

令和7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8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7年度（令和7年4月1日～令和8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8年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

# 目次

## 令和7年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

■ 申立・苦情・相談の分類方法.....	1
■ 令和7年度練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動.....	2
■ 令和7年度の概要.....	2
■ 申立て.....	3
◇ 1 申立てのしくみ.....	3
◇ 2 令和7年度 申立ての概要.....	3
◇ 3 令和7年度 調査実施一覧.....	3
◇ 4 令和7年度 申立事例（概要）.....	4
■ 苦情の概要.....	10
◇ 1 令和7年度 分野別苦情の一覧.....	12
◇ 2 令和7年度 苦情事例の概要.....	13
■ 相談の概要.....	24
◇ 1 令和7年度 分野別相談の一覧.....	24
■ 委員面談.....	25
■ その他の活動.....	25
■ 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例・施行規則.....	26

## ■ 申立・苦情・相談の分類方法

---

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・区市町村単独事業等 ※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・区市町村単独事業等 ※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

## ■ 令和7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7年4月1日～令和8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。

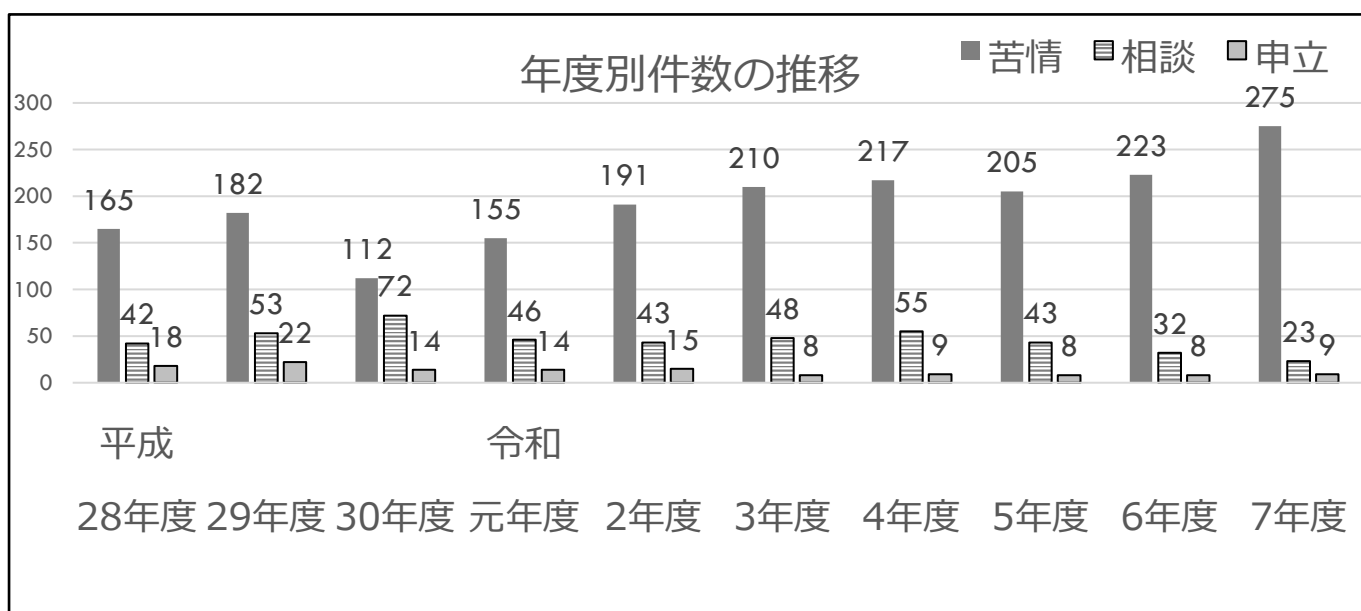
なお、条例第6条第1項第2号に規定されている「苦情調整委員発意の調査」、同第3号「事業者に対する是正等の勧告」、同第4号「事業者への意見表明」、同第5号「区長または練馬区教育委員会への報告」を行った事例はなかった。

## ■ 令和7年度の概要

苦情・相談の受付総数は298件で、令和6年度に比べ43件増加した。

内訳は、苦情275件、相談23件であった。

苦情は令和6年度より52件増加、相談は9件減少した。



- 申立ては9件で、令和6年度より1件増加した。

申立ての対象は「介護保険」5件、「障害者総合支援法」1件、「児童福祉」1件、「生活保護」1件、「対象外」が1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86件あった。令和6年度より13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、練馬区内で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7年度 申立ての概要

令和7年度に受け付けた申立ては9件だった。

内訳は、「介護保険」5件、「児童福祉」1件、「障害者総合支援法」1件、

「生活保護」1件、「その他」1件で、そのうち調査を実施した件数は6件であった。

申立人は、「家族」7件、「本人」2件からの申立てであった。

令和6年度より電子申請での苦情申立てが可能となり、2件は電子申請で受け付けた。

### ◇ 3 令和7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	特別養護老人ホーム	家族	来所	民間	文書・訪問	66日間
2	介護保険	特別養護老人ホーム	家族	メール	民間	文書・訪問	49日間
3	児童福祉	保育園（委託）	家族	メール	民間	文書・訪問	63日間
4	障害者総合支援法	重度訪問介護	本人	郵送	民間	文書・訪問	36日間
5	介護保険	認知症対応型共同生活介護	家族	メール	民間	文書・訪問	78日間
6	生活保護	生活保護	本人	メール	区	文書・訪問	53日間

◇ 4 令和7年度 申立事例（概要）

<b>申立1</b>	介護保険：特別養護老人ホームの対応について
<p>【申立人（利用者の長女夫）からの申出・申立ての趣旨】</p> <p>施設はキーパーソン（利用者の次女 以下次女）が禁止するという理由で、利用者との面会を禁止している。</p> <p>義母（以下利用者）と妻（以下長女）の「お互いに会いたい」という意思を尊重してほしい。施設から契約上、面会させられないと言われた。契約内容を知りたい。</p> <p>施設と次女との契約の際、施設は利用者の意思を確認しなかった。次女からの一方的な面会拒絶の要望を、拒否することが出来たのではないか。母は高齢の為、いつ急変するのか分からず「生きていること」が貴重な時間で、その時間を奪わないでほしい。</p>	
<p>【施設からの回答】</p> <p>利用者の意思を尊重することは、施設として最も重要な姿勢であると認識している。利用者の認知機能低下もあり、意思表示が困難と判断し、次女の意向を優先した。</p> <p>法的に面会を一律に制限することはできないことを認識し、今後は慎重に対応する。</p> <p>次女は利用者の年金管理や入院時の費用負担、日常的な支援を継続的に行っており、施設としてもその責任感と信頼性を重視していた。</p>	
<p>[委員の判断]</p> <p>施設は利用者から「長女に会いたい」と意思表示があったことを認めた。なぜ最初から「会いたい」という利用者の意思を尊重することができなかったのか。施設の対応は、利用者の意思、要望を汲み取る姿勢が認められず遺憾と言える。</p> <p>申立書及び施設からの回答によれば、次女からの要望により長女と利用者との面会を制限する対応を施設がとっていたことは明らかであり、本件申立てが契機となって、ようやく長女と利用者との面会制限が解除された。</p> <p>施設が利用者と長女との面会を制限する正当な理由は認められない。施設が面会制限を行っていた間、利用者と長女の面会の機会が奪われていたということを深く認識し反省してほしい。</p> <p>言うまでもなく高齢者とその家族に残された時間は、有限で貴重なものである。その残された貴重な時間を、利用者がいかにによりよく過ごすことができるかを福祉施設において目指すべきであり、本件において施設が省みるべき点もそこにある。</p> <p>施設の回答は不十分だが、現在は次女の反対にもかかわらず利用者と長女の面会制限が解かれるに至ったこと、また、回答の中で、「今後は可能な限り利用者様の意思確認を行い、ご本人の希望に追った対応を心がけてまいります」と述べていることに照らし、本件苦情申立ての調査を終了する。</p>	

