

平成29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29年4月～平成30年3月)

平成30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)	苦情申立てに至らなかった事例への対応	7
3	29年度の活動について	11
(1)	施設見学会・情報交換会の開催	11
(2)	制度の周知・広報活動	11
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	11
5	参考資料	14
(1)	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	14
(2)	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	18

# 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、苦情申立人とサービス提供事業者の双方から事情を聴き、公正・中立な立場から問題の解決を図る第三者機関が必要であることから創設されました。

苦情調整委員が申出のあった苦情や相談を整理し、適切に対応することにより、利用者の福祉サービスに対する満足度を高めるとともに、権利侵害に対し早期に防止策を講じることが導入された目的です。

また、サービス提供者が常に利用者ニーズを把握し、提供サービスの検証を行うことにより、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

保健福祉全般とし、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。

### ○申立てできる人

本人及び本人の家族、三親等以内の親族、本人と係わりある民生委員・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見識のある方を区長が委嘱します。

丸 市 豊 也      (社会福祉士)  
小 嶋 珠 実      (社会福祉士・臨床心理士)  
角 南 和 子      ( 弁 護 士 )

### ○職務

- ・ 苦情の申立てを受け、調査を実施し、解決方法の提案を行います。
- ・ 調査の結果により、区や事業者に対して是正勧告及び意見表明を行います。
- ・ 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、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、規則で定めるところにより、事業者の名称等を公表することができます。
- ・ 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。

## 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	25	26	27	28	29	25	26	27	28	29	25	26	27	28	29	25	26	27	28	29	25	26	27	28	29	
区分	高齢者福祉	3	6	6	3	3	1	2	3	0	2	0	2	2	0	1	0	1	1	1	0	2	1	0	2	0
	介護保険	3	7	1	5	6	3	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	4
	障害者福祉	2	3	4	6	0	1	0	1	4	0	1	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
	障害者 総合支援法	1	9	5	8	3	0	5	2	2	0	0	1	2	1	2	0	1	1	2	0	1	2	0	3	1
	児童福祉	3	3	4	3	4	1	2	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	0	1	2	1
	生活保護 (低所得者)	2	9	6	4	6	2	6	2	4	6	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
	その他	0	6	6	4	3	0	2	5	3	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2	0	0	0	0	1
計	14	43	32	33	25	8	21	14	16	11	2	5	10	3	3	0	11	5	6	4	4	6	3	8	7	

※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				
	25	26	27	28	29
電話	13	31	26	31	17
来庁	0	12	6	2	8
郵送	1	0	0	0	0
合計	14	43	32	33	25

#### ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	25	26	27	28	29
是正勧告	0	0	1	0	0
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	4	4	2	8	7
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	0	1	0	0	0
申立ての取り下げ	0	1	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	4	6	3	8	7

## (2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 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 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の母親は経鼻栄養法を行っていたが、入所希望の介護老人福祉施設から胃ろうを造設すれば入所できると言われたため、入院先の病院で胃ろうを造設した。ところがその直後、施設から入所は受け入れられないとの連絡を受けた。理由は教えてもらえず、施設の対応に不満がある。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設へ訪問し、入居申し込みの経緯と、その後の対応を時系列で把握できるよう、担当職員と施設長に対して説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設側によれば、胃ろうを造設すれば入所できるとは伝えておらず、訪問実態調査を行わなければ施設として入所の最終判断に至らないことも説明していたとのことであった。</p> <p>杉並区指定介護老人福祉施設入所指針に従い、入所検討委員会での検討を経て、入所を受け入れられないとの決定に至っていたことを確認できたため、調査を終了した。</p> <p>ただし、施設は入所希望者側が胃ろうを施せば入所できると誤解していることを把握はしていたことから、その誤解を解くような働きかけが必要であったと思われる。今後は本件のような苦情を生まないように、施設入所の可否については、検討委員会を経なければ最終的に確定しないことなど、より丁寧な説明が必要であるという意見を施設に伝えた。</p>				

