

令和 6 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 6 年 4 月～令和 7 年 3 月)

令和 7 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 6 年度（令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 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 7 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	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6年度の活動について	6
(1)	施設見学会・情報交換会の開催	6
(2)	制度の周知・広報活動	6
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	7
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	16

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設置目的となっています。

(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る）

○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（本人が区民である場合に限る）

(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ています。

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

- ・ 苦情の申立てを受け付け、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

(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		R2	R3	R4	R5	R6	R2	R3	R4	R5	R6	R2	R3	R4	R5	R6	R2	R3	R4	R5	R6	R2	R3	R4	R5	R6
区分	高齢者福祉	1	3	5	1	7	1	1	0	0	6	0	1	4	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
	介護保険	4	14	9	27	19	1	5	3	16	10	2	6	3	8	7	1	0	2	3	1	0	3	1	0	1
	障害者福祉	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	障害者 総合支援法	16	15	12	23	31	7	8	6	14	17	7	2	3	8	7	1	4	0	0	4	1	1	3	1	3
	児童福祉	2	4	6	2	5	1	2	3	1	3	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	生活保護 (低所得者)	18	7	15	37	23	11	5	11	27	15	4	0	3	5	3	2	0	1	3	2	1	2	0	2	3
	その他	2	4	9	12	3	1	3	4	7	2	1	0	5	4	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
計		43	49	58	102	88	22	25	27	65	53	15	11	21	27	18	4	5	5	7	9	2	8	5	3	8

※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	R2	R3	R4	R5	R6
電話	39	44	53	93	74
来庁	4	5	5	9	13
郵送	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1
合計	43	49	58	102	88

ウ 申立対応状況

(件)

年度 対応状況	R2	R3	R4	R5	R6
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	1	8	5	3	8
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	2	8	5	3	8

(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 生活保護を受給している申立人が、運転手として再就職するために必要な運転免許再取得の費用支出について福祉事務所に問い合わせたが、運転を必要とする職に就いたことの「採用証明書」の提出を事前に求められるなど、運転免許取得費用の支給に消極的な対応を受けた。福祉事務所の対応の改善を求めたい。 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を踏まえ、委員からは、技能修得費（免許取得費用）の支給について、前例の多寡によらず運用に関する十分な事前検討・共有は必須であること、「採用証明書」の事前提出の要件については、運転を必須とする職種において免許取得前の「採用証明書」の提出は現実的に困難であること、また本件では関係機関への意見照会、申立人への聴取等が十分に行われた形跡が見られなかったこと、生活保護受給者であっても職業選択の自由は最大限尊重されるべきであり申立人の運転手としての復職希望は十分尊重されるべきであること等の意見を述べた。 また、福祉事務所には申立人への適切な対応と説明を求めると共に、本申請の運用について、区内の他事務所・他自治体の運用状況の調査、具体的事例についての都や国への相談、照会等を積極的に活用し、運用改善を検討いただくよう求めた。				

2 入所施設の対応	申立人	家族	区分	障害者総合 支援法
1 相談・申立ての内容 就労継続支援B型作業所の利用者の保護者から、施設の対応について申立てがあった。 一方的に作業所の利用停止を通告され、1か月後の利用契約解除となった。解除事由が本人の通所が困難である事に関して保護者である申立人がなんら努力をしていないこと等とされているが、納得がいかず訂正して欲しい。 2 対応方針 職業実習所の施設長と面談を行い、説明を求めた。 3 対応結果 施設長の説明は以下のとおりであった。すなわち、就労継続支援B型作業所は自力通所が原則だが、本人の動きが非常に緩慢で、自力通所が困難であった。支援会議を開きヘルパーをつけるよう申立人に要請したが受け入れてもらえず、説得により一時的な利用もあったが1か月程度で解除してしまった。再び関係者会議を開き、本人の体力低下を鑑み徐々に共生型の施設に移行するよう提案を行った。その後も改善が見られなかったため、これ以上は責任を持って預かれない事を伝え利用停止を告知した。 上記の施設長の説明から、申立人と事業者とで認識が大きく相違していることが判明したが、苦情調整制度の性質上事実認定を行うことは相当ではないため、事実認定は行わなかった。 もっとも、事業者の事実認識を前提としても、解除が現実化する可能性についてより早期に申立人に説明をすべきであり、利用継続が困難であることの説明をしていたとしても、数か月以内に次の利用先が決まらないまま解除される可能性があることと申立人が受け止めたとは考え難く、通告後短期間での解除が必要なほどの緊急性があったかも疑問であり、申立人に対する影響も大きいことから十分な準備期間を与えるためにも早期に告知を行い本人の退所後の環境調整に協力することが望ましかったとの結果報告を行った。				

