

令和 3 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	5
第4	運営状況の公表、広報活動	5
第5	委員名簿	6
第Ⅱ章	保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要	7
第1	概況	8
第2	高齢者サービスに係る苦情・相談	12
第3	障害者サービスに係る苦情・相談	25
第4	子どもサービスに係る苦情・相談	31
第5	保健福祉サービスに係る苦情・相談	36
第Ⅲ章	資料編	41
	世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）	42
	世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）	47
	世田谷区介護保険条例（抜粋）	49

## 第 I 章 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

## 第1 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会制度のあらまし

### 苦情審査会の設置

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

### 苦情審査会の組織

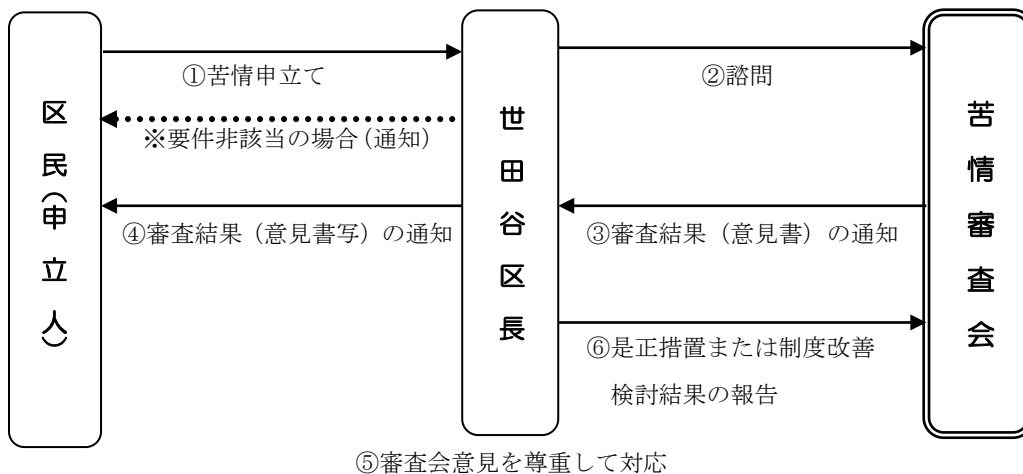
世田谷区地域保健福祉推進条例（以下「条例」という。）に基づく区長の附属機関として設置され、保健、医療、福祉、法律等の各分野から選任された5人以内の外部委員で構成されている。

### 苦情審査会制度のねらい

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

### 苦情申立てへの対応と流れ

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



**申立てができる人**

〔条例第27条〕

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

**対象となる苦情**

〔条例第28条〕

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

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

※介護保険の要介護認定、保険料の徴収に関することは対象としない。

## 第2 苦情申立ての受付状況

令和3年4月から令和4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171件であった（第II章で詳述）。

そのうち、保健福祉サービス苦情審査会事務局で直接受け付けたものは39件であり、苦情申立書を受理したものは2件であった。

なお、苦情申立てに基づき、令和3年度の保健福祉サービス苦情審査会で審議した諮問事案は1件（諮問第72号）であり、1件は下記のとおり諮問非該当であった。

### 【諮問事案一覧】

諮問事案	諮問年月	審査結果
諮問第72号 心身障害者福祉手当の精神障害者保健福祉手帳2級所持者への支給拡大について	令和4年 2月	継続審査

### 【諮問非該当事案一覧】

苦情申立案件	苦情申立年月	結果（非該当理由）
生活保護における転宅を目的とした一時扶助の支給について	令和3年10月	令和3年12月諮問非該当通知（理由：当該苦情申立て後に一時扶助支給が決定し、「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」に該当したため）

### 第3 審査会開催及び委員活動状況

月	項目	内 容	
4月	第1回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討
7月	第2回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討
		◇令和2年度苦情審査会活動報告について	報告
10月	第3回審査会	◇苦情・相談事例検証	報告・検討
		◇苦情審査会の今後の活動について	報告・検討
1月	第4回審査会	◇令和3年10月収受苦情申立ての概要について	報告
		◇区におけるひきこもり支援について	説明
		◇8050問題事例検証	報告・検討
3月	第5回審査会 (臨時会)	◇諮問第72号	審査

※年4回開催。必要に応じて臨時会を開催する。

### 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3年11月1日号）に「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内」を掲載
- (2) 区のホームページ
  - ・ 福祉・健康 → 地域保健福祉 → 保健福祉サービスの質の向上  
(ページ番号「15396」)
- (3) リーフレット「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内」
  - ・ 関係機関の窓口で配布

- (4) 『世田谷区保健福祉総合事業概要』
- (5) 『せたがや便利帳』
- (6) 『せたがやシルバー情報』
- (7) 『世田谷区介護保険ガイドブック』
- (8) 『障害者のしおり』

## 2 報告（公表）

- (1) 関係機関及び近隣区市町村へ活動報告書を配布
- (2) 区のホームページへの掲載
- (3) 議会関係等
  - ・世田谷区議会
  - ・世田谷区地域保健福祉審議会  
(世田谷区地域保健福祉推進条例第30条)

## 3 会議等への参加について

- (1) 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会  
日時：令和4年2月3日（木）Web会議形式により実施

# 第5 委員名簿

第13期（令和2年10月1日～令和4年9月30日）

会 長	あき もと 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
委 員	まつ き 松 木	ゆみ こ 弓 子	弁護士

※令和4年7月現在



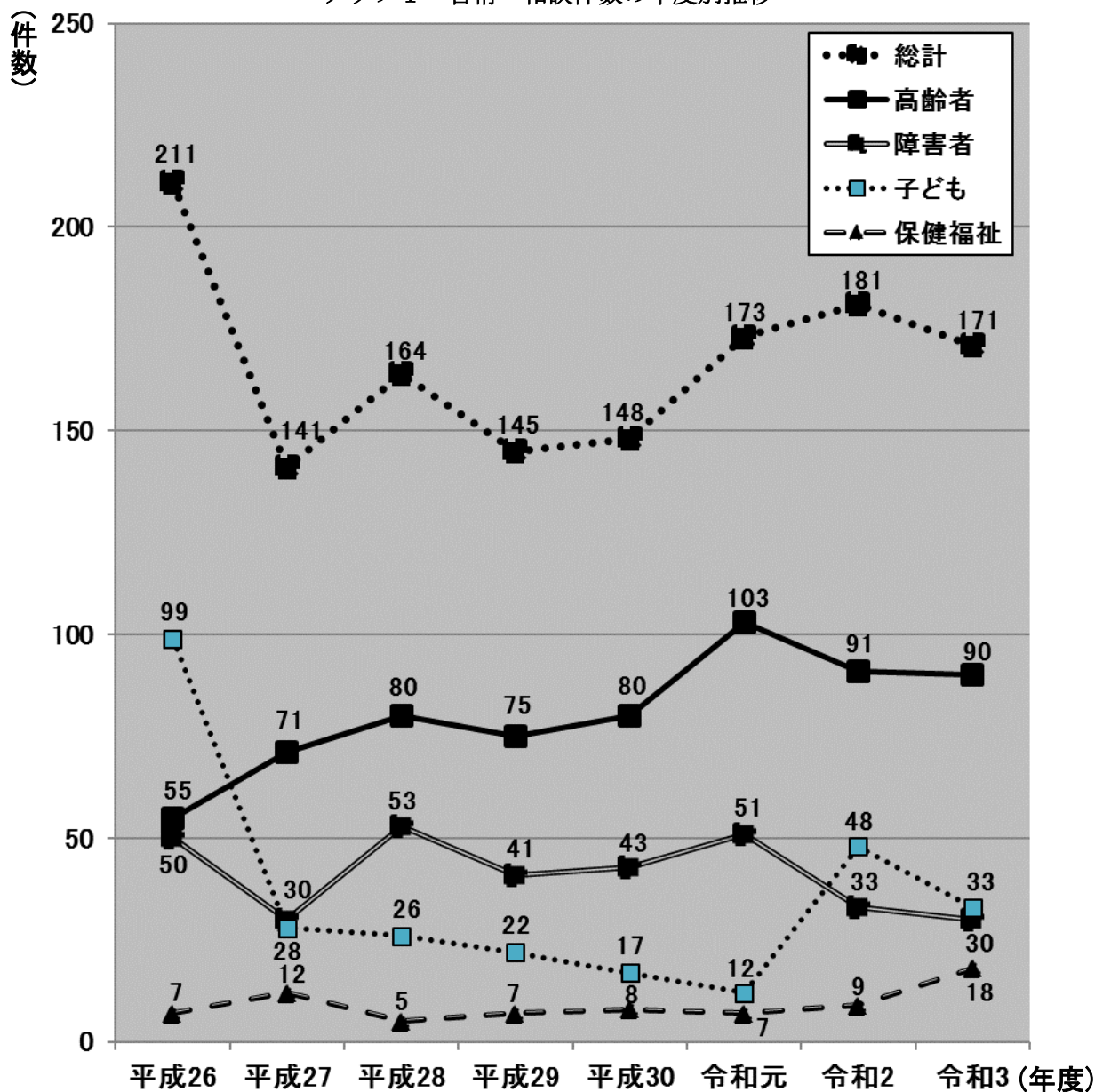
## 第Ⅱ章 保健福祉サービス等に係る苦情・相談の概要

# 第1 概況

## 1 苦情・相談件数の年度別推移

令和3年度に区が受理した苦情・相談の総件数は171件で、年度別（平成26年度～令和3年度）の苦情・相談件数は、グラフ1のとおりである。

グラフ1 苦情・相談件数の年度別推移



※本章では、苦情・相談を下記のサービス分野別に分類している。

- ・高齢者サービスに係る苦情・相談  
介護保険法に基づくサービス、その他高齢者福祉サービスに関するもの
- ・障害者サービスに係る苦情・相談  
障害者総合支援法や、障害児通所支援等に係る児童福祉法に基づくサービス、その他障害者福祉サービスに関するもの

