

足立区福祉サービス苦情等解決委員会  
令和6年度第3回議事録

足立区社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター

令和6年度3回足立区福祉サービス苦情等解決委員会  
議事次第

日時：令和6年11月25日（月）10：00～12：00

場所：足立区役所1201会議室

【出席者】

宮本委員長 氏家副委員長 東委員 金子委員 小池委員 三枝委員  
瀬崎医療介護連携課長 日吉介護保険課長 早川障がい援護課長 長門障がい福祉課長  
秦中央本町地域・保健総合支援課長 安部子ども政策課長 山本障がい福祉センター所長  
角谷事業者指導係長 小川虐待防止・事業者指導担当係長 澄川中部援護第二係長  
田中精神保健担当係長 川崎学童施設調整係長 笠尾権利擁護推進係長  
青柳子ども施策推進担当主査 古橋権利擁護推進係

社会福祉協議会 結城地域福祉部長  
山本基幹地域包括支援センター課長  
和田基幹地域包括支援センター担当課長  
米村基幹地域包括支援センター主査  
島津基幹地域包括支援センター専門員

【議事】

1. 開会
2. 報告・審議事項
  - (1) 月報の報告（令和6年9・10月）
  - (2) 諮問案件（答申案）
  - (3) 令和6年8・9月報告案件
  - (4) 第2回委員会未報告案件
3. その他
  - ・令和6年度の委員会開催予定

様式第1号（第3条関係）

【附属機関名称】会議概要

会 議 名	令和6年度足立区福祉サービス苦情等解決委員会（第3回）
事 務 局	足立区社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター
開催年月日	令和6年11月25日（月）
開催時間	午前10時00分～午後0時00分
開催場所	足立区役所1201会議室
出席者	別紙出席者名簿のとおり
会議次第	別紙次第のとおり
資 料	別紙次第のとおり
そ の 他	

様式第2号（第3条関係）

【協議会審議等内容】

（瀬崎課長）

おはようございます。

本日は、お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

医療介護連携課長の瀬崎でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

何人か管理職が遅れていますが、欠席の連絡をいただけていませんので、遅れての参加になりますので、よろしくお願いいたします。

ただいまから、令和6年度第3回「足立区福祉サービス苦情等解決委員会」を開会いたします。

議事に入らせていただく前に、本日の配付資料を確認させていただきます。着座にて失礼いたします。

委員の机上に配らせてもらっています、まず1枚目が本日の委員会次第でございます。

次に、資料1「令和6年度 足立区福祉サービス苦情相談 月報様式」。

3点目、資料2「答申書（案）」でございます。

4点目、資料2「答申書（案）」別紙でございます。

5点目、ホチキスどめの資料でございますけれども、諮問案件ということで、諮問書と、諮問案件高齢部門と、高齢別紙になります。

6点目、これは委員の方のみでございますけれども、諮問案件の苦情申立書の写し。緑色のクリアファイルに入ったものを配付させてもらっています。委員会終了後、回収させていただきます。

7点目、資料3「令和6年度 第3回苦情等解決委員会 報告案件一覧」ということで、A3の横のものでございます。

8点目、資料3「障がい1」とその別紙。

9点目、資料3「障がい2」でございます。

10点目、資料3「障がい3」でございます。

す。

次に11点目、資料4「令和6年度 第2回苦情等解決委員会 未報告案件 意見等」でございます。

12点目、委員名簿。

13点目、庁内関係所属名簿。

14点目、席次表でございます。

15点目、これも委員の方のみでございますけれども、第2回苦情等解決委員会の議事録（案）でございます。

最後、16点目、令和5年度足立区福祉110番の冊子、年次報告書でございます。

次に、本日の出席委員数を報告します。

委員定数6名のところ、全員の出席をいただいておりますので、本日の委員会が成立していることを報告します。

なお、議事録作成の都合上、質疑は録音させていただきたいと存じます。そのため、御発言の際は、最初にお名前をおっしゃっていただき、御発言をお願いいたします。御協力のほど、よろしくお願いいたします。

では、その後の議事進行につきましては、宮本委員長をお願いいたします。

（宮本委員長）

それでは、次第に従いまして議事を進めてまいります。

次第「2 報告・審議事項」、「（1）月報の報告」につきまして、事務局の方、御報告をお願いいたします。

【資料1】「月報」説明 和田課長

（宮本委員長）

ありがとうございました。

ただいまの報告につきまして、御意見、御質問がございましたら、委員の皆様、お願いいたします。

よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

御意見、御質問がないようなので、本件の質疑は以上としまして、次に移りたいと思います。

次第「2 報告・審議事項」、「(2) 諮問案件(答申案)」につきまして、事務局の方、説明をお願いいたします。

【資料2】「諮問案件(高齢)」説明  
笠尾係長、和田課長

(宮本委員長)

ありがとうございました。

書類が多岐にわたりますので、ちょっと難しいところがあるかと思えますけれども、ただいまの御説明につきまして、意見、もっと聞きたいことがございましたら、質問をお願いいたします。

(氏家副委員長)

よろしいですか。

まず、体裁についてですけれども、答申書案の例がなかったということで、こういう形でお作りになられたとお伺いしました。一般的に行政の答申案というのは文章で書かれているものは拝見したことはありますけれども、枠に入っているものというのとは拝見したことがなくて、これはこういう形をお取りになるということなのでしょう。

もし、いわゆる答申であって、答申書であれば、文章で書かれるほうがよろしいのかなと思えますけれども、それは箱に入っているかどうかということであれば、そういう違いかなと思えます。

(笠尾係長)

権利擁護推進係の笠尾ですけれども、ほかの自治体の例とかも、全国のものとかも参考にして、枠に入っていたほうが分かりやすいかということで、一応こういう形で案として

提示させていただいております。

(氏家副委員長)

これは、分かりやすさというのは、区長への分かりやすさということになるのですか。これは一般に公開されるものではないですよ。

(笠尾係長)

はい。一般的にどなたが見ても、一般人を対象にしているわけではありませんけれども、見た人が、それぞれ項目立てされていたほうが分かりやすいのではないかという判断をしました。

(氏家副委員長)

分かりました。

多分、この苦情解決委員会でも、答申案を作るのは初めてだと思うのです。なので、そういうサンプルになるものがあれば、もちろん、区とか個人情報を消した上で拝見させていただければ参考になるのかなと思いました。

2点目、次ですけれども、枠に入っている関係で、文章が「～で確認。」みたいな形で、いわゆる文章になっていないのですけれども、これは一般的にもそういう形だということなのですか。区長に出すものとして、そういう体言止めでよろしいものなのか、きちんとした文章になっているのかというのがちょっと気になったのですけれども。

(笠尾係長)

その辺につきましては、意見を踏まえまして、必要に応じて修正させていただきたいと思えます。

(氏家副委員長)

分かりました。

次に、流れなのですけれども弁護士なので、裁判例とかそういう行政文書とかで見ると、一般的には、何か苦情とか申立てがあった場合には、まず、どのような苦情があったかの

苦情の確認。次に、事実確認。その結果を踏まえて意見というのが流れなのかなと思ひまして、そういう意味で、メインとなっているのは多分苦情だと思うのです。苦情を解決するための答申ですので、まず苦情を冒頭に持ってくるほうが適切なのではないかなと思ひました。

そのときには、やはり日付と、誰が、何をという主語も明らかにした上で苦情をまず明記すると。それについてどのような事実関係を確認した上で、「対応経過」はいいと思うのですけれども、その苦情についてどのように確認したのかということが書かれていくのかなと思ひました。

