

令和4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4年4月～令和5年3月)

令和5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4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

	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	30	R1	R2	R3	R4	30	R1	R2	R3	R4	30	R1	R2	R3	R4	30	R1	R2	R3	R4	30	R1	R2	R3	R4	
区分	高齢者福祉	5	2	1	3	5	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	4	1	0	0	0	0
	介護保険	13	8	4	14	9	1	8	1	5	3	0	0	1	0	2	2	0	2	6	3	10	0	0	3	1
	障害者福祉	2	5	0	2	2	2	5	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	障害者 総合支援法	3	7	16	15	12	1	3	7	8	6	0	1	1	4	0	2	0	7	2	3	0	3	1	1	3
	児童福祉	3	1	2	4	6	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	1	1
	生活保護 (低所得者)	12	14	18	7	15	6	9	11	5	11	0	0	2	0	1	2	0	4	0	3	4	5	1	2	0
	その他	6	3	2	4	9	3	1	1	3	4	0	0	0	0	0	3	1	1	0	5	0	1	0	1	0
計	44	40	43	49	58	18	27	22	25	27	0	1	4	5	5	11	3	15	11	21	15	9	2	8	5	

※区分は東京都統計調査による。

#### イ 相談受付方法

年度	30	R1	R2	R3	R4
受付方法					
電話	31	34	39	44	53
来庁	11	5	4	5	5
郵送	2	1	0	0	0
合計	44	40	43	49	58

#### ウ 申立対応状況

年度	30	R1	R2	R3	R4
処理状況					
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	13	9	1	8	5
調整の打ち切り	0	0	0	0	0
調査の打ち切り	2	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	15	9	2	8	5

## (2) 苦情申立て内容及び対応結果の概要

1 入所施設の対応	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>長男が入所する施設のおムツ・パッドの実費負担の請求額が増加したことについて、その明細や説明を施設に問い合わせたが、施設側の回答が不十分である。また、夜間用パッドが日中にも使用されていることに不信を抱き、施設側にその事情の説明を求めたが、その適切な回答も受けられていない。そこで、当該施設においておムツ・パッドが適切に使用・管理されているか、施設の会議の検討結果も含め、調査を実施してほしい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>施設へ訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>施設からの聞き取り調査の結果、公的補助金の減少のため従前は施設負担としていたおムツ等費用について段階的に利用者への実費負担が生じるようになったこと、また、利用者のトイレ誘導の頻度や尿量等を踏まえると、おムツを重ねてパッド（通常「夜用」との商品名）を使うことでおムツ交換の頻度が減り、コスト的にも利用者の身体的負担も少なくなること等の事情によるものであり、施設側のパッドの使用状況が不適切とは認められなかった。</p> <p>他方で、利用者（家族）にとって、おムツ代の自己負担が生じることは重大事項であるから、施設側として当初からその請求明細等について説明すべきであったことを指摘のうえ、今回の申立人の指摘を契機に、請求書への明細添付、おムツ等使用の再検証などの改善に繋がったこと、今後も利用者のため、家族と施設側の協力が不可欠であるとの意見を述べた。</p>				

2 障害者施策課の対応	申立人	本人	区分	障害者福祉
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>障害者手帳（以下、手帳という。）及び心身障害者医療費助成の申請を勧められ申請をした。障害者手帳の交付は受けたが、心身障害者医療費助成は手帳の交付日が申立人の65歳の誕生日以降であったため非該当になった。</p> <p>区の担当者からは、「手帳の申請日が誕生日よりも前なので心身障害者医療費助成を受けられる」という誤った説明を受けていたので、経緯・理由を知りたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>窓口での説明や案内、手続き方法について、障害者施策課の担当職員に対し、聞き取りを行った。</p> <p>3 対応結果</p> <p>障害者手帳の交付日が65歳に達した場合、心身障害者医療費助成の対象外になるにもかかわらず、心身障害者医療費助成の年齢制限の基準について、申立人に誤った説明を行った事実を確認した。年齢制限の基準に関して、係としての認識が誤っていたためである。混乱を招いたことは深く反省すべきであり、再発を防止することが重要である。</p> <p>今回の件を受け、関係部署間で問題点を共有し、マニュアルの見直し等を行ったことは評価できるが、障害者のてびきや区公式ホームページの記載内容については、年齢制限の記載が不十分であるため、誤解が生じないように、基準に関する記載について見直しを求める。</p> <p>上記の委員の意見を通知した。</p>				