・子どもサービスに係る苦情・相談

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

・保健福祉サービスに係る苦情・相談

生活保護、健診など上記サービスのいずれにも該当しないもの

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

## 2 苦情・相談の分野別件数

令和3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90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33件、保健福祉サービスに係るものが18件である。

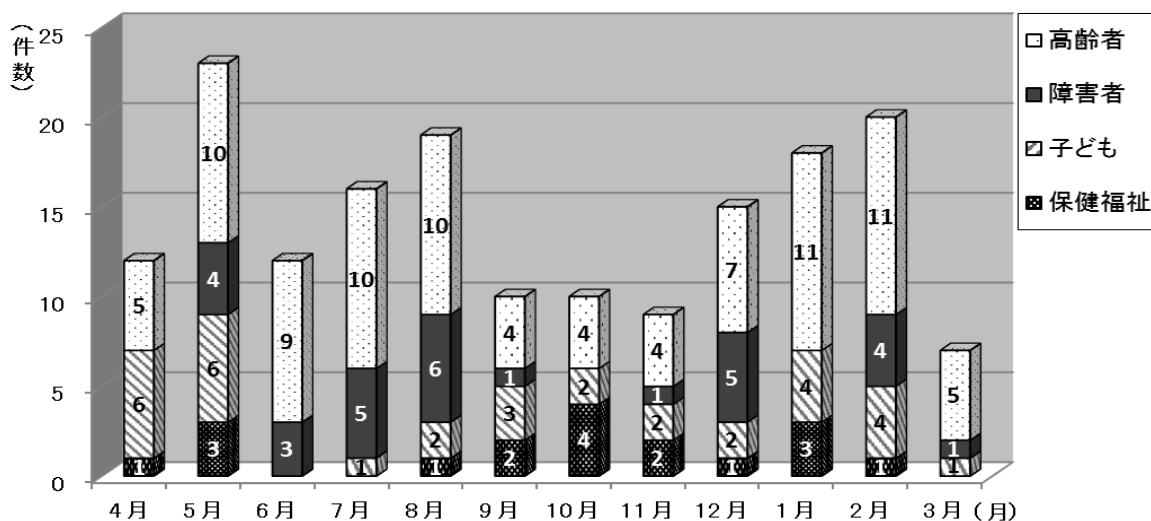
表1 苦情・相談のサービス分野別件数

分野	件数（前年度）	構成比（前年度）
高齢者サービス	90(91)	52.6%(50.3%)
障害者サービス	30(33)	17.5%(18.2%)
子どもサービス	33(48)	19.3%(26.5%)
保健福祉サービス	18(9)	10.5%(5.0%)
合計	171(181)	

## 3 苦情・相談件数の月別推移

平均すると、毎月約14.3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7.5件、障害者サービスに係るものが2.5件、子どもサービスに係るものが約2.8件、保健福祉サービスに係るものが1.5件となる。

グラフ2 苦情・相談件数の月別推移



#### 4 申出人の種別

申出人別では、「家族」が最も多く91件（53.2%）、次いで「本人」が38件（22.2%）、「その他」が23件（13.5%）、「事業者・施設職員」が15件（8.8%）である。なお、「その他」には、匿名や近隣住民などが含まれる。

表2 苦情・相談の申出人別件数

申出人 性別	家族	本人	ケアマネ ジャー	事業者・ 施設職員	その他	合計	構成比
男性	28	16	1	3	3	51	29.8%
女性	58	22	2	10	9	101	59.1%
不明・その他	5	0	1	2	11	19	11.1%
合計 (構成比)	91 (53.2%)	38 (22.2%)	4 (2.3%)	15 (8.8%)	23 (13.5%)	171	

#### 5 受付方法

苦情・相談の受付方法は、「電話」によるものが最も多く128件（74.9%）、次いで「来庁」が29件（17.0%）、「その他」が6件（3.5%）、「訪問」が4件（2.3%）と続いている。

表3 苦情・相談の受付方法別件数

受付方法	件数	構成比
電話	128	74.9%
来庁	29	17.0%
訪問	4	2.3%
郵送	2	1.2%
メール	1	0.6%
FAX	1	0.6%
その他	6	3.5%
合計	171	

## 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57件（33.3%）である。次いで「保健福祉政策課」が39件（22.8%）、「事業者（民立施設）」が34件（19.9%）、「保育認定・調整課」が14件（8.2%）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）	13	0	0	0	13	7.6%
総合支所保健福祉課	45	12	0	0	57	33.3%
総合支所子ども家庭支援課	0	0	2	0	2	1.2%
政策経営部広報広聴課	0	0	3	0	3	1.8%
保健福祉政策部保健福祉政策課	13	3	5	18	39	22.8%
障害保健福祉部障害者地域生活課	0	1	0	0	1	0.6%
保育部保育課	0	0	5	0	5	2.9%
保育部保育認定・調整課	0	0	14	0	14	8.2%
事業者（区立施設）	0	0	2	0	2	1.2%
事業者（民立施設）	18	14	2	0	34	19.9%
その他	1	0	0	0	1	0.6%
合 計	90	30	33	18	171	

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3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90件であった。

そのうち、介護保険サービスに関するものが68件、高齢者福祉サービスに関するものが16件、その他が6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59件、次いで「その他（高齢福祉サービス）」が7件、「その他（介護保険サービス）」と「その他」が各6件である。

表5 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比
介護保険サービス 68件	要介護認定	2	2.2%
	その他制度上の問題	1	1.1%
	サービスの提供・保険給付	59	65.6%
	その他	6	6.7%
高齢者福祉サービス 16件	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	1	1.1%
	高齢者向け住宅	4	4.4%
	介護予防・日常生活支援総合事業	4	4.4%
	その他	7	7.8%
	その他	6	6.7%
	合計	90	

### 2 高齢者サービスに係る苦情・相談の内容

高齢者サービスに係る苦情・相談の内容を種別で集計すると、次ページ表6のとおりである。種別ごとに見ると、「訪問介護」に関するものが最も多く13件、次いで「居宅介護支援」に関するものが12件、「特定施設入居者生活介護」と「その他（高齢福祉サービス）」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／責任者の態度・対応」の35件で、次いで「サービスの質・量」の27件、「その他」が14件である。

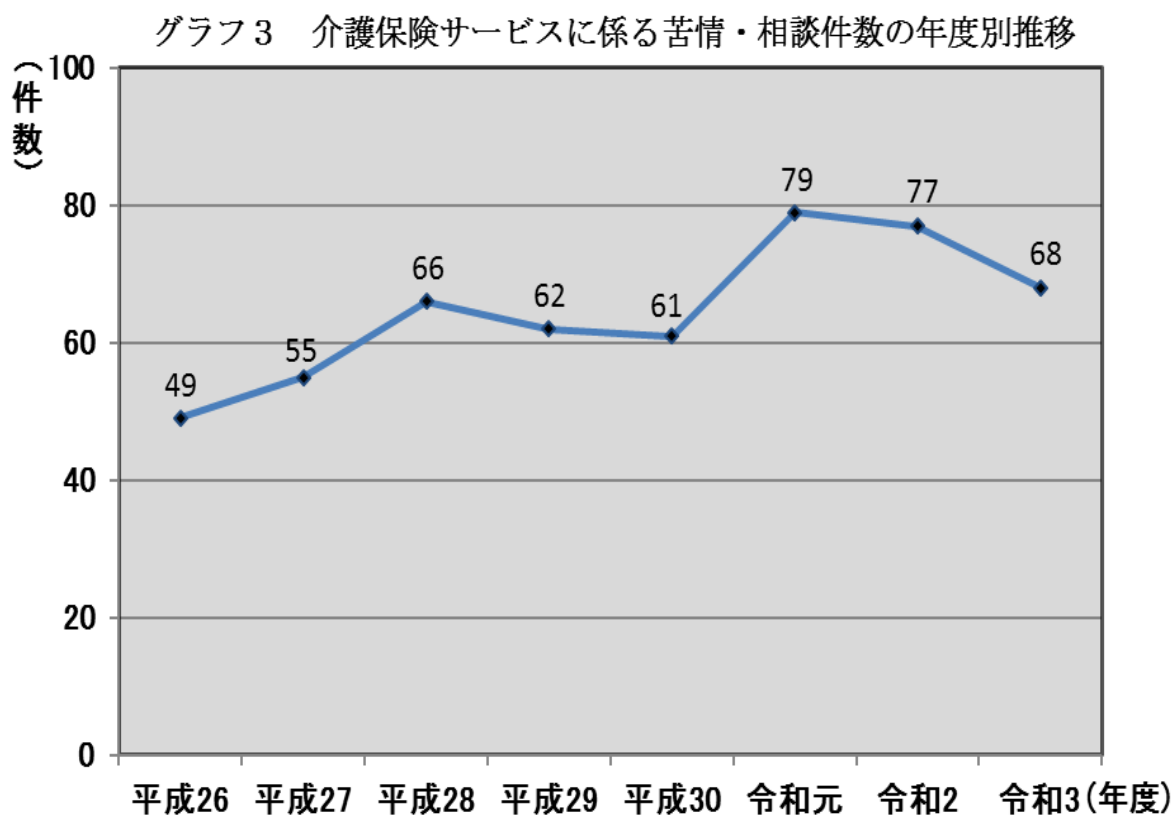
表6 高齢者サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

