

令和 6 年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告書

令和 7 年 6 月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第6条第1項第7号に基づき、
練馬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、苦情・相談の受付状況、申立て、
苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告する。

令和7年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

目次

■令和6年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

■令和6年度の概要	2
■申立て	3
◇1 申立てのしくみ	3
◇2 令和6年度 申立ての概要	3
◇3 令和6年度 調査実施一覧	3
◇4 令和6年度 申立事例（概要）	4
■苦情の概要	9
◇1 令和6年度 分野別苦情の一覧	1 1
◇2 令和6年度 苦情事例の概要	1 2
■相談の概要	2 2
◇1 令和6年度 分野別相談の一覧	2 2
■委員面談・その他の活動	2 3
■練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例・施行規則	2 4

令和6年度練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動

練馬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、「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」（以下「条例」という。巻末掲載）に基づいて、平成15年6月1日に活動を開始した第三者機関である。制度の目的は、介護保険を含む保健福祉サービスの利用あるいは利用申し込みをしている練馬区民の権利および利益擁護を図ることである。

ここでは、苦情調整委員が令和6年4月1日～令和7年3月31日の1年間に受け付けた申立て、苦情、その他の活動について報告する。

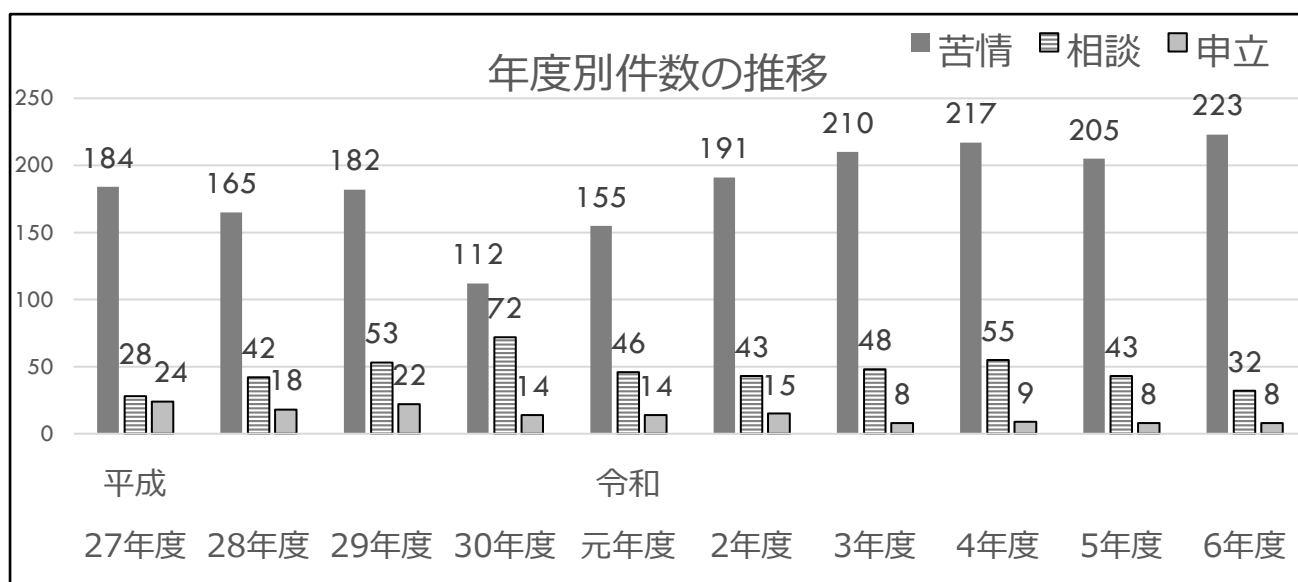
なお、条例第6条第1項第2号に規定されている「苦情調整委員発意の調査」、同第3号「事業者に対する是正等の勧告」、同第4号「事業者への意見表明」、同第5号「区長または練馬区教育委員会への報告」を行った事例はなかった。

令和6年度の概要

苦情・相談の受付総数は255件で、令和5年度に比べ7件増加した。

内訳は、苦情223件、相談32件であった。

苦情は令和5年度より18件増加、相談は11件減少した。



- 申立ては8件で、令和5年度と同数であった。

申立ての対象は「介護保険」4件、「障害者総合支援法」4件であった。

- 区民等からの苦情・相談とは別に、事業者や自治体等からの問い合わせ・相談対応等が63件あった。令和5年度より11件増加した。

申立て

◇1 申立てのしくみ

苦情調整委員の業務の第一は、区民からの「苦情申立て」を受けて、調査・調整を行うことである（条例第6条第1項第1号）。

苦情調整委員に申立てをすることができる事項は、事業者が行った保健福祉サービスの提供、取消しおよび拒否に関する事項で本人に係るものとする。

申立ての対象となるサービスは、公的サービス・民間事業者によるサービスのいかなを問わない。ただし、事件が起こってから1年以上経っている事項、裁判所において係争中または判決等のあった事項、法令に基づいた不服申立て中または裁決のあった事項、議会で審議中または審議が終了した事項、医療、食品・環境衛生、規制取締りに関する行政処分などは、申立ての対象にはならない（条例第10条第2項および第11条）。

申立てができるのは、利用者本人のほか、配偶者、同居の家族、三親等内の親族、民生委員・児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員、人権擁護委員、成年後見人等である（条例第9条および条例施行規則第8条）。

申立ては、所定の「苦情申立書」に記入して提出することが原則であるが、申立人の事情に応じて、口頭や点字でもよいこととしている（条例施行規則第9条）。

◇2 令和6年度 申立ての概要

令和6年度に受け付けた申立ては8件だった。

内訳は、「介護保険」4件、「障害者総合支援法」4件で、そのうち調査を実施した件数は3件であった。

申立人は、すべて「家族」からの申立てであった。

本年度より電子申請での苦情申立てが可能となり、1件は電子申請で受け付けた。

なお、事務局から相談者に対して苦情申立制度の説明を行い、郵送した苦情申立てに関する資料は23件であった。

◇3 令和6年度 調査実施一覧

	分野	申立対象	申立人	受付方法	対象	照会方法	調整期間
1	介護保険	訪問介護	家族	電子申請	民間	文書・訪問	81日間
2	介護保険	特定施設入居者生活介護	家族	郵送	民間	文書・訪問	29日間
3	障害者総合支援法	補装具費の支給	家族	郵送	民間	文書	52日間

◇ 4 令和6年度 申立事例（概要）

申立 1	介護保険：訪問介護事業所の対応について
	【申立人（利用者の娘）からの申出・申立ての趣旨】 訪問介護事業所は契約を締結せず、正しく利用料の請求も行われていなかった。 また、サービス利用を一方的に中止されたことについて苦情を申立てる。 ① 契約書を正式に締結しなかったのはなぜか。 ② 利用料の請求書を毎月発行せず、杜撰な事務処理が行われていた。 ③ ヘルパーの体調不良を理由として、突然サービスが打ち切られた。 ④ 重要事項説明書、個人情報取扱いに係る同意書、介護の記録の開示を求める。
	【事業所からの回答】 ① 初回訪問時に、契約書等を持参したが一部未記入の点に気づき、持ち帰った。関係機関へ確認を行うなどの対応をしている最中での弊所撤退となった。迅速に事務処理を行うための人員を増やすなどの対応が必要なのではないかと受け止めている。 ② 利用料の請求はサービス月の翌々月だが、申立人に限り翌月請求とした。 ③ 申立人・利用者に多大な心配と迷惑をかけたことを謝罪する。 ④ について提出はなかった。（事務局記）
	【委員の判断】 本件では、致命的ともいえる事業所の運営能力の欠如が見られた。当職が苦情調整委員に就任して以来、初めて経験する程の運営能力の欠如で、申立人が不信感を持ち、苦情申立に至った心情も十分理解できた。 まず、第1に、管理者自身の管理能力（責任者としての姿勢）の大幅な欠如である。管理者の対応は「対応はすべてヘルパーに任せている。ヘルパーに言ってくれ」というものだった。事業所を立ち上げ、利用者や介護保険からお金を頂くというビジネスを行っているのだから、その厳しさを自覚していただきたかったと思う。 第2に、事業所の事務処理能力の異常なまでの欠如である。主なものを箇条書きにして述べる。

