

平成 2 9 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 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	5
第 5	委員名簿	6
第 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	24
第 4	子どもサービスに係る苦情・相談	32
第 5	保健福祉サービスに係る苦情・相談	37
第 章	資料編	41
	世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）	42
	世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）	47
	世田谷区介護保険条例（抜粋）	49

第 章 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

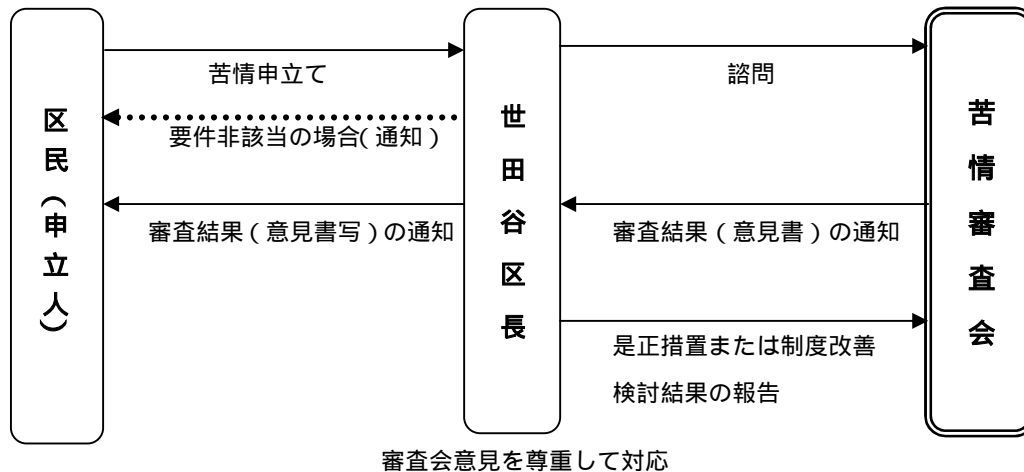
第1 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし

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〕

- 現に保健福祉サービス等を受けている人
- 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
- 上記及びの家族
- 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〕

保健福祉サービス等に関する苦情であること。
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

平成29年4月から平成30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145件あった(第 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36件あり、苦情申立書を受理したものは3件あったが、下記のとおり、いずれも諮問非該当であった。

苦情申立案件	苦情申立年月	結果(非該当理由)
認可外保育施設が認可施設に移行する場合の在園児の取り扱いについて	平成29年 8月	平成29年10月諮問非該当通知(理由:「保健福祉サービス等の個別の適用又は提供を受け、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」状況とは認められないため)
障害者(児)短期入所事業者の事故対応等について	平成29年11月	平成29年12月諮問非該当通知(理由:当該苦情に係る事実があった日の翌日から起算して1年を超えて行われているため等)
所管課との信頼関係修復について	平成29年12月	平成30年1月諮問非該当通知(理由:当該苦情について「区の対応が終了している」という状況とは認められないため)

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	諮問第71号	報告（是正措置等報告）
		苦情・相談事例検証	報告・検討
		障害者差別解消に関する取組みについて	情報提供
5月	第2回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
6月	第3回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
7月	第4回審査会	平成28年度苦情審査会活動報告について	報告
		苦情・相談事例検証	報告・検討
		全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催について	報告
8月	第5回審査会	苦情申立てについて	報告・検討
9月	第6回審査会	苦情申立てについて	報告・検討
		全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の議題への回答について	検討
10月	第7回審査会	苦情申立てについて	報告
		苦情・相談事例検証	報告・検討
		全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の議題への回答について	報告
11月	第8回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
12月	第9回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
		全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会について	報告
1月	第10回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
2月	第11回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
3月	第12回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討

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おいて、苦情審査会が区民に広く知られるように努めた。

1 広報・PR活動

(1) 区のおしらせ「せたがや」

・11月15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

(1) 第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会出席

日時：平成29年11月22日(水)

会場：中央合同庁舎 第2号館8階 第一特別会議室

（東京都千代田区霞が関2-1-2）

第5 委員名簿

第11期(平成28年10月1日~平成30年9月30日)

会 長	あき 秋	もと 元	み 美	よ 世	東洋大学社会学部 教授
副会長	くま 熊	がい 谷	り 吏	か 夏	弁護士
委 員	ひろ 廣	せ 瀬	ひさ 久	と 人	医師
委 員	ひろ 廣	い 井	ゆう 雄	いち 一	國學院大學人間開発学部 助教
委 員	すず 鈴	き 木	けい 慶	こ 子	社会福祉士

第 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

平成29年度に区が受理した苦情・相談の総件数は145件で、年度別（平成22年度～平成29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、小数点第2位を四捨五入して算出しているため、構成比を合算しても100%にならない場合がある。

2 苦情・相談の分野別件数

平成29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75件、障害者サービスに係るものが41件、子どもサービスに係るものが22件、保健福祉サービスに係るものが7件である。

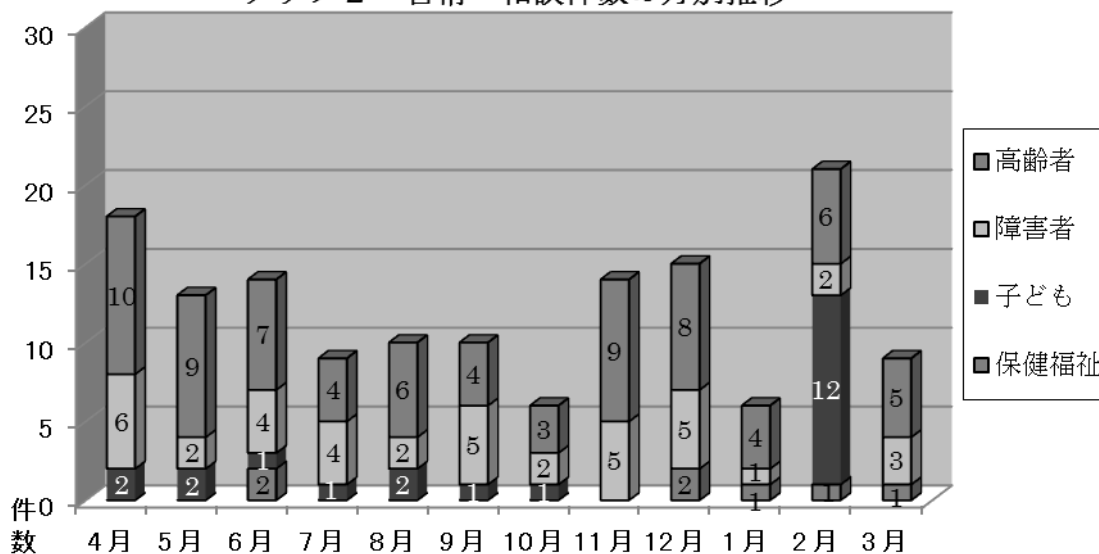
表1 苦情・相談のサービス分野別件数

分野	件数(前年度)	構成比(前年度)
高齢者サービス	75(80)	51.7%(48.8%)
障害者サービス	41(53)	28.3%(32.3%)
子どもサービス	22(26)	15.2%(15.9%)
保健福祉サービス	7(5)	4.8%(3.0%)
合計	145(164)	

3 苦情・相談件数の月別推移

平均すると、毎月約12件の苦情・相談の申出があった。そのうち、高齢者サービスに係るものが6.3件、障害者サービスに係るものが3.4件、子どもサービスに係るものが1.8件、保健福祉サービスに係るものが0.6件である。

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85件(58.6%)、次いで「本人」が38件(26.2%)、「事業者職員等」が8件(5.5%)と続いている。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

性別 \ 申出人	家族	本人	ケアマネジャー	事業者職員等	その他	合計	構成比
男性	24	20	0	2	4	50	34.5%
女性	53	17	0	4	4	78	53.8%
不明・その他	8	1	0	2	6	17	11.7%
合計 (構成比)	85 (58.6%)	38 (26.2%)	0 (0.0%)	8 (5.5%)	14 (9.7%)	145	

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96件(66.2%)、次いで「来庁」が26件(17.9%)、「訪問」が5件(3.4%)と続いている。なお、「その他」には、FAX、電子メールやサービス利用の機会を捉えての申出などが含まれる。

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	96	66.2%
来庁	26	17.9%
訪問	5	3.4%
郵便	3	2.1%
その他	15	10.3%
合計	145	

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51件(35.2%)である。次いで「保健福祉部指導担当課」が36件(24.8%)、「事業者(民立施設)」が28件(19.3%)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)	7	0	0	0	7	4.8%
総合支所保健福祉課	40	11	0	0	51	35.2%
総合支所健康づくり課	0	1	0	0	1	0.7%
保健福祉部指導担当課	13	12	4	7	36	24.8%
高齢福祉部高齢福祉課	3	0	0	0	3	2.1%
子ども・若者部保育課	0	0	2	0	2	1.4%
子ども・若者部保育認定・調整課	0	0	13	0	13	9.0%
政策経営部広報広聴課	0	0	1	0	1	0.7%
事業者(区立施設)	1	2	0	0	3	2.1%
事業者(民立施設)	11	15	2	0	28	19.3%
合 計	75	41	22	7	145	

以下、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

平成29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75件であった。分類別に見ると、介護保険サービスが61件、高齢者福祉サービスが13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、「サービス提供・保険給付」が最も多く48件、次いで「その他」(ボランティア活動に対する施設の姿勢、個人情報の取り扱い等)が6件、「要介護認定」と「高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成」が各4件である。

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 61件	要介護認定	4	5.3%
	行政の対応	3	4.0%
	サービス提供・保険給付	48	64.0%
	その他	6	8.0%
高齢者福祉サービス 13件	特別養護老人ホーム入所希望申請	1	1.3%
	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	4	5.3%
	高齢者配食サービス	1	1.3%
	宿泊サービス	2	2.7%
	高齢者向け住宅	3	4.0%
	その他	2	2.7%
その他 1件		1	1.3%
合計		75	

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クロス集計すると、次ページ表6のとおりである。種別ごとに見ると、「通所介護」に関するものが最も多く9件、次いで「訪問介護」に関するものが8件と続いている。

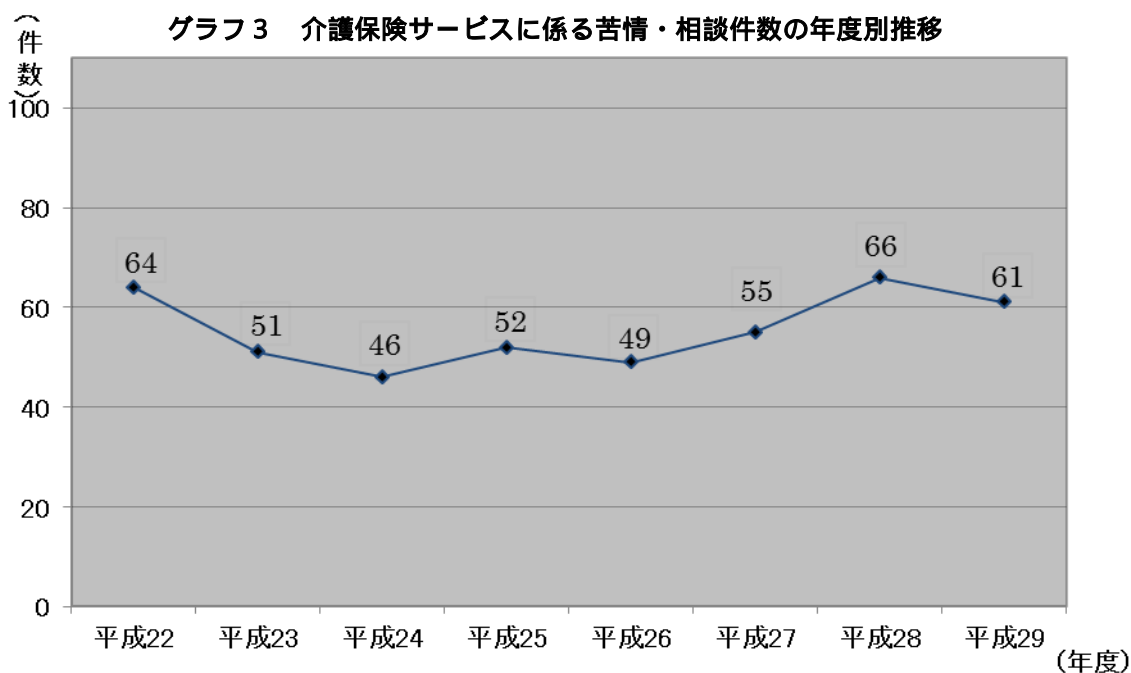
苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者/責任者の態度・対応」の36件で、次いで「説明・情報の不足」が14件、「サービスの質・量」が13件と続いている。

