

令和 2 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	3
第3	審査会開催及び委員活動状況	4
第4	運営状況の公表、広報活動	4
第5	委員名簿	5
第Ⅱ章	保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要	7
第1	概況	8
第2	高齢者サービスに係る苦情・相談	12
第3	障害者サービスに係る苦情・相談	27
第4	子どもサービスに係る苦情・相談	35
第5	保健福祉サービスに係る苦情・相談	42
第Ⅲ章	資料編	45
	世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）	46
	世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則	51
	世田谷区介護保険条例（抜粋）	53

## 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

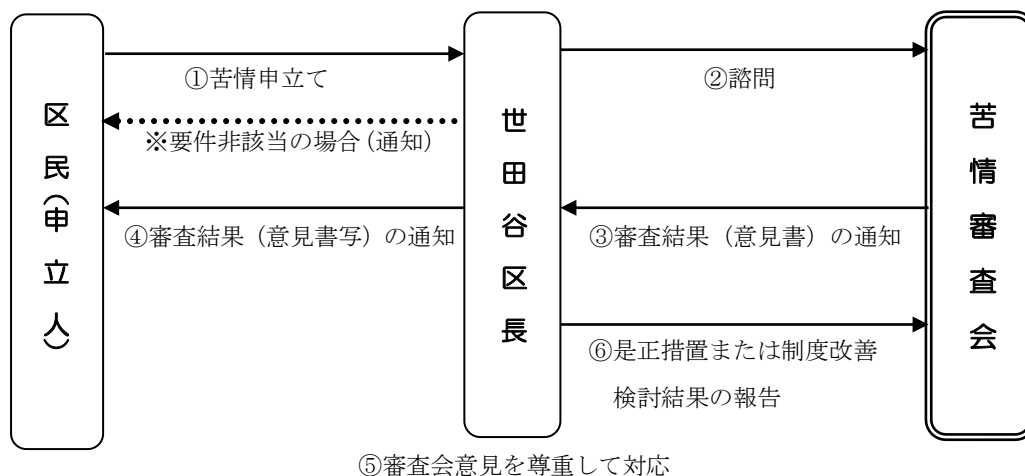
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という。）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

### 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しない。

その他、保健福祉サービスを向上させるための取り組みの一環として各施設で提供されているサービスに対して都の福祉サービス第三者評価制度を活用することにより事業者のサービスの質の向上を図り、評価結果の公表により利用希望者がサービスを選択する際の情報提供を推進している。

## 第2 苦情申立ての受付状況

令和2年4月から令和3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181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で直接受け付けたものは14件であったが、苦情申立書の提出はなかった。

### 第3 審査会開催及び委員活動状況

月	項目	内 容	
4月	第1回審査会	◇新型コロナウイルスの影響により中止	
7月	第2回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討
		◇令和元年度（平成31年度）苦情審査会活動報告について	報告
		◇全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の中止について	報告
10月	第3回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討
1月	第4回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討

※開催回数の見直しを行い、年12回から年4回とし、必要に応じて臨時会を開催することとした。

### 第4 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置いて、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」
  - ・12月1日号
- (2) 区のホームページ
  - ・福祉・健康 → 地域保健福祉 → 保健福祉サービスの質の向上
- (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) 『世田谷区政概要』
- (5) 『世田谷区保健福祉総合事業概要』
- (6) 『せたがや便利帳』
- (7) 『せたがやシルバー情報』
- (8) 『世田谷区介護保険ガイドブック』
- (9) 『障害者のしおり』

## 2 報告（公表）

- (1) 活動報告書の配布
- (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22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会  
例年11月頃に開催されるが、令和2年度については新型コロナウイルスの影響により中止となった。

## 第5 委員名簿

第12期（平成30年10月1日～令和2年9月30日）

第13期（令和2年10月1日～令和4年9月30日）

会 長	あき 秋	もと 元	み 美	よ 世	東洋大学社会福祉学研究所 特任教授
副会長	ひろ 廣	い 井	ゆう 雄	いち 一	國學院大學人間開発学部 准教授
委 員	すず 鈴	き 木	けい 慶	こ 子	社会福祉士
委 員	ひじ 土	かた 方	さとし 聡		医師
委 員	まつ 松	き 木	ゆみ 弓	こ 子	弁護士

※令和3年7月現在

第13期委員には、第12期委員が継続して任用されることとなった。会長、副会長については、10月に開催された第3回苦情審査会で委員の互選により上記のとおり選出された。





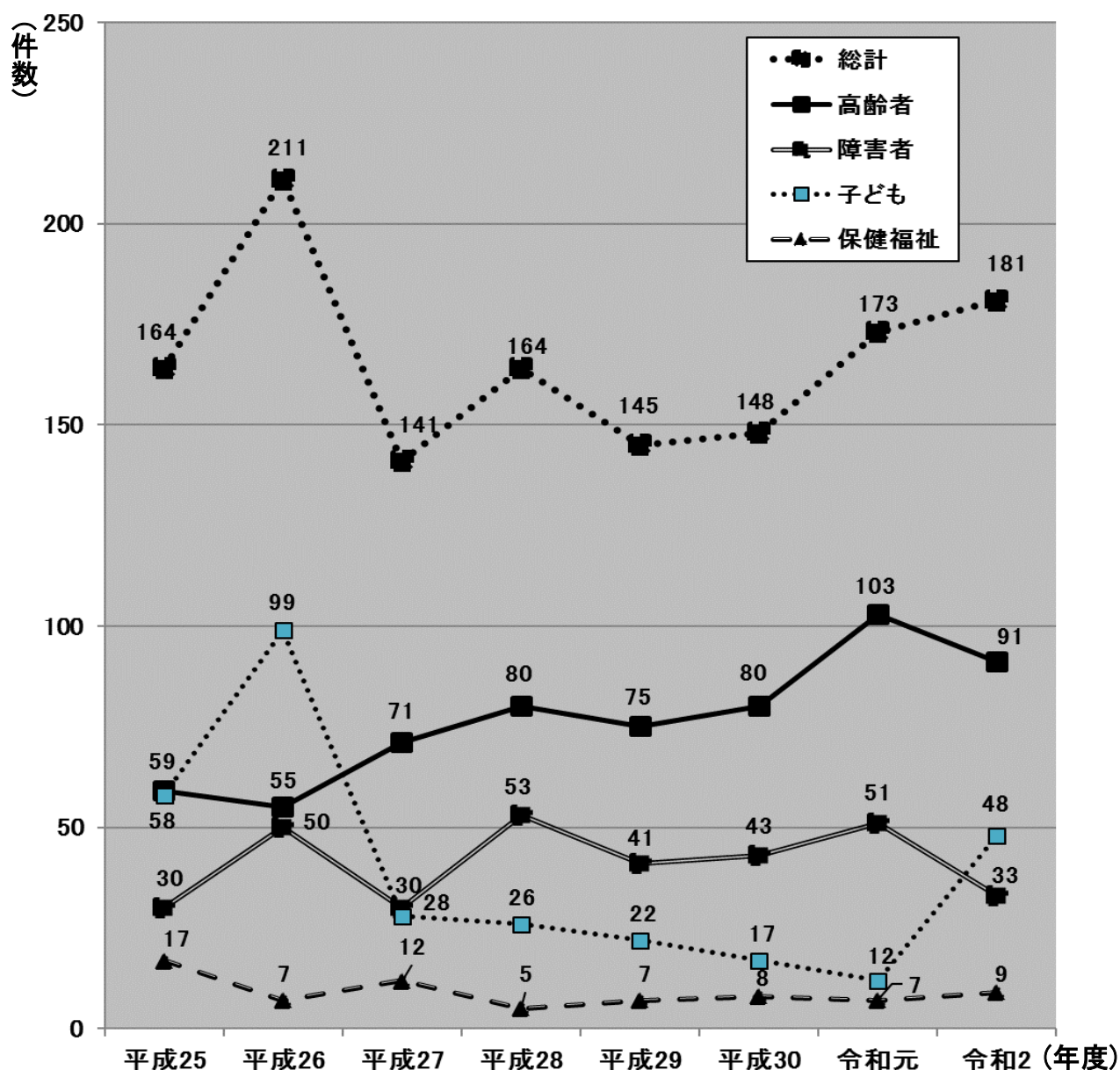
## 第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

# 第1 概況

## 1 苦情・相談件数の年度別推移

令和2年度に区が受理した苦情・相談の総件数は181件で、年度別（平成25年度～令和2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、障害児通所支援等に係る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保育サービス、ひとり親家庭等、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

※以降、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2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91件、障害者サービスに係るものが33件、子どもサービスに係るものが48件、保健福祉サービスに係るものが9件である。

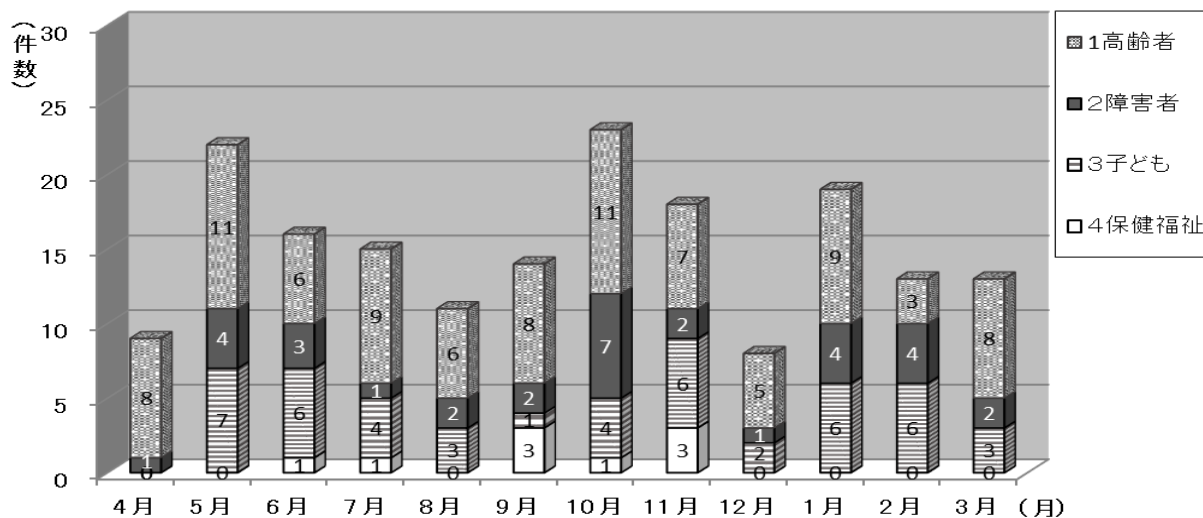
表1 苦情・相談のサービス分野別件数

分野	件数（前年度）	構成比（前年度）
高齢者サービス	91(103)	50.3%(59.5%)
障害者サービス	33(51)	18.2%(29.5%)
子どもサービス	48(12)	26.5%(6.9%)
保健福祉サービス	9(7)	5.0%(4.0%)
合計	181(173)	

## 3 苦情・相談件数の月別推移

平均すると、毎月約15.1件の苦情・相談の申出があった。それを構成比で分類すると、高齢者サービスに係るものが約7.6件、障害者サービスに係るものが約2.8件、子どもサービスに係るものが4.0件、保健福祉サービスに係るものが約0.8件となる。

グラフ2 苦情・相談件数の月別推移



#### 4 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く107件（59.1%）、次いで「本人」が31件（17.1%）、「その他」が28件（15.5%）、「事業者・施設職員」が13件（7.2%）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

申出人 性別	家族	本人	ケアマネ ジャー	事業者・ 施設職員	その他	合計	構成比
男性	26	15	0	2	6	49	27.1%
女性	70	15	2	9	16	112	61.9%
不明・その他	11	1	0	2	6	20	11.0%
合計 (構成比)	107 (59.1%)	31 (17.1%)	2 (1.1%)	13 (7.2%)	28 (15.5%)	181	

#### 5 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128件（70.7%）、次いで「来庁」が36件（19.9%）、「その他」が8件（4.4%）、「訪問」が6件（3.3%）と続いている。

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	128	70.7%
来庁	36	19.9%
訪問	6	3.3%
郵送	1	0.6%
メール	2	1.1%
その他	8	4.4%
合計	181	

## 6 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73件（40.3%）である。次いで「事業者（民立施設）」が34件（18.8%）、「保育認定・調整課」が34件（18.8%）、「保健福祉政策課」が14件（7.7%）で続いている。

表4 苦情・相談の受付窓口別件数

サービス分野 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 （地域包括支援センター）	9	2	0	0	11	6.1%
総合支所保健福祉課	56	16	0	1	73	40.3%
総合支所子ども家庭支援課	0	0	4	0	4	2.2%
保健福祉政策部保健福祉政策課	3	3	1	7	14	7.7%
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・若者部児童相談支援課	0	0	1	0	1	0.6%
保育部保育課	0	0	2	0	2	1.1%
保育部保育認定・調整課	0	0	34	0	34	18.8%
事業者（区立施設）	0	0	3	0	3	1.7%
事業者（民立施設）	21	11	1	1	34	18.8%
その他	0	1	2	0	3	1.7%
合 計	91	33	48	9	181	

以下、第二章 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2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91件であった。

そのうち、介護保険サービスに関するものが77件、高齢者福祉サービスに関するものが13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。

種別では、「サービスの提供・保険給付」が最も多く65件、次いで「高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成」が5件、「その他（介護保険サービス）」が4件である。

