

令和 5 年 度

## 保健福祉サービス苦情審査会活動報告

【世田谷区保健福祉サービス苦情処理制度の運営状況報告】

世 田 谷 区

## 目 次

|     |                          |    |
|-----|--------------------------|----|
| 第Ⅰ章 | 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会        | 1  |
| 第1  | 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし | 2  |
| 第2  | 苦情申立ての受付状況               | 4  |
| 第3  | 申立てに基づく諮問事案の概要           | 4  |
| 第4  | 審査会開催及び委員活動状況            | 11 |
| 第5  | 運営状況の公表、広報活動             | 11 |
| 第6  | 委員名簿                     | 12 |
| 第Ⅱ章 | 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要     | 13 |
| 第1  | 概況                       | 14 |
| 第2  | 高齢者サービスに係る苦情・相談          | 18 |
| 第3  | 障害者サービスに係る苦情・相談          | 35 |
| 第4  | 子どもサービスに係る苦情・相談          | 43 |
| 第5  | 保健福祉サービスに係る苦情・相談         | 47 |
| 第Ⅲ章 | 資料編                      | 51 |
|     | 世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）       | 52 |
|     | 世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）   | 57 |
|     | 世田谷区介護保険条例（抜粋）           | 59 |

## 第Ⅰ章 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

## 第1 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし

### 苦情審査会の設置

世田谷区では、地域保健福祉を推進するための基本理念を定めた「世田谷区地域保健福祉推進条例」（平成8年3月13日条例第7号）の策定を進めるなかで、保健福祉サービスに対する区民の苦情を受け止め、それを的確に処理する区民の救済システムをつくること、また、その結果をサービスの質の向上に活かす仕組みが必要との考えのもとに区長の附属機関として「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会」を設置した。

### 苦情審査会の組織

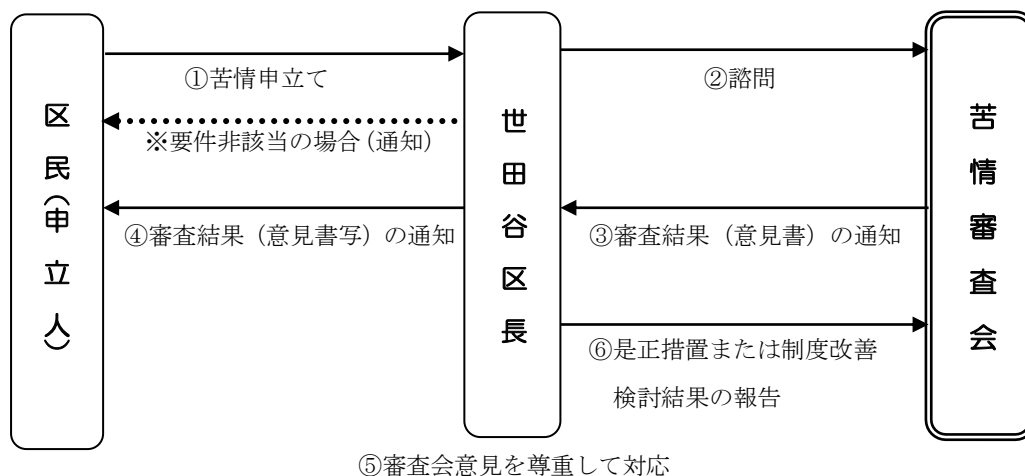
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という。）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

### 苦情審査会制度のねらい

苦情審査会制度のねらいは、①苦情の申立てを行うことによる救済手段としての役割、②苦情を適正に処理することによってサービス利用者の満足感やサービス提供者への信頼性の向上、また、サービス提供者による質の高いサービス実現のための努力によって結果的に達成される保健福祉サービスの質の向上を図ること、③保健福祉サービス等に対するニーズが多様化、高度化する中で区民等から寄せられた事例等をもとに区民ニーズを把握し、施策への反映や区民本位のサービスの実現に向けた取組を図ることである。

### 苦情申立てへの対応と流れ

区が行う保健福祉サービスや、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（以下「保健福祉サービス等」という。）について、区の対応が終了してもなお解決しない苦情に対する区民からの申立てを中立公正な立場で審査し、区長へ意見を述べる。区長は、審査会の意見を尊重してサービス等の改善に努める。



**申立てができる人**

〔条例第 27 条〕

- ①現に保健福祉サービス等を受けている人
- ②保健福祉サービス等を取り消された、又は申請したが受けられなかった人
- ③上記①及び②の家族
- ④民生委員・児童委員、行政相談委員など

**対象となる苦情**

〔条例第 28 条〕

- ①保健福祉サービス等に関する苦情であること。
- ②個別（個人を特定した保健福祉サービス等）の適用又は提供に関する苦情であること。

※ただし、本制度により既に苦情処理が終了している場合、行政不服審査法等に基づく審査請求その他の不服申立てが行われている場合、裁判所において係争中又は判決等があった場合、苦情に係る事実があった日の翌日から起算して1年を超えている場合などは対象にはならない。

※介護保険の要介護認定、保険料の徴収に関することは対象とならない。

## 第2 苦情申立ての受付状況

令和5年4月から令和6年3月までに世田谷区で受け付けた苦情・相談の合計件数は166件であった（第Ⅱ章で詳述）。

そのうち、保健福祉サービス苦情審査会事務局（保健福祉政策部保健福祉政策課）で直接受け付けたものは41件あったが、苦情申立書の提出はなかった。

なお、苦情申立てに基づき、令和3～4年度に保健福祉サービス苦情審査会が審査した諮問第72号について、所管課から「改善報告」を受領した。

### 【諮問事案一覧】

| 諮問事案                                                       | 諮問年月   | 審査結果            |
|------------------------------------------------------------|--------|-----------------|
| 諮問第72号<br>心身障害者福祉手当の<br>精神障害者保健福祉手<br>帳2級所持者への支給<br>拡大について | 令和4年2月 | 令和4年9月<br>意見書提出 |
|                                                            |        | 令和5年8月<br>改善報告  |

## 第3 申立てに基づく諮問事案の概要

諮問第72号「心身障害者福祉手当の精神障害者保健福祉手帳2級所持者への支給拡大について」

（所管課：障害福祉部障害施策推進課）

### 【申立ての主訴】 諮問 令和4年2月

- ・世田谷区は心身障害者福祉手当（区制度）において、精神障害者を差別しているため、精神障害保健福祉手帳2級にも、心身障害者福祉手当を支給してほしい。
- ・心身障害者福祉手当のうち、中～軽度の障害である身体障害者3級や愛の手帳4度へ手当が支給されているものの、中級の障害である精神障害者保健福祉手帳2級には手当が支給されないのは、議論の余地があると考えています。
- ・世田谷区は財源がない、先行自治体を勘案したいなどのほか、口頭で目的が精神障害者だけ違う、状況が違うと回答してきました。差別していることを認めようとせず、目的や状況が違うという考えは私には理解できません。
- ・国制度の特別障害者手当は精神障害者も対象になっている。精神障害者が手当の対象となっていない都制度を参照しないでほしい。
- ・なお、私は精神障害者保健福祉手帳2級を保有しています。

**【審査結果（意見書）】** 令和4年9月

1 審査会の結論

- (1) 心身障害者福祉手当の精神障害者保健福祉手帳2級所持者へ手当の支給がないことに関して、本件給付を規定する世田谷区心身障害者福祉手当条例（以下、「手当条例」という。）で、精神障害者の場合、給付の対象は1級と定められており、2級を支給対象としないことに関して法令適用の違法性や瑕疵はなかった。
- (2) 本件申立てに沿って審査した結果、支給を拡大する場合には、条例改正が必要となる。区議会で審議される事柄について、本審査会が直接判断を下すことはできないが、本件申立ては、「保健福祉サービスの制度自体の改善」に該当する。推進条例第29条第2項では、「審査会は、必要があると認めるときは、申立て等に係る保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について意見を述べることができる。」と規定されているため、審査会の趣旨に照らして、審査会としての意見を詳述する。

2 審査会の意見

- (1) 『障害者のしおり』の「心身障害者福祉手当（区制度）」、申請案内の表を見ると、申請対象は、身体障害者手帳1～3級、愛の手帳1～4度、精神障害者保健福祉手帳1級、脳性麻痺・進行性筋萎縮症、指定難病の医療券等所持者となっている。手帳の数字はどの障害も1が一番重い基準となっている。数字に注目すると、障害種別のうち精神障害のみもっとも重い1級のみが対象で2級が対象外となっていることに不公平感が生まれるだろうことは理解できる。しかしながら、障害種別の級や度数によって生活のしづらさは一様ではなく、障害種別ごとに取り扱いが異なること自体が法制度上問題とすべき不平等に直結するわけではない。真に問題とすべきは、その必要性に適切に応えた施策となっているかどうかであろう。
- (2) 精神障害者に対しての福祉の施策が他障害に比べて歴史が浅く、支援策も充実しているとは言えない現状がある。東京都は、精神障害者に対しては、医療体制の充実を図ることに力を注いでいるとの回答があるが、日本の精神科病院入院者数の多さ、入院期間の長期化が問題視され、日本の「脱施設化」の取り組みの遅れも指摘を受けている。精神障害者の福祉の増進を図る施策の充実と早急な取り組みが必要である。
- (3) 精神障害者は、外見では障害が判断しづらく、困難さも一般的に理解されにくい現状がある。精神障害者は、障害の特性として、精神面での不安定さがあげられる。そのため、継続的就労が難しく、安定した生活を維持

していくことが困難な状況にある。精神障害者が地域で安心して安定して暮らしていけるように、所得保障としての手当の支給対象の拡大も含めて、今後検討していくことが望まれる。

### 3 調査の結果

本審査会が、申立人との面談、所管課への質問などにより調査した結果は、以下のとおりである。

#### (1) 申立人との面談（担当委員による）

##### ①苦情申立書を出すに至った思いについて

『障害者のしおり』の4手当・年金のページをみて、「心身障害者福祉手当（区制度）」について知った。精神障害者保健福祉手帳2級と、中～軽程度の身体3級、愛の手帳4度手帳所持者と比較して、不公平感を抱いた。すぐに説明を求めたが納得できず、疑問はさらに大きくなり、悩んだ結果、苦情申立てに至った。

##### ②身体・知的障害者と精神障害者との待遇に対する不平等感について

苦情申立ての主訴について、区の所管課に質問したところ次の3点を理由として回答を受けた。

ア 財源がない

イ 先行自治体を勘案した

ウ 身体・知的障害者とは支給の目的が違う

アについて、身体・知的障害者への手当を削減して精神障害者への手当を捻出するよう試算して区に提案したことがある。「既得権を奪うことによる影響が大きいから出来ない」との回答について、理解はするが解決に至らないと申立人は考えている。

イについて、さいたま市や奥多摩町など精神障害者保健福祉手帳2級以上を対象に支給している自治体もある。精神障害者1級への手当支給は都の補助はなく、区独自の施策だと聞いている。精神障害者保健福祉手帳ができてから、27年経過している。区は他の自治体に準じず、公平に扱う立場であってもいいのではないか。

ウについて、区は精神障害者を身体・知的と比較して低く考えている印象を持つ。公務員・行政こそ率先して差別解消に努めるべき立場にある。身体・知的と精神への支給について、目的を違えることに違和感を抱いている。中程度の障害者は全て支給対象にする方が合理的ではないか。生活の困り度は少し違うかもしれない。厳密に3障害が一緒というわけにはいかないことも理解しているが、支給額に差をつけていることの回答がなく、違いがあるのが納得できない。国が決めた公平性を担保してほしい。



③申立人の状態について

定期的に医療機関に通院し、受診と服薬を継続している。叶うならば、手当を受給するよりも病気を治したいと考えている。

(2) 所管課事情聴取（担当委員による）

①精神障害者保健福祉手帳 1 級所持者に対する心身障害者福祉手当の支給について

(ア) 支給を開始した経緯

平成 28 年 6 月に区議会に精神障害者への手当支給を求める請願があったことを契機に検討が始まり、11 月に手当条例改正案が可決された。当時は、特別区内では、品川区、足立区、杉並区、大田区が 1 級を対象に支給していた。

(イ) 1 級を対象に支給した理由

精神障害者が地域生活を継続していくためには、通院や文化的社会的活動に参加できることが大切であり、外出のためのヘルパーを派遣する移動支援事業は、精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」）の等級にかかわらず対象としている。

一方、手帳制度において、能力障害の状態に関する判定基準をみると、1 級の方は、通院・服薬を必要とするが、規則的に行うことができなかったり、社会情勢や趣味・娯楽に関心がなく、文化的社会的活動に参加できない、などとなっている。

こうしたことから、平成 29 年 4 月に精神障害者への手当支給を開始する際、重度障害者である手帳 1 級所持者には特に通院や文化的社会的活動への参加を促すため、外出のためのヘルパーを派遣する移動支援事業に加えて、手当を支給する必要があると判断した。手当額については、規則的な通院（月 2 回程度）のための交通費や、家族や知人と外出した際の飲み物代として使っていただくことを想定した。

中程度の精神障害である手帳 2 級の方については、手当を支給しなくても就労や社会活動が可能な方が多くおり、自立に結び付く保健福祉サービスを拡充していくことが効果的だと判断した。区では、精神障害の方が地域で生活できる環境を整備するために、長期入院者への訪問支援、多職種チームによるアウトリーチ支援、自立支援医療制度による医療継続、ピアサポーターの養成や活躍支援などに取り組んでいる。

(ウ) 直近 3 年度の支給実績

平成 30 年度 157 名 令和元年度 187 名 令和 2 年度 199 名

②障害者への手当支給について

区では、福祉の増進と社会参加の一助を目的に支給している。使途につ

いて、区では把握しておらず、明確に定めていない。心身障害者福祉手当の財源について、身体・知的障害者への手当約13億円のうち、都は6億円、区は7億円を負担している。精神障害者への支給は区が全額を負担している。

③都の精神障害者への支援方針について

自立支援医療だけではなく、都独自の心身障害者医療費助成制度があり、医療費の自己負担軽減を進めている。都は、手当ではなく、医療やサービス提供体制を整えていく方針である。

④区における精神障害者への支援施策について

(ア) ピアサポート活動事業

精神障害等の当事者が、自身の障害や病気の経験を、話したり共有したりすることで、障害を抱える方や家族を支援することを目的としている。

令和4年度から、ピアサポーターやピアサポーターの支援者を養成する研修を開始する。また、ピア活動を希望する団体への補助、ピアサポーターによる電話相談や長期入院者への訪問支援事業などを行い、ピア活動を希望する人が活躍できる機会や場を創出できるようマッチングする仕組みづくりを進めていく。ピアサポート活動を通して、障害を抱える方や家族が繋がる機会や居場所づくりにつながることを期待している。

(イ) 就労支援事業（「せたJOB応援プロジェクト」）

法定雇用率に算定される週20時間以上の求人で就労することが難しい障害のある方に対して、障害者就労支援センターが区内企業等を訪問し、業務の開拓を行い、多様な働き方を創出し支援する。

〈業務の分類〉

- ・企業等に通って短時間働く「通ってJOB」
- ・内職やテレワークなど自宅で働く「自宅でJOB」
- ・みんなで集まって共同作業をする「集ってJOB」
- ・単発又は短期間の業務「単発JOB」

【改善報告】 令和5年8月

意見の概要と検討結果

意見1

障害種別の級や度数によって生活のしづらさは一様ではなく、障害種別ごとに取り扱いが異なること自体が法制度上問題とすべき不平等に直結するわけではない。真に問題とすべきは、その必要性に適切に応えた施策となっているかどうかであろう。

#### 検討結果 1

精神障害による困難な状況は、様々な精神疾患等により引き起こされ、思考や感情、行動の状況等に個人差が大きい一方で、見た目からは困難を抱えていることがわかりづらい傾向があります。また、診断名が同じでも特性は人それぞれで、周囲の人間関係や職場環境によって二次障害を起こすこともあることは承知しております。

