

足立区福祉サービス苦情等解決委員会
令和7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7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7年5月26日（月）10：00～12：09

場 所：すこやかプラザあだち研修室E

【 出席者 】

宮本委員長 氏家副委員長 金杉委員 金子委員 小池委員 三枝委員
徳井医療介護連携課長 小峯介護保険課長 柳瀬障がい援護課長
秦中央本町地域・保健総合支援課長 小川虐待防止・事業者指導担当係長
草野西部調整担当係長 立川権利擁護推進係長 田中精神保健担当係長
西川子ども施策推進担当係長 古橋権利擁護推進係

社会福祉協議会 結城地域福祉部長
和田基幹地域包括支援センター担当課長
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. 審議・報告事項
 - (1) 諮問案件（答申案）
 - (2) 月報の報告（令和6年度・令和7年度4月分）
 - (3) 報告案件（令和7年3月分）
 - (4) 今後の流れについて
4. その他

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7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7年5月26日（月）
開催時間	午前10時00分～午後0時09分
開催場所	すこやかプラザあだち研修室E
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】

（徳井課長）

皆様、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。

私は、事務局である医療介護連携課の徳井と申します。よろしくお願いいいたします。4月からこちらの医療介護連携課でさせていただきます。

初めに、新任委員の方が本日1名いらっしゃいますので委嘱状の交付をさせていただきます。本来であれば区長が交付をさせていただきますのですが、恐縮ですが区長代理で私が交付をさせていただきます。では、金杉様、御起立いただいてもよろしいでしょうか。恐れ入ります。

読み上げさせていただきます。

委嘱状。

金杉宏敬様、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。

令和7年4月1日、足立区長近藤やよい。
よろしくお願いいいたします。

（委嘱状交付）

（金杉委員）

どうも、よろしくお願いいいたします。

（徳井課長）

ありがとうございます。

それでは、ただいまから、令和7年度第1回「足立区福祉サービス苦情解決委員会」を開会いたします。

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いたします。恐縮ですが、私がお名前をお呼びしたら、その場で御起立ください。恐れ入ります。2人来ていらっしゃらないのですが、定刻なのでこのまま始めさせていただきますと思います。

では、御紹介させていただきます。

帝京科学大学医療科学部医療福祉学科講師、宮本佳子委員長です。

（宮本委員長）

今年度も引き続きどうぞよろしくお願いい申し上げます。

（徳井課長）

氏家副委員長については、後ほど御紹介をさせていただきます。

では、東京社会福祉士会、金杉宏敬委員です。

（金杉委員）

金杉です。どうもよろしくお願いいいたします。

（徳井課長）

足立地区人権擁護委員、三枝求委員です。

（三枝委員）

おはようございます。よろしくお願いいいたします。

（徳井課長）

金子正邦委員については、また後ほど御紹介させていただきます。

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）

小池と申します。よろしくお願いいいたします。

（徳井課長）

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職員からも自己紹介をさせていただきます。

（結城部長）

おはようございます。社会福祉協議会地域福祉部長、基幹包括支援センターのセンター長も務めております結城でございます。どうぞよろしくお願いいいたします。

（和田課長）

おはようございます。基幹地域包括支援センター西部担当課長の和田と申します。苦情相談の担当をしております。よろしくお願いい

いたします。

(田中係長)

おはようございます。中央本町地域・保健総合支援課精神保健担当係長の田中と申します。よろしくお願いいたします。

(泰課長)

中央本町地域・保健総合支援課長の泰です。よろしくお願いいたします。

(西川係長)

おはようございます。子ども政策課子ども施策推進担当の西川と申します。よろしくお願いいたします。

(小峯課長)

介護保険課長の小峯と申します。よろしくお願いいたします。

担当の立石が都合により欠席となりました。よろしくお願いいたします。

(小川係長)

おはようございます。障がい福祉課の小川と申します。よろしくお願いいたします。

(柳瀬課長)

おはようございます。障がい援護課長の柳瀬と申します。よろしくお願いいたします。

(草野係長)

おはようございます。障がい援護課西部援護調整担当係長の草野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

(徳井課長)

何名か欠席の行政職員がおりますが、後ほど名簿を御確認いただければと思います。

続きまして、事務局の職員の自己紹介をさせていただきます。お願いします。

(立川係長)

医療介護連携課権利擁護推進係長の立川と申します。よろしくお願いいたします。

(古橋推進係)

医療介護連携課権利擁護推進係の古橋と申します。よろしくお願いいたします。

(徳井課長)

それでは、続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

机上に配付させていただいている、こちらのクリップで留まったものを御紹介させていただきます。

まず、1枚目、足立区福祉サービス苦情解決委員会席次表です。

席は、昨年度、いろいろ御意見をいただきまして、こういった形のほうがお話がしやすいということで変えさせていただきました。

続きまして、委員の方々の名簿。

庁内関係所属の名簿。

次第。1枚ものになります。

左上、ホチキスで留まっております資料1、答申書(案)。

資料2-1。

資料2-2。横のエクセルのものです。

資料3-1。

資料3-2。

1枚ものになりますが、資料4。

左上、ホチキス留めになっております、解決委員会の条例でございます。

苦情等解決委員会の運営要綱。1枚ものになります。

最後に、令和6年度の第5回、3月24日に行われましたものの議事録でございます。

不足等がございましたら、事務局までお声がけいただけますと幸いです。大丈夫でしょうか。

ありがとうございます。

次に、本日の出席委員数を報告いたします。

(氏家副委員長入室)

(徳井課長)

氏家副委員長が到着なされたので、私から御紹介させていただきます。

足立法曹会AND綜合法律事務所、氏家宏海副委員長です。

(氏家副委員長)

よろしくお願ひいたします。

(徳井課長)

ありがとうございます。

では、本日の出席委員数を報告いたします。

足立区福祉サービス苦情解決等解決委員会条例第6条1項により、会議の成立には委員の半数以上の出席が必要です。委員定数6名のところ、出席委員数5名で過半数に達していますので、本日の委員会が成立していることを御報告いたします。

なお、議事録作成の都合上、会議内容は録音させていただきたいと存じます。そのため、発言の際には、最初に名前をおっしゃってから発言をお願いいたします。御協力、よろしくお願ひいたします。

なお、必ずしもマイクはお使いいただかなくて大丈夫でございます。

では、それでは、この後の議事の進行につきましては、宮本委員長にお願ひいたします。

(宮本委員長)

それでは、次第に従いまして議事を進めます。

次第3「報告・審議事項」「(1) 諮問案件(答申案)」について、事務局に説明をお願い申し上げます。

【資料1】「答申書(案)」

説明 和田課長

(和田課長)

経過につきましては以上のとおりとなります。ここから先は、これまでの経過を踏まえた上で、8ページから「第3 本委員会の意見」につきましては、まとめていただきました氏家副委員長に御説明をお願いし、委員の皆様で御議論をいただければと思います。よろしくお願ひいたします。

(宮本委員長)

氏家副委員長、お願ひしてよろしいですか。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

私が作成しました答申案の意見について、苦情が7点ございますので、順次このような意見でよろしいかどうか、委員の皆様と確認させていただきたいと思ひます。

一部前回と重複もございませうけれども、細かい修正もありますので、一応、(1)から確認をさせていただきたいと思ひます。

まず、主訴(1)ですけれども、こちらは、利用当事者の訪問看護の契約を11月末で解除したということについて、苦情申立人に報告してくれなかったということになります。

前後しますが、審査会の意見としましては、8ページの「第3 本審査会の意見」のところの1行目に書いてあるとおおり、これまで基幹に調査をしていただいて、この下のかぎ括弧にあります「苦情対応報告書」というのをまとめていただいております。

今、私の手元にある報告書なのですけれども、本来は委員の皆様全員に御確認いただくものかなと思ひますけれども、今回は初めての答申ということもありまして、私だけでこちらを確認させていただきました。基本的に、これを事実として、前提として、この主訴についての意見を検討するという内容にしております。それを冒頭の部分で記載しておりますので、皆様、御覧になっていないので、事実確認、報告書に何と書いてあったのかというのが御不明な点がありましたら、それも私のほうに確認させていただきたいと思ひます。

主訴(1)ですけれども、要は、この報告しなかったということが苦情に該当するかということを確認しました。

この点につきましては、記載しているとお
り、利用当事者の86歳のお母様の次男に当
たるのですけれども、もともと情報共有をこ
の御家族の方がするというを前提で、こ
れまで報告もされてきていたという前提が
あります。

ただ、具体的に今回の訪問看護の変更につ
きましては、「これに対し、本件ケアマネは」
のところに記載したのですけれども、訪問看
護の変更は利用当事者に任せますと。任され
ていたと。しかし、「決まったら家族に連絡
を」ということも伝えられていたと。これを
ケアマネが聞いていたということも事実上
確認されています。

他方で、利用当事者が訪看を変更すると決
めた後に、苦情申立人が、多忙であるから知
らせなくていいですということを言ったこ
とも確認されています。

ただ、これを併せて、連絡をしなかったと
いうことがどうなのかということを考えま
したところ、「しかし」以下に書いてあるの
ですけれども、苦情申立人自身は、「決まっ
たら家族に連絡を」と、本件ケアマネに対
しては伝えていた。本件ケアマネもこれを否定
していません。さらに、このような介護サー
ビスについて、家族に報告するというのは、
特に本件では、利用当事者の記憶力、判断力
が低下していたということがありますので、
決まったことについては御家族の方にも認
識しておいていただくということが重要で
あったのだろうと。これは一般的なことか
と思います。