なので、答申内容が前に来てしまうというのは何となく違和感があって、ほかの例はそうなっているのかもしれないのですけれども、まず具体的な、この苦情に対してどういう解釈をしたかというのを書いたほうがよろしいのかなと思ひました次第です。

あと2点。

「確認結果」のところですが、これは前回資料で配付されたものに追加されたとお伺いしてよろしいですか、それとも、そのままですか。

(和田課長)

こちらの別紙2につきましては、前回の資料の内容のものをお付けしているものです。

(氏家副委員長)

ここについては、委員会でまさに審議をして、必要な事実確認とかを追加で調べたところが多数あったと思ひます。むしろ、そこに主に時間を使ったと思ひますけれども、そういうことについては書いたほうがよろしいのではないかなと思ひます。そういう事実を確認した上での意見ということになりますので。

それこそ、分かりやすさで言うのなら、こ

れだけでは分からなくて意見が委員のほうから出ておりましたので、それも踏まえたほうがよろしいのかなと思ひております。

2枚にまとめなくてはいけないかどうかは分かりませんが、答申ですから、それなりに検討した結果を踏まえた上での意見という意味では、もう少し厚いものになっても構わないのかなと思ひます。そうであれば、もう少し「確認結果」で具体的なところを補充いただきたいなと思ひました。

最後に、答申内容、これが答申の結果となるわけですが、それとは別に「委員会での意見」という項目があるのは、ちょっと不思議な感じがいたしまして、さらに、その意見の内容が、「～ではないか」「～はなかったか」というような、感想のようなものが記載されておまして、これは答申書に記載するには不適切なのかなと思ひました。

これを踏まえた上での意見というものが、答申書の答申の内容になるのかなと思ひますので、例えば①で、「当事者はどう考えていたのか」、これは疑問が残っての意見だという形にむしろ見えてしまいました。そうだとしたら、それはどうでしたという回答がこの委員会であったのか。それとも、そこは分からなかったのか。では、それは追加で調べなくてはいけないのかみたいところに発展しかねないなと思ひました。

「～ではないか」という書き方とか、問題がさらにあるのではないかと、より追及するような意見が出ていたのであれば、そこを、この委員会ですさらに調査すべき点なのかどうかと思ひましたので、書きぶりとしては、「～か」というのはやめたほうがいいと思ひました。

議事録が今回出ておりましたので、前回、どういう疑問だったのか私もしっかりと具体的に覚えていないところがありますが、追

加で確認すべき点が出ていたというのであれば、それを調査するべきなのかなと思います。

実際に、結論で、答申内容のところでは、こうでしたということは書いてあるのですが、具体的な苦情についての当否が書かれていなかったのですけれども、この委員会では、適切ではないが不当ではないとか、違法ではないとか、結論のような部分が出ておりましたので、むしろそれを「苦情」「結果確認」「評価」というところの「評価」で書くべきだと思います。

その上での感想というか追加がこの答申内容であって、やはり具体的な苦情について当委員会がどのように考えたかという当否を一言なり簡単に記しておくのがいいのではないかなと思いました。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

御意見をいっぱいいただきましたけれども、まず、フォーマットの件については、やはり初めてということなので、御意見いただいたものについて、再度御検討いただいて、より見やすさとか、一般的であるということ踏まえて御検討いただくということが必要かと思います。

あと、今後に備えて、そういったフォーマットみたいなものを御検討を重ねていただけるとよろしいのではないかなと思います。

それから、フォーマットに合わせて、この内容をどのように順番を並べていくかということですか。こちらについても御検討いただくということよろしいでしょうか。

ぜひ、お願いいたします。

あと、7項目につきまして、お時間を取ったところで、ぱっと私の感じたところだと、資料2の左側の、①～⑦項目について書いてある文章と、この「事実確認内容」「確認結

果」という別紙の資料が連動していたほうがいいのではないかなと思いますが、先生方、委員の皆様、いかがでしょうか。委員意見を踏まえての答申ですので。

**(氏家副委員長)**

氏家です。

連動したほうがいいというのはもっともだと思うのですが、これはそもそも連動していないのですか。この書かれている意見というのは、①について検討したときに出た意見がここに書いてあるということよろしいですか。

**(和田課長)**

はい。そうでございます。

**(氏家副委員長)**

ぱっと見て連動していることが分かるかどうか。

**(宮本委員長)**

こちらに、右側に付いているとか。

**(氏家副委員長)**

こちら側にそれがないと、なぜ、この確認結果でこの意見が出たのかがちょっと分からないということになる。

**(宮本委員長)**

例えば、A3でそのまま続くとか、そういったほうが。

**(氏家副委員長)**

なので、私としては、枠に入れないほうがいいと。枠に入れると、「苦情」「確認結果」「意見」と横長になって、それが、しかも事実が長くなって、右の「苦情」の大きさと多分「確認結果」と合わせないと表がきれいに入らないのかなと思うので、なので、文章で、①の苦情について、このような結果、このような意見と、長くなっていたほうが、多分、作るほうも作りやすいのではないかなとは思いますが。

お任せします。

あと、文章で、私がイメージしたところでもよろしければ、私が文章を引き取って作成しても構いませんので、御検討ください。

**(瀬崎課長)**

御相談させていただきます。ありがとうございます。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

あと、御意見をいただいたところで、「評価」という項目ですね。こちらは、案の中では「評価」という項目はございませんが、これをもう少し教えていただけますか。

**(氏家副委員長)**

これは必要ではないのですけれども、つまり、この苦情が適当であったのか、それとも、例えば、「耳が遠いことを知りながら一番聞こえない位置に座り」云々というお話がありましたけれども、それは、こちらで確認のところに書いてありますけれども、部屋内で1メートル以内であったとか、その場で確認していたということになると、それ自体は問題がないのではないかと当委員会では考えたということになりますけれども、そういうところはどうかと。

③についてもありますよね。「指摘を受け、その場で対応がなされており」。これですかね。対応が分からないですけれども、この③の苦情は、上と下は分けたほうが、別の苦情として記載したほうが書きやすいのではないですか。

位置の関係は、その場にいたからいいのではないかという、みんな、そういうことでした。2のほうは、「伝い歩き」を書いたか書かないかで。

**(宮本委員長)**

身体状況の項目ですので、また別に表記したほうが全体として書きやすいかもしれないですね。

そうしますと、フォーマットとしては、「意見」と「評価」という新たな項目があったほうがいいということですね。

**(氏家副委員長)**

私は「意見」は要らないと思います。「意見」というのが、結局、当否の評価だと思うので、出た質問は、事実確認結果に入れればいいと思います。委員会で確認した事実関係ですよ。事実としてさらに確認して、それについてとなるので。ちょっと私もイメージが湧かないですが。

「苦情」があって「経過」があって、多分、その「経過」のところにこの「確認結果」は載るべきものなのだと思うのです。こちらで確認された、この苦情解決委員会に来る前の経過は対応経過のほうなので、その対応経過で出たものとして記載するのだと思います。

その上で、委員会での経過があって、協議の結果、こういう確認をしたというのがある、その結果なのかなと思うのです。時系列に沿ってやっていかないと、多分、どこで何を確認したのかが分からなくなるのかなと。

ただ、ここに書いてあることで分からないから我々が確認したら分かったということもあるので、新しく何か分かったわけではないということもあと思いますので、そうだとすると、こちらの「確認結果」のところに、その結果を含めて書いてもらえれば、こちらで確認したわけではないのだよということになるので、いいのかと。