ご意見いただきましたように、障害者手帳の級や度数によって生活のしづらさが一様でないことは認識しており、区の精神障害者施策においては、日常での困り事等の相談が必要な方に向けた「相談機能の充実」、住まいを探すことが難しい方に向けた「住まいの確保支援」、当事者相互の共感的な関わりが有効な方に向けた「ピアサポートの活用」など、当事者ニーズを踏まえた施策に取り組んでおり、今後も障害当事者の必要性に適切に応えた施策を推進してまいります。

#### 意見 2

精神障害者に対しての福祉の施策が他障害に比べて歴史が浅く、支援策も充実しているとは言えない現状がある。精神障害者の福祉の増進を図る施策の充実と早急な取り組みが必要である。

#### 検討結果 2

国の「精神障害にも対応した地域包括ケアシステム構築推進事業」は、従来、都道府県を対象としていましたが、平成30年度から特別区も対象となったことを契機として、世田谷区でも施策の充実に取り組んでいるところです。

平成30年度以降の区の精神障害者施策として、地域障害者相談支援センター“ぽーと”における相談機能の拡充、こころの相談機能の整備、長期入院者のいる精神科病院の調査結果にもとづく訪問支援事業、多職種チームによる訪問支援（アウトリーチ）事業、精神障害者ピアサポーター養成・活躍支援事業等があり、精神障害のある方が安心して地域生活を送るための取り組みを順次進めてまいりました。

区の障害福祉計画である「せたがやノーマライゼーションプラン」において重点的な取組みに「精神障害施策の充実」を掲げており、令和6年度からの次期計画においても引き続き重点取組に位置づけ、精神障害者の家族支援や地域移行のための生活体験の場の整備などの施策を計画的に推進してまいります。

なお、年度ごとの取組状況や今後の取り組み予定については別紙2を参照ください。（本誌への掲載にあたっては別紙2の添付は省略）

### 意見 3

精神障害者は、障害の特性として、精神面での不安定さがあげられる。そのため、継続的就労が難しく、安定した生活を維持していくことが困難な状況にある。精神障害者が地域で安心して安定して暮らしていけるように、所得保障としての手当の支給対象の拡大も含めて、今後検討していくことが望まれる。

### 検討結果 3

平成29年度に、心身障害者福祉手当の支給対象を精神障害者保健福祉手帳1級所持者に拡大し、平成30年度以降、精神障害者施策の充実を図っているところであり、現時点では、画一的な経済的支援よりも、地域で自立した生活を目的として、一人ひとりに応じた就労支援や、医療、住まい、社会参加などの整備に充てることで、精神障害者が地域で自立した生活ができる環境を整備していきたいと考えております。

施策の充実にあたっては、障害者が所得を確保できる環境を整備することが特に大切と考えており、多様な働く場の創出に努めるとともに、区立障害者就労支援センターを開設しております。具体的には、障害者就労支援センター「しごとねっと」では主に精神障害者を対象として、また、「ゆに (UNI)」は主に発達障害者を対象として、就労相談から定着支援、生活支援まで一貫した就労支援を行うとともに、一般企業等の障害理解や雇用促進に取り組んでいます。

厚生労働省の平成30年度障害者雇用実態調査結果において、障害種別ごとの平均勤続年数を見ますと、身体障害者が10年2か月、知的障害者が7年5か月、精神障害者が3年2か月となっています。区では、障害の状況に応じた多様な働き方を推進するため、短時間就労を進める取り組みとして、人手が欲しい企業と、働く力があっても自信がなく就労に踏み出せなかったり、体調の波があるなどの理由で、長い時間は働くことが難しい方とのマッチングをおこなう「せたJOB応援プロジェクト」を行っています。

精神障害者の多くが、継続的に就労することが難しく、安定した生活を維持していくことが困難な状況にあることは、家族会等からもお聞きし承知しております。継続的就労が難しい精神障害者が、安定した生活を維持していくためにも、障害者の地域生活を支援する各種施策に加えて、就労支援のさらなる充実を図っていききたいと考えています。

精神障害の有無や程度にかかわらず、誰もが地域の一員として安心して自分らしく暮らすことができるよう、医療、障害福祉、介護、住まい、社会参加（就労）、地域の助け合い、教育が包括的に確保された「精神障害にも対応した地域包括ケアシステム」の構築を目指し、地域における生活への移行とともに地域生活や社会活動の安定が図られるよう、引き続き取り組んでまいります。

## 第4 審査会開催及び委員活動状況

| 月  | 項 目    | 内 容          |    |
|----|--------|--------------|----|
| 8月 | 第1回審査会 | ◇諮問第72号 改善報告 | 報告 |

## 第5 運営状況の公表、広報活動

苦情審査会の運営状況は、活動報告書を作成し、配布及び区のホームページに掲載することにより公表している。

広報活動としては、苦情審査会制度の紹介記事をホームページや各種冊子に掲載したほか、案内のリーフレットを各総合支所、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）等の関係機関の窓口において、苦情審査会が区民に広く知られるように努めた。

### 1 広報・PR活動

- (1) 区のおしらせ「せたがや」（令和5年11月1日号）に「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内」を掲載
- (2) 区のホームページ
  - ・ 検索メニュー → ページ ID「3304」
- (3) リーフレット「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内」
  - ・ 関係機関の窓口で配布
- (4) 『世田谷区保健福祉総合事業概要』
- (5) 『せたがや便利帳』
- (6) 『せたがやシルバー情報』
- (7) 『世田谷区介護保険ガイドブック』
- (8) 『障害者のしおり』

### 2 報告（公表）

- (1) 関係機関及び近隣区市町村へ活動報告を配布
- (2) 区のホームページへの掲載
- (3) 議会関係等
  - ・ 世田谷区議会
  - ・ 世田谷区地域保健福祉審議会  
（世田谷区地域保健福祉推進条例第30条）

### 3 会議等への参加について

- (1) 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会  
日時：令和5年12月1日Web会議形式により実施

## 第6 委員名簿

第14期（令和4年10月1日～令和6年9月30日）

|     |         |         |              |                   |
|-----|---------|---------|--------------|-------------------|
| 会 長 | あき<br>秋 | もと<br>元 | み よ<br>美 世   | 東洋大学社会福祉学研究科 特任教授 |
| 副会長 | ひろ<br>廣 | い<br>井  | ゆう いち<br>雄 一 | 國學院大學人間開発学部 准教授   |
| 委 員 | すず<br>鈴 | き<br>木  | けい こ<br>慶 子  | 社会福祉士             |
| 委 員 | ひじ<br>土 | かた<br>方 | さとし<br>聡     | 医師                |
| 委 員 | し<br>志  | みず<br>水 | み わ こ<br>三輪子 | 弁護士               |

※令和6年3月現在

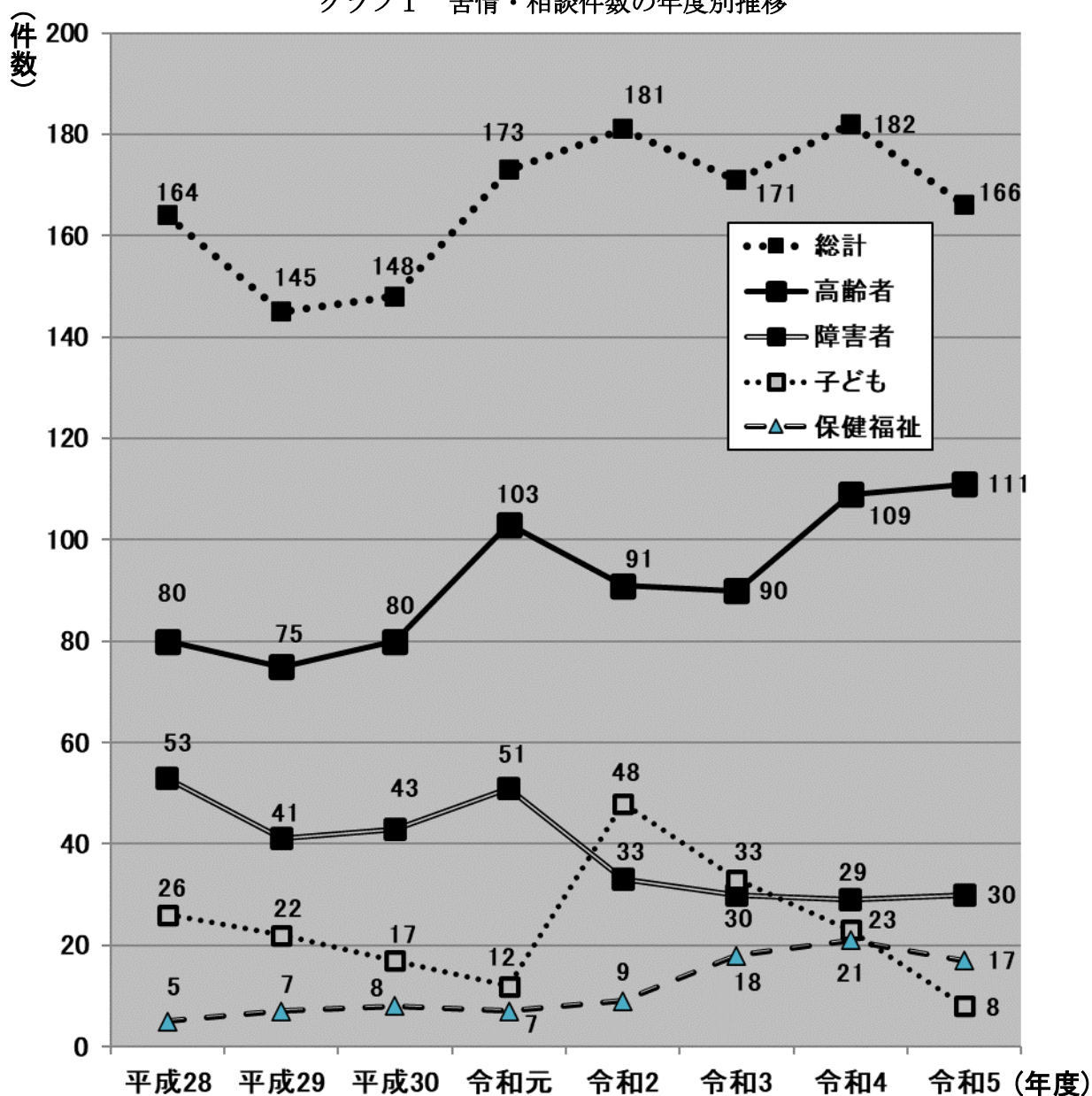
## 第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

## 第1 概況

### 1 苦情・相談件数の年度別推移

令和5年度に区が受理した苦情・相談の総件数は166件で、年度別（平成28年度～令和5年度）の苦情・相談件数は、グラフ1のとおりである。

グラフ1 苦情・相談件数の年度別推移



本章では、苦情・相談を下記のサービス分野別に分類している。

- ・高齢者サービスに係る苦情・相談

介護保険法に基づくサービス、その他高齢者福祉サービスに関するもの

- ・障害者サービスに係る苦情・相談

障害者総合支援法や、障害児通所支援等の児童福祉法に基づくサービス、その他障害者福祉サービスに関するもの



・子どもサービスに係る苦情・相談

子ども・子育て支援法等に基づく児童育成支援、子育て支援に関するサービス

・保健福祉サービスに係る苦情・相談

生活保護、健診など上記サービスのいずれにも該当しないもの

※苦情・相談件数は、区が苦情・相談を受けて「苦情報告書」を作成した件数、及び事業所が苦情・相談を受けて「苦情報告書」を作成して区に提出した件数を計上している。  
※以降の各表における構成比の割合は、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、構成比を合計しても100%にならない場合がある。

## 2 苦情・相談の分野別件数

令和5年度の苦情・相談を分野別に見てみると、高齢者サービスに係るものが111件、障害者サービスに係るものが30件、子どもサービスに係るものが8件、保健福祉サービスに係るものが17件である。

表1 苦情・相談のサービス分野別件数

| 分 野      | 件数（前年度）   | 構成比（前年度）      |
|----------|-----------|---------------|
| 高齢者サービス  | 111 （109） | 66.9% （59.9%） |
| 障害者サービス  | 30 （29）   | 18.1% （15.9%） |
| 子どもサービス  | 8 （23）    | 4.8% （12.6%）  |
| 保健福祉サービス | 17 （21）   | 10.2% （11.5%） |
| 合 計      | 166 （182） |               |

## 3 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く106件（63.9%）、次いで「本人」が38件（22.9%）、「その他」が11件（6.6%）、「事業所・施設職員」が8件（4.8%）、「ケアマネジャー」が3件（1.8%）である。なお、「その他」には、匿名や近隣住民などが含まれる。

表2 苦情・相談の申出人別件数

|     | 家族    | 本人    | ケアマネ<br>ジャー | 事業所・<br>施設職員 | その他  | 合計  |
|-----|-------|-------|-------------|--------------|------|-----|
| 件 数 | 106   | 38    | 3           | 8            | 11   | 166 |
| 構成比 | 63.9% | 22.9% | 1.8%        | 4.8%         | 6.6% |     |

## 4 受付方法

苦情・相談の受付方法は、「電話」によるものが最も多く121件（72.9%）、次いで「来庁」が29件（17.5%）、「その他」が7件（4.2%）、「訪問」が6件（3.6%）と続いている。なお、「その他」には、「サービス担当者会議での聞き取り」「事業所ホームページへの投稿」などが含まれる。

表3 苦情・相談の受付方法別件数

| 受付方法  | 件 数 | 構成比   |
|-------|-----|-------|
| 電 話   | 121 | 72.9% |
| 来 庁   | 29  | 17.5% |
| 訪 問   | 6   | 3.6%  |
| 郵 送   | 1   | 0.6%  |
| F A X | 0   | 0.0%  |
| メ ー ル | 2   | 1.2%  |
| そ の 他 | 7   | 4.2%  |
| 合 計   | 166 |       |

## 5 受付窓口

受付窓口別では、「総合支所保健福祉課」が最も多く83件（50.0%）である。次いで「保健福祉政策課」が41件（24.7%）、「事業所（民立施設）」が24件（14.5%）、「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」が10件（6.0%）と続いている。

表4 苦情・相談の受付窓口別件数

| サービス分野<br>受付窓口               | サービス分野 |     |     |      | 合 計 | 構成比   |
|------------------------------|--------|-----|-----|------|-----|-------|
|                              | 高齢者    | 障害者 | 子ども | 保健福祉 |     |       |
| あんしんすこやかセンター<br>(地域包括支援センター) | 9      | 1   | 0   | 0    | 10  | 6.0%  |
| 総合支所生活支援課                    | 0      | 0   | 0   | 1    | 1   | 0.6%  |
| 総合支所保健福祉課                    | 72     | 8   | 0   | 3    | 83  | 50.0% |
| 保健福祉政策部保健福祉政策課               | 9      | 13  | 6   | 13   | 41  | 24.7% |
| 高齢福祉部高齢福祉課                   | 1      | 0   | 0   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 高齢福祉部介護予防・地域支援課              | 1      | 0   | 0   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 子ども・若者部子ども家庭課                | 0      | 0   | 1   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 子ども・若者部児童相談支援課               | 0      | 0   | 1   | 0    | 1   | 0.6%  |
| 事業所（区立施設）                    | 0      | 3   | 0   | 0    | 3   | 1.8%  |
| 事業所（民立施設）                    | 19     | 5   | 0   | 0    | 24  | 14.5% |
| 合 計                          | 111    | 30  | 8   | 17   | 166 |       |

以下、第Ⅱ章 第2～第5で、高齢者サービス、障害者サービス、子どもサービス、保健福祉サービスに係る苦情・相談について述べる。

## 第2 高齢者サービスに係る苦情・相談

### 1 高齢者サービスに係る苦情・相談件数

令和5年度に区が受理した高齢者サービスに係る苦情・相談件数は111件であった。分類別に見ると、介護保険サービスに関するものが94件、高齢者福祉サービスに関するものが16件、その他が1件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表5のとおりである。

