

平成30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	27
第 4	子どもサービスに係る苦情・相談	37
第 5	保健福祉サービスに係る苦情・相談	41
第 章	資料編	45
	世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）	46
	世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）	51
	世田谷区介護保険条例（抜粋）	53

## 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」が設置されました。

### 苦情審査会の組織

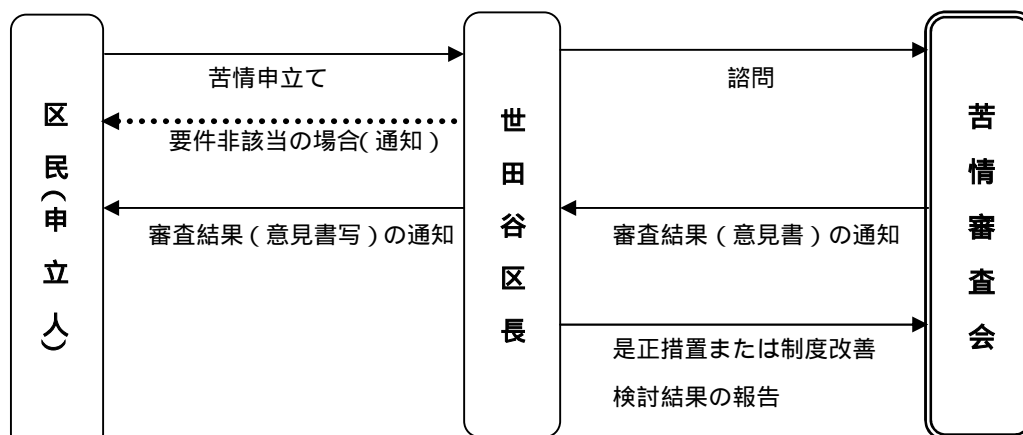
世田谷区地域保健福祉推進条例(以下「条例」という。)に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成される。

### 苦情審査会制度のねらい

苦情審査会制度のねらいは、苦情の申立てを行うことによる救済手段としての役割、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、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など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て取り組むことです。

### 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。



審査会意見を尊重して対応

**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き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。

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

## 第2 苦情申立ての受付状況

平成30年4月から平成31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148件あった（第4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29件であったが、苦情申立書の提出はなかった。

### 第3 審査会開催及び委員活動状況

月	項目	内 容	
4月	第1回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
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
		平成29年度苦情審査会活動報告について	報告・検討
7月	第4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の開催について	報告
		平成29年度苦情審査会活動報告について	報告
9月	第5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の議題への回答について	検討
10月	第6回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
11月	第7回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
		サービス向上委員会について	報告
12月	第8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
2月	第9回審査会	苦情・相談事例検証	報告・検討
3月	第10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20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

日時：平成30年11月28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 もと 秋 元	み よ 美 世	東洋大学社会学部 教授
副会長	くま がい 熊 谷	り か 吏 夏	弁護士
委 員	ひろ せ 廣 瀬	ひさ と 久 人	医師
委 員	ひろ い 廣 井	ゆう いち 雄 一	國學院大學人間開発学部 助教
委 員	すず き 鈴 木	けい こ 慶 子	社会福祉士

### 第12期(平成30年10月1日~令和2年9月30日)

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



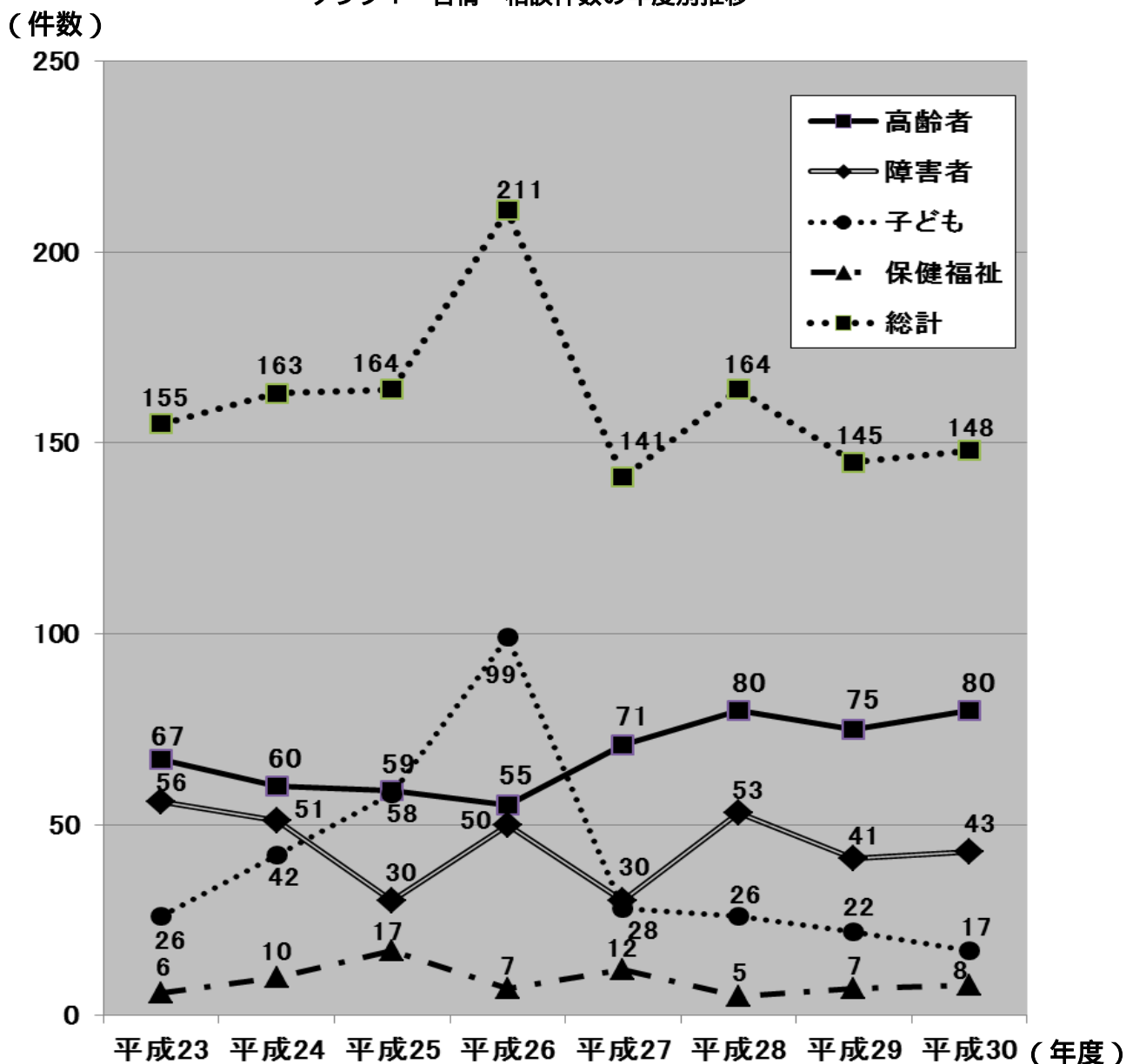
## 第 章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

# 第1 概況

## 1 苦情・相談件数の年度別推移

平成30年度に区が受理した苦情・相談の総件数は148件で、年度別（平成23年度～平成30年度）の苦情・相談件数は、グラフ1のとおりである。

グラフ1 苦情・相談件数の年度別推移



本章では、苦情・相談を下記のサービス分野別に分類している。

- ・高齢者サービスに係る苦情・相談

介護保険法に基づくサービス、その他高齢者福祉サービスに関するもの

- ・障害者サービスに係る苦情・相談

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

・子どもサービスに係る苦情・相談

子ども・子育て支援法等に基づく保育サービス、ひとり親家庭等、子育て支援に関するサービス

・保健福祉サービスに係る苦情・相談

生活保護、健診など上記サービスのいずれにも該当しないもの

以降、各表における構成比の割合は、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、構成比を合計しても100%にならない場合がある。

## 2 苦情・相談の分野別件数

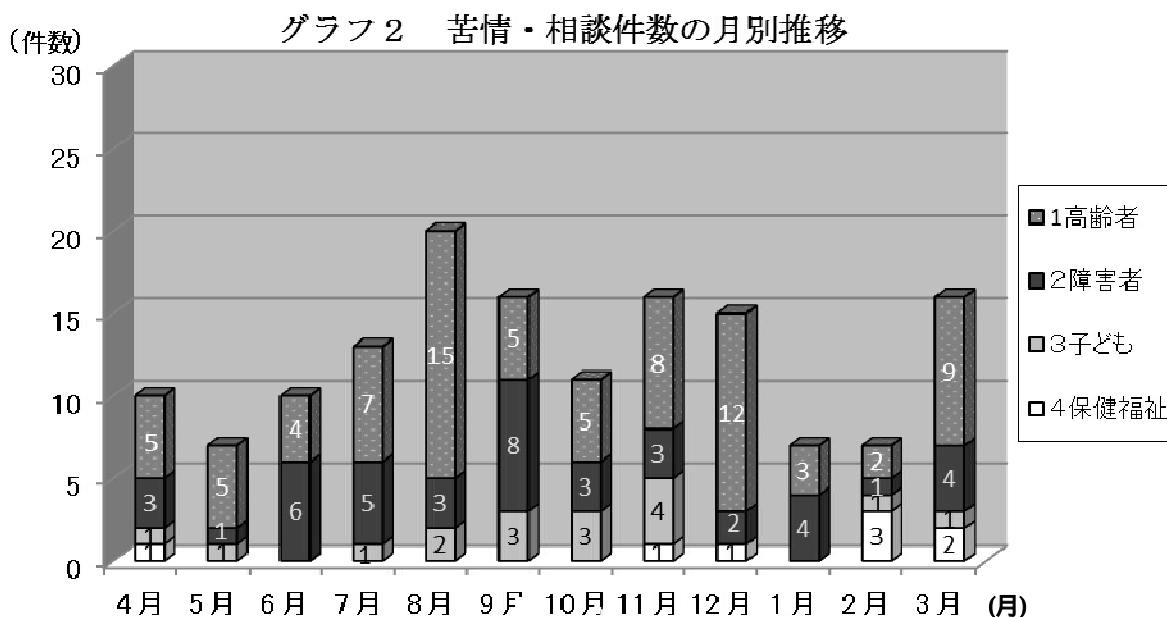
平成30年度の苦情・相談を分野別に見てみると、高齢者サービスに係るものが80件、障害者サービスに係るものが43件、子どもサービスに係るものが17件、保健福祉サービスに係るものが8件である。

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	80(75)	54.1%(51.7%)
障害者サービス	43(41)	29.1%(28.3%)
子どもサービス	17(22)	11.5%(15.2%)
保健福祉サービス	8(7)	5.4%(4.8%)
合計	148(145)	

## 3 苦情・相談件数の月別推移

平均すると、毎月約12.3件の苦情・相談の申出があった。それを構成比で分類すると、高齢者サービスに係るものが6.6件、障害者サービスに係るものが3.5件、子どもサービスに係るものが1.4件、保健福祉サービスに係るものが0.6件となる。



#### 4 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く89件(60.1%) 続いて「本人」が35件(23.6%) 「その他」が14件(9.5%) 「事業者職員等」が8件(5.4%) 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

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	25	14	0	1	7	47	31.8%
女性	57	20	1	7	5	90	60.8%
不明・その他	7	1	1	0	2	11	7.4%
合計 (構成比)	89 (60.1%)	35 (23.6%)	2 (1.4%)	8 (5.4%)	14 (9.5%)	148	

#### 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101件(68.2%) 次いで「来庁」が36件(24.3%) 「その他」が6件(4.1%) 「郵送」が3件(2.0%) と続いている。なお、「その他」には、ファクシミリ、電子メールやサービス利用時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	101	68.2%
来庁	36	24.3%
訪問	2	1.4%
郵便	3	2.0%
その他	6	4.1%
合計	148	

## 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67件(45.3%)である。次いで「調整・指導課」が29件(19.6%)、「事業者(民立施設)」が26件(17.6%)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)	6	0	0	0	6	4.1%
総合支所保健福祉課	47	19	0	1	67	45.3%
保健福祉部調整・指導課	7	10	5	7	29	19.6%
障害福祉担当部障害者地域生活課	1	2	0	0	3	2.0%
高齢福祉部高齢福祉課	5	0	0	0	5	3.4%
保育担当部保育課	0	0	1	0	1	0.7%
保育担当部保育認定・調整課	0	0	9	0	9	6.1%
事業者(区立施設)	0	0	2	0	2	1.4%
事業者(民立施設)	14	12	0	0	26	17.6%
合 計	80	43	17	8	148	

以下、第 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

平成30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80件であった。そのうち、介護保険サービスに関するものが61件、高齢者福祉サービスに関するものが19件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表5のとおりである。

種別では、「サービスの提供・保険給付」が最も多く55件、次いで「高齢者向け住宅」が7件、「その他」(高齢者入浴券、設備改修費の助成等)が6件、「要介護認定」が5件である。なお、「行政の対応」に関する苦情・相談はなかった。

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 61件	要介護認定	5	6.3%
	行政の対応	0	0.0%
	サービスの提供・保険給付	55	68.8%
	その他	1	1.3%
高齢者福祉サービス 19件	高齢者向け住宅	7	8.8%
	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	4	5.0%
	あんしんすこやかセンター	1	1.3%
	宿泊サービス	1	1.3%
	その他	6	7.5%
合計		80	

### 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、「居宅介護支援」に関するものが最も多く9件、次に「特定施設入居者生活介護」と「高齢者向け住宅」に関するものが各7件と続いている。

苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者や責任者の態度・対応」の33件で、次いで「その他」20件、「サービスの質・量」が14件、「説明・情報の不足」が9件である。

