

報告書

平成 19 年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

平成 20 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平成19年度（平成19年4月1日～平成20年3月31日）の活動について、苦情・相談の受付状況、申立、苦情・相談の概要、その他の活動内容を報告するものである。

平成20年6月

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員

松井 元一

土肥 尚子

早船 良雄

平成 19 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告

目 次

平成 19 年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

■「苦情」「相談」の受付	2
1. 受付状況	
2. 「苦情」「相談」の申し出人とサービス利用者の属性	
■「申立」	4
1. 「申立」のしくみ	
2. 平成 19 年度「申立」の概要	
3. 「申立」事例	
■「苦情」「相談」の概要	16
1. 「苦情」の概要	
2. 「相談」の概要	
■委員面談	18
■その他の活動	19
1. 苦情調整委員の全体会議	
2. 広報活動	
3. 研修・情報収集	
■受付事例一覧	21
1. 受付苦情事例一覧	
2. 受付相談事例一覧	
苦情調整委員・専門相談員名簿	20
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例	
／練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	33

平成 19 年度

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員の活動内容

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、苦情調整委員が平成 19 年 4 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日の 12 か月間に受け付けた「苦情」「相談」「申立」、その他の活動について、報告する。

なお、平成 19 年度は、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「区長への報告」を行った事例はなかった。

平成 19 年度の概要

- 総受付件数は 227 件で、前年度を 17 件上回った。内訳は「苦情」146 件、「相談」81 件で、平成 18 年度と比べると、「苦情」は 5 件減少し、「相談」は 22 件増加した。
- 「介護保険」（113 件）と「高齢者」（28 件）で、総受付数の約 6 割を占めている。次いで、「児童福祉」「障害者自立支援法」「生活保護」の順となる。
- 「申立」は 32 件で、平成 18 年度より 14 件増加した。「児童福祉」が 25 件と最も多く、「介護保険」3 件、「障害者自立支援法」2 件、「生活保護」「その他福祉」がそれぞれ 1 件だった。「児童福祉」のうち 23 件は、区立保育園の民間委託にかかわる申立だった。
- 「苦情」では、約半数の 72 件が「介護保険」関連で、そのうち「訪問介護」が 29 件、施設関係が 16 件と目立っていた。平成 18 年 4 月に施行された「自立支援法」、平成 19 年 4 月に内容が変更になった「介護予防サービス」など、制度に対する「苦情」が少なくなかった。例年どおり、約 3 割が「本人」からの申し出だが、19 年度は、初めて、入所者本人からの入所施設に対する「苦情」を受け付けた。
- 「相談」では、約 4 分の 3 が「介護保険」と「高齢者」で占められる。「高齢者」ではあんしん入居制度・家庭内紛争・緊急ショートステイ・高齢者健康診査・出張調髪・消費者被害・シルバーパス・寝具クリーニング・身近な人の死・リフト付タクシーなど、多様な相談があった。

「苦情」「相談」の受付

1. 受付状況

事務局には、「申立」を目的として「苦情」を申し出る場合のほか、「申立」には至らないものの、①トラブルを解決したい、②よくない現状を知ってほしい、③苦情調整委員に話をきいてもらいたい、④困っているので相談に乗ってほしい、などの「苦情」「相談」が寄せられる。

これら「苦情」「相談」の受付には保健福祉サービス専門相談員（以下「相談員」という）が対応し、申し出人の状況に応じて、情報提供、助言、紹介、委員面談の予約等を行っている。

(1) 受付内容

期間中に受け付けた苦情・相談の総数は 227 件だった。

内容別では、「苦情」が 146 件 (64.3%)、「相談」が 81 件 (35.7%) だった。

平成 18 年度と比較すると、「苦情」は 5 件減少し、「相談」は 22 件増加した。総受付件数は 18 年度より 17 件増え、過去最高の受付件数だった。

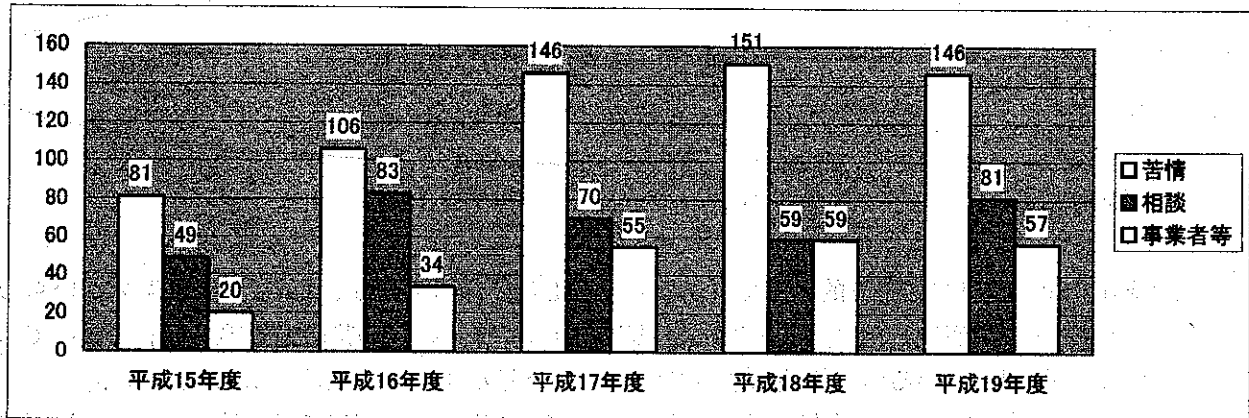
分野別では、「介護保険」にかかわる苦情・相談が 113 件 (49.8%) と最も多く、ついで、介護保険以外の「高齢者」制度 28 件 (12.3%)、「児童福祉」 28 件 (12.3%)、「障害者自立支援法」(以下「自立支援法」という) 19 件 (8.4%)、「生活保護」 11 件 (4.8%)、「障害者」制度 10 件 (4.4%)、「その他の福祉サービス」(民生委員、DV防止法) 3 件 (1.3%)、「その他」(医療、近隣関係、食品等) 15 件 (6.6%) となっている。

なお、サービス利用者からの「苦情」「相談」 227 件のほかに、事業者や他の自治体等からの問い合わせ、事例紹介等が 57 件あった。

●月別受付数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	8	13	17	10	9	16	10	11	29	9	4	10	146
相談	7	10	7	10	13	5	6	8	3	4	5	3	81
計	15	23	24	20	22	21	16	19	32	13	9	13	227
事業者等	4	3	5	7	5	8	4	5	3	3	5	5	57

