことが重要です。

〈求められているのは共感ではないか〉

角南 和子 (弁護士)

苦情調整委員に就任して2年になりますが、この間の面談で常に感じてきたのは、苦情をお話される方は、苦情のもとになった福祉機関の言動・対応について、どこが不適切だったか、不当であったかだけではなく、そのような言動や対応をされた時に自分がどのように感じたかについて、聞き手の理解を求めているということです。

面談の際には、事実経過を時系列に沿って伺い、どの時のどのような対応に苦情を持たれているかを確認しますが、お話をされるときに、事実だけを淡々に語るだけの方はおられません。どなたも、自分がこのように思っていたので相手にこう言ったが、相手の返事・説明はこうであった、その返事・説明について自分はこのように感じた、だから次にこのように言ってみたが、相手の返事・説明はこうであった、というように、自分の言動の元になっている思いや、相手の返事等を聞いたときの思いを述べられます。そして、やりとりの一つ一つの場面でのご本人の思いを伺っていると、聞いている当方も、その時そう思っていたのであれば、相手の対応についてそのように感じる、捉える（あるいは誤解する）ことも自然だと思えてきます。

もちろん、当方は第三者であるので、福祉機関の対応について、ご本人が思われているのとは違った理由があることも推察できます。そこで、面談の中では、相手はこのような理由でそんな言い方をしたのかもしれないね、などと別の見方をお話しますと、どなたも、ご自身のお気持ちを言葉にされた後なので、たしかにそのような見方もできるかもしれないと気付かれます。

このような体験は、調査調整活動のために、苦情のあった福祉機関へ行ってお話を伺うときにもありました。

こうして続けてきていますと、苦情調整には、お話される方の思いや感じに共感することと、対応の適法性・適切性を検討しそれを説明することは別だとわかってきました。福祉の現場でも、相手に共感したうえで、できることとできないことをお伝えするという態度が必要なのかもしれません。

5 参考資料

(1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成15年10月10日

条例第31号

改正 平成18年3月20日条例第13号

平成28年3月16日条例第10号

平成28年3月16日条例第11号

(設置)

第1条 保健福祉サービスに関する区民等の苦情の申立て（以下「申立て」という。）を公正かつ中立な立場で適切かつ迅速に処理することにより、区民等の権利利益を保護するとともに、保健福祉サービスの質の一層の向上を図るため、区長の附属機関として杉並区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「委員」という。）を置く。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 保健福祉サービス 次に掲げるサービスをいう。

ア 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条第1項に規定する社会福祉事業に関する役務その他のサービス（イに掲げるサービスを除く。）

イ 介護保険に関する役務その他のサービス

ウ ア及びイに掲げるもののほか、保健福祉に関する役務その他のサービスで区長が認めるもの

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体及び個人をいう。

一部改正〔平成18年条例13号〕

(委員の定数等)

第3条 委員は、3人以内とし、人格が高潔で社会的信望があり、保健、福祉又は法律の分野に関し優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する。

2 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任されることができる。ただし、任期が連続して3期を超えることとなるときは、この限りでない。

4 前3項に定めるもののほか、委員に関し必要な事項は、規則で定める。

(委員の解嘱)

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委員に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、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。

(委員の職務遂行等)

第5条 委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が特に困難な申立ての処理、第15条第2項の規定による意見表明、第17条第1項の規定による報告及び第18条第2項の規定による公表については、合議による。

2 前項ただし書に規定する合議を行うための会議は、非公開とする。

(委員の責務)

第6条 委員は、保健福祉サービスに関する区民等の権利利益を保護するため、公正かつ中

立な立場で適切かつ迅速に職務を遂行しなければならない。

- 2 委員は、関係機関との連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 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。
- 4 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(区の責務)

第7条 区は、委員の職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力及び援助を行わなければならない。

(事業者等の責務)

第8条 事業者及び第13条第1項の規定による調査(以下「調査」という。)の対象となる関係者(以下「関係者」という。)は、委員の職務の遂行に協力しなければならない。

(申立ての範囲)