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	2	0	0	0	0	2	2.2%
	その他制度上の問題	0	0	1	0	0	1	1.1%
	居宅介護支援	9	0	0	2	1	12	13.3%
	訪問介護	6	1	0	5	1	13	14.4%
	訪問看護	0	2	0	0	0	2	2.2%
	通所介護	2	0	0	2	1	5	5.6%
	通所リハビリテーション	0	1	0	0	0	1	1.1%
	短期入所生活介護	2	0	0	2	0	4	4.4%
	短期入所療養介護（老健）	0	0	0	1	0	1	1.1%
	特定施設入居者生活介護	1	2	0	3	1	7	7.8%
	福祉用具貸与	0	1	0	0	0	1	1.1%
	介護老人福祉施設	1	1	0	2	0	4	4.4%
	夜間対応型訪問介護	1	0	0	0	0	1	1.1%
	小規模多機能型居宅介護	0	0	0	2	0	2	2.2%
	地域密着型通所介護	2	0	0	2	0	4	4.4%
	認知症対応型共同生活介護	1	0	0	0	0	1	1.1%
	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	0	0	0	1	0	1	1.1%
その他	0	0	0	0	6	6	6.7%	

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)	0	1	0	0	0	1	1.1%
	高齢者向け住宅	1	1	0	2	0	4	4.4%
	介護予防・日常生活支援総合事業	2	0	0	1	1	4	4.4%
	その他	3	0	2	1	1	7	7.8%
その他		2	1	0	1	2	6	6.7%
合 計		35	11	3	27	14	90	
構成比		38.9%	12.2%	3.3%	30.0%	15.6%		

### 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3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68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」が65件で全体の9割を占めている。次いで「所管課・他機関紹介」の対応が2件、「その他」が1件であった。

「職員による対応」のうちでは、「申出人に説明・助言」が45件、次いで「事業者へ申し入れ・勧告」が16件、「当事者間を調整」が4件であった。

※「所管課・他機関紹介」とは、本区所管課、事業所所在地の区市町村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 65件 (95.6%)			所管課・他 機関紹介※	その他	合 計
	申出人に 説明・助言	当 事 者 間 を 調 整	事 業 者 へ 申 し 入 れ ・ 勧 告			
件 数	45	4	16	2	1	68
構成比	66.2%	5.9%	23.5%	2.9%	1.5%	

## 5 高齢者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1)介護保険サービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。  
 ※本表内の「あんしんすこやかセンター」は、介護保険法に基づく「地域包括支援センター」で世田谷区での愛称です。

#### 【要介護認定】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	認定調査員の教育や関係書類に不備がないよう改善してほしい。	苦情内容を区へ報告することで了承を得た。区は調査票を追加で受理し、書類の不備は改善した。
2	家族	総合支所保健福祉課	認定調査で疑義がある。調査員には権能を逸脱している発言があった。	苦情報告書を作成し、関係課に回付した。認定調査員会、地域支援朝会等で周知、共有した。

#### 【その他制度上の問題】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	総合支所保健福祉課	法改正により、訪問リハビリテーションが1時間から40分に短縮された。納得がいかない。	傾聴し、申出があったことを上司に伝えると約束した。

#### 【居宅介護支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	利用者の退院に併せて、初めて介護保険サービスを利用するが、ケアマネジャーから説明がなく不安だ。	事業所へ、家族に対して、管理者の状況把握が足りなかったため、説明が不足していたことを謝罪するよう伝えた。
2	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの度重なる不適切対応で介護がスムーズに行えない。区から指導してほしい。	申出人の要望を傾聴し、事業所に適切に対応するように依頼した。
3	本人	事業者(民立)	ケアマネジャーからの指摘を受け入れられないと返答したところ、暴言があった。意向をくみ取ってくれないケアマネジャーの交代を希望する。	ケアマネジャーを交代し、当該ケアマネジャーに厳重に指導した。
4	家族	総合支所保健福祉課	担当ケアマネジャーは希望に沿ったサービスの提案をしない、詳細説明責任を果たさないなど、対応が不適切だ。	傾聴し、必要であれば事業所に連絡・確認すると伝えた。了承を得た。
5	家族	総合支所保健福祉課	担当を年1回変更してきた。現担当の変更は、家族負担増の懸念から望まないが、適切に対応してほしい。	事業所管理者に伝えるので、改善策を検討してはどうかと伝え、それでも改善されなければ、ケアプランの自己作成も可能であると説明した。申出人の意向により、区関係各課で情報共有に留めた。
6	本人	保健福祉政策課	ケアマネジャーに退院後のリハビリ計画に関するところで病院で聞いたことについて伝えてみたところ、馬鹿にしたような発言があった。担当者を変更したいが、認められるか。	情報が少ない中では、一般的な回答になると説明し、ケアマネジャーは何時でも変更できるが担当を変える際の手間もあるため、家族でよく話し合った上で、新たなケアマネジャーを探すよう助言した。

7	家族	保健福祉政策課	利用者宛ての郵便物を訪問看護師が開封したと、ケアマネジャーから連絡がきた。この件の対応についてケアマネジャーに対しても不信感があり、訪問看護師及びケアマネジャーの交代を依頼したい。	担当者の交代を事業所へ依頼することは可能である。事実確認のうえ、事業所へ相談するよう案内し、申出人は了解した。
8	家族	総合支所保健福祉課	ケアマネジャーの業務遂行の内容が不適切である。また、電話対応のマナー違反で電話で話すこともできない。対応してくれない状況が続いており、区へ連絡した。	事業所へ状況確認し、家族に対して連絡するよう依頼した。
9	家族	事業者(民立)	担当ケアマネジャーから、新型コロナワクチン接種を強要された。このことについて謝罪すべきだ。	申出人へワクチン接種の強要等は行っていないことを説明し、不快な思いをさせたことについては謝罪した。苦情報告書を作成し、区へ報告した。
10	家族	総合支所保健福祉課	前任のケアマネジャーの不適切な数々の行為について情報提供する。	苦情として受け取り、関係所管で共有する旨案内し、了承を得た。
11	家族	総合支所保健福祉課	3か月ほど介護サービスを利用しているがケアマネジャーに不信感があり交代を望む。	ケアマネジャーと関係修復が難しく、ケアマネジャー交代することで両者同意した。

#### 【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	事業者(民立)	訪問介護中にヘルパーがベッド柵をせずに離れ、母が転落し大怪我をした。その後の対応も不親切で信用できない。	苦情報告書等を区へ提出し、今後の対応について相談。区の対応について申出人へ伝えた。
2	本人	総合支所保健福祉課	ヘルパーによるサービス提供票の虚偽記載や守秘義務違反等がある。事業所にはヘルパーの変更と是正を求める。区から当該事業所に連絡してほしい。	事業所とケアマネジャーに当該苦情を伝えることを約束した。事業所及びケアマネジャーに連絡し事実確認した。対応結果を報告し、今後のサービスについて相談するよう伝えた。
3	本人	総合支所保健福祉課	ヘルパーがトイレと風呂の掃除をしたが、汚れが残っていた。トイレで使用した雑巾を洗面台で洗うのは不衛生だ。事業所を変更したい。	区から居宅介護支援事業所に苦情を伝え、申出人の訪問介護事業所変更等について相談にのるよう依頼した。
4	家族	総合支所保健福祉課	本人が要望した食物を、ヘルパーが食卓に置いたまま退出した。食事に注意が必要な高齢者への虐待と思うが、事業所は対応しない。	申出人と事業所の間で行き違いが生じた可能性があるため、サービス提供責任者に、申出人の理解を得られるように説明し、関係を修復するよう助言した。
5	家族	保健福祉政策課	3回事故があり、事故報告書を確認したいが、事業所との関係悪化が心配なので、区で見せてもらう方法を知りたい。	事業所に「事故報告書」を見せるように要求できると説明の上、事業所から見せてもらうよう助言した。まずは保健福祉課に相談するよう案内した。
6	家族	保健福祉政策課	利用中のけがで事業所の対応に不信感を抱いている。事故報告書の提出基準と開示請求方法について確認したい。	事故報告書の提出基準について回答。事故報告の開示請求については、区のホームページに沿って説明した。
7	本人	保健福祉政策課	家にネズミが住みつき、ヘルパーが訪問をやめたいと言うがそれは困る。	担当課へ伝えることで、申出人は了解した。

8	家族	総合支所保健福祉課	自宅で夜間転倒が2回あった。連絡が遅い、緊急時は相談してほしい。夜間帯サービスを強化してほしい。	事業所へ不安を伝え、必要あれば立ち会うと申し出たが、事業所からの説明で申出人は納得した。
9	家族	総合支所保健福祉課	ヘルパーが高齢で介護サービスを提供出来るか不安だ。不適切なケアの結果、利用者の病状が悪化し入院した。事業所に反省と謝罪を求める。	申出人へ事業所に対応を依頼する旨了承を得て、事業所へ申出内容を伝えた。

### 【訪問看護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	同じスタッフが来る約束だったが、担当制からチーム制へ移行したのは納得できない。	苦情として受付、区へ報告する。事業所の法人へも状況を説明することを助言した。
2	家族	総合支所保健福祉課	24時間対応で安心だと思い契約したが、実際の内容は違っていた。誇大広告や説明不足で勘違いしないように改善してほしい。	傾聴した内容を事業所へ報告することで納得した。契約等については引き続きケアマネジャーへ相談するよう伝えた。