表6 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

苦情・相談の内容 種別		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	
介護保険サービス	要介護認定	3	0	1	0	0	4	5.3%	
	行政の対応	2	0	0	0	1	3	4.0%	
	サービス提供・保険給付	訪問介護	5	1	0	2	0	8	10.7%
		訪問看護	1	1	0	1	1	4	5.3%
		通所介護	7	0	0	1	1	9	12.0%
		短期入所生活介護	1	0	0	0	0	1	1.3%
		認知症対応型共同生活介護	2	0	0	2	2	6	8.0%
		特定施設入居者生活介護	3	0	0	1	0	4	5.3%
		居宅介護支援	2	1	0	0	0	3	4.0%
		介護予防支援	1	0	0	0	0	1	1.3%
		介護老人福祉施設	3	0	0	3	0	6	8.0%
		地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	1	0	0	0	0	1	1.3%
		介護予防通所介護	1	1	0	0	0	2	2.7%
		夜間対応型訪問介護	0	1	0	0	0	1	1.3%
		小規模多機能型居宅介護	0	1	0	0	0	1	1.3%
		地域密着型通所介護	1	0	0	0	0	1	1.3%
		その他	1	0	0	0	5	6	8.0%
高齢者福祉サービス	特別養護老人ホーム入所希望申請	0	1	0	0	0	1	1.3%	
	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	0	3	0	1	0	4	5.3%	
	高齢者配食サービス	0	1	0	0	0	1	1.3%	
	宿泊サービス	1	1	0	0	0	2	2.7%	
	高齢者向け住宅	1	0	0	2	0	3	4.0%	
	その他	0	1	0	0	1	2	2.7%	
その他	0	1	0	0	0	1	1.3%		
合計		36	14	1	13	11	75		
構成比		48.0%	18.7%	1.3%	17.3%	14.7%			

3 介護保険サービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

平成29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61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。



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」(申出人に説明・助言)が36件で全体の約6割を占めている。また、「その他」23件には「事業者へ申し入れ・勧告」21件などが含まれている。

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		所管課・他機関紹介				その他	合 計
	36件(59.0%)		2件(3.3%)					
	申出人に説明・助言	当事者間を調整	所管課を紹介	他区市町村	東京都国保連	その他		
件 数	36	0	2	0	0	0	23	61
構成比	59.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	37.7%	

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

本表内の「あんしんすこやかセンター」は、地域包括支援センターの世田谷区での愛称。

【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	総合支所保健福祉課	認定調査後も調査員が週に1回程度、用具のパンフレットを置いていく等で訪問する。調査員が営業活動をしていいのかわからない。今思うと、調査も非常にいい加減で、その結果、正確な判定がされたのか不満が残った。	認定調査員の態度で不快な思いをさせたことを謝罪、事業所に今後このようなことがないように指導すると説明したところ、対応結果の報告不要とのことで申出人への対応終了。事業所管理者及び当該認定調査員に今後このようなことがないように指導した。
			(苦情審査会の意見) 要介護認定は本人の状態像だから、受け取れるサービスは変わるだろうが、認定自体は変わらないのではないかと。通常、同居家族の有無で認定が低くなることはないが、一般的には影響があると思われるのかも知れない。 このような調査員がいるのは驚きだが、対応自体はこれでよいと思われる。	
2	家族	事業者	認定調査員が「介護度が下がる可能性がある」と発言した。脳神経疾患は良くなりたいため認定が軽くなることはない。医師でもないのに結果予測するとは何事か。事業所は閉鎖すべきだ。	認定調査員の軽率な発言を謝罪し、再度、管理者より謝罪した。「今後は対応に気をつけなければならないので、謝罪の訪問は不要」とのことで申出人への対応終了。保健福祉課へ事故報告書を提出した。
3	家族	総合支所保健福祉課	施設入所日に介護認定更新結果が届かない。他のサービスも同様だ。区のやることは時間がかかりすぎる。	更新のための認定調査の実施が利用者の入院に伴い遅れたので、認定結果通知も遅れていることを説明した。
4	事業者職員等	総合支所保健福祉課	調査事業所から認定調査員の到着を待っていたが、連絡をくれることもなく来訪がなかった。このような不誠実な対応は許されるのか。施設として日程変更の事情を家族にどう説明したらいいか。	保健福祉課が家族へ日程の再調整を伝え、認定調査には、区職員(認定調査員)が訪問すると伝えた。調査事業者へは、日程変更の際は必ず連絡を入れること、トラブル発生時は区へ報告すること、関係者への周知徹底を図ることについて指導した。

【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	本人	指導担当課	事業者及びあんしんすこやかセンターは、個人情報漏洩しても責任回避している。区に再三にわたり相談しているが、申出人のせいにして対応してくれない。	関係各課(保健福祉課・介護保険課・指導担当課)で苦情内容を共有し、必要な対応と注意喚起を図った。
2	本人	指導担当課	サービス付き高齢者向け住宅に入居し、介護保険サービスを受けていたが、介護レベルが低く利用をやめた。区に相談しても進展がない。区の担当者は公僕に精神に欠ける。	保健福祉課に事実確認したところ、サービス利用が必要との認識のもと、サービスにつなげるため提案を行っているが、申出人は拒否を続けているとのこと。申出人に引き続き保健福祉課に相談するよう説明していくこととした。
3	家族	総合支所保健福祉課	転入時に介護保険サービスの資料を貰っていないのに介護保険料の納付書を送付するのは道理に合わない。	傾聴し、意見を担当課に申し送ると伝えた。同日、保健福祉課から介護サービス情報誌等を郵送した。総合支所くみん窓口で確認したところ、転入時には、せたがや便利帳のみを配布していることを確認した。

【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	家族	指導担当課	ヘルパーがいたのに転倒し骨折した。ヘルパーの無責任な態度とケアマネジャーの誠意のない対応が納得できない。本人はリハビリ入院するも立位を取れず、認知症も進むばかりだ。文書での謝罪を求める。	苦情報告書を作成し、保健福祉課に対応を依頼することで了承を得た。申出人・親戚・ケアマネジャーで話し合いの場を持ったが、その後、申出人からの連絡なく進展なし。
			(苦情審査会の意見) ヘルパーがいたにも関わらず転倒骨折に至ったことは、よほど不適切な介助ならば別だが、完全にそれを防ぐことはできない。これは転倒後の対応に問題があったので検討の余地はあるだろう。 ヘルパーに不適切な介助の有無は確認したほうがいい。ないということを確認するとその後の対応とコミュニケーションを丁寧に行って対応していくしかない。 はじめに態度が悪いと、後から謝罪を申し入れても受け入れてもらえないことは、よくあることだ。やはり最初にたいしたことはないという態度をとったことは問題がある。どういう状況で転倒してしまったかをきちんと説明すべきだったと思う。	

2	家族	総合支所保健福祉課	おむつ交換時に膝をサイドテーブルにぶつける、洗髪に熱い湯(48度)を使う等、不適切なケアが見られ、注意したが謝罪も改善もない。他でも同じ対応をしている可能性があるため内情を調べてほしい。	事業所担当者で面談を行い、申出人の意向(改善点の文書作成)を伝えた。事業所は申出人が希望する具体的ケア方法が共有できるようマニュアルを整備した。
			(苦情審査会の意見) 報告を聞く限り質が低く同様の苦情がほかに出てもおかしくないように感じる。 在宅サービスを提供する際に契約の中で具体的に何をやるか、内容をはっきりさせることには制度的には重要だ。それを改めて共有するようにマニュアルを作成したというのは、何をいままらという対応だ。 今後、同様の苦情が出てきたら要注意ということにしてほしい。	
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)	本人がヘルパーに200万円貸したらしい。警察や区に相談したいが証拠がない。何処に相談したらいいのかわからない。本人は人に言わないでほしいと言っている。当該ヘルパーはもう本人に関わってほしくない。	保健福祉課巡回時にあんしんすこやかセンターから報告。警察や区に届ける人もいと助言の上、事業所変更を勧め調整した。事業所には買い物の際は、出納帳・領収書入れを使用し、サービスを記録するように注意した。
4	家族	事業者	ヘルパーが娘になりすましてケアマネジャー交代の契約をした。他にも同様の事をしていないかと心配だ。何かあったら誰が責任を取るのか。そもそもケアマネジャー交代も知らなかった。	概ね事実と判明したため謝罪した。ヘルパーに指導し、担当ヘルパーを交代した。申出人は経過報告書を提出し、保健福祉課・あんしんすこやかセンターに経過を報告した。
			(苦情審査会の意見) 契約当事者は利用者と事業者である。本人からこうしてくれと言われて契約したこと自体は問題ないかと思われる。 契約となると権限が関係してくる。この事例は権限をもらってきちんと話をして契約を代行でやったということが立証できないため軽率だと思う。ヘルパーがよかれと思ってやってしまったのかも知れないけれど、後できちんと事業所に伝えれば、そこで対処のしようがあったのだろう。また、業務報告を徹底的に行うというのも改めて周知しておく必要があると思う。	
5	家族	総合支所保健福祉課	訪問介護ヘルパーが契約書等に記載のない介護用品の指示や配慮のない対応をしてくる。代表者に適切な指導と対応を望む。	傾聴し、事業所へは内容確認を行い、事業所として適切な対応をとるように助言した。
6	事業者職員等	指導担当課	訪問介護で不正をしたとして事業所を解雇された。さらにそのことを他の事業所へ伝えられ自分だけが悪者扱いだ。釈明したい。	保健福祉課で相談するように案内した。
7	本人	指導担当課	サービス終了後の要望に対して、大きな声で怒鳴られたことが納得できない。	当該事業所より提出された報告書を受領し、内容(利用者から苦情を受けたケアマネジャーが事業所に事実確認し、事業所担当者、サービス担当責任者及びケアマネジャーが利用者と家族に謝罪。担当ヘルパーは交代)を確認した。
8	事業者職員等	指導担当課	ヘルパーがサービス利用者からセクハラを受け、さらに執拗に恫喝されている。ケアマネジャーはそれを知っている節があり信用できなくて困っている。	担当の保健福祉課へ相談するよう勧めた。

【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	総合支所保健福祉課	ハードなリハビリ後、痛みで起き上がれず、複数の病院を受診し腰椎圧迫骨折と判明した。事業者はリハビリと骨折の因果関係を認めないので、区から事業者に状況確認してほしい。	事業者は、医師判断でリハビリが原因となれば補償などの対応をするとのことで、誠意を持って対応するように伝えた。申出人に状況確認した結果を伝え、了承を得た。
2	家族	事業者	初回訪問時に必要な衛生材料を利用者側で用意してほしい旨を看護記録に記載したが、再度確認しなかったため、用意されていなかった。家族は激昂され、そもそも衛生材料は事業者が用意すべきとの主張があった。	家族が用意する物品は、事前に連絡することとした。次回訪問時に、物品の確認すると申出人が激昂し、支社長から説明するも納得を得られず、担当を交代し看護管理者・看護師の複数対応とした。保健福祉課は、事業所に「できること・できないこと」を明確にしたうえで対応するように助言し、その後、大きなトラブルはない。
3	家族	総合支所保健福祉課	点滴針を刺せないような看護師が派遣されている。ケアマネジャーは看護師の技量・資格等を確認し、情報提供する義務はないのか。区からきちんとした看護師を派遣するように指導してほしい。	看護師の雇用は事業者の責任でありケアマネジャーに情報提供義務はないが、コミュニケーションが重要と説明のうえ、疑問点は事業所に直接伝えるように助言した。事業所には、家族への連絡とケアマネジャーとの連携を進めるように依頼した。
4	本人	事業者	訪問看護リハビリを受けた翌日より手と足の調子が悪くなり歩けなくなった。事業所に謝罪と損害賠償を求める。	事業所ではサービスに入った日から1週間後に本人から連絡があり、状況確認した。謝罪や損害保険対応等、誠意を尽くしてきたが合意に至らず、双方弁護士同席にて最終面談し、対応が終了した。

