

足立区福祉サービス苦情等解決委員会
令和6年度第1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1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5月24日（金）9：59～11：18

場 所：足立区役所1202会議室

【 出席者 】

宮本委員長 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
山本障がい福祉センター所長 秦中央本町地域・保健総合支援課長 角谷事業者指導係長
佐藤北部調整担当係長 小川虐待防止・事業者指導担当係長 田中精神保健担当係長
青柳子ども施策推進担当主査 川崎学童施設調整係長 笠尾権利擁護推進係長
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西部担当課長
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. 委嘱状交付
2. 開会
3. 報告・審議事項
 - (1) 月報の報告（令和5年度・令和6年度4月）
 - (2) 令和6年3月の苦情（高齢）
 - (3) 令和6年2月の苦情（障がい）
 - (4) 案件以外の事例報告
4. 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1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5月24日（金） |
| 開催時間 | 午前9時59分～午前11時18分 |
| 開催場所 | 足立区役所1202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。

本日はお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。

事務局が、3月までの高齢福祉課から、この4月以降、医療介護連携課になりました。課長の瀬崎と申します。どうぞよろしく願いいたします。

本日、氏家委員は御欠席ということで連絡をいただきました。

開会に先立ちまして、新任及び任期を更新されました委員の方に委嘱状の交付を行いますので、よろしく願いいたします。

委嘱状になります。

小池一江様。

足立区福祉サービス苦情解決委員会委員を委嘱いたします。区長に代わりまして、よろしく申し上げます。

（委嘱状交付）

（瀬崎課長）

委嘱状、金子正邦様。

同文でございます。どうぞよろしく申し上げます。

（委嘱状交付）

（瀬崎課長）

委嘱状、宮本佳子様。

どうぞよろしく申し上げます。

（委嘱状交付）

（瀬崎課長）

委嘱状、三枝求様。

どうぞよろしく申し上げます。

（委嘱状交付）

（瀬崎課長）

着座にて失礼します。

それでは、ただいまから、令和6年度第1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。

本日は今年度1回目の開催になりますので、初めに、本委員会の趣旨について、改めて事務局から御説明させていただきます。よろしく申し上げます。

（笠尾係長）

権利擁護推進係長の笠尾です。よろしくお願い申し上げます。

添付の資料に条例と要綱が付いており、そちらに書いてあるとおり、この委員会は、福祉サービスに関する苦情等に対して、公正適切な対応を行うことにより、サービスと顧客満足度の一層の向上を図ることが目的になっております。

実際、この委員会の中では、区民から寄せられた苦情の内容と、それに対する担当課の対応の事例を個別に取り上げる形になります。

委員の皆様には、ぜひ、その事例の分析を行っていただくとともに、焦点がどこにあるのかとか、これまでやっていた対応方法に改善点がないのかとか、あとは、再発防止策が考えられているのですけれども、それが適切であるとか、ほかにもっといい方法がないのかとか、今後のサービス向上につながるような御意見をどんどん出していただきたいと考えております。

単なる御質問とか感想も含めまして、ぜひ皆様の専門的な知見からの忌憚のない御意見を出していただきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

私からの説明は以上となります。

（瀬崎課長）

次に、審議に先立ちまして、今年度初めての委員会となりますので、改めて委員の皆様を御紹介します。

お手元の資料の下から5枚目に委員名簿を付けさせてもらっております。名前をお呼びしますので、よろしく願いいたします。

まず、東京社会福祉士会災害福祉委員会委員長、東早苗委員です。

(東委員)

よろしく願いいたします。

(瀬崎課長)

足立法曹会AND綜合法律事務所、氏家宏海委員です。

本日、御欠席でございます。

続きまして、足立区民生・児童委員協議会第二合同神明地区会長、金子正邦委員です。

(金子委員)

おはようございます。よろしく願いいたします。

(瀬崎課長)

続きまして、足立区消費者センター消費生活相談員、小池一江委員です。

(小池委員)

よろしく願いいたします。

(瀬崎課長)

続きまして、足立地区人権擁護委員、三枝求委員です。

(三枝委員)

よろしく願いいたします。

(瀬崎課長)

続きまして、帝京科学大学医療科学部医療福祉学科、宮本佳子委員です。

(宮本委員)

どうぞよろしく願いいたします。

(瀬崎課長)

