

令和6年度

保健福祉サービス苦情審査会活動報告

【世田谷区保健福祉サービス苦情処理制度の運営状況報告】

世田谷区

目 次

第Ⅰ章	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会	1
第1	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし	2
第2	苦情申立ての受付状況	4
第3	審査会開催及び委員活動状況	4
第4	運営状況の公表、広報活動	4
第5	委員名簿	5
第Ⅱ章	保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要	7
第1	概況	8
第2	高齢者サービスに係る苦情・相談	11
第3	障害者サービスに係る苦情・相談	23
第4	子どもサービスに係る苦情・相談	29
第5	保健福祉サービスに係る苦情・相談	32
第Ⅲ章	資料編	35
	世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）	36
	世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）	41
	世田谷区介護保険条例（抜粋）	43

第 I 章 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

第1 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし

苦情審査会の設置

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

苦情審査会の組織

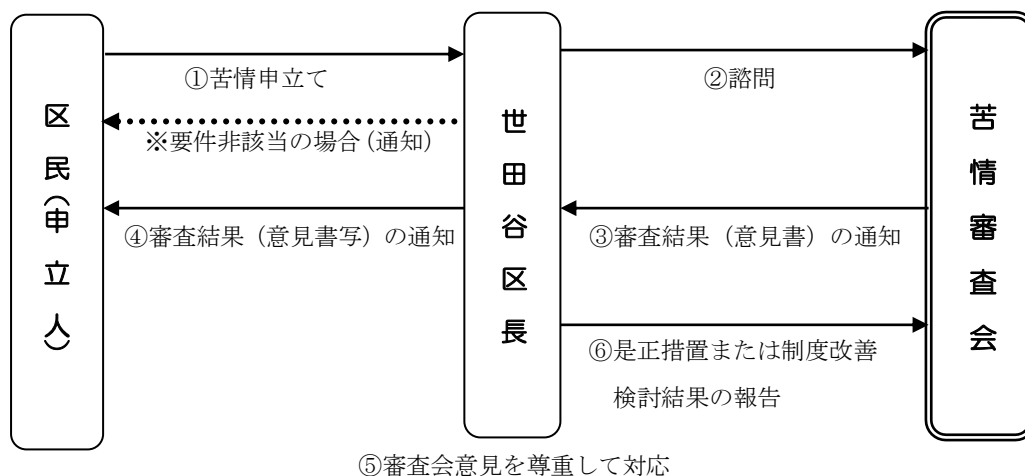
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

苦情審査会制度のねらい

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

苦情申立てへの対応と流れ

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



申立てができる人

〔条例第27条〕

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

対象となる苦情

〔条例第28条〕

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

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

※介護保険の要介護認定、保険料の徴収に関することは対象とならない。

第2 苦情申立ての受付状況

令和6年4月から令和7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114件であった（第II章で詳述）。

そのうち、保健福祉サービス苦情審査会事務局（保健福祉政策部保健福祉政策課）で直接受け付けたものは28件あったが、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

苦情申立書の提出がなく、苦情審査会への諮問が生じなかったため、令和6年度は苦情審査会の開催がなかった。

第4 運営状況の公表、広報活動

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

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

1 広報・PR活動

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

2 報告（公表）

- (1) 関係機関及び近隣区市町村へ活動報告を配布
- (2) 区のホームページへの掲載

(3) 議会関係等

- ・世田谷区議会

3 会議等への参加について

- (1) 第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

日時：令和6年12月6日Web会議形式により実施

第6 委員名簿

第14期（令和4年10月1日～令和6年9月30日）

会 長	あきもと 秋 元	みよ 美 世	東洋大学社会福祉学研究科 特任教授
-----	-------------	-----------	-------------------

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 准教授
-----	------------	-------------	-----------------

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
-----	-------------	----------	----

(令和4年4月10月1日～令和6年3月31日)

委 員	こいづみ 小 泉	たかお 孝 夫	医師
-----	-------------	------------	----

(令和6年4月1日就任)

委 員	しみず 志 水	みわこ 三輪子	弁護士
-----	------------	------------	-----

第15期（令和6年10月1日～令和8年3月31日）

会 長	はら だ 原 田	けい ちろう 啓 一 郎	駒澤大学法学部教授
副会長	すず き 鈴 木	けい こ 慶 子	社会福祉士
委 員	し みず 志 水	み わ こ 三 輪 子	弁護士
委 員	こ いづみ 小 泉	たか お 孝 夫	医師
委 員	い とう 伊 藤	じゅん 純	昭和女子大学人間社会学部教授

※令和8年3月現在

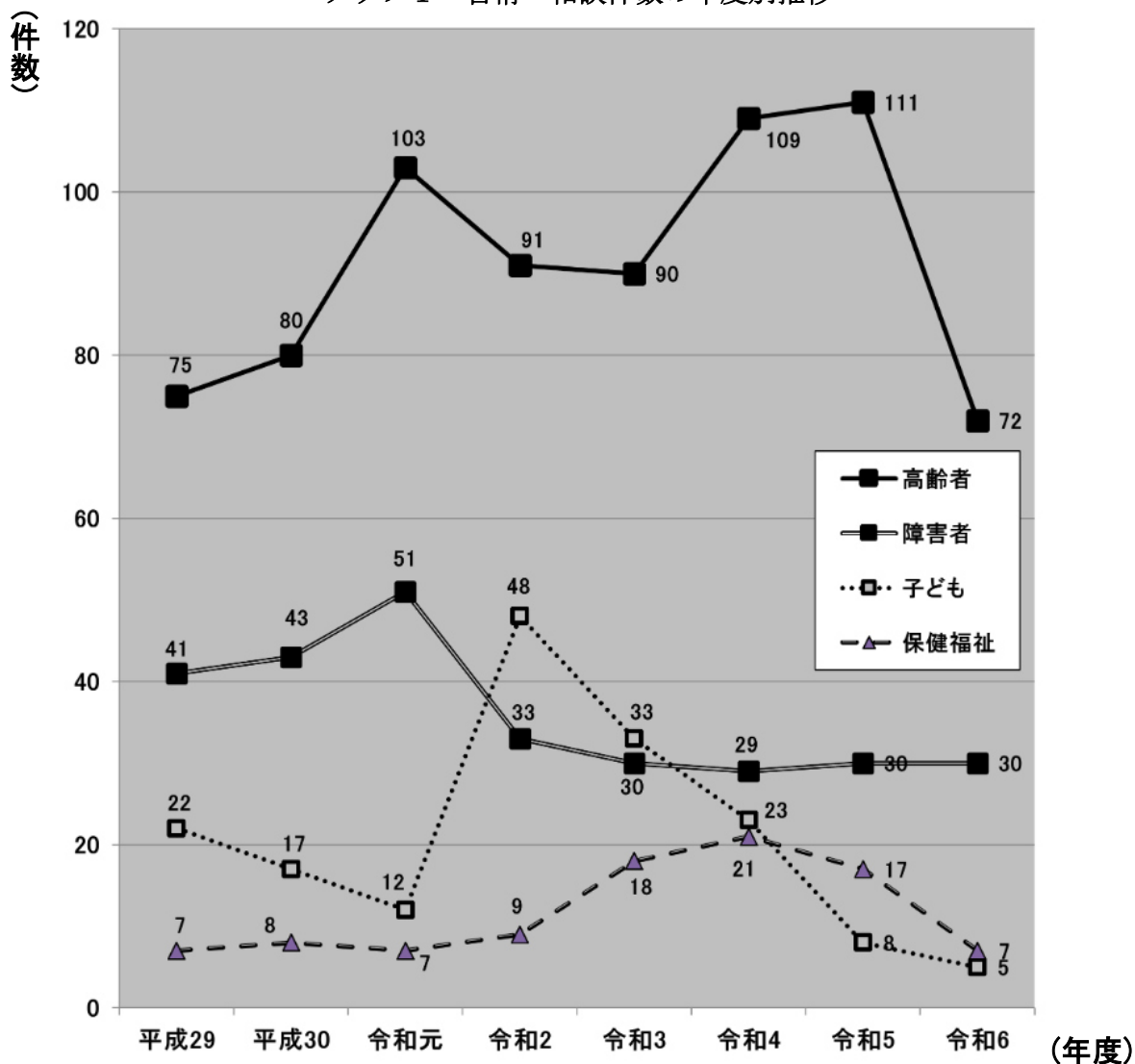
第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