●年度別受付数推移



(2) 受付方法と対応時間

全 227 件中 187 件 (82.4%) が「電話」、18 件 (7.9%) が「来所」による受付だった。そのほか、「文書」による申し出が 22 件 (9.7%) あった。

受付に要した時間は、「電話」で 1～60 分、「来所」で 5～116 分だった。「電話」対応の平均は 13.8 分、「来所」対応の平均は 33.9 分で、全対応の平均は 1 件あたり 15.6 分だった。

(3) 「苦情」「相談」への対応

「申立」に至らない「苦情」「相談」に対しては、相談員が情報提供、助言、紹介、連絡等を行っている。

227 件中 65 件 (28.6%) の「苦情」「相談」には、複数回の対応を行った。のべ対応回数は、申し出人本人に対して 576 回、関係機関に対して 177 回だった(苦情調整委員への連絡は除く)。

1 件についての最高対応回数は 1 年間で 143 回、1 人の申し出人への最長対応時間は 1 年間で 1492 分 (57 回) だった。

2. 「苦情」「相談」の申し出人とサービス利用者の属性

(1) 申し出人の属性

「苦情」「相談」を申し出た 227 人のうち、「女性」は 166 人 (73.1%)、「男性」は 61 人 (26.9%) だった。

サービス利用者との関係は、「家族・親族」が 137 人 (60.4%) と過半数を占めた。「家族・親族」の内訳は、「娘」41 人、「母親」34 人、「息子」18 人、「妻」12 人、「父親」10 人などである。

「本人」からの申し出は 70 件 (30.8%) で、平成 18 年度の 38.6% に比べると割合が減少した。家族・本人以外の人からの申し出は、「知人」11 人、「近隣の人々」5 人、「民生委員」2 人、「不明」2 人であった。

申し出人 227 人のうち、「区内在住」は 210 人、「区外在住」は 15 人、「入所中」「不明」は各 1 人だった。

「苦情」「相談」の申し出にあたっては、匿名でも差し支えない。しかし、227人のうち111人(48.9%)の申し出人は、自ら氏名を明かしている。なお、「申立」にあたっては、個人情報閲覧の同意と的確な調査のために、原則的に申立人・利用者の名前の明示を求めている。

●申し出人と利用者の関係

関係	苦情	相談	計
家族・親族	84	53	137
本人	48	22	70
知人	7	4	11
近隣の人々	4	1	5
民生委員	2	0	2
不明	1	1	2
計	146	81	227

(2) 利用者の属性

サービス利用者は、「女性」129人(56.8%)、「男性」63人(27.8%)、「不明」が35人(15.4%)だった。そのうち、「区内在住」は197人、「区外在住」は7人で、そのほか、施設等に「入所中」が23人だった。

申立

1. 「申立」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」を受けて、調査・調整を行うことである(条例第6条第1項)。

「申立」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ずれでもよい。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、法令に基づいた苦情申立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ている事項、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」の対象にはならない(条例第10条第2項)。

「申立」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、成年後見人などである。

「申立」は、「苦情申立書」に記入して提出することが原則であるが、申し出人の事情に応じて、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. 平成19年度「申立」の概要

平成19年度に受け付けた146件の「苦情」のうち、「申立」に至ったのは32件(21.9%)だった。

「申立」の内訳は、「児童福祉」が25件と最も多く、「介護保険」3件、「自立支援法」2件、「生活保護」「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」(以下「DV防止法」という)がそれぞれ1件だった。申立のうち、28件が区を対象としたものであり、民間事業者対象は4件だった。

「申立」を行った人は、「父母」26人、「子」3人、「本人」2人、「夫」1人である。

申立受理後、調査は原則的に文書によって行う。相談員が照会状を持参し、対象事業者から事情聴取した内容も判断の参考にした。

32件中1件は取り下げ、また、3月中に受理した2件は継続中である。平成19年度の調整期間は33～95日間で、条例施行規則第6条で定められた45日以内に終了しなかった事例が24件あった。申立人との確認作業、複数回にわたる調査等がその理由である。

●平成19年度「申立」

	分野	申立対象	対象	照会方法	調整期間
1	介護保険	地域包括支援センター	区	文書・訪問	43日間
2	児童福祉	保育園	区	—(取り下げ)	—
3	介護保険	特別養護老人ホーム	民間	文書・訪問	83日間
4	児童福祉	子育て支援課・学務課	区	文書・訪問	43日間
5	介護保険	訪問介護事業者	民間	文書・訪問	33日間
6	自立支援法	児童デイサービス事業者	民間	文書・訪問	45日間
7	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
8	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
9	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
10	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
11	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
12	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	95日間
13	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
14	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
15	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
16	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
17	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
18	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
19	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
20	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
21	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間

22	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
23	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
24	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
25	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	90日間
26	生活保護	介護事業所	民間	文書・訪問	39日間
27	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	76日間
28	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	76日間
29	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	76日間
30	児童福祉	保育園	区	文書・訪問	63日間
31	自立支援法	総合福祉事務所	区	文書・訪問	継続中
32	DV防止法	総合福祉事務所	区	文書・訪問	継続中

3. 「申立」事例

■申立1 地域包括支援センターの対応について

【申立人の主張】

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、高齢者虐待防止法という）を根拠として、地域包括支援センターにより、申立人の親が突然病院を移された。

申立人に虐待の証拠を示さず、行き先も伝えられていない。①当事者との面会、②申立人と後見人との仲介、③当事者にかかった費用の返還、④申立人の通院中の医療機関への事情説明、⑤申立人が受けた精神的身体的ダメージに対する補償、⑥当事者の処遇に関して申立人の意見を容れること、⑦申立人の生活に関する相談の受け入れ、の7点を求める。

【調査経過】

文書および相談員の訪問により、当該地域包括支援センターに調査を行った。

地域包括支援センターの回答は、①センターの対応は高齢者虐待防止法に基づいて行われたもので適正であったこと、②当事者には区長による成年後見審判請求手続きを行ったこと、③保健相談所・総合福祉事務所が申立人を支援する体制にあるので相談してほしいこと、等であった。

