

令和 7 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 7 年 4 月～令和 8 年 3 月)

令和 8 年 8 月

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例第 17 条第 3 項、第 18 条第 4 項に基づき、杉並区保健福祉サービス苦情調整委員の令和 7 年度（令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日）の活動について、申立て及び処理状況の概要等を報告する。

令和 8 年 8 月
杉並区保健福祉サービス苦情調整委員

目 次

1	杉並区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	2
(4)	公表	2
2	運営状況	3
(1)	受付状況及び対応状況	3
ア	相談受付件数及び申立件数	3
イ	相談受付方法	3
ウ	申立対応状況	3
(2)	苦情申立て内容及び対応結果の概要	4
3	令和7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	17

1 杉並区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

杉並区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。）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を有する場合に、第三者機関である苦情調整委員がその申立てを受け付け、公正かつ中立な立場から問題の解決を図る仕組みとして、平成15年11月に区が創設した制度です。

本制度の目的は、苦情調整委員が申立ての内容を適切に整理し、迅速かつ的確に対応することにより、利用者の権利利益の保護を図るとともに、利用者が安心してサービスを利用できる環境を整備することにあります。

また、本制度は、苦情の調整・対応を通じて、サービス提供事業者が利用者のニーズを的確に把握し、自らサービスの検証・改善を行う契機とすることで、保健福祉サービスの質の向上に資することも目的としています。

(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項に規定する社会福祉事業に関するサービス、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（区内で提供しているものに限り）を対象とします。

○申立てができる者

申立てができる者は次のとおりとし、本人が区民である場合に限ります。

- ・ 本人
- ・ 本人の配偶者及び三親等以内の親族
- ・ 本人の後見人
- ・ 本人と同居している者
- ・ 本人と係わりのある民生委員・児童委員等
- ・ その他規則で定める者

(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。

井 村 華 子 (弁 護 士)

千 葉 紀 子 (社 会 福 祉 士)

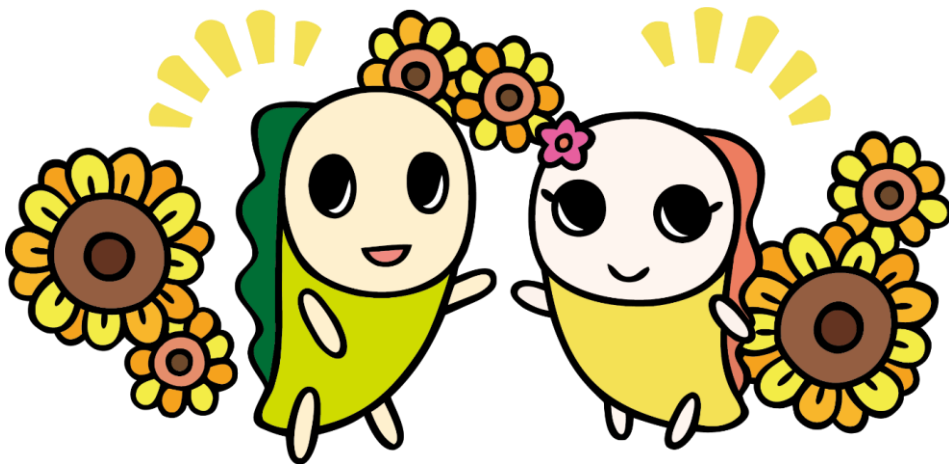
内 藤 幸 徳 (弁 護 士)

○職務

- ・ 苦情の申立てを受理し、調査を実施すること
- ・ 調査結果に基づき、解決方法の提案を行うこと
- ・ 必要に応じて、事業者に対しサービス改善の是正勧告や制度改善に関する意見表明等を行うこと。
- ・ 事業者が委員の調査や調整に協力しない場合。または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、苦情調整委員から報告を受けた申立ての処理状況について、毎年度これを公表します。
- ・ 事業者が委員の調査や調整に協力しない場合や、是正勧告等に応じない場合には、区長は当該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

(件)

		相談受付件数					対応別内訳																			
							電話等での相談のみ					他課へ引き継いだもの					委員との相談のみ					申立てに至ったもの				
年度		R3	R4	R5	R6	R7	R3	R4	R5	R6	R7	R3	R4	R5	R6	R7	R3	R4	R5	R6	R7	R3	R4	R5	R6	R7
区分	高齢者福祉	3	5	1	7	6	1	0	0	6	2	1	4	1	0	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	介護保険	14	9	27	19	9	5	3	16	10	4	6	3	8	7	4	0	2	3	1	0	3	1	0	1	1
	障害者福祉	2	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	障害者 総合支援法	15	12	23	31	47	8	6	14	17	29	2	3	8	7	14	4	0	0	4	4	1	3	1	3	0
	児童福祉	4	6	2	5	0	2	3	1	3	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0
	生活保護 (低所得者)	7	15	37	23	23	5	11	27	15	16	0	3	5	3	1	0	1	3	2	4	2	0	2	3	2
	その他	4	9	12	3	7	3	4	7	2	0	0	5	4	1	7	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
計		49	58	102	88	94	25	27	65	53	52	11	21	27	18	29	5	5	7	9	9	8	5	3	8	4