第1 概況

1 苦情・相談件数の年度別推移

令和6年度に区が受理した苦情・相談の総件数は114件で、年度別（平成29年度～令和6年度）の苦情・相談件数は、グラフ1のとおりである。

グラフ1 苦情・相談件数の年度別推移



本章では、苦情・相談を下記のサービス分野別に分類している。

- ・ **高齢者サービスに係る苦情・相談**
介護保険法に基づくサービス、その他高齢者福祉サービスに関するもの
- ・ **障害者サービスに係る苦情・相談**
障害者総合支援法や、障害児通所支援等の児童福祉法に基づくサービス、その他障害者福祉サービスに関するもの
- ・ **子どもサービスに係る苦情・相談**
子ども・子育て支援法等に基づく児童育成支援、子育て支援に関するサービス
- ・ **保健福祉サービスに係る苦情・相談**
生活保護、健診など上記サービスのいずれにも該当しないもの

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

2 苦情・相談の分野別件数

令和6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72件、障害者サービスに係るものが30件、子どもサービスに係るものが5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	72（111）	63.2%（59.9%）
障害者サービス	30（30）	26.3%（15.9%）
子どもサービス	5（8）	4.4%（12.6%）
保健福祉サービス	7（17）	6.1%（11.5%）
合計	114（166）	

3 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く64件（56.1%）、次いで「本人」が28件（24.6%）、「その他」が13件（11.4%）、「事業所・施設職員」が5件（4.4%）、「ケアマネジャー」が4件（3.5%）である。なお、「その他」には「近隣住民」などが含まれる。

表2 苦情・相談の申出人別件数

	家族	本人	ケアマネジャー	事業所・施設職員	その他	合計
件数	64	28	4	5	13	114
構成比	56.1%	24.6%	3.5%	4.4%	11.4%	

4 受付方法

苦情・相談の受付方法は、「電話」によるものが最も多く87件（76.3%）、次いで「来庁」が19件（16.7%）、「その他」が3件（2.6%）と続いている。なお、「その他」には「サービス利用中の申出」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	87	76.3%
来庁	19	16.7%
訪問	2	1.8%
郵送	0	0.0%
F A X	1	0.9%
メール	2	1.8%
その他	3	2.6%
合計	114	

5 受付窓口

受付窓口別では、「総合支所保健福祉課」が最も多く59件（51.8%）である。次いで「保健福祉政策課」が28件（24.6%）、「事業所（民立施設）」が19件（16.7%）と続いている。

表4 苦情・相談の受付窓口別件数

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）	5	0	0	0	5	4.4%
総合支所保健福祉課	48	11	0	0	59	51.8%
保健福祉政策部保健福祉政策課	8	10	3	7	28	24.6%
障害福祉部障害者地域生活課	0	1	0	0	1	0.9%
子ども・若者部子ども家庭課	0	0	1	0	1	0.9%
事業所（区立施設）	0	1	0	0	1	0.9%
事業所（民立施設）	11	7	1	0	19	16.7%
合計	72	30	5	7	114	

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

第2 高齢者サービスに係る苦情・相談

1 高齢者サービスに係る苦情・相談件数

令和6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72件であった。

分類別に見ると、介護保険サービスに関するものが63件、高齢者福祉サービスに関するものが6件、その他が3件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表5のとおりである。

種別ごとに見ると、介護保険サービスでは「サービス提供・保険給付」に関するものが最も多く61件である。なお、「サービス提供・保険給付」をサービス別に見ると「居宅介護支援」が最も多く13件、次いで「介護老人福祉施設」が9件、「小規模多機能型居宅介護」が8件と続いている。

高齢者福祉サービスでは「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」が最も多く3件、次いで「高齢者向け住宅」に関するものが2件である。「その他」の内容は高齢者の相談窓口に関する苦情・相談などであった。

表5 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比	
介護保険サービス	要介護認定	1	1.4%	
	サービス提供・保険給付	61	84.7%	
	(内訳) サービス提供・保険給付のサービス種別	居宅介護支援	13	18.1%
		訪問介護	6	8.3%
		訪問入浴介護	1	1.4%
		訪問看護	1	1.4%
		通所介護	3	4.2%
		短期入所生活介護	4	5.6%
		特定施設入居者生活介護（短期利用以外）	7	9.7%
		福祉用具貸与	1	1.4%
		介護老人福祉施設	9	12.5%
		介護老人保健施設	4	5.6%
		小規模多機能型居宅介護	8	11.1%
		地域密着型通所介護	1	1.4%
		介護予防訪問介護	1	1.4%
		介護予防福祉用具貸与	1	1.4%
		訪問型サービス A 訪問型独自	1	1.4%
その他	1	1.4%		
計	63	87.5%		
高齢者福祉サービス	あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）	3	4.2%	
	高齢者向け住宅	2	2.8%	
	その他（高齢福祉サービス）	1	1.4%	
	計	6	8.3%	
その他		3	4.2%	
合計		72		

2 高齢者サービスに係る苦情・相談の内容

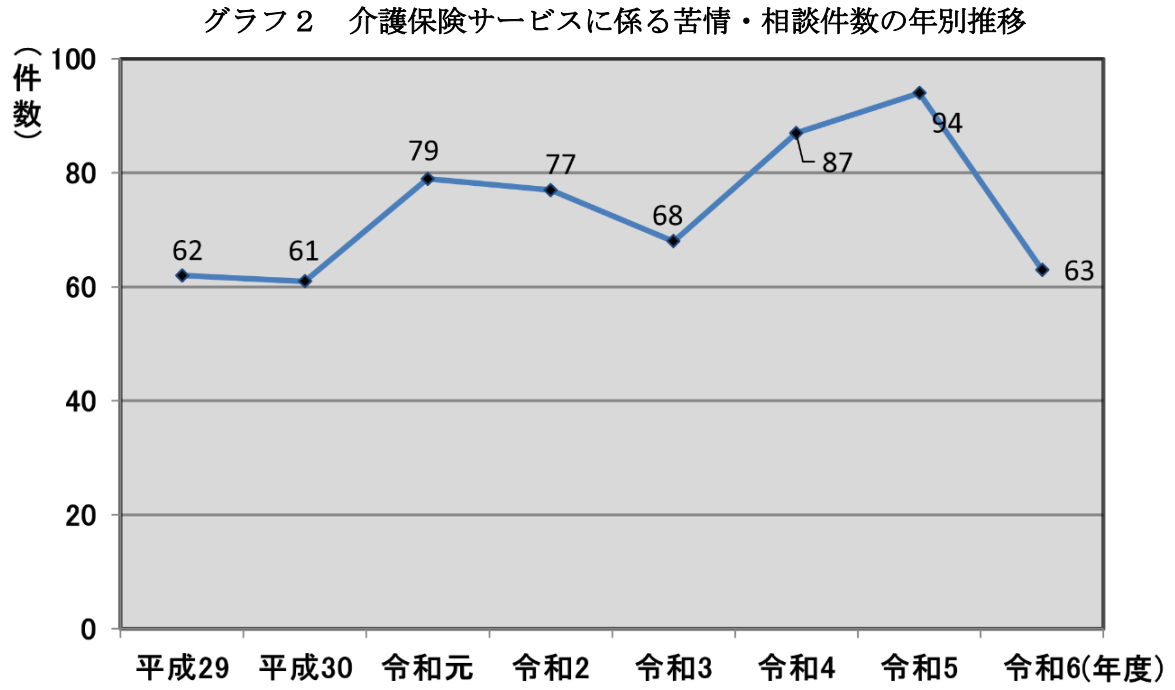
高齢者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表6のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」の42件で、次いで「説明・情報の不足」の14件、「サービスの質」が12件である。

