

令和元年度

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31年4月～令和2年3月)

令和2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	令和元年度の活動について	8
	(1) 施設見学会・情報交換会の開催	8
	(2) 制度の周知・広報活動	8
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) 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、第三者機関である苦情調整委員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常に利用者ニーズを把握し、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

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	27	28	29	30	R1	27	28	29	30	R1	27	28	29	30	R1	27	28	29	30	R1	27	28	29	30	R1	
区分	高齢者福祉	6	3	3	5	2	3	0	2	3	1	2	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	0
	介護保険	1	5	6	13	8	0	2	1	1	8	0	1	0	0	0	0	2	1	2	0	1	0	4	10	0
	障害者福祉	4	6	0	2	5	1	4	0	2	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	障害者 総合支援法	5	8	3	3	7	2	2	0	1	3	2	1	2	0	1	1	2	0	2	0	0	3	1	0	3
	児童福祉	4	3	4	3	1	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	2	1	0	0
	生活保護 (低所得者)	6	4	6	12	14	2	4	6	6	9	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	4	5
	その他	6	4	3	6	3	5	3	0	3	1	0	0	0	0	0	1	1	2	3	1	0	0	1	0	1
計	32	33	25	44	40	14	16	11	18	27	10	3	3	0	1	5	6	4	11	3	3	8	7	15	9	

※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				
	27	28	29	30	R1
電話	26	31	17	31	34
来庁	6	2	8	11	5
郵送	0	0	0	2	1
合計	32	33	25	44	40

#### ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	27	28	29	30	R1
是正勧告	1	0	0	0	0
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	2	8	7	13	9
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	0	0	0	2	0
申立ての取り下げ	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	3	8	7	15	9

## (2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 心理教育プログラム担当職員の対応	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、就労移行を目標に心理教育プログラム及び職業訓練プログラムを受けていた。そのプログラム中、スタッフに自分の体形のことや声のことを言われ傷ついた。また、プログラム受講中に、当初説明のなかった他のプログラムへの参加が必須と言われたり、いろいろ納得できず、受講をやめることにした。このことについて担当職員から不適切な対応を受け、これ以上話しても仕方ないと思っているが、不満はあるので、苦情調整委員に相談したい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>申立人への対応状況について、保健予防課と障害者施策課地域ネットワーク推進係の担当者に対して説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>プログラムの実際の担当者の言動・態度が客観的に見て不当・不適切と評価すべき点は確認できなかったが、相談者がプログラムを途中で終了するに至ったのは、担当者の言動・態度に傷つけられたのと強い思いを持ったためであった。そのことを支援者は深く理解していることから、今後は対象者の状態を把握するとともに、当事者にとってプログラムが効果的なのか否か、より丁寧なアセスメントが行われるよう求めた。</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>申立人は適応障害のため生活保護を受給中のところ、住んでいたアパートの取り壊しが決まり退去しなければならなくなったため、新しい物件を探した。代理納付なら契約できると不動産業者に言われた物件が見つかったが、ケースワーカーが契約を認めてくれなかった。転居先が決まらない場合についても相談したが十分に話を聞いてもらえず、要望した情報提供も受けられなかった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人に対する説明内容と今後の支援方針について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>生活保護開始時から転宅指導の対象であったが、自分で転居先を探したいとの希望があり、申立人自身が転居先を探していたが、転居時期が近づくも見つからなかった。最終的には、探した物件のうち1件は生活保護の基準に合わず、もう1件は保証会社の代理納付が認められなかったため、区の住宅課の案内を通じて見つけた物件に転居した。福祉事務所の対応の経過に違法不当と判断すべきところは見当たらないが、今後の転宅指導に当たっては、利用者の転居への不安な気持ちを汲んだ助言がなされるよう意見を伝えた。</p>				

3 保健センターの対応について	申立人	本人	区分	その他
<p>1 申立て・相談の内容  申立人は、保健センターの開催する医師が講師を務める健康教室に申込をしたが、理由なく参加を拒否された。</p> <p>2 対応方針  保健センターを訪問し、申立人への対応について記録等を踏まえた説明を求めた。</p> <p>3 対応結果  申立人が参加できなかった理由は、定員超過であるために初回申込者を優先したためであった。また、開催方針など教室の運営において、裁量権の逸脱と言えるような不当な点は見当たらなかった。</p>				

4 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  申立人は、生活保護を受給している。通信制の高校に通学する前、授業料支給の可能性があるととして、福祉事務所に「単位取得証明書」を提出した。不要の場合は破棄または返却すると約束したが、授業料は支給されない事になった。その後、ケースワーカーが変更になったら「単位取得証明書」は返却・破棄できないと言われ納得できない。個人情報漏えいは精神的負担になるので、破棄または返却を要求したい。</p> <p>2 対応方針  福祉事務所を訪問し、申立人に対する説明内容と今後の支援方針について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果  区に提出した証明書は、支援の判断の基となる「公的文書」となり、保存期間終了までは破棄できないものなので、返却するというような話は当時の担当もしていないとの事だった。このような事務規則について、個人的に不利益につながらないという安心感を与えていただくよう、十分な説明が必要であるとの意見を伝えた。</p>				