2 通所介護施設の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の家族が通所介護施設の利用契約をする際、申立人は、将来的に利用回数を増やしたいので別の曜日も仮押さえしたいとの要望をしていた。</p> <p>しかし入所してみると、仮押さえができておらず、施設側はこのことについて謝罪のみで具体的な解決方法を示していない。また、苦情を伝えるために施設を訪問すると、所長から退所を要求された。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設を訪問し、申立人への対応状況について、担当職員と施設長に対して説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設側は利用契約を交わす際に、仮押さえは他の利用者に対して不公平となってしまうため行っていない旨を伝えていた。</p> <p>また、申立人と施設長との話合いの時は、申立人が感情的になり大声を出すため、要望を把握することが困難であったこと、また他の利用者への迷惑行為にあたることについて理解いただけないことから、「今後、ご対応することが難しいと思います。」という表現になったとの説明を受けた。</p> <p>施設と申立人との間で迷惑行為についての認識が異なるため、介護支援専門員や関係機関を含めた話し合いの機会を持つよう、意見として施設に伝えた。</p>				

3 通所介護施設の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の家族が利用する通所介護施設から、「契約内容を逸脱した業務の提供を求められる事態が継続している」ことを理由とした契約解除を伺わせる文書が届いた。突然のことで驚いている。事実確認をしてほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設を訪問し、「契約内容を逸脱した業務」の内容について、施設長から説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設側からの説明により、施設側と申立人で「契約内容を逸脱した業務」かどうかについての見解が異なっていることが判明した。</p> <p>申立人からの要求が「契約内容を逸脱した業務」に該当するかどうかは、最終的には法律判断になると思われたことから、委員の意見は差し控えることとした。調査において、今回施設が送った文書をもって、契約解除を行うことはないことを確認し、調査を終了した。</p> <p>介護という利用者の希望や満足感といった主観が反映されるサービスの特徴から、利用者の要求すべてに応えることは非現実的であり、適切な妥協点を見出すために施設側の立場や機能を説明することは当然と考える。一方で福祉サービスの解約については、要介護者の生命に直結することもあり、一般の契約よりも慎重な手続きが必要である。今後は、両者の信頼関係のもと契約が継続されることを期待するが、施設が負担を感じている申立人の要求について、どこまでが対応の限界なのか、具体的なラインを提示するなどの工夫を求める意見を施設に伝えた。</p>				

4 通所介護施設の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の家族が利用した通所介護施設のサービス利用請求書を、ケアマネージャーが申立人の了解を得ないままファックスで送らせていた。施設が請求書送付の可否を申立人に確認したのは、既に請求書がファックスで送られた後だった。</p> <p>また、要介護認定の再認定にあたり、申立人が、介護度が軽くなった時にどうなるかたずねた時、サービス量が少なくなることを示唆された。しかし後日、サービス量は変わらないと説明されたことで混乱した。何を根拠にこのような回答をしたのか調査をして欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設を訪問し、居宅介護支援専門員から当時のやり取りについて、時系列での説明を求めることとした。また、要介護度についての質問に対し、どのような回答をしたかについて説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>領収書の取扱いについて、申立人の了承を得る前に情報提供としてファックスによる送受信を行っていたことを確認した。また、介護保険のサービスについての説明はサービス提供中に口頭で質問を受けた時の回答だったので、誤解を与えた可能性もあるとのことだった。</p> <p>居宅介護支援専門員から福祉サービス事業者への情報（ファックス）提供依頼が第三者への情報提供に当たるかどうかは判断が難しいところだが、請求書の内容は慎重に取り扱うべき情報として、今後、取り扱いについては十分配慮するよう注意を促した。</p> <p>介護サービスの内容は利用者にとって重要な関心事であり、居宅介護専門員には、より丁寧な説明が求められることから、施設に対して、法制度と施設におけるコンプライアンスを踏まえた支援を期待する旨の意見を伝えた。</p>				