表6 高齢者サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

種 別		苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	制度上の問題	説明・情報の不足	サービスの質	その他	合計	
介護保険サービス	要介護認定		0	1	0	0	0	1	
	サービス提供・保険給付		34	0	13	12	2	61	
	(内訳)サービス提供・保険給付のサービス種別	居宅介護支援		7	0	5	1	0	13
		訪問介護		5	0	0	1	0	6
		訪問入浴介護		0	0	0	0	1	1
		訪問看護		1	0	0	0	0	1
		通所介護		2	0	0	0	1	3
		短期入所生活介護		4	0	0	0	0	4
		特定施設入居者生活介護（短期利用以外）		5	0	2	0	0	7
		福祉用具貸与		0	0	0	1	0	1
		介護老人福祉施設		5	0	1	3	0	9
		介護老人保健施設		2	0	2	0	0	4
		小規模多機能型居宅介護		2	0	2	4	0	8
		地域密着型通所介護		1	0	0	0	0	1
		介護予防訪問介護		0	0	0	1	0	1
	介護予防福祉用具貸与		0	0	0	1	0	1	
	訪問型サービス A 訪問型独自		0	0	1	0	0	1	
その他		0	0	0	0	1	1		
計		34	1	13	12	3	63		
高齢者福祉サービス	あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）		2	0	1	0	0	3	
	高齢者向け住宅		2	0	0	0	0	2	
	その他（高齢福祉サービス）		1	0	0	0	0	1	
	計		5	0	1	0	0	6	
その他		3	0	0	0	0	3		
合 計			42	1	14	12	3	72	
構成比			58.3%	1.4%	19.4%	16.7%	4.2%		

3 介護保険サービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和6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63件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ2のとおりである。



4 介護保険サービスに係る苦情・相談の対応状況

介護保険サービスに係る苦情・相談の対応については、表7のとおり「申出者に説明・助言」が36件で全体の5割を占めている。次いで「事業所へ申し入れ・勧告」が14件である。

表7 介護保険サービスの苦情・相談の対応

対応	件数	構成比
申出者に説明・助言	36	57.1%
当事者間を調整	4	6.3%
事業所へ申し入れ・勧告	14	22.2%
所管課・他機関紹介等	3	4.8%
その他	3	4.8%
継続中	3	4.8%
合計	63	

5 高齢者サービスの苦情・相談事例の概要

(1) 介護保険サービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

【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	あんしんすこやかセンター	要介護認定更新時、知らない事業所から連絡があり詐欺ではないかと不安になった。区は、誰が認定調査員として派遣されるかを書面で知らせる等の配慮が必要ではないか。	担当課から申出人に謝罪及び制度について説明し、了承を得た。

【居宅介護支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	総合支所保健福祉課	金銭管理が困難な生活保護受給者ばかりと契約し、保護費の流用が疑われる。訪問時間を遵守しない訪問介護事業所に対して注意をしない。区による抜き打ち監査を希望する。	事業所に関する情報提供として受理した。区への対応については伝えることはできないと説明し、申出人の了承を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	インフルエンザ感染を危惧し、事業所に短期入所生活介護のキャンセルを依頼したが、キャンセルされず利用に至った。担当ケアマネジャーから説明を聞いた。	担当ケアマネジャーに事実確認の上、申出人の要望に対応するよう依頼した。
3	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーは、ホームヘルパーの職務怠慢を擁護するが、利用者には威圧的な態度をとる。不当請求の疑いもあり、区が指導してほしい。家族に障害者がいる場合、ヘルパーに共有部分の掃除を依頼することは可能だと認識しているが相違ないか。	事業所に対して苦情は伝えるが、利用者からの相談だけではサービス提供の適否を判断はできない。また、本件での指導は行えない。詳細な説明は事業所に求めるよう伝えた。
4	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの紹介やサービス調整に時間がかかり、サービスをほとんど利用できず死亡した。区が事業所に対応を改めさせてほしい。	事業所に事実確認を行ったところ、対応に問題ないことが分かったが、今後も速やかに対応してほしいと伝えた。
5	家族	総合支所保健福祉課	訪問入浴介護事業所から壁の傷について報告書を受け取ったが、事実と異なる内容がある。ケアマネジャーを通じて再提出を求めたが応じない。区が指導してほしい。	事業所に指導はできないが意見として伝えると説明し了承を得た。ケアマネジャーに事実確認し、申出人の意見を伝えた。
6	家族	事業所	申出人がメールで送付した介護保険負担割合証の画像を事業所が紛失した。個人情報の紛失に至った経緯の説明及び再発防止策を文書で回答してほしい。	サーバーの障害でメールを受信できていないため個人情報の紛失ではないことを説明したが、了承を得られず。法人本部の再調査結果を改めて報告する。
7	家族	総合支所保健福祉課	通所介護の変更を希望した際、ケアマネジャーから一方的に話合いの日程を指定された。受診を理由に断ると失礼な言葉遣いがあり、契約解除を示唆された。	日程変更について、事業者が了承したことを伝えたと、申出人が激高し約30分間暴言を吐き「来なくてよい」と発言があり、契約終了と理解した。申出人の親族に申出人の言動を報告すると辟易した態度を示された。
8	家族	総合支所保健福祉課	利用者から依頼されたとはいえ、管理者が入院中の利用者宅から貴重品を持ち出す際には、家族に連絡をするべきではないか。	契約内容にもよるが、利用者宅から貴重品を持ち出すことは、ケアマネジャー業務として想定していない。ケアマネジャーは変更できることを説明した。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
9	家族	保健福祉政策課	ケアマネジャーの説明不足や家族の心情に配慮しない態度・対応について不満だ。苦情審査会が申出人と事業所間を仲裁してほしい。	苦情審査会制度を説明し、申出人と事業所間の仲裁はできないこと、事業所の苦情窓口申し出るよう助言し、了承を得た。
10	家族	保健福祉政策課	通所リハビリテーション利用が多い月は自費が発生することの説明がなかった。介護保険内で収めるよう依頼したにもかかわらず、その後も自費分が発生して加算されていた。申出人の要望を聞いてほしい。	苦情として受け、苦情報告書を関係各課へ回付すると伝えた承を得た。ケアマネジャーに事実確認した。
11	事業所・施設職員	総合支所保健福祉課	同じ時間に二か所の訪問介護事業所がサービスに入っている。ケアマネジャーから説明がないため、区が事実確認してほしい。	事実確認したところ、介護保険利用と自費による利用があったことが判明した。関係者で協議し、利用者の要望を聞きながら話し合いを行い利用調整した。
12	代理人	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーが、不動産売買契約、遺言書作成、見守り契約等全てに立ち合いを希望しているが、越権行為ではないか。	関係者に事実確認した上で、支援者同士が連携し、情報や認識の共有を行い支援するよう助言した。

【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	ケアマネジャー	あんしんすこやかセンター	おむつ交換をしない等ケアプランに沿うサービスを実施しなかったため、当該事業所からのサービス提供を断った。責任者から抗議があり、その際にケアを軽んじる発言もあった。区が指導してほしい。	当初は虐待通報との主張であったが、事実確認の上、事業所間のトラブルとして扱うこととした。担当課のワーカーと今後の対応を相談し、当該事業所の再発防止策を確認した。
2	家族	総合支所保健福祉課	ホームヘルパーの公私混同した行為について、区に通報する。	申出人は事業所への対応は希望せず、関係各課へ苦情報告書を回付することで了承を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	事業所にサービス提供回数や時間の変更を申し入れたが対応してもらえなかった。翌月からの事業所変更を伝えたと、翌日から説明もなくサービス提供を中止された。また、請求内容とサービス実績記録が合致せず、事業所に不信感があり、返還を求めたい。	関係各課へ申し送ると説明し、了承を得た。利用料の返還は法律相談等で助言を得るなどして、当事者間で話し合うよう助言した。
4	家族	事業所	体位交換を30分続けられ、ひきつけを起こし発熱した。事業所はホームヘルパーの行為により発生した訪問看護費を負担し、ホームヘルパーに指導してほしい。	発熱原因に妥当性があれば費用を負担する。ホームヘルパーには指導すると説明の上、改めて話を聞く機会を設けることとした。
5	家族	総合支所保健福祉課	利用者が前任ホームヘルパーの転職先に事業所を変更したいと申し出たところ、後任ホームヘルパーから違反になると言われ怖くなった。区が事業所に指導してほしい。	事業所に事実確認した。申出人の意向により、確認内容はケアマネジャーを通じて伝えた。事業所の変更は、ケアマネジャーに相談するよう助言した。
6	事業所・施設職員	事業所	「職員による身体的・精神的虐待があったと思われ、利用者から翌日以降のサービスを全てキャンセルしたい」旨の申し出をFAXで受けた。ケアマネジャーによる聞き取りも添付あり。あんすこから助言を受け、区にも報告する。	一方的な連絡であり、利用者に説明できていないと担当課へ報告した。担当課は利用者の意思によるキャンセルである旨を確認した。