【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	<p>通所中に大腿骨骨折した。所長は入院費用を全額補償すると言っていたが、後日補償額を下げてきた。その後事業所は別会社に譲渡された。</p> <p>(苦情審査会の意見) 申出人は賠償が納得する形で決着がついたからかも知れないが、それと事故報告とは別の話だ。絶対に事故を起こさないのは難しい面があるが、起きた際の対応は重要だ。それが事故を少なくすることにつながる。これは区として指導すべき事項であり、事故報告書をきちんと提出するように指導すべきだ。</p>	事業所に事故報告書を提出するように指導すると説明した。事業所譲渡以降の指定や指導は運営法人所在地(他県)になるので、そちらに連絡するように伝えた。運営法人に対しては、至急、事故報告書を提出するように指導した。
2	その他	総合支所保健福祉課	<p>特定の職員の態度が乱暴だ。特に認知症の利用者に対して言葉が荒く、ケアが乱暴だ。自分から不満を訴えられない利用者を狙っているように感じる。</p> <p>(苦情審査会の意見) 匿名の苦情が虐待事例の場合は、もっとしっかり調査しないといけないが、本件は虐待に当たるのか単に粗暴な関わり方のレベルなのか見極めは難しい。申出があるということは、それなりのひどさがあると思う。虐待に近いこともあるかもしれないので心配だ。認知症のケアはなかなか大変で不適切なケアになることはあるが、より一層高いケアをする方向性は必要だと思う。</p>	傾聴の上、匿名の苦情として関係各課と情報共有すると説明し、了承を得た。
3	その他	事業者	送迎車が時間帯通行禁止道路を走行後、乗務員が禁止看板を移動させた際、車椅子の通行人にぶつかりそうになった。当該通路への侵入禁止と運転手等の処分を求める。	送迎業務はより慎重に当たり、特に時間帯通行禁止看板をずらす時には周囲に注意することを運転手・乗務員をはじめ全職員に周知徹底した。また、送迎ルートや送迎方法を再検討することにした。
4	家族	総合支所保健福祉課	利用者へのサービス中の転倒事故が原因で硬膜下血腫で入院となった。しかし、事業所から説明と謝罪がない。	事業所に事故報告書及び苦情報告書の提出を求め、事業所から報告書を受領した。事故と入院に関して家族への連絡が遅く、家族の心情に配慮できなかったことを謝罪し、補償については保険会社と対応中であるとの状況を確認した。
5	家族	総合支所保健福祉課	サービス内容について苦情を言っているが改善されない。対応がぞんざいで家族の気持ちに寄り添わず、職員の態度が悪い。	家族は事業所から退所を予定しているが、本人は通所したい意向とのこと。ケアマネジャーに相談し他事業所を探すことを勧めた。苦情報告書を関係各課で供覧した。
6	その他	総合支所保健福祉課	ある事業所でケア不足が原因の事故が多数発生しているようで危険だ。宿泊サービスの利用方法に関して不正をしている。	傾聴の上、申出人の意向で、事業所に指導する際は、匿名として報告する約束をした。介護保険課へ情報提供した。
7	その他	事業者	送迎車が自転車の通行者に向かって暴言を吐いた。	申出人へ謝罪をし、マナー研修を行ったうえでその内容を事業所内に周知徹底した。
8	本人	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	送迎車がマンションの入口を塞いでいたので注意したが、謝罪がなかった。事業所責任者からの謝罪がほしい。	事業所の所長が電話で謝罪し、申出人も納得した。
9	本人	総合支所保健福祉課	認知症進行予防のため日常的に人と話すよう医師に言われているが全く声をかけてもらえない。平等に接しないのは不適切な対応だ。指導しているのか。	傾聴し、事業所に対しては適切でない運営の場合は指導していることを説明した。

【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	本人	事業者	施設が薬を紛失した。利用後、ケース記録及びケアプランを隈なく確認したところ、薬の紛失が薬の不足と記録されていた。その他の内容にも間違いがあり不信感を持った。	保健福祉課に誤薬事故と苦情を報告したところ報告書の提出を求められた。本人には、謝罪と区へ苦情・事故報告した旨、伝えた。本人とのやり取りはケアマネジャーに詳細に報告した。

【認知症対応型共同生活介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	<p>契約改定に伴い再三質問したが要点を外した返答の上、早急な契約更新を求められる。加えて認知症の利用者・家族に対する人権侵害発言が繰り返されているため指導してほしい。</p> <p>(苦情審査会の意見) 一般論的な話になってしまうが、このような問題が出てきているとしたら、区としても全体のサービスのレベルアップを考えていった方がいいだろう。</p>	保健福祉課に報告、保健福祉課から連絡を受けた介護保険課は施設長と話し合いの場を設け、施設長、弁護士と改善に向けた対応方針を確認し、今回の件について説明を求め、契約についていくつかの指摘を行った。申出人にはその旨を報告した。

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)	入居者の平均介護度が高く、本人のような介護度の低い比較的元気な者の支援が後回しになっている。ケアプランの提示もないが、作成されているかも疑問だ。	施設長・事務職員と面談した。ケアプランは、約1年前の入居時は作成したが、要介護認定更新後は、職員不足から計画作成担当者も介護職員として勤務し、ケアプラン作成の時間がなかった。法令順守違反と認識しており早急に対応を検討すること。施設から申出人に謝罪と今後の対応について説明し、ケアプラン作成の期限を示した。
3	家族	総合支所保健福祉課	事故報告の説明が二転三転して不信感がある。また病院からは元の生活が可能と言われたのに施設は戻れないと言う。回答不要だが区から聞いてもらいたい。 (苦情審査会の意見) 本来、認知症対応型共同生活介護は認知症の方の能力を活かして日常生活を送れるようにするための施設なので、施設によっては車椅子利用者にとって本来の目的で生活することは難しい場合もあると思う。 車椅子になっても対応が可能ないように施設自体を広めにとっているところもある。しかし、本来の共同生活を する使い方とは違った使い方だ。また、この施設はターミナル・ケアを行う施設ではない。	転倒事故の詳細は、再度施設へ事実確認を求めたらどうかと助言した。また退院後の生活は施設に戻るの が難しいようなら、病院から施設紹介等を含め早急な 相談が必要と説明した。
4	家族	総合支所保健福祉課	施設の運営に数々問題があり、職員からも他へ移った ほうが良いと言われている。	傾聴し、匿名の苦情として介護保険課に電話で概要を 伝え、苦情報告書を作成し、介護保険課に提出した。
5	家族	総合支所保健福祉課	施設長が交代してから外出・散歩がなくなり、リクレー ションも減った。職員を減らすという案内もきたが基準 を満たしているのか。	施設側から職員配置の案内書を手し確認したが、事 前に介護保険課とも相談した上での配置換えというこ とで、職員を減らすということではなかった。利用者に丁 寧に説明するよう依頼し、介護保険課には苦情内容を 伝えた。
6	家族	総合支所保健福祉課	本人の乱暴な振舞いを理由に退居を求められたが、納 得できない。東京簡易裁判所に退居の調停を申立てら れたことを記録しておいてほしい。	相談内容を記録する旨、申出人へ伝えた。申出人が施 設所在地保健福祉課に相談したいとの意向を示したた め、施設所在地保健福祉課と本人住所地保健福祉課 で協議し、施設所在地保健福祉課で対応すること になった。

【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	指導担当課	介助ミス事故による硬膜下血腫で入院中に脳梗塞併 発し、以降、状態が悪い。事故の説明や謝罪は納得で きず、納得いく方策を見つけないので、何ができるか教 えて欲しい。 (苦情審査会の意見) 指導担当課から保健福祉課につなぎ、現場に近いところで丁寧な対応がなされてよかった。リスクの高い利 用者を施設はよく受け入れて頑張ったと思う。	苦情審査会への相談。現段階で苦情審査会への申し 立ては難しいと説明し、施設と話し合うことを勧める。ま た、保健福祉課やあんしんすこやかセンターに相談す ることもひとつの方法と伝えた。また介護保険について 何も分からないとのことなので、介護保険課を案内し た。
2	家族	総合支所保健福祉課	事故により、手術後間もない静脈栄養のポートを摘出 し、1か月以上適切な食事が取れず衰弱している。管理 栄養指導料を徴収しているのに何を管理していたの か。責任の所在を明確にし、対応してほしい。 (苦情審査会の意見) 経口で十分なら自信をもってきちんと説明すべきだし、家族の言うようにこれでは心許ないと思うのであれば 次の方法も考えなければならぬ。 方向性は重要な点で、支援計画は家族の同意を得て作成されるので、その意味で医療の専門性、また、福 祉の専門的な観点からももう少しきちんとしてほしいという印象を受ける事例だ。	施設に早急に家族に説明するように伝えた。施設は家 族と話し合いを行ったが進展せず、栄養摂取方針が定 まらないため、以前の摂取カロリーは維持できない状 況であると説明があった。本人は静脈栄養は嫌と言っ ており、かつて自己除去もあった。保健福祉課から施 設に対して家族とよく話し合うよう提案した。
3	本人	総合支所保健福祉課	区送付の「高額療養決定通知書」が本人に届く前に開 封され不愉快だ。開封する必要があるが、事前に理由 を説明すべき。 (苦情審査会の意見) サービスの質というよりも少し初歩的な話なのかも知れないが、福祉事業をやるうえで心構えをしっかり 持つように周知することが必要ではないか。 こういうことは普通はやってはいけないことだ。少し考えればわかるようなことができていない。サービスの質 の低下があるのか。	本人からも施設に話してもらおうように依頼する。区か ら施設に申出内容を伝え、状況を確認したうえで注意 すると伝え、了解を得た。
4	家族	総合支所保健福祉課	往診処方薬中止により入院。退院後、往診医を変更 したが、往診医と施設長が調整した日に診察がなかつ た。早期に往診してほしいが、施設に架電しても通信拒 否される。 (苦情審査会の意見) 施設に電話が通じないというのは大きな問題だと思う。施設長に取り次いでくれないという意味合いののだら うか。 往診医を手配してきてくださいと依頼するだけだろうから、何で電話を拒否しているのかがよくわからない。 後日、関係者間で協議を進めた結果、関係が改善し、適切な医療が提供されることとなった。	申出人に、保健福祉課では医療に関する点には対応 できないと伝えた。施設長から状況確認し、今後の適 切な対応を依頼した。

【居宅介護支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	事業者	訪問看護(リハビリ)の作業療法士が同居の娘を小ばかにするような態度なのは、ケアマネジャーが家族の個人情報(娘の病名)を事業所に知らせたためだ。絶対に言ってほしくなかった。 (苦情審査会の意見) ケアマネジャーとしては、アセスメントした情報は共有する同意をもらっているはずだ。家族の個人情報を伝えたといっているが違反になるのか。	ケアマネジャーは、同居の娘に作業療法士が適切な対応ができるよう、訪問介護事業所に病名を伝えたと説明の上、申出人に事前確認しなかったことは配慮不足であったと謝罪した。
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)	本人に会わないとケアプランを作成できないと言うが、本人は認知症でケアマネジャーに会うと混乱して家族を攻撃する。本人に会わないでケアプランを作成してほしい。 (苦情審査会の意見) 単に謝罪するのではなく、きちんと筋を通さなくてはいけない場合もある。対応に時間をとられたことにより本当に対応すべき人の損害があるという点も踏まえ、丁寧な接遇と言うことに加えて、おかしい点があればおかしいと言う、あるいはその言い方の問題などを研修課題のひとつとしてとりあげてほしい。 過剰な要求には、限られた資源の中でのやりくりであることを説明するなどして理解を求めざるを得ない。	保健福祉課担当者・係長が、説明不足を謝罪した。あんしんすこやかセンターと協議し利用手続きを行うことを伝え、了承を得る。あんしんすこやかセンター管理者も適切な対応ができなかったことを謝罪した。今後は保健福祉課と相談しながら、本人のアセスメントを進めていく旨、伝えた。
3	その他	事業者	知人宅訪問時、知人のケアマネジャーが家族を急き立てるような強い口調で接するのを目撃した。	ケアマネジャーはそのような対応をした認識はないが、結果的に苦情になったことは反省しているとのこと。後日、保健福祉課が、利用者とケアマネジャーの良好な関係が継続していることを確認した。

【介護予防支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	指導担当課	粗大ごみが重くて出せずケアマネジャーに頼んだら「シルバー人材センターへ頼めばいい」と言う。介護保険を払っている意味がない。	清掃・リサイクル部事業課へ電話をつないだ。同日に申出人から粗大ごみ運び出しに利用できるサービスの案内を受けたと報告があった。その際、通院介助希望があると聴取したため、保健福祉課に相談するように案内をした。