本年度、特筆するものとして新型コロナウイルス感染症拡大に係る苦情・相談が20件あった。内容は、事業所の感染防止策への不安や通所・面会の制限などである。

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 77件	要介護認定	3	3.3%
	保険料	1	1.1%
	その他制度上の問題	1	1.1%
	行政の対応	3	3.3%
	サービスの提供・保険給付	65	71.4%
	その他	4	4.4%
高齢者福祉サービス 13件	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	5	5.5%
	宿泊サービス	1	1.1%
	高齢者向け住宅	1	1.1%
	介護予防・生活支援サービス（訪問型サービス）	1	1.1%
	介護予防・生活支援サービス（通所型サービス）	2	2.2%
	その他	3	3.3%
	その他	1	1.1%
	合計	91	

### 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・相談の内容を種別で集計すると、次ページ表6のとおりである。種別ごとに見ると、「居宅介護支援」に関するものが最も多く11件、次いで「特定施設入居者生活介護（短期利用以外）」と「介護老人保健施設」に関するものが各10件、「訪問介護」に関するものが9件と続いている。

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49件で、次いで「サービスの質・量」の22件、「その他」と「説明・情報の不足」が各9件である。

表6 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

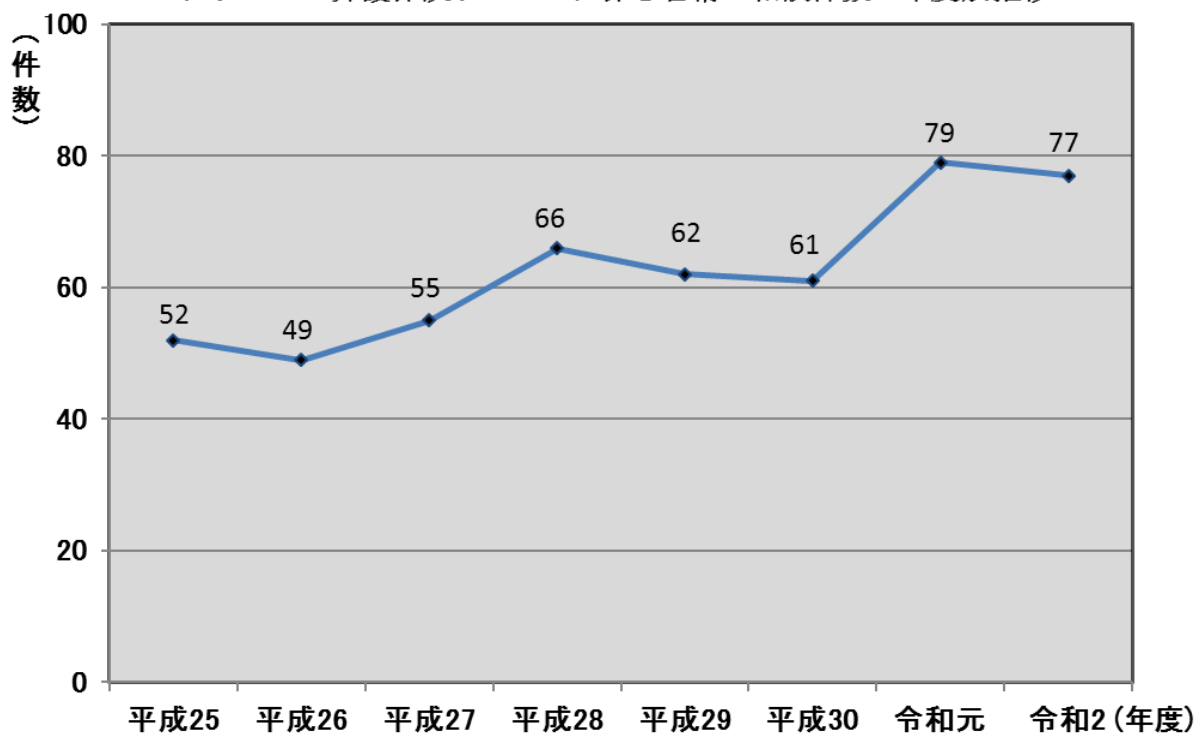
種別		苦情・相談の内容					合計	構成比
		従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	サービスの質・量	その他		
介護保険サービス	要介護認定	3	0	0	0	0	3	3.3%
	保険料	0	0	0	0	1	1	1.1%
	その他制度上の問題	0	0	1	0	0	1	1.1%
	行政の対応	2	1	0	0	0	3	3.3%
	居宅介護支援	9	0	0	1	1	11	12.1%
	訪問介護	5	1	0	3	0	9	9.9%
	訪問看護	1	0	0	0	0	1	1.1%
	通所介護	0	1	0	1	1	3	3.3%
	通所リハビリテーション	0	0	0	0	1	1	1.1%
	短期入所生活介護	1	2	0	0	0	3	3.3%
	特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	5	1	0	4	0	10	11.0%
	福祉用具貸与	0	1	0	0	0	1	1.1%
	住宅改修費	0	1	0	0	0	1	1.1%
	介護老人福祉施設	4	1	0	5	0	10	11.0%
	介護老人保健施設	1	0	0	1	0	2	2.2%
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0	0	0	0	1	1.1%
	地域密着型通所介護	4	0	0	1	0	5	5.5%
	認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	2	0	0	2	0	4	4.4%
	複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)	1	0	0	0	0	1	1.1%
	介護予防支援	2	0	0	0	0	2	2.2%
その他	2	0	0	0	2	4	4.4%	

高齢者福祉サービス	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	1	0	1	3	0	5	5.5%
	宿泊サービス	1	0	0	0	0	1	1.1%
	高齢者向け住宅	1	0	0	0	0	1	1.1%
	介護予防・生活支援サービス（訪問型サービス）	0	0	0	0	1	1	1.1%
	介護予防・生活支援サービス（通所型サービス）	1	0	0	1	0	2	2.2%
	その他	2	0	0	0	1	3	3.3%
その他		0	0	0	0	1	1	1.1%
合 計		49	9	2	22	9	91	
構成比		53.8%	9.9%	2.2%	24.2%	9.9%		

### 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2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77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 介護保険サービスに係る苦情・相談件数の年度別推移





#### 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「職員による対応」が74件で全体の9割を占めている。次いで「所管課・他機関紹介」の対応が2件、「その他」が1件であった。

「職員による対応」のうちでは、「申出人に説明・助言」が53件、次いで「事業者へ申し入れ・勧告」が20件、「当事者間を調整」が1件であった。

※「所管課・他機関紹介」とは、本区所管課、消費生活センター等を案内した件数である。

表7 介護保険サービスの苦情・相談の対応

対 応	職員による対応 74件 (96.1%)			所管課・他 機関紹介※	その他	合 計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を 調 整	事業者へ申 し入れ・勧告			
件 数	53	1	20	2	1	77
構成比	68.8%	1.3%	26.0%	2.6%	1.3%	

## 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	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	要介護認定更新の際、利用者は調査員の言葉に傷つき介護度が下がるのではと不安が強くなった。調査員が不適切な発言をしないよう区に事業者指導をしてもらいたい。	事業者へ確認したところ思い当たらないとのことだったが、利用者を不安にさせるような不適切な発言には注意するよう伝えた。
2	本人	あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）	前回の認定調査時より身体機能が低下しているにもかかわらず、要支援2から要支援1に変更になった。認定調査員の聞き取りの仕方が不適切だった。納得がいかない。	認定の見直しと認定調査員に対する苦情を報告することを提案した。申出人から依頼され、必要書類の送付と区への報告を行った。
3	家族	あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）	認定調査員は断りもなく利用者の部屋に入室しようとしたり、申出人を非難するような言葉を発するなど、深く傷ついた。態度を改めてほしい。	傾聴し、困りごとや相談はいつでも連絡するよう申出人に伝えた。保健福祉課に報告し、今後の対応を依頼した。

#### 【保険料】

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	高齢者の介護保険料が高く、自分の利用負担割合も3割だ。年金から介護保険料と利用者負担を支払うのは辛い。要介護認定調査の特記事項に記載してほしい。	申出内容は、要介護認定調査の特記事項に記載する内容ではないと説明した上で、申出内容を上司に報告すると伝えた。認定調査員から報告を受けた保健福祉課は、関係各課と情報共有した。

#### 【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	本人	総合支所保健福祉課	要介護・要支援認定の更新手続きを簡単にしてほしい。認定期間も2年で短く手続きが負担だ。役所全般の手続きを見直してほしい。	貴重な意見として承り、苦情報告書を作成・回覧し、他課と共有することの了承を得た。

#### 【行政の対応】

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	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス対応で介護予防支援事業者として人員削減中、業務委託元のあんしんすこやかセンターより給付実績を通常より早く提出するように依頼されたが、一方的な通知で早く仕事をしろということか。区が指示しているのか。	一方的なFAX内容について、区に把握してもらいたかったとのことで、傾聴のみとした。その後、業務委託元のあんしんすこやかセンターに確認したところ、祝日等で休業のため、報告期限を通常より早く設定したと判明した。施設長に区に苦情が寄せられたことを伝えた。
2	家族	保健福祉政策課	新型コロナウイルス感染拡大防止で、不要不急の外出自粛要請にも関わらず事業所が営業している。また、37℃以上は通所しないように要請されているが、検温は自己申告でごまかす家族もいると思心配だ。区が営業休止を指導しないのは無責任だ。	通所が不可欠な単身世帯等の高齢者がいる可能性もあり、その方にとつての通所は、不要不急の外出には当たらないので、事業者が休業する訳にはいかないと説明するが理解を得られなかった。匿名で事業者も特定できない申出のため、苦情報告書を作成し記録する。
3	家族	総合支所保健福祉課	病院を退院する際に後任も決めずにケアマネジャーが契約を解除した。退院後は暴力をふるう家族がいる自宅に戻ったが、熱中症で緊急入院した。それらをあんしんすこやかセンターに相談したが対応してくれない。	保健福祉課で対応。家族へは様々な情報提供を行い、手続きを促しているが納得せず、利用者は再度入院中である。引き続き支援していく。

【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	本人	総合支所保健福祉課	介護度が変更になったが、交付日からサービス導入まで2か月はかかりすぎた。介護度相当のサービスを利用できなかったため、交付日を2か月遅らせてほしい。また、早くホームヘルパーを利用できるようにしてほしい。	申請日が交付日となるため、交付日を2か月遅らせることはできないことを説明した。また、ヘルパー派遣についてはケアマネジャーに相談するように勧めた。
2	家族	事業者(民立)	ケアマネジャーが吸引器導入や歯科往診を阻止したり、短期入所の長期利用への変更希望に対応してくれず、家族が精神的な苦痛を受けている。ケアマネジャーを変更したい。	説明不足や経過報告が不足していることが原因と判明し、ケアマネジャーに家族の気持ちに寄り添った助言・提案・分かりやすい説明をするように指導した。
3	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーと連絡がつきにくく希望が通らないため、ケアマネジャーの変更希望があることを区に伝えてほしい。その後はこちらで対応する。	申出人の了解を得て、区で状況を確認し、ケアマネジャー交代を希望していることを伝えた。
4	事業者・施設職員	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	認定調査員の不適切な行為を報告する。認定調査時や終了後、及び認定結果が出る時期に直接又は電話や手紙で勧誘する等営業行為をしている。	当該認定調査員に事実確認したところ認めため、認定調査員として遵守すべきルールがあることを説明した。
5	家族	介護予防・地域支援課	これまで、利用者と同居の申出人が介護サービス利用等を含め対応してきた。家族が関わるようになり、介護保険サービス等の手続きはその家族が担うことになった。家族関係への配慮のなさや制度の不案内などがあり、ケアマネジャーに対して不信感を強く持っている。	ケアマネジャーへの苦情は保健福祉課と確認する。あんしんすこやかセンターの対応については、事実確認し、内容によって然るべき担当所管課から助言・指導すると伝えた。
			(苦情審査会の意見) ○親族等関係者で窓口を決めてもらい、窓口の意見でサービス等を実施するというのを、同意書のような書面を取ることをアドバイスしている。 ○あんしんすこやかセンターが申出人と関係を作ることで改善していくしかないのではないかと。一番肝心なのは利用者本人中心に考えていくことを、皆に納得してもらえるようにしていくことだ。 ○すべてのケアマネジャーがソーシャルワーカー的な支援ができるわけではないので、ケアマネジャーが相談できるフォロー体制があるといいと思う。	
6	ケアマネジャー	総合支所保健福祉課	あんしんすこやかセンター職員より、利用者の配偶者からケアマネジャー変更希望があったと事業所に連絡があり、ケアマネジャーを辞めろというような対応をされ傷ついた。あんしんすこやかセンター職員にケアマネジャーを辞めろという権限があるのか。	あんしんすこやかセンターに苦情内容を伝え、可能なところは改善を求め、ケースによっては介護者の意向を尊重することもあること、相性もあることなどを伝えた。
7	本人	総合支所保健福祉課	ヘルパーの人間性に納得がいかず断ったが、次の事業所が見つかるまで当該事業所から代理ヘルパーを出すべきではないか。また、ケアマネジャーから新しい事業所が決まったのでサインするよう言われたが、自分で選ぶ権利はないのか。	申出人の話を傾聴した。言いたいことが言えてすっきりした。今後、何かあったら連絡してほしいと申出人から話があり、了承し対応を終了した。
8	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーに本人の施設入所を相談したところ、本人の意思を大切にすべきだと威圧的に言われた。また、ケアマネジャーが利用者の通帳を見るなど、家の中に立ち入り過ぎていると思う。区にも知っておいてほしい。	内容を傾聴し、申出人に担当課と共有することを伝え、了承された。
9	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーは利用者の状況に沿った支援をせず、気になる発言・行動が複数あり、不信感がある。一般的なケアマネジャーの対応を知りたい。	当該事業所に連絡し、必要であれば保健福祉課から助言することを約束した。課内で情報共有し、地区担当から申出人に連絡した。ケアマネジャーについては変更可能なため、本人と話し合い、変更する場合はあんしんすこやかセンターへ相談するように伝えた。