【苦情調整委員の判断と処理】

苦情調整委員は、区の対応を概ね妥当と判断し、申立人に対して、次のように通知した。区には、結果を通知した。

申立事項について文書および口頭で調査を行いました。当職としては当該地域包括支援センターの対応を不相当と断ずる根拠を見出すことはできませんでした。

また、成年後見申立に関しても、区長による申立に、家族の承諾は必要とされておりませんので、区の措置が不当であるとは言えないと判断しました。

委員には、これ以上事実を確認する手段はなく、また、当該総合福祉事務所に対して指揮監督を行う権限もありません。

これ以上調整を進めることは、職務の範囲を超えていると判断しましたので、これをもって、本件の調整を終了します。

なお、当事者との面会を含め、申立書で述べられた申立人の要望については、後見人が選任された段階で、後見人と十分に話し合うことをお勧めします。

また、総合福祉事務所は、申立人の生活に関して相談に乗る用意があると述べています。申立人におかれましては、安定した生活の確立のために、総合福祉事務所と意思の疎通を図っていかれるよう、要望します。

【調整終了後の状況】

申立人から、「苦情調整委員の判断に納得できない」との申し出があった。苦情調整委員としてこれ以上の対応はできないことを説明したが、申立人の納得は得られなかった。

■申立2 保育園入園にかかわる保育課の対応について

【申立人の主張】

練馬区への転入に伴い、保育園入園の申し込みを行った。当該児には言葉の遅れがあり、複数の医療機関を受診しているが、医師の判断は「軽度の自閉症」「障害があるかないか、わからない程度の遅れ」と一致せず、確定的診断は得られていない。入園申し込みは普通児枠で行った。

ところが、入園が決まり、実施された園長面接で、申立人の妻が受診の経過、結果を告げたところ、入園が保留になり、保育課から障害児枠による再申し込みを求められた。

障害児枠は各園3人しかなく、今後の待機期間が予測される。転入前には普通児枠で通園しており、取り立てて支障は生じていなかった。また、どの医師からも、早い段階で集団生活をするよう勧められている。

行政のサービスであれば、住民側にサービスの利用を選択する権利があるはずなのに、行政側が障害児枠の使用を保護者側に強制することに納得できない。

保育課は子どもの個々の様子を見ずに制度だけを見て入園を判断しているとしか思えない。練馬区には、適切な判断をお願いしたい。予定どおり、普通児枠ですぐに入園させてほしい。

【調査経過】

申立受理直後、申立人と保育課との話し合いが行われることになり、申立人から苦情調整委員へ調査保留の申し出があった。その後、診断書の提出等により、当該児童の普通児枠入園が決定したことから、申立人は、「障害児枠の判断が保護者にあってもいいのではないかとこの私どもの苦情が受け入れられたわけではないが、入園が決まったため」との理由で、申立を取り下げた。

なお、苦情調整委員では、保育課に対して委員名で「貴課にかかわる苦情申立の受理について」を通知し、経過を伝えた。

■申立3 特別養護老人ホームの利用者対応について

【申立人の主張】

特別養護老人ホーム入所中の当事者は、数日前から痛みを訴えていたが、ホーム側は家族が青あざを指摘するまで、何ら対応をすることがなく、リハビリさえも行われていた。6日目に受診したところ、上腕骨骨折と診断された。

ホーム側と話し合いを行ったが、誠意ある対応が見られなかった。

【調査経過】

申立人の主張に対する事実関係、申立人への対応方針のほか、苦情調整委員として、記録の方

法や人員配置等について、照会を行った。

ホームからの回答では、骨折発見時およびその後の施設の対応に、申立人の説明との不一致はなかった。

しかし、苦情調整委員は、回答に添付された記録等に、なお不明な点が残ると判断し、再照会を行った。

その結果、他の利用者の記録を誤って当事者の記録に記入するなど、記録の不備があったこと、しかし、申立人家族に対しては、誠意を持って対応し、改善すべきことは改善し、よりよい介護に向けて努力していることなどの回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、事業者に対して、次のように申し入れ、申立人に苦情調整委員の判断を通知した。

貴職の回答から、骨折の原因が施設側にあると断定する根拠を見出すことはできませんでした。

しかし、回答を精査した結果、貴施設の対応については、次の点で問題があると考えます。

1) 利用者に「痛い」「痛い」と言う口癖があったにせよ、患部の観察、早期の受診が行われなかったこと。

2) 意図的ではないにせよ、記録の誤記、訂正方法の不備があったこと。

3) 事故発生から区への事故報告書の提出まで約3か月経過したこと。

4) 人員不足のため、入浴介助、記録、行事参加、保清、清掃等が十分でなかったこと。

当職としては、貴職が提示した改善策の迅速な実現とともに、次のことを要望いたします。

一. 契約の遵守

施設には「介護老人福祉施設契約書」および「介護老人福祉施設重要事項説明書」に記載されたサービス内容を履行する義務があります。「介護老人福祉施設契約書」および「介護老人福祉施設重要事項説明書」の内容をすべての職員に周知し、誠実に果たしてください。

なお、貴職は回答の中で、利用者家族に対して他施設への早急な転居を求めています。

「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日付厚生省令第37号)第4条第2号には、「指定介護老人福祉施設は正当な理由なく指定介護老人福祉サービスの提供を拒んではならない」とあります。また、本件の利用者は、貴施設契約書第8条第2号の契約の終了要件を満たすとは言いがたいと思料します。これらのことから、施設側が他施設への転居を利用者家族に求めることは不適切な対応だと考えます。

二. 日常の介護体制について

貴施設の記録や「〇様(申立人)から施設への確認事項と回答」からは、入浴介助、記録、行事参加、保清、清掃等が十分でなかったことが窺えます。例えば、少なくとも3月4日～10日まで、利用者に、入浴あるいは清拭が実施されていません。

入浴介助、行事参加、保清、清掃等は、高齢者介護の基本的要素であり、介護保険施設サービスにおいては遅滞なく適切に行われる必要があります。貴職の回答で示された機能的な人員配置を迅速に実施し、これら基本的サービスが確実に行われるようにしてください。

三. 記録について

介護記録は法的な文書です。したがって、記載内容や訂正方法等について、全職員に周知徹底

される必要があります。加えて、実施された業務内容やバイタルサインの記述だけでなく、利用者の状態改善や介護の質向上に資するような記録のあり方の検討を望みます。

また、事故発生時には、「練馬区介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領」に則って、早期に事故報告書を作成し、遅滞なく区に提出するようにしてください。

四. その他

利用者および家族の訴えに真摯に耳を傾けるとともに、利用者の次女が当事者の介護に耐えられる状況にないことを理解し、円滑で安定的な関係が築けるよう意思疎通に努めてください。

〔調整終了後の状況〕

終了後、申立人および当該事業者からの接触はなかった。

■申立4 児童扶養手当、児童育成手当、就学援助の支給について

〔申立人の主張〕

申立人は練馬区に転入したが、4か月間、児童扶養手当、児童育成手当および就学援助の制度を知らされなかった。申立人は現在休職中であり、生活も逼迫している。よって、これらの手当について、転入時からの遡及支給を求める。