ありがとうございました。

続きまして、区の福祉サービス関係所管職員から自己紹介させていただきます。

それでは、早川課長からお願いします。

(早川課長)

障がい援護課長、早川です。どうぞよろしく願いいたします。

(日吉課長)

高齢者施策推進室、介護保険課長、日吉と

申します。よろしく願いいたします。

(結城部長)

足立区社会福祉協議会地域福祉部長、結城でございます。どうぞよろしく願いいたします。

(山本課長)

足立区社会福祉協議会基幹地域包括支援センターの山本と申します。よろしく願いいたします。

(和田課長)

同じく、足立区社会福祉協議会基幹地域包括支援センター西部担当課長、和田と申します。よろしく願いいたします。

(長門課長)

障がい福祉課長、長門と申します。よろしく願いいたします。

(山本所長)

福祉部障がい福祉センター、通称「あしすと」と呼ばれています、所長の山本です。どうぞよろしく願いいたします。

(秦課長)

衛生部中央本町地域・保健総合支援課長の秦です。よろしく願いいたします。

(角谷係長)

介護保険課事業者指導係、角谷と申します。よろしく願いいたします。

(佐藤係長)

足立区障がい援護課北部援護係、佐藤と申します。よろしく願いいたします。

(小川係長)

障がい福祉課虐待防止・事業者指導担当の小川と申します。よろしく願いいたします。

(田中係長)

中央本町地域・保健総合支援課精神保健担当の田中と申します。よろしく願いいたします。

(青柳主査)

子ども家庭部子ども政策課子ども施策推進担当の青柳と申します。よろしく願いし

ます。

(川崎係長)

学童保育課学童施設調整係の川崎と申します。よろしく願います。

(笠尾係長)

医療介護連携課権利擁護推進係の笠尾です。昨年に引き続きましてよろしく願います。

(瀬崎課長)

議事に入らせていただく前に、本日の資料の確認をさせていただきます。

委員の皆様方には、机の上に11点のものを御用意させてもらっております。

1点目が次第。

2枚目に、資料1-1、令和5年度足立区福祉サービス苦情相談の月報様式。

3点目が、資料1-2、令和6年度足立区福祉サービス苦情相談月報様式。

4点目が、資料2、苦情の案件、高齢分野。

5点目が、資料の3、苦情の案件、障がい分野。

6点目が、資料の4、案件以外の事例報告。

7点目が、委員名簿。

8点目が、庁内関係所属名簿。

9点目が、席次表。

10点目が、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例。

最後に、足立区福祉サービス苦情等解決委員会運営要綱になっております。

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5名の御参加ということで、過半数に達しております。本日の委員会が成立していることを御報告させていただきます。

続きまして、委員長と副委員長の選任に進みます。お手元の条例を御覧ください。

条例3条第2項で、委員長並びに副委員長は、委員の互選により選出し、会務を総理す

ることが定められております。いかが取り計らいでしょうか。

(東委員)

事務局一任でお願いしたいと思います。

(瀬崎課長)

「事務局一任」という声がありました。事務局から提案させていただきたいと存じます。

委員長につきましては宮本委員、副委員長を、本日欠席でございますが、氏家委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(首肯する委員あり)

(瀬崎課長)

異議なしの声がありましたので、委員長は宮本委員、副委員長は氏家委員が選任されました。どうぞよろしく願います。

まずは宮本委員長から一言御挨拶をよろしく願います。

(宮本委員長)

委員長を拝命しました帝京科学大学医療福祉学科、宮本と申します。どうぞよろしく願います。

地域の中で皆様が安心して過ごせるのはどういったことか、どのような支援が必要なのかということを学生とともに日々取り組んでいるところでございます。

このような会議は不慣れでございますので、何とぞよろしく願います。

(瀬崎課長)

ありがとうございました。

委員長が決定しましたので、この後の進行は宮本委員長に願います。

なお、議事録作成の都合上、質疑は録音させていただきますと存じます。そのため、発言につきましては、最初にお名前をおっしゃっていただいてから御発言をお願いいたします。御協力のほど、どうぞよろしく願います。

では、宮本委員長、よろしく申し上げます。

(宮本委員長)

それでは、次第に従いまして議題を進めさせていただきます。

次第「3 報告・審議事項」、「(1) 月報の報告」につきまして、事務局の方、御説明をお願いいたします。

【資料1】「月報」説明 山本課長

(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、御意見や御質問はございますでしょうか。

よろしいですか。

(東委員)