【介護老人福祉施設】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	施設でインフルエンザが発症したが、感染の発端は職員である。感染症防止を徹底してほしい。また、感染症発生時の家族面会は、一律排除ではなく個別事情を勘案してほしい。 (苦情審査会の意見) 施設の対応にやさしさが現れるかどうか。施設は決して間違ったことをしているわけではないし、息子も本人(母親)に会いたがっているだけで両者の気持ちはよくわかる。施設側のやさしい物腰が必要だったのかと思う。予防策は、全体としておこなうべきことだ。入居の段階でこのようなことを想定して同意をもらうことではないだろう。施設内で一気に感染する可能性がある疾患の場合、対応策については事前に了承はとらない。 同意を拒否された場合、部屋を替える、全体配置で影響のないところに移動するなど、そうした対応しかない。難しい。 同意の取り方についてマニュアルの手順としてあってよい。電話でなく、あらかじめ説明しておいて用意してある書面にサインをもらう等したらよい。	区より施設に対して事実確認する旨伝えた。申出人からは、実施状況等の報告は不要、また、実名を伝えても構わないとの意向が示された。高齢福祉課より施設生活相談員にマスク着用などの感染症対策の徹底と発生時の丁寧な家族対応を依頼した。
2	家族	事業者	施設での事故は介護の質の低下が原因ではないか。原因をしっかりと確認してほしい。また、事故後に約束した環境整備もその場凌ぎで納得がいかない。 (苦情審査会の意見) 事故報告の有無は回答できないとのことだが、確かに内容は一方的な事業者からの報告だから当事者と意見が違う場合も考えられ、そのまま伝えるべきではないと思うが、提出したかどうかくらいは伝えてもいいのではないか。 事業所には事故があったら報告してほしいという周知は行っているだろう。事故が起こったときに区が指導するだけでなく、事故をフォローできるように報告をもらっているはずだ。事故発生時は速やかに報告してほしいということは再度事業所に知らしめる必要はある。 区としては利用者の気持ちもくみとってフォローできるのだから、そのためにも事故報告は迅速に提出するように周知してもらいたい(引き続き区のホームページ、各種説明会、研修の機会などを通じて迅速な提出を依頼していく。)	施設長と係長が、申出人から求めのあった事故に関するそれぞれの見解について回答。今後、固定して自然治癒を待つ方向で対応することを確認した。フロアの環境整備については、家族の意見を取り入れ変更した。また職員間でケア方法・再発防止の取組みを確認した。

3	家族	総合支所保健福祉課	職員が無口・無表情で施設内は静かだが、食事の時から声を掛けてもらいたい。懇親会で話したところ暫くの間は変わったが、すぐに戻った。	施設に対して事実確認すると伝えた。申出人は、苦情によって職員の対応が変わるとよい。改善すればわかるので回答は不要とのこと。保健福祉課担当係長が施設長に事実確認と改善策(貴重な意見として受け止め、職員が利用者へ積極的に声かけするよう指導)を聴取した。
4	家族	総合支所保健福祉課	施設で熱を出し、入院後に戻った際、「戻ってこないと思った」、また本人の余命が短いと取れるような発言を同じ職員から言われた。不適切だ。 (苦情審査会の意見) こういう領域で働く人のこのような発言は信じられない。関係者の教育がどのようになされているか気になる。こういうことがレアケースであることを望みたい。サービスの質以前の問題だ。	保健福祉課が施設長に状況確認し、戻ってこないと思ったと発言した施設医師に注意し、施設長が家族へその旨を伝え了解を得た。その後、利用者は施設を退去し、前にいた有料老人ホームへ移った。
5	家族	高齢福祉課	入所中、夜間に具合が悪くなり、その後急死した。急変時には緊急連絡先に連絡をするはずが連絡がなく、その後の対応も納得がいけない。	機会があれば、このような苦情があったことを、区から施設に伝えてほしいとの意向を確認し、記録に残し関係各課で情報共有すると説明した。区に事故報告書が提出されていることを確認、申出人に区で情報共有していることを伝えた。
6	家族	総合支所保健福祉課	施設で物が紛失し施設側は謝罪したが、本気で対応しているように思えない。また、職員が挨拶をしないし、嫌味を言うなど態度も悪い。	物品の紛失を防ぐには、施設側とリスト等で確認することを提案するなどの対策があると伝えた。施設に直接確認することは、今後の施設側の対応に影響するので望まないとの意向で、苦情内容は区関係各課で情報共有することを約束した。

【地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	「夜間、職員から首を絞められて怖い思いをした。」と本人が言っている。薬の副作用で幻聴・幻覚もあるので、事実とは思っていないが確認して欲しい。	施設へ事実確認し(調査の結果、暴力の事実はなかったとの内容)、入所前のケアマネジャーにも聴き取りを行った。施設で作成した苦情報告書の提出を求め、保健福祉課作成の苦情報告書と併せて関係各課に回付した。

【介護予防通所介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	耳鼻科受診のため事業所に欠席連絡の際、施設内のインフルエンザ流行を知らされず、翌夕の郵便で知った。連絡が遅かったため、内科の受診時間にぎりぎりだった。健康に関わることはきちんと連絡してほしい。	施設に事情聴取した。先月末から流行拡大傾向で他利用者には電話連絡したが、ケアマネジャーから申出人はインフルエンザ様症状を伴う体調不良による欠席ではないと聞いたため、電話連絡をしなかったと判明した。
2	家族	総合支所保健福祉課	容態急変が続いた後に事業所管理者より、大学病院の主治医から施設の指定する主治医への変更を強く言われ、さらにはしばらく通所を休むように強要された。本人は通所を望んでいる。	通所再開の可能性があることから、現段階では、事業所に直接連絡はせず、申出人からの再度の連絡を待つこととした。

【夜間対応型訪問介護】

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	事業者	足の腫れと痛みで動けず、緊急コールで「足が腫れて歩けないので、足浴用の湯を沸かしてほしい。」と依頼したが、転倒等の緊急事態ではないため訪問はできないと断られた。	緊急時のコールであることは、契約時に本人・家族に説明済み。コールの内容のみの判断で捉えず何かあったサインと捉え、利用者の気持ちに寄り添った対応ができるようにオペレーター間で共有した。なお、コール要請が身体介護以外の訪問希望であった場合は、ケアマネジャー、日中連絡先訪問介護事業所が、あらかじめ決められた緊急連絡の順番に沿って家族に連絡し、状況報告することを確認した。

【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	利用相談に行った際、併設のサービス付き高齢者向け住宅の利用者しかサービス提供できないと言われた。介護保険があるのに別のサービス契約は二重取りではないか。	事業所へ確認、利用者に誤解のない対応をするように指導し、申出人へ入居者以外の利用も可能と確認した旨を伝えた。

【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	通所介護事業所で疥癬をうつされ通所できなくなった。事業所はその後の対応してくれない、本人は認知症で家族は介護できないので困る。また、現状で入院可能な病院や通所介護事業所の探し方を知りたい。	施設も必要に応じ助言などを行う場所であることを説明し、施設に代わり謝罪した。入院先については、通院中の皮膚科に相談するよう助言した。施設探しは、ケアマネジャーに相談するよう伝えた。また、ケアマネジャー変更も可能と説明した。
			(苦情審査会の意見) 区などが疥癬対策マニュアルを示すだけでも違うだろう。発生の際に事業所が区に対応方法等を確認すればよい。今後、ノロウイルスやインフルエンザが流行することもあるだろうから、その対応もしっかり伝えていく必要もあるだろう。	

【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	事業者職員等	指導担当課	事業所統合により雇用契約解除をメールで知らされた。また、担当する利用者が事業所から契約が切れると言われているようで、サービスが継続できるか心配だ。	雇用契約の苦情は労働基準監督署で相談するように伝えた。また、サービスに関する苦情申出先について質問があったので、調べておくので申出人(匿名)から連絡をもらうように伝えた。
2	その他	高齢福祉課	施設長と生活相談員は挨拶をしても無視し、ボランティア活動に対するねぎらいの言葉もない。ボランティアのことをどう考えているのか書面での回答を希望する。	施設長に事実確認し、改善すべき点は改善するよう伝えた。施設長は申出人に介助上の必要な注意をしたことでプライドを傷つけ、それ以降のコミュニケーション不足を認めた。申出人に対して謝意とコミュニケーション不足を改善する姿勢を伝えたところ了承、書面回答は不要となった。
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)	区内に介護老人福祉施設が少ない。介護保険料を払っているのに増設してほしい(夫婦二人暮らし、本人は要介護認定新規申請中)。	高齢福祉課(施設整備担当)より以下について説明し、対応を終了した。 ・特別養護老人ホームの新規整備状況及び中・長期の整備計画 ・認知症対応型共同生活介護の整備状況
4	本人	指導担当課	具合が悪く、買物・食事・入浴等ができない状態で介護サービスを受けたいと区(所管課)やあんしんすこやかセンターに相談しているが誰も訪問してくれない。理由が知りたい。	保健福祉課に申出を伝えると説明した。訪問しない理由を保健福祉課に確認し、一般的な要介護者と同様の対応であるとのことを確認した。あんしんすこやかセンター職員が、申出人の知人に申出人自身でケアマネジャーを決定するように伝えることを依頼し、介護保険サービス事業者ガイドブックを渡した。その後、申出人はケアマネジャーを決定した。
5	本人	総合支所保健福祉課	居宅介護支援の利用料請求書の口座番号が「*」等で隠されることなく全て明記されていた。請求書は印刷会社で作成しているので、個人情報漏洩に当たるのではないか。	事業者に以下のとおり事実確認し、再発防止策の徹底を依頼した。 ・仕様についての認識違いが原因で今回の事故に至った。 ・来月分より口座番号を「」表記とする。
6	家族	総合支所保健福祉課	介護保険サービスを使い始めたが今後のプラン作成やサービス利用に不安がある。ケアマネジャーも信用できない。	区の担当ケアマネジャーが連絡調整し、改善手段を伝えた。

(2) 高齢者福祉サービス

【特別養護老人ホーム入所希望申請】

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	以前、施設から秋頃に入所可能との言われたのに、約7か月経っても連絡がない。どうしたのか。	事業所からは、利用者の状態と従事者不足により開設できないフロアがあることを報告し、連絡が遅くなったことは謝罪した。

【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	総合支所保健福祉課	本人は入院後、おむつ利用を開始した。あんしんすこやかセンターで「2か月以上利用継続が対象、請求には領収書が必要」と説明され、申請には領収書が必要と思ひ対象の開始月に申請しなかった。後で、申請には領収書が不要と分かった。説明不足なので、対象の開始月分から遡及支給してほしい。	あんしんすこやかセンターの説明が不明確であったことを謝罪し、区のホームページや案内等の説明内容の改善を求める要望として高齢福祉課に報告する旨を説明した。
			(苦情審査会の意見) 制度がわかりにくかったり、苦情もあると思われるので、その点をあんしんすこやかセンターの連絡会等で「周知が無く受けられない方がいると思われるので該当の方には連絡してください。」と再度周知することも必要だろう。	
2	家族	総合支所保健福祉課	申請書に寝たきりになった時期の記載欄があり、寝たきりではないので申請しなかった。後に2月からおむつを使用していたので、入院した4月には申請できたと判明した。記載が分かりにくく申請できなかったため、4月分から遡及支給してほしい。	案内が不十分であったことを謝罪の上、遡及支給できないことを説明し、5月からの申請を受理した。高齢福祉課に報告、区のおしらせ6月15日号の記事「紙おむつ支給・おむつ代助成のご案内」で、「ねたきり等」から「ねたきりまたはこれに準ずる状態」と記載内容を改めた。
			(苦情審査会の意見) 接遇の問題もあるのだろうが、正しい情報・必要な情報を提供できているかどうかが一番重要だ。その点は細かなことと考えると、きちんと対応してもらえればと思う。	
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)	要介護認定申請時に入院中であることを伝えたにも関わらず、紙おむつの支給・おむつ代の助成の説明を受けなかった。遡及支給されないのはおかしい。	あんしんすこやかセンター責任者が訪問し、おむつ代助成の説明がなかったこと、対応が事務的だったことを謝罪の上、遡及支給はできないことを説明した。申出人からは相談対応のあり方について改善を要望された。
4	家族	高齢福祉課	配達時、現物をむき出しで運ばれるのは気分がよくない。現在、有料の無地段ボールでの配達が可能だが、段ボールはごみになる。プライバシー配慮は当然であり、無料でゴミにならない方法を検討すべきだ。	有料段ボールによる配達となった経緯を説明し、無料のビニール袋などによる配達の方法の導入をできないことには理解を得られたが、配慮のある配達方法を再検討し、検討経過を申出人へ報告してほしいとの要望があり、その連絡をすることを約束した。

【高齢者配食サービス】

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	配食サービスを利用しようと連絡したら、一部の地区は利用できないという。区のおしらせに掲載されているのに不公平ではないか。	広報誌に掲載しているにも関わらず、配食サービスがすぐに提供できないことについて謝罪し、事業案内のちらしと申請書を郵送した。高齢福祉課に報告し、区のおしらせ掲載時には、事業者などの都合により一定期間待機となることもある旨を記載するような検討を依頼した。

