

令和4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	6
第4	審査会開催及び委員活動状況	13
第5	運営状況の公表、広報活動	13
第6	委員名簿	14
第Ⅱ章	保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要	15
第1	概況	16
第2	高齢者サービスに係る苦情・相談	21
第3	障害者サービスに係る苦情・相談	37
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

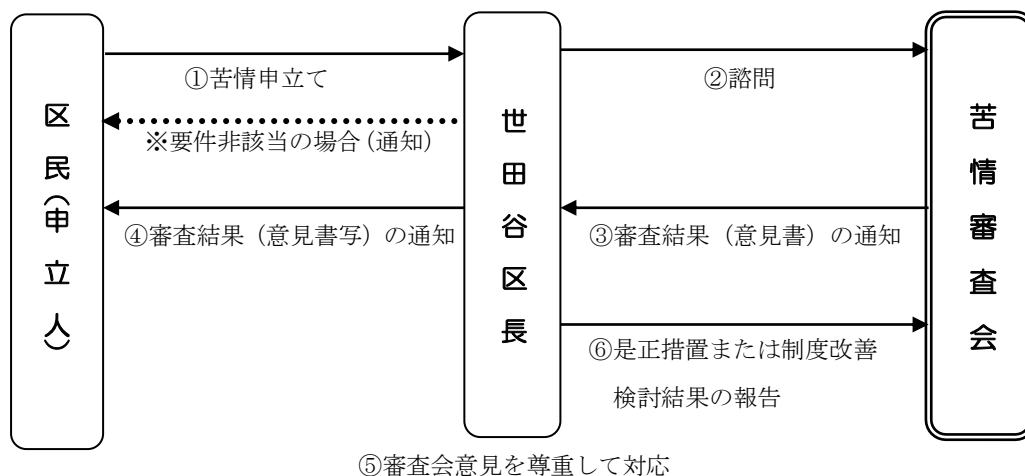
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という。）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

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4年4月から令和5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182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55件であり、苦情申立書を受理したものは5件であった。

なお、苦情申立てに基づき、令和4年度の保健福祉サービス苦情審査会で審議した諮問事案は1件（諮問第72号 令和3年度から継続）であった。諮問非該当は4件、取下げが1件あった。

【諮問事案一覧】

諮問事案	諮問年月	審査結果
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	令和4年2月	令和4年9月 意見書提出
		令和5年8月 改善報告

【諮問非該当事案一覧】

苦情申立案件	苦情申立年月	結果（非該当理由）
(1) 保健福祉課の担当ケースワーカーの対応について (2) 障害福祉事業所の不適切な接遇について	令和4年4月	令和4年8月諮問非該当通知理由： （1）担当ケースワーカーは、申立人を月2～3回訪問するなどコミュニケーションをとり、支援を継続している。また、サービスの導入に向けて、事業所等と連携を図り、改善に取り組んでいる。 （2）苦情申立書に記載された事業所とは契約が終了しており、本件について審査して区長に意見を出しても、申立人の保健福祉サービスの改善に直接的に結びつかない。

保育の利用期間延長に関する制度の改善について	令和4年8月	令和4年11月諮問非該当通知 理由：家族の就職にともない、区が支給認定（保育の利用期間延長）を決定し、保育の利用が再開されたことにより、世田谷区地域保健福祉推進条例に規定する「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」に該当しなくなった。
生活支援課での生活保護費の返還金事務について	令和4年11月	令和5年1月諮問非該当通知 理由：苦情の事実発生及び苦情の事実を知った日の翌日から1年を超えた申立てであった。
(1) 居宅介護支援事業所の対応について (2) 訪問介護事業所の対応について	令和4年12月	令和5年3月諮問非該当通知 理由：苦情申立書に記載された(1)及び(2)の事業所とは契約が終了しており、本件について審査して区長に意見を出しても、申立人の保健福祉サービスの改善に直接的に結びつかない。

【取下げ事案一覧】

苦情申立案件	苦情申立年月	結果（取下げ理由）
ケースワーカーによる就労支援について	令和4年7月	申立人の希望により取下げ

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、精神障害者保健福祉手帳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) 精神障害者に対する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つたり、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

精神障害者に対する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	
4月	第1回審査会	◇諮問第72号	審査
7月	第2回審査会	◇諮問第72号	審査
		◇令和3年度苦情審査会活動報告について	報告
9月	第3回審査会	◇諮問第72号	審査・意見

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」（令和4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
 - ・ 福祉・健康 → 地域保健福祉 → 保健福祉サービスの質の向上（ページ番号「15396」）
- (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書を配布
- (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23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会
日時：令和4年12月22日Web会議形式により実施

第6 委員名簿

第13期 (令和2年10月1日～令和4年9月30日)

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

第14期 (令和4年10月1日～令和6年9月30日)

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

※令和5年10月現在

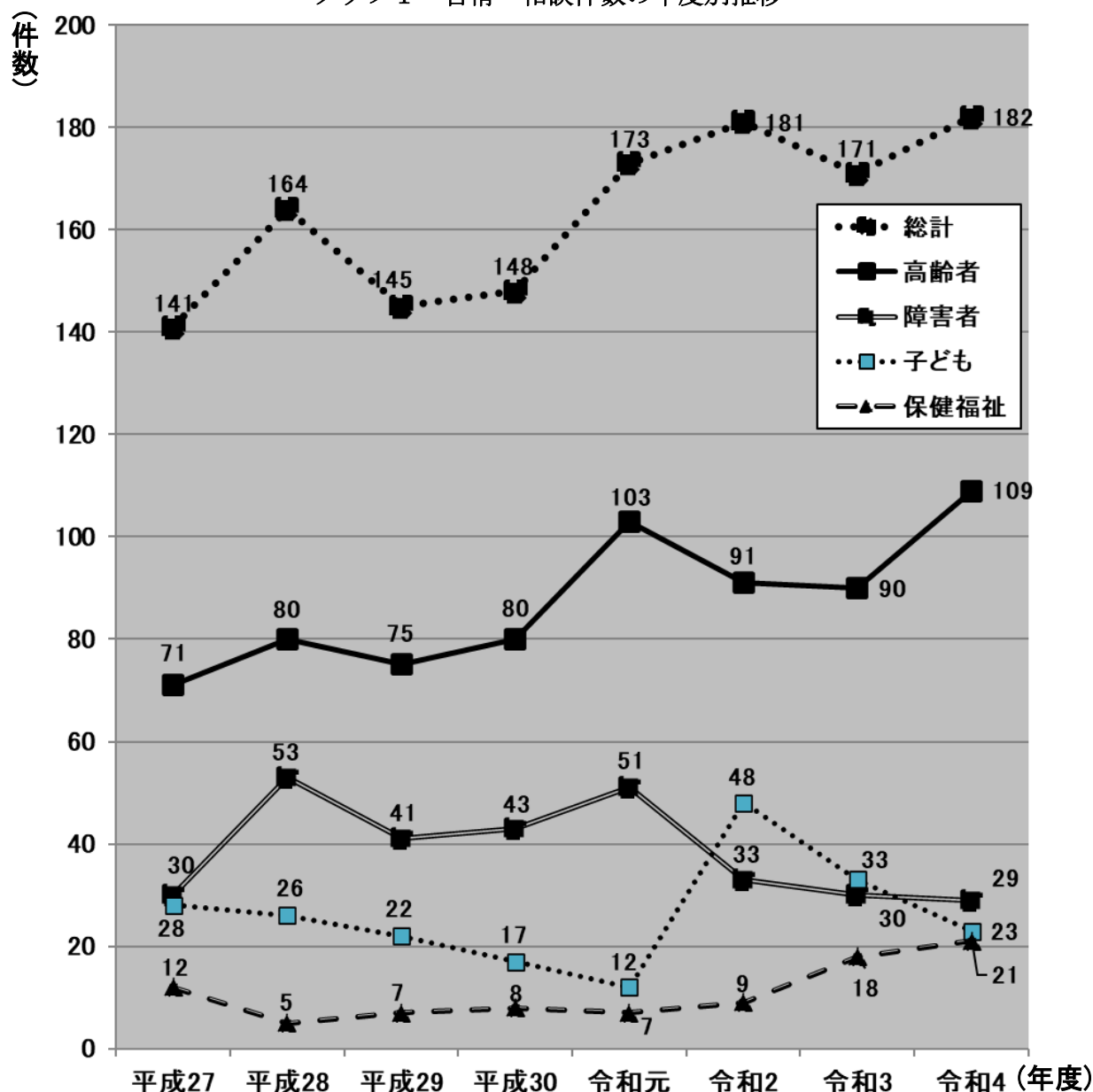
第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