※区分は東京都統計調査による。

イ 相談受付方法

(件)

年度 受付方法	R3	R4	R5	R6	R7
電話	44	53	93	74	81
来庁	5	5	9	13	13
その他	0	0	0	1	0
合計	49	58	102	88	94

ウ 申立対応状況

(件)

年度 対応状況	R3	R4	R5	R6	R7
是正勧告	0	0	0	0	0
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	8	5	3	8	4
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	0	0	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	8	5	3	8	4

(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
1 相談・申立ての内容 福祉事務所が、申立人が支出した費用につき医療扶助の対象としなかった。申立人は、当該費用につき金銭給付するよう求めたが、認められなかった。なぜ金銭給付が認められないのか納得がいかない。 また、ケースワーカーが交代した後、福祉事務所のケースワーカー及び係長から対話を拒否されることが多く、福祉事務所とコミュニケーションが取れず困惑している。 2 対応方針 福祉事務所を訪問し、説明を求めた。 3 対応結果 聴取の結果、当該費用を医療扶助の対象としなかったことについては、福祉事務所の判断の相当性が確認できた。 そのため、当該費用につき金銭給付を受けたいとの申立人の希望が実現できないのは止むを得ないと考えられた。 また、申立人と福祉事務所のコミュニケーションの問題については、双方の対話の状況についての認識が大きく相違していることが判明した。 そのため、以下の意見を付して、調査結果を双方に通知した。 - 福祉事務所は、申立人の言い分をくみ取るべく工夫をすべきである。申立人は、申立人の状況、意向を福祉事務所が把握しているかを確認するためにも説明を丁寧に聞くように心がけられたい。 - 現状は、口頭でのやりとりから行き違いが生じ、お互いに不信感が強くなっている側面もある。可能な限り、双方向の文書でのやりとりを活用し、認識のずれを修正していくことも検討すべきと考える。				

2 介護保険施設（グループホーム）の対応	申立人	家族	区分	介護保険法
1 相談・申立ての内容 本人の親族からの相談。 本人は区内グループホームに入所している。グループホームの入所契約では、別の親族が身元引受人になっている。 事業者は、本人宛の郵便物の確認や訪問医療の受診方法等につき身元引受人の意向を重視し、申立人の希望を受け入れてくれず、困っている。 2 対応方針 グループホームのホーム長及び担当者と面談を行い、説明を求めた。 3 対応結果 面談による調査の結果、以下のとおりの回答が得られた。 ・事業者は、訪問医療の受診方法等につき、本人の意向を確認した上で、身元引受人の判断に委ねることとしたものである。そのようなやり方で本人の療養に不都合は生じていない。 調査の結果、事業者が本人の意向や利益を尊重した上で、訪問医療の受診方法や郵便物の取扱いに関する方針決定を行っていることが確認できた。高齢者に対する支援を行うにあたっては、本人が尊厳を保持し、平穏に日常生活を送ることが何より重要である。当事者双方に対して、本人の支援に際しては、その目的を意識して行われるよう求めた。				

3 福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
1 相談・申立ての内容 生活保護を受給している申立人が、就労を開始したため、収入申告書を福祉事務所に送付したところ、「保護決定通知書」が送られてきた。そこには、収入認定による保護返還金の支払いが記載されており、返還金の算定根拠が明らかにされていなかった。申立人は算定根拠がないことに加え、一方的に返還金が天引きされたことについても強い憤りを感じ、体調を崩した。 2 対応方針 福祉事務所を訪問し、説明を求めた。 3 対応結果 福祉事務所との面談結果では、申立人から事前に就労の連絡がなく、事後に就労申告されたことから認定が遅れ、返還金が発生し、返還金の納付書を7月に発行した。8月分は、厚生事務官通知に定められている収入額の認定の原則に従い、申立人の就労収入を推定認定し、本来の保護費より天引きした。それらの事情は、以前から申立人から電話で連絡して欲しくないと言われている事情から、保護決定通知で連絡した。また、申立人からの要望で「収入認定の詳細な計算書等の検証可能な明細を文書で送って欲しい」との要望に応じ、保護費支給の算定について説明した書面を発送した。これは、厚労省が毎年更新している「生活保護基準額表」に基づいたものであるとの説明があった。 申立人が求める「生活保護基準表」はコピーし郵送することができるとの回答があった。現在、文書でのやり取りが中心であることにより臨機応変な相談ができない状況になっている。文書と合わせ、直接相談ができるよう面談でのやり取りも検討され、双方の信頼関係の構築を図っていただきたいとの調査結果報告を行った。				