〔調査経過〕

児童扶養手当、児童育成手当は児童青少年部の所管であるが、就学援助は教育委員会の所掌事業である。そこで、調査内容について、苦情調整委員の全体会議で議論を重ね、また、地域福祉課、文書法務課の見解も確認した。最終的に、同一申立の中に併記されていること、また、金銭給付であることからこれを広く扱ってもよいのではないかと、この判断により、子育て支援課および学務課に照会を行った。

両課から、根拠（児童扶養手当法、練馬区児童育成手当条例、練馬区就学援助実施要綱）に基づいて手当を支給しており、遡及支給は認められないことが回答された。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、区の対応を概ね妥当と判断し、申立人に対して、次のように通知した。また、子育て支援課および学務課に結果を通知した。

1. 児童扶養手当および児童育成手当について

両手当の支給開始時期およびこの特例（遡及支給）について、担当課である子育て支援課長からその法的根拠が示されました。そして、その特例規定は、申立人のケースには適用できないとの判断が、理由を添えて示されました。

当職としては、この判断を違法または不当とする根拠がありませんので、この判断を受け入れざるを得ないと考えました。

2. 就学援助について

照会に対して、担当課である学務課長から、支給認定した場合は、申請月を支給開始月とする制度になっているとの認識を示されました。

加えて、当該申請については、最近、申請が取り下げられたとの通知を受けました。

取り下げとなれば、「遡及支給問題」は解消しますが、当職として、取り下げがない場合でも、遡及不可の判断に対しては、先の両手当と同様に、これを違法または不当とする根拠を持ち合わ

せませんので、その判断を受け入れざるを得ないものと考えます。

なお、この制度は、練馬区就学援助実施要綱に基づいて運用されていますが、この要綱には、遡及支給にかかわる規定がないことが、調査の過程で判明したので、申し添えます。

〔調整終了後の状況〕

調整終了後、申立人からの接触はなかった。

■申立5 訪問介護ヘルパーの買物の精算について

〔申立人の主張〕

平成19年8月、申立人は、その母親が利用している訪問介護ヘルパーに、手書きのメモをもとに、食材の買い物を精算した。

その後、日常的にヘルパーとやりとりをしている妻に確認したところ、平成16年以降、買い物の精算に一度もレシートの提示がなかったことが判明した。

事業所と話し合いを持ち、責任者およびヘルパーから謝罪は受けたが、責任者退席後、ヘルパーに不適切な発言があり、反省の姿勢が見られなかった。

また、金曜日はケアプラン上3時間のサービスとなっているが、実際は2時間しか実施されていない。また、「生活3・身体3」のプランになっているが、「身体」のサービスは行われていない。

さらに、主任ヘルパーに教えられるまで、一度も日報を見たことがなく、当然押印したこともなかった。事業所の社長に確認したところ、「ヘルパーが独自に日報を作っている」という説明を受けたが、釈然としない。押印欄はどうなっていたのか、納得できるような説明がない。

よって、事業者に、事実関係の説明と、実際に買物にかかった以上の支払い分の返金を要望する。

〔調査経過〕

当該事業者には文書と口頭で調査を行った。

事業者からは、回答で、ヘルパーが手書きのメモにより精算していたことが認められるが、実際にかかった以上の請求はしていないこと、謝罪のしかたや記録内容に不備があったこと、定刻前の退出は利用当事者から促されたものであったこと、押印は利用当事者の確認の下で行われていたことなどが説明された。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、事業者に対して、次のように申し入れた。申立人には調査結果を通知した。

苦情調整委員としては、買物代行に際してヘルパーが必要以上の金銭を請求したか否か、また、身体介護が実際に行われたか否かの事実を、これ以上確認する手段を持ちません。

しかし、貴職も認めているように、買物代行、サービス提供記録の方法と内容、押印等について、管理者およびヘルパーの対応に不備があったということは否めません。

そこで、貴職には、申立人に対して、回答で述べられた謝罪内容を誠実に実施するよう望みます。また、区の指導助言のもとで、介護報酬を適正化することに努めてください。

さらに、このような事態の再発を防ぐために、法令遵守と管理体制の徹底、社員教育・指導の充実について、具体的に改善策を進めるよう、要望します。

なお、今後については、申立人との意思の疎通を図られ、金銭面の補償に関して、十分話し合いをされるよう、当職から要望します。

【調整終了後の状況】

申立人の要望に応じて、苦情調整委員が面談を実施し、申立人による事業者との交渉について、助言を行った。事業者から苦情調整委員への接触はなかった。

■申立6 児童デイサービスの対応について

【申立人の主張】

申立人の子どもの利用している児童デイサービスについて、次のような不備がある。

- ①事務処理のミスが多く、ミスが判明したあとも、誠意ある対応が行われていない。
- ②送迎の可否について、職員により異なる情報が伝えられた。
- ③当事者の降車拒否に際し、一方的に原因を当事者に押し付け、適切に対応しない。
- ④デイサービスの滞在時間が2時間というのは、短かすぎないか。
- ⑤てんかんの発作を緩和する薬の服用が、定時に行われていない。

【調査経過】

当該事業者にて文書と口頭で調査を行ったところ、次のような回答を得た。

- ①についてはミスを認めているが、そのつど謝罪している。
- ②③については、申立人と事業者で認識が異なる。
- ④については、開設当初は利用者が少なく、申立人の要望に沿うことが可能であったが、利用者が増えたため、送迎時間等を勧告して、利用時間が決まってくる。
- ⑤については、与薬は本来の業務ではないが、好意で行っていた。薬袋の服用時間と希望された服用時間が異なるので、事故を避けるため、医師の証明書を求めたところ、申立人は「もういいです」と言い、利用契約を解除した。

【苦情調整委員の判断と処理】

苦情調整委員は、事業者に対して、次のように申し入れ、また、申立人には、苦情調整委員の判断を通知した。

①事務処理について

ミスがあったことは申立人、貴職ともに認めています。貴職はそのつど謝罪を行ったと述べています。

②送迎の可否および降車時の誘導について

送迎の可否および降車時の誘導にかかわる状況について、申立人および貴職の主張が異なります。当職はこれ以上事実を確認する手段を持ちません。

③利用時間について

貴事業は練馬区・〇〇市・〇〇市をサービス提供地域としており、送迎に時間を要すること、また、サービス開始時に比べ、利用者数が急速に増加したことなどから、現状の利用時間は止むを得ないものと思料いたします。

