

令和5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5年4月～令和6年3月)

令和6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 5 年度（令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 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 6 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5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	15

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

○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

(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	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5	
区分	高齢者福祉	2	1	3	5	1	1	1	1	0	0	1	0	1	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	介護保険	8	4	14	9	27	8	1	5	3	16	0	2	6	3	8	0	1	0	2	3	0	0	3	1	0	
	障害者福祉	5	0	2	2	0	5	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	障害者 総合支援法	7	16	15	12	23	3	7	8	6	14	0	7	2	3	8	1	1	4	0	0	3	1	1	3	1	
	児童福祉	1	2	4	6	2	0	1	2	3	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
	生活保護 (低所得者)	14	18	7	15	37	9	11	5	11	27	0	4	0	3	5	0	2	0	1	3	5	1	2	0	2	
	その他	3	2	4	9	12	1	1	3	4	7	1	1	0	5	4	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	
計	40	43	49	58	102	27	22	25	27	65	3	15	11	21	27	1	4	5	5	7	9	2	8	5	3		

※区分は東京都統計調査による。

イ 相談受付方法

(件)

年度	R1	R2	R3	R4	R5
電話	34	39	44	53	93
来庁	5	4	5	5	9
郵送	1	0	0	0	0
合計	40	43	49	58	102

ウ 申立対応状況

(件)

年度	R1	R2	R3	R4	R5
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	9	1	8	5	3
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	9	2	8	5	3

(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
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>生活保護受給中であるが、近隣の騒音のため精神的な持病が悪化し服薬増量なども必要となったため医師から転宅等の環境整備が必要との診断を受けた。将来の自立等の面からも、特定の自治体への転居を希望しており、自治体間の生活保護移管を含め自らの希望を担当のケースワーカーに伝え必要書類も提出したが、対応検討の過程で必要な調査や会議が適切に行われていないのではないか、自分に対して正しい情報を伝えてくれているのではないかと不信感を覚えたため、調査を実施して欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>福祉事務所との面談による調査の結果、担当ケースワーカーが、申立人の転居希望を知った後から電話や家庭訪問を通じて詳細な聴取を行い、都営住宅への入居案内や申請処理を行っていたこと、診断書等の必要書類が整った段階で検討会議を開き、会議の中で指摘された関係者への直接聴取による状況確認や、騒音の事実確認のための録音依頼を行うなど、可能な限り申立人の希望に沿った形で手続きが進められるよう、有益かつ丁寧な取り組みを行っていたことが把握された。</p> <p>また、福祉事務所の担当ケースワーカーが体調不良により不在となった時期の電話対応によって申立人が不信感を抱いた点については、所内でのより丁寧な引継ぎが望まれたものの、事後に担当者から適切に謝罪がなされていたことは十分に評価できた。</p> <p>併せて、早期の転宅・移管を望む申立人が、福祉事務所から関係者への連絡が、自分の要望通りの頻度等となっておらず不信を感じた点に関しては、担当者として、関係者に対する過度な負荷とならないよう配慮していたというやむをえない事情があり、不適切な対応であったとの指摘はできなかった。</p> <p>以上のことより、本件の担当者が申立人の転宅希望に対して真摯に対応してきた経緯が調査によって明らかとなったため、転宅実現に向けて前向きな対応がなされていたことを含め、申立人と福祉事務所長双方に対し本件調査結果の詳細を報告した。</p>				

2 福祉事務所の対応	申立人	本人	区分	生活保護
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>生活保護の新しい担当ケースワーカーに対し、生活保護費を窓口払いから振込払いに変更して欲しいこと、自らの精神的な状況からも通常の家庭訪問に応じることは困難であることなどの希望を繰り返し伝え、支援者等を介して対応改善を求めているが、真摯な回答はなく、大きなストレスを受けている。</p> <p>現在受診中の精神科医からも、担当ケースワーカーとの関わりをなくすよう指示を受けており、担当者を変更してほしい。</p> <p>上記の件に対して、福祉事務所に謝罪を求めるとともに、改めて事務所側の対応方針について説明を求めたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>福祉事務所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>福祉事務所との面談による調査の結果、過去に申立人と音信不通の期間があったこと、過去数年間で一度も家庭訪問を実施できていないことが判明した。福祉事務所としては、申立人の心理的負担や対応に対する不満も理解したうえで、家庭訪問を実施できない限りは振込支払に変更できないことを伝え、家庭訪問の必要性を繰り返し説いている等の認識が伝えられた。</p> <p>双方の事実認識には一部相違があるため、苦情調整委員制度の性質上、事実認定を行うことは相当ではないことを前提に、以下の指摘を行った。</p> <p>生活保護の制度上、担当者による家庭訪問は必要であり働きかけを続けざるを得なかった事情や、申立人の希望を退けざるを得なかった事情も認められる一方で、担当者による家庭訪問の単調な要求の繰り返しが申立人の心的負担を生じさせる要因にもなっていたと評価できる。受給者の生活を把握し自立援助に反映するという家庭訪問本来の趣旨に立ち返り、申立人にとって負担の少ない家庭訪問の手段や工夫を提案するなど、丁寧かつ現実的な対応が求められる。</p> <p>併せて、担当者の変更が困難であるとしても、例えば担当者を複数設置し役割分担を行うなど、申立人の精神状況への配慮を踏まえた新たな対応方法の模索や個別具体的な対応を今一度検討されたい、との結果報告を行った。</p>				