第1 概況

1 苦情・相談件数の年度別推移

令和4年度に区が受理した苦情・相談の総件数は182件で、年度別（平成27年度～令和4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

※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4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109件、障害者サービスに係るものが29件、子どもサービスに係るものが23件、保健福祉サービスに係るものが21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	109 (90)	59.9% (52.6%)
障害者サービス	29 (30)	15.9% (17.5%)
子どもサービス	23 (33)	12.6% (19.3%)
保健福祉サービス	21 (18)	11.5% (10.5%)
合計	182 (171)	

3 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く116件（63.7%）、次いで「本人」が42件（23.1%）、「その他」が15件（8.2%）、「事業所・施設職員」が9件（4.9%）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	ケアマネジャー	事業所・施設職員	その他	合計
件数	116	42	0	9	15	182
構成比	63.7%	23.1%	0.0%	4.9%	8.2%	

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137件（75.3%）、次いで「来庁」が33件（18.1%）、「その他」が5件（2.7%）、「訪問」が4件（2.2%）と続いている。なお、「その他」には、「区長へのメール」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	137	75.3%
来庁	33	18.1%
訪問	4	2.2%
郵送	1	0.5%
F A X	1	0.5%
メール	1	0.5%
その他	5	2.7%
合計	182	

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69件（37.9%）である。次いで「保健福祉政策課」が55件（30.2%）、「事業所（民立施設）」が29件（15.9%）、「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」が9件（4.9%）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 受付窓口	高齢者	障害者	子ども	保健福祉	合 計	構成比
	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	9	0	0		
総合支所保健福祉課	59	9	0	1	69	37.9%
保健福祉政策部保健福祉政策課	20	9	7	19	55	30.2%
保健福祉政策部保健医療福祉推進課	0	0	0	1	1	0.5%
高齢福祉部高齢福祉課	1	0	0	0	1	0.5%
障害福祉部障害者地域生活課	0	1	0	0	1	0.5%
障害福祉部障害保健福祉課	0	3	0	0	3	1.6%
子ども・若者部子ども家庭課	0	0	1	0	1	0.5%
保育部保育課	0	0	1	0	1	0.5%
保育部保育認定・調整課	0	0	6	0	6	3.3%
事業所(区立施設)	0	2	4	0	6	3.3%
事業所(民立施設)	20	5	4	0	29	15.9%
合 計	109	29	23	21	182	

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4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109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87件、高齢者福祉サービスに関するものが15件、その他が7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79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「訪問介護」が最も多く12件、次いで「介護老人福祉施設」が11件、「居宅介護支援」と「特定施設入居者生活介護（短期利用以外）」が各10件と続いている。

高齢者福祉サービスでは「高齢者向け住宅」に関するものが最も多く5件、次いで「紙おむつ支給・おむつ代助成」に関するものが4件である。

その他の内容は「介護保険法適用外のサービス利用」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	5.5%	
	保険料	1	0.9%	
	その他制度上の問題	1	0.9%	
	サービス提供・保険給付	79	72.5%	
	(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	10	9.2%
		訪問介護	12	11.0%
		訪問看護	3	2.8%
		通所介護	2	1.8%
		通所リハビリテーション	2	1.8%
		短期入所生活介護	7	6.4%
		特定施設入居者生活介護（短期利用以外）	10	9.2%
		介護予防特定施設入居者生活介護	2	1.8%
		介護予防住宅改修費	1	0.9%
		介護老人福祉施設	11	10.1%
		介護老人保健施設	2	1.8%
		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0.9%
		地域密着型通所介護	2	1.8%
		小規模多機能型居宅介護	4	3.7%
		認知症対応型共同生活介護（短期利用以外）	6	5.5%
		地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	3	2.8%
介護予防福祉用具貸与	1	0.9%		
計	87	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）	2	1.8%	
	特別養護老人ホーム入所希望申請	2	1.8%	
	紙おむつ支給・おむつ代助成	4	3.7%	
	高齢者向け住宅	5	4.6%	
	その他	2	1.8%	
	計	15	13.8%	
その他		7	6.4%	
合 計		109		

2 高齢者サービスに係る苦情・相談の内容

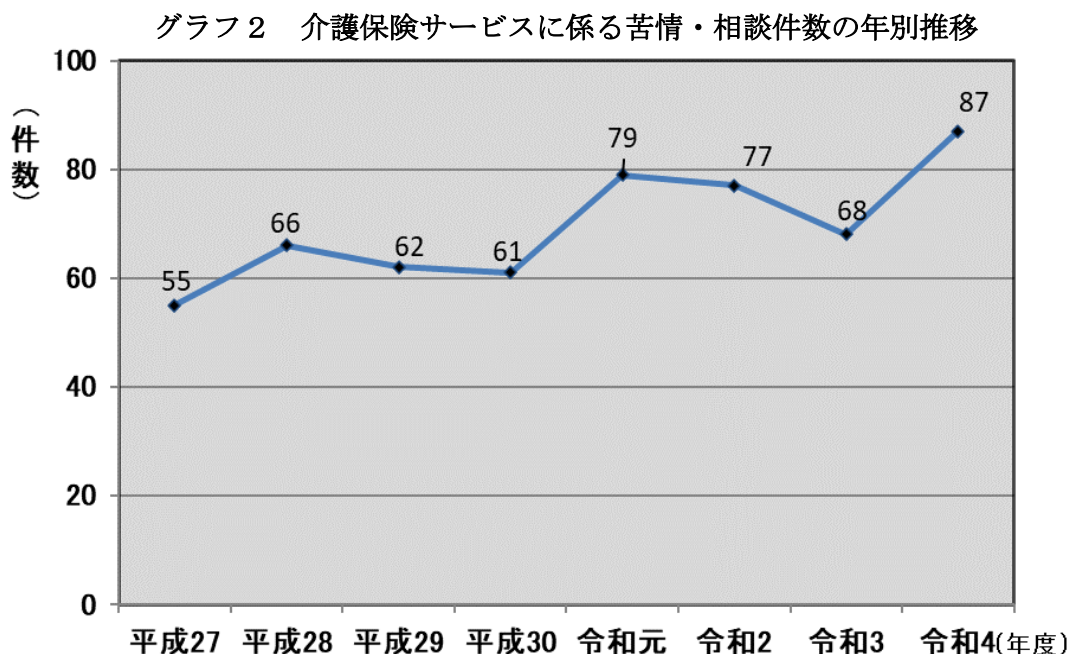
高齢者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表6のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」の67件で、次いで「サービスの質」の21件、「説明・情報の不足」が9件である。

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	
介護保険サービス	要介護認定	5	1	0	0	0	6	
	保険料	0	1	0	0	0	1	
	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	50	0	8	17	4	79	
	(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	1	2	0	10
		訪問介護	7	0	0	4	1	12
		訪問看護	3	0	0	0	0	3
		通所介護	2	0	0	0	0	2
		通所リハビリテーション	2	0	0	0	0	2
		短期入所生活介護	4	0	1	2	0	7
		特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	5	0	1	4	0	10
		介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	2	0	0	2
		介護予防住宅改修費	0	0	0	0	1	1
		介護老人福祉施設	8	0	2	1	0	11
		介護老人保健施設	2	0	0	0	0	2
		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0	0	0	0	1
		地域密着型通所介護	1	0	0	1	0	2
		小規模多機能型居宅介護	2	0	1	0	1	4
		認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	3	0	0	2	1	6
地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	2	0	0	1	0	3		
介護予防福祉用具貸与	1	0	0	0	0	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)	1	0	1	0	0	2	
	特別養護老人ホーム入所希望申請	2	0	0	0	0	2	
	紙おむつ支給・おむつ代助成	1	1	0	2	0	4	
	高齢者向け住宅	4	0	0	1	0	5	
	その他	0	1	0	1	0	2	
	その他	4	0	0	0	3	7	
	合 計	67	5	9	21	7	109	
	構成比	61.5%	4.6%	8.3%	19.3%	6.4%		

