

平成30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30年4月～平成31年3月)

令和元年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) 苦情申立内容及び対応結果の概要	3
3	30年度の活動について	10
	(1) 施設見学会・情報交換会の開催	10
	(2) 制度の周知・広報活動	10
4	苦情調整委員活動を通じて感じたこと	10
5	参考資料	13
	(1) 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員条例	13
	(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 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。

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	26	27	28	29	30	26	27	28	29	30	26	27	28	29	30	26	27	28	29	30	26	27	28	29	30	
区分	高齢者福祉	6	6	3	3	5	2	3	0	2	3	2	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	2	0	1
	介護保険	7	1	5	6	13	4	0	2	1	1	0	0	1	0	0	2	0	2	1	2	1	1	0	4	10
	障害者福祉	3	4	6	0	2	0	1	4	0	2	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	障害者 総合支援法	9	5	8	3	3	5	2	2	0	1	1	2	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	3	1	0
	児童福祉	3	4	3	4	3	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	0	1	2	1	0
	生活保護 (低所得者)	9	6	4	6	12	6	2	4	6	6	1	3	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	4
	その他	6	6	4	3	6	2	5	3	0	3	0	0	0	0	0	4	1	1	2	3	0	0	0	1	0
計	43	32	33	25	44	21	14	16	11	18	5	10	3	3	0	11	5	6	4	11	6	3	8	7	15	

※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				
	26	27	28	29	30
電話	31	26	31	17	31
来庁	12	6	2	8	11
郵送	0	0	0	0	2
合計	43	32	33	25	44

ウ 申立対応状況

処理状況	年度				
	26	27	28	29	30
是正勧告	0	1	0	0	0
意見表明	0	0	0	0	0
解決案の提示・調整	4	2	8	7	13
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	1	0	0	0	2
申立ての取り下げ	1	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	6	3	8	7	15

(2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 地域包括支援センター(ケア24)の対応	申立人	家族	区分	高齢者福祉
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>同居している申立人の父が転倒により足首を骨折した。日中独居になることや申立人が身体障害1級ということで自費で家政婦を臨時的に利用している。介護保険の利用も検討し、介護認定についても地域包括支援センター（以下、センターという。）に相談したところ、傲慢な態度や対応だった。謝罪並びに今後の適切なサービス利用に関して納得できる説明を強く求める。居宅介護支援事業所からは「要介護1」が出るだろうと言われていたが、結果「要介護2」となったことはセンターと居宅介護支援事業所の担当者間で勝手な結論を出したからである。認定で要支援になると受けられるサービスが介護予防に限られることから、これまで利用したサービスを全額自費負担したことは「権利侵害」に値するのではないかという不満がある。</p> <p>2 対応方針</p> <p>申立人への対応状況について、センター長と居宅介護支援事業所担当職員に対して説明を求めることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>センターが申立人に伝えた介護保険制度に関する説明が不十分であったことにより、申立人が誤った内容を理解していたことを指摘。センターに対し、申立人への早急な説明の場の設定を提案するとともに、同意見を申立人と苦情対象事業所双方に伝えた。</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>申立人は身体障害者手帳2級、精神障害者保健福祉手帳3級の生活保護受給者。福祉事務所の移転と担当が変更になったにもかかわらず、連絡先・担当者がわからなかった。本人の状況を把握する等の十分な配慮がない。また、特定不明の難病で家事もままならないため家事援助等を頼みたいが、自分では手続きもできず誰も助けてくれないし、放置されている状況のため支援をしてほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所担当者・障害者施策課地域ネットワーク推進担当に対し、今までの対応記録等の提示と、今後の対応について回答を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>福祉事務所からの事務所移転と担当者変更の通知は申立人に送付済みであり、福祉事務所の移転前の住所でも郵便物は転送され届いており、電話番号も変わっていない。また家事援助の要望については、障害者施策課の担当から自宅訪問が必要と伝えると拒否されたため、サービス利用に至っていなかった。福祉事務所や障害者施策課の対応が制度上、法的にまた支援面において、不整があったことは確認できなかった。制度的に、現況サービスの提供が難しい場合には、自立支援協議会において、困難事例として検討するなど、本人の意思を尊重しつつ、関係機関が総合的に連携協力してニーズに対応した福祉サービスをしてほしいという意見を伝えた。</p>				