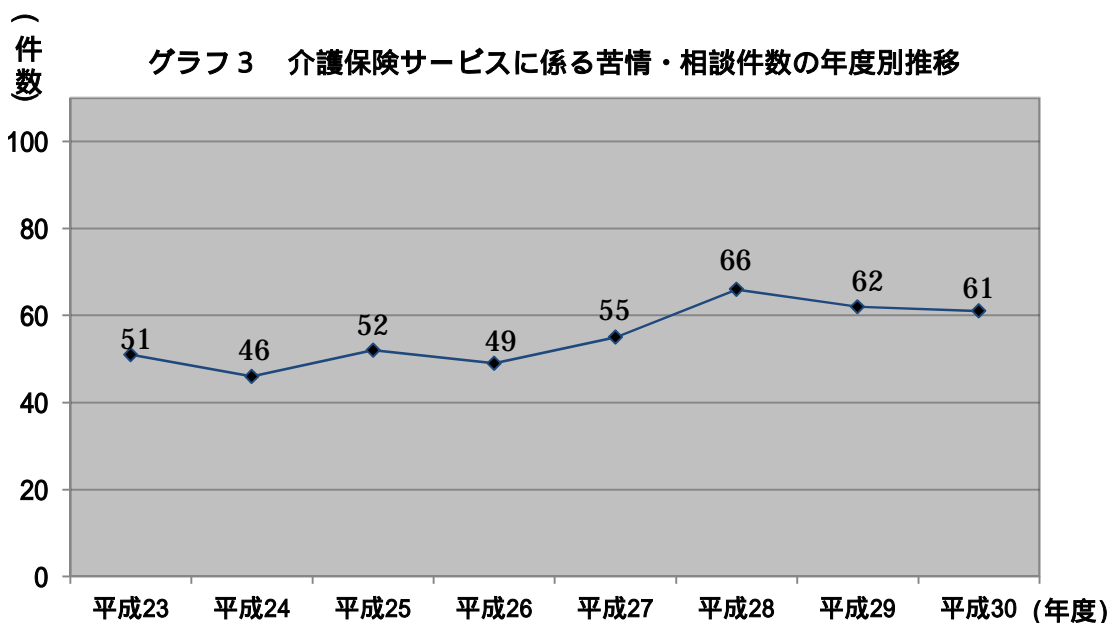
表6 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別		苦情・相談の内容					合計	構成比	
		従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	サービスの質・量	その他			
介護保険サービス	要介護認定	0	2	1	0	2	5	6.3%	
	サービス提供・保険給付	居宅介護支援	6	1	0	0	2	9	11.3%
		訪問介護	1	0	0	1	0	2	2.5%
		訪問看護	0	1	0	0	0	1	1.3%
		通所介護	1	0	0	2	2	5	6.3%
		短期入所生活介護	2	0	0	0	1	3	3.8%
		短期入所療養介護（老健）	0	0	0	1	0	1	1.3%
		特定施設入居者生活介護	1	1	0	4	1	7	8.8%
		介護老人福祉施設	3	0	0	1	2	6	7.5%
		介護老人保健施設	1	1	0	0	1	3	3.8%
		地域密着型通所介護	2	0	0	0	0	2	2.5%
		小規模多機能型居宅介護	2	0	0	0	0	2	2.5%
		認知症対応型共同生活介護	0	0	0	2	1	3	3.8%
		地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	2	0	0	1	1	4	5.0%
		複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	1	0	0	0	0	1	1.3%
		介護予防支援	1	0	0	0	1	2	2.5%
		総合事業（訪問介護）	0	0	0	0	2	2	2.5%
		総合事業（通所介護）	2	0	0	0	0	2	2.5%
その他	0	0	0	0	1	1	1.3%		
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	0	0	0	1	1.3%	
	高齢者紙おむつ支給・おむつ代助成	2	1	1	0	0	4	5.0%	
	宿泊サービス	0	0	0	1	0	1	1.3%	
	高齢者向け住宅	4	0	0	0	3	7	8.8%	
	その他	1	2	2	1	0	6	7.5%	
合計		33	9	4	14	20	80		
構成比		41.3%	11.3%	5.0%	17.5%	25.0%			

総合事業とは、介護予防・日常生活支援総合事業である。

### 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30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。次いで、「事業者への申し入れ・勧告」が15件であった。また、「その他」10件には、「継続中」1件が含まれている。

「所管課・他機関紹介」とは、本区所管課、他区市町村及び東京都国民健康保険団体連合会等を案内した件数である。

表7 介護保険サービスの苦情・相談の対応

対 応	職員による対応			所管課・他 機関紹介	その他	合 計
	51件(83.6%)					
	申出人に 説明・助言	当事者間 を 調 整	事業者への申 し入れ・勧告			
件 数	36	0	15	0	10	61
構成比	59.0%	0.0%	24.6%	0.0%	16.4%	



## 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、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	本人	調整・指導課	要介護認定の更新申請の結果、要支援2が要支援1になった。2年前と比較して身体の状態は悪くなっているのに納得できない。再調査をしてもらいたい。	申出人があんしんすこやかセンターと連絡を取り、前回と今回の調査内容及び主治医意見書の比較をすることを提案した。その上で担当者の意見も聞き、どうするか判断することを勧めた。
2	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	がん末期のため、急ぎ要介護認定を申請したが、結果通知が遅い。なぜ要支援2という軽度認定になるのか、今すぐ認定を見直してほしい。看病する家族も動揺している中、その後の手続きにも煩わされ負担感と憤りを感じている。	申出人から申請日からのサービスの遡及方法等について相談を受け、介護保険課、保健福祉課に認定結果に伴う遡及手続きを確認の上、区分変更を申請した。同日、入院先で認定調査を実施し、3日後に要介護5の認定となった。保健福祉課長より介護認定結果についての意見を回答し、対応を終了した。
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)	申請して2週間経過したが認定調査の連絡がない。確認すると受付者の処理忘れが判明した。今後はこのようなことがないように注意してほしい。	保健福祉課へ報告し、苦情受付当日に管理者とともに謝罪した。また、病院相談員にも電話で謝罪した。加えて、再発防止のために要介護認定申請受付の作業マニュアルを作成した。
4	家族	調整・指導課	状態が悪くなっているのに要介護1の認定結果には納得できない。あんしんすこやかセンター担当者に伝えたら、「私が決定した訳ではない。」と言われた。	本人が転倒して頭部打撲で入院中であり、申出人は本人の状態が低下する可能性が高いと考えている。申出人が保健福祉課に現状を伝えて、区分変更相談をすることを提案した。
5	本人	調整・指導課	要介護認定結果の情報開示請求手続きをしたら家族情報が間違っていた。訂正してもらいたいと要望したら抹消はできないと言われたが納得できない。	認定調査員が行った調査内容は、訂正も削除もできない。対応策として保健福祉課で欄外に抹消の一文を入れると数回のやり取りで説明し、申出人は納得した。

#### 【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	保健福祉課	依頼している掃除や洗濯が行われていない。また、必要な報告がなされない。責任者に連絡しても連絡がなく、コミュニケーションが取れない。区から注意・指導してほしい。	事業所に対して、掃除や洗濯の不履行や事業所の対応の不備、通院同行時の移動手段等、介護保険事業者として適切さを欠くという指摘に関しての事実確認を行なった上で、必要な注意・助言を行い相談者に対応結果を伝える約束をした。
2	家族	事業者(民立)	ヘルパーに同行した管理者がリビング内の書類を勝手に閲覧していたと母から聞いた。個人情報の観点からもコンプライアンス違反だ。そういった管理者は解雇処分してほしい。	マネージャーが本人から事実であることを確認し、謝罪した。解雇は行えないが、今後、厳重に注意・指導を行うと説明し、了承を得た。

#### 【訪問看護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	看護師の対応が不適切だ。事業所は調査をしようと言ったがそれきりだ。区から連絡して欲しい。	保健福祉課では、事業所とケアマネジャーに事実確認し、各事業所へ苦情内容を伝え、家族へは早急に誠意をもって対応するよう指導した。

【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	衛生面に不満があり2年前に利用を中止した。施設元職員から「当時は疥癬患者が何人も出るなどで大変だった。」と聞いた。今でも同様の状況ではないかと心配だ。	施設には、区に苦情を申出たことを知られたくないとの意向から、傾聴と介護負担の重さの理解に努め、申出に謝意を表明した。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	入浴後のドライヤーをせずに待たせたり、バイタルチェックせずにリハビリをさせたり、強い口調で利用者に接する従事者がいるとの従事者からの苦情が寄せられた。	施設虐待も視野に入れ、施設管理者に事実確認を実施した。本件は施設虐待とまでは言えないと判断し、苦情報告書を作成し、関係所管課と情報を共有した。
			(苦情審査会の意見) 虐待には至らない場合でも、今回このような声組織内部から出てきたということは施設内職員での立場に對しての配慮も心がけていく必要がある。こうした場合の適切な対応等を実践的に学ぶ研修なども重要だと思う。	
3	家族	総合支所保健福祉課	脱衣場でのリフトチェアからの転落事故による骨折で入院中、急性心不全で死亡した。事業者側からの連絡が遅く、全く誠意が感じられない。区として事業者を指導してもらいたい。	担当者に対応について確認したところ保険会社の調査に時間を要したこと、また、家族の心情を考え途中での報告を控えた等の説明があった。これに對して、誠意をもって迅速に対応するよう指導し、その後も経過確認を行い迅速な対応を求めた。その後、法人から骨折事故による医療費のみを負担するという確認書が長男に届いた。
			(苦情審査会の意見) 一番問題なのは事故が起きているのに何も報告しなかった。事故が起ってしまったことは仕方ないとしても、その後どういうふうに対応したのか、それが何もされていないので、そこが一番の問題だと思う。 転倒があった時には、まずご本人の安全を何人かで確認し、報告、共有するという施設の中での約束事ができていれば、こういうことにはならない。高齢者は簡単に転ぶし、簡単に骨が折れると言うことを共通認識で持っていなければならないが、それが全然できていなかった。そのため、会社としても非常に問題がある。 今回は、事故報告としてあがってきて然るべきという状況だと思うが、それがいいことは問題だ。死亡や入院ということがなくとも、事故報告書がきちんと提出される状況を作るにはどうしたらよいか今後も考えていく必要がある。	
4	家族	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	入浴時のリスクが高く、安全性が保てないので、他に移ってほしいと言われた。介助が大変な利用者を排除したいのだと感じた。今後のため苦情としてあげておきたい。	ケアマネジャーに確認したところ7月末の担当者会議では継続可能だと参加者は考えていたが、いずれ寝台タイプが必要になると思っていたとの説明だった。今後は系列の近隣2事業所で分担対応することになった。苦情報告書の提出を求め、庁内関係者間で情報を共有した。
5	その他	総合支所保健福祉課	通所事業所が信号の前にあるため、送迎車両による大渋滞が発生している。自分も苦情を伝えたが、区役所からも嚴重に注意してほしい。	事業所管理者へ連絡したところ送迎車両は駐停車禁止の例外指定を受けている。また、できるだけ交通の妨げとならないよう努めているとのことだった。いずれにしても苦情があったため、改善策を講じ、報告書の提出を依頼した。後日報告書を受理した。

【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	利用中に骨折、褥瘡ができて入院した。退院後にショートステイ利用を再開しているが、現在は在宅。骨折後の利用料は施設負担だが、介護量の増加が懸念され、納得できない。	施設と話し合うことを勧め、聴取内容は苦情として受け付けると伝えた。今後の相談先については紹介できるものがあれば、案内すると伝えた。苦情審査会の苦情申立ての流れを説明の上、パンフレットを送付した。
			(苦情審査会の意見) 施設利用中に起きたミスのためにその後の費用を全額負担させるといったことや、特定の人物のミスによってその後の費用を転嫁するといったやり方はよくない。最初の事故の原因が急ブレーキによるということがあったとしても、2度目は原因不明であり、施設側の責任とする決め付けはできない。もし、施設側を訴えるならば、具体的に何に不満をもち、争点を明らかにしたうえで訴えるという姿勢を明確にするべきだ。	

2	ケアマネジャー	事業者(民立)	前回利用中、介護職員に「左頬を叩かれた。頬を引っ張られた。ベッドに突き飛ばされた」と本人より訴えがあった。利用中の様子を教えてください。	詳細を確認したところそのような事実はないが、10～20分ごとの頻回なコールにて介護が雑になり、利用者に不快感を与えたことを謝罪し、家族に速やかに報告した。
3	家族	事業者(民立)	ショートステイ利用中に右足の痛みと腫れが発生し、救急対応すると骨折で入院となった。これは、施設内での事故によるものではないか。施設側からの説明を聞きたい。	記録の詳細によると、入所日から膝を伸ばすと痛みがある様子であり翌日は利用者が痛みと伝えてきたためと家族と確認、1日様子見をしたが救急搬送した。医師説明によるとぶつけたような骨折とのことだが原因不明と説明した。

### 【短期入所老健型】

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	総合支所保健福祉課	男性職員の車椅子の取り扱いが乱暴だ、言葉遣いも悪く、上司へは媚びたように話す。親が入所しているが、施設を変更するか施設内相談窓口へ行くことを考えている。	一方的に話しを続け持論を交えた強い言葉もあったが、施設内相談窓口へ行くと言い受話器を置いた。傾聴した内容を苦情報告書に作成し、関係所管課間で情報を共有した。

### 【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)	施設のおやつが少ないので了解を得て母に差し入れをしたが、それを皆で食べているようだ。こういう対応で不信感を持つことを関係所管課へも周知してほしい。	要望には対応するが、加えて施設にきちんと利用者の要望を伝えて話し合うことを勧めた。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	勤務先のグループホームの職員が有資格の職員が少なくして経験も不足している。やる気も感じられず、適切な介護が出来ていないと感じている。介護の不足はネグレクトに該当するのではないかと。	グループホームの介助者資格には定めがない。実態調査によって名前を明かさなくても本人を特定される可能性がある。苦情として情報共有することができると伝えたが不満気であった。後日、区は施設へ聞き取り調査と助言を行った。
3	家族	総合支所保健福祉課	施設の介護記録が少なく体操や外出が行われていない。改善を要望し様子を見るが行政で未然に防ぐことはできないか。	行政が未然に防ぐことはできない。施設と契約行為を交わしているので当事者間で話し合っ解決してほしいと伝えた。事実確認は出来ると伝えたが希望しなかった。