そういうことからしますと、御本人が、報
告しなくていいと言ったとしても、報告しな
くていいという理由にはならなかったの
ではないかと。

特に、事実関係を見ますと、ショートメー
ルでのやり取りをされておりましたので、シ

ョートメールで一本、「訪看、御本人が変更
に御同意されましたので、変更手続に入ります」というようなショートメールで連絡することが可能であったと思います。

そうであれば、「したがって」のところに
入りますけれども、本件ケアマネが、訪問看
護契約の解除を苦情申立人に対して報告し
なかったことは不適切であったという判断
でよろしいのではないかと考えました。

ただ、もっとも、先ほどの経過にもありま
したとおり、本件ケアマネは、そのことを指
摘されてすぐに謝罪しているのです。さらに、
このことを、この包括のKさんに対して報告
して、また、本件ケアマネとも3者で話し合
いをして、その場で謝罪も直接されて、これ
を受け入れて、今後どうしようというような
前向きな話し合いもされております。

そうだとすると、この不適切な行為につ
いては、この苦情、最終的な令和6年の苦情の
申立てに至る前に、この点については解決さ
れていたと考えられるのではないかと思
いましたので、そのことも付言しておきました。

このような意見で作成いたしましたけれ
ども、委員の皆様、いかがでしょうか。

三枝委員、何かございますか。

(三枝委員)

問題ありません。

(氏家副委員長)

よろしいですか。ありがとうございます。
金杉委員。

(金杉委員)

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)

すみません。ありがとうございます。

(氏家副委員長)

委員長を飛ばしてしまいました。委員長、

最後に。

金子委員、いかがでしょうか。

(金子委員)

それをお願いします。

(氏家副委員長)

小池委員、いかがでしょうか。

(小池委員、首肯)

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

そうしましたら、主訴(1)に対する意見は、記載したとおりまとめさせていただきたいと思います。

では、(2)に行きます。

(2)については、「本件ケアマネが利用当事者とコミュニケーションをとらず、損なわれた信頼を回復しないまま、令和6年1月29日の担当者会議を行ったこと」です。

事実関係を見ますと、確かにこの12月13日、先ほど(1)で申し上げました行き違い、情報の共有ができなかったという苦情を申し立てた後、1月29日に予定されていた担当者会議までの間、実際に利用当事者とはコミュニケーションを取らなかった。御訪問等もされていないという事実が確認されます。

この点について、この苦情対応報告書を拝見しますと、本件ケアマネは、この12月13日に「私から連絡があるまで、お待ちいただくようお願いいたします」と言われておりましたので訪問を控えていましたということです。

この間の経過を見ますと、先ほどの重複になるのですが、主訴(1)で報告がなかったということに抗議しました。

その件について、包括センター長のKに報告して、12月16日に、苦情申立人とKが面談をしていると。この面談を踏まえて、次は1月15日、多分、年度末だったので間が

空いたのかなと推察されるのですけれども、1月15日に、今度は3者での会議をしたということになっています。

その3者の会議を踏まえて、1月29日に関係者全員での担当者会議をしようというような流れになっております。

このような会議の経過を見ますと、1月29日に担当者が一堂に会して利用当事者に会うということが予定されていて、その場で利用当事者への説明も予定されていたように思われます。

それと、その前に、本件ケアマネが、利用当事者に直接会うことがそもそも望ましかったかどうか不明である。つまり、行き違いがあるということが確認されておりますので、また、当事者間が、その他の第三者のいないところで会ってしまうと、また話が混乱するおそれというのが想定されます。

利用当事者の、もちろん体調不良とか別の訪問すべき理由があれば格別ですが、そうでなければ、むしろ予定されていた1月29日に会うということが、本件ケアマネにとっても適切だったのではないかと考えられます。

また、そもそも利用当事者自身は、訪問看護の事業者の変更について同意していましたので、この間のトラブルは、苦情申立人と本件ケアマネとが連絡をしなかったという行き違いになります。利用当事者自身は、訪問看護の変更をしたいと言って、その手続をしていたということだけですので、この、本人と本件ケアマネとは別に信頼関係は失われていなかったのかなと思われます。

そうしますと、もともと、この主訴のところが、損なわれた信頼を回復しないまま担当者会議を行ったとされているのですけれども、そもそも利用当事者と信頼は失われてはいなかったと。ほかに失われるような事情はなかったのかなと思いますし、さらに、12

月13日から1月29日までの間、担当者会議があるにもかかわらず、あえて当事者で訪問して何か面談すべきだったというような事情もありません。

次のページに行きまして、そうであれば、1月29日に担当者会議が予定されていたから、それまでの間、本件ケアマネが利用当事者に面談等をしなかったことによって、本件ケアマネの対応が不適切なものだったとは判断できないという結論になりました。

この点、何か御意見、御質問等はございますか。

(宮本委員長)

内容は結構なのですけれども、11行目ですね。

(氏家副委員長)

何ページ目ですか。

(宮本委員長)

9ページの11行目、点が2つ付いていますので、それだけ。「経緯をみると」のところです。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

小池委員、いかがですか。

(小池委員)

これで結構です。

(氏家副委員長)

金子委員、いかがでしょうか。

(金子委員)

特にございません。

(氏家副委員長)

金杉委員、いかがでしょうか。

(金杉委員)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

三枝委員、いかがでしょうか。

(三枝委員)

いいです。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

これは、このような流れで、ケアマネの対応としては不適切ではないということで、福祉サービスのといいますか、行政的にも問題は無いのでしょうか。

(結城部長)

社会福祉協議会地域福祉部長です。基幹のほうもやっております。

私もケアマネジャーの資格を持ってケアマネ業務に当たったことがあります。この事案については、やはり、こういったトラブルというか行き違いがあったというところで、なかなか次に行くというのは結構厳しい状況があるので、これは確かに、私も、もしケアマネであれば、このような形をしたと思っております。また、包括側から見ても、比較的、これは致し方ないかなと正直思っているところでございます。

以上です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

では、皆様の意見を踏まえまして、主訴(2)についての意見はこのような形でまとめさせていただきたいと思えます。

では、主訴(3)に行きます。

主訴(3)は、今出ました、この1月29日の担当者会議のことで、「当事者の耳が遠いことを知りながら一番聞こえない位置に座り、利用当事者へ新たなサービスの趣旨や内容を伝えなかったこと」となっています。

この点につきましては、苦情対応報告書によれば、そのような事実は認められません。

補充をもしかしたら入れたほうがよいのかもしれませんが、本件ケアマネは、むしろ、「この位置で大丈夫か」など、何回か確認をしていたという事実が認められており、それ以外の方も、この担当者の方が、事実関係の

ところにありますが。

(宮本委員長)

ございましたね。

(氏家副委員長)

4 ページ目の 13 番が、この担当者会議の様子で、出席者は、利用当事者、苦情申立人、本件ケアマネ、新規訪問介護・リハビリサービスを行う予定の事業者職員 2 名がいらっしやっとなっていて、「利用当事者は、本件ケアマネの右手側 1メートル程度離れた場所に着席していた」と。「本件ケアマネは、利用当事者の耳が遠いことを把握していたため、『ここでいいの?』と何度も利用当事者に位置の確認をしていた」ということが確認されております。

これを踏まえまして、10 ページ、また元に戻りますけれども、このような事実は認められないと。知りながら伝えなかったということはなかったとしております。

また、この(3)の主訴はもう一件ございまして、その当時配付された計画書のほうに、「室内は伝い歩き」と記載されていたことについて、実情と異なるという指摘をしたが、このような表現にしないと要支援 2 は継続できないため記載は変更しないと言ったということになっています。

この点につきましても、5 ページの事実関係のところを見ていただきますと、5 ページの 3 行目、「また」のところで、「現在の状況」の欄に、「室内は伝い歩き」との記載があったと。この点、苦情申立人は、利用当事者は、「伝い歩き」ではなく「すり足歩行」であるという指摘をしました。

本件ケアの認識では、「伝い歩き」であると思ったので説明しましたが、受け入れられなかったので、「すり足歩行」に変更することにしたと。

本件ケアマネは、この会議中に、「室内は

伝い歩き」の記載を二重線で消して「すり足歩行」に記載しているという事実が確認されます。

そうだとしますと、主訴に戻りまして 10 ページですが、実情と異なると言ったが、記載は変更しないと言ったということですが、そもそもそのような発言が認められないということと、「伝い歩き」を削除して「すり足」にそもそも変更しているの、発言と事実上とも異なるということですよ。

ただ、「上述の経緯」とこちらに書いてあるのですけれども、修正をしたのは、この本件ケアマネが自分の手控えだけを修正したので、実際、この変更したということ、苦情申立人御本人は知らなかったと思われま。なので、このような苦情に至ったのかもという可能性がございます。なので、そのことも念のために、苦情申立てにおいても仕方ない部分があるというような意味でただし書をつけております。

この点、何かございますか。何か御不明な点でも結構ですか。

どうぞ。

(金杉委員)

東京社会福祉士会の金杉と申します。

この「事実は認められなかった」、2 点あるのですが、これというのは、ほかの関係者、参加した関係者からの聴取なのか、ケアマネさんからの聴取なのか、その事実が認められなかった根拠というのを教えていただければと思います。

(和田課長)

私、聞き取りを行いました和田のほうから回答させていただきます。

こちらの件につきましては、まず、担当のケアマネジャーと、指導に当たっております主任介護支援専門員の方と面接をして、実際にどうだったのかということをお聞きしました。

実際には、当日は、ケアマネジャーの言っている内容が聞き取りの事実としてありまして、その記録の関係部分を見ても、申立人の言っているような内容が出てきません。

訂正した書類とか、そういったものを全部見ながら説明を受けましたところ、会議が終わった後すぐに、指導に当たっている主任介護支援専門員の方に報告をした内容と、私たちに対して説明をした内容に相違はなかったということが確認できましたので、それをもって報告書の中では、このように記載させていただいたという経過でございます。