5 障害者通所施設の対応	申立人	家族	区分	障害者総合支援
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人の子は十数年間、障害者通所施設を利用しているが、数年前からは共同住宅のグループホームから通所するようになり、その頃から体に痣が認められるようになったが、グループホームからは痣は自傷行為ではないかと言われた。グループホームに対しては訴訟をしており、グループホーム利用前には体に痣を作ったことはないと証明するために、通所施設に対し入浴時の記録を求めた。</p> <p>しかし、通所施設からは明確な回答がなく、かつ、体に痣ができていたことを気が付いていたにもかかわらず家族に知らせなかったことに不満がある。</p> <p>2 対応方針</p> <p>通所施設を訪問し、園長と、園を管轄している区の担当者に対して、情報照会を受けた際の対応について説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>通所施設によるとグループホームでの痣に関することは裁判中の案件であるため、弁護士からの情報請求を受けた上での対応になることから、文書での回答は控えたとのことだった。申立人が求めている入浴時の記録は、毎日の園とのやりとりで連絡帳に記載されており、特に記載がなければ、問題はなかったということになる旨を伝えたとのことだった。</p> <p>訴訟中の裁判資料に使う前提の質問だったため、応答できる範囲に限界があり、申立人の期待に沿った回答ができなかったことから、申立人と施設との間に心情的な溝・齟齬が生じたがゆえの苦情であったと思われた。園の対応に違法・不当な点は見出せなかったため、調査を終了した。なお、今後の対応の一層の充実のため、保護者が園に拒絶されたように感じないですむような説明方法がなかったかについて、園として今一度振り返っていただきたいという意見を伝えた。</p>				

6 保育関係施設の対応	申立人	家族	区分	児童福祉
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人には精神疾患があり、未就学児が1名いる。</p> <p>①保健センターに対して、申立人の担当保健師が異動し、新しい担当が自身の家庭の複雑な課題に対応できないのではないかと感じたため、ベテランの保健師に担当を代えてほしいと伝えたとこ、高圧的な態度で断られた。もっと親身に話を聞いてほしい。</p> <p>②ひととき保育について、利用時に申立人の子の身体状況から「散歩をしないでほしい。」と伝えたとこ、高圧的な態度で、対応できないので病児保育を利用してほしい、といわれた。攻撃的な対応に怖い思いをした。</p> <p>2 対応方針</p> <p>①保健センターを訪問し、担当職員から対応について説明を求めることとした。</p> <p>②ひととき保育を訪問し、園長から対応時の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>①保健センターの説明では、保健師は地区担当制のため原則変更は難しいが、今回は必要性を鑑みて、係長級の職員が関わることを考慮するとのことだった。併せて申立人に対して「保護者の心の相談」の利用による相談支援を受けることをお勧めし、より丁寧に気持ちを汲み取れるように配慮するとの回答を受け、調査を終了した。</p> <p>②ひととき保育については、保育の利用について制限したことはなく、誤解をされていたら申し訳なかったとのことであった。散歩については、子供自身が外に出たがっていたので、アドバイスとして上着の着用を勧めたことが、結果として高圧的と受け取られてしまったとのことであった。今後は、より丁寧な説明を心掛けたいとの回答を受け、調査を終了した。</p>				

7 保健センターの対応	申立人	本人	区分	その他
<p>1 申立人からの申立て・相談の内容</p> <p>申立人は生活保護受給者である。  保健センターで実施している「こころの健康相談」に電話をかけた。担当保健師が不在だったため、折り返しの電話を受けたが、なぜか担当保健師が申立人に関する情報（生活保護の受給者であることや担当ケースワーカーの名前）を把握していた。  また、その保健師から今回の相談内容についてはケースワーカーに連絡しておくので、そちらで対応してもらうようにと言われた。その後ケースワーカーから何の連絡も来ていない。どうなっているのか調査してほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>保健センターへ訪問し、担当保健師とその上司から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>申立人が生活保護の受給者であることを保健師が知り得たのは、申立人からの聞き取りの際に、生活保護受給について質問をしたところ申立人が肯定したためであった。また、ケースワーカーの名前が分かったのは、申立人の住所地から地区担当者を調べたからであった。</p> <p>保健師からケースワーカーにこの相談内容を連絡するとは言っておらず、保健師は申立人に対して、ケースワーカーに今回の相談内容を事前に話してから再度連絡して欲しいと伝えていたことが確認できたため、調査を終了した。</p> <p>今回、申立人の相談に対して電話対応のみですませてしまったことが、申立人の窮状を適切に把握できず、両者の言い分が異なった原因と考えられる。苦情という形での関係悪化を防ぐためにも、より丁寧な対応が必要である旨を意見として保健センターに伝えた。</p>				





