

# 葛飾区福祉サービス苦情調整委員制度

## 令和7年度 運営状況報告

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

葛飾区福祉サービス苦情調整委員

伊集院 剛

田口 泰規

五十嵐 愛子

### I 制度のあらまし

葛飾区福祉サービス苦情調整委員は、高齢の方、障害のある方、子育て中の方などの福祉サービスの利用に関する苦情を、公正かつ中立な立場で迅速に処理することを目的として、平成15年4月に設置された第三者機関です。

苦情の申立てができるのは、福祉サービスの利用者本人、その家族、本人と同居している方、担当の民生委員・児童委員などです。

申立てのあった苦情については、苦情調整委員が調査し、是正等を求める必要があるときは、事業者等に対して勧告し、制度そのものが著しく不合理であって改善する必要があるときは、委員全員で協議して制度改善の意見を表明します。

また、制度の運営状況については、毎年度区長に報告し、公表しています。

以下は、令和7年度の運営状況の報告です。

なお、苦情調整委員による相談は、原則として毎週金曜日に福祉総合窓口相談室で実施していますが、申立人の都合に応じて、随時相談日時を変更することも可能です。

### II 活動状況

- 1 苦情調整委員による相談実施日時  
毎週金曜日 午後1時30分～3時30分
- 2 相談場所  
福祉総合窓口相談室

### Ⅲ 受付状況及び苦情申立て、相談への対応

令和7年度 受付件数	<u>75件</u>
1 苦情申立件数	<u>10件</u>
(1) 事業者等に対する調査を終了したもの	3件
(2) その他	4件
(3) 調査継続中のもの	3件
2 苦情の申立てに至らない相談件数	<u>65件</u>
(1) 苦情調整委員が対応したもの	4件
(2) 事務局が対応したもの	61件

### Ⅳ 委員の発意に基づく調査

委員の発意に基づき、事案を取り上げて調査したものはありませんでした。

## 主な苦情申立事例の概要

### 事業者等に対する調査を終了したもの

#### ア 特別養護老人ホームの対応について

サービスの種類	介護保険	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>申立人の母が入所していた特別養護老人ホームにおいて、私物の破損及び紛失が発生した。</p> <p>施設に対し、原因や経緯の説明及び弁償を求めたが、十分な説明はなく、紛失物は弁償可能とされた一方、破損物については弁償不可との回答であったため、納得できない状況である。</p> <p>また、単なる金銭的補償だけでなく、これまでの施設職員の対応や態度に対する不信感が強く、本質的には施設側の非を認めた謝罪を求める意向がある。</p> <p>苦情調整委員に対しては、損害に対する適切な弁償とともに、施設からの説明及び謝罪を促すよう求めている。</p>		
対応方針	<p>施設を訪問し、申立内容の事実関係及びこれまでの経緯について確認するとともに、双方の主張を踏まえ調整を実施した。</p>		
対応結果	<p>施設からは、紛失物については弁償に応じる一方、破損物については自然損耗や原因不明等により施設の責任を認めることができず、弁償は困難であるとの説明があった。</p> <p>また、責任が客観的に確認できない事案について弁償を認めることは、利用者間の公平性の観点等から適切でないとの見解が示された。</p> <p>これに対し委員は、申立人の強い不信感の背景には、単なる損害問題にとどまらず、入所中の対応に対する不満がある点に着目し、双方の主張を整理しながら調整を進めた。</p> <p>その過程において、委員は施設側に対し、物損の責任の有無とは別に、申立人の心情に十分配慮した説明及び対応の在り方について検討をしてもらうよう求めた。</p> <p>その後、申立人が「金銭よりも謝罪が重要である」との意向を明確にしたことから、紛失物の弁償に加え、施設からの謝罪文の提出を含めた解決案を提示した。</p> <p>委員がこれを施設に伝達し調整した結果、施設は謝罪文の提出について応じる意向を示した。また、弁償範囲については従前の判断を維持しつつも、本件の早期解決の観点から柔軟に対応する意向が確認された。</p> <p>最終的に、施設からの謝罪文の提出及び紛失物の弁償をもって申立人が受け入れることで合意に至り、本件は解決・終了となった。</p>		