【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	(地域密着型通所介護施設で提供する宿泊サービス) 夜間に額と眼を何かでぶつけた。施設から事故報告書が提出されているか確認したい。かなり濃い紫色の痣であり、施設に事故について時系列で示すよう、文書での回答を依頼したが満足できる内容ではなかった。	事故報告書提出の有無は、回答できないと説明した。苦情を介護保険課へ申し送り、事実確認した内容を申出人に連絡することとした。保健福祉課が施設に連絡、申出内容を確認した。事故報告書及び文書による経過報告の作成を依頼した。事故報告書及び経過報告が施設から提出され、介護保険課事業者指定・指導に報告した。
			(苦情審査会の意見) 施設の対応がややおさざりになっていたということだろう。顔が腫れていて痣があっても夜中の状況をきちんと把握できる訳がない。ただ、そういう状態の場合、医療機関で診てもらえたか健康上の問題があるかどうかを最初にしっかり家族に説明する、ということをやっているかどうかの問題ではないか。翌日の通院でも悪くはない。そこをきちんと説明すればよい。家族が欲しているのは医師に診てもらったかどうかで、そこを意識しておかないといけない。 施設数の増加に伴いサービスの質をどう確保していくか。そのために指導検査をどのように行っていくかが今後の課題になると思う。	
2	家族	指導担当課	(地域密着型通所介護施設で提供する宿泊サービス) 利用中に転倒し、大腿骨骨折で入院。施設の対応が遅く納得できない。損害保険対応についても進展がない。	施設は保険会社の審査結果を踏まえ説明しているが、家族の納得に至らず、引き続き対応している。

【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	(未届け有料老人ホーム) 施設内がバリアフリーではない。栄養士・常駐看護師が不在で夜間は1人体制。誤薬事故も発生した。イベントは強制に近い形で費用がかさむなど、施設運営が不適切だ。また、近所の評判も悪い。	高齢福祉課に報告、同課から東京都福祉保健局高齢社会対策部施設支援課へ苦情を伝えた。都は相談者の許可を得られれば施設に事実確認することが可能との説明があった。申出人に対して都の連絡先を伝えることとした。
			(苦情審査会の意見) このような問題に対しては、外部の目がきちんと入るかどうか重要で、そうすると介護保険を介してケアマネージャーがきちんと関わっていれば、何か問題が起きればそこから分かると思う。ただ、当該施設と関連の深いケアマネージャーが担当している可能性がないわけではない。 今後、いくつか関連する施設で報告が提出されてきたら気をつけて見てもらいたい。	
2	事業者職員等	総合支所保健福祉課	(都市型経費老人ホーム) 入居している施設の職員2名がインフルエンザに罹患している。マスクもせず咳をしながら配膳している。感染症予防に取り組んで欲しい。	施設に状況確認の上で必要な指導はすると説明した。施設に申出を伝え、状況確認し、感染予防対策の徹底を依頼した。
3	家族	総合支所保健福祉課	(サービス付き高齢者向け住宅) 転倒が多く骨折もした。施設の対応の姿勢に納得がいかない。	施設へ苦情を伝え、あんしんすこやかセンターへも連絡した。申出人には施設とよく話し合うよう助言した。

【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	家族	事業者	昨年は寝具乾燥サービスで羽毛布団を乾燥してくれたが、今年度は作業ができないのは何故か。自費でもいいと言ったのに対応してくれない。羽毛布団しか使用できない身体状況なので困る。	区に羽毛布団乾燥の可否を問い合わせたところ、自費なら作業可との回答を得た。申出人に区の回答を伝えるが、申出人の意向で消毒乾燥は行わず、羽毛布団を返却した。
2	本人	指導担当課	せたがやシルバー情報で苦情審査会を知った。体の保護のためマスクやサングラスを着用して散歩しているせいか、皆がジロジロ見て後をついてくるまでになった。弁護士と訴訟準備をしているが、話を聞いてほしい。	高齢の区民の困り事として傾聴するが、精神的に不安定で話が延々と続くため、散歩で怖いことがあったり、困ったことがあったりしたら住所地の総合支所へ相談するよう伝えた。

(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	家族	指導担当課	3年前に保健福祉課へ調査依頼したが、未だに対応してもらえないので、苦情審査会へ訴える。	申出人(三女)は他区在住。本人(申出人の母)は一時世田谷区の長女宅へ転居したが、その後他区の二女宅に転居。世田谷区で福祉サービスを受けていたかは不明。主訴(母に会いたい)では条例に定める苦情申立て要件にあたらぬと判断し、その旨、文書で回答した。

第3 障害者サービスに係る苦情・相談

1 障害者サービスに係る苦情・相談件数

平成29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41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31件、障害福祉サービスが6件、その他が4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、「就労継続支援(雇用型、非雇用型)」が最も多く7件、次いで「放課後等デイサービス」が5件と続いている。障害福祉サービス6件の内容は、外出支援、手当、医療費助成となっている。その他4件については、送迎バスの危険走行、施設での専門学校実習等である。

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 31件	重度訪問介護	2	4.9%
	短期入所(ショートステイ)	4	9.8%
	生活介護	1	2.4%
	共同生活援助(グループホーム)	3	7.3%
	就労移行支援	3	7.3%
	就労継続支援(雇用型、非雇用型)	7	17.1%
	自立支援医療	2	4.9%
	補装具	1	2.4%
	相談支援	1	2.4%
	日中一時支援	1	2.4%
	放課後等デイサービス	5	12.2%
	その他(障害者総合支援法等)	1	2.4%
障害福祉サービス 6件	外出支援、手当、医療費助成	6	14.6%
その他 4件	その他	4	9.8%
合計		41	

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・相談の内容を種別でクロス集計すると、次ページ表9のとおりである。

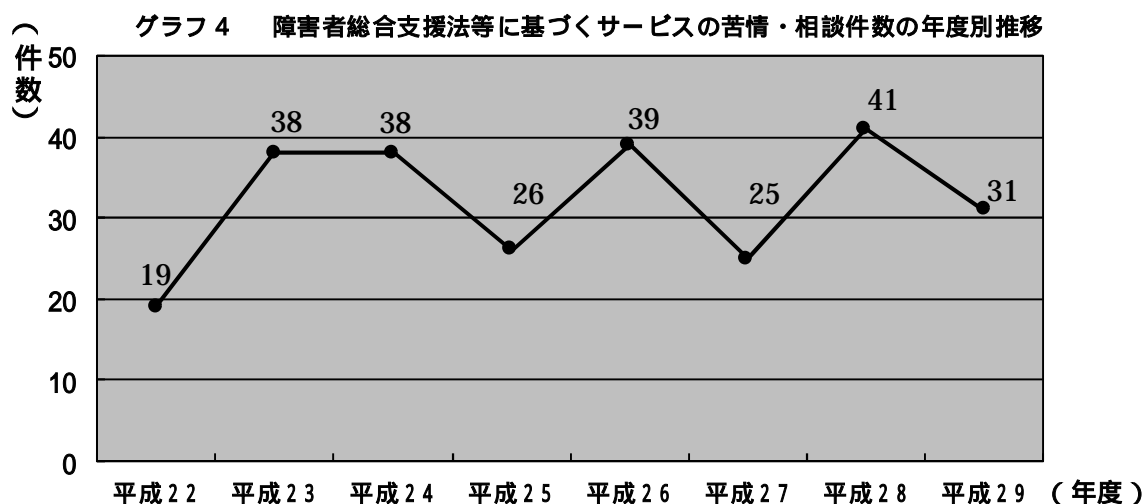
苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」で23件、次いで「サービスの質・量」が8件と続いている。

表9 障害福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

苦情・相談の内容 種別		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
障害者総合支援法等に基づくサービス	重度訪問介護	1	0	0	1	0	2	4.9%
	短期入所（ショートステイ）	1	0	0	3	0	4	9.8%
	生活介護	1	0	0	0	0	1	2.4%
	共同生活援助（グループホーム）	2	1	0	0	0	3	7.3%
	就労移行支援	2	0	0	0	1	3	7.3%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	6	0	0	1	0	7	17.1%
	自立支援医療	0	0	0	1	1	2	4.9%
	補装具	1	0	0	0	0	1	2.4%
	相談支援	1	0	0	0	0	1	2.4%
	日中一時支援	0	0	0	0	1	1	2.4%
	放課後等デイサービス	2	1	0	1	1	5	12.2%
	その他（障害者総合支援法等）	1	0	0	0	0	1	2.4%
障害福祉サービス		3	1	1	1	0	6	14.6%
その他		2	0	1	0	1	4	9.8%
合計		23	3	2	8	5	41	
構成比		56.1%	7.3%	4.9%	19.5%	12.2%		

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

平成29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31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。



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、「職員による対応」が24件で全体の77.4%を占め、所管課・他機関紹介は3件で9.7%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		所管課・他機関紹介				その他	合 計
	24件 (77.4%)		3件 (9.7%)					
	申出人に説明・助言	当事者間を調整	所管課を紹介	運営適正化委員会	東京都国保連	その他		
件 数	23	1	1	0	0	2	4	31
構成比	74.2%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	6.5%	12.9%	

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

【重度訪問介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	指導担当課	事業者から急に明後日のヘルパー派遣は不可能との連絡があり、保健福祉課の担当者にも相談しているが返事がない。苦情審査会で何とかしてほしい。 (苦情審査会の意見) プランどおりにヘルパーが行かないと生活が成り立たなくなることもあるが、申出人の主張を通すということではこういう事態は起こりそうだ。事業所の人手不足だったり、制度の変更時に事業所が潰れるのではないかという危惧もある。	苦情審査会は、ヘルパー派遣の要望には対応できない。保健福祉課障害支援の担当者には、いま困っている状況にあることを伝えておくので、そちらに相談してほしいと説明し了解を得た。
2	本人	総合支所保健福祉課	契約に基づいて提供すべきサービスの一部を行わない。また、特定のヘルパーの引き抜きに申出人が関わっていると責められている。	サービス提供について、事実であれば区から指導すると説明し、事業者を確認後、注意・指導した。また、ヘルパーの引き抜きについては、ヘルパー個人との雇用に関する問題であり、これによる感情的な行き違いについて区の介入は難しいことを伝えた。

【短期入所(ショートステイ)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	事業者	短期利用の申込みをしたが、2週間後になって利用不可能との回答があった。既に他施設の短期利用受付は終了しているので預け先がない。また、対応した職員の言動にも問題を感じる。区を交え話し合いをしたい。	利用事由確認を怠っていたことが判明し、施設長から謝罪。再調整のうえ後日可能な限りの提案をするも、申出人の希望に沿うことはできなかった。区を交えての話し合いについては、再発防止策をしっかりと考えてもらえれば望まないとのことであったが、利用可否の回答に期限を設定するなど、施設として受付プロセス全体の見直しを行うとともに、不適切な言動については、利用者家族に寄り添うことの大切さを改めて話し合い、意識改善を促した。
2	家族	総合支所保健福祉課	短期利用のお試し宿泊をした結果、利用不可との知らせがあったが納得できない。障害者差別だ。	施設訪問、関係者からのヒアリング、指導やお試し宿泊の再実施を経て検討を行った結果、受け入れ可能と判断し、契約に至った。
3	家族	指導担当課	1 骨折事故が発生したが、施設の対応に納得がいかない。「いい状態で帰りたい」との施設の申し入れを受け利用継続していたが、利用終了後、精神的に不安定になり入院した。施設の事故対応に対し、区は必要な改善・指導をしてほしい。 2 区の対応自体にも疑義がある。入所施設の選定や入所後の本人の処遇に無責任な姿勢を感じ、申出人はその過程で精神的苦痛を受け、保健福祉課に対して不信感をもっている。保健福祉課との信頼関係修復のための措置を講じてほしい。 以上の点について、苦情審査会に苦情申立てをした。	1 申立てが当該苦情に係る事実があった日の翌日から起算して1年を超えて行われている。本件主訴である「当該サービス提供事業者に対し必要な改善・指導を求める」について本人は、既に当該サービス施設の利用がなく、今後利用する予定もないことから、本人のサービス提供に係る改善につながらない。事業者への指導は、苦情審査会が行うことの範囲ではない。 2 保健福祉課に申出内容を伝えた。また、状況を確認したところ、障害福祉サービスの支給・支援は現在も継続し、相談等も常時受け付ける体制を整えている。そのため、「区の対応が終了している」という状況とは認めがたい。 以上の理由からそれぞれを諮問非該当とした。
4	家族	総合支所保健福祉課	グループホームの初回利用予約していたが、当日、発熱のためキャンセルの電話をしたところ、予約が入っていないと言われた。ファクシミリでやり取りしているので間違いなく予約している。以前も別施設で利用申し込み時の行き違いがあり、今回の件で本人はショックを受けている。	施設管理者に電話で事実確認したところファクシミリではなく、初回面接時に口頭約束したが、帳票管理が不十分だった。施設管理者より当日電話で説明・謝罪したが、本人がショックを受けているとの説明だった。今後の予約管理のあり方については、十分配慮し徹底するように伝えた。