**申立2****介護保険：特別養護老人ホームの対応について****【申立人（利用者の長男妻）からの申出・申立ての趣旨】**

義母は居室内にて、喉の奥を深く裂傷するという事故に遭い、緊急手術、気管切開、胃ろう造設に至った。事故報告書の開示、職員および関係者からの直筆の謝罪文の提出を求める。補償の有無とその内容を示してほしい。事故発生当時、なぜ救急車および警察が呼ばれなかったのか。事故対応マニュアルの改善を求める。

**【施設からの回答】**

明確な原因が特定できていないため、謝罪文の提出はできない。賠償の有無については、保険会社と相談中である。

利用者の意識があり、バイタルサインの状況も大きな変化はなく、緊急性はないと判断し、救急車の要請はしなかった。マニュアルについては、新規採用職員にも理解できる文書を作成した。施設内で発生した事故については、月1回開催している事故対策委員会の中で集計、分析し、事故予防につなげられるよう取り組んでいる。

**〔委員の判断〕**

明確な事故原因を特定できないので施設に謝罪文の提出を強要することはできない。賠償については、賠償の有無に関わらず、申立人に丁寧な説明をしてほしい。

施設は緊急性がないとの判断で、救急要請は行わなかったと回答にあった。結果として最初の病院では対応が出来ず、手術の出来る病院を受診するに至った。医療職ではない当職は今回の判断に言及する立場にないが、適切な対応だったとは思えない。

改善点としては、区への事故報告書の提出が遅れたことに対する反省から、マニュアルに事故発生時の対応について追記するとともに、フローチャートを作成したとある。家族への報告や相談が徹底され、本件のような苦情が発生しない体制を構築することを期待する。職員一人ひとりが内容をしっかり理解し、実践できることが必要である。緊急時対応のフローチャートは職員の目に触れる場所に掲示し活用してほしい。

利用者への対応は言うまでもなく、家族との信頼関係をうまく築くことはとても重要である。普段から良好なコミュニケーションが成立していれば、今回のような事故発生時にも、しっかりと情報を伝え、利用者や家族の意見を真摯に受け止め、丁寧に答えることで、苦情に至ることはなかったと思う。

最後に、申立人は「家族の経済的負担も極めて大きなものとなっています」と苦情申立書で述べている。利用者は生活保護を受けており、保護費の範囲内では全て賄えない現状を訴えている。全ての条件を満たす施設を探すのはたいへんだと思うが、現在は多くの施設が整備されている。福祉事務所と相談し、利用者や家族にとって、より安心して過ごせる施設を選んでいただきたいと願う。

**申立3****児童福祉：保育園運営法人の対応について****【申立人（利用者の両親）からの申出・申立ての趣旨】**

子どもは転倒し受傷した。2名の歯科医から「脳外科受診を検討すべき」と助言を受けた。保育園看護師に相談したところ「歯の怪我なので脳外科の受診は不要」との説明を受けた。自分がこのやり取りを事故報告書に明記するよう求めた際、看護師は「相談を受けた事実も発言もない」と否定した。

- ①法人としてどのように事実を把握し、調査・対応をおこなったのか。
- ②「説明する」と明言しながら、後に「説明できない」と方針を変更した。
- ③練馬区が対応を終了したと通知した後、法人も便乗する形で対応を終了した。
- ④区職員に「口止め」の指示を行ったのは事実か。
- ⑤法人としての責任認識と、今後どのように本件に向き合い、説明責任を果たす意思があるのか、明確な対応方針と再発防止策を含めて回答を求める。

**【法人からの回答】**

申立人は「看護師の発言の音源がある」と言ったが、申立人からの提出はなかった。当該看護師からヒヤリングを行ったが「記憶にない」という事だった。当事者間の発言であり、時間的経過もあり、法人としても真偽は定かでない判断した。

園の管理下で起き、怪我を負わせてしまった責任はあると思うが、保育や食事など必要なことは個別にきちんと対応して、園児に寄り添っていたのが実情である。

現在、当事者不在（園長・看護師が共に退職、練馬区担当係長退職）の為、これ以上確かめる沙汰がないため、この文面を以て今後、法人としての対応はしない。

**【委員の判断】**

法人からの回答は、かろうじて申立ての趣旨①についてと思われる記載はあるものの、その内容は十分ではなく聞き取り内容の開示もなかった。

たしかに、事故からは時間が経過している上、園長及び看護師が共に退職しているのであれば事実確認が難航するという点はあるとは思う。しかし、申立書によれば、申立ての趣旨②～④は昨年8月以降のことでありそれほど時間が経過しているわけではない。そもそも、法人からの回答は申立ての趣旨②～④に記載の事実の有無にすら触れられておらず、法人としては、申立人が本件苦情申立てに至った心情をくみ取って、できる限りの回答をしてほしかった。

とはいえ、法人においても、回答において、申立人個人が対面にて話を望むならば法人としてのその機会を用意いたしますと明言している。

したがって、本件調査はこれで終了するが、法人は本件に関し今後も申立人に対して誠実に対応し問題の解決に努められることを願う。

**申立 4****障害者総合支援法：重度訪問介護事業所の対応について****【申立人（利用者本人）からの申出・申立ての趣旨】**

ヘルパーは遅刻、無断欠勤を繰り返した。また、別のヘルパーは自分に無断で電気やウォーターサーバーを使用し、勤務中に居眠りや喫煙、無断外出を行い、自分からの呼び出しに応じなかった。次に来たヘルパーは排泄介助を行わなかった。

- ①数々の問題に対する謝罪や説明がない。詳細な理由、同意の得られる謝罪が欲しい。
- ②ヘルパーの不手際に関して、管理者の謝罪が必要ではないのか。
- ③利用者宅で喫煙するなら、喫煙を禁止した重要事項説明書の書き換えを求める。
- ④事業所の契約書にはサービス停止の事項についての記載がない。書き換えを求める。

**【事業所からの回答】**

- ①職員による無断欠勤・遅刻・不適切な対応があった。利用者に大きな不安と不信感を与えてしまったことを、改めて深く詫げる。
- ②本来、現場の不手際に対しては管理者や事業責任者が率先して謝罪すべきところ果たされていなかった。利用者との信頼関係を第一に、管理者教育を強化する。
- ③全職員に対して「勤務中の喫煙禁止」を改めて徹底する。  
重要事項説明書の記載も見直し、利用者にとって分かりやすい表現に改訂する。
- ④契約書を改訂し、法令に基づくサービス停止事由・手続きを明記する。  
一部職員の心理的負担による離職により人員不足を招き、結果として十分な対応が行き届かなかった事実を真摯に受け止めている。今後は、管理体制の強化、職員教育の徹底、契約書類の整備、ハラスメント防止策の構築を速やかに進める。

**〔委員の判断〕**

申立内容がきわめて深刻で切実かつ重大な要素を含んでおり、指摘が事実であるとすれば、福祉事業所による社会福祉サービスの理念や果たすべき目的・役割はどこにあるのだろうと暗たんたる寂しい気持ちに襲われた。

事業所からの回答書は、もう少し反論や異論があるのではとの当職の予想に反し、全ての申立内容を正直に是と認め、ひたすら謝罪するという姿勢を貫いているが、その姿勢に異和感を覚えた。利用者及びその家族の方々の人生、生き方をも左右する福祉の仕事は、誤った意に沿えない対応をして、後で謝罪すれば済む、許されるといった安易で単純なものではない。勤務中の喫煙問題にしても身内びいきとも言える施設側の対応は、余りに世相にうとく時代遅れである。