5 通所介護施設の対応	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、身体障害者手帳2級を所持し、電動車椅子を使用している。住居であるマンションの大規模修繕のために、仮住まいに移ることになったところ、ケアマネージャーから訪問時に「買い物に1時間かかるから訪問看護で入浴させてもらうように」等、ニーズに合わない差別的な発言を受けた。</p> <p>2 対応方針</p> <p>訪問介護施設を訪問し、申立人への言動や対応、誤解を与えるような行為があったかなど、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>ケアマネージャーは、転居によって今までの生活とは状況が変わることを想定し、転居後の対応を伝えたものであり、その発言に差別的な意図は看取できなかった。もっとも、申立人が仮住まいに移る前の不安な状況の中での電話のやりとりによって、ケアマネージャーが述べた内容に不満を持った気持ちは理解できるので、受け取り方によっては不安が増す場合もあることを意見として伝えた。</p>				

6 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>申立人らは夫婦であり、生活保護を受けていた。主治医からの病状報告書によれば、夫婦とも家内軽労働は可であり、日常生活で規則正しい生活をするのが急務とされていた。そして、妻については主治医は占いを続けることが不可欠と述べている。占いを携帯で行っているが、担当者には、その経費を認めてもらえない。また、保護費の支払が振込から手渡しに変更されたことで、事務所までの行き来で体調を崩すと同時にバス代もかかるので困っている。ヘルパーを探しているのにそれに対する返事が曖昧で困っている。区営アパートについて聞いたなら知らないといわれた。障害年金の遡及金については、仕事の技術習得に使ったのに認めてもらえず、生業扶助すらもらえない。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人に対する説明内容と今後の支援方針について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>福祉事務所は生活保護基準に則って支援を続けており、支援の内容に問題はなかった。ただ、申立ての内容からすると、基準に則った支援の内容が十分に伝わっていないので、今後はより丁寧な説明を期待し、不満が残らないような工夫が必要であるとの意見を伝えた。</p>				

7 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>申立人の夫が倒れて施設に入所したため、世帯分離して生活保護を受けるようになった。ケースワーカーが関係機関等の窓口になったが、夫の年金受給の通帳を勝手に開設され、申立人としては無視された思いになった。ケースワーカーからは夫の入院中の様子も知らされず、病院からは請求支払いが来た。三者面談では申立人の言うことを無視された。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人に対する説明内容と今後の支援方針について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>申立人から福祉事務所に対してかなりの頻度の問い合わせ文書があり、福祉事務所は適時に適切に文書の回答をしていた。入所している有料老人ホームの利用料を支払うために、夫から委任状をとり、年金受け取り方法を変更していた。これら福祉事務所の対応は、ルールに基づいたもので整合性があり、不正等は確認できなかった。申立人が長年にわたり心療内科に受診していることに鑑み、より丁寧な継続的配慮が必要との意見を伝えた。</p>				

8 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、難治疾患により障害者手帳1級、生活保護を受けている。膝下の切断手術後に義足となり、現在のアパートでの生活が難しくなった。退院後の住居探しについて、生活保護のケースワーカーからは当初、当初「区の自立支援事業の紹介を通じて探すよう」に言われたが、段差等の問題があり転居先を見つけれず、途中で「自分で探していい」と言われたことなど、対応に不信がある。</p> <p>また、義足を作り直した際に、病院に何度も足を運ばなければいけなかったことについて、障害福祉の対応に不信がある。経緯を知りたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人に対する説明内容と今後の支援方針について説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>当初は入院中のため住居探しの必要があると所内会議で判断し、転宅支援員を紹介したが、本人の希望条件にあう物件探しが難航していたところ、退院後に申立人自身の住居探しが可能となったことから、本人に物件探しを促したという経緯を確認。転宅支援については、適切な対応がなされたことを認めた。転宅が実現していない現状について、申立人の日常生活への支障があることや施設入所も考え始めているとの意向を伝え、更なる支援の継続を依頼した。</p> <p>義足については、制度に従い適切に対応されたことを確認したが、制度自体が複雑であることから、文書を用いた説明の活用を提案した。</p>				

9 障害者通所施設の対応について	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>申立人は身体障害のある成人の子を持つ親である。子は日中障害者施設に通所しており、自分では動くことができない重度障害だが、施設から帰ってくると痣ができていたり、怪我をしている事が続いている。怪我や痣の原因を特定し、今後安全に過ごせるように要望しているが、施設が十分な調査をしてくれない。また、今後の対応策についても、納得のいく回答が得られない。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設を訪問し、申立人の子がどのような状況で怪我をしていたのか、また、再発防止にどのような対策を取っているのか、聞き取りを行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設では、申立人の要望を受けて施設内で調査を行ったが、受傷後、痣になるまでに時間が経過していることもあり、原因の特定はできなかった。この間、警察も関わっていたが、事件性はないとの判断で捜査は入っていないとのことだった。これらの結果は申立人に伝えられ、施設では通所の前後で傷の確認をするなど対策を講じ、その説明もしてきたが、申立人の怒りが収まらない様子に対し、職員が委縮し関係性に不安を感じているとのことであった。申立人には、医療機関ではなく福祉施設であることから来る制度上の限界を理解してもらうよう、また、施設には、再発防止のために検討した改善策を実施して、互いに信頼関係構築に努力するよう求めた。</p>				