はい。

(宮本委員長)

では、ほかに御意見・御質問はないようなので、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「3 報告・審議事項」、「(2) 令和6年3月の苦情(高齢)」につきまして、事務局の方、説明をお願い申し上げます。

【資料2】「高齢」説明 山本課長

(宮本委員長)

ありがとうございました。

かなり複雑な案件でございますけれども、ただいまの御説明につきまして、御質問・御意見がございましたらお願いいたします。

三枝委員、お願いいたします。

(三枝委員)

人権擁護委員の三枝でございます。

通常ですと別紙がなくて、なかなか理解しにくいのですが、別紙を添付していただいて、この背景が非常に分かって、そのこ

とによって、なぜこのお互いのすれ違い、また、問題、申立てにつながったのかという経過がとてもよく分かったので、大変ありがたいなと思いました。

改めて、なぜこの苦情が発生したのかというのを考えると、やはり幾つかすれ違いとか誤認が起こる場面、起こってしまった場面が幾つかあったなという感じがします。

そこにもとてもよく目が向けられて、例えば、最初に申立ての御本人に、今日で終了ですよという説明をしたときに、ケアマネさんとか包括の職員が同席していたのだけれども何も話さなかったとか、そういう場面で、この背景を見ると、ここで何かアクションがあったとするならば、もっと早くお互いの食い違いがはっきりしたのだらうなという思いもしますし、非常にいい分析をしていただいたというのが正直な気持ちで、とてもありがたいと思いました。

感想です。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。

ほかに御質問は。

御意見をお願いします。

(小池委員)

足立区消費者センターの小池と申します。よろしく願いいたします。

福祉のことは全く分かりませんが、ちょっと的外れなことを伺うかもしれませんが、セクハラの問題もあったということなのですけれども、一般論として、通常、そういう問題がこの介護の現場で起きたときに、どういう対応になるのかということと、それから、新たに事業所が就いたということで、その問題に対しては、ここの事業所は、現在どういう対応をされているのかというところを伺いたいのですが。

(宮本委員長)

お願いします。

(山本課長)

では、基幹包括の山本のほうから御説明させていただきます。

一般的にセクハラの対応につきましては、一回そういった事実というか状況が起きて、はい、そこでおしまいよということは基本的にはすることはなくて、そういった状況について、ある程度セクハラ対応のガイドラインみたいなものを所内で共有しながら、組織として対応していくのが一般的になっています。

そういった事実がある中で、これはセクハラに該当するものなのでやめてくださいということで、事業所の援助を担当する人から御本人に伝えていくということになるのですけれども、それが、記録をちゃんと取りながら、複数回数重なる中で、何回か経過して、それでもやまない場合は、いわゆるイエローカードというか、これ以上これが続くとサービスの提供が困難になりますよみたいなことで、段階的に御本人にお伝えしていく。

それでも、それがやまなかった場合には、最終的にはレッドカードということで、契約に基づいて事業所のサービスの終了という形に持っていく流れになるので、1回あったから、では、これでおしまいよという、そういった利他的な対応するのではなくて、ある程度根拠を重ねていきながら記録をつけることで対応していくことが一般的にはなっているところです。

(小池委員)

そうすると、今は、この事業者が変わってから問題は起こっていないということですか。

(山本課長)

はい。新しい事業所については、そのチームの中で、このセクハラ対応についてのガイ

ドラインというのを共有しながら支援をスタートしている状況になっているので、今の時点では、ここの部分について、いろいろと声上がることはない状況になっています。

(小池委員)

ありがとうございます。

(宮本委員長)

では、私のほうから1つよろしいですか。

新しい事業所のほうでは、セクハラガイドラインというものを共有しながら取り組まれているということでしたけれども、セクハラということ自体がインパクトの強いことですので、その言葉とか行為自体が独り歩きしやすいかなという感じはいたします。

いろいろな事業者が入ってくる中で、セクハラガイドラインというものがあって、なおかつ、このように実践されていかなければいけないということが、いろいろな事業所で周知されているのかというのが今後の課題も含めまして気になるところなのですが、いかがなんでしょうか。どなたかにお伺いしたいところでございます。

(和田課長)