- ・ 契約書の内容矛盾が修正されていない、周辺書類の不存在

契約書については申立人が内容の不備を指摘し、事業所に修正依頼したが、それが最後まで修正されず、契約書が申立人の手に再び戻ることはなかった。また、契約時に同時に作成されなくてはならなかった個人情報使用同意書は白紙、重要事項説明書については提出がなかった。このような状況から考えるに、事業所は、契約行為、それに伴う周辺書類の必要性について十分に意義を理解できておらず、事業者としての基本的な知識が欠如していたのではないかと感じた。

- ・ 費用の請求が不安定であったことについて

事業所は回答書の中で、申立人の要求にそって請求は翌月に行うこととしたと述べているが、それを裏付ける書類の提出はなかった。一方申立人の苦情申立書では、具体的な日付をもって、1か月分～4か月分の幅でまとめて請求があったことが示されていた。費用請求が不定期かつ3か月分、4か月分まとめてとなれば、利用者は不安で、家計管理にも影響を及ぼす。費用請求はもとより契約書に沿って安定的に行われなければならない。本件においては、請求・支払いの条項で契約書に矛盾があり、そもそも事業所はどのような請求・支払いシステムを想定していたのか不明である。この条項は申立人より矛盾が指摘されているが最後まで修正されることはなかった。

- ・ 介護記録の未提出について

申立人から介護記録の提出が求められており、当方からも再三記録の提出を求めたが、最後まで提出されることはなかった。介護記録はサービス提供の内容を示す重要な書類である。介護保険という公的な資金から報酬を得る事業者として根柢の部分から問題があったのではないかと感じた。

以上のとおり本件は、事業所の運営があまりに杜撰で利用者が不信感や不満を抱くに至った。申立人はこの惨状をケアマネジャーに訴えたが、解決に至らなかった。本件では申立人はケアマネジャーには不満を持たず、むしろ謝意を表しているのだから、当職においても敢えて問題にはしないが、本来であれば、このような状況が利用者から上がって来た場合は、ケアマネジャーはもっと積極的に調整機能を果たして欲しかったと思う。また、ケアマネジャーはこうした情報を地域包括支援センターにも知らせ情報の共有を図って欲しかったと思う。さらには地域包括支援センターからは情報が行政庁に伝わり、行政庁においては日頃の注意・指導に反映するといったルートが確保できていれば良かったと感じた。

今後、練馬区民が同様な不安感を抱くことが無いよう、本件の内容は練馬区の所管部署に伝えた。

なお、本事業所は現在廃業を検討していると聞いたが、もし事業を継続するのであれば、今回の件を教訓に、しっかりした事業所運営を確保するよう願うところである。

申立 2	介護保険：有料老人ホームの対応について
	【申立人（利用者の長男）からの申出・申立ての趣旨】 ① 心肺停止となった父に一次救命をせずに放置した事案で人命救助のあり方、監督・指導内容、根本原因に対する説明を再三求めているが、直接的な回答を避け説明責任がなされていない。書面にて質問に対する明確な回答を提示し、再発防止の面からも問題点を認め謝罪してほしい。 ② 一次救命措置（AED 使用、心臓マッサージ）の未実施が会社として適切とする理由、会社として問題ないとする理由を提示してほしい。 ③ 緊急時の対応を説明する際の、本社の生活相談室長の態度が、横暴で威圧すら感じられたことは不適切と考える。
	【事業所からの回答】 ① 当社では、施設に対しいち早く医療機関に繋げるよう指導している。当該施設においても、マニュアルを用いて定期的に緊急時対応の指導をしている。救命救急士および看護師から AED 使用訓練も実施している。管理・監督に過失があるとの認識はない。職員は変調に気付いた後速やかにバイタル測定、救急要請を行った。当社の管理・監督についても、問題があるとの認識はない。 ② 職員は速やかに救急要請を行っており、それ以降もいち早く医療に繋げるため救急隊受け入れ、救急同乗の準備や連絡等対応を行っており、当社の管理・監督に過失があるとの認識はない。 ③ 説明に申立人宅を訪問した生活相談室長の対応については最大限の配慮をしたつもりだが不快に感じさせてしまったことは残念である。
	【委員の判断】 ① 施設は適宜 A E D 使用訓練、A E D 研修を実施するとともに、また速やかなバイタル測定、救急車要請を行うなど、施設として管理・監督に過失はなく問題無しとし、謝罪はなかった。A E D の重要性は十分に認識されており、今回のような非常事態の場合、利用者に A E D を使用すべきだとする状況にあったかどうかは、回答書の内容からは判然とせず、明確に事の是非を問えない。 ② 施設側は速やかな救急要請を行い、いち早く医療につなげる対応をしており管理・監督に過失はないと主張し、双方間に見解の相違がみられる。当職としてはどちらの主張が正しいか、双方の主張の内容からは判断がつかない。 なお、申立人が主張される A E D 使用、心臓マッサージ等の一時救命措置の実施に関しては、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第 10 条第 2 項 7 号に規定する「医療に関する事項」に抵触すると考えられることから、その点についての申立は保健福祉サービスにおける苦情調整の対象外とならざるを得ない。 ③ 申立人による応対した職員の態度が不適切であったことに対する謝罪の要求に対して、施設側は、申立人に対しやや不十分な点があるとはいえ、率直に申立人に不快の念を与えたことを、自らの反省も踏まえ、認めているものと判断した。 当職としては、今後とも施設利用者・関係者の皆様にいささかの不信感や嫌悪感等を抱かれないよう、誠実で温もりのある接遇等に努められますよう心から願ってやまない。

申立 3	障害者総合支援法：車いす購入時の事業所の対応について
【申立人（利用者の母親）からの申出・申立ての趣旨】 車いすの支給決定を受けてから、納品されるまでに1年以上かかった。介護者の負担、生活の支障、車いすを利用しないと生活が出来ない障害者にとって、納品が遅れるという事がどれほど大変な事かをよく理解していただきたいと思う。 ①退職した職員に発注していたにもかかわらず、会社として何の対応もしていなかったのはなぜか。チェック体制はあるのか。なければ改善を求める。 ②メールを送信しても返信がない。会社の方針、社員の教育はどうなっているのか。迅速な対応を求める。	
【事業所からの回答】 退職した職員の日報に申立人の記載がなかった。申立人からの連絡で確認したところ、引き継がれることなく営業所に採寸表が置き去りになっていた。採寸はやり直しが必要と判断した。最初からになってしまうので、別の業者でも作成が可能な旨も伝えた。 オーダー車は、半年から1年待ちで、申立人へは4か月の期間で製作した。職員携帯電話へのメール対応は、信頼関係が危ぶまれた方に対しては、本社に連絡するようにしている。 今後は契約書に説明事項確認チェック欄を入れ、契約書の写しや発注内容が郵送されなかった場合は、会社へ連絡を依頼する説明文を利用者に対し作成したいと思う。 ①療育センターで採寸をした場合の管理は、立場上難しいため、契約書の写しや発注内容が郵送されなかった場合は、会社への連絡を利用者に依頼する。 ②両親それぞれに連絡しなければいけない状況が判明し、同じ内容を両者に送信した。 職員Aが担当者ではない旨が伝わっていなかったため、申立人が職員Aに送信したメールは本社から父親宛に返信した。 退職した職員には何度も電話や手紙で連絡しているが、つながらない状態であった。	
【委員の判断】 事業所からは令和6年10月14日付で1回目の回答があった。しかし、1回目の回答では申立の趣旨に対応した内容ではなく、回答内容に不明瞭な点があり全体として不十分な内容で、再調査を行い事業所に回答を求めた。 しかし、2回目の回答において、事業所は再調査の趣旨を理解せず、既に回答済みとの回答を繰り返すのみだった。そればかりか、事業所は今後の苦情調整委員に対する回答を拒否した。 ① 退職した職員に発注していたにもかかわらず、会社として何の対応もしていなかったのはなぜか。チェック体制はあるのか。なければ改善を求める。 事業所からの回答によれば、2023年3月に車いすと歩行車の見積書を作成し担当者へ渡していること、同年7月には車いすの支給決定通知書が練馬区福祉事務所より事	

業所に届いているにもかかわらず、2024年4月に申立人からの問い合わせがあるまで車いすと歩行車の手配が全くなされていなかったことが明らかになった。

そもそも、車いすを必要とする人が支給決定も受け車いすの納品を求めているにもかかわらず、利用者からの問い合わせがあるまで古い採寸表が営業所に放置されたままになっていたなどということはあってはならないことである。