10	家族	事業者(民立)	新型コロナウイルス感染が怖く通所せず自宅にいる。ケアマネジャーは体力低下しないよう区外家族宅訪問を提案するが、この様な状況下で納得できない。	ケアマネジャーの発言を謝罪した上で、自宅に引きこもることは体力低下をきたすことになるため訪問看護や訪問リハビリテーションを提案した。また、ケアマネジャーを変更できると説明したが、申出人は変更を希望せず担当続行となる。
----	----	---------	--	--

【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	請求書の内容に誤りがあるので事業者に架電しているがつかまらない。誰に相談すればよいのか。	ケアマネジャーに相談することを勧め、申出人とケアマネジャーが請求に誤りがあることを確認した。ケアマネジャーから施設へ連絡し、申出人に連絡するように伝えた。その後、過誤請求分は、一旦引き落とされるが、後日、返金されることとなった。
2	家族	総合支所保健福祉課	職員が私事の理由で訪問時間に遅れたり、やり残しがあるにも関わらず早く仕事を切り上げるなどをされたことがある。事業者に架電し確認すると、対応者によって言うことが異なる。職員の態度が不誠実だ。	区が日程調整し、本人、ケアマネジャー、あんしんすこやかセンター職員の話し合いの場に同席した。区が対応したことへの返答は不要との意向から、苦情報告書を作成し関係各課との情報共有に留める。
3	事業者・施設職員	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	新型コロナウイルスによる緊急事態宣言下の訪問は、家族が同じ建物に居る場合は不要と考えるが、解雇不安があり、事業者には言えない。区から指導してほしい。	区に報告する旨伝え、申出人の了解を得る。保健福祉課に報告の上、保健福祉政策課へも情報提供する旨を伝え申出人の了解を得る。苦情報告書を作成し、直ちに関係各課と情報共有した。
4	家族	総合支所保健福祉課	契約終了後、事業者職員が「訪問記録票」を回収の際に家へ上がった。その際に「訪問記録票」の代わりに持ち帰った「連絡帳(訪問介護・看護の記録)」を返却してほしい。ヘルパーがマスクを着用しておらず、新型コロナウイルス感染防止への配慮が不足している。	事業者の管理者から「連絡帳」を持ち帰った経緯を聴取し、「連絡帳」には、他事業者の記録もあるので速やかに利用者宅に返送するよう指示した。また、マスクに関しては、契約時、サービス提供時に着用しているとの回答を得た。
5	家族	総合支所保健福祉課	初回訪問日にヘルパーが来なかったが、ヘルパーやサービス提供責任者等から納得いく説明がない。ヘルパーが続ける自信がないとの理由で契約解除の申し入れ後、事業者と連絡が取れない。	申出人の了承を得て、ケアマネジャーと事業者に状況確認したところ、初回訪問は、申出人との連絡に行き違いがあり連絡ミスと判明した。申出人への契約解除の申し入れは、申出人の態度・対応等から、ヘルパーに負担がかかり、工夫して対応してきたが、信頼関係構築困難と判断し、ケアマネジャーに契約停止を申し入れた。
			(苦情審査会の意見) ○ケアマネジャーが間に入り、ケアプランに沿って担当者も含めて手順を確認して、仕切ることが大事かと思う。 ○苦情に対して手順を踏んで対応しても了解が得られない時は、担当者を交代させたりもする。他に事業者がいなければ責任を持ってやらなくては行けないが、区内に事業者は他にもあるので、対応できないというのであれば断ることもあるかと思う。 ○ケアマネジャーは事業者としての立場と、利用者と事業者をサポートする立場との関係の二つがある。事業者が他の事業者を探すのは難しいと思うので、一般的にはケアマネジャーが他の事業者を探すという関わり方をするのかと思う。	
6	家族	総合支所保健福祉課	利用しているサービス事業所のひどい対応を区に知ってほしい。ヘルパーに買い物代行を依頼したがレシートと釣銭を紛失したと言われた。遑って調べたところレシート不添付が8回もあり杜撰だ。事業所に問い合わせても誠意ある対応がない状態だ。	内容を傾聴した上で、関係所管と情報を共有することを説明し了解を得た。
7	本人	総合支所保健福祉課	訪問介護をキャンセルしたが、キャンセル料について契約書には基本料金の50%と記載があったため、自分は1割負担の50%と思っていたが実際には10割分の50%の請求となっていた。契約のキャンセルについて事業所は説明不足だったと言うが、納得がいかないのので区へ知らせしておく。	傾聴した上で、民間の契約について区は介入できないと説明し納得した。報告書を回付し、情報を関係所管と共有した。
			(苦情審査会の意見) ○介護保険制度の組み立て方は、一般的な消費者契約法とは異なる。サービスを使わないと生活できないことが前提で利用するため、キャンセルは本来想定されないが、精神の問題を抱えている利用者の場合は、予め考えるべきかもしれない。 (事務局補記) 介護保険サービスはキャンセルした時点で介護保険法外となり、事業所の損害は10割である。契約書・重要事項説明書にもキャンセル料について明記することは認められており、利用者もその内容に合意して契約することになる。	

8	家族	事業者(民立)	おむつのあて方が不適切で、防水シートがびしょ濡れになっている。介護を頼む意味がない。事業所に現状確認を要求する。翌日以降の訪問介護はキャンセルし、契約を打ち切る。	ヘルパー2名を申出人宅へ向かわせ、排泄介助と更衣介助対応を行った後、サービス提供責任者兼管理者が訪問して状況確認し、謝罪した。
9	その他	総合支所保健福祉課	複数の介護・看護事業所が利用者宅訪問時、区道や私道にバイクや自転車を停めていて危険だ。区から事業所に注意喚起してほしい。	該当の事業所に注意喚起すること、区の関連部署に周知することを説明し、了承を得た。

### 【訪問看護】

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(地域包括支援センター)	本人は理学療法士から新型コロナウイルスを罹患し入院となり、同居の家族も濃厚接触者となった。その最中、8月の訪問の可否の問い合わせがあった。感染については苦情を言わないが、あまりに無神経ではないか。	ケアマネジャーから事業所へ連絡し利用者へ謝罪した。また申出人の意向を受け報告書を作成し情報を関係所管で共有した。

### 【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	家族	総合支所保健福祉課	本人死亡の約1年後、事業者から数か月分の高額な請求書が送付されたが、古くよれよれで、再発行の物もあり、未払いかどうか分からないが支払うべきものなのか。	金銭のことについては、消費生活センターや法的相談所で相談するように勧めたところ、相談者はそのようにしたいとの意向を示した。後日、事業者から聴取した経過と改善点を伝え、申出人の理解を得る。
2	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染予防で本人は2か月間休み、緊急事態宣言解除を機に再開予定だったが、再開前日、事業者から家族の感染リスク(免疫抑制剤服薬)から、できれば休んでほしいと言われた。  (苦情審査会の意見) ○一般の事業者、デイサービスなどは、感染予防対策を講じて皆、通常どおり営業している。5月、6月あたりは新型コロナウイルス感染症の拡大がどうなるのか分からなかったのも、リスクがある方は家に居たほうが良いという時だったのではないと思う。 ○ハイリスクの人とそうでない人が混在しているので、個々で考えなければいけないところが難しい。それぞれの事業所で、スタッフが情報を共有して、仮に感染者が出た場合の対応についても、近隣の事業所と情報共有していくことが重要になる。	新型コロナウイルスの対応については、国からの方針に基づいて実施している。詳細は各事業者の責任で決定しているので、個々の対応となるため、事業者とケアマネジャーに再度相談するよう伝えた。
3	家族	総合支所保健福祉課	本人が指の爪をむしるので、身体拘束のようなことをされるようになった。以前と同じ対応に戻してほしい。	身体拘束するには適正な手続きを取ることが必要であると説明した。施設に事情確認と申出人の意向を伝えることを提案し、うまく話せなかった場合は区が対応すると伝えた。後刻、申出人から施設より以前と同じ対応をするとの回答を得たと連絡を受け、対応を終了した。

### 【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	家族	事業者(民立)	介護老人福祉施設の大規模修繕後、以前のような間隔で利用できると思っていたが、職員不足で、要望に応えられるか即答できないと言われた。	ケアマネジャーから施設相談員に大規模修繕後の利用について家族の希望する返答ではなく、誤解もあったようだと言った。相談員より、これから職員も増えるので希望期間に利用できるよう検討していることので回答を得たため、申出人に伝え、誤解が解けた。
2	家族	保健福祉政策課	ショートステイ退居月の請求書が届いた。預り金の出納管理費が退居日ではなく施設の清算日で請求された。施設の都合で利用者に負担させるのはおかしい。また、1日165円は高すぎないか、上限はないのか、法的に違法ではないのか。	介護保険法で預り金の出納管理費の徴収は認められている。金額の上限や遡及返還については利用者が施設に説明を求めるのはどうかと伝えた。また、高齢福祉課に情報提供することについても了承を得、対応を終了した。

【特定施設入居者生活介護(短期利用以外)】

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	事業者(民立)	利用者の苛立ちを表した言葉に対して、職員が声を荒げる・命令口調で話すなど対応が不適切だ。	施設が当該職員に面談、苦情に相違なしと認めため、声を荒げる等の行為は虐待にあたりと伝え、厳しく指導を行った。家族からの要望により、当該職員を利用者のケアから外した。
2	家族	事業者(民立)	面会に行ったが「面会謝絶」と言われ帰された。施設の面会謝絶対応を解除してほしい。また、このことについて、事前説明・案内もなかった。対応の判断理由をメールで回答してほしい。	施設より、申出人に判断理由についてメールで回答し、新型コロナウイルスの感染予防策の一環としてできる限りの対応をしたいと説明し、理解を求めた。
3	家族	高齢福祉課	新型コロナウイルス流行下においても職員はマスクを着用していない。施設の感染防止策が心配だ。面会制限で家族が確認できないので立ち入り確認してほしい。	施設を訪問し現状確認を行った。マスク不着用についての理由を確認し、顔を隠すことで利用者に不安を与えないためであることが判明したが、家族の不安を考えて、マスク着用等の感染対策を再考するよう要望し、施設は翌日から全職員がマスクを着用した。
4	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	複数人の職員が入所者に対して乱暴な言葉がけや不適切な虐待まがいの対応をしており、管理者は見ても見ぬふりをしている。このひどい状況を区に知ってほしい。	関係所管と情報共有を図ることを説明した。
5	家族	総合支所保健福祉課	誤薬、度重なる転倒、急な体調悪化等があったため、カメラで確認したところ、職員の利用者に対するケアがとて事務的で雑だった。区には知っていてほしい、回答は不要。	申出人は回答不要とのことだが施設へは事実確認し、利用者とその家族が安心して生活できる場となるよう対応を依頼した。
6	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染防止対策により面会不可となる詳細な説明がなく、要望を断り、ルールを押し付けてくるだけで親身に話を聞いてくれず対応が悪い。	傾聴し、苦情として担当課へ申し送りする旨を伝え了解を得た。
7	家族	総合支所保健福祉課	入所時は特に制約もなく、大切な装飾品を持ち込んだが、新型コロナウイルス感染症で中断していた面会再開後見つからない。面会可能の通知とともに持ち物は自己管理である旨の同意書が届き、責任逃れをしているように感じ、サインすべきか悩んでいる。	施設責任者に貴重品紛失について相談し、施設内をよく探してもらうことを提案した。同意書については、施設とよく話し合うことを勧めた。本件について、苦情報告書を作成することを説明した。
8	家族	事業者(民立)	本人が緊急入院に至ったのは、摂食摂水介護が不十分だったこと及び受診時期の遅延により症状を悪化させたためではないか。施設利用料の支払いを免除してほしい。	施設における対応、経緯、家族への報告・相談状況等を説明した。利用料は通常通り請求予定であることを伝えた。
9	家族	総合支所保健福祉課	面会制限中に、利用者の財布から現金がなくなっていた。居室に出入りしたのは職員のみのため、職員の盗難として対応すべきところ、施設は金銭の紛失事故として区に報告したようだ。信頼できない。事故報告書の内容を知りたい。	事故報告書の内容については手順があるためこの電話では答えられないこと、今回のことも含め今後の貴重品等私物管理について、施設管理者と再度話し合うことを提案した。施設との話し合い及び家族内でも検討するとのことでした。

【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	家族	総合支所保健福祉課	福祉用具のレンタル契約をしたが、認定結果が出た際に当初の3倍のレンタル料となっており、しかも遡っての請求となっていた。介護認定申請時に交わした契約の際の説明が不足しており、悪質な事業者だ。	申出人が改善を求めることを希望したため区が確認したところ、早急に福祉用具が必要な状況であったため1割負担で利用したが、利用者は3割負担が適用されている方であることを確認した。事業者に苦情内容を説明し、料金の説明が足りなかったので再度説明するよう要請した。

【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	本人	総合支所保健福祉課	手すりの見積りが高く、指摘すると嫌がられたが、ケアマネジャーが連れて来た事業者なので契約した。手すり支柱が異素材だったり、設置時に植木が伐採されたりしたが報告や謝罪がない。弱者につけ込む事業者を区が関わる工事から外してほしい。	傾聴の上、区は住宅改修事業者を指定・指名しているのではないため、区が指名・指定を外すものではないことを説明した。事業者への指導希望が示されなかったため、当該事業者の対応を関係各課に情報共有すると伝えたとこ、申出人の了承を得る。

