

2 運 営 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6年度は、前年度に比べ新規相談が1件減少し、連絡・調整が40件減少した。苦情調整委員の面談まで至らない相談も多い。

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	0	0	2	1	1	1	2	2	1	2	0	0	12
電 話	11	3	6	2	6	5	3	7	8	8	7	5	71
その他	2	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	10
計	13	8	8	3	8	6	5	10	9	10	7	6	93

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	11 (1)	3 (1)	6 (1)	0	2 (1)	2 (1)	3	6 (2)	0	3 (1)	6 (1)	0	42 (9)
高 齢 福 祉	0	0	0	1 (1)	1 (1)	1	0	0	0	0	0	0	3 (2)
保 健 福 祉	0	0	0	0	0	0	0	0	2 (2)	0	1 (1)	0	3 (3)
障 害 福 祉	0	0	0	0	1 (1)	0	0	0	0	0	0	0	1 (1)
総合支援法	1	1	2 (1)	1 (1)	2 (1)	2 (1)	2 (1)	4	5 (1)	7 (3)	0	4	31 (9)
低 所 得	1	4	0	1	2 (1)	1	0	0	1 (1)	0	0	2 (1)	12 (3)
子 育 て 支 援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保 育	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1)	0	0	0	1 (1)
そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	13	8	8	3	8	6	5	10	9	10	7	6	93
新 規 相 談	1	1	2	2	5	2	1	2	5	4	2	1	28
連 絡 ・ 調 整	12	7	6	1	3	4	4	7	4	6	3	5	62
事 後 対 応	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3

(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4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が2件、総合支援法、低所得がそれぞれ1件であった。

令和6年度は2件の申立てに対して3か所の事業所に勧告を行うなど、事業者側の改善を必要とする範囲が重大かつ切実な相談が増加した。

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	1	1	0	0	0	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
低所得	1	0	0	0	0	0	0	0	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	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	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	4

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	1	2	0	0	0	0	3
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	0	1	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）	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	5

（注）申立て1件に対して対応する事業者等が複数となることがある

(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、接遇に関する相談が増加し、説明・情報提供、権利侵害に関する相談等が減少した。新規相談におけるサービス種別毎の件数は前年度とほぼ同数であった。

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1件であった。また、申立人の種別は、本人が3件、家族が1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
6 年度	70 (3)	0	2	16 (1)	0	1	0	4	93 (4)
〔参考〕 5 年度	66 (3)	3	1	43 (2)	0	11	4	8	136 (5)

(4) 苦情申立ての概要及び対応状況

ケース１ 目黒区生活福祉課職員の対応について 〔低所得〕

難病のため、約２か月に１回通院している。通院時のタクシー代について、前任のケースワーカーは病状に配慮して領収証のみで対応してくれていたが、後任ケースワーカーに代わってから病院での押印が必要となった。その際、往復分の領収証を添付して提出したが、３か月の申請期限を過ぎたため昨年８月通院時のタクシー代が支給されていない。片道の領収証のみでよいことも、３か月の申請期限があることも説明がなかった。

〔調査内容〕 申立人の面談、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

本件は、前任ケースワーカーにおいて、本来、通院移送費（タクシー代）支給にあたっては「保護申請書（移送費）」の提出が必要であり、その旨を申立人に事前に説明すべきであったところを、当初より説明せずにいた可能性が高い。実際、申立人は、ケースワーカーが交代したときまで「保護申請書（移送費）」の提出なく、タクシー領収書の提出のみで、通院の事実についてはその都度前任ケースワーカーが病院に確認した上で、通院移送費（タクシー代）を支給していた。

後任ケースワーカーにおいて申立人に説明した結果、かかる運用は改善されるに至ったが、所定の手続きに沿わない運用をしたことにより、申立人に混乱を生じさせたことは否定できない。支給の運用において担当ケースワーカーによって相違が生じないよう、内部で指導を検討すること。

