

令和 2 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

(令和2年4月～令和3年3月)

令和 3 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) 保健福祉サービス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	令和2年度の活動について	5
	(1) 施設見学会・情報交換会の開催	5
	(2) 制度の周知・広報活動	5
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	6
5	参考資料	10
	(1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	10
	(2) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	15

1 保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要

(1) 保健福祉サービス苦情調整委員制度とは

保健福祉サービス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、第三者機関である保健福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）が苦情の申立てを受け、公正・中立な立場から問題の解決を図るため、平成15年11月に区が創設した制度です。

この制度の目的は、苦情調整委員が申立てのあった苦情の内容を整理し、迅速かつ適切に対応することにより、利用者の権利利益の保護を図ることで利用者が安心してサービスを利用できるようにすることです。

また、苦情調整委員が申立てのあった苦情の調整等を行うことを通じて、サービス提供事業者が利用者のニーズを把握し、自ら提供サービスの検証を行う等、保健福祉サービスの質の向上に繋げ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

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

○申立てができる人

本人、本人の配偶者及び三親等以内の親族、本人と係わりのある民生委員・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識見を有する者を区長が委嘱します。

角 南 和 子 （ 弁 護 士 ）

小 山 ユウ子 （社会福祉士）

片 岡 智 子 （ 弁 護 士 ）

○職務

- ・ 苦情の申立てを受付け、調査を実施します。
- ・ 調査結果により、解決方法の提案を行います。
- ・ 事業者に対して、是正勧告及び意見表明等の調整を行います。
- ・ 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、委員から報告を受けた申立ての処理状況を毎年度公表します。
- ・ 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、事業者の名称等を公表することができます。

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

	相談受付件数					内訳																				
						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					申立てに至ったもの					
	年度	28	29	30	R1	R2	28	29	30	R1	R2	28	29	30	R1	R2	28	29	30	R1	R2					
区分	高齢者福祉	3	3	5	2	1	0	2	3	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	1	0	0
	介護保険	5	6	13	8	4	2	1	1	8	1	1	0	0	0	1	2	1	2	0	2	0	4	10	0	0
	障害者福祉	6	0	2	5	0	4	0	2	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	障害者 総合支援法	8	3	3	7	16	2	0	1	3	7	1	2	0	1	1	2	0	2	0	7	3	1	0	3	1
	児童福祉	3	4	3	1	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	0	0	0
	生活保護 (低所得者)	4	6	12	14	18	4	6	6	9	11	0	0	0	0	2	0	0	2	0	4	0	0	4	5	1
	その他	4	3	6	3	2	3	0	3	1	1	0	0	0	0	0	1	2	3	1	1	0	1	0	1	0
計	33	25	44	40	43	16	11	18	27	22	3	3	0	1	4	6	4	11	3	15	8	7	15	9	2	

※区分は東京都統計調査による。

イ 相談受付方法

受付方法	年度				
	28	29	30	R1	R2
電話	31	17	31	34	39
来庁	2	8	11	5	4
郵送	0	0	2	1	0
合計	33	25	44	40	43

ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	28	29	30	R1	R2
是正勧告	0	0	0	0	1
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	8	7	13	9	1
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	0	0	2	0	0
申立ての取り下げ	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	8	7	15	9	2

(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 就労支援事業所施設での喫煙対応	申立人	本人	区分	障害者総合支援法
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>申立人は、就労継続支援B型事業所を利用している。当該事業所は、軽飲食店として活動することで、利用者である障害者が地域の方と関わりながら働くことが可能な事業所である。事業所の開設時から、喫煙者と非喫煙者の双方の意向を踏まえた喫煙ルールのもとで運営し、東京都受動喫煙防止条例施行後は、喫煙室のスペース確保が困難であることから、時間帯で区切った分煙を実施していた。</p> <p>申立人は、施設での分煙対策が不十分であることに不満をもち、施設関係者に訴えたが、対応してもらえなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、事業所開設時からの喫煙に対する施設の方針、利用者に対する説明内容、並びに申立人への対応状況について、説明を求めたこととした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事業所が、利用者全員が利用を継続しやすい方法について試行錯誤し、配慮や工夫をし続けてきたことは事実である。しかし、令和元年に改正された東京都受動喫煙防止条例において、令和2年4月からは施設の類型ごとに喫煙に関する規制が適用されることとなった。</p> <p>そのため、当該事業所も受動喫煙を防止するために、同条例に適合する方策を取る必要があることから、その方策を検討し実施するよう勧告した。</p>				



