

平成27年度

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

運用状況報告書

(平成27年4月～平成28年3月)

平成28年8月

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

# 目 次

1	保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要	1
	(1) 苦情調整委員制度とは	1
	(2) 苦情申立ての範囲	1
	(3) 保健福祉サービス苦情調整委員	1
	(4) 公表	1
2	運営状況	2
	(1) 受付状況及び対応状況	2
	ア 相談受付件数及び申立件数	2
	イ 相談受付方法	2
	ウ 申立対応状況	2
	(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要	3
	(3) 苦情申立てに至らなかった事例への対応	6
3	27年度の活動について	14
	(1) 施設見学会・情報交換会の開催	14
	(2) 制度の周知・広報活動	14
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	15
5	参考資料	18
	(1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	18
	(2) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	22

# 1 保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要

## (1) 苦情調整委員制度とは

苦情調整委員制度は、保健福祉サービスの利用者が提供されるサービスに不満があるとき、苦情申立人とサービス提供事業者の双方から事情を聴き、公正・中立な立場から問題の解決を図る第三者機関が必要であることから創設されました。

苦情調整委員が申出のあった苦情や相談を整理し、適切に対応することにより、利用者の福祉サービスに対する満足度を高めるとともに、権利侵害に対し早期に防止策を講じることが導入された目的です。

また、サービス提供者が常に利用者ニーズを把握し、提供サービスの検証を行うことにより、福祉サービスの質の向上を図るようになることもこの制度の存在意義となっています。

## (2) 苦情申立ての範囲

### ○対象とするサービス

保健福祉全般とし、社会福祉法第2条第1項に規定するサービス、介護保険に関するサービスのほか、保健福祉に関する役務その他のサービス。

### ○申立てできる人

本人及び本人の家族、三親等以内の親族、本人と係わりある民生委員・児童委員等

## (3) 保健福祉サービス苦情調整委員

○保健、福祉、法律の分野に優れた見識のある方を区長が委嘱します。

丸 市 豊 也 (社会福祉士)  
小 嶋 珠 実 (社会福祉士・臨床心理士)  
角 南 和 子 ( 弁 護 士 )

### ○職務

- ・ 苦情の申立てを受け、調査を実施し、解決方法の提案を行います。
- ・ 調査の結果により、区や事業者に対して是正勧告及び意見表明を行います。
- ・ 事業者が委員の調査、調整に協力しないとき、また、是正勧告等に応じない場合は、その内容及び事業者の名称を区長に報告します。

## (4) 公表

- ・ 区長は、委員から、事業者が調査又は調整に協力しないときや、勧告に応じない旨の報告を受けたときは、規則で定めるところにより、事業者の名称等を公表することができます。
- ・ 区長は、委員から報告を受けた申立ての処理状況を毎年度公表します。

## 2 運営状況

### (1) 受付状況及び対応状況

#### ア 相談受付件数及び申立件数

区分	相談受付件数			内 訳												申立処理件数		
				窓口での相談のみ			委員との相談のみ			他課へ引き継いだもの			申立に至ったもの					
	25	26	27	25	26	27	25	26	27	25	26	27	25	26	27	25	26	27
高齢者福祉	3	6	6	1	2	3	0	2	2	0	1	1	2	1	0	2	1	0
介護保険	3	7	1	3	4	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1	1
障害者福祉	2	3	4	1	0	1	1	1	3	0	1	0	0	1	0	0	1	0
障害者 総合支援法	1	9	5	0	5	2	0	1	2	0	1	1	1	2	0	1	2	0
児童福祉	3	3	4	1	2	1	1	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	1
生活保護 (低所得者)	2	9	6	2	6	2	0	1	3	2	1	0	0	1	1	0	1	1
その他	0	6	6	0	2	5	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0
計	14	43	32	8	21	14	2	5	10	0	11	5	4	6	3	4	6	3

※区分は東京都統計調査による。

(平成25年度までの母子・保健分類はその他に含まれる。)

#### イ 相談受付方法

受付方法	年度				
	23	24	25	26	27
電 話	21	13	13	31	26
来 庁	7	5	0	12	6
郵 送	0	0	1	0	0
計	28	18	14	43	32

#### ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	23	24	25	26	27
是 正 勧 告	0	0	0	0	1
意 見 表 明	2	0	0	0	0
解 決 案 の 提 示 ・ 調 整	3	2	4	4	2
調 整 の 打 ち 切 り	0	0	0	0	0
調 査 の 打 ち 切 り	0	0	0	1	0
申 立 の 取 り 下 げ	0	0	0	1	0
そ の 他	0	0	0	0	0
計	5	2	4	6	3