【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	本人	事業者	全体集会時に、施設職員が別の職員の予定と違った行動に対し、強い口調で「しっかりやれよ」と伝え、頼み近を叩く行為があった。しっかりやる会ではなく、少し笑えるような楽しい会を望んでいるので改めてほしい。	当該職員に注意、指導を行い、当面利用者支援から外し、事務業務に従事させることにした。相談者へは不安に思わせたことをお詫びし、このようなことが起こらないよう指導すると伝えた。

【共同生活援助(グループホーム)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	サービス管理責任者の支援に関して利用者からの不満がある。施設職員もその支援を疑問視している。法人本部に申し入れをしても聞き入れてもらえない。区には状況を知っておいて欲しい。	相談内容をもとに苦情報告書を作成し、関係課で共有すると説明し、必要があると判断された場合には区職員が事業者からヒヤリングを行うことについて説明し、了解を得た。
2	本人	総合支所保健福祉課	1 退居の際に合意された関係者の話し合いが実施されていない。適正な支援が受けられなかったという訴えに、施設から説明がなかったことに納得できない。区の認識も施設と同様で説明不足だ。 2 都へ訴えた内容(虐待通報)について区から指導結果説明がない。 (苦情審査会の意見) 関係所管は必要な対応を行っており、施設の運営に関しても東京都と区で改善指導が行われている。対応は、報告の内容で問題ないと思われる。	1 施設に対する訴えは、申出人と施設で弁護士を介しやり取りした結果であり、区は関与出来ない旨伝える。 2 虐待通報については、指導は進んでいると伝え、指導内容に不満を持っている事を所管(障害施策推進課)に伝える旨回答する。
3	事業者職員等	事業者	利用者よりの申し出を代弁する。寮世話人の口調がきつくなった。耐えられないので変えてほしいと姉に相談したら姉もそう思っていたと言っていた。寮世話人の口調は障害者虐待防止法にあたると思われる。大げさにしたくないので早めの対応を願いたい。弱者が可哀相だ。	法人苦情解決責任者が、利用者と面談し、世話人は怒るような言い方をするが、それ以外は大丈夫だ、と聞き取った。また、関係者に面談したところ、各人の捉え方が微妙に違っていた。申出人へは、以下の改善策の内容を伝えた。 ・担当のケースワーカーが利用者の気持ちを受け止めるようにする。 ・寮世話人へは丁寧に伝えていく。 ・すぐにではないが、第三者評価等外部の視点でチェックすることも活用する。

【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	その他	事業者	娘が利用者に追いかけてスカートめくられた。施設で利用者を確認し警察へ通報した。	利用者は以前にもスカートめくったことがあり、謝罪したが警察介入。その時点で利用中止。被害者へも指定された日から利用者は通所しないと伝えたと納得せず、利用者家族と直接交渉となる。利用者は暫定的に送迎をつけて利用を継続することになった。
2	本人	事業者	職員のスキンシップが不快。何かと触ってくる。責任者に訴えたが気持ちを理解してもらえない。	担当のケースワーカーを交え、面談を重ね、謝罪と再発防止策、職員と責任者の処分を決定した。
3	本人	事業者	母が入院中で主治医から1日おきの見舞いと連絡を求められ、その旨職員に伝えたところ、利用期間の終盤に入っているため、主治医と相談してプログラムに参加するように求められ困惑した。	申出人に聞き取りを行なった段階で、話をしたので楽になったとのこと。この時点で申出人は就労継続支援B型への移籍希望あり、1週間以内の当該職員への聞き取りと解決策の提示を約束した。 当該職員に聞き取りを行い、申出内容と一致したため、その旨、申出人に伝えた。また、現プログラムから離れ、就労継続支援B型への移動の具体化を検討することを提示し、苦情対応は終了した。

【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	本人	事業者	辞めた職員が作業所に戻ってきた。苦痛だ。顔を見て休んでしまった。	本人の相談を受け、次年度の異動を目途に進めている。
2	本人	事業者	(上記1と同じ事柄に対して別の利用者からの苦情) 辞めた職員が作業所に戻ってきた。苦痛だ。顔を見たくなくて休んだ。	本人からの苦情を受けた。
3	本人	事業者	職員が挨拶を強要する、すごく嫌で泣いた。大嫌いだ。	本人と相談して、使用するロッカーを別のフロアにして当該職員と物理的に会わないようにした。また、本人が不安定になった時は、支援員や施設長がゆっくり話を聞くことにした。
4	本人	事業者	事務所にいる職員に挨拶したら、片手をあげた。なぜ口で挨拶しないのか。	申出人へ施設の主任が謝罪し、当該職員へは注意をしたので改善されると思うが、何かあれば遠慮なく申し出るように伝えた。
5	本人	指導担当課	地域社会福祉協議会から苦情審査会を案内された。現在通院している精神病院から以前の通院先A病院に変えたい。A病院通院時に前施設長から虐待(ひどく怒られる)された。A病院に変わると同様の事が起きないか心配だ。	苦情審査会は、通院先を変えたいという要望には対応できないと説明した。今年度に入ってから健康づくり課の保健師と話をしていないとのことなので、担当保健師に相談するように助言、不満足ながらも承知した。

6	家族	総合支所保健福祉課	施設の深刻なサービスの質の低下があるので、個別に施設長に話をしたが改めようとしないう。区に何とかしてほしい。	複数の保護者が安全面で不安に感じているのは問題であるが、強制力を持って何か対応できることではないと説明、複数の保護者の意見として保護者会で伝えてはどうかと助言した。
			(苦情審査会の意見) 訴えは、深刻なサービスの低下ではないため、対応は報告のあったとおりでよい。	
7	家族	事業者	娘は、作業中に他利用者(女性)がスタッフ(女性)と小声で話しているが、自分への悪口を言われているようで気になると悩んでいる。作業中の小声の私語を減らしてほしい。	1 施設長に報告し、事業所全体として改善に取り組むと申出人に伝えた。 2 翌日、職員会議で苦情を共有し、以下の対応策を決定した。 (1)利用者全員への関わり強化 (2)職員グループを扱うスキルの強化 (3)(2)に向けた勉強会の開催(1回/2週間) 3 障害者地域生活課へ苦情報告。
			(苦情審査会の意見) これはなかなか良いことだ。まず、娘が父にこういう気持ちがあると自分の心情を吐露している。これは非常に安定している状態だから言えることなので、こういうことを父親に言ったということは素晴らしいことだ。娘がこういう事実を父親に伝えたことを父親は施設に伝えた。この2点は評価していい。全体的なサービスの向上につながると思う。	

【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	家族	指導担当課	訪問看護を4回利用したが、契約内容が全く守られず、精神状態がより不安定になった。請求がきているが支払いを止めた。どこに苦情を言えばいいのか。	健康づくり課に事実確認。担当保健師に契約内容を確認してもらい相談するよう勧め、保健師が訪問すると、その前日に「医師から指示どおりの適切な看護ができていたとは見なされないので支払い義務はない」という話を申出人は主治医から聞いて終結した。
			(苦情審査会の意見) 問題は、サービスが気に入らないからお金を支払わないという点と自立支援医療の苦情に対する窓口が見つけにくい点だ。 見合ったことをされたかどうかは、本人がどう思うかだけでは決められない。 形式的に言うと、自立支援医療の場合は、医療の提供だけではなく、あくまでもかかった医療費の一定部分を給付することだから、医療内容について問題を出されても区としての関与はできない、ということが基本的なラインだ。	
2	本人	健康づくり課	自立支援医療の住所変更等を提出したが、受給者証が送付されず、問い合わせると、郵便事故であると思うとの回答だった。プライバシーに関する物を普通郵便で送付するのは不適切だ。	希望があれば、料金申出人負担で簡易書留等で発送可能であると回答した。申出人は、受給者が負担するのはおかしいと思うので、苦情として申し立てたいと申出があり、苦情内容は指導担当課に報告すると伝えた。なお、結果についての本人への報告はないと伝えたところ了解された。

【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	指導担当課	室内用車椅子の支給申請をしたが、話が進展せず、3か月以上経っても結論が出ない。保健福祉課の対応がひどすぎるので、苦情申立てをしたい。	(指導担当課) 保健福祉課に状況確認の上、連絡すると約束した。 (保健福祉課) 担当者、担当係長、理学療法士で訪問し謝罪したうえ、補装具判定の都の考え方について説明した。車椅子については、動作確認を踏まえ、給付を決定した。

【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	指導担当課	当該法人の指定特定相談支援事業所(世田谷区外)を利用しているが利用計画書を作成してくれない。市にも指導してもらったが効果がない。法人本部のある世田谷区へも知らせるので記録に残してほしい。	傾聴し、すでに相談者の所在地でも対応していることを確認。区内事業所がどのような状況にあるか不明だが、記録に残し供覧すると伝え、了解を得た。

【日中一時支援】

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	指導担当課	当該施設を月に2、3回利用している。数か月前から不穏・不安定な状態に陥り、学校・病院・施設に相談していたところ、最近、本人が施設で猥褻行為があった事話を話した。学校から施設に対応を促しているが、第三者機関で事実確認したい。苦情審査会で対応してもらえるか。	所管課での対応が終了していないので、苦情審査会ではまだ対応できない。また、審査会が施設に直接事実確認に入ることもできない。所管課の対応がこれからは、まず所管課に要望を伝える方が事実確認や謝罪、今後の改善等の解決につながるのではないかと。所管課の担当者と話してみてもどうかと助言した。

【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	減額変更の遡及、その事務処理の改善を求める。	制度の説明が不足していたことを謝罪した上で、遡及はできない、改善については法的な事もあり検討すると伝えた。苦情として受けるとし納得した。
2	家族	事業者	デイサービスの療育内容が買い物学習で、お釣りが発生したが戻されなかった。その1ヵ月後、何度も確認したりリュックの中でお釣りを発見したが腑に落ちない。利用を解約したい。	職員全員に確認したが見当たらなかったため、事業者負担でお釣りと同額の現金をお返しし謝罪するとともに、紛失した件については、できる限り解決する努力をすると伝え、理解を求めた。
3	家族	事業者	忘れ物の上履きに気づかなかった件として事業所から報告。事業者が学校へ迎えに行った際に上履きが無いことを先生から聞いたもので、家族からの苦情内容は不明。	すぐにデイサービスの車の中を探し発見した。学校と保護者へ連絡し謝罪した。荷物管理の対応方法を検討した。
4	家族	総合支所保健福祉課	放課後デイサービスを楽しみにして通っていたのに、新しい職員の不適切な行為、配慮に欠けた言葉に深く傷ついて通えなくなった。 (苦情審査会の意見) 目を見なさいという指導は、一般的にはそうだが、障害児の場合必ずしも適切ではない場合もある。新しい職員だということで障害特性に即した指導ができるように事業所としても職員の研修などに努めてもらいたい。	保健福祉課で話を傾聴し、事業所へ伝えると約束した。報告は不要との話があり、念のため他事業者の案内も行った。
5	家族	総合支所保健福祉課	自分の子どもではないが、夏休み中に職員が子どもに手を上げたようだ。そのような職員は2名いるようで、投げ飛ばされた事もあると聞いた。	傾聴し、保健福祉課と放課後デイサービスの所管課と情報共有し、対応を検討すると伝えた。

【その他(障害者総合支援法等)】

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	指導担当課	担当者がきつい口調と威圧的な態度で、パニック障害の発作が起きる。話も聞いてくれないし、話をする事もできないので、担当者を変えてほしい。 (苦情審査会の意見) 医師対象だと精神関連の講演会などが時々あるのだが、普通の人にアドバイスになるような内容のものはないかならないのではないかと。現場で役立つような話が聞ければよいのだが。 精神保健福祉士の人数は限られているし、スーパーバイザーという少しずれてしまう。精神科関連の医師ないしそれに準じる保健師で有資格者というといえないと思う。 精神病院などから講師を招いて福祉現場に入っている方向への講義を実施することなども考えたらどうか。	1 申出人に以下のとおり説明した。 (1)担当者変更は、住所地保健福祉課に相談してほしい。 (2)セルフプランでも計画相談支援でもいいから、自分のしたい事を言えば「受給者証」は作成される。 (3)移動支援は保健福祉課の判断による。自分で言えないのであれば、病院や地域相談センターに話してもらいたい。 2 保健福祉課障害支援担当係長に情報提供し、対応を依頼した。