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4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87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62件で全体の7割を占めている。次いで「事業者へ申し入れ・勧告」が15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
申出者に説明・助言	62	71.3%
当事者間を調整	1	1.1%
事業者へ申し入れ・勧告(※)	15	17.2%
所管課・他機関紹介等	0	0.0%
その他	3	3.4%
継続中	6	6.9%
合計	87	

※事業者にはサービス提供事業所も含む。

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 (地域包括支援センター)	訪問してきた認定調査員に「利用者は入所している」と申出人が伝えたところ、身元を詮索された。態度も横柄で不快だった。	担当課へ報告し、苦情として庁内で共有する旨を申出人へ伝え、了承を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	要介護認定更新を申請したが、1週間経っても認定調査員から連絡がない。行政の事情により手続きが遅れたことで、ケアマネジャーの暫定プランが外れた場合は、費用負担等の責任を取ってくれるのか。	臨時措置の終了に伴い更新申請が重なっているため、連絡が遅くなっていることを説明した。できるだけ早い対応を心がける旨伝えと切電された。
3	家族	総合支所保健福祉課	介護認定の申請の手続きごとに日数がかかることを事前に伝えてほしかった。利用者の状態を伝えても親身に聞いてくれなかった。他地域のあんしんすこやかセンターは認定がなくても緊急で利用できる施設を教えてくれた。地域によって対応に差があってよいのか。心配する様子もなく、区民に寄り添っていないと感じた。	庁内で情報共有すること、対応結果については伝えられないことを説明し了承を得た。事業所から事情を聞き取り、苦情があったことを共有・確認した。
4	事業所・施設職員	総合支所保健福祉課	認定調査の日程調整の際、利用者の都合ではなく、認定調査員の都合を優先された。その際に大声、強い口調、暴言ともとれる不適切な発言があった。	認定調査委託事業担当へ伝え、情報を共有することで了承を得た。
5	本人	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	申出人に対する認定調査員の質問や態度に苦情を言いたい。どのような基準で人選しているのか。	認定調査員に対して態度・言葉遣いや相手への配慮の徹底を促すことを申出人へ伝えた。
6	本人	保健福祉政策課	介護認定調査を受けたら認定できないと言われた。担当課が認定できない理由を説明してくれないのは何故か。	介護認定調査ではなく区分変更であり、調査の結果、介護度に変更がなかったことを担当課から家族に伝え、了承を得た。

【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	本人	総合支所保健福祉課	公務員の不正が多く、介護保険料を納付したくないと考えているが、介護保険料を納付しないと支障があるのか正確な回答を求める。	介護保険制度について説明し、納付しない場合、サービスに支障が出ることもあると説明した。

【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	保健福祉政策課	ヘルパーに玄関のたたきの掃除を依頼したところ、「利用者と一緒に掃除しなければならない」と言われたことに納得できない。制度を見直して、ヘルパーが玄関のたたきの掃除をできるようにしてほしい。	苦情審査会について説明し、意見を記録すると伝え、了承を得た。相談先として担当課を案内するも匿名希望とのことで対応終了。

【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	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	ケアマネジャーは、入院時も連絡をくれず、おむつ代の助成についても教えてくれなかった。訪問は今年に入ってから3月の2度のみ、その他電話連絡も一切なかった。不満が強いため苦情としてあげてほしい。	当該事業所に担当者変更を依頼してはどうかと提案した。申出人は、事業所ごと信用できないとのことだったため、ケアマネジャー選定の支援ができることを伝えた。相談者からは相談先ができて安心したと言ってもらえた。
2	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーから2通の契約書を渡されたが説明がない。福祉用具の請求が届いたが、ケアプランは渡されていないので内容が不明だ。	事実確認を行い、申出人へ誠実に説明し、担当課へ苦情報告書を提出するよう事業所へ伝えた。
3	家族	事業所(民立)	契約書にある月1回の定期訪問が行われていない。書面で区へ報告してほしい。	訪問は実施していたが、今後は定期訪問であることを伝えていく。苦情に至る経過と再発防止策を書面にて区に報告した。
4	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの居宅サービス計画が適正だったか疑問がある。適正でない点があれば、区から指導してほしい。	居宅サービス計画が適切なものであるか、担当課と確認する。本件は個別ケースの対応ではなく、事業所全体の運営を指導することを検討すると伝え、申出人の了承を得る。
5	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーから、介護サービスの利用がなく、自費サービスのみでは、報酬が入らないためとの理由で、突然、契約解除が申し入れられた。そのような説明は受けていない。	自費サービスの仲介のみでは介護報酬が発生しないと説明した。ケアマネジャーを探すには、地区担当あんしんすこやかセンターへの相談を勧めた。地区担当保健師・ケースワーカーに情報共有した。
6	家族	保健福祉政策課	利用者が入院中にも関わらず、ケアマネジャーが次回のショートステイ利用を調整しようとする言動に、不信感がある。	状況の解決には、ケアマネジャー交代を含め、担当課に相談するよう提案したところ、相談してみるとの意向を示す。
7	事業所・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)	ヘルパーが、私の居住環境の整備をせず、不衛生な状態だ。ケアマネジャーの訪問はあったが、不衛生な状態については「慣れ」からか、対応しなかった。ヘルパーの不適切な介護とケアマネジャーの対応は虐待に当たるのではないか。	担当課が申出人・ケアマネジャーに聞き取りを実施し、ケアマネジャーへ介護の課題を認識し、適切な支援と再発防止に努めるよう指導した。

【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	その他	総合支所保健福祉課	福祉車両が小学校の通学路を塞いでいた。運転手に通行を訴えたところ、迂回するよう指示された。	事業所から申出人へ事実説明の上、今後の対応策と謝罪があり、区は報告書にて情報共有することで申出人の了承を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	ヘルパーの質が悪く、事業所や区に相談してきたが改善されない。	事業所に状況確認し、計画書や実施記録等に不備が認められたため、適正に記録するよう指示した。また、事業所とヘルパーが情報共有するよう伝えた。
3	家族	事業所(民立)	特定の宗教団体への勧誘等、介護職員の不適切な言動について内容を確認し報告してほしい。	事業所へ利用者家族の訴えを伝えた。事業所は事実確認し、利用者と関係者へ謝罪した。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
4	家族	事業所(民立)	訪問介護利用料と過去の自費サービス差額分が引き落とされたが、その利用明細書をすべて送付してほしい。	利用明細・領収書の写しをすべて送付した。申出人から利用を中止すると話あり。管理者が訪問し、経緯報告と謝罪、併せて新たなデイサービス先が見つかったことを伝え、了承を得た。
5	家族	事業所(民立)	訪問介護利用料と過去の自費サービス差額分が引き落とされたが、その利用明細書をすべて送付してほしい。デイサービス分は支払うが訪問介護分は支払わない。	未回収分の介護保険利用者負担額の支払い依頼を書面で送付。一部入金あり。残金の請求書を送付した。請求書記載の振り込み期限の翌日に入金確認が取れない場合は弁護士経由で請求する予定。
6	家族	総合支所保健福祉課	同席していたサービス提供責任者が、訪問看護師が口腔ケアを行っている様子を許可なく動画撮影した。職員教育のためと言うが利用者の尊厳を踏みにじる行為だ。	申出人の同意を得て、区がケアマネジャー及び当該訪問介護事業所に確認したところ、事実と判明。あつてはならない行為と認識しており、申出人の意向に沿った形で謝罪することを確認した。
7	家族	総合支所保健福祉課	ヘルパーの不適切な対応があった。また、本来利用できるサービス提供時間より短かったことが分かった。嚴重に注意してほしい。	匿名の苦情として記録に残し、関係各課に情報提供した。
8	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス禍の中、ヘルパーが鼻を出した状態でマスクを装着しており、鼻を覆うよう注意したが直らなかった。事業所の管理体制や情報共有に疑問を持った。	苦情報告書を作成し、担当課と情報共有した。
9	事業所・施設職員	保健福祉政策課	新型コロナウイルス感染の可能性がある利用者サービスに入る際、事業所は感染対策を講じなかった。	担当課と情報共有すると伝え、申出人の了承を得る。
10	本人	総合支所保健福祉課	事業所が記録の改ざんについては認めて謝罪してきたが、個人情報の守秘義務違反については区から指導してほしい。	事業所及びケアマネジャーから聴取し、不備・修正・訂正した書類の提出や、不適切対応・虐待対応などの研修の大切さなどを助言した。申出人から、円満解決したと報告があった。
11	本人	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	ヘルパーが、トイレの周りを拭かない、床は雑巾で拭かない、洗い物もしてくれないなど、サービスの質が低い。	サービス実施状況はプランに沿っていた。丁寧な説明を事業所が行った。