## (2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

介護認定と職員対応	申立人	本人	区分	介護保険
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>父が介護施設に入所しているが、介護認定調査の結果、介護度が5から3に区分変更となった。急に要介護度が軽くなったので不審に思い、区役所介護保健課に問い合わせたところ、電話に出た職員が、調査の中で立会いの親族（妹）が父が食事を自分で摂れると答えていることも指数が下がった理由ではないか、といわれた。調査日には誰も立会っていないはずなので不審に思い、確認のため介護施設に問い合わせたところ、やはり調査に親族が立ち会った履歴はなかった。その電話の際に、実際に調査に立ち会ったケアマネジャーから、認定調査員の態度が失礼で、質問の途中で父が怒って調査自体が中断していた旨を聞かされた。</p> <p>調査が十分に行われなかった事で介護指数が軽くなったのではないか。また、親族立会いについて誤った回答をした介護保健課の職員にも直接苦情を言いたいが、何度窓口に言っても病欠との事で上司しか出てこない。認定調査員、介護保健課、どちらの対応も納得できるものではないので、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>区役所介護保健課、認定調査を行った社会福祉協議会の調査員との面談を行った。また、介護保健課で電話対応した職員は病欠が継続しており、係長からの聞き取りになった。</p> <p>調査の対象が複数におよび、親族も認定調査に立ち会っていない状況での苦情であったため、実際に申立人（父）がどのように感じていたのかを確認する事が難しく、調査に立ち会ったケアマネジャーとも面談を行い状況の把握に努めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>介護保健課の電話対応については、詳細の事実が確認できなかったが、問い合わせの際に誤解を与えたことに間違いはなく、今後適切な窓口対応を心がけるよう改善を求めた。</p> <p>認定調査員については、立会いのケアマネジャーから見てもくだけた話し方であり、対象者が不愉快に感じて調査が一時中断していた。ただ、数分後には調査を再開し、ケアマネジャーの助けを得て調査項目を完了しており、認定調査の内容に問題はないと思われる。</p> <p>社会福祉社会福祉協議会では、調査員の初心者研修だけでなく、中堅の調査員に対しても研修を行い、接遇について見直す機会を設けるとの回答を得た。</p> <p>苦情調整委員からは、調査結果の報告とともに、補足として介護認定の仕組みについて説明を行った。</p> <p>今回のケースは、それぞれの立場での感じ方、受け止め方の相違があり、その点について早い時点での補足説明や謝罪がなかった事が不信感につながり、苦情に発展したように思われる。</p>				

福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>精神障害を持ち、生活保護を受けている20代男性からの苦情。福祉事務所のケースワーカーの対応が悪く、障害者に対する配慮がない。精神障害者に理解のある職員を配置して欲しい。障害があり働けない状態なのに、毎回就労を促すようなことを言われ、毎回保護費の受給日に事務所に行くたび不愉快になる。他の受給者も、受給日に窓口で泣いたりしていて、福祉事務所の雰囲気自体が重苦しい。また、担当がアポイントなしで来訪し、家の中にあがりこんできたことがあり、このようなことが二度とないように苦情調整委員に実態を調査してもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所の担当と係長と面談をし、状況を聞き取った。 申立人に対して、結果通知書を送付する前に説明を行う予定で連絡を取ったが、連絡がつかない状況が続いたため、結果通知は郵送して苦情調整を終了した。</p> <p>3 対応結果</p> <p>調査の結果、申立人が事前の連絡なく転居した際、担当が強い口調になったこと。また、無断転居が判明した際、電話連絡が取れなくなったので、生活保護法の規定に則り、生活実態を確認する目的でアポイントなしに訪問し申立人立会いの上で、家に入ったことが確認できた。 精神障害者のことを理解できる福祉資格をもった職員の配置については、メンタルケア支援員という専門職のサポート体制があるが、以前申立人がサポートを断った経緯があり、再度支援を希望する場合は利用可能との事。 また、家庭訪問等に対しては福祉事務所から電話や通知をしても連絡が取れないことが多く、その場合のルールをあらかじめ決めておくという提案を設けた。 苦情調整委員の意見として、福祉事務所の担当者が受け持つケース数が非常に多く、受給者の3割近くが何らかの障害を抱えているという状況を鑑み、区に対しては職員や専門職の増員等、支援の体制を強化する事を希望する。 また、福祉事務所に対しては、事務所全体で障害者への支援スキル向上を図っていくことを期待する。</p>				

保育園入園説明の不備	申立人	本人	区分	児童福祉
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>4月からの保育園入園募集が区報に掲載され、申込みをしたところ、区から第一希望には内定不可だったとの連絡を受けた。入園指数は他の家庭より高いはずなので、なぜ内定しなかったのか第一希望の園に問い合わせたところ、自分より低い指数と思われる2歳児が入園できていることが分かった。</p> <p>なぜ自分より指数の低い家庭が入園できるのかを区に聞いたところ、この保育園は私立園のため、園の方針で低年齢の子供を優先しているとの回答だった。</p> <p>区報等に出ていた募集のお知らせには、この園だけが2～5歳児枠を一括した募集人数を掲載しており、どこにも低年齢優先とは書かれていない。</p> <p>年齢ごとの枠があるなら、最初から記載してあれば他の園に希望を出すこともできたのに、一次選考で不利益を被った。二次選考は優先して第一希望の園に入れるようにして欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>保育課に問い合わせたところ、私立保育園の方針で年齢枠を超えた一括記載をしているとの事だったので、保育園に伺い園長・副園長と面談を行った。</p> <p>保育課での募集掲載記事について、今後誤解を招くような記載方法を改善するよう、勧告を行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>苦情調整委員から申立人に対して、二次選考について優先的に配慮を求めることはできない旨をお伝えしたところ、今後の入園選考にあたって、募集人数に誤解を生じするような記載方法を改善する事に絞って苦情を申し立てることになった。</p> <p>園長・副園長との面談で、過去に保育園が定員割れをしていた時代には、年齢枠をまとめた人数で募集をした方が都合が良かったという経緯があったこと、また、年齢枠の記載がない方が障害児等の受け入れにおいても弾力的な運用ができることから、一括での標記になっている旨説明を受けた。</p> <p>年齢ごとの募集人数を出すことはできるか確認したところ、募集要項を作っているのは保育課なので、保育課の判断次第との回答を得たため、来年度、保育課より年齢別の募集人数を出すよう対応してもらえる事を確認した。</p> <p>また、保育課に対しては来年度の区報等への募集掲載で誤解を生じさせないよう年齢ごとの募集人数を標記するか、個別に低年齢を優先する旨を記載するよう改善の勧告を行った。</p> <p>この勧告に対し、保育課からは報告書の提出があり、来年度の募集要項には各園とも年齢ごとの募集人数を記載することにしたとの報告を受けた。</p> <p>今後は、10月頃区報等に掲載される募集記事が、勧告内容を反映したものになっているか確認した後、申立人に対して勧告に対する結果通知書を送付する予定である。</p>				

