

令和3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3年4月～令和4年3月)

令和4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3年度の活動について	7
	(1) 施設見学会・情報交換会の開催	7
	(2) 制度の周知・広報活動	7
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	8
5	参考資料	11
	(1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	11
	(2) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	16

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。

片岡智子（弁護士）

小山ユウ子（社会福祉士）

井村華子（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。
- ・ 必要な場合は、事業者に対して、サービス改善の是正勧告や制度改善へ意見表明等を行います。
- ・ 事業者が委員の調査や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、事業者が委員の調査又は調整に協力しないときや、委員からの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		29	30	R1	R2	R3	29	30	R1	R2	R3	29	30	R1	R2	R3	29	30	R1	R2	R3	29	30	R1	R2	R3
区分	高齢者福祉	3	5	2	1	3	2	3	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
	介護保険	6	13	8	4	14	1	1	8	1	5	0	0	0	1	0	1	2	0	2	6	4	10	0	0	3
	障害者福祉	0	2	5	0	2	0	2	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	障害者 総合支援法	3	3	7	16	15	0	1	3	7	8	2	0	1	1	4	0	2	0	7	2	1	0	3	1	1
	児童福祉	4	3	1	2	4	2	2	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
	生活保護 (低所得者)	6	12	14	18	7	6	6	9	11	5	0	0	0	2	0	0	2	0	4	0	0	4	5	1	2
	その他	3	6	3	2	4	0	3	1	1	3	0	0	0	0	0	2	3	1	1	0	1	0	1	0	1
計		25	44	40	43	49	11	18	27	22	25	3	0	1	4	5	4	11	3	15	11	7	15	9	2	8

※区分は東京都統計調査による。

イ 相談受付方法

年度	29	30	R1	R2	R3
受付方法					
電話	17	31	34	39	44
来庁	8	11	5	4	5
郵送	0	2	1	0	0
合計	25	44	40	43	49

ウ 申立対応状況

年度	29	30	R1	R2	R3
処理状況					
是正勧告	0	0	0	1	0
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	7	13	9	1	8
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	0	2	0	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	7	15	9	2	8

(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 社会福祉協議会の対応	申立人	本人	区分	その他
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>住居確保給付金の受給対象になるかをくらしのサポートステーションおよび社会福祉協議会へ問い合わせたが、説明と対応方法が不満である。 また、制度を知っていれば受給できた可能性があり、周知方法についても不満がある。</p> <p>2 対応方針</p> <p>くらしのサポートステーションを訪問し、申立人への説明内容や対応について聞き取りを実施した。</p> <p>3 対応結果</p> <p>制度を知らなかったために受給できなかったこと、遡及して受給できなかったことへの不満が制度を実施する機関の職員への不満につながったと言える。 申立人は電話と窓口へ数回問い合わせをしており、その度に、申立人からの質問に時間をかけて答え、また、資料を渡し情報提供もしていることから、電話及び窓口対応が不十分とは言い難い。 しかし、申立人が窓口を訪ねた際、違う窓口へ行ってしまうことがあったため、案内表示をわかりやすくするよう提案した。</p>				

2 福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>主治医の意見書に基づき、転宅希望を複数回出したが認められなかった。 その後、居宅の契約更新が近づき、管理費が値上るために改めて転宅相談をしたが、「著しく高額な共益費」にあたらなため転宅を認められなかった。 また、以前入院した際の退院時のタクシー代支払いを求めたが、居宅から遠い病院に入院しているため交通費は支給できないと言われた。 全てケース診断会議で判断したとのことだが、それぞれの判断経緯を調査してもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人への説明内容、判断過程について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>契約更新にあたり、当初申立人からは管理費の値上げに伴う相談であったが、実際には家賃の値上げであり、基準を上回ったため転宅が可能になった。 主治医及び福祉事務所の嘱託医の意見は十分に尊重されなければならない。 調査時、家賃増額という全く別の理由により転宅が可能になったからといって、過去の判断が不当であることに変わりはない。 退院時のタクシー代は支給された記録はあるものの、当時の担当ケースワーカーが申立人にどのように説明したかは不明であった。 今後、すべてのケースに対して結論ありきの姿勢ではなく、基準という枠の中で生活保護の理念をどう実現していくかという視点から、ケース診断会議を上意下達の間ではなく、合理的な判断過程の構築の場としていくよう要請した。</p>				