(金杉委員)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

計画書の「伝い歩き」を消して「すり足歩行」にしてあるというペーパーがあるのですが、これは委員の方に見ていただいてもよろしいですか。資料がありますので。

そのほか、三枝委員、この点、いかがでしょうか。

(三枝委員)

よく分かりました。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

金杉委員、いかがですか。

(金杉委員)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

金子委員、いかがですか。

(金子委員)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

小池委員、いかがですか。

(小池委員)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

委員長、よろしいですか。

(宮本委員長)

1つ確認させていただきたいのですが、「すり足歩行」に書き換えたものを、その場で訂正したものを包括センター長Kにお送りしているわけですね。そこに、何かしら加筆されて、直接、ケアマネに戻さなければいけないのに御本人に渡したということですね。ということは、その場合、その書類には書かれていたのではないですか。

(和田課長)

この点のところの状況を御説明させていただきます。

サービス担当者会議というものを、例えばケアマネジャーの事業所などでやっていた場合には、コピー機などもあるものですから、その場で1つのものに署名捺印いただいたものとかを、全部コピーを取って、そこに印鑑を押してもらうとか、そこに、本来、包括職員が参加することになっていますので、その場で記載したもののコピーを取ってみんなに配るといえるのであれば、この問題は起こっていなかったのです。

まず1点、場所が相手の御自宅というところに、5人の方がいて、そのうちの苦情の申立人とお母様と、それから、リハビリと訪問看護とケアマネジャー。本来来る予定だった包括センター長は来ないという状況が、ここでまず発生しています。

そこで、5人にそれぞれの予防プランの計画書を5部、会議資料として配られているのです。そして、一つ一つ会議資料の予防プランを、まず、「では、一つずつ確認していきます」というような形で通常、読み上げていく。読み上げて、「これで相違がないですか」「これでよろしいですか」としていくときに、皆さんは、一つ一つ持っている資料に、そこにメモを入れていく。それで、そのときに、

例えば、「伝い歩き」という表現のところで、苦情申立人の方からケアマネジャーさんに、「いや、実情は違う」と。「どちらかというとりすり足になっている状態だ」というようなことがあって、それが、どうも、苦情申立人からすると、そのときにケアマネジャーが言った一言が、「そういうふうには書かないと要支援2が維持できないです」と言われたという言い方で取っています。

そんなこんながあって会議が終わるのですが、終わったときには、みんな5つの計画書に、自分なりのメモを取ったり取らなかったような状態になっているのですが、その中で、ケアマネジャーが「すり足歩行」と書き換えた計画書1部と、苦情申立人が何も書かないでいた計画書1部の2部に署名捺印をもらっているのです。そして、苦情申立人の何もメモしていないほうを、では、これが同意された計画書になりますのでどうぞということでお渡しして、自分のメモの書いてあった、「すり足」に直してあったほうを持ち帰っています。

持ち帰って、それをコピーして、欠席されたセンター長のほうに、これは、今日の会議、来られなかったので、こういう状況でしたというのでお渡しした。当然、そのセンター長のほうには、その会議の中で修正された、「伝い歩き」が「すり足」に修正されたものに、署名捺印されたもののコピーが届いています。

そこに対してセンター長が、自分の包括支援センターの意見を書く欄がありまして、そこに、自分で意見を書いて、「すみません。急に行けなくなってしまって申し訳なかった」みたいな形で、普通だったらケアマネジャーに返して、センターのほうからも御意見をいただいたので、では、同じ原本のコピーを5人に配るということをするのですが、そ

れをしないで、センター長は自分の書いたものをコピーして、そのまま申立人と当事者の方にだけ渡してしまったのです。

そうすると、当事者の方に、包括の意見の渡ったものが行っていることをケアマネジャーは知らなくて、当然、自分が書いた覚えがない署名捺印した後に、「すり足歩行」に直っているとされたのではないかと、当然苦情申立人と当事者は誤解するといった流れが起こってしまったということでございます。

(宮本委員長)

詳細な御説明、ありがとうございます。複雑ですね。

(氏家副委員長)

なので、この点の、主訴については、そのような事実はないという結論にはなるのですけれども、今のような、ケアマネのミスも確かにあるけれども、包括センター長の間違ひもあるというところは入れますか。一応、主訴ではないので、主訴に対する回答にはならないのですけれども。

もしくは、このただし書のところをもう少し膨らませて、今の経緯を入れて、本人のミスがあったことと、センター長のミスがあった。これが相まって、こういう誤解が生じた。苦情申立人の苦情に至ったということが考えられるという経緯を記載するのはよいかなとは思いますが。

(宮本委員長)

一方的な状況ではなくて、複数の状況が相まってこの状況が発生してしまったということは重要なことではないかなと考えます。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

この点、今の経緯を加筆したいと思いますですが、皆さんもそのようなことでよろしいですか。

(「はい」と声あり)

(氏家副委員長)

では、特に御異議がないようですので、このただし書のところに簡単に経緯が書いてありますが、ミスが重なって、このような状態に至る経緯についても記載するという内容に変更させていただきたいと思います。ありがとうございます。

その他、この主訴(3)について、何か御意見はございますか。

では、特にないようですので、主訴(4)のほうに行きたいと思います。

今話した内容が、実は主訴(4)につながるかなと思うのですが、主訴(4)がまさに、ケアマネが1月29日の担当者会議で確認し、苦情申立人が押印した本件計画書に、苦情申立人の承諾なくB表に修正を加えて包括に提出したこと及びこれについて利用当事者、苦情申立人に連絡をしなかったこととなります。

この点について、まさに今御説明があったとおりなのですが、苦情対応報告書によれば、本件ケアマネは、担当者会議の資料として、参加者全員に本件計画書原案を配付したこと。そして、本件会議終了後に利用当事者及び本件ケアマネが会議で参照した本件計画書原案各1通合計2通に、苦情申立人と利用当事者が署名押印したことが認められるとあります。

今、資料を確認しましたところ、署名押印をしたのは利用当事者だけのようですか。利用者記入欄は、名前が消えているから、これが誰だか分からないのですけれども、1名の名前しか記載がないので、恐らく利用当事者の方だけが署名したのでは。そこをまた確認をお願いしたいと思います。

(和田課長)

利用当事者の方だけで。

(氏家副委員長)

「苦情申立人及び利用当事者が署名押印した」と書いてありますけれども、この「苦情申立人」のほうは削除していただきたいと思えます。

(和田課長)

苦情申立人が一緒にいて、利用当事者の名前で署名捺印したと。

(氏家副委員長)

代筆しているのですか。

(和田課長)

代筆ではないです。御本人が一応書いています。

(氏家副委員長)

参考資料がこちら。潰れているので、事実関係があれなのですけれども。とにかく、2通に署名押印をしましたと。

本件ケアマネによれば、控えとした自分の分には会議において修正した点がメモしてあった。先ほど御確認いただきました「すり足歩行」の記載ですね。それがあったと。

ここが署名でございます。

本件ケアマネは、苦情申立人交付分本件契約書原案は苦情申立人に交付し、控え分を持ち帰って包括センター長Kに交付したと。そのため、苦情申立人に交付した本件計画書に修正メモはなかったと。

なお、これは苦情対応報告書に記載があるのですが、会議で使用された計画書には訪問リハビリの記載漏れもあったということですので、この点も修正があったということのようです。

そのため、本来は、計画書原案に修正があれば、当日は署名押印しないで、後日、ケアマネが計画書を修正したものを包括に提出し、これに包括職員の意見が付されて、先ほどの御説明を入れますと、関係者全員に配付されると。

さらに、その書面を2通作って、利用当事者に再度署名押印をしてもらうという流れであったと思われます。

しかし、本件においては、本件ケアマネにより修正メモの記載がある計画書原案に署名押印がされたと。包括センター長Kが、意見を付した計画書を担当ケアマネに交付せず、直接苦情申立人に交付したということが認められます。この過誤によって苦情申立人に誤解が生じ、苦情へ発展したものと判断できます。

以上のおり、苦情申立人に修正点についての認識がないというのであれば、確かに苦情申立人の承諾なく修正を加えて包括に提出したという事実は認められます。これは、本件ケアマネのみならず、包括センター長Kによる不適切な対応によるものと認められますと書いています。

私、先ほど、3のところのただし書に経緯を記載しますと申し上げたのですけれども、これを作成したときは、とにかく、言ったか言っていないかは、主訴（3）で、事実はありませんと。ただ、（4）のところで、さらにその修正点についての苦情がありましたので、そこでミスが連発して、このような状態になったという経緯については記載しました。このような形で。

（宮本委員長）

また（3）に書いてしまうと重複してしまいますね。

（氏家副委員長）

では、詳細は主訴（4）で記載すると書きましょうか。

（宮本委員長）

はい。

（氏家副委員長）

そのような追記を入れるということで、（3）は、先ほどのとおり、事実関係はない

という形で、（4）のところで、このような不適切な、しかも、本件ケアマネの不適切な対応のみならず、包括センター長の不適切な対応によって、このような事実が苦情申立てに至ったということで記載いたしました。