【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	掃除や食事などサービスが行き届いていない。職員の接遇態度が悪い。	施設を訪問し、環境整備状況を調査した。施設長に苦情を伝えたとこ、改善に取り組んでいる内容であると判明したため、施設の取り組みを家族に周知する工夫をするよう助言した。
2	家族	総合支所保健福祉課	提供される食事が冷たい。本人も家に帰りたい気持ちが強くなってきている。入居者にとって食事が唯一の楽しみであるため改善してほしい。	申出人に承諾を得た上で施設に苦情内容を伝え、改善を依頼した。施設責任者より、現在はユニットで温め直すことで一部改善されているが、再度提供状況を見直し改善するとの回答を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	施設でのケアが困難な身体状況になり退所した。入所中は言えなかったが、施設医や施設長の不適切な対応を区に伝えておきたい。	施設への個別対応は止めてほしいが、改善は求めたいとの意向から、介護老人福祉施設長会等で苦情対応等の普及啓発や研修事例的なものとして何らかの形で周知できないか高齢福祉課と相談することを提案して申出人の了解を得た。
4	家族	事業者(民立)	本人の食事・水分摂取量が低下し、一か月後に救急搬送され、死亡した。死亡原因は腎機能の低下と心不全であったが、施設と医師との連携に不満がある。対応に問題があったのではないかと。施設と医師はどのように考えているのか。	施設として逝去されたことについては重く受け止めている。施設の対応自体に不適切な点は認められないこと、医師代理弁護士から日本医師会医師賠償責任保険に付託していること、回答には2~4月を要することを伝えた。
			(苦情審査会の意見) ○施設に入所するときは終末期の対応に関する意思確認書や、急変時の延命治療に関する確認書を入所の際に求めている。書類は家族も確認しており、施設では記録をとり、日々状況を見ながらサービスを提供しているが、入院して翌日に亡くなっており、家族としてはそれを受け止めきれなくて苦情につながったのかと思う。 ○できるだけ日常生活スタイルに沿うために、経口摂取にこだわるのも、ひとつの考え方であり、それは本人、家族と施設との意思疎通で決めればよい事柄である。施設がそういうものを重視して、利用者も納得して利用していればよいが、施設が方針を何も説明しないとすれば、それは問題があるかもしれない。	
5	家族	事業者(民立)	職員のトイレ介助と移動の際の介護方法について不適切な対応がある。一時的に職員を離してもらいたい。	家族に誠意をもって対応したが納得せず、要望通りに職員を離し、併せて職員に対して指導を行った。
6	家族	事業者(民立)	施設のケアマネジャー、看護師、現場間の伝達ミスが多過ぎて不安だ。情報の責任者を決めてもらいたい。	現場の職員の伝達ミスが重なったことを深く謝罪した。今後は全てケアマネジャーが責任者として窓口になることを決め、了承した。
7	家族	事業者(民立)	昨日の転倒骨折事故について状況報告と検証結果の報告書がほしい。3月末の短期目標更新時、健康チェックが不履行だったため、4/1からのプランに同意していない。それにも拘らずサービスを実施しているのは不正ではないのか。また、1月の開設以来、施設からの情報提供が全くない。	傾聴し、施設長に報告した。申出人の質問・要望等に対し、社内検討の上回答した。併せて区に報告を行った。
8	家族	総合支所保健福祉課	歩行者使用中の転倒事故の際、職員が誰も見ていなかったことに不信感がある。また、顕著な食欲低下があっても栄養士からの連絡や相談はなく、家族は食事管理票で把握している。これも疑問に感じている。	現在信頼できている施設のフロア責任者に家族から相談するとの結論に至り、区から施設への連絡は不要とのことだった。

9	本人	事業者(民立)	聞きなれない方言で話されたので、言葉遣いがきつく感じられ傷ついた。	詳細を確認。聞きなれない方言がきつく感じられた様子が伺えたため、本人及び家族に状況を説明、謝罪した。
10	その他	事業者(民立)	施設からの本人の食欲不振や受診経緯についてケアマネジャーへの報告のみで成年後見人への情報共有がなかった。また、施設配置医師の経過観察期間が長いなど対応に疑問があるので、配置医師変更や個別担当医を入れることは可能か。	日々の健康管理・受診状況等を、申出人と緊急連絡先のケアマネジャーに情報共有することを約束した。配置医師変更や個別での往診医受け入れは、法人本部が検討後に回答することにした。

### 【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	本人がエレベーターで1階に降りたところを職員に発見された。認知症で無断外出・徘徊リスクがあるにも関わらず、施設等の安全対策が図られていない。家族への報告も2日後で遅い。	親族への報告については、親族には確実に伝えられるべきものであるため、本件について情報共有することを伝えた。
2	その他	総合支所保健福祉課	患者が入所する施設に睡眠薬等の処方箋は30日分までと伝えたが、90日分の処方箋を要求された。これまでも同様の要求があり、改善されないで区から指導してほしい。	行政としては施設に指導する約束はできないが、そのような意見があったことは匿名で当該施設に伝えると説明した上で、施設に意見を伝え情報確認した。

### 【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】

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	事業者(民立)	本人の左脇腹に痣を発見し、左足付け根の痛みの訴えもあり、本人は蹴られたと言っていると事業所から連絡を受けた。原因の究明と会社としての対応を提示してほしい。	医師の診断を受け、その見解を申出人に説明。納得、了承された。

### 【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	その他	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染予防対策不足(職員のマスク不装着、ソーシャルディスタンス不十分)により危険だと思いつ通所できない。通所を楽しみにしていたので残念だ。	事業者の管理者に新型コロナウイルス感染防止対策が不十分で通所を休止している利用者があることを伝え、利用当時の状態(マスク着用、利用者は少なく、適切な間隔)を確認した。また、感染防止対策が利用者にもわかる工夫をしていることを聴取した。
2	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染予防対策に関して利用者の2~3割しかマスクを着用しておらず、事業所長やケアマネジャーに注意しているが改善されない。区から指導し、それに対する事業所の回答を知りたい。	事業所に苦情があったことを伝え、その回答を申出人に報告した。
3	ケアマネジャー	総合支所保健福祉課	事業所が12月に4月分のサービス利用費を現金集金し、領収書を出してくれないと家族から相談を受けた。請求内容にも疑義があり事業所に指摘して訂正させた。区も事業所に適切に請求させるようにしてほしい。	当該事業所の責任者に請求の遅れについて苦情申出があったことを伝え、利用者家族が請求の遅れで困っているため、適切に請求するよう伝えた。
4	家族	総合支所保健福祉課	自宅から送迎バスまで両手引き介助されているが危険ではないか。他利用者は横抱えて歩行介助されており、同様の介助方法にできないのか。	事業所が行っている歩行介助は危険な行為とまでは断言できず、区から指導はできないが、納得できないのであれば話し合いの場を設けることもできると提案した。事業所とケアマネジャーは、区と情報共有しつつ、経過を見守ることにした。



5	家族	総合支所保健福祉課	咳込む利用者に対し、新型コロナウイルス感染防止対策を図らなかった。その利用者がPCR検査で陽性と判明し、本人は濃厚接触者となりPCR検査陽性で入院、同居家族も罹患した。事業所の感染防止対策や二転三転する説明に納得できない。	事業所に事実確認し、新型コロナウイルス感染防止対策を確認した。事業所は既存の感染症対策を、保健所等の指導の下、見直しを行い、新型コロナウイルス感染防止に取り組んでいる。
---	----	-----------	---	--

【認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)】

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	家族が施設に入所したが、新型コロナウイルスの関係で面会制限があり、久しぶりに会ったら体から臭いがした。本人に入浴拒否があることを事前に説明し、幾度か予定どおりの入浴を依頼していたが、抵抗が強く入浴していないとの説明だった。希望するサービスが受けられていない状況を区に知ってほしい。	関係所管と情報共有を図ることを説明した。
2	その他	総合支所保健福祉課	施設内から暴言の怒鳴り声が聞こえる。虐待ではないか。1週間以内に確認をしてもらいたい。東京都にも通報する。	虐待対応受理会議を開催し施設へ確認したところ、虐待とは認められず、苦情対応に切り替えた。
3	家族	総合支所保健福祉課	施設から離れた場所で保護したと警察から連絡がきたが、施設は不在を把握していなかった。事態の説明がなく、その後に謝罪はあったが人により説明が異なり、不信感を持っている。また、事前相談もなくクリニック受診の同意文書が届き困惑している。区の対応は希望しない。	苦情内容は庁内で情報共有することを伝え、了解した。クリニック受診理由は説明を求めよう勧めた。また、施設を移りたいとの希望から特別養護老人ホーム入所申し込みを案内した。
4	家族	総合支所保健福祉課	利用者が熱を出し往診後に連絡するとのことで待っていたが、その後連絡がなかった。要介護状態区分変更の説明も話が違ふと感じた。様々な対応が不安だ。対応不要だが、記録に残してほしい。	申出人の希望により情報を記録として残し、今後他の人からも情報が寄せられたり、また相談することが生じた際に施設に連絡することとした。

【複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)】

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	事業者・施設職員	事業者(民立)	同僚の介護方法が適切でなく、利用者をネグレクトしている。介護方法に改善がみられない場合、行政に報告する。	申出人にネグレクトの状況を詳細に記録するよう指示した上で、当該介護職員への聞き取り及び改善指導を実施した。事業所で利用者評価を実施の上、内部監査で申出内容はネグレクトには該当しないとの結論に至る。

【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	本人	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	要介護認定申請中で、暫定で訪問介護・福祉用具購入のためケアマネジャーを委託した。福祉用具購入時の丁寧な説明がなく、言い方もきつく感じる。私との電話中、同時に福祉用具業者とやり取りしており、不審に思った。	本人の希望で当該事業所との契約は破棄となった。認定結果が出てからサービスの利用を調整することを提案した。
2	本人	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染を避けるため通所を休止した。ケアマネジャーに通所再開の相談をしても、本人に寄り添った対応をせず、書類に間違いなどもある。ケアマネジャーは仕事の許容量を超えているのではないか。	申出人が通所事業所やケアマネジャーへ具体的に確認すると、関係が悪くなるとの懸念を示したため、あんしんすこやかセンターに相談してケアマネジャーを変える相談も可能と説明した。総合支所管内のあんしんすこやかセンターを案内した。

【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	その他	総合支所保健福祉課	介護保険事業者の駐輪・駐車マナーが悪く、苦情が多い。まちづくりセンターや警察へも相談しているが解決に至らず、事故やトラブルになりかねない。助成金を出している区で指導ができないのか。対応報告はいらないが記録に残してほしい。再度困ったら相談する。	申出人へ交通ルールを守らないのは危険であり、関係部署へ苦情を伝える。補助金を出す部署へは解決に向けてできることはないか情報提供し、記録として残すと伝えた。今後も危険な状況の場合は、警察への通報を引き続き依頼した。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	先月入職したケアマネジャーの前所属事業所から、利用者を引き抜いたのではないかと言われた。そのような事実はないが、利用者に迷惑がかかるのが心配だ。	関係各課と本件の情報を共有すると伝えた。保健福祉課では、利用者からの苦情等は受けていない。
3	事業者・施設職員	事業者(民立)	ヘルパーは利用者から大掃除にあたる作業を指示された。自立支援のため自身でやれることはやってほしいと伝えるが同意を得られず、作業を終始監督された。ハラスメントの可能性もある行為だ。	事業所は担当ヘルパーを交代した。サービス提供責任者から利用者に、要望は介護保険外になるため提供できないと説明し、自費サービスを案内した。今後、事業所は、ケアマネジャーと情報共有しながら、サービス提供していくことにした。
4	本人	総合支所保健福祉課	介護サービス事業者の車両全般の危険行為に何度も遭遇している。歩道上の停車も多い。区から注意喚起してほしい。	特定の介護サービス事業者ではなく全体周知の要望のため、介護保険課に伝えると説明した。介護保険課は「世田谷区介護保険FAX情報便」に介護サービスにおける送迎時のマナーについて掲載し、注意喚起した。

## (2) 高齢者福祉サービス

### 【高齢者紙おむつ支給・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	事業者(民立)	紙おむつが隣の建物に届いたので、登録内容を確認したい。段ボールで届ける時は、大きく利用者名・連絡先を記入できないか。	高齢福祉課と保健福祉課に誤配達内容・状況報告したところ、同住所敷地内の隣の建物の利用者に配達の際、配達先の「申出人宅に届けておく」との厚意に配達員が甘え渡してしまったと判明。配達員に必ず自ら利用者宅に配達するよう指導した。
2	その他	事業者(民立)	紙おむつの支給が再開されたはずだが、配送済みか確認したい。	配送状況を確認したところ、支給停止前の配達先に誤配したと判明し、直ちに正しい届け先に出荷手配した。
3	その他	事業者(民立)	紙おむつの配送先の変更(施設)をしたはずだが自宅に届いた。確認してほしい。	配達先変更の入力ミスがあり、自宅へ配達したことを家族に謝罪した。結果的に次月より変更してくれればよいと了承を得た。
4	家族	総合支所保健福祉課	配達時の約束事が守られていない。紙おむつの入った段ボールも開いていて誰でも持っていける状態だ。	配送責任者から約束を守っていないことを謝罪。配送ドライバーを変更し、約束事を厳守する旨を伝え、了承を得た。
5	家族	総合支所保健福祉課	紙おむつ支給申請をしたがまだ配達されていない。受付られているのか、配達日はいつなのか確認したい。区は配達日を把握できていないなど、当該事業所に丸投げしている。	受給状態を確認し、申請が受付られていること、配達期間中なので、もうしばらく待つてほしいことを伝えたと、聞き入れられなかった。