### (3) 苦情申立てに至らなかった事例への対応

1 高齢者住宅の部屋替えについて		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	相談者は高齢者住宅に入居している。西日が当たる角部屋のため夜になっても室温が高く、不眠症になってしまった。そのため、在宅でしていた仕事ができなくなったことから住宅課に部屋替えを要望する手紙を出したところ、区職員が4人ほどでやって来て威圧された。結果として要望は受け入れてもらえず、その後、不安からうつ病の発症や甲状腺が腫れてしまった。部屋替えが受け入れてもらえない理由を知りたい。				
対応	委員との面談を行った。職員に取り囲まれ高圧的に話され、相談者が苦痛に感じたこと、部屋替えの申請手続き等に対する説明が不十分であったことが推測できるため、委員から苦情申立てを勧めた。 しかし、空き部屋にはすでに待機者が入室し、新たな募集は来年になるとの説明も受けており、相談者の希望が直近にかなえられる見込みがないため、申立てをする意思はないということであった。 区職員がどのような発言や対応をしたのかを明らかにするためにも、申立書を持って帰っていただいた。申立書が提出された場合、苦情調整委員による調査が適切な案件と考える。				

2 施設長の対応		相談者	本人	区分	高齢者福祉
相談概要	軽費老人ホームに入所しているが、新しく来た所長が経費削減のために細かい規定を設けてくる。利用規約を利用者の意見を聞かずに一方的に変えて困っている。				
対応	窓口でお話をうかがったが、苦情調整制度では結果が出るまでに時間がかかるため、先に都の管轄部署に話をしてみますとのことで面談の予約はされなかった。				

3 軽費老人ホームの退去について		相談者	その他	区分	高齢者福祉
相談概要	軽費老人ホームから退去する友人が、はがれた障子の修理代としていくらか請求されたと言っている。 入居時の説明会では、故意の破損や汚損の場合は入居者の負担で現状回復義務があるとかいてあるが、一般的に友人のようなケースは支払うべきなのか。友人から相談され、契約書に苦情調整委員が載っていたので、とりあえず電話してみたとのこと。				
対応	退去時の敷金等請求については苦情調整員では対応ができないので、まずは直接施設に説明を求めることを提案した。				

4 介護事業所への苦情		相談者	その他	区分	介護保険
相談概要	ケアマネージャーから、事業者に対して苦情を言いたい利用者がある、と電話が入った。利用者本人は動ける状態ではないため、本人から電話をするように依頼されたとのこと。				
対応	苦情調整員制度について説明の上、主管課である介護保険課に苦情を伝えていないとのことだったので、相談先として介護保険課事業者係を案内した。				

5 介護保険証の返却について		相談者	本人	区分	介護保険
相談概要	介護認定の申請のために介護保険証を送付したが、ケアハウスへの入居で必要なので保険証を返却してほしい。主管課に相談しても保険証は返せないとの一点張りで困っている。				
対応	「今すぐ介護保険証を返してほしいので、すぐ対応できないのなら相談しても意味がない」と電話が切れた。 主管課に確認したところ、介護区分の変更申請中は介護保険証に代わる資格証をお渡ししているが、ご本人が資格証は要らないとの回答で送付していないとのことだった。後日、本人から介護区分変更の申請が取り下げられたため、保険証は返却することになったとのこと。				

6 障害者支援施設の会報について		相談者	家族	区分	障害者総合支援
相談概要	相談者の家族が障害者支援施設に入所している。その施設の会報にここ数か月間、特集で虐待について書かれた記事が掲載されている。毎回読むのが苦痛で、傷ついた。				
対応	委員の面談日に来庁されたので、委員との面談を行った。相談者の話を傾聴し、申立書の提出をすすめたが、その後申立書は提出されなかった。				

7 施設からの賃金支給について		相談者	本人	区分	障害者総合支援
相談概要	利用している自立訓練事業を行う施設(区外)において、暴力事件を起こし、通所停止になったことについて納得できない。また、交通事故にあつて施設に通えなかった期間があつたため、休業補償が受けられるか知りたい。				
対応	通えなかった期間の休業補償については施設に対して求めるものではなく、交通事故の加害者に求めるものと伝えた。 通所停止の件については、別自治体の事案であつたことから、都の相談機関を紹介し、本人納得の上、終了となった。				