こちらについて、皆様、御意見はいかがでしょうか。

委員長、よろしいですか。

（宮本委員長）

はい。

（氏家副委員長）

小池委員もよろしいですか。

（小池委員）

大丈夫です。

（氏家副委員長）

三枝委員もよろしいですか。

（三枝委員）

はい。

（氏家副委員長）

ありがとうございます。

では、主訴（4）につきましては、このような形でまとめさせていただきます。

申立ての主訴（5）でございます。

こちらの主訴（5）は、平成6年3月15日、利用当事者が、「本件ケアマネを待っている」という報告を受けた本件ケアマネが。

ちょっと分かりにくいので主語を入れ直します。

本件ケアマネが、「利用当事者が待っている」という報告を受けて、モニタリングを3ヶ月に1回にすると記載した手紙を作成し、利用当事者宅の玄関ドアポストに投函したこと及び、手紙の内容について、利用当事者及び苦情申立人に対して説明がなかったということです。

報告書によれば、このとおりの事実があったことが認められました。つまり、実際に「訪問を待っています」と利用当事者が言ったと。

それに対して、本件ケアマネは、ポストへの手紙の投函をした。特段、その点について説明をしなかったというこの事実が認められるということです。

これについて、本件ケアマネは、包括センター長Kとの間で、本人の体調に問題がなければ毎月の訪問は必要ないという旨を確認していましたが、この前日、本件ケアマネは、利用当事者が体調を崩しているという連絡をサービス提供責任者から受けておりました。そのため、センター長の間で、「必要ない」という確認をしていたとしても、訪問が不要だったとは言えない。

さらに、利用当事者は、本件ケアマネの訪問を求めていたものであり、これに対する対応としてなされたということを考えると、この行為は事実上、手紙で訪問を拒否したに等しく、利用者に対する対応として不適切なものであったと認められますと。

既に本件ケアマネと苦情申立人との意思疎通が困難であることが本件ケアマネにおいて明らかであり、包括センター長が間に入って情報共有を行っていた状況に照らすと、利用当事者及び包括職員らとともに説明の上、この内容を伝えることが望ましいものであったと思われれます。

したがって、かかる手紙の投函、それ自体、この手紙で投函するという行為自体及び、手紙の交付とともに説明がなかったことについては、本件ケアマネの対応は不適切であったと判断できるといたしました。

この点、これが結構、今までの中、この苦情申立て7点の中では一番大きな苦情。まさに令和6年の、この直後に、区に対する申立てとなるような苦情につながっているのです、大きな出来事ではあったのかなと思うのですけれども、この点、いかがでしょうか。

(宮本委員長)

いかがでしょうか。

(金杉委員)

中の事実のところ。

社会福祉士会の金杉と申します。

この中身の、「手紙で訪問を拒否したに等しく」、非常に強い言葉なので、事実のところを確認できたらと思ひまして。

御本人がケアマネさんの訪問を求めていたというのは、自分が体調が悪かったので、いろいろ相談がしたくてそれを求めていたのか、訪問の主訴が何だったのかなというところに、その後の拒否をしたというところにもつながるのかなと感じるのですけれども、その辺り、何か情報が分かればと思ひまして。

(和田課長)

基幹地域包括支援センターの和田です。知っている範囲になりますけれども、一応お答えをさせていただきますのは、ケアマネジャーのほうが、訪問看護の10月18日の段階で苦情をお持ちだということ把握してから、新たな、今も使っておられる訪問看護の会社やリハビリを導入するまでの間の、訪問頻度が1ヶ月に1回以上の訪問をしていて、それが急に理由を告げないで3ヶ月に1回というように、苦情申立人の、どちらかという次男さんとの関係性から、そんなに変わらない状態だったら行かなくていいんじゃないという、お辞めになったセンター長のお話を確認した上で急に行かなくなったのですから不安になってしまったというのが背景にあったようです。

それで、お母様のほうは、サービスは来るけれども、どうして来なくなってしまったのだろうと。自分が何かしてしまったのかということも含めて心配になって、体調を少しお崩しになってなどという話があって、それで、毎日のように訪問に来ていますヘルパーの会社の責任者の方や、ヘルパーを通じて、「来

てくれないのかしら」と。

冒頭のところからお母様とケアマネジャーはいい関係なのに、急に来なくなってしまったことに対して、お母様は「どうしてこないのかしら」「会いたいわ」というようなことが、こういったことにつながっていきます。

一方で、申立人の次男さんとの関係はどんどん悪くなっていっているの、行きたくなくなっているケアマネジャーがこういう対策を取ってしまったということでございます。

(金杉委員)

ありがとうございます。

御本人様に分かるようにその辺りを本当は口頭で伝えて、こういった対応を取れば理想だったということですか。

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

まさに、今、金杉委員がおっしゃったように、行かなくなるのだったら、普通、行かないですよと説明をするべきだと思うのです。それを、包括センター長との間でやり取りをして決めてしまって本人たちは知らないということになって、さらに「行きません」が手紙1通というこの流れは不適切だろうと。当然、不安になってしまうわけですから。

和田様のほうに確認したいのですけれども、この不安になったという情報も、本件ケアマネから来ていたのですか。訪問がないからというのは。

(和田課長)

訪問がないからというより、何で急に来なくなってしまったのかしらという、ファクスのお手紙をいただく前の段階で急に来なくなっているというので。いつもだったら、月末に1ヶ月に1回来てくれて、「お変わりな

いですか」と言ってくれたのが来なくなった。そういうことに対しての不安があったのではないですかねという推測を、担当のケアマネジャーのほうからも聞き取っていますし、申立人の息子さんのほうからも、「母も、そういうのは、急に何も知らないで来なくなったら不安になりますよね」ということで聞き取っております。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

なので、ゴールは不適切に至るのだろうと思いますけれども、今おっしゃっていただいたように、「手紙で訪問を拒否したに等しく」というのが、ちょっと強めのということで、私はそんな印象だなと。これをもらった当事者としては、手紙でもう行きませんと来るので、結局、何の説明もない状態ですよ。そういうところは、やはり問題なのかなと。不適切なのかなと思ったわけですがけれども、何かこの点、皆様、御意見はいかがでしょうか。

どんなお手紙だったのかを、今、お示ししたいなと思っているのですけれども。ファクスのほうを皆様にお示ししたいと思います。こういうお手紙というか、最初、ファクスで送ったので、ファクスの送信書の形なのですけれども、これがポストにぽんと入っていたと。

あの手紙を見て、いかがですか。金杉委員、感想を。

(金杉委員)

書いてある文章もそのまま、特に問題はないと思うのですが、やはり何を伝えたくあり、何が伝わったかと考えると、もう少し御本人への配慮があるような形の対応を取ってもよかったのかなとはうかがえますが、文章はそのとおりだと感じました。

(氏家副委員長)

氏家でございますが、実は、あのファクス

を見ても、私、ちょっと一方的だなと。この後、「一方的だ」という主張が苦情申立人からされるのですけれども、「こうしました」と、決まったことを報告しているというところも一方的かなと。これを見ても、「何で」というように、結局、疑問が湧いてしまうので、やはり説明がないというのは。

この文面も、これ自体が不適切とは言えないのかもしれませんが、これまでの関係性を見ると、やはり、これだけもらって納得はできないだろうと。特に、苦情申立人が今までの対応をしていたら、これを見て、さらに苦情に発展するだろうなということは、もうちょっと想定してもしかるべきだったのかなとは思いました。

金子委員、いかがでしょうか。

(金子委員)

このファクスを見て、これは、通常の場合の当事者とケアマネの対応だと思うのです。ですから、ケアマネが利用当事者という関係ではなかったですよ。ない上において、これは失礼というか、冷たいのではないかなと。そんな感じがします。

(氏家副委員長)

小池委員、いかがですか。

(小池委員)

一応、ファクスで送ったけれどもエラーで戻ってきたと。

(氏家副委員長)

ファクスはなかったというお話です。ここがまた一つ複雑だったと思いますが。

お願いします。

(和田課長)

この問題は明らかにはなっていません。まだ闇の中と言ったほうがいいのですけれども。

まず、私が聞き取りに行ったときに、ケアマネの事業所で、当該ケアマネジャーと、主

任の、指導に当たった方がいた場所で、そのファクスを送る作業を担当のケアマネジャーがしています。なので、ファクスを送っても送れないという状況を、指導している主任のケアマネジャーの方も見ているので、それは、送っていたけれども送れないので、仕方なくポストに入れに行くということになったというのは、この2人が確認しているのを聞き取りしました。

「ファクスはそもそもこのうちにあったのですか」ということを聞きましたら、御主人が、その前に特養に入所されるときに、特養の入所をするときのやり取りをファクスでしていたのを自分は見た。だから、ファクスはあるということを確認してファクスを選んだと言っていたのですが、その後、あまりファクスでこういうことをお返しするというのは聞いたことがないので、よほど申立人と話したくないのかなと思って、念のため、この後に入った訪問看護師さんに、包括支援センターの職員を通じて、このお宅にファクスがあるのかを確認してくださいということで確認をしてもらいました。ファクスはなかったです。

ただ、その後のことではないので送ろうとしていた3月の当日段階ではあったのかどうかは分かりません。ただ、その後の、私が確認したというのも、4月、5月以降の話になりますので、以降に確認したところでは、ファクスはこのうちにはないと。だから、なぜこんなことになっているのだろうというのが、まだ、ここも腑に落ちないところではあるのですが、ケアマネジャー側は、ファクスがあったからファクスを使った。でも、通じなかったから投函したという言い方。一方で、「え、ファクスないよ。このうち」というのが、実際のところの報告です。

(小池委員)

いずれにせよ、ファクスが送れる、送れないを確認をせずに送ったということなのか。

(和田課長)

そうですね。実際、これは、私、申立人の次男さん御夫婦と最終的な面談のときにも、このファクスでというのを聞いたら、「うち、ファクスないのだけれども」という言い方をしていましたから、やはりないのではないかなという気はするのですけれども。

(小池委員)