### 【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	事業者(民立)	職員がナースコールは緊急時に押すものでここにばかり来られないとして応じなかった。頻尿症状ある膀胱神経症患者に対するコール拒否は虐待である。当該職員を援助者から外してもらいたい。	事業者は当該職員を援助業務から外し、全職員への聞き取り調査を実施した。その結果をもとに家族に対して指摘された内容のうち一部は事実であることを確認した。また、本件は虐待ではなかったが、強い口調で対応した可能性はあり、それは不適切な言動であり、施設における接遇や介護方法の統一化ができていなかったと謝罪した。今後の取り組みについて説明したが、家族側は納得しなかった。家族からは、本件が虐待対応にあたることを認めること、職員の処分、ナースコールには全て対応することを要求している。
			(苦情審査会の意見) この方は、やってもらったことを忘れていた可能性がある。家族は本人が言っていることをそのまま受け取るので、こういう結果になるということだと思ふ。 職員間で意見交換をしたり、困難事例として取り上げているので、その検討結果を踏まえてより丁寧に対応していく。また、医療への対応、区の指導は適切ではないかと思ふ。 事業者として物の言い方などをもう少し適切にしていかなければ信頼を得ることが難しくなるのではないかと思ふ。	
2	家族	事業者(民立)	保証人である長男とは異なる主張を持つ利用者の夫が、入居直後の急な退去を申し出て契約上の利用料の支払いに対して異議を唱えた。	契約書の内容について改めて説明したところ、保証人である長男はその内容を理解しており、特例がないことについても認識した。

3	家族	総合支所保健福祉課	職員の入替わりや派遣社員も多く、コミュニケーションがとりにくい。職員の不手際も多数目撃しておりサービスに影響が出ている。施設からは一応の説明と謝罪があったが、区に知っておいてもらいたい。	申し出を傾聴し、苦情報告書として関係所管課へ申し送りをすることを説明する。
4	家族	総合支所保健福祉課	家族が入院中に本人からESBL産生菌が検出され、施設がバケツ等の物品を購入した。本人に何かあれば連絡するよう依頼していたのに退院後に報告と費用の請求があった。	関係所管課で情報共有すると説明した。施設に連絡することも可能と説明したが、現段階では不要とのことだった。施設の説明を引き続きよく聞くよう伝えた。
5	家族	総合支所保健福祉課	施設に入ってから身体状況が悪化した。職員が少なく放っておかれている感じがする。	苦情を傾聴し、施設長と面談予約を取るよう助言した。区から施設へ状況確認することはできると伝えると、不要との回答だった。
6	家族	総合支所保健福祉課	施設長の説明が信用できず、利用者の怪我が納得できない。区が事実確認してほしい。	区から施設へ事実確認をしたところ、利用者は午前4時に居室のボールにつかまって尻餅状態だったが外傷・痛みがなく様子を見た。当日午後1時に腫れが出現したため家族と確認、家族が救急車を呼び興奮状態で区へ電話をした。搬送先では打撲と診断され湿布が処方され腫れは3日で治まった。
7	家族	事業者(民立)	嘔吐があった際の指摘として、家族への連絡が医師への報告より先だったが順番が違う。医師への報告が遅い。	病院へお見舞いへ行った際に家族に謝罪し、今後の対応と改善点を説明して理解を得た。
			(苦情審査会の意見) 何かことが起きたときにどういう順番で対応するかというマニュアルは多分できていると思う。しかし、そのマニュアルは全てに完璧に対応できるものではない。例えば、家族がつかまらなかった際の対応までは決定していないのではないかと。仮に医師に連絡するとあっても、血圧が元々高い人と低い人では対応が違う。細かい約束ごとまで決まっていればまだしも、数字だけ見ている意味がない場合もある。様々なところで融通が利かない状況になってしまったとも言える。次に何をやるということが決められないからマニュアルがあっても対応がストップする。または、決まっている対応が状況が変わっても変えられないということがあちらこちらで起こっていると思う。 マニュアルの問題と言うけれども、マニュアルを使っている人の問題が結構大きいかもしれない。だから、こういう時には一人で決めないとか、その時にいる責任のある人が必ず関わるとか、そういった決めごとがあるのだと思う。今回は、本来機能すべきだった看護師がそういう役割を担えば、標準的な事例だったと思う。	

### 【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	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーが無理やり訪問看護を入れた。長男夫婦と仲が良く、何かというと「長男から言われてますから」とこちらの話を聞き入れなかった。区役所に知っておいてほしい。	内容を傾聴し、担当所管課に苦情として申し送ると伝えた。現在、裁判中であることから、区は介入できないことを伝え了承を得た。
2	家族	事業者(民立)	ケアマネジャー自身が約束していない日に利用者宅を訪問したにも関わらず「予定を忘れて外出することがあるんですか。」と利用者の病状進行を確認したかのような発言があり不愉快な思いをした。また、家族に本人の病状進行等の個人情報を聞き出そうとする行為は、情報漏洩を促すものだ。	ケアマネジャーが管理者と共に申出人と同居の本人宅を訪問し、今回の一連の対応について謝罪の上、再発防止策を説明した。
3	家族	総合支所保健福祉課	末期癌の状態での退院後、新規サービス利用時やグループホーム入居の際にも納得できるだけの十分な説明がなく適切な対応を得られなかった。区でもこの事業者のことを把握しておいてほしい。	苦情対象先が多数あるため苦情報告書を作成し、庁内関係所管で共有した。
4	家族	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	ケアマネジャーに多床室限定で依頼したのに個室が予約されていた。次の予約時には、事業所担当にも伝えただけで個室が用意されていた。再度、話をすると多床室に変更してもらったが、個室利用日は個室料金を請求された。	報告を受けた保健福祉課は事業所を訪問し、事実確認を行った。その結果、ケアマネジャーの説明と配慮が足りないこと、短期入所施設との連携もできていないこと、さらに請求金額も間違っていることが判明した。ケアマネジャーと短期入所施設担当者で利用者宅を訪問し、謝罪した。



5	家族	総合支所保健福祉課	サービス開始後に入院した。サービス提供が無くても費用が発生すると言われたが、契約前にそんな説明は無かった。さらにケアマネジャーの所属する事業者ばかりを勧め他事業者の案内をしない。同様の被害が出るかもしれないので苦情とするが対応は求めない。	保健福祉課では、傾聴し苦情報告書を作成して、庁内関係所管で情報を共有した。介護保険課では契約後に利用がなくても費用がかかることは起こり得ることで説明が足りなかったとまでは言えないとの判断をしている。
			(苦情審査会の意見) 介護支援専門員の更新研修でも特定のサービスののみを使うことはいけないということは、再三注意があり介護支援専門員はもう承知していると思われる。しかしながら、このような対応をしているというのは、厳しく指導にいったほうがよいと思う。 同じ法人事業所で利用者を取り込んでしまうことがよくないということは、ずっと昔から言われている。一般的に利用者を取り込んでしまうことをケアマネジャーがやってはいけないということや、事業所としてやってはいけないということを担当課がきちんと当たり前のこととして対応していただきたい。これは世田谷区だけの話ではなくて、他の自治体でも同じように起こりうる問題だ。	
6	本人	総合支所保健福祉課	認定調査時に立ち会ったケアマネジャーから風邪をうつされた。体調不良時の訪問は行わないことを徹底してほしい。私は呼吸器に持病があり、注意しながら生活している。	申出人に訪問時の注意点として季節に関わらず気をつけなくてはならないことと認識していることを説明した。事業者への重要事項の伝達に活用している情報便で職員の体調管理と職員が感染症の感染源にならないように注意喚起を行った。
7	その他	総合支所保健福祉課	(差出人が匿名の文書による苦情)友人の担当ケアマネジャーには職務に逸脱した違反行為がある。友人はもとより、そのような人物は、地域でケアマネジャーの仕事をしてほしくない。	事業者に事実を確認し、事業者は保健福祉課立会いで利用者と面会した。結果としてケアマネジャーを交代した。
			(苦情審査会の意見) 初回にサービスに行った際にお茶やお菓子を出されると次回も準備されると思うので絶対手をつけられないなどケアマネジャーは皆でこうした際の対応を工夫している。 「夏になるから職員に」とジュース1ケースを利用している事業所に送ってくる方もおり、この方は益暮れにも続くなど思ってお返ししたことがある。 あらかじめ契約を結ぶ段階で「お茶菓子等の提供は、一切不要ということを皆さんにお願いしています」ということをおそらく説明していると思うし、これ以上のことは問題になったら、今回のように事実関係をはっきりさせた上でケアマネジャーの交代があっても仕方がない。 職員向けの研修等の機会を通じて、今回のような事例が苦情としてあがっており、無意識に対応している面があるかも知れないが、事実が明らかにされると不正になってしまうので各自が充分注意するように促していくこともよいと思う。	
8	本人	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの訪問回数が少ない。60人担当しているというが区で調べてほしい。	区は事業者が適正な請求での給付をしていることを確認した。
9	本人	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーと外出した際に車椅子ごと階段から落ちた。落下した責任はケアマネジャーにあるが、対応も悪いことを知っておいてほしい。	事業所所在地が当区ということでケアマネジャーの事故対応に関する苦情を傾聴した。後日届いた事故概要書面を添えて苦情報告書として情報を共有した。なお、利用者は他区在住で居住区で対応済み。

### 【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	総合支所保健福祉課	腰痛に困ってあんしんすこやかセンターに電話したが、へらへらした態度の対応だった。担当が不在と言ったため折り返しの連絡を希望したが、対応できないから電話番号を聞いても仕方がないと言われた。当該あんしんすこやかセンターとは相談関係が作れない。	傾聴の上、保健福祉課からあんしんすこやかセンターへの連絡を提案するが、区に話したことがわかってしまうので、再度、申出人から電話をしてみるとの意向を示した。加えて、今後様々な困りごと等で相談する際は、できるだけ困っていることや要望等を具体的に伝えるように助言した。
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)	介護予防支援契約書に割印がない。職員人数欄に空欄がある。契約日が遡った4月1日と予め記載がある。このような形で契約を求めるのは問題だ。	管理者が自宅を訪問し、説明と謝罪を行った。

【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	4月開設の施設見学の際、玄関には花や段ボールが置かれており職員が不在状態だった。接遇の基本ができず最低な施設だと感じた。区に指導してほしい。	苦情を傾聴した。当該施設の入所希望を取りやめたいとの意向が示されたため、現行の入所希望調査書の取下げを受け付け、改めて希望調査書を受け付けた。なお、施設への指導については、所管課に連絡すると説明して了解を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	ひと月前に入居したが、職員が若くて不慣れで細かい配慮が行き届かない。事務的な手続きもミスが目立ち、改善点は伝えたが実際の改善に繋がらない。	申出人は施設に連絡することまでは望んでいないため、区内関係所管で情報共有することを申出人に伝えた。
			(苦情審査会の意見) 匿名希望の方からの連絡であっても苦情の件数が増えれば施設訪問のうえ、状況確認や指導につなげることはできる。しかし、具体的にどういったことが問題なのか、深刻な問題なのか、それともそれほどでもない問題なのかで当然対応が全く違ってくる。今後、同種の事例が出てきたら様々な方法で、できるだけ具体的な内容が確認できるまで聞き取りをするように気をつけてほしい。	
3	家族	総合支所保健福祉課	事前面接時、相談員に施設の見学を希望したが、入居者の生活環境を守ることを理由に渋々でしか応じてくれなかった。しかも見学日の翌日、本人の誤嚥歴等を理由に入所を断られた。	苦情内容について傾聴した。施設に状況を確認し、特養事業担当の高齢福祉課に申し送った。施設長及び相談員にヒアリングを実施したうえで改善点には対応を促した。
			(苦情審査会の意見) 誤嚥が4～5回というのは、どのくらいの期間でのことかによって意味合いが違うので、その点はきちんと聞き取らなくてはならないだろう。1ヶ月の間の4回から5回ならば確かに問題だが、半年や1年でのものとは意味が違う。 申出人の家族の方は、医療的ケアが必須の方ではないと思われる。それなのに施設が断っているというのは、職員の確保が難しい中ではあるだろうし心情としては分からないではないが、対応が大変と思われる人を断っているようにも見えてしまう。開設して半年も経っているので、今後はこういうことはないはずと考えてもらったほうがよい。	
4	家族	総合支所保健福祉課	入所判定のための診断書に不足があるとして書類を合計3枚提出した。更に診療情報提供書も求められた。当該相談員には不安を煽ったり、越権的発言もあった。このことについて施設としての見解を求めたい。	施設長から苦情報告書の提出があり、また、同人から申出人に直接連絡を入れ、施設としての考え方について説明することになった。後日確認すると、連絡を入れた施設長自身の回答を記憶しておらず、再度申出人に連絡をとるように念を押した。しかし、10日後も連絡をとっていなかったことが判明したため、その不誠実な姿勢について指摘した。申出人はこれ以上の連絡を不要としたため対応を終了した。なお、申出人は当該施設を希望施設から外した。
			(苦情審査会の意見) ゆくゆくは区内共通の診断書のフォーマットを作成し、区内事業者にも利用してもらうことで利用者の利便性を高めるようにすることが望ましいと思う。また、その際は、区民健診のデータも活用できるようにするなど、工夫をこらして区民サービスの向上に知恵を使っていくべきだ。 この施設の苦情は2回目になるため、区としても必要な指導や支援を継続しつつ、適切な運営に向けて対応してほしい。	
5	家族	総合支所保健福祉課	新フロアの開設を文書で知った。入居者数が変わらないのに増床すると既存のフロアの人手が手薄になる。家族会への説明もなく突然だ。開設の延期はできないのか。	施設を担当している高齢福祉課に報告することを申出人に伝えた。高齢福祉課は施設に対して、施設利用者に詳細な説明をして理解を得るように依頼した。施設側は9月中旬に実施の家族会において了承を得てから実施することとし、9月下旬以降の開設に日程を変更した。
6	家族	総合支所保健福祉課	1年前に入所した時点で個室の洗面所のお湯の出が悪かったが、今は全く出なくなった。区で修理してほしい。	区で民間施設の修理は出来ない。事業者へ伝えることで了解した。