事業所の皆様は、今一度福祉の原点に立ち戻り、社会福祉事業所が果たすべき目的、役割等について全職員で共通認識を持つよう心がけてください。

最後に、当職は、今回の貴重な申立てを奇貨として、施設による改善策を迅速かつ積極的に具体化されますよう願うとともに、特に申立人のように重篤で切実な福祉サービスを必要とされている方々へは、特段の親身な心ある福祉サービスの提供に腐心するよう切望する。

**申立5****介護保険：認知症対応型共同生活介護の対応について****【申立人（利用者娘）からの申出・申立ての趣旨】**

母親は入居3ヵ月で18本の肋骨骨折が判明したが、施設からの転倒や事故の記録は一切なく、原因不明との説明を受けたのみで、誠意ある対応はなかった。  
痛がる母親に対して、抗精神薬を服用させた。体重は2か月半で4キロ減少した。  
家族に無断で精神科の継続受診をさせ、尿量の記録や尿道バルーンの衛生管理も適切に行われていなかった。医療連携体制加算を受けていたが、請求を行うに値するサービスを提供していたのか会社としての見解を教示ください。

**【事業所からの回答】**

体重測定は月に一回行っているが、家族に報告するのを怠っていた。精神科の2回目の受診について家族に相談・報告を怠っていた。管理者に適切に行うよう指導した。  
加算は事業所の介護に関する方針への同意書が見つからなかったため、加算の返還を検討している。施設にて適切な対応が取れなかったことに関して、深くお詫びする。

**〔委員の判断〕**

施設側は骨折との直接的因果関係は否定しながらも、施設としての対応の不十分さは率直に認めている。また、練馬区による調査の結果、施設における心理的、身体的虐待があったと判定されながら、その由々しき事態の下でも即座に対処されない点に、危機管理意識の稀薄さを問題視せざるを得ない。

今後、施設内での異常事態の発生時には、利用者の人命尊重・安全確保を第一義に徹底した初動体制をとられるよう、施設にも当然、会社本部にも強く要望する。

申立人が指摘する医療連携ミスは、利用者の生命・健康維持に直結するものであり、絶対にあってはならないことである。施設側による一方的な情報提供のみではなく、往診医との情報交換を綿密にされますよう望むとともに、そのことを会社内全組織に波及し徹底されることを心から願う。

医療機関の受診に際しての利用者の家族の同意は大原則です。本社自ら当該施設、その他の施設への原則の徹底を図られるよう切望する。

最後に、当職は、今回の申立てがある前に、申立人との面談を行った。その場で申立人は、施設への入居を決める際に、「この施設なら母親を安心して預けられる、信頼できる」と確信したとのことだった。ところが入居した母親の身の上に施設側による問題点や疑問点が次々と生じ、「一気にどん底に突き落とされる気分を味わった」とのことだった。申立人は、「今回の申立ては、自分のような辛く悲しい思いは他の誰にもしてもらいたくない、そのための申立てです」とのことだった。

貴社におかれましては、この申立人の純真で誠実な声に耳を傾けられ、今後とも社会的存在意義の高い福祉施設の運営にあたられますよう切に願う。

<b>申立 6</b>	生活保護：収入申告に係る対応について
<p>【申立人（利用者本人）からの申出・申立ての趣旨】</p> <p>アルバイトの収入申告がメールで出来る事を、担当員は自分に伝えなかった。自宅から福祉事務所に行くために使った交通費を支給してほしい。</p> <p>障害年金の申請に必要な診断書の文書料の支給を行わず、職員は立て替え払いをすすめた。不適切な対応をした担当員の交代を求める。</p>	
<p>【福祉事務所からの回答】</p> <p>収入申告は原則として来所により行うよう案内している。来所が難しい場合などは個別に事情を聴取し、申告方法を決定している。</p> <p>福祉事務所に来るための交通費は支給できない。</p> <p>職員は診断書の文書料の立て替えをすすめていない。障害年金の受給が可能になった場合には必要経費として、年金収入から控除できる旨の説明を行った。</p> <p>担当員の説明に至らぬ点はあると認識しているが、申立人が主張する不適切な対応はなかったと判断した。担当員の変更は行わない。</p>	
<p>〔委員の判断〕</p> <p>「収入申告は原則として来所により行うよう案内している。来所が難しい場合などは個別に事情を聴取し、申告方法を決定している」という回答を得たが、それが徹底していれば、本件は発生しなかった。回答に整合性がない。再発防止のために、福祉事務所に対処時のルールを統一し、全職員がしっかり認識するよう取り組むことを望む。</p> <p>法に基づいて生活保護事務を行う以上、交通費の支給は困難と判断した。</p> <p>当初、福祉事務所は年金が受給できる見込みがないと診断書の文書料の支給を認めなかった。しかし、年金請求そのものを禁止はしていない。申立人の意思で申請する場合は自分で支払い、支給された場合は必要経費として認められると説明したという。</p> <p>福祉事務所職員にとっては「立替払い」とは明白な違いであっても、説明を受けた申立人は誤解をしたのではないかと、福祉事務所には申立人が理解できるよう説明を求める。</p> <p>福祉事務所は「担当員の説明に至らぬ点はあると認識している」と認めているが、謝罪の言葉は回答になかった。誤解をさせた事に対しては謝罪を行い、信頼を取り戻すことを望む。</p> <p>福祉事務所は回答にあるとおり「今後はより丁寧に、生活保護受給者の皆様に寄り添った対応」をされることを心から願う。</p> <p>申立人には福祉事務所との信頼関係の再構築に向け、もう一度しっかり話し合っただきたい。</p> <p>本申立を契機に、福祉事務所と申立人の関係性が改善することを期待する。</p>	

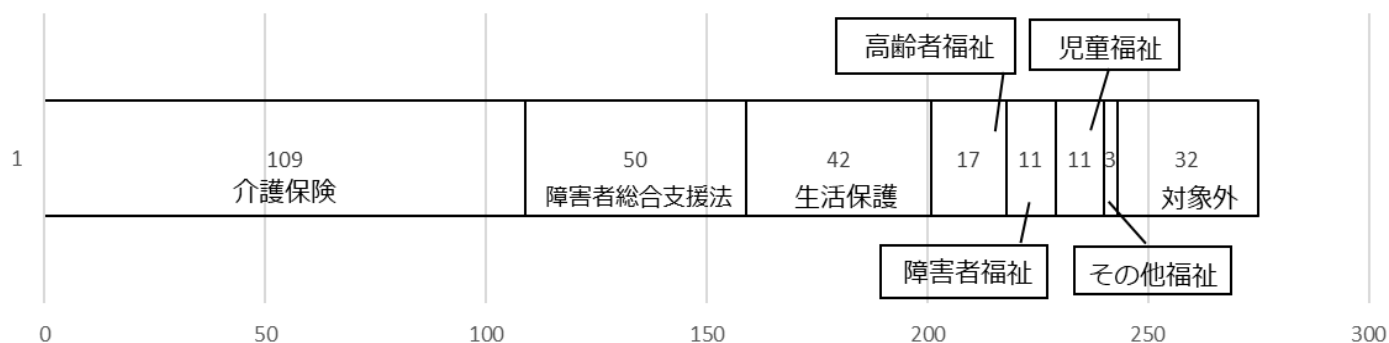
## ■ 苦情の概要

令和7年度に受け付けた苦情は、令和6年度より52件増加し、275件だった。

### ◇ 苦情のサービス分野別件数

「高齢者福祉」	17件	(6.2%)
「介護保険」	109件	(39.6%)
「障害者福祉」	11件	(4.0%)
「障害者総合支援法」	50件	(18.2%)
「児童福祉」	11件	(4.0%)
「生活保護」	42件	(15.3%)
「その他福祉」	3件	(1.1%)
「対象外」	32件	(11.6%)