〔対応結果〕 生活福祉課からの回答

ケースワーカーの不十分な対応によって、被保護者に混乱を生じさせたことを誠に申し訳なく思う。

これまで、移送費に係る保護申請書の記載方法についての説明は、各ケースワーカーにより、申請書をもとに被保護者の状況に応じて、個別に丁寧な対応を行うよう指示していたが、直接面談の機会が得られ難い方、または、コミュニケーションが取りづらい方に対しての説明が不十分であったため、被保護者の方に十分な理解が得られなかったと認識している。

今後は、申請書の「書き方見本」を活用し、被保護者の理解度等を確認しつつ、わかりやすく、丁寧に説明することを徹底するように、課内職員全員に再度指示した。

ケース2 デイサービス職員の接遇について [介護保険]

通所していたデイサービスで、看護師が他の職員や利用者に強い口調や態度で接していたため、看護師にハラスメントを指摘したところ、その看護師からきつい言動・態度、話しかけても無視する、バイタル測定や手指消毒を飛ばされる、入浴の際に必要な物品を故意に用意しない等の嫌がらせを受けた。他利用者とともに何度か管理者に苦情を申し入れたものの状況が変わらず、精神的苦痛により、デイサービスの利用を終了するに至った。今後利用する人のためにも、苦情調整制度を通して事業所へ苦情を伝えたい。

【調査内容】 申立人と面談、事業所及びケアマネジャーへの調査を実施した。

【対応内容】 勧告（事業所に対して）

1 不適切なケアに対する改善と予防の対策を行うこと

申立人に行ってきた様々な対応が利用者への配慮に欠ける、もしくは尊厳を損なう恐れがある行為であると認識していない場合、不適切なケアが常態化していることを懸念せざるを得ない。利用者に友達感覚で接する、無視する、否定的・威圧的な態度で接することを事業所の特色と捉えていることについて、事業所の体制そのものも含めて、高齢者虐待防止法に抵触する恐れがある。不適切なケアに関する意識改革を図るため、接遇（他事業所とのやり取りを含む）や不適切ケア事例に関する研修等の対策を早急に行うこと。

2 虐待防止委員会及び虐待防止研修を確実に実行すること

運営規程に虐待防止の措置に関する事項の定めがなく、また、虐待防止委員会の開催が不明瞭となっている。調査において管理者からはこれらの設置や開催に関する回答が得られず、事業所全体の権利擁護に対する意識の低さがある。今後、法人代表のもと虐待防止委員会の開催と虐待防止研修を確実に実行し、組織として虐待を容認しない仕組みを作ること。

3 職員に対してハラスメント及びメンタルヘルス対策を行うこと

職員へのハラスメントは、職員が心身に不調を来し、ストレスが利用者に向うことも懸念される。職員のメンタルヘルスや面談などの対策を行うこと。

【対応結果】 事業所からの回答

1 不適切なケアに対する改善と予防の対策を行うこと

- (1) 利用者や家族、関係者と密に連絡を取り、利用者の希望や意図を正確に把握するように努める。利用者が酸素や車いすを使用する際には職員行動指針に基づいて、適切に利用者の尊厳を損なうことなく対応する。
- (2) 利用者に対して不適切な態度で接することがないように高齢者虐待防止法を遵守して利用者に対応する。
- (3) 不適切ケアに関する意識改革を推進するべく、接遇や不適切ケア事例に関する勉強会を実施する。

2 虐待防止委員会及び虐待防止研修を確実に実行すること

運営規程に虐待防止に関する事項を追加した。

事業所の会議等を通じて職員の権利擁護に対する認識の向上をはかる。また、「高齢者虐待防止のための指針」の高齢者虐待防止検討委員会に関する事項を改訂した。虐待防止委員会及び虐待防止研修を確実に実行し、法人代表が率先して虐待防止の組織体制を改善する。

3 職員に対してハラスメント及びメンタルヘルス対策を行うこと

職員の心身の状態や行動及び家庭環境等を出来る限り把握する。職員と経営サイドの距離を近づけるために LINE 等を活用して意思疎通に努める。適時個別面談を実施し、職員のメンタル状況を把握する。

ケース 3 居宅介護予防支援事業所等の対応について [介護保険]

デイサービスの迎えの際に本人からの応答がなく、その旨の連絡を受けた居宅介護予防支援事業所から緊急連絡先になっていた家族への連絡が遅くなったことで、自宅内で倒れていた本人の発見が遅れ、重度の後遺症が残った。