2 ケースワーカーの対応について	申立人	本人	区分	生活保護
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>申立人は、生活保護を受給している。福祉事務所の担当ケースワーカーに、近隣トラブルから転居したい旨相談したが、転宅資金が認められず、また、認められない理由の説明がなかった。また、担当ケースワーカーからは、更生施設の入所か、現住居での生活を継続かの選択を迫られたが、その理由についても説明がなかった。申立人には、それら一連の対応が困っている人に寄り添った対応とは感じられなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、転宅資金が認められない理由、更生施設を選択肢とした判断理由、および、申立人への対応状況について、説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>福祉事務所は転居の件について、近隣トラブルでの転居は、生活保護法の転宅資金の基準に該当しないため、申立人からの相談の度、転宅資金は認められない事を説明してきた。また、法律上、転居が認められないので、生活環境を変える方法として、更生施設の利用を案内し、更生施設を利用した場合には、新たに住宅設定をする際の転居資金が認められることや、施設であっても就労は可能であることも説明した。施設の利用は強制ではなく、申立人の選択肢として情報提供をしたという回答であった。</p> <p>調査の結果からは、3年間に3度、担当ケースワーカーが変わったこともあり、申立人と担当ケースワーカーとの信頼関係が築けず、担当ケースワーカーの真意が申立人に伝わりにくかったと考えられること。今後は、申立人が仕事に就いて自活をしたいという意志を尊重し、その目的達成のために必要な支援を担当ケースワーカーと申立人が話し合いで決めていくことを提案した。また、短期間で担当者の変更がないよう、配慮をお願いした。</p>				

3 令和2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、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ました。苦情調整委員や事務局が受けた相談の検証を行い、各苦情調整委員と事務局が共通の認識を持てるよう、活発な意見交換が行われました。

◆ 情報交換会

実施日 令和2年10月23日（金）

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について（報告）
- ② 生活保護制度の現状について

令和3年度の事業計画について

- ・新年度の苦情調整面談日程について
- ・委員の任期満了と更新について

(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ることを目的として、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（苦情調整面談日程表付）の送付、制度の説明、申立て調整状況の報告を行いました。

また、区民に対する制度の周知方法として、定期的に苦情調整委員の面談日程を広報すぎなみと区公式ホームページに掲載しています。あわせて、区役所内掲示板12か所にもポスター（苦情調整面談日程表付）を掲示し、周知に努めました。



4 苦情調整委員活動を通じて感じたこと

＜苦情調整委員活動を通じて感じたこと＞

角南 和子（弁護士）

昨年1年はコロナ禍にあり、感染予防対策として、相談室にも相談者との間に透明の衝立が置かれました。当初は、衝立があると相談者との距離を遠く感じるかと危惧しましたが、マスクをした上で衝立を挟んで話すことによって、むしろお互い安心して話すことができたような気がしています。実際に相談するときの環境を整えることも、安心して相談できるために必要なことだとわかりました。

相談だけで終わらずに調査・調整に行く場合は、相談者が経験したことや感じたことを聴き取ったうえで、サービス提供者に調査に行き、その対応の経過や当該対応の理由を伺います。そうすると、いつどこで誰が対応したか、という点までは両者の認識が一致しているのですが、殆どの場合、サービス提供者が何をどのように説明したか、対応したかという点について食い違いが出てきます。第三者からすれば、サービス提供者が説明したことと相談者が聞いたことに大きくずれてはいない場合であっても、サービス提供者の説明で伝えなかったポイントと、相談者がポイントだと捉えているところが違っていたり、サービス提供者の表情や態度の方が相談者の記憶に強く残っていたりします。