分野別受付状況（件）



令和7年度は、令和6年度と比較し、生活保護に関する苦情が13件、介護保険に関する苦情が11件増加した。

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、275件中112件（40.7%）に複数回の対応を要した。1回の対応で終了した案件は163件（59.3%）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68回1742分対応した事例があった。平均対応回数は3.0回、平均対応時間は69.4分であった。

◇分野別 苦情受付件数推移

	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	令和 7年度
高齢者福祉	7	6	9	7	11	11	5	12	10	17
介護保険	64	71	46	70	86	98	99	89	98	109
障害者福祉	2	5	6	5	4	5	10	10	8	11
総合支援法	24	22	22	27	36	25	26	44	49	50
児童福祉	16	15	7	17	13	16	21	9	8	11
生活保護	24	43	17	18	18	27	23	20	29	42
その他福祉	4	7	4	5	6	8	10	6	4	3
対象外	24	13	1	6	17	20	23	15	17	32
総数	165	182	112	155	191	210	217	205	223	275

◇申出人の種別

	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	令和 7年度
家族	82	87	58	85	87	113	119	102	103	129
本人	73	85	51	59	85	83	82	97	107	130
代理人	2	3	2	3	4	3	2	0	3	1
その他	8	7	1	8	15	11	14	6	10	15
総数	165	182	112	155	191	210	217	205	223	275

◇受付方法

電 話	235件	85.5%
来 所	22件	8.0%
メー ル	14件	5.1%
郵 便	3件	1.1%
電子申請	1件	0.4%

## ◇ 1 令和7年度 分野別苦情の一覧

分野	内容
高齢者福祉 17件	地域包括支援センター6件、高齢者の保護4件、都市型軽費老人ホーム2件、サービス付き高齢者向け住宅2件、住宅型有料老人ホーム1件、自立支援住宅改修1件、ごみの戸別訪問収集1件
介護保険 109件	居宅サービス50件、(訪問介護8件、訪問看護4件、居宅療養管理指導1件、通所介護10件、通所リハビリ1件、短期入所生活介護3件、特定施設入居者生活介護23件)
	居宅介護支援23件(居宅介護支援22件、介護予防支援1件)
	施設サービス21件(特別養護老人ホーム15件、老人保健施設6件)
	地域密着型サービス8件(地域密着型通所介護3件、小規模多機能型居宅介護1件、認知症対応型共同生活介護3件、看護小規模多機能型居宅介護1件)
	その他7件(要介護認定4件、福祉用具貸与3件)
障害者福祉 11件	障害者の保護1件、障害者相談対応10件
障害者総合支援法 50件	介護給付サービス8件(居宅介護5件、重度訪問介護1件、施設入所支援1件、短期入所1件)
	訓練等給付サービス20件(自立訓練1件、就労移行支援2件、就労継続支援A型1件、就労継続支援B型6件、就労定着支援1件、共同生活援助9件)
	地域生活支援事業5件(地域活動支援センター4件、移動支援1件)
	その他17件(自立支援医療8件、計画相談支援9件)
児童福祉 11件	児童福祉法に基づくサービス6件(児童発達支援1件、放課後等デイサービス4件、障害児相談支援1件)
	保育サービス5件(保育園5件)
生活保護 42件	生活保護42件
その他福祉 3件	自費ヘルパー2件、住宅確保給付金1件
対象外 (保健福祉サービス以外) 32件	医療15件、ホスピス型住宅1件、行政サービス5件、成年後見人2件、近隣トラブル4件、商業サービス3件、環境問題1件、家族問題1件
計 275 件	

## ◇ 2 令和7年度 苦情事例の概要

※申出人の主張をそのまま掲載しています。

### 高齢者福祉（17件）

#### 【地域包括支援センター】

1	地域包括支援センターにリフト付きタクシー助成について問い合わせたが、職員は制度もわかっておらず満足な回答が得られなかった。(家族)
2	母親の認知機能検査機関を地域包括支援センターに相談したところ、評判の悪い病院しか紹介してくれなかった。(家族)
3	母親の施設入所の相談に地域包括支援センターに行ったが、十分な情報が得られなかった。(家族)
4	約束していた父親あての郵便物の転送を地域包括支援センター職員は行わずに放置した。結果として自分が支払いの督促状を受けることになった。(家族)
5	退院時に地域包括支援センターあてにもらったサマリーを、センター職員は「サービスを利用できない」と決めつけ、受け取らなかった。(本人)
6	地域包括支援センターの担当職員が若い男性で相談しにくい。女性職員にしてほしい。(本人)

#### 【高齢者の保護】

7	区役所の職員が来て、母親をどこかへ入所させた。自宅で介護したい。(家族)
8	妻と分離されている。納得できない。(家族)
9	妻に手をあげたと誤解され虐待判定を受けた。面会できないまま妻は亡くなった。(家族)
10	親の暴力に長年、耐えてきた。自分が反撃したことで親は保護された。高齢者という理由で保護され、責められないのはおかしい。(家族)

#### 【都市型軽費老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・住宅型有料老人ホーム】

11	訪問歯科の利用を都市型軽費老人ホーム管理者に伝えしたが、職員に伝わっていなかった。(家族)
12	都市型軽費老人ホーム管理者は福祉業界を知らず、利用者に寄り添う姿勢がない。転倒しても、顔を見に来ることもなかった。(本人)
13	サービス付き高齢者向け住宅の食事の内容が酷い。腎臓病食の対応もない。浴室も施設されていて利用できない。(本人)
14	友人の保証人となって7年過ごしてきたが、突然、サービス付き高齢者向け住宅管理者から「あなたは保証人ではない」と利用者の印鑑・通帳の返還を求められた。(その他)
15	キーパーソンが禁止したという理由で、住宅型有料老人ホームに入居する母親と子どもである自分が面会できない。(家族)

#### 【自立支援住宅改修・ごみの戸別訪問収集】

16	住宅改修のコスト削減のために自分で手すりを付けたい。材料費の補助が認められない制度はおかしい。(本人)
17	ごみの戸別収集を依頼しているが、今日はまだ来ない。(本人)

## 介護保険（109件）

### ■居宅サービス■

#### 【訪問介護】

1	ケアマネジャーが移籍する。併設の訪問介護事業所は当該ケアマネジャーを利用するならヘルパーを派遣しないという。(家族)
2	軟膏の塗布をヘルパーにして欲しい。依頼したが、拒否された。(家族)
3	ヘルパーの訪問時間が定まらず、外出の予定が組めない。(家族)
4	ヘルパーがトイレ清掃後、床が濡れていて滑り、足を痛めた。管理者に訴えても認めない。(本人)
5	今日から介護保険を利用し始めた。ヘルパーが掃除道具を持って来なかった。(本人)
6	訪問介護事業所の車が、長時間、私道に駐車して迷惑だ。注意しても改善しない。(その他)
7	親が家の鍵をなくしたが、ヘルパーの報告は1か月後だった。早く報告して欲しかった。(家族)
8	土日に利用している訪問介護事業者が、理由の説明もなく急に撤退するという。(家族)

#### 【訪問看護・訪問リハビリ】

9	訪問看護師が酸素のマスクを付け忘れたが、説明も再発防止策の提示もない。(家族)
10	訪問看護師が現金や物を盗んだ。罪を認め、盗んだ物を返還したが、今も訪問看護師としてサービスを提供している。倫理的に問題である。(家族)
11	管理者である訪問看護師は、うちにある家電やお金を欲しがらる。(本人)
12	理学療法士によるマッサージが荒々しく、母親が痛みで動けなくなった。(家族)