その後、居宅介護予防支援事業所及びデイサービス事業所からの謝罪もなく、双方の対応に不満がある。事実確認をした上で関係者に謝罪してほしい。

〔調査内容〕申立人と面談、居宅介護予防支援事業所及びデイサービス事業所への調査を実施した。

〔対応内容 1〕 勧告（居宅介護予防支援事業所に対して）

本件はデイサービス利用の初日であり、かつ、本人の認知症の程度や当日の状況からすると、本人がデイサービスに行くことを拒否して連絡に応じないのだろうから緊急連絡先に連絡する必要はないと判断するのはいささか飛躍があると言わざるを得ない。

当日の経緯を精査した上で、緊急連絡先を登録することの意味、いかなる場合に緊急連絡先に連絡するのか、本件において緊急連絡先への連絡をためらった理由及びその判断の相当性について、改めて内部で検討・共有し、今後同様の事案が発生しないよう再発防止策を提示するとともに、申立人に対し真摯に説明等を尽くすこと。

〔対応結果 1〕 居宅介護予防支援事業所からの回答

申立人にこれまでの緊急対応を含めた当事業所の対応について、謝罪した。申立人への連絡が遅れたことについては、担当ケアマネジャーが電話連絡や自宅訪問などで対応していたが、より迅速に申立人に連絡すべきであったと認識している。

今後、安否確認が取れない場合は速やかに緊急連絡先へ連絡する、職員間での情報共有とアセスメントを徹底するなど、利用者の安全を最優先に考え、迅速な対応を行う。

また、緊急時の対応マニュアルの見直しや IOT 技術の活用など包括的な改善策を実施する。

本件について、利用者とそのご家族に寄り添い、真摯に継続して対応する。

〔対応内容 2〕 勧告（デイサービス事業所に対して）

緊急時には担当ケアマネジャーへ連絡することになっていたとしても担当ケアマネジャーが不在の場合は、本人との契約上、緊急連絡先として登録されている申立人に自ら連絡するべきであり、少なくとも電話口に出た他の職員に状況を説明して可及的速やかな対応を求めることはすべきであると思料する。

当日の経緯を精査した上で、緊急連絡先を登録することの意味、いかなる場合に緊急連絡先に連絡するのか、本件において緊急連絡先に連絡しなかったこと、担当ケアマネジャーの事業所にすぐに状況を伝えなかったことを含む対応の相当性について、改め

て内部で検討・共有し、今後同様の事案が発生しないよう、再発防止策を提示するとともに、申立人に対し真摯に説明等を尽くすこと。

〔対応結果２〕 デイサービス事業所からの回答

- 1 サービス提供時の緊急事態の場合、緊急連絡先に連絡をする。
- 2 送迎時に利用者不在の場合、契約時にどこに連絡をするか家族、ケアマネジャーと取り決めを行い、取り決めに従い連絡をする。
- 3 本件及び利用者の送迎時応答がなかった際の対応について、法人各事業所へ周知し、１、２を徹底するよう指導した。

ケース4 地域活動支援センター職員の対応について [総合支援法]

事業所の冷蔵庫にあった所有者不明の飲料を飲んだことに対して、職員から謝罪しなければ利用を制限すると言われた。事業所の過剰な措置に納得できない。

また、事前の説明もなく8年間支援してくれた担当者を変更すると言われ、後任の案内もなかった。担当者は就労支援センターと連携しており、変更によって仕事や生活に支障が生じるのではないかと不安になった。