**(宮本委員長)**

我々が何か追加で調査をしたわけではなく。

**(氏家副委員長)**

そうです。追加で確認したのではなくて、なので、この「確認結果」が、先ほど、そのままですかとお伺いしたのはその趣旨で、我々が確認して出たところがあれば、それを

踏まえないと、この意見に流れがつかないのかなと思います。

**(宮本委員長)**

御意見ですか。お願いいたします

**(東委員)**

すみません。途中で口を挟む感じになってしまいました。東京社会福祉士会の東と申します。

この答申案なのですが、これは、この苦情に対してだけの回答というか、確認したことだけでいいのですか。この包括の、スーパーバイズ、監督する対応が不足とあるのですけれども、包括が、スーパーバイズとか監督するだけの能力というか、力があるような状態なのかなというところが疑問なのです。

今、包括は辞める人が多くて、職員の対応が本当に大変なところが多いと聞いていますので、そういう力のある人が指導できる立場に行けるようなシステムになっているのかどうかという、それは足立区としての課題になっていくと思うのですが、区長さんに答申書を出すときに、そこまでは求められていないのでしょうか。

この苦情だけについて回答すればいいのかどうかというのは、私自身は疑問に感じたのですけれども。そこのところを確認したいと思います。

**(宮本委員長)**

東委員、ありがとうございます。

答申書、具体的にどこまで入れるのかというところについて、お願いできますでしょうか。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾です。

基本的には個別事例と考えていますが、それに付随して、そのような意見がもしあるとすれば、何らかの形で含めることは可能ではないかと考えております。

**(宮本委員長)**

宮本でございます。

やはり、地域包括支援センターにおいては、主任ケアマネの配置というところが、そのスーパーバイズ機能を期待してというところだと思っておりますけれども、実際は、それぞれのお話のほうですごく疲弊しているというお話も聞くところでございます。私も同じように、そのような意見を付してもいいかなという同じような意見でございます。

**(結城部長)**

1点だけ。地域福祉部長の結城でございます。

**(宮本委員長)**

お願いします。

**(結城部長)**

地域包括支援センターのスーパーバイズ機能などは、設置基準の業務として義務づけられていると思いますが、指導という機能はないです。あくまでもケアマネジャーさん等へのバックアップといったところだけ御理解いただけるとありがたいと思います。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

今の包括の点なのですけれども、先ほどの、本件についてかどうかというお話であれば、基本的には1つの、先ほどおっしゃられたように、今回の事件を見て、スーパーバイズ機能に問題があるなというように、それが区長のほうに届くのであれば、それを見て、区長のほうで判断して、そこに力がどうだったのかということに降りてくるという流れなのかなと思うのですけれども、本件に関しては、どちらかという、相談をした人がもう既にいなくて、ちょっと不適切な対応をしたというところに問題があったのではないかなというように事案だったのかなと思います。

社会的な問題として、今、そういうことが

あるというのは置くとしても、今回の件での問題点というのは、問題点として具体的に記載したほうがいいのかなのかなというのは思いました。

**(宮本委員長)**

ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。地域包括に対する支援とかフォローとか、その辺りはいかがでしょうか。

**(氏家副委員長)**

もしよろしければ、意見を確認しましょうか。皆さんの意見がここに出ているのですよね。

**(宮本委員長)**

この「委員会での意見」の「～いたのか」という疑問が残るところを特に考えたほうがよろしいでしょうか。

**(氏家副委員長)**

そうですね。確認を。

**(宮本委員長)**

では、答申書の案の2枚目、裏面になりますけれども、「委員会での意見」、①から⑦まで。その中でも特に、「～考えていたのか」という疑問が残る部分について、意見の形になるようにもう一回確認させていただければと思います。

①の2つ目のポチ「消費者問題では、契約者本人の意向を基本にする。当事者はどう考えていたのか」というところについてはいかがでしょうか。

**(氏家副委員長)**

こちらと照らし合わせて。

**(宮本委員長)**

こちらはどのようにまとめたらよろしいのでしょうか。

**(氏家副委員長)**

氏家ですが、確認ですが、「当事者はどう考えていたのか」というのは、申立人がという話でしたか。本人がという話でしたか。

**(小池委員)**

本人がということと言ったと思ったのですが。利用者ですね。

**(宮本委員長)**

本人、利用される方ですね。

**(小池委員)**

契約関係を伺ったら、利用者ということをお伺ったので。

**(氏家副委員長)**

ありがとうございます。

氏家ですけれども、今のお話を踏まえまして、申立人のほうは、解除について問題視しているけれども、本人は、ケアマネさんと確認して、本人意向を前提に進めているので、本人としては、これは問題と捉えていないのではないかという御指摘だったのかなと思うのですが、その確認という点だったのかなと思うのですが、そういうことよろしいですか。

**(小池委員)**

問題として捉えていなかったのではないかなまでは分からないのですけれども。

**(氏家副委員長)**

そこまでは言っていないですね。本人はどうなのかというところですかね。

**(小池委員)**

そうです。

**(氏家副委員長)**

それが問題と捉えているのか、捉えていなければ、苦情として、本人としては納得しているということになるので、そこら辺はいかがなのですか。

**(和田課長)**

これは、実際にお話を伺っているところからしますと、御本人のほうは、この事案についての納得はされているのですが、申立人の方のほうは、それは不適切だったり足らなかつたりしているのではないかといったト

ンの違いはあります。

ただ、起こっていることに対する認識は、申立人も御本人様も、両方とも同じようなことはおっしゃっていますので、訴えている中身については、ものによってはほぼ同じような御意向を示しておられます。

ただ、直接やり取りをしている関係では、どうも申立人のほうが御納得いかないというようなことで進んだ苦情と認識しております。

**(宮本委員長)**

そうしますと、これはどのように。

**(氏家副委員長)**

難しいですね。

氏家ですけれども、そうすると、本来は、連絡先を家族にと言われていたけれども、申立人からは、年末まで多忙と言われていたので、連絡は不要だったというところで、ポチ1にあるように、コミュニケーションの不足があったことによって、このすれ違いが起きたという結論になると。

**(宮本委員長)**

どう考えていたかという形では表記せずにとのことですね。

**(氏家副委員長)**

そうですね。それは、確認結果のところでも今のことを書いていただければ、この当事者としては家族に連絡をしてほしいと思っていただと。だから、連絡をしなかったということについて、苦情を申し立てる意思があるという確認ができていると。

**(宮本委員長)**

御意見はいかがでしょうか。

**(小池委員)**

それでよろしいかと思えます。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

次に参ります。

②についてです。

「担当者が行き詰まった際、事業所内でのスーパーバイズやフォローがあれば深刻化しないのではないか」というところですが、これは、「しなかつたろう」と。

**(結城部長)**

そうですね。「深刻化しないと考えられる」ということです。

**(宮本委員長)**

こちらは意見でよろしいでしょうか。

**(氏家副委員長)**

氏家ですけれども、②のところ、「損なわれた信頼を回復しないまま」と書いてあるのですけれども、これは、もう損なわれているという認識でよろしいのですか。

**(和田課長)**

和田でございます。

これは、申立人の方からの表現を確認したところ、申立人は損なわれた信頼を回復しないままというお申出がありましたので、それを事実確認したということになります。

なので、申立人の認識が、この「損なわれた信頼を回復しないまま1月29日に担当者会議を行った」という、それが苦情の項目として上がってきたということでございます。

**(氏家副委員長)**

氏家ですけれども、多分、これは、①からやっていくと、前回と同じことを確認し直すような気がします。それをもう一度よみがえらせるみたいになってしまうので、やはり我々が聞いて確認したことを落とし込んだ時系列があったほうがよろしいのかなと思います。確かに、この間に何かございましたよね。