8 ショートステイ利用時の職員の対応		相談者	家族	区分	児童福祉
相談概要	小学生の子供をショートステイに時々預けている。夏の日、子供を迎えに行くと疲れている様子であつたため、状況を聞き取ったところ、夜中暑くて寝られなかったのでクーラーを入れてもらったのだが、今度は寒くて眠れなかったとのことだった。同室の子も我慢していたらしく、気の毒である。 また、寝る前に喉が渴いたのでお茶をもらおうとしたが、職員がお茶をくれなかったとも話している。おもしろしを心配しているのかもしれないが、おむつも持たせているので、水分は補給してほしい。 日中も喉が渴いたとき、その場で水分を与えてくれなかったそうで、熱中症も起こりやすい時期に子供に何かあつたらどのように責任を取るのか。				
対応	担当課である子ども家庭支援センターに対して、既に上記の苦情を伝えており、苦情調整委員事務局に電話をしたのは皆に知ってもらいたかつたからとのこと、今回の面談は希望されなかつた。今後同じような事が起こったら、再度連絡をもらうこととした。				

9 保育園児の散歩について		相談者	その他	区分	児童福祉
相談概要	保育園児の散歩の様子を見た区民からの相談。 積雪があって寒い中、園児が散歩に出ていた。寒くてかわいそうだ。どうにかならないのか。				
対応	保育課の担当課へ電話をつなぎ、対応をお願いした。				

10 保育園に対する苦情		相談者	本人	区分	児童福祉
相談概要	子供が通っている保育園について苦情があり、詳しいことは苦情調整委員に直接話したい。直近で面談できる日を予約したい。				
対応	相談者は、以前苦情調整員制度を利用したことがあるとのこと。前回の担当委員ではなく、日程の合う委員で面談を予約されたが、当日キャンセルの連絡があり、その後の予約はされなかった。				

11 保護施設について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	相談者は障害者手帳所持者で、生活保護を受給している。半年ほど前に住んでいた相部屋の方と折り合いが悪かったため、福祉事務所から紹介された寮に引っ越した。ところが、寮長に生活保護費と障害者年金を全額搾取されたり、食事以外は部屋の中で過ごすことを強要されたりしたため、耐え難くなり何も持たずに寮を出た。詐欺だと思うので、寮に対して申立てを行いたい。				
対応	委員との面談を予約して帰ったが、面談日に来庁されなかった。 後日、前回の面談日は日雇いの仕事のため来ることができなかったと連絡があり、再度面談を希望されたが、その後、他県の実家に転居することになり、面談を行うことはなかった。				

12 ケースワーカーについて		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	相談者には精神障害があり、生活保護を受給している。担当のケースワーカーが嫌で保護費を受け取りに行けず、病院に行くお金がないので、苦情調整委員に相談して、担当ケースワーカーを変えてもらいたい。				
対応	苦情調整員にはケースワーカーを変えるような権限はないが、不快に感じている対応を改善するように働きかけることは可能だとお伝えしたところ、ケースワーカーを変えてもらえないなら話しても仕方がないとのこと、電話を切られた。				

13 福祉事務所の職員の対応		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護の受給者で、福祉事務所の職員の対応について苦情を言いたいとのこと。詳細については委員に直接話したい。				
対応	面談日に現れず、その後の連絡もなかった。				

14 福祉事務所の職員の対応		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護を受給しており、障害者手帳を持っている。名前等を伝えると関係各課で口裏を合わせるので伝えられない。直接委員と面談したいが、体調が悪いので車椅子を受付で借りたい。				
対応	委員との面談当日にキャンセルの電話が入り、次回体調が良い時にまた予約すると申し出があった。				

15 保護費の減額について		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	老人施設で生活しており、生活保護を受給し始めたが、税金の還付を受けた。福祉事務所から、その分の保護費は差引かれるとの説明を受けたが納得できない。				
対応	保護費の支給については生活保護法で決まっており、収入がある場合は保護費が減額になるとの説明をしたところ、面談は希望されなかった。				