種別ごとに見ると、介護保険サービスでは「サービス提供・保険給付」に関するものが最も多く86件、次いで「要介護認定」が6件である。なお、「サービス提供・保険給付」をサービス別に見ると「介護老人福祉施設」が最も多く20件、次いで「居宅介護支援」が12件、「訪問介護」が9件と続いている。

高齢者福祉サービスでは「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」、「その他」に関するものが最も多く各5件、次いで「紙おむつ支給・おむつ代助成」、「高齢者向け住宅」に関するものが各3件である。「その他（高齢者サービス）」の内容は訪問理美容や福祉用具購入などに関する苦情・相談であった。

表5 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類        | 種別                         |                      | 件数    | 構成比   |       |
|-----------|----------------------------|----------------------|-------|-------|-------|
| 介護保険サービス  | 要介護認定                      |                      | 6     | 5.4%  |       |
|           | その他制度上の問題                  |                      | 1     | 0.9%  |       |
|           | サービス提供・保険給付                |                      | 86    | 77.5% |       |
|           | (内訳)<br>サービス提供・保険給付のサービス種別 | 居宅介護支援               |       | 12    | 10.8% |
|           |                            | 訪問介護                 |       | 9     | 8.1%  |
|           |                            | 通所介護                 |       | 5     | 4.5%  |
|           |                            | 通所リハビリテーション          |       | 1     | 0.9%  |
|           |                            | 短期入所生活介護             |       | 5     | 4.5%  |
|           |                            | 短期入所療養介護（老健）         |       | 1     | 0.9%  |
|           |                            | 特定施設入居者生活介護（短期利用以外）  |       | 8     | 7.2%  |
|           |                            | 福祉用具貸与               |       | 3     | 2.7%  |
|           |                            | 住宅改修費                |       | 1     | 0.9%  |
|           |                            | 介護老人福祉施設             |       | 20    | 18.0% |
|           |                            | 介護老人保健施設             |       | 4     | 3.6%  |
|           |                            | 小規模多機能型居宅介護          |       | 3     | 2.7%  |
|           |                            | 地域密着型通所介護            |       | 2     | 1.8%  |
|           |                            | 認知症対応型共同生活介護（短期利用以外） |       | 3     | 2.7%  |
|           |                            | 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 |       | 3     | 2.7%  |
|           |                            | 介護予防支援               |       | 2     | 1.8%  |
|           |                            | 介護予防訪問介護             |       | 1     | 0.9%  |
|           |                            | 介護予防通所介護             |       | 1     | 0.9%  |
|           |                            | 介護予防住宅改修費            |       | 1     | 0.9%  |
|           | 通所型サービス A 通所型独自            |                      | 1     | 0.9%  |       |
| その他       |                            | 1                    | 0.9%  |       |       |
| 計         |                            | 94                   | 79.8% |       |       |
| 高齢者福祉サービス | あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）   |                      | 5     | 4.5%  |       |
|           | 紙おむつ支給・おむつ代助成              |                      | 3     | 2.7%  |       |
|           | 高齢者向け住宅                    |                      | 3     | 2.7%  |       |
|           | その他（高齢福祉サービス）              |                      | 5     | 4.5%  |       |
|           | 計                          |                      | 16    | 14.4% |       |
| その他       |                            | 1                    | 0.9%  |       |       |
| 合 計       |                            |                      | 111   |       |       |

## 2 高齢者サービスに係る苦情・相談の内容

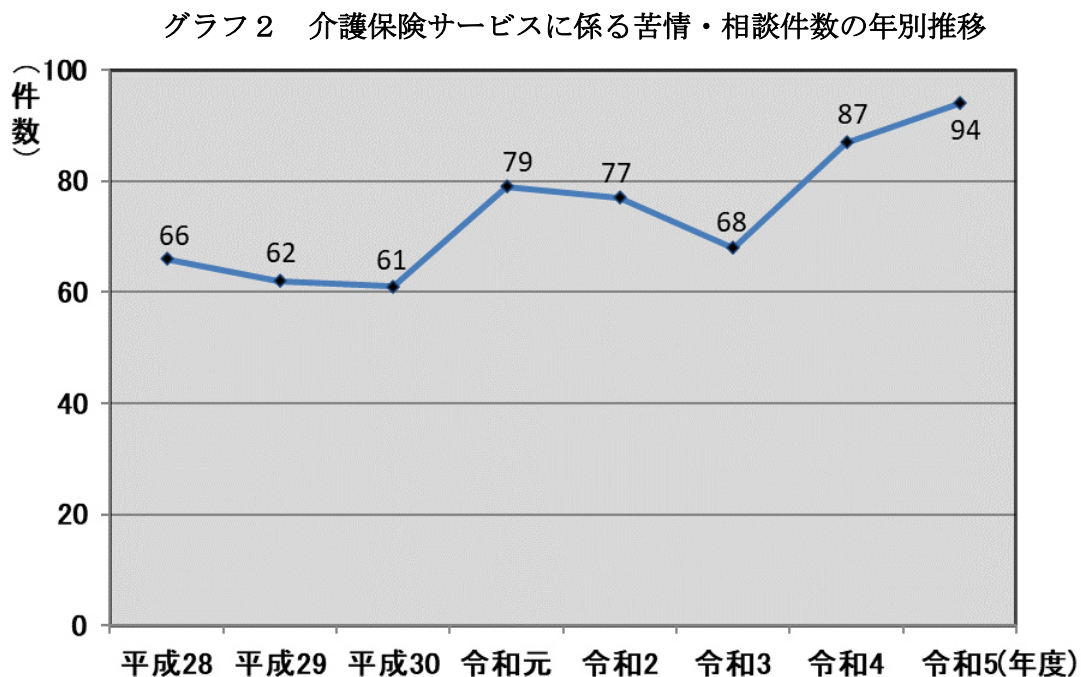
高齢者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表6のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」の57件で、次いで「サービスの質」の23件、「説明・情報の不足」が19件である。

表6 高齢者サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

| 種 別       |                          | 苦情・相談の内容             | 従事者／責任者の<br>態度・対応 | 制度上の問題 | 情報・説明の<br>不足 | サービスの質 | その他 | 合計 |    |
|-----------|--------------------------|----------------------|-------------------|--------|--------------|--------|-----|----|----|
|           |                          |                      |                   |        |              |        |     |    |    |
| 介護保険サービス  | 要介護認定                    |                      | 3                 | 1      | 0            | 1      | 1   | 6  |    |
|           | その他制度上の問題                |                      | 0                 | 1      | 0            | 0      | 0   | 1  |    |
|           | サービス提供・保険給付              |                      | 45                | 0      | 16           | 18     | 7   | 86 |    |
|           | (内訳) サービス提供・保険給付のサービス種別  | 居宅介護支援               |                   | 7      | 0            | 4      | 0   | 1  | 12 |
|           |                          | 訪問介護                 |                   | 4      | 0            | 1      | 2   | 2  | 9  |
|           |                          | 通所介護                 |                   | 4      | 0            | 0      | 1   | 0  | 5  |
|           |                          | 通所リハビリテーション          |                   | 0      | 0            | 0      | 1   | 0  | 1  |
|           |                          | 短期入所生活介護             |                   | 3      | 0            | 2      | 0   | 0  | 5  |
|           |                          | 短期入所療養介護（老健）         |                   | 1      | 0            | 0      | 0   | 0  | 1  |
|           |                          | 特定施設入居者生活介護（短期利用以外）  |                   | 4      | 0            | 1      | 3   | 0  | 8  |
|           |                          | 福祉用具貸与               |                   | 2      | 0            | 0      | 0   | 1  | 3  |
|           |                          | 住宅改修費                |                   | 1      | 0            | 0      | 0   | 0  | 1  |
|           |                          | 介護老人福祉施設             |                   | 9      | 0            | 3      | 8   | 0  | 20 |
|           |                          | 介護老人保健施設             |                   | 3      | 0            | 1      | 0   | 0  | 4  |
|           |                          | 小規模多機能型居宅介護          |                   | 1      | 0            | 0      | 1   | 1  | 3  |
|           |                          | 地域密着型通所介護            |                   | 1      | 0            | 1      | 0   | 0  | 2  |
|           |                          | 認知症対応型共同生活介護（短期利用以外） |                   | 3      | 0            | 0      | 0   | 0  | 3  |
|           |                          | 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 |                   | 0      | 0            | 1      | 2   | 0  | 3  |
|           |                          | 介護予防支援               |                   | 1      | 0            | 1      | 0   | 0  | 2  |
|           |                          | 介護予防訪問介護             |                   | 0      | 0            | 0      | 0   | 1  | 1  |
|           |                          | 介護予防通所介護             |                   | 0      | 0            | 1      | 0   | 0  | 1  |
|           |                          | 介護予防住宅改修費            |                   | 1      | 0            | 0      | 0   | 0  | 1  |
|           |                          | 通所型サービス A 通所型独自      |                   | 0      | 0            | 0      | 0   | 1  | 1  |
|           | その他                      |                      | 0                 | 0      | 0            | 0      | 1   | 1  |    |
| 高齢者福祉サービス | あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター） |                      | 3                 | 0      | 1            | 1      | 0   | 5  |    |
|           | 紙おむつ支給・おむつ代助成            |                      | 0                 | 0      | 1            | 2      | 0   | 3  |    |
|           | 高齢者向け住宅                  |                      | 3                 | 0      | 0            | 0      | 0   | 3  |    |
|           | その他（高齢福祉サービス）            |                      | 2                 | 1      | 1            | 1      | 0   | 5  |    |
| その他       |                          | 1                    | 0                 | 0      | 0            | 0      | 1   |    |    |
| 合 計       |                          | 57                   | 3                 | 19     | 23           | 9      | 111 |    |    |
| 構成比       |                          | 51.4%                | 2.7%              | 17.1%  | 20.7%        | 8.1%   |     |    |    |

### 3 介護保険サービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和5年度の高齢者サービスに係る苦情・相談のうち、介護保険サービスに係る苦情・相談件数は94件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ2のとおりである。



### 4 介護保険サービスに係る苦情・相談の対応状況

介護保険サービスに係る苦情・相談の対応については、表7のとおり「申出者に説明・助言」が47件で全体の5割を占めている。次いで「事業所へ申し入れ・勧告」が24件である。

表7 介護保険サービスの苦情・相談の対応

| 対応          | 件数 | 構成比   |
|-------------|----|-------|
| 申出人に説明・助言   | 47 | 50.0% |
| 当事者間を調整     | 3  | 3.2%  |
| 事業所へ申し入れ・勧告 | 24 | 25.5% |
| 所管課・他機関紹介等  | 4  | 4.3%  |
| その他         | 12 | 12.8% |
| 継続中         | 4  | 4.3%  |
| 合 計         | 94 |       |



## 5 高齢者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 介護保険サービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。  
 ※本表内の「あんしんすこやかセンター」は、介護保険法に基づく「地域包括支援センター」で世田谷区での愛称です。

#### 【要介護認定】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                                   | 対応内容要旨                                                                                                 |
|----|-----|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター | 認定調査員が、連絡すべき家族の了承なく調査日を変更した。                                                 | 調査日程が急遽変更になったことを謝罪した。再調査は担当課の係長が担当し、日程変更を求めた。申出人に、日程変更は申請者が行うことを説明した。                                  |
| 2  | 家族  | あんしんすこやかセンター | 認定調査員が、訪問時に身分証明書を携帯しておらず、利用者と家族は不安を覚えた。                                      | 認定調査員は、認定調査時に身分証明書を携帯することになっていることを説明した。認定調査を委託した事業所に連絡し、再発防止に努めるよう指示した。                                |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 要介護認定結果に納得できない。認定調査員の質に問題がある。また、死者の要介護認定結果報告書の情報開示はできないと言われたが、理由を書面で回答してほしい。 | 利用者死亡のため、認定調査結果は開示できないことを説明した。申請から調査まで時間がかかり過ぎるとの苦情は担当課に伝えた。                                           |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 介護認定調査員は身分証を提示せず、利用者に配慮のない質問をするだけだった。適切な認定結果が出るのか疑問だ。都や区で認定調査員の研修を行っているのか。   | 不快・不安にさせたことについて謝罪し、認定調査員の研修について説明した。認定調査員に事実確認を行い、状況に応じた対応をすること、研修参加を勧奨した。認定調査員からの聞き取り内容を申出人に伝え、了承を得た。 |
| 5  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 利用者がいない場所で家族と利用者の症状等を確認したため、利用者が不穏状態になった。後刻、電話で確認する等、配慮をするべきだ。               | 利用者への配慮が足りなかったことを謝罪し、認定調査員への指導を行う旨説明し、申出人の了承を得た。                                                       |
| 6  | 家族  | 保健福祉政策課      | 要介護認定が適切に行われず、不利益を被ったため損害補償を求める。                                             | 区は費用の差額を補償できないと伝え、申出人は理解を示した。                                                                          |

#### 【その他制度上の問題】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口 | 苦情・相談事例の概要                         | 対応内容要旨                                  |
|----|-----|------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | 家族  | 事業所  | 夜間のおむつ交換について事業所に緊急コールするが対応してもらえない。 | おむつ交換目的は緊急コールの適応範囲外と説明し、サービス計画の見直しを行った。 |

#### 【居宅介護支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                    | 対応内容要旨                                                             |
|----|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 保健福祉政策課 | ケアマネジャーが、親族に担当者会議に入ってもらおうと言うが、申出人のほうが利用者のことを分かっている会議メンバーに相応しい。ケアマネジャーの交代は可能か。 | ケアマネジャーの交代は可能である。利用者本位の観点から、会議メンバーに相応しいのは申出人であると事業所に申し入れてはどうかと伝えた。 |

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                                                                       | 対応内容要旨                                                                          |
|----|-----|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | 家族  | あんしんすこやかセンター | ケアマネジャーの説明や情報提供不足で、申出人自身がサービスを探すしかない状況にある。相談する支援者がいないことで、疲弊しているので支援してほしい。                                        | 申出人の気持ちに配慮し、区の認知症在宅生活サポートセンターの心理士を同行し訪問した。ケアマネジャーを交代し支援することになった。                |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | ケアマネジャーの不作为や高圧的態度で適切なサービスが受けられなかった。ケアマネジャー変更は希望していないが、匿名の苦情として扱ってほしい。                                            | 現在はサービスが安定的に提供され、利用者も落ち着いていると確認した。                                              |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 利用者死亡から2週間も経たない時に、ホームヘルパーを介して事業所から支払いについて問い合わせがあった。遺族の気持ちに対して配慮に欠けている。                                           | 死亡後の利用料については、指導権限がないため処分はできないが、区から事業所に苦情を伝えること、事業所の意見を聞きながら助言することを伝え、申出人の了承を得た。 |
| 5  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 3年前から担当者会議を開催せず、利用者・家族への照会のみでケアプランを交付している。担当者会議等を開催し、適切な支援をしてほしい。                                                | 事業所管理者に、担当者会議等を開催してサービス提供事業所間で情報共有し、利用者・家族に寄り添った対応をするよう依頼した。                    |
| 6  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 兄が父の財産を管理し、自身の車の購入などに使っている。また、兄とケアマネジャーでサービス内容等を決定して、申出人に父に関することを教えてくれない。                                        | ケアマネジャーがキーパーソンへの相談なく、他の家族と連絡したり、情報共有するのは難しいので、家族間で調整してほしいと説明した。                 |
| 7  | 家族  | 事業所          | 様子を見ながらサービス調整を図ることになっていたが、退院時に介護ベッドが導入された。その際、利用者の妻の希望で既存ベッドを処分した。利用者が動けるのに介護ベッド等の福祉用具やヘルパーは不要、リハビリの機会を奪わないでほしい。 | 事前情報の共有不足から利用者・家族に負担をかけたことを謝罪し、今後は家族と意見交換の上、サービス内容の見直しを図ることで合意した。               |
| 8  | 家族  | 事業所          | 要支援2のため自費で通所介護を利用していた。更新申請で要介護2となったが、認定日が5月1日のため、4月分が全額自費になった。早く結果が出るようにしてほしい。                                   | 区分変更であれば認定日は早くなり、4月分が全額自費にならなかった可能性があることから、自己負担1割分を引いた自己負担額を事業所が負担した。           |
| 9  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | ケアマネジャーが勝手にキーパーソンを兄に変更し、それ以来ケアマネジャーと連絡が取れず困っている。ケアマネジャーと話したい。                                                    | 区はケアマネジャーに指導できる立場ではないことを説明した。苦情は関係各課で情報共有した。                                    |
| 10 | 本人  | 総合支所保健福祉課    | 事業所内の情報共有が不足しているため、適切なサービスが受けられない。事業所を紹介したあんしんすこやかセンターが、事業所との間に立ち相談に乗ってほしい。                                      | あんしんすこやかセンター管理者へ対応を依頼した。あんしんすこやかセンターが関わり、申出人の要望を聞き、新たな居宅介護支援事業所と契約に至った。         |
| 11 | 本人  | 総合支所保健福祉課    | ケアマネジャーの家族に麻疹感染の疑いがあるにも関わらず、毎月のモニタリングに訪問した。区は運営法人に対し、従事者等に感染疑いがある場合の対応を徹底させてほしい。                                 | 申出を事業所に伝えることを説明し、申出人の了承を得た。運営法人に申出内容を伝え、当該地域の責任者に報告するとの回答を得た。                   |

