

足立区福祉サービス苦情等解決委員会
令和6年度第4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4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7年1月20日（月）9：56～12：03

場 所：足立区役所1205A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 山本障がい福祉センター所長
平塚東部保健センター長 角谷事業者指導係長 澄川中部援護第二係長
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 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11・12月）
 - (2) 諮問案件（答申案）
 - (3) 報告案件（令和6年10・11月）
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4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7年1月20日（月）
開催時間	午前9時56分～午後0時03分
開催場所	足立区役所1205A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）

皆様、おはようございます。本年もどうぞよろしく願いいたします。

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。

ただいまから、令和6年度第4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。

まず、1点目に委員会の次第が一番上でございます。

2点目が、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点目が、資料2「答申書（案）」でございます。

4点目が、諮問案件、案件資料になっております。

5点目が、緑色のクリアファイルに入った諮問案件の苦情申立書の写しになっております。

6点目が、資料3「令和6年度第4回苦情等解決委員会報告案件一覧」。

7点目が、資料3、高齢1から3の資料でございます。

8点目が、資料3、障がい1・2でございます。

9点目が、委員名簿。

10点目が、庁内関係所属名簿。

最後に席次表。

あと、委員の方のみ第2回苦情解決委員会の議事録を御用意させていただいております。

よろしいでしょうか。

次に、本日の出席委員数を報告します。

委員定数6名のところ全員参加になっておりますので、本日の委員会が成立している

ことを御報告します。

なお、議事録作成の都合上、質疑は録音させていただきます。御発言の際には、最初にお名前をおっしゃってから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。

それでは、進行を宮本委員長、よろしくお願い致します。

（宮本委員長）

ちょっと確認させていただいて、この緑のクリアファイルに入ったものというのは、前回の委員会で依頼があったので御準備いただいたということでしょうか。

（瀬崎課長）

はい。

（宮本委員長）

承知しました。ありがとうございます。

それでは、次第に従いまして議事を進めます。

次第「2 報告・審議事項」、「（1）月報の報告」について、事務局の方、説明をお願い申し上げます。

【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、御質問がありましたら、お願い申し上げます。

お願いいたします。

（氏家副委員長）

氏家のほうから質問させていただきます。

今年はちょっと増加傾向にあるということでしたけれども、その原因とか理由等どのように把握されておりますか。

（和田課長）

実際に、増加傾向といっても、ほぼ横ばいで毎年このぐらいの件数で来ておりまして、

20件台で30件に届かないのが大体例年でございます。そういったところでいきますと、若干増えたとしても、恐らくそんなに毎年と変わらない数値になるのかなと。

ただ、大きく違ってくるところというのが、去年は、障がいのほうの件数が多くございまして、障がい13件に対して高齢9件というところでございました。今年度も障がい12件、高齢5件です。

これが、年度ごとにどちらかが当然多くなるのですが、際立った傾向が出るときに、障がいのほうが多くなるということのは、同一の方から何件かの苦情が重なったときに障がいが増えるという傾向がございまして。

高齢のほうにつきましては、同一の方から苦情の御相談をいただく方は少ないということでございます。ただし今回は、施設からの苦情が少し増えているように印象として持っているところでございます。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

施設からの苦情というのは、具体的にどういうことですか。

(和田課長)

今回、御報告でも2件挙げさせていただくのですが、コロナ絡み。コロナの関係で、罹患をして要介護度が上がって退所とか、そういった関係の案件が出てきております。

(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。

障がいの場合ですと、何度も繰り返される方がということだったのですけれども、高齢の場合、数字が増えるということは、新規の数が増えているという、そのことは少し考えていく必要があるかなと感じました。

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、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、事務局に説明をお願いいたします。

**【資料2】「諮問案件(答申案)」説明
和田課長**

(宮本委員長)

ありがとうございました。

ただいま御説明いただきました件で、御意見、質問はいかがでしょうか。

(氏家副委員長)

引き続き内容についても御説明いただいたほうがよろしいかなと。

(宮本委員長)

前回から修正いただいた点、変更になった点を簡潔にお願い申し上げます。

(和田課長)

前回からの変更点については大きくはございません。

実際には、文言を全部、報告書の体裁という形に、答申案という形になりますので、そのような形で、報告書の最後の「です」「ます」も含めた、あとは主語の部分に絡んでくる文言の言い換えの部分だけは修正してございますが、内容は基本的には前回と同様でございます。

ただ、1点だけ、その後の校正の中で、所管課のほうで、少し表現のところに追記をしたほうが誤解がないだろうという点につきましては、(7)になります。(7)の最後の3行になりますが「なお、介護保険課が事後確認したところ、厚生労働省が、介護現場におけるカスタマーハラスメント対策等を公表しており、これらを参考に事業所におけ

るマニュアル整備が必要であることを確認しました」というのが、追記として、その後、校正で加わっている部分になります。

以上でございます。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

追記したところですね。

先生方、御意見、御質問はいかがでしょうか。

お願いします。

(氏家副委員長)

氏家のほうから、内容について、確認も含めてお伺いします。

まず、答申書には日付は入れないのかなというところ。日付は入っていますか。後ろに入っていますか。まだ、多分、確定ではないので○という形になると思うのですけれども、答申書を出す日付を入れていただくとよろしいのかなと思います。

あと、2点目「答申書(案)」の次の行の「9月20日付で諮問があった申立事案1件について」とありますけれども、諮問書には諮問番号がたしか付されていたと思います。番号を入れて、どの諮問であるか特定することが必要になると思いますので、同日付で諮問は、今、2つないのかもしれませんが、足立区内では複数の諮問があることもありますので、諮問については番号を付されたほうがよいかと思います。

あと「2 対応経過」のところになります。

対応経過について、当解決委員会での審議についての経過が触れられておりませんでしたので、ここにつきましても日付を入れて、諮問された日、それから、審議を行った日を入れる必要があるかなと思います。

並べ替え、1番を主訴にさせていただいて、3番の委員会意見なのですけれども、これは、先ほどの追記以外は変更点はないとお伺い

いたしました。ただ、前回の会議では、審議の内容で明らかになった部分について追記すべきだという意見で、その後修正を今回されているのかなと私のほうでは思っておりませんでしたので、思っていたものと大分異なるのかなと思っております。

委員会から、例えば、(1)の「申立ての主訴(1)」について、委員会からは報連相が大切だという意見がありましたとありますけれども、そうではなくて、具体的な事実関係の確認を審査会でもさせていただいて御回答を得ておりますし、それについてどうだったかという意見があったかと思えます。

全ての主訴についてそうかなと思うのですけれども、たしか前回もそれを確認していたら、この話はもう出ましたねということの繰り返しになるので、今、ここでやるのはやめましょうということで前回は終わったと思うのです。

なので、今回、議事録が出ましたけれども、議事録等で、審査会で確認した事実関係と、それによって、どういう確認、たしか「違法ではないけれども不適切であった」とか、そういうことが委員会としての最終意見になったと思いますので、そのようなものによっては問題はなかったと。事実関係で確認したところ、こういう事情であれば特段不備はないと委員会では判断したとか、ものによってあったと思いますけれども、それを書くべきではないかなと、前回、意見を申し上げて、そうするという方向になったかと記憶しております。

ほかの委員の方、いかがでしょうか。

(米村主査)

事務局、米村です。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(米村主査)