④服薬管理について

利用者の服薬事故を防ぐための方策として、貴職の対応は理解できます。

本件について、当職は、貴職の対応を不適切と断ずる根拠を見出すことはできませんでした。

しかし、今後、同様の苦情が生じないように、次のことに留意してください。

- 一、事務処理のミスを一掃するため、事業所内で話し合い、改善策を講ずること。
- 一、契約書および児童デイサービス支援計画と実際のサービス内容が異ならないよう、留意してサービス提供を行うこと。
- 一、事業所の体制、サービス内容等が変わったときは、そのつど利用者に文書を交付して説明し、十分に理解を得ること。

〔調整終了後の状況〕

申立人から、「苦情調整委員の判断に納得できない」との申し出があった。苦情調整委員としてこれ以上の対応はできないことを説明したが、申立人の納得は得られなかった。

■申立7～25、27～30 区立保育園民間委託に伴う区の対応について

平成19年12月から平成20年1月にかけて、同一区立保育園の利用者の保護者23人から、申立書が提出された。申立後、類似の主旨で、区議会にも陳情が行われた。

〔申立人らの主張〕

(1) 民間委託自体について

- ①進め方がいい加減だ。
- ②事業者公募開始を5月以降にするなど、移行スケジュールを見直してほしい。
- ③現状でストップし、再考を求める。
- ④激変緩和策をとってほしい。
- ⑤保育の質が低下しないよう担保できる仕組みを作ってから施策を進めてほしい。
- ⑥準備期間、引き継ぎ期間が短かすぎる。
- ⑦12月募集、1月締め切りは性急すぎる。
- ⑧現在の園児が卒業するまで、委託を延期してほしい。
- ⑨公募開始を延期し、委託を再考してほしい。
- ⑩公募期間を延長してほしい。
- ⑪全保育園を延長保育園にしてから民営化を推進するべきだ。

(2) 事業者選定について

- ①公募条件に保護者の意見を取り入れてほしい。
- ②選定委員に中立な立場の有識者を過半数程度起用してほしい。
- ③3セク(社会福祉事業団)が受託し、一部保育士を区から派遣、数年かけてプロパー保育士に移行する方法をとってほしい。
- ④公募で企業を排除してほしい。
- ⑤選定委員に区職員が多すぎる
- ⑥選定期間を延長し、選定された場合はその理由を明確にしてほしい。
- ⑦プロポーザル方式による自由入札ではなく、最低でも社会福祉法人の受託を原則にしてほしい。

(3) 保護者への説明について

- ①当該保育園が選定された理由が説明されていない。
- ②入園転園申し込み前ではなく、年度途中の発表は契約無視である。

- ③ 6月から12月まで一切の説明会がなかった。
- ④説明会の内容が一方的で、説明責任を果たしていない。
- ⑤保護者の声をもっときいてほしい。
- ⑥先行委託保育園の混乱を反省し、改善策を示し、保護者の意向に答えてほしい。

(4) その他

- ①委託問題で父母の話し合い、勉強会が続き、負担が大きい。
- ②区の対応は、父母、園児に混乱を招いている。

〔調査経過〕

調査実施について、苦情調整委員の全体会議の議題とし、議論を重ねたが、最終的に、調査を実施することとした。

議会事務局に照会を行い、陳情内容と当制度に対する申立内容を確認した。また、申立人全員に、個別に、照会内容確認と一括調査の同意および申立人の実名開示の同意を求める文書を送った。

その上で、区に対して、苦情調整委員の連名で文書照会を行った。

区からは、委託スケジュール、事業者選定、保護者への説明について、事実関係および今後の対応方針について、回答があった。

〔苦情調整委員の判断と処理〕

苦情調整委員は、区に対して、次のように申し入れ、調査結果を申立人らに通知した。

申立人らは、民間委託の進め方や、事業者の選定方法、保護者への説明などについて、それぞれ現在の状況に大きな不安を持って本申立をしています。保育が、次世代の区民を育てる大変重要な問題であることや、現在在園している園児の立場からすれば、やり直しのきかない一回性のものであることからすれば、もっともなものと考えられます。また、以前に民間委託された他園での経過も、その原因となっていると思われま

さらに、保育園への入所が、行政による措置ではなく、利用者との契約となっているという現在の法律関係を前提とすれば、契約の一方当事者である利用者の意向は、重視されてしかるべきであると考えます。

これらの点について、区においても、保育事業については、新長期計画の分野別目標Ⅱに、「次世代を担う子どもは、家庭だけでなく、地域社会にとっても大切な存在です。子育て家庭の子育てに対する不安や負担感が軽減され、安心して子育てができ、子どもが健全に育っている状態をめざします」とあるように、その重要性を認識していると思われま

他方、同計画分野別目標Ⅴにあるように、効率的で質の高い行政運営も、求められているところ

です。貴職の回答によれば、保育の重要性を認識し、かつ効率的で質の高い行政運営を行うべく、努力されていると理解できます。

しかしながら、本件については、区と利用者とのあいだで、コミュニケーションに行き違いがなかったか、区の利用者の理解を得る努力が十分であったかどうか、などの点が、危惧されるものです。

貴職は、今後の対応方針として「今後も、保護者の理解を得るべく、説明会（意見交換会）を

開催していく中で、丁寧な対応を努めていく」と回答していますが、その回答のとおり、申立人等の理解を得るべく、さらなる努力を続けていかれるよう、要望いたします。

なお、条例第10条第2項第3号により、「議会審議中および審議が終了した事項」は申立をすることができないとされています。

本件については練馬区議会に対し、陳情があり、その要旨は、

- 1 事業者の公募スケジュールの見直し
- 2 在園児とその家族の十分な納得と理解が得られないまま、計画の実施を強行しないの2点とされています。

したがって、この2点と同旨の事項と判断した事項については、判断の対象から除外いたしました。

これを以って、本件の調整を終了いたします。

【調整終了後の状況】

調整終了後、申立人らからの接触はなかった。

■申立26 契約終了に伴う有償サービス事業者の対応について

【申立人の主張】

申立人は、生活保護の東京都加算制度（生活環境改善事業）に基づき、事業者に居室の清掃を依頼した。

しかし、事業者は片づけが完了していないにもかかわらず、作業を中断し、その後、申立人の苦情に対して、適切な対応を行わない。

事業者は、次のことを要望する。

- ①現状について、どのようになっているか、説明してほしい。
- ②申立人は別の事業者には依頼したいと考えているので、総合福祉事務所から事業者を支払われた代金を返還してほしい。