【訪問入浴介助】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	大型機材搬入時、壁に傷を付けられた。補償について契約書で確認したが、利用者控えがコピーで押印もなく法的効力がないのではないか。区が指導すべきだ。	事業所の上部組織に実名で伝えたところ、担当者を決めて対応中であると確認した。引き続き対応していただくよう依頼した。

【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	事業所	ケアプランは60分だが、看護師は30分程でケアを終えた。事業所の今後の対応と当該職員の処分について、説明してほしい。	担当者に事実確認したところ、30分でケアを終えた後、記録を作成していたことが判明した。訪問して謝罪し、今後の対応について説明した。

【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	その他	総合支所保健福祉課	利用料を二重に支払った。返金か次月と相殺を希望したが、半年経過後も返金がない。区が事業所に速やかに返金させてほしい。	区は仲裁や調整はできないと説明の上、区の弁護士相談を案内した。
2	家族	総合支所保健福祉課	送迎車の介助員と運転手が、安全確認が不十分な状態で車いす昇降機を操作したため、大けがを負う可能性があった。区が安全確認を怠った事業所に指導してほしい。	事業所は原因究明と再発防止策を検討した。担当課は事業所に事実確認の上、利用者の安全を第一に対応するよう助言した。その旨、申出人に伝えた承を得た。

【福祉用具貸与】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	車いすの点検は、3か月に一度実施するよう規定されているが、1年以上実施されていない。区は事業所に厳しく対応してほしい。	事業所等への聞き取りにより、申出人が訪問受入れを拒否しており、点検を実施できない事実が判明した。

【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	ケアマネジャー	総合支所保健福祉課	「夜間にナースコールを行った際、対応した職員から不適切な発言があり、さらに顔付近に肘が当たる行為があった」旨を利用者から聞き取った。区は対応した職員を特定し、謝罪させてほしい。	事業所に本件の事実確認を依頼したが、事業所では当該行為及び対応した職員を特定することができなかった。事業所には対応策を講じるよう要請し、事業所は利用者と相談者双方に対応策を報告した。
2	家族	総合支所保健福祉課	利用者の状態を家族と事業所で情報共有できておらず、主治医の対応について要望書を提出したが改善されていない。事業所ケアマネジャーからは責められるような言葉を受け、事業所に対して不信感がある。	持参された記録を拝見しつつ傾聴に努めた。後日事業所から、利用者に基準を外れた対応はできないことを説明しているが納得されない状況であり、利用者の要望も一貫していない旨を聞き取った。事業所は受入困難であり、利用継続できない旨を申出人に伝達済。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
3	家族	総合支所保健福祉課	利用時に事業所の不手際でけがをして入院したが、謝罪もなく見舞いにも来ない。補償も遅く、対応に誠意を感じない。区は事業所の対応状況を確認してほしい。	事業所へ確認したところ、認識に齟齬があることが判明したため、利用者に丁寧に再度説明するよう伝えた。
4	家族	総合支所保健福祉課	利用時に予告なく翌日退去するよう通告を受けた。利用継続を要望したところ、入所中も夜間は自費でヘルパーを手配するよう回答された。誤請求やその事実を責任転嫁するような発言もあるため、区は事業所を指導してほしい。	事業所に聞き取りを行ったところ、自費ヘルパー手配については事実不明であるが、退去日通告及び誤請求に関する対応は誤りであったことを認めた。申出人に謝罪した上で丁寧に説明するよう促し、再発防止に努めるよう伝えた。

【特定施設入居者生活介護（短期利用以外）】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	清掃が不十分で不衛生な環境が放置されていることを指摘したが改善が見られない。職員の対応を副責任者に伝えたが、事実を認めず強固な態度をとられた。利用者や家族に寄り添った対応が見られず、不信感を抱いている。	事業所に事実確認し、家族を不安にさせないよう対応することを聴取した旨を申出人に報告した。
2	家族	総合支所保健福祉課	利用者が壁を叩くなどの迷惑行為を行ったことを理由に、退去を余儀なくされたことを謝罪してほしい。なお、変更先の事業所では認知症状による妄想との指摘を受け服薬を開始している。	利用者が他利用者に怪我をさせる等の退去基準に合致する行為があったことを聴取した。事業所は説明が不十分であったことを謝罪したが、申出人は受入れず。申出人はこれ以上の要求には及ばなかった。
3	家族	総合支所保健福祉課	おむつ交換時に職員が不機嫌な態度であることについて改善を要望したところ、対応方針が示されたが実効性に疑義がある。状況を改善させるために、区からも事業所に苦情を伝えてほしい。	苦情は事業所に伝え、申出人と改善策を真摯に協議するよう助言した。
4	家族	総合支所保健福祉課	家族が依頼した排泄介助に対して、特定の職員が休憩時間であることを理由に対応してくれなかった。また、利用者への態度が冷たい印象を受ける職員や、衛生面に不安がある職員もいる。区が事業所に伝えてほしい。	担当課から事業所に苦情を伝え、事業所内で共有し、職員に指導する等の対応策を確認した。申出人に報告すると、「区が事業所の状況を把握しておいてほしい」との要望が示された。
5	家族	総合支所保健福祉課	見学した翌日に入所申請をしたところ、入所を拒否された。理由を尋ねたが、説明も拒否された。	事業所に対して、「申請者に丁寧に丁寧に対応できるよう依頼できる」ことを伝えるが、事業所への伝達は希望されなかった。苦情報告書を関係各課へ回付し、情報共有した。
6	家族	保健福祉政策課	体調悪化時の対応や医師の発言に不満がある。嘔吐・下痢症状時に検査や救急搬送がされず、後に心筋梗塞と尿路感染症が判明した。退院後は精神科入院となり、現在は別施設の利用を検討している。施設の対応について苦情審査会に申立てたい。	苦情審査会制度を説明した。事業所への対応を希望しなかったため、関係各課と情報共有すると説明し、申出人の了承を得た。
7	本人	総合支所保健福祉課	要介護認定更新手続きを事業所ケアマネジャーに依頼し、進捗について確認したところ明確な回答がなかった。また、当該職員は他職員に対して命令口調で指示する場面が見られた。区から事業所に注意してほしい。	事業所に苦情内容を伝えたところ、事業所では、申出人と当該職員にコミュニケーション不足があり、信頼関係を構築できないことを認識しており、反省している。事業所では事実確認できない内容もあるが、今後注視していく。

【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	その他	総合支所保健福祉課	複数名の職員による虐待と思われる行為がある。区が虐待に言及せずに事業所を訪問してほしい。	虐待対応ケア会議の結果、苦情対応として事業所長に状況確認を行った。日常のケアの振り返りと虐待防止について助言した。
2	その他	事業所	送迎車が申出人の肩に接触し、そのまま立ち去った。けがはなかったが、危険な運転をする人に高齢者の送迎を任せないでほしい。	ドライブレコーダーを確認したところ、事故の可能性があったため、事業所長が申出人に謝罪した。法人弁護士の見解により、法人が運転手を指導した。
3	家族	総合支所保健福祉課	足指の痛みで受診し、処置方法を看護師に伝えたが、伝えた通りに処置されていなかった。事実確認と今後の対応について要望したが、看護師から説明はなく反論された。事業所には対応を要望し続けたい。	事業所に誠実な対応をするよう伝えることはできると提案し、申出人の了承を得た。事業所は申出人に謝罪し、治療について検討し申出人と話し合いを予定している。接遇・対応について全職員を対象に研修を予定している。
4	家族	総合支所保健福祉課	転倒事故の再発防止策として設備の改善を提案しても具体的な回答がない。また、施設相談員と話した内容が職員間で共有されておらず不信感がある。区が事業所に苦情内容を伝えて、事業所に回答してほしい。	申出内容を事業所に伝え、真摯に対応すること、家族との話し合いの結果を知らせよう依頼した。後日、家族との面談で謝罪を伝え、今後の対応を説明したと報告を受けた。
5	家族	総合支所保健福祉課	転倒し骨折して入院した。事故発生後の経過報告や再発防止策に関して、家族が要望しないと事業所から説明がない。	申出内容の伝達は可能と案内したが、自分で直接伝えるとの申出あり。事業所の対応がなければ再度区に電話するとのこと。
6	家族	保健福祉政策課	施設を訪問した際に入居している家族が機能訓練を実施している様子がない。介護内容を知りたいので、苦情審査会に申し立てたい。	苦情審査会制度について説明し、ケアプランや機能訓練の内容は事業所のケアマネジャーに直接聞くよう助言し、了承を得た。
7	家族	保健福祉政策課	面会時間が30分に制限されていることを区が指導してほしい。事業所の変更も検討している。	申出内容を傾聴し、区が指導できる内容ではないため、苦情報告書を作成して関係各課と共有することを伝え、了承を得た。事業所変更は保健福祉課への相談を案内した。
8	本人	総合支所保健福祉課	事業所の食事の質と素材の改善を要望しているが、改善されない。行政指導してもらいたい。	食事内容は行政指導できないことを説明した。利用者の訴えとして、苦情報告書を関係各課へ回覧した。