### 【宿泊サービス】

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	総合支所保健福祉課	夜間、事業所敷地内で職員が喫煙していた。夜間の宿泊サービスでは職員が1人のはずで利用者の見守りが疎かになっていないか。また、火事も心配なため事業所へ注意してほしい。特に回答は不要。	申出人へ施設敷地内での喫煙の禁止を指導することはできないが、不安の声が区に届いたことは伝えられると説明した。施設へ連絡したところ、施設では敷地内外ともに全面禁煙であるとのことで、職員に周知徹底するとのことだった。

### 【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	本人	事業者(民立)	新型コロナウイルス感染対策に関しての食事形態や外出、介護等で施設管理者との認識に齟齬があり、関係性が悪化した。事実確認を求める。	利用者と施設管理者の間で日常的に認識の違いがある。事業者は謝罪したが申出人は納得せず、代理人と話し合うことになった。区は事業者に誠心誠意の対応をするよう伝えた。

### 【介護予防・生活支援サービス(訪問型サービス)】

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	本人	総合支所保健福祉課	ヘルパーがサービス提供日以外に訪問して、掃除をすると言ったので依頼した。ヘルパーが帰った後に装飾品の紛失に気づいた。	事業所の社長とケアマネジャーが申出人の部屋を捜索し、装飾品を発見したことで解決した。盗難を疑われたヘルパーについては、今後、申出人のサービスに入るかどうかは、ヘルパーの意思を確認の上で決定することにした。

【介護予防・生活支援サービス(通所型サービス)】

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	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	見学時、対応した職員へは相談や質問があまりできなかった。管理者は忙しいと費用説明のみで、高いと思うなら別の施設へと言われた。行政は施設の姿勢を直させてほしい。	区から事業所に指導という形はとれないが、苦情を伝えることはできると伝えたとこ、申出人は事を荒立てたくないで事業所に伝えないでほしいとの意向を示したため、苦情報告書を作成し、関係各課で情報共有することにとどめた。
2	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	定期受診先で新型コロナウイルスが発生。本部方針で通院者は2週間通所停止し訪問個別指導になると説明されたが、代替案は望まない。不当な理由で通所中止は権利侵害だ。	事業所本部が対応を見直し、苦情申出から5日後より、通所を再開した。利用料については、通所を中止した日数を除いて日割計算した。

【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	その他	保健福祉政策課	近隣の高齢者に対して、同居人が毎日暴言を吐いているので心配しており、区で何らかの対応をしてほしい。新型コロナウイルス感染拡大防止で外出自粛要請があつてからは、怒鳴り方が酷くなった。	高齢者虐待の相談・通報窓口の保健福祉課に虐待通報があつたことを直ちに報告すると伝え、申出人の了解を得た。また、今後心配な状況が改善されない時の相談・通報先として住所地のあんしんすこやかセンター及び保健福祉課を案内した。
2	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	大腿骨骨折で外出困難となり保健福祉課に相談すると、あんしんすこやかセンターに貸出用歩行器(介護保険外)があると聞き、直ぐに本人を連れてタクシーで行ったが貸出中だった。	あんしんすこやかセンターには貸出用歩行器(介護保険外)はないため、介護保険の暫定ケアプランで歩行器貸与を利用できることを説明した。あんしんすこやかセンターが暫定ケアマネジメントを担い、暫定ケアプランの福祉用具貸与で歩行器を試用搬入したことで、申出人は納得した。

(3)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	その他	総合支所保健福祉課	近所の事業所に毎日深夜1時頃に来るごみ回収車のひどい騒音で睡眠不足に悩まされているため区から指導して、その結果を知らせてほしい。	事業所へ確認したところ、10年前から事業ごみの深夜回収業務を受託している。今まで苦情になったことはないが、回収時の騒音については注意するよう業者に伝えるとのことだった。事業者には、時間変更が可能ならば検討するように依頼した。申出人へ対応内容を伝えたとこ了解を得た。

### 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2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33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32件、障害福祉サービスに基づくものが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。

種別では、障害者総合支援法等に基づくサービスのうち、「生活介護」と「就労継続支援（雇用型、非雇用型）」が最も多く各7件、次いで「放課後等デイサービス」が4件と続いている。また、障害福祉サービスは「移動サービス」についての苦情・相談となっている。

本年度、特筆するものとして新型コロナウイルス感染症拡大に係る苦情・相談が4件あった。内容は、事業所の感染防止策への不安や不満などである。

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 32件	居宅介護（ホームヘルプ）	3	9.1%
	短期入所（ショートステイ）	1	3.0%
	生活介護	7	21.2%
	共同生活援助（グループホーム）	1	3.0%
	自立訓練（機能訓練・生活訓練）	1	3.0%
	就労移行支援	2	6.1%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	7	21.2%
	補装具	1	3.0%
	計画相談支援	2	6.1%
	地域相談支援	1	3.0%
	児童発達支援	1	3.3%
	放課後等デイサービス	4	12.1%
障害児相談支援（障害児支援利用援助・継続障害児支援利用援助）	1	3.0%	
障害福祉サービス 1件	移動サービス	1	3.0%
合計		33	

## 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20件となり全体の約6割を占めている。次いで「説明・情報の不足」が5件で続いている。

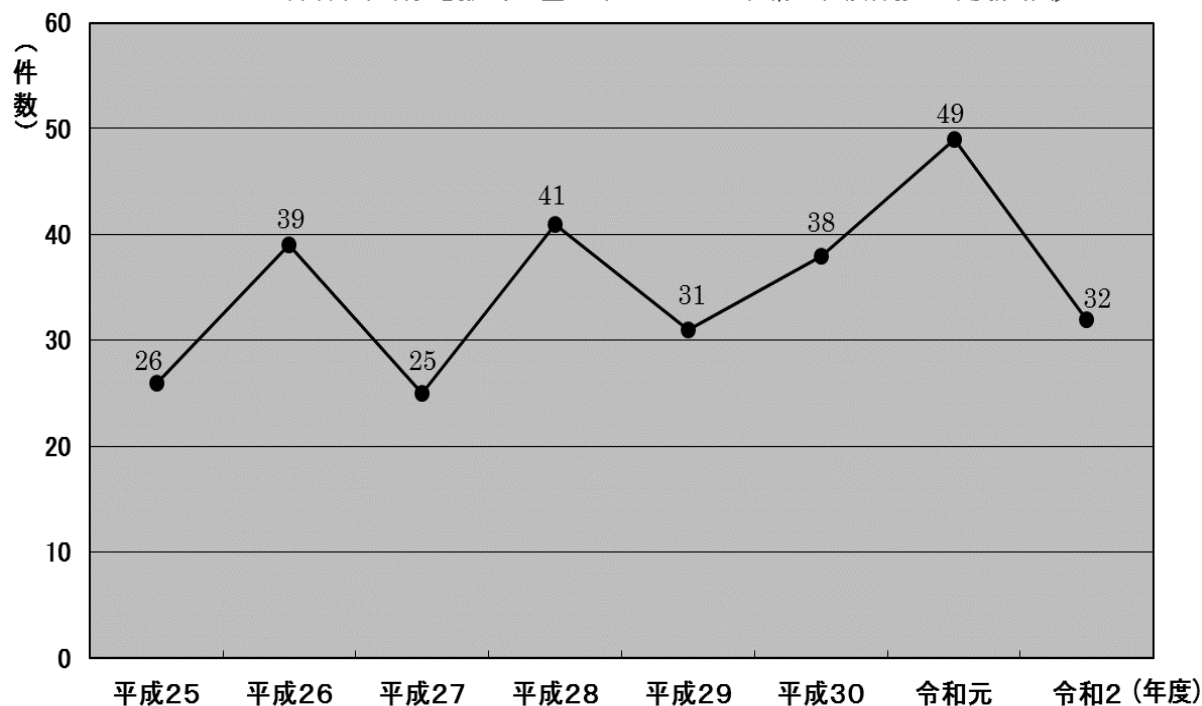
表9 障害福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別	苦情・相談の内容						合計	構成比
	従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	サービスの質・量	その他			
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）	2	0	0	0	1	3	9.1%
	短期入所（ショートステイ）	1	0	0	0	0	1	3.0%
	生活介護	4	2	0	0	1	7	21.7%
	共同生活援助（グループホーム）	0	1	0	0	0	1	3.0%
	自立訓練（機能訓練・生活訓練）	1	0	0	0	0	1	3.0%
	就労移行支援	2	0	0	0	0	2	6.1%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	6	1	0	0	0	7	21.2%
	補装具	0	0	1	0	0	1	3.0%
	計画相談支援	1	0	0	1	0	2	6.1%
	地域相談支援	1	0	0	0	0	1	3.0%
	児童発達支援	0	0	0	1	0	1	3.0%
	放課後等デイサービス	1	1	0	1	1	4	12.1%
	障害児相談支援（障害児支援利用援助・継続障害児支援利用援助）	1	0	0	0	0	1	3.0%
障害福祉サービス	0	0	1	0	0	1	3.0%	
合計	20	5	2	3	3	33		
構成比	60.6%	15.2%	6.1%	9.1%	9.1%			

### 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2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32件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ4のとおりである。

グラフ4 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のとおりであった。「職員による対応」が31件で全体の約9割を占め、「継続中」が1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	職員による対応 31件(93.9%)			所管課・ 他機関紹介	継続中	合 計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を 調 整	事業者へ申 し入れ・勧告			
件 数	21	0	10	0	1	32
構成比	63.6%	0.0%	30.3%	0.0%	3.0%	

## 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	その他	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	近隣に24時間介護支援に来るヘルパーの態度が悪い。昼夜問わず仕事をせずに煙草を吸ったり、周辺を車で回っている。自分の家の洗濯機もいたずらされた。	申出人へは聞き取った内容を担当課へ伝えるが匿名での相談であるため回答等の対応ができないと話したところ了解した。同内容の苦情が3年ほど続いているが、事実確認しつつ担当課で対応を行っている。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	若いヘルパーがケアに入った際、利用者の配偶者に腰のあたりを触られ、とても不快な思いをした。今後も同様の事案が生じる可能性があるため、事業所として辞退する方向で検討している。辞退について利用者宅への連絡はどのようにするのがよいか教えてほしい。	事業所と利用者との直接契約となるため、契約事項に抵触したことを直接事業者から説明するように回答した。
3	本人	総合支所保健福祉課	今月で閉鎖することについて事業所から説明がなく、ヘルパーから聞いて驚いた。保健福祉課を通じて問い合わせたところ、責任者から強い言葉で怒鳴られ、全身が病態になった。謝罪もなくひどい。	申出は事実であり、事業所へ注意を行った。申出人には、保健福祉課が中心となり丁寧に日々の支援にあたる。

#### 【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	保健福祉政策課	昨年、家庭状況が変わり短期入所を利用してきたが、入所期限だから出て行ってくれと言われた。どこへ行けばいいのか、区は何もしてくれない。	所管課へ連絡することを了解したため、所管課へ適切な支援を依頼した。その後も申出人は経過を訴えてきていたが3月下旬、入所できる施設が決まり、申出人より感謝の連絡が来て対応を終了した。

#### 【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	事業者(民立)	送迎バスの交通事故により送迎時間の遅延があったが、遅延理由が利用者にはっきり伝えられずに長時間待たされたため、利用者が不安定になった。	説明が不十分であったことについて電話で謝罪し、今後は情報をしっかり伝えることを約束し、了承を得た。
2	その他	事業者(民立)	公園にて、当該事業所利用者から息子が背中を叩かれた。引率職員からきちんとした謝罪がなくモヤモヤした気持ちが残った。今後、このようなことがないよう、注意してほしい。	メールによる申出のため、メールで返信。利用者が子どもに怖い思いをさせてしまったこと、謝罪の気持ちがきちんと伝えられていなかったことを謝罪し、職員に誠実かつ丁寧な対応の徹底を周知・確認した旨を報告した。
3	家族	事業者(民立)	事業所から障害福祉サービス利用の「自己負担金請求書」が送付されたが、他利用者宛の請求書が同封されていた。今後、請求書送付の際は気を付けてほしい。	事業所は申出人に封入物を確認、通常同送する「代理受領通知」が同封されていないことが判明。一方、請求書が誤封入された利用者には封書自体が届いておらず直ちに郵送した。封入作業のチェック体制を見直した。
4	家族	事業者(民立)	本人は職員から「トイレに頻繁に行く人は、紙パンツにした方がいい」と言われたようだ。トイレ介助は適正に行ってほしい。また、施設内の空調について、本人は寒いと言えないようで身体が冷えて帰宅することがある。	職員が急にトイレに行きたくなった他利用者に「紙パンツを履いているので大丈夫」と小声で言ったことを本人が自身に向けられたと感じたと推測。職員間で、利用者のいる空間では、利用者の話をしないことを確認した。室内温度については、本人は寒くはない、寒い時は言えると述べている。