### (3) 苦情申立てに至らなかった事例への対応

隣人への苦情		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	アパート上階の住人が合鍵を勝手に作り、侵入を繰り返しては物を盗んでいく。警察にも相談しているが相手にしてもらえない。誰か家に来てもらって、検分に立ち会ってもらいたい。				
対応	最寄のケア24(地域包括支援センター)を案内するが、既に連絡しており、ケアは役に立たないとの事。お話を伺うと、ご本人は社会福祉協議会に電話をしたつもりだった事が判明し、電話番号を案内した。				

虐待を疑われた事について		相談者	家族	区分	高齢者福祉
相談概要	長年母を介護してきたが、母の書類を整理していたら、数年前に母が虐待認定を受けた通知がみつき、自分がこれまで加害者のように思われていた事を知って大変傷ついた。何を根拠に虐待認定をしたのか。このような不名誉な記録を抹消してもらいたい。				
対応	該当課からの説明と話合いの機会を設け、記録は抹消できないが、現状は虐待状態ではない旨を補記することで納得された。				

ケアマネジャーに対する苦情		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	ケア24(地域包括支援センター)に電話をしたらいきなり怒鳴られた。窓口対応が悪い。また、ケアマネジャーがネガティブな事ばかりを言う人なので、苦情調整委員から担当を替えるよう言ってもらいたい。				
対応	苦情調整委員の権限では担当者の変更は難しい旨をお伝えしたところ、自分でもう一度ケア24に連絡をすることになった。				

NPOの会計について		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	近隣でNPOが高齢者向けにサロンを開いており、昼食の提供などを行っている。区からも補助金が出ていると聞いた。不正な会計をしていると思われるので、苦情調整委員で調査してもらいたい。				
対応	NPOの会計内容については苦情調整委員での対応が難しい事を説明し、区政相談におつなぎした。				



ケアマネジャーに対する苦情		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	高齢の一人暮らしだが、持病が原因で入退院を繰り返している。体調が悪いときに相談できる窓口を教えてほしい。また、担当のケアマネジャーが暗い話ばかりして嫌なので苦情調整委員から担当を替えるように言ってほしい。				
対応	ケアマネの変更は苦情調整委員では難しい旨を説明し、相談窓口として社会福祉協議会の「なんでも相談」を案内した。また、地域包括ケア担当にも要支援対象者として情報提供を行った。				

区長申立に対する苦情		相談者	家族	区分	高齢者福祉
相談概要	要介護の父に対して、区長申立で後見人が付くとの通知が来た。介護も財産管理も家族で十分できているので、なぜ行政が介入してくるのか理解できない。申立手続きを取り下げるよう、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。				
対応	委員と面談し、後見申立に対しては、裁判所の決定が出た後に不服審査請求をする事を提案し、区長申立に至る経緯について担当部署に調査をすることは可能と伝えた。その後申立はない。				

保育園の対応について		相談者	家族	区分	児童福祉
相談概要	保育園でお昼寝すると夜に寝付かず困るので、先生にお昼寝をさせないようにお願いしているのに、聞き入れてもらえない。また、お昼寝の時間は付き添う先生の配置数が少ないが、制度上問題はないのか。				
対応	保育課から直接説明を受ける事で納得されたが、途中で時間がないとの事で電話を切られた。				

保育園の対応について		相談者	家族	区分	児童福祉
相談概要	保育園の年末保育について園に質問したが、説明に一貫性がなく、結局どこで預かってもらえるのかわからず困っている。区政相談課にも苦情を伝えているが、折り返しの電話もないので、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。				
対応	事務局で確認したところ、区政相談課と保育課との間で連絡がうまく伝わっていなかったことが判明し、保育担当から改めて年末保育についての説明をして、納得された。				

保健センターの対応について		相談者	家族	区分	児童福祉
相談概要	個人情報なので、事務局には詳細を話したくない。区の法律相談は30分しか枠がなかったが、そんな短い時間では説明ができない。1時間の時間枠で相談をしたい。詳しい内容については委員に話をするので予約だけ取りたい。				
対応	都合が悪くなり面談はキャンセルになったため、再度日程調整をするが、一方的に日時を指定してこられるので、再設定ができていない状態。				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	総合支援
相談概要	子供が発達障害の受給証を利用して英会話教室に通っているが、担任に発達障害についての知識がなく、その旨を指摘したところ、本部職員から「職員を侮辱した」と退会を促された。自分はもう辞めるつもりなので解決を求めているが、どこかに訴えたかったとの事。				
対応	委員との面談については、仕事の合間なので難しいとの事で、電話が切れた。				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	総合支援
相談概要	障害者地域支援相談センターの所長に暴言を受け、トラウマになっている。事業者と区の担当課にも相談したが、対応してもらえない。センター長自身は相手を傷つけたとの認識がなく、謝罪は受けたが心がこもっていない。				
対応	委員と面談をしたが、遅れて来られたので面談の時間が短くなってしまい、再度の面談を予約して帰られた。その後、担当課から文書で回答が出るとの情報を得たとの事で面談はキャンセルされた。				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	総合支援
相談概要	自分は保健師の資格をもっており、保健センターの職員が不適切な指導を行っていたので、その点を指摘したら逆上された。長期的に見て杉並区の損失にもなりかねないことであり、医療的な事を理解できる人に相談をしたい。				
対応	前日に区政相談課ともお電話をされており、同じ担当の方が二度同じ話をしないで済むとの事で区政相談課におつなぎした。				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	総合支援
相談概要	障害者地域支援相談センターの担当の対応について、謝罪を求めたところ、担当課からの回答を文書で受け取った。しかし、内容について納得できない。他の相談窓口も含めて仲間内の対応をするので、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。				
対応	面談の予約をするが、迷いがあるようで毎日のようにキャンセルと再予約の電話を繰り返される。最終的には、もうセンターには期待しないからとの事で面談をキャンセルされた。				