そこで、苦情調整委員としては、なぜこのような、あってはならない事態が発生したのか、その原因を事業所にも十分考えて頂きたかった。

②メールを送信しても返信がない。会社の方針、社員の教育はどうなっているのか。迅速な対応を求める。

事業所からの回答によれば、信頼関係を失った方の対応は一人ではさせないことにしていること、連絡先は本社にしていることなどが明らかになっている。

しかしながら、顧客側の視点からすると、具体的な担当者がおらず「連絡先は本社」などということでは、いったいどこに連絡すれば責任をもってすぐに対応してもらえるのかわからず、申立人にとってはその不満が今回の申立につながった。

申立人からみれば、車いすの支給決定を受けたときに対応していた担当者は採寸まで行っていたにもかかわらず何の連絡もないまま退職してしまい、発注の手続が全く進んでいなかったという事情に加えてのことであり、連絡先にしても担当者についても事業所は申立人に対しより丁寧な説明をすべきであった。

一度信頼を失った顧客との間でさらに信頼を失うような事態を避けるためにはどうすればよいのか考えるべきところを、いったん引き受けておきながら信頼を失ったからといって他社に依頼するよう振り向けるような対応ではその負担を福祉サービスの利用者に負わせるだけの結果となり、迅速で適切な福祉サービスのニーズに対応することは困難と考える。事業所には、福祉サービスにかかわる事業者として今後同じことを繰り返さないように考えて頂きたかった。

残念ながら、事業所からは上記のような回答しか得られず、また今後の回答を一切拒否されるという対応を受け、これ以上本制度による調整は困難であると判断するに至った。したがって、これで調整は終了とする。

苦情の概要

令和6年度に受け付けた苦情は、令和5年度より18件増加し、223件だった。

◇苦情のサービス分野別件数

「高齢者福祉等」	10件	(4.5%)
「介護保険」	98件	(43.9%)
「障害者福祉等」	8件	(3.6%)
「障害者総合支援法」	49件	(22.0%)
「児童福祉」	8件	(3.6%)
「生活保護」	29件	(13.0%)
「その他福祉」	4件	(1.8%)
「その他」	17件	(7.6%)

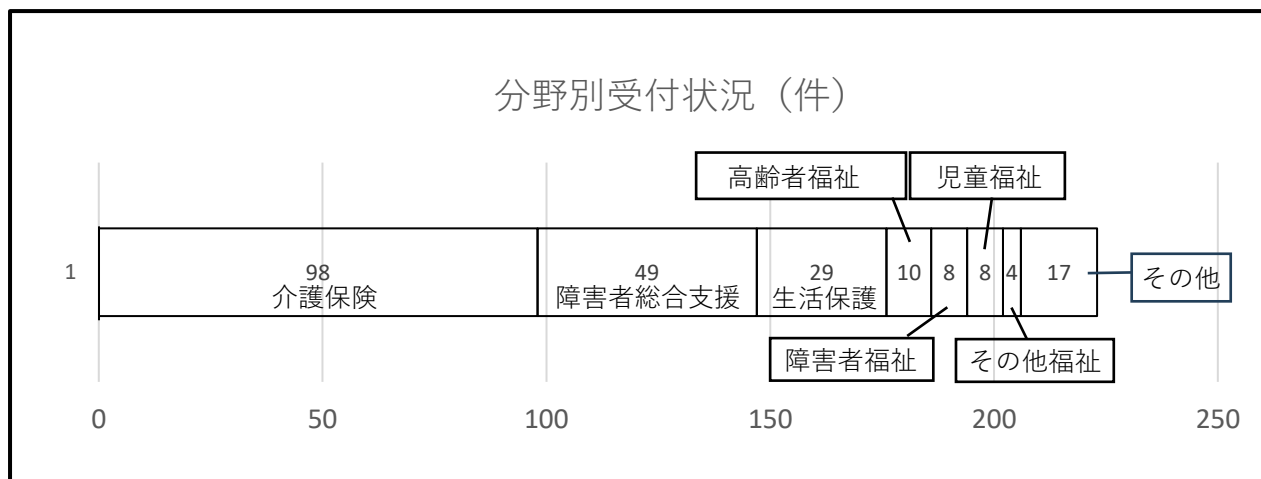
令和6年度は、令和5年度と比較し、介護保険に関する苦情が9件、生活保護に関する苦情が9件増加した。主訴については上記のとおりだが、精神障害者関連の苦情は87件(39.0%)、生活保護に関連する苦情は53件(23.8%)であった。

苦情においては継続的な対応が必要な事例が少なくなく、223件中101件(45.3%)に複数回の対応を要した。1回の対応で終了した案件は122件であった。

最多最長の対応は、1人の申出人について年間に27回1203分対応した事例があった。平均対応回数は2.6回、平均対応時間は59.8分であった。

◇苦情の分類方法

区分	内 容
高齢者福祉	老人福祉法に規定されるサービス、都市区町村単独事業等 ※介護保険サービスは下記「介護保険」に計上
介護保険	介護保険法による高齢者福祉サービス及び地域支援事業 ※介護保険による保健医療サービスを含む
障害者福祉	下記「障害者総合支援法」以外の障害者・児サービス、 都市区町村単独事業等 ※障害者総合支援法によるサービスは下記「障害者総合支援法」に計上
障害者総合支援法	障害者総合支援法による障害福祉サービス及び地域生活支援事業 ※障害児を含む
児童福祉	児童養護施設や保育所など児童福祉法に規定される児童福祉サービス及び都市区町村単独事業等
生活保護	生活保護法による各種扶助及び施設等
その他福祉	上記に属さない福祉サービス
その他	保健福祉サービス以外



◇主な分野の苦情受付件数推移

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
高 齢	1 2	7	6	9	7	1 1	1 1	5	1 2	1 0
介 護	6 2	6 4	7 1	4 6	7 0	8 6	9 8	9 9	8 9	9 8
障害者	1 1	2	5	6	5	4	5	1 0	1 0	8
支援法	3 1	2 4	2 2	2 2	2 7	3 6	2 5	2 6	4 4	4 9
児 童	9	1 6	1 5	7	1 7	1 3	1 6	2 1	9	8
生 活	3 3	2 4	4 3	1 7	1 8	1 8	2 7	2 3	2 0	2 9
総 数	1 8 4	1 6 5	1 8 2	1 1 2	1 5 5	1 9 1	2 1 0	2 1 7	2 0 5	2 2 3

◇申出人の種別

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
家 族	8 3	8 2	8 7	5 8	8 5	8 7	1 1 3	1 1 9	1 0 2	1 0 3
本 人	9 2	7 3	8 5	5 1	5 9	8 5	8 3	8 2	9 7	1 0 7
代理人	0	2	3	2	3	4	3	2	0	3
その他	9	8	7	1	8	1 5	1 1	1 4	6	1 0
総 数	1 8 4	1 6 5	1 8 2	1 1 2	1 5 5	1 9 1	2 1 0	2 1 7	2 0 5	2 2 3

●申出人 本人 107 名 48.0%
 （種別） 家族 103 名 46.2%
 代理人 3 名 1.3%
 その他 10 名 4.5%

●受付方法 電話 187 件 83.9%
 来所 21 件 9.4%
 メール 12 件 5.4%
 郵便 3 件 1.3%

◇ 1 令和 6 年度 分野別苦情の一覧

分野	内 容
高齢者福祉 10 件	地域包括支援センター4 件、高齢者の保護 3 件、はつらつセンター1 件、サービス付き 高齢者向け住宅 1 件、都市型軽費老人ホーム 1 件
介護保険 98 件	居宅サービス 51 件（訪問介護 13 件、訪問看護 2 件、訪問リハビリ 2 件、通所介護 4 件、 通所リハビリ 5 件、短期入所生活介護 5 件、特定施設入居者生活介護 20 件）
	居宅介護支援 13 件
	施設サービス 22 件（特別養護老人ホーム 16 件、老人保健施設 6 件）
	地域密着型サービス 8 件（地域密着通所介護 2 件、小規模多機能型居宅介護 2 件、 認知症対応型共同生活介護 1 件、看護小規模多機能型居宅介護 3 件）
	その他 4 件（要介護認定 2 件、福祉用具貸与 1 件、住宅改修 1 件）
障害者福祉 8 件	精神障害者相談対応 3 件、知的障害者相談対応 1 件、特別障害者手当 1 件、 精神障害者保健福祉手帳 1 件、身体障害者手帳 1 件、障害支援区分変更 1 件
障害者総合支援法 49 件	介護給付サービス 11 件（居宅介護 6 件、生活介護 4 件、施設入所支援 1 件）
	訓練等給付サービス 19 件（自立訓練 1 件、就労移行支援 5 件、 就労継続支援 A 型 1 件、就労継続支援 B 型 6 件、共同生活援助 6 件）
	地域生活支援事業 6 件（地域活動支援センター 6 件）
	その他 13 件（自立支援医療 6 件、計画相談支援 4 件、補装具費の支給 2 件、 日常生活用具の給付 1 件）
児童福祉 8 件	児童福祉法に基づくサービス 2 件（放課後等デイサービス 2 件）
	保育サービス 4 件（保育園 2 件、家庭的保育事業 1 件、居宅訪問型保育事業 1 件）
	その他 2 件（こども発達支援センター 1 件、子ども家庭支援センター 1 件）
生活保護 29 件	生活保護 29 件
その他福祉 4 件	自費ヘルパー 2 件、物価高騰給付金 1 件、障害者福祉団体 1 件
その他 (保健福祉サービス以外) 17 件	医療 6 件、行政サービス 6 件、近隣被害 2 件、商業サービス 2 件、その他 1 件
計 223 件	