前回までの委員会の御指摘を受けて、この体裁を修正するところを担当させていただきました。

基本的には、今、副委員長からお話しいただいたように、御意見なり御質問があつて明らかになったところを議事録から抜粋して加えたつもりなのですが、「意見がありました」と記載が終わっているところについては、そういう議事からの移行が不足している部分かと思ひます。

おおむねやり取りのあつた部分は入れたつもりですが、不足している部分があるかもしれませんので御指摘をいただければと思ひております。

以上です。

(和田課長)

事務局、和田でございます。

3の(1)から(8)まで、こちらのところでは、一応、委員会からいただきました、こういう御意見がありましたということは、それぞれ、その質問のあつた項目のところでは追記させていただきました、そこに御指摘いただいたような件を、事務局としては一応付してきたつもりではあつたのですが、不足している点がありましたら、逆に御指摘をいただければ幸ひでございます。

(宮本委員長)

氏家委員、お願いします。

(氏家副委員長)

そうだとすると、委員のほうでそれぞれ確認して、具体的に記入するところを御指摘するのが流れとしてよろしいのかなと思ひました。

あと、もう一点。意見についての、この委員会としての方向性を確認したいのですが、諮問されている内容は「原因分析、および調整・解決案の提示」「区への対応における助言・提案」「区へ勧告を要する事項等」

となつていたと思ひますので、これに即して意見を述べるのであれば述べる必要があるということになりますので、方向性として、例えば、(1)の主訴について、コミュニケーションや報連相が大切であるという意見は、言わば感想であつて、原因の分析とか解決案を提示しているものでもないですし、区への対応に対する助言・提案にもなりませんので、その方向性が違ふのかなと思ひます。

区に「報連相は大切です」と言つても、それは当たり前のことなので、委員会から申し上げる意見としてはあまり適切ではないのかなと思ひます。

先ほど申し上げたように、区への対応に対する助言として、対応は、ここに見る限りは、これは適切であつたのか、それとも、このケアマネさんに対して、このような提案をすべきだつたとか、何かそういう内容で、それをしたのかしてないのかという話になつたと思ひます。

それが、包括に相談すべきだけれども、それは実はしてあつただけだけれども、その適切がみたい、そういう経緯があつたのが検討でなされたはずなので、そこはないですものね。

先ほども申し上げましたけれども、当然、会議の中で、それぞれが意見として感想なり、思つたところを出していると思ひますけれども、それを含めて、委員会として諮問の回答として、どのような形のものか委員会の意見になるのかと。個々のその場で聞いた意見ではなくて、それを決めるのが、多分、この答申書の確定なのかなと思ひます。

それも、こちらのほうからこういう形で出すほうがいいというものを御提案すべきかどうか。

(宮本委員長)

それは、それぞれの先生方から御意見をいただくということになりますか。

(氏家副委員長)

審議はもう終わっていますので、あの内容で、結論、委員会としてはこういう意見を出しましょうを、今ここで検討しているはずなのですよね。その方向性が、この「報連相が大切だ」というところが引っ張られているけれども、そこではなくて、この対応としては問題はなかったとか、繰り返しになりますけれども、原因分析とか、ここが問題であるという原因分析をしたので、こうすればよかったんだという、諮問に対する回答という方向性でしていただいたほうがいいのかなと思います。

これまでの審議会では、私は今年度からですけれども、比較的、110番みたいなところを出しているのは、割とこういう意見、そこから、委員の意見は載っているところが多かったのかなと思いますけれども、諮問に対する答申となると、そういうものとは違うのではないかと感じています。

(金子委員)

こちらのほうで示したほうがいいんじゃないですか。

(氏家副委員長)

よろしいですかね。

(宮本委員長)

そうしますと、具体的に、またお時間を取ってということですか。

(氏家副委員長)

そうですね。

(宮本委員長)

この場で一つ一つ。

(氏家副委員長)

私の意見なので、それで、皆さんがどうか。これで、こういう形の答申なのか、今おっしゃった、もう一回持ち帰って、委員会として

はこういう意見を出すのがいいというところを次回やって、それを入れるのか、事実関係の確認とか、それぞれの思っていることというのは前回ありましたけれども、答申書案についての、どういうものを出すかというのは、これから、これを踏まえて話し合うので、これを見て話し合うのほうがいいのかなと。

平場でやるのでしたら、ここで、議事録を見ながら、これはああだこうだとやることになると思いますし、それをやるとまたお時間がとなると、一旦、それこそ持ち帰りで整えてとなるとは思いますが。

私も、今、一個一個具体的にと言われると、すぐに出ないので、ここでは方向性を決めていただければいいかなと思います。

例えばですけれども、私が参加している別の審議会では、委員が持ち回りで案を直すなりして入れる。法的なところを、主張するところを入れたりというものをしていますけれども、それは弁護士委員とか教授の委員で構成しているので、通常から答申書案を書いてない方に、いきなり担当ですと言うのはちょっとハードルが高いのかなと思いますので、例えば一回、今回は私のほうで提案して、それを見て、次回からは、こういうところを引っ張るんだと、多分、御理解いただけると思うので、こういう形で出していただいて、そうしたら、次回以降、修正で済むとか、そういうこともあるのかなと思います。

(宮本委員長)

分かりました。

理解が不十分で申し訳ございませんが、委員会としての意見を(1)から(7)について一つ一つ、意見と改善案とか、そういったものを示していくということですか。

(氏家副委員長)

そうですね。多分、総論と各論があると思うので、どう出るか分かりませんが、各論的

にはこれについての分析と解決案が個別にあって、かつ、総じて、今回はどうだったかみたいなたまごめがあってもいいのかもしれませんが。

多分、通じるところは一緒。結局、ケアマネさんと申立人の認識の違いとか、それこそ報連相というか連絡の行き違いに端を發して、それがどんどん積み重なってここまで行ったという事案のような認識。

「委員会の結論」のところには書いてあるのですね。「不適切な点が認められるものの」。これは付け足していただいたのではないですか。「委員会の結論」は、今回付け足したものでないのですか。

(瀬崎課長)

4番ですね。2枚目。

(氏家副委員長)

4番。これは前回はありましたか。

(米村主査)

はい。前回からございます。

(氏家副委員長)

失礼しました。

こういう形で総論。

(三枝委員)

私、意見を言わせていただいていたいいですか。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(三枝委員)

先ほど、氏家副委員長が言われたように、諮問書があって答申を出すわけで、諮問は、委員長に対して諮問書、ここに写しがありますけれども、やはり答申の立て付けがあると思うのです。ちょっとくどくどしてすごく回りくどいのです。

答申なり提言というのは、もっと簡潔であって、検討要望なり、あるいは、その諮問に対して、より具体的に書かれないと、提言あるいは答申を受けた側が何をどうすればい

いのかというのがよく分からないというか、そのところがはっきりしない。

(1)から(3)まで3つの諮問がされたわけだから、それに沿って答申の立て付けをつくるべきだと思うのです。そうしないと、この諮問書と答申書がかみ合わないというか、筋立ても合わないという気がするのです。