## 【介護老人保健施設】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	入所1週間で体調を崩し系列病院に入院した。病院に体調悪化の理由や入院経緯を聞いても説明してくれないので、施設に説明を求めたが何の連絡もない。	保健福祉課は施設に事実を確認したうえで、申出人に連絡し、説明するように依頼した。また、当該施設の評判や苦情を知りたいとの要望もあり、申出人が介護保険課に相談したが施設の評判等を区から提供することはできないことを説明した。
2	家族	総合支所保健福祉課	骨折した際にすぐに救急車を呼ばなかった等の施設の不適切な対応について、説明と謝罪がほしい。また、代金を支払ったエプロンの引渡しに応じないことや洗濯に回したズボンが返却されないことなども納得がいかない。	保健福祉課が仲裁に入ることはできないが、本件は苦情として受付し、聞き取りした情報を所管課に申し送ると説明して了解を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	相談員からショートステイの繰上げ利用を勧められたが、断ると、もう後はないと思ってくださいと言われた。以前には勧められた系列施設以外の施設入所を決めるとその施設を勝手に断った。	区の担当者が当該相談員と会って事実確認をすることはできないと説明し、施設と話し合うように助言した。

## 【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	入院して病状が改善したのに医療管理が必要、迷惑行為があるとの理由で、施設から退居を求められたが納得できない。区から施設に話をしてほしい。  (苦情審査会の意見) 書類の書き方が明解な表現でない場合、それに当てはまるかどうか具体的な事実が起きるともめることがある。その内容について一つひとつ写真を撮ったりしているわけではないし、お互いに全てを見ているわけでもない。また、契約書に書き込むにしても一定の限度がある。さらに、こういった内容を想定していない昔からの契約書をそのまま使用しているという施設も結構ある。 介護保険制度ができて一定の時間が経過していることもあり、契約がどのような内容になってきているのか所管課で機会を見て調べてもらおうと思う。昔の契約書を使用している事業者に改善の検討を促すことも利用者にとっても有益だ。	施設に状況を確認し、関係部署(高齢福祉課、介護保険課)に制度上の違法性を確認すると伝えた。また、申出人に確認した内容を連絡すると伝え、了解を得た。
2	家族	事業者(民立)	家族が職員に入浴の日程を質問したが返答が曖昧で態度にも問題があった。職員からの謝罪と入居者の日頃の様子を文書で知らせしてほしい。	当該職員へのヒアリングを行い受付者が家族へ謝罪した。また、家族へはケース記録の写しを提出した。
3	家族	調整・指導課	脳梗塞を疑う状態になったのに、病院へ行ったら寝たきりで胃ろうになってしまい施設には戻れなくなるとして救急対応をしてくれなかった。	高齢福祉課では事業者からも連絡を受けていた。当初の判断に家族と事業者間で齟齬があった。話し合いは平行線のまま、同系列の施設へ移り看取りになった。
4	家族	総合支所保健福祉課	これまでに施設の不適切な対応を指摘していたが、利用者は脳幹出血で死亡した。水分摂取と死亡の因果関係を病院で聞く際に区に同席してほしい。	話し合いに区は同席できないと伝えた。保健福祉課が施設へ事実確認の連絡をすることを申出人は了承したため、施設へ連絡し現況を確認した。

## 【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	事業者(民立)	管理者が通所の送迎を担当する際、求めている介助方法を行わない等のミスが目立つ。信頼関係がもてないため、管理者を変えてほしい。	管理者によると家族の要望がケアプラン以外にも及ぶ問題があり、さらに一方的で威圧感があり、スタッフも従わざるを得ない状況にあることを確認した。その後、本社担当者と管理者が家族を訪問し、ミスについて謝罪し管理者は変更できないことを説明した。また、会社としてできるサービスとできないサービスの見直し等について説明を行い、意識と理解の共有に努めた。

2	その他	総合支所保健福祉課	この施設では事故があっても報告していないと思う。先日風呂場で死亡事故があった。このことを区に知っておいてほしい。	内容を傾聴し、苦情報告書として所管課へ申し送ることを伝えた。風呂場の死亡事故については、事業所の2月運営推進会議で報告し、家族へも説明済みで納得されていることを確認した。
---	-----	-----------	--	---

【複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)	ケアマネが3時間遅刻しても謝罪がない。また、折り返しの連絡も遅い。さらに、パソコンが苦手といわげをして書類配付が遅いなど基本的なことができない。匿名の苦情として区から指導してほしい。	保健福祉課から事業所管理者へ苦情内容を伝えた。管理者は相談者に謝罪のうえ改善する旨を説明し、相談者も納得した。

【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	送迎時の付き添いの際の対応が悪かったため確認したところ、責任者からドライバーはアルバイトであり対応は仕方ないとして、謝罪も詳しい説明も一切なかった。区から適切な対応を行うように指導してほしい。	事業者へ事実確認したうえで、申出人へは要望のあった内容については既に申出人に説明しており、今後、事業者は新人教育に力を入れるとの説明があったことを報告した。申出人は、契約を既に解除しており、もう利用することのない事業者ではあるが伝えてもらってよかったと謝意を述べた。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	2~3年前に施設で左肩を骨折した。今回は右足付け根を骨折した。施設に不信感がある。区で調べてほしい。	家族からの要望で担当ケアマネジャーが代理で保健福祉課へ苦情を伝えてきた。なお、本事故については事故報告書が提出されていることを確認した。また、息子があんしんすこやかセンターに來所して苦情を訴えた。センターは、事業所の法人本部へ連絡して対応することを提案した。さらに事業所の肩を持つ言い方をしたケアマネジャーにも不信感を抱いていると話したため、ケアマネジャーは交代可能であることを説明した。一方、事業所は、バスターから脱衣所の椅子へ一人介助で移乗させようとし支えきれず利用者と一緒に体制が崩れ、椅子に勢いよく座ってしまったことが原因と考えていると説明した。その時点では痛みの訴えもなかったためサービス利用終了まで過ごし、そのまま帰宅した。帰宅後に足に痛みが出たとのことで、ケアマネジャーに移乗介助の経緯を説明した。翌日、別のサービスを担当している訪問看護師が骨折を疑い救急搬送した。手術後に家族に丁寧に説明したが、退院後に協議することとした。
			(苦情審査会の意見) 一人介助を行ったこと、痛みが出ていないにしても「日中、こういうことがありました。」と伝えていなかったことがあった。それをその都度きちんと伝えていれば、この事業所ではなく、家庭で起こった可能性が高いですと言っても説得力がある。しかし、2、3年前の骨折事故について認めなかったということが伏線としてあるとあまり説得力がなくなる。 従って、自己防衛のためにも些細なことであってもその都度説明を重ねていく方が、事業所にとってメリットがあるのだということを実感として理解してもらうことが重要だ。 また、利用者側は、転倒があった時点で腫れていないとか曲がっていないとかを確認することも大事だ。加えて、見ただけではわからない骨折、ひびが入っているだけという骨折もあるわけなので、レントゲン写真を1枚撮っておくことが非常に大切だ。高齢者は転倒した時点ですぐに骨折のことを思い浮かべないといけないと思う。 本日、施設内でこういうことがありましたから、この後痛みを訴えるかもしれませんと家族に申し送る。それが、利用者と事業者との信頼関係だと思う。きちんと申し送ってあげれば、今回のような不信感が生じる結果にはならなかったのではないかと思う。	

【訪問型サービスA訪問型独自】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	スプーンとナイフを2本ずつ、印鑑キャップをヘルパーに盗られたので返却してほしい。弁償してほしい。	ヘルパー2名に聞き取りを行い盗難はないものと判断した。担当ケアマネジャーに報告後、申出人宅を訪問し、本人に文書と口頭で回答した。
2	本人	総合支所保健福祉課	支払い済みの利用料に不足があるとして、再請求され口座振替された。その後間違っていたと判明し、事業所と本社が謝罪にきたが、返金するとして振込み予定日に入金がない。自分以外の人への過誤納請求を危惧して連絡した。	事業所へ確認すると振込みは10月10日頃と説明したが、本人が10日入金と思い込んだ(10月11日入金確認)。事業所は自宅を再訪問し、再度謝罪した。再発防止策として、口座振替をやめ現金払いとすることで了解を得た。



【通所型サービスA通所型独自】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	事業者(民立)	サービス利用時にスタッフの不注目に怒り、本人自身で帰宅した。その後、施設から家族に説明や謝罪が一切ない。また、本人へも連絡しないというのはいかなるものか。	興奮した状態の電話であったが、傾聴により申出人は落ち着きを取り戻した。あんしんすこやかセンターに状況を連絡のうえ、申出人宅を訪問し、謝罪した。後日、職員全員で利用者への声かけを実施するという事業所としての改善内容をあんしんすこやかセンターに報告した。また、本件は、本人が一人で施設を離れるという事故でもあることから、保健福祉課は事故報告書の提出を指示し、後日受理した。
			(苦情審査会の意見) 要支援でも認知症という方もいる。家族としては、この時間帯はサービスを受けているはずと思っている場合があり、帰宅したという確認をしないと家にたどり着いていない可能性もある。やはり事故の未然防止やサービスという視点からも、今回の場合、本人の帰宅確認まできちんと責任を持つという姿勢が必要ではないか。	
2	家族	事業者(民立)	利用者の問題行動について非難され、施設からケアマネジャーを通して感情的に契約解除を伝えられたが納得できない。	事業者及び法人側が、苦情報告書を区へ提出した。事業者、法人共に謝罪を尽くし、契約継続を求めているが利用者は納得せず、現在も説明を継続中とする内容だった。また、事業者に対して保健福祉課は、家族には誠意を持って丁寧な対応を行い再度報告するように助言した。当該施設は利用者は気に入っていたが、事業者、ケアマネジャーともに変更となった。
			(苦情審査会の意見) 契約解除を感情的に一方的に言うこと自体、事業所の責任者の行動としてあり得ないと思うので、そのあたりの指導方針を法人がきちんと管理者に対して指導していないのかというのが、一番の問題かと思う。 こういうトラブルというのは、今後どんどん高齢者が多くなってサービスの利用者が多くなり、それを担う介護をする方が少なくなるという状況の中で、やはり対応が難しい利用者は排除されるというか、そういう傾向になった一つの例なのかと思うところがある。 以前だと社会福祉法人ではどんな人でも必ず受け入れるという感じがあったが、契約の中では一応「自傷・他害があれば契約を解除することができる。」と取り交わしていたと思う。そのため、この事例のように茶渋がついているのを指摘するくらいだったら問題ないのだが、他の人に対して問題行動を起こすとか、認知症で暴言・暴力がある方が利用者でいた時に「退所願いたい。」と言われる事例も少し出てきたりしている。 介護事業者は、利用者がこういう行動をとったのでそれに対してこうした方針で対応することにした。そして、こういう行動が何回も続いたから結果的にこうしたという記録をきちんととっていかなくてはならない。	

【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	総合支所保健福祉課	施設職員と利用者が外で吸っているたばこがバス停留所まで臭っている。他者に影響を与えないような配慮をしてほしい。	近隣住民より保健福祉課に苦情の申し出があったため、事業者へ確認したところ確かに15時に喫煙時間をとっているとのことだった。区は、対応策を講じた上で、その内容を報告するように要請した。

## (2)高齢者福祉サービス

### 【あ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	事前に連絡のない訪問があり母が驚いた。また、訪問趣旨の説明もなかった。その後、申出人が説明を求めに行ったが、話し方もきつく嫌な思いをした。今後は介護保険申請には行かない。	今回は、介護保険を利用していない方の現況を把握するための訪問であるため、あえて事前連絡はせずに行ったものである。管理者に対しては丁寧な対応を要請した。その後、文書で対応の経緯と今後の対応策について報告書の提出があった。

### 【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	要介護3から要介護2になり紙おむつが支給されなくなった。介護者にとって支給されない困る。介護度で支給停止にするのではなく、必要な状況も考慮してほしい。	紙おむつ利用の介護者の状況を知った上で支給することにしてほしいという要望を事業の担当課に申し入れる旨を伝えた。
2	家族	事業者(民立)	オペレーターが発言内容を復唱している「確認の仕方が悪い」と言い、点数超過分の説明を求められた。説明後、他の者に変わるよう求められ、不在と答えると、「区役所に言う」と憤慨した状態のまま電話を切られる。	他の者が戻り電話をかけたところ、叱責を受けたため謝罪した。改めて注文内容を確認し、オペレーター交代後は問題なく電話は終了した。
3	事業者・施設職員	事業者(民立)	グループホーム職員が紙おむつ配送員に前月の間違いを指摘したところ、謝罪せずに「態度が悪い。責任者をせせ。」という趣旨の不適切な発言をした。	職員に謝罪及び今後の対応を説明した。施設長に対しても謝罪及び今後の対応(該当配送員への個別指導、担当地域変更、全配送員対象の研修会実施予定)を説明した。
4	家族	高齢福祉課	退院後のおむつ代の請求ができないことは、申請時に説明を受けていない。制度を知らずに自費購入していた分はどうすればいいのかが。	保健福祉課によると、案内チラシをもとに説明しているはずとの回答だった。相談者に上記の報告を行い、説明が不足していたことを謝罪した。その上で、現物支給への変更申請負担軽減のために郵送でやり取りすることを説明して了承を得た。

### 【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	申出人が入院中にケアマネジャーが家族を勝手に地域密着型通所施設で提供する宿泊サービス施設に預けた。帰宅後、体調不良を訴えていたため受診したところ、食中毒や圧迫骨折が判明し、入院した。6畳間に4人が布団を敷いて寝ている劣悪な状態にも関わらず、1万円/日と高額な利用料だった。このような施設があることを区に知っておいてほしい。	申出内容を苦情・相談報告書にまとめ、関係各課に報告した。
			(苦情審査会の意見) 本件は特に事業者を確認してほしいとか指導してほしいということではなく、こういう事実があったことを認識してほしいという申し出になる。サービスを利用して、結局はその後入院となってしまったということは、サービス利用が本人のためにならなかったということなので、他にこういう事例がないか注意して今後確認していく必要があると思う。	