3 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、生活保護を受給している。かかりつけ医から就労許可が出たので、就職活動を始めたが、就職活動にかかるスーツ代や交通費を支給してくれない。かかりつけ医とケースワーカーは連携を取っておらず、今後、就職活動を続けていくことが難しい。また、年7回受けられる病院のカウンセリングを当日キャンセルしたら、実費徴収された。</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</p> <p>就職活動に関する一連の対応については、その対応に明白な不整は認められないが、カウンセリング欠席の実費徴収については本人が理解していなかったため、今後、丁寧な説明を行うよう担当ケースワーカーに依頼した。利用者への適切な意思決定支援と合理的配慮を行うために、現場のさらなるスキルアップと他職種との十分な連携を図ることができるよう、上司に研修時間の確保を求めた。</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</p> <p>申立人は、愛の手帳・精神障害者保健福祉手帳を交付されており、生活保護を受給している。近隣の保育所建設工事に伴う騒音により、自己の病状悪化の不安と転居の希望を訴えた際、転居について認めらなかった。</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>福祉事務所のこれまでの対応に問題はなく、転居費用の支給の必要性については判断できないが、申立人の障害特性に配慮した検討や説明がなされたかという点では不十分であったと考えられる。関係機関と連携を取りながら、障害者差別解消法に基づき、自治体に課せられた合理的配慮に努めるよう福祉事務所に要望した。なお、本人の不安が少しでも減るよう、関係機関との会議を早急に設定したことについては評価できるが、今後も障害のある人が生活保護制度を利用しやすいよう、その特性に合わせた説明がなされることを期待する意見を担当ワーカーに伝えた。</p>				

5 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、身体障害者手帳4級（左股関節に人口骨頭置換）で生活保護を受給している。睡眠障害と体力の衰えが顕著で5分間しか歩けないことから、抜けたさし歯の治療のため、訪問歯科受診を希望すると担当のケースワーカーに相談した。担当ワーカーから、等級を一段上げて身体障害者手帳3級になればタクシー券の利用が適用となるので、その上で通院せよと言われた。しかし、3級に上げるためには左のみならず右股関節にも外科手術をし、人口骨頭に置換しなければならない。担当ワーカーには福祉に対する不適切な認識があり、また対応が取り調べの雰囲気になることがあるので、来訪しないで欲しいとの訴えがあった。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、申立人への言動や対応、誤解を与える行為があったかどうか説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>両者の会話録音から、担当ワーカーの説明は身体障害4級の申立人に障害を重くするべきとの誤解を与えるとともに、歩行能力を高めなければ歯科受診できないと思わせていたことから、申立人への助言としては適切を欠いていることを指摘した。また、申立人からの訴えを受け、その日に訪問したことは評価できるが、身体障害・睡眠障害等の精神疾患を持つ利用者に対しては、より丁寧な表現と支援に配慮するよう、担当ワーカーに意見を伝えた。</p>				

6 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>父の利用している介護事業者から、家族からの頻繁な問合せで業務に支障が出ていることを理由として、契約解除を仄めかす手紙が届いた。内容に全く心当たりがなく、脅されている気持ちになった。利用が継続できるよう、苦情調整委員に事実を調査してもらいたい。また、調査にあたっては、事業所に直接委員が訪問することと、本社役員と同席を希望する。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、手紙に書かれている内容について、所長と担当者から事情を聞くこととした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事業所の電話履歴には、申立人による長時間の電話や送迎時の足止めが頻繁に記録されており、申立人の認識と大きな違いがあることがわかった。苦情調整委員に契約解除を止める権限はないが、利用者本人にとってサービス利用の停止は大きな不利益になるため、介護支援事業所や地域包括支援センターも同席の上で、今後のサービス提供が滞らないように話し合うよう、助言した。</p>				

7 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>父の利用している介護事業者から、家族からの頻繁な問合せで業務に支障が出ていることを理由として、契約解除通知が届いた。また、健康なのにも関わらず、一方的に外出企画に参加できないと言われ、不利益を被っている。苦情調整委員に事実を調査してもらいたい。また、調査にあたっては、事業所本社役員の同席を強く希望する。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、解約通知の根拠と外出企画を不参加にした理由を聞くこととした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事業所の記録からは、申立人からの長時間の苦情、謝罪の要求などが確認できた。契約解除通知については、3ヵ月間利用料の支払いが滞っていたため、契約書の規定に則って発送されていた。また、外出企画への参加を拒否した理由は、外出企画のツアーにおいて申立人の希望する無添加食品のみの販売をすることは難しいと判断したことによるものだった。契約解除については、事業所の決定なので苦情調整委員では対応できないが、イベントに参加できない状況については、より丁寧な説明が必要との意見を伝えた。</p>				