〔調査内容〕 申立人と面談、事業所及び就労支援センターへの調査を実施した。

〔対応内容〕 文書による申入れ（事業所に対して）

- 1（1）センター利用の禁止事項の他の項目と比較しても、ルールが曖昧なまま無記名の食品を口にした今回の件を「支援センター及び利用者の安全を脅かす言動」に該当すると解釈して対応したのは些か飛躍しすぎていると考える。「支援センター及び利用者の安全を脅かす言動」とは、具体的にどのようなことかを明らかにし、利用者全員に説明すること。
- （2）そもそも事業所の管理の不十分さが発端であり、運営管理者として事業所が行うことは、利用者の健康面への配慮だと考える。ニュースレターでは冷蔵庫の使い方について「定期的に職員が整理し、置きっぱなしの物は破棄する」とあるが、定期的とは具体的にいつかを定め、整理したことを記録で確認すること。
- 2（1）事業所の相談体制や面談のルールについて明らかにし、利用者全員に説明すること。
- （2）利用者面談にあたっては、利用者の希望を尊重すること、希望に沿うことができない場合は、納得が得られるよう丁寧に説明を行うこと。
- 3（1）「苦情対応規程」や第三者委員の連絡先を利用者全員に周知すること。
- （2）利用者の人権について理解を深めるため、いわゆる「スピーチロック」について職員全員で共通認識をもつこと。

〔対応結果〕 事業所からの回答

- 1（1）「支援センター及び利用者の安全を脅かす言動」について例示し、利用者が安心して気持ちよく過ごすための利用ルールについてミーティングで説明、意見交換し、ニュースレターや見学时、登録更新時に説明、確認する。
- （2）冷蔵庫の定期点検票を使用し、週1回点検を行う。冷蔵庫の使い方についてミーティングやニュースレターで説明、確認する。
- 2 事業所の相談体制やルールについて明らかにしたものを作成し、ミーティングやニュースレター、見学时、登録更新時に説明、確認する。
- 3（1）掲示板に第三者委員の説明、名前を表記したものを貼り出し、「苦情対応規程」も閲覧できるように設置する。見学时、登録時やミーティングの場において、説明、確認の場を設ける。

- (2)「スピーチロック」について研修の機会を設け、人権について職員が理解を深め、利用者が安心して過ごせる場や支援関係を構築する。

(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 担当ケアマネジャーの対応について

以前サービス担当者会議を自宅で行った際に大人数が集まり、相談者としてはわずらわしく感じた。今後、自宅で行う必要がなければ自宅を避けたい旨を担当ケアマネジャーに伝えたところ、立腹した様子で「介護保険では決まりになっている。ルールを守らないわけにはいかない。実施しなければケアマネジャーである自分がペナルティを受ける」との発言があった。ケアマネジャーに対する不満を言ったのではないのに、なぜこのようなことを言われなければならないのか。介護保険ではどのようなルールになっているのか。これまでに何度もケアマネジャーの変更を検討したが、手続き等を面倒に感じており、当面は現在のケアマネジャーでよいと考えている。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度について説明したが、相談者は申立てや意見伝達は希望されなかった。

後日再度連絡あり、ケアマネジャーと話をしたが決裂し、ケアマネジャーの変更を考えている、地域包括支援センターへ相談したが話がかみ合わず、ケアマネジャーは紹介してもらえなかった、地域包括支援センター以外の相談先と新しい事業所へ交代した場合の引継ぎの義務はあるのか知りたい、とのこと。

地域包括支援センターを通さずに事業所を探して依頼することも可能であること、介護保険制度については目黒区介護保険課も相談先であることを伝え、了承された。

ケース 2 グループホーム施設長の接遇、説明等の対応について

本人は、グループホーム入所後半年ほどで、スタッフに対して攻撃的になり、暴力や便を投げつける行為があり施設では対応できないと言われ、精神科がある病院を紹介され転院した。退所後、本人が汚した壁紙の修繕費用の請求があり、相談者から施設長へ相談したところ入居時敷金などから修繕費用を差し引いて返金してもらえることになったが、修繕費用の金額を確認できる領収書を見せるよう何度も要望しているのに未だに送られてこない。相談者から相談しなければ返金もなかった可能性があり、料金や返金について施設側から説明がなかったことにも不満がある。転院先の精神科病院から、同じ施設から何人も受け入れていると聞いており、他の利用者は相談せずに返金されるべき費用を施設がごまかしているのではないかと感じる。

入所中の面会時や利用に関する質問への施設長の態度が攻撃的な口調であり、他スタッフや業者に対しても高圧的な態度がみられた。グループホーム退去後、施設長から電話が入り、「テレビ、布団、衣類などの荷物を処分しても良いか」と言われたが、本人が亡くなっているわけでもないのに、失礼な言い方であった。