#### 【居宅療養管理指導】

13	有料老人ホームに入っている調剤薬局から、訪問回数を月2回から4回にすると通知が来た。医師の指示ではなく、薬を入れるラックが不足しているという理由で納得が出来ない。(家族)
----	---

#### 【通所介護・通所リハビリテーション】

14	父親と外食するためにデイサービスに休みの連絡を入れたところ「トラブルになるのでやめてください」とデイサービス職員に拒否された。(家族)
15	母親のデイサービスの職員間の情報共有が出来ていないために、事業所から頻りに連絡が来て迷惑だ。(家族)
16	介護保険受給者証の更新のために、通所介護事業所に受給者証を預けた。返却時に破れていたが、職員からの謝罪はなかった。(家族)
17	ペースメーカー配線が外れかけた。デイサービスで受けたマッサージが原因かもしれない。(本人)
18	デイサービスでは、職員の人気投票のようなアンケートが行われている。問題ではないか。(家族)
19	デイサービスで一律に徴収される施設利用料が負担だ。(本人)
20	通院やイベントなどの自己都合でデイサービスを休む時に、職員から「休まなくて良いように、通所曜日を変更しましょう」と嫌味を言われる。(家族)
21	デイサービスでマシン使用中に腰を痛め退所した。職員は体調を気遣う言葉さえない。(家族)
22	入室時の手指消毒や換気が徹底されていないなど感染症対策が不十分だ。(家族)
23	デイサービスで職員は利用者を見ようとしない。パソコンばかり入力し、マシンの負荷の調整をしてくれないし、おやつも出ない。(本人)
24	障害者用駐車スペースにいつも通所リハビリテーション事業所の洗濯物が干してある。改善を求めても一向に応じない。(本人)

#### 【短期入所生活介護】

25	利用中に母親の右目周辺にあざが出来て歩行が困難になった。施設は損害賠償に応じない。(家族)
26	利用後に母親は大きなアザが出来ていたが、説明もなく、施設に不信感を抱いている。(家族)
27	母親はショートステイを利用後に次々と利用を断られた。今後の介護に不安がある。(家族)

【特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）】

28	不潔な行為をする利用者がいるが、施設長に伝えても改善しない。(本人)
29	施設は父親の認知症の治療に消極的で、記録の開示など協力してくれない。(家族)
30	小遣いを持たせたと施設に言われ、母親に持たせたら紛失した。後になって「認知症の人にお金を持たせないで」と注意された。矛盾している(家族)
31	後見人申請に必要な書類を施設に依頼したが拒否された。(家族)
32	1年で30件を超える事故報告があった。父親は虐待されているのではないかと。(家族)
33	家族に報告なく祖父が施設を退居していた。居場所がわからない。(家族)
34	施設で誤薬があったが、管理者からの謝罪がなかった。(家族)
35	キーパーソンの姉に言われたという事を理由に面会制限を行い母親と二人で話ができない。(家族)
36	母親は転倒し頭蓋骨骨折したが、職員は意識のない母親に食事を摂らせようとしたり、自室ベッドに臥床させて救急搬送を行わなかった。(家族)
37	自分の意思ではなく施設に入れられた。外出さえ許されない。(本人)
38	母親は施設内で大腿骨を骨折した。事故検証と今後の安全対策を行って欲しい。(家族)
39	母親はベッドからの転落を繰り返しているが、施設は4点柵を実施してくれない。(家族)
40	施設でケアプランの内容が実施されていない。苦情を申し入れても改善されない。(家族)
41	緊急性はなかったが、夜勤者が自分の許可なく医師に電話し、料金を請求された。(本人)
42	母親は施設内で骨折をした。施設は原因が不明だったといふ家族に報告を行わなかった。(家族)
43	母親は特定の男性職員に対し怯えている。交代を願い出たが拒否された。(家族)
44	施設に入居する母親は骨折で救急搬送されたが、施設は事故報告書を提出していなかった。(家族)
45	認知症の父親が職員に暴力を振るったことが原因で、退居をせまられた。(家族)
46	夫が入居している施設は退居すると言っても、退居契約書を本社から取り寄せると言い、すぐに手続きを行わない。(家族)
47	母が利用していた施設の施設長による職員へのパワハラ、契約不履行などに不満がある。(家族)

【特定施設入居者生活介護（サービス付き高齢者向け住宅）】

48 申立	キーパーソンが禁止したという理由で、施設が入居者に会わせてくれない。(その他)
49	サービス内容に不満がある。施設に、どこまで要求できるのかを知りたい。(家族)
50 申立	母が入所している施設は不適切な薬剤の投与や利用者の残存機能を生かさない介護を行う。(家族)

■居宅介護支援・介護予防支援■

51	ケアマネジャーが契約者ではない家族の希望を聞いてくれない。(家族)
52	現在、老人保健施設に入所中だが、在宅時のケアマネジャーに再認定の依頼をしたところ「自分でやってください」と拒否された。(家族)
53	事業所に電話してもなかなか繋がらない。事業所を変更したい。(代理人)
54	ケアマネジャーの交代を依頼したが、すぐに交代してくれなかった。(家族)
55	ケアマネジャーは連絡なく家に来る。事前連絡してほしいと依頼しても改善されない。(家族)
56	友人はケアマネジャーから1か月連絡がなく、介護サービスが利用できないらしい。(その他)
57	ケアマネジャーが施設に入所するために要介護度を上げてという。おかしい制度だ。(家族)
58	体調が悪いが、ケアマネジャーと連絡がつかない。(本人)
59	利用者の死後、ケアマネジャーが家に来て、家の権利のことなどをしつこく聞かれた。(家族)
60	ケアマネジャーの介入がわずらわしい。デイサービスに来て話しかけられたり、病院の通院情報も知りたがる。(本人)
61	2か月間連絡の取れないケアマネジャーを交代させたい。(本人)
62	ケアマネジャーは不要な訪問看護の利用を勧める。(家族)
63	ケアマネジャーは母の意向を無視して長男と施設に入所するという話を進めてしまう。(家族)

64	ケアマネジャーは利用者の要望を聞かずに、事業者都合でサービスを定める。交代させたい。(本人)
65	ケアマネジャーが動かなくて困っている。交代させたいが新しい人が見つからない。(家族)
66	ケアマネジャーが半年間、利用者の家を訪問せず、ケアプランを交付していなかったらしい。(家族)
67	ケアマネジャーと連絡がとれない。(本人)
68	ケアマネジャーが約束の日に来なかった。以降も連絡が取れなくて困っている。(本人)
69	ケアマネジャーに「なんでも相談してください」と言われたが相談しても解決しない。(家族)
70	ケアマネジャーは事務的で、自分の病状を報告しても無関心な対応をした。(本人)
71	訪問看護を医療で利用したいが、ケアマネジャーは介護保険でという。(家族)
72	要介護1から2になった母親に「普通は落ち込むものだ」とケアマネジャーは言い、母親が心を痛めている。(家族)
73	新しいケアマネジャーはテンポが早くて、付いていけない。交代してほしい。(本人)