5	家族	事業者(民立)	息子のタオルが複数紛失した。翌月にも眼鏡を紛失したが、事業所から眼鏡はかけていなかったとの回答があった。併設サービスの利用者にも確認しなければ調査したことにならない。また、この件を申出人より先に相談支援事業所が知っていた。	タオルは紛失する都度、捜索するが発見できなかった。眼鏡はかけていなかったと説明した。後日、念のため女性用更衣室を捜索したところ、空きロッカーから大量のタオルが発見され、保護者に書面で経緯を報告した。
6	家族	事業者(民立)	娘が登所の送迎車中で腹痛を訴え、男性乗務員2名が事業所に相談せず、トイレ誘導を実施した(別性介護を避け扉前で待機)。送迎中はトイレに寄らない事を徹底してほしい。できれば女性の乗務員にしてほしい。  (苦情審査会の意見) ○申出人である家族の要望とは異なる対応だが、乗務員利用者が同性介助希望とわかった上で、切迫した状態と判断し、車椅子から便座へ移乗を確認して、施設せず以外で待っていた。これは別性介助を回避し、本人の意思を尊重した良い対応だったと思う。 ○高齢者入所施設でも、本人の希望に沿って同性介助を実施するが、夜勤帯など職員数が少ない時間帯は難しいことがある。そのため、入所時に職員配置について細かく説明し、了解してもらっているところもある。 ○家族の意向も聞きつつ、具体的な想定に基づく確認を繰り返しながら、理解を求めていくということが必要なのではないか。	事業所は電話と連絡帳で謝罪し、今後の送迎は途中でトイレ誘導しないと伝えた。事業所長・主任と送迎業者課長で送迎時の対応を確認の上、事業所から送迎業者に再発防止の徹底と報告書の提出を依頼した。施設と送迎業者で訪問、改めて謝罪した。
7	本人	総合支所保健福祉課	担当職員が申出人の携帯電話を見たり、通帳について言及するような発言があった。	事業所へ事実確認を行い、利用者の希望により事業所変更を支援した。

### 【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	家族	総合支所保健福祉課	通所希望に関して当該事業所に相談。書類提出、面談した後、数か月連絡がないということが繰り返されている。担当者は提出した書類も紛失し、連絡についても失念していたとのこと。あまりにもひどい対応だ。これ以上担当者とうり取りしても埒が明かないので、しかるべきところに苦情を申し立てたい。	苦情として報告すること、施設に連絡・確認した後、結果を報告することを申出人に約束した。施設に連絡し、進捗状況を確認。失念しているとのことだったので、速やかに対応するように伝え、その結果について報告するように依頼した。

### 【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	家族	事業者(民立)	子は事業所で4日間体験利用し、事業所から受入れは医療機関の検査結果を参考にして決めたいと言われた。検査結果を伝えたところ、利用を断られた。苦手な事も含めて支援するのが事業所の役割なのに、利用を断るのは支援者のスキルが乏しいためだ。	申出人と事業所を仲介していた発達支援コーディネーターから、事業所は本人が就労するまで支援できるが慎重に見極めていたことで決定が遅れたことを伝え、改めて事業所から経緯を説明する場の設定を提案するも断られた。申出人のニーズは発達支援コーディネーターと次の手を考えることと判断し、後日、日程調整の連絡を入れると伝えた。
2	家族	総合支所保健福祉課	就労移行に在籍し、トライアル雇用も順調だったが、事業所の不正に気付いてから体調が悪くなった。	所管課から東京都に現状を確認をし、本人・家族へ報告した。

### 【就労継続支援】

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	総合支所保健福祉課	以前より施設職員からいじめを受けている。通所のバス利用も新型コロナウイルスの関係で乗るなどと言われた。自分には施設も新型コロナウイルスの関係で閉所だと言うが、他利用者は通所している。自分に対してのいじめ・差別だ。	申出人の要望で事業所に確認したところ、施設として新型コロナウイルス感染防止として利用者全体及び個人個人に通所の自粛要請や、通所する場合でもなるべく電車やバスを利用しないように周知している。持病等により、重篤化する可能性もあるため、申出人にもなるべくバスを使わないような通所方法を提案したとのことだった。申出人へは、施設長が体調を心配していることを伝えたところ、納得は得られなかった。

2	本人	総合支所保健福祉課	職員の態度が悪く、不快な対応をされる。新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言発令後、施設の休みを確認したところ、職員に休みを返上しろとか言われた。また工賃は時給220円から一日300円になったことは改善を求めたい。	申出人が当該施設を辞める予定とのことから、職員の態度については苦情報告書に残し情報共有することで了解した。他施設を探すにあたっては自分に合った施設を選ぶよう助言した。また、工賃について区で指導できないことについては了承を得た。
3	本人	その他	通所している作業所においてフェイスシールドを着用して作業をしていたが、何の説明もなく自分だけにマスクをつけるよう強い口調で言われた。これは差別だと思う。改善してほしい。	申出人が納得できる説明をするように事業所に依頼すると伝え、了承した。事業所に確認したところ、事業所職員の認識が曖昧であり、指示に違いがあったことが判明した。後日、事業所から謝罪の上、検討結果を説明し、本人より了承を得た。
4	家族	事業者(民立)	本人(娘)が頬に傷を付けて帰宅したが、けがについて事業所から電話や手紙がない。何かを隠しているのではないか。	事業所は受傷日を特定した。当日、本人は不穏で自身の頬を叩く・引っ掻く等の行為があったが、保護者には自身で叩いたと伝え、擦過傷の説明をしなかったことで不信感を抱かせたと判明。保護者への連絡時は、状況を把握している職員から連絡することとした。
5	家族	総合支所保健福祉課	父が迎えに行った際、終了時間が16時なのに、かなり遅く出てくる。マスクも着けていない。指導力が弱い所長は交代させてほしい。	申出人は事業所から、障害特性のこだわりが強いいため、終了時間が遅くなること、また、マスクは声掛けしているがなかなかつけられないことの説明を受けた。今後も声掛けしていくことで了承した。
6	本人	事業者(民立)	初回面談の件で電話をした職員と実際に面談をした職員が違うことの説明と謝罪がない。面談中に保有資格名称を略して発言した。	説明等が行われなかったことに対して、改善案を作成し利用者へ送付した。
7	本人	事業者(民立)	職員の言動が、自身の苦しい体験と重なり、強い嫌悪感になって耐えられない。	申出を確認し、面談を重ねた。職員との距離を置いて様子見を行う。

### 【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	世話人が、今後の買物代行は行わないと言った。区も独居の予行演習だと思って自分で買物をするように言う。身体状況が悪いのにひどい。また手術予定もあるので受給者証の更新は早めに手続きしてもらいたい。	買物代行の件を、担当課へ伝えることは希望せず、受給者証の更新は早めて欲しい旨を伝えることで了解を得たため、担当課へ依頼した。

### 【補装具】

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	子は障害のためコミュニケーションツールはパソコンのみで、区から給付されたものを利用している。パソコンが古くなったので区に交換の相談をしたところ、令和2年4月から給付廃止になったとの説明を受けた。それしか使えないツールなので、給付廃止しないでほしい。	パソコンは障害者の利用に特化した物ではなく、今や多様なコミュニケーションツールもあり、他区でも続々と給付廃止になっている。パソコン本体は高機能の製品が安価になっているので自身で購入し、周辺機器については購入前に保健福祉課に相談することを勧めた。また、東京都障害者IT機器地域支援センターを案内した。

### 【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	その他	総合支所保健福祉課	成年後見人からの苦情申出。本人(被成年後見人)は入院している。夏頃から退院調整のカンファレンス開催を要望していたが、一向に話が進まない。事業所の非協力的対応で、地域で生活する権利が侵害されている。	区から事業所に本人の生活を速やかに地域に移行するため、退院カンファレンスの開催を指導した。

2	家族	総合支所保健福祉課	数か月前からサービス利用について相談しているが、一向に進まない。事業所の体制にも疑問がある。きちんと職務を遂行してほしい。	今回の件を苦情として所管課へ報告することを希望したため、報告書を作成し周知した。
---	----	-----------	---	--

#### 【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	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	事業所から送付された書類の説明が無く、意味が分からない。事業所の担当者は私に対して態度が横柄、ため口、ちゃんづけするため気に入らない。	匿名で相談があったと事業所へ伝えることで了承した。

#### 【児童発達支援】

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	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルスの関係で通所を1か月休む連絡をしたが、事業所からは希望も聞かずに電話支援が有料で始められた。支援停止連絡にも返答がなく不安だ。	新型コロナウイルスの関係で施設が閉所になった場合の代替サービスについて丁寧な説明を行い、保護者に同意をとる、また、その際の記録を残すことを施設に指導した。

#### 【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	総合支所保健福祉課	体験を経て利用契約を結んだが新型コロナウイルスの影響で通所に至らず、動画と音声支援の提案があった。しかし、通所時との支援の差が大きく、費用が生じることにも納得できない。5月末で退所することとし、施設へも伝えている。	新型コロナウイルスの関係で施設が閉所になった場合の代替サービスについて丁寧な説明を行い、保護者に同意をとる、また、その際の記録を残すことを施設に指導した。
2	家族	総合支所保健福祉課	従事者が新型コロナウイルス感染症に罹患したという事で施設が休所となった。その間に状況確認で2~3分の電話があった。その電話の分も支援として請求が来たが納得できない。事業所に確認したところ、区の指示だというが本当か。	区では新型コロナウイルス関係で、事業者から代替サービスに切り替える相談があった際には、実施する内容と費用の発生について十分に説明し、同意を得て行うよう指導している。施設では説明が不十分であったとのこと。以上を申出人へ報告し了承した。
3	その他	総合支所保健福祉課	大型商業施設の駐車場に放課後等デイサービス(所在地:区外)の車両が停車している。助手席に児童が乗車して、何度もドアを開閉して危険だ。申出人から事業所に伝え、気をつけるとの回答があったが、区民も通所する可能性があるのでも区にも報告する。	申出人の話を傾聴し、報告に対して礼を述べ、当該事業所に対して事故報告書の提出を指示し、苦情報告書の收受・確認をもって対応終了とした。
4	家族	事業者(民立)	子が送迎車の中で他利用者から不適切行為をされている。決して許すことができない。	事業所へ確認したところ、他利用者は不適切行為をしたことを認めて謝罪した。保健福祉課では、今後の動きや対応について、その都度報告をすること、被害者に寄り添った対応を行うことの2点を指示した。

#### 【障害児相談支援(障害児支援利用援助・継続障害児支援利用援助)】

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	子どもの就学に伴い事業所を変更する。昨年秋頃から4月から利用予定の事業所に相談し、面談の連絡を待っていたが、1月に事業所から「計画相談を受けると言っていないが、4月以降なら受けられる。」と言われた。このような事業所の対応を区に知っておいてほしい。	申出人からは、区には事業所の対応を知っておいてほしいが、役職者以上の対応は望まないとの意向が示されたため、関係各課へ情報共有し、本件対応を終了した。

## (2) 障害福祉サービス

### 【移動サービス】

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	総合支所保健福祉課	本人は身体障害手帳2級で移動は車いすだ。月に1回リハビリのためのプールに申出人が送迎しているが、高齢のため運転免許を返納したい。特養入所者はリフト付きタクシー券を制度的に使えないとのことだが、使えるよう要望したい。	リフト付きタクシー券は在宅の方の外出支援になり、施設入所で使うことはできない制度の仕組みであることから、制度に対する要望として承ったと伝え、対応を終了した。

## 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2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48件であった。分類別に見ると、保育サービスが43件、子ども・子育て支援サービスが4件、その他(子どもサービス全般)が1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。

サービス種別ごとに見ると、保育サービスでは「その他(保育施設)」が35件あり、これは今年度から、児童相談所設置区に所在する認可外保育施設の指導監督権限が、東京都から移譲されたため、「その他(保育施設)」に関する苦情・相談を区が受理したことに起因する。なお、認可保育園等に関する苦情・相談件数は前年並みで推移した。

「その他(子ども・家庭支援)」の内容は、食の支援サポーターに対する苦情・相談と子ども配食事業に関する苦情・相談である。

また、「その他(子どもサービス全般)」の内容は、新型コロナウイルスの感染リスクが非常に高い施設に関しての苦情・相談(情報提供)であった。

本年度、特筆するものとして新型コロナウイルス感染症に関する苦情・相談は14件あった。内容は、感染予防対策の強化を望む、登園自粛要請にともなう保育料の減免を求める等であった。

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
保育サービス 43件	認可保育園(区立)	4	8.3%
	認可保育園(私立)	1	2.1%
	認証保育所	3	6.3%
	その他(保育施設)	35	72.9%
子ども・子育て 支援サービス 4件	養育支援等ホームヘルパー派遣	1	2.1%
	母子生活支援施設	1	2.1%
	その他(子ども・家庭支援)	2	4.2%
その他(子どもサービス全般)		1	2.1%
合計		48	

### 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22件で全体の約4割を占めている。次いで「サービスの質・量」の15件、「その他」の7件と続いている。

表12 子どもサービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別	苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	サービスの質・量	その他	合計	構成比
保育サービス	認可保育園（区立）	3	0	0	1	0	4	8.3%
	認可保育園（私立）	0	0	0	1	0	1	2.1%
	認証保育所	1	1	0	1	0	3	6.3%
	その他（保育施設）	15	1	2	10	7	35	72.9%
子ども・子育て支援サービス	養育支援等ホームヘルパー派遣	1	0	0	0	0	1	2.1%
	母子生活支援施設	1	0	0	0	0	1	2.1%
	その他（子ども・家庭支援）	1	0	0	1	0	2	4.2%
その他（子どもサービス全般）		0	0	0	1	0	1	2.1%
合計		22	2	2	15	7	48	
構成比		45.8%	4.2%	4.2%	31.3%	14.6%		

### 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13のとおり「職員による対応」が47件でほぼ全体を占め、「その他」が1件であった。

表13 子どもサービスの苦情・相談の対応

対応	職員による対応 47件（97.9%）			所管課・ 他機関紹介	その他	合計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を調整	事業者へ申 入れ・勧告			
件数	24	5	18	0	1	48
構成比	50.0%	10.4%	37.5%	0.0%	2.1%	