NPOの運営について		相談者	本人	区分	総合支援
相談概要	精神障害者の作業所に通っていたが、ある事件をきっかけに卒業という名目で自主退所することになった。自分はこれ以上運営に関わるつもりはないが、残っている人のためにも苦情調整委員で事実の調査をしてもらいたい。				
対応	委員面談で詳細をうかがったところ、通所者の不和を助長するような活動が原因にあり、施設運営上の判断として退所を促す事になったようである。その事について、苦情調整委員制度での介入は難しい旨をお伝えした。				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	障害者福祉
相談概要	保健センターの担当者との相性が悪いので、他の人にしてもらえないかとの相談。				
対応	苦情調整委員で人事への介入は難しい旨をお伝えし、その担当者の上席者に相談することを提案したが、名前を知られたくないとの事で電話が切れた。				

施設の運営について		相談者	家族	区分	障害者福祉
相談概要	自分の子供が区の障害者施設に入所しているが、施設の教育方針が間違っていると何度指摘しても聞き入れてもらえない。理想とすべき指導方針についての資料を持参して、改善点と今後の展望について話された。				
対応	具体的な苦情としてはまとまっていない様子で、1時間程度事務局と話して帰られた。				

生活困窮について		相談者	本人	区分	障害者福祉
相談概要	電話での相談では両親の入っている介護施設の対応についての苦情との事だったが、お話を伺うとご本人が生活に困窮しており、父母の成年後見人や関連機関の担当者から見下されているように感じていることについて苦情を述べられる。				
対応	委員と面談後申立用紙を持ち帰られたが、その後連絡がない。				

保健センターの対応について		相談者	本人	区分	障害者福祉
相談概要	難病認定の受付を区の保健センター経由で行ったが、窓口が提出書類に対する知識がなく、不要だと返された書類が実は申請に必要で、再度提出する羽目になった。必要書類を把握できているか確認するため、保健センターの上司と話したいと言ったところ、クレイマー扱いをされた。				
対応	委員との面談の中で、委員から保健センターに改善要望を伝えることで納得され、申立には至らなかった。				

保護費の計算について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護を受給しているが、作業所で得た賞与を1月の収入として計算され、保護費が減額された。賞与は6ヶ月で割るのが正しいのではないか。保護費に詳しい委員に自分の計算方法で合っているのか相談したい。				
対応	委員と面談し、保護費の算定方法を確認して納得された。				

保護費の支給方法について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護を受けているが数年前から年金も一部受給している。これまでは月初に一時払いを受け、年金支給後に一部返金して生活をしてきたが、新しい担当者がそのやり方を認めてくれない。				
対応	東京都の指導係・区政相談課の法律相談も利用されており、他のアドバイスも含めて担当の対応について様子を見るとの事で面談は予約されなかった。				

福祉事務所の対応について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	<p>母娘で生活保護を受給している。娘が拘置所から出てきた際に保護費の再開について手続きをしたが、支給金額が申請日からの日数で計算されている。拘置所を出た日から支給されるべきではないか。</p>				
対応	<p>委員との面談を予約していたが、体調不良で電話での相談となる。福祉事務所ではいつ拘置所を出たか把握できず、本人からの申請によって保護が再開するので、支給は申請日からになる事を説明して納得された。</p>				

福祉事務所の対応について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	<p>体調を崩して仕事ができなくなったため、生活保護を受給し始めた。その際に福祉事務所から紹介された寮に入ったが、自分の荷物が多く、処分しない場合の退去期限が今日だと言われている。苦情調整委員から寮の管理者を説得してもらえないか。</p>				
対応	<p>今日中に対応しなければ退去になってしまうとの事で、まずは福祉事務所の担当に相談してみることをおすすめした。委員との面談も予定していたが、後日キャンセルの連絡が入った。</p>				

職員の接遇について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	<p>ケースワーカーに精神病院に検査入院するように言われたが、理由について書面を求めても出してもらえない。生活保護に詳しい人に一緒に確認をしてもらいたい。また、保健センターの職員の対応についても不満があり、調査をしてもらいたい。</p>				
対応	<p>委員と面談し、今後の対応方針がある程度整理されて気持ちが落ち着いたようで、申立はせずにお帰りになった。</p>				

体調不良について		相談者	本人	区分	その他
相談概要	<p>過去10年以上にわたり医療問題について保健センターに相談をしているが、一向に対応策が示されない。近隣住民や家族からもストレスを受け体調を崩している。そもそも疾病の原因が杉並区に住んだ事から始まっているので、区役所が何も対応しないのは行政の怠慢である。</p>				
対応	<p>1時間以上にわたり傾聴につとめ、委員との面談をご案内したが、面談は希望されず帰られた。</p>				

隣人の騒音について		相談者	本人	区分	その他
相談概要	上階の住人の生活音がうるさい。不動産屋にも大屋にも苦情を伝えてもらったが、改善されない。生活保護のワーカーにも相談しているが、話をきいてもらえない。				
対応	生活環境の具体的な改善について、苦情調整委員での対応は難しいので、大屋さんともう一度話し合ってみるようにおすすめした。				

ボランティア活動の交通費について		相談者	本人	区分	その他
相談概要	様々な苦情を述べられるが、主訴は自分が関わっているボランティア活動で交通費が支給されないことについての苦情。交通費に関しては苦情調整委員での対応はできない旨を説明するが、それ以外での相談があるとの事で面談を予約される。				
対応	面談の時間に来られず、その後の連絡もない。				