だから、立て付けというのも、先ほどの方向性という話と同じだと思うのだけれども、もう少しすっきりした、分かりやすいというものにまとめていただけるとありがたいなと。

私もずっと最初から読んでみたのですけれども、経過を淡々と書かれていて、それよりも、ここにある諮問は、そういうこととはちょっと違うのではないかな。

原因分析、解決案の提示、助言・提案とか勧告を要する事項等という、ここに焦点を当てた答申にしたほうがいいのではないかなと。今後のために。

私も、諮問についての協議は今回初めてなので、よく分からなかったのですけれども、何度も読んでみるとそんな感じがしましたので。私の個人的な意見ですが、お伝えしておきたいと思います。よろしくお願ひします。

(宮本委員長)

ありがとうございました。

そうしましたら、氏家委員から御発言いただきましたとおりに、案を作成していただくということは可能なのでしょうか。

(氏家副委員長)

はい。私のほうで加筆とかをさせていただきたいと思います。

今、三枝委員がおっしゃったように、確かに諮問事項に応じて回答するという書き方も一つあるのかなと思うのです。これは、答申書のベースはないのですか。一般的な答申書。1にこれを書く、2にこれを書く、3に

これを書く、4に書くみたいな、タイトルだけでも答申書は枠があるのかなと思うのですけれども。前回もそんな話を。

(笠尾係長)

ある程度はそういうものを参考に項目立てをしたつもりなのですけれども。

前は、表組みをして、参考にしておいたのですけれども、表よりも文章のほうが良いという御指摘がありましたので、今回は文章という形でまとめさせていただいています。

(氏家副委員長)

そうですね。文章化という修正も今回あったのですよね。

そうしたら、今の三枝委員の御意見を聞いて思ったのですけれども、今回、(1)と(2)は回答があると思うのですが、この場で、(3)、区へ勧告を要する事項が本件においてあるのかどうかを確認するのはいかがかなと思いましたが、いかがでしょうか。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

諮問書にございます、(1)、原因分析とか、(2)、区の対応における助言・提案というのは、それぞれ(1)から(7)の項目にあたりなかったり、散らばっていたりという状況なのでございますけれども、(3)、区へ勧告を要するような事項があったかどうかということに関しては、それぞれのところにあるのか、もしくは、総じてそういうことが言えるのかというところを、委員の皆様方の御意見をいただければと思います。

(氏家副委員長)

では、前提として質問をよろしいですか。一般に、どのような場合、区へ勧告を要する事項等になるのかを御説明いただければと思いますが。

(笠尾係長)

基本的には、法令に則していないとか、法

令に適合していないとは言えないにしても区の対応が不適切とか、そういうことで、要は、この委員会の委員が、第三者の目から見て、不適切というものがあれば、そういうものは勧告に当たると考えています。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

今の質問で、さらに確認をさせていただきたいのですが、まず1点目、法令に則していないということですが、本件において法令に則していないような事項というものはございましたでしょうか。区のほうで判断されているものが。

(和田課長)

これは、事務局のほう直接当たりましたけれども、法令に則していないということでの違反は確認できませんでした。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

区の対応が不適切であったかどうかということになると思うのですけれども、具体的に、どの程度。程度の問題だと思うのです。つまり、勧告を要するほど不適切というのは、一般的に、具体例でも構わない。我々が分かりやすいように教えていただければと思うのですけれども、例えば、これはというのはどういうものになりますか。

(笠尾係長)

例えば、繰り返し同じような事案が発生していて、委員会から指摘を受けているにもかかわらず改善されないものとか、そういうものが勧告に該当すると考えています。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

委員から指摘があったにもかかわらず改善が見られないような場合には勧告まで必要になるというような理解でよろしいですか。

もちろん、不適切さが大きくて、一回でも駄目だろうという事案ももちろんあると思いますけれども、それを踏まえて、勧告を要する事項の有無。

(宮本委員長)

ちょっとお時間を頂戴できればと思いますが。

(氏家副委員長)

もう一点、確認をよろしいですか。

(宮本委員長)

はい。お願いします。

(氏家副委員長)

これは、区へ勧告ということになるので、ケアマネの対応の問題だけではなくて、それを監督するところに対しても、委員会からは指摘ができるということによろしいのですか。

例えば、今回、包括の対応が不適切であったということもあるので、包括の対応の不適切さについても指摘をします。そこまでが判断対象だということによろしいでしょうか。

(笠尾係長)

はい。

(和田課長)

それで大丈夫です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(東委員)

この緑のファイルの中に入っています苦情申立書のところの別紙2の一番下の、事業者に申し立てたい苦情内容とか、その上の苦情のもとになった事柄の具体的な内容というところで、ケアマネジャーが、耳が遠いのに面談したときに近くにいなかったとかいうことを「差別」と捉えているというのが、私としては「配慮不足」ぐらいなのではない

かなど。そこで、差別と捉えて、基本のところを捉えてしまうと、それはちょっと違うのではないかなど。

そうすると、答申案、答申に関しても、全然違う。差別と配慮不足という、全然分かれて違う方向に行ってしまうのではないかなどという気がするのですが、その辺から何か押さえておかないといけないかなどと思います。

(宮本委員長)

この別紙1・2を作成されているのは事務局でなくて、御本人ですか。

(和田課長)

お答えします。事務局、和田です。

こちらのほうが、申立人が直接作ってお持ちになったものでございます。これに基づきまして、実際の事実確認をする項目を、もう一度、直接お会いして確認をしましたのが、今回、1から7の形で事実確認を行ってきました項目になっておりますので、その、もとになった、申立て時点で申立人が書いてきたものが、この別紙1、別紙2でございます。

別紙2のほうは、別紙1のほうが11月にお持ちになったもので、別紙2は、事実確認報告をするときに、さらに報告を聞く前の段階でもう一度御自身で作ってきたものなのです。

(米村主査)

すみません。それは違います。

1、2は申立て段階でいただいたもので、後からいただいたものは添付しておりません。

(和田課長)

失礼しました。

これは申立ての時点のものです。

(氏家副委員長)

申立て時点のものが別紙1・2ですか。

(和田課長)

別紙1と別紙2です。

(氏家副委員長)

持ってきたというのは、申立ての前に持ってきたという御趣旨ですか。今、添付されていないものもあると。

(米村主査)

今、和田が御説明しようとしたものは、また別の段階で申立人がまとめてきたものがあるのですが、それと混同した御説明だったので訂正させていただきました。委員の方にお配りしている申立書に添付された別紙1・2は、申立書を提出する時点で申立人が作ってきたものです。差別とか脅迫という表現があったりというところは、申立人の御相談を受けた上で、申立て内容を整理して合意いただいたのが、答申書にある申立ての主訴に書かれているものです。

(氏家副委員長)

氏家ですけれども、よろしいですか。

(宮本委員長)

はい。

(氏家副委員長)

そうであれば、苦情の申立ての内容が変遷しているのであれば、それを次の経過のところで記載していただく必要があると思います。

その際には、資料があるのであれば、それは資料として、ここに「来所」とかありますけれども、そこに「別紙1持参」とか「提出」とか書いて説明した上で、この主訴の1から7のとおりであることを確認したというようなものを入れていただかないと、勝手にこちらでこの主訴の1から7ができたような、関係性が今のように分からなくなってしまうので、そこはもう少し細かく経過と資料とを一致させる形で書いていただくのがよろしいかと思いました。

今の差別の点は、ないということによろし

いですかね。いかがですか。どう処理するか。

(宮本委員長)

別紙を拝見する限り、御本人、申立人は、差別として理解されている。認識されているということ。

(和田課長)