**(和田課長)**

こちらは前回の議事録(案)に基づいて今回お示しさせていただいております。

**(宮本委員長)**

そうしましたら、お時間の関係も。

**(氏家副委員長)**

今は難しいですね。

氏家でございますが、多分、この「～はなかったのか」と出たのも、多分その場で回収されて、結論みたいところまで本当は行っているのですね。なので、議事録を踏まえて、もう一回やっていただいたもので検討したほうがよろしそうですね。すみません。私が余計なことを言ったばかりに。

**(宮本委員長)**

とんでもないです。

そうしたら、もう一度、議事録を確認していただいて、委員の発言の前後関係から、少し読み取っていただいて、合意いただいたところについては、意見という形で表記していただいてもよろしいでしょうか。

議事録も文字起こしが大変だと思うのですが、御協力ありがとうございます。そちらも御確認いただきまして、ぜひお願いいたします。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

今日配付いただきました資料について一点確認させていただきたいのですが、回収というお話だったので、私、別紙1と別紙2のほうは確認させていただきたいので、できたら持ち帰れる資料のほうに入れていただきたいのですが。これは個人情報の関係でということですかね。

**(和田課長)**

大丈夫だそうです。

**(氏家副委員長)**

ありがとうございます。

それで、話を戻して1点確認だったのですが、私の記憶違いかもしれませんが、前回、第三者委員への報告をするかしないかを確

認したところ、本人は報告を希望したので、報告で上がってきているというようなお話があったような気がしたのですけれども、この申立書には、報告については特にチェック欄はないですか。

**(和田課長)**

ありません。

**(氏家副委員長)**

それは口頭で聞き取っているのですか。

**(和田課長)**

はい。これは直接チェックをして、書いていただいているものですが、諮問を希望しますというようなことを、苦情を受け付ける段階で聞くというようなことはございません。諮問は、区のほうから委員会に出すこととなります。また、対応していく過程でそういったことを区が判断することとなりますので、申立人から諮問をお願いしますというダイレクトな要請は、今のところは、通常のフローの中ではありません。なので、欄としてありません。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

諮問についてはそのような認識を。というか、足立区が委員に諮問するという立てつけになっているのは承知しているのですが、前回、第三者委員に報告するという、「報告」というお言葉で、報告や否やを確認するというようなお話が出ていたのですけれども、それは何ですか。

**(和田課長)**

前回のやり取りの確認です。様式上はないのですが、直接、私がやり取りをした内容です。まず苦情対応の仕組みの中で、もし事業者さんに、ある程度、対応がよくないという場合には、委員会が持っている権限として事業者名公表などができるという仕組みがありますと説明しました。また、これはどの案

件でもそうなのですが、委員会のほうには、今回対応した案件を御報告させていただきますということをお伝えしております。そのことに対して、申立人は、ぜひ、それはよろしく願いますというお話でございました。

なお、一般的なやり取りの中での説明に対して、よろしく願いますはありましたが、特別にこの委員会に、あえて何とかしてくださいという話は出ておりません。

**(氏家副委員長)**

比較的、全件で、そういうところに報告しますよということをお話しされているということになるのですか。

**(和田課長)**

それは、私たちが受けるときの段階では、そういった形のお話はしております。

**(氏家副委員長)**

ちなみに、報告した後に、「報告しました」という報告はしているのですか。報告したことを、結果を伝えているのですか。

**(和田課長)**

内容によって、お伝えしなくてはいけない内容がありましたら、当然お伝えしております。

**(氏家副委員長)**

例えば、今回はどうなりますか。

**(和田課長)**

今回については、まだ、ここで決まった内容によってになるかと思えます。今の段階では、まだ私たちのほうでお伝えするということを決めているわけではありません。

ただ、「報告をします」「願います」はありましたが、結果を返すことについての御希望は何っておりません。なので、こちらで伝えたほうがいいのかという御意見があれば、お伝えするという流れになると思います。

**(氏家副委員長)**

分かりました。ありがとうございます。

**(宮本委員長)**

では、答申書(案)についての検討ですが、ほかの委員の皆様、御意見はいかがでしょう。

よろしいですか。

そうしましたら、多々意見が出ておりますので、再度、書類の作成と内容の御検討を、お手数ですがぜひよろしく願いたいと思います。

次に、次第「2 報告・審議事項」「(3) 令和6年8月・9月報告案件」につきまして、3件ございますけれども、1件ずつ御説明を聞いて、それぞれ御意見を頂戴したほうがよろしいかと思っておりますので、1件ずつ御報告いただければと思います。

**【資料3】「障がい1」説明 和田課長**

**(宮本委員長)**

ただいまの説明につきまして、御意見、御質問がございましたら願いたいと思います。

**(三枝委員)**

人権擁護委員の三枝でございます。

1つ質問させていただきたいのですが、「再発防止のポイント」の中の2項目目に、チームの機能が果たされてなかったと。そういう指摘のとおりだと思うのですが、それは問題点として大きな問題だと思うのですが、では、そのチームをもっと機能的な、本人の意思を生かした活動ができるようなチームにするために、誰に、どういう助言をすればいいのかが見えてこないのですけれども、そこを教えていただけるとありがたいです。

**(和田課長)**

では、和田のほうからお答えをさせていただきます。

この事案の中で、決定的に中核になる援助

職が1人足らなくなっているのですが、障がい者の制度の場合のケアマネジャー役に当たる相談支援専門員がいないのです。それで、たまたま長く子どもの頃からずっと関わってきているAさんという支援員が、その都度その都度のポイントでお母様からの御相談に乗っていたり、息子さんの御相談に乗っています。でも、全体を組み上げるという立場ではないと。

一方で、Bさんも、自分の入っていた通園からグループホームに入るまでのつなぎ支援はやるのですが、その後のことも含めたチーム形成のところには、自分の役割として主体的に関わっていないということで、ケアマネジャーのように、そういったチームをうまくつないだり、調整したりする役割の人が、今回、実はいなかったというのが一番大きな課題ではないかと感じております。

その辺につきましては、Aさんが今でも関わっている支援者になりますので、Aさんやお母様とのお話の中では、やはり相談支援専門員の必要性というのには言及しているところでございます。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

そうしますと、相談支援専門員というのが、常にケアマネジャーのように依頼しなければいけないという存在ではないわけですね。

**(和田課長)**

そうです。今回は、この方の場合にはいらっしやらなかったということでございます。

**(宮本委員長)**

そうすると、これは実際に、そうなりますと、お母様とか御本人にそういった方を依頼したほうがいいのではないかとというような助言は、皆さんからなさっているということになるわけなわけです。

**(和田課長)**

そういう方の存在がいたほうがいいのだけれどもとの話は、Aさんと直接私どもがお話をしている中でも出てきまして、その辺につきましては、実際には、お母様のほうは、長らく子どもの頃から関わってくださっているAさんを信頼しています。でも、Aさんは、別の区の医療機関の方で、足立区で相談支援専門員をやるという御意向ではないので、そこは少し乖離が出ています。

足立区内で、そういう役割の人を本来見つけて継続的にずっと関わってくださればいいのですが、いない状態になっております。また、今の段階で見つかったというような話は聞いておりません。