## ■施設サービス■

### 【特別養護老人ホーム】

74	施設に固形食品の提供を依頼したら、苦痛を伴う嚥下検査を強いられた。(家族)
75	入所申請して1か月経つが施設からの返事がない。問い合わせたら「区からの連絡がなく、何もしていない」と相談員に言われた。(家族)
76 申立	母親が施設に入所した。妹が契約したが、キーパーソンが禁止したという理由で、施設は家族の面会を禁止する。(家族)
77 申立	施設に入所する母親が咽頭部にケガをした。原因不明ということであるが、施設からの説明に納得できない。(家族)
78	看取り介護における十分な説明が無い。施設長に伝えても応じてもらえなかった。(家族)
79	母親が施設で転倒骨折した。自室で車いすに乗せたまま1人であったが、ナースコールを手元に置かないなど、事故防止策に不安を持った。(家族)
80	7年前に職員の不手際で母親は大腿骨を骨折した。昨年、亡くなったが、施設は記録がないと慰謝料を支払わない。(家族)
81	施設に入所する母親が亡くなったが、緊急連絡先になっている自分に連絡がなかった。(家族)
82	夜勤職員の腕を握ったことを理由に父親が退所を促されている。(家族)
83	老人保健施設から有料老人ホームに入居したことで、特別養護老人ホームの入所の優先順位を下げられた。(家族)
84	特別養護老人ホームに入所する叔母は、希望する有料老人ホームに移動させてもらえない。(家族)
85	転倒を1年に4回しているが、施設から一度も状況の報告がない。(家族)
86	大柄の父親だが「これ以上体重が増えたら、退所してもらいます」と施設に言われた。(家族)
87	母親が施設で大腿骨を骨折した。主治医は「転倒だろう」というが、施設からは治療費の補償や骨折原因の説明が無い。(家族)
88	嘔吐・下痢を訴える母親に施設職員は救急搬送に対応せず、自分が呼んだ救急隊員を1時間も待たせた。(家族)

【老人保健施設】

89	男性職員が利用者に対して「何を言っても言う事をきかない。好きにさせてケガして入院すればリセットできる」と大声で言っていた。他人事だが、こわかった。(その他)
90	契約書の身元引受人は2人の息子の連名であるが、施設は長男にしか情報提供しない。(家族)
91	施設が利用者に対して面会制限・外出禁止の行動制限をするのはおかしい。(家族)
92	施設を変更することになり、処方箋が欲しいと施設に頼んだが、データがないので出せないと言われた。(家族)
93	施設が母親に入院中に処方された向精神薬・睡眠薬を継続して与え、眠気、認知機能低下がみられる。やめてほしい。(家族)
94	母親は老人保健施設にいる。入所期間は3か月と言われ、特別養護老人ホームの入所申し込みをした。2か所からの入所に向けての案内があり現施設の担当者に伝えたが、話を聞いてくれなかった。(家族)

■ 地域密着型サービス ■

【地域密着型通所介護】

95	事業所は許可なくデイサービスのブログに母親の写真を掲載した。(家族)
96	デイサービスで認知症利用者に囲まれた席に座られる。声を出す利用者もいるが、スタッフは自分に我慢するよう言い、改善してくれない。(本人)
97	常勤の職員が2名立て続けてやめて、プログラムが実施されなくなった。(本人)

【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】

98	小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーは、契約者である家族の入院中にも連絡をしてきて迷惑だ。(家族)
99 申立	グループホームに入居する母親が肋骨十数本を骨折した。骨折後も適切な対応をせず、痛がる母親に痛み止めではなく、抗精神薬を処方して黙らせていた。(家族)
100	グループホームに入居している母は、拒否があるという理由で、夏場に1か月以上入浴介助を受けていない。(家族)
101	尿意のある母親に対して、介護が大変だからと施設はおむつを強要する。(家族)
102	知人が評判の悪いケアマネジャーがいる看護小規模多機能型居宅介護を利用しようとしている。(その他)

■ その他 介護保険 ■

【要介護認定・福祉用具貸与】

103	要介護認定が以前より軽くなった。サービス量が足りていないので困る。(本人)
104	父親が要介護認定を受けたが、結果が分からない。(家族)
105	主治医がいなくて要介護認定の申請ができない。制度の欠陥ではないのか。(家族)
106	ずいぶん前に要介護認定を受けたが、結果が届かない。(本人)
107	業者が突然、福祉用具を持ち帰った。(本人)
108	以前レンタルしていた福祉用具の欠損部品の支払いを要求された。支払わなくてはいけぬのか。(その他)
109	車椅子試乗の時の移乗で転倒した。担当者は携帯電話を見ていて手伝わなかった。(家族)

## 障害者福祉（11件）

### 【障害者の保護・障害者相談対応】

1	知的障害がある子どもを区職員は県外の施設に入所させ、返してくれない。(家族)
2	身体障害となった夫を在宅で介護するが、職員の確認ミスで利用予定のサービス開始が1か月遅れ困っている。(家族)
3	グループホームに入居したいが、なかなか決まらない。(本人)
4	職員の異動により、自分を誰も認識していない。新しく担当となった職員も知的障害がある子どもの現状を把握してくれていない。(家族)
5	知的障害がある子どもがいる。見学した事業所の利用を保留にしたことで、相談窓口の担当者から「事業者は枠を空けているんだよ。勝手なことをいわないで」と怒鳴られた。(家族)
6	担当保健師が知らない間に辞めていた。不安だ。(本人)
7	申出人の希望により非公開(本人)
8	グループホームを利用したいと希望したところ、保健師に「空きがない。自分で探して」と言われた。(本人)
9	精神科の主治医から子どもが退院勧告を受けた。今後について相談したいが、どこからも門前払いを受け困り果てている。(家族)
10	家族の精神症状の悪化と通院拒否で困っている。相談先がみつからない。(家族)
11	保健相談所に家族の受給者証の更新に行った。30分ほど待たされたあげく「予約を取ってください」と冷たく言われた。(家族)

## 障害者総合支援法（50件）

### ■介護給付サービス■

#### 【居宅介護・重度訪問介護・施設入所支援・短期入所（ショートステイ）】

1	母親が同居した。居宅介護事業所は共用部の掃除や買い物代行は出来ないと言い、困っている。(本人)
2	居宅介護事業所から利用の半年以上後に利用料の請求がまとめてきた。支払い手数料も発生している。(家族)
3	2年前に居宅介護ヘルパーが風呂を物置にした。それ以降、自宅で入浴できなくなった。銭湯代を弁償してほしい。(本人)
4	居宅介護ヘルパーが金たわしでコンロ台をこすり、コーティングが剥がれたが事業者は弁償しない。(本人)
5	居宅介護ヘルパーは時間がルーズで約束を守らない。管理者に伝えると改善することなく「撤退します」という。(本人)
6 申立	重度訪問介護ヘルパーは無断欠勤、遅刻等を繰り返した。管理者に苦情を伝えても説明および謝罪がない。(本人)
7	弟の入所している施設から連絡がない。(家族)
8	ショートステイ利用中に子どもは眼鏡を破損したが、施設は弁償してくれなかった。(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・就労定着支援】

9	生活訓練事業所職員とトラブルになった。職員から「(申出人が) 怖い」「私が謝ればいいんですか」と言われ深く傷ついた。(本人)
10	退所した就労移行支援事業所に遊びに行った。お世話になった職員と二人で話をしたかったが、拒絶された。(本人)
11	就労移行支援事業所は「健全なコミュニケーションができない」という理由で、利用1ヶ月未満で契約を解除された。コミュニケーションを訓練するために通所したのに残念だ。(本人)
12	就労継続支援 A 型事業所職員の入れ替わりが激しく落ち着かない。(本人)
13	就労継続支援 B 型事業所を見学时「自分の言い分を聞いてくれますか」と職員に質問したところ「約束はできません」と言われ、利用する気力がなくなった。(本人)
14	就労継続支援 B 型事業所を見学时「臭い、汚い、風呂に入っているのか」と職員から侮辱された。(本人)
15	自分で通所できないような人が就労継続支援 B 型事業所を利用するのはおかしい。(その他)
16	就労継続支援 B 型事業所を辞めたいが、管理者が執拗に面談を迫る。行きたくない。(本人)
17	就労継続支援 B 型事業所管理者から仕事を振ってもらえないなどの嫌がらせを受けた。(本人)
18	過去に就労継続支援 B 型事業所管理者から、頭をなでられて子ども扱いされたり、「もうおじさんなんだから」とおじさん扱いされたり不快な対応を受けた。(本人)
19	就労定着支援を利用して、次の就職先を探したいが制度上できないという。不便だ。(本人)