## 4 子どもサービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 保育サービス

※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。

#### 【認可保育園(区立)】

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	その他	保育課	当該保育園の近隣に住んでいる。園児・職員の声や音響装置による騒音、路上駐車・園児の飛び出し等の公道での不適切行動について物理的な対応を求める。	当該保育園は、3日間運動会を開催した。苦情を受けて、近隣に理解・協力に対するお礼と騒音等については気軽に問い合わせしてほしいという依頼のプリントを配付した。通用門に園児向けに「とびだしちゅうい」、園舎前に「駐車禁止」を掲示し園児・保護者に注意喚起した。
2	家族	事業者(区立)	子が下腹部の手術を受けた。術後最初の登園日に保育士が別室で子の傷を確認した。連絡帳に注意事項を記載したのに、改めて保育士が傷を確認する必要があったのか。  (苦情審査会の意見) ○児童虐待が多い中で、低年齢児は自分から発するというより、早期発見が大事だと言われている。その中で、学生や保育者は発見者になり得るため、子どもたちの変化にいち早く気づくことが大事だという意識があり、そこから安全管理の意味で傷を確認した面もあったと思う。一方で、保健管理的な意味では、看護師が専門的立場で確認することが必要だったのではないかと思う。 ○学生に対する子どもの性への理解について、大学の児童養護施設等社会的養護に関わる授業では取り扱いがあると思うが、保育所に勤める保育士を想定した授業の中では取り扱いがないと思われる。園では、人体パズル、赤ちゃん人形、絵本などの保育教材等を使って、子どもたちに性の違いやデリケートゾーンについて理解を促すようなことを実践している事例があった。	園長から申出人に、傷を確認したのは、集団生活をする上、何かあれば対応するための必要な確認であったと説明した。ただし、傷の確認は保護者と一緒にすべきであったため、今後傷の確認を行う際は、担任、看護師、園長が行うよう対応の不備を整理したと説明した。
3	その他	事業者(区立)	保育園の降園時間帯の騒音が住宅街に響き渡り迷惑だ。うるさくて新型コロナウイルス感染防止に政府の推奨する「こまめな換気」もできない。子どもの声ぐらいと軽視せず住民の身になってほしい。	保育園の全職員に近隣からの苦情を周知し、17時以降の門付近での対応を継続しつつ、門当番職員に切れ間がないようにした。降園時の児童の声等が近隣に漏れないよう、職員が児童や保護者に対応することにした。降園時だけでなく、日中の保育についても課題を捉え、見直すことにした。
4	家族	保育課	子ども同士の喧嘩でケガをしたとのことだが、経過が納得できない。	話し合いの場を設け、双方の児と保護者で経過を確認し、他害児側から謝罪を受け申出人は納得した。

#### 【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	総合支所子ども家庭支援課	保育者の不適切な対応で、今後に不安を感じるため、転園したい。	母親の気持ちを傾聴し、所管課へ内容を伝えた。転園の相談を受け、申し込みの支援をした。

#### 【認証保育所】

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	保育認定・調整課	4~5月は新型コロナウイルスの関係で自粛し園を休んだ。6月からは在宅で働こうと応急保育を申し込んだら園から「時短してほしい」、「園の密度を下げたい」、「人手が足りない」等言われ、やんわり断られた感じだ。仕事をしたいので子どもを預かってほしい。	園に確認したところ、応急保育は警察・消防・医療関係及び本当に保育が必要な方を優先したいため在宅勤務の方には時短等を依頼していたとのことだった。区より在宅であっても保育が必要ならば受託するよう園に伝え、申出人は了承した。
2	家族	総合支所子ども家庭支援課	10月から保育料値上げとの通知があったが13,000円は上げすぎだ。4月の契約時には知らされていなかったため、一年間は当初の契約のまま預かってほしい。区から法人本部へ確認してほしい。	申出人の要望に基づき法人本部へ確認を行った。保護者会で説明する予定が新型コロナウイルスの関係で行えず、通知文とアンケートを配布したとのことだった。申出人はアンケートを提出し、その後の様子を見ることで対応を終了した。

3	家族	保育認定・調整課	4月にアレルギー指示書を提出した上で契約し、登園自粛期間を経て7月から登園するために再度面談したところ、アレルギーが重いとの理由で受託を断られた。一度責任を持っていないと言われた施設に預けるつもりはないが、支払い済の制服代や入園金を返金してほしい。	返金については契約の問題のため、消費生活センターに相談してほしいこと、また、本件は都と内容を共有することを伝えた。別施設を探す際は、看護師がいると安心だが、献立については栄養士のいる園を選ぶようにしてはどうかとアドバイスした。
			(苦情審査会の意見) ○共通の給食やおやつ、皆で料理する機会がある場合には、アレルギーの問題はどうしても起こってしまう。家族が作った食事や食材の範囲と異なるもので起こることもあり得る。アナフィラキシーショックが起きた時にはどうするかを、施設ごとに職員が共有しておくこと。栄養士や看護師を配置できない施設では、対応を取り決めるなどの準備をしておいてほしい。 ○学生への教育については、保育者の養成校にも小児保健・小児栄養などの科目があり、その中でアレルギーについて取り扱っている。学生の中でもアレルギーを持つ学生も多いため意識は高く、アレルギー対応が必要だということは理解していると思う。実習の中でも実際にアレルギー対応をしているところを、学生は見ているので、それで敷居が高いと感じている学生は少ないと思う。	

### 【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	保育認定・調整課	【匿名希望者3名からの申し出】 新型コロナウイルス感染防止の関係で休園していたが、5月19日から区の要請で開園すると連絡があった。ただし、登園については職業等により制限されている。休んだとしても保育料は減免しないとの文書が届いたがおかしいのではないかと。区の指示とあるが、区はその責任がとれるのか。	区は新型コロナウイルス関係の情報提供は行っているが、認可外保育施設に対して開閉、保育料等の指示はしていないことを説明した。また、施設へ連絡し、文書の一部訂正と利用者への丁寧な説明を依頼した。
2	家族	保育認定・調整課	新型コロナウイルス感染防止の関係で休園していたが、5月19日から開園している。区から開園するよう指示が出ており、開園理由については区に問い合わせ、保育料は支払うよう書面が届いた。区はどのような対応をしているのか。	国は縮小保育の要請と保育が必要な場合は受託するよう留意事項で示している。区は認可外保育施設の営業の権限はないため要請していない他、保育料補助の説明を行い対応終了した。
3	家族	保育認定・調整課	当該施設は6・7月と行事予定があるが、新型コロナウイルス感染の不安がある。区から指導してほしい。	都で定めるロードマップなどの基準は各施設で守ってもらう必要があるが、認可外保育施設がどのような保育を行うかは各施設の判断になり、区で指導することはできないことを説明した。匿名意見として施設に伝えることを要望したため、施設へ丁寧に説明するように依頼した。
4	家族	保育認定・調整課	当該施設では区でコロナ感染者が出た場合は送迎バスの運行を取りやめるとして、5月は運行を停止している。しかし、送迎バスがある前提で入園したのに困っている。区から指導してほしい。	都で定めるロードマップなどの基準は各施設で守ってもらう必要があるが、認可外保育施設がどのような保育を行うかは各施設の判断になり、区で指導することはできないことを説明した。匿名意見として施設に伝えることを要望したため、施設へ丁寧に説明するように依頼した。
5	家族	保育認定・調整課	企業主導型保育施設は入園料を集めてはいけないうえに入園料10万円と言われた。また内閣府から助成を受けて運営するのに系列の認可外保育施設と同じ保育料であるのは納得できない。最近、区で指導監査したと聞いたがどのような判断か知りたい。	入園料や保育料については企業主導型保育事業の独自の規定であり、所管の児童育成協会に聞いてもらいたい。区では今年度の運営や保育の指導監査はまだ行っていない。申出人は匿名希望であり、園への確認を希望せず聴取のみで対応を終了した。
6	家族	保育認定・調整課	入園予定だったが辞めるに至った経緯を知らせる。2日間の慣らし保育の際に外から見ていたところ、子どもは泣いたまま放置され、嘔吐しても気づかれずそのままの状態だったり、持参したミルクは手つかずで返却された。また、手続きの際の見積り額は聞く度に違い不信を感じた。	情報提供の連絡であったため、傾聴して終了した。
7	家族	保育認定・調整課	施設では7月に1000名を超えるスポーツ大会と、他にサマーキャンプも実施されるが、新型コロナウイルス感染予防策が十分か不安だ。保護者から意見を言いつらい。区から指導できないのは分かっているが、気持ちを伝えてほしい。	区は行事について指導等は行えないこと、感染予防対策の決定は施設で行うことを説明し、保護者意見を施設に伝えることで了承した。



8	家族	保育認定・調整課	7月6日に1000名が参加予定のスポーツ大会があり、7月20日にはキャンプが予定されている。新型コロナウイルス感染の可能性が大きい。中止の強制力がないのは分かっているが、保護者の不安な気持ちを代弁してもらいたい。	区は行事について指導等は行えないこと、感染予防対策の決定は施設で行うことを説明し、保護者意見を施設に伝えることで了承した。
9	家族	保育認定・調整課	慣らし保育で3週間ほど園に通わせているが、施設から子どもが給食も水分も摂らない、転園も考えるようメールで言われており、このままだと職場復帰ができなくなってしまう。相談にのってほしい。	認可外保育施設のため、預かりについて区が直接園に依頼できないことを説明し、他相談先を紹介した。申出人より、慣らし保育について指導してほしいと希望があり施設に連絡をした。施設側から事情を聴取し、歩み寄れるよう再度検討してほしい旨を伝えた。申出人には施設との話の報告、信頼関係の構築に努めることや関係が築けない場合は施設を変えることも一つの方法であることを伝え、申出人の了承を得たため対応を終了した。
10	家族	保育認定・調整課	子どもへの施設の対応について、区の意見を聞きたい。施設長・職員等で面談が必要だと考えているが、今後のことについて相談したい。	施設に対して匿名での聴取、場合によって巡回指導や立入調査などで訪問することも可能なことを伝え、施設名を教えられるよう依頼した。家族で相談し、今後の方針が決まったら再度連絡をもらえるよう話し、了承を得た。面談の場では率直な意見を伝えてみてほしいと思うと返答した。
11	その他	保育認定・調整課	当該施設から小さい子どもが10～20分以上泣いている声が聞こえる。虐待を心配し通報した。施設を注視してほしい。	匿名で通報を受けた旨を施設に伝える了承をもらい、確認を行った上で施設の対応が適切か再度指導することを伝えた。申出人へのその後の報告は不要とのことでの対応を終了した。
12	その他	保育認定・調整課	近隣にある建物には認可外保育施設があるようで、施設職員と思われる女性が建物前で喫煙している。その周りで未就学児が遊び、いけないことをしても注意しない。虐待ではないと思うが、不適切だと考えるので情報提供・相談する。	住所から建物は特定した。実態は他施設訪問時などの機会を捉えて当該施設を訪問し、認可外保育施設に該当するか聞き取り、必要な対応を講ずる。
13	その他	保育認定・調整課	当該施設は曜日・休日に関わらず早朝から夕方まで活動しており、指導者の声を含めてうるさい。また、子どもの泣き声が聞こえてくるので心配になる。	地域振興課より、当該施設に連絡し苦情・相談があったことを伝え、訪問して状況を確認した。換気のための窓開けなどの新型コロナウイルス感染症対策を講じながら可能な範囲での配慮はしている様子がうかがえたが、さらなる配慮を依頼した。申出人に状況を説明し、理解を求めた。
14	その他	保育認定・調整課	当該施設の保護者・子ども・職員の声がうるさい。直接施設に意見を伝えているが誠意ある対応がない。区に間に入ってほしい。	申出人に、当該施設について意見があったこと、対応策をとるように説明することを約束するとともに騒音トラブルとなった場合、行政が介入できない部分があることも説明した。施設に連絡し、施設長に苦情内容の説明と聞き取りを実施し、施設側は解決は困難としながらも内容は概ね了解し、対応を終了した。
15	家族	保育認定・調整課	保育内容等に不信感がある。通園を始めてから1か月だが退園する予定だ。区に当該保育施設の状況を知ってほしい。保育施設から翌月の保育料を請求されているので相談先を知りたい。	翌月の保育料については、契約書にどう記載されているかにもよると説明の上、相談先として消費生活センターを紹介した。申出人の施設に連絡してほしいとの意向から、課内の情報共有のみとした。
16	家族	保健福祉政策課	就労のため認可外保育施設に4歳の子を預けて、区から保育料補助を受けている。区から3か月毎に送付される請求書が届かず問い合わせたところ、申請期日が過ぎていたので振込は次回(約4か月後)になると説明された。補助金の振込がないと生活が成り立たないので、何とかしてほしい。	苦情審査会への申出であり制度を説明し、区に落ち度がない限り振込期日を早めることは難しいと思うが、保育認定・調整課に確認すると説明した。生活費については、短期的な金銭貸付等を探したが、申出人世帯が利用できる制度はなかった。
17	その他	その他	認可外保育施設の職員が施設出入口で「嫌だ」と叫ぶ児童を閉め出し、施設するのを目撃した。閉め出しは数分であったが虐待にあたり児童相談所に虐待通報した。施設に注意喚起してほしい。(世田谷区児童相談所への通報)	児童相談所は、区に近隣住民からの虐待通報を報告。区は申出人の匿名性を担保の上、当該施設の巡回指導の機会を捉えて聞き取りを実施し、本件をきっかけに保育の振り返りや虐待について考える機会を設け、保育の質の向上につなげるように助言した。その旨、申出人に伝え、理解を得た。