3 転倒事故に関する施設の対応	申立人	家族	区分	介護保険
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>親族が特別養護老人ホームのショートステイ利用中に転倒し大腿骨骨折した。事業所は、転倒事故が起きてから2週間以上も事業所の運営本部と杉並区に報告をしていなかった。</p> <p>事故後速やかに報告が行われなかった経緯・理由を説明して欲しい。</p> <p>また、苦情の申し入れについて事業所に第三者委員の連絡先を問い合わせたが、「第三者委員は、苦情があった場合に設置するもので、今回は苦情ではないので設置しない」「顧問弁護士と話をしてほしい」と説明された。「第三者委員」による対応を行わなかった経緯・理由を知りたい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>事故報告書の提出が遅れたのは、施設長が事故報告の指示を出したつもりだったが、実際には指示が通っていなかった、という理由によるものであった。</p> <p>また、第三者委員の対応をしなかった理由は、家族から訴訟提起予定であると言われていたため、第三者委員が対応可能な段階にはなく、顧問弁護士による対応が適切な案件と判断したためであった。</p> <p>以上の調査結果を踏まえ、以下の意見を通知した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故報告の目的は、事故の解決及び再発防止であり、迅速に行う必要があるため、複数人が報告済か否か把握できるように工夫が必要である。</li> <li>・ 第三者委員による苦情解決については、利用契約書にも記載されているため、解決困難と判断される場合であっても家族に対して丁寧に説明し、理解を求めよう努めるべきである。</li> </ul>				

4 保育園の対応	申立人	家族	区分	児童福祉
<p>1 相談・申立ての内容</p> <p>保育園の園児の保護者が閲覧できる画像共有・販売サイトに、自分の子どもを含む複数の園児の裸を撮影した画像が掲載された。当該画像は、水遊びの着替え等の際に撮影されたものである。</p> <p>画像公開に対して抗議したが、撮影・公開の経緯に関して事実報告を拒否された。</p> <p>画像が撮影・公開された経緯についてあらためて確認したい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>保育園を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>園児のプライベートゾーンを撮ってはいけないという認識はあり、口頭で注意し合う等していた。公開の手順は、パソコンのモニター上で16分割の小さな画像を園長と主任のみで確認しており、明確なマニュアルはなかった。</p> <p>保護者からの指摘を受けた後、複数人が公開前に画像を確認する等という内容のマニュアルを作成し、研修を行う等の再発防止策をとった。</p> <p>苦情申立人の子以外の裸の写真も公開されていたが、当該保護者には公開につき、報告していない。</p> <p>以上の調査結果を踏まえ、保育園は、園児が安心して生活ができる場であり、保護者は適切な保育がされると信頼し利用していることから、本件のような事案が発生した場合、該当の保護者に対して、迅速かつ丁寧な報告・説明を行うよう求めた。</p>				

5 移動支援事業者の対応	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>障害のある長女が、移動支援利用中にエスカレーターの転倒事故により負傷した。障害をもった利用者を支援する専門の事業所として、転倒を防ぐためにできることはあったはずである。</p> <p>事業所側の事故後の対応も不十分不適切であり、「事故報告書」の記載内容についても事実と異なる記載があり訂正をしてほしい。</p> <p>すでに本事業所には契約解除を伝えたが、他の利用者のためにも、利用者の安全管理、転倒事故防止、事後の適切な対応について、確認・指導して欲しい。</p> <p>2 対応方針</p> <p>事業所を訪問し、説明を求めた。</p> <p>3 対応結果</p> <p>申立人と事業所との間では、長女がエスカレーター利用時に杖を預かるべきであったか、体を支えるために服を持つのか等の支援方法について意見の対立が見られた。この点、家族である申立人が、移動支援のプロに転倒防止対応を強く期待する心情は十分に理解できる。他方、事業所側として、従前の長女の歩行の安定や杖の利用状況（本件事故は161回目の支援であり、よろめいたのは1度きりであったということ）を踏まえ、長女の自立、尊厳のため、あえて声掛け等の支援にとどめていたという考慮の存在も肯定できた。</p> <p>望まれた対応としては、長女を中心においた家族と事業所との話合いが契約当初に実施され、長女の身体状況等の変化に応じた見直しや再確認の機会が行われ、かつ、事故後の対応及び事故報告書についても、より丁寧な対応が実施されていれば、契約終了までの不信の高まりは避けられたことを指摘のうえ、契約終了によって突如、長女への支援が途絶えることへの懸念を表明し、長女の支援再開について当事者の努力を期待するとの意見を述べた。</p>				



### 3 令和4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4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4年10月19日(水)

報告事項

- ① 相談の概要と対応結果について(報告)
- ② 障害者総合支援法の制度や相談業務について

令和5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、定期的に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掲載しています。あわせて、区役所内掲示板12か所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