【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	利用者が足に痛みを抱えており、車いすの機能調整を依頼したが、対応してくれなかったため、症状が悪化し不調が続いている。同様の事故が起きないように、区から指導してほしい。	区の対応について確認の上連絡すること、関係部署で情報共有することの了承を得た。担当課に確認した内容を申出人へ伝えた。

【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	家族	総合支所保健福祉課	事業所で他利用者の私物の紛失があった。荷物検査をされた際に取り調べを受けたように感じたため、今後は通所したくない。	担当課が事実確認を行うと伝え、申出人の了承を得る。
2	本人	総合支所保健福祉課	送迎の際、車内の後方に押し込まれ身動きできないため、不自由な足が痛いときがある。事業所では訴えを聞いてくれない。	ケアマネジャーに相談を勧め納得された。現事業所の代わりに、他サービスを増やすように変更した。

【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	総合支所保健福祉課	不適切な対応を訴えたところ施設から書面で回答があったが、対応は適切だったとの内容に不満がある。また、法人本部へ弁護士名で質問状を送付したが、まだ対応がないことが不満だ。	苦情があったことを法人に伝えることと、法人から弁護士に回答するよう伝えることを約束した。法人担当者に「家族の要望に対して早期に対応してもらいたい」旨を伝え、了承を得た。
2	家族	事業所(民立)	職員から暴行、暴言を受けた。当該職員の異動・退職等の改善がなければ、今後は利用しない。	施設では申出内容を検証し、虐待がなかったことを報告した。苦情報告書を作成し、区へ報告した。区では通報受理会議で検証した結果、虐待の事実はないと判断した。
3	家族	事業所(民立)	長時間のおむつ交換なし、利用者の身体状態に寄り添っていないなど、寝たきりの人を預かれないのであれば最初に言うて欲しかった。	利用者に事実確認し、利用者及び申出人へ謝罪するも受け入れられなかった。原因分析を行い、再発防止に努める。
4	家族	事業所(民立)	利用後にADLの低下と体調不良になったのは施設の対応が不適切だったからではないか。文書での詳細な報告を施設に要望した。	傾聴し謝罪した。職員ヒアリングを実施し、確認した内容を文書で申出人へ送付した。
5	家族	総合支所保健福祉課	サービス利用前の説明が不十分だったため説明を求めたが納得のいく回答が得られない。苦情に対応していない。請求内容の説明を求めたが分かりづらく、「利用してもらわなくて結構だ」と言われ、利用を中止した。区に報告したことを記録してほしい。	関係各課での情報共有に留めた。
6	家族	保健福祉政策課	施設で誤薬があった際に家族に連絡がなかった。居室が不衛生であり、食事形態や介助方法が不適切だ。請求通りに支払う気持ちになれない。	区は金銭に関わることに介入できない。施設の対応は担当課に相談するよう伝え了承を得た。担当課は、事実の説明、不適切なことへの謝罪等を行う際には丁寧に対応するよう事業所へ助言した。

【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	施設で利用者に対し複数の不適切行為(身体的強要や暴言等)がある。居住区と東京都へも報告したところ事業所在地へも連絡するよう言われた。	不適切な対応を確認したが虐待判断には至らず苦情として対応し、適切な介護について、事業所へ助言を行った。
2	家族	総合支所保健福祉課	不適切な介護方法や職員の暴言などについて、施設ケアマネジャーに改善を申し入れたところ、利用者に対しての扱いが酷くなった。	利用者本人が受けた心の傷は大きいので医療機関受診や在宅での介護保険サービス利用を提案した。不適切な介護状況があったことが推測されることから、担当課とも情報共有した。
3	家族	総合支所保健福祉課	利用者から家族へ「施設で盗難がある」とメールが届いた。事実確認をしたいと伝えるも施設は応じず、利用者の妄想のような言い方をする。	担当課で対応を検討し、その内容は伝えることはできないことで、申出人の了承を得た。
4	家族	事業所(民立)	転倒事故の報告が遅い。けがの具合から暴行を受けたのではないかと、また、家族への報告先が統一されておらず、伝達方法に不備がある。	事実確認し、申出人へ説明・謝罪した。再発防止策等については申出人の了承を得られなかった。
5	家族	総合支所保健福祉課	利用者の身体に関する2件の事故が、いつ起きたのか不明なのは納得できない。施設所在地として調査し、必要な指導をしてほしい。	施設に本件に関する事故報告の提出を求めた。今後の対応方針と改善計画書を作成し、区に速やかに提出するよう指示した。
6	家族	総合支所保健福祉課	施設は利用者の要望を聞き入れてくれず、家族が問い合わせても回答がなく、対応が不適切だ。	苦情として受け、担当課へ報告するが、本件での指導は難しいと伝え了承を得た。
7	家族	保健福祉政策課	入院先の病院で新型コロナウイルス感染者が発生したため、施設への帰還を延期するよう要請された。施設はコロナ感染疑いを理由に、利用者を拒否できるのか。また、延長した入院費用は誰が負担するのか。	再度、施設と話し合うことを勧めて、申出人の了承を得た。

【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	利用者の体調悪化で、対応状況の連絡をもらったが、担当者が威圧的で、利用者を認知症扱いしており、きちんと対応されたのか不安だ。区で確認してほしい。	施設に状況を確認するが、調査状況は回答できないと伝え了承を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	介護保険負担限度額認定証が適用されていなかったため、高額な施設利用料を請求された。施設が介護保険負担限度額認定証を確認しなかったことは、職務怠慢ではないか。	施設は介護保険負担限度額認定証を申請していたが書類の不備があり、適用されていなかった。その後不備は解消され、適用された。
3	家族	総合支所保健福祉課	健康診断の結果通知が遅く不安になる。また、受診時に職員の同行がなく、利用者には認知症があるため、家族だけで対応するのは大変だった。	施設長に、健康診断や受診時の対応について、マニュアルの整備や家族への丁寧な対応が必要と伝えた。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
4	家族	総合支所保健福祉課	利用者が希望しない看取りを推奨するような説明や一時的に専門職の未配置があった。施設から家族の要望を断られたが、その説明も不十分であった。利用者の状態像が職員間で共有されていなかった。	家族の気持ちを尊重して傾聴し、身体能力低下予防に関して助言した。相談者からの苦情を施設に伝え、今後の対応について聞き取った。
5	家族	総合支所保健福祉課	施設の看護師の判断や対応に疑問がある。施設の医療の在り方や看護師の対応について区にも把握してもらい、見直してほしい。	申出内容について関係部署で情報共有する旨、説明した。
6	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染時の対応に納得できない。隔離期間の延長について、連絡がなく理由がわからない。	苦情内容の対応経緯と説明を、施設から申出人へ文書で回答した。
7	家族	総合支所保健福祉課	入居時、既往症についても通院させてくれると思っていたが、約3か月半、通院していないことが判明した。持参薬が残っていることもおかしい。	申出内容は施設に伝えるが、指導はできない。また、施設入居後は、在宅時のケアマネジャーは関われないため、利用者の様子を確認できないと説明した。
8	家族	総合支所保健福祉課	利用者死亡後、施設へ荷物を取りに行ったところ、室内が荒れた状態だった。職員に説明を求めたが、利用者がやったことだとして謝罪はなく、怒りを感じた。利用者の状況等については職員同士の情報共有もできていない。区から施設に連絡してほしい。	課内共有、担当課に報告することを説明し、了承を得た。施設へ連絡して状況を確認した。
9	家族	保健福祉政策課	退院後、施設では必要な医療行為ができないため戻れないとのこと。契約終了告知・利用料の計算方法・急な退所になった場合の救済支援策があるか知りたい。	担当課に質問内容を確認し、申出人へ伝えた。了承を得て対応終了。
10	事業所・施設職員	保健福祉政策課	勤務環境が悪く、職員の職場への不満から利用者への不適切ケアにつながる恐れがある。区に施設の実情を知ってもらい、勤務環境の改善につなげてほしい。	傾聴し、担当課へ情報共有することで了承を得た。