3 基幹相談支援センター等の対応	申立人	家族	区分	障害者 総合支援法
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>遠方に住む申立人から、区内に住む親族が受診先の病院から加療が必要であると診断を受けたにも関わらず、同人の同居人である親から診察と服薬を妨害されており、軟禁状態に置かれているとの相談があった。</p> <p>本件に関して、申立人が基幹相談支援センターの保健師と面談を行ったところ、虐待案件として対応を開始するとの説明を受けたが、その後の対応や結果について報告が無かった。また、後日保健センターにて面談を行った際にも情報の開示がなされなかったため、通報者に対して情報を共有しない両施設の対応に不満を感じている。</p> <p>また、医師の診断があるにも関わらず虐待の認定を行わなかった両センターの中立性に対して不信感を覚えており、加害者の主張ばかりを鵜呑みにし、被害者の人権と将来を蔑ろにしているのではないかと懸念を覚えている。</p> <p>以上のことから、適正な対応が行われていたのかを知るためにも、調査の状況や認定の理由など本件に関する情報を開示して欲しい。また、基幹相談支援センターの保健師から不適切と思われる発言を受けたが、これは当該センター全体の見解であるか教えて欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>基幹相談支援センターと保健センターの両保健師と面談を行い、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>両センター保健師との面談による調査の結果、以下のとおりの回答が得られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者虐待防止法等の法令上、虐待案件の報告義務については、都道府県に対する件数の報告義務のみが定められており、親族や通報者に対する報告義務は定められていない。 ・上記のとおり法令上報告義務が定められていないことから、両センターでは基本的には親族に対し、虐待案件の対応結果等について報告や情報開示を行っておらず、親族が通報者であった場合も同様である。 ・本件に関しても、上記の理由から申立人に対し報告や情報開示を行わないこととしており、このことは事前に申立人に説明し了承を得ていた。 ・今回の調査についても、上記の理由から委員の質問に対し回答することができず、両センター間の情報共有の状況についても同様の理由から回答できない。 ・申立人が指摘している保健師からの発言については、特定ができないものの、いずれの発言も法令に則り組織として検討した結果を伝えたものである。 <p>以上のことから、両センターが申立人に対して情報開示を行っていないことは、個人情報やプライバシー保護の観点及び虐待防止法等に鑑みて相当であると考えられ、苦情調整委員による調査に対して、虐待調査の状況や認定等につき回答できないことについても、同様にやむを得ないものと考えられる。</p>				

3 令和5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5年度は、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、施設見学の実施は見送りました。

◆ 情報交換会

実施日 令和5年10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 在宅医療・生活支援センター相談業務について

令和6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。



4 苦情調整委員活動を通じて感じたこと

< 「個」別の支援について >

片岡 智子（弁護士）

2019年11月から苦情調整委員を務めております。

福祉サービスの苦情調整委員という性質上、相談室で相談をお受けする相談者は「一個人」、調査訪問を行う福祉サービス提供者側は公私の「団体・組織」であることがほとんどです。

さて、相談者目線では、一個人として生きるその人唯一の生活の中で、ある福祉サービスを必要とし、そのサービスを受ける中で、個別の困難に立ち止まり、あるいは、サービス提供者側の個別の対応に不満を感じて、相談にいらっしゃいます。

他方、調査に伺う福祉サービス提供者側（介護施設や障がい者施設、福祉事務所等）からは、当該サービス提供団体としての定め、原則論、他のサービス受給者との公平確保、公的福祉制度の中での運用の限界、あるいは、人員不足や資金不足などの困難により、一個人の個別の要望には「制度上、応えることはできない」「本当は個別支援をしたいができない」という回答を受けることも少なくありません。