(2) 障害福祉サービス

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	本人	総合支所保健福祉課	転入の際、難病医療費助成等手続について事前に問合せしたが、サービス毎に窓口が変わりその都度書類提出を求められた。また一度不要と案内された書類も求められた。難病で体力もないのに配慮の声かけもない。	本人には改善に向け努力する旨伝えた。また関係所管課に苦情内容を伝え、制度の周知と窓口間での協力を確認した。
2	本人	事業者	福祉有償運送事業で、申込み時に運転者を探すと言われ待っていたが連絡がなかった。	「運転ボランティアをこれから探し見つからなければお断りするかもしれない」と説明したが、言い回しが分かりにくかった。今後は気をつけ、利用者が理解したかの確認を行う。
3	家族	事業者	福祉有償運送事業で、配車が約束時間に遅れ、寒い中を外で25分待たされた。足が悪いため遅れるときは連絡して欲しい。	待ち合わせに遅れる場合は速やかに利用者と事務所へ連絡するよう指導した。
4	本人	事業者	福祉有償運送事業で、走行中の車椅子の固定が不安定で怖かった。今後、当該車両と運転手での提供はやめてほしい。	当該運転協力者の対応は問題がなかったが、不安を与えてしまったので、今後は当該利用者の担当にしないこととした。車両も同様とした。
5	本人	指導担当課	特別障害者手当(国)と心身障害者福祉手当(区)の申請をしたが却下された。障害者向けのサービスを受けることができず納得できない。申し立てたい。	所管課へ確認したところ、「65歳以上の新規申請は認められない」と説明したが、「却下になってもいいので申請する」とのことで申請し却下になった。苦情申立て要件を伝え、申立書類を送付したが申立てされなかった。
6	家族	総合支所保健福祉課	福祉輸送事業で、介護タクシーを利用した際、運転手の対応が不快・不審だった。車椅子を直ぐに出さない。最短ルートを指示したら文句。料金支払い時の釣り銭が小銭だった。院内移動の500円の領収書は出なかった。	区のリフト付きタクシー運行事業や福祉タクシー券及び介護保険サービス利用ではなく、事業者と申出人の契約であるため区では対応できないが、介護に関する事業者への苦情として受け付けると伝えた。

(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	本人	指導担当課	生活保護を受給している。入信している宗教から「仕事をしておらず福祉の世話になっている人は、参加してはならぬ」と言われ困っている。	苦情審査会で対応できる内容ではないと回答した。働けない事情を説明したらどうかと助言したところ話してみるとのこと。
2	その他	指導担当課	施設の実習でトラブルがあり、実習中止になったが施設から説明がない。理由を説明する場を設定して欲しい。	教育課程に関する苦情のため苦情審査会では扱えないが、事実関係の確認できた範囲を伝え、区が介入できることではないとして対応を終了した。
3	家族	指導担当課	小学校1年生の知的障害者の子が放課後等デイサービスに通っている。そこでの利用時間は16時で終了してしまうが、利用後は学童クラブに戻れないと言われた。共働きなので困る。	1 担当課を確認しておくことを伝えた。 2 保健福祉課に事実確認。 申出人より問い合わせを受けた児童課から保健福祉課に何か手立てがないか相談があった。母が帰宅するまでの単なる見守りでは居宅介護支給決定は難しい、何らかの業務が必要で個別相談対応になる旨、回答したとの事。 3 保健福祉課を案内することとした。
4	その他	事業者	ベビーカーを押して横断歩道を歩行中、福祉送迎バスとぶつかりそうになり、立ち止まった。気をつけてほしい。	送迎の委託先事業所へ確認したところ申出内容どおりと判明した。申し出を真摯に受け止め、他の交通者に十分に配慮するように指導した。

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

平成29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22件である。分類別に見ると、保育サービスが21件、子ども・子育て支援が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。

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 21件	認可保育園	3	13.6%
	認証保育所	18	81.8%
子ども・子育て支援 1件	母子生活支援施設	1	4.5%
合計		22	

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クロス集計すると、表12のとおりである。サービス種別ごとに見ると、最も多いのは「認証保育所」18件、次いで「認可保育園」が3件である。苦情・相談の内容で多いのは「サービスの質・量」の8件、「従事者/責任者の態度・対応」の7件である。続いて「契約・手続関係」、「その他」が各3件となっている。

表12 子どもサービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

苦情・相談の内容 種別	従事者/責任者の態度・対応	契約・手続関係	制度上の問題	サービスの質・量	その他	合計	構成比
	認可保育園	0	0	0	3	0	3
認証保育所	7	3	1	4	3	18	81.8%
母子生活支援施設	0	0	0	1	0	1	4.5%
合計	7	3	1	8	3	22	
構成比	31.8%	13.6%	4.5%	36.4%	13.6%		

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」(申出人に説明・助言、当事者間を調整)が16件、「その他」(事業者へ申し入れ等)が6件である。

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		所管課・他機関紹介				その他	合 計
	16件 (72.7%)		0件(0.0%)					
	申出人に説明・助言	当事者間を調整	所管課を紹介	運営適正化委員会	東京都国保連	その他		
件 数	14	2	0	0	0	0	6	22
構成比	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	

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

【認可保育園】

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	保育課	<p>感染性胃腸炎を集団で繰り返している。対策を保育課、保健所から指導してもらいたい。</p>	<p>保育園に確認し必要な指導を行うと伝える。感染者の登園基準は主治医の指示によるもので、翌日登園もありうると説明した。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 感染性胃腸炎の場合は、潜伏期の関係で二峰性(具合が悪くなる山が二つある)をとることがあるので、繰り返しているかどうかは判断がつかない場合がある。 マニュアルは備えていると思うが、それを共有しているかということと、研修会も多く行っているが、意識を持って出席しているかということが重要。そうした機会を園として意識し、共有して対応を徹底しているかという問題がある。</p>	
2	家族	指導担当課	<p>保育園の対応が挨拶しないなど不適切。</p>	<p>(保育園に対する苦情とのことで指導担当課から保育課へ転送、保育課が聴取) 申出人が保育園と話をするという提案は受け入れず、保育園では全く心当たりがないとのこと。その後連絡なし。</p>
3	家族	指導担当課	<p>アレルギーがあるとの理由で給食が提供されない。主治医と園医は給食で大丈夫と言うので給食を出して欲しい。</p>	<p>現段階で保育園名は言いたくないとのこと。保育園・保育課の対応が終了していないため、苦情審査会のパンフレットのみ送付した(その後、給食が提供されるようになった。)</p>
			<p>(苦情審査会意見) 小学校で発生した誤食事故で一時期日本全国、アレルギーのある子どもに食事を出すことを非常に恐れた時期があった。いまだに過剰なアレルギー対策もあり、個別に対応していかななくてはならない問題だと思う。概論的に答えは出せないで、保育課が仲介してくれたのだろう。大変だったと思う。 アレルギーのある子どもに給食を出すことは、たいへん手間がかかる。個別的な例として今回給食を提供してくれたことは嬉しい。今後、問題がないように様子を見ていってほしい。</p>	

【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	<p>園が子どもの年齢に合わせた食事の提供をしていない。</p>	<p>園では子どもの状態に合わせ離乳食を提供していると確認した。母へ連絡したが繋がらず、夕方父から対応全般に納得がいけないとの電話が入り、保育認定・調整課担当係長の連絡先を伝えた(後日母親と園で話し合い、理解が得られたとのこと)。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 区としては、あくまでも問題はメニューのことだと思っている。そもそも対応の問題だとは理解していなかった可能性がある。だから園とのやり取りがあったということで園側で対応してくれないと話が実質的にまとまらないだろうと思っている。 連絡方法を決めておくことはとても大切なことだ。全ての要望、意見等を受けても時間には限りがあるし、優先度の高いことはたくさんあると思われる。対応の際の約束は重要で、園の状況も考慮して相手の主張とはバランスをとって対応した方が良いケースもあるという認識も必要である。</p>	
2	事業者職員等	保育認定・調整課	<p>認証保育所元職員2名からの電話。年度末で退職したが処遇改善助成金が払われていないようだ。区に確認してもらいたい。</p>	<p>認証保育所の代表に確認したところ、精勤手当の中に処遇改善助成金を含んだ形で4月分より支給しているとのこと。事業者に対し申出人に説明するよう伝え、申出人には詳しくは事業者から聞いてもらいたいと連絡した。後日説明し、納得したとのこと。</p>
3	家族	保育認定・調整課	<p>妻が産休中から認証保育所を利用していた。妻は復職するつもりだったが、復職できなくなり求職することになった。求職中になると受託時間を11時間にはできないと保育所に言われた。契約を切れそう。</p>	<p>契約は、事業者と利用者の直接契約になっている。A型認証保育所の場合、保育の必要な事由要件はない。また、区が利用者の保育時間を決めることはない。以上、2点を伝えたところ家族と相談し、さらに分からないことがあれば連絡するとのことであった。</p>
4	家族	指導担当課	<p>認証保育所から認可保育園への移行が決まった際の説明に納得できない。</p>	<p>保育認定・調整課に確認して説明。保育認定・調整課でも再度説明したが納得されず、苦情申立書が提出された。「来年度入園に関する保育の継続」は、申立て時点では保証されていると判断でき、「保健福祉サービス等の個別の適用又は提供を受け、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」状況とは認めがたいことから、諮問非該当とした。</p>

5	家族	保育課	<p>保育所で怪我をしたが先生からの報告と子どもの話に相違がある。受診結果についても保育所からの報告と医師からの説明に温度差がある。改善して説明してもらいたい。</p>	<p>保育所に事実確認。事故後速やかに受診し、保護者に謝罪文と今後の対応策を記した文書をお渡ししたが納得されないとのことで、保育所に対し、子どもが怪我をした保護者の心情に寄り添う態度が必要だと助言。また、保護者には保育課から引き継いだ担当課(保育認定・調整課)から謝罪の上、今後事故を防ぐようにしていきたいと伝えた。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 他の事故報告にもあったような初期対応が問題なのだろう。あとはマニュアルの整備と徹底をすることだろう。</p> <p>事故報告とは、施設名義の報告なので施設で責任を持って、こういう事情だと提出するのが当然だ。それを保護者に確認してもらって提出するものではない。基本的に事業者としてこの事故について調査や確認をした上で責任をもって書くものだ。自分たちの対応に対して書類をきちんと書くというプライドがない。同意を得ながら書くことはありえない。</p> <p>以前にもあったと思うが、説明が納得できないと本当にきちんと報告しているのか気になって対応を求めていることがあった。いかに初期対応の丁寧さが響くかというのがこの事例でわかる。</p>	
6	家族	保育認定・調整課	<p>酒の臭いのする職員がいる。不安なので施設と事業者に伝えてほしい。</p>	<p>施設長及び設置事業者の保育事業部より事情確認を行った。施設長・事業者共に早急に改善していく旨の回答。今後、情報共有していく事を確認した。</p>
7	その他	保育認定・調整課	<p>認証保育所と認可保育園の二重在籍がシステム入力時に判明。</p>	<p>保育認定・調整課内で協議。私立認可保育園の4月分運営費から当該児童分を差し引いた内容で支払い。認証保育所には、当該児童分の運営費を支払った。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 保護者の年度末の海外転勤の発令に伴う一連の対応について特例的に行った事例であること及び4月中は認証保育所を利用したことを確認した。対応は、報告のとおりで問題ない。</p>	
8	家族	保育認定・調整課	<p>子どもが怪我をしたが、怪我の状況や病院等を受診しなかった理由の説明もない。園の見立て(打ち身)と医師所見(擦過傷)が違っている。</p>	<p>区の現地調査で、園と保護者の話し合いに区も参加したほうが良いと判断し、話し合いを実施。園代表から今回の怪我について、不安を与えた事、対応が後手後手になったことは園の責任であり、再発防止策を講じ信頼回復に努めるとの説明があった。</p>
			<p>(苦情審査会意見) すばやく中立な立場で判断する人がいるということは、事態の改善、信頼の回復、双方の意見等のやりとりという点からも納得いく対応に進んでいく可能性が高くなると思われるので、今回の対応は素晴らしいと思う。</p>	
9	その他	保育認定・調整課	<p>平成29年度宿舍借上げ支援事業補助金申請書を確認した際に、4月1日付で採用予定だった職員が同法人の認可保育園に異動していた事が判明した。</p>	<p>保育課私立保育園担当に事実確認。法人から事情は聞いていた。当該職員の申請については、認可保育園として家賃等を補助したことが判明した。また、法人に連絡のうえ今回はこの形で申請を受理するが、必要書類の提出を依頼する場合もあると伝えた。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 二重取りなどの不正が行われたわけではないこと、及び今後は人事異動後の変更届を含めた正しい申請を行う指導をしたことを確認した。</p>	
10	その他	事業者	<p>散歩中の保育士が園児へ厳しい口調で話す等、不適切な声かけが気になる。</p>	<p>施設長が当該保育士に事実確認の上、誤解を与えるような言動に注意するよう指導。また、全職員にも周知徹底した。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 職員の対応が適切ではなかったと思うが、認証保育所ではこれを契機として全職員に周知徹底して、それを区に報告するという組織としては正しい判断を行った事例だと思う。</p>	
11	家族	保育認定・調整課	<p>最近、お代わりの提供がなく、帰宅直後からおなかがすいたと言う。他の保護者が施設に確認したところ、区から「肥満児が増えているので、お代わりは控えるように」との通知が届いたと言われた。区は、そのような通知を出しているのか。</p>	<p>保育所・年齢毎に必要な栄養量に見合った給食を提供している。また、子どもたちの様子や食べ具合で量を調整する事はあるが、区からお代わりを控えるような通知を出すことはない。区から申出人に以上2点について説明したところ、申出人は保育所の連絡帳で「お代わりができないと言っているが、どうなのか」と質問し、保育所からの説明を受け、その上で区から言ってもらいたいことがあれば連絡することとなった。</p>
12	事業者職員等	保育認定・調整課	<p>憤怒痙攣で救急搬送。今まで10回程あったようだが、保育所には知られていなかった。また、パンしか食べず、前の認証保育所では食べない時はミルク提供と聞いた。2歳になるのにおかしい。</p>	<p>申出人が保育課に相談し、保育課の看護師より、保護者に乳児健診結果を提出してもらい、それをきっかけに保護者と話してみようか、その結果で不安があるようなら、関係機関につなげていくようにとの助言を行った。</p>
			<p>(苦情審査会意見) 判断が短絡的のように思われる。もう少し経過を追って、実際に痙攣が起こったときに、きちんと知識的なことがあるかどうか確認しなければならない。また、発達障害や知識障害も含めた経過観察が必要と思われる。一概にネグレクトと一言で片付けてはいけなくて、丁寧に経過を見てあげなくてはいけない症例だと思う。様々な方向性からきちんと整理して考えていく必要があると思う。</p> <p>保育所に入って目も浅い中でどう判断したらいいのか難しいところはある。保護者側からの情報があまりに少なかったことは確かに問題ではある。</p>	