### 【訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                        | 対応内容要旨                                                                                          |
|----|-----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | サービス内容が不適切、居室への無断立ち入り、金品盗難疑い等、問題が多い。ケアマネジャーも対応してくれない。医療・介護の負担額も大きいので、入所先を紹介してほしい。                 | サービスについては事業所へ申出てほしいと伝え、負担軽減の案内等を行った。あんしんすこやかセンター、ケアマネジャーに報告し、対応状況を聴取した。                         |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 管理者にホームヘルパーへの苦情を申し出たところ、翌日、理由も示さず、サービスから撤退すると言われた。区から指導してほしい。                                     | ケアマネジャー、申出人、事業所管理者に事実確認の上、担当課と情報共有した。                                                           |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | ホームヘルパーが定刻よりも30分早く退出するのを目撃したが、事業所はサービス提供票どおり請求すると主張してきた。今までも定刻より早く退出していたのではと不信感がある。区から事業所に伝えてほしい。 | 事業所は定刻の退出と主張しており、申出人に区はどちらの言い分が正しいとは判断できないと回答した。                                                |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入浴介助の際、利用者が「やめてくれ」と発した声が聞こえた。入浴後に歩行困難となり入院した。介助方法が不適切だったのではないかと。                                  | 申出人から具体的にどのような行為があったか確認できず。訪問介護事業所も変更していることから、申出人は当該事業所への指導や情報提供等を望まず。事業所への事実確認はせず、関係各課で情報共有した。 |
| 5  | 家族  | 事業所       | ホームヘルパーが45分間のサービスを1時間と記載する、サービス時間外に許可なく忘れ物を取りに来るなどがあり、信頼できない。                                     | 事業所とケアマネジャーが訪問し、当該ホームヘルパーへの処分について及び本件を系列事業所と情報共有の上、再発防止に努めると伝えた。                                |
| 6  | 家族  | 事業所       | 訪問時に自費のホームヘルパーがいたため、家族の承諾なく事業所の判断でサービスをキャンセルしたことは、契約不履行だ。                                         | 申出人に事業所の判断でサービス提供しなかったことは誤りであったと謝罪した。運営法人及び区に苦情報告書を提出した。                                        |
| 7  | 家族  | 保健福祉政策課   | 入浴介助の際に不適切対応により転倒した。その後、死亡したが、事業所から転倒事故への謝罪や弔意表明がない。                                              | 転倒事故との因果関係は不明だが、死亡に至った申出人の収まらない気持ちに配慮し傾聴に務めた。関係各課と情報共有すると説明し、了承を得た。                             |

### 【通所介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                | 対応内容要旨                                                        |
|----|-----|-----------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 総合支所保健福祉課 | 歩行困難な利用者が、自宅玄関まで送迎に来てもらえず、団地の入口まで歩いて送迎車に乗り込んでいることを知ってほしい。 | 送迎方法は担当者会議で確認しており、事業所や利用者が特定できないと対応できないと説明し、関係各課で情報共有した。      |
| 2  | その他 | 総合支所保健福祉課 | 入浴が同性介護でなかったため、利用者が酷く傷ついた。区から嚴重注意してほしい。                   | 事業所とケアマネジャーに事実確認するが、担当課から嚴重注意することは難しいため、関係各課で情報共有することで、了承を得た。 |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 送迎の車内で便失禁があった利用者に対して、管理者が配慮に欠ける発言をした。                     | 事業所の管理者が利用者宅を訪問し、説明と謝罪を行った。申出人からは安心したと報告があった。                 |

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                              | 対応内容要旨                                                      |
|----|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 帰宅時の転倒が原因と思われる骨折のためADLが著しく低下した。事業所に治療費等の負担を打診したが、返答が遅いなど事故後の対応に納得がいかない。 | 申出人が事業所への事実確認等は不要との意向を示したため、担当課の情報共有に留めた。                   |
| 5  | 家族  | 事業所       | 事業所は送迎中に腰椎圧迫骨折させたことを認め、謝罪すべきだ。                                          | 事故発生状況や対応状況の説明不足にから不信感を与えたことを謝罪の上、申出人に送迎中の様子を説明したが、理解を得られず。 |

#### 【通所リハビリテーション】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                     | 対応内容要旨                                                                     |
|----|-----|-----------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 総合支所保健福祉課 | 3年間通所しているが、看護師が配置されていない疑念を抱いた。また、リハビリの内容が不適切だ。 | 申出人は当該事業所の利用を終了していることを確認したため、本件を苦情として扱うが、今後の対応については返答できないことを説明し、申出人の了承を得た。 |

#### 【短期入所生活介護】

| 番号 | 申出人     | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                                  | 対応内容要旨                                                                                           |
|----|---------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ケアマネジャー | 事業所       | 事業所が入所時刻変更を訪問介護事業所に連絡しなかったため、訪問介護にキャンセル料が発生した。事業所にキャンセル料を負担してほしい。                                           | 事業所の連絡ミスにより発生したホームヘルパー派遣のキャンセルのため、当該事業所が訪問介護事業所にキャンセル料を支払った。                                     |
| 2  | ケアマネジャー | 事業所       | 同性介護が守られず、夜勤職員から乱暴な言葉で扱われ、食事を下膳されたり、食事に顔を押し付けられたり、与薬時間が守られないなどの不適切な行為があった。次回利用時は、当該職員に担当させないでほしい。           | 事実確認し、申出人へ報告した。改善点について再発防止策を検討し、職員へ指導した。                                                         |
| 3  | 家族      | 事業所       | 帰宅時に痛みがあり、後日、大腿骨骨折が判明した。事業所は利用中の事故と認めないが、可能性があるので治療費等を負担してほしい。                                              | 骨折の原因究明に努め、進捗状況報告等で家族と連絡を密にし、保険会社と協議しながら対応していくこととした。                                             |
| 4  | 家族      | 総合支所保健福祉課 | 利用開始3日後に利用者が死亡した。事業所に利用時の状況を文書で説明するよう求めたところ、脱水状態になっていたと思われるが改善策の記載はなかった。事故報告書が提出されているか確認したい。事業所への確認の際は匿名希望。 | 事業所に短期利用時の対応マニュアルの提出を依頼したこと及び事故報告書の提出基準について説明したことを申出人に伝えた。                                       |
| 5  | 家族      | 総合支所保健福祉課 | 転倒事故の医療的対応や家族への連絡等、多くの不満がある。事業所所在地の区で指導してほしい。                                                               | 事業所に確認した結果、指導が必要な不備は見つからなかった。事業所からの「貴重な意見として受け止め、今後の運営に反映する」との回答を伝えたが、納得せず、これ以上の対応はできないため対応終了した。 |

#### 【短期入所生活介護(老健)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                              | 対応内容要旨                                                |
|----|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者による職員への暴言・暴力が頻回で、他利用者に被害が及ぶ恐れがあるため退所してほしいと言われた。紹介された事業所へ転所したが納得できない。 | 退所した事業所に伝えることで了承を得た。事業所からは納得してもらえない丁寧な説明を心掛けるとの回答を得た。 |

# 【特定施設入居者生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                      | 対応内容要旨                                                                                           |
|----|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 提携病院及び訪問診療所を変更すると言われたが、双方とも遠方で、夜間緊急対応が心配だ。区から指導してほしい。                                           | 提携病院の選定については、区から指導できないと申出人に説明した。事業所長から緊急時には救急搬送で対応すると確認した。                                       |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 事故時に臨機応変な対応ができていない。家族の意向も聞いてくれず受診が遅れた。事業所へ注意してほしい。                                              | 事業所へ事故報告書の提出について確認することで了承を得た。                                                                    |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者が希望する入浴方法で入浴させてもらえず、回数も足りない。法令違反ではないか。罰則や指導はないのか。また、事業所ケアマネジャーと会ったことがなく、ケアプランについても確認したことがない。 | 事業所への事実確認及び東京都福祉局施設支援課に確認を取り、申出人に入浴方法・人員不足についての相談先と事業所からの事実確認内容を伝えた。                             |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | コロナ禍で面会できなかった3年間で口腔状態が悪化した。利用者が自分でできると言ったことを理由として、事業所が口腔ケアしなかったことは不適切だ。                         | 事業所に架電し、適切な口腔ケアができていなかったため、家族へ謝罪と状況説明を行っていることを確認した。                                              |
| 5  | 家族  | 事業所       | 同室の夫が亡くなる前日、排泄介助時に痛みを訴えていた。事実確認して説明してほしい。                                                       | 申出人の家族に職員ヒアリング等の調査結果を報告し、死別ショックと重なり申出人の誤認であることを説明し理解を得た。                                         |
| 6  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 事業所でターミナルケアについて説明がなかった。行政指導してもらえるか。                                                             | 基準違反に基づく行政指導は難しい可能性を伝え、栄養・水分補給しなかったことを高齢者虐待として対応してほしいとの意向を聴取した。                                  |
| 7  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 事業所管理者による面会妨害や職員による利用者の私物の搾取などがあり、改善するよう要望したが受け入れてもらえなかった。トラブルに関する文書を区に送付するので区内部で情報共有してほしい。     | 申出人から提供された文書から、利用者が当該事業所は退所し、新たな事業所で生活していると確認した。今後、申出人及び事業所に連絡するように手順を変更した。関係各課で共有することを申出人に説明した。 |
| 8  | 本人  | 事業所       | 事業所で測定している体温・酸素飽和濃度値を見たが、不在時や測定した覚えがない日に数値が書かれていた。虚偽の記載ではないか。                                   | 紙記録から記録システムへ転記する際、紙記録の空欄に虚偽の数値を記録していたことが判明した。測定者が記録システムに入力するように手順を変更した。再発防止策を利用者・家族に説明し、了承を得た。   |

# 【福祉用具貸与】

| 番号 | 申出人     | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                          | 対応内容要旨                                                                                  |
|----|---------|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ケアマネジャー | 総合支所保健福祉課 | ケアマネジャーが把握していない福祉用具貸与を、自費扱いで導入しようとしたことは、看過できない。                     | 事業所に対し、福祉用具導入の際は必ずケアマネジャーに相談するよう指導し、併せて、後期高齢者のみ世帯に対しては、判断能力を見極めて対応するよう伝えた。              |
| 2  | 本人      | 総合支所保健福祉課 | 歩行器の車輪の回転角度を依頼通りに設定しない、問い合わせメールをしても返答を忘れることなどがあった。区から事業所に注意喚起してほしい。 | 事業所に事実確認し、申出人が安全に福祉用具を利用できるよう、設定の確認や使い方の説明を丁寧に行ってもらいたいと伝えた。申出人に架電し、区から事業所に連絡をしたことを報告した。 |



# 【住宅改修費】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                                       | 対応内容要旨                                                                                    |
|----|-----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 住宅改修を利用して浴槽工事をし、2年経過した頃に不具合があり、事業所に修理を依頼したが直らなかった。事業所は着工までは一生懸命だがアフターフォローをしてくれず不信感を抱いている。今後、同様のことが起こらないようにしてほしい。 | 事業所に、利用者に分かりやすく説明するよう依頼すると申出人に伝え、了承を得た。事業所に架電し、R4年当時に修理を行っていること、直らないのは浴槽器具ではないことについて確認した。 |

# 【介護老人福祉施設】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                                                              | 対応内容要旨                                                                                       |
|----|-----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 事業所から、利用者が寝たきりになった原因の事故報告書が提出されているか確認したい。首に負担がかかる姿勢に気付かないなど職員のケアに不信感がある。事業所に意見を言っているが改善されない。区から事業所へ連絡し、その後の報告をしてほしい。                    | 事故報告書については、事業所に問い合わせるよう伝えた。事業所に申出内容を伝え、誠意を持って対応するよう依頼した。                                     |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員不足により、利用者のケアが行き届いていない。具合が悪くても放置されている。入浴やリハビリ等の計画も守られていない。改善してほしい。                                                                     | 意見を傾聴し、また気になることがあれば連絡してほしいと伝え、関係各課と情報共有した。                                                   |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員の不適切な言動、感染対策や不衛生な清掃状態への不安、経営姿勢の問題などがあり、サービスの質が低い。改善状況を確認してほしい。                                                                        | 関係各課で対応中のため、苦情内容を情報共有した。                                                                     |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員数が少なく、ナースコールをしても職員が来てくれない、入浴もできない状態だ。事業所は監査の時だけ職員数をごまかしていた。監査の結果が活かされていないので、担当課に伝えてほしい。                                               | 苦情内容を担当課と情報共有すると説明し了承を得た。                                                                    |
| 5  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員配置や役割分担等が適切でなく、サービス提供が約束通りに実施されず多くの苦情がある。区は利用者の声を聴いてほしい。                                                                              | 区が事業所を訪問した際に利用者への聞き取りを行うことは約束できないと説明した。                                                      |
| 6  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 人員配置が不適切で退職者も多く、人手不足からおむつ交換や入浴が減らされている。また、イベント時の責任者の行動に納得できない。                                                                          | 区の職員が、状況把握のために事業所に出向くことは約束できないと説明し、申出人の理解を得た。                                                |
| 7  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者には疾患があり、数日程度の入退院が数回ある。事業所から入所に向けての話があり、面談して病状等を確認してもらったところ、入退院を繰り返しているため入所できないと言われた。同様の疾患がある利用者は、区内の全ての事業所で入所を断られるのか。                | 面談により利用者の総合的なアセスメントと事業所の体制を考慮して入所の可否を判断した旨を事業所に確認し、申出人に伝えた。                                  |
| 8  | 家族  | 事業所       | 救急要請判断と手順について説明してほしい。体調不良時の連絡は家族に不安を抱かせないよう配慮してほしい。                                                                                     | 事業所で定めている救急要請判断や夜間対応する職員への教育指導等、組織としての管理体制を文書で説明した。                                          |
| 9  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 職員が、家族の了解なく不要なものを購入した。また、ケアプランは日付以外毎回同じ内容である。新型コロナウイルス感染症の影響で入所者数が減少しても人手不足を理由に面会制限が続いており、今後の見通しについて明確な返答もない。これまでも事業所や区に訴えてきたが改善が見られない。 | 苦情内容は関係各課と共有し、場合によっては事業所を訪問して事実確認の上、指導にあたることもできると説明した。事業所を訪問して事実確認し、苦情について個別に取り組みがあることを確認した。 |