それゆえ、苦情調整活動の中で、「個」と「組織・制度」をどう調整するか、どのようにして「個」の相談者の困難の解消につなげられるか、を考える必要に迫られます。制度や組織運営自体を緩やかにしていく必要も感じます。

もっとも、どの場合でも非常に有益であり大切なことは、限界ある制度の中であっても、組織内の個別担当者の対応如何によって一個人は救われる部分が大いという事実です。これは、支援者側の「個」の支援とも言い換えられます。支援者一人一人が相手に向き合い、困難への理解、思いやり、共感することの大切さを、今後の調査の中でも引き続き伝えていきたいと考えています。

< 苦情調整委員の活動から感じたこと >

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、5年になります。就任当初、「苦情」という文字が気になりました。

「苦情」という言葉には、理不尽で不条理のような否定的なイメージを想像させ、区民が積極的に相談する気持ちを抑えてしまうのではという懸念を抱きました。また、辞書で調べると「苦情」は不平・不満という意味があり、不平・不満とは心のうちがおもしろくないことを意味していました。主観的な表現を行政行為に対する評価に使うのは不適切だとも感じていました。

当時、事務局の方に苦情の文字を削除して、保健福祉関係調整委員へ名称を変更するのはどうかと提案をしたこともありました。しかし、苦情調整委員の業務を続けていくうちに、就任当初の考えが軽率だったことに気付かされました。

ある日、60代後半の生活保護受給中の相談者から物価高騰の中で生活保護費のやり繰りが大変であるため、浴場補助券を増やして欲しいという訴えがありました。訴えのなかで、相談者本人が公園で見た「花咲かせ隊」の草花の方が、自分より大切にされていると感じたと、不満を話されていました。この相談者は申立てには至りませんでした。不満を話されたことで満足されたように感じましたし、誰にも言えない不満にこそ、その方の真意があったのかもしれない。

この面接から、「苦情」の文字があることで、相談をすることに対する垣根を低くして、保健福祉サービスに不平・不満があれば誰でも相談ができる窓口と改めて気付かされました。

最後に、保健福祉サービスは一方的なものではなく、相互的にあるものだと考えています。利用者側からの「苦情」という意見はサービス向上に役立つと考えていますので、不平・不満を感じたら杉並区保健福祉サービス苦情調整委員に相談をして欲しいと思っています。

< 苦情調整委員の役割について >

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ます。

苦情調整委員としてご相談を受けたり、調査を行ったりしていると、利用者と事業者の間のコミュニケーション不全により行き違いが生じ、お互いに無用な不信感を生んでしまっている事案にしばしば出会います。

コミュニケーション不全の原因はケースバイケースですが、事業者と利用者との間で知識や情報量に差があることが原因となっていることもあれば、事業者と利用者の立場の違いが原因となっていることもあります。

利用者が事業者の対応を理不尽に感じ、苦情を訴えてこられるケースで、私から事業者の立場や意図を説明し、「事業者としてはおそらく〇〇という理由でそのような言動をとったのではないかと思われる」等と説明すると、利用者が事業者の対応には悪意がなかったと気づき、腑に落ちて多少なりとも納得される場合もあります。

関係性がこじれてしまい、余計にコミュニケーションがとりづらくなり、さらに関係性が悪くなってしまい、悪循環に陥っているケースも多々見受けられます。

そのようなケースこそ、苦情調整委員制度が役に立つと考えています。

既に相手に対する不信感が生まれてしまっている場合には、当事者同士で話し合ってもなかなか解決には結びつきにくいいため、相談や調査を通じて、苦情調整委員が関与し、知識や情報量の差を少しでも埋め、相手方の立場を説明することにより、コミュニケーション不全を多少なりとも解消し、解決の手助けを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

(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。

(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。

第1号様式

（第5条関係）

第2号様式

（第6条関係）

第3号様式

（第6条関係）

第4号様式

（第6条関係）

第5号様式

（第6条関係）

第6号様式

(第6条関係)
第7号様式
(第8条関係)
第8号様式
(第8条関係)
第9号様式
(第9条関係)
一部改正〔令和5年規則39号〕
第10号様式
(第9条関係)
一部改正〔令和5年規則39号〕
第11号様式
(第9条関係)
第12号様式
(第9条関係)
第13号様式
(第10条関係)
第14号様式
(第10条関係)
第15号様式
(第10条関係)
第16号様式
(第10条関係)
第17号様式
(第11条関係)

令和5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5年4月～令和6年3月)

登録印刷物番号

06-0042

令和6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>