【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	その他	総合支所保健福祉課	事業所から、退所して有料老人ホームに移るよう言われたが断ったところ、高額な室料の部屋に移された。区が指導してほしい。	事業所に状況確認し、長期入所は基準違反であり、身体状況により個室対応が必要になったことを聞き取った。内容を申出人に伝え、理解を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	入所時に日用品セットが必須との事前説明がなく自費購入が無駄になったこと、延命に関する意思確認書でも看護師長から記載内容の変更を求められたことから、説明不足で不信感を抱いた。今後は丁寧な説明を求めると相談した。	日用品セット必須と読み取れない契約文書を相談者と確認し、説明不足に同意した。また、延命処置内容の制限が生じうるため施設への再確認を助言した。相談者は苦情について調査や回答は求めなかった。
3	家族	総合支所保健福祉課	事業所は、利用者が新型コロナウイルスに罹患した経緯を説明してくれない。区が立入り調査を行ってほしい。	区が指導できることは運営基準違反などである。事業所と家族間の問題に対して、区が立入り調査を行うことは難しいと説明し申出人は納得した。
4	本人	総合支所保健福祉課	事業所職員による質問への高圧的な態度、入所後の薬の提供遅れ、ナースコールへの不応答など、複数の不安・不満を感じ退所した。また介護士の言動、管理者と面談できなかったことも心身の負担となった。本件について警察相談や弁護士への助言を受けている。	傾聴し、施設への事実確認は本人の意向を尊重することを説明した。体調不良時には無理をせず、家族とも相談するよう助言した。警察への被害届を検討している場合には、警察の調査が主体となるため区の聞き取りと並行できない点も伝えた。

【介護予防訪問介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業所	事業所内でじゅうたんにつまずき転倒し、受診した。じゅうたんが原因なので、事業所は医療費を負担してほしい。また、安心して利用できるよう再発防止策を知らせてほしい。	事業所は、瑕疵がないため保険適用できず賠償できないことを伝えた。保険適用の有無のみ回答し、求めた回答が遅れたことは謝罪した。現在は申出人との関係改善を図っている。

【介護予防福祉用具貸与】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	総合支所保健福祉課	故障した杖の交換を依頼したところ、手続きに関する手紙が届いたが返却方法がわからない。担当ケアマネは高圧的な印象があり、相談しづらい。	事業所に利用者の希望を伝え、事業所が承諾したことを申出人にへ伝えた。その旨をケアマネジャーにも報告した。

【小規模多機能型居宅介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター	利用者の行為により事業所で義歯を紛失した。自己責任のため弁償できないと管理者から言われている。認知症の利用者の行動を自己責任にされるのは納得できず、他の事業所の対応を知りたい。	対応は事業所により異なる。事業所ケアマネジャーに相談しても納得できない場合は事業所変更の検討を提案した。担当課は申出人の意向を尊重し、事業所への事実確認は行わず、関係機関の情報共有に留めた。
2	家族	総合支所保健福祉課	事業所が一方向的に契約解除を伝えてきた。後任のケアマネジャー探しもあんすこへの相談案内に留まっている。区による指導を要望する。	指導はできないが、苦情内容を関係各課にて共有することを伝えた。後任のケアマネジャーはあんすこに相談中であることを聴取した。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
3	家族	総合支所保健福祉課	入浴回数の変更について十分な説明がなかった。事業所に申し入れたがその対応に納得できない。区が事業所ケアマネジャーと管理者を指導してほしい。	事業所に丁寧に対応するように伝えることはできないことを申出人に説明した。事業所に対応状況を聞き取り、医師の指示に基づく変更であることを確認した。申出人に丁寧な説明と対応をするよう伝えた。
4	家族	総合支所保健福祉課	利用者が職員から罵倒する言葉を受けて、おびえる様子が見える。事業所は、当該職員の対応を改善してほしい。	職員に事実確認したところ、危険回避するために強い口調で注意したことを認めた。強い口調は改善することを伝え、申出人の了承を得た。
5	家族	事業所	下肢の表皮剥離が生じた経緯について、事業所の過失だと疑念を抱いている。以前からけがの説明に不信感がある。	法人及び関係者が訪問して説明と謝罪を行った。表皮剥離の処置は看護師が責任をもって対応することを説明し、申出人の了承を得た。
6	家族	事業所	ホームヘルパーが使用した物を元の位置に戻さない、エアコンが外気温に適さない温度に設定されることなどがあり対応に不満がある。管理者とホームヘルパーからその経緯と理由を説明してほしい。	エリアマネージャーと管理者が自宅訪問し、経緯や状況の説明し、ホームヘルパーの行いが不十分だった点は謝罪した。申出人は理解を示した。
7	家族	事業所	申出人の休暇中に不要不急の連絡をしないでほしい。事業所内で情報共有ができていない。	利用者に普段と異なる様子が見られたためメールで知らせたが、結果的に申出人への配慮に欠けた連絡となった。また、申出人が休暇中であることの情報共有が不十分だったことを謝罪した。

【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	総合支所保健福祉課	ホームヘルパーが「介護保険負担割合証」をカメラで撮影し事業所へ送信した。何も説明がなく、個人情報の取り扱いにも不安を抱いた。	申出人が不安を抱いており、理解できるように説明するよう事業所へ伝えた。事業所は利用者に謝罪し、画像の削除を説明して利用者了承を得た。

【その他】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	事業所の入所条件が不明瞭で、入所を断る理由が二転三転するのは、入所判断が恣意的で公平性を欠く。入所要件を満たしているのに、直ちに入所させてほしい。	相談を受け、別の事業所を検討することも提案した。事業所に事実確認した上で、区は入所判断に介入しないことを伝えた。

(2) 高齢者福祉サービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

【あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	あんしんすこやかセンター	相隣トラブルについて相談した際に、職員が共感してくれない印象を受けた。関係者に調査する旨の説明を受けたが、進捗の報告がない。	65歳未満の方は情報がなく、相隣トラブルは警察に通報するよう説明し、了承を得たと理解していたことを伝えた。
2	家族	あんしんすこやかセンター	退院後の在宅介護の相談をしたが、希望に沿った在宅サービスを紹介してもらえなかった。対応を検討してほしい。	希望が身体の状態に合わなかったことを説明したが理解を得られなかった。苦情として区に報告することで了承を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの不作為を相談した際、ケアマネジャーの行為を擁護して相談に応じてもらえなかった。時間を問わず相談できる窓口を尋ねたにも関わらず、「高齢者安心コール」の案内がなかったことは職員の知識不足だ。	あんしんすこやかセンターに問い合わせ、苦情内容には事実誤認があり、ケアマネジャーの行為は申出内容だけでは判断できなかったことを聞き取った。

【高齢者向け住宅】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	事業所	面会を終えた利用者家族が、職員に対して面会時間の不満を述べ、職員の態度を罵倒する発言があった。職員が暴力を受けたため仲裁したところ、トラブルになり謝罪を強要された。	後日面談で職員が謝罪したところ、利用者家族も職員に対して謝罪の意思を示した。不満を抱いた際は責任者に相談するよう説明するとともに、法人全体で接遇の向上に取り組むことを示した。
2	家族	総合支所保健福祉課	看護師が利用者の体調に対する配慮に欠ける声掛けがあったことを利用者との電話の際に耳にした。再発防止のため本件を施設と共有し、今後の対応を説明してほしい。	施設長へ状況を伝えたと、該当職員との面談を行い改善に努めるとの回答を得た。施設から直接相談者へ連絡する旨も確認し、相談者に伝えた。