◇ 2 令和6年度 苦情事例の概要

高齢者福祉等（10 件）

【地域包括支援センター】

1	職員は自分の冷蔵庫の中を見た。失礼である。(本人)
2	区外施設に入居する父親の銀行同行を職員がするという。家族で同行したい。(家族)
3	キーパーソンでないという理由で、娘の自分に対して親の情報を提供せず、質問しても回答してくれない。(家族)
4	職員は一方的に訪問日を通知して家に来るという。迷惑なので辞めてほしい。(家族)

【高齢者の保護・はつらつセンター・サービス付き高齢者向け住宅・都市型軽費老人ホーム】

5	母と連絡が取れない。母のことを確認したいが、担当者につないでもらえない。(家族)
6	事実ではないが、夫の自分が手をあげたと妻が保護され、居場所がわからない。(家族)
7	両親が勝手に施設に入れられた。自分が行っていた財産管理は、説明もなく失効していた。説明責任をはたしたうえ謝罪してほしい。(家族)
8	はつらつセンター体操中に転倒骨折した。治療費は補償されたが、管理者からの正式な謝罪がない。(本人)
9	サービス付き高齢者向け住宅職員が母親の居室にあったメモを見て、記載されていた電話番号に電話した。個人情報保護法に抵触するのではないか。(家族)
10	生活保護受給中であるが「収入を隠して東京都から怒られるのはあなただから」と都市型軽費老人ホーム施設長に身に覚えのない不正を疑われた。(家族)

介護保険（98 件）

■居宅サービス■

【訪問介護】

1	ヘルパーに振込みと買い物を依頼したところ、釣銭が少なかった。(本人)
2	買い物同行時、ヘルパーがおつりをとった。(本人)
3	事業所は契約不締結の状態では支援を開始した。請求書は毎月発行されず、事業所都合で急にサービスを打ち切った。(家族)
4	事業所が代わった。ヘルパーはタクシー券を金庫にしまうなどあきれた行動をした。(本人)
5	認知症独居の父親は、ヘルパーの訪問時に外出してしまう事がある。事業所は実費請求してくるが、認知症に対する理解のない制度がおかしい。(家族)
6	ヘルパーに欲しがるものを与えたが、管理者から「無理に渡さないでくれ」と注意された。ヘルパーが嘘をついている。(本人)
7	サービス担当者会議で「あちこちから物を持ってくる」とヘルパーは、自分が認知症であるかのような発言をした。(本人)
8	65 歳になり障害サービスから介護保険に切替わった。これにより通院同行が利用できず、自己負担額が大きくなり困っている。(本人)
9	ヘルパーが来て消耗品が急に減る様になった。管理者に申し出ると撤退するという。(本人)
10	事業所が希望していない自費サービスを勧めてくる。(家族)
11	病院同行を依頼したヘルパーにお金をとられた。(本人)
12	ヘルパーの訪問時間が定まらず、予定が組めない。(家族)
13	サービス提供責任者が高齢ヘルパーを大声で叱責し、自分は働こうとしない。(本人)

【訪問看護・訪問リハビリ】

14	男性看護師に代わるといふ。嫌なので訪問看護事業所をかえたい。(本人)
15	喀痰吸引を依頼していた訪問看護事業者が、予告も引き継ぎもなく突然撤退するという。(家族)
16	訪問リハビリ事業所の車が自分の車の前に駐車した。管理者、職員に苦情を伝えたが、謝罪はなく、自分からの電話を着信拒否にされた。(その他)
17	事業所の一方的な言い分で訪問リハビリを終了するという。納得できない。(本人)

【通所介護・通所リハビリ】

18	利用中に転倒骨折したが、事業所は生活保護受給者だから損害賠償しないと言った。(家族)
19	送迎運転手がスマートフォンを見ながら運転した。危険なので注意してほしい。(本人)
20	デイサービスで父親が新型コロナウイルス感染症に感染し、肺炎を発症し入院している。以前から利用者に感染者がいたようだが、管理者は公表しなかった。(家族)
21	施設看護師に「これからは爪を切らない」と言われた。看護師の仕事ではないのか。(家族)
22	デイケア利用時に転倒骨折入院に至ったが、管理者は家族に連絡せず、不安な思いをしている。(家族)
23	利用者をただ座らせておくだけのデイケアに対して、抜き打ちの検査を求める。(家族)
24	デイケアで性的虐待を受けたようだが、虐待通報しても行政が動いてくれない。(代理人)
25	デイケアで転倒骨折したが、治療費の補償も事故の説明もない。(家族)
26	デイケアから5月支払い分から請求書もお知らせも全て電子化するという文書が来た。対応できない人に対しての選択肢も示されていない。困っている。(家族)

【短期入所生活介護】

27	利用を開始する母親のケガについて伝えようと電話したが、担当職員に繋がらなかった。施設内の情報伝達手段を改善し安心して利用できるようにしてほしい。(家族)
28	利用時にエプロンを持参したが使用せず、施設のものを使用した。(家族)
29	利用中に母親は転倒し歩けない状態だった。施設はそのまま通院させずに帰宅させた。(家族)
30	利用中、2日間連続で転倒した。1度目の転倒時、注意するよう依頼したが残念だ。(家族)
31	ショートステイの入退所時間に変更になり不便になった。(家族)

【特定施設入居者生活介護】

32	施設に入居して3ヶ月で4回転倒を繰り返した。3、4回目の転倒は骨折し救急搬送となり、退去に至った。施設長は「できる事は限られている。施設に非はない」と謝罪はしたが何の補償もない。(家族)
33	有料老人ホームに入居する父親の状態が急に悪くなりおむつの使用料が増えたが、施設は練馬区助成の紙おむつ等支援事業の発注を代行せず、自社の追加のおむつ代を請求した。(家族)
34	排泄介助や車いす誘導時、施設職員は「めんどくさい」と何度も言う。施設長に訴えたが、対処しなかった。(家族)
35	施設から「今後、食事提供を含む食事サービスを一切しない」と言われ同意書に署名させられた。(家族)
36	ナースコールを押しても、職員は来てくれなかった。(本人)
37	退去を申し出たが前払金20%は返却できないという。契約時には全額戻ると聞いた。(家族)
38	家族の了承なく、施設の判断で精神科に受診させ向精神薬が処方されていた。(家族)
39	急変した父親に、職員は心肺蘇生など適切な処置を行わなかった。(家族)
40	人手不足でナースコールの対応が遅い。食事時にトイレ介助を申し出ると「こんな忙しい時にトイレに呼ばないでくれ」と職員に言われた。(本人)
41	食事が摂れなくなった祖母に、施設は点滴もせず、衰弱させた。(家族)
42	病態により体が思うように動かない兄に対して職員は偏見を持って接し、孤立させた。(家族)

43	入居初日の夜に転倒骨折した。見守りが足らなかったのではないか。(家族)
44	身元引受人が拒否しているという理由で、施設は祖母に会わせてくれなかった。(家族)
45	入居して1週間で高度脱水、緊急入院となった。適切な介護を行っていなかったのではないか。(家族)
46	面会を申し込むために施設に電話したが、着信拒否を設定され受け付けてくれなかった。(家族)
47	有料老人ホームのサービスが悪い。エアコンが壊れても修理してくれない。(本人)
48	利用者が痛みを訴えても、職員は頓服薬をなかなか持って来てくれなかった。(家族)
49	入居2日目で母親は2階自室の窓から転落した。安全管理に問題がある。(家族)
50	職員の入れ替わりが激しく情報伝達が悪い。職員に質問しても返答がなく信用できない。(家族)
51	施設ドライバーから必然性もなく駐車をとがめられ、怒鳴られた。(その他)