ファクスは、慎重にやらないと怖いですね。

(和田課長)

だから、何でケアマネジャーさんは、ファクスがないうちにファクスの送信書を送るのを書いて、さらに、送信書の用紙をそのままなぜポストに投函したのかというのが、私にも分からないところです。ただ、実際にそういう状況でした。

(小池委員)

最初の段階で、確認せずに、「前は送っていたから」ということで送って、例えば、番号が違っていたり、そういうことで、どこかほかに行ってしまうとか、個人情報が漏れるとか。あとは、送られないでエラーになって戻ってきたということであれば、それは情報の流出というのではないかなと思うのですけれども、その辺が1点。

それから、やはり大事な内容ですので、ほんと、このように送ろうとしたけれども送れなかったのがポストに入れましたよというだけの内容ではないのかなとも思いました。

(和田課長)

ポストに入れたのも、ポストに入れましたよという連絡をしていないのです。入れっ放しなのです。ですから、そもそもこのやり方全般にわたって、普通はあまりやらないこと

をやった気がいたします。

なぜそんなことをしたのかまでは判りません。ケアマネジャーが言うには、ファクスが送れなかったから持って行ってすぐ知らせなくていけないから知らせた。でも、その投函する作業については、その時間は、包括支援センターは閉まっているので、相談できなかったもので、自分の判断で、実際、横にいた主任さんに「送れないので、では、投函していきます」ということで投函しに行ったというのは確認しています。

その次の日か何か、後日に、包括支援センターに、こういう形で手紙を入れてきましたという報告を入れていたようです。普通のやり方ではないです。

(氏家副委員長)

氏家でございますが、今、御意見もいただいたので、「訪問を拒否したに等しく」という文面はちょっときついのではないかなということなので、ソフトに変えたいと思うのです。

今、金子委員がおっしゃってくださったように、ちょっと冷たい、不親切みたいな。あと、今、和田さんのほうから、通常のやり方ではないのではないかなというような形で記載しようと思いますが、いずれにしても、不適切だということでは、皆様、御同意いただけたでよろしいですか。

あと、内容も、通常の関係性であれば問題のない文面ではあるが、これまでの経緯とか、本人が訪問しないことについて不安に感じていて、「来てほしい」という連絡に対して、投函したことも伝えずに投函したわけですから、本人からすると、急にこの手紙がぽんと入っているという状態になると、それは対応として、そのこと自体、つまり、文面も不適切だし投函したということも不適切という形になるのかなと。

そういうことで、「したがって」のところなのですけれども、投函と手紙の交付とともに説明がなかったこと、いずれも申し立てられていることは不適切であったという形にしたいと思います。

ほかに何か、このような記載だとかとか何かございますか。三枝委員とかはいかがですか。

(三枝委員)

この表記で。

(氏家副委員長)

では、そこの部分を変更して、経緯を踏まえると、この内容も不適切であるというような内容を記載してまとめたいと思います。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

では、主訴(6)に行きます。

主訴(6)は、「3月15日、本件ケアマネから当事者に対して、3月15日に突然電話をし、利用当事者の体調等を確認することもなく用件を一方的に話したこと」でございます。さらに、苦情申立人が、この件で問い合わせたところ、「ケアマネの用件以外は業務妨害と言われたこと」、この2点です。

これについて、経緯のところ、どのような流れかといいますと、このヘルパーさんが「訪問を待っていますよ」と言って、それに対して手紙を投函したというのが、6ページの一番下の23の事実関係です。

これに対して、6ページの15のところ、包括からの提案で、本件ケアマネが利用当事者に電話をしています。電話をした際に、このポスト投函した手紙を見て、「サービス利用ができなくなると思い、心配して体調が悪かった」ということを本件ケアマネが聞きまして、本件ケアマネは、訪問が3ヶ月に1回になりますという、このファクスの内容等を

伝えたところ、利用当事者は了解したということになっております。ただ、覚えていただけないので、苦情申立人にも話した内容を伝えてほしいと言われたということです。

つまり、このファクスの内容について、この日にケアマネのほうから本人に電話で説明をしたと。これについて、利用当事者の方から苦情申立人にも伝えておいてほしいと言われたというような事実関係です。

本件ケアマネは、センター長に、苦情申立人に電話するかどうかということをお伝えしたところ、お伝えのほうがいいというような内容になったので電話をしたということになります。

24のところ、本件ケアマネは、苦情申立人に電話したのですが、応答がなかったので、5時10分に折り返しがありました。折り返しがあった際に、本件ケアマネが利用当事者と電話で、「電話」を追加しますが、電話で内容を伝えたところ、苦情申立人のほうからは、説明が一方的だったとか、利用当事者から、明日モニタリングに行くと言っていると。従前よりありますけれども、急に明日訪問するというのをやめてほしいというのが、従来の苦情申立人の主張なのですけれども、そのようなことを言われたと。さらに、「調査に入ってもらから」と。もうこれは苦情に至っているわけですが、そのような話をされたということになっています。この話が一方的だったということが主訴になっているのですが。

この、電話をしたこと自体なのですが、12ページの3行目、「この点について、苦情対応報告書によれば、本件ケアマネが利用当事者に対して、電話をしたこと及び『業務妨害』と発言したことが事実であると認められた」となっております。

一応、1点、氏家のほうから念のため確認

させていただきたいのですけれども、「業務妨害」という言葉を使ったということで、それはよろしいのですか。

(和田課長)

はい。

(氏家副委員長)

よろしいですか。ちょっとはっきりとしていなかったの。「ようなこと」なのかなと思ったのですが、はっきりと「業務妨害」という言葉が使われたということで。そうであれば、このとおり事実であると。

「もっとも、本件の経緯に照らせば」というところですが、御説明しましたとおり、ケアマネが利用当事者に電話したのは、利用当事者から「訪問してほしい」と言われていたので、日程を調整するために電話をしております。なので、この利用当事者に電話をしたこと自体には問題があるとは思われません。

また、内容について、苦情申立人は「一方的だった」としています。この点が、電話において一方的に本件ケアマネが話したということと、そもそも、この内容には、書かれていること自体がセンター長と協議をして、もう3ヶ月に1度にいたしますという、協議を経てではなくて結論を伝えたという意味において一方的だったと。両方を恐らく主張されているのだなと解釈いたしました。これは、区のほうではそれでよろしいですか。

(和田課長)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

それを前提に、では、手紙に記載された内容とその伝え方につきましては、方法の適否、このような経緯でこのような手紙の内容であることや、投函という方法は問題があったということは上で述べたとおりなので、それを除いて、本件、電話を見ますと、その発端

は、訪問の日程調整のためで、内容としても、手紙の内容を説明したということが認められて、しかも、利用当事者において理解を深めることができた。よかったというような発言で終わっています。

なので、この電話そのものには問題がなかったと。利用当事者も本件ケアマネの主張を理解できたし、納得した内容となっています。

次に、苦情申立人と本件ケアマネの当日の電話。こちらは、後段の業務妨害と言われたというところに当たりますけれども、こちらにつきましては、既に電話が1時間以上に及んでいたということが報告書から確認されています。また、終業時間を過ぎて電話が続いていたということも認められています。また、両者の関係性において、意思疎通が困難な状態であったと。もう既に数ヶ月前から包括センター長が間に入って連絡を取っているような関係性でしたので、当事者での意思疎通というのは、もう困難な状態であったであろうということが認められます。すると、電話による解決は見込めない状況であったということが、客観的にも、また、本件ケアマネのほうでも認識されていたのではないかと思います。

他方で、苦情申立人からの電話自体は、まさに業務に関する、利用当事者のサービスに関する電話であること。それから、苦情申立書からは、苦情申立人において、時間が、ケアマネの業務時間外に至っていることの認識があったのかどうか、つまり、「もう時間外ですので。また事後でお願いします」という発言があったのかどうか。それから、本件ケアマネから、電話での話をやめることについて申出があった。「電話でのお話はやめましょう」と。「当日お会いしましょう」というような、電話を切る方向でのお話がどのくらいあったのかというのが、報告書のほうで

は記載がございませんでした。

そのことからすると、この苦情申立人の電話そのものが業務妨害に該当するかどうかということが判断できかねると。

そうであるならば、にもかかわらず、この電話対応に苦慮したということは、1時間以上も業務時間外に及んでいたとしても、「業務妨害である」という言葉を使って述べたこと自体は不適切なものであったと判断いたしました。

氏家のほうから事実確認を区のほうにさせていただきたいのですけれども、申立人に業務時間外だという認識とか、話し合いをやめましょうと言ったにもかかわらず切れなかったというようなことは、報告書からはあまり分からなかったのですけれども、この点はいかがですか。

(和田課長)

記憶が曖昧なのですけれども、報告書に書かれている内容の範囲で、あとは口頭で聞き取った部分の話です。私の推測が入ってしまっているといけません。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

そこは明確ではない。もしかしたら、本件ケアマネさんの記憶でも、もう明確ではなくて、とにかく終わらないので「業務妨害です」と最後に言ってしまったというか、そういう言葉を使ったというところだけがやはり事実として残っているのかなと思いますが。

(和田課長)

「その言葉を本当に使ったのですか」「何と言ったのですか」と言ったら、「業務妨害と言いました」というのを2回確認しています。ただ、何でそこまで言ったかのプロセスが曖昧です。

(氏家副委員長)

ということなので、苦慮したことが認めら

れるとしても、一応ケアマネさんへの対応についても、一定の配慮をした上で、ただ、いかなる場合であっても、やはり「業務妨害」という言葉を使うということは不適切なものではないかと思いましたが、皆様、御意見はいかがでしょう。ここは意見が割れてもおかしくはないのかなと思うのですけれども。どなたか御意見はおありでしょうか。感想でも結構なのですけれども。