【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	本人	事業所(民立)	職員は、利用者の意向を受け入れず、不適切な発言があった。職員の変更を希望したが拒否され、家族への連絡を妨げられるなどされ、恐怖を感じた。職員の対応に関する改善内容を文書で報告してほしい。	職員からの報告を受け、職員及び管理者がケアマネジャー・利用者・利用者家族に報告・謝罪した。担当課へ報告した。

【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	総合支所保健福祉課	事業所での痰の吸引でのどが傷つき、食事が十分に摂れない状態だった。事業所に訴えたが職員の態度・対応が悪い。区からも指導してほしい。	区への対応について確認の上連絡すること、関係部署で情報共有することの了承を得た。担当課に確認した内容を申出人へ伝えた。
2	事業所・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）	管理者と特定の正規職員の対応に疑問を感じている。管理体制・リスクマネジメントができておらず、転倒事故等があっても報告書の作成もされず、改善の姿勢が見られない。この状態が続くと重大な事故につながるのではと思い連絡した。	情報提供に対して感謝し、情報共有することを伝えた。苦情内容を区に報告した。

【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	家族	総合支所保健福祉課	事業所から1か月後に事業規模を縮小するとの書面が送られてきたが、利用者・家族に十分な説明がない。他事業所と利用調整するにも、短期間のため動揺している。	傾聴の上、苦情として受け付けた。担当課から法人に事実確認し、今回のような利用者の不利益になりかねない説明や準備不足がないよう是正を要求することを申出人に説明し、了承を得る。
2	家族	総合支所保健福祉課	人員不足により、事業規模を縮小するとの書面を受け取った。宿泊日数が減り、送迎が遅くなるというが、家族は日中不在のため困る。	他の事業所が見つからない場合、訪問介護や通所介護等の在宅サービスを利用できると申出人に説明した。事業所に状況を確認し、指導した。
3	家族	事業所（民立）	訪問サービス時、昼食・夕食が同じメニューであったり、介護記録の内容が単調で日中の様子が不明、記入者欄が空白等、不適切な点が多々ある。	職員間で情報を共有し献立の重複を防ぐ。介護記録には日常の気づきを記入すると家族に伝えたが理解を得られなかった。

【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	その他	総合支所保健福祉課	施設からの騒音や夜間の施設内部からの光漏れ、たばこの煙の臭い、施設敷地内ベンチの不適切な使用等を通報する。	区は住民と施設が良好な関係を築けるよう支援する立場で、施設へ伝えたとしても強制力がないことを説明し、了承を得た。
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）	散歩中の職員の対応や、職員が利用者家族に他職員に対する不満を話すなど、不適切な言動がある。状況を知ってほしい。	傾聴し、区へ報告した。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
3	家族	総合支所保健福祉課	重大事故発生後の施設の対応が不十分だった。また、管理者が不在で不安だ。	申出内容については施設から申出人に連絡があり解決した。管理者の勤務体制等については担当課を通じて指導した。
4	家族	事業所(民立)	重大事故発生時の施設の対応が不十分だったので改善してほしい。	緊急時対応や責任者の配置等について検討・実施した。
5	家族	事業所(民立)	利用者から家族へ「夜中に職員から髪を引っ張られた」「職員から叩かれた」と電話がある。虐待の事実はあるのか。	全職員に聞き取りを実施したが、虐待の事実は確認できず。区へ苦情報告書を提出した旨を申出人へ報告した。再発防止に努めることを伝え、謝意を示され対応終了。担当課は施設の苦情対応が適切に行われていることを確認し対応終了した。
6	家族	保健福祉政策課	施設から高額なエアコン修理費を請求されたが、建物の修理費を利用者が負担するのはおかしい。食費等の利用者負担金にも疑問がある。用途を明確にしてほしい。都や区が事業所の運営実態を把握するような仕組みを作ってほしい。	苦情報告書を作成し、担当課と情報共有すると説明し、申出人の了承を得る。

【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	総合支所保健福祉課	入所希望施設から本人の状態確認を受けたが、入所は進まず説明不足も多く信用できない。当該施設への入所希望を取り下げる。	新たに特養入所希望を受理した。苦情に関しては傾聴し、共有すると伝えた承を得た。

(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	家族	総合支所保健福祉課	福祉用具の相談をしたところ、パンフレットを届けると言ったが、4日待ってもパンフレットが届かない。信用できないので回答はいらない。	傾聴し、あんしんすこやかセンターと情報共有した。あんしんすこやかセンターに苦情内容を伝えたと、相談時にパンフレットが届くまで1週間以上要すると伝えていた。
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)	区民の健診について相談をし、申請ができると思い再度足を運んだところ申請は別のところだと言う。説明が足りない。	申し込まれた受診票を申出人宅へ届け、健診の説明が十分でなかったことを謝罪した。

【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	総合支所保健福祉課	おむつ代助成の請求書を持参した際、該当月の領収書が必要であり、領収書がない月の請求はできないと説明されたが納得できない。	担当課が制度の説明を行ったが納得せず、苦情として関係各課と共有することです承を得た。
2	家族	事業所(民立)	配送先の変更等、約束したことが守られておらず、責任者からの謝罪もない。書面で経緯説明と謝罪を求める。	電話応対者がその場で謝罪。今後は、ミスが起きないしくみと業務環境の改善を組織として構築し、ミスを防いでいくと回答した。
3	家族	事業所(民立)	不在時の置き配達を承諾していないのに、2か月続けて不在時に商品が玄関先に無断で置いてある。	業務責任者が電話及び訪問して謝罪し、今後同様のことが起きないよう、配送ドライバーと誓約書を交わし、周知徹底した。
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いため、種類変更を連絡したが、「何度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す承を得た。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	家族	総合支所保健福祉課	要介護更新認定の結果次第で退居を勧奨された。入居時に比べ対応が悪くなったと感じる。区が紹介した施設がこのような対応をすることを覚えてほしい。	苦情として受け、要介護更新認定結果は近日中に利用者宛送付されること、今後の対応については返答できないことを伝えた。区が紹介した施設ではなく、パンフレットから親族が選んだと確認した。
2	家族	総合支所保健福祉課	施設の介護対応に問題があったため利用者が死亡した。行政に相談した場合、できることがあるかを確認したい。	区は民事訴訟に介入できない。施設に事情を聞き取ることはできることを説明し、了承を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	利用者が体調不良になった際の施設の対応が不適切だ。発熱時、額でのみの検温だったため、腋下検温と差異が生じ、入院まで時間を要した。施設職員が救急車を呼ぶタイミングが遅く、体調が悪化した。	仲裁はできないが、申出は施設に報告し、状況確認することを説明した。施設へ架電し、申出内容の報告と聞き取りを実施。申出人へ、適切な対応をするよう依頼した。担当課と情報共有する。