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                                    | 対応内容要旨                                                                                                                     |
|----|-----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入院期間中の利用料金が通常利用時よりも高い理由を納得がいくように説明してほしい。                                                                      | 事業所から重要事項説明書に記載漏れがあったこと、請求金額について詳細な説明が不足していたことを聴取した。事業所に利用者への説明が不十分であることを伝え、理解を得られる対応をするよう依頼した。申出人に事業所からの聞き取り内容を報告し、了承を得た。 |
| 11 | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 入所面談時にマイナンバーカードや健康保険証等の原本を事業所が預かると話があった。納得がいく説明はなく、最終的には一部書類のコピーのみを預けることになった。初めに原本を預かると言われた理由を知りたい。区の見解も聞きたい。 | 区の見解は伝えられないと回答した。事業所に事実確認し、本件事故報告の提出を受け取った。                                                                                |
| 12 | 家族  | 総合支所世田谷   | 骨折・発熱時の対応、居室が不衛生など適切な介護ができていない。介護保険報酬の加算請求に誤りがある。                                                             | 介護報酬請求に誤りがあり再請求することになっていると確認した。申出人の意向により、事業所に匿名の苦情として報告し、関係各課で情報共有した。                                                      |
| 13 | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 歯がないのに咀嚼力検査や誤嚥防止のために訪問歯科利用を希望するように、事業所ケアマネジャーから指示されたことに不信感を抱いた。                                               | 契約内容について行政が介入することは難しく、指導などはできないと説明の上、施設や運営法人と話し合うことを提案し、申出人の了承を得た。                                                         |
| 14 | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 車いすからの転落事故後の事業所の対応に不満。虐待の疑いを持っており、区から事業所に事実確認した上で見解を聞きたい。                                                     | 区の見解は伝えられないと回答した。事業所に事実確認し、事故報告書を受け取った。                                                                                    |
| 15 | 家族  | 保健福祉政策課   | 利用者との面会時に散歩を希望したが、事業所から断わられた。区の指示だというのが事実か。                                                                   | 散歩の基準等は区の設定ではなく、各事業所の判断になるため、事業所と話し合うように伝え、申出人の了承を得た。                                                                      |
| 16 | 本人  | 総合支所保健福祉課 | 入浴や清拭の頻度が少なく、夏場の湿疹等に心配があるので、改善してほしい。                                                                          | 事業所へ事実確認する場合、相談内容を伝えてもよいと申出人の了承を得た。関係各課で対応中のため、本件苦情を情報共有した。                                                                |
| 17 | 本人  | 事業所       | 特定の看護師の処置が乱暴で恐怖心を覚えるので、担当させないでほしい。                                                                            | 事業所から、苦情対象の看護師に対して処置手順を指導したと聞き取り、申出人に伝え了承を得た。                                                                              |

#### 【介護老人保健施設】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                   | 対応内容要旨                                                             |
|----|-----|-----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者の暴力を理由に2日以内の退所を迫られた。事業所は、利用者の身体的・経済的状況に合わない退所先を紹介しないでほしい。 | 事業所長から、引き続き家族と話し合いを進めていく事を確認した。                                    |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 退院許可が出たため事業所へ戻ると連絡したところ、籍がないため戻ることはいきなりと言われたが納得できない。         | 事業所から、再入所時には契約書に記載があると聴取した。入院時の退籍扱いは文書にすることを助言した。申出人へ確認内容を伝え理解を得た。 |

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                         | 対応内容要旨                                                                   |
|----|-----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 保証金は入居前日までに入金しなければならないことを、入居前日に受領した書類で知った。また、入居後に家族に一報なく、認知症薬を投与した。確認内容は返答不要。      | 事業所に事実確認し、適切に対応していると聴取した。関係各課で情報共有した。                                    |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者の状態に適したケアをせず、家族に正確な情報を伝えなかったため、入院のタイミングを逸した。体調悪化を早く伝えてほしい。また、入所期間は家族の意向に沿ってほしい。 | 申出人と事業所に事実確認するも、双方の主張に齟齬があり、当事者間で直接話し合うしかない判断した。事業所には家族が納得するよう丁寧な説明を求めた。 |

#### 【地域密着型通所介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                        | 対応内容要旨                                                                                    |
|----|-----|--------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター | 利用中、けがが複数回あったが家族への報告がなかった。受傷部は手術が必要な程に悪化している。事業所からの説明を書面で回答してほしい。 | 申出人が持参した文書を事業所に送付し、申出人に文書で回答の上、区に報告するよう伝えた。                                               |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | 利用中にけがをしたが、管理者の対応に誠意を感じない。事業所加入の保険で補償してほしい。                       | 区は対応内容を申出人へ伝えることはできないと説明し、理解を求めた。事業所に対しては、事故報告書には対応に苦慮している様子が見て取れるものの、区は双方の仲介等を行わない旨を伝えた。 |

#### 【小規模多機能型居宅介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                             | 対応内容要旨                                              |
|----|-----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 総合支所保健福祉課 | 事業所の喫煙室が申出人宅側にあり、煙害や防災上の心配があるので、改善してほしい。                                               | 事業所管理者に改善を求めた。事業所は喫煙場所を変更し、空気清浄機付の灰皿と防災カーテンの設置を行った。 |
| 2  | 家族  | 事業所       | ケアマネジャーから要介護認定結果の見直しを勧められたが、その意向はない。事業所ケアマネジャーに不信感を抱いているが、不利益を被る懸念からケアマネジャーには伝えないでほしい。 | 今後の事業所の方針を説明し、申出人の了承を得た。後日、運営法人がケアマネジャーに指導した。       |

#### 【認知症対応型共同生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                        | 対応内容要旨                                  |
|----|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者の元気がない様子から、利用者の状況にあった介護ができていないように感じる。利用者の生活に不安があるため事業所変更を希望する。 | 事業所への事実確認は求めないため、申出を情報として記録に残すことで了承を得た。 |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 転倒して疼痛を訴えたが、事業所が受診してくれず、家族が救急搬送を依頼した。事業所から事故発生時の状況説明も謝罪もない。       | 関係各課で情報を共有し、事業所への対応を協議することで了承を得た。       |



| 番号 | 申出人      | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                  | 対応内容要旨                                                         |
|----|----------|-----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 3  | 事業所・施設職員 | 総合支所保健福祉課 | 利用者が転倒した際の職員の対応が不適切である。職員に不信な点もあるので確認してほしい。 | 匿名で対応することを伝えた承を得た。担当課が事実確認を行い、対応を協議中。申出人に対応内容は伝えることはできないと説明した。 |

#### 【地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                                                                                    | 対応内容要旨                                                                      |
|----|-----|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター | 腹痛で入院した際に、足の骨折が判明した。事業所へ骨折の経緯について説明を求めても、的外れの回答しか得られない。                                                                       | 事業所へ苦情を伝え、申出人へ丁寧な説明と対応をするよう伝えた。                                             |
| 2  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | ケアや整理整頓等ができていない、入所前説明内容の未実施などがある。職員の入れ替わりが激しく、人員不足だと思う。異動により改善されてきてはいるが、家族から区に状況を伝えてほしいと職員からも話があり、更なる改善を望み報告した。区への要望なく、回答は不要。 | 区への要望はなく回答不要との意向から、関係各課と情報共有した。                                             |
| 3  | 家族  | 総合支所保健福祉課    | ケアが行き届いておらず、改善を申し入れたがその後改善される様子がない。                                                                                           | 担当課から事業所へ苦情を伝えた。事業所が申出人と面談し、清掃やケアが行き届かなかった点を謝罪の上、改善していくと伝え、申出人は事業所の対応に納得した。 |

#### 【介護予防支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                         | 対応内容要旨                                                                   |
|----|-----|--------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | あんしんすこやかセンター | 家族に事前説明なく、ケアマネジャーが勝手に受診同行して、主治医に往診や訪問診療の導入について相談をした。               | 受診同行した経緯を説明し、事前連絡しなかったことを謝罪した。受診同行の際には、その都度、申出人に報告・連絡することを約束し、申出人の了承を得た。 |
| 2  | 家族  | あんしんすこやかセンター | ケアマネジャーをあんしんすこやかセンター以外に変更したい、介護予防訪問看護事業所を変更したいと希望しているが、聞き入れてもらえない。 | 利用者及び申出人に訪問看護事業所やケアマネジャー変更の件で、不安・不快な思いをさせたことを謝罪した。ケアマネジャーの変更については対応した。   |

#### 【介護予防訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口 | 苦情・相談事例の概要                                              | 対応内容要旨                                                                                 |
|----|-----|------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 事業所  | トイレ掃除の際に便器に傷を付けた。メーカーから交換するしかないと言われたが、高額なので事業所に負担してほしい。 | ホームヘルパーを交代しサービス提供しつつ、申出人の様子を確認するが、見解は覆されることがなく、所定の期間を経てサービスを終了した。メーカーの調査で便器に傷がないと確認した。 |

【介護予防通所介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口 | 苦情・相談事例の概要                                                               | 対応内容要旨                                                        |
|----|-----|------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 事業所  | 送迎場所へ向かう道で転倒した。申出人は従来の送迎場所が変更されていることを知らされておらず、送迎時間等の変更希望を伝えても聞き入れてもらえない。 | 担当者会議を開催し、送迎場所の変更を伝えていなかったことを謝罪した。あらためて送迎方法について申出人と確認し同意に至った。 |

【通所型サービスA通所型独自】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口 | 苦情・相談事例の概要                                         | 対応内容要旨                                                          |
|----|-----|------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 事業所  | 事業所が無断で申出人の利用料金自動引落書の名義人の字を訂正した。これは書類の改ざんだ。謝罪を求める。 | 事業所は認識不足と落ち度を認め、電話と訪問による謝罪を行った。申出人の要望に沿い、謝罪文を2度送付したが受け入れられなかった。 |

## (2)高齢者福祉サービス

### 【あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口       | 苦情・相談事例の概要                                                                                         | 対応内容要旨                                                                                   |
|----|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 烏山総合支所     | 利用者を馬鹿にするような言葉で怒鳴る職員がいる。指導と処分を求める。                                                                 | 事業所長から、利用者を思っの発言であり怒鳴ってはいないこと、ベテランの当該職員に対して他職員から指摘することは殆どないと聴取した。区から風通しの良い組織運営に務めるよう求めた。 |
| 2  | 家族  | 玉川総合支所     | 利用者が興味を持ちそうな活動を実施している通所事業所の情報を求めたが提供されず、支援についても親身に話を聞いてもらえなかった。                                    | あんしんすこやかセンターから情報提供を行い、通所介護事業所を利用することになった。                                                |
| 3  | 家族  | 世田谷総合支所    | 要介護認定申請を受け付けてもらえなかった。                                                                              | 要介護認定申請について職員の誤認識があり、申請を受け付けなかったことが判明し謝罪した。                                              |
| 4  | 家族  | 介護予防・地域支援課 | 要介護認定の申請のため、「無料の公的なサービス(無料)の訪問診療」を紹介してもらい利用したつもりだったが、有料の上、初診だけでは医師意見書は書けないと言われた。このような事業所を紹介していいのか。 | 区サービスには訪問診療はないと謝罪した。相談内容を正確に聞き取り、費用についての情報は伝える必要があったと説明し、申出人の理解を得た。                      |
| 5  | 本人  | 保健福祉政策課    | 住宅改修の相談の際に、特定の事業所を紹介された。あんしんすこやかセンターの職員の態度が高圧的だった。担当を変更してほしい。                                      | あんしんすこやかセンターが申出人へ謝罪。担当課は職員に事情聴取し、再発防止の観点から助言した。                                          |
| 6  | 本人  | 保健福祉政策課    | 介護保険利用要件の質問に答えられず、不信感を持たせるような職員は窓口担当にふさわしくない。                                                      | 今後相談する人のためにも、窓口職員は正しく制度を説明できるよう関係各課で情報共有した。                                              |

### 【紙おむつ支給・おむつ代助成】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口      | 苦情・相談事例の概要                                                                                     | 対応内容要旨                                                     |
|----|-----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 玉川総合支所    | おむつ代助成申請時、申請についての詳細な説明がなく、申請の機会を逃した。きちんと説明してほしい。                                               | 担当課から説明が足りなかったことを謝罪した。                                     |
| 2  | 家族  | 高齢福祉課     | 紙おむつのサンプル送付を希望したが、希望通りの対応をしてもらえなかった。区は、事業所のオペレーターへの対応スキルを向上するよう指導してほしい。配送時期について区から事業所に確認してほしい。 | サンプル送付について説明した。今回は、担当課が申出人と注文に関するやり取りを行い、配送を手配し、対応を完了した。   |
| 3  | 本人  | 北沢総合支所    | 誤配送があったと配達先の住人が届けてくれた。建物名、利用者宅等、確認して置くよう事業所へ指導してほしい。                                           | 事業所へ誤配送を起こした原因を確認し、区に苦情報告書を提出するよう依頼した。                     |
| 4  | 家族  | 総合支所保健福祉課 | 利用者は入退院を繰り返し、病院によって指定されるおむつが違うため、種類変更を連絡したが、「何度でも変更されるのは大変」と言われた。                              | 苦情として受け付けることで了承を得た。事業所としては申出のような言い方ではないと認識していたが、接遇を改善していく。 |

# 【高齢者向け住宅】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                                                               | 対応内容要旨                                                                                                          |
|----|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 事業所     | 特定職員によるサービス提供時間の短縮や、食事介助時、他職員と話すことに意識がいつているなどの行動が見られる。確認し、指導してほしい。                                                       | 全職員に聞き取りを実施も、事実確認できなかった。                                                                                        |
| 2  | 家族  | 世田谷総合支所 | 看護師24時間対応とうたっているが対応していない。利用者の状態を正しく把握しておらず、適切な対応が取られていない。<br>また、利用者の情報管理が杜撰だ。訴えを起こそうと思っているがその前にやっておいた方がよいこと、区ができることはあるか。 | 申出人に、利用者と事業所間の話になること、東京都の担当の連絡先、状況により区が調査に行くことができる場合があることを伝えた。<br>申出人は現段階での区の介入は希望しないとのこと。匿名で関係各課で共有することの了承を得た。 |
| 3  | 本人  | 砧総合支所   | 所長から理不尽な扱いを受けている。他の職員には苦情を言にくいので、区からは正させてほしい。                                                                            | 事業所に事実確認したところ、職員体制に問題があり利用者とのコミュニケーション不足は懸念していた。体制整備に尽くすとの説明があった。                                               |

# 【その他(高齢者福祉サービス)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                                                                             | 対応内容要旨                                                                                 |
|----|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 高齢福祉課   | 見守り不足で転倒し骨折した。利用中の不適切な介護から骨折したので、少なくとも治療費の半額を負担すべきだ。                                                                                   | 事業所に事故報告書の提出を指示し、確認した。本件の場合、利用者を1人にし、他利用者の対応をしたのは不適切であると、事業所を指導したことを申出人に伝えた。           |
| 2  | 家族  | 北沢総合支所  | 訪問理容師は、散髪前後の配慮に欠けた。当該サービスの有資格者か、サービス内容に散髪後の掃除まであるのか、区に確認したい。                                                                           | 理容師は国家資格であり、訪問理美容を提供するにあたり特別な資格は不要と説明した。担当課は片付けまでは指導していないが、毛髪が散乱ないように配慮している事業所が多いと伝えた。 |
| 3  | 家族  | 保健福祉政策課 | 姉がキーパソンになっているため母と連絡が取れない。担当課でのキーパーソンの決定方法を教えてほしい。                                                                                      | 担当課へ対応を指示することはできないので、再度担当課へ説明を求めているかどうかと提案した。                                          |
| 4  | 家族  | 保健福祉政策課 | 数年前に短期入所を利用した際、職員の見守り不足で利用者がけがをした。事業所は言い訳ばかりで賠償金が出るまで時間がかかり嫌な思いをした。区に事業所を指導してほしいと訴えたが、区には権限がない言われた。事業所への苦情の解決に向けて関与してくれる部署をすぐに設置してほしい。 | 要望を受け止め、関係各課へ共有すること、困りごとがあれば区へ連絡するよう伝え、申出人の了承を得た。                                      |
| 5  | 本人  | 北沢総合支所  | 区でもらったと思われる冊子を見て福祉用具を購入したが、予定通り届かない。区が配付している冊子ならば区がフォローをしてほしい。                                                                         | 福祉用具の冊子は担当課で配付はしていない。区は福祉用具の配送について関与できないと説明した。                                         |