18	その他	保育認定・調整課	散歩の際、児童はマスクをせず、密な状態で騒ぎながら歩いている。近隣住民としては、新型コロナウイルス感染が心配なので、児童にマスクを着用させるべきで、住宅の門や塀を触るのことも止めさせてほしい。	区から施設にマスク着用を義務付けることはできないが、施設に近隣から新型コロナウイルス感染を心配する声が寄せられているので、しっかり感染防止策を講じるように伝えると説明した。施設には児童に近隣住宅の門や壁に触らせないこと、散歩中は会話を控えるよう依頼した。
19	その他	保育認定・調整課	自転車通勤で毎日施設の前を通るが、児童とぶつかりそうになった。登園・降園時は何時も、保護者は施設前で喋っており、児童が路上で遊ぶのが目に付き、送迎時の路上駐車も多い。区から施設に注意喚起してほしい。	申出人には、施設に近隣から保護者の行為についての意見があったことを伝えることを約束した。施設長に事実確認の上、保護者への注意喚起を依頼した。
20	家族	その他	子どもが、スポーツ活動の先生から頭を叩かれた。他の児童にも同様のことがあると言う。最近、子どもが少し粗暴になったように感じて心配なので児童相談所で対応してほしい。	当該施設に対して特別立入調査を実施し、施設長および保育者と個別面談した。面談では暴力的な行為を行ったり見たりした者はいなかったが、区は施設に対し、苦情があったことを受け止め、注意して運営・活動にあたるよう伝えた。
21	家族	総合支所子ども家庭支援課	一時保育利用後、普段と違う泣き方だった。保育士から気になることを言われ、園長に事情を聞いたが、不信感が募った。園から利用料返金の申し出があったが、返金されない。一時保育利用者に対して他の施設も同様の対応なのを知りたい。	このような状況があったことは課内および関係各課と情報共有すると伝えた。また、利用施設に関しては、施設ごとに方針や対応が違うので、見学して疑問点は事前に聞いておくよう助言した。
			(苦情審査会の意見) ○子どもの望ましい生活リズムと、その状況の中で、子どもの今に寄り添ったり、受けとめたりしなければならないと思う。集団の中に入るのだからそのルールに従いなさいというのは、施設側の思いが強いのではないかと感じる。施設側は一時保育という特質性を考えて対応しなければならないのではと思う。 ○一時保育の保育内容について、施設側は事前に説明していたのか。また、利用者側も保育内容について理解して契約していたのか、双方にずれ違いがあったと考えられる。 ○施設側は一時保育を実施するのであれば、利用児の行動の予測をし、体制をとるなどの対策が必要なのではないかと思う。また、利用する側も、保育はそれほど簡単ではないということを理解するなど、双方、歩み寄りが必要かと思う。	
22	その他	保育認定・調整課	施設へ出入りのある者だが、設置者は児への対応がひどい。区から何らかの対応ができるか検討してもらいたい。	担当課でも注視している施設であり、今後も気になれば連絡してほしいと伝え、申出人は了承した。
23	その他	保育認定・調整課	私は保育士資格があり、保育士として勤務経験もある。当施設職員から聞いた話だが、不適切な対応は伝えたいほうが良いと判断した。区で確認してほしい。	令和2年度から認可外保育施設へ立入調査を行い、巡回指導と組み合わせ、人数確認調査を行っている。今後も様子を見に行くことを申出人に伝えて、申出人は了承した。
24	家族	保育認定・調整課	通所している児の保護者だ。外国人職員が厳しい言葉で大声で叱りつける。施設を指導してほしい。	未届施設であるため、認可外保育施設として届出を行うかどうか確認をしたところ、検討中であるとのこと。近隣より大きな声がするとの意見があると伝えたと、職員へ周知することのこと。
25	家族	保育認定・調整課	サイトで、ベビーシッターを利用したが、利用したベビーシッターが事業の届出を行っていないため、割引対象外と言われた。サイト側で補填してほしい。	区で判断できることではないため、当事者間で相談してもらいたいと伝え、事業者と申出人に了解を得た。
26	事業者・施設職員	保育認定・調整課	保育態度がひどく、児童に対して安全な保育が行われていない。区で確認してほしい。	施設を訪問し、事実確認を行った。その場でできる指導はしたが、今後も施設の状況確認・指導を継続していく。
27	家族	保育認定・調整課	施設の体育館で卒園式が行われる予定だが、新型コロナウイルス感染症予防の観点から不安だ。区から指導してほしい。	施設へ指導することはできないが、意見があったことを伝えることはできると説明し、納得された。施設へ伝え、再度感染予防対策を周知するよう依頼した。

28	その他	保育認定・調整課	地方在住だ。この新型コロナウイルス感染症予防が求められるなか、東京からスキー教室に来るのは非常識だ。区から施設へ注意喚起してほしい。	施設へ伺ったことを意見として伝えることを約束した。施設へ、自粛せずに大人数で来ることへの地方の方の不安を伝え、検討いただきたい旨を伝えた。
29	家族	保育認定・調整課	本日迎えに行った際、保育室に職員が不在だった。人員不足は聞いていたが不安になった。	区から施設へ指導すると伝え、了解を得た。施設に保護者から不安な声があったと伝え指導した。
30	家族	保育認定・調整課	施設の一時的な対応に問題があり、不満を持っている。施設に対しての区に希望する対応内容を決めてから再度連絡する。	申出人から再度連絡があるまでは、区から施設に対して連絡は控えることで、申出人は了解した。
31	その他	保育認定・調整課	近隣の者だが、施設の子がベランダの柵を登ろうとしている姿が見えて、危なくて怖くて困ったので区へ連絡した。	事業者を確認し、安全に留意するよう指導した。
32	家族	保育認定・調整課	職員配置が足りないと思う。バス送迎の時間が不明瞭だ。確認するか、保護者からの声で伝えてほしい。	バス送迎に関しては個人の契約内容によるので区で指導できない。要望を傾聴し、対応を検討すると伝えた。

## (2)子ども・家庭支援サービス

### 【養育支援等ホームヘルパー派遣】

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	総合支所子ども家庭支援課	ヘルパーが頼んでいないことをやり、頼んだことをやらない。ヘルパーの言動により子ども申出人も非常に傷ついた。特に、子に駄目な親であると伝えるような言動は許せないで謝罪してほしい。	子ども家庭支援課から事業所に苦情を伝え、後日、申出人から苦情を記した手紙を預かり事業所に送付した。事業所代表が申出人宅を訪問し、謝罪した。

### 【母子生活支援施設】

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	本人	事業者(区立)	施設を退所するが、施設担当職員の対応が気持ちに寄り添ったものではなく、施設に相談しても、区、東京都にたらい回しにされてように感じる。関連機関への連絡調整も怠っているように感じるし、転居先の不安解消につながる情報提供もインターネットで得られる程度で、担当職員に不信感を持っている。	担当者の対応について謝罪し、傾聴の上、担当者の交代は現段階ではできないことを説明した。転居先に関し、入居日程等について情報を整理して伝えた。子ども家庭支援課の担当ケースワーカーが転居先の関係機関に同行の上、問題整理を行った。

### 【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	事業者(民立)	食の支援サポーターの都合による曜日・時間変更、遅刻がある。また、心無い言動により、申し訳ない気持ちになった。サービスの利用を辞めたい。	傾聴し、謝罪した。別のサポーターの訪問によりサービスの継続を提案した。
2	本人	児童相談支援課	子ども配食事業「KODOMO!ばくばく便」弁当に毛髪混入していることが3度あった。	配食店舗に衛生管理の徹底を指示した。申出人へは、今後は現物を持って、直接店舗に申し出るよう伝えた。

## 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2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、表14のとおり9件である。「保健・医療（その他）」は4件であり、健康教室や妊娠初期面接、乳児期家庭訪問等に関する苦情・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
生活困窮	生活保護	5
保健・医療	保健・医療（その他）	4
合計		9

### 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。種別ごとに見ると、「生活保護」が5件で最も多く、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8件だった。

表15 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別 苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	合計
生活保護	4	1	0	5
保健・医療（その他）	4	0	0	4
合計	8	1	0	9
構成比	88.9%	11.1%	0.0%	

### 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16のとおり「申出人に説明・助言」が7件で全体の約7割を占め、「その他」が2件であった。

表 16 保健福祉サービスの苦情・相談の対応

対 応	職員による対応 7件 (77.8%)			所 管 課 ・ 他機関紹介	その他	合 計
	申 出 人 に 説 明 ・ 助 言	当 事 者 間 を 調 整	事 業 者 へ 申 し 入 れ ・ 勧 告			
件 数	7	0	0	0	2	9
構成比	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	

## 4 保健福祉サービスの苦情・相談事例の概要

### 【生活困窮】

※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	本人	保健福祉政策課	担当ケースワーカーから通院交通費の申請内容がおかしいとして、それまでの交通費より減額されたが納付できない。こちらの主張を聞き入れず、暴言も吐くので精神的にも辛い状況だ。苦情申立は可能か。また、担当ケースワーカーを変更してほしい。	申出人に苦情審査会の制度を説明したところ、タイミングを計って出直すため氏名等は明らかにしないとのこと。また、担当者を利用者の意向によって交代させることはできないと伝えた。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	特別定額給付金の申請を期間内にできず、支給されなかった。期間内に申請できるよう関係機関が手伝えるべきではなかったのか調査してほしい、との申し出があった。	事実確認を行った上で、区の決定は覆せないこと、今後は本人に不利益なことが起こらないよう関係機関の連携を強固にすると伝えた。
3	本人	保健福祉政策課	申出人はケースワーカーに対して弱い立場にあると思っている。担当ケースワーカーを拒否することはできないことは理解しているが、自分の話も聞いてほしいし、努力している箇所については認めてほしい。もう少し自分に寄り添うような対応を願いたい。特定職員に対して、苦情審査会への苦情申立て可否について確認したい。	匿名の申出のため、該当する支所は不明。5支所の生活支援課に対して、苦情報告書の回覧により周知し、本苦情のような対応をしている職員がいれば、改善を期待する旨を伝えると説明し、申出人は了承する。
4	本人	保健福祉政策課	ケースワーカーが面接を直ぐにはしてくれない。体調が回復し一時期働いたが、収入申告時に何故相談せず働いたのか、計画性がないときつく言われた。また、通院しながら勉強していると話すと、勉強より働いてほしいと言われた。	苦情審査会への申出のため、苦情審査会制度を説明。所管課の対応終了が確認できない現段階では苦情申立てはできないが、苦情審査会事務局から生活支援課に本件苦情を報告することを約束した。生活支援課は申出人との面談予定を組み、申出人に電話したが繋がらなかったため、再度、担当係長から連絡することにした。

### 【健康・医療】

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	事業者(民立)	母親の運動教室の申し込みに関する職員の対応が酷かったため改善してほしい。	苦情内容を傾聴し、担当課に状況を確認後、折り返し連絡する旨を説明したが、一方的に話され電話が切れた。担当課に苦情内容を報告の上、担当課にて内容を確認したが、該当すると思われる事案は確認できなかった。ただし、苦情申立者に情報を正確に伝達できなかった可能性を考え、係内で適切な接遇を行うように職員に徹底を図った。
2	本人	保健福祉政策課	母子手帳をもらいに来て妊娠初期面接を受けた際、自身が受けられる補助があれば全て教えてもらいたいと相談した。後日、案内に不備があり、本来受けられたはずのサービスが受けられないことが発覚した。何度も話に行っているが保健師は話を聞かず案内にやる気がない。苦情審査会に申し立てをしたい。	申出人に、聴取内容を報告書にして担当課へ確認し、後日、担当課から返事をさせると伝えた。サービスを受けられなかったことは苦情審査会に申し立てられるためパンフレットを渡した。健康づくり課に情報提供及び説明を行った。
			(苦情審査会の意見) ○一般的な相談というよりも、この人は何故困っているのかということを考えて相談に乗ってあげるべき事柄だと思う。その中で必要なものが見えてくるのだから、そのプロセスがあれば、相談者への情報提供が抜け落ちることはないと思う。 ○窓口対応の標準化が必要である。窓口対応のフローチャートやチェックリストを整理することや、間違える可能性のあることは、複数人で確認することも必要なのではないか。	
3	家族	保健福祉政策課	母は以前より当該施設の体操教室を利用していたが、担当者が若い女性に代わり、暴言やきつい言い方をされて通えなくなってしまった。理事長に職員教育と意見箱の設置を進言したが、言い訳をされて流された。理事長及び担当職員の対応は不快だった。意見箱の設置、職員教育について指導してほしい。	傾聴し、担当課に直接話せることも伝えたが、報告書を回覧することで了承を得た。匿名だと区の対応、施設の対応について結果を伝える術がないことを伝えたところ、施設の掲示板や意見箱の設置状況等を自身で確認するとのことに対応終了。
4	家族	保健福祉政策課	保健師は、乳児期家庭訪問(生後4か月までの乳児対象)の際、子どもの身長・体重を測定したものの母子健康手帳へは何も記入せず、メモも取らずに帰るなど、不誠実な対応だった。翌日、健康づくり課へ保健師の態度・対応を伝えたと、よくあることと言われ、担当者を代えて再度訪問するよう依頼したが断られた。一般企業なら、この様な対応は取らないだろう。	苦情審査会への申出のため、苦情審査会制度を説明。所管課の対応終了が確認できない現段階では、苦情申立てはできないが、健康づくり課に本件苦情を報告すると説明した。健康づくり課が対応、申出人へ謝罪・説明の上、担当保健師を交代して訪問を実施、申出人の了解を得る。

### 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ねばならない。

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ねばならない。

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、必要があると認めるときは、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、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41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3年7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