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	本人	総合支所保健福祉課	食事が合わず、体重が大幅に減少した。本部職員から脅すような、馬鹿にするような不適切な発言があった。	関係課と対応を検討し、施設と協議して食事を支援する体制を整えることとした。身体状況が施設に合わなくなった場合は、施設の変更を検討することとする。
5	本人	総合支所保健福祉課	職員が、命令口調で話したり、威圧的な態度を取ったりする。施設長に担当者交代を申し入れたが、状況が変わらないので、区で対応してほしい。	担当者交代について、区から指導はできないと説明した。施設長に状況を問い合わせたところ、当該職員と申出人が話し合う場を設ける予定とのことだった。

【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	総合支所保健福祉課	所管課から、リフト付きタクシー券は特別養護老人ホーム入所者は支給対象外だと説明された。在宅者には支給するのに不公平だ。	特別養護老人ホームでは外出支援も施設で行うため支給対象外であると説明した。申出人は制度に理解を示すも、意見を述べたいとの意向があったため、関係各課で情報共有した。
2	家族	総合支所保健福祉課	施設の体験入所を自費で数日間利用したが、着替え、整髪整容の介助がなく、食事・おやつ提供もなかった。手の痛みの処置を依頼したが行われず、ごみの処分もなく、トイレも汚れていた。区に知ってほしい。	担当課から施設へ苦情として伝えることで了承を得た。施設に苦情内容を伝えると、申出人に対して説明と謝罪を尽くすと回答を得た。

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4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29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9件、次いで「居宅介護（ホームヘルプ）」が5件と続いている。

障害福祉サービスの内容は「区立施設の送迎バス」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）	5	17.2%
	短期入所（ショートステイ）	1	3.4%
	生活介護	2	6.9%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	9	31.0%
	自立支援医療	2	6.9%
	相談支援	3	10.3%
	放課後等デイサービス	2	6.9%
	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）	2	6.9%
	計	26	89.7%
障害福祉サービス		3	10.3%
合計		29	

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7割を占めている。次いで「サービスの質」が4件である。

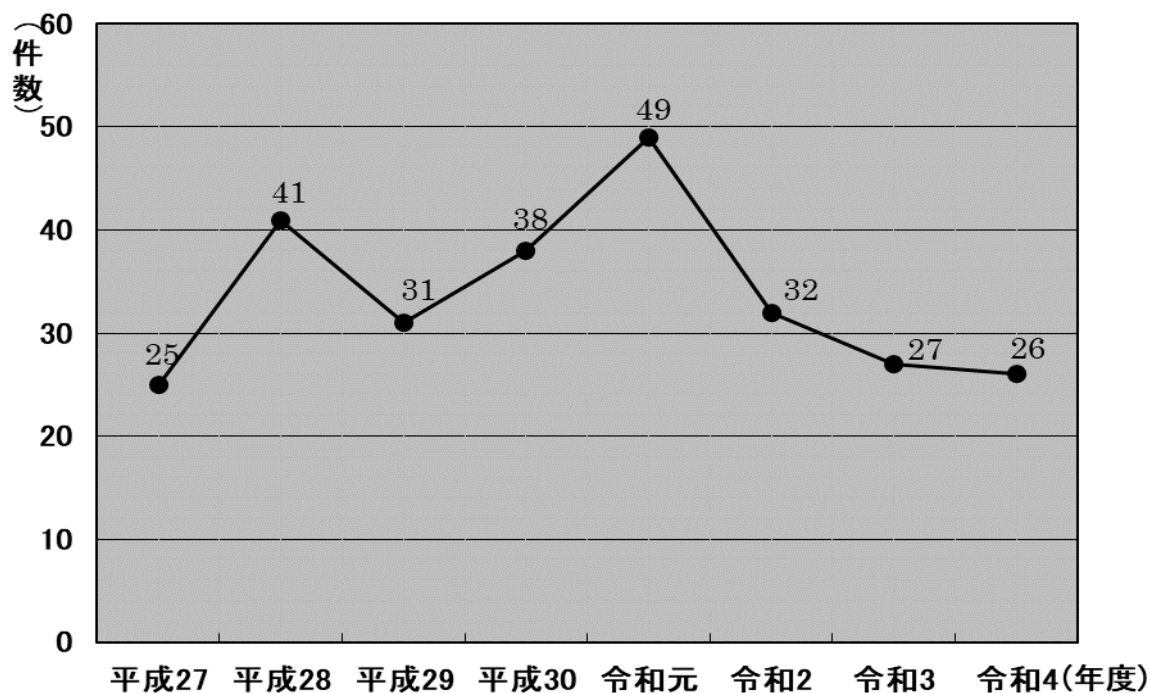
表9 障害福祉サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

種別		苦情・相談の内容					合計
		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	
障害者 に基づく サービス 等 に 関 連 す る	居宅介護(ホームヘルプ)	3	0	0	1	1	5
	短期入所(ショートステイ)	0	0	1	0	0	1
	生活介護	2	0	0	0	0	2
	就労継続支援(雇用型、非雇用型)	6	0	2	1	0	9
	自立支援医療	2	0	0	0	0	2
	相談支援	3	0	0	0	0	3
	放課後等デイサービス	0	0	0	2	0	2
	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)	2	0	0	0	0	2
障害福祉サービス		2	0	0	0	1	3
合計		20	0	3	4	2	29
構成比		69.0%	0.0%	10.3%	13.8%	6.9%	

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4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21件で全体の約8割を占め、「事業者へ申し入れ・勧告」と「継続中」が各2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	21	80.8%
当事者間を調整	0	0.0%
事業者へ申し入れ・勧告(※)	2	7.7%
所管課・他機関紹介等	1	3.8%
継続中	2	7.7%
合計	26	

※事業者にはサービス提供事業所も含む。

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	保健福祉政策課	ヘルパーの行為により電化製品が故障したため、事業所責任者へ賠償を求めたところ言葉の暴力を受けた。区担当者に伝えたが、事業所から何の連絡もない。その後の経過について知りたい。	苦情審査会は賠償に関することには対応できないことなどを説明し、区の担当者へ相談があったことを伝えることで対応は終了した。
2	本人	保健福祉政策課	利用しているサービスに不満があるので、苦情審査会に申し立てたい。	苦情審査会制度について説明。早急な対応が必要な場合は、担当課に相談するよう案内した。
3	本人	総合支所保健福祉課	サービス等利用計画が自分の身体状態と合っており、必要な支援を受けられていない。	区が本人・事業所それぞれから聴き取りを行った。申出人の依頼・申請によるサービスの決定であったが、今回の本人の意向に基づきプランを変更することになった。
4	本人	事業所(民立)	ヘルパーがケアを終え帰宅する際に、鍵を閉め忘れた。鍵を複製された可能性もあるため、鍵を交換してほしい。	事業所が事実検証を行い、弁護士や保険担当者とも相談した上で、法的義務は発生しないという見解を申出人へ説明した。
5	本人	総合支所保健福祉課	ヘルパーの言葉遣いや言動が不適切である。	事業所がヘルパーの認識不足を謝罪し、ヘルパーを交代することとした。また、ヘルパーには事実確認の上、指導した。

【自立支援医療】

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	本人	保健福祉政策課	事業所から一方的に契約を切られた。暴言も受けたので責任を取ってほしい。担当課は関与できないと言うが文書で理由を説明してほしい。	金銭や契約に関することは、区は介入できないことを説明し、担当課へこの内容を伝えることで了承を得た。
2	本人	総合支所保健福祉課	訪問看護師から「利用を止めると言うように」と言われたが、なぜだか分からない。	事業所へ伝えること、今回の内容を庁内で共有することを説明し、了承を得た。事業所へ聴き取りを行い、利用者に寄り添った対応をするように伝えた。