### 【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	肺炎で緊急入院した。それまでの嘱託医の対応について苦情を伝えたと、「医師を替えてもらって結構」との発言をされ、そうした反応も含めて納得ができない。	入院により施設は退所となるため苦情記録として残してくれればよいとのことで、苦情報告書を作成し、関係課と情報を共有した。

2	家族	総合支所保健福祉課	薬の飲み忘れがあり服薬管理が必要のため、都市型軽費老人ホームの担当職員と施設長に施設で様子を見て声をかけてほしいと依頼したが、できないと言われた。	高齢福祉課から相談者に対して、当該施設は服薬管理を自分でできる方の入居施設であることを説明した。それは理解しているが、そのために介護サービスにお金をかけたくないとのことだった。当面は、施設の対応等について様子を見てみたいという意向となった。
3	家族	総合支所保健福祉課	2月1日付で住宅型有料老人ホームが特定施設入居者生活介護に切り替わる説明があったが不安だ。区で指導できないか。	有料老人ホームに対しては、国も都も区も整備・運営補助はしていない。施設認可と介護付きの指定は東京都が行うので区に指導権限はない。運営懇談会の開催状況や入居者への説明・契約の仕方について照会し、区の意見をいうことはできることを伝えた。
4	家族	総合支所保健福祉課	施設職員が次々に辞めていく。100名以上の入居者に手がまわらない状況が不安だ。区から指導してもらいたい。	当該施設は住宅型有料老人ホームであり、介護保険での指導はできないと説明して法人本部へ連絡・相談するように勧めた。
5	家族	総合支所保健福祉課	標準食とは違う食事内容が提供されて約3万円上乗せの請求があった。本人の希望というが本人は認知症なので判断能力に欠ける。これではまるで詐欺のようだ。	現在の重要事項説明書では苦情相談先が調整・指導課苦情審査会になっているとのこと。住宅型有料老人ホームなので「全国有料老人ホーム協会」で相談されるように案内した。また、法人にもその旨を伝えたが、2月以降は利用者住所地の保健福祉課になることも説明した。
6	家族	総合支所保健福祉課	施設の支配人と連絡が取れない。ケアマネジャーや職員の対応の悪さをどう思っているのか。東京都国民健康保険団体連合会へ連絡したところ苦情内容も聞かずに区の連絡先を教えられただけで役に立たない。	苦情内容を傾聴し、区として事業者と東京都国民健康保険団体連合会へ確認し、適切なサービスが提供できるように助言する。事業者へは書面で回答するように伝えるとして申出人の了解を得た。
7	家族	総合支所保健福祉課	隣室の住人から暴力を受けるため部屋を替えてもらったが、管理者は自分にも非があるようなことを言った。裁判に訴えようと思う。	他区住所地の利用者。有料老人ホームの指導権限は東京都にあることを説明した。今後の相談は、保健福祉課に連絡するように説明した。

### 【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	総合支所保健福祉課	介護保険の住宅改修で手すり設置等の相談をした際に職員から設備改修(浴槽の取り替え)に助成があると説明がなく、設備改修の申請が難しい時期になって初めて話があった。職員の知識不足であるので、区で職員を教育してほしい。	保健福祉課からあんしんすこやかセンターの説明に漏れ等があったことを謝罪した。あんしんすこやかセンターに再度、設備改修概要を周知する旨を伝え、申出人の了解を得た。
			(苦情審査会の意見) 本来は、サービスを利用していなくて改修だけ行うという場合であったとしても、ケアマネジャーならば、手すり等に関しても改修をする意図をきちんと確認したうえで、その人その人のニーズを図って支援を行うべき。そうしたことが相手にきちんと伝わる、伝わらないではなくて、伝わるように案内していくものじゃないかという気がする。 一般的な話だが、コミュニケーションをとっていくことが難しい方はどうしてものいるので、そういう方々に対してどう対応してサービス向上につなげていくかを研修等でカバーすることも考えて良いことだと思う。	
2	ケアマネジャー	障害者地域生活課	世田谷区福祉移動支援センターで紹介された事業者で介護タクシーを予約したつもりだったが、介護保険対応事業者でなかったため、介護保険が使えず通常の運行料金を請求され納付できなかったが支払った。予約の際には、介護保険利用の有無を事業者側で確認すべきだ。	世田谷区福祉移動支援センターと当該運行事業者に聴取したところ、介護保険利用の確認ができていなかったことが判明した。両者に対して予約の際は、介護保険利用の有無を確認するように依頼した。
			(苦情審査会の意見) 現在のホームページは、利用者から見れば当然介護保険を使えると思うような利用者に誤解を与えるようなつくりになっている。 きちんと介護保険を使って適正な利用料金をもらえるわけだから別に料金を安くしろというのではない。利用者の使い勝手が良くなるようにしてもらいたい。要望としてそのような内容を伝える機会があれば実施してもらいたい。	

3	家族	高齢福祉課	高齢者入浴券の支給が年間12枚では少ない。追加支給を要望したい。	入浴券の追加支給の要望の手紙が届き、高齢福祉課より追加支給はできない旨を連絡したところ、365日で12枚は少ない。知り合いに相談するとの話になったため、要望があったことは承った。
4	家族	総合支所保健福祉課	寝具乾燥の回収時、他の利用者の寝具と一緒にワゴン車に山積みしている。また、乾燥消毒後の寝具に臭いがしたので、適切に作業されているか疑問に思った。区と事業者がどんな取り決めをしているのか文書で回答がほしい。	高齢福祉課から相談者に対し、何れも衛生上の問題はないとする文書を仕様書を添付し送付した。
5	家族	調整・指導課	虐待のため世帯分離されていた母親が措置入所先で亡くなったという連絡がきた。経緯を教えられたのも遅い。死に目にも会えなかったことが許せない。この訴えを記録しておいてほしい。	聞き取りの内容を記録すると回答した。内容については、書面に記載のある課へ問い合わせるように伝えた。
6	本人	高齢福祉課	民生委員に渡している高齢者名簿は、本人の同意を取ってほしい。介護保険や地域包括センターができて、民生委員の役割は終わっており必要ない。	民生委員は守秘義務を持った公務員である。介護保険を知らない方もいるのでサービス周知も兼ねて訪問していると説明した。しかし、意見は変わらなかったため要望として承った。

### 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30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43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38件、障害福祉サービスに基づくものが2件、その他が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。

種別では、障害者総合支援法等に基づくサービスのうち、「就労移行支援」と「放課後等デイサービス」が最も多く各7件、次いで「共同生活援助(グループホーム)」が5件と続いている。また、障害福祉サービス2件の内容は、「身体障害者手帳」、「その他」は、都営交通無料券利用時のバス運転手の態度となっている。さらに、その他3件については、勤務先事業所の管理者等の対応(労務関係)、リフト付大型送迎バスの駐車等である。

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 38件	居宅介護(ホームヘルプ)	3	7.0%
	重度訪問介護	2	4.7%
	短期入所(ショートステイ)	1	2.3%
	生活介護	2	4.7%
	就労移行支援	7	16.3%
	就労継続支援(雇用型、非雇用型)	2	4.7%
	共同生活援助(グループホーム)	5	11.6%
	自立支援医療	2	4.7%
	地域相談支援	2	4.7%
	計画相談支援	2	4.7%
	移動支援	1	2.3%
	訪問入浴サービス	1	2.3%
	放課後等デイサービス	7	16.3%
	障害児相談支援	1	2.3%
障害福祉サービス 2件	身体障害者手帳	1	2.3%
	その他(障害福祉サービス)	1	2.3%
その他 3件	その他	3	7.0%
合計		43	

## 2 障害者サービスに係る苦情・相談の内容

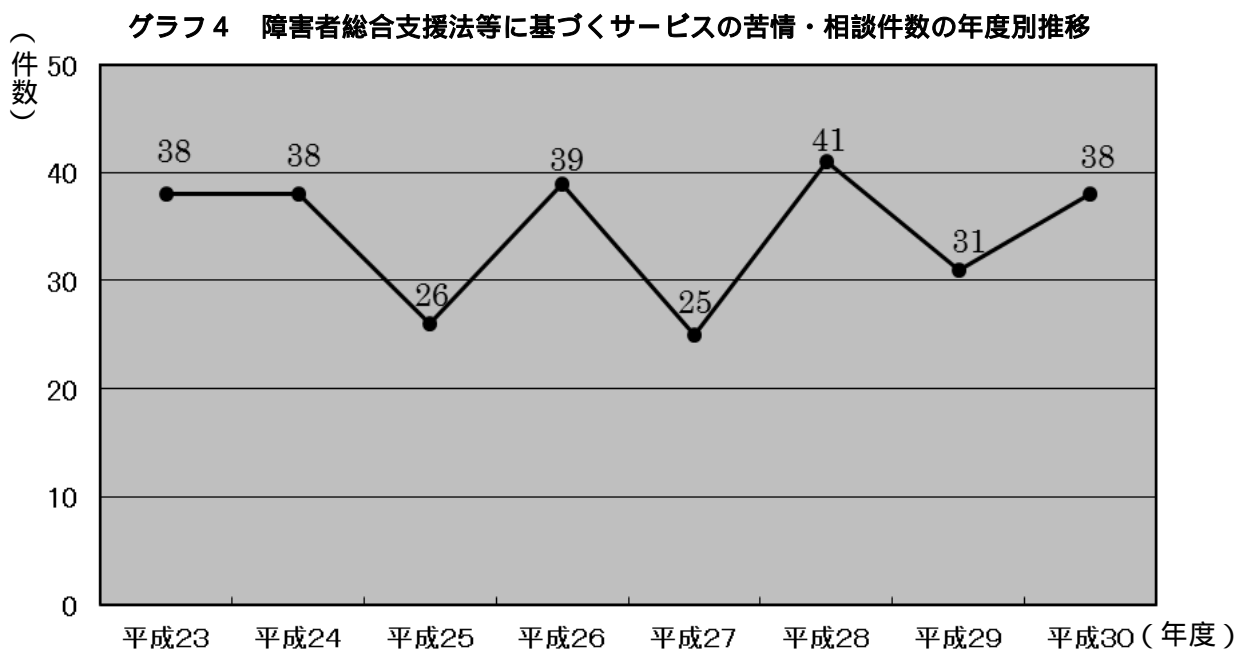
障害者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表9のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者/責任者の態度・対応」で30件となり全体の約7割を占めている。次いで「サービスの質・量」(16.3%)が7件で続いている。

表9 障害福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別	苦情・相談の内容	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	居宅介護（ホームヘルプ）	2	0	0	1	0	3	7.0%
	重度訪問介護	1	0	0	1	0	2	4.7%
	短期入所（ショートステイ）	0	0	0	0	1	1	2.3%
	生活介護	2	0	0	0	0	2	4.7%
	就労移行支援	6	0	0	0	1	7	16.3%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	1	0	0	1	0	2	4.7%
	共同生活援助（グループホーム）	2	0	0	2	1	5	11.6%
	自立支援医療	2	0	0	0	0	2	4.7%
	地域相談支援	2	0	0	0	0	2	4.7%
	計画相談支援	2	0	0	0	0	2	4.7%
	移動支援	1	0	0	0	0	1	2.3%
	訪問入浴サービス	0	1	0	0	0	1	2.3%
	放課後等デイサービス	3	0	0	2	2	7	16.3%
	障害児相談支援	1	0	0	0	0	1	2.3%
障害福祉サービス	2	0	0	0	0	2	4.7%	
その他	3	0	0	0	0	3	7.0%	
合計		30	1	0	7	5	43	
構成比		69.8%	2.3%	0.0%	16.3%	11.6%		

### 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30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38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のとおりであった。「職員による対応」が33件で全体の86.8%を占め、「所管課・他機関紹介」は3件で7.9%となっている。なお、福祉サービス運営適正化委員会を紹介したものはなかった。

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 33件(86.8%)			所管課・他機関紹介 3件(7.9%)			その他	合 計
	申出人に説明・助言	当事者間を調整	事業者へ申し入れ・勧告	所管課を紹介	東京都国保連	その他		
件 数	22	1	10	1	1	1	2	38
構成比	57.9%	2.6%	26.3%	2.6%	2.6%	2.6%	5.3%	

## 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

#### 【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	調整・指導課	サービス提供責任者がサービスに入っているが、態度・対応が不適切なので区で調査の上、指導してほしい。また、サービス提供実績記録票の内容と実態が異なっているため、実態と合致したものに訂正すべきだ。	事業所に入浴介護のサービス内容を確認し、身体介護としては不適切とは言えないと判断した。本人へのサービス内容の説明や確認を毎回行なっていなかった点については、毎回サービス実績報告書の内容を説明し、承諾を得るように指導した。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	(匿名希望の利用者のヘルパー支援員からの相談。)複数のヘルパー派遣を受けている利用者から相談された内容だが、利用者は特定のヘルパーの態度・対応に恐怖心を抱いており不安な状態である。こうした場合は、どこに相談したらいいか。	事業者へ情報が伝わるのは困るとの説明だったため傾聴し、本人ができることを提案した。
3	その他	調整・指導課	(人権・男女共同参画担当課より転送。)24時間の総合サービスを提供している事業者が隣室の障害者を虐待しているのではないか。	保健福祉課障害支援に申出を報告することで了解した。申出人からは過去にも連絡を受けており、状況を把握しており問題ないと判断していることを確認した。

#### 【重度訪問介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	ヘルパーがアルコール臭がして注意散漫な様子だった。また、台所のシンクに何かを流したままにしたので染みになったり、トイレを無断使用して汚したままだった。以前には明らかに体調が悪い状態でサービスに来ていたことがあった。申出人には免疫系の障害があるので清潔には十分注意してほしい。	事業所に説明を求めたうえで、責任者の申出人宅への訪問に区職員も同行して謝罪、確認事項の説明を行い、申出人が納得したことを確認した。なお、当該ヘルパーは担当から外れることになった。
			(苦情審査会の意見) この事例は言った、言っていないという範疇の問題と考えられる。利用者とヘルパーの相性の問題もあるので、違う担当者に対応してもらうことも仕方がないのではないかと。また、当該ヘルパーの現況についても確認した。	
2	本人	調整・指導課	事業所担当者からヘルパーの体調不良により来月以降のサービス提供ができないと言われた。急な話で困っている。何とかしてもらえないか。	事業者あるいは保健福祉課が担当窓口であると説明した。また、サービス調整や事業所の紹介も他の機関が窓口であることを伝えた。伺った話の内容を保健福祉課に連絡することはできると伝え、自分でも連絡するがそちらからも連絡してほしいと依頼があったため実施した。