3 福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>難病による身体の痛みと鬱状態であるにもかかわらず、担当ケースワーカーの判断が厳しく、困っている者の立場で考えていない。</p> <p>収入認定や交通費減額の支給変更については処理が早いですが、障害年金の手続き等、体調に関わる申請の回答は遅く、生活が大変厳しくなっている。</p> <p>また、家具什器を申請したが認められないなど、その理由の説明をうけたい。他8件の申立てがあった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人への対応状況について担当ケースワーカーとその上司から説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>生活保護法に基づき対応しており、担当ケースワーカーの恣意的な判断ではない。</p> <p>申立人からの相談が毎回長時間にわたり、担当ケースワーカーからの説明が適切に行われていないように見受けられた。</p> <p>そのため、申立人が説明を受ける姿勢を持つことにより、担当との意思疎通が図られ、円滑な相談業務が行われることを期待したい旨の助言を行った。</p> <p>また、申立人は精神障害者保健福祉手帳を申請中である為、担当ケースワーカーにはその障害特性を認識し、他法他施策の活用による幅広い視野での解決を援助する役割を担っていくことが望まれることを伝えた。</p>				

4 区民課・子ども家庭部管理課の対応	申立人	本人	区分	児童福祉
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>他区から杉並区への転入手続きの際に、区役所窓口で児童育成手当の案内が受けられなかった。その後、転出した区から送付された現況届がきっかけとなり、転入先での手当申請の必要性を知り申請したが、転入から申請までの3ヶ月分の手当受給ができない結果となった。窓口担当の事後の説明にも納得できない。</p> <p>また、手当申請手続きの際にも、窓口担当者の指示どおりに申請用紙へ記入したが、後日、記入の訂正依頼が届き、再提出が必要となった。窓口対応の改善によって、案内の正確性を徹底してほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>窓口での説明や案内、配付物の有無を含めた事実関係について、区民課と子ども家庭部管理課の担当職員に対し、聞き取りを行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>転入時の児童育成手当案内の事実関係については双方の認識に相違があったものの、要件充足判断の必要な児童育成手当申請については、区民課窓口において一律の個別案内までは行っていないこと、案内冊子の全員配布が徹底されているわけではないことが確認された。</p> <p>ひとり親家庭にとって手当受給の可否は生活に直結する重要な事柄であることを踏まえれば、行政窓口としては『申請主義』の建前を越えて個々の区民が必要な手当等の申請を行えるよう、より積極的な丁寧かつシステム化された説明体制が求められる。そのため、窓口対応業務の確認と配付資料の徹底指示、業務マニュアルの改善、子ども関係手続きに特化したチラシの作成と配付、QRコードを活用した手続案内の導入やホームページの改定などを提案をした。</p>				

5 通所介護施設の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>父の通っているデイサービスで新型コロナウイルス感染症が発生した。発生時における保健所への連絡内容やマスク着用の有無、今後の再発防止策（主にマスク着用ルール）を知りたい。</p> <p>また、月1回精神科への同行サービスの提供を受けている。精神科受診日の日報には受診したことになっていたが、実際は受診していないことが判明した。その経緯を知りたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設から保健所への連絡は適切に行っていたが、マスク着用状況等の感染予防対策の説明は、親族に不安を与えないよう丁寧にすることを意見として伝えた。</p> <p>また、通院同行しなかった理由は、職員のシフト上調整が難しかったことと、担当医から「コロナ感染予防の観点からも状況に変化がなければ毎回本人を連れてこなくてもよい」と言われていたため、受診代行をしたとの回答を受けた。</p> <p>精神科受診に関する日報への記載は誤りであった。日報は、健康管理や費用請求上重要な事項であり、実際にどのようなサービスを受けているかを家族が知るための手がかりの一つでもあるため、日報作成者以外の職員または管理者が誤記載の有無を確認するよう伝えた。</p>				