■ 居宅介護支援 ■

52	ケアマネジャーが毎月、書類を持ってくる。迷惑なのでやめてほしい。(本人)
53	ケアマネジャーが話を聴いてくれない。訪問せずに電話で済ませたり、リハビリ中に来て話が十分にできない。(家族)
54	母親は転倒骨折して入院後、老人保健施設に入所した。在宅時のケアマネジャーは退院後、在宅介護を希望しても、支援してくれない。(家族)
55	ケアマネジャーから近隣住民の情報を聞かされた。自分達の情報も流出していないかと不安になった。(家族)
56	両親のケアマネジャーは認知症の両親を誘導し同居して介護している自分を追い出そうとする。(家族)
57	ケアマネジャーに要介護再認定を申し出たが、「無理です」と動いてくれなかった。(家族)
58	ケアマネジャーが自分や家族の許可なく、玄関の鍵の番号を訪問リハビリ職員に伝えた。(本人)
59	義両親と障害者の夫の介護をしているが、ケアマネジャーは同居の家族がいるという理由でヘルパーを入れてくれなかった。(家族)
60	体調が悪いがケアマネジャーは何もしてくれない。(本人)
61	議員とケアマネジャーが結託し、家族に相談せず母親の自宅の売却し、母親を施設に入所させようとする。(家族)
62	介護者の現状を理解しようとしていないケアマネジャーを交代させたい。(家族)
63	ケアマネジャーが来ない。連絡が取れない。(家族)
64	入院していた夫が亡くなったが、ケアマネジャーは葬儀に来てくれなかった。冷たい。(家族)

■ 施設サービス ■

【特別養護老人ホーム】

65 粒	入所する母親の外反母趾が悪化しているが、施設から連絡もなく治療もしてくれない。(家族)
66	入所後、衰弱が進み看取り状態となり、施設で対応できないと言われた。その後、有料老人ホームに入居したところ回復した。施設の介護に問題があったのではないか。(家族)
67	入所する母親が亡くなったが、施設職員はお悔やみの一言もなかった。(家族)
68	母親と面会したいが、1日に面会できる人数が制限されていて、なかなか会えない。(家族)
69	施設での看取りを希望した。手続きに関して十分な説明がなくサインだけをさせられた。(家族)
70	母親が強い痛みを訴えたが、施設は面会を拒否し、適切な対応をしなかった。(家族)
71	診療情報や処置など介護に必要な情報の共有が、職員間で出来ていない。(家族)
72	特別養護老人ホームへ2年前から申し込みをしているが入所できない。(家族)
73	利用者が施設に馴染めないことを、相談員は家族の対応のためだと責めた。(家族)
74	施設で希望する病院に救急搬送してもらえず、母親は何度も嘔吐し肺炎となった。(家族)

75	母親が咽頭部に大ケガをしたが、施設からなぜケガをしたのか説明がない。(家族)
76	入院中に施設は他の利用者と契約し、退院後は施設に戻れなくなった。(家族)
77	職員が少なくいつも忙しそうで、体の痛みを訴えられない。(家族)
78	施設が受け入れるという事で人工肛門の手術をした。術後になって医療依存度が高いと再入所を拒否された。(家族)
79 粒	施設内で転倒骨折した。手術、リハビリを経て施設に戻ったが2日後に再度転倒した。施設長に苦情を言うと「文句があるなら出ていけ」と言われた。(家族)
80	入所申請して1ヶ月経過しても返事がないので連絡すると「練馬区から何の連絡もないので動いていない」と言われた。(家族)

【老人保健施設】

81	入所後2週間で急激に体調が悪化した。必要な介護がされていなかったのではないかと。(家族)
82	夫が急変して入院した。入院当日に「次の施設を探してください」と言われた。冷たい。(家族)
83	母親が転倒したらしいが、職員は家族への報告が遅く、救急搬送もしていなかった。(家族)
84	入所して8ヶ月ほど経つが夫の結婚指輪が見当たらない。施設に申し出ても「はじめからなかった」と事実と違うことを言われた。(家族)
85	施設の勧めで検査入院したところ、退院後は再入所できないと言われた。(家族)
86	施設は夫の緑内障を見落とし、治療が中断され症状が悪化した。(家族)

■ 地域密着型サービス ■

【地域密着型通所介護】

87	デイサービスで認知症利用者にもものを取られるが、スタッフは自分にばかり注意する。(本人)
88	送迎車が道路を塞いでいたため注意したところ、ドライバーに失礼な態度をとられた。練馬区から指導してほしい。(その他)

【小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護・看護小規模多機能型居宅介護】

89	小規模多機能型居宅介護を利用しようとした。介護保険サービスの利用契約について、内容や説明不足によりこれでは「特殊詐欺」と同等だと感じた。改善を求める。(家族)
90	小規模多機能型居宅介護を利用しているが「職員がいない」と言われ訪問介護を受けられない。(家族)
91	グループホームで母が1年間に4回も大けがをした。虐待されているのかもしれない。(家族)
92	看護小規模多機能型居宅介護事業所の利用者の1人が母親に暴言や差別的発言を繰り返した。母親はうつ傾向になったが、施設は対応してくれなかった。(家族)
93	看護小規模多機能型居宅介護を利用しているが、訪問看護師に自分が夫をネグレクトしていると記録に書かれた。大変傷ついた。(家族)
94	看護小規模多機能型居宅介護利用中に転倒し骨折を負った。対応した職員の態度、日頃の介護も酷く憤っている。(家族)

■ その他 介護保険 ■

【要介護認定・福祉用具貸与・住宅改修】

95	要介護認定結果に納得がいけない。体の状態は悪くなっているが、要介護2から1になった。(本人)
96	要介護認定の結果を電話で教えてほしい。(家族)
97	3年間レンタルしていた歩行器の買い取りを事業者申し出たところ、事業者は新品の2倍の価格を要求した。(家族)
98	住宅改修を利用者が入院中に行った。施行業者は「入院中でも問題ない」と言ったが、入院中は介護保険が利用できず、全額を請求された。(家族)

障害者福祉（8件）

【精神障害者相談対応・知的障害者相談対応】

1	担当保健師が苦手でサービスの利用ができない。自宅に訪問もしてくれない。（家族）
2	訪問看護を希望した自分に、初めて来た保健師は「脚は悪くないですね」と責めるような発言をした。（本人）
3	集合住宅で精神障害者の騒音に苦しんでいる。保健相談所は対応してくれなかった。（その他）
4	自分を唯一理解してくれる元の担当者に戻してほしい。（本人）

【特別障害者手当・身体障害者手帳・精神障害者保健福祉手帳・障害支援区分変更】

5	特別障害者手当の手続きをしたいが、障害もあり出来ない。保健師や精神科デイケア相談員などに相談したが、誰もサポートしてくれない。（本人）
6	海外から練馬区に転入した。妻の身体障害者手帳を申請したところ、主治医は3級相当だと言ったが、4級の判定だった。納得できない。（家族）
7	手帳の申請をしたが、発行の通知が葉書で届くと言う。家族にも知られたくないので、封書で親展にして欲しい。（本人）
8	グループホームに入居しようと見学した。区分変更の申請に時間がかかり、他の利用者の入居が決まり入居できなかった。（本人）

障害者総合支援法（49件）

■介護給付サービス■

【居宅介護・生活介護・施設入所支援】

1	ヘルパーがベランダや玄関の掃除をしてくれない。（本人）
2	精神障害のある自分に、居宅介護事業所職員は「やる気がないなんてこと、言ってんじゃないわよ」と強い口調で自分を責めた。（本人）
3	ヘルパーは部屋掃除を拒否し「元気で若いのに、なんで出来ないの」と自分を責めた。（本人）
4	高層マンションに住んでいるが、居宅介護事業所は1階玄関到着からサービス時間を開始するという。提供時間が短くなり困っている。（本人）
5	かつて利用していた居宅介護事業所のキャンセル料に疑問がある。契約書を紛失したのでコピーを求めたが、事業所は契約書のコピーをくれない。（本人）
6	ヘルパーに支援時間の変更をメールで依頼した。「時間変更は出来ないと言っているでしょう」とインターフォンで怒鳴られた。（本人）
7 ㌵	窓の高い体育館のような場所で生活介護を行っている。日当たりが悪く不適切である。（代理人）
8	生活介護施設が民営化されてサービスの質が落ちた。職員のレベルが低くすぐに辞めてしまう。区が介入してほしい。（家族）
9 ㌵	日の当たらない場所での生活介護は不適切である。（家族）
10 ㌵	子どもの問題行動について生活介護施設職員は人権を無視した発言をした。謝罪してほしい。（家族）
11	生活介護施設は、通帳・印鑑・キャッシュカードを預かってもらっても預かり証を発行しない。（家族）