## 第3 障害者サービスに係る苦情・相談

### 1 障害者サービスに係る苦情・相談件数

令和5年度に区が受理した障害者サービスに係る苦情・相談件数は30件であった。分類別に見ると、障害者総合支援法又は児童福祉法（以下「障害者総合支援法等」という。）に基づくサービスが26件、障害福祉サービスに基づくものが3件、その他が1件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表8のとおりである。

種別ごとに見ると、障害者総合支援法等に基づくサービスでは「就労継続支援（雇用型、非雇用型）」が最も多く5件、次いで「居宅介護（ホームヘルプ）」が4件と続いている。

障害福祉サービスにおける「その他（障害福祉）」の内容は「サービス利用料金徴収」などに関する苦情・相談であった。

表8 障害者サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分 類               | 種 別              | 件数 | 構成比   |
|-------------------|------------------|----|-------|
| 障害者総合支援法等に基づくサービス | 居宅介護(ホームヘルプ)     | 4  | 13.3% |
|                   | 重度訪問介護           | 1  | 3.3%  |
|                   | 重度障害者等包括支援       | 1  | 3.3%  |
|                   | 短期入所（ショートステイ）    | 2  | 6.7%  |
|                   | 生活介護             | 1  | 3.3%  |
|                   | 共同生活援助（グループホーム）  | 2  | 6.7%  |
|                   | 自立訓練（機能訓練・生活訓練）  | 1  | 3.3%  |
|                   | 就労移行支援           | 1  | 3.3%  |
|                   | 就労継続支援(雇用型、非雇用型) | 5  | 16.7% |
|                   | 計画相談支援           | 3  | 10.0% |
|                   | 地域相談支援           | 1  | 3.3%  |
|                   | 相談支援             | 1  | 3.3%  |
|                   | 地域活動支援センター       | 2  | 6.7%  |
|                   | 放課後等デイサービス       | 1  | 3.3%  |
|                   | 計                | 26 | 86.7% |
| 障害福祉サービス          | 区市町村障害者就労支援事業    | 1  | 3.3%  |
|                   | その他（障害福祉）        | 2  | 6.7%  |
|                   | 計                | 3  | 10.0% |
| その他               |                  | 1  | 3.3%  |
| 合 計               |                  | 30 |       |

## 2 障害者サービスに係る苦情・相談の内容

障害者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表9のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」で15件となり全体の5割を占めている。次いで「その他」が7件である。

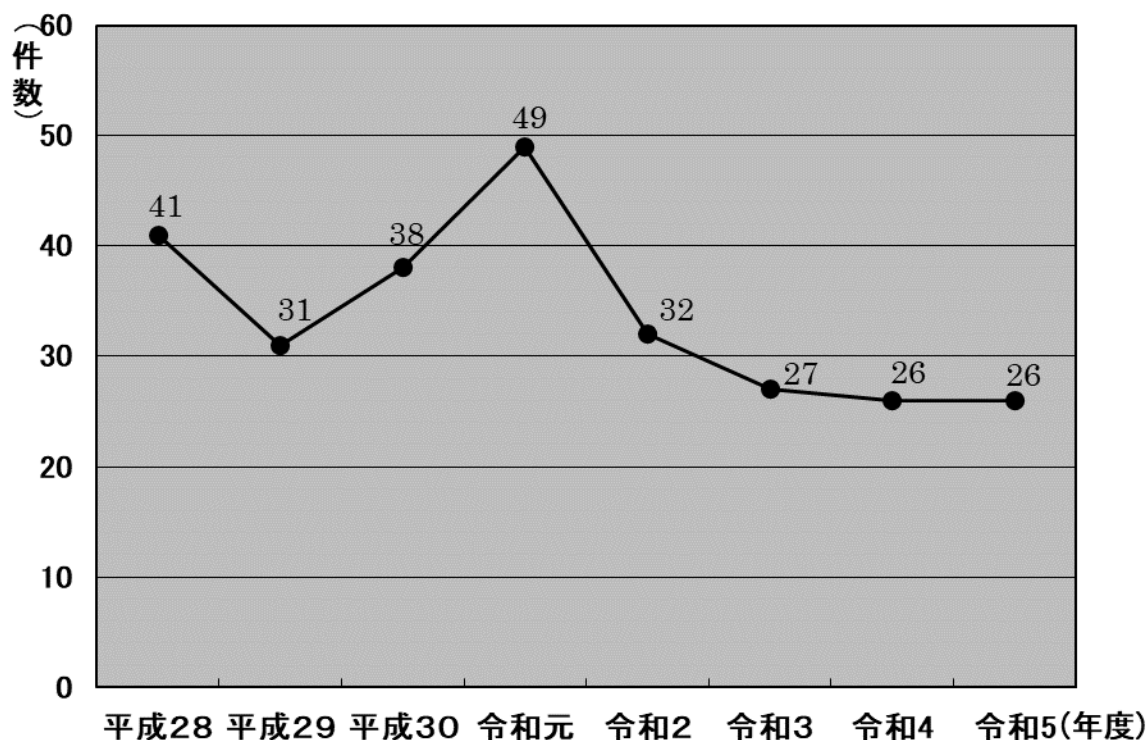
表9 障害福祉サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

| 種別                |  | 苦情・相談の内容         | 従事者／責任者の<br>態度・対応 | 制度上の問題 | 説明・情報の不足 | サービスの質 | その他   | 合計 |
|-------------------|--|------------------|-------------------|--------|----------|--------|-------|----|
| 障害者総合支援法等に基づくサービス |  | 居宅介護(ホームヘルプ)     | 3                 | 0      | 1        | 0      | 0     | 4  |
|                   |  | 重度訪問介護           | 1                 | 0      | 0        | 0      | 0     | 1  |
|                   |  | 重度障害者等包括支援       | 0                 | 1      | 0        | 0      | 0     | 1  |
|                   |  | 短期入所(ショートステイ)    | 1                 | 0      | 0        | 1      | 0     | 2  |
|                   |  | 生活介護             | 0                 | 0      | 0        | 0      | 1     | 1  |
|                   |  | 共同生活援助(グループホーム)  | 2                 | 0      | 0        | 0      | 0     | 2  |
|                   |  | 自立訓練(機能訓練・生活訓練)  | 1                 | 0      | 0        | 0      | 0     | 1  |
|                   |  | 就労移行支援           | 1                 | 0      | 0        | 0      | 0     | 1  |
|                   |  | 就労継続支援(雇用型、非雇用型) | 1                 | 0      | 1        | 0      | 3     | 5  |
|                   |  | 計画相談支援           | 2                 | 0      | 1        | 0      | 0     | 3  |
|                   |  | 地域相談支援           | 0                 | 0      | 0        | 1      | 0     | 1  |
|                   |  | 相談支援             | 1                 | 0      | 0        | 0      | 0     | 1  |
|                   |  | 地域活動支援センター       | 1                 | 0      | 1        | 0      | 0     | 2  |
|                   |  | 放課後等デイサービス       | 0                 | 0      | 1        | 0      | 0     | 1  |
| 障害福祉サービス          |  | 区市町村障害者就労支援事業    | 0                 | 0      | 0        | 0      | 1     | 1  |
|                   |  | その他(障害福祉)        | 1                 | 0      | 0        | 0      | 1     | 2  |
| その他               |  |                  | 0                 | 0      | 0        | 0      | 1     | 1  |
| 合 計               |  |                  | 15                | 1      | 5        | 2      | 7     | 30 |
| 構成比               |  |                  | 50.0%             | 3.3%   | 16.7%    | 6.7%   | 23.3% |    |

### 3 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和5年度の障害者サービスに係る苦情・相談のうち、障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談件数は26件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ3のとおりである。

グラフ3 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談件数の年度別推移



### 4 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応状況

障害者サービスに係る苦情・相談のうち、障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応については、表10のとおりである。「申出人に説明・助言」が14件で、次いで「事業所へ申し入れ・勧告」等が各3件となっている。

表10 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談の対応

| 対応          | 件数 | 構成比   |
|-------------|----|-------|
| 申出人に説明・助言   | 14 | 53.8% |
| 当事者間を調整     | 1  | 3.8%  |
| 事業所へ申し入れ・勧告 | 3  | 11.5% |
| 所管課・他機関紹介等  | 3  | 11.5% |
| その他         | 2  | 7.7%  |
| 継続中         | 3  | 11.5% |
| 合 計         | 26 |       |

## 5 障害者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 障害者総合支援法等に基づくサービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

#### 【居宅介護(ホームヘルプ)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口         | 苦情・相談事例の概要                                                | 対応内容要旨                                                                 |
|----|-----|--------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | あんしんすこやかセンター | ホームヘルパーがやるべきことをしない。計画相談支援員に伝えるも何もしてくれない。                  | 区と連携して対応すると伝え、申出人の了承を得た。多くの事業所がサービス提供しており、世帯を見守っていると確認した。              |
| 2  | 本人  | 北沢総合支所       | ホームヘルパーのサービスの質の低さ、求めるサービスが提供されない、個人情報への配慮不足など、支援内容に不満がある。 | 事業所管理者に申出内容を伝え改善を求めた。申出人は信頼関係が消失したとのことで事業所を変更した。                       |
| 3  | 本人  | 保健福祉政策課      | 事業所と連絡がつかず困っている。事業所に電話をかけて用件を伝えてほしい。                      | 申出人に当課からも架電してみると伝えた。事業所の関連部署に架電し、留守番電話に伝言を残した。翌日、ホームヘルパーから解決済みと報告を受けた。 |
| 4  | 本人  | 保健福祉政策課      | 時間変更等の件で、信頼関係が崩れたと突然契約解除されたことに納得できない。                     | 苦情審査会は契約には関与できないと説明した。担当課から、関係者と調整し、新たな事業所がサービス提供することとなったと聴取した。        |

#### 【重度訪問介護】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口  | 苦情・相談事例の概要                                                     | 対応内容要旨                                 |
|----|-----|-------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1  | 家族  | 砧総合支所 | 代表者が他利用者の個人情報を伝えてくる。個人情報漏洩に対して、区は注意、指導、是正勧告等を行うか否か、文書で回答してほしい。 | 担当課からの回答を待つよう、申出人に伝え、了承を得た。後日、文書で回答した。 |

#### 【重度障害者等包括支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                  | 対応内容要旨                                                   |
|----|-----|---------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 保健福祉政策課 | 居住実態がないのに住民票を移して障害者サービスを受給している人がいる。区は実態把握しているか、苦情審査会に申立てたい。 | 苦情審査会への申立てには該当しないと説明した。担当課から住居実態があり不正とは言えないと聴取し、申出人に伝えた。 |

#### 【短期入所(ショートステイ)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                  | 対応内容要旨                                           |
|----|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 烏山総合支所  | アレルギー食の提供、予約日の誤認等があった。事業所は事態を重く受け止めていないようで、不安と疑問を感じる。                       | 担当課と事業所を訪問し、事故の再発防止のために必要な確認や指導を行った。結果を申出人に報告した。 |
| 2  | 家族  | 保健福祉政策課 | 利用手続きがスムーズに進まない、利用者への配慮がない、職員不足などがあり事業所に改善してほしい。区は、この事業所に運営を任せていいのか検討してほしい。 | 担当課に状況確認した。担当課は事業所に申出人と面談をするよう依頼した。              |



【自立訓練(機能訓練・生活訓練)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要                                                  | 対応内容要旨                                |
|----|-----|--------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | 本人  | 玉川総合支所 | 事業所内でA利用者に対するB利用者からのセクハラ行為があり、事業所へ対応を求めても改善されない。区から指導してほしい。 | 事業所に、申出人と面談し説明するよう依頼した。申出人は説明を受け納得した。 |

【就労移行支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要             | 対応内容要旨                             |
|----|-----|---------|------------------------|------------------------------------|
| 1  | 本人  | 世田谷総合支所 | 連絡や報告が不十分な職員の対応に不満がある。 | 職員とよく話し合い、互いが納得した形で解決するのが望ましいと伝えた。 |

【就労継続支援(雇用型、非雇用型)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                  | 対応内容要旨                                                             |
|----|-----|---------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | その他 | 事業所     | 利用者が近隣商店街通行時、申出人に対して殴る振りをしたり小突いたりする。狙われているようで恐怖だ。対応してほしい。   | 事業所が両者が遭遇しないよう調整し、併せて3回/週の見守りを実施することとし、申出人の了承を得た。                  |
| 2  | その他 | 事業所     | 以前迷惑行為があった利用者が、家の前で不審な行動をしている。二度と家の前に来させないでほしい。             | 通所経路を変更の上、再度、迷惑行動があれば、即時事業所が対応すると伝え、申出人の了承を得た。                     |
| 3  | その他 | 事業所     | 電車利用時に乗客に不適切な行為がある。同行支援などの対応をしてもらいたい。鉄道会社として、個人情報把握しておきたい。  | 謝罪し、家族の了承を得た上で鉄道会社に個人情報を伝えた。今後は相談支援事業所や家庭とも連携し、定期的に通所状況を確認することとした。 |
| 4  | 家族  | 保健福祉政策課 | 高齢を理由に利用を断られたが、どの会議で決定した等、詳しい説明を受けておらず、区の決定に納得できない。         | 担当課に詳細な説明を求めると伝え、申出人の了承を得た。担当課は、介護保険との併給になるため東京都に利用可否を確認した。        |
| 5  | 家族  | 保健福祉政策課 | 利用を断られたことに納得できない。事業所へ文書による謝罪及び事業所長の解任を求める。苦情審査会で早急に対応してほしい。 | 苦情審査会及び区は、謝罪要求や人事に関すること、契約終了した事業所との関係改善には関与できないと回答した。              |

### 【共同生活援助(グループホーム)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                | 対応内容要旨                                                                     |
|----|-----|---------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 保健福祉政策課 | 自室備品のカーテンを洗濯させられたことに納得できない。苦情審査会で対応できないか。 | 苦情審査会は契約や約束事には対応できないと説明した。再度、世話人や運営法人に契約内容や約束事を確認してはどうかと伝え、申出人の了承を得た。      |
| 2  | 家族  | 保健福祉政策課 | 世話人から心理的・身体的虐待を受けたので通報する。                 | 担当課に報告すること、以後の対応は担当課が行うと説明し、申出人の了承を得た。<br>担当課が事実確認し、利用者の今後に向けて対応していると聴取した。 |

### 【計画相談支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                                  | 対応内容要旨                                                                       |
|----|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 保健福祉政策課 | 職員とのコミュニケーションがうまく取れず、福祉サービスを受けることができないため、苦情審査会に申立てたい。                                       | 事業所と担当課が対応中であり、苦情審査会の申立ての対象とならないことを説明して、申出人の了承を得た。                           |
| 2  | 本人  | 保健福祉政策課 | 医師の間違った意見書により支給決定され、必要以上のサービスを受けた。これは多額の公費の流出だ。今後、このような不適切な支給決定をしないようにしてほしい。匿名で苦情審査会に申立てたい。 | 苦情審査会制度について説明し、申出人の了承を得た。                                                    |
| 3  | 家族  | 保健福祉政策課 | 事業所から突然契約解除された。解除理由が不当だと担当課へ伝えても対応してくれない。苦情審査会に申立てたい。                                       | 苦情審査会は契約及び接遇には関与できないと説明した。担当課に事実確認し、新たな事業所を探している状況と聴取した。申出人に再度担当者に相談するよう伝えた。 |

### 【地域相談支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                             | 対応内容要旨                                                                                                  |
|----|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 保健福祉政策課 | 面談カンファレンスをモニタリングに振り当てることに納得がいかない。この対応は許されるのか、回答を申出人へ電話してほしい。新しい通所先の面談・見学に、事業所に同行してほしい。 | 状況確認ができればモニタリングとして認めていること、新通所先への同行については事業所と話し合ってもらいたいと担当課から聴取し、申出人に伝えたが了承を得られず。担当課から事業所に申出人と話し合うよう依頼した。 |