申立人なのですが、事実確認を行ったところでは、耳が遠いことを担当ケアマネジャーはよく分かっています、担当者会議でも、1メートルしか離れていないときに、「聞こえます」「大丈夫」ということの確認を取ってかけてもらうなどの配慮もしております。

ですから、これは、申立人は、そこに同席しているのですが、申立人の表現のほうがちよっと強くなっておりまして、事実では、確認は、そういった差別に該当するような、配慮不足に該当するようなことはなかったと、事実確認では認識しております。

(宮本委員長)

実際は、申立人はそのように認識し、そういう理解ということですよ。表記されている。

(和田課長)

はい。

(宮本委員長)

そのように認識されていると。ただ、実際はそういうことではなかったということなのですね。

そうしますと、答申書の中でも、認識はそうであったがというような経過というのですか。あったほうがいいのではないのでしょうか。事実だけではなくて。

(氏家副委員長)

もし、やるのだとしたら、申立て主訴(3)のところだと思うのですが、委員会からのところで、当初、本人からは差別であるという意見もあったけれども、これを差別とするかどうか。

だから、定義だと、障がいを理由として、障がいのない人と不当な差別的取扱いをしたかどうかということだと思うので、今回、1メートルのところ座ったか座っていないかは、差別的取扱いにはならないと思うのです。

聞こえる人と聞こえない人がいて、同じところからやったら、それは聞こえないことになるけれども、その人のために1メートルまで来たというのが、差別的取扱いだと言えるのかというところを判断して、仮にそうだとしても、差別的取扱いとか、差別だとしても合理的配慮として欠けているか。やはり、合理的配慮としても欠けていない。何度も確認して本人の承諾を得ていたのであれば、合理的配慮も尽くされていたみたいなのを判断として書くかどうかかなと思います。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

最終的に、この文書もさらにブラッシュアップされるものではありますけれども。

されるものですね。

(氏家副委員長)

そうだとすると、それで、今、いいかどうかをここで決めていかないと。私の一存では。

(宮本委員長)

考え方としては、委員会での意見ですね。途中段階の意見にはなりますけれども、委員の皆様、いかがでしょうか。

(東委員)

東ですけれども、今、氏家委員がおっしゃったような書き方がいいのではないかなと思いました。

以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

議事録を基に。

では、戻って、その勧告を要する事項があるか。

もし、現時点では、あるかどうか確認していただいて、もし、現時点では確認が取れないというのであっても、答申書をまた作って、確認する中で、ここは勧告したほうがいいのではないかというものが出てきたら、それは、そのようにしてもよいのかなと思いますけれども、これまでの審議の経過の中では、私としては、あまり勧告を要する事項ではないというような流れだったのかなと思うので、その確認をしていただく。もちろん、今の委員のように、確認すべきところもあると思うので。そこをもし御確認いただければと思います。

(宮本委員長)

ほかの内容についても構いませんが、気になるところとか、御意見はございますでしょうか。

私のほうから。宮本です。1つ。

「(8) 申立人の主訴(7)について」なのですが、6行目です。「情報提供することが大切である、カスハラとなった場合の」という、「カスハラとなった場合」という表現方法が、その時点で何か認定されるわけでもありませんし、カスハラについても、まだ各事業所、足立区でもいろいろ取組が必要だということでも意見を出している段階でございますので、例えば「カスハラが疑われる」とか、表現が「となった」というところが気になるところで、これが最終的な表現ではないにしても、残しておく記録としては不適切かなと感じたところです。

(氏家副委員長)

氏家です。

今の委員長の御指摘、もっともだと思いません。

この「カスハラ」という言葉が出てきた経

緯ですけれども、その上の(7)のところ、委員会から、カスタマーハラスメントに対するマニュアル等の整備が必要だったのではないかという意見があって、それに対して2行目「当該事業所は、申立人の訴えや言動についてカスハラのような捉え方をしていますが」とあるのですが、それは、そうだというのが出たのですよね。この委員会の話で。

(和田課長)

はい。カスタマーハラスメントの中で出てくるような、行き過ぎた迷惑行為に該当するような項目として何があったのかというところで確認をしましたところ、法令等に違反してないのに、申立人への具体的な連絡の時間の指定とか、時間外の対応の強要であったり、こういったところが行き過ぎているのではないか？いわゆるカスタマーハラスメントの事案に該当するのではないかと事業所はそのように捉えておられました。なので、カスハラ的な捉え方というのは、そういった点をこの事例では指しております。

(氏家副委員長)

そこを、具体的に、それをカスハラのような捉え方をしていたと書いたほうがいいかもしれません。

そうですね。カスハラが疑われるような場合はこうしていく必要があるということですよ。

判断はしていないのですね。事業者としてはそういう捉え方をしていたという前提ですね。確認まで。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。

ほかにいかがでしょうか。途中段階の内容でも結構でございます。気になる表現等がございましたら、御意見をいただけますとありがたいです。

(氏家副委員長)

一点、氏家からよろしいでしょうか。

(宮本委員長)

お願いします。

(氏家副委員長)

3が「調査結果および委員会意見」となっているのですけれども、「調査結果」にして、「委員会意見」は、一番最後、「委員会の結論」とありますけれども、ここが委員会の意見。「意見」という言葉が適切かどうかはあれなので、文言は考えさせていただきますけれども、「意見」にして、3は「調査結果」がいいのかなと思いました。

今、三枝委員から出たように、(1)と(2)に対応するような形でというのを考えているのですけれども、先ほども出ましたけれども、調査の内容が中に入ってしまったので、事実関係をとにかく全部上に出すのが分かりやすいと思うのです。

なので、「対応の経過」は、いつ、どこで、何を聞いて何が提出されたのだと思うのです。3の「結果」で、具体的に、(1)ということについては、実はこういうことがあって、事業所はこういうことをこういう認識をしていたというのが調査結果になると思うのです。なので、そういう分け方なのかなと思いました。これが(1)。

2点目ですけれども、「調査結果」の調査をした主体なのですけれども、前回もフローを確認しましたが、その調査の主体は委員会ではありませんので、そこは明示したほうがよいと思うのです。これだと、我々が調査したみたいな形になっているので、これは具体的に誰が調査をしたのか。

「対応経過」も、「申立人より相談」とありますけれども、具体的に、申立人が誰に相談したのか。誰が主訴を確認したのか。確認した結果、何だったかと。

そのように、確認して、調査も、誰々が行

った調査の結果という形で出るのだと思います。それを踏まえて、我々の諮問事項に対する、1、原因の分析はこうだと。2、対応に対する助言はこうだという形になるのかなと思ったのです。

多分、委員会からの意見も、審議の中で質問して、それに対して出てきたものは、結局、以前の調査でこうだったということが出てきているだけなので、そうだとすれば、こうだったからこうというのは、その委員会での質問というのは不要なのかなと。調査結果でまとめられるのかなと思うので、全部、調査結果の報告を我々は受けていたという認識なので、そうかなと思いました。

(宮本委員長)

教えていただいてもよろしいですか。

調査の、「誰が」というのは、組織としてですか。それとも、個人の名詞が入るものなのですか。すみません。理解不足で。

(氏家副委員長)

社協ですか。

(和田課長)

はい。

(氏家副委員長)

社協です。

(宮本委員長)

社協がということでよろしいですね。

(氏家副委員長)