小池委員、いかがですか。

(小池委員)

確かに業務妨害というのとは違う状況なのかなという感じがあるので、例えば、もう時間も過ぎていきますので、次回いついつまた話し合いをとか、そういう方向で持っていかれたほうがよかったのかなと思います。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。私もそのように思いました。

金子委員、いかがですか。

(金子委員)

ある意味ではケアマネの心情というか、今までの経緯を考えると、そういったあまりにも長時間の対応であって、そうなる、もうどうしても切りたいということで発した一言ではないかと思われま

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

その点が、まさに、対応に苦慮したことは認められるという一言です。

氏家でございますが、私がちょっと思ったのは、これは、一応、包括センター長に相談した上で、電話をするようにと言われての電話になっているのです。しかし、当事者間で電話したらこうなるであろうことはある程度想定できたのかなと。むしろ、センター長から伝えるとか、何か直接させないという方法を取ることでもできたのかなと思

本件ケアマネにおいても、恐らく電話したらこうなることはある程度の認識はあったけれども、電話に至ったという、そこがあるのかなとは思ったのですが、その点。

委員長。

(宮本委員長)

宮本でございます。

私もそちらのほうにむしろ気になっておりまして、やはりセンター長が間に入って話を進めていかなければいけない段階だったと思いますし、ケアマネに至っても、恐らく、もう本当に話したくないので、それ以前の、心の中ではファクスとか郵便投函とか、限りなく直接対応しないという方法を取っていたのではないかなど。なので、いろいろな御提案とか電話を切るためのうまいコミュニケーションの方法を考える余地もなく、何かそういったこともできず、一発で終わりたいという思いから、こういった発言になってしまったのかなという推察もいたします。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

今、包括のほうに間に入らなくてはいけなかったと。それも、こういうことが起きてしまった原因にあるのではないかという御意見をいただきまして、それを、ここに一つの要因として加筆するというのもあるかなと思えますが、その点いかがですか。金杉委員。

(金杉委員)

大丈夫だと思います。

(氏家副委員長)

追加しますか。

(金杉委員)

はい。

(氏家副委員長)

この点も追記するということで、皆様、いかがですか。

(首肯する委員あり)

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

本件ケアマネさんにとってはプラスになるというか。そうかなと思います。

やはり、言葉としては、当時の関係性においてはやむを得なかったのだと思いますが、あまりやむを得なくて業務妨害ですという方もいらっしゃるかと思いますので。

どうぞ。

(三枝委員)

人権擁護委員の三枝ですが、これは、今、経過についての、それぞれの判断をしているわけですけれども、提言する場合に、やはり、今、委員長がおっしゃられたようなセンター長の関わりというのは非常に重要なので、スーパーバイズ含めて、きちんと、ケアマネさんと苦情申立人との関係を理解しているなら、あまりそれをいつまでも深入りさせずに、きちんとセンター長が対応するという提言をすべきだし、むしろ管理職というのは、やはりそういう立場で職員を守らなくてはいけないと思うのです。これはちょっと厳しい。今回の対応は、その辺に誤りとか不適切さが非常に色濃く出ているような気がして、ぜひ提言の中でもそれは入れていただきたいなと思っています。

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。

そうしますと、今の意見は、「業務妨害」といった意見が不適切であったというところに加えて、さらにセンター長の関わり自体も不適切だったという、その認定も記載すべきという御意見のようになっていますが、私としてはそのような記載をするべきだと。してよいと思いますが、御意見、いかがですか。金子委員、よろしいですか。

(金子委員)

はい。

(氏家副委員長)

小池委員、いかがですか。

(小池委員、首肯)

(氏家副委員長)

そうしましたら、この至る経過として、発言自体が不適切であることのほかに、センター長が直接電話をさせたこと自体が不適切だったという2点の不適切さがあつたと記載したいと思います。ありがとうございます。

では、主訴(6)については以上とさせていただきます。主訴(7)のほうに移ってよろしいでしょうか。

(宮本委員長)

はい。お願いいたします。

(氏家副委員長)

主訴(7)は、「苦情申立人は、本件ケアマネに対し面談を行う際には利用当事者や苦情申立人が考える時間を取れるように、事前に連絡することと要望していたが、受け入れられなかった」ということです。

この点について、苦情対応報告書によると、主訴にあるような、対応の常態化は認められませんでした。認められなかったのもう「認められませんでした」と、これのみで記載しております。この点、いかがでしょうか。

1点、経緯を氏家のほうから。

経緯として、もしかしたらと私が思ったことなのですけれども、この主訴(6)のところで、「電話で明日訪問すると母が言われた」と苦情申立人はおっしゃっているのです。ところが、そもそも、電話を受けた日にちと訪問すると言ったという内容が事実と違っていて、本件ケアマネは、電話をしていない日に電話をしたというような訴えがあつたというように思うのですが。そこも、もしかしたら、利用当事者の方の誤解で、いつ電話が

あつたと聞いて、それを、苦情申立人のほうでは信じていたけれども、実際そのような事実はなかったというような誤解もあるのかなど。ただ、それ以外に、常態化があるかと区のほうではお調べいただいて、これまでの経緯に遡ってみたところ、やはり、考える時間を取れるように事前に連絡して、むしろ、行っていたということが確認されましたので、そのような対応の常態化はなかったと、結論としてはそのような形になりました。

(宮本委員長)

結構です。

(氏家副委員長)

この点、よろしいですか。報告書ではそうだったので、そうであるということになります。

そうしますと、これを踏まえまして、答申のほうで求められていた3点について、さらに結論として記載しております。

(1)は、「原因分析、および、調整・解決案の提示」です。

これにつきまして、個別の検討結果は以上のとおり。これまで述べたとおり。

このような苦情申立てに至った原因について分析すると、主訴において指摘された本件ケアマネの不適切な対応は認められるものの、その誘因として、苦情申立人と本件ケアマネとの信頼関係の構築に問題があつたことがうかがわれる。そして、本件ケアマネが、苦情申立人の対応に困難さを感じていることについては、包括に随時報告がなされていたことが認められる。

これは、報告書に記載されていまして、私のほうでも見ましたところ、随時、苦情申立人の連絡があると、すぐ包括に、このような連絡があつたというような報告があるほど、随時、報告が本件ケアマネからなされておりました。そうであれば、介護予防支援の契約

主体である包括が、本件ケアマネと苦情申立人との信頼関係構築のために、両者を調整すべく支援することが求められていた。

この点について、包括支援センター長Kの双方への関与は認められるものの、複数回の当方の苦情申入れ、相談等を受けたにもかかわらず、予定されていた担当者会議に欠席した以降、具体的に両者の調整を行う行為に至っておらず、その関与は不十分かつ不適切なものであった。

以上のとおり、本件苦情に至った直接的な原因は、本件ケアマネにおいて不適切な対応があったことにあるが、これを防止できなかったこと、もしくは、その誘因として、本件ケアマネを支援、監督すべき包括が十分に機能していなかったこと。もしくはその関与が不十分かつ不適切であったことがうかがえると。ここまで書きました。

今まで確認させていただきました、特に先ほど、直接電話をしたというところへの包括の不適切な対応は、まさに先ほど確認したとおりですけれども、それ以前に、1月29日に、まさに、回数を何回にするかということについてメールをして、この後の担当者会議で話しますと言ってセンター長も同意していましたが、その後の会議にセンター長が欠席するという事態がございました。

この点、区に確認するのを失念したのですけれども、なので、結局、この回数については、1月29日に確認されていないということでもよろしいのですよね。

ありがとうございます。

なので、ここで確認ができていなかったのも、先ほど言った「何で来なくなってしまったの」と、本人が分からない。説明を受けないまま、実際に訪問回数が減るといった事態になったということもあります。

なので、そこは具体的に、主訴には書いて

いないのですけれども、そこと、先ほどの直接の電話というので、まさに問題が起きたのではないかということを指摘しております。

このような原因分析を、区からのもとの原因分析も拝見させていただきましてまとめさせていただいたのですが、いかがでしょうか。

私としましては、確かに本件ケアマネもミスをしているのです。ちょいちょいミスをされていたり、連絡の行き違いがあるとか、手紙を投函したこととか、そういうのが重なって信頼関係の構築に問題が生じていたということも確かなのですけれども、そこを適切に包括が入って調整すれば、あるいはできたかもしれない。それは分からないですけれども、少なくともそういう方向には行っていなかったと私のほうで判断いたしました。皆さん、ここは最終的なところですので、もし御意見があればいただきたいのですが。

三枝委員からよろしいですか。

(三枝委員)

そのお考えのとおりで大丈夫です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

金杉委員、いかがですか。

(金杉委員)

感想にもなるのですけれども、この一連の流れを見させてもらって、事業所が包括から居宅さんになるときであったり、包括のセンター長や担当者が代わるときであったり、サービスが変わるときは、変わるときに何か問題が起こっているように感じました。なので、特に、こういった御本人もそうですけれども、苦情申立人の次男さんも、やはり、そういったときはすごく不安だと思うので、関係性が良好な場合だといいいのですけれども、そうではない場合の、変更したときの後の対応とか配慮というのを特に意識してやられ

たら、もしかしたら、もう結果論なのですから、
れども、全てそういった変更のときに起きて
いるのかなと感じたので、その辺りが一つ、
このケースの肝だったのかなと感じました。

以上です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

(宮本委員長)

宮本でございます。

ちょうど中央辺りになりますでしょうか。
「本件ケアマネを支援、監督すべき、包括が」
というところの表現に関して、包括の本来の
役割の正式な表現といえますか、そういった
ものが必要ではないかなと思っております。