【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	家族	保健福祉政策課	事業所利用料と工賃についての詳細な説明がなく不審に思う。苦情審査会で調査を行い指導してほしい。	現段階で苦情審査会では事業所調査は行うことはできないことを説明し、担当課へ相談するよう案内した。
2	家族	保健福祉政策課	作業が利用者の特性に合わず、自宅での生活にも支障が出ている。区に介入してほしい。	支援の相談ができる部署を案内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	本人	保健福祉政策課	私は施設の元利用者である。利用していた際、職員から言葉の暴力を受けていた。その職員を退職させてほしい。区には施設に対する処分を求める。	報告書を作成し担当課と共有すること、事業所の人事については区は関与できず、指導の可否は各担当課で判断するので回答できない旨を説明した。
4	家族	総合支所保健福祉課	他利用者からの暴言・暴行を事業所長が放置している。何らかの対応を講じてほしい。	関係各課、隣接自治体と情報共有し、対応方針が決定したら、申出人に報告することにした。
5	家族	事業所(民立)	事業所職員による不適切な発言や無責任な支援が行われている。そのことに対する職員からの説明に納得できない。	申出人に経緯を説明し、利用者の了解の上での対応であったこと、不適切な発言はなかったことを回答した。

【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	事業所(民立)	自家用車での送迎時、施設前で本人を車から降ろした際、居合わせた送迎バス乗務員の誘導に不快感を覚えた。	防犯カメラを確認、バス運営委託業者への聴き取りにより状況・事実確認を実施。申出人へ本件についての対応等について説明した。
2	その他	事業所(民立)	施設の送迎バスが、交差点にはみ出して停車し、他車両に迷惑をかけていた。運転者は大切な利用者に乗せて走行している自覚を持ち、安全運転に努めてほしい。	申出人の意見は上司に報告の上、対応することを約束した。バス運行会社に事実確認し、今後の対応について協議した。

【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	保健福祉政策課	世田谷区に在住していたが、退院後、他区の施設に入所した。カンファレンスで、今後、相談やサービスの申請は、居住区での取扱いとなると説明があり、世田谷区に見捨てられたように感じた。	当課では説明ができないため、関係各所へ要望を伝えることで了承を得た。利用する事業所に事実確認の上、対応を依頼した。

【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	障害保健福祉課	一方的に契約終了に関する書類が届いたことに納得できない。区から事業所に指導してほしい。	事業所に事実確認の上、契約等に関する手続きについては、区はこれ以上介入できないことを申出人へ説明し、区の弁護士相談を案内した。
2	家族	事業所(民立)	退所時には落ち着いて過ごしたと報告を聞き安心していましたが、後になって、利用時のトラブルについて報告を受け、不信感を抱いた。施設に正確な報告と誠実な対応を求める。	管理者から、家族へ正確な報告をしなかったことを謝罪。今後、このような事態が起きないように、職員に指導した。

【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	保健福祉政策課	利用者側からの相談に対して事業所が何も策を講じてくれない。苦情審査会に事業所の消極的な対応を申し立てたい。	苦情審査会について説明。パンフレットと申立書一式を送付した。
2	家族	総合支所保健福祉課	人手不足で職員体制が整わず不慣れな職員が送迎を担っており、安全面に不安がある。安心して通所できるような職員体制にしてほしい。	担当課へ情報提供。担当課から事業所への指定・指導権限のある自治体に情報提供し、必要に応じ、指導してもらうよう依頼した。

(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	その他	事業所(区立)	通行量の多い幹線道路沿いに午前・午後30分ずつ、大型の送迎バスが駐車しており、エンジン音が気になる。	申出人へ謝罪すると共に改善に向けた対応を講じることを説明し、了承を得る。バス運行会社に一定時間待機できる場所の検討を求めた。
2	本人	事業所(区立)	求職活動に関する支援が不適切であった。経過報告、再発防止、謝罪、賠償を求める。	担当課が同席し、事業所から経緯の説明と不適切な支援に対する謝罪を行った。利用事業所では再発防止策の検討を行った。

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4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23件であった。分類別に見ると、保育が19件、子ども・子育て支援サービスが4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（区立）」に関するものが最も多く7件、次いで「認証保育所」に関するものが6件と続いている。

子ども・子育て支援サービスでは「その他（子ども・家庭支援）」に関するものが最も多く2件、「子育てステーション」と「ほっとステイ」に関するものが各1件となっている。

また、児童サービスに関する苦情・相談はなかった。

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	認可保育園（区立）	7	30.4%
	認可保育園（私立）	0	0.0%
	地域型保育事業	3	13.0%
	認証保育所	6	26.1%
	その他（保育施設）	3	13.0%
	計	19	82.6%
子ども・子育て支援サービス	子育てステーション	1	4.3%
	ほっとステイ	1	4.3%
	その他（子ども・家庭支援）	2	8.7%
	計	4	17.4%
合計		23	

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14件で全体の約6割を占めている。次いで「サービスの質」と「その他」が各4件となっている。

表12 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）	5	1	0	0	1	7
	認可保育園（私立）	0	0	0	0	0	0
	地域型保育事業	1	0	0	2	0	3
	認証保育所	3	0	0	1	2	6
	その他（保育施設）	2	0	0	1	0	3
子ども・子育て支援サービス	子育てステーション	1	0	0	0	0	1
	ほっとステイ	0	0	0	0	1	1
	その他（子ども・家庭支援）	2	0	0	0	0	2
合計		14	1	0	4	4	23
構成比		60.9%	4.3%	0.0%	17.4%	17.4%	

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「申出人に説明・助言」が19件で全体の約8割を占めている。次いで「所管課・他機関紹介等」が2件となっている。

表13 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	19	82.6%
当事者間を調整	0	0.0%
事業者へ申し入れ・勧告（※）	1	4.3%
所管課・他機関を紹介等	2	8.7%
その他	1	4.3%
合計	23	

※事業者にはサービス提供事業所も含む。

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(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	家族	保健福祉政策課	子が同一児から立て続けに複数回嘔まれた。苦情審査会から保育園に指導してほしい。	苦情審査会は園に直接指導することはできないことを説明。担当課に対応依頼する旨を伝え、了承を得た。担当課が園に確認したところ、保護者に謝罪と状況説明を行い、園の対応に理解が示されたとの報告があった。
2	家族	保健福祉政策課	在園中に離職したが、求職期間中は在園の延長を認めてほしい。	制度上認められないことを伝えた。要望があったため、苦情申立の案内をした。
3	その他	事業所(区立)	登降園時の子ども・保護者のマナーの悪さや危険行為、騒音について園への指導と改善を求める。	職員へ周知し門に注意喚起の表示をするとともに、登降園時の注意書きを保護者へ配布した。
4	家族	事業所(区立)	降園時に目の近くに搔傷があったが、担任から発生状況が分からないと言われた。事故を分からないで済ませるようでは、安心して預けられない。	申出人に心配をかけたことを謝罪し、同様の事態を繰り返さないよう改善すると伝えた。当該担任およびクラス担任に対して、信頼回復のため保育をしっかりと行うよう指導した。また、全職員に苦情を共有し再発防止に努めることとした。
5	その他	事業所(区立)	日頃から子どもの声、大人の声がうるさい。しっかり対応してほしい。	騒音対策を講じることを申出人に説明した。

【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	その他	事業所(民立)	園の前を通りがかった際、保育者が児童に向けた不適切な発言が聞こえた。職務意識が低い職員が多いのではないかと一意見として受け止めてほしい。	本社も介入して事実確認を行った。確認できた事実について、全職員に周知し研修を実施し、当該職員へは個別に指導を行った。
2	家族	保育認定・調整課	子どもが2年ほど通っている。4月に園長が変更されて以降、対応が杜撰である。不信感も募り退園することにしたが、区から指導してほしい。	区から事業所へ連絡し確認すると伝え、了承を得た。事業所に対しては、今後このようなことにならないよう指導した。
3	家族	保育認定・調整課	4月契約時に保育料値上げがあったが、理由に納得し同意した。2か月後に更に値上げするという文書が届き、その理由には納得できず憤りを感じている。区に介入してほしい。	民・民の契約に関することのため、区が介入することは難しいことを伝え、苦情として受け付けることで申出人の了承を得た。
4	家族	保育認定・調整課	入園希望の問い合わせに関して施設から返答がない。当該施設や他施設について同様の相談が寄せられているか知りたい。	本件同様の相談が多いという印象はないと回答した。事業所と個人での直接契約はよく検討して施設を選ぶことを薦め、対応は終了した。
5	事業所・施設職員	保育課	施設の設備や保育の内容にいくつも問題がある。	区が事実確認を行い、不適切事項があれば指導していくと伝えた。