基幹地域包括支援センター西部担当課長、和田と申します。

こちらのセクハラも含めたハラスメントに関しましては、現在、業種を問わずハラスメントに対する対策を事業所が取るようにということが法律で定められておりまして、それに基づいた形で、各事業所のほうで、ハラスメントに対するのは、これは、セクハラだけではなくパワーハラスメント、職場内も含めてなのですが、こういったものの禁止ということが定められております。

その中で、職場内だけのことではなく、職場という定義が、訪問介護や訪問看護のように、利用者さんのお宅で行われるものも職場と捉え、実際には、そこで利用者さんから行

われるもののハラスメント、よく、カスタマーハラスメントというものもございますが、そういったものも含めたハラスメントについても対策を取るようにと事業所のほうが定められておりますので、介護の事業所や訪問看護の事業所なども、そういったものに基づいた形でガイドライン等を定め、独自に対応しているというものでございます。

なお、ハラスメントにつきまして、この医療・介護業界につきましては、病気から来るものについてはハラスメントとして扱わないということで、認知症や様々な障がいによってそれが行われているものにつきましては、それは専門職としてしかるべき形での対応を取るようということになっております。

ただ、一方で、労働行政のほうでは、そうはいっても、そこで働く職員のことを守らなければいけないということで、職員に対して業務命令を出す代わりに安全配慮をしっかりとしなさいということも定められておまして、この辺のところは、契約書や重要事項説明書などに、そういったことをあらかじめ書きながら、こういうことがあったらサービスの提供ができませんということを行っていくというところまで、現在、業界全体として進んできているところでございます。

以上でございます。

(宮本委員長)

丁寧な説明、ありがとうございます。

大分その外枠ができてきているということは承知しましたので、実践に生かせるようになればいいなと思っております。ありがとうございます。

先生方、御意見いかがでしょうか。

(三枝委員)

一つ質問させていただいていいですか。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(三枝委員)

不勉強で申し訳ないのですが、新設された福祉まるごと相談課が、今、背景の説明のところに出てきたのですが、そういう組織が新設されると、この申立人の場合、御家族も含めて、非常にありがたい組織なのだと思ったのですが、福祉まるごと相談課の業務内容とか、現在行われていることを簡単に御説明いただけるとありがたいのですが。

(瀬崎課長)

国のほうで重層的支援体制整備ということが定められていまして、任意なのですが、ようやく足立区も、この4月から様々な困難ケースの対応部署として福祉まるごと相談課を創設しました。

今までは生活保護や生活困窮世帯などで、いわゆる8050問題のような生活保護のお母さんを保護するための支援ということで、その息子さんの部分については対応していなかった部分があったのですが、そこも重層的に支援ということで、福祉事務所とかでの対応困難ケースを受け止めて、50歳とか40歳代の息子さん、娘さんたちの部分の相談もきちんと受け止めて、まず、相談に応じているというところでは、

具体的な解決というところはまだこれからなのかなと思っていますけれども、きちんと区として受け止めますよというところを、足立区もようやくスタートしたというところでございます。

先行的に墨田区とか葛飾区も同じようなことをやっていますけれども、やはり、なかなか課題解決には至っていないところがありますので、そこは重く受け止めて、庁内に横串を刺して、支援調整会議というのものも、私ども管理職も含め係長級の事務レベルも

毎月、取り組み始めたところです。

今、複数案件、3、4件ぐらい、まだ継続案件で、1週間当たり100件近い相談が急に来たり、今までは放っておいたというところが、放置せずにきちんと受け止めるというところで、相談員を増強して対応しているというところなので、また改めて、どんなケースがあるのかというのは御報告できる機会があれば報告したいと思っています。

(三枝委員)

ありがとうございます。

(宮本委員長)

ありがとうございました。

1週間100件というのは本当にすごいですね。

(瀬崎課長)

いろいろな相談があるので、すぐ解決できるものもあれば、やはり福祉的な課題とか、いろいろあるようなので。

(宮本委員長)

今後、期待されると。

(瀬崎課長)

そこは分かりやすく、重たい案件がなかなか解決せずというところで、きちんと受け止めて対応しているというところでございます。

(宮本委員長)

ありがとうございました。

事例につきまして、東委員、いかがでしょうか。

(東委員)

社会福祉士の東です。

このような家族全体を支えていかないといけないケースというのは、大変難しい部分もあると思うのですが、だからこそ、このケアマネさんも、最初にもう少し丁寧にやっていかなければいけなかったのかなと思うのですが、でも、現在の状況としては、