はい。

(宮本委員長)

そういうことですね。ありがとうございます。理解不足で申し訳ございません。

では、内容につきましては、よろしいでしょうか。何か気になる点がございましたら、委員の皆様から。

あとは(3)ですね。諮問書の(3)、勧告を要する事項等につきましては、いかがでしょうか。

答申書案の「4 委員会の結論」の1～2行目ですね。「不適切な点が認められるものの、違法とまでは言えない状況であったと判断します」と、委員会の結論として議事録から抜粋していただいていますので、ここは大原則というか、1つ目の大きな意見になるのではないかなと私は思います。

こちらの結論を軸にお考えいただいてもよろしいでしょうか。委員の先生方。

(三枝委員)

はい。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

氏家から確認ですけれども、すると、先ほどあったように、違法ではなくても勧告すべきという事案自体は、一応カテゴリーとしては存在するので、書くかどうか、特段、勧告を要する事項はないと史料しますと明示するか、それとも、これをもってすれば、実際、勧告することを書いていなければ、勧告はなかったのだなという形にするか、そこはいかがでしょうか。

(金子委員)

(1)、(2)だけがよろしいのではないですか。

(氏家副委員長)

分かりました。

ほかはよろしいですか。

(宮本委員長)

勧告を要する事項は特段ないと。

よろしいでしょうか。

(氏家副委員長)

ないので、(1)と(2)だけを記載すればいいと。

(宮本委員長)

先ほど、三枝委員から御指摘いただいた、立て付けのところを、再度、御確認いただき

まして、氏家委員に本文のほうを御提案いただきまして、再度、検討の時間を設けたいということでもよろしいでしょうか。

(氏家副委員長)

はい。

一点よろしいですか。

私が気になるのは、先ほど指摘させていたいただいた、日付とか諮問の特定とか、それから、対応経過を詳細にして、資料との突合せとか主語を明らかにしたものと、3の「調査結果」のところに調査結果。でも、3はよろしいですか。では、2まで。今回の会議であったようなところを区のほうで直していただいて、それをもって、私が3と4を加筆させていただくという流れでよろしいですか。

(宮本委員長)

いかがでしょうか。

事務局のほうで1、2番まで御準備いただくということをお願いできますでしょうか。

(和田課長)

分かりました。

(宮本委員長)

お願いいたします。

氏家委員、どうぞよろしくをお願いいたします。

(氏家副委員長)

あと、差別についての文言と、カスハラが疑われるという文言の修正も出ましたので、そこも直しておいていただければと思います。

(宮本委員長)

答申書(案)につきまして、御意見、ありがとうございます。

ほかは気になる点はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

では、本件の質疑につきましては以上とさ

せていただきます。また、次回の委員会で、再度、答申案の内容の検討につきまして、どうぞよろしくお願い申し上げます。

続きまして、次第「2 報告・審議事項」、

(3)、令和6年10月・11月の報告案件です。そちらにつきまして、事務局の方、報告をお願い申し上げます。

【資料3】「高齢1」説明 和田課長

(宮本委員長)

ありがとうございました。

ただいまの御説明につきまして、御意見、質問がありましたらお願いいたします。

いかがでしょうか。

お願いいたします。

(氏家副委員長)

これは重大な問題だと思います。違法になっていて、違法事例でもないかと思います。Bの病院のほうの問題、それから、施設側の問題。それから、AとBが共同で不法行為を本人に与えたという事例になりますので、きちんと調査をして、違法であったかどうかを明らかにすべきではないかなと私は思いました。

A病院としては、キーパーソン、弟にしか情報を話せないと言われましたけれども、そうであれば弟に連絡を取って手続きを進めるべきであって、なぜ褥瘡発生まで1ヶ月間、コロナ治癒の後、放置しているところに違法性がある可能性がありますし、弟にというのであれば、施設側としても、もう入院が必要なのであれば退院手続きを取って施設に戻る手続きを取らなければいけないのに、弟に連絡を。一連の経緯の文章がここに付いていれば何か分かるかもしれないのですけれども。

連絡を取らずに、結果的には、連携が取り

にくくなったのはいいのですけれども、それは事実であって、それを1ヶ月放置しているのですから、その放置の、何もしていなかったという不作為についても違法性があると思うので、AとBで併せて1ヶ月以上、それらの経過によって、この人が褥瘡が発生するという事態にまで健康被害が生じているわけですから、これは重大な問題だと私は思いますので、苦情がこれで終了というのはどうなのかなというところを思いました。

(宮本委員長)

お願いします。

(和田課長)

ありがとうございます。

御意見をいただいた点は、こういった御意見が委員会であったということは、当該特別養護老人ホームのほうに伝えることはできるのですが、その後、今の違法性の部分について、不作為の部分の調査を継続して行うかどうかという点につきましては、また、委託元の区のほうと協議して、これは監督所管のほうの対応の問題にもなるかと思しますので、苦情の受付窓口としては、どこまでやるかということを確認した上で対応したいと思します。

(三枝委員)

1つお願いします。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(三枝委員)

今、課長が言われたように、このケースで、ほかの事業所に移ることになったので、この問題は解決ということですがけれども、この事業所においては、問題解決が果たして、今後、同じような問題が起こらないのかどうかという、そこは危惧されると思うのです。だから、モニタリングというのか、その後どうなっているのか。怠っていたという事実はある

わけですがけれども、それが解消されたのか、されていくのかというのは、見届けるというか、きちんと把握しておくべきだなと。

そうしないと、以前もそうでしたけれども、同じ事業所で同じような問題が次々に発生するというのが結構多いということを聞きましたので、ぜひ、その辺は、今後のことを考えてしっかり押さえていただきたいなという意見です。

以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

引き続き、いかがでしょうか。

(和田課長)

和田のほうで。

一応、事実確認をしたときに、今回、施設長にも同席していただきまして、実際に対応しました介護の部門の部長さんと、相談員さんと、現場の責任者を集めたところでお話をしましたところ、施設長がよく存じ上げていないような状況の中で、現場で不適切な状況があったということをも重大問題として捉えまして、それが今回、謝罪文という形につながってはっています。再発防止ということにつきましてのお約束は、今、口頭ではいただいております。

この後、そういったことがないかどうかにつきましては、改めて私たちのほうも、しっかりとその辺は認識して対応していきたいと思します。

(三枝委員)

ありがとうございます。

(宮本委員長)

私のほうからも少しお話し申し上げさせていただきます。宮本です。

昨今、医療機関が閉院するという話を地域の方から伺うことがままございます。今まで通っていたところが使えなくなってという

ところでございます。そうしますと、今まで施設と病院で、提携といいながらも阿吽の呼吸といいますか、そういったところでできていた情報共有とか、そういった、よくも悪くもできていた部分が、新たにつくっていかなくてはいけないという側面もありますし、実際、法に触れるようなことがなかったとしても、今後、いろいろなことが新しく変わっていく。いろいろな施設で、いろいろな医療機関とまた新たな関係をつくっていくとか、そういった過渡期でもあるのかなと思ったりもします。

この施設だけに限らず、いろいろな新たな機関と新たな調整をしていくということにおいて、やはり連携の取り方というのを一職員に任せるのではなくて、施設として捉えていただきたいなと思います。

(和田課長)

施設のほうにお伝えします。

(宮本委員長)

お願いします。

(結城部長)