**(宮本委員長)**

分かりました。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

これは、グループホームが違法なことをしたというだけの問題ではないかと思うのですけれども。契約書が付いていないので、契約書をこういうときには付けていただきたいなと思ったのですが。

普通にグループホームが決まって入ったわけですね。でも、契約上は訪看を入れなくてもいいということになっているのだから、入れないでグループホームに入っていれば、何の問題もなく、支援員の相談員も別に不要で、みんなが作り上げたこのパイプで、うまくグループホームで生活できたというだけなので、グループホームが問題だということではないかなと思うのですけれども。

**(和田課長)**

そういうことです。

**(氏家副委員長)**

そうですよね。なので、苦情の考察のところですけども、丸の1のところ、「事業所

が」云々と書いてありますが、別に支援者と連絡して、本人了承としても何も、そもそも訪看は義務ではないので、やらないということが入っていないはずなので、1は要らないような気がするのです。

2のところも、支援機関間の情報共有や支援に漏れが生じたのではなくて、グループホームが訪看を使わなくてもいいのに解除などしたのが問題であって、普通に、漏れや誤認ではなくてグループホームが間違っているというだけではないのかなと思います。

3番も、「契約要件の明文化」、契約書がないから分からないけれども、多分契約書はあると思うのです。そこにきちんと契約要件は明文化されているし、その説明も同意も、多分、グループホームも知って、お母さんも御本人も多分聞いて、Bさんも知っている状態で契約しているはずなので、説明と同意が多分行われていたと。

最後の「解約事由によらない解約通告は不適切だった」、これだけだと思います。むしろ違法。

「再発防止のポイント」も、「契約要件の明文化」とありますけれども、明文化されているし、ここにこれを書くと、訪看を義務としなければいけない、それを明文化すべきだったみたいに読めてしまうので、こうやって書かないほうがいいと思います。

「適切な説明、同意の履行」。

チームの問題だというのは、そういう認識ではないほうがよいような気がいたします。

**(和田課長)**

和田でございます。

このように書かせていただいた理由としましては、グループホームのほうの指導所管の東京都のほうに、これは違法ではないのかということ、契約上、それをセット販売み

たいなことでもいいのかということを確認しましたところ、違法ではないけれども適切ではないという、また同じような回答でした。

要するに、それは、条件として掲げることは民民の契約の中で、グループホームの設備や人員配置の状況から、そういうことがあること自体は、駄目だとは言えないとの見解でした。

**(氏家副委員長)**

氏家でございますが、話の途中ですみません。

東京都が言っているのは、訪看を義務とした契約をすることは、民民の契約だから契約自由の原則で自由ですよ。だけれども、今回は、それは契約に入っていなかった。契約書がないから分かりませんが、入っていなかったのであれば、入っていないものを条件としては解除はできないと思いますが。そこまで確認されていますか。それは大きな違いだと思います。

**(和田課長)**

実際には、こちらの施設は、入っている方、全員、訪看契約を結んでいただいているそうです。

**(氏家副委員長)**

それは事実上ではないですか。

**(和田課長)**

実際には、それを条件だと言い張っているグループホームと、そういう運営をしているのですかということ、東京都のほうに確認しましたところ、それは違反にはならないとは聞いています。

なので、グループホームの契約書の書き方にそういうことがもし書かれていたとしても、それは取締役の対象ではない。適切ではないけれども、取締役の対象にはならない。民民の契約なので、そこは入らないというのが向こうの言い分でした。そうだとすれ

ば、契約書の中にきちんと訪問看護を使うことを条件としていますと入っているならば、成り立ったのでしょけれども、入っていなかったの、それはどうなのかというのが、こちらの視点でございました。

**(氏家副委員長)**

だけれども、こちらから入れるべきだというのは書くべきではないと思います。つまり、この方のように訪看を使いたくない、でも、グループホームに入りたいという人の側からしたら書くべきではないですよ。グループホームからしたら書いておけばよかったですけれども、こちらがどちらかを味方するという形になりますので、多分、事実上の運営というのは、当初からそういう人がいた場合には、最初使ってみて、でも、できなかつたら訪看を導入しようねとか、なだらかに導入するとか、いろいろな方法があったはずなので、そういう手段なく、激高したと書いてありますよね。

そういうことも含めてなので、ここに明文化すべきだったと書くのは、グループホームは明文化すべきだったという反省を持つべきかもしれませんけれども、こちらとしては書くべきではないのかなと。これは委員会の意見ではないからいいのですけれども、書くべきではないのかなと思います。

**(和田課長)**

分かりました。ありがとうございます。

**(氏家副委員長)**

氏家ですけれども、これは不適切だったとして、この施設には何かあるのですか。違反行為について区所管に報告。それについて、何かグループホームへのフィードバックはあるのですか。

**(和田課長)**

グループホームのほうには、基本的には、明らかに契約条項の中での事業者都合での

解約事由は、1ヶ月前に文書でということがあるわけですが、そうでなく、口頭で、例えば受給者証が切れるから出てもらうとか、契約時の条件で、訪看を使っていないから、それはもう入れないとか、そういう物言いをしていることが契約書に合っていないということについては、おかしいという指摘はさせていただきます。

**(氏家副委員長)**

分かりました。

もう一点ありますよね。「受給者証が切れることを理由とした」というのも全く理由にならないのです。みんないつかは切れるのだから。

なので、苦情の原因は、その2点。契約にない事由で解約したことではないのですかね。そう思いました。

あと、グループホームからしたら、訪看を絶対だと思っているのであれば、その説明が。それはあまり書かなくていい気がしますね。それはグループホームが検討すべきなのかなと思いますし。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

ほかの委員の皆様、御意見はいかがでしょうか。

金子委員、いかがですか。御意見を願います。

**(金子委員)**

特にはないです。

**(宮本委員長)**

承知しました。

小池委員もいかがでしょうか。

**(小池委員)**

特にございません。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

**(氏家副委員長)**

氏家です。

これは諮問にもなっていないので、委員会でのあれではないと思うのですけれども、こういうのは、こういう報告で出るのですか。こんな違法事例がありましたと。

**(和田課長)**

和田でございます。

この足立区福祉110番につきましては、年間で、例えば20件ぐらい、こういう取扱いをする苦情が出てくるのですが、その中から、毎年毎年同じような苦情ではなく、新たなタイプの苦情であったり、かなり数の多い苦情をピックアップして、5事例、6事例ぐらいを加工した形で個人情報分からない形で掲載しまして、啓発のためにお配りしているというような経過になります。

**(氏家副委員長)**

分かりました。これがどうこうということではないということですね。

**(和田課長)**

そうです。

**(氏家副委員長)**

分かりました。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

宮本でございます。少し気になる点がございいます。

契約の場面ですね。契約書の内容ももちろんそうなのですが、契約の場面で言いますと、経過の2枚目のプリントの中央辺り、判断能力が不十分の利用者に対して、母親が入るとまとまらないとか、そういった事前情報、そういった御本人の意思決定を支える、そういったところではチームといいますか、御家族であったり精神科、医療機関のA氏ですか。適切な契約の書類とともに、御本人の判断を支えるチームというのが、契約のときには必要かなというのは思います。

**(和田課長)**

和田でございます。

今の点は、その下のところ、7月8日に、御本人の判断能力の部分については、事前に入っていました通勤寮のほうに、どのぐらいの判断能力なのかと確認しています。

もともと療育過程で関わっていたA氏のほうからは、しっかりと話して、理解すれば、自分のことを自分で決められる人と聞いていました。

通勤寮のほうにも、7月8日に後追いで確認のために聞き取りを行っておりますが、そちらでは、本人は、時間を要するが十分に説明すれば理解でき、自分で答えが出せる方という認識と承っております。その部分を、どうもグループホームのほうでは、お母様を交えるといろいろともめそうなので、本人の契約できると逆手に取ったようなところがございました。そういう経過も確認しております。