母子支援プログラムへの苦情		相談者	本人	区分	その他
相談概要	保健センターで実施している産後支援プログラムについて広報してほしくない。広報によって新しい参加者が増えると利用しづらくなるので困っている。また、担当者から「時期的にそろそろ卒業」といわれた事で傷ついた。苦情調整委員に調査をしてもらいたい。				
対応	保健センターの担当から再度支援プログラムの対象者について説明をもらうことになり、その後納得されたとの連絡が担当より入った。				

体調不良について		相談者	本人	区分	その他
相談概要	長い間にわたって住環境についての対策を怠ってきた杉並区のせいで急性膵炎を患い入院していた。区の無策について、どこに訴えたらよいか。				
対応	苦情調整委員との面談は希望していないとの事。環境課公害対策係にも苦情を伝えておられ、事務局から再度窮状を伝えるよう希望されたので、その旨お伝えした。				

政治に対する苦情		相談者	本人	区分	その他
相談概要	<p>自分の周囲には偽障害者がたくさん居て、元気なのにもかかわらず、介護保険の認定を受けて手厚い介護を受けている。彼らは宗教に入っているので優遇されているが、自分は宗教を断ったので、高い家賃と医療費を払っている。今の政治は不公平である。</p>				
対応	<p>苦情調整委員制度の説明をするが、話が続き、一方的に電話が切れる。</p>				



### 3 27年度の活動について

#### (1) 施設見学会・情報交換会の開催

杉並区の保健福祉サービスの現状についての理解を深めるとともに、当制度のPRを行いました。

また、苦情を解決する上での課題・問題を討議する場として情報交換会を開催し、委員や事務局が受けた相談の検証を行い、各委員と事務局が共通の認識を持つよう努めました。

##### ◆ 第1回施設見学会

実施日 平成27年9月17日(木)  
見学先 障害児保育施設 ヘレン (認定NPO フローレンス)  
阿佐ヶ谷福祉工房 (社会福祉法人 いたるセンター)

##### ◆ 第2回施設見学会

実施日 平成28年3月17日(木)  
見学先 すぎのき生活園  
重度心身障害児通所施設 わかば

##### ◆ 情報交換会

実施日 平成28年3月17日(木)

##### 報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について(報告)
- ② 申立のあった件について、委員より報告・意見交換

##### 平成28年度の事業計画について

- ① 新年度の苦情調整面談日程について

#### (2) 制度の周知・広報活動

保健福祉サービス苦情調整委員制度の理解を深めていただく目的で、保健福祉サービスを提供している事業者や関係機関に対し、ポスター(苦情調整委員制度と面談日程表付)の送付、制度の説明、申立調整状況の報告を行いました。

また、区民に対する苦情調整委員制度の周知を目的として、定期的に苦情調整委員の面談日程を区報とホームページに掲載しています。

区役所内掲示板10ヶ所にもポスター(苦情調整面談日程表付)を掲示し、周知に努めています。



## 4 苦情調整委員活動を通じて感じたこと

〈質の高い区民福祉のサービスを目指して〉

丸市 豊也（社会福祉士）

苦情調整委員としての私共の活動は、区事務局が電話受付後、他課への必要に応じた振り分けをし、残った困難事例の調整を行う最後のセーフティネットと位置づけられた職務となります。平成27年度のデータでは、前年度と比べ、職員の接遇に関する苦情が増えていることが印象に残りました。現場職員の方々は真摯に仕事に取り組んでおられるわけですが、福祉サービスをご利用される方の権利意識が増している中で、それに見合った福祉サービスの内容と接遇が求められている難しさが、ここにも表れているように思われてなりません。

私の担当した苦情申し立て事案としては、介護認定調査の在り方、そしてその後の行政窓口担当者の接遇、また精神症状を持つ生活保護受給者に対する担当者の接遇に関する苦情等がありました。福祉に関わる担当支援者の方々は、コンプライアンスの理念に基づきつつ、福祉の支援業務を遂行しなければなりません。その際、関係者との適切なコミュニケーションと迅速な対応が常に求められております。

ところが、実際の問題としては、人員体制と時間、スキルアップの専門性がなかなか追いついていない現状があるように思われます。特に、生活保護担当職員の方々は、区民の最低生活を保障し生存権を守らなければならない役割とともに、ルールを守っていただくように求めなければなりません。様々な内面的、社会的課題を持つ区民に対して、制度内容を納得していただき、次のステップへの動機付けをしなければならず、本当に多くの労苦を必要としていることが理解できます。

だからこそ、業務遂行能力だけでなく、支援の在り方としてソーシャルワーカーの高度な専門性や、支援スキルの向上が日々求められ、専門的支援体制の強化が必要となっています。それとともに、支援する側へのスーパーバイズやメンタルケアの体制の改善が急務であると痛感しております。

私も苦情調整委員として、苦情受付担当職員の方々、福祉にかかわる支援者の方々と共に、杉並区民の福祉サービス向上のため、一助となればとの思いでいます。微力ではありますが、残された任期、精一杯尽力させていただきたいと思っておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

## 〈苦情調整とは〉

小嶋 珠実（社会福祉士・臨床心理士）

区民の方から「オンブズマン」とは、どういう意味ですか？とご質問を受けたことがあります。東京都の23区の中には「オンブズマン」あるいは「オンブズパーソン」を制度としているところがあります。「オンブズパーソン」は、元々、「代理人」を意味し、つまり、国民（区民）の行政機関に対する苦情の代弁や行政活動の監視・告発を職務としています。行政から委嘱されながら、その立場は中立公平な立場にあるとされています。

一方、「苦情調整」とよく似た言葉に、「メディエーション」という語があります。紛争あるいは争いの最終的な決着は裁判所など司法の場に委ねられますが、そこに至る前に、誰かが割って入り、話し合いにより争いを解決しようとするのを「メディエーション」と呼んでいます。具体的には、話し合いの場を設け、争う双方の言い分を聞き、合意を形成するといった手順をいいます。