ここが変化してきているようなので、よかったかなと思いました。

以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございました。

金子委員はいかがでしょう。

(金子委員)

ないです。

(宮本委員長)

宮本のほうから1つだけお伺いさせていただきたいのですが、分析のほうにもございましたけれども、やはり情報の行き違いという、そののところも一つのキーワードになっているかと思えます。文章の中でも、それぞれの関係性というところが注目されているのかなと拝見したのですが、それぞれ地域包括、それから、ケアマネ、各事業所の中で協力し合う関係性づくりというところに関して、今後の課題等がございましたら教えていただきたいのですが。どちらかでもお願いいたします。

(結城部長)

社会福祉協議会地域福祉部長の結城です。

宮本委員、ありがとうございます。おっしゃるとおり、事業所間での対等な関係ではあるのですが、包括から予防プランは、委託をするという関係性とか、また、ケアマネジャーからサービス事業所を選んでいくという関係性があるので、どうしても上下関係などができてしまうような感じはあります。

ただ、実際、我々現場などでは、それぞれの立場で対等な立場で意見を言っているような研修を実施するとか、介護サービス事業者連絡会という、それぞれの部会の方々が集まって議論等で、やはり対等であると認識しています。それから、お客さんとも対等であるといったところを

少し意識しながら研修等でも生かしていきたいと思っています。

以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

ぜひ一つのチームで支援に当たっていただけるといいのではないかなと思います。

委員の先生方、よろしいでしょうか。

ありがとうございました。

御意見・御質問がないようですので、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「3 報告・審議事項」、「(3)令和6年2月の苦情(障がい)」につきまして、御説明をお願い申し上げます。

【資料3】「障がい」説明 山本課長

(宮本委員長)

御説明、ありがとうございました。

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お願いいたします。いかがでしょうか。

では、宮本のほうから意見をお伺いしてもよろしいでしょうか。

障がいの分野に詳しくないので教えていただきたいのですが、体験にお見えになった方に商品券をお渡しするというようなことは、自分は高齢の分野で勤務をしていた経験上、そういった金品を渡すするというようなことはないものですから、そういったことに関して、どういう実態があるのかということを教えていただければと思った次第です。

(早川課長)

障がい援護課長の早川でございます。

それぞれ就労継続支援事業者さんの実態として、どのように金品を渡しているかという具体的なことというのは調査したことはな

いのです。

その方々が通所することによって、公的な報酬として各事業者にお金が入っているという条件は一緒の中で、各就労継続の支援事業者だけでなく、例えば、生活介護の事業者とか、いろいろな株式会社の事業者さんが障がいの分野に参入していく中で、いろいろなところが顧客獲得のために、それぞれ努力をされていて、差別化して選択肢が増えて、なおかつ、業界というかサービスの供給者のほうの統合やM&Aが進んで、供給者のほうが安定するということが最終的に出てくるということは、否定すべきことではないかなと思っております。

長くなってしまったのですけれども、それぞれの事業者さんが、顧客という言い方はおかしくはないのですけれども、支援者の人たちを獲得するために努力をさせていただくということ自体は、必ずしも悪いことばかりではないと考えております。

ただ、こちらに記載されていますように、それが社内の内規で決まっていなかったり、その場の裁量で実施されていたり、あるいは、それが事実なのかどうかというのが関わってくる、関係者に共有されていないという部分では、新たな問題を生んでくるのかなとは考えております。

御質問とずれてしまった回答かもしれないのですけれども、見解も含めて回答させていただきました。

(宮本委員長)

丁寧にありがとうございます。

障がいの分野は、やはりいろいろな企業が入ってこれているとお聞きしていますので、企業努力なのか、金品ということに関して、こちらも過剰反応なのかかもしれないのですけれども、少なくとも範囲といいますか、運用の仕方とか、そういったものの規定があ

る中で企業努力がなされるということが重要なのではないかなと感じました。ありがとうございました。

三枝委員、いかがでしょうか。

(三枝委員)

感想になってしまうのですけれども、再発防止のための取組や視点が明確で分かりやすく、これが事業所にきちんとつながれば、本当にこういう問題の再発は防げるのではないかなと思いがしています。ありがとうございました。

(宮本委員長)

ありがとうございました。

東委員、いかがでしょうか。

(東委員)

特にございません。

(宮本委員長)

では、金子委員、いかがでしょうか。

(金子委員)

特にないです。

(宮本委員長)