第9条 申立てをすることができる事項は、事業者が区内で行った保健福祉サービスの提供等(提供、取消し及び拒否をいう。以下同じ。)に関する事項とする。ただし、委員が特に必要と認めるときは、区民が区外で受けた保健福祉サービスの提供等に関する事項についても、申立てをすることができるものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項は、申立てをすることができない。ただし、委員が特に必要と認めるときは、この限りでない。

(1) 裁判所において、現に係争中の事項又は既に判決等のあった事項

(2) 行政不服審査法(平成26年法律第68号)その他の法令の規定により、現に不服申立てを行っている事項又は既に裁決等のあった事項

(3) この条例、社会福祉法その他の法令の規定により、現に申立てを行っている事項又は既に申立ての処理が終了した事項

(4) 現に区議会等に請願若しくは陳情を行っている事項又は既に区議会等でその審議が終了した事項

一部改正〔平成28年条例10号〕

(申立ての資格)

第10条 申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 事業者から保健福祉サービスの提供等をされた者(以下「本人」という。)

(2) 本人の配偶者(婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。)及び3親等内の親族

(3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての期間)

第11条 申立ては、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、委員が正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(申立ての方法)

第12条 申立ては、規則で定めるところにより、委員に対して行わなければならない。

(調査)

第13条 委員は、前条の規定により申立てを受けたときは、当該申立てについて調査しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

(1) 申立てに係る事項が第9条第2項各号に該当するとき。

(2) 申立てを行った者(以下「申立人」という。)が第10条各号に掲げる者に該当しないとき。

(3) 申立てが第11条に規定する期間内に行われなかったとき。

- (4) 申立ての原因となった事実について本人が利害関係を有しないとき。
 - (5) 委員が虚偽の申立て又は明らかに理由がない申立てであると認めるとき。
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、委員が調査することが適当でないとき。
- 2 委員は、調査を行うときは、あらかじめその旨を申立人、事業者及び関係者に通知しなければならない。
 - 3 委員は、第1項ただし書の規定により調査を行わないときは、理由を付して速やかにその旨を申立人に通知しなければならない。
 - 4 委員は、調査のため必要があると認めるときは、申立人、事業者及び関係者に対して、意見若しくは説明を求め、関係書類その他の物件の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。
 - 5 前項の規定により実地調査をする委員は、その身分を示す証明書を携帯し、請求があったときは、これを提示しなければならない。
 - 6 委員は、調査を開始した後において、調査を継続することが困難であると認めるとき又は調査の必要がないと認めるときは、調査を打ち切ることができる。
 - 7 委員は、前項の規定により調査を打ち切ったときは、理由を付して速やかにその旨を申立人及び事業者に通知しなければならない。
 - 8 委員は、次条第1項の規定により解決案を提示する場合、第15条第1項の規定により勧告をする場合及び同条第2項の規定により意見を表明する場合を除くほか、調査の結果を申立人及び事業者に通知しなければならない。

(解決案の提示及び調整)

第14条 委員は、調査の結果、必要があると認めるときは、申立人及び事業者に対して、解決案を提示し、調整することができる。

- 2 委員は、前項の規定による調整（以下「調整」という。）の結果、申立人と事業者との間に合意が成立する見込みがないと認めるときは、調整を打ち切ることができる。
- 3 委員は、申立人と事業者との間に合意が成立したとき及び前項の規定により調整を打ち切ったときは、速やかにその旨を申立人及び事業者に通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第15条 委員は、調査又は調整の結果、苦情の原因が事業者の制度、運営基準等（以下「制度等」という。）の運用に起因し、その是正又は改善（以下「是正等」という。）の必要があると認めるときは、事業者に対して、是正等を求める旨の勧告をすることができる。

- 2 委員は、調査又は調整の結果、苦情の原因が事業者の制度等自体に起因し、その是正等の必要があると認めるときは、事業者に対して、是正等を求める旨の意見を表明することができる。
- 3 委員は、前2項の規定による勧告又は意見表明（以下「勧告等」という。）を行ったときは、速やかにその内容を申立人に通知しなければならない。
- 4 事業者は、勧告等を受けたときは、当該勧告等を尊重しなければならない。