#### 【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	事業者(民立)	5月に1泊2日で利用した。迎えの際に裸足で足に歯磨き粉が塗られているのを発見した。職員からは、本人自身で塗って拭こうとしても嫌がり拭けなかったという説明を受けた。また、帰宅後、たん瘤と唇の腫れにも気づいた。なお、2月利用の際にもたん瘤ができていたことがあった。もうこの施設は利用しない。	保健福祉課から地域障害者相談支援センターに、当該施設への状況確認を指示したが施設長と連絡が取れなかったことを障害者地域生活課に報告した。障害者地域生活課は、他にも数件不適切な支援について連絡が入っていることから、施設長に支援体制をまとめて報告するように指示した。
			(苦情審査会の意見) 施設長となかなか連絡がとれない点や他にも不適切な支援についての連絡が入っている点、報告書に不足部分があり、再提出を依頼している点など、今後、区としても相手方の説明内容や苦情の原因究明などを通じて継続的に注視していくべき事例だと考えられる。	



【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	宿泊旅行に子どもを送り出した。集合場所で体温38度・血圧140あるとして帰宅させられたが、元気な様子だった。早く出発したくて、十分に体調を確認せず帰宅させたのだと思う。これはいじめだ。さらに、帰宅の際に利用したタクシー代を請求された。法人の苦情窓口を教えてください。	当該施設に法人の苦情窓口を確認し、申出人に伝えた。また、施設長に対しては今回の対応はいじめであると申出人が言っていることを伝えた。施設長は、医療的観点から施設の判断として帰宅させたことを説明し、結果的にタクシー代は施設側が負担した。
2	その他	事業者(民立)	「 を応援する一市民より」という匿名の手紙で利用者に対する職員の対応の改善を要望した。	職員全員で投書内容について事実関係の確認作業をしたうえで、「外部の人に不適切な支援や虐待があると思われるので、改善しなくてはならない。また、施設内の出来事について何らかの形で情報を発信することも必要だ。」との認識のもとで改善を実施した。
			(苦情審査会の意見) 今回のような話があった際にどういう順番で施設の問題として取り上げていくのか、施設長がきちんとした方で全部対応していけるというのならよいと思うが、施設長が交代してしまったら何もできないということがないようにシステムを整え、制度設計ができるような仕組みをつくる必要がある。今回は、比較的きちんと対応できた事例として受け止めている。 今回の施設の対応について職員個々の専門性やスキルといった観点で障害者に携わっている専門家の視点から考えたときに、より適切な方法があるのかどうか少し気になった。事例としては特に珍しい事例ではないため、専門性から見た評価としては適切かという視点も重要だと思う。	

【共同生活援助(グループホーム)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	総合支所保健福祉課	平成29年1月頃、グループホームにて利用者の手洗い場での液体洗剤の誤飲事故が発生した。当時の施設長は、担当者からの連絡を回避して現場は大混乱に陥った。誤飲した利用者は、大学病院に救急搬送され数日間入院した。区への事故報告はされていないという情報提供があった。	障害者地域生活課に報告したところ、指摘の件と思われる平成29年3月の事故報告書は提出されていることを確認した。
2	本人	事業者(民立)	グループホームの居室更新料を自分が知らないうちに施設が生活支援課に請求して受領しようとしていた。本来自分が受け取り支払うべきものが直接施設に届くことに納得がいかない。契約書に更新料支払いは無記載であり、事前に説明も受けていない。	関係者会議において、更新料の請求は契約書に記載されている。通常は請求を施設が直接区に請求している。東京都にも手続として問題はないことを確認済みであることを申出人に対して説明した。なお、本人は警察署に相談中としており、その後、この件により体調が悪化したとして法人に示談金の要求があった。
			(苦情審査会の意見) 教科書的な話をすれば、地域で生活するということでグループホームという役割がある。しかし、これまでの話ではグループホーム本来の役割を果たせていないということが前提にある。なかなかそういう場をつくるのが難しくアパートを借りているのは大家さんがとても理解があるのだからうけれど、そういう中でやるので本来のグループホーム的な環境ができていないのが気になった。本来であればこういう問題も含めてグループホームで対応できるというのが設置の際の狙いではなかったか。また、状況次第で保佐人をつけることも考えてもよい。 手間にはなるが、後々何か言われても大丈夫なように基本的にはいろいろなことを書面化しておくことが大切だ。きちんと書面があれば相手も納得する。時間が経てばまた言ってくるかもしれないけれど、書面がなければずっと言われ続けてしまう。きちんと正当なことを言って止めないといけない。そのためには証拠を明らかにしていくことが大事になる。それで本人も納得しやすいと思う。 困ったことに対する対応は法的にやるしかないということもある。それに加えて、本人に関わっている人たちが職を辞めないで済むようにどうやってサポートするかということは、区としては是非考えていただきたい。	
3	家族	事業者(民立)	移動支援のヘルパーから左太腿裏に痣があると報告を受けた。また、先月に判明した左足首の皮むけも利用している生活介護事業所からの連絡帳の記載によって知った。なぜ入居しているグループホームで発見されないのか。何らかの問題がグループホームにあるのか。	関係する職員にヒアリングを実施し、痣の発生の原因究明や虐待行為の実施の有無などについて確認し、今後の改善策とともに両親に報告した。両親からは、事業所に対する要望が寄せられたが、最終的に一定の理解を得た。
			(苦情審査会の意見) 今は虐待などの問題に施設側も敏感になっている。そういう意味では、他の事業所がこの方の体の状態についてチェックをかけて、一種のセーフティネット的な役割を果たしたとも言える。 介護が雑というのは、本来二名で介助するところを一人で行っているのかも知れない。改善計画などでは、介助の方法が適切か確認していくことも必要だろう。当然のことだが、故意ではないにしろ痣になってはいけな。それは問題であることは明らかだ。	

4	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	元職員から事故未報告などの施設運営の問題点に対して複数回相談を受けたので、その内容を区の担当課で共有してほしい。	苦情内容のうち、事故2件については、施設から区に提出された事故報告書を確認した。また、相談者の要望どおり障害者地域生活課へ情報を提供した。
5	本人	総合支所保健福祉課	7月にグループホームに入居した。8月に入居してきた利用者A氏から暴言や脅迫等の精神的苦痛を受けている状況である。職員に訴えても我慢しろなどと言われており解決しない。精神的苦痛から味や匂いを感じなくなっているのと泣きながら訴えがあった。	傾聴した内容を担当しているケースワーカーに伝え、適切に対応してもらうことで了承を得た。

【就労移行支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	総合支所保健福祉課	以前利用していた事業所に保管されている個人情報削除したい。利用時の職員の態度や対応から、申出人だけではしっかり対応してくれるかどうか不自信が強いので、区に協力してほしい。	原則として、本人と事業所との契約によるものであるため双方での話し合いによる解決が必要なことを説明した。対応内容は、区のサービス外ではあるが、申出人の障害特性を踏まえ、区がいったん双方の間に入って調整を図る形で支援することにした。
2	本人	事業者(民立)	TOEICの試験勉強の終了直後にも関わらず、すぐに就労活動を行わせる等、事業者は私の就労を急がせており、支援ペースが速すぎてついていけない。加えて、支援員の指導や言動が適切ではない。	施設長を含めて申出人と面談を行い、本人のペースを尊重して強引に応募を促してはいないとする説明を受けた。今後は施設長と毎月定期的に面談を行い、意見や話したいことがあれば支援員や施設長に伝えるということで本人も納得した。
			(苦情審査会の意見) 施設のサービスを利用してそこで行き詰って区の方に相談して、そこでまたフィードバックして、こういうプログラムで採用されたということで良かったのではないかと。相談先として区の担当者もいるし、施設もあるし、この人にとって相談する所が広がっていくというのが良いのかもしれないと思う。	
3	本人	民立	利用者用ロッカー室で職員からいきなり怒られた。強い不安と不満を覚えたので就労移行支援の担当者からこの職員を外してほしい。	関係者からの聞き取りを行い相談者から希望のあった第三者委員との面談も設定した結果、担当者の変更はしないが施設が当該職員に対して指導を行うことで申出人は了承した。
4	家族	保健福祉課	施設の他利用者から暴言を受けていて通所できない状態だ。施設側に改善策を求めても責任者からの謝罪も報告もない。この話は施設には伝えなくてよい。	家族の申し出を苦情として受け、報告書を作成し、担当・所管課で情報共有した。また区と家族との面談前に施設長が来所した。家族へは今回の件は聞いている。施設は東京都にも報告していることは家族に伝えた。
			(苦情審査会の意見) この方のメンタル面のコントロールは、あまりできていないのではないかと。おそらく通院とか、かかりつけの精神科の医師とかがきちんとコントロールしていれば、こんなふうにならなかったかも知れないと思う。その部分が非常にあると思うし、発達障害もあるから行動が極端になったりするというところもあるだろう。 今回のトラブルで結局、鬱のほうに行ってしまう状態だと思うから、そこで何とかメンタルな部分をコントロールしてあげないと改善はしないと思う。そのため、少し介入してあげたほうがいいのかも知れない。 この制度は東京都の管轄だから受入れ側との契約で利用できるのだが、その間に保健師が絡むとか、そういうルール、システムができていけば、そこから外れた時にフォローする体制になるような気がする。こうした方々は、これからも事業所と結構色々あったり、不適切な所もあったりする時に、利用者を守るためにその間に入る人がいる、関わっていく体制が作れば良いと思う。家族も残念に思っていて心配しているので、保健師の方にも気にかけていただけて再度チャレンジするような方向に向かうと良いと思う。	
5	本人	保健福祉課	就労移行支援(PC操作)を受けているが、職員からひどい事を言われショックで通所できなくなった。今日も電話したらありもしないことを言われパニックになった。	本人の訴えを窓口で傾聴しているときに通所先の責任者から電話があったため話をしてもらったところ、謝罪に加えて発言の趣旨について繰り返し丁寧に説明を受けたことで本人は落ち着きを取り戻した。今後、医師の判断があれば通所を再開することを約束して、自宅でPC操作が学べるサイトを教えてもらったことで納得して帰宅した。
6	本人	保健福祉課	障害者職業生活相談員の室長から納得できないことを言われた。苦情を聞いてほしい。	文書による回答を求めていたが、施設責任者と対面で話し合うほうが納得できると提案したところ了承した。なお、話し合いの調整は、東京都保健福祉局に依頼した。

7	本人	調整・指導課	近く行われる支援会議において、出席者は発達障害を理解した上で臨んでほしい。	要望の主旨を報告書にまとめて担当課へ伝え、適切な対応を依頼した。
---	----	--------	---------------------------------------	----------------------------------

### 【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	総合支所保健福祉課	職員の1人の態度が横柄だったり、遠まわしに変なことを言ったりする。今回だけではなく以前にもあったので、施設長から態度に気をつけるように言ってほしい。また、喫煙者がいるので受動喫煙になることも気になる。	障害支援担当係長が事業所に聞き取りを行ったところ、申出人の見当はつくとの説明だった。その方は調子が崩れており、事業所以外にも苦情を聞いてくれる人がいることでバランスを取っていると考えているとのことだった。今後、話があった場合は、自分が嫌だと感じた気持ちを否定せずに、どのように自分の気持ちと上手に付き合うか具体的な方法を助言していくことを伝えた。
2	家族	障害者地域生活課	旅行の持参薬として施設側から求められた酔い止めと安定剤が双方ともに強い薬なので副作用を懸念して旅行には持たせたくないと言ったが、持たせてくれと強い調子で言われた。その対応が利用者のためというよりも職員自身の負担軽減のためのように思えて不信感がある。	当該事業所及び相談支援事業所を訪問し、聞き取りにより調査を行った結果、不適切な点は確認できなかった。また、父母の不安の強さから相談窓口を相談支援事業所に一本化した。

### 【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	調整・指導課	精神科診療所で、自立支援医療(精神通院医療)の月額負担額(上限2,500円)より多く請求をされた。今回は薬剤師が気づいたが、過去にも何度もミスがあったことがわかった。診療所の受付職員に話したが、態度・言動が失礼で怒りが治まらない。	過払金の返金と受付職員の失礼な態度について謝罪を求めているとのこと、次回の診療後に医師に事情を説明して当該職員に謝罪を求めているかと提案した。
2	本人	調整・指導課	平成29年6月から同年10月まで施設を利用していたが、看護師が勝手に荷物を触り注意しても直さなかった。また、当時の所長も苦情に対応しなかった。	苦情報告書を作成し記録すると説明し、申出人の了承を得た。

### 【計画相談支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	担当者会議で、相談支援員から「会議出席者は便利屋ではない」と、申出人が支援者に不当で過度な要求しているかのように言われた。また、計画書に事実と違う記述があった。このような相談支援員にペナルティを与えてほしい。	申出人の要望で当該相談支援員及び会議の出席者に聞き取りを行ない、相談支援員の発言は不適切なものと判断し、相談支援員への処分と研修を実施することにした。保健福祉課ワーカー立会いの下、申出人に面会し、経緯の説明と会社の判断を伝え謝罪した。
2	本人	総合支所保健福祉課	1年半前のことだが、計画相談事業所の相談員は、自分の話を信用しないだけでなく、モニタリング等の説明も一切なかった。相談員としての適性がない。現在の計画相談事業所の相談員は、二度も2時間遅れでやって来た。社会人として信用できない。いずれも苦情として事業所に伝えてほしい。	他区住民のために住区に担当者がいるはずなので、そこに相談するよう勧めたが、申出人から契約書に相談窓口として記載されているので、苦情として伝えてほしいとの要望があり当該事業所に伝達した。事業所は、制度の説明は当然行っているし、事業所変更も可能と説明しているとのこと。事業所は訪問が遅れた事実はあるが、途中経過の連絡と謝罪は行っているとの説明があった。