### 【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	ケアマネジャー	総合支所保健福祉課	施設からの転倒事故についての報告が遅かったことに家族が不信感をもっているので相談したい。	事業所に連絡することを約束した。後日、事業所へ、事故発生時は速やかに且つ丁寧に家族に説明するよう助言をした。
2	ケアマネジャー	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	昨年11月分から利用料金の引き落としがされず、何の謝罪もなく、未回収分を現金で回収すると通知が届いた。10万円を超える額を現金回収されるのは不安だ。	傾聴し、区に報告することを伝え、了承を得た。
3	ケアマネジャー	保健福祉政策課	不穏で定刻前に帰宅させられ、介護者不在の間に転倒し骨折した、とのサービス提供後のことについて家族から苦情申出があり、どのように対応すべきか。	家族が骨折の原因は事業所にあると考えているようなら、ケアマネジャーから事業所に保険者に対して報告するように求めてはどうかと提案した。

### 【通所リハビリテーション】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	総合支所保健福祉課	当該法人は、事業の休止と再会について対応が二転三転したうえ、説明責任を果たしていない。利用者等に不利益が生じているので報告する。	傾聴し、区としての対応は、課内で検討したうえで、所管課と相談しながら行うことを伝えた。

### 【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	施設から帰宅後に傷を発見した。転倒があったということが詳細不明で対応も不満だ。	施設に事実確認を行った上で、事故報告書の提出を求めた。申出人へは施設長が説明する。

2	家族	事業者(民立)	サービス利用後、新たな圧迫骨折が見つかった。依頼したことがなされていなかったのではないか。利用中の状況を調べて報告してほしい。	施設での未確認・未実施があった。事故発生の要因・再発防止策を検討し、申出人に報告・謝罪し、了承を得た。
3	家族	総合支所保健福祉課	サービス利用中に私物の福祉用具の付属品が紛失した。ケアマネジャーに施設に連絡してもらったが、施設の対応に誠意がない。区からも施設に連絡してほしい。	施設に状況確認し、申出人に連絡することを約束した。施設には丁寧な対応と利用者の私物管理への注意に心がけるよう伝えた。
4	家族	事業者(民立)	離設事故後、内出血が確認された。離設事故や事故後の状態変化に関し、家族への報告不備は、虐待に当たるのではないか。	離設事故発生について謝罪の上、施設内での事故検証状況と結果を報告。併せて、事故後の身体状態変化の連絡不備について謝罪した。

### 【短期入所療養介護(老健)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	痛み止めの薬を利用者が求めても2日間服薬してもらえなかった。説明を求めているが返答もない。	事業者へ、申出人への具体的な対応策を提示するように求めた。

### 【特定施設入居者生活介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	施設のサービス内容について説明がない、利用料の請求内容が不明瞭であることを区にも把握してもらいたい。	申出人の意向を受け、報告書として関係部署と情報共有する。
2	家族	事業者(民立)	施設従事者の不適切な言動やケアの質について様々な意見と要望をした。改善に向けた取り組み内容を書面で報告してほしい。	文書での報告が遅れたことを謝罪し、文書で回答した。申出人と定期的に対面で状況報告や要望等の確認をする機会を設けていく。
3	家族	保健福祉政策課	施設で2度の転倒事故があり、不信感を持った。区に指導権限があるのかを確認したい。	指導を行うのは、事故報告の内容によると回答し、了承を得た。
4	家族	総合支所保健福祉課	施設に不適切な対応が多く問い合わせているが回答が遅い。自治体に監督責任はあるか。	公立施設でないため、監督権限がないことを説明し、苦情として記録することで了承を得た。
5	家族	事業者(民立)	入所者全員のPCR検査を実施してほしい。施設の運営面でも多くの不満がある。	申出人へ新型コロナウイルスの対応は保健所の指示に従っている。運営面については個々に確認改善すると回答した。
6	家族	総合支所保健福祉課	施設入所している利用者のけが等の身体状況の変化や契約事項の変更について説明が不十分で、なおかつ誠意が足りないと施設へ伝えてほしい。	申出人の依頼により、施設へ架電したところ問題解決のため、面談の予定があることを確認した。
7	家族	事業者(民立)	PCR検査で陽性者が出たため、接触があった職員全員を自宅待機となった。サービス等が欠けたら利用料は返金すべきだ。感染したら責任を取ってほしい。	保健所の指示で対応していることを説明するが納得せず、本社からも説明する予定。

### 【介護老人福祉施設】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	利用者と屋上へ行ったところ、二日酔いでベンチに横臥位の職員がいた。出勤したことに激励の声をかけている職員もいたが不快だ。区から指導してもらいたい。	申出人の話を傾聴した。苦情として欲しい旨を確認。関係所管へ報告することを伝え、了解を得た。
2	家族	総合支所保健福祉課	利用者が施設で接種予定だった新型コロナウイルス感染症のワクチンを受けられなかった理由の説明と、接種に向けての今後の施設の対応を知りたい。	区内で情報を共有すること、申出人を明らかにした上で施設とやり取りすることの了承を得た。
3	家族	事業所(民立)	利用者が入院したのは、施設でのケアが不適切だったからだ。今後また同じようなことがあったら裁判だ。	傾聴し、生活相談員および区に報告した。
4	家族	保健福祉政策課	入所してから2回骨折した。その他にも転倒による打撲も多いが、施設は改善策を示さない。	介護老人福祉施設の担当課に報告。関係所管課と相談し、事業所へ連絡するとの回答があり、その旨申出人に伝えた。

### 【夜間対応型訪問介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	利用者の訴えから、ヘルパーの介護は虐待と思われると本社へも伝えているが、利用者へ謝罪したのみで何も変わらず、告発した自分が自宅待機になっているのはおかしい。	申出人に事業者へ確認を行い、報告を求めたと伝えたところ、了承した。

### 【小規模多機能型居宅介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	事業所から帰宅送迎時に家の前で転倒した。事故対応と事後対応ともに不誠実だ。区に知ってほしい。	申出人の了承を得て、事業所へ事実確認の上、適切で誠実な対応をするよう指導した。

### 【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	その他	総合支所保健福祉課	送迎車がコインパーキング前に停車するので利用できない。苦情を申し出ても一向に改善されない。区から指導してほしい。	運営法人に苦情を伝え、対応するとの回答があり、申出人にその旨報告し、了承を得る。
2	家族	事業者(民立)	事業所で使用する利用者の座布団が濡れており、濡れたまま帰宅したが、原因についてきちんとした報告がない。	申出人へ謝罪した。苦情報告書を作成し、区へ報告した。

【認知症対応型共同生活介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	新型コロナウイルス感染対策で面会できず、リモート面会等の対応もない上、施設と連絡が取りにくく、本人の様子が分からない。	施設長に状況を確認し、面会は相談の上で実施していること、家族とより密にコミュニケーションをとる方法を検討していることを聴取した。

【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	昨年度2回も相談員が辞め、現在は施設長が兼務しているが忙しいのか、そっけなくて相談ができない。	申出人の話を傾聴、苦情として報告して欲しい旨を確認、関係所管へ報告することを伝えた。

【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	事業所にパンフレットの送付を依頼したところ、葬儀社のパンフレットが同封されて届いた。どういうつもりか。	発送作業を行った者は発送物の確認を十分に点検しなかった反省点を踏まえ、封入物の確認とパンフレット管理の状況を見直し、同様の事案が発生しないように注意喚起・周知を徹底する。
2	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	事業所から歯科の自費治療の見積書を渡された。希望していない治療内容に驚き、不信感から事業所を変更する。	歯科治療の契約は個人間でのことなので、消費生活センターへ連絡するよう伝えた。
3	家族	総合支所保健福祉課	事業所の職員から、利用者がセクハラをしていると言われた。誰かがそう受け取っているなら謝罪したいが、その機会是与えられず、利用者が通所できない状態だ。	個人情報保護のため職員の特定はできない。個人ではなく行為について謝罪することを提案した。
4	その他	総合支所保健福祉課	事業所の日中の騒音がひどく、精神的に辛いので注意してほしい。	申出人の要望を受け、事業所の管理者へ連絡し、匿名で苦情があったことを伝え対応を依頼した。
5	家族	総合支所保健福祉課	退所後に自宅で亡くなったのは、施設の対応が悪かったせいだ。	施設での対応を丁寧に説明したが理解を得られず。区は心情に配慮し、引き続き説明するよう事業者へ伝えた。
6	家族	総合支所保健福祉課	通所希望している事業所の駐車場が整備されておらず雑然としている。区から伝えてほしい。	申出人の了承を得て、内容を意見として事業所へ伝えたところ、対応するとのことであった。

## (2) 高齢者福祉サービス

### 【あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	介護が必要なため、土曜日に窓口へ行き保険負担額等の説明を求めたが、平日に区役所へ問い合わせるように言われた。ワンストップではないのか。	すべての相談に対応できるわけではないと説明、謝罪し理解を得られた。
			(苦情審査会の意見) ○専門知識を持っていれば、窓口ですぐにでも答えられるような事項がいくつかあるし、答えること自体が求められているということだ。 ○あんしんすこやかセンターは地域に密着した相談窓口で、平日に問い合わせができない人のために土曜日開設しているため、そこで、区へ平日に問い合わせよう促されたら役目を果たさないことになってしまう。 ○専門職は、単に資格を持っているだけでなく、一定の能力があることが求められ、配置されている。専門職はスキルを日々向上させていかなくてはならない。 ○本件の回答は残念な結果になったが、問題があったことを検証することが重要だ。 ○情報提供を中心とした対応としては、Q&A作成、その他マニュアル作りにしても、その都度の対応があると思うので、それぞれの事例を含め、共有しながら蓄積していくことが、サービスの質の向上なのではないか。 ○あんしんすこやかセンターで、調べたらすぐ出てくるようなシステムがあるとよい。AIなど、そういうのもこれからは取り入れていかないといけないのではないのか。	