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 生活保護受給者であるが、他の機関が支給する手当を、受領していたことが担当者に知られ、他にも未申告収入等が判明した。福祉事務所からは故意悪意のある行為と判断され、返還金が増額された。これらの担当者の対応により、常に行動の全てを監視されているように感じ、精神的な苦痛が出現した。 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 担当者との面談の結果、以下のとおりの回答が得られた。 他機関により、特例貸付の借受人と生活保護受給者との照合が行われ、対象外である生活保護受給者が含まれていたことから福祉事務所にも照合依頼があった。その結果、申立人が過去複数回申請を行い貸付金を受領していたことが判明した。未申告であったため銀行口座の履歴の提示を求めたところ他の未申告の収入等の事実が明らかとなり、詳細を確認するため詳細な聞き取りを行ったことが精神的苦痛に繋がったものと思われる。特例貸付の申請書には確認箇所があり、申立人は自ら複数回の申請全てにおいて生活保護受給者ではない箇所にチェックを入れていることから悪意の故意と判断し、生活保護法第78条に基づき返還金の増額は止むを得ない決定となったとのことであった。 生活保護費は生活保護法に基づき毎月の収入申告書の届け出により支給決定されており、受給者の収入内容の確認は担当者の業務である。調査の結果、この仕組みを申立人が十分に理解出来ていないように思われた。これまでの経緯からも毎月の収入申告時に履歴を確認される行為は受けざるを得ない状況ではあるが、申立人は自身について説明の理解が困難であると述べており、より丁寧で分かりやすい説明を行う工夫や理解の度合いを都度確認する必要がある。一方で生活保護のワーカーは過度な業務下に置かれており、個人の努力では十分な配慮に基づく個別の対応は困難と思われる。複雑で分かりにくい生活保護制度について、収入を適切に申告する大切さや未申告時のペナルティなどを分かりやすく図解したリーフレット等により周知を行い、理解を深めることも一つの方策であり、上記の試みが信頼関係の構築にも繋がるとの調査結果を行った。				

3 令和6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6年度の施設見学については、感染症防止等を考慮し、実施を見送りました。

◆ 情報交換会

実施日 令和6年10月9日（水）

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について（報告）
- ② 障害者施策課の相談対応等業務について

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・リーフレットの送付、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、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定期的に掲載しています。あわせて、区役所内掲示板にもポスターを掲示し、周知に努めました。



苦情調整委員活動を通じて感じたこと

＜「福祉」ということ＞

片岡 智子（弁護士）

2019年11月から杉並区保健福祉サービス苦情調整委員を務めております。この制度の対象は「福祉サービス」であり、この苦情調整委員の調整活動のほか、一弁護士としても「福祉」に関する相談を受けることも少なくありません。

その関わりの中で、「福祉」ということを考えます。

「福」も「祉」も、さいわい（幸い）という意味をもつ言葉です。

その人のさいわいは何か、その人のさいわいにはどう近づけるのか。福祉の事案に関わるときに、このことは忘れてはならないことです。

他方、福祉サービスの提供にあたっては、例えば、福祉施設、生活保護、訪問介護等の福祉サービスの基となる法律や行政通知や規定等が存在し、あるいは、契約による取り決めやルールが当然存在します。しかし、現実には、その法律や規定、取り決めを単なる固い枠として形式的に適用するだけでは、その人個人としての「福祉」（さいわい）に、大きな不具合が生じることが多々あります。そのような場面では、法律や規定の趣旨をどう活かすか、人としての悩みや柔らかな知恵が必要です。