**(宮本委員長)**

契約者は御本人ですので、もちろん御本人の判断能力を支えるところが一番だとは思うのですけれども、時間をかければとか、そういったところに関しては、グループホーム側が利益追求のために、どのような対応をなさったのかというのは、少し懸念があるところでございますので、そういったところを踏まえていただけるといいのかなと思います。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

今の本人の自己決定権という意味で、5月1日に、訪看からA氏に、「本人が訪看を使いたいと言っている」という連絡があったとありますけれども、これは本人の意思と違うということであれば、訪看がうそをついていることになるのかなと。本人の意思に反する虚偽の事実報告があったのではないですか。

(和田課長)

和田でございます。

虚偽というところまでの確認はできていないのですが、A氏のお話としては、先にそういったお話が既に出ていることを確認していたA氏のほうは、聞き取りをした結果、本人のほうは訪看は使わないということを聞いていましたので、それ以上のところの確認までは至っておりません。

(氏家副委員長)

氏家でございますが、本人の意向を無視して訪看を入れようと進めたのであれば、さらにこのグループホームの問題は大きいかなと思います。母親を排除しようとしたことも含めて。ちょっと問題の多いグループホームかなという印象です。

(宮本委員長)

ほかに御意見はよろしいでしょうか。

では、1つ目の議案につきまして、終わりにさせていただきます、2つ目の御説明をお願いいたします。

【資料3】「障がい2」説明 和田課長

(宮本委員長)

そうしましたら、2つ目の事案につきまして、御意見、御質問をお願いいたします。

東委員、いかがでしょうか。

(東委員)

東です。

その児童を先に送り届けるということは、迎えに行くときは、一番最後に迎えに行くことになるのですよね。それを親御さんが納得してからということになりますよね。

(和田課長)

そういうことだと思います。

(東委員)

結局、預かってもらう時間が短くなる。そ

の辺も気を遣われたほうがいいのかという事は感じました。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

三枝委員、いかがでしょうか。お願いします。

(三枝委員)

私も学校現場にいたときには、放課後等デイサービスに関わっていましたので、その状況を思い出すと、運転手と添乗員、この2名は絶対です。絶対の条件だと思います。いないから運転手だけで。これは非常に危険だし、いろいろな障がいを持っている子どもたちが同じバスに乗り合わせて、何が起こるか分からない。親にとっても何が起こるか分からないのです。だから、そういう状況の中で、運転に専念すべき運転手さんが、1人で送迎、これはあり得ないと思いますし、事故がたまたま起こらなかったというだけのように思います。

確かに人が不足するというのが、いつも、放課後等デイサービスの職員の出入りはすごく激しいのです。確かにきついです。物すごくきついですから分かるのですけれども、正直、これはまずいなというのはすごく感じました。

感想にしかなくなってはいるのですが、以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

氏家ですが、今の点で、今、運転手と添乗員2名は必須ですというお話だったのですが、これも契約上はそうになっていて、それが履行されていないことについて、何か所管から指導とか、それこそそういうものはないのですか。

(和田課長)

和田でございます。

指導という形ではないのですが、やはり契約書に書かれていることが履行されていない状況が、職員の欠員のような状況があるということに対して、募集をかけますというお話でしたので、それ以上の対策については、「よろしくお願いします」という程度のお話をするところまでになっております。

**(氏家副委員長)**

そこまでののかなというところですか。

**(和田課長)**

そこまでですね。

**(氏家副委員長)**

先ほどお話がありましたけれども、本当に事故が単に起こっていないだけだと思うので、それだけしかできないのだと大変だなというか、具体的な問題の解決にあまりならないのかなと思ったのです。

あと、マニュアルがないと。

**(和田課長)**

ないそうです。

**(氏家副委員長)**

運転席から降りてはいけないとか、2名体制にして、代わりに子どもの送迎を保護者がやるということにしたのは、多分そういう降りなくていいようにという意味だと思うのですが、その降りたというところが問題だということですよ。

**(和田課長)**

ここで起こった状況につきましては、非常に危険な状況だったと私たちも認識しております。本来、それでよかったのかというところは、非常に疑念が残るところでございます。

エンジンをかけっぱなしで、子どもが運転席で、運転手さんが外にというのは、非常に危険な状況だったかと。

**(氏家副委員長)**

子どもを預ける親からしたらあり得ないと思うのですけれども。

それで、この「対応策を考えていることで納得され、安心した」というのは、保護者の実感だと思えますけれども、それで納得できるものではないのかなと。そういう苦情があったけれども、結局、対策を取るといって、でも、人員募集したけれども、募集しないで、マニュアルは変わらず、今も運転手は降りていますということなのか、改善されたのかの確認は必要なのかなと思います。

**(和田課長)**

ありがとうございます。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

小池委員、いかがですか。

**(小池委員)**

やはり、これで終わりだと、あまり解決になっていないというか、こういう子が何人も出てきてしまった場合にはどうするのだとか、いろいろな危険性は確かにあると思うのです。

ですから、危機管理というか、安全管理というのは、いろいろと、ほかの問題でも今年大分出てきましたけれども、きちんとしたマニュアルで、こういう場合にはこうというのは、いろいろな場面を想定して決めておくということは必要かなと思います。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

金子委員、いかがですか。

**(金子委員)**

民生・児童委員の金子です。

今の意見に同感なのですが、こちらから確認すると。そういうところを再度お願いしたいと思います。

**(宮本委員長)**

ありがとうございました。

宮本でございます。

放課後デイ等でサービスの御利用に当たっては、送迎がサービスの中に付いているか付いていないかという事業所もあると聞いてございますし、やはり、御家庭では、サービスの中の送迎の部分というのは、御家庭にとっても大きな生活の中の一部だと思うのです。それが、お子さんにとっても、もちろん御家族にとっても安心安全ということは前提の大事な条件だと思いますので、これが確実に実行されるように切に願います。

人員不足というのは、この分野に限ったことではないのですが、何か手だてというものはないものなのでしょうか。

**(早川課長)**

障がい援護課長から。

**(宮本委員長)**

お願いいたします。

**(早川課長)**

御意見、ありがとうございます。

冒頭、三枝委員もおっしゃったように、私も、そういう行動に障がい等を抱えているお子さんを運ぶ車両で、複数いるのはマストではないかなとは思っていたのですけれども、国のガイドライン等を調べたところ、必ずしも複数にするということというのは、送迎を行う事業者の要件として明文化されていないようなのです。

ただ、この事業者の場合というのは、複数でやりますと契約書に書いてあって、それが履行されていないという別の問題は発生はするのですけれども、国のほうでも、放課後等デイサービスも含めた、こういった児童福祉法のサービスの報酬というのを常に見直していきまして、例えば、重たい方を受け入れると重度の加算が付いたり、送迎をやると加算が付いたり、そういうインセンティブを付けておりますので、その中で放課後等デイサ

ービス事業者の人的な需給状況というのは、区としても注視はしていきたいと思っています。

独自に、今のところそういった事業者の人的支援を充足させるために、何か補助というのは、まだ考えてはいないのですけれども、問題として認識はしております。

加算の状況とか、他自治体の、直接的な人的なものではなくて、例えば、ちょっと話は変わるのですけれども、車両に子どもを、お送りしたお子さんを置きっぱなしにしないような助成みたいなものをつくっておりますので、そういった、間接的にマンパワーを少なくできるようなものの案内とかというのは、行政のほうでも、そういったサービスの提供者の連絡会をやっているのです、そういったところでシェアして、今のところ間接的なのですけれども、そういう後押しはしておきたいと考えております。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