< 「アドボケイト」の視点から >

片岡 智子（弁護士）

2019年11月から杉並区の福祉サービス苦情調整委員を務めております。また、別の仕事として、家族環境等において困難な状況にある子どもの話を聴く仕事もしています。

そのような子どもたち、特に虐待や非行などの状況に置かれた子は、大人に希望を伝える機会や伝える術（言葉）をもたなかったり、過去に自分の話をきちんと聴いてもらえなかったという経験から、自分の希望を伝えることを諦めてしまっている子もいます。そのような子どもの希望や思いを丁寧に聞き取り、子どものことを決めるときにはその子の意見をきちんと聞いていくため、今、児童福祉法等の法改正も含め、子どもの意見をきく「アドボケイト」拡充の動きが進められています。

さて、苦情調整の話に戻ります。福祉サービスを受けている方々は、障害などの様々な事情により、やはり声をあげにくい立場に置かれており、伝えたがわかってもらえなかった、あるいは、伝えるための言葉やコミュニケーションに辛さを感じておられる方も多いことを実感します。子どもにアドボケイトが必要であるのと同じく、福祉サービスを受けている大人（子ども）にもアドボケイトの視点は必要です。その人のことを決めるときには、その人の意見をきちんと聞こう、という視点でもあります。

そのような視点から苦情調整委員としてできることとして、相談者の抱えている困難を丁寧に聞きとり、それをサービス提供者側に、よりよく伝わる形で、静かな言葉で伝えることによって調整解決が望まれるケースについて、さらに尽力していく所存です。

## < 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)

2022年6月に受けた相談のことです。

生活保護を受給している60代後半の男性(以下、相談者という)が、苦情調整委員の相談に来所されました。

相談者の主訴は、入浴券を増やして欲しいということでした。

この相談者は、風呂場のない住宅に居住しているため、福祉事務所から入浴券、年間60枚(月5枚)を支給されています。入浴券だけでは足りないため、生活費のやり繰りで銭湯に行ったり、夏場はアパートの階段踊り場でホースで水浴びをしてしのいでいましたが、他の居住者から苦情が出たため水浴びはできなくなりました。

ロシアがウクライナに攻め込んだ日以降、日本のあらゆる物の物価が上昇し、また相談者は銭湯代が7月から値上がりすると聞き、生活保護費の支給額が変わらない現状で、生活費のやりくりに強く不安を感じ、東京都や区の担当者に入浴券の追加を相談されましたが、相談者の納得できる対応がなされなかったため、苦情調整委員への相談に至りました。

相談者は主訴だけでなく、区の公園の「花咲かせ隊」の活動を見て、現在の区の政策が、人間より草花の手入れにお金をかけているような気持ちになり理不尽さを感じたこと、生活保護に至る生活歴を話してくれて、頼る親族もいない中で自力で生活してきた自負があること等、日々の心情を吐露されました。

主訴の入浴券を追加することは、区の制度のため区政相談に相談することを提案し、ふれあい入浴の利用を助言して、相談者は納得された様子で相談は終了しました。

相談を通して、相談者は福祉事務所の担当に主訴の回答を求めていることもありますが、相手の立場になって考えて欲しいとの要望があることを感じました。担当者の相談を聞く姿勢により、同じ回答であっても相談者が納得できるかどうかの差が生じると感じています。

最後にこれまでの相談でも何度も感じてきたことですが、相談援助を担当する人は、相談者の話を最後までしっかり聞くこと、相手の立場を配慮すること、自分の価値観を押し付けないこと、を意識し相談にあたることが重要であると考えます。

私自身も意識しながら、また自問自答しながら、相談にあたっています。

< 苦情調整委員の活動～申立てに至らない事案について >

井村 華子（弁護士）

私は、2021年11月から、苦情調整委員を務めています。

苦情調整委員としてご相談を受ける案件の中には、申立てに至らない事案もあります。

事案ごとに、申立てに至らない事情は異なりますが、苦情申立てを行っても相談者の要望が実現できないことが明らかな事案も一定数見受けられます。

このような事案についても、相談者としては、事業者との間で「困りごと」を抱えているという状況に変わりはないため、相談に来ていただいた機会をいかすべく、丁寧にお話しを伺うよう心がけています。

そして、苦情調整委員制度内では相談者の要望を実現できないということをお伝えした上で、適切な相談先をご案内したり、事業者に苦情を直接伝える場合のポイントや注意点をお話ししたりすることもあります。要望自体、他の制度によっても実現が難しそうな場合には、なぜ難しいのかをご説明します。

苦情調整委員制度の目的は、利用者の権利利益の保護、保健福祉サービスの質の一層の向上にありますので、申立てに至らない事案についても、相談者のお話を丁寧に伺い、その要望をくみ取り、一緒に解決方法を考えることにより、利用者・事業者の双方にとって少しでも良い解決につながるよう手助けし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4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4年4月～令和5年3月)

登録印刷物番号

05-0052

令和5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>