### 【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	契約内容のケアプランが行われていないことを訴えても改善しない。高額な費用の件も含めどこへ訴えればいいのか。	施設のサービス内容の苦情については東京都福祉保健局に指導権限があるため案内し、契約不履行に関しては法テラスを案内した。
2	家族	保健福祉政策課	有料老人ホームの対応への不安がある。誰かに話を聞いてほしい。	当該施設の特徴、ケアマネジャーに相談することを説明した。自分で話してみるとのことで対応終了。
3	本人	総合支所保健福祉課	緊急時に介助をお願いしたことで注意を受けた。この苦情を匿名で事業所へ伝えてほしい。	苦情内容を事業所へ伝えた。申出人へその旨報告し、了承を得た。
4	その他	保健福祉政策課	施設の元職員だ。施設のサービス内容、管理者対応が不適切だ。担当課へ伝えたい。	担当課へ伝えることで申出人の了承を得た。



【介護予防・日常生活支援総合事業】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	介護予防筋力アップ教室へ通い、最終日に具合が悪くなり、そのまま入院になった。今も治療している。その費用を区で支払ってほしい。  (苦情審査会の意見) ○筋力アップ教室での体操と具合が悪くなったことは因果関係がないということであれば、法的な対応は難しいところだが、この場合、信頼関係が築けていれば利用者の心境も変わったのではないかと。 ○患者側からすれば、そういう場で倒れたら、本人も家族もそれが原因なのだと思いますと考える。教室の体操等内容とは関係ないとしても本人側に立った言い方で、気持ちが違ったかもしれない。 ○高齢者だと、いつ何があってもおかしくないと思っている。筋力アップ教室の内容が医学的には関係ないというより、高齢者のこういう教室での事故は、因果関係が全くないとは言えないと思う。何かあった場合には、少しでもお見舞い金が出るぐらいの保険を掛けておいたらいいいのではないかと。 ○高齢者は、こういうことが今後多くなるかと思う。今回は医学的な因果関係がないため、治療費の賠償につながらないだろうが、例えばこういう相談が来たときに、法的に他に何か請求できることがあるか等、説明義務が出てくる。参加するにあたって、この持病がある方は控えた方がいいとか、事前の説明みたいなものは重要になる。もしも説明されていなかった場合は、ある程度は開催者の方にも過失がある。 ○高齢者になると以前はできていたことができなくなることが少なからずあるという現実があるから、それは仕方ないところ。でもきちんと説明をしたり、血圧等は調べてから行ったりということであれば問題ない。そこは契約するので説明を行っていると思う。	講習修了時に意識喪失し救急搬送になったのは体調不良が原因であり、講習時の事故ではないため補償対象ではないと説明し、申出人は了承した。
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)	ケアマネジャーの冷たい態度やケアマネジャーの交代など、これまでの一連の対応に不満がある。	謝罪するも了承を得られず、今後も説明を行っていく。
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)	介護予防・生活支援サービスの協力員の不適切な対応があった。協力員を変えてほしい。	管理者から申出人に謝罪し、苦情として報告することを伝え、了承を得た。
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)	事業所とトラブルが発生し、あんしんすこやかセンター立ち会いの下、事業所本部と面談したが解決しない。	利用者に対して正しい情報を提供することが問題解決への早道であると事業所に助言し、事業所と区の関係各課で相談しながら対応した。

【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	事業者・施設職員	事業者(民立)	要介護度が下がり、一部サービスが使えなくなった。区は介護度が下がることをもっと早く通知し、下がった際に利用できなくなるサービスの説明をするべきだ。制度の改善を求める。	要介護度は決定後すぐに通知し、在宅生活を支える区のサービスの利用のお知らせも同封している。サービス利用開始時にも利用要件を説明している。
2	本人	総合支所保健福祉課	事業所で体力測定を強いられ、足腰が痛くてできないと訴えたが無理やり行っただけで当然の雰囲気も不快だったが、痛みが続き通院中だ。請求書が届き気持ちが収まらず区へ知らせた。	申出人へは、あんしんすこやかセンターへ連絡し、対応するよう伝えると言ったところ了承を得た。
3	その他	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	区民が事業者から福祉用具をデモ搬入した際、介護認定があれば安くになると言われ来所し受理した。その際、事業者の手続きのルール違反が判明したため事業所へ申し入れ、区へ報告した。	要介護認定未申請の区民から相談があった場合は、申請が一番先であることを事業所に申し入れた報告を記録として残す。
4	家族	総合支所保健福祉課	浴槽の改修を行いたいだが、所得制限を超えてしまうため助成が受けられない。所得が多い分、税金を多く納めているのに制度が使えないのは不公平だ。区民の意見として取り上げてほしい。	貴重な意見への謝意と、今回制度に沿わなかったことについて謝罪。区民の意見として扱うことを伝え、対応終了。
5	家族	事業者(民立)	利用している事業所が福祉サービス第三者評価を受審した際、利用者アンケート配付の手順に誤りがあり、不感でアンケートには協力できない。	事業所の法人本部から謝罪の上、今後の対応策などの説明を文書で行うことで申出人の了承を得る。

6	家族	保健福祉政策課	本人は認知症のため、家族不在時の予定外の訪問はやめてほしい。	担当課へ伝えてほしいとの要望があったため、担当課へ連絡し対応を依頼した。
7	事業者・施設職員	あんしんすこやかセンター (地域包括支援センター)	簡単な家事支援を要望して、勧められた支えあいサービスの申込みをしたが、協力員の辞退が続きサービスにつながらない。	利用者宅へ謝罪に出向き、代替案を提示した。

### (3)その他

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	介護タクシーから降りる際に膝を痛めたことの賠償を弁護士を介して行う。そのことを区から事業所へ伝えてほしい。	事業者と利用者の間に入ることや、本件での指導は行えない。苦情報告として関係課で情報共有することで事業者へ伝えることは可能とし、了解した。また区民法律相談が利用できることを伝えた。
2	その他	総合支所保健福祉課	保健福祉課の職員が訪問してくるが迷惑に感じる。高齢者に対する詐欺のパンフレットなどを持参するが心配しないでもらいたい。	ひとりぐらしの高齢者に対しての詐欺が多いため、注意喚起で訪問しており、ご協力いただけるよう伝えた。
3	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	事業所管理者による不当解雇、不適切な言動がある。現状を知ってほしい。	現時点では対応できるか判断しかねること、報告や状況改善の約束はできないことを伝え了承を得た。
4	本人	その他	世田谷区の福祉のしごと相談・面接会のちらしが郵送されてきたため開催場所に行ったが、開催方法が変更になっていた。変更のちらしも郵送し周知すべきだ。発送元の東京都福祉人材センターに伝えてほしい。	傾聴し、東京都福祉人材センター及び所管課である高齢福祉課に報告した。変更時の周知方法やWEB環境がない参加者への対策を検討した。
5	家族	事業者(民立)	24時間対応であることを確認して契約したが履行されず、そのことで利用者や家族が不安やショックを受けた。	傾聴し、関係課へ情報提供した。申出人へはケアマネジャーから説明し了承を得た。

### 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3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27件、障害福祉サービスに基づくものが2件、その他が1件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表8のとおりである。

種別では、障害者総合支援法等に基づくサービスのうち、「居宅介護（ホームヘルプ）」と「生活介護」、「共同生活援助（グループホーム）」が最も多く各5件、次いで「就労継続支援（雇用型、非雇用型）」が4件と続いている。また、障害福祉サービスは「障害児福祉手当（国制度）」と「重度身体障害者等緊急システム」についての苦情・相談となっている。

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 27件	居宅介護（ホームヘルプ）	5	16.7%
	重度訪問介護	1	3.3%
	短期入所（ショートステイ）	1	3.3%
	生活介護	5	16.7%
	共同生活援助（グループホーム）	5	16.7%
	就労移行支援	1	3.3%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	4	13.3%
	地域相談支援	1	3.3%
	相談支援	1	3.3%
	児童発達支援	1	3.3%
	放課後等デイサービス	2	6.7%
障害福祉サービス 2件	障害児福祉手当（国制度）	1	3.3%
	その他	1	3.3%
その他		1	3.3%
合計		30	