## イ 生活保護担当職員の対応について

サービスの種類	生活保護	申立人	本人
苦情申立の内容	<p>申立人は生活保護受給中で、同居する娘との世帯分離に伴い家賃扶助が減額される旨の説明を受けたが、事前説明が不十分で納得できず苦情申立を行った。さらに、減額の根拠や説明時期が明確でないこと、書類記載内容の説明不足などから、担当課への不信感が生じていた。</p>		
対応方針	<p>担当課に対し、家賃扶助減額の経緯・根拠及び申立人への説明内容について事実確認を行い、理解が得られるよう説明の整理と必要な調整を実施することとした。あわせて、生活への影響を踏まえ、負担軽減に資する対応や転居等の実務面について支援・調整を行うこととした。</p>		
対応結果	<p>担当課からは、家賃扶助の減額は生活保護法第10条の世帯単位の原則に基づくものであり、世帯人数減少後は一定期間経過後に扶助額を変更せざるを得ないとの説明があった。また、減額を説明していなかった点については不十分であったとして謝罪があったが、1年間2人分支給の継続はできないとの見解が示された。</p> <p>これに対し委員は、減額の適法性に加え、事前説明の不足やこれまでの説明内容との齟齬が申立人の不信感を増幅させている点に着目し、担当課に対して経緯の明確化及び説明責任を求めるとともに、可能な限り生活設計への影響を軽減する観点から調整を試みた。</p> <p>その後、担当課においては、減額時期についての一定の配慮がなされたが、減額自体の見直しには至らなかった。また、申立人が指摘する説明内容については記録上確認できず、双方の認識の相違は解消されなかった。</p> <p>一方、申立人は減額決定に強い不満を示しつつも、最終的には転居を前提とした生活再建に向けた対応を進めることとなり、委員は転居手続、費用負担等に関する不安について担当課に確認し、その内容を丁寧に説明するなど実務面での支援を行った。さらに、転居手続に関する連絡不足や費用支払時期に対する不安については、委員から担当課に対し対応状況の確認及び必要な配慮を求めるなど、不安の軽減を図った。</p> <p>最終的に、申立人は転居先を確保し、必要な費用についても公費対応がなされる見通しとなり、生活再建の目途が立ったことから、これ以上の調整は行わないことで合意し、本件は終了した。</p>		

ウ 保育園の対応について

サービスの種類	児童福祉	申立人	親族
苦情申立の内容	<p>申立人は、娘が保育園で特定児童から暴言や暴力を受けていたにもかかわらず、園から十分な報告や対応がなされていないとして苦情申立を行った。さらに、園の説明や対応に一貫性がなく、当事者間の話し合いの場も適切に設けられていないことから、園の対応全体に対する不信感を抱いていた。</p>		
対応方針	<p>保育園に対し、当該事案の発生経緯や園の対応状況について事実確認を行うとともに、申立人への説明内容や安全確保への対応について整理を求めた。また、当事者間の認識の隔たりを踏まえ、話し合いの実施に向けた調整及び必要な対応について確認・調整を行うこととした。</p>		
対応結果	<p>保育園からは、当該児童間の事案について一定の対応は行っており、職員配置の見直しや当事者同士の接触機会の調整などにより再発防止に努めているとの説明があった。また、保護者への伝達が十分でなかった点については謝罪があった。</p> <p>これに対し委員は、事案への対応の適否に加え、報告や説明の不足が申立人の不信感を増幅させている点に着目し、園に対して経緯の整理と説明の在り方について確認を求めるとともに、当事者間の話し合いの場の設定に向けた調整を試みた。</p> <p>その後、日程調整等を行った結果、話し合いの場は一度設定されたものの、相手方保護者の参加が得られず、実施に至らなかった。また、当該児童間の対応については、双方の認識や対応方針に相違があり、本制度による調整の範囲内で合意形成には至らなかった。</p> <p>一方で、当事者間においては別途解決に向けた動きが進められている状況が確認され、関係者間で一定の意思疎通が図られつつあるほか、園においても再発防止に向けた取組が継続されていることが認められたことから、本制度による調整の役割は概ね果たされたものと判断された。</p> <p>最終的に、委員から申立人に対し、当事者間での対応が進められている状況を踏まえ、今後は当事者間での話し合いや必要に応じた外部手続等により解決を図ることが望ましい旨を助言し、本制度による調整はここまでとすることについて理解を得たため、本件は終結することとした。</p>		