16 福祉事務所の職員の対応		相談者	本人	区分	生活保護
相談概要	生活保護を受給しているが、ケースワーカーが訪問に来てくれない。また、たまに来ても土足で上がってきて失礼である。毎日の生活が息苦しく感じて、ついリストカットをしてしまう。どうすればよいか。				
対応	委員との面談に繋ごうとしたが、行けるかどうかわからないのに、簡単に自分の情報は伝えられないとのこと。いつでもまたお電話くださいと伝えましたが、職員の給与についての話題になり、電話が切れた。				

17 福祉タクシー券について		相談者	本人	区分	その他
相談概要	相談者は個人タクシー事業者。他区では福祉タクシー券の登録申請をして受理されたが、杉並区では認めてもらえなかった。このことについて、説明を求めたが担当者が理由を教えてくれない。苦情調整委員に相談すれば、調査してもらえるか。				
対応	保健福祉サービスの利用に関する苦情ではないので、委員で受けることが難しい旨を説明し、区政相談課をご案内した。				

18 保健センター職員の対応		相談者	本人	区分	その他
相談概要	相談者が以前対応してもらったことのある保健センターの職員宛に、開所時間前にお礼の封書を届けに行った。センターの門が開いていたため、建物の入り口のところまで入って行って、手紙を入りに置いて帰ったところ、警察から電話があり、不法侵入だと言われた。また、封書を他の職員が勝手に読んだようで、そのことに不満がある。				
対応	保健福祉サービスの利用に関する苦情ではないので、区政相談課をご案内した。				

### 3 29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、当制度のPRを行いました。

また、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、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努めました。

##### ◆ 施設見学会

実施日 平成29年8月31日(木)  
見学先 杉並福祉事務所 高円寺事務所  
すまいる高円寺  
高円寺保健センター

##### ◆ 情報交換会

実施日 平成30年3月6日(火)  
報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について(報告)
- ② 申立てのあった件について、苦情調整委員より報告・意見交換

平成30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

#### (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ていただく目的で、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(苦情調整委員制度と面談日程表付)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10ヶ所にポスター(苦情調整面談日程表付)を掲示し、周知に努めています。

### 4 苦情調整委員活動を通じて感じたこと

丸市 豊也(社会福祉士)

苦情調整委員としての活動をさせて頂いてより4年間、関係者の皆様には、丁寧を支えていただき、心より感謝いたします。

区の苦情調整のシステムとしては、保健福祉部管理課の担当職員の方が、電話受付、他課への連携の後、残った事例に対する調整を行う職務となっています。平成29年度は、児童福祉、高齢者福祉、知的・精神障害者関連のサービスを対象とする苦情と多岐に渡り、申立てをする方が、生きづらい等の心の課題を抱えておられる場合が多いということが昨今の傾向となっています。

私の担当させて頂いた保健センターに対する苦情は、前任の担当は、ベテランの方で良く相談に乗ってくれ、申立人との関係もうまくいっていましたが、若い人に担当が替わって、親身に話を聞いてくれなくなったと感じた。特別な課題を持つ我が子の支援には難しいと思うので、担当を替えてほしいと上司の方に訴えたが、変更はできないと断られた。その態度が高圧的に感じた、とのことでありました。

調整の結果、担当は、地域毎に定められており、一般的なご利用者様の要望に寄り添うよう努めさせていただくのは当然のこととしても、人事等に関する事は、要望があるたびにすべて、お応えすることは、難しい面もあり、すべての期待に応えられるという過度な印象を与えることのないように配慮したことが、高圧的な印象に繋がったのではないかと感じました。苦情調整委員からは、より丁寧な対応をお願いし、保健センターとしては、担当についても課題の複雑性に鑑み、より経験豊かなベテランの職員が担当に就くことになりました。

保育所関連では、お子様が、心身に難しい課題を抱えており、外出を控えるなど、特別な配慮をお願いしたが、職員から高圧的言われ、逆に保育サービスの提供を拒否されたように感じた。今後のことあり苦情として申し立てたい、との訴えでした。調整の結果としては、保育所からは、お子様の課題については、十分に配慮しつつ、お子様の外に出たいとのことのお気持ちをお母様にお伝えしたかった、その思いが強くなってしまったのではないかと、今後は高圧的な印象にならないように配慮したい、お子様の難しい課題には、できるだけ寄り添う支援をしたいと思っており、サービスを拒否することはない、との回答を得ました。