## 2 障害者サービスに係る苦情・相談の内容

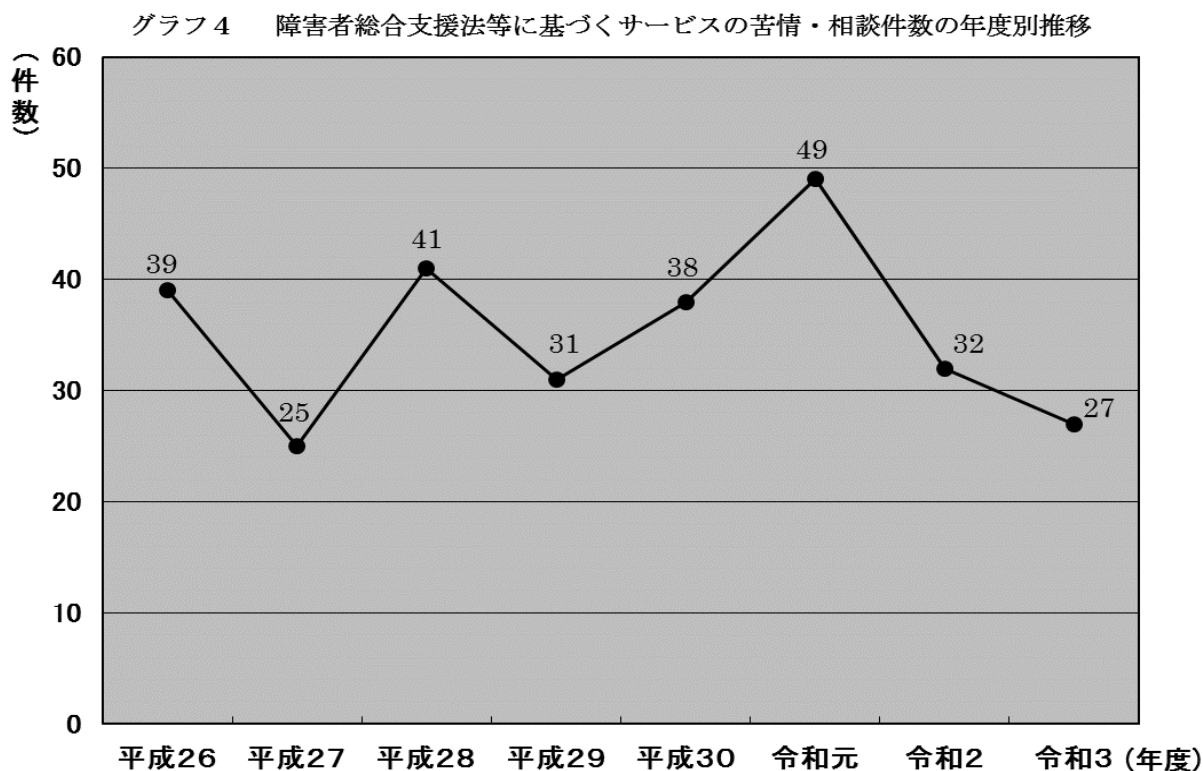
障害者サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表9のとおりである。苦情・相談内容で最も多いものは、「従事者／責任者の態度・対応」で14件となり全体の約4割を占めている。次いで「サービスの質・量」が6件で続いている。

表9 障害福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別		苦情・相談の内容					合計	構成比
		従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	サービスの質・量	契約・手続き関係	その他		
障害者総合支援法等に基づくサービス	居宅介護（ホームヘルプ）	3	1	0	1	0	5	16.7%
	重度訪問介護	0	0	1	0	0	1	3.3%
	短期入所（ショートステイ）	0	0	0	1	0	1	3.3%
	生活介護	3	1	0	1	0	5	16.7%
	共同生活援助（グループホーム）	2	2	0	1	0	5	16.7%
	就労移行支援	0	0	0	1	0	1	3.3%
	就労継続支援（雇用型、非雇用型）	1	0	0	0	3	4	13.3%
	地域相談支援	1	0	0	0	0	1	3.3%
	相談支援	0	0	0	0	1	1	3.3%
	児童発達支援	1	0	0	0	0	1	3.3%
	放課後等デイサービス	1	0	0	1	0	2	6.7%
障害福祉サービス	障害児福祉手当（国制度）	0	1	0	0	0	1	3.3%
	その他	1	0	0	0	0	1	3.3%
その他		1	0	0	0	0	1	3.3%
合計		14	5	6	1	4	30	
構成比		46.7%	16.7%	20.0%	3.3%	13.3%		

### 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3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27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23件で全体の約8割を占め、「その他」が2件、「継続中」が2件となっている。

表10 障害者総合支援法等に基づくサービスの苦情・相談の対応

対 応	職員による対応 23件(85.2%)			所管課・ 他機関紹介	その他	継続中	合 計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を 調 整	事業者へ申 し入れ・勧告				
件 数	20	1	2	0	2	2	27
構成比	74.1%	3.7%	7.4%	0.0%	7.4%	7.4%	

## 5 障害者サービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 障害者総合支援法等に基づくサービス

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

#### 【居宅介護(ホームヘルプ)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	ヘルパーの否定的な発言・暴言など不適切な言動により著しく傷つけられ、ストレスになった。	事業所に確認。心理士も交え内容を整理し、申出人に説明した。
2	本人	総合支所保健福祉課	事業所の都合でサービス時間短縮やキャンセルされる。キャンセル理由も納得できず、説明時の馴れ馴れしい言葉使いも失礼だ。サービス提供がないと困ると言うと、ヘルパーは自分で探せばいいと言われた。	事業所の主任ヘルパーに事実確認。申出人はヘルパーについては非常に満足しており、サービス継続を希望している旨、伝える。
3	家族	総合支所保健福祉課	居宅介護を利用しているが、突然ショートメールでサービスの提供ができなくなったと連絡があった。一方的な解約は指導してもらいたい。	相談支援事業所と情報共有し、サービス利用につながった。
4	事業者・施設職員	総合支所保健福祉課	事業者は利用者やヘルパーに対して、何も説明がなく契約を解除したり、勝手にシフトの取り消し等をする。今までも不適切だと訴えてきたが一向に改善されない。	苦情報告書にして、関係各課へ情報提供することで申出人は納得した。

#### 【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	家族	事業者(民立)	サービス提供実績記録票の押印は自身の印ではない。その理由と書類の取り扱い方法、会社の管理方法を知りたい。	申出人へ謝罪。押印が異なる理由とその経緯、今後の対応について説明し、了承を得た。

#### 【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	その他	事業者(民立)	施設からの声や音漏れがうるさい。	対応した職員がその場で謝罪。週明けに施設長・副施設長が申出人宅を訪問し、今後の対策を説明し、謝罪した。

#### 【生活介護】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	総合支所保健福祉課	施設長、指導主任の不適切な発言がある。	所管課、施設と情報共有し対応について検討すると伝えた。

【共同生活援助(グループホーム)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保健福祉政策課	ケースワーカーが要望したサービスの情報提供や障害特性にあったサービスの紹介をしてくれない。もう少し利用者に寄り添った支援をしてもらいたい。	障害特性に合った適切な支援を所管課へ依頼することで了解した。

【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	本人	総合支所保健福祉課	個人支援計画が未実施で、事業所からの説明もない。このような事業所に対し減算等を強く望む。	事業所へ事実確認し、申出内容はほぼ相違ないと判明した。申出人にその旨を報告。今後は事業所所在地の区市町村に問い合わせるよう伝えたと、了承を得た。

【地域相談支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	障害者地域生活課	横柄な態度で人の嫌がることや心情をなじる言動の職員がいる。区からの対応報告は不要だが、当該職員から謝罪が欲しい。	事業所長に伝達することを約束し、担当ケースワーカーへ情報共有することの同意を得た。事業所長へ苦情内容を伝達し、申出人へ報告した。今後の職員の態度の変化を見ていくとのことに対応終了。

【相談支援】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	事業者(民立)	開所前および閉所後に一部の利用者数名が歩道上縁石に座って話をしていたり、喫煙しており迷惑している。	張り紙や職員による声掛けを実施し、現在利用者による迷惑行為は見られない。

【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	事業者・施設職員	保健福祉政策課	事業所に不適切な運営がある。事実確認の上、指導してほしい。	郵送の申出は匿名であり、詳細の確認ができない。所管課としては、事業所の適切な運営について継続して注視していく。

【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)	児童指導員の危険回避の声掛けが不適切である。経験のない職員による戸外活動療育の危機管理が不十分で不安だ。	管理者は、危険な行動を抑えるために発した言葉とはいえ不適切だと認識している。申出人の不安な気持ちを受け取り、当該児童指導員が担当しない日に利用するよう調整した。
2	家族	総合支所保健福祉課	支援者の発言やサービス管理責任者の支援の基本が児童ではなく対外的評価に向いている。前任者の悪口を言うなど言動にも不満がある。	本人が当該事業所に通所したくない素振りを見せていることから、通所日数を減らし、他事業所も利用することとした。申出人の意向をくみ、区の関係機関の情報共有に留める。

## (2) 障害福祉サービス

### 【障害児福祉手当(国制度)】

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	子は平成23年度に愛の手帳の交付を受けたが、障害児福祉手当を知らず受給できなかった。区は対象者に積極的に申請を案内する等の改善を図ってほしい。	制度は『障害者のしおり』や広報等で定期的に周知しているが、当該手当は愛の手帳2度であることで画一的に給付できるものではないことから、一律の勧奨等を行っていないことを説明した。

### 【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	本人	事業者(民立)	救急車の出動要請をしたが搬送されず、再度要請したところ緊急通報サービスのオペレーターに断られ切電された。一方的に切電し、その後の対応を放棄したことは問題だ。	緊急通報に対応したオペレーターだけではなく、事業者全体の改善を指導し、申出人に謝罪したが納得されず。本件を区に報告した。



## 第4 子どもサービスに係る苦情・相談

### 1 子どもサービスに係る苦情・相談件数

令和3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33件であった。分類別に見ると、保育が28件、子ども・子育て支援サービスが5件であり、種別ごとの苦情・相談件数は、表11のとおりである。

サービス種別ごとに見ると、保育サービスでは「その他（保育施設）」に関するものが最も多く15件、次いで「認可保育園（区立）」に関するものが11件と続いている。

子ども・子育てサービスでは「その他（子ども・家庭支援）」に関するものが最も多く4件、「おでかけひろば」に関するものが1件となっている。

「その他（子ども・家庭支援）」の内容は、地域子育て支援コーディネーターに関する苦情・相談と子どもに関する相談業務を担当する職員の対応に関する苦情・相談である。

また、児童サービスに関する苦情・相談はなかった。

表11 子どもサービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数	構成比
保育 28 件	認可保育園（区立）	11	33.3%
	認可保育園（私立）	1	3.0%
	認証保育所	1	3.0%
	その他（保育施設）	15	45.5%
子ども・子育て支援サービス 5 件	おでかけひろば	1	3.0%
	その他（子ども・家庭支援）	4	12.1%
合計		33	