■ 訓練等給付サービス ■

【自立訓練（生活訓練）・就労移行支援・就労継続支援 A 型・就労継続支援 B 型】

12	パート採用が決まり退所となったが、自立訓練事業所職員は「パートって就職といえるのか」と自分をバカにしたような発言をした。(本人)
13	就労移行支援事業所職員は自閉症の自分に、強く「発言してください」と強要した。(本人)
14	就労移行支援事業所に苦情を訴えたところ、利用時間やサービスを減らされた。(本人)
15	就労移行支援事業所で介護資格もなく身体障害者の世話をやらされる。(本人)
16	一般企業への就職を目標に就労移行支援事業所に通所しているが、事前に説明された指導・訓練を受ける事ができなかった。(本人)
17	就労移行支援事業所の職員が総入れ替えとなった。やっと職員と信頼関係を築けたところだったので、今後が不安だ。(本人)
18	就労継続支援 A 型事業所を利用している。休日に休んだが「昨日はなぜ連絡なく休んだのか」と職員に責められた。(本人)
19	タイムカードの退勤打刻について、就労継続支援 B 型事業所職員は自分にだけ厳しい。(本人)
20	就労継続支援 B 型事業所職員の言動に傷ついたが、自覚はなく、謝罪されなかった。(本人)
21	就労継続支援 B 型事業所の工賃が安すぎる。A 型と統合して工賃をあげてほしい。(代理人)
22	就労継続支援 B 型事業所の契約書に契約期間が書いてない。説明も不十分だ。(本人)
23	就労継続支援 B 型事業所利用者が公道で通行人を写真に撮っている。不愉快だし危険である。(その他)
24	就労継続支援 B 型事業所で他の利用者と接触して怪我を負わせた。事故後、警察に連れていかれた。障害からの行動であり、子どもを犯人扱いされたようで悔しい。(家族)

【共同生活援助】

25	グループホームが半年後に閉鎖するという。次の受け入れ先の紹介がなく困っている。(家族)
26	巡回に来る職員が舌打ちや無視をする。態度の改善を求めたい。(本人)
27	グループホームで隣人による騒音被害を受けているが、管理者は対応してくれない。(本人)
28	金銭管理を依頼しているが、2 日で 2,000 円しかもらえず、生活に困っている。(本人)
29	以前利用していた施設職員は「お前が悪い」と利用者を責めた。支援する姿勢がない。(本人)
30	職員に階下室の騒音を訴えても対応してくれなかった。(本人)

■ 地域生活支援事業 ■

【地域活動支援センター】

31	センターのプログラムは身体障害者用がない。個々の機能や特性を考慮してほしい。(本人)
32	センターに福祉定期預金の証書を預けたところ、返却してくれない。(本人)
33	電話相談で苦手な職員が電話に出たので切ったところ、「苦手な職員が電話に出ても切らないで」と言われた。(本人)
34	管理者の病気への理解が低い。病気を理解し、利用者の意見を反映してほしい。(本人)
35	家族での送迎が出来なくなった。センターで車を買ひ、送迎してほしい。(本人)
36	不潔な行動をする利用者がいるが、センターは必要な対策をしなかった。(本人)

■ その他 障害者総合支援法 ■

【自立支援医療】

37	デイケア職員と意見が合わず口論になり出入り禁止になった。利用を継続したい。(本人)
38	訪問看護師が突然来て、血圧や体温を計測して帰った。頼んでもいないのに、利用料の説明もなく不安だ。(本人)
39	訪問リハビリの理学療法士が、連絡もなく来なかった。(本人)
40	他の利用者都合で、看護師訪問時間が 90 分から 30 分になるという。主治医は 90 分の指示を出しており、90 分に調整してほしい。(本人)
41	訪問看護師の対応が冷たい。利用をやめたい。(本人)
42	看護師が女性から男性に変更になるという。不安だ。(本人)

【計画相談支援】

43	相談支援専門員が相談しても答えることなく、何度も同じことをいうので不快だ。(本人)
44	相談支援専門員は、してもいないモニタリングをしたと区に報告した。(本人)
45	相談支援専門員は利用者の状態を理解せず、担当者会議も行わない。(本人)
46	相談支援専門員と合わない。変更したい。(本人)

【補装具費の支給・日常生活用具の給付】

47 48	1 年以上前に発注した車椅子が未だに納品されない。担当職員が退職し失念したというが、対応が遅く、事業所に連絡しても返信がない。(家族)
48	補聴器屋は注文していない補聴器を作り、「購入してほしい」という。断りたい。(本人)
49	他区より転入したが、日常生活用具の給付の申請に非課税所得証明書が必要だという。非課税所得証明書を取りに行くのも大変だ。自治体で連携し、手続を簡略化してほしい。(家族)

児童福祉（８件）

【放課後等デイサービス】

1	放課後等デイサービスから突然利用を控えてほしいといわれた。子どもにも問題はあったと思うが、スタッフには外国人も多く意思疎通も取れず、報告や相談もなく切り捨てられショックを受けた。(家族)
2	放課後デイサービスのスタッフが全員やめたという理由で、急にサービスを打ち切った。経営上の理由との事だが、引き継ぎもなく突然で困る。(家族)

【保育園・家庭的保育事業・居宅訪問型保育】

3	子どもが保育園給食を喉に詰まらせて吐いた。ラスクが原因だが保育士は「パンを喉につまらせた」と事実と異なる説明をした。(家族)
4	3年前に子どもは保育園での散歩中に転倒し、あごを脱臼した。小学生となった現在も治療が必要だが、法人からの謝罪がない。(その他)
5	保育ママを利用しているが、「お盆はお宅のお子さんだけだ」「お弁当を持たせてください」と言われ、利用するのに肩身が狭い。(家族)
6	居宅訪問型保育を利用しているが、毎回保育士が異なり、子どもが慣れずに泣いて拒否する。担当者を変更するか固定してほしい。(家族)

【こども発達支援センター・子ども家庭支援センター】

7	子ども発達支援センターを利用している。今年度から急に職員が代わり、対応が悪くなった。(家族)
8	自分はうつ病で子どもと練馬区外の実家で今は療養している。子ども家庭支援センター職員から「３ヶ月保育園を休むと除名」という誤った情報を伝えられて不安になった。(家族)