(勧告等に対する報告)

第16条 事業者は、前条第1項の規定により勧告を受けた場合において、是正等の措置を講じたときはその内容を、是正等の措置を講じないときは理由を付してその旨を委員に報告しなければならない。

- 2 事業者は、前条第2項の規定により意見表明を受けた場合において、是正等の措置を講ずるときはその内容を、是正等の措置を講じないときは理由を付してその旨を委員に報告しなければならない。

- 3 事業者は、前項の規定により是正等の措置を講ずる旨の報告を行った場合において、是正等の措置を講じたときは、速やかにその内容を委員に報告しなければならない。
- 4 委員は、前3項の規定による報告を受けたときは、次条第2項及び第18条第3項の規定により通知する場合を除くほか、速やかにその内容を申立人に通知しなければならない。
- 5 委員は、前項の規定により通知したときは、速やかにその旨を事業者に通知しなければならない。

(区長への報告)

第17条 委員は、次条第2項の規定により公表する場合を除くほか、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その内容を区長に報告しなければならない。

- (1) 事業者が正当な理由なく調査又は調整に協力しないとき。
 - (2) 事業者が正当な理由なく前条第1項、第2項又は第3項の規定による報告を行わないとき。
 - (3) 前条第1項若しくは第3項の規定による是正等の措置を講じた旨の報告又は同条第2項の規定による是正等の措置を講ずる旨の報告を受けた場合において、当該報告の内容が不十分であるとき。
 - (4) 前条第1項又は第2項の規定による是正等の措置を講じない旨の報告を受けた場合において、当該報告に理由がないとき。
- 2 委員は、前項の規定により報告したときは、速やかにその内容を申立人及び事業者に通知しなければならない。
 - 3 委員は、毎年度、申立ての処理状況を区長に報告しなければならない。

(公表)

第18条 区長は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、規則で定めるところにより、その内容を公表することができる。

- 2 委員は、事業者が区である場合において、前条第1項各号のいずれかに該当すると認めるときは、規則で定めるところにより、その内容を公表することができる。
- 3 委員は、前項の規定により公表したときは、速やかにその内容を申立人及び区長に通知しなければならない。
- 4 区長は、前条第3項の規定による報告を受けたときは、規則で定めるところにより、毎年度、その内容を公表しなければならない。

(委任)

第19条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(罰則)

第20条 第6条第3項の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

一部改正〔平成28年条例11号〕

附 則

- 1 この条例は、平成15年11月1日（以下「施行日」という。）から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。
- 2 この条例を施行するために必要な準備行為は、施行日前においても行うことができる。
- 3 申立てのうち第2条第1号イに規定するサービスに係るものについては、平成16年4月1日から適用する。
- 4 杉並区附属機関の構成員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和50年杉並区条例第31号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則（平成18年3月20日条例第13号）

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月16日条例第11号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

（2）杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成15年10月29日

規則第114号

改正 平成27年3月20日規則第17号

（趣旨）

第1条 この規則は、杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例（平成15年杉並区条例第31号。以下「条例」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（用語）

第2条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

（兼職の禁止）

第3条 委員は、次に掲げる職を兼ねることができない。

- （1）国会議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員
- （2）区に執行機関として置かれる委員会の委員（教育委員会にあっては、教育長及び委員）又は委員
- （3）区と委託その他の契約を締結している事業者の役員
- （4）区から補助金の交付その他の助成を受けている事業者の役員
- （5）区内に主たる事務所を有する事業者の役員

一部改正〔平成27年規則17号〕

（申立ての資格）

第4条 条例第10条第3号に規定する規則で定める者は、次に掲げる者とする。

- （1）本人の後見人
- （2）本人と同居している者
- （3）民生委員、児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員又は介護支援専門員で、本人の状況を具体的かつ的確に把握しているもの
- （4）前3号に掲げるもののほか、区長が特に必要と認める者