地域福祉部長の結城です。

今の件については、苦情解決委員会として所管課のほうにお話をさせていただいています。役割分担をしっかりとしないと、苦情解決委員会が全てをやるわけではありません。苦情委員会からそういったものが挙げただけけれども、しっかりこういった事案については注意喚起をお願いするといった形で、所管課のほうにも伝えていきたいと思いますので、御了承いただければと思います。

以上です。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(氏家副委員長)

今の点ですけれども、先ほど三枝委員がおっしゃったように、御報告があったわけでは

けれども、そういうことをされるということ、結果どうなったのかというのは、我々、は、ただ、報告に意見を言って、それがどうなったのかということもありますので、もし、この報告制度、そもそも諮問を受けている事項ではございませんので、こちらは調査対象で影響もありませんけれども、報告をするのであれば、この意見を踏まえてどうだったという経過報告をいただければと思います。

特に、具体的に言うと、結局、連携が取れなかったというのが取れるようになったのかということ。先ほど委員長のほうからもありましたけれども、阿吽の呼吸で取れていたものが取れなくなってみたいなところがここにあったと思うので、そこが解消されているのかどうか。それが分からないと、また第2、第3の事件になるので、それ以外にもいろいろあると思いますけれども、報告をされるのであれば、その結果についても継続で報告いただければと思いました。

(結城部長)

ありがとうございます。

先ほど高齢1の事案については、モニタリング的なものも必要かと思います。しかし先ほど、宮本先生の全体的な話になってくると、またそれはまた別の話になると思います。それだけは整理をさせてもらえればと思いました。

以上です。

(宮本委員長)

よろしく願いいたします。

ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。お気づきの内容等はございますでしょうか。

(氏家副委員長)

意見をいいですか。

(宮本委員長)

はい。

(氏家副委員長)

これは、非を認めたということで、おわびという形で出されたのだと思うのですけれども、手紙だけですか。つまり、健康被害が具体的に生じていたり、転院とかの費用もかかっているのです、ここに書かれているように、損害が発生している事案だと思うのです。これに対する賠償というのはされたのですか。

(和田課長)

そういった賠償をされたという話は聞いておりません。手紙だけということで認識しております。

(氏家副委員長)

しなくていいのですか。

(和田課長)

御家族の御意向としては、そこの辺については、私どもには何のお話もございませんでしたので、私どものほうからも、そのことについては言及しておりません。

(氏家副委員長)

これは、苦情内容に「損害」とかとあるのはどういうことですか。

(和田課長)

分類します項目のタイトルのところが損害というものが適切な事案であろうということで、損害の項目で上げさせていただきました。

(氏家副委員長)

区のほうでということですか。

(和田課長)

はい。私どものほうです。

(氏家副委員長)

判断でということですね。

(和田課長)

はい。そうです。

(氏家副委員長)

今、御本人からは特に支障がなかったということですが、明らかな損害が認めら

れる件について、区はそれを放置するということになるのか、損害の賠償について考える、その仕組みがあるのかなのかというのはいかがなのですか。請求されなければ払わないような形になっているのですか。

(和田課長)

ここは私ども苦情相談窓口の立場では答えづらいところです。区の所管でどうですか。

(角谷係長)

事業者指導係長の角谷でございます。

高齢1の案件については、私どものほうには、苦情もしくは相談という形での御相談をいただいた記録はございませんでした。

庁内で確認をしたところ、地域包括ケア推進課の特別養護老人ホームの入所の手続きを行う部署へ、そういった苦情というか、そういう問題が起きて、今まで入っていた特養に戻れないと。なので、新たな施設へ申し込みをしたいということでの御相談を受けたという記録はございました。

その中では、戻れなくなったという事実について、病院への入所期間が長くなってしまった、そもそもが新たに提携した病院というのが、昔でいうところの老人病院と言われているような、高齢者を受け入れて、最大限受け入れられる期間だけ受け入れて、次の病院へ移す、もしくは施設へ入ってもらうということで、転院とか病院を出るというのが基本的な病院になっていたのです、その部分では、連携不足によって、本来であれば、コロナですので、1週間、2週間で治癒していると考えられるのですけれども、その部分について、ケアマネジャー、もしくは施設側が確認を怠っていた。本来は退院できるのではないかと私どもは思われますけれども、その部分の認識が全然、あったのかなのかというのが分からない。

聞く限りであると、連携不足であったとい

うだけで、その部分について、入所施設として引き上げる。戻すという手続きに本来入るべきところをしていなかったということで、その部分については瑕疵があったという判断にならざるを得ないと思います。

ただ、私どものほうでお話を伺う限りでいくと、介護保険課のほうが悪情窓口になっていますけれども、基本的に、特別養護老人ホームとか高齢者の入る入所施設についての指定権は東京都にあります。東京都のほうで、そういった部分についての対応をきちんとしていただくということを本来周知してもらおう。苦情として入ってきた場合については、足立区として施設側に確認、指導を行います。それは事後の話になってしまうことがほとんどですので、今回、こういったお話がありましたので、施設側には、再度確認を取るという必要があるかと思っておりますので、確認をした上で、適切な対応を、今後については引き続き取っていただくようなことを申入れをさせていただこうと考えております。

以上です。

(宮本委員長)

宮本です。

今、氏家委員から御指摘いただいた、損害とか補償とか、そういったことに関しては言及ができないということでよろしいのでしょうか。

(角谷係長)

事業者指導係長、角谷でございます。

その部分については、入所されていた御家族、もしくは施設側との協議の中で、対応が必要ということであれば、損害賠償等の手続き、もしくは、補償金等の手続き等をお取りいただくことは可能かもしれませんが、私どものほうで、損害賠償を請求できますということの助言・アドバイスをできるも

のではございませんので、そこについては、申し訳ございません、行政として、施設側に補償すべきではないかということもお伝えできませんし、家族に対しても、補償が受けられるのではないかとアドバイスはできませんので、必要な場合については、どうしても納得いかないということであれば、法律相談等を御案内する形になろうかと思えます。

以上です。

(宮本委員長)

現状、そのような形になっているわけですね。御説明、ありがとうございます。

(氏家副委員長)

氏家です。よろしいでしょうか。

今後のことは、御対応をいろいろとされているわけですが、今、問題にしているのは過去のところ。過去の不作為に対する違法なり損害についてなのですが、どうしても納得いかないと向こうが来たときに行くということではなく、私が申し上げているのは、例えば、学校でも、けがをして損害があって治療費を払ったら、それは、ここに請求することができますよという教示があると思うのです。

手続きの教示があると思うので、苦情等の申立てをされた時点で、そのような損害については、損害賠償の請求ができるから、法律の窓口に行くことなどでできますよと。ここは、それはできないけれども、そういう権利があるかどうかについては御自身で確認してくださいという教示ができると思うのです。それは中立の立場で。しなさいとか払いなさいではなくて。それはされたのかどうかというのが、今、お聞きしていて気になりました。

(和田課長)

苦情の担当課長、和田になります。

一応、私どものほうの窓口では、苦情の対応としてできることとして、事実確認をさせていただき、また、解決に向けた話合いがあれば、その仲介をする。立ち会う。また、実際に、もし賠償とか訴訟のようなことになる場合には、こちらは、その間には入れないけれども、そういった方法の選択もある旨につきましても、基本的には、苦情の御相談で動くときには、申立人のほうには御説明をした上で対応に入っております。