3 令和7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、苦情解決に関する課題について議論する場として、情報交換会を開催しました。情報交換会では、苦情調整委員及び事務局が受けた相談内容の検証を行い、苦情調整委員と事務局が共通認識を持てるよう、活発な意見交換が行われました。

なお、令和7年度の施設見学会は、福祉と暮らしのサポート拠点である「ウェルファーム杉並」を見学しました。

◆ 情報交換会

実施日 令和8年2月19日（木）

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について（報告）
- ② 基幹相談支援センターの相談業務について

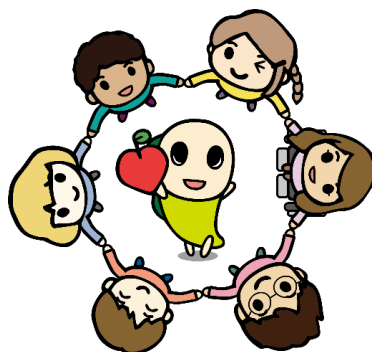
令和7年度の事業計画について

- 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についての理解促進を目的として、保健福祉サービスを提供する事業者や関係機関に対し、ポスター・リーフレットの送付、制度説明、申立ての調整状況の報告を行いました。

また、区民への周知については、苦情調整委員の面談日程を「広報すぎなみ」及び区公式ホームページに定期的に掲載しています。あわせて、区役所内の掲示板にもポスターを掲示し、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

井村 華子（弁護士）

以前苦情調整申立てを受け調査を行った案件で、申立人（利用者）が頻繁に事業者に長時間の電話をする等した結果、事業者側が硬直的な対応をせざるをえなくなり、コミュニケーション不全に陥っているという案件がありました。

申立人は、事業者に自分の状況を理解してもらえず適切な対応をしてもらえないと強く感じていました。そのため、申立人は、事業者に自分の状況をより十分に理解してもらおうと考え、事業者に頻繁に電話で連絡していました。ところが、事業者側から見ると、利用者から頻繁に電話連絡が来て、長時間拘束されること自体が非常に大きな負担となっており、かえって硬直的な応答しかできなくなってしまう、状況に応じた柔軟な対応が困難になり、悪循環が生じていました。

その事案については、調査結果の通知の際に、コミュニケーションにつき一定のルールを設けるとよいのではないかと意見を付しました。例えば、電話ではなく文書によるコミュニケーションを活用するといったことです。コミュニケーションにルールを設けることにより、双方の心理的負担が減り、時間や労力の負担も減るというメリットがあると考えたからです。

関係性が良好な場合にはコミュニケーションを柔軟に行う方が誤解も生じにくい場合が多いと思いますが、既にコミュニケーション不全になってしまっている場合には一定のルールを設けることにより関係性の悪化を防ぐことができるケースもあると考えられます。

調査を行うと、利用者・事業者の双方ともコミュニケーション不全により疲弊しておられることが多いと感じます。苦情調整制度の利用により、少しでも利用者・事業者の双方にとって状況が改善するような結果になることを期待して、相談対応、調査等を行っています。

<苦情調整委員として感じたこと>

千葉 紀子（社会福祉士）

2025年11月に苦情調整委員に就任いたしました。私はこれまで、高齢・障害・病気などさまざまな理由で生きづらさを抱える方の相談に乗り、課題を整理しながら、誰もが自分らしい生活を送れることを目指して活動してまいりました。

委員として苦情や相談を伺う中で、申出人と福祉サービス提供機関との「すれ違い」や「説明不足」が原因で問題が生じるケースが多いと感じています。

申出人の多くは、トラブルが起きたときに必要な情報を持っていません。そのためサービス提供者から情報を得ようとするのですが、やり取りの中で不信感が募り、話し合いができなくなってしまうことがあります。その結果、「第三者である委員に公平な立場で間に入ってほしい」「提供者の言動に傷ついたので、客観的な意見が聞きたい」と窓口を頼ってこられます。一方で、サービス提供者からも「分かりやすい情報提供を工夫しているが、拒絶されてしまっていて困っている」という声を伺います。

福祉サービスはその性質上、利用する側と提供する側の間に、情報量や心理的な格差がどうしても生じてしまいます。お互いがこのギャップを意識することが大切です。言葉のキャッチボールがうまくいくように、相手が受け止めやすい投げ方を模索すること——直球が届かないなら山なりに投げたり、転がしたりと工夫を凝らし、少しずつ距離を縮めていく作業こそが信頼関係の構築につながり、福祉サービスの円滑な利用を進める鍵になると感じています。