8 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>父の利用する事業所から、「利用に際して遵守してほしい事項」という手紙が届いた。内容に全く心当たりがなく、何を根拠にこのような手紙を送ってきたのか。また、手紙の発信者も施設名になっており、誰が文責を負うのか、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。この事業所は、何度苦情を言っても対応を改善しないので、本社役員の同席も希望する。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、手紙に記載されている内容の根拠を確認することとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事業所の記録からは、利用者家族からの所長の能力を疑うような発言と、その他長時間にわたる苦情が記録されており、事業所の職員が申立人の言動にストレスを感じつつ対応している状況が把握できた。また、手紙の発信者が施設名であることに他意はなく、これまでも同様の文書を送っているとのことだった。重要な内容を含む文書を送付する場合は、責任の所在を明確にするよう意見を伝えた。</p>				

9 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>昨年も苦情調整委員に調査をしてもらったが、父が利用している事業所から、家族の要求が多いため、これ以上の対応が難しいとの手紙がまた届いた。前回同様、過剰な要求はしていないのにも関わらず、一方的に事業者から利用者の権利を侵害するような内容の手紙が送られてきて不愉快である。事業所を運営している会社の役員も同席の上、苦情調整委員に再度調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、手紙を送った経緯について事情聴取することとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、これまでも1時間を超える頻繁な電話や、送迎時の質問で足止めされたとの記録が残っていた。手紙は、事業所の顧問弁護士が内容を確認した上で、発送されている。申立人の主張と事業所の記録に大きな違いがあり、苦情調整委員としての調整は難しい。介護支援事業所や地域包括支援センターも同席の上、今後のサービス提供が可能かどうか話し合うよう意見を伝えた。</p>				

10 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>父の利用する事業所との連絡帳に、使わないように言っていたタオル代が記載されている。また、利用料請求書が複数回送られてきたが、実務に疎い利用者から2重に利用料を徴収しようとしているのではないかと。本社役員同席の上、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、請求書を再送したことについて事情聴取することとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、連絡帳に記載されていたタオル代はあくまでもメモであり、正式な請求書ではなかった。また、請求書の再発行は、5月分が8月に未入金であったため、ケアマネジャーに確認のために送ったものとの事であり、申立人はケアマネに利用明細が正しいか確認しないと支払わないことにしているとの理由が示された。一連のことは、一概に事業所の誤りであったとは言えないが、今後はより丁寧に事情を説明するよう意見を伝えた。</p>				

11 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>父の利用する事業所から契約解除の通知が届いた。契約解除の理由の一つに、「職員の個人情報等、サービス提供に無関係の事に関する質問」とあり、何のことも理解できない。利用者にとってサービス提供終了は大きな不利益であるので、本社役員同席の上、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、契約の継続が可能なのかを含め、通知の内容について聞き取りをした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、契約解除の撤回はない旨を確認し、今後は契約解除が有効か、法的な場での解決に移行すると思われるため、苦情調整委員での調整は難しいと判断した。個人情報等関係のない質問についてのやり取りが記録されていた。契約解除で直接不利益を被るのは利用者であるため、介護支援事業所や地域包括支援センターも同席の上、今後のサービス提供が途切れないよう、話し合うことを提案した。</p>				

12 高齢者在宅支援課の対応について	申立人	家族	区分	その他
<p>1 申立て・相談の内容</p> <p>介護オムツの支給について、宅配業者に外から見えない場所に置いてほしいとお願いしたところ、毎回違う場所に置かれて迷惑している。このことを申請窓口である区の高齢者在宅支援課に問い合わせたところ、配送は薬剤師会に委託しているとのことで、回答について一週間近く待たされた。回答が遅いので、再度問い合わせたところ、大声を出してもいないのに「大声を出さないでください」と言われ、以後、問い合わせは文書での受付にするよう一方的に言われた。苦情調整委員から正しい窓口対応をするよう、課長同席の上指導をお願いしたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>おむつの配送に関しては、保健福祉サービスに該当しないと判断するが、窓口対応として、高齢者在宅支援課の担当係から話を聞く事とした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、事業者である薬剤師会がお盆の休業期間であったため、回答が遅くなったとのことだった。職員の言動や対応は、申立人の主張と在宅支援課の記録が大きく異なるため、調整は難しいが、今後申立人の希望する方法で配送が行われる事を希望することを伝えた。</p>				

13 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>父が通っている介護施設の送迎ドライバーが送迎時に鼻歌を歌っていて不愉快なので、何度もやめて欲しいと指摘したが改善されない。また、入浴時、持ち込みのオーガニックコットンのタオルを使用せず、事業所の貸出しタオルを使われ、肌の弱い父にとって迷惑である。本社役員同席の上、苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、ドライバーの鼻歌とタオルの使用について聞き取りをすることとした。</p> <p>3 対応結果</p> <p>聞き取りの結果、ドライバーの鼻歌については、事業所から数か月前に運転手に注意指導し、以後も注意を促しているとの説明があった。また、タオルについては、感染予防等衛生管理の点から指定のクリーニング業者のタオルを使用しており、持ち込みタオルには対応しないとのことで、申立人の主張とは異なる認識だった。事業所内のタオル使用については、介護保険法に定めのないことなので、申立人との話し合いが望まれることを助言した。</p>				