その上で、事案の内容によっては、本当に申立てをするので、ここからは自分でやるからいいという事例などが、例えば今日の御報告の3事例目は、そういった事例になっております。

以上でございます。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

私の意見でございますので、こちらで結構です。

(宮本委員長)

1事例目につきまして、ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

(東委員)

はい。

(宮本委員長)

では、1事例目につきましては、以上とさせていただきます。

2事例目につきまして、お願い申し上げます。

【資料3】「高齢2」説明 和田課長

(宮本委員長)

御説明、ありがとうございました。

ただいまの御説明につきまして、御意見、質問等がございましたらお願いいたします。

(氏家副委員長)

ないようでしたら1つ。

氏家でございます。

多分、カスハラみたいなお話がありましたけれども、家族がとても大変なので、ここまで来るのに家族のサポートも必要なのかなと聞いていて思ったのですけれども、訪看のほうですかね。そういう対応をしてみましたけれども、それを改めてみたい、その、危険だからという対応ではなくてそれを改めたっておっしゃったところが、とてもすてきなと思ひまして、そういう転換があった、今後入ってくださるという方向になったというのはとてもよいことだなと思って聞いておりました。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

では、宮本からも1つ申し上げます。

先ほどの事例でもありましたカスハラとか、そういった刃物を持ち出した経緯から恐れてしまう、レッテルとか、そういった御家族の状況は、今後いろいろな複雑になっていくのではないかなと察します。各事業所では、やはり刃物とか、そういったものを聞くと、どうしても心理的に負担が大きいものかと思ひますので、何かしら事業所をサポートするような機能といいますか、そういったものがあると、各事業所に頑張っていたかと思ひますので、何かそういったサポート機能ができていけばいいなと思ひます。

御家族の状況は、今後より一層複雑で深刻な状況になってくということは、もうこれは仕方のないことだと思ひますので、御家族のことも支えますし、事業所も支えていけるようなシステムになるといいかなと思ひます。

委員の皆様、御意見はいかがでしょう。

(東委員)

特にないです。

(宮本委員長)

よろしいですか。ありがとうございます。
そうしましたら、次は、高齢3になります。
お願い申し上げます。

【資料3】「高齢3」説明 和田課長

(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
質問がありましたらお願いいたします。

(氏家副委員長)

氏家から。
経過とその対応については問題がないと
いうか、その点については言及することはない
のですけれども、問題は、御指摘のとおり
この施設の問題かと思うのですが、一般利用
者側になるこちらからすると、こういう施設
こそ公表してほしいと思うのです。しかも、
前にも苦情があって苦情が重なっている
ということですが、そういうことはされない
のですか。

つまり、これから申し込む側としては情報
が欲しいなど。こういう、入って3日で骨折
して救急搬送みたいな。しかも、事故報告も
していないというのは、相当悪質というか消
費者からすると危険性の高い施設なので、こ
ういう情報がこちらにないと不安だなと思
ったのですけれども、そこはいかがなのでし
ょうか。

(和田課長)

私どもの、苦情の相談窓口として委託を受
けている業務の範囲の中では、事業所名公表
ということは、私どものほうに権限はござい
ませんので、そういったことはいたしており
ません。

ただ、直接関わる機会が事業所にございま

すので、そちらの事業所、今回の施設に対し
ては、こちら側では、これが2回目だとい
うことも含めて注意はさせていただいたと
ころではあります、それ以上のところには関
与しておりません。

(氏家副委員長)

氏家でございます。ありがとうございます。
公表に至る経緯というか、どこがやってい
るのですか。

(角谷係長)

介護保険課の事業者指導係長、角谷でござ
います。

この有料老人ホームというのは、指定とい
うことではないのですけれども、届出制度の
ある施設でございます。指導監督権は東京都
になります。

こういった事業所において不適切な事案
等があって、公表すべき内容、公表ですと、
どちらかという虐待とか不正請求とか、そ
ういったことに対しての行政処分を行った
場合に公表をするということになっており
ます。

実際には、利用者に対しての適切な介護が
行われていないということで指導等を行う
ことはあるかもしれませんが、この部
分について公表するという制度は今のとこ
ろ持ち合わせていないと思っております。

以上です。

(氏家副委員長)

氏家です。ありがとうございました。

旦那さんがいて、すぐ気づいたから骨折も
心不全もすぐ分かったけれども、いなかった
ら、二、三日放置されたら虐待どころではな
いのかなど。死亡されてもおかしくなかつた
ケースだとは思いました。

(宮本委員長)

ほかに御意見、御質問はいかがでしょうか。
私のほうから御質問させていただきたい

のですが。宮本です。

恐らく入所のときに手続きをされた方は、御主人様の介護負担軽減ということで入所されたのですけれども、実際に各フロアでケアを担当している職員の方々は、恐らく、このお二人の全体像までは把握していなかったのではないかなと思います。御夫婦であるというところは御承知かと思えますけれども。

そうしますと、例えば、入所に当たっては計画というものがあって、どういったケアをするかということがあるわけなのですけれども、そういったものは、作成者とフロア職員、介護職員が共有するのがもちろん前提なのですけれども、そういったところについてはいかがでしょうか。

(和田課長)

そこが駄目だったと思います。本来だったら、入所されたお二人の面談をした相談員がおりまして、その相談員が、3階のフロアと4階のフロアにそれぞれきちんと、こういった事情で入られたということや、それぞれの計画についてお示しをして、フロアときちんと情報共有がされてケアがスタートすることになるのだと思うのですが、それが実際どこまでできていたのかというところが疑問に感じる事例でございます。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

そうしますと、過去にも委員会に諮った事例があるとおっしゃるとおり、介護の職員一人一人の技術というよりは、この施設が、介護全体について、それぞれいろいろなところで、マニュアルはあるけれども機能していない。

例えば、初動はいいけれども、経過観察、何時間おきに誰がどのように見ていくとか、そういったところが、最終的なところまで詰

められていないのではないかなと、何かいろいろなところで懸念があります。

今後もモニタリング、これは違うのですか。でも、施設としては見守っていくということですよ。いろいろな意味で懸念は感じます。

(和田課長)

こちらの施設は、前回の苦情が出たときに、苦情の対象の一人でもあった施設長が前回は退職しまして、該当する、不適切な無視などをしていた職員は異動になりというようなことがあったのですが、今回のこの事案の対応をしましたところ、担当していました相談員が退職しました。

決して、私たちは辞めるようにしているわけではないのですが、そういう施設ですので、人の定着が難しいという課題が、介護の質や中での連携にも影響が及んでいると考えられるような状況があります。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

有料老人ホームというところは、それぞれかなと思うのですが、難しいのが現状なのでしょうか。角谷様、いかがでしょうか。

(角谷係長)

介護保険課事業者指導係長、角谷でございます。

有料老人ホームについても、言葉がよくないかもしれないですが、ピンキリという言い方でいいのかもしれないのですけれども、高額な入所料金を払って、月々の利用料を高額に設定しているようなところであると、介護職員、それから、食事の提供、そういった部分までを補っている施設もございます。逆に、低廉な入所料で利用者を集めているという事業所もございます。そこについて、私どものほうで、その価格が適正であるかどうかというところについては、なかなか判断が難しいところでございます。