生活保護（29 件）

1	病院を変わる必要があるが、担当のケースワーカーは医療券を発給してくれない。(本人)
2	生活保護受給前のアパートの立ち退きでもらった敷金が収入認定され、保護費が削られたことに納得できない。(本人)
3	年金の受給を後ろ倒した。ケースワーカーから厚生年金調査委任状を書くよう言われた。拒否したら保護を停止された。(本人)
4	転居先を探している。ケースワーカーは「駅から遠い」「広すぎる」と認めてくれない。(本人)
5	ケースワーカーは4月に保護を打ち切ると言った。担当が代わり「保護は3月まで、4月分は返還するように」と言われた。担当者により言うことが変わり困っている。(本人)
6	生活保護を開始するところだが、現在の住居は住宅扶助基準額を超えている。ケースワーカーから転居を促されているが、少し待ってほしい。(本人)
7	ケースワーカーはフルネームの名札をするべきだ。自分を軽く扱われていると感じる。(本人)
8	騒音がひどく引越をしたいが認められず、不足資金の相談にも応じてもらえない。(本人)
9	保護費についてケースワーカーに問い合わせたが「話になりません」と一方的に切られた。受給者に寄り添う姿勢がたりない。(家族)
10	福祉事務所に生活保護について相談したが取り合ってくれなかった。(本人)
11	向かいの家の人に見られている。転居したいが福祉事務所は許可してくれない。(本人)
12	福祉事務所そのものに苦情がある。(本人)
13	ケースワーカーに生業費の申請を勧められたが対象外だった。申請準備は大変で、対象外なら申請を勧めて欲しくなかった。(本人)
14	環境が良いと練馬区に転入したが、自治会は煩わしく生活音も気になる。他区に転居したいが、福祉事務所は許可しない。(本人)
15	30日未満の入院で生活費の返還通知が来た。おかしいのではないかと。(本人)
16	近隣トラブルで転居を余儀なくされた。ケースワーカーは大家を擁護する姿勢だった。(本人)
17	ケースワーカーから提案された住居が劣悪で、高齢である状況が考慮されていない。(本人)
18	お金に困り福祉事務所に連絡したが、職員に一方的に電話を切られた。(本人)
19	ケースワーカーはジェネリック医薬品をすすめる。強要しないでほしい。(本人)
20	ケースワーカーが無理やり精神科に入院させようとする。(本人)
21	エアコン購入費用助成を利用した。限度額の超過分を自分に負担してと言われた。(本人)
22	生活保護申請したが「99%、申請しても通りません」と話さえ聞いてもらえなかった。(本人)
23	ケースワーカーは就業に必要な資格取得費用の支給を認めなかった。(本人)
24	妹に香典費用を借りた。すぐに返したが収入認定となり返還するよう指導された。(本人)
25	緊急避難中であるが、アパートの家賃を自分に分割で負担してほしいと言われた。(本人)
26	ケースワーカーは受給開始時に利用できるサービスの説明を行わなかった。(本人)
27	騒音や立地が気になり転居希望を申し出たが、福祉事務所は許可してくれない。(本人)
28	3年も前に受け取った親戚からの送金5万円を収入認定するといい、今になって保護費の返還を求められた。(本人)
29	ケースワーカーに相談しても解決しない。(本人)

その他福祉（４件）

1	自費ヘルパー事業所は契約書を紛失し、再契約してほしいという。個人情報を含む書類であるので心配だ。(本人)
2	通院などに自費ヘルパーを利用しているが高額だ。単価は練馬区が決めているのか。(本人)
3	非課税世帯なのに、物価高騰給付金が給付されなかった。(本人)
4	参加者に付きまといわれて困った。家族会主催者に申し出ても対応してくれなかった。(本人)

その他（医療・行政など保健福祉サービス以外）（17件）

【医療】

1	主治医が自分の医療情報を保健師や薬剤師に流出したようだ。以後、関係者は皆、自分に偏見を持って対応され不快だ。(本人)
2	医師は診察時間を５分と決めている。もっとしっかり患者の話を聴いてほしい。(本人)
3	精神科医師は聞き間違えて「あなたは私を殺すと言ったのか」と酷いことを言われた。(本人)
4	往診医と契約しようと思うが、費用の説明がなかった。(本人)
5	検査を依頼していたが、クリニックが失念した。クリニックのミスだが、謝罪もなく、医師は「２回も来るのか!」と言った。医師の接遇の改善を求める。(本人)
6	植物状態で入院中の妻に病院は毎月CT検査をする。「多すぎるのでは」と申し出ると退院を促された。(家族)

【行政サービス】

7	保健相談所と福祉事務所に手紙で質問したところ、嘘や矛盾した回答で難病の自分をバカにする内容であった。(本人)
8	最近、歩きたばこをしている人が増えている。取り締まってほしい。(その他)
9	心身障害者福祉手当過少支給を広報で知り、行政への不満を伝えたい。(その他)
10	近隣の喫煙、飲酒、ゴミ投棄について区に相談した。注意喚起の掲示物を希望すると職員は「看板屋に言えば」と失礼な対応をした。(家族)
11	妻の施設費用が高く区役所に相談に行った。どこもまともに話を聞いてくれなかった。(家族)
12	転入手続きの窓口職員の対応が悪かった。間違いを頭ごなしに否定された。また「マイナンバーカードの写真が古い、差し替えなければ手続きはできない」と言われたが、別の窓口では問題なく受け付けてくれた。(本人)

【近隣被害・商業サービス・その他】

13	隣人の騒音がひどく苦情を訴えると、大家から退去をせまられた。(本人)
14	障害者施設利用者らしい方々が公園に来ていた。引率する職員は言葉遣いが悪く、子どもたちに危険な遊び方をさせていた。(その他)
15	福祉事務所の紹介で採用面接を受けたところ、企業の面接は「スマートフォンも持っていないのか、ありえない」と圧迫面接だった。(本人)
16	引越業者に現金、蚊取線香、カバンをとられた。(本人)
17	不正請求で処分された事業所は刑事罰を受けないのか。(その他)

相談の概要

令和6年度に受け付けた相談は、令和5年度より11件少ない32件だった。

◇令和6年度 分野別相談の一覧

分野	内 容
高齢者福祉 6件	成年後見人4件、後期高齢者医療1件、行政サービス1件
介護保険 8件	在宅サービス3件（訪問介護2件、通所介護1件）
	施設サービス2件（特別養護老人ホーム1件、老人保健施設1件）
	地域密着型サービス1件（小規模多機能型居宅介護1件）
	その他2件（要介護認定2件）
障害者総合支援法 2件	訓練等給費1件（共同生活援助1件）
	その他1件（日常生活用具の給付1件）
生活保護 1件	生活保護1件
その他福祉 1件	物価高騰対策臨時くらし応援事業1件
その他 14件 (保健福祉サービス以外)	行政サービス3件、生活相談2件、医療2件、防犯1件、近隣被害1件、マイナンバーカード1件、予防接種1件、詐欺1件、苦情調整委員1件、成年後見人1件
計 32件	

委員面談

苦情調整委員制度では、毎週火曜日午後（第5週・年末年始・祝休日を除く）に面談日を設定し、予約制で、苦情調整委員と直接話すことのできる機会を提供している。

当制度で実施する「面談」は、必ずしも申立てを前提するものではなく、また、「面談」をせずに申立てすることも可能である。

令和6年度に実施された面談は11件だった。

その他の活動

◇苦情調整委員の全体会議

事務局は、毎月1回、苦情調整委員全体会議を開催して、申立事例の検討、活動報告、情報提供などを行っている。なお、令和6年度、条例第6条第3項ただし書および条例施行規則第7条の苦情調整委員会会議の招集は行われなかった。

◇周知・広報活動

区ホームページやパンフレットで制度について周知している。また、「ねりま区報」令和6年7月11日号、令和7年2月11日号に関係記事が紹介された。

練馬区社会福祉協議会苦情受付担当者会議、主任介護支援専門員協議会運営委員会、精神保健福祉関係者連絡会等に専門相談員が参加し、情報収集と苦情調整委員制度の紹介を行った。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例

平成 15 年 3 月 17 日条例第 6 号

(目的)

第 1 条 この条例は、保健福祉サービスの利用に関する区民等からの苦情の申立てについて適切かつ迅速に対応するため、練馬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。)を設置し、もって保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護することを目的とする。

(用語の定義)

第 2 条 この条例において、つぎ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 高齢者、障害者、児童等を対象とした保健または福祉に関する各種のサービスの提供その他の事業をいう。

(2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体および個人をいう。

(委嘱等)

第 3 条 苦情調整委員は、5 人以内とし、人格が高潔で、保健、福祉、法律等の分野に優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱する。

2 苦情調整委員の任期は、2 年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 苦情調整委員を補佐し、必要な相談および調査を行うため、保健福祉サービス専門相談員(以下「専門相談員」という。)を置く。

4 この条例に規定するもののほか、専門相談員について必要な事項は、練馬区規則(以下「規則」という。)で定める。

(兼業の禁止)

第 4 条 苦情調整委員および専門相談員は、練馬区(以下「区」という。)と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員または従事者と兼ねることができない。

(解嘱)

第 5 条 区長は、苦情調整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または職務上の義務違反その他苦情調整委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 苦情調整委員は、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。

(職務)

第 6 条 苦情調整委員の職務は、つぎのとおりとする。

(1) 保健福祉サービスの利用に関する苦情の申立て(以下「申立て」という。)を受け、当該申立てについての調整に必要な調査を行うこと。

(2) 前号に定めるもののほか、保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護するため特に必要と認める場合に調査を行うこと。

(3) 調査の結果、必要と認める場合に、事業者に対して是正等の措置を講じるよう勧告し、措置の状況について報告を求めること。

(4) 調査の結果、苦情等の原因が事業者の制度、運営基準等に起因すると認められる場合に、事業者に対して制度、運営基準等の改善に関する意見を表明し、改善状況について報告を求めること。