「杉並区苦情調整委員」は、このオンブズパーソンやメディエーションの役割を適切に組み合わせたものといえます。中立公平な立場を意識しながらも、区民の皆さんの生活に多大な影響を及ぼす保健福祉サービスに満足をいただくため、利用者の目線で調整を図っています。区民と行政・事業所が苦情調整委員の前で意見を述べ合うものではありませんが、苦情調整委員が苦情にそって事実関係の調査を行います。裁判所と違って「○×を決める」あるいは「謝罪や賠償を求める」立場ではありませんが、制度の運用の誤りや改善すべき点については意見を表明する立場にあります。「黒白をはっきりさせるわけではない」という点では、裁判官を意識される区民の方の中には、はがゆさを感じられる方もいらっしゃると思います。まずは、気軽に相談予約を入れていただき、行政・民間を問わず、杉並区の保健福祉サービスに対する苦情・不満、あるいは疑問を、お聞かせいただきたいと思います。

## 〈「苦情」を「調整する」ということ〉

角南 和子（弁護士）

苦しい事情と書いて「苦情」となりますが、苦情調整委員が対応する苦情は、保健福祉サービス分野全般であり、関わる行政部署や事業者、それらのサービスの利用者は多岐に渡ります。しかし、調整活動をしてみると、苦情が生まれるきっかけには、次のように共通した事情があるように思えました。

サービス提供側の説明が不十分だったという苦情があります。説明不十分といっても、こんなサービスを受けられると聞いていたのに、実際受けてみたら違ったとか、このような予定・段取りで進むと約束したのにそう進まなかったなどと、何についての説明なのか、いろいろあります。また、不十分といっても、客観的にもそのサービスの内容を説明しきれておらず明らかに説明不足であったといえる場合もあれば、サービス提供側は必要十分な説明をしたが、その内容が利用者の腑に落ちていないという場合もあります。このように、利用者の腑に落ちない原因が、説明内容が難しかったところであれば、わかりやすく説明をし直してもらえばよいでしょう。しかし、説明する側の態度や言い方から、利用者が説明に納得いかない、もっと言うと態度や言い方から自分が丁寧に扱われなかったと感じている場合は、利用者の感じ方が変わらなければ、納得行かないままで苦情が拡大していくようです。

また、サービス内容そのものへの不満が苦情となることもあります。ただ、サービス提供者側が対応したくても、物理的に困難であったり、制度上できないようなサービスの場合には、その旨を理解されれば苦情にまで発展しません。やはり、サービス内容に関する苦情も、どうしてそのサービスが提供できないかという説明の際のサービス提供者側の言い方や態度によって、苦情に発展してしまうようです。

このような共通点から、苦情調整は、利用者と提供者側ではかみ合わなかった、お互いに伝えたいことを伝え直すお手伝いをするのだと考えるようになりました。そのために苦情の元となったお気持ちをしっかりと聴くようにして、今後も調整に真摯に取り組んでいきたいと思えます。

## 5 参考資料

### (1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成15年10月10日

条例第31号

改正 平成18年3月20日条例第13号

平成28年3月16日条例第10号

平成28年3月16日条例第11号

(設置)

第1条 保健福祉サービスに関する区民等の苦情の申立て（以下「申立て」という。）を公正かつ中立な立場で適切かつ迅速に処理することにより、区民等の権利利益を保護するとともに、保健福祉サービスの質の一層の向上を図るため、区長の附属機関として杉並区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「委員」という。）を置く。

(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) 保健福祉サービス 次に掲げるサービスをいう。

ア 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条第1項に規定する社会福祉事業に関する役務その他のサービス（イに掲げるサービスを除く。）

イ 介護保険に関する役務その他のサービス

ウ ア及びイに掲げるもののほか、保健福祉に関する役務その他のサービスで区長が認めるもの

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体及び個人をいう。

一部改正〔平成18年条例13号〕

(委員の定数等)

第3条 委員は、3人以内とし、人格が高潔で社会的信望があり、保健、福祉又は法律の分野に関し優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する。

2 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任されることができる。ただし、任期が連続して3期を超えることとなるときは、この限りでない。

4 前3項に定めるもののほか、委員に関し必要な事項は、規則で定める。

(委員の解嘱)

第4条 区長は、委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき又は委員に職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、解嘱することができる。

2 委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(委員の職務遂行等)

第5条 委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が特に困難な申立ての処理、第15条第2項の規定による意見表明、第17条第1項の規定による報告及び第18条第2項の規定による公表については、合議による。

2 前項ただし書に規定する合議を行うための会議は、非公開とする。

(委員の責務)

第6条 委員は、保健福祉サービスに関する区民等の権利利益を保護するため、公正かつ中

立な立場で適切かつ迅速に職務を遂行しなければならない。

- 2 委員は、関係機関との連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 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。
- 4 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(区の責務)

第7条 区は、委員の職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力及び援助を行わなければならない。

(事業者等の責務)

第8条 事業者及び第13条第1項の規定による調査(以下「調査」という。)の対象となる関係者(以下「関係者」という。)は、委員の職務の遂行に協力しなければならない。

(申立ての範囲)

第9条 申立てをすることができる事項は、事業者が区内で行った保健福祉サービスの提供等(提供、取消し及び拒否をいう。以下同じ。)に関する事項とする。ただし、委員が特に必要と認めるときは、区民が区外で受けた保健福祉サービスの提供等に関する事項についても、申立てをすることができるものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項は、申立てをすることができない。ただし、委員が特に必要と認めるときは、この限りでない。