このような食い違いを何度も見聞きして思うのは、サービス提供者にとっての一人の利用者は他の利用者もいる中での一人であっても、利用者にとってはそのサービス提供者だけであるということ、それゆえ、利用者は目の前でされた説明について、その内容だけでなく、どのような態度で説明されたかまでも強く意識してしまうということです。また、利用者が、対応に不十分さを感じて、その場で不満を伝えるつもりで、時には怒鳴ったりする、長時間話し続ける、説明しているその人の人格を非難するなど、行き過ぎたともいえる言動があるとき、説明をしているサービス提供者のほうでも、そのような態度に恐怖を感じる人が多いということです。

苦情調整活動は、利用者が苦情を持つことになったきっかけは何かをサービス提供者に理解してもらい、その後の改善に結び付けることが目標ではありますが、利用者にもサービス提供者の事情をわかってもらうほうがその後の関係改善がスムーズになると思われる場合もあるので、今後は、その点も重視していきたいと思います。

< 苦情調整委員として感じたこと >

小山 ユウ子 (社会福祉士)

2019年11月に苦情調整委員に就任しました。

2020年10月、新型コロナウイルス感染拡大防止のため全国的に不要不急の外出を控えていた中での相談は、相談者のやむにやまれぬ気持ちを感じる事例がありました。

相談者は50歳代の女性で精神障害者手帳を所持し、生活保護を受給中。福祉事務所に返済しなければならない返還金があり、最低生活の保護費から毎月1万円を返済している状況でした。

生活保護受給中、保護費の追加支給の決定通知書が届き、相談者が福祉事務所に受け取りに出向いたところ、追加支給の保護費が相談者の了解もなく福祉事務所の返還金に充てられ、相談者は一銭も受け取れなかったとのことでした。相談者は、保護費の追加支給で壊れた携帯電話の買い替えができると期待していたため、福祉事務所の決定に納得できなかつたようですが、一方で、福祉事務所の決定に間違いはないとも考え、一人悶々とした気持ちが続き、苦情調整の相談窓口を訪れました。

苦情調整委員から、生活保護費では原則借金返済は認められないが、福祉事務所の返還金は認められていること、ただし、受給者に事前説明のうえ、同意が必要であることを伝えたところ、相談者は自身の納得できない気持ちが間違っていなかったことを確認でき安心したと話していました。また、担当ケースワーカーとの関係を悪くしたくないので、苦情調整委員の調査は望まないとのことだったため、苦情申立ての意向はなく相談を終了しました。

二か月後、その女性が再び来所し、今度は保護費を自己管理にしたいとの相談がありました。当時の相談者の保護費は、直接本人に支給されず、管理人(福祉事務所と委託契約をした社会福祉法人の職員)を経由して、管理人から月2回保護費を受け取っていました。福祉事務所は、返還金の返済を確実にするために保護費を窓口支給とし金銭管理をしていますが、相談者は保護費の内訳が不明確であることを管理人に質問したところ、『疑っているのか』と言われて何も言えなくなってしまったとのことでした。

苦情調整委員から、保護費の管理は福祉事務所が決められているので、福祉事務所の担当ケースワーカーと保護費の自己管理について相談し、納得が出来なければ苦情調整委員として調査をする旨説明しましたが、その後、相談の来所はありません。

以上、2回にわたる相談内容は相談者からの一方的な話しであり、福祉事務所からの事情を確認していないため、どのような課題をもち、福祉事務所が上記の

ような対応を行っているかはわかりませんが、相談者が気軽に担当ケースワーカーに相談できる関係ではない事は推察できます。また、相談者は精神障害者手帳を所持しているのです、担当ケースワーカーには、障害特性や理解力が一定でないことを考慮した懇切丁寧な援助が必要と思われました。

また、今回の相談者のように、担当ケースワーカーとの関係を損なうような調査を望まないというケースは多くあります。しかし、受給者の権利としても納得できないことを明確にすることは必要であり、2回目の相談時に苦情申立てを案内できなかったことが苦情調整委員としての役割が中途半端になってしまったと悔やまれました。

今後は、調査が必要だと判断した場合は、相談者の意向を尊重しながらも苦情申立てを促し、相談者の権利擁護として、苦情調整制度を十分に発揮できる相談となるように努めていきたいと思えます。