＜事務局の対応＞

苦情調整委員制度について説明し、本人が受けたサービス利用に関する苦情を対象としているため、他利用者について返金がないかなどの確認は難しいことを説明。相談者は、意見伝達を希望され、壁紙費用の領収書提出、高圧的な態度、特に退去後に本人が亡くなったかのように荷物を処分してよいかと発言したことについて改めるように伝えてほしいとのことで、グループホーム施設長へ意見伝達を行った。その後、連絡等はない。

② 高齢福祉

ケース 3 有料老人ホームの退去等の対応について

有料老人ホームから入居後 10 日程で認知症の症状がひどいことを理由に退去を通告され、追加で 80 万円支払って系列の施設へ入所するよう案内された。施設へ不信感があったので、ひとまず相談者宅に本人を連れてきて他の施設を探したが、3 か月程で転居することになったため、入居時に支払った礼金を返還してほしい。また、入居時に施設種類などきちんとした説明がされていない、電話したときに職員が本人を怒鳴る声がした、退去にあたって嫌がらせと思えるような言動があるなどオーナーやスタッフの対応にも不満がある。知人の不動産屋や東京都福祉局にも相談済みだが、契約書の苦情相談窓口として苦情調整委員制度事務局が書かれていたため連絡した。今後、同じような思いをする人が出ないようにしたい。

＜事務局の対応＞

苦情調整委員制度について説明。礼金の返金については相談者が直接施設へ言おうと考えているとのことで、相談時点での申立て及び意見伝達の希望はなく、制度利用希望の場合は再度相談するとのことであった。その後、連絡等はない。

ケース 4 介護付き有料老人ホームの利用料について

本人は介護付き有料老人ホームを 17 日間利用したが、請求額が約 30 万円と高額で納得できない。光熱水費についても本人は毎日入浴していないにもかかわらず、相談者自身の家庭に当てはめても高額で信じられない。介護サービス費は単位数で記載されているため計算方法がわからず、実際の状況に対して請求額が見合っていないため調査してほしい。

＜事務局の対応＞

手紙に上記相談内容と利用料請求書の写しが同封されていたが、詳細不明のため記載されている相談者住所へ、請求書に記載されている金額はマイナス表記されており返還分だと推測されること、苦情調整委員制度を利用する場合には詳細を確認したいので事務局へ電話してほしい旨を記載した手紙を送付した。

後日、相談者から事務局に電話が入り、支払いは相談者が行っていたが施設とのやり取りなどは兄弟が行っていたことから混乱していた、手紙を送付してもらい解決できたと話し、苦情調整委員制度について説明するも利用は希望せず、相談終了となった。その後、連絡等はない。

③ 総合支援法

ケース 5 ヘルパーの対応について

自宅の電球が故障し、毎週利用しているヘルパーに家事援助で電球交換を依頼したが、交換中に照明の傘を落として修理不可能な状態となってしまった。ヘルパーの対応に不満があり、どこまでが家事援助で対応できるか相談したい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度の概要を説明。意見伝達等は希望されず、自身で事業所と話すとのことであった。その後、連絡等はない。

ケース 6 自立訓練施設長の接遇について

本人は令和 6 年秋頃から他区にある自立訓練施設へ体験利用で通所していた。同年冬に頭髪を染めて通所を継続したところ、同施設長との本契約の場で頭髪を染めていることに対して注意を受けた。本人としては、施設内の遵守事項に頭髪のルールはなく、染めている利用者もいることから納得できず、本契約を中断して帰宅した。

施設が所在する区へ苦情申立書を FAX で送付したところ、受理できない旨の説明があり、運営適正化委員会から目黒区苦情調整委員事務局を案内されて、相談に至った。本人としては、施設長の態度を改めること、担当を施設長から変更すること、本契約に向けて話し合いの場を再度設けることを要望したい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度の概要を説明し、申立てを希望されたが、後日本人から民事訴訟を提起する方向で動いているため苦情申立てを取りやめたいとの連絡があった。その後、連絡等はない。