(1) 裁判所において、現に係争中の事項又は既に判決等のあった事項

(2) 行政不服審査法(平成26年法律第68号)その他の法令の規定により、現に不服申立てを行っている事項又は既に裁決等のあった事項

(3) この条例、社会福祉法その他の法令の規定により、現に申立てを行っている事項又は既に申立ての処理が終了した事項

(4) 現に区議会等に請願若しくは陳情を行っている事項又は既に区議会等でその審議が終了した事項

一部改正〔平成28年条例10号〕

(申立ての資格)

第10条 申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 事業者から保健福祉サービスの提供等をされた者(以下「本人」という。)

(2) 本人の配偶者(婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。)及び3親等内の親族

(3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての期間)

第11条 申立ては、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、委員が正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(申立ての方法)

第12条 申立ては、規則で定めるところにより、委員に対して行わなければならない。

(調査)

第13条 委員は、前条の規定により申立てを受けたときは、当該申立てについて調査しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

(1) 申立てに係る事項が第9条第2項各号に該当するとき。

(2) 申立てを行った者(以下「申立人」という。)が第10条各号に掲げる者に該当しないとき。

(3) 申立てが第11条に規定する期間内に行われなかったとき。

- (4) 申立ての原因となった事実について本人が利害関係を有しないとき。
  - (5) 委員が虚偽の申立て又は明らかに理由がない申立てであると認めるとき。
  - (6) 前各号に掲げるもののほか、委員が調査することが適当でないとき。
- 2 委員は、調査を行うときは、あらかじめその旨を申立人、事業者及び関係者に通知しなければならない。
  - 3 委員は、第1項ただし書の規定により調査を行わないときは、理由を付して速やかにその旨を申立人に通知しなければならない。
  - 4 委員は、調査のため必要があると認めるときは、申立人、事業者及び関係者に対して、意見若しくは説明を求め、関係書類その他の物件の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。
  - 5 前項の規定により実地調査をする委員は、その身分を示す証明書を携帯し、請求があったときは、これを提示しなければならない。
  - 6 委員は、調査を開始した後において、調査を継続することが困難であると認めるとき又は調査の必要がないと認めるときは、調査を打ち切ることができる。
  - 7 委員は、前項の規定により調査を打ち切ったときは、理由を付して速やかにその旨を申立人及び事業者に通知しなければならない。
  - 8 委員は、次条第1項の規定により解決案を提示する場合、第15条第1項の規定により勧告をする場合及び同条第2項の規定により意見を表明する場合を除くほか、調査の結果を申立人及び事業者に通知しなければならない。

(解決案の提示及び調整)

第14条 委員は、調査の結果、必要があると認めるときは、申立人及び事業者に対して、解決案を提示し、調整することができる。

- 2 委員は、前項の規定による調整（以下「調整」という。）の結果、申立人と事業者との間に合意が成立する見込みがないと認めるときは、調整を打ち切ることができる。
- 3 委員は、申立人と事業者との間に合意が成立したとき及び前項の規定により調整を打ち切ったときは、速やかにその旨を申立人及び事業者に通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第15条 委員は、調査又は調整の結果、苦情の原因が事業者の制度、運営基準等（以下「制度等」という。）の運用に起因し、その是正又は改善（以下「是正等」という。）の必要があると認めるときは、事業者に対して、是正等を求める旨の勧告をすることができる。

- 2 委員は、調査又は調整の結果、苦情の原因が事業者の制度等自体に起因し、その是正等の必要があると認めるときは、事業者に対して、是正等を求める旨の意見を表明することができる。
- 3 委員は、前2項の規定による勧告又は意見表明（以下「勧告等」という。）を行ったときは、速やかにその内容を申立人に通知しなければならない。
- 4 事業者は、勧告等を受けたときは、当該勧告等を尊重しなければならない。

(勧告等に対する報告)

第16条 事業者は、前条第1項の規定により勧告を受けた場合において、是正等の措置を講じたときはその内容を、是正等の措置を講じないときは理由を付してその旨を委員に報告しなければならない。

- 2 事業者は、前条第2項の規定により意見表明を受けた場合において、是正等の措置を講ずるときはその内容を、是正等の措置を講じないときは理由を付してその旨を委員に報告しなければならない。

- 3 事業者は、前項の規定により是正等の措置を講ずる旨の報告を行った場合において、是正等の措置を講じたときは、速やかにその内容を委員に報告しなければならない。
- 4 委員は、前3項の規定による報告を受けたときは、次条第2項及び第18条第3項の規定により通知する場合を除くほか、速やかにその内容を申立人に通知しなければならない。
- 5 委員は、前項の規定により通知したときは、速やかにその旨を事業者に通知しなければならない。

(区長への報告)

第17条 委員は、次条第2項の規定により公表する場合を除くほか、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その内容を区長に報告しなければならない。

- (1) 事業者が正当な理由なく調査又は調整に協力しないとき。
  - (2) 事業者が正当な理由なく前条第1項、第2項又は第3項の規定による報告を行わないとき。
  - (3) 前条第1項若しくは第3項の規定による是正等の措置を講じた旨の報告又は同条第2項の規定による是正等の措置を講ずる旨の報告を受けた場合において、当該報告の内容が不十分であるとき。
  - (4) 前条第1項又は第2項の規定による是正等の措置を講じない旨の報告を受けた場合において、当該報告に理由がないとき。
- 2 委員は、前項の規定により報告したときは、速やかにその内容を申立人及び事業者に通知しなければならない。
  - 3 委員は、毎年度、申立ての処理状況を区長に報告しなければならない。

(公表)

第18条 区長は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、規則で定めるところにより、その内容を公表することができる。

- 2 委員は、事業者が区である場合において、前条第1項各号のいずれかに該当すると認めるときは、規則で定めるところにより、その内容を公表することができる。
- 3 委員は、前項の規定により公表したときは、速やかにその内容を申立人及び区長に通知しなければならない。
- 4 区長は、前条第3項の規定による報告を受けたときは、規則で定めるところにより、毎年度、その内容を公表しなければならない。