【調査経過】

当該事業者には文書と口頭で調査を行ったところ、次のような回答を得た。

- ①申立人の通院等により、キャンセルが重なり、作業が遅延した。
- ②しかし、事業所は支払われた金額以上の回数の作業を行った。
- ③器物の破損等が生じたが、誠意をもって対応した。しかし、申立人の理解は得られなかった。

【苦情調整委員の判断と処理】

申立人に対して、次のように通知し、また、事業者には申立人への通知内容を伝えた。

①について

事業者の詳細な説明に対して、当職として、これを否定する根拠もないために、容認せざるを得ないものと考えました。

作業各回にわたり、申立人が同室し、指示または依頼していて、作業終了直後も異議の提起がなかったことから、事業者による整理作業履行については申立人により確認されているものと推定せざるを得ませんでした。

②について

費用負担者である担当総合福祉事務所から、料金支払いを受け、その後、契約履行についての異議も同福祉事務所から提示されていないところから、事業者に料金返還義務があると判断することはできませんでした。

【調整終了後の状況】

申立人から、「苦情調整委員の判断には納得できない」との申し出があった。苦情調整委員として、これ以上の対応はできないことを説明したが、納得は得られなかった。

■申立 31 自立支援法によるサービスの利用について

【申立人の主張】

申立人は、現在、障害程度区分2で、居宅介護のみ支給が認められているが、通院介助、外出支援、行動援護も利用できるようにしてほしい。

また、受給者証の有効期限の開始日から実際に居宅介護サービスが開始されるまで、7か月が経過したのは、総合福祉事務所が動いてくれなかったからである。謝罪と説明、補償をしてほしい。

【調査経過】

区に対して、文書による照会を行い、回答を得た。しかし、3月中の申立だったため、平成19年度内には結論に至らなかった。

■申立 32 DV防止法により保護された配偶者への総合福祉事務所の対応について

【申立人の主張】

DV防止法により保護された申立人の妻に対する総合福祉事務所の対応に、次のような不備があった。

- ①家庭裁判所から和解調停受け入れ可能との考えを得たにもかかわらず、代理権がないことを理由に、総合福祉事務所から対応を拒否された。
 - ②申立人の妻の親族が面会を申し入れたが、本人の意思確認なく、拒絶された。
申立人の妻には精神障害があり、また、同時に保護された子どもの将来も心配である。
総合福祉事務所の対応からは、現在の保護が正当であるかどうか、疑問を感じる。
総合福祉事務所に対して、次のことを要望する。
1. 申立人が妻と面会できるようにしてほしい。
 2. 仮に面会が困難な場合は、文書のやり取りが可能になるようにしてほしい。
 3. 申立人の妻に対して、和解調停が可能になるよう支援してほしい。
 4. 申立人の妻とその親族との面会を可能にほしい。
 5. 申立人と申立人の子どもとの面会を制限する法的根拠を説明してほしい。

【調査経過】

区に対して、文書による照会を行い、回答を得た。しかし、しかし、3月中の申立だったため、平成19年度内には結論に至らなかった。

「苦情」「相談」の概要

1. 「苦情」の概要

平成19年度に受け付けた「苦情」は、平成18年度より5件減の146件だった。

「苦情」受付にかかった時間は2～116分で、1件あたりの平均対応時間は20.2分だった（文書による受付22件を除く）。対応時間の平均は、「電話」で17.8分、「来所」で29.2分だった。

分野別に見ると、「介護保険」関連72件（49.3%）、「児童福祉」関連27件（18.5%）、「自立支援法」関連14件（9.6%）、「生活保護」関連10件（6.8%）、「高齢者」関連9件（6.2%）、「障害者」関連5件（3.4%）、「その他の保健福祉サービス」（民生委員、DV防止法）2件（1.4%）、「その他」7件（4.8%）となっている。

平成19年度の特徴として、区立保育園民間委託などに関連して、「児童福祉」関連の苦情が18年度の7件から27件と大幅に増加したことが挙げられる。また、自立支援法や介護保険に関連して、制度やその運用にかかわる苦情が目立った。

また、「介護保険」にかかわる苦情の中で「訪問介護」が29件と突出している。従事者の態度や技術のほか、「介護予防訪問介護」が平成19年4月から、1か月単位のサービス利用になったことや、同居家族のいる高齢者の「生活援助」利用制限など、制度に関連した苦情も多く含まれていた。

なお、「行政が提供するサービス」と「民間事業者が提供するサービス」を比較すると、「公的サービス」が61件、「民間サービス」が82件、「その他」が3件となっている。

21ページに、受け付けた苦情の一覧を掲載した。

2. 「相談」の概要

平成19年度に受け付けた「相談」は81件で、平成18年度の59件から大幅に増加した。

「相談」の受付にかかった時間は1～48分で、平均対応時間は8.6分だった。「電話による相談」の平均対応時間は8.2分、「来所による相談」の平均は18.3分だった。

分野別に見ると、「介護保険」関連が41件、「高齢者」関連19件、「自立支援法」「障害者」関連が各5件、「児童福祉」関連1件、「生活保護」関連1件、「保健」関連1件、「その他」8件となっている。

30ページに、受け付けた相談の一覧を掲載した。

●「苦情」の対象

種 別	内 容	件 数
介護保険 (72件)	訪問介護	29
	居宅介護支援事業所	8
	特別養護老人ホーム	7
	地域包括支援センター	6
	老人保健施設	4
	特定施設(有料老人ホーム)	4
	通所介護	3
	短期入所	3
	要介護認定	3
	居宅療養管理指導	2
	その他(介護療養型医療施設・住宅改修・介護保険料 各1)	3
児童福祉 (27件)	保育園	24
	その他(学童クラブ・児童扶養手当・保健相談所 各1)	3
自立支援法 (14件)	自立支援居宅介護	4
	自立支援医療	2
	その他(居宅介護・児童デイサービス・就労継続支援・移動支援・還付手続・相談支援・補装具等の支給・利用者負担 各1)	8
生活保護 (10件)	福祉事務所	9
	自立促進事業	1
高齢者 (9件)	成年後見制度	4
	総合福祉事務所	2
	その他 (あんしん入居制度・高齢者円滑入居制度・自立支援型賃貸住宅 各1)	3
障害 (5件)	小規模授産施設・知的障害者更生施設(入所)・保健相談所・保護入院・心身障害者福祉手当 各1件	5
その他福祉	民生委員・DV防止法	2
その他 (7件)	医療(医療機関・難病訪問看護・老人医療 各1)	3
	近隣トラブル	2
	その他(福祉実習・保健相談所 各1)	2
計		146