一般的に支援、監督と思えますけれども、
やはり介護保険法上に記載されている表現
がここに書かれているほうが適切かなと思
いますので、私、申し訳ございません、不勉
強で正しい表現を今ここで申し上げること
ができないのですが、いま一度確認をしてい
ただいて、この表現が介護保険上に入ってい
るのであれば、そのまま使っていただくのが
よろしいかなと思います。

(氏家副委員長)

この点、いかがですか。

(結城部長)

地域福祉部長の結城です。

これは正式に確認すべきですけれども、監
督というところまでは多分なくて、これは、
今回は予防の契約なので、本契約は包括との
契約という形なので、「監督」という言葉は
ちょっと違うのかなとは思いますが、ただ
の責任としては、主契約者としては包括があ
ったというところですので、調整に入るべき
事案ではあったのかなと思っております。そこ
は、また介護保険課さんとも確認しながらだ
ったり、包括ケア推進課さんと確認ながら、
文言、表現は少し考えていきたいと思ってお

ります。

以上です。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

ちなみに、これを書いたのは、もともとの
原案が、区からの原案がこうなっていました
ので。実は私が書いたのではなくて。申し訳
ありません。

(宮本委員長)

再確認をお願いいたします。

(氏家副委員長)

金子委員。

(金子委員)

民生・児童委員、金子です。

先ほど、金杉委員からあったように、変更
等の場合に、恐らくマニュアルというのがご
ざいますよね。あると思うのですが、継続的
な振り返りも大切だと思うのです。意見の食
い違いであったり、こういう、失礼な言い方
かもしれないけれども、単純的なミスは発覚、
なくなるのではないかなと思って、振り返り
もお願いできたらありがたいなと思います。
意見です。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

金子委員に確認したいのですが、こういう
件があったときのケースの振り返りをする
ということでございますか。

(金子委員)

そうです。事業所の変更であったりマネジ
ャーの変更であったり、そういったときの、
それぞれ事業所のマニュアルの確認と、それ
を日頃行うような振り返りをお願いしたい
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。

今、確認させていただきましたのは、今、

金子委員がおっしゃっていただいたことは、(2)の「区の対応における助言・提案」のところで、もしかしたら入れられるのではないかなと思ったので確認をさせていただきました。ありがとうございます。

では、今の(1)の上段につきましては、包括支援センターの義務、契約者としての義務ですかね。義務内容等を法的に確認して適切な言葉を入れるという変更を加える予定ということです。ありがとうございます。

引き続き、下段の、なお書き以降を確認させていただきます。

なお書きですが、前提として、諮問書には調整・解決案の提示というものを求められておりましたので、なお書きを付させていただきました。

なお、調整・解決案の提示の要否について、既に、現在は利用当事者と当該事業所との契約関係は終了し、新たな事業者がサービス提供を行っていることから、調整・解決は不要である。苦情申立人からも調整は求められていない。

もっとも、苦情申立て当初は、苦情申立人は、本件ケアマネとの関係調整及び解決を求めていたものと思われ、さらに包括の苦情対応に不満を持ち、区(介護保険課事業者指導係)へ直接苦情申立てをした事実が認められている。そうであれば、本委員会が調整及び解決案の提示等を行うためには、より早い段階で本委員会への諮問がなされる必要があったことを付言すると書かせていただきました。

なお書きについては事実関係のとおりですので特によろしいかと思えます。「もっとも」以降は私見を入れておりますが、いかがでしょうか。

少し付言させていただきますと、従前より、私のほうでは、苦情解決委員会という名前の

とおり、苦情を解決する委員会であるとされておりましてけれども、結果の報告、今回のように既に調整が終わって契約も終了したものが委員のほうに来ます。さらに諮問で、調整・解決案の提示というものを求められても、その職責を果たすことはできないであろうということで、苦情申立ての段階で、本件ですと、まさに包括での対応が不満であるということで、区に直接苦情申立てをした段階においても諮問がなされて、解決委員が入っているということも考えられたのではないかと思いましたので、このように書かせていただきました。特に御異論がなければこのまま残させていただきたいと思えます。

(首肯する委員あり)

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

次に、諮問の(2)、2つ目ですが「区の対応における助言・提案」となります。

ここにつきましては、「当該事業者に対しては、利用者等との利用関係構築のために懇切丁寧な説明と対応を行うこと及び、対応困難な利用者等への対応については主任ケアマネジャー等によるフォローアップ体制の構築を求める必要がある」と書きました。

まず1点目、事業者に対する助言・提案ですけれども、利用者への、今回、説明不足であったと。十分な説明なく訪問回数を変更したということがございましたので、対応が必要だったのではないかと。

また、本件ケアマネお一人では対応が困難な様子でしたので、それに対するフォローアップ体制が必要ではないかということが、これまで委員からも御意見をいただいておりますので、この点を記入いたしました。

こちらでよろしいか、また、加筆等、何かあれば御意見をいただきたいのですが、よろしいですか。

小池委員、いかがですか。

(小池委員)

特にありません。

(氏家副委員長)

金子委員、いかがですか。

(金子委員)

大丈夫です。

(氏家副委員長)

では、事業者に対する助言・提案としてはこちらとさせていただきます。

次に、「また」以降です。

「委託元となる包括においては、適切にケアマネジャーを支援、監督し、スーパーバイズ機能を果たすことが求められる。そして、適切にスーパーバイズ機能を果たすため、具体的に行うべき対応について、本件の問題点を踏まえ、組織的な検討が求められる」といたしました。

この点につきましては、先ほど委員長の方から指摘がありましたように、この「支援、監督し」のところが法的に適切な用語になっているか。本来、包括がすべき内容は何かというところを確認して修正をさせていただきたいと思っております。

また、先ほど金子委員におっしゃっていた、事業者のマニュアルの変更等の確認をしてほしいというところでございますが、前後しますけれども、事業者に対するところに、本件を踏まえてマニュアル等の再確認をしてほしいということを入れるのはどうかと、私、今思ったのですが、金子委員、いかがでしょうか。

(金子委員)

この辺は組織的に組み込んでいただければと思います。

(氏家副委員長)

後段のほうですか。

(結城部長)

社協の地域福祉部長の結城です。

事業所自体にマニュアルを、対処が変わったときのマニュアルを完備せよというところまでは、法的に事業所に任されているところがあるので、それが、たとえ包括が委託をしているにしたとしても、そこまではさすがに。委託をかけていますので。そうすると、偽装請負といいますか、そういった形にもなり得るところがあるかと思うので、そこまでできないのかなど。提言等はできると思うのですが。実際、それがあるのかどうかというところまで、そこまでは踏み込めないのではないかと考えております。

金子委員が言われたように、そういった形の整備をするべきではないですかという助言等はできると思うのですが、具体的にあるかどうかの確認をしていくとか、絶対つけてほしいという強いところは言えないのかなど、今思っております。

以上です。

(金子委員)

そうしますと、言われた、提言あるいは助言を継続的に行ってほしいと思いません。

(結城部長)

その件、また後で出てくると思うのですが、いい事案といいますか、こういった事案はやはりあるとは思っています。なので、包括側がやるべきところとか、こういった形での支援、スーパーバイズ的なものについては、改めてですけれども必要性があるのではないかと。こういった事案を通じて研修みたいな形を組みたいなと思ったところですので。ありがとうございます。

(金子委員)

ありがとうございます。

それで、そのときに、事案を、例えば、よくなかった事案が多いのであるけれども、時

にはよかった事案も入れて、聞く耳をたくさん持っていただくのも一つの方法であるかなと思います。よろしくお願いします。

(結城部長)

検討させていただきます。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

そうしましたら、金子委員がおっしゃっていただいたことは、13ページの一番下にあるように、「本件の問題点を踏まえ、組織的な検討が求められる」と。求めてくださいというところに含まれていると解釈させていただければと思います。

では、助言・提案についてよろしいですか。

(首肯する委員あり)

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

では、付け加えることがなければ、最後、(3)ですが、「区へ勧告を要する事項等」です。

本件につきましては、従前確認しましたが、区へ勧告を要する事項は認められないと。また、対応結果を公表するほどの重要性は認められないとしておりますが、いかがでしょうか。

氏家から確認ですけれども、例えば包括の対応が不適切であったことを公表するというのはどのレベルなのでしょう。もしくは、この事例が区でございませうか。今回、包括の対応が不適切だったということも、この答申案には記載するということが今予定されているのですけれども。

事業者の対応としては、公表することではないだろうと。当事者間のトラブルもあり、包括の関与もあって誘発されたところもあるというところなので、事業者名を公表するほどの重要性ではないと。幸いにもあまり生命とかに関わるような事案でもございませ

んでしたので。

他方、包括のほうが適切な機能を果たさなかったということはあったのだということを公表するレベルがあって、今回は不適切だったけれども、そのレベルには達していないという結論になるかなと思うのですけれども、いかがでしょうか。

(結城部長)

今、氏家先生が言われたとおり、生命等に関して、そこまでの至らない点というところについては、非常に改善すべきといいますか、見直すべき点はあると思いましたがけれども、公表するほどの重要性は個人的にはないのかなと感じました。

(徳井課長)

医療介護連携課長より御説明いただきます。

この公表なのですけれども、やはり抜本的に組織を見直さなければならない、流れを見直さなければならないというところで、公表することで今後のサービスが大きく変わっていくようなものという観点かなと考えております。

今回の案件については、かなり込み入ったケースでしたので、確かに委員がおっしゃられるような対応が必要だったのかもしれないのですが、抜本的に、これをもって何かこう大きく変わるというものではないと思っておりますので、そういう点で公表するほどの重要性はないという結論で事務局としてはいいと考えております。