【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	自費によるショートステイ利用中、バイタル管理や水分補給、入浴時間記録等のケアに不備があり、説明の食い違いもあった。口腔ケア不足、エアマット電源切れなど安全管理面でも問題が見られた。	事業所の苦情相談窓口へ連絡するよう伝えた。

【その他】

1	家族	総合支所保健福祉課	契約のために訪問した施設にて、他事業所の家政婦から生死に関する不適切な言動を受けた。不適切な言動について区に指導してほしい。	事実確認を行い、丁寧な対応を心がけるよう伝えることを回答した。事業所に聞き取りしたところ不適切な言動の事実を認めた。注意と再発防止に取組み、親族に丁寧に対応するよう伝えた。
2	家族	保健福祉政策課	居宅介護支援事業所の不適切な対応を指導するよう訴えたところ、区の判断は回答できないと回答された。根拠があるならば法令を示してほしい。	申出内容を担当課に伝え、回答を約束した。担当課が申出人と対話し、了承を得た。
3	家族	保健福祉政策課	区に電話した際に電話口から傍にいた区職員の不適切な発言が聞こえた。区職員の接遇について苦情審査会へ申し立てたい。	苦情審査会には、職員の接遇や態度について諮問できないことを説明し了承を得た。

第3 障害者サービスに係る苦情・相談

1 障害者サービスに係る苦情・相談件数

令和6年度に区が受理した障害者サービスに係る苦情・相談件数は30件であった。分類別に見ると、障害者総合支援法又は児童福祉法（以下「障害者総合支援法等」という。）に基づくサービスが24件、障害福祉サービスに基づくものが4件、その他が2件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表8のとおりである。

種別ごとに見ると、障害者総合支援法等に基づくサービスでは「就労継続支援(雇用型、非雇用型)」が最も多く6件である。

障害福祉サービスにおける「その他(障害福祉)」の内容は「大家とのトラブル」などに関する苦情・相談であった。

表8 障害者サービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比
障害者総合支援法等に基づくサービス	居宅介護(ホームヘルプ)	3	10.0%
	重度訪問介護	3	10.0%
	生活介護	3	10.0%
	共同生活援助(グループホーム)	1	3.3%
	自立訓練(機能訓練・生活訓練)	1	3.3%
	就労移行支援	2	6.7%
	就労継続支援(雇用型、非雇用型)	6	20.0%
	児童発達支援	3	10.0%
	放課後等デイサービス	1	3.3%
	その他(障害者総合支援法等)	1	3.3%
	計	24	80.0%
障害福祉サービス	心身障害者福祉手当(区制度)	1	3.3%
	障害者休養ホーム	1	3.3%
	その他(障害福祉)	2	6.7%
	計	4	13.3%
その他		2	6.7%
合計		30	

2 障害者サービスに係る苦情・相談の内容

障害者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表9のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」で18件となり全体の6割を占めている。次いで「その他」が8件である。

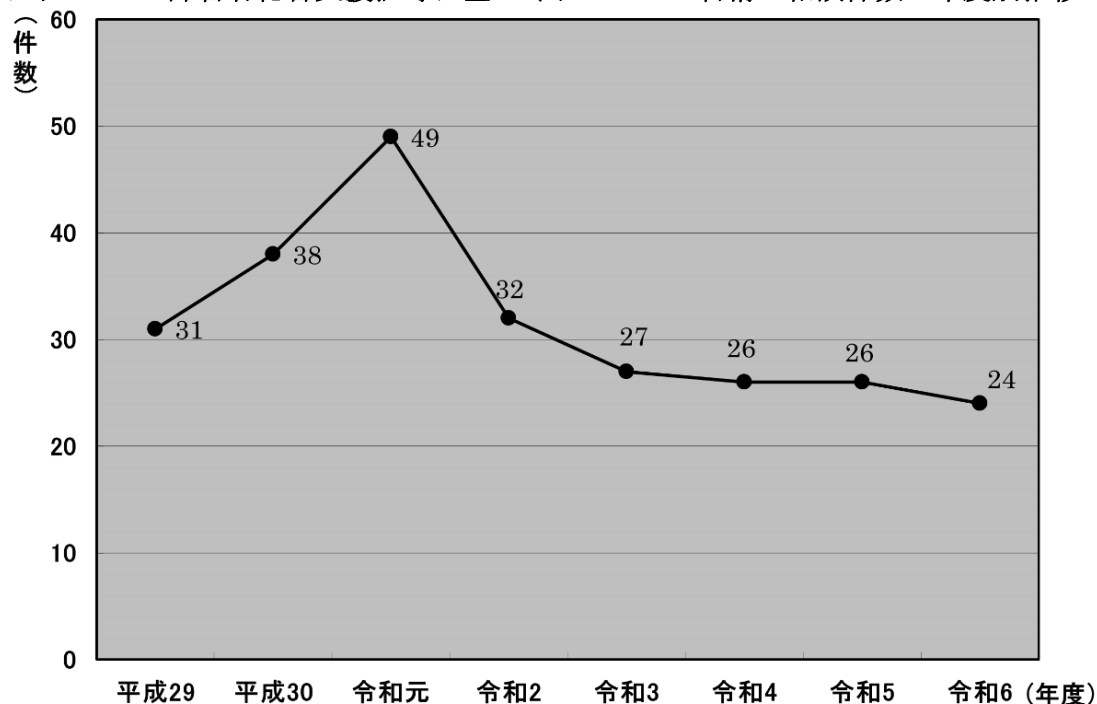
表9 障害福祉サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

種別	苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	制度上の問題	説明・情報の不足	サービスの質	その他	合計
障害者総合支援法等に基づくサービス	居宅介護(ホームヘルプ)	3	0	0	0	0	3
	重度訪問介護	3	0	0	0	0	3
	生活介護	0	0	0	0	3	3
	共同生活援助(グループホーム)	0	0	0	0	1	1
	自立訓練(機能訓練・生活訓練)	0	1	0	0	0	1
	就労移行支援	1	0	0	0	1	2
	就労継続支援(雇用型、非雇用型)	4	0	0	0	2	6
	児童発達支援	3	0	0	0	0	3
	放課後等デイサービス	0	0	0	0	1	1
	その他(障害者総合支援法等)	1	0	0	0	0	1
障害福祉サービス	心身障害者福祉手当(区制度)	0	0	1	0	0	1
	障害者休養ホーム	1	0	0	0	0	1
	その他(障害福祉)	1	0	0	1	0	2
その他		1	0	1	0	0	2
合計		18	1	2	1	8	30
構成比		60.0%	3.3%	6.7%	3.3%	26.7%	

3 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談件数の年度別推移

令和6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24件であった。苦情・相談件数の年度別推移は、グラフ3のとおりである。

グラフ3 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談件数の年度別推移



4 障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応状況

障害者サービスに係る苦情・相談のうち、障害者総合支援法等に基づくサービスに係る苦情・相談の対応については、表10のとおりである。「申出人に説明・助言」が17件で、次いで「事業所へ申し入れ・勧告」が4件である。

表10 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談の対応

対応	件数	構成比
申出人に説明・助言	17	70.8%
当事者間を調整	0	0.0%
事業所へ申し入れ・勧告	4	16.7%
所管課・他機関紹介等	3	12.5%
その他	0	0.0%
継続中	0	0.0%
合計	24	

5 障害者サービスの苦情・相談事例の概要

(1) 障害者総合支援法等に基づくサービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

【居宅介護(ホームヘルプ)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	通所中の2つの事業所に急な契約変更や虐待行為等の問題がある。苦情審査会が事業所を指導し、罰則を科してほしい。または、他に指導できる機関を教えてください。	苦情審査会は事業所に対して指導や罰則を科すことはできないと説明の上、今後、サービスが滞らないためにどうしていくかを、担当課と相談するよう助言し、了承を得た。
2	本人	総合支所保健福祉課	申出人の承諾なく、事業所間でメイン事業所交代を決め、事後報告された。これ以上の話し合いは求めないが、区が状況を把握しておいてほしい。	申出人の気持ちに配慮し謝罪した。課内で情報共有することを伝え、了承を得た。今後利用する制度への移行等について、申出人を主体に情報共有していくことを申出人と確認した。
3	本人	保健福祉政策課	ホームヘルパーとの相性が悪く、サービス提供を止めたいと申し出ても訪問して来る。苦情審査会が当該事業所からのホームヘルパー派遣を中止し、新たに事業所を探してほしい。	苦情審査会は事業所を探すことはできないこと、担当課に申し出を伝えることを説明し、了承を得た。担当課は事業所が見つかるまで、申出人と定期的に連絡をとっていく。
4	家族	総合支所保健福祉課	事業所都合でホームヘルパーの派遣時間を短縮された。苦情を伝えると人手不足を理由に断られた。指定特定相談支援事業所の助言を受け、区に苦情報告する。	各課で共有し今後の対応について相談しながら決めていくことを、申出人に伝え了承を得た。後日、区から申出人に連絡したところ、事業所変更については少し考えたいとの意向を示したため対応は終了した。