●相談の対象

種 別	内 容	件 数
介護保険 (41件)	訪問介護	10
	要介護認定	8
	居宅介護支援事業所	4
	暫定ケアプラン	3
	住宅改修	3
	通所介護	3
	介護保険料	2
	老人保健施設	2
	その他(国保連・在宅全般・短期入所・特定施設・福祉用具・利用者負担各1件)	6
高齢者 (19件)	成年後見制度・財産管理	4
	紙おむつ等の支給	2
	その他(あんしん入居制度・家庭内紛争・緊急ショートステイ・緊急通報・高齢者健康診査・出張調髪・介護費用にかかる消費税・消費者被害・シルバーパス・寝具クリーニング・ボランティア・身近な人の死・リフト付タクシー 各1件)	13
自立支援法 (5件)	自立支援医療	2
	その他(居宅介護・行動援護・補装具等の支給 各1)	3
障害者 (5件)	福祉作業所	2
	その他(保健相談所・成年後見制度・心身障害者医療費助成 各1)	3
児童福祉	子ども医療費の助成	1
生活保護	生活費の援助	1
保健	プレートの配布	1
その他 (8件)	近隣トラブル	3
	医療	2
	その他(家庭内紛争・福祉コミュニティバス・盗難 各1)	3
計		81

委員面談

苦情調整委員では、毎週火曜日午後(第5週・年末年始・祝日を除く)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。なお、苦情調整委員は面談

予約の有無にかかわらず、面談日には事務局で待機している。

平成 19 年度に実施された面談は、15 件だった。

当制度に対する「申立」は必ずしも面談を前提としていないが、15 件中 10 件は、「申立」に関連した面談だった。残りの 5 件は、高齢者の財産管理、介護事故にかかわる見舞金の受領方法などについて、専門的助言を求めるものだった。

●面談の内容

	場所	面談相手	内容	対応・結果
1	事務局	申立関係者	被虐待者の財産保全について	助言
2	事務局	苦情の申し出人	認知症高齢者の任意後見契約と財産管理	助言
3	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	申立書提出へ
4	事務局	相談の申し出人	施設利用料を滞納する高齢者への対応	助言
5	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
6	事務局	苦情の申し出人	施設からの事故見舞金について	助言
7	事務局	苦情の申し出人	苦情内容に関する事情説明	助言
8	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
9	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
10	事務局	申立人	申立調整結果に対する意見	説明・助言
11	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
12	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
13	事務局	苦情の申し出人	施設からの金銭請求に関する相談	助言
14	電話	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取
15	事務局	申立人	申立内容に関する事情説明	事情聴取

その他の活動

1. 苦情調整委員の全体会議

平成 19 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が、それとは別に、苦情調整委員と相談員は、定期的に全体会議を開催して、情報や意見の交換を行っている。会議の内容は、「申立」事例の検討、活動報告、情報交換などである。「申立」事例に関しては、苦情調整委員全員の情報共有化を図ることにして、特に時間をとった。

●平成 19 年度苦情調整委員の全体会議開催日

第 1 回	平成 19 年 4 月 24 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 2 回	平成 19 年 5 月 22 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 3 回	平成 19 年 6 月 26 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 4 回	平成 19 年 7 月 24 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 5 回	平成 19 年 8 月 28 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 6 回	平成 19 年 10 月 2 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 7 回	平成 19 年 10 月 23 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 8 回	平成 19 年 11 月 27 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 9 回	平成 19 年 12 月 25 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 10 回	平成 20 年 1 月 22 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 11 回	平成 20 年 2 月 26 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告
第 12 回	平成 20 年 3 月 25 日 (火)	申立に関する意見交換、活動報告

2. 広報活動

「ねりま区報」平成 19 年 6 月 21 日号、平成 20 年 2 月 21 日号に関係記事が掲載された。

また、制度周知のため、相談員が区立福祉園・福祉作業所施設長会、区立保育園地区園長会、児童館長会、地区区民館長会、民生委員児童委員正副会長会、練馬地区・光が丘地区・石神井地区・大泉地区の地域ケア会議、練馬区社会福祉協議会苦情解決第三者委員会などに参加、制度の紹介と協力要請を行った。

また、相談員は、練馬区社会福祉事業団職場研修、光が丘福祉園職場研修、関町ミニ地域ケア会議などに参加、制度説明と苦情対応のポイントについて、話をする機会を得た。

3. 研修・情報収集

相談員は介護サービス相談窓口担当者連絡会（東京都国民健康保険団体連合会）、区市町村苦情対応機関情報交換会（東京都社会福祉協議会運営適正化委員会）、権利擁護センター運営委員会（練馬区社会福祉協議会）などに参加、また、練馬区介護保険運営協議会、地域密着型サービス運営委員会、練馬区地域包括支援センター運営協議会などを傍聴、知識の充実と情報収集に努めた。

●苦情調整委員・専門相談員名簿

	氏 名
苦情調整委員	松井 元一 (弁護士)
苦情調整委員	土肥 尚子 (弁護士)
苦情調整委員	早松 良雄 (元・練馬区社会福祉協議会常務理事)
専門相談員	斎藤 澄子 (社会福祉士・精神保健福祉士)
専門相談員	鶴野 桂子