小池委員、いかがでしょうか。

よろしいですか。

ありがとうございました。

それでは、ほかに御意見・御質問等がございませんので、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「3 報告・審議事項」、「(4) 案件以外の事例報告」につきまして、御説明をお願い申し上げます。

【資料4】 案件以外の事例報告 山本課長

(宮本委員長)

ありがとうございました。

ただいまの説明につきまして、御意見・御質問はございますか。

お願いします。

(東委員)

社会福祉士の東です。

今の御説明、私、理解できなかったのですが、同一の事業所だからという、同一の事業所でこういう相談が上がってきているということは、事業所自体の課題があるということなのですね。

(山本課長)

今、ここに記載されていない、また、現在、対応中のケースも、まだほかに出てきているというところから。

(東委員)

それが終了したらということ。

(山本課長)

そうですね。それで、また次回以降の委員会で改めて御報告をさせていただくということです。

(東委員)

分かりました。

(宮本委員長)

加えて御質問をよろしいですか。宮本でございます。

これは、別の方からの申立てということで、つまり、3件、別の方から同一事業所に上がっていると。

(山本課長)

はい。同じ事業所に対して、それぞれ別の方からの御相談というか苦情となっております。

(宮本委員長)

理解しました。ありがとうございます。

先生方、よろしいですか。

(金子委員)

そのほかでよろしいですか。

(宮本委員長)

はい。お願いいたします。

(金子委員)

最近、マスメディア、新聞とかニュースで、

事業所による不正請求、食費の過大請求であったり人件費の水増し請求とかを時折お見受けするのですけれども、運営されている施設あるいは職員の方のモラルが低下しているのかどうか、その辺の心配が一つあります。

もう一つは、それに対する指定取消しは恐らく都道府県だと思うのですね。区として、その事業所に対してどういった指導をされているのかと、例えば、件数はどのぐらい上がっていますとか、どのような指導内容が多いのか、その辺を教えていただければありがたいなと思っております。

遅れました。民生・児童委員、金子です。

(宮本委員長)

足立区の対応として、どなたか御回答をお願いいたします。

(日吉課長)

介護保険課長の日吉と申します。よろしくをお願いいたします。

高齢者ですが、介護保険の分野では、不正請求とか、最近マスコミで言っているような話題について、事案があれば介護保険課の事業者指導係で必要な調査、法的に言うと監査という形の言葉になりますけれども、事業所に行っているいろいろ書類を調べたり、当然聞き取り等も行いながら、また、確かに、区が指定権限を持っている事業所もありますけれども、東京都が指定権限を持っている事業所もありますので、その辺り、東京都と連携しながら対応しています。

その中で、その後どういった形で事業所に対応するかというのは、その監査の中で見つかったものを、また、区や東京都のほうで、悪質性とか、事実についていろいろ認定をするという作業を経てになるので、当然、不正に介護給付費のほうを請求して受け取っているということがあれば、実際に、そこについての返還請求をしますし、それは過去、そ

ういう件がなかったかといえ、当然ありません。

ただ、それは個別の事案なので、その都度、そういう不正の疑いがあれば調査をするという形で、区は対応していますというのがお答えになります。

職員のモラルや、その職員についてということになると、これもマスコミ等で報道されているとおり、介護の人材が不足しているとか、いろいろそういった部分とも連動してきますので、区としては、いろいろと介護職員向けの研修等を行うような形で、介護職員の人材の質の向上というところは、当然取り組んでいますし、そこについては非常に重要な課題だと認識しています。それは、介護部門としてのお答えになるかなと思います。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

介護のほうで、今、御回答いただきましたけれども、障がいの部分につきましても御回答いただけますとありがたいです。お願いいたします。

(長門課長)

障がい福祉課長、長門です。

先ほど、日吉のほうからあった介護のものと同じ部分もあるのですが、そういった対応につきましては、東京都と一緒に対応しています。

特に、障がいの施設については、都が指定権限を持っている関係で、その監査の期間等も含めて、区も一緒にその監査の期間に入っていくと。もし、不正があれば、その期間についての請求についても、区のほうで不正請求の返還請求をしていくというような対応をしているところでございます。

(宮本委員長)

株式会社の企業も増えておりますけれども、職員のモラル、職員の質に関してはいか

がでしょうか。

(長門課長)