やはり人的なところはなかなか難しい問題だと思いますので、そういった、それ以外のハード面とか、外的な何かサポート機能があれば、進めていただくのも両輪だと思いますし、引き続き注視していただくことをぜひお願いしたいと思います。

皆様、よろしいでしょうか。

では、最後です。御説明をお願い申し上げます。

**【資料3】 「障がい3」説明 和田課長**

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

それでは、3つ目の事案につきまして、御質問、御意見をお願い申し上げます。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

こちらにも契約解除の話ですので、契約書が添付されていると判断がしやすいかなと存じます。

ただ、契約解除の通知が一方的だということなので、この契約解除が無効だという確認になるのかなと思うのです。そうだとすると、その苦情対応を終了されているので、本人が納得したから終了となっているのですけれども、間違いでしたという手紙がちゃんと来たのかどうかを確認して、それをもって終了としたほうがよろしいのかなと。弁護士だったら、多分、法的なところでは契約のところを確認するのかなと思いました。

あと、もう一点は、直前にということなので、週5で2ヶ月対応が難しくなると思うのです。生活の面で影響が大きいと再発防止のポイントに記載されていたのですけれども、場合によっては費用負担がプラスアルファで生じた可能性もありますので、そうすると、この対応自体が問題があれば、損害賠償の対象になった可能性もあると思います。

なので、その会社は、ほかの利用中の子は預かるが車椅子の子は預かれないというような対応をしたのであれば、それはそれで問題があって、そこを、ほかのところ、法人内では預かれないにしても、近隣のエリアで探したけれどもどうだったのかとか、そういう、ちゃんと対応を尽くしたのかどうかの確認が必要であったのかなと。そこまで求めてもよかったのかなと思いました。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

教えていただきたいのですけれども、1、2ヶ月の利用が一旦中断されて、また同じ法人内で利用できるということが確定しているにもかかわらず、契約解除という書類を作らなければならないものなのですか。

**(氏家副委員長)**

いや、作るべきではないし、作っても無効だと思います。

なので、無効なのですが、一応、一旦書類として存在してしまっている以上は、これを打ち消すために、それは間違えましたという書類とセットで安心できるわけですよ。

つまり、今、解除ですと言われて、それが違法であることが確認できていない以上、2ヶ月後だって連絡が来ないかもしれない。いつ再開ですよという連絡がなくて、いや、あなたは解除されていますよという、法的なおそれは、現在、多分残っている状態になってしまっていると思うのです。

実際には多分連絡があって、また、何もなかったかのように、解除通知を出したのがうそだったかのように続くのでしょうかけれども、現実はそのなかで、弁護士としては、書類は作る必要もないし、作ってはいけません。

多分、一旦停止とか、それこそ、本来であれば、それが分かった時点で、この期間は使えないということが分かった時点で、調整のお話をして、その間、どこかに行けるか行けないかとやって、行けなかった場合はどうするかまで考えるのが、多分、この預かっている事業所の責任だと思うのですけれども、その責任を果たさないどころか、違法な解約、解除という手段に出ているので、法律相談のほうにお見えになったほうがよかったのかなという感じはいたします。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

宮本でございます。

やはり週5利用しているというのももちろんそうなのですが、週1であったとしても、やはり障がいのあるお子さんの生活を一部担っている事業所は、御家庭にとっても、

こういった生活が変わっていくということの、一時的にその時間預かるというよりも、1日の生活に影響するというのを、やはり事業所に十分御理解いただいて、実際、工事に当たるのであれば、御検討いただいて、その先を考えていただきたかったなという、私も意見を持ちます。

東委員、いかがでしょうか。

**(東委員)**

特に私からはありません。

契約解除通知を出さないほうがいいというのは勉強になりました。ありがとうございます。

**(宮本委員長)**

三枝委員、いかがでしょうか。

**(三枝委員)**

ありません。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

小池委員は、御意見を御覧いただきます。

**(小池委員)**

ここで、この事業者の内部のことを言ってもしょうがないのかもしれないのですけれども、こういう事態の場合に、誰が責任者で、どういう命令系統で、どういう対応をするのだということが全然よく分からなくて、契約解除を出してしまうという、とんでもない重いことを混乱の末にやってしまったということで、この会社をそのまま使い続けることが不安な感じがします。

ですから、最終的な決着として、契約解除をどう後始末をつけて、それをまた取り消すというか、きっちり最終的な手続きまでが必要なのかなと思います。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

ほかはよろしいでしょうか。

御意見、ありがとうございました。

特にこれ以上御意見や御質問がないようなので、本件の質疑は以上としまして、次に移りたいと思います。

次に、次第「2 報告・審議事項」、「(4) 第2回委員会未報告案件」について、事務局の方、御説明をお願い申し上げます。

**【資料4】 「第2回委員会未報告案件」**

説明 和田課長

**(宮本委員長)**

御報告、ありがとうございました。

今の説明につきまして、御意見、御質問がありましたらお願いします。

三枝委員、いかがでしょうか。

**(三枝委員)**

大丈夫です。

**(宮本委員長)**

承知しました。

これは意見を提出したということですので、よろしいでしょうか。

**(氏家副委員長)**

1点、氏家からよろしいでしょうか。

ほかの委員が意見をお送りしている中、大変恐縮ですが、私のほうは別の意見を述べさせていただきます。

こちらは記載されていないのですけれども、未報告案件について、書類送付で自宅で各自が読んで、それを意見を出すというのは、時間外のこちらの負担になりますので、そうではなく、例えば今日みたいに少しお時間が余っておりますので、そういうときにずらして報告はできないものかなと思っております。

こちらを拝見しても、直接に御事情を確認しないとどうか分からない。結果、意見を申すことができないというものが多くございます。

特に、全部終了となっている案件ですので、持ち帰りで見えを確認せずとも、こちらの時間の中でできるのではないかと思いますので、そのような処理を本当にお願いしたいと思っております。

この報告につきましては、私のほうで、この委員で、この報告を受ける意味というか、受けなくてはいけない委員会としての義務としてあるものなのか、そのようなものではないようにもお受けしておりますので、どのような受け取り方をしたほうがいいのかというのを思っております。その辺を御確認させていただきたいです。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾です。

前回の委員会の冒頭で説明させていただいたとおりの流れを考えています。

氏家委員のほうから、一部、条例、要綱に合っていないのではないかと御意見もいただきましたけれども、その点につきましては、現状に合うように、条例のほうを変更させていただきたいと考えております。

本件については、前回お示した表のとおり、解決した案件について御報告をさせていただいて、もし、特段取り上げる、独自に取り上げる案件という位置づけに値するようなものの中にもしあれば、御意見をいただきたいという位置づけと考えております。

以上です。

**(氏家副委員長)**

ありがとうございます。

氏家でございます。

もし、そうであれば、例えば本日報告されたような案件は、もちろん有益な意見が出たと思うのですが、ある意味、円満解決をしているような、終了できたというようなケースだったのですが、実は、前回の第2回のほうが、御指摘もあったように、事実上終