【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	事業所・施設職員	総合支所保健福祉課	特定のホームヘルパーがサービスに入った際、けがが多く報告も遅い。利用者の同意もあり区へ報告する。	担当課が詳細を確認の上、事業所に対して、安全なサービスの提供と速やかな報告を行うよう伝えた。

【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	その他	事業所	送迎車が停車していることで渋滞が起きている。事業所が対応策を講じ、申出人に連絡してほしい。	事業所は乗降場所を変更した。申出人に伝え、了承を得た。
2	その他	事業所	送迎車が自転車走路を塞いで停車しており、運転手に移動を促したが伝わらなかった。事業所が運転手の行為を止めさせてほしい。	事業所は、送迎委託事業所に事実確認し、改善策の検討と区民への丁寧な対応を指示した。担当課は、事業所から対応結果を聴取した。
3	本人	事業所	他利用者から文句を言われ、気が休まらない。事業所が対応してほしい。	心労をかけていたことを謝罪し、事業所長が他利用者に注意することで了承を得た。事業所内で苦情内容を共有し、今後の対応について話し合った。

【自立訓練（機能訓練・生活訓練）】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	週に3回送迎車を利用している。送迎中の安全確保のために家族に同乗を求められているが、付き添いが負担だ。区が対応してほしい。	区のサービスである移動支援の利用を提案した。

【就労移行支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	不衛生な利用者がいるため、事業所に行きたがらなくなった。事業所は対策を講じているが全面解決に至らない。	特定の利用者に対する対応はできないため、担当課に相談するよう伝えた。担当課は事業所に状況確認し、本件について支援者と協働し始めると説明を受けた。申出人に伝え、了承を得た。
2	本人	総合支所保健福祉課	会社説明会からの帰路、職員から否定的な発言を受けて今も苦しんでいる。職員は事実を認めないため、区が処分してほしい。	担当課が事業所を訪問し、職員の対応を確認し、問題ないことを判断した。

【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	その他	事業所	近隣交差点で事業所の送迎車にひかれそうになった。運転手の態度が不適切だった。	事業所が申出人の体調等の確認と謝罪を行い、送迎委託事業所に報告した。送迎委託事業所から申出人に謝罪し、了承を得た。
2	その他	事業所	申出人は在宅勤務が増えたため、事業所から聞こえるA利用者の大声と奇声が気になる。障害者通所事業所と理解しているが、A利用者に大声と奇声を控えさせてほしい。	A利用者への声掛け等の対応を実施し、申出人に迷惑をかけたことを謝罪した。
3	その他	事業所	利用者が電車利用時に、座っている乗客に迷惑をかける行為に及んだ。今後の事業所の対応を検討し、結果を教えてほしい。	利用者と電車利用時の約束事を確認した。今後は空いている時間帯の電車を利用することとし、申出人へ伝え、了承を得た。
4	本人	総合支所保健福祉課	A職員から人権侵害にあたる発言を受けた。所長に相談したところ、A職員の非を認めたものの、退職させることは拒まれた。区が当該事業所の指定を取り消すか、給付を止める等の対応をしてほしい。	関係各課と今後の対応を検討し、決まり次第申出人に報告することを説明し了承を得た。事業所に発言内容を聞き取り、障害者差別には該当しないことを確認した。
5	本人	保健福祉政策課	管理者と話ができず、ストレスで体調が悪くなっている。管理者と話ができるよう、指定特定相談支援事業所や区の担当者が仲介してほしい。	担当課を経由して伝えるが強制はできないと説明し、了承を得た。担当課は申出人と事業所等から意向を聴取し、申出人の希望に沿って関係者会議を開催する。

【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	障害者地域生活課	隣接する自宅に煙が入るため、喫煙していた利用者に注意したところ激高された。当該利用者が事業所にいる時は、世話人などを配置してほしい。	事業所管理者に改善を求め、事業所から改善計画が示されたが、申出人は納得しなかった。管理者に申出人の意見を考慮した対応の実行と半年後の報告を依頼した。

【児童発達支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	事業所に相談してから利用できるまで時間がかかり、早期支援の機会を妨げられた。	相談者が問題と感じる点について、区から事業所に確認の上、報告することで了承を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	事業所で発生した他児童との接触事故について事業所長からの謝罪がなく、改善策は納得できる内容ではなかった。事業所からの正式な謝罪と文書による事故報告、及び区職員による事故当時の動画の確認を求める。	担当課から連絡すると伝えた。担当課は、事業所を訪問して状況を確認し、改善するよう指導した。申出人に顛末を報告した。
3	家族	総合支所保健福祉課	事業所の時計が進んでいるため、その時計の時間でサービス終了することは、サービス提供時間が不足するため架空請求ではないか。また、スキルが低いと感じる職員がいる。今後通所するため、より良くなるよう改善してほしい。	苦情内容を関係各課で共有すると伝え、事業所に連絡することの了承を得た。担当課から事業所に連絡して苦情内容を伝達した。事実確認した上で対応を依頼した。

【放課後等デイサービス】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	郵送によるトラブルが生じたため追跡できる方法による送付を求めたが、対応できないことを理由に契約を断られた。	担当課は事業所に事実確認を行った上で、区は運営については是非を判断できないことを回答した。

(2) 障害福祉サービス

【その他（障害福祉）】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	事業所	車両トラブル発生時の乗務員の対応は、緊急事態発生時の対応マニュアルに沿った対応だったのか疑問に感じた。マニュアルを確認し、保護者会で報告してほしい。	事実確認したところ、緊急時対応マニュアルに即した対応ではなかったため、今後はマニュアルを徹底する旨を申出人に伝え、了承を得た。
2	本人	保健福祉政策課	心身障害者福祉手当制度を知り申請しようとしたら、65歳以上は申請できないと言われ納得できない。	65歳になると国民基礎年金受給年齢になること等が根拠であり、国の制度に則っていることを説明し了承を得た。
3	本人	総合支所保健福祉課	事業所内でバスを待っていたところ、事業所長から閉館時間のため退出するよう言われた。また、消耗品の譲渡を所望したところ、公費で購入していることを理由に断られた。対応に不満があるため事業所長を代えてほしい。	事業所に事実確認すると伝えたところ、調査は希望するが、報告不要と切電された。担当課が事業所に事実確認したところ、認識に齟齬があることを聴取した。
4	本人	保健福祉政策課	相談した電話口で自身の障害について間違った情報を伝えられ、就労に関する要望は全否定された。話を聞いて欲しかったと伝えてほしい。	申し出を傾聴し、関係各課へ情報共有することで了承を得た。

第4 子どもサービスに係る苦情・相談

1 子どもサービスに係る苦情・相談件数

令和6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5件であった。分類別に見ると、保育が2件、子ども・子育て支援サービスが3件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表11のとおりである。

表11 子どもサービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比
保育	認可保育園（区立）	0	0.0%
	認可保育園（私立）	0	0.0%
	その他(保育)	2	40.0%
	計	2	40.0%
子ども・子育て支援サービス	ほっとステイ	2	40.0%
	その他（子ども・家庭支援）	1	20.0%
	計	3	60.0%
合 計		5	

2 子どもサービスに係る苦情・相談の内容

子どもサービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表12のとおりである。

表12 子どもサービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

種 別	苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	制度上の問題	情報・説明の不足	サービスの質	その他	合計
保育	認可保育園（区立）	0	0	0	0	0	0
	認可保育園（私立）	0	0	0	0	0	0
	その他(保育)	0	0	2	0	0	2
子ども・子育て支援サービス	ほっとステイ	1	0	0	1	0	2
	その他（子ども・家庭支援）	0	0	1	0	0	1
合 計		1	0	3	1	0	5
構成比		20.0%	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%	