6 特別養護老人ホームの対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>特別養護老人ホーム入所中の母が入院したが、入院中に施設が契約解除・退所手続きをしていたことが判明した。家族への適切な説明がないまま契約解除の手続きが行われており、その具体的経緯を説明してもらいたい。</p> <p>また、退院後に施設に戻れなければ、母の行き場がなくなってしまうため、母退院の際には遅延なく施設で受け入れ可能となるよう準備をして欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、契約解除の具体的経過の説明と今後の方針説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>調査の結果、施設側として、入院が長期化する中、待機者のためのベッド確保の必要性が高まり、解除要件である入院3ヶ月経過後に契約解除を選択せざるを得ない状況に置かれていた事情が確認された。もっとも、契約解除の手続きに際し、契約解除の説明が書面ではなく口頭説明のみで行われ、かつ、家族心情への思いやりから断定的な「退所」等の言葉を用いず曖昧な伝え方にとどまっていたことも判明した。この点、利用者及び家族にとって契約解除は極めて重要な事柄であるから、解除退去時の手続対応については文書による意思確認の導入等の改善を求めた。</p> <p>また、施設側に契約継続の結論を強制することはできないものの、施設として新規申込みを踏まえた再入所の実現についても積極的な検討を依頼し、施設側と家族双方に良好な協力体制構築への歩み寄りを求めた。</p>				

7 グループホームの対応	申立人	家族	区分	障害者総合支援法
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>10代の長女がグループホーム入所中に入院した。ホーム側は入院先の病院には、家族の承諾を得ていると説明したようだが、家族には事前連絡もなく承諾もしておらず、入院したことは事後報告だった。</p> <p>その後、グループホームから突如、契約解除を告げられ、退院後の新しいグループホーム見学についても家族の意向を無視して勝手に進められていた。</p> <p>長女の特性に理解のない契約解除は受け入れられず、事実経緯を丁寧に説明して欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>申立人の主たる希望である「事実経緯の丁寧な説明」の求めに対して、グループホーム側は事前通知に基づく必要資料等を準備の上、面談では業務日誌等の資料を踏まえて事実経緯を真摯に伝えようと最善の対応をしていた。もっとも、入所から入院を経て契約解除に至るまでの双方の事実説明に相違は残り、事実認定を目的としない苦情調整では、一つの事実を認定することはできなかった。</p> <p>そのうえで、入院という事柄の重大性、特に未成年者の場合、親権者の事前同意が求められること、入所中の本人状況についてもより早期に家族と詳細を共有し、中立的な第三者の同席を求めるなどの話し合いを検討すべきであったことを指摘し、今後、家族及びグループホーム関係者が本人の自立の支援者の一人であるということをあらためて認識され、対立ではなくそれぞれに尽力を願うことを意見として伝えた。</p>				

8 介護保険要介護認定調査の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>母親の介護保険要介護認定更新の訪問調査で、認定調査項目にある【視力】の調査を「視力確認表」の図を提示しなかったにもかかわらず、認定調査票（特記事項）に「支障なく見える 視力確認表で確認する」と虚偽の記載をされ、介護認定が下がってしまう結果となった。</p> <p>事実を確認し、そのうえで認定調査の誤りについて周知し謝罪すべきである。</p> <p>2 対応方針</p> <p>訪問調査を行った社会福祉協議会担当調査員に対して、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>面談調査の結果、訪問調査において「視力確認表」を提示したか否かについては、申立人が母から確認した内容と、担当調査員の説明する内容では事実が一致しないため、認定調査票の虚偽記載の事実確認はできない調査結果となった。</p> <p>なお、1回目の認定調査結果を受けて申立人が早期に新規申請に動いたことで、再調査が行われ、更新前同様の認定となった。</p>				

3 令和3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。

なお、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、施設見学の実施は見送りました。

◆ 情報交換会

実施日 令和3年12月2日(木)

報告事項

- ①相談の概要と対応結果について(報告)
- ②介護保険制度における相談業務について

令和4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 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

＜言葉のわだかまりを超えて＞

片岡 智子（弁護士）

2019年11月から苦情調整委員として活動しています。

福祉サービスに対する苦情と一口に言っても、その中身は、生活保護、介護施設、福祉手当に関するケースなど様々です。

そのようなケースの中、福祉サービス提供者側に明らかな不適切が指摘できるケースというものは多くはありません。むしろ、サービス提供者側は懸命に対応をしていたにもかかわらず利用者側が希望する対応や結果に至らずに苦情につながったケースや、サービス提供自体には問題は見当たらないものの、担当職員等の言葉や態度に傷つきや不満を抱き、苦情につながったようなケースも複数経験しています。