（申立ての方法）

第5条 申立ては、苦情申立書（第1号様式）により行わなければならない。ただし、これにより難いときは、この限りでない。

2 申立ては、代理人により行うことができる。

（調査）

第6条 条例第13条第2項の規定による通知は、調査実施通知書（第2号様式）により行うものとする。

2 条例第13条第3項の規定による通知は、調査を行わない旨の通知書（第3号様式）

により行うものとする。

3 条例第13条第5項に規定する身分を示す証明書は、身分証明書（第4号様式）のとおりとする。

4 条例第13条第7項の規定による通知は、調査打切り通知書（第5号様式）により行うものとする。

5 条例第13条第8項の規定による通知は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に調査結果通知書（第6号様式）により行うものとする。

（解決案の提示及び調整）

第7条 条例第14条第1項の規定による解決案の提示及び調整は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に行うものとする。

（勧告及び意見表明）

第8条 条例第15条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に勧告・意見表明通知書（第7号様式）により行うものとする。

2 条例第15条第3項の規定による通知は、勧告・意見表明をした旨の通知書（第8号様式）により行うものとする。

（勧告等に対する報告）

第9条 条例第16条第1項又は第2項の規定による報告は、勧告等を受けた日の翌日から起算して30日以内に勧告・意見表明に対する報告書（第9号様式）により行わなければならない。

2 条例第16条第3項の規定による報告は、是正等措置実施報告書（第10号様式）により行わなければならない。

3 条例第16条第4項の規定による通知は、勧告・意見表明に対する結果通知書（第11号様式）により行うものとする。

4 条例第16条第5項の規定による通知は、勧告・意見表明に対する結果を通知した旨の通知書（第12号様式）により行うものとする。

（区長への報告）

第10条 条例第17条第1項の規定により報告する内容は、事業者の名称及び所在地（事業者が個人の場合は、氏名及び住所）、委員の意見並びに次の各号に掲げるときにおける当該各号に定める事項（以下「事業者の名称等」という。）とする。

（1） 委員が条例第17条第1項第1号に該当すると認めるとき 調査又は調整の状況

（2） 委員が条例第17条第1項第2号に該当すると認めるとき 勧告等の内容

（3） 委員が条例第17条第1項第3号に該当すると認めるとき 勧告等の内容及び是正等の措置の状況

（4） 委員が条例第17条第1項第4号に該当すると認めるとき 勧告等の内容及び是正等の措置を講じない理由

2 条例第17条第2項の規定による通知は、区長に報告した旨の通知書（第13号様式から第16号様式まで）により行うものとする。

3 条例第17条第3項に規定する申立ての処理状況は、次のとおりとする。

（1） 申立ての件数及び概要

（2） 申立ての処理の件数及び概要

一部改正〔平成27年規則17号〕

(公表)

第11条 条例第18条第1項又は第2項の規定により公表する内容は、事業者の名称等とする。

2 条例第18条第1項、第2項又は第4項の規定による公表は、杉並区広報への掲載その他の方法により行うものとする。

3 条例第18条第3項の規定による通知は、公表した旨の通知書（第17号様式）により行うものとする。

4 条例第18条第4項の規定により公表する内容は、前条第3項各号に掲げる事項とする。

(委任)

第12条 この規則の施行に関し必要な事項は、区長が別に定める。

附 則

この規則は、平成15年11月1日から施行する。

附 則（平成27年3月20日規則第17号）

1 この規則は、平成27年4月1日から施行する。

2 この規則の施行の際、現に在職する地方教育行政の組織及び運営に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第76号。以下「改正法」という。）による改正前の地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年法律第162号）第16条第1項の教育長が改正法附則第2条第1項の規定によりなお従前の例により在職する間は、この規則による改正後の杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第3条第2号の規定は適用せず、この規則による改正前の杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第3条第2号の規定は、なおその効力を有する。

平成28年度 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員
運用状況報告書
(平成28年4月～平成29年3月)

登録印刷物番号

29-0023

平成29年8月発行

発行 杉並区保健福祉部管理課
〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1
電話 3312-2111 (代表)
杉並区のホームページでご覧になれます。
<http://www.city.suginami.tokyo.jp>