13	家族	事業者	保育士が、子どもの心を傷つけた()にも関わらず、謝罪をしない。 持ってこないように言われているシールを持ってきたと決め付け、頭ごなしに注意した。結局、シールは他児のものだと判明した。	運営本部では、苦情を重く受け止め、直ぐに調査を行う。保護者にも謝罪したい。当該保育士からも話を聞き、改善できる部分はすぐ改善することとした。 区は、運営本部に対し、調査等を行った報告を速やかに提出するように指導し、まず申出人への対応をしっかりと行うように依頼した。
14	家族	広報聴課	同一法人の2認証保育所において、保育士の人数が足りないのではないかと。	保育士の配置については、認可外保育施設指導監督基準に則り、毎月職員名簿で確認している。また、同法人が認可保育園を開設したことで、職員の異動があったことは把握している。人事異動に伴う職員配置には、児童・保護者の心情に寄り添った配慮に努めるように施設に対して協力を求めた。保育認定・調整課から以上2点について実施した旨を回答した。
15	家族	保育認定・調整課	RSウイルス感染(風邪の一種)で8日前に肺炎になった園児が、2日前から登園していると聞いた。区は、施設への指導や調査等を行うのか。 (苦情審査会意見) RSウイルスに罹ったときの対応自体はもちろん重要だが、基本的な知識が広く知れ渡るようにすることが重要だ。 RSウイルスは珍しいものではなく、子ども、特に0歳～1歳児は罹ることが多い。高熱があり、0～1歳児でゼイゼイした喘鳴(ぜんめい)を伴う呼吸器症状があり、どうも苦しそうだという場合にはRSウイルス検査を行いウイルスが出ればRSウイルス感染症の診断に至る。また、RSウイルスかどうかというのは、インフルエンザの検査と同じようなキットで10分ほどで判るので医師は診断をつけやすい。	巡回指導時は、感染症記録を確認するが、感染者が出たからと調査は行わない。 RSウイルスは登園中止の対象ではないが、低年齢児ほど重症化する。対策が必要なことは、施設も理解していると思う。 以上2点の区の感染症対応を説明し、了解を得た。
16	その他	保育認定・調整課	職員名簿上、基準を満たしていることは毎月確認していたが、保育課による巡回指導において、常勤職員7名中4名(うち3名は1歳児クラス担任)が退職していたことが判明した。	法人代表に事実確認。張り紙によりお知らせをしたが、保護者間で不安が広がり説明会を開催。運営会社の人材マネジメント不足であることを説明の上、系列園からの人事異動と新規採用によりクラスを再編成した。また、研修を追加で実施し、保育環境を見直した結果、子どもたちの表情が変わった(職員入れ替わりの時期は表情が固かった)とのこと。今回のようなことがあった場合には区に連絡し情報共有していくように指導した。
17	家族	保育認定・調整課	来年度は2歳児以上の利用希望者が定員オーバーとなるので抽選を行い、外れたら退園になると言われた。この時期に言われても認可保育園などの別施設の申込みもできずに困ってしまう。 (苦情審査会意見) この認証保育所はマンションの中にあり、A型(月160時間以上の利用が必要な0歳から小学校就学前までの子どもが利用できる。年齢別の定員は施設によって異なる)の保育所である。つまりB型のように保育を必要とする人のみが利用できるわけではないので保育を必要としない人も利用できる施設になる。認証保育所と認可保育園ではニーズが違う方も利用する。ここは認可保育園に行けなかったとかではなく、この認証保育所に行きたいという方がいる施設という捉え方ができる。	施設と利用者の直接契約(基本的には単年度)で、それを区から直接止めることはできない。また、抽選に外れた方への対応も含めて今後、どうするかを運営法人に話を聞く。区から申出人に認証保育所の状況について、以上2点を説明した上で、運営法人に問い合わせたところ「抽選があることは、10月中旬に保護者に伝えた。抽選は、単願と言いつつながら、隠れて認可保育園に申し込みがあるからだ。」と聞き、抽選で過去にもめたケースがあるので、慎重に対応するよう伝えて抽選後の反応を見守ることとした。結局、希望者が定員を超えて抽選となったとの報告が申出人からあり、区は4月入園申込みに関しての情報提供を行った。
18	家族	保育認定・調整課	受託証明書を区に提出すると翌月から認証保育所は除籍になると聞き、受託証明書なしで認可保育園4月入園申込みをした(園に在籍していることを証明できる書類として保育料支払いの領収書を提出し、有償保育の加点をもらった)。入園内定したので、認証保育所に伝えたいが、3月まで利用できる保障が欲しい。	そのような苦情が寄せられたケースはない。契約については、直接の契約のため契約事項に区が何か言うことはできないが、受託証明書記載の協力は区もお願いしている。契約で除籍という項目があるか契約書で確認したどうか。また、認証保育所代表に確認したところ、受託証明書を提出すると除籍という事はない。認可保育園に決まった場合、早く伝えてほしい。本児については、契約を3月末まで結んでいるので、それまでお預かりするとの回答を得た。

(2) 子ども・子育て支援

【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	指導担当課	手術後で腕が上がらないので早くヘルパーに来てもらいたい。保健師は体調が悪い私に寄り添うべきだ。 (苦情審査会意見) 生活しづらさや生きづらさを何とかしたいというのは苦情の問題というより、申出人への支援の問題だろう。その方向で対応してもらえない。	医師の指示が必要なものもあり、すべて保健師の一存でできることではないが、困っていることについては担当課に相談に乗ってもらうよう当課から依頼することはできると回答。本件について健康づくり課及び生活支援課と情報共有した。

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

平成29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7件である。

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	7
合計		7

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クロス集計すると、表15のとおりである。種別ごとに見ると、全7件が「生活保護」に関するものである。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4件で、「その他」(元妻への対応に関する事、葬儀参列費用支給に関する事等)が3件である。

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	サービスの質・量	その他	合計
生活保護	4	0	0	0	3	7
合計	4	0	0	0	3	7
構成比	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	

3 保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応状況

保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応については、表16のとおり「所管課・他機関紹介」が4件で全体の57.1%、「職員による対応(申出人に説明・助言)」が3件で全体の42.9%の割合である。

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		所管課・他機関紹介				その他	合 計
	3件(42.9%)		4件(57.1%)					
	申出人に説明・助言	当事者間を調整	所管課を紹介	運営適正化委員会	東京都国保連	その他		
件 数	3	0	3	0	0	1	0	7
構成比	42.9%	0.0%	42.9%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	

4 保健福祉サービスの苦情・相談事例の概要

【生活困窮】

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	指導担当課	統合失調症で体調が悪く、担当ケースワーカーの言葉がストレスになる。保健師にもひどい言い方をされた。心ない態度を取る担当者を交代してほしい。苦情審査会で担当者の不適切な職員の対応を訴えたい。	苦情審査会は申出の趣旨では対応できない。申出人の気持ちと担当者変更希望は担当ケースワーカーへ伝えることで了解を得た。
2	本人	指導担当課	苦情というより相談だ。大家から退去を求められ宿泊所に居る。今後のことについて担当ケースワーカーと話したいが態度が横柄で話しづらい、どうしたら良いか。	担当ケースワーカーへ対応を依頼し、翌日申出人と面談した。引越の件で意見の相違があり、申出人と担当ケースワーカー、それぞれに反省点があると納得された。今後も担当ケースワーカーに相談に乗ってもらいたいとのことで対応を終了した。
3	本人	指導担当課	アパート上階の騒音がひどい。管理会社が生活音の範囲かどうか騒音を確認することになった。生活支援課に立会いを依頼したら、測定器を使用するよう助言されただけだった。	傾聴し、生活支援課の担当者へ苦情報告書を送付した。
4	その他	指導担当課	元妻とはDV等を理由に離婚し、区内で生活保護を受給している。元妻はひどいアルコール依存症で酔って申出人宅に来て生活する状態が6年続いている。子どもに悪影響を及ぼすので元妻を遠方に引越させてほしい。	元妻を担当している保健師へ伝えると約束した。また、関係課へ苦情報告書を回付し、情報を共有した。
5	本人	指導担当課	緊急避難で入居したアパートの家賃が基準より1万円高く、転居指導を受けているが、身元保証人がいないため、なかなか決まらない。ケースワーカーはいつも怒鳴りいらした態度で、申出人が転居できないと自分の評価が下がると思う。何とかしてほしい。	申出人が転居の事で困っているので支援してほしいと、生活支援課に依頼することはできると伝えた。また、自分のペースで転居先や仕事を探してはどうかと助言した。
			(苦情審査会の意見) 相手の行動や考え方を上手に聞き取ったり、それを相手の持つ能力であると肯定的に評価したりすることはとても重要だと思う。それを、課の仕事ではないと門前払いしたりしないで話をよく聞いてくれている。また、生活保護のケースワーカーがやることであっても、相性などでなかなか上手に支援できないこともあると思うので、引き続き適切なフォローや話を丁寧に聞くことによって、螺旋階段状に少しでも自立していくようになればよいことだろうと思った。ここで受け止めてもらえて良かった。	
6	本人	指導担当課	医師の変更を生活支援課に相談したいが、担当係長の不適切な接遇が負担になっている。障害特性を理解の上、対応してほしい。	苦情審査会では、医師の変更については対応できないと説明した。また、所管の担当係長に申出内容を伝え、対応を依頼した。
7	本人	指導担当課	母の葬儀参列費用で交通費は支給されたが、葬儀会場から食事に出かけた際の交通費は支給されなかった。この対応は正しいのか聞きたい。	生活保護支給の基準額表に記載のない事項については個別対応になる。通常は、合理的に考えて適切と思われるルートに必要な交通費が移送費として支給される。

第 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 4 1 号

第 1 条～第 15 条 （省略）

第 4 章 相談及び苦情の解決のための体制

（相談及び苦情の対応）

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

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会に対する諮問）

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

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

第 18 条から第 20 条まで 削除

第 21 条～第 27 条 （省略）

附 則 （省略）

発 行 平成30年7月

問い合わせ先

世田谷区保健福祉部調整・指導課
【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