これからも苦情調整の窓口として、申出人の話を丁寧に聞き取り、直接の原因だけでなく背景にある状況も一緒に整理しながら、適切な福祉サービスにつながるよう意識して活動してまいります。

＜苦情調整委員として感じたこと＞

内藤 幸徳（弁護士）

私は２０２５年から苦情調整委員を担当させていただいております。

苦情調整委員の主な業務は、区民から苦情の申立てがあった場合、申立てに対する調査を行い、利用者・事業者双方に解決案を提示したり、是正を求める意見を表明すること等となります。

苦情調整委員の業務に関しても、事実を認定し、法律の適用に関する判断を行うことは、弁護士としての知見がお役に立つ場面であると実感しています。

他方、上記のように、苦情調整委員としては、単に法的な結論を示すのみではなく、解決案を提示し、両者の対立を調整できることとなっています。

苦情調整委員の仕事は、このように、法律論を適用するだけでなく、柔軟な解決の方向性を模索できるところに難しさがあり、また、同時にやりがいがあると感じております。

柔軟な制度となっているので、業務に当たる際には、何かしらこの制度を利用したことをきっかけに、少しでも良い方向性に事態が発展する方法はないか、模索し続けることを意識するよう、心掛けております。

今後も、杉並区の保健福祉サービスがより利用しやすく、より良いものになるよう、苦情調整委員として活動してまいります。

最後に、杉並区の保健福祉サービスに従事されておられる皆様、日ごろより苦情調整業務にご理解、ご協力をいただいておりますことに改めて御礼を申し上げます。

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

令和7年3月19日条例第20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。

(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

(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認めるとき。
- 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。

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へ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へ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年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

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10号抄）

1 この条例は、平成28年4月1日（以下「施行日」という。）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。

（令和7年3月19日条例第20号抄）

（罰則の適用等に関する経過措置）

第12条 この条例の施行前にした行為の処罰については、なお従前の例による。

2 この条例の施行後にした行為に対して、他の条例の規定によりなお従前の例によることとされ、なお効力を有することとされ、又は改正前若しくは廃止前の条例の規定の例によることとされる罰則を適用する場合において、当該罰則に定める刑に刑法等の一部を改正する法律（令和4年法律第67号）第2条の規定による改正前の刑法（明治40年法律第45号。以下この項において「旧刑法」という。）第12条に規定する懲役（以下「懲役」という。）（有期のものに限る。以下この項において同じ。））、旧刑法第13条に規定する禁錮（以下「禁錮」という。）（有期のものに限る。以下この項において同じ。）又は旧刑法第16条に規定する拘留（以下「旧拘留」という。）が含まれるときは、当該刑のうち懲役又は禁錮はそれぞれその刑と長期及び短期を同じくする有期拘禁刑と、旧拘留は長期及び短期を同じくする拘留とする。
（人の資格に関する経過措置）

第13条 拘禁刑又は拘留に処せられた者に係る他の条例その他の規程の規定によりなお従前の例によることとされ、なお効力を有することとされ、又は改正前若しくは廃止前の条例その他の規程の規定の例によることとされる人の資格に関する条例その他の規程の規定の適用については、無期拘禁刑に処せられた者は無期禁錮に処せられた者と、有期拘禁刑に処せられた者は刑期を同じくする有期禁錮に処せられた者と、拘留に処せられた者は刑期を同じくする旧拘留に処せられた者とみなす。

（経過措置の規則等への委任）

第19条 第12条から前条までに定めるもののほか、この条例の施行に伴い必要な経過措置は、規則又は教育委員会規則で定める。

附 則（令和7年3月19日条例第20号）

この条例は、令和7年6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 令和 5年 3月31日規則第39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） 本人の杉並区性の多様性が尊重される地域社会を実現するための取組の推進に関する条例（令和5年杉並区条例第12号）第9条第2項の規定による書面の交付を受けたパートナーシップ関係にある相手方又は東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例（平成30年東京都条例第93号）第7条の2第2項の証明を受けたパートナーシップ関係の相手方

（４） 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

（５） 前各号に掲げるもののほか、区長が特に必要と認める者

一部改正〔令和5年規則39号〕

（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、これにより難しいときは、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。

附 則（令和5年3月31日規則第39号）

1 この規則は、令和5年4月1日から施行する。ただし、第2条の規定は、杉並区性の多様性が尊重される地域社会を実現するための取組の推進に関する条例（令和5年杉並区条例第12号）附則第1項ただし書に規定する規定の施行の日から施行する。

2 この規則の施行の際、改正前の第9号様式及び第10号様式による用紙で、現に残存するものは、所要の修正を加え、なお使用することができる。

令和7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7年4月～令和8年3月)

登録印刷物番号

08-0035

令和8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>