### 【相談支援】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口 | 苦情・相談事例の概要                                                     | 対応内容要旨                                                                      |
|----|-----|------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 事業所  | 入所を進めていく中で、電話連絡もなく利用者から入所をキャンセルされた。見学から入所辞退までの賃料を日割りで利用者に請求する。 | 入所に向けて各機関の協力を仰ぎ、調整していることを説明するも理解を得られず。担当課は、法律相談にて家賃支払いの必要がないことを利用者とともに確認した。 |

### 【地域活動支援センター】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                         | 対応内容要旨                                                |
|----|-----|---------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 保健福祉政策課 | 地域活動支援センターから食事をするだけでいいと騙されて、希望した事業所ではなく、別の事業所に通わされた。退所時に食事代を請求された。 | 区からは地域活動支援センターへ伝えるだけになるので、対応を求めるならば在住区の担当者へ連絡するよう伝えた。 |

【放課後等デイサービス】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要                                         | 対応内容要旨                                            |
|----|-----|--------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 玉川総合支所 | 利用者の行動で事業所の壁が破損した。事業所から賠償請求されているが、経緯の説明がなく、納得できない。 | 区で対応できることはないため、納得するまで申出人と事業所で話し合ってもらいたいと伝え、了承を得た。 |

(2) 障害福祉サービス

【その他(障害福祉)】

| 番号 | 申出人      | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                               | 対応内容要旨                                                        |
|----|----------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | 事業所・施設職員 | 世田谷総合支所 | 居宅介護の時間超過分を自費サービスとして徴収されたが、納得できないので返金してほしい。                                              | 事業所は説明を尽くしたが返金要求が続き、信頼関係の再構築は困難と判断し、事業所交代に至った。担当課は事業所に事実確認した。 |
| 2  | 本人       | 保健福祉政策課 | 発達支援コーディネーターにハラスメントについて、何度も相談したが軽く受け止められる。ハラスメントに理解のない発達支援コーディネーターの交代を求める。苦情審査会で対応できないか。 | 苦情審査会は、人事には関与できないと説明した。担当課に要望を伝えた。                            |



## 第４ 子どもサービスに係る苦情・相談

### １ 子どもサービスに係る苦情・相談件数

令和５年度に区が受理した子どもサービスに係る苦情・相談件数は８件であった。分類別に見ると、保育が５件、子ども・子育て支援サービスが３件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表１１のとおりである。

種別ごとに見ると、保育では「認可保育園（私立）」に関するものが最も多く３件、次いで認可外保育施設等の「その他(保育)」に関するものが２件あった。

子ども・子育て支援サービスでは「産後ケア事業」、「おでかけひろば」、「その他（子ども・家庭支援）」に関するものが各１件となっている。

表１１ 子どもサービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類                | 種別            | 件数 | 構成比   |
|-------------------|---------------|----|-------|
| 保育                | 認可保育園（区立）     | 0  | 0.0%  |
|                   | 認可保育園（私立）     | 3  | 37.5% |
|                   | その他(保育)       | 2  | 25.0% |
|                   | 計             | 5  | 62.5% |
| 子ども・子育て支援<br>サービス | 産後ケア事業        | 1  | 12.5% |
|                   | おでかけひろば       | 1  | 12.5% |
|                   | その他（子ども・家庭支援） | 1  | 12.5% |
|                   | 計             | 3  | 37.5% |
| 合 計               |               | 8  |       |

### ２ 子どもサービスに係る苦情・相談の内容

子どもサービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表１２のとおりである。苦情・相談内容で多いのは「従事者／責任者の態度・対応」の６件、次いで「説明・情報の不足」が２件となっている。

表 1 2 子どもサービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

| 種別            |               | 苦情・相談の内容 | 従事者／責任者の態度・対応 | 制度上の問題 | 説明・情報の不足 | サービスの質 | その他  | 合計 |
|---------------|---------------|----------|---------------|--------|----------|--------|------|----|
| 保育            | 認可保育園（区立）     |          | 0             | 0      | 0        | 0      | 0    | 0  |
|               | 認可保育園（私立）     |          | 3             | 0      | 0        | 0      | 0    | 3  |
|               | その他(保育)       |          | 1             | 0      | 1        | 0      | 0    | 2  |
| 子ども・子育て支援サービス | 産後ケア事業        |          | 1             | 0      | 0        | 0      | 0    | 1  |
|               | おでかけひろば       |          | 1             | 0      | 0        | 0      | 0    | 1  |
|               | その他（子ども・家庭支援） |          | 0             | 0      | 1        | 0      | 0    | 1  |
| 合 計           |               |          | 6             | 0      | 2        | 0      | 0    | 8  |
| 構成比           |               |          | 75.0%         | 0.0%   | 25.0%    | 0.0%   | 0.0% |    |

### 3 子どもサービスに係る苦情・相談の対応状況

子どもサービスに係る苦情・相談の対応については、表 1 3 のとおり「申出人に説明・助言」が 5 件、次いで「所管課・他機関紹介等」、「その他」、「継続中」が各 1 件となっている。

表 1 3 子どもサービスの苦情・相談の対応

| 対応          | 件数 | 構成比   |
|-------------|----|-------|
| 申出人に説明・助言   | 5  | 62.5% |
| 所管課・他機関を紹介等 | 1  | 12.5% |
| その他         | 1  | 12.5% |
| 継続中         | 1  | 12.5% |
| 合 計         | 8  |       |

## 4 子どもサービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 保育

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

#### 【認可保育園(私立)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                                     | 対応内容要旨                                                                           |
|----|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 保健福祉政策課 | 重要事項説明書に記載された人員配置より少なく指摘したが、重要事項説明書の内容は確定事項ではないとの回答に留まり、改善の要望を聞き入れてもらえなかった。担当課へも直接連絡するつもりだ。    | 当課は直接指導できる立場にないことを説明し了承を得た。担当課から、人員配置については基準を満たした上で事業所が決定するため区は関与できないと説明すると聴取した。 |
| 2  | 家族  | 保健福祉政策課 | 娘の園の委託カメラマンが男性で、撮影素材の流出や趣向に使用しないか心配だ。また、園児同士のトラブルへの対応に納得がいかず、園長に訴えているが対応は変えないと言われた。適切に対応してほしい。 | 担当課が対応中とのことだったため、直ちに苦情審査会に対応できないが、申出は担当課に伝えると約束した。                               |
| 3  | 家族  | 保健福祉政策課 | 他児から頻回に暴力を受けている。何度も訴えているが園長の対応が不満なため園長交代を求める。                                                  | 人事については区は介入できないため、事業所の苦情解決第三者委員へ相談するよう伝えた。                                       |

#### 【その他(保育施設)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                        | 対応内容要旨                                                                           |
|----|-----|---------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 保健福祉政策課 | 園と区の発達支援コーディネーターから発達に問題があると言われたが、不安だけ与えられ何も支援はされなかった。担当課の見解を聞きたい。 | これまでの不安や心配を傾聴し、報告書にまとめて担当課へ伝えることを約束した。担当課は不安な思いをさせたこと、支援の流れについて説明が不足していたことを謝罪した。 |

### (2) 子ども・子育て支援サービス

#### 【産後ケア事業】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                | 対応内容要旨                                   |
|----|-----|---------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 児童相談支援課 | 入室までの待ち時間、スタッフの対応、昼食の遅延、隣室の騒音等、休める環境ではない。 | 事業所に事実確認し、改善を求めた。事業所が申出人に謝罪と説明を行い、了承を得た。 |

#### 【おでかけひろば】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口   | 苦情・相談事例の概要                                   | 対応内容要旨                               |
|----|-----|--------|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | 家族  | 子ども家庭課 | 活動の中で、職員が子どもに向かって指をさすことと、大きな声を出すことはやめてもらいたい。 | 職員の行為を確認し、申出人に不快な思いをさせたことを謝罪し、了承を得た。 |





## 第5 保健福祉サービスに係る苦情・相談

### 1 保健福祉サービスに係る苦情・相談件数

令和5年度に区が受理した保健福祉サービス（高齢者サービス、障害者サービス、子どもサービスのいずれにも該当しないもの）に係る苦情・相談の件数は17件であり、分類・種別ごとの苦情・相談件数は表14のとおりである。

サービス種別ごとに見ると「生活保護」に関するものが最も多く9件、「保健・医療（その他）」は7件、「生活困窮（その他）」は1件であった。

なお、「保健・医療（その他）」は訪問看護（介護保険適用外）や理学療法などに関する苦情・相談であり、「生活困窮（その他）」は、生活困窮に関する相談ダイヤルの通話料に関する苦情・相談であった。

表14 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談件数

| 分類          | 種別         | 件数 | 構成比   |
|-------------|------------|----|-------|
| 生活困窮        | 生活保護       | 9  | 52.9% |
|             | 生活資金       | 0  | 0.0%  |
|             | 生活困窮（その他）  | 1  | 5.9%  |
| 保健・医療       | 健康診査・予防接種  | 0  | 0.0%  |
|             | 保健・医療（その他） | 7  | 41.2% |
| 権利擁護        | 成年後見       | 0  | 0.0%  |
| その他（保健福祉全般） |            | 0  | 0.0%  |
| 合 計         |            | 17 |       |

### 2 保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容

保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表15のとおりである。苦情・相談の内容で最も多いものは「従事者／責任者の態度・対応」の12件であった。

表 1 5 保健福祉サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

| 種別<br>苦情・相談の内容 | 従事者／責任者の<br>態度・対応 | 制度上の問題 | 説明・情報の不足 | サービスの質 | その他  | 合計 |
|----------------|-------------------|--------|----------|--------|------|----|
| 生活保護           | 5                 | 3      | 0        | 0      | 1    | 9  |
| 生活困窮（その他）      | 0                 | 0      | 0        | 1      | 0    | 1  |
| 保健・医療（その他）     | 7                 | 0      | 0        | 0      | 0    | 7  |
| 合 計            | 12                | 3      | 0        | 1      | 1    | 17 |
| 構成比            | 70.6%             | 17.6%  | 0.0%     | 5.9%   | 5.9% |    |

### 3 保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応状況

保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応については、表 1 6 のとおり「申出人に説明・助言」が 1 1 件で全体の約 6 割を占め、「所管課・他機関紹介等」が 4 件であった。

表 1 6 保健福祉サービスの苦情・相談の対応

| 対応         | 件数 | 構成比   |
|------------|----|-------|
| 申出人に説明・助言  | 11 | 64.7% |
| 所管課・他機関紹介等 | 4  | 23.5% |
| その他        | 1  | 5.9%  |
| 継続中        | 1  | 5.9%  |
| 合 計        | 17 |       |

## 4 保健福祉サービスの苦情・相談事例の概要

### 【生活保護】

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

| 番号 | 申出人      | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                                 | 対応内容要旨                                                                                                                                                                                  |
|----|----------|---------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族       | 保健福祉政策課 | 在留資格が切れて、生活保護は廃止すると言われたが、短期滞在資格があるので生活保護支給は継続してほしい。                        | 苦情審査会では扱えない内容と説明の上、ケースワーカーに現況を伝えると約束した。担当課から、日本国籍を有しない者は生活保護法に基づく保護の対象ではなく、在留資格によっては生活保護の準用の対象となっていること、短期在留資格では生活保護の準用の対象とならないこと、申出人が準用の対象となる在留資格を再度取得した際は、生活保護の準用の対象になると説明済であることを確認した。 |
| 2  | 家族       | 保健福祉政策課 | 当日の通告で、身一つで事業所から追い出された。金銭が底をついた時は何をするか分からない。自分が事件を起こすことが怖いので早く居場所を見つけてほしい。 | 対応状況や今後の見通しなどは、直接担当者と話すよう説明し、了承を得た。担当課から事業所は事前通告をしていたこと、担当課が入所できる事業所を探していると聴取した。                                                                                                        |
| 3  | 家族       | 保健福祉政策課 | 独居の利用者が死亡し、申出人が葬祭費等の支払いや遺品整理を行っている。生活保護受給者の死後に発生する費用は公費で負担してほしい。           | 担当課から、葬祭費等は支弁済みであること、遺品整理については、東京都住宅局に相談するよう説明しているが、再度、申出人に伝えると聴取した。                                                                                                                    |
| 4  | 家族       | 保健福祉政策課 | 入院による保護費減額で家賃が払えなくなり、ケースワーカーに相談したが話が噛み合わない。家族が不安な状態であることを伝えてほしい。           | 家族が家賃が払えず不安な状態にあると伝える約束をした。ケースワーカーから不動産会社に連絡してもらえらることとなり、申出人の了承を得た。                                                                                                                     |
| 5  | 事業所・施設職員 | 保健福祉政策課 | 医療ソーシャルワーカーとして通院交通費について担当課に情報提供したが、担当課は対応不要と言う。病院側として情報共有したことは、活かしてもらいたい。  | 申出内容を担当課に伝え、担当課が申出人の状況を把握していること、通院交通費を支給していることを確認した。                                                                                                                                    |
| 6  | 本人       | 生活支援課   | 保護費の内容について、計算方法を示すなど納得のいく説明をしてほしい。                                         | 担当課から何度も説明するも受け入れられず。苦情審査会宛にも入電があり、担当課から聴取した内容を伝えたと、苦情申出の記録が残ればいいとのことに対応を終えた。                                                                                                           |
| 7  | 本人       | 保健福祉政策課 | 医療券の発行が遅い、引越に係る説明の不足や差別的な表現があるなど、ケースワーカーの対応に不満がある。                         | 申出人に担当課に伝え、報告書を作成して回付することで了承を得た。担当課から、申出人は生活保護開始直後のため、今後制度への理解を促していくと聴取した。                                                                                                              |
| 8  | 本人       | 保健福祉政策課 | 担当者から暴言を受けた。また、保護費の返還金について詳細な説明と明細を書面でほしい。                                 | 苦情審査会では扱えない内容と説明し、報告書を回付すると伝えた。担当課は返還金の詳細を書面にして送付した。                                                                                                                                    |
| 9  | 本人       | 保健福祉政策課 | 保護費支給日に体調不良で窓口に行けなかったため、電話で送金依頼をしたが、その際のケースワーカーの態度により怖い思いをした。態度を改めてほしい。    | ケースワーカーの上司へ申出を伝えることを説明した。担当課から、現況確認をせずに送金することはできないと説明している。言葉については注意すると聴取した。                                                                                                             |

### 【生活困窮(その他)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                | 対応内容要旨                                          |
|----|-----|---------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | 本人  | 保健福祉政策課 | 生活困窮者が問い合わせをする電話番号は、通話料金が高額にならないものにしてほしい。 | 通信方法の要望を担当課に伝えることを約束し、申出人の了承を得た。担当課に申出人の要望を伝えた。 |