(委任)

第19条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(罰則)

第20条 第6条第3項の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

一部改正〔平成28年条例11号〕

附 則

- 1 この条例は、平成15年11月1日（以下「施行日」という。）から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。
- 2 この条例を施行するために必要な準備行為は、施行日前においても行うことができる。
- 3 申立てのうち第2条第1号イに規定するサービスに係るものについては、平成16年4月1日から適用する。
- 4 杉並区附属機関の構成員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和50年杉並区条例第31号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則（平成18年 3 月20日 条例第13号）

この条例は、平成18年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成28年 3 月16日 条例第11号）

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

## （2）杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成15年10月29日

規則第114号

改正 平成27年 3 月20日 規則第17号

（趣旨）

第1条 この規則は、杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例（平成15年杉並区条例第31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。

（用語）

第2条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

（兼職の禁止）

第3条 委員は、次に掲げる職を兼ねることができない。

- （1） 国会議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員
- （2） 区に執行機関として置かれる委員会の委員（教育委員会にあっては、教育長及び委員）又は委員
- （3） 区と委託その他の契約を締結している事業者の役員
- （4） 区から補助金の交付その他の助成を受けている事業者の役員
- （5） 区内に主たる事務所を有する事業者の役員

一部改正〔平成27年規則17号〕

（申立ての資格）

第4条 条例第10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） 本人の後見人
- （2） 本人と同居している者
- （3） 民生委員、児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員又は介護支援専門員で、本人の状況を具体的かつ的確に把握しているもの
- （4） 前3号に掲げるもののほか、区長が特に必要と認める者

（申立ての方法）

第5条 申立ては、苦情申立書（第1号様式）により行わなければならない。ただし、これにより難いときは、この限りでない。

2 申立ては、代理人により行うことができる。

（調査）

第6条 条例第13条第2項の規定による通知は、調査実施通知書（第2号様式）により行うものとする。

2 条例第13条第3項の規定による通知は、調査を行わない旨の通知書（第3号様式）



により行うものとする。

3 条例第13条第5項に規定する身分を示す証明書は、身分証明書（第4号様式）のとおりとする。

4 条例第13条第7項の規定による通知は、調査打切り通知書（第5号様式）により行うものとする。

5 条例第13条第8項の規定による通知は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に調査結果通知書（第6号様式）により行うものとする。

（解決案の提示及び調整）

第7条 条例第14条第1項の規定による解決案の提示及び調整は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に行うものとする。

（勧告及び意見表明）

第8条 条例第15条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明は、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に勧告・意見表明通知書（第7号様式）により行うものとする。

2 条例第15条第3項の規定による通知は、勧告・意見表明をした旨の通知書（第8号様式）により行うものとする。

（勧告等に対する報告）

第9条 条例第16条第1項又は第2項の規定による報告は、勧告等を受けた日の翌日から起算して30日以内に勧告・意見表明に対する報告書（第9号様式）により行わなければならない。

2 条例第16条第3項の規定による報告は、是正等措置実施報告書（第10号様式）により行わなければならない。

3 条例第16条第4項の規定による通知は、勧告・意見表明に対する結果通知書（第11号様式）により行うものとする。

4 条例第16条第5項の規定による通知は、勧告・意見表明に対する結果を通知した旨の通知書（第12号様式）により行うものとする。

（区長への報告）

第10条 条例第17条第1項の規定により報告する内容は、事業者の名称及び所在地（事業者が個人の場合は、氏名及び住所）、委員の意見並びに次の各号に掲げるときにおける当該各号に定める事項（以下「事業者の名称等」という。）とする。

（1） 委員が条例第17条第1項第1号に該当すると認めるとき 調査又は調整の状況

（2） 委員が条例第17条第1項第2号に該当すると認めるとき 勧告等の内容

（3） 委員が条例第17条第1項第3号に該当すると認めるとき 勧告等の内容及び是正等の措置の状況

（4） 委員が条例第17条第1項第4号に該当すると認めるとき 勧告等の内容及び是正等の措置を講じない理由

2 条例第17条第2項の規定による通知は、区長に報告した旨の通知書（第13号様式から第16号様式まで）により行うものとする。

3 条例第17条第3項に規定する申立ての処理状況は、次のとおりとする。

（1） 申立ての件数及び概要

（2） 申立ての処理の件数及び概要

一部改正〔平成27年規則17号〕

(公表)

第11条 条例第18条第1項又は第2項の規定により公表する内容は、事業者の名称等とする。

2 条例第18条第1項、第2項又は第4項の規定による公表は、杉並区広報への掲載その他の方法により行うものとする。

3 条例第18条第3項の規定による通知は、公表した旨の通知書（第17号様式）により行うものとする。

4 条例第18条第4項の規定により公表する内容は、前条第3項各号に掲げる事項とする。

(委任)

第12条 この規則の施行に関し必要な事項は、区長が別に定める。

附 則

この規則は、平成15年11月1日から施行する。

附 則（平成27年3月20日規則第17号）

1 この規則は、平成27年4月1日から施行する。

2 この規則の施行の際、現に在職する地方教育行政の組織及び運営に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第76号。以下「改正法」という。）による改正前の地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年法律第162号）第16条第1項の教育長が改正法附則第2条第1項の規定によりなお従前の例により在職する間は、この規則による改正後の杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第3条第2号の規定は適用せず、この規則による改正前の杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第3条第2号の規定は、なおその効力を有する。

平成27年度 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員  
運用状況報告書  
(平成27年4月～平成28年3月)

登録印刷物番号
---------

28-0032
---------

平成28年8月発行

発行 杉並区保健福祉部管理課  
〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1  
電話 3312-2111 (代表)  
杉並区のホームページでご覧になれます。  
<http://www.city.suginami.tokyo.jp>