(5) 事業者が第 3 号の勧告または前号の意思表示(以下「勧告等」という。)に対して、正当な理由なく、必要な措置を講じない場合および一定期間を超えて報告を行わない場合において、区長または練馬区教育委員会(以下「教育委員会」という。)にその旨を報告すること。

(6) 申立てについての調整結果を当該申立てをした者に通知すること。

(7) 申立て等の処理状況について、毎年度区長に報告すること。

2 苦情調整委員は、前項第 1 号および第 2 号の調査のため必要があると認めるときは、申立てをした者、当該申立てに係る事業者その他関係人から意見を聴き、もしくは説明を求め、関係書類を閲覧し、もしくはその提出を求め、または実地調査をすることができる。

3 苦情調整委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第 1 項第 2 号の調査、同項第 4 号の意見表明、同項第 5 号の報告その他解決が困難な事案等についての決定は、合議によるものとする。

(平 23 条例 41・一部改正)

(除斥)

第 7 条 苦情調整委員は、直接の利害関係を有する事案については、その職務を行うことができない。

(責務)

第 8 条 苦情調整委員は、保健福祉サービスの利用に関する区民の権利および利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 苦情調整委員は、その職務の遂行に当たっては、関係機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 苦情調整委員は、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。

(申立人の資格)

第 9 条 苦情調整委員に申立てをすることができる者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 保健福祉サービスを受け、取り消され、または拒否された区の区域内に住所を有する者(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。)または 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

(申立ての範囲)

第 10 条 苦情調整委員に申立てをすることができる事項は、事業者が行った保健福祉サービスの提供、取消しおよび拒否に関する事項で本人に係るものとする。

2 前項の規定にかかわらず、つぎに掲げる事項は、申立てをすることができない。

(1) 裁判所において係争中の事項または既に裁判所において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不服申立てを行っている事項または不服申立てに対する裁決等のあった事項

(3) 議会で審議中または審議が終了した事項

(4) この条例に基づき既に苦情の調整が終了している事項

(5) 苦情調整委員の行為に関する事項

(6) 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項

(7) 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分に関する事項

(平 28 条例 20・一部改正)

(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、苦情調整委員が正当な理由があると認める場合は、この限りでない。

(区の責務)

第 12 条 区は、苦情調整委員の職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力および援助を行わなければならない。

(事業者等の責務)

第 13 条 事業者および関係機関等は、苦情調整委員の調査に協力しなければならない。

2 苦情調整委員から勧告等を受けた事業者は、必要な措置を講じるとともに、その内容を速やかに苦情調整委員に報告しなければならない。

(公表)

第 14 条 区長または教育委員会は、苦情調整委員から第 6 条第 1 項第 5 号の規定による報告を受けたときは、つぎに掲げる事項を公表することができる。

(1) 申立ての対象となった事業者の名称および所在地

(2) 苦情調整委員が行った勧告等の内容

(3) 苦情調整委員が行った勧告等に対する事業者の措置状況

2 区長は、苦情調整委員から第 6 条第 1 項第 7 号の規定による報告を受けたときは、これを公表するものとする。

(平 23 条例 41・一部改正)

(委任)

第 15 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例の廃止)

2 練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例(平成 12 年 3 月練馬区条例第 29 号。以下「介護保険サービス調整委員会条例」という。)は、廃止する。

(介護保険サービス調整委員会条例の廃止に伴う経過措置)

3 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で平成 15 年 6 月 1 日においていまだ調整が終了していないものについては、この条例に基づき申立てをしているものとみなす。

4 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で調整が終了しているものについては、この条例に基づき調整が終了しているものとみなす。

付 則(平成 23 年 12 月条例第 41 号)

この条例は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 28 年 3 月条例第 20 号)

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

練馬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 5 月 30 日規則第 80 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例(平成 15 年 3 月練馬区条例第 6 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。

(調査の開始および中止等)

第 2 条 練馬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、条例第 6 条第 1 項第 1 号の規定により申立てを受けたときは、申立人、関係する事業者その他関係人に対して苦情等調査実施通知書(第 1 号様式)により、あらかじめ通知した上で、調査を開始するものとする。ただし、つぎの各号のいずれかに該当するときは、調査を開始しないものとする。

(1) 虚偽の申立てまたは明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(2) その他調査することが適切でないと認められるとき。

2 苦情調整委員は、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、または打ち切ることができる。

3 苦情調整委員は、第 1 項ただし書の規定により調査を開始しないときまたは前項の規定により、調査を中止し、もしくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書(第 2 号様式)または調査打ち切り通知書(第 3 号様式)により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

第 3 条 苦情調整委員および保健福祉サービス専門相談員は、職務を遂行するに当たって、その身分を示す証明書(第 4 号様式)を携帯し、関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

2 苦情調整委員は、必要があると認めるときは、専門的または技術的事項について、専門機関に対し、意見等を求めることができる。

(意見表明等の通知)

第 4 条 条例第 6 条第 1 項第 3 号に規定する是正等の措置の勧告および同項第 4 号に規定する意見の表明(以下「意見表明等」という。)の通知は、調査の実施に基づく勧告・意見表明通知書(第 5 号様式)により行うものとする。

(是正等の措置結果報告)

第 5 条 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して 30 日以内に是正または改善の報告を是正等措置報告書(第 6 号様式)により行うものとする。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別な理由があるときは、理由を付して苦情調整委員に報告するものとする。

(申立人への通知)

第 6 条 苦情調整委員は、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して 45 日以内に苦情等調査結果通知書(第 7 号様式)により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して苦情等調査延期通知書(第 8 号様式)により申立人に報告しなければならない。

(苦情調整委員会議)

第 7 条 条例第 6 条第 3 項ただし書に規定する苦情調整委員の合議その他職務遂行上必要な事項についての協議を行うため、苦情調整委員会議を置く。

2 前項の合議または協議を必要とする苦情調整委員は苦情調整委員会議を招集するとともに、議長を務める。

3 前項に定めるもののほか、苦情調整委員会議の運営については、苦情調整委員の合議による。

(申立てのできる者)

第 8 条 条例第 9 条第 3 号に規定する規則で定める者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 本人と同居している者

(2) 民生委員、児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員(精神障害がある者またはその家族等の相談援助に関する業務を行う者で、別に定めるものをいう。)、人権擁護委員、成年後見人等で、本人の状況を具体的かつ的確に把握しているもの

(平 29 規則 67・一部改正)

(申立ての方法)

第 9 条 申立ては、苦情申立書(第 9 号様式。点字によるものを含む。)により行うものとする。ただし、これによることができない場合は、口頭による申立てをすることができる。

(申立ての取り下げ)

第 10 条 申立人は、苦情申立取下げ書(第 10 号様式。点字によるものを含む。)により申立てを取り下げることができる。ただし、これによることができない場合は、口頭による取り下げができる。

(公表)

第 11 条 区長は、条例第 14 条に規定する公表を行おうとするときは、当該公表の対象となるべき事業者に弁明の機会を付与しなければならない。

2 前項に規定する弁明の機会の付与については、練馬区行政手続条例(平成 7 年 3 月練馬区条例第 2 号)および聴聞および弁明の機会の付与に関する規則(平成 6 年 9 月練馬区規則第 65 号)の定めるところに準拠する。

3 条例第 14 条に規定する公表の方法は、区長が別に定める。

(庶務)

第 12 条 苦情調整委員に関する庶務は、福祉部管理課が処理する。

(平 18 規則 42・平 22 規則 50・平 27 規則 46・一部改正)

(委任)

第 13 条 この規則の施行について必要な事項は、別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この規則は、平成 15 年 6 月 1 日から施行する。

(練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則の廃止)

2 練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則(平成 12 年 3 月練馬区規則第 26 号)は、廃止する。

付 則(平成 18 年 3 月規則第 42 号)

この規則は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 22 年 3 月規則第 50 号)

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 27 年 3 月規則第 46 号)

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 29 年 9 月規則第 67 号)

この規則は、公布の日から施行する。

付 則(令和 3 年 3 月規則第 30 号)抄

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6丁目12-1
練馬区役所西庁舎3階
電話&FAX 03(3993)1344

メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員ホームページ

<https://www.city.nerima.tokyo.jp/hokenfukushi/chiikifukushi/kujochousei/index.html>



受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分
(年末年始・祝休日を除く)