④ 低所得

ケース 7 目黒区生活福祉課職員の対応について

相談者は在宅で生活をしているが、3 か月程前に保健師からグループホームへの入所を提案され、相談者も同意した。担当ケースワーカーへ目黒区周辺のグループホームを希望する旨を伝えてあったが、グループホーム選択のための面談時、担当ケースワーカーと保健師から提案されたグループホームが都外であったため、話が進まなかった。相談者としては事前の説明や情報提供が不足していたと感じており、担当を変更してほしいと考えている。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度について説明をしたところ、面談・申立てを希望された。後日、面談日調整のため連絡したところ、面談をキャンセルしたい旨の意向があった。その後、連絡等はない。

⑤ 保育

ケース 8 保育園園長の接遇について

園長が職員を叱責する声が職員室から頻回に聞こえる。叱責されていた職員が翌年には数名退職したと思われることが続いている。子どもに対しては良く対応してもらっているが、職員に対する園長の対応は不安があるので保育園へ伝えてほしい。

<事務局の対応>

苦情調整委員制度について説明したところ、匿名での意見伝達を希望され、フィードバックは希望されなかった。保育園へ意見伝達を行い、以後気をつけるとの回答であった。

（６）令和５年度分申立てにかかる継続調査結果

令和５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。

ケース１ 認可外保育園の職員の対応について 【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。

【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。

【再調査内容】文書で申入れ内容について調査を行った。

【再調査結果】事業所からの回答

- １ 開所日や時間に関してどのように保護者への説明等を行ったか
 - ・２月に翌年度の予定を開示している。申立人以外からの意見やクレームは現在に至るまでない。
- ２ 平日休園に関して保護者とどのような確認をして契約の締結・更新を行っているか
 - ・在園児にはもちろんのこと、入園前の説明段階においても休みの詳しい説明（時期的にご案内できる場合は具体的な日程を提示）をしている。
- ３ プログラムや利用料金の変更についての保護者への通知、保護者会や個別面談等の機会の設定について、どのように説明等を行ったか
 - ・変更についても事前説明を行っており、面談については定期的に実施するとともに、保護者のご希望の場合は随時個別に行っている。

ケース２ 目黒区職員・運営事業所の事故後の対応について [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。

〔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。

〔再調査内容〕文書で申入れ内容について調査を行った。

〔再調査結果〕放課後子ども対策課からの回答

- 1 役割の線引きについて、具体的に整理、共有した内容とその結果、職員の認識等が改善した点
 - ・ランランひろば事業の運営委託に関して、区の役割としては、委託事業者に対する支援等であり、本件の民事上の責任問題に影響を与える可能性のある発言は控えるべきであった。
 - ・本件を受けて、ランランひろばの運営中に児童同士の事故等が起こった場合は、民事上の責任に立ち入ることがないよう、複数職員で事故の内容について事実関係を確認し、事故の経緯や結果における客観的事実をベースにして対応していくことを課内に周知した。現在は、適切な認識のもと、業務を行っている。
- 2 申入れ後に本件児童及び保護者に対して行った対応について
 - ・本件保護者へ電話連絡し、区側の不適切な発言により、誤解と混乱を招く結果となったことを謝罪した。改めて直接会って謝罪したい旨を伝えるとともに、被害者児童の怪我の回復ぶりについて聞いた。被害者保護者からは、加害者側と係争中であるため、進展があった場合は、連絡をもらうこととなっている。

ケース3 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。

〔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。

〔再調査内容〕文書で申入れ内容について調査を行った。

〔再調査結果〕事業所からの回答

1 契約の終了に関して整備した文書の提出及び文書による通知の実績

- ・契約書・重要事項説明書に関しては変更なし
- ・その後、契約の終了に関する該当事例なし

2 1以外に整備した記録用紙の提出及び日々の利用者の支援に関する記録が必要なことについての職員への周知や実際の記録状況についての報告

- ・同意書を作成
- ・職員への周知に関しては共有ノートや月次会議にて共有

3 利用者対応に関してどのような情報共有をしたか又実施した研修の日時、内容の報告

※苦情調整委員事務局に研修記録の提出があった

4 申立人の利用再開について、申立人との話し合いの内容と結果

- ・申立人の体調が悪化し、現状では利用再開の意向はない。