日々の生活に密着した事柄（何をして、何を食べて、どこに住むか、何を大事にして生きるか）は、本来、その人が個人として選択してよい事柄です。「何を自分のさいわいとするかは、その人が決める」とも言い換えられます。

「福祉」に関わる仕事を担う者として、このことを大事に心に置いて、今後も、事に仕えたいです。

<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て、今年の10月に任期が終了します。

前歴は行政で主に生活保護業務に携わってきました。生活保護に関する件について、苦情調整委員として様々な問題を扱う機会がある中で感じたことを述べます。

生活保護利用者の方の場合、苦情申立てに基づいて福祉事務所を訪問して担当ケースワーカーと上司から内容を聴取し、生活保護利用者が申した立てたことと双方の主張を確認して、公正な判断をします。それに基づき調査結果通知書を申立人と福祉事務所に送ります。その調査の中で担当ケースワーカーは、生活保護法を適正に運用している業務について生活保護利用者に苦情ととらえられることに違和感を持っているように感じました。一方、生活保護利用者は担当ケースワーカーの対応が生活保護利用者に寄り添うような援助とは感じられず、それが苦情へと繋がっていることが判りました。

次に、生活保護法の解釈には裁量の余地があり、担当ケースワーカーの視点を何処におくかで異なる結果になります。生活保護費は生活費、住宅費、教育費以外に、一時扶助があります。一時扶助とは定期的に支給される保護費に組み込まれておらず、日々のやりくりでは賄えない費用がある場合に要件に当てはまれば申請に基づき支給することができる費用です。例えば、通院交通費は一時扶助の申請ができますが、保護費の削減に視点をおけば、交通費がかからない医療機関に転院させる指示をして交通費を支給しないようにすることができます。しかし、生活保護利用者と医療機関との信頼関係が治療に必要なとの視点に立てば、医療機関を変更せず通院交通費を支給することができます。このように担当ケースワーカーには保護費の支給に一定の決定権を持つ場合もあると考えられるため、その判断は生活保護利用者に寄り添ったものであって欲しいと思います。

上記に共通することは、生活保護のケースワーカー業務は、一人ひとりに寄り添った支援が求められ、そのためには生活保護利用者の生活歴、病歴、生活実態に真摯に耳を傾け丁寧に把握し、的確な支援を提供することが重要です。この生活保護利用者に寄り添う視点を絶えず意識したケースワーカーでいて欲しいと願っています。

苦情調整委員を通じて生活保護ケースワーカー業務がより効果的に運営され、社会全体の福祉向上に貢献することができれば幸いです。

最後になりますが、担当課の職員の皆様、お忙しい中調査に協力してくださった福祉事務所職員の皆様に感謝申し上げます。

<苦情調整委員として感じたこと>

井村華子（弁護士）

私は、2021年から苦情調整委員を務めており、利用者の相談をお伺いしたり、調査を行ったりしています。

他方、普段の弁護士業務を行う中で、福祉サービスに関わることもよくあります。

例えば、成年後見人として高齢者に代わって介護保険サービス利用契約や施設入所契約を締結したり、保育園に対する苦情について法律相談を受けたり、介護施設における事故について利用者の代理人として訴訟活動を行ったりすることもあります。もちろん、事業者側から相談や依頼を受けることもあります。

弁護士業務の場合でも苦情調整委員の場合でも、紛争の解決である点では、似ていますが、弁護士業務の場合と、苦情調整委員の場合では大きくアプローチが異なります。

弁護士業務の場合は、当事者の代理人としてその当事者の有利になるようにその事案のみの解決を目指すことになります。

他方、苦情調整委員の場合、より客観的な立場から、利用者側から見えている事実関係と事業者側から見えている事実関係の違いやお互いの立場の違いを認識していただくことにより、関係性を改善し解決が図れないかを探ることになります。また、当該紛争の解決だけではなく、事業者側に立場の違いによる感じ方の違いを認識していただくことにより、他の利用者に対するサービス提供の際に役立てていただけるのではないかとということも意識しています。

今後も、福祉サービス全体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いきたいと考えています。

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

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。

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6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6年4月～令和7年3月)

登録印刷物番号

07-0034

令和7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>