3 子どもサービスに係る苦情・相談の対応状況

子どもサービスに係る苦情・相談の対応については、表13のとおり「申出人に説明・助言」が5件である。

表13 子どもサービスの苦情・相談の対応

対応	件数	構成比
申出人に説明・助言	5	100.0%
当事者間を調整	0	0.0%
事業所へ申し入れ・勧告	0	0.0%
所管課・他機関を紹介等	0	0.0%
その他	0	0.0%
継続中	0	0.0%
合計	5	

4 子どもサービスの苦情・相談事例の概要

(1) 保育

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

【その他(保育サービス)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	認可保育園入園決定が届いたため現通所先に退所を伝えましたが、指定期日までに退所連絡がなかったことを理由に支払済の保育料を返金しないことに納得できない。	担当課は契約に関与できず、苦情審査会では返金等の救済は行えない。事業所と話し合うよう伝え、申出人の了承を得た。
2	家族	保健福祉政策課	認可外保育施設の保育料負担軽減補助費を申請したところ、締め切りが過ぎているため都補助分は支給されないとされた。申請が遅れた原因は区の不案内のため全額支給してほしい。	担当課に確認した内容と、本件について指導できる部署はないと伝えた。

(2) 子ども・家庭支援サービス

【ほっとステイ】

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	事業所	子の顔に泣いた跡があり、職員に尋ねたところ、子の危険な行為を強く注意したと説明を受けた。対応に疑問を感じるため、当該職員を担当させないでほしい。また、延長料金の体系は、利用者に分かるように説明してほしい。	職員の行為について謝罪し、保護者への伝達方法について指導すると伝え、了承を得た。
2	家族	子ども家庭課	利用環境改善のために以下のことを要望したい。①室温及び換気の適正化②玩具の危険な遊び方への声掛け③排せつ確認の徹底④スタッフが過剰な私語を慎むこと	事業所に苦情内容を伝え、改善の報告を求めた。

【その他(子ども・家庭支援)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	保健福祉政策課	妊婦が「出産応援ギフト」を受け取り損なうことがないように、周知方法の見直しや、申請期間を産後まで延長できることを要望する。	申出人の要望を、苦情審査会から担当課に伝えることで了承を得た。

第5 保健福祉サービスに係る苦情・相談

1 保健福祉サービスに係る苦情・相談件数

令和6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7件であり、分類・種別ごとの苦情・相談件数は表14のとおりである。

表14 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比
生活困窮	生活保護	7	100.0%
	生活資金	0	0.0%
	生活困窮（その他）	0	0.0%
保健・医療	健康診査・予防接種	0	0.0%
	保健・医療（その他）	0	0.0%
権利擁護	成年後見	0	0.0%
その他（保健福祉全般）		0	0.0%
合 計		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集計すると、表15のとおりである。

表15 保健福祉サービス種別毎の苦情・相談内容別の件数

種 別	苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	制度上の問題	情報の不足・説明不足	サービスの質	その他	合計
	生活保護	3	0	4	0	0	7
	生活資金	0	0	0	0	0	0
	生活困窮（その他）	0	0	0	0	0	0
	健康診査・予防接種	0	0	0	0	0	0
	保健・医療（その他）	0	0	0	0	0	0
	成年後見	0	0	0	0	0	0
	その他（保健福祉全般）	0	0	0	0	0	0
	合 計	3	0	4	0	0	7
	構成比	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%	0.0%	

3 保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応状況

保健福祉サービスに係る苦情・相談の対応については、表16のとおりである。

表16 保健福祉サービスの苦情・相談の対応

対応	件数	構成比
申出人に説明・助言	0	0.0%
当事者間を調整	0	0.0%
事業所へ申し入れ・勧告	6	85.7%
所管課・他機関紹介等	1	14.3%
その他	0	0.0%
継続中	0	0.0%
合計	7	

4 保健福祉サービスの苦情・相談事例の概要

【生活保護】

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	保健福祉政策課	担当者が代わり、施設入所の話が進展しない。強い口調ではなく、寄り添った丁寧な話し方をしてほしい。	担当課が施設入所について説明し、申出人の了承を得た。
2	本人	保健福祉政策課	両足が不自由なためタクシーを使っているが、受診したい病院に行くためのタクシー代の支給を希望している旨を担当課に伝えてほしい。	担当課に申出内容を伝えておくので、担当者と相談するよう申出人に伝えた。
3	本人	保健福祉政策課	ケースワーカーに同行してきた職員の様子が威圧的で言いたいことが言えない。 申出人を理解して、仕事に就けるように支援してほしい。	相談内容を担当課に伝えることを説明し、申出人の了承を得た。
4	本人	保健福祉政策課	交通事故の慰謝料は収入に算定されるため、全額保護費の返還に充てるよう言われたが納得できない。	担当課へ申し出内容を伝えた。担当課が申出人へ説明を繰り返し、了承を得た。
5	本人	保健福祉政策課	身体障害者手帳の所持により障害者加算を3か月分追給すると言われたが、手帳取得時まで遡って支給してほしい。苦情審査会に申し立てたい。	苦情審査会制度を説明した。担当課が対応を継続しているため、再度、担当課に説明を求めるよう伝え、了承を得た。

第Ⅲ章 資料編

世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）

平成8年3月13日
条例第7号

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

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

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

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

第1章 総則

（目的）

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

（定義）

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

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

（基本理念）

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

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

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

(区の責務)

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

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

(区民の責務)

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

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

(事業者等の責務)

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

第7条～第25条 (省略)

第5章 苦情処理の手続

(世田谷区保健福祉サービス苦情審査会)

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

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

(審査会の委員に対する報酬)

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

(苦情の取扱い)

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

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

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

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

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

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

(審査に係る申立て等の処理)

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

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

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

第6章 サービスの向上

(世田谷区保健福祉サービス向上委員会)

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

2 委員会は、区長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議するものとする。

(1) 保健福祉サービス等の向上に向けた事業者等の取組に関すること。

(2) 保健福祉サービス等の利用者支援に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、保健福祉サービス等の向上に係る事項

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

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

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

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

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

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

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

第7章 指導、是正勧告等

(指導)

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

(是正勧告)

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

(意見の聴取)

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

(名称等の公表)

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

第36条～第37条 (省略)

附 則 (省略)

世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）

平成8年3月29日
規則第29号

（趣旨）

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

第2条～第6条（省略）

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の会長及び副会長）

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

2 会長は、審査会を代表し、会務を総理する。

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

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

（審査会の招集）

第8条 審査会は、会長が招集する。

（審査会の会議）

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

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

（申立ての方法）

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

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

（2）申立人の資格

（3）苦情に係る事実のあった年月日

（4）苦情の内容

（申立人の範囲）

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

2 条例第27条第3号に規定する規則で定める者は、次に掲げる者とする。

（1）本人の住所を担当する民生委員及び児童委員

（2）区の区域を担当する行政相談委員、身体障害者相談員及び知的障害者相談員

第12条～第15条（省略）

（意見聴取等）

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

から必要な資料の提出を求めることができる。

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

(関係人への質問等)

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

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

(是正勧告)

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

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

(意見の聴取)

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

(弁明書の提出)

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

(参考人等の出席)

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

(利害関係人の参加)

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

(意見の聴取の方法)

第23条 意見の聴取は、口頭により行う。

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

(意見聴取調書)

第24条 区長は、意見の聴取の内容について、調書を作成するものとする。

(名称等の公表)

第25条 条例第35条の規定による公表は、公告の方法により行うものとする。

第26条 (省略)

附 則 (省略)

世田谷区介護保険条例（抜粋）

平成12年3月13日
条例第41号

第1条～第15条（省略）

第4章 相談及び苦情の解決のための体制

（相談及び苦情の対応）

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

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会に対する諮問）

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

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

第18条から第20条まで 削除

第21条～第27条（省略）

附 則（省略）

発 行 令和8年3月

問い合わせ先

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

〒154-8504

東京都世田谷区世田谷4-21-27

(世田谷区役所第2庁舎2階)

TEL 03-5432-2605

FAX 03-5432-3017