<その人の立場で>

片岡 智子（弁護士）

「こんなに大変なのに、まわりはわかってくれない」

2019年の11月から務めている苦情調整委員としての相談の中では、こんな声をよくお聞きします。

生活保護や介護サービスなど、毎日の生活に直結する場面に何らかの困難を抱えて来所される相談者の方の悩みは切実です。しかし、その人にとって「本当に大変なこと」が、制度や原則基準に当てはめると「大変ではないこと」と判断されてしまうことも往々にして起こります。

人がもつ心や体の有り様によって、ある出来事（例えば、入口の段差、アパートの隣人の音、入浴の頻度など）への対応力や感受性が多種多様である以上、それを一定の基準に当てはめていく時に「このくらいの段差は問題ない」や「騒音とは言えない」、「週に2回の入浴で十分である」などと判断され、本人の不具合との齟齬が起こり得ます。このような個人の不具合の解消のためには、社会の側が制度や基準を形式的な不変のものとしてせず、多種多様な「大変さ」に対応できるよう、よりよいものに実質的に変えていく努力も必要と感じています。

とはいえ、なにより相談にあたり心がけるべきは、まずは基準や制度を横に置いて、その人の立場で「とても大変なこと」であるという事実を真に理解することだと考えます。

少し話が逸れますが、弁護士としての仕事の中で、いじめに関する事案を扱うことがあります。いじめの定義はこれまで変遷がありましたが、現在の法律では「当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているものをいう。」とまとめられています。すなわち、その子が苦痛を感じていれば「いじめ」として周りの大人はきちんと対応しなければならない、という法の決意です。

この「本人が苦痛を感じているなら、そこには周囲が解決すべき問題がある」という姿勢は、大人も含む「支援」「相談」の窓口にはすべて必要な態度だと考えています。

微力ながら、これからも皆さまの様々な「大変さ」をお聞かせください。

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

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)

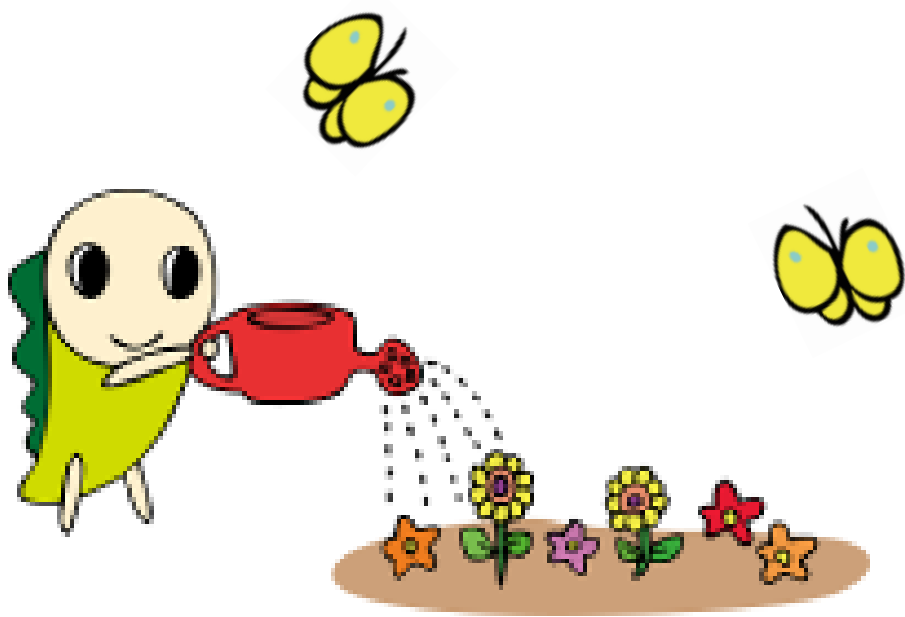
第12条 この規則の施行に関し必要な事項は、区長が別に定める。

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。



令和2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
(令和2年4月～令和3年3月)

登録印刷物番号

03-0028

令和3年8月発行

編集・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 03-3312-2111 (代表)
杉並区のホームページでご覧になれます。
<https://www.city.suginami.tokyo.jp>