職員のモラルについては、いろいろな会社が参入しているというのはありますので、自分たちの支援は、不正請求に限らずなのですが、例えば、こういった行為が虐待になるのかどうかというようなことについても、認識の差はあると感じています。様々な業種が参入し利用者側からは選択肢が広がるというメリットがある一方で、障がい児者支援に慣れていない職員が働いていることも少なくないので、事業所によって現実的には差があると感じているところです。

私たちが、こういう行為は虐待ですよというようなことでお伝えをしても、なかなかそれを、どうしてなのかと理解をしにくい職員というのは、事実、いらっしゃいますので、その部分は否定はできないのかなとは思っているところでございます。

その質の確保を今後どうやって取り組んでいくのかというのは、課題としてかなり大きいとは思いますが、そういった虐待通報等も含めて入ってくれば、任意にはなるのですが区が適切に調査を実施して、処分はできないのですが、行政指導的な立場で助言等をしていくと。一緒に考えていくということを行っ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。

お願いいたします。

(小川係長)

障がい福祉課の虐待防止・事業者指導担当の小川でございます。

今、障がい福祉課長から申し上げましたとおり、東京都と連携していくことが基本になっております。

現在障がい児者支援では、サービスの選択の幅が広がってきています。例えば、児童の

支援では児童発達支援や、放課後等デイサービス、成人の支援では、グループホームやヘルパー等のサービスが多岐に渡っています。当然、いろいろな団体が参入してきます。

そのことは選択の幅が広がって、利用者側からするとよい面もあります。反面、必ずしも障がい者と関わったことがない方が支援員として、あるいは施設の職員として働くということになります。

障がいの特性の理解についての研修や育成ということがとても大切になってきます。

障がい福祉課では、研修を実施したり、今年度から新設された事業者指導担当の機能を使ってはたらきかけてまいります。虐待対応については事業所と一緒に障がい者支援を考えていきたいと思いますというスタンスで関わるようにしているところでございます。

以上、補足でございます。

(金子委員)

ありがとうございました。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

せっかく研修、育成の関わり方、それから、指導ではなくて一緒に考えてくださる、そういった関わり方は本当に先駆的では素晴らしいと思いますので、ぜひ研修に出やすいとか、育成に関わっていただけるような、参加しやすい、そういったところもぜひ取組として考えていただけるとなよろしいのではないかなと思います。

ありがとうございました。

ほかに御意見は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させていただきます。

次第「3 報告・審議事項」が終了いたしましたので、進行を事務局のほうにお返しさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

す。

(瀬崎課長)

宮本委員長、ありがとうございました。

それでは、次第の「4 その他」につきまして、権利擁護推進係長から説明をお願いいたします。

(笠尾係長)

権利擁護推進係長の笠尾です。

私のほうから2点御案内をさせていただきます。

1点目は、議事録に関することになります。

この委員会の運営要綱に基づきまして、この委員会の会議録は公開という取り決めになってございます。録音させていただいて、この後、議事録を作成したものを各委員にまた後日見ていただいて、通ったものをホームページや区政情報室等での公開ということを予定しておりますので、よろしくお願い致します。

そういう関係もございまして、先ほどの案件以外の事例の報告のところで、今、まだ調査中のものがあるので、本日は説明を簡易なもので省略させていただいたというものがございまして、御理解のほど、よろしくお願い致します。

2点目は、次第の表に書いてございまして、今後の予定についてです。

例年どおり今年度も6回、この委員会を開催する予定になっております。次回は7月26日。それ以降も隔月で、9月、11月、1月、3月ということで実施する予定になっております。

なお、昨年度は5回開催しまして、1回は、ここで検討していただく事例がたまたま発生していなかったということがあって、1回開催できないという月がございました。苦情に基づく審査をお願いする会議ですので、場合によってはそういうことも起こり得ると

いうことで御了承いただきたいのですが、一応、現在の予定では6回開催する予定になっておりますので、よろしくお願いいたします。

以上です。

(瀬崎課長)

今、議事録の公開と今年度のスケジュールの件の御説明がありました。御意見・御質問がございましたらお願いいたします。

よろしいでしょうか。

ありがとうございました。御意見・御質問がないようなので、以上をもちまして本日の委員会を終了いたします。円滑な議事進行に御協力いただきまして、ありがとうございました。

なお、議事録につきましては、事務局が作成しまして、後日、各委員へ内容確認を御依頼しますので、よろしくお願いいたします。

本日はありがとうございました。