【地域型保育事業】

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	家族	保育認定・調整課	保育者数名が同時に退職するようだが、人員配置、安全管理等、保育の質の低下が心配だ。	民・民の契約なので指導基準以上のことはできない。区から施設へ状況を確認することを伝え、了承を得る。
2	事業所・施設職員	保育認定・調整課	施設を利用する保護者等から、特定の保育施設に関する苦情をこの1か月に10件を受けている。苦情が多く寄せられている保育施設について、保護者へ積極的に案内をしてよいのか分からない。	立入調査だけではなく巡回を実施しているの、その中で様子を確認すると説明の上、また何かあれば連絡して欲しいと伝えた。
3	家族	保育認定・調整課	利用している施設の職員配置は基準を満たしているのか。また、安全管理や保育の質に問題があり、転園を検討している。認可保育園の入園選考でこの事情を考慮してほしい。	申出人に、区が巡回指導時に施設へ確認した内容を伝えた。入園選考については、特段の事情があっても考慮するのは難しいと理解を求めた。

【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	事業所の対応に不満がある。指導してほしい。世田谷区に訴えたが指導できないと言われた。管轄である世田谷区が指導できないのはおかしいのではないか。	契約に関することについては関与できないことを説明した。保育の質に関することについては担当課に情報提供すると伝えた。
2	家族	保健福祉政策課	子どもの所在不明・大きなけがなどが続いており、子どもの安全が守られていないと感じている。どこが何をしてくれるのか聞きたい。	区から事業所へ申し入れるすること、事業所所在の管轄区へ情報提供することを説明し、了承を得た。
3	家族	保健福祉政策課	新型コロナウイルス感染者発生による休園が頻発し、仕事に支障が出ている。また、職員の退職者が増加していることにも不信感を抱いている。	新型コロナウイルス感染症対応のため、即効性のある対応は難しいことを伝えた。報告書を作成し担当課と情報共有することを説明し、了承を得た。

(2)子ども・家庭支援サービス

【子育てステーション】

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	子ども家庭課	利用者家族に対する職員の不適切な言動があったが、謝罪や説明の仕方も不適切だった。今回以外にも不適切な対応があった。	運営法人に苦情があったことを報告し、指導することを申出人に伝え、了承を得た。運営法人と苦情内容を共有し、再発防止に努めるよう指導した。

【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	家族	事業所(民立)	初回面接の際、本人の状況に配慮のない発言等があった。面接は本人の状況に十分配慮して行ってほしい。	初回面接で配慮がなかったことを謝罪。今後の対応、再発防止に向けての取り組みを伝え、申出人の了承を得た。

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4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21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11件、「保健・医療（その他）」は9件、「その他（保健福祉全般）」は1件であった。

なお、「保健・医療（その他）」は、訪問診療や健康推進事業などに関する苦情・相談であり、「その他（保健福祉全般）」は退院後の住宅確保に関する苦情・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	11	52.4%
	生活資金	0	0.0%
保健・医療	健康診査・予防接種	0	0.0%
	健康保険	0	0.0%
	保健・医療（その他）	9	42.9%
権利擁護	成年後見	0	0.0%
その他（保健福祉全般）		1	4.8%
合計		21	

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 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
生活保護	6	1	1	1	2	11
保健・医療（その他）	5	0	2	1	1	9
その他（保健福祉全般）	1	0	0	0	0	1
合計	12	1	3	2	3	21
構成比	57.1%	4.8%	14.3%	9.5%	14.3%	

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 4 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	14	66.7%
当事者間を調整	1	4.8%
事業者へ申し入れ・勧告（※）	1	4.8%
所管課・他機関紹介等	4	19.0%
継続中	1	4.8%
合計	21	

※事業者にはサービス提供事業所も含む。

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	保護費の追加支給を求めているが、対応できないと言われた。病院へ行くにもお金が必要で困っている。	担当課へ連絡すると伝え、申出人の了承を得た。
2	本人	保健福祉政策課	体調を崩し保護費の受け取りが遅れたために、保護廃止に関する通知があった。理解できない、説明してほしい。	担当課へ訴えを伝えることで申出人の了承を得た。
3	本人	保健福祉政策課	郵送された文書の日付が2週間以上前だった。事務処理は正確に行ってもらいたい。	担当課へ報告することで申出人の了承を得た。担当課へ苦情内容を報告し対応を依頼した。
4	本人	保健福祉政策課	退院してから見守りで看護師の訪問があるが、なぜ訪問があるのか、正当な制度なのか分からない。	退院後は医師指示で状態確認のために看護師が訪問することはあると説明したところ、申出人は納得した。
5	事業所・施設職員	保健福祉政策課	保護費返還を求められた。しかし利用者が来庁し返還済みである。金銭管理の体制、ケース記録に問題がある。	相談を聞いた時点では事実関係が把握できないため傾聴に努めた。
6	家族	保健福祉政策課	家族が長期に渡り自宅を留守にしていたところ、連絡が取れないことを理由に生活保護を停止された。来庁するよう言われたが、私が家族を連れて区役所に行く時間はない。	担当課へ伝え、対応を依頼した。
7	本人	保健福祉政策課	居住するアパートの騒音のため、夜も眠れず病状が回復しない。転居を要望したが認めてもらえない。	苦情審査会の説明を行い、すぐに要望をかなえられる機関ではないことについて理解を得た。また、引き続き担当課へ相談するよう案内した。
8	本人	保健福祉政策課	入居予定のアパートが契約解約となり、担当課から前払い費用の返還を求められている。保護費から差し引くと説明されたがやめてほしい。	苦情審査会で扱える内容でないことを説明。担当課へ要望を伝えることで了承を得た。
9	本人	保健福祉政策課	担当職員が知識不足である。保護費の給付は合理的に行ってもらいたい。	傾聴し、担当課に申出を伝えることで了承を得た。

【保健・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	本人	保健福祉政策課	医療機関の特定の従事者の言動が不適切でとても傷ついた。区内にある機関であるため、区で認識してほしい。	苦情として関係各課と情報共有すると伝え、了承を得た。
2	本人	保健福祉政策課	特定の職員の言動が酷い。態度・対応を改善するように指導してほしい。回答は事業所に掲示してほしい。	担当課へ情報共有し、事業所への対応を依頼すると説明で了承を得た。
3	家族	保健福祉政策課	利用者死亡後に訪問看護事業所(医療保険適応)から請求が来たが、詳細が分からない。相談先はどこか。	医療保険利用料については、個別に事業所へ相談することを提案したが、他の相談先を探すとのことで対応は終了した。
4	家族	保健福祉政策課	訪問診療所の対応に不満があり、被害も受けている。区に質の低い訪問診療所があることを知してほしい。	区内医療機関の担当課を案内した。
5	本人	保健福祉政策課	区へ電話相談するときは生死に関わる場合もあるのに、担当者が不在時の対応が不適切で、話ができない。	担当課へ連絡し、申出人が担当職員からの電話を待っているのを早急に対応するよう依頼した。

【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	保健福祉政策課	生活保護受給者の住居について、担当課が恣意的に決定するのは正しいことか。	担当課へ説明を求めることを提案したが、今回は記録に残すことのみを希望したため対応は終了した。
2	本人	保健福祉政策課	病院のデイケア担当職員の態度・対応について苦情を言いたい。	医療に関する相談先を案内した。

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5年10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