単純にいけば、入所して、施設内での行動についても充足というか、基準どおりの人についての配置を何とかしているという程度で、その部分が、個々の利用者の個別の案件について細かく承知をして、適切などいうか、その利用者に対して適切に対応できているかどうかというところでいくと、なかなかそこまで至っていないという施設も多々あると伺っております。

以上です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

現状、ただ、というところではございますけれども、そうすると、ますます消費者としては情報を得る手段があったらいいなと思います。

(三枝委員)

1つ質問をさせていただきます。

(宮本委員長)

お願いします。

(三枝委員)

「介護事故」という文言が出てきますけれども、介護事故だと認識されたら事故報告は出しますよね。

私ども勤務していた学校では、学校事故と認定されると、かなり厳しい報告書を出します。それが共有されて再発防止になるのです。だから、労力がかかるけれども、再発させないために事故報告をきっちり出します。その事故報告の中には、今後の対応策、今後、同じような問題を起こさないための方策も含めて結果報告だけではなくて出すのですけれども、こういう場合の介護事故の報告というのは、口頭の報告なのですか。文書では出さない。

(角谷係長)

介護事業者指導係長、角谷でございます。事故報告という言葉を使っていますが、施

設内で起きたけが、それから、救急で搬送されたもの、あとは、金品等が紛失したということなど、そういったものについても、事故報告として報告を上げてもらうとなっております。

事故であるかないかということの判断ではなく、報告の形態が事故報告という形での言葉になっておりますので、事故報告となっております。

今回のものについては、けがをされたこと、それから、救急で搬送されていることから報告案件になります。単純に、それは、事故であるかないかということではなく、事故報告書という書式で提出を求めているものですので、事故報告がなされたとなっております。

教育委員会等に行くと重大案件としての取扱いになる場合がありますけれども、私どもでは、その段階で初めて事故があった、もしくはけがをされた、救急搬送されたという事実が分かるというところがございますので、その報告を受けて内容を確認していくと。その書類としては、事故の起こった経過とか、けがをされた経緯とか、そういった部分の確認をした上で、今後、再発についてどう取り組むのかということまで報告をいただいております。

以上です。

(三枝委員)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

氏家です。

確認ですけれども、事故報告を、今回、出していなかったということも発覚したとお聞きしましたがけれども、これまでも出していなかったことが発覚したことは、こちらはあるのですか。

(和田課長)

この施設に関しては、今年度、2回目では

ありますけれども、1回目は、どちらかという
うと対応に対する苦情だったので、事故報告
を出す対象案件にはなっておりませんでした。

今回の案件が、事故報告を本来出す対象案
件ということで、今回の件について出してい
ないというのはありました。ほかの施設等につ
いても、事故報告をお出しになっているか
どうかと、該当するような内容の場合には確
認をしているところでございます。

そして、出していないという場合には、追
加でもちゃんと出してくださいということ
を御案内しているような状況です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。氏家です。

私が心配に思ったのは、苦情になればここ
ですけれども、ただの事故で骨折だけ。それ
でも、事故報告にはなるけれどもやっていな
いということが、もしかしたらこういう施設
はあり得るのかなと思って、そういう目を持
って確認はされているのかなというのが気
になったので質問させていただきました。

(宮本委員長)

お願いいたします。

(金子委員)

民生・児童委員の金子です。

今、お話を聞いていて、この施設があまり
にも、前例もあってずさんですね。先ほど
お話があって、施設の公表はできないと。福
祉関係内ではできないと。できる方策を取
ってやる必要があると思うのです。言葉は悪
いですが、これでは泣き寝入りですよ
ね。そこまで行っていないのですから。結局、
人命に関わるわけですよ。何も知らなけれ
ば、もう亡くなっているわけです。

生存というものがいかにおろそかにされ
ているかということですから、これは公表で
きる方策を、いろいろな手段を取って、福祉

でできなければできの方策があると思うの
です。そういった方向に持っていくことが大
切なのではないかなと思うのです。行政ある
いは政治を使ってでも、こういうのは前に進
んだほうが。人命尊重ですので。そう思いま
す。

(早川課長)

障がい援護課長の早川です。

金子委員、御発言、ありがとうございます。

今、そういう牽制力を持つようなものが何
かないのかという御質問だったのですが、私
は障がいのほうの担当なので、障がいのほう
からお答えさせていただきますと、介護保険
とはいえ、私ども指定権者ではないので、直
接施設に対して、指導・検査をしたり公表す
ることというのが、私どもはできないのです
けれども、こういった事件事例の報告という
のを、都に対しても指定権者に対してもして
おりまして、そういったものが、大概の施設
さんというのは、1つの自治体の利用者さん
だけではなくていろいろなところから利用
されているのですけれども、そういう報告の
蓄積を受けて、実際に指導・検査に入ったり
して、先ほど、係長の角谷が申し上げたよう
な公表とかにつながるケースというのがござ
います。

即、基礎自治体が、そういった権利を持っ
ているわけではないのですけれども、そうい
った情報をいろいろな自治体と横の連携を
通してシェアして、東京都のほうに上げてい
くことで、すぐにはないのですけれども、
あまりにも継続している場合には、そうい
った抑止力というのが発動する仕組みがござ
いますので、申し添えさせていただきました。

(金子委員)

よろしく申し上げます。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問はいかがですか。
よろしいですか。

(東委員)

大丈夫です。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

そうしましたら、もう一件、お願いいたします。

【資料3】 「障がい1」「障がい2」

説明 和田課長

(宮本委員長)

ありがとうございました。

2件続けて「障がい1」「障がい2」と御説明いただきました。御意見、御質問がございましたらお願いいたします。

(氏家副委員長)

時間がありませんので、氏家から一言。

今の点などは、多分、区で対応されるのはとても大変だと思いますけれども、障がい特性を理解して対応するということが必要になりますので、苦情の対応もそうですし、また、指導いただいて、ちゃんと書面に残すとか、そういう指導もされているようですので、引き続きそのような御対応をいただくのがよろしいかなと思ってお伺いしておりました。

(宮本委員長)

ほかの委員の皆さん、いかがでしょうか。

では、宮本も一言だけ申し上げさせていただきます。

やはり障がい特性を理解してというところでは、障がい1のお母様のほうもそうですし、障がい2のほうもそうだと思います。今、氏家委員がおっしゃった、記録を残すとか書面で提供するとか、ほかの機関と連携するとか報告するとか、そういった丁寧な関わり方

が求められてくるのではないかなと思います。今後ともお願いいたします。

(和田課長)

引き続き行ってまいります。

(宮本委員長)

ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

お時間が過ぎてしましまして申し訳ございません。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、次をお願いいたします。

「報告・審議事項」が全て終了しましたので、進行を事務局の方、お願い申し上げます。

(瀬崎課長)

長時間にわたり、ありがとうございました。

最後、次第の「3 その他」でございます。

事務局、権利擁護推進係長から御説明があります。

(笠尾係長)

本日は特にありませんので、次回の御連絡だけです。

次第の下に書いてあるとおり、次回は3月24日、月曜日ということで、また午前中に予定されていますので、よろしく申し上げます。

以上です。

(瀬崎課長)

よろしく申し上げます。

その他、御意見、御質問はないようです。

よろしいでしょうか。

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

議事録を作成次第、後日、内容確認のため、また御連絡させていただきますので、よろしく申し上げます。

本日はありがとうございました。