【移動支援】

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	調整・指導課	移動支援支給のためのケース会議で、担当ワーカーが申出人が伝えていなかった難病名を口にした。出席者から難病名が漏れるのが心配だ。	ケース会議の出席者が、病名等の情報を外部に漏らすことはないことを説明のうえ、ワーカーの上司である保健福祉課障害支援担当係長に申出人の気持ちを伝えるように助言した。担当係長から、個人情報の慎重な取り扱いを全ワーカーに周知したと会議の内容は外部に漏れることがないことを改めて説明し、申出人の了解を得た。

【訪問入浴サービス】

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(民立)	サービス再開時に「感染対応になるのでタオルを準備してほしい。」と言われた。どこで得た知識でいきなりそのような感染対応となったのか、今までと対応が違ってしまった理由を教えてください。また、私の主治医にも確認してほしい。	サービスの再開前に本人や家族へ説明を行っていなかったことを謝罪した。また、利用者の主治医から特段の感染対応は必要ないことを確認したうえで、今後のサービス提供の流れを説明して申出人からの同意を得た。
			(苦情審査会の意見) こういふときにどうするかというマニュアルがあればいいのですが、事例が極めて少ないものですからマニュアルの作りようがないという点では難しいといえます。 サービスを利用する方と言うのは、虚弱な方が多いわけです。そのような状況で100%安全とは言えないと言われると利用者を守る事業者の姿勢として今回のような対応をとったということも分からないでもない。 この事例は、感染症だからのことであって、一連の対応が原因でいわゆるパニックみたいなきっかけが起これば本当に困ることが根底にある。これは仕方がない。可能性がないわけではない。しかし、だからといってその利用者を選別するかというのはいけないうことで、可能性として遺伝性のものであれば感染する割合はかなり低い。しかし、そうした状況でも線引きはかなり難しいだろう。	

【地域相談支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	電話相談の際、地域相談支援センターの担当相談員が相談に対してほとんど協力しなかった。福祉の仕事をしている人間とは思えないので、担当相談員からの謝罪文がほしい。	本人の要望に対し、誠意をもって対応していないと感じさせてしまったことが原因と考え、要望に全て応えることは難しいができることを迅速に対応し、申出人に向き合う姿勢を高めることとした。
2	家族	保健福祉課	利用中の放課後等デイサービスの施設長や職員との度重なる交代、契約内容不履行、利用者への虐待について相談していた。しかし、経営母体が同一法人のため、対応が全くできていない。委託法人の変更を強く訴える。	相談支援センターへの苦情、放課後等デイサービスへの苦情及び虐待、社会福祉法人への苦情と多岐に渡るため、それぞれを整理して各所管課へ報告した。また、苦情部分については、平成31年度以降5年間を委託する法人の選定を計画しており、最も適した法人を選定していく予定であることを説明し、了解を得た。
			【苦情審査会の意見】 契約後に適切な履行を継続しないと契約を打ち切られるリスクがあるということを事業者がきちんと把握していないと、恐らくのりくらりとした対応をとる事業者が出てくる可能性がある。 特に相談支援に関する事業については、区でもう少しきちんとした指導、チェックなどを行った上で、問題があれば委託先を変更するという手続きを取ることができるくらいにしていけないのではないか。利用している側は、なかなか苦情等を言いづらいということがあると思う。やはり、区がそれをやったほうがよい。 プロポーザル方式による選考の際に、その事業者が何を言っていたか、また、受託後に何を行ってきたかを把握して評価することは大切だ。新たな事業者がその後で提案したときに、前回の事業者の受託実績は評価されても、その事業者の選考時の提案がほとんど実践されていなければ、後から参加を希望した事業者に受託期間中の実績もきちんと確認して評価すべきだということになる。 ただし、それを調査することは大変な作業になると思われるが、各事業者が提案した内容が受託期間中にきちんと実践され、それが継続していくことで区のサービス向上につながるという視点は非常に重要だ。この審査会で出た意見を伝えていただければありがたい。	



【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	事業者(民立)	<p>本人の癬で足の爪を剥がすので、剥がさないように注意してくれるように再三依頼していたが、職員が注意深く見てくれていなかったため爪を剥がしてしまった。施設の本部に申し出をしたい。</p> <p>(苦情審査会の意見) 足の爪を剥がさないように注意するといっても全く注意を払わなかったのなら問題だが、ずっと見ていらればよいだろうが、結果的にそういうことはさせないということを絶対できるかという難しそうな気がする。 ずっと見てほしいというのは無理かも知れないが、宿泊学習に行くのでこの数日間はよく見てほしいといったことに対しては、きちんと対応していくことが大事だったと思う。 情報共有体制があまりにも問題と思われる。何度も言っているのに、他の人から「ああ、そうですか」と言われると不信感が募る。連絡帳に全員に話しておいてほしいとまで書く、そんなことは普通はしないものなのでこうなってしまった段階では情報共有の徹底をしていかないといいないと思う。</p>	<p>事業所は保健福祉課に出向き、利用者の爪が剥がれたことに関する利用者の母親との顛末を報告した。保健福祉課は、申出人への詳しい聞き取りを行ったうえで今後の療育時の対応を検討すること、また、検討した対応結果等をまとめた統報の苦情報告書の提出を要請した。</p>
2	家族	総合支所保健福祉課	<p>個別支援計画の半年ごとの作成や、そのための個別面談が行われない。要求してもその場限りの返答で改善されない。そのため事業所での療育内容が分からない。何より理事長や施設長の言動や態度は、利用者・保護者を下に見ており、その職にあるまじきことが多い。至急改善を要求する。</p>	<p>担当課への報告を行い、調査や指導を実施する流れを丁寧に説明し、理解を得た。</p>
3	家族	総合支所保健福祉課	<p>調理活動を行う職員が誰一人エプロン、マスクを着けていなかった。長髪の女性職員は、髪を一つに束ねてはいたものの動くとき髪が食材に触れている様子もあった。最低限、衛生面に配慮して調理活動を行ってほしい。</p>	<p>近日中に当該施設への聞き取り調査の実施が決まっており、別件で受けた苦情内容と同時に聞き取ったうえで適切な対応を取ることにした。</p>
4	その他	総合支所保健福祉課	<p>平成29年8月頃に当時小学校4年生の児童が転倒した。事業所は、保護者に対して連絡帳で転倒を報告したのみであった。帰宅した保護者が急ぎ受診させると、上腕部骨折の診断だった。なお、区への事故報告は提出されていない。</p>	<p>苦情内容を障害者地域生活課に報告した。指摘の件と思われる平成29年8月の事故報告書は、同年9月に提出されていることを確認した。</p>
5	その他	総合支所保健福祉課	<p>代表者から受けたパワーハラスメントによって児童発達支援管理責任者が一方的に自宅謹慎を命令されている。この施設の運営、体制、療育も不十分である。</p>	<p>担当課へ報告すると説明し、了解を得た。担当課が事業所を訪問したところサービス管理責任者は休職中との回答があった。人員の欠如は減算対象であり、必要な届出の提出と早期に人員体制の基準を満たすように指導を行った。また、運営についても注意喚起を図った。</p>
6	家族	総合支所保健福祉課	<p>現在、配置が必須の資格保有者が不在であることについて施設側から保護者に説明がない。また、娘が1階の和室に一人で置かれたままにされるなどサービスにも問題があるので改善してほしい。</p>	<p>事業所が施設利用者への説明を行っていないことを確認した。早急に利用者へ現状の説明を行うこと、また、職員不在時もサービス水準の低下が起こらないよう指導した。</p>
7	家族	事業者(民立)	<p>施設の職員が息子に声もかけずにいきなり抱きついたが今の時代にふさわしくない行動で被害届を出そうかと思った。これは、虐待の一種ではないか。</p>	<p>事実確認をしたうえで検討会議にて検討し、書面にて謝罪することに決定した。また、利用者支援適正化委員会を開催し、議事録に記録した。その上で書面が提出されたが訂正の指摘があり再提出した。</p>

【障害児相談支援】

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	家族	調整・指導課	<p>数種類の手続きに2年間保健福祉課の窓口を利用している。電話で内容確認するなど事前に準備したうえで来所しているが、書類の過不足が毎日起こる。職員間でこの事実を共有し、対応の改善に努めてほしい。</p>	<p>保健福祉課に接遇の基本の徹底、業務知識の確実な理解及び疑問・問題発生時の職員間の対応方法の統一などの基本事項の再確認と徹底を依頼した。</p>

## (2) 障害福祉サービス

### 【身体障害者手帳】

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	身体障害者手帳の新規申請を行い2ヶ月以上経過したが何の連絡もない。手帳は区に保管されていたと聞いており、区の怠慢が許せない。これまでに受給資格があるサービスが受けられなかったらどう責任をとるのか。	東京都から手帳が届いていたが申出人に連絡をしていなかったことを謝罪し、翌日入院先の病院に持参した。改めて謝罪と再発防止策を説明した。また、現在入院中のため、利用できるサービスは8月に遡って申請できるので不利益にはならないことを伝えた。後日、再度病院を訪ねておむつ代助成の申請書類を受理した。

### 【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	本人	総合支所保健福祉課	都営バスから降車の際、都営交通無料乗車券を運転手に提示したところ、名前の文字が薄いと指摘され、福祉事務所できちんと見えるようにしてもらおうと言われたが、そのやり取りが大声だったので内容を他の乗客に聞かれてしまった。なお、本件は申出人から東京都にも申し出を行っている。	本件について、苦情を申し立てたいとの訴えがあり、苦情内容を主管課である障害者地域生活課へ報告すると伝えた。

## (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	事業者・施設職員	調整・指導課	ホームヘルパーとして2年程勤務している事業所のスケジュールがきつく体調不良となって服薬しながら勤務している。また、指示の方法も高圧的で話し合いをしても改善の意思が見られない。今後、事業所と話し合いで態度を改められたらよいと思う。	管理者との意識のずれについては、当事者間の話し合いを勧めるが、直ぐに双方が理解を得るのは難しい可能性もあることから、少し仕事を減らしながら体調回復を優先してはどうか、また、これを契機として事業所が変わることを検討することもよいのではないかと助言した。2日連続で窓口で話を聞いてもらい、落ち着いてきたとのことだったので対応を終了した。
2	その他	障害者地域生活課	区内に建物を所有しているが、警察に申請して自社ビル前のガードレールを取り外している。しかし、そこに週1回リフト付きの大型送迎バスが駐車するため、ビルの来客が停車できずに有料駐車場を使ったと言われ苦情になった。区の障害者施設の送迎バスではないかと思うので調べてほしい。	申出人に『障害者のしおり』に掲載された生活介護施設を見せたが、施設名称に心当たりがないとのことだった。区内に肢体不自由特別支援学校があると伝えたとこ、防犯カメラで車体の施設名を確認することになった。その結果、区内の施設であった場合は連絡をもらうように依頼し、区内生活介護施設の名簿を手渡した。
3	その他	調整・指導課	友人から強い自殺願望のLINEがあったので警察へ連絡したが措置入院を拒否した様子だ。健康づくり課へ連絡したところ、様子を見て訪問するという。こうした状況で再び私に連絡がきても私も精神障害なので迷惑だ。区はこうした人たちを適切に支援して欲しい。	友人は抑うつ状態で寝たきりの状態である。数回の訪問で状況は把握しているため、ケースワーカーと担当保健師で様子を見ながら支援を継続する。

## 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30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17件である。分類別に見ると、保育サービスが17件、子ども・子育て支援が0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 17件	認可保育園	8	47.1%
	認証保育所	9	52.9%
合計		17	

### 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、「認可保育園」8件、「認証保育所」が9件である。苦情・相談の内容で多いのは「従事者/責任者の態度・対応」の7件、「サービスの質・量」の5件である。続いて「契約・手続関係」が4件、「説明・情報の不足」が1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	説明・情報の不足	サービスの質・量	その他	合計	構成比
	認可保育園	3	1	1	3	0	8
認証保育所	4	3	0	2	0	9	52.9%
合計	7	4	1	5	0	17	
構成比	41.2%	23.5%	5.9%	29.4%	0.0%		

### 3 子どもサービスに係る苦情・相談の対応状況

子どもサービスに係る苦情・相談の対応については、表13のとおり「職員による対応」15件、「所管課・他機関紹介」1件、その他1件に分類される。「職員による対応」では、「事業者へ申し入れ等」が8件、「申出人に説明・助言」が7件であり、苦情・相談の内容によって職員が申出人と事業者の間に入って情報の整理、助言、申し入れ等を行っている。また、「所管課・他機関紹介」では、「所管課を紹介」が1件であった。「その他」については、建物オーナーからの苦情で建物の契約に関する認証保育所と建物オーナーとのものだった。なお、近年は利用者が苦情・相談の結果に納得するまでに時間を要することが多いため、苦情・相談の対応時間が長くなる傾向がある。

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 1件 (5.9%)	合 計
	15件(88.2%)			1件(5.9%)					
	申出人に 説明・助言	事業者へ 申し入れ ・ 勧告	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	7	8	0	1	0	0	0	1	17
構成比	41.2%	47.1%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	