### 【共同生活援助】

20	グループホームの交流室を有効に使わせてほしい。(本人)
21	管理者に困っていることを伝えたところ「文書にしてください。口頭では受け付けません」と拒否された。(本人)
22	家族に障害者がいることをグループホーム職員が職場に漏洩した。(家族)
23	体験入居したが、退居時に過剰な清掃を要求され、自分が臭いかのような対応を受けた。(本人)
24	自分が共用スペースの汚れを指摘したところ、世話人から「偽善者」などと非難された。(本人)
25	グループホームの隣人の騒音に苦しみ、隣人を注意したところ、自分が退居を迫られた。(本人)
26	子どものグループホームを見学後、契約書に説明も受けずにサインしてしまった。(家族)
27	グループホームで同居している1人の利用者が暴れるが、世話人は対処してくれない。(本人)
28	階下の利用者の掃除機や洗濯機の騒音が酷い。職員に訴えても改善されない。(本人)

## ■ 地域生活支援事業 ■

### 【地域活動支援センター・移動支援】

29	元利用者だが、センターに相談のメールを送って以来、一切の連絡がない。(その他)
30	聴覚障害があるが、センター職員は補聴器の利用を促すばかりで、筆談での対応を行わない。(本人)
31	センター職員はアルコールを摂取しての利用はできないという。アルコール依存症についての理解が足りない。(本人)
32	センター職員の1人が自分を無視し、利用票を記入しても受け取ってもらえない。(本人)
33	申出人の希望により非公開(家族)

■ その他 障害者総合支援法 ■

【自立支援医療】

34	デイケアの利用者同士のトラブルで、看護師は自分にばかり強く注意した。(本人)
35	デイケアのプログラムで骨折した。骨折直後に職員は適切な対応をしなかった。(本人)
36	以前利用していたデイケアに、たまには遊びに行きたいが受け入れてくれない。(本人)
37	自立支援医療の更新手続きが大変だ。病院で手続きできる制度にしてほしい。(本人)
38	国からの補助金で、デイケアでは一部の利用者のみが遊園地に行っている。障害の性質上、利用できない子どもが不憫だ。(家族)
39	訪問看護事業所を変更したが、十分な引き継ぎがされていなかった。新しい訪問看護師に一から聞かれて困った。引き継ぎをしてほしい。(本人)
40	主治医から1回30分以上と指示が出ているが、実際には訪問看護師は訪問時間5～10分で帰る。サービス内容に不満がある。(本人)
41	訪問看護師が交代した。新しい訪問看護師が薬のセットを間違えたが、訪問看護事業所管理者が謝罪に来ない。(本人)

【計画相談支援】

42	週2日で契約したヘルパーが1日しか来ない。相談支援専門員に別の事業所を探すよう依頼したが、連絡がない。(本人)
43	相談支援専門員の電話が通じない。(本人)
44	相談支援専門員は2年間連絡がない。別の人に交代させたい。(家族)
45	ショートステイを利用したいが、相談支援専門員に連絡がつかない。(本人)
46	実態のない支援者会議の書類に同意サインを書かされた。後悔している。(本人)
47	地域区分を不正に適用している事業所がある。(その他)
48	相談支援専門員と話がしたくて連絡したが一週間折り返しがなかった。管理者に連絡しても謝罪がなかった。(本人)
49	説明もなく契約書にサインを求められた。疑問点の説明を願うと「あなたは怖い、他をあたってほしい」と相談支援専門員に言われた。(本人)
50	相談支援専門員から関係者会議で通所回数が足りないといふ非難され、利用停止を通告された。(本人)

## 児童福祉（11件）

### 【児童発達支援・放課後等デイサービス・障害児相談支援】

1	第三者アンケートの記入内容を見て児童発達支援事業所管理者は「信頼関係が築けない」と翌日からの利用を拒否した。(家族)
2	放課後等デイサービス契約時には送迎があると言われたが、実際には送迎できないという。(家族)
3	子どもが放課後等デイサービス職員を泣かせたことが契機となり、退所することになった。支援方法に問題があったのではないか。(家族)
4	通所していた放課後等デイサービスから突然に契約解除通知が送られてきた。(家族)
5	放課後等デイサービスの契約に行ったが、靴も揃えられない職員に失望した。(家族)
6	相談支援専門員に連絡をしても返信が数日後になる。話が進まなくて困っている。(家族)

### 【保育サービス】

7	園長に心無い言葉で注意され傷ついた。(家族)
8	外遊びが少ない。園に要望を提出したが、回答がない。(家族)
9 申立	保育園で起きた転倒事故に対して法人からの説明がない。(家族)
10	第2子出産の育休中であるが、保育園は上の子を早く迎えに来てという。保育士が不足しているのではないか。(家族)
11	保育園看護師の指示で、主治医に与薬依頼書を書いてもらい保育園に提出した。半年ほど手続きは進まなかったうえに、与薬依頼書は保護者が記入する書類であることが判明した。(家族)

## 生活保護（42件）

1	ケースワーカーは相談・報告に対しいつも否定はするが、結論を示さない。(本人)
2	キャッシュカードを盗まれ、2か月分の年金を失ったが福祉事務所は生活費を支給しない。(本人)
3	転居を希望しているが、福祉事務所は相談にも応じてくれない。(本人)
4	ケースワーカーが同じ症状で一つの病院しか行けないと言う。二つの病院を比べてみたい。(本人)
5	シェアハウスに住んでいるが、福祉事務所は共益費を支給してくれない。(本人)
6	病気で働けないが、ケースワーカーは「仕事はしてもらいます」の一点張りだ。(本人)
7	ケースワーカーが高圧的で、言うことに矛盾がある。(本人)
8	食料がなくなり、福祉事務所に行った。「死んだらどうする」と職員に言うと「関知しません」と言われた。(本人)
9	受診していない医療機関に自分の医療券が誤って郵送されていた。個人情報の流出である。(本人)
10	ケースワーカーがネットカフェの宿泊を認めない。(本人)
11	ケースワーカーは希望している独居を認めず、高齢者施設の利用をすすめる。(本人)
12	ケースワーカーは自宅の強制退去作業中に、許可なく段ボールの中身をのぞいた。(本人)
13	眼鏡購入時に処方箋の原本が自分に返却されなかった。(本人)
14	仕事をして収入を得た。全額収入認定されるのはおかしい。(本人)
15	ケースワーカーが発達障害の自分に対して「あなたIQはいくつですか。愛の手帳を取りに行ってください」と言われ、体調が悪化した。(本人)
16	以前のケースワーカーは家の清掃をしてくれたが、他のケースワーカーは「忙しい」と清掃してくれない。(本人)
17	虐待した親から逃げている。ケースワーカーは事実確認をしないで居住制限をかけた。(本人)