### 2 子どもサービスに係る苦情・相談の内容

子どもサービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表12のとおりである。苦情・相談内容で多いのは「従事者／責任者の態度・対応」の19件で全体の約5割を占めている。次いで「サービスの質・量」の7件、「説明・情報の不足」と「その他」の各3件と続いている。

表 12 子どもサービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

苦情・相談の内容 種別		従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	制度上の問題	サービスの質・量	その他	合計	構成比
保育	認可保育園（区立）	7	0	0	1	3	11	33.3%
	認可保育園（私立）	1	0	0	0	0	1	3.0%
	認証保育所	0	0	0	1	0	1	3.0%
	その他（保育施設）	8	1	1	5	0	15	45.5%
子ども・子育て支援サービス	おでかけひろば	1	0	0	0	0	1	3.0%
	その他（子ども・家庭支援）	2	2	0	0	0	4	12.1%
合計		19	3	1	7	3	33	
構成比		57.6%	9.1%	3.0%	21.2%	9.1%		

### 3 子どもサービスに係る苦情・相談の対応状況

子どもサービスに係る苦情・相談の対応については、表 13 のとおり「職員による対応」が 23 件で全体の約 7 割を占めている。次いで「その他」が 8 件、「所管課・他機関紹介」が 1 件、「継続中」が 1 件となっている。

表 13 子どもサービスの苦情・相談の対応

対応	職員による対応 23 件 (69.7%)			所管課・ 他機関紹介	その他	継続中	合計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を調整	事業者へ申 入れ・勧告				
件数	12	0	11	1	8	1	33
構成比	36.4%	0.0%	33.3%	3.0%	24.2%	3.0%	

## 4 子どもサービスの苦情・相談事例の概要

### (1) 保育

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

#### 【認可保育園(区立)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	広報広聴課	新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言下で、大声で叫ぶ、歌うなどしている。感染に対する意識が低く呆れる。	保育の在り方が気になっている方がいることに配慮しながら、事業所内で対応を話し合い、実行する。
2	家族	事業者(区立)	新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減り、父母の会活動の金銭面が負担だ。購入等は任意となっているが不参加の選択、反対意見は出しづらい状況だ。	申し出内容について、職員、父母の会会長に伝達。次期会長には断ることができる配慮や費用を抑えるなどの検討を依頼した。各クラス保護者会で「利用者アンケート」の報告として保護者に伝える。
3	その他	保育課	泣き声は仕方ないが、声を出さずに遊ぶ工夫をしてほしい。	職員に周知。長泣きしないような工夫や園庭で遊ぶ人数調整、園外散歩など、保育内容を工夫する。
4	その他	広報広聴課	園児の絶叫・奇声で家族が体調を崩した。新型コロナウイルス感染症の影響で外出を控え、皆が我慢している中、周りに何の配慮もなく保育園だけが好き勝手やっている。地域で共存するには今までの常識を見直すべきだ。	職員に周知した。園庭利用の仕方、人数調整、奇声をあげる子どもへの対応、今後、戸外でのシャワー・プールが始まるため防音に配慮した策を講じるなどの話し合いと確認を実施した。
5	家族	保育課	今年度に入り、新型コロナウイルス陽性者が2名も出ている。感染対策が不十分である。	申出人へ、園内の消毒は行っていること、感染者については経緯を説明し理解を得た。感染予防の手洗いと消毒シートの常備を加えた。
6	家族	保育課	保護者同士で利用しているモバイルメッセージアプリケーションで、行事用のお揃いTシャツを作ろうと連絡がきた。提示されている金額は高く感じることに、クラス全員に周知の上なのか危惧している。	主たる保護者に確認したところ、全員賛同しているとのこと。園と確認した内容について全保護者に周知するよう助言した。
7	その他	広報広聴課	住宅地にある保育園の園庭・園舎について、防音対策が取られていないので迷惑を被っている。区及び保育園は防音対策を講じて欲しい。	保育課から保育園に「区民の声」に寄せられた要望を伝えたところ、1週間後の運動会に向け室内で練習している旨を近隣住民に書面で周知し、理解を求めていると確認した。
8	その他	保育課	近隣保育園の騒音について、登園・降園時は保護者や職員の声、日中は園児の声が響く。	保育園に苦情を伝え、園児には遊びの工夫する等の対策を講じていること、保護者には登園・降園時の注意点を伝え、理解と協力を求めたことを確認した。
9	その他	事業者(区立)	眠れないので、線路脇で子どもを遊ばせるのはやめてもらいたい。	要旨のみ言うように切電。近隣からの意見であり、うるさくならないよう気を付けていく。
10	家族	保健福祉政策課	保育園の危険に対する意識の統一がない。決まったことも守られなくて不安になる。	担当課へ相談するよう勧め、了承したため担当課へ繋ぐ。担当課から保育園へ伝えたところ、保育園が対応策を出すことになり、申出人は了解した。
11	その他	保育課	日中の子どもや職員の声、夕方お迎え時間の保育園からの大声が響く。根本的な改善・対策を強く求める。	職員に周知。園長が門に立ち、保護者に速やかな降園を促した。引き続き、声の大きさや園庭利用の仕方等意識していく。保護者向けに文書を配布した。

【認証保育所】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	その他	保育認定・調整課	公園に来る施設の保育者の対応がひどい。1年ほど毎週見ているが嫌な気持ちになる。指導してほしい。	施設を訪問、事実確認をし、保育の様子を常に近隣から見られていること、子どもに対する保育者の対応を指導するよう伝える。以上を申出人へ伝え、了承を得た。

【その他(保育施設)】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	家族	保育認定・調整課	新年度が始まったこの時期に人事異動があると聞いた。施設運営や児の引継ぎ、保育従事者不足などサービスの低下につながるのではないかと。このような人事異動を行わないよう指導監督することはできないか。そのような機関はないか。	人事異動については、会社の管理運営事項のため関与できないこと、職員配置など基準を満たさないことになれば、しかるべき指導をすることになること、原則1年に1回は施設への立ち入り調査を実施していること、本件を記録し参考情報にすると伝え、申出人了承し対応完了。
2	家族	保育認定・調整課	我が子が入園直後から体調を崩し登園できない状態だ。施設の不適切な対応が多い。他の児も心配だ。区からの指導を望む。	施設を訪問し、事実確認。人権に対する十分な配慮が全職員ができていたとは言いきれない等、指摘した。
3	家族	保育認定・調整課	急な残業で延長を希望すると、急な対応は難しいと言われた。ホームページ等では開設時間は20時までとなっているため可能なはずだが、開設したばかりで職員体制が不十分だと言う。相談先はあるか。	認可外保育施設への指導権限はあるが、保育時間については両者の契約の中で相談して決めてもらいたいと伝え、了承を得た。
4	家族	総合支所子ども家庭支援課	子が急病の際、ひとり親は頼る人がいないので、仕事を休まざるを得ない。病児保育に「ひとり親枠」を設けてほしい。	直ぐに制度を変えることはできないと説明の上、申出人の意見を担当課に伝えることを提案し、了承を得る。
5	その他	保育認定・調整課	在宅勤務の際、階下の施設から聞こえる子どもの泣声に気がなり仕事ができない。注意したが改善されないため、区から指導してほしい。	施設長に確認。一時預かり保育で慣れずに泣く子どもがいること、泣き続けている子どもについては、専門機関に相談しているとのことだった。その後、巡回訪問し、職員が丁寧に子どもに関わっていることを確認した。
6	家族	保育認定・調整課	園児の発達に影響するという理由で、職員がマスクを着用していないことが多く、感染症が心配だ。また、職員配置ができないとの理由で、来月退園して欲しいと言われたが、納得できない。	職員がマスクを着用していないことについて、本社に確認。マスク不着用の見解を示す施設に注意喚起することになった。退園勧告については、民間契約であり区は介入できないが、苦情は伝えた。
7	その他	保育認定・調整課	同じ建物の上階に居住し、在宅勤務だ。騒音苦情を施設に幾度も申し入れているが改善されない。	施設へ申出人の状況を伝えた。施設では職員へ周知し、近隣への対応を考えていくとのことだった。
8	家族	保育認定・調整課	施設に職員が足りない状況に不安を感じる。確認してほしい。	施設への一般立入り調査で確認した結果を伝え、申出人は了解した。
9	家族	保育認定・調整課	施設の人員不足を感じている。確認の結果を報告してほしい。	施設へ一般立入り調査を実施。区で定める基準は満たしていたことを確認し、その旨申出人へ伝えた。
10	家族	保育認定・調整課	施設で新型コロナウイルス陽性者が出ているが、保健所や区に報告し、マニュアルに沿って対応しているのか不安だ。施設に指導してほしい。	施設に架電し申出内容と今後の対応について伝え、対応終了。

11	家族	保育認定・調整課	2か月前までに退園を申し出ないと、退園後1か月分の保育料を支払わなければならないことに納得がいかない。区から園に申し出内容を伝え、その報告をもらうことになっていたが、区から連絡がない。	相談を受けた担当者及び履歴ともに確認できず、申出人に謝罪した。保育料については、区の指導監督の範囲外のため、どうしても納得がなければ世田谷区消費者センターに相談してもらうことになることを説明した。
12	家族	保育認定・調整課	迎え時、子どもの腕が脱臼していたが、説明も謝罪もない。このような園の対応について相談したい。	区から事業所に連絡することの了承を得た上で事業所長に連絡。状況確認し、申出人への誠意ある謝罪と改善策を検討の上、事故報告書提出を依頼した。