## 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	調整・指導課	保育園で使用した紙おむつの持ち帰りに関して不満があるため苦情申立てをしたい。	苦情申立関係書類一式を送付したが、その後の書類提出はなかった。
2	家族	調整・指導課	運動会の開催日を土曜日に固定しないでほしい。また、雨天等の可能性も考慮に入れた上で開催や延期の決定は3日前までに行うことを強く要望する。このことは保育園にも保育課へも伝えしたが、再度、調整・指導課からも伝えてもらいたい。	当該保育園に保護者から運動会開催日に関する要望があったことを伝えた。その上で、日頃より利用者からの意見を聞く機会を設定したり、利用者に対する丁寧な説明や情報共有を継続して実施するように要請した。
			(苦情審査会の意見) この方の要望ではこうしてほしいと言われていても、逆に土曜日でない都合が悪い方など様々な事情の方もいるわけで、仕方がないと言えば仕方がないのだろう。 日常的に園としての考え方を説明しながら保護者等からの意見も把握するとともに、日曜日や室内での開催など様々な可能性も考慮しつつ、できるだけ多くの方にとって望ましい方向で実施してほしい。	
3	家族	事業者	保育園からの降園後に受診したところ、おでこに約7cmのひびがあり骨折という診断で入院することになった。登園時に保育園に対して自宅でベッドから落ちたことを伝えずに、おでこの腫れは虫刺されかもしれないと伝えただけだったが、腫れがひどくなったという状況の連絡をもらいたかった。	おでこの腫れの状態が変わっていたが虫刺されと思込み、連絡をしなかった園の対応について謝罪した。
			(苦情審査会の意見) 1歳児の事故としては結構大きな事故と言えると思う。リスクマネジメントについて、お子さんを保育する立場からしっかりと取り組んでいただく必要がある。その後、どうなっているのかについてもフォローが必要なケースだと思う。 今回はマニュアルに沿っていなかった対応になったと思うので、改めて職員に基本的な事項を徹底しつつ、保育園側が保護者とコミュニケーションが的確にとれるように、また、必要な情報は適切に共有できるような体制づくりを整えてほしい。	
4	家族	事業者	保育園で子どもが上唇をぶつけて出血と上唇小帯を切る怪我をした。しかし、その瞬間を見ていなかったため状況は分からないという報告を受けた際に「家で唇や上唇小帯が切れるようなことはなかったか」と保育士と副園長からそれぞれ別々に聞かれた。また、そのような状態で診療所等での受診をしてもらえなかったが、子どもの安全を最優先で考えたうえで必要な対応をしてほしい。	翌日に歯科受診を行い、保護者に対して問題がなかったという受診結果と事故状況の説明を行った。自宅で切っていないかと2度にわたり聞いてしまったことや病院受診が翌日になってしまったことを謝罪した。一連の連絡や対応が不適切だったことを認め、今後は子どもの安全を第一に考えた適切な対応に努めたいと説明した。
5	家族	調整・指導課	保育園内で特定の職員が園児や保護者に対して怒鳴りつけたり、にらみつけたりする態度が常態化している。園長にも相談してきたが改善されていない。第三者が入って事実関係を明らかにしたうえで早期に目に見える改善を図るようにしてほしい。	保育課に苦情報告書を提出したうえで対応にあたることを説明した。なお、今後も状況の変化が見られないようならば再度問い合わせをしていただくように依頼した。保育課は園長に状況を確認したうえで引き続き当該職員への適切な指導を継続することを要請した。
			(苦情審査会の意見) 本人に関する苦情が出てこなくなったときに再発することもあるかも知れないので、定期的に確認を行っていただき、必要な場合には適切な対応につなげてほしい。 食育の取組みで栄養士や調理の方と子どもたちが接する機会が多くなっている。また、喫食状況の確認などで調理室から出て園児といっしょに食事をしている保育園もある。栄養士としての専門性は必要だが、保育園としての取り組みも問われている。	
6	家族	調整・指導課	子どもの通園に同行しても管理者らしい上の立場の人は挨拶ひとつせず、日本人の感覚として違和感を覚える。ぜひともそういう基本的なことを一つひとつ実行してより良い保育園にしてほしい。	苦情情報の提供を受けた保育課では、園長の行動に対して区に苦情が寄せられたため、趣旨を把握したうえで今後は保護者等への挨拶にも配慮してもらうよう伝えたと了承を得た。
7	家族	調整・指導課	区立保育園の入園を目指して区の窓口で相談しながら申し込みをしたが、対応した職員が結果的に根拠の明確でない説明や十分な説明をしなかったこともあり、入園に至らなかった。この決定を取り消してもらいたい。また、窓口での説明不足や職員の無責任な発言についても苦情申立てをしたい。	最終的に希望する保育園に入所できたため対応を終了とした。なお、窓口の所管課に対しては、再発防止に向けて説明内容の統一や申し込み希望者の制度理解の確認などに組織として対応するよう依頼した。

【認証保育所】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保育認定・調整課	5月1日付で認可保育園に内定した。認証保育所では4月10日までに申し出をしないと5月分の保育料が発生すると言われている。それならば5月中は認証保育所にも在籍できるのではないかと申入れたところ、認証保育所から区と二重在籍禁止の契約を取り交わしていると、事実とは異なる説明をされた。この件に関して区として指導できるか。	申出人に対しては、区は契約について関与できないが、次回同じような事態になった際にトラブルにならないように、適切な説明をするように伝えることはできることを説明した。認証保育所には、利用者への説明不足が苦情につながったと思われるので、今後このような事態にならないように説明内容や説明方法に留意して丁寧な対応を心がけるように要請した。
			(苦情審査会の意見) こうした仕組みについての説明はしているということだが、難しい点はあるとしても、もう少しはっきりと納得できる、理解が得られる工夫も引き続き検討していただきたい。	
2	その他	保育認定・調整課	午前6時から7時の間に保育園からピアノの音が聞こえてくる。こんな朝早くから演奏するなんて非常識なので、すぐにやめさせてほしい。	保育課より保育所の苦情があったことを伝えて、早朝のピアノ演奏はしないように全職員に周知してほしいと依頼した。また、これまでに2回ほど午前7時頃に保育士がピアノ練習をした事実があったことを確認した。
3	家族	保育認定・調整課	この保育園では子どもに怪我が多いが、担任保育士は悪びれる様子もなくこれからも不安である。	本部エリアマネージャーに電話で保護者の訴えを伝えたと「真摯に対応します。」との回答だった。
4	家族	保育認定・調整課	子どもに怪我が多く2人の保育士が責任のなすり合いをしている。区から指導してほしい。	本部エリアマネージャーに電話で保護者からの苦情を伝えたと「本部から保育経験のある職員を巡回させ、保育の仕方を見せていくようにする。子ども達への目を増やしていくことで解決を図る。」との回答があった(別の申出人からも苦情があったため同時に提示された回答)。
5	家族	保育認定・調整課	子どもが誰かしら怪我をしている。事故発生時の状況説明を求めると、同じ保育士でも日によってその説明内容が変わる。このような状況で保育所の保育内容が不安である。	
6	家族	保育認定・調整課	子どもが他の子どもから噛みつかれたというので母子で受診したところ、皮がペロンとめくれるほどの怪我だった。医師からは写真を撮り、然るべき所へ相談するようにと言われたので連絡した。これまでの事故後の対応に問題はないか。	育成支援班担当者が行う巡回指導訪問時に状況の確認をしたところ、施設長からは噛みつき事故などはないという回答だった。そのため、子どもの噛みつき等は診療所を受診すべき状態になることも多い。発生時はヒヤリハット等を作成し、適切に対応するように要請した。
7	家族	保育認定・調整課	来年度の入園申込みに落選してしまった。通知文面を見たところ「区の基準に満たなかった」という記載があった。この件に関して入園に必要なことがあるのならば教えてほしい。	苦情受付者が法人に確認したところ、「区の選考基準に則って選考した結果」との記載になっていた。申し込み予定者に誤解を与えないような表現に改めるように依頼したところ、通知文の表現を変更することになった。
8	家族	保育認定・調整課	認証保育所入園後に母親が土曜勤務となったので保育所に依頼したが預かってくれない。現在は父親が有給休暇で対応しているが、今後預け先がないと困ってしまう。	契約書を確認すると、10月入園の際は月曜日から金曜日までの利用契約だった。今月末に開催する事業者説明会で、土曜日保育を断らないように全体に周知すると提案したところ了承を得た。
9	その他	保育認定・調整課	私は建物のオーナーだが平成25年4月の認証保育所開設時から入居トラブルがあり、今回の契約更新もスムーズに進めることができない。東京都や世田谷区もこの施設を保育所として認証するのならば、きちんとした事業所を選ぶべきだ。	建物のオーナーからの苦情を事業者へ伝え、適切に契約するように指導した。

## 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30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8件である。今年の傾向としては、住居・家賃に関する苦情が3件あった。

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
健康・医療	健康診査	1
健康・医療	健康増進事業	1
生活困窮	生活保護	5
生活困窮	その他	1
合計		8

### 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、「生活保護」が5件で最も多く、苦情・相談の内容で最も多いものは「従事者/責任者の態度・対応」の5件だった。なお、「その他」は認知症の疑いがある家賃未払いの高齢者に関して、区の対応を求める家主からのものだった。

表15 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別 苦情・相談の内容	従事者/ 責任者の 態度・ 対応	説明・ 情報の 不足	行政の 対応	合計
健康診査	1	0	0	1
健康増進事業	1	0	0	1
生活保護	3	1	1	5
その他	0	0	1	1
合計	5	1	2	8
構成比	62.5%	12.5%	25.0%	

### 3 保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応状況

保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応については、表16のとおり「申出人に説明・助言」が6件で全体の75%を占めている。

「所管課・他機関紹介」とは、本区所管課、他区市町村及び東京都国民健康保険団体連合会等を案内した件数である。

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	合 計
	申出人に 説明・助言	当事者間を 調 整	事業者へ 申し入れ・ 勸 告		
件 数	6	1	1	0	8
構成比	75.0%	12.5%	12.5%	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	調整・指導課	家主から度々嫌がらせを受けており困っている。そのことを担当ケースワーカーに相談し、何度も転居したいと訴えているが、転居したら生活保護は打ち切られるという説明で希望する対応をしてくれない。苦情審査会のことを知って、対応してくれるかもしれないと思い電話した。	本苦情の受付担当は住所地の生活支援課になることを伝えた。また、この件が内々で処理されてしまうのではないかと不安があるということなので、受付の際に苦情としてあげてほしいと伝えてはどうかと助言した。調整・指導課より、申出人が転居をした場合、保護が打ち切られるのか等について説明を聞きたいとの意向を伝えることで了解を得た。
2	本人	調整・指導課	外出先で倒れて救急搬送された。その後、症状が落ち着いたので入院せずに帰宅することとなった。体調に不安があったためタクシーで帰宅したが費用は支払えないとのことだった。根拠を示してほしい。	苦情審査会では、現在別の所管課で対応中の案件は取り扱いができないことを説明した。本人より情報開示請求の手続きが取られているため、所管課ではその手続きを優先させているという説明があった。そのことを申出人へ伝えて了解を得た。
3	その他	保健福祉課	私は家主だが、家賃未納の入居者がいて困っている。本人の生活相談に立ち会いたい。区は困っている家主の相談にも対応するべきだ。  (苦情審査会の意見) 利用者にお金があれば後見人に財産から出してもらえばよいのだが、ない場合は、保証人を出してと言われても誰もいなくて部屋を借りられずに困っているというケースがだんだんと増えている。地域の中で大きな問題になっているようだ。 家主は事業主ではあるが、間接的には地域の住民で住まいに不安を感じている人をサポートする意味でも、これからは家主支援の制度のようなものがあるかもしれない。 行政は、保証人の仕組みをもう少し社会的に用意するとか、このような問題が起きたときに100%の対応は難しいかも知れないが相談にはのってもらいたい。事業主だから相談には乗りませんというのでは、貸し手側はもう貸すのは嫌だと思ってしまうので相談を受けてもらえるだけでも貸し手側は助かると思う。	家主の家族が生活相談に立ち会いたいと来所するが断り、その際に苦情になった。生活困窮者への行政の支援には限りがあることを説明した。
4	本人	調整・指導課	今年度になってケースワーカーが変わったが、言葉遣いが荒くとても辛い思いをしている。睡眠障害が出るなど、体調にも影響しているため担当者を変更してほしい。	担当者の変更等に伴う申出人の様子や要望等について生活支援課へ伝えることを了解した。当面、生活支援課では係長が申出人を担当することになり、申出人は了承した。
5	事業者・施設職員	調整・指導課	入院中に足の病変があり、衛生保持のために靴下が必要になったが所持金0円のため購入できない。しかし、ケースワーカーが対応してくれずに困っている。	生活支援課へ病院が早急な対応を求めていることを伝えることにした。生活支援課は、靴下は洗濯で対応することを依頼、その他の病院経費は金銭的な事情もあり、年金支給時まで待ってもらいたいと説明している。
6	本人	調整・指導課	予定外の出費があり家賃を3ヶ月分滞納した。大家から「翌月以降にこれ以上家賃を滞納したら退居を」と高圧的に言われ、精神不安定になり、生活支援課との金銭管理についての話し合いにも行けなくなった。	大家への苦情であったが根本に金銭管理問題があるようなので、家賃については生活支援課のケースワーカーに、精神面については、主治医や健康づくり課の担当保健師に相談するように伝えた。

### 【健康・医療】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	調整・指導課	健康診断に行ったところ、職員同士がふざけあっていて職場関係以上のもを感じさせ、とても違和感があり不快になった。このような職員の行為を注意して止めさせてほしい。	管理職が指摘を受けた職員2名に事実確認を行ったうえで、本人にそのつもりがなかったとしても不快な思いをさせたことに対して厳重に注意を行った。加えて、職員全体に注意喚起し再発防止を図るという報告を受けた。
2	本人	調整・指導課	運動教室のスタッフの言葉に傷つき、教室に通えない状況になってしまったことを施設側に伝えてもらいたい。	苦情内容を傾聴したうえで対応を事業所所管課に依頼した。事業所からは、接遇等に配慮するように当該職員を含めた全職員に対して周知を図ったという報告があった。



## 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なければならない。

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

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

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

## 第1章 総則

（目的）

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

（定義）

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

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

（基本理念）

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

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



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

(区の責務)

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

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

(区民の責務)

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

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

(事業者等の責務)

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

**第7条～第25条 (省略)**

## 第5章 苦情処理の手続

(世田谷区保健福祉サービス苦情審査会)

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

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

(審査会の委員に対する報酬)

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

(苦情の取扱い)

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

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

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

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

（申立て等の審査）

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

- 2 前項に定めるもののほか、審査会は、必要があると認めるときは、申立て等に係る保健福祉サービス等の制度の今後のあり方、改善策等について意見を述べるすることができる。
- 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 令和元年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