18	ケースワーカーの勧めで網戸を設置したが、費用は立替で支払いまで数週間かかるという。生活できない。(本人)
19	今月の携帯電話利用料が支払えない。なんとかしてほしい。(本人)
20	申出人の希望により非公開(本人)
21	生活保護受給者に部屋を貸していたがゴミ屋敷となった。退居はしたが、鍵の返却もないし、汚物も片付けていない。(その他)
22	制度の不理解から収入申告を誤った。故意にしたかのようにケースワーカーに責められた。(本人)
23	自分は敬語を使っているのに、ケースワーカーは友人のような話し方で不快だ。(本人)
24	福祉事務所はケアハウスへの転居を認めず、共益費を負担してくれない。(本人)
25	転居時に契約書を福祉事務所に持参し、職員はコピーをとった。後に、コピーをし忘れたと契約書の再提出を求められた。職員が信用できない。(本人)
26 申立	ケースワーカーから収入申告を来所して行うように言われた。別の職員が担当すると、メールでの申告を勧められた。交通費も掛かり、弁償してほしい。(本人)
27	就労に必要な運転免許取得費用を福祉事務所は支給してくれない。(本人)
28	ケースワーカーは約束もなく自宅に来て「預金はあるか」と失礼な質問をした。(本人)
29	宿所提供施設では通話内容を聞かれたり、居室や浴室にもカメラがあったりプライバシーが守られていない。(本人)
30	受給決定の連絡を受けたが、すぐに印鑑を持ってくるように言われた。印鑑を持っておらず、事前に説明してほしい。(本人)
31	申出人の希望により非公開(本人)
32	福祉事務所は希望する有料老人ホームの利用を認めてくれない。(家族)
33	支給されているはずの給付金を福祉事務所は自分にくれない。(本人)
34	「手帳の等級が下がるかもしれない」と職員は不確かな情報で自分を不安にした。(本人)
35	引越しが認められたが敷金等の費用上限を超えてしまい、自己負担するよう言われた。(本人)
36	勝手に精神科に通院させられた。通院が必要な理由を説明してほしい。(本人)
37	福祉事務所は自分にだけアルファ米を支給してくれない。(本人)
38	保護費の振り込みを依頼しているが、福祉事務所は「手渡しで」と言う。(家族)
39	ケースワーカーが交代した時に支援内容の変更があったが、理由の説明がなかった。(本人)
40	区外への転居が決まった。保護費の返還を早く行いたいが、ケースワーカーは振込用紙の準備に時間が掛かるという。(本人)
41	保護費の返還金が発生した。生活費の不足は別の方法でカバーするとケースワーカーは言ったが、未だに支給されていない。(家族)
42	ケースワーカーから移送費の不正受給を疑われ、ショックだった。(本人)

## その他福祉（3件）

1	自費ヘルパーの利用料請求に間違いがあった。返金はあったが謝罪も説明もなかった。(本人)
2	頼んでもいないのに自費ヘルパーは、通院に同行し高額の利用料を請求する。(本人)
3	住宅確保給付金申請時に必要な書類がどうしても入手できなかった。困窮する者に制度が寄り添っていない。(本人)

## 対象外（医療・行政など保健福祉サービス以外）（32件）

### 【医療・ホスピス型住宅】

1	精神科医師が自宅の鍵を返してくれない。(本人)
2	クリニックでズボンが脱がされたまま40分間放置された。(本人)
3	検査を行っていないのに、検査料が請求された。不正請求ではないのか。(本人)
4	15歳になると医療訪問看護長時間加算が減るといふ。もっと早く教えてほしかった。(家族)
5	婦人科クリニックで治療を受けたが、症状が悪化した。治療が間違っているのではないか。(本人)
6 申立	子どもが高熱を出し、病院に問い合わせをした。診療を受けられると電話で案内されたが、病院に行くと「子どもは診れない」と拒否された。(家族)
7	母親が入院する病院は、病状の説明不足で、面会制限も厳しい。10分しか会えない。(家族)
8	精神科クリニックがオンライン診療をしてくれない。(本人)
9	区内某歯科医院の口コミは誇大広告である。指導してほしい。(本人)
10	訪問診療の医師は投薬や治療に関するインフォームドコンセントがない。(家族)
11	腹痛を訴えて診察を受けたが、医師の触診が恥骨におよび不適切だった。(本人)
12	「ウォーキングで痛めた事にすれば保険が使える」といふ、整骨院が不正を行っている。(本人)
13	10年前、子どもは緊急で精神科に入院した。子どもは混乱したが、病院は適切な対応をせず、身体拘束を行った。(家族)
14	グループホームに入居する父親の往診医を代えたところ、前往診医から嫌がらせを受けた。(家族)
15	クリニックの事務手続きの不備、連絡ミスにより医療費・薬剤費が10割負担になった。(家族)
16	3週間前、ホスピス型住宅に入居したが、痰吸引不足で発熱し入院となった。(家族)

### 【行政サービス】

17	区の職員は困り事を相談しても総合的に対応してくれない。(本人)
18	自殺未遂歴があるという理由で、相談を断られた。(本人)
19	40年前から夫の暴力に苦しんできたが、行政は離婚をすすめるばかりで、必要な支援が受けられなかった。(本人)
20	印鑑証明に登録する印鑑は戸籍上の名前しか認めないという。ひらがな、カタカナでも良いのではないか。(家族)
21	高齢者の健康診断は区役所で受けられず不便だ。車いすで利用できる施設や体重計の情報を発信してほしい。(家族)

### 【成年後見人・近隣トラブル・商業サービス・その他】

22	有料老人ホームに入居している。職員が代わりサービスが悪くなった。施設を代わりたいが、後見人が動いてくれない。(本人)
23	必要がないのに保佐人がつき、お金が自由にできない。(本人)
24	前の家の人、いつもこちらを見ている。(本人)
25	精神疾患のある隣人が夜間に訪ねて来て迷惑だ。(その他)
26	近隣住民が大声で叫んだり、泥酔して奇声を発して迷惑だ。(近隣住民)
27	隣のアパートの住民とトラブルになっている。行政で注意してほしい。(近隣住民)
28	母親は警備会社と契約した。娘である自分がいるのに、緊急連絡先がケアマネジャーであるのはおかしい。(家族)
29	バスの支払いに手間取った。運転手は「とりあえず今日はいいいです」と自分のスマートフォン決済画面を確認せず、失礼な対応をした。(その他)
30	介護保険事業所管理者の著書に重大な誤りがある。修正してほしい。(その他)
31	駅前喫煙所の利用者が多く、所外での喫煙や吸い殻のポイ捨てをしている。(その他)
32	長男が母親を困らめ、会わせてくれない。母親の年金を長男は使い込んでいる。(家族)

## ■相談の概要

令和7年度に受け付けた相談は、令和6年度より9件少ない23件だった。

### ◇1 令和7年度 分野別相談の一覧

分 野	内 容
介護保険 7件	居宅サービス3件 訪問介護利用料の支払先について1件 ケアマネジャーの定期訪問回数について1件 有料老人ホームの退居勧告について1件 その他4件 介護保険サービスの利用方法について2件 要介護認定の手続きについて2件
障害者福祉 2件	ヘルプマークの配布先について1件 身体障害者手帳の見方とサービスの利用方法について1件
障害者総合支援法 1件	訓練等給付費1件 練馬区民ではない利用者のグループホームに対する申立について1件
その他福祉 1件	物価高騰給付金の支給の時期について1件
対象外 12件 (保健福祉サービス以外)	成年後見人の役割について1件 成年後見監督人への報告のフィードバックについて1件 後見人候補者の紹介について2件 後見人の対応について1件 自治会の会計処理について1件 夫の介護について1件 蜂駆除を行っている部署の連絡先について1件 マイナンバーカードを紛失した際の連絡先について1件 苦情調整委員の役割について1件 訪問診療の支払いについて1件 還付金を入金する銀行を聞かれた件について1件
計 23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7年度に実施された面談は14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7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

区ホームページやリー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7年7月11日号、令和8年3月21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10階

電話 03(5984)1472

FAX 03(3993)6371

メールアドレス KUJOCHOSEI@city.nerima.tokyo.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/kujochosei/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)