### 3 令和元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つよう、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1月22日（水）

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について（報告）
- ② 困難事例についての情報共有と今後の対応について

令和2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。あわせて、区役所内掲示板12ヶ所にポスター（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）

苦情調整委員を続けて気付いたのは、苦情の相談に来られた方からも、サービス提供者側からも、事実経過の中で、各人が持った思いや感じたことをしっかりと把握する必要があるということです。

事実として何があったかを確認していく過程で、相談者が、利用者としてサービス提供者側の言動をどう感じたのか、一つ一つ伺っていくと、どの時点で不信感が増大したか、誤解が拡大したかがわかってきます。そうすると、苦情を抱く発端となった最初の出来事だけを見れば、サービス提供者側の対応は不適切とまでは言えない場合であっても、相談に来るまでに至ったやり取りの経過を全体としてみると、相談者がそのように感じる、捉えることは自然と思えてきます。相談者の思いを理解したことを伝えた後で、客観的に見ればサービス提供者のこの対応はこういう理由があるのではないかと、相談者の見方と異なる

る視点を出してみると、相談者はご自身の気持ちを言葉に出して整理された後なので、そのような見方もありうると理解を示されることがあります。

一方、サービス提供者側に調査に伺った際にも、苦情の対象となった対応をどういう理由で行ったのかについて、スタッフの思いの部分まで伺ったうえで、利用者はその思いを知らずにこのように捉えたのだと説明すると、どこで食い違いが生まれたか、そして、どのような言い方にすればよかったのかまで気付かれることがあります。

調整活動とは、利用者とサービス提供者側の間で広がった距離を縮めることです。ですから、今後も、どのような事実経過の中で各人にどのような思いがあったかを丁寧に伺っ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。

新型コロナウイルスの影響で相談業務が中断したこともあり十分な活動ができていませんが、苦情調整員の業務を通して感じたことは、説明責任がいかに重要であるかということです。

なぜなら、保健福祉サービスにおける説明責任をおろそかにすることは、保健福祉サービス提供者側が想像する以上に相手に不満を与えてしまうことになるからです。

保健福祉サービス提供の相手は様々な課題があり、保健福祉サービスの利用によりほとんどの課題を解決できると期待し相談に来所されます。しかし、現実には保健福祉サービスの利用だけでは解決されない課題もあります。

その際、保健福祉サービスが利用できないことや利用内容が不十分であること、期待したサービス内容と異なる決定を受けたことにより、本人の期待したように解決できないことによって不満が生じます。

決定に納得できない場合、相手はなぜそのような決定になったのかの説明を要求しますが、保健福祉サービス提供者側が原則に基づく一般的な説明をしてもなお納得できないと、相手はさらに不満が生じて苦情になる恐れがあります。

また、説明が不十分のままですと、サービス提供者側と受ける側の関係性にも影響を与え、信頼関係が築けず、円滑なサービスや満足度の低下を招く可能性もあるからです。

そのため、サービス内容決定についての説明は、相手の個別的生活状況を配慮しながら理解しやすく丁寧に行なう必要があります。それは、仮に相手がサービス内容の決定に満足できなかったとしても、説明の方法によってサービス内容の決定を理解し納得される事に繋がると感じました。

上述したことは区民の行政への信頼関係を築くためにも必要であり重要なことであると思います。

<相談者の話に耳を傾けて>

片岡 智子（弁護士）

2019年の11月に苦情調整委員に就任しました。

普段は弁護士として、区の相談室では苦情調整委員として、相談者の話を聞かせていただくことが、私の仕事のスタートです。

苦情調整委員としてお聞きする相談者の話は、生活保護に関わることや、福祉施設や自宅介護など、まさに相談者の「生活の基盤」に関わる困難や不具合、不安であることがほとんどです。相談者と向き合っていると「普通に生きていくことが、なぜこんなに難しいんでしょう」「こんなに苦しい状況をどうしてわかってもらえないんでしょう」という声が、いつも聞こえてくるように思います。苦情調整委員としての中立的な立場から、その相談者が少しでも生きやすくなるような調整活動を目指したいと考えています。

相談者の訴えが殊更に強いときや、同じ訴えが繰り返されるときに、ふと思い出す言葉があります。「遠くにいる人には何かを伝えるときには大声になる。近くにいれば、普通の声で伝わる。」

私は、目の前の相談者にとって、「遠くにいる人」「大声を出さないと伝わらない人」になっていないだろうか？と自戒します。相談者が小さな声でも悩みを打ち明けられるよう、きちんと耳を傾けたいと心しています。

## 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。

令和元年度 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31年4月～令和2年3月)

登録印刷物番号

02-0018

令和2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>