(氏家副委員長)

ありがとうございます。

氏家でございます。

今の区からの御意見を踏まえて、皆様、いかがですか。御意見はございますか。

では、今の、抜本的に組織を変える問題ではないと。確かに、今回、包括のセンター長

の個人的なというか対応というものが問題だったという点もありますので、今回は公表するほどの重要性は認められないという結論で皆様御同意いただいたということでしょうか。

（「はい」と声あり）

（氏家副委員長）

ありがとうございます。

そうしましたら、これで、私のほうで用意しました答申書（案）は以上になります。

なので、1点、予定としましては、あと、語句の修正につきましては、氏家と区のほうに一任していただいて修正をするという予定ではあったのですが、幾つか出ておまして、特に、包括の責任のところの確認等があるのですが、ただ、諮問が9月ですので、期間も経過しておりますので、次回また開催して審査までするか、今のところの語句の変更について一任していただくか、いずれかになるかと思いますが、委員長、いかがでしょうか。

（宮本委員長）

ありがとうございます。

私がメモ程度に確認したところだと、微細な修正等を含めまして8点ほど修正があるかなと見ておられますが、今、十分に御意見、御感想、御提案もいただきましたので、もしよろしければ、今回の会議をもちまして、氏家委員と足立区のほうに御一任をしたいなと考えておりますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

（氏家副委員長）

よろしければ、8点の確認を。認識を共有してもよろしいですか。

（宮本委員長）

まず、7ページの、これは微細なものですが、8行目辺り、「電話で」というと

ころを追加するとおっしゃっておりました。

それから、9ページ目の点です。

それから、10ページ目の上から10行目ぐらいになりますか。

（氏家副委員長）

4の上ですか。

（宮本委員長）

「記載の変更があったことを知らない」のところ、細かいことは4に書いてあるということですよ。

同ページの下、10行目辺り、「苦情申立人及び」ではなくて、御本人お一人、当事者が署名なされたということ。

それから、11ページ目に入りまして、ファクスと書面の文面に関してです。ここも一部表現が変わる。「拒否」という言葉ですね。この表現をもう少しソフトなものという御提案がございました。

（氏家副委員長）

ここは、利用当事者が、これまで月末に訪問してくれていたのに来なくなったので、「何で来なくなったの」ということを理由に訪問を求めていたところが会議で明らかになりましたので、そこも追記させていただきます。

（宮本委員長）

12ページに入りまして、包括の介入が不適切であったと。十分なされていなかったという点がございました。

それから、13ページ目に、ケアマネの本来の役割に関して「支援、監督」という表現が、これは、法的なものを確認していただいて修正していただくということ。それが、中央部分と下4段辺りになりますでしょうか。

それから、マニュアルとか振り返りといったような表現に関して、これは。

（氏家副委員長）

これは修正せずに含まれているというこ

とで。

(宮本委員長)

「組織的な検討」に含まれることで、承知いたしました。

私のほうではこのように確認しておりますが、漏れはございませんでしょうか。

(氏家副委員長)

大丈夫です。

(宮本委員長)

本件、本会議をもちまして確認が終了したということで、終わりにさせていただきます。ありがとうございました。

お時間のほうはいかがでしょう。

(徳井課長)

医療介護連携課長、徳井でございます。一応、定刻では残り5分となっております。ただ、条例に2時間制限というのはないのでせっかくお集まりいただいたので少し延長させていただきますたく存じます。

この後、御予定がある委員の先生はいらっしゃいますでしょうか。

(氏家副委員長)

氏家はあります。

(徳井課長)

事務局からの説明、次につきましては報告事項になりますので、本来、報告事項については、あまり報告をさせていただくのは条例上の機能ではございませんので、簡単に済ませさせていただいて、かなり短くしていきたいと考えております。もし、許されれば10分ほど御延長いただくとありがたいと思うのですが、いかがでしょうか。

(宮本委員長)

10分、よろしいですか。

(氏家副委員長)

はい。

(宮本委員長)

では、10分の延長でお願いいたします。

次に、審議事項「(2)月報の報告」です。令和6年度・令和7年4月分について、事務局の方、御説明をお願い申し上げます。

【資料2】「月報」説明 和田課長

【資料3】「報告案件一覧」

説明 和田課長

(宮本委員長)

報告、ありがとうございました。

月報の報告と報告案件の3つ目を併せて御報告いただきましたが、御質問、御意見等はございますでしょうか。

(氏家副委員長)

氏家でございます。

苦情の内容を分類していただきまして、ありがとうございました。

前回、私のほうで、どういう苦情なのかが見えるようにということでお願いしたのをさせていただいたと思います。大分分かりやすくなりました。どうもありがとうございます。以上です。

(宮本委員長)

宮本でございます。

では、報告案件の3について一言述べさせていただきます。よろしいでしょうか。

精神障がいの方と知的障がいの方が過ごされるグループホームということなので、これは、身体障がいと違って見えない障がいの方々が一緒に生活されているということで、そういった面では、やはり、そういうことを前提にした支援とかサービスの提供が求められると思うのです。にもかかわらず、もともと体調不良で抜かれた方のサポートとはいえ、6ヶ所を巡回されている方が、その方々を支援できるのか。それでいいのかというのがとても不思議になるのですが、一時的

であるのかもしれませんが、療養中となれば期限もなかなか分からないものですし、実態としてはいかがなのでしょう。お教えいただければと思います。

(和田課長)

和田のほうからお答えします。

今回、御指摘のとおり、関係がきちんできていない方に対して、本当にサービスがサポートできるのかというところでは、課題が残ると感じております。

あくまでAさんという管理者の方が復帰されるまでの暫定措置ということで対応を取り、それが、関係ができていなくても分かりやすいように掲示をするという対応を取るということで、今回、確認をいたしまして、たまたま、それを、今回の申立人の方が了承されましたので、それで終了となりましたが、決して、御指摘のとおり、問題がないわけではなく、そういった関係ができていない中でのことということは念頭に置かなくてはいいかなとは思っております。

(宮本委員長)

ありがとうございます。

関係ができていない、かつ、6ヶ所を巡回担当されているというのであれば、なおさら、さらに、先ほどの諮問案件ではないですけれども、コミュニケーションとか互いに理解し合うとか、そういったことが難しくなるというのはもう見えているところですので、新たな方策を考えていただきたいと思いますところでございます。

委員の皆様、御意見はいかがでしょう。よろしいでしょうか。

では、ほかに御意見はないようなので、本件の質疑は以上としまして、次第の(4)、今後の流れにつきまして、事務局の方、御説明をお願い申し上げます。

【資料4】「今後の流れ」説明 徳井課長

(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関して、御意見、御質問がございますでしょうか。

(氏家副委員長)

氏家から。

今後の流れについては理解いたしましたので、今後、今年度以降はこのような形で進められるのだと思います。

意見ですけれども、先ほどの繰り返しになるのですが、私は、重たい事件、ちょっと複雑な事件であれば、取りあえず諮問してもいいのではないかと考えています。

というのは、苦情を解決する委員会となっておりますので、まだ解決していないことがやはり前提で諮問していただいて、その中で、真ん中に、対応して「納得」「納得できない」とあるのですけれども、これは両方を苦情解決委員会が関わってもいいのではないかと。

これは、こうすれば解決するなという解決が見えている案件だったら別かもしれませんが、ちょっと複雑だなというものは諮問をかけていただいて、例えば、ここで4件。今月、今、4件諮問ですとあって、1時間ずつ報告を受けて、そのうち、次回来たときには、2番目の件はもう解決しましたよという報告で、「じゃあ、よかった」で終わってもいいと思うのです。

なので、あまり選び過ぎずに諮問をかけていただいて、納得できずに継続していくものもあるし、途中で解決で終わるものもあるかと思えますけれども、そういう経過を見て、この調査の報告と同時に、我々もだんだん認識していくというのも、苦情等解決委員会の在り方として一つあってもいいのかなと。

要は、不服申立ての委員会では、諮問があ

ってから、調査結果も受けますけれども、実際の調査も同時進行で進むこともございますので、そういうイメージもあっていいのかなと思います。

ただ、これは意見ですので、今後、こういう形で進められるということですので、それで進めていただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

(徳井課長)

医療介護連携課長、徳井でございます。

御意見、ありがとうございます。

先ほどおっしゃっていただいた趣旨に関しましては、いま一度関係所管に周知をしてまいります。

というのは、今まで2ヶ月に1回という縛られた期間でやっていて、ちょっと動きづらいくところはあったのですが、逆に、都度開催で、起こったときに招集させていただくということになりますので、少しそこは機動力が上がったと捉えて、そこも含めて周知をしてまいり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。

ほかに御質問等はよろしいですか。

小池委員、御質問等はよろしいでしょうか。

(小池委員)

はい。

(宮本委員長)

次第3で、私、進行を事務にお返ししなければいけないところ、私そのまま引き継いでしまいました。大変申し訳ございません。お返しさせていただきます。

(徳井課長)

予定より長くやっていただき申し訳ありませんでした。宮本委員長、ありがとうございます。

それでは、次第4「その他」について、権利擁護推進係長から御説明いたします。

(立川係長)

権利擁護推進係長、立川です。

今回は、「その他」についてお伝えすることは特にございません。よろしく願いします。

(徳井課長)

では、以上をもちまして、令和7年度第1回「足立区福祉サービス苦情等解決委員会」を終了いたします。長くなってしまって申し訳ございませんでした。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す。

なお、議事録につきましては、事務局が作成し、後日、各委員へ内容確認を依頼いたしますので、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。