14 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>父が通っている介護事業所で火傷をし、治療について交渉をしていたところ、事業所から契約を一方的に解約する通知が届いた。理不尽な通知で利用者の権利が侵害されている。苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所に調査の連絡を入れたところ、火傷の対応については弁護士が窓口になり、裁判を想定しているとの事だったため、苦情調整委員としての調査は行わない旨、申立人に通知した。</p>				

15 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>父が車椅子を借りている事業所に連絡を入れたところ、担当者が研修中とのことで、連絡が取れないまま折り返しの電話もない。研修で3日も不在ならば他の担当者に引き継ぐべきところ、無責任な対応で困っている。苦情調整委員に調査をしてもらいたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所に調査の連絡を入れたところ、車椅子を利用している本人は既に死亡しており、申立ての内容も本人の権利利益の保護に関係しないため、苦情調整委員としては調査を行わない旨、申立人に通知した。</p>				



3 30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30年8月30日（木）
見学先 ウェルファーム杉並複合施設棟
・くらしのサポートステーション
・杉並区成年後見センター
・在宅医療・生活支援センター

◆ 情報交換会

実施日 平成31年1月17日（木）

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

平成31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

〈保健福祉サービス苦情調整委員の活動から思うこと〉

丸市 豊也（社会福祉士）

平成25年11月より、苦情調整委員の任に就かせて頂き本年10月をもって任期の満期終了となりますが、この間、関係者の皆様には、多くのご協力と支えを頂きましたこと、心より御礼申し上げます。

苦情申立てのシステムは、保健福祉部管理課の担当職員方が電話受付、他課への振り分けをおこなった後、残った困難課題に対する調整が委員の職務ですが、苦情分野

は、生活保護、就労支援、児童、高齢者、身体・知的・精神障害者関連、そして申立者は御利用者ご本人及びご家族、また、内容については、職員の接遇、サービスの質と量への要望、個人情報取り扱い等々多岐に渡っており、毎回責任の重さと力量不足を痛感しております。

私が平成30年度に担当させていただいた代表的な内容としては、

- ・就労意欲があり医師に就労に対する承諾が得られているにも拘らず担当ワーカーから就労活動のための必要な支援を得られなかった。せつかく就労移行事業所に就労相談に行ったが生活のリズムを整えなさいといわれ入口で拒絶された思いになり納得がいかなかった。
- ・福祉事務所が移転し担当ワーカーが替わったが連絡がなく手紙を書いたが返事なかった。身体障害があるため買い物支援等の家事援助を頼んだが支援が得られなかった。

申し立て内容としては理解できましたが、福祉事務所等に実際に調査に行くと、福祉事務所では、誠実に電話やメモ等で何度も連絡をしてきたが、返信がなく連絡が取れなかったこと。また、御利用者からの必要な行政申請手続きがなされていなかったこと。要望は理解できるがルール上要望に添えないことがあったこと、等々努力はしてきたが、御利用者には思いが届かず、理解が得られなかったことが苦情に繋がったという状況が把握できました。双方の考えや主張を汲み取り、熟慮し、苦情調整結果通知を回答として出ささせていただきましたが、行政としてルールに基づき概ね適正に対応に努力されてきたことは理解しつつも、申立者からは、支援者がもっと自分の気持ちに寄り添った対応をして欲しかったとの思いや心から納得できる回答内容であったのだろうかという忸怩たる想いがあります。

また、私の関わった事案だけではありませんが、苦情申立てをされる方の中には、事業所へ長時間にわたり何度も苦情電話をされる人、区役所内の様々な担当部署に連日苦情に行かれる人、コミュニケーションがうまくいかずいつも大声で怒鳴り、益々周囲に受け入れられなくなっている方もみられます。ご本人に理があったとしても、また窓口対応がルールに基づいて適正に対応されてきたとしても、結果として、自身や周囲の人にとって好ましいとは言えない状況がある以上、生きづらさを抱えている方への窓口対応と福祉サービスの関わり方については課題を感じます。

現在、福祉サービスの多くは申請主義に基づきますが、本来福祉サービスを必要な方が、現実には、十分な相談支援を得られていないという状況が多々見られます。ご利用者の気持ちに配慮しつつも、敢えて今一歩支援の必要性を納得して頂けるように、支援の質を高め、アウトリーチやソーシャルアクション等の専門性の向上が全体として必要であると考えます。