さて、このようなケースでは、苦情調整の調査を経ても、すでに生じた結果を0から100に変えるような結論は導き出せません。しかし、苦情に対する調査を通じて、サービス提供者側が苦情申立人の内面や困難な状況を知り、また、苦情申立人がサービス提供者側の当時の対応に隠されていた懸命な気持ちを知り、あるいは、サービス担当者が当時の自らの言葉遣いや態度を振り返り、その反省や謝罪の気持ちが苦情申立人に伝えられることで、双方の関係が改善し、過去の出来事の意味合いを変えられたケースも存在します。

このようなケースにあたると、あらためて、福祉サービスにおける言葉や態度の重要性を再認識するとともに、その言葉にすれ違いや誤解が生じた結果、苦情申立てに至ったケースであっても、ふたたび言葉を重ねあうことによって双方の関係性を改善し、言葉のわだかまりを超えた新しい関係性を構築することは十分に可能であることを知ります。

苦情調整委員として、すべてのケースに解決可能性があることを信じ、これからも活動にあたりたいと思います。

< 苦情調整委員の活動から感じたこと >

小山 ユウ子（社会福祉士）

2019年に苦情調整委員に就任してから3年になります。

これまで生活保護業務に携わってきたこともあり、生活保護受給者の方からの苦情相談に対応してきました。相談内容は様々ですが、苦情の根底にあるものは、「担当者が親身に対応してくれない」との思いであることを感じています。

これは、生活保護受給者は多くの課題を抱えている場合が多く、その課題解決に向けて担当者や関係機関の支援が必要にも関わらず、担当者との関係が築けないままの状態では課題解決するどころか、生活保護受給者の不満や苦情につながってしまうだろうと感じています。

例えば、生活保護受給者が担当者に生活保護についての要望を伝えたところ、担当者から「それはできません」と言われ、どうしてできないのかとの疑問に十分な説明がなかったため、苦情相談に至った事例がありました。苦情申立てを受けて福祉事務所に訪問調査を行いました。調査の結果、福祉事務所の決定は生活保護法を遵守したもので、福祉事務所の恣意的な判断ではないことが確認できました。生活保護受給者の申立人は、調査結果通知を受け取り納得していたように思われます。

調査を通して、担当者が生活保護受給者に生活保護法に基づいた判断決定であるということを、その都度丁寧に説明できていたら苦情相談には至っていないだろうと感じました。

担当者から法律に基づいた対応をしていることを分かりやすく丁寧に説明することは、対人援助の場面では重要であると同時に、生活保護受給者と担当者との関係構築にも欠かせないものであると考えています。よりよい支援のためにも、相談者の目線を考慮し、丁寧な対応を続けていくことを期待しています。

苦情調整委員の相談業務を通じて相談から見えてくる課題や対応等は、今後の福祉向上に大変役立つものと考えられますので、多くの方の相談をお待ちしています。

< 苦情調整委員に就任して >

井村 華子（弁護士）

私は、2021年11月から苦情調整委員を務めています。委員に就任してまだ半年あまりですが、この制度の重要性を実感しています。

私は、以下の2点が、この制度の大きな長所だと考えています。

第一には、調査完了までのスピードです。規則により、申立日の翌日から45日以内に調査結果を当事者に通知することとされています。他の制度にはないスピード感だと思います。

第二には、サービスの提供内容等に、違法とまではいえなくとも、不適切な点があった場合にも、それを問題とし、サービス提供者に対して改善をお願いすることができる点です。

担当した事案を通じて感じたのは、紛争になる案件は、サービス提供者側と利用者側の意識にギャップがあることが多いということです。サービス提供者側にとっての「当たり前」が利用者にとっては当たり前ではなく、「期待していたサービスが受けられなかった」という苦情につながるケースが見受けられます。そのようなケースを調査して、事業者側の事情をお伺いすると、「なるほど、そういう事情だったのか。」と気づかされることもあります。

そのような事案では、別の利用者との関係でも同様の問題が再発する可能性がありますので、サービス提供者に、意識のギャップがあることを認識していただくとともに、利用者側にも事業者側の事情を認識していただくことにより、意識のギャップを埋めていくことが苦情調整委員の役割だと考えています。

区民に苦情調整委員制度がさらに広く知られて、活用されると、福祉サービスの全体的な質の向上につながると考えます。区民の皆様には、お気軽にご相談していただければと存じます。

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

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3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3年4月～令和4年3月)

登録印刷物番号

04-0053

令和4年8月発行

編集・発行 杉並区保健福祉部管理課
〒166-8570 杉並区阿佐谷南一丁目15番1号
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>