【保健・医療(その他)】

| 番号 | 申出人 | 受付窓口    | 苦情・相談事例の概要                                                             | 対応内容要旨                                                                                         |
|----|-----|---------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 家族  | 保健福祉課   | 訪問看護師による浣腸の後、夜間に下血があった。訪問診療医を呼んだところ、対応が冷たかった。                          | 医療保険対応の往診医に対する苦情として受け付けた。                                                                      |
| 2  | 家族  | 保健福祉課   | 理学療法士が、両親がいない場面では怠けて支援していなかったことが判明した。職員の行為は許しがたく、契約終了するつもりだ。           | 担当課に報告すること、相談支援事業所と協力し、早急に訪問看護事業所を見つけられるよう情報提供すると説明した。                                         |
| 3  | 家族  | 保健福祉政策課 | 母子健康手帳を日本語版と外国語版の2冊を交付されたが、出生届済み印は片方にしか押せないと言われた。2冊に押してほしい。            | 担当課から謝罪と説明をし、申出人の了承を得た。母子健康手帳は2冊とも押印した。                                                        |
| 4  | 本人  | 保健福祉政策課 | 以前利用した精神科デイケアの職員や利用者の態度・対応が不適切で、思い出すと落ち着かない。                           | 精神科デイケアについて、区では扱えない内容と説明した。落ち着かない気持ちについては、主治医に相談するよう勧め、申出人の了承を得た。                              |
| 5  | 本人  | 保健福祉政策課 | 訪問看護師が事業所責任者を兼任しており、その重圧がケアに悪影響を及ぼしている。当該看護師を責任者から外し、ケアに集中できるようにしてほしい。 | 担当課を案内するも担当者とは直接話したくないとの意向を示したため、当課から担当者へ伝えることで了承を得た。担当課から事業所の人事に指示することはできないと聴取し、申出人に伝え、了承を得た。 |
| 6  | 本人  | 保健福祉政策課 | 通院先の医師・看護師から嫌がらせを受けた。どこに訴えればいいのか。                                      | 当該通院先の苦情対応窓口は、東京都になると説明し、患者の相談窓口を案内した。                                                         |

### 第Ⅲ章 資料編

# 世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）

平成8年3月13日  
条 例 第 7 号

区は、区民が現在及び将来にわたって、人としての尊厳が保たれ、健康で文化的な生活を営むことができる地域社会を築いていくため、保健福祉の向上と増進を図っていかなければならない。

このような社会は、地域住民の幸福追求、社会生活の安定と発展を目指して行われる保健、社会福祉、社会保障、住宅及び住環境の整備、雇用、教育などの広範な社会活動によって実現される。

そのためには、区と区民及び事業者等は、社会的保障と自助との調和と統合を図りつつ、社会的連帯を更に推進していかなければならない。

このことは、今日のためのみならず、明日のためにも、私たちが果たさなければならない責務であることを認識し、共に知恵と力を合わせて、世田谷区に誇り高い地域保健福祉社会を実現することを決意し、この条例を制定する。

## 第1章 総則

（目的）

**第1条** この条例は、地域保健福祉についての基本的事項を定め、他の条例等と共に、地域保健福祉に係る施策を総合的、計画的かつ公正に実施し、もって地域保健福祉の推進を図ることを目的とする。

（定義）

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1） 地域保健福祉 区の区域において又は区民に対し区、区民及び事業者等が行う保健福祉を向上させるためのすべての事業及び活動をいう。
- （2） 保健福祉サービス 保健福祉に関し区が行う役務、給付、措置その他のサービスをいう。
- （3） 介護保険サービス 介護保険に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （4） 障害福祉等サービス 自立支援給付、地域生活支援事業、障害児通所支援及び障害児相談支援に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （5） 子ども・子育てサービス 子ども・子育て支援給付及び地域子ども・子育て支援事業に関し区以外の者が行う役務その他のサービスをいう。
- （6） 事業者等 区内において又は区民に対し事業、活動等を行う個人又は団体をいう。

（基本理念）

**第3条** 地域保健福祉の基本理念（以下「基本理念」という。）は、次のとおりとする。

- （1） すべての区民が、生涯を通じて共に健康で安心して暮らしていくことができるまちづくりの推進
- （2） 援助を必要とするすべての区民が、適切な保健福祉サービス、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（以下「保健福祉サービス等」という。）を享受することができるまちづくりの推進及び区民の主体的な参加によって支えていく仕組みの充実

- (3) すべての区民に、社会的に公正な生活水準が保障され、保健、医療、福祉、教育などの連携の下に、健康で安心して生活を営むことができる施策を推進することによる共に支え共に生きる社会の実現

(区の責務)

**第4条** 区は、基本理念及び次章の基本方針に基づき、次に掲げる保健福祉サービス等が真に実施されるよう、地域保健福祉を推進する責務を有する。

- (1) 利用者の主体性を尊重した保健福祉サービス等
- (2) 区民の自立した生活を支える保健福祉サービス等
- (3) 区民が信頼して利用できる保健福祉サービス等
- (4) 区民の需要に即応する保健福祉サービス等
- (5) 身近な地域で利用できる保健福祉サービス等

(区民の責務)

**第5条** 区民は、自ら進んで生活の自立及び能力の発揮に努め、生活の維持向上を図るとともに、社会参加に努めるものとする。

- 2 区民は、地域保健福祉について理解を深め、地域保健福祉の活動に積極的に参加するよう努めるものとする。
- 3 区民は、保健福祉サービス等を受けたときは、法令、条例等の定めるところにより適正な負担を負うものとする。

(事業者等の責務)

**第6条** 事業者等は、地域保健福祉の活動に積極的に取り組むよう努めるとともに、基本理念及び次章の基本方針の実現に協力するよう努めるものとする。

## **第7条～第25条 (省略)**

## **第5章 苦情処理の手続**

(世田谷区保健福祉サービス苦情審査会)

**第26条** 保健福祉サービス等の適用又は提供に係る区民からの苦情を的確に処理するため、区長の附属機関として世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

- 2 審査会は、人格が高潔で、保健、医療、福祉、法律等の分野において優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員5人以内をもって組織する。
- 3 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
- 5 前各項に定めるもののほか、審査会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(審査会の委員に対する報酬)

**第26条の2** 審査会の委員に対する報酬については、世田谷区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和31年10月世田谷区条例第28号）の規定を準用する。

(苦情の取扱い)

**第27条** 区長は、次に掲げる者から、保健福祉サービス等の個別の適用又は提供について、苦情の申立て（以下「申立て」という。）を受けたときは、次条から第30条までの手続によってこれを処理するものとする。

- (1) 実際に保健福祉サービス等の個別の適用若しくは提供を受け、若しくは取り消され、又はその適用若しくは提供を拒まれた者（以下「本人」という。）
  - (2) 本人の配偶者若しくは3親等以内の親族又はこれらに準ずる関係にある者で規則で定めるもの
  - (3) 本人の住所を担当する民生委員、児童委員その他の規則で定める者
  - (4) 前3号に掲げるもののほか、区長が適当と認める者
- (申立て等の諮問)

**第28条** 区長は、保健福祉サービスに係る申立てがあったときは、次に掲げる場合を除き、遅滞なく審査会に諮問し、その意見を聴かなければならない。

- (1) 申立てに理由があると認め、必要な是正措置を講ずる場合
  - (2) 申立てに係る苦情が、明らかに当該保健福祉サービスの適用を受けないと認められる場合。ただし、当該申立てが保健福祉サービスの制度自体の改善に係る場合を除く。
  - (3) この条例の規定により、既に苦情の処理が終了している場合
  - (4) 現に世田谷区子ども条例（平成13年12月世田谷区条例第64号）第19条の規定による申立てが行われている場合又は既に行われた場合
  - (5) 現に裁判所において係争中である場合又は既に裁判所において判決等があった場合
  - (6) 現に行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法律の規定による審査請求その他の不服申立て（以下この号において「不服申立て」という。）が行われている場合若しくは申立てに係る処分をした行政庁以外の行政庁に対して不服申立てをすることができる場合又は既に不服申立てに対する決定若しくは裁決があった場合
  - (7) 申立てが、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年を超えて行われた場合。ただし、区長が正当な理由があると認める場合を除く。
- 2 区長は、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス（東京都が行うものを除く。）について必要があると認めるときは、次に掲げる場合を除き、審査会に諮問し、その意見を聴くことができる。
- (1) 現に国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会に申立てが行われている場合又は既に当該申立てに対する処理が終了している場合
  - (2) 現に社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会に申立てが行われている場合又は既に当該申立てに対する処理が終了している場合
  - (3) 前項第3号から第5号まで及び第7号に規定する場合
- 3 区長は、保健福祉サービス等に係るサービスの改善について、審査会に諮問し、その意見を聴くことができる。
- (申立て等の審査)

**第29条** 審査会は、前条の規定による諮問を受けたときは、当該保健福祉サービス等の制度の趣旨、内容等から申立て等について審査し、区長に対し、意見を述べるものとする。

- 2 前項に定めるもののほか、審査会は、必要があると認めるときは、申立て等に係る保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について意見を述べることができる。
- 3 審査会は、審査のため必要があると認めるときは、申立人、関係職員その他の関係人の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者から必要な資料の提出を求めることができる。



(審査に係る申立て等の処理)

**第30条** 区長は、前条第1項の規定による審査会の意見を受けたときは、その意見を尊重して、苦情の処理その他の必要な措置を講じ、その結果を審査会に報告しなければならない。

2 区長は、前条第2項の規定による審査会の意見を受けたときは、その意見を尊重して、当該保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について検討し、その結果を審査会及び審議会に報告しなければならない。

3 区長は、第1項の措置を講じたときは、個人が特定できないようにして、事案の概要及び処理結果を審議会に報告しなければならない。

## 第6章 サービスの向上

(世田谷区保健福祉サービス向上委員会)

**第31条** サービス評価等(事業者等が提供する保健福祉サービス等の向上を目的として実施する第三者評価等をいう。)の結果等に基づき、保健福祉サービス等の向上を推進する上で必要な支援、指導等に関する事項を調査審議するため、区長の附属機関として世田谷区保健福祉サービス向上委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会は、区長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議するものとする。

(1) 保健福祉サービス等の向上に向けた事業者等の取組に関すること。

(2) 保健福祉サービス等の利用者支援に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、保健福祉サービス等の向上に係る事項

3 委員会は、保健、医療、福祉、法律等の分野において優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する委員5人以内をもって組織する。

4 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

6 委員会に、障害者、高齢者等に係る保健福祉サービス等の向上に関する専門的事項を調査審議するため又は調査審議を効率的に行うため、部会を置くことができる。

7 区長は、第3項に規定する委員とは別に、部会における調査審議のため特に必要があると認める者を委員として委嘱することができる。

8 部会は、第3項に規定する委員のうちから委員会の指名した委員及び前項の規定により委嘱した委員をもって組織する。

9 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営その他必要な事項は、規則で定める。

## 第7章 指導、是正勧告等

(指導)

**第32条** 区長は、地域保健福祉の推進のために必要があると認めるときは、事業者等に対し、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービスに関することについて、必要な措置を講ずるよう指導することができる。

(是正勧告)

**第33条** 区長は、事業者等が前条の規定による指導に従わないときは、是正の措置を講ずるよう勧告することができる。

(意見の聴取)

**第34条** 区長は、前条の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ当該勧告に係る事業者等の意見を聴く機会を設けなければならない。

(名称等の公表)

**第35条** 区長は、事業者等が、第33条に規定する是正勧告に従わないときは、審査会又は委員会の意見を聴いて、当該事業者等の名称及びその事業者等が勧告に従わなかった旨を公表することができる。

**第36条～第37条** (省略)

**附 則** (省略)

## 世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）

平成8年3月29日  
規則第29号

（趣旨）

**第1条** この規則は、世田谷区地域保健福祉推進条例（平成8年3月世田谷区条例第7号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

### 第2条～第6条 （省略）

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の会長及び副会長）

**第7条** 条例第26条に規定する世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「審査会」という。）に会長及び副会長各1人を置き、それぞれ委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、審査会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

4 会長及び副会長が共に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員が会長の職務を代理する。

（審査会の招集）

**第8条** 審査会は、会長が招集する。

（審査会の会議）

**第9条** 審査会は、委員の2分の1以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

2 審査会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

（申立ての方法）

**第10条** 条例第27条に規定する苦情の申立て（以下「申立て」という。）は、次の事項を記載した書面によるものとする。ただし、区長が口頭による申立てを適当と認めたときは、この限りでない。

（1）申立人（申立人が本人（条例第27条第1号に規定する本人をいう。以下この号及び次条において同じ。）以外の場合は、申立人及び本人）の氏名及び住所

（2）申立人の資格

（3）苦情に係る事実のあった年月日

（4）苦情の内容

（申立人の範囲）

**第11条** 条例第27条第2号に規定する規則で定める者は、本人と同居している者とする。

2 条例第27条第3号に規定する規則で定める者は、次に掲げる者とする。

（1）本人の住所を担当する民生委員及び児童委員

（2）区の区域を担当する行政相談委員、身体障害者相談員及び知的障害者相談員

### 第12条～第15条 （省略）

（意見聴取等）

**第16条** 審議会、審査会及び委員会は、必要があると認めたときは、専門的事項に関し学識経験のある者その他関係人の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者

から必要な資料の提出を求めることができる。

- 2 委員会は、必要があると認めたときは、事業者等その他関係人に意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者から必要な資料の提出を求めることができる。  
(関係人への質問等)

**第17条** 区長は、条例第32条の規定により指導するときその他必要があると認めるときは、職員をして、関係人に質問させることができる。

- 2 前項の規定により質問する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。  
(是正勧告)

**第18条** 区長は、条例第33条の規定により勧告するときは、是正のため講ずべき措置を明示し、並びに当該措置の履行期限及び当該履行に係る報告期限を付した書面により行うものとする。

- 2 条例第33条の規定により勧告を受けた事業者等は、前項の規定により付された報告期限までに、区長に対し、書面により措置の結果を報告しなければならない。  
(意見の聴取)

**第19条** 区長は、条例第34条の規定による意見の聴取（以下「意見の聴取」という。）を行う場合においては、意見の聴取の期日、意見の聴取を行う場所及び意見の聴取に係る事案の内容を当該意見の聴取の期日までに相当の期間を置いて、当該勧告に係る事業者等に通知するものとする。  
(弁明書の提出)

**第20条** 前条の事業者等は、意見の聴取の期日に先立ち、区長に弁明書を提出することができる。  
(参考人等の出席)

**第21条** 区長は、意見の聴取を行う場合において、必要があると認めるときは、学識経験者その他の参考人に対し、意見の聴取の場への出席を求め、意見を聴くことができる。  
(利害関係人の参加)

**第22条** 区長は、意見の聴取を行う場合において、利害関係人又はその代理人に参加を求め、意見を聴くことができる。  
(意見の聴取の方法)

**第23条** 意見の聴取は、口頭により行う。

- 2 区長は、意見の聴取に当たっては、第19条の事業者等に対し、事案の内容及び勧告をしようとする理由を明示し、その後に当該事業者等の釈明及びその釈明に係る証拠の提出を求めるものとする。  
(意見聴取調書)

**第24条** 区長は、意見の聴取の内容について、調書を作成するものとする。  
(名称等の公表)

**第25条** 条例第35条の規定による公表は、公告の方法により行うものとする。

**第26条** (省略)

**附 則** (省略)

# 世田谷区介護保険条例（抜粋）

平成 12 年 3 月 13 日  
条 例 第 4 1 号

第 1 条～第 15 条 （省略）

## 第 4 章 相談及び苦情の解決のための体制

（相談及び苦情の対応）

**第 16 条** 区は、介護保険に関する行政処分、介護又は支援に関するサービス（居宅介護支援を含む。以下同じ。）その他の介護保険に関することについて、被保険者又はその家族その他の者からの相談又は苦情を受け付け、適切な対応を行うものとする。

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会に対する諮問）

**第 17 条** 区長は、苦情の処理において必要があると認めるときは、次に掲げる場合を除き、推進条例第 26 条に規定する世田谷区保健福祉サービス苦情審査会（以下「苦情審査会」という。）に諮問することができる。

- （1） この条例の規定により、既に当該苦情の処理が終了している場合
- （2） 当該苦情につき現に国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会に苦情の申立てが行われている場合又は当該苦情の申立てに対する処理が終了している場合
- （3） 当該苦情につき法第 183 条の規定による審査請求をすることができる場合又は当該審査請求に対する裁決を経て確定している場合
- （4） 当該苦情につき現に裁判所において係争中である場合又は既に裁判所において判決等があった場合

第 18 条から第 20 条まで 削除

第 21 条～第 27 条 （省略）

附 則 （省略）



発 行 令和7年3月  
問い合わせ先

世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課  
【世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局】

〒154-8504

東京都世田谷区世田谷4-21-27  
(世田谷区役所第2庁舎2階)

TEL 03-5432-2605

FAX 03-5432-3017