了しているというようなケースが幾つかあったのではないかなと思っております。

限られた時間で拝見するのであれば、「解決」と書いてあるので、解決していないと申し上げるのは恐縮ですが、解決したと言えるか疑義があるような、過程を見るべきものをこちらに挙げていただいて、諮問にするのかしないのかというフローでもしおやりになるのであれば、そのようにしたほうがよいのかなとも、これは個人的な意見ですが、思っております。

**(宮本委員長)**

ありがとうございます。

時間のこともございますので、ぜひ御検討、をお願いいたします。

**(氏家副委員長)**

それで、例えば、言うのであれば、第2回のナンバー2の意見は、三枝委員からも、ずさんで驚きましたという意見とか、委員長からも、一連の過程がずさんであるというような御指摘があるようなところですので、そうであれば、こういうのは、きちんと取り上げたほうが良い案件なのかもしれないなと思います。今、それが目に付いたので申し上げましたけれども。

なので、こちらの第2回は、取扱いについては、私のほうとしては、取り上げるべきものは、きちんと委員会で取り上げたほうがいいのかと思っております。

ほかの委員から御意見がありましたら。

**(金子委員)**

その他でもよろしいですか。

**(宮本委員長)**

お願い申し上げます。

**(金子委員)**

民生・児童委員、金子です。

この場ですので、質問させていただきたいのですが、生活保護の受給者が単身で高齢で

あり、それで、妹さんが近くにいるのですが、妹さんの旦那さんが病弱で、当人を見られないと。そういうことで、このところ急激に体調が衰弱をして、排せつ状況もままならないと。そういった状況の中で、1日2回、朝昼とかヘルパーさんが来て対応していると。

その方は、例えば、大声、怒鳴り声を出したり、近所を徘徊したり、そういうことはないのです。ないので、等級を上げるわけにいかない。そういった状況の中で、施設の入所、行政として、こちらとしては早く施設の入所をお願いしたい。

もう一つは金銭管理なのです。

本人が金銭管理できない場合に、法的には、後見人を立てよというような話がありますが、後見人を立てる以前に行政の対応ができる部分があるのかどうか、その2点、質問させていただきたいのですが。

よろしくをお願いします。

**(瀬崎課長)**

医療介護連携課長の瀬崎です。

まず、その方は生活保護を受給されているということで、ケースワーカーさんと、あと、単身高齢者ということで、地域包括支援センターがどのような対応しているのかというのを、後ほどお名前等を確認させていただいて、事実確認をできればなと思っています。

既に関わっていると思われます。その金銭管理の部分についても、多分、カンファレンスとか関係者を呼んでやっているのかどうかも含めて、今の情報だと分からないので、終わった後、事務局を通じて確認させていただければと思います。

**(宮本委員長)**

では、本件につきましては、こちらで終了とさせていただきます。

次第「2 報告・審議事項」が全て終了となりますので、進行を事務局のほうに託させ

ていただきます。

**(瀬崎課長)**

ありがとうございました。

それでは、次第の「3 その他」でございます。権利擁護推進係長から御説明をお願いします。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾です。

本日、皆さんのお手元に前回の議事録が配られていると思いますので、御案内は既にされていると思うのですが、お手数ですが、御確認していただいて、2週間以内ということだったと思うのですが、御確認をお願いしたいと思っています。

それから、福祉110番については、本来はこの委員会の中で話し合うものとしては含まれていないのですが、こちらのほうは、例年、前年度の議事録の中から、先ほど和田のほうから申し上げたとおり、象徴的なものとか、周知する必要があるものを厳選してお載せして作成しているものになりますので、参考までにお配りさせていただいております。

それから、その後は、次第の下に表があるとおおり、次回の予定等も入っておりますので、もう今年はおしまいなのですが、今回は、来年1月20日、月曜日という予定になっていますので、よろしく願いいたします。

私のほうから以上です。

**(瀬崎課長)**

ただいまの御説明について、御意見、御質問がありましたら、よろしく願いいたします。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

議事録なのですが、結構、量がありますので、データでいただければ、確認、修

正等を入れやすいのですが、よろしいでしょうか。

**(笠尾係長)**

可能です。

**(氏家副委員長)**

ありがとうございます。

次に、足立区福祉110番なのですけれども、大変恐縮なのですが、既にお話し済みなのですけれども、本書が、苦情等解決委員会が扱った苦情相談の内容について審議した結果をまとめてありますと書かれていますのですけれども、ミスリーディングにならないかって思っておりまして、実際に報告は受けていらっしゃる、報告の件はあると思うのですが、苦情等解決委員会が扱ったケースというよりも、むしろ、窓口のほうで扱ったケースなのだろうと思うのです。そこがちょっとミスリーディングだなと思っております。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾ですけれども、その辺りは、先ほど申し上げたとおり、条例、要綱等のつくりを見直すことと合わせて、ミスリーディングにならないように配慮させていただきたいと考えています。

**(宮本委員長)**

宮本でございます。

不勉強で大変恐縮なのですけれども、令和5年度のこの報告書を、今、この委員会でお出しいただいた目的はございますか。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾ですけれども、今御説明申し上げたとおり、参考としてお配りしているもので、本来、この福祉110番の作成については、この委員会の審議事項に含まれておりません。

ですが、結果として、皆さんに昨年度審議いただいた結果をまとめておりますので、参考として、本日、現段階の作成案というものを

を配付させていただいております。

**(氏家副委員長)**

氏家でございます。

表紙に「足立区福祉サービス苦情等解決委員会」と書いてあるのですが、これは、この苦情等解決委員会が発行しているという意味ではないのでしょうか。

**(笠尾係長)**

権利擁護推進係の笠尾です。

確かにそのとおりです。そのとおりなのですけれども、やはり条例と要綱等、私のほうも改めて確認させていただきましたが、その中にこの業務は含まれていないので、その表記を含めて改めて検討させていただきたいと考えています。

**(氏家副委員長)**

氏家でございますが、苦情等解決委員会が出したのであればいいではないですけれども、足立区のほうで取り扱った苦情等についての報告だという形であれば、私としては、それは何の問題もないかと思うのです。

苦情等解決委員会は、あくまで諮問を受けたものについて、答申、助言をするという建前上、その取り扱ったものと取られるのであれば、それはミスリーディングだなと思いますので、どこが何を発行しているかということを見ていただければよろしいのかなと思います。

**(瀬崎課長)**

ありがとうございます。

事務局から宮本委員長に御相談なのですが、今回の第2回議事録につきましては、原則公開なのですが、個人情報など非常に事細かなところまで触れています。今回の、この福祉110番の23ページ目に、この当委員会の運営要綱がありまして、第2条で、会議の議事録のところがございます。第3項の但し書きにて、委員会が公開することが適

当でなく、非公開を認めている場合はこの限りではないということであるのですけれども、第2回の議事録につきましては、非公開での取り扱いとしてどうでしょうか。

**(宮本委員長)**

皆様、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

**(宮本委員長)**

よろしいでしょうか。

したがって、こちらは公開しないということ。

**(瀬崎課長)**

ありがとうございます。事務局にて対応させていただきますので、よろしく願いいたします。

そのほか、御意見、御質問はいかがでしょう。

本日、緑色のクリアファイルの苦情申立書というホチキスどめの1枚目の表面のもの、こちらだけ委員会が終わった後、回収させていただきますので、よろしく願いいたします。

そのほか、御意見はよろしいでしょうか。

では、以上をもちまして本日の委員会を終了します。円滑な議事運営に御協力いただきまして、ありがとうございました。

議事録につきましては、事務局が作成しまして、後ほどデータをメールで送らせていただきますので、よろしく願いいたします。

本日はありがとうございました。