二つの事案とも、回答内容としては、申立人の要望に沿うものであり異論や再度の申立てはありませんでしたが、ただ、それでも、申立人が心から納得できたかは別であると思いました。なぜなら、苦情を申し立てたいと思ったことは事実であり、その時の、双方の関係や雰囲気は第三者には計り知れない側面が残っており、気持ちをわかってほしい、気持ちにもっと寄り添って欲しかった。気持ちに寄り添えなかったことを、心から誤ってほしかった、ということが本音ではないかと思うからです。ただ、苦情調整の公正中立な立場からすると、そこまで内心に介入することは、難しい面があり苦慮するところでありませぬ。

現在の福祉は、利用者の意思決定と合理的配慮の在り方をより深く考慮しつつ寄り添う支援が望まれております。医師が患者を拒否すべきではないと同じように、福祉サービスも、どのように複雑で重度な課題を持つ方も排除せず、困難で多用なニーズに対応できる、インクルーシブな、より高度な専門性に基づくきめ細かい支援の向上が求められていると痛感致します。そのためには、一部の支援担当の人にもみ責任を委ねるのではなく、関係機関相互の強い連携と支えあいが益々、重要になってくると思えます。

私も苦情調整委員として、より良い杉並の福祉サービスの向上のために、微力ではありますが、尽力させていただきたいと思えます。皆様のご協力を何卒、宜しくお願い致します。

小嶋 珠実（社会福祉士・臨床心理士）

区民の方からの苦情の中には、福祉サービス事業者との契約に関係するものが多数あります。

2000年の介護保険法の開始以来、基本的には福祉サービスは利用者と事業所との契約により提供されています。契約時の契約書、重要事項説明書、そして個別支援計画等が交わされサービス内容が決められることとなります。

サービスを利用する当事者が認知症や知的障害により、契約内容を十分理解できないと家族等が契約に立ち会うこととなります。福祉サービスに関する契約書等は、文字は多くその内容も難解な場合があり、そのため、当事者及びその家族、そして事業所の間で、契約内容の理解が異なることがあり、そこから生じる苦情に対して委員が調査に入ります。

但し、事業所からの訴えは受け付けておらず、あくまでもサービス利用者つまり消費者の視点で調査に入ることとなります。公正中立の立場で調査を実施しますが、消費者である区民目線を大切にしていますので、区民の皆さまからは安心してご相談いただけたらと思います。

角南 和子（弁護士）

苦情調整委員に就任して3年になり、福祉サービスについて苦情のある方と面談をして苦情の内容を伺い、必要に応じてサービス提供者側を訪問する調整活動を行ってきました。

面談に来られる方の多くは、委員への面談に来られる前にサービス提供者側に自分で直接苦情を伝えたが、自分の求める説明がなされない、気持ちが伝わっていないと思われて、苦情調整の窓口に来られます。お話を伺うと、皆さん、苦情のもとになった出来事についてだけでなく、その後ご自身で直接話をした際のサービス提供者側の対応についても納得いかない、丁寧に聞いてもらえていないなどの気持ちをお持ちです。

そこで、苦情のもとになった出来事だけでなく、その後具体的対応のどこにどのように感じたかを一つ一つ伺っていくと、最初の対応（説明）に不信感があり、それについて解消されていないと、前の不信感に引きずられ、次の対応もさらにその次の対応についても、不信感が消えずサービス提供者側の意図が誤解されたままで両者の距離が開いていく経過が見えてきます。

苦情調整委員がサービス提供者を訪問して、そのような不信感の増大・拡大過程を説明すると、サービス提供者側もどの対応のどのような部分が苦情の原因であったか整理でき、相談者との関係改善のきっかけがわかり、さらには他の利用者への対応全体に活かせることにつながるようです。

これからも、面談に来られるまでにどのような経過があったかを丁寧に伺って、サービス提供者と利用者間に生じた距離を縮められるお手伝いをしていきたいと思います。

## 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。

平成29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29年4月～平成30年3月)

登録印刷物番号

30-0027

平成30年8月発行

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