苦情調整委員は福祉サービスの直接的支援者ではなく調整者としての立場の限界がありますが、申立者には、お気持ちに寄り添い、努めて共感的にお話をお聴きしたいと思っております。また、申立ての対象の事業者には、そのご苦労に配慮しつつ、あくまで中立公正性を保持し客観的に課題の整理に努めつつ、その上で、敢えて提言し、苦情の調整に取り組んで参りたいと思っております。

そして、福祉サービスの前進と杉並区の社会福祉の向上を念願しつつ、残された任期、微力ながら全力で苦情調整委員としての使命を果たして参りたいと思っております。今後とも、皆様のご指導ご鞭撻とご協力をお願い致します。

〈苦情に対する調整〉

小嶋 珠実（社会福祉士・公認心理師・臨床心理士）

2013年に苦情調整委員に就任し、この10月で任期を全うさせていただくことになります。区民の皆様からのご協力に心から感謝いたします。この間、多くの区民の方とお会いし、様々なご意見を伺いました。杉並区をはじめ、民間の保健福祉事業者等のコンプライアンス（法令遵守）やアカウンタビリティ（説明責任）の意識が高まり、利用者と事業者が直接やり取りをしても対等な話し合いができることが増えています。その中で、利用者が自身の希望や思い等をうまく表現できない場合に、苦情調整制度が役立ちます。事業所等に対して苦情を代弁するのではなく、お互いの主張がかみ合うように、通訳として関わることに苦情調整委員の存在意義があると考えてきました。

保健福祉サービスには絶対の正解はありません。以前許されてきた関わり方が、現在は不適切と判断されることがあります。また、利用者の個別事情に配慮し、その時だけの特別なサービスが提供されることがあります。サービス利用者と事業所のそれぞれの考え方を尊重し、どちらの考え方が正しいのか断ずるのではなく、両者の言い分に耳を傾けることが委員の役割と認識してきました。そのため、せっかく委員に訴えても、明確な結論がでず、歯がゆいお気持ちを持たれた方もいらっしゃると思います。

しかし、保健福祉という生活をしていく上で欠かすことができず、絶対的な正答がない世界だからこそ、話し合いの場が重要になります。区民の方が、「お世話になっているから」とサービスに疑問があっても、自らその疑問を口に出すことが難しい場合は、ご本人に代わりその疑問の回答や根拠を調査したり、また、事業者の言い分を第三者の立場として、ご本人に説明したりしてきました。

司法の場と違い白黒がはっきりしない点も多いですが、保健福祉サービス契約の当事者が相互の理解を深めていくためにも、今後も苦情調整制度をご利用いただきたいと思います。

〈別の見方をするというこの意味〉

角南 和子（弁護士）

苦情調整委員になり、苦情を相談に来られた方のお話を踏まえ、福祉サービス提供事業者に出向いて事実確認の調査をしてきました。その度に感じたことは、お互いほんの少しでも別の見方ができれば、広がった距離も狭まるということでした。

苦情を申立てる方は、福祉サービス提供事業者の職員の言動・対応について、ある一点だけを不適切・不当と主張するというよりは、自分はこういうつもりで話したのに・尋ねたのに、あんな態度を取られてしまって辛かった、不信感を持ったなどと、自分の言動を自分の思ったとおりに受け止めてもらえなかったことを話されます。そこで、こちらから、職員の側は相談者の言葉をこのように捉えたからそんな言動になったのかもしれないですねなどと、サービス提供事業者側の見方を提示すると、相談者は、そうかもしれない、少し気持ちが楽になったと言われることがあります。

逆に、福祉サービス提供事業者の職員に、相談者の気持ちの動きを事実経過を追って細かくお話すると、なるほど、その時にこういう声かけをすれば誤解されてしまう

のもわかりますと、苦情が生じた経緯をしっかりと理解されます。サービスを提供する側が、提供される側の見方を知ると、苦情の意味を理解し、一つの苦情をその後のその機関のサービス全体を改善することに生かすことができるのです。

調整活動は、事実認定をしたうえで一定の評価を下すという裁判的なものではなく、むしろ、苦情を持たれた方の思いや感じたことを十分にくみ取ったうえで、双方に別の見方を提示して距離を縮めることのできる建設的な活動だと思います。

今後も、相談者のお話をしっかりと伺っ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。

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30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30年4月～平成31年3月)

登録印刷物番号

31-0042

令和元年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。
<http://www.city.suginami.tokyo.jp>