## (2)子ども・家庭支援サービス

### 【その他】

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	事業者(民立)	事業所からかかってきた電話だが、架電した認識がなかったようで、自分のことを馬鹿にするような職員同士の会話が聞こえた。支援する立場の人として残念だ。	丁寧に謝罪したが納得されず。区からの連絡の要望があり、区に報告した。

## 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

令和3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18件である。「保健・医療（その他）」は2件であり、保健センターに関する苦情・相談と病院でのトラブルに関する苦情・相談であった。「その他（保健福祉全般）」は1件であり、保健所の新型コロナウイルス自宅療養者への対応に関する苦情・相談であった。

表14 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談件数

分類	種別	件数
生活困窮	生活保護	15
保健・医療	保健・医療（その他）	2
その他（保健福祉全般）		1
合計		18

### 2 保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容

保健福祉サービスに係る苦情・相談の内容をサービス種別で集計すると、表15のとおりである。種別ごとに見ると、「生活保護」が15件で最も多く、苦情・相談の内容で最も多いものは「従事者／責任者の態度・対応」の8件だった。

表15 保健福祉サービスの種別毎の苦情・相談内容の件数

種別	苦情・相談の内容	従事者／責任者の態度・対応	説明・情報の不足	サービスの質・量	その他	合計	構成比
生活保護		7	3	3	2	15	83.3%
保健・医療（その他）		1	0	0	1	2	11.1%
その他（保健福祉全般）		0	0	0	1	1	5.6%
合計		8	3	3	4	18	
構成比		44.4%	16.7%	16.7%	22.2%		

### 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「職員による対応」が15件で全体の約8割を占め、「所管課・他機関紹介」が3件であった。

表16 保健福祉サービスの苦情・相談の対応

対 応	職員による対応 15件 (83.3%)			所管課・ 他機関紹介	その他	合 計
	申出人に 説明・助言	当事者間 を調整	事業者へ申 し入れ・勧告			
件 数	14	0	1	3	0	18
構成比	77.8%	0.0%	5.6%	16.7%	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】

※申出者の希望等により苦情・相談内容を非公表としているものがあります。

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	本人	保健福祉政策課	受給者証の住所を自宅住所にして引越したいと要望したが認められないと言われた。納得がいかない。引越し妨害であり、生存権の侵害だ。	当課では対応できないため、担当課と話すよう伝え、担当課に繋いだ。
2	本人	保健福祉政策課	担当者が親身になってくれず、相談ができない。言葉遣いも改めてほしい。担当者の不適切な対応を上司に伝えて欲しい。	当課から生活支援課に申出を伝えた。担当係長が事実確認後に担当者の対応について謝罪したことで、申出人の了承を得た。
3	本人	保健福祉政策課	就労したため収入申告をしたところ、保護費が減算されたが、詳細説明がなく納得できない。担当者のミスもあり文書を受け取ったが、謝罪になっていないので、担当者を変更してほしい。	申出人の了承を得た上で、苦情を生活支援課に報告し、申出人に詳細説明をするように依頼した。
4	家族	保健福祉政策課	担当者の口調がきつく、本人は命令のように感じて緊張して言いたいことを言えない。前任のように本人の状況を踏まえた対応をしてほしい。	今後の支援もあるので、生活支援課で解決することになると説明の上、生活支援課にどのような対応を望むのか相談するように勧めた。
5	本人	保健福祉政策課	社会福祉士の資格がない者が生活保護に従事しているのはおかしい。3点質問があり説明してほしい。担当者とうのは怖いので事前に知らせてほしい。心の準備をする。	質問について本人へ回答。後日、担当課が訪問、説明したところ納得した。
6	家族	保健福祉政策課	本人は保護費を受け取れず、死にそうな状態だ。生活支援課へ伝えてもらいたい。	生活支援課へ伝えたところ、すぐに訪問し現況を確認、本人が保護費の送付を希望したため書留で郵送した。
7	本人	保健福祉政策課	医療券や装具を早く支給してほしい。	担当課で繰り返し説明し、対応している。
8	本人	保健福祉政策課	職員が威圧的な態度で福祉担当とは思えない。また保護停止等の説明が不足している。	申し出を傾聴し、報告書を作成。生活支援課と情報共有した。
9	本人	保健福祉政策課	保護費が窓口支払いになったが、職員との関係性が悪く精神的に行くことができない。保護費を支給してほしい。	申出内容を担当課へ伝えることはできるが、要望に沿えるかどうかは約束できないと説明し了解した。その後、何度か相談があったが、最終的に保護費の支給に繋がった。
10	本人	保健福祉政策課	担当者は気持ちに寄り添った対応をしてくれず転居手続きが進まない。課長が対応し、早急に転居させてほしい。	所管課に要望を伝えると回答し対応終了。
11	本人	保健福祉政策課	生活保護が廃止になると連絡を受けた。所管課長との面会を求める。また、所管課との話し合いの場に同席してほしい。	話し合いの場に立ち合いはできないこと、申出については所管課が回答すると伝えたところ、切電された。
12	本人	保健福祉政策課	水道料金・下水道料金等の減免に必要な手続きの説明がなく、支払いが生じた。他に手続き漏れがないか確認してほしい。担当の対応がいい加減で高圧的な態度のため上司の対応を要望する。	状況は理解したが、担当変更などは当課では対応できない内容であることを説明。本人から了承を得た上で、申出内容を担当者へ伝えた。



**【保健・医療】**

番号	申出人	受付窓口	苦情・相談事例の概要	対応内容要旨
1	事業者職員等	保健福祉政策課	地域で高齢者の体操グループを主宰している。事業者から活動状況を確認する電話が来るが、手伝いの方の悪口と感ずることばかり言うので大変不快になる。電話をかけてこないでほしい。	担当課では地域活動のグループへ連絡することがあるため、情報共有とし、連絡をするときには十分に配慮するよう職員へ伝えた。
2	本人	保健福祉政策課	2か所の病院に入院・通院していた時にあった他利用者による暴行・嫌がらせ、病院苦情相談窓口の対応に不満がある。どこに相談すればよいか。	傾聴に努め、当課ができることとできないこと、内容により相談先を伝え、対応完了。

**【その他(保健福祉全般)】**

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	新型コロナウイルス自宅療養者への対応が悪く、早期入院できなくて後遺症も残った。なぜ早期入院できなかったのか説明してほしい。	苦情審査会で扱える内容でないことを説明。本件は保健所で適切に対応した。



### 第Ⅲ章 資料編

# 世田谷区地域保健福祉推進条例（抜粋）

平成8年3月13日  
条例第7号

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

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

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

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

## 第1章 総則

（目的）

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

（定義）

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

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

（基本理念）

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

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

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

(区の責務)

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

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

(区民の責務)

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

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

(事業者等の責務)

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

**第7条～第25条** (省略)

## 第5章 苦情処理の手続

(世田谷区保健福祉サービス苦情審査会)

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

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

(審査会の委員に対する報酬)

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

(苦情の取扱い)

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

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

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

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

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

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

(審査に係る申立て等の処理)

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

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

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

## 第6章 サービスの向上

(世田谷区保健福祉サービス向上委員会)

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

2 委員会は、区長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議するものとする。

(1) 保健福祉サービス等の向上に向けた事業者等の取組に関すること。

(2) 保健福祉サービス等の利用者支援に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、保健福祉サービス等の向上に係る事項

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

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

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

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

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

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

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

## 第7章 指導、是正勧告等

(指導)

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

(是正勧告)

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

(意見の聴取)

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

(名称等の公表)

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

**第36条～第37条** (省略)

**附 則** (省略)



## 世田谷区地域保健福祉推進条例施行規則（抜粋）

平成8年3月29日  
規則第29号

（趣旨）

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

### 第2条～第6条（省略）

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の会長及び副会長）

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

2 会長は、審査会を代表し、会務を総理する。

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

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

（審査会の招集）

**第8条** 審査会は、会長が招集する。

（審査会の会議）

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

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

（申立ての方法）

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

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

（2）申立人の資格

（3）苦情に係る事実のあった年月日

（4）苦情の内容

（申立人の範囲）

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

2 条例第27条第3号に規定する規則で定める者は、次に掲げる者とする。

（1）本人の住所を担当する民生委員及び児童委員

（2）区の区域を担当する行政相談委員、身体障害者相談員及び知的障害者相談員

### 第12条～第15条（省略）

（意見聴取等）

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

から必要な資料の提出を求めることができる。

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

(関係人への質問等)

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

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

(是正勧告)

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

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

(意見の聴取)

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

(弁明書の提出)

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

(参考人等の出席)

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

(利害関係人の参加)

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

(意見の聴取の方法)

**第23条** 意見の聴取は、口頭により行う。

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

(意見聴取調書)

**第24条** 区長は、意見の聴取の内容について、調書を作成するものとする。

(名称等の公表)

**第25条** 条例第35条の規定による公表は、公告の方法により行うものとする。

**第26条** (省略)

**附 則** (省略)

# 世田谷区介護保険条例（抜粋）

平成12年3月13日  
条例第41号

第1条～第15条（省略）

## 第4章 相談及び苦情の解決のための体制

（相談及び苦情の対応）

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

（世田谷区保健福祉サービス苦情審査会に対する諮問）

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

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

第18条から第20条まで 削除

第21条～第27条（省略）

附 則（省略）



発 行 令和4年7月

問い合わせ先

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

〒154-8504

東京都世田谷区世田谷4-21-27

(世田谷区役所第2庁舎2階)

TEL 03-5432-2605

FAX 03-5432-3017