■苦情事例一覧

☆は「申立」に至ったもの () は利用者との関係

No.	内容
1 ☆	〔介護保険〕虐待の疑いを理由に、地域包括支援センターが父親を保護。家族には何の説明もなく、行き先も知らされない。地域包括支援センターの対応は、人権無視だ。(家族)
2	〔介護保険〕入院期間が長くなったため、特別養護老人ホームを退所。その後、入院期間中の利用料を請求されたが、その内容が納得できない。(家族)
3	〔介護保険〕サンドイッチを作るのにマーガリン1本をレンジに入れて溶かしたり、卵1個茹でるのに大鍋に湯を沸かすなど、ヘルパーの家事能力が拙劣である。(家族)
4	〔介護保険〕ヘルパーが来るたびに、洗濯バサミやビスケットなどが少しずつ減っていく。そのほかにもいろいろなものがなくなるので、心が痛い。(本人)
5	〔自立支援〕保健相談所に自立支援医療の申請用紙の送付を依頼したが、受診日が近いのに、まだ届かない。間に合わなかったら、どうしてくれるのか。(本人)
6	〔介護保険〕毎日、人工透析が必要な高齢者。自立歩行ができないのに、ケアマネジャーが「お宅だけ不正をすることはできない」などと言って、病院内の歩行介助を認めない。自費で介助を頼んでいるが、経済的に限界である。(家族)
7	〔自立支援〕地域生活支援センターに相談の電話をかけるが、何回かけても、話をする前に電話を切られてしまう。ひどいじゃないか。(本人)
8	〔介護保険〕知人宅は、同居家族がいるのに、訪問介護の生活援助を使っている。国の制度なのに、利用に差があるのはおかしい。徹底的な調査をして是正してほしい。(知人)
9	〔生活保護〕息子が独立し、自分もパートの仕事を見つけたので、生活保護を打ち切ってもらいたい。ケースワーカーは手続きの説明をしてくれない。このケースワーカーは、言葉が強く、道端で大声で呼び止めたりする。パワーハラスメントだと思う。(本人)
10	〔介護保険〕同居家族がいることを理由に、説明もなく、いきなり訪問介護を打ち切られた。「区の指導」と言うが、通知や説明の仕方、区の指導の内容はどうなっているのか。(家族)
11	〔自立支援〕自立支援居宅介護事業者やヘルパーの対応が冷たく、技術も低い。また、事務所に電話しても、転送されるだけで、連絡がつかず、3日も放置されることがある。(本人)
12	〔生活保護〕これまでは、受診したあとで、病院に医療券を送ってもらっていたが、先日、ケースワーカーから突然「自宅に送られてきた医療券を持って、受診するように」と言われた。事前の説明もなく、方式が変わったことに納得できない。夜間に発作でも起こったらどうするのか。(本人)
13	〔生活保護〕9年前に入院した際、妻と他市福祉事務所の職員が、勝手に仕事道具を処分してしまった。それ以来、生活は減茶苦茶だ。他市行政による権利侵害は許せない。(本人)
14	〔高齢〕総合福祉事務所から叔母の死亡を告げられ、マンションを売って負債を返還するよう求められた。これまで全くかわりがなかったのに、納得できない。総合福祉事務所が葬式を出し、骨まで拾ってくれたのだから、マンションの処理も総合福祉事務所が行うべきだ。(親族)
15	〔介護保険〕制度が変わったことを理由に、週3回各2.5時間の訪問介護を、週5回各1.5時間にするよう、ケアマネジャーに言われた。利用者には精神疾患があり、頻繁な人の出入りは

	症状に影響する。1週間の利用時間は同じなのだから、従来どおりの利用方法でなぜいけないのか。介護保険課と交渉しているが、根拠も示されず、納得のいく説明がない。(家族)
16	〔生活保護〕生活保護を受けている知人が、総合福祉事務所に隠れて、ハワイで結婚式をあげた。相手に職業があるので、入籍はしないと言う。不正ではないのか。(知人)
17☆	〔自立支援〕①障害程度区分が更新時に区分3から区分2に変わったのは納得できない。②居宅介護だけでなく、通院介助、外出支援、行動援護の支給を認めるべきだ。(本人)
18	〔介護保険〕要支援2では、十分な介護サービスが利用できない。要介護1くらいにしてほしい。(本人)
19	〔障害〕精神障害者小規模授産施設の施設長が、利用者に「あなたはおかしい」と言った。精神障害者に対して、不適切な発言だ。(本人)
20	〔自立支援〕電動車椅子の支給を申請したが、決定したのは簡易電動車椅子だった。不満である。(本人)
21	〔介護保険〕認定調査に、ケアマネジャーの資格のない人が1人で来た。おかしい。(本人)
22	〔介護保険〕入所している有料老人ホームで、転倒事故が相次いだ。骨折後の対応が不十分で寝たきりになる可能性もあるのに、施設から誠意ある対応が見られない。(家族)
23☆	〔児童〕普通児枠で保育園入園が決まったのに、園長面接の際、軽い自閉傾向があることを伝えたところ、障害児枠での入園扱いになり、待機となった。納得できない。(家族)
24	〔介護保険〕ヘルパーが来るたびに数万円ずつ、年間で数十万円がなくなった。技術も拙劣だった。利用者はこのヘルパーを気に入っているが、事業者を変更したい。(家族)
25	〔介護保険〕ヘルパーが物を壊した。1回目は事業者が負担したが、2回目は利用者が負担した。事業者は保険に入っているのに、その説明がなかったのは不可解だ。(本人)
26	〔介護保険〕認知症の家族のことで地域包括支援センターに相談に言ったが、職員が適切に対応してくれないばかりか、暴言を吐いた。(家族)
27	〔介護保険〕ヘルパーが来ると、夫の遺品の切手帳など、大事なものがなくなる。事業者に手紙を書いたが、梨の礫だ。(本人)
28	〔介護保険〕ヘルパーにリンゴの買い物を頼んだが、1個180円もする高いリンゴを買ってきた。注意したら、高圧的な態度で反論してきた。我慢できない。(本人)
29	〔介護保険〕入所中の老人保健施設では、挨拶をしなかったり、足を投げ出して対応する職員がいる。リーダーに注意したところ、「どう言ったらいいか、その職員に教えてやってください」と言われた。なぜ、客が職員を教えなければならないのか。(家族)
30	〔介護保険〕医師から在宅診療管理指導書にサインを求められた。ケアマネジャーは「必要ない」と言っている。医師の儲け主義ではないのか。(家族)
31	〔介護保険〕無収入の妻まで、なぜ第4段階の介護保険料を払わなければならないのか。今後、介護保険を使わずに死ぬかもしれないのに、納得できない。(家族)
32	〔介護保険〕ケアマネジャーが、勝手に主治医から利用者の情報を取得し、他の事業者に流している。個人情報の垂れ流しだ。(家族)
33	〔介護保険〕要介護5の認知症患者であっても、同居家族がいるという理由で訪問介護を利用できないのは、不合理である。相当な保険料を支払っているのに、利用できないなんて、何の

	ための介護保険か。(家族)
34	〔介護保険〕 特別養護老人ホームに入所していた利用者が重度の下肢の壊死により、入院となった。こうなるまで放置していた施設の対応に疑問がある。(家族)
35	〔介護保険〕 要支援の認定を受け、地域包括支援センターにケアプランを依頼したが、1週間以上経つのに、連絡がない。電話してみたら、「あと1週間はかかる」と言われた。すぐに通所介護を利用したいのに、遅すぎる。(家族)
36☆	〔介護保険〕 特別養護老人ホームで骨折事故。事故時の状況説明が不十分で、当時の介護日誌も不備である。施設側の対応は誠意に欠ける。(家族)
37	〔その他〕 光が丘にあるアイスクリーム屋のショーケースが汚れていた。保健所の監督不行き届きだ。(本人)
38	〔その他福祉〕 精神障害者から被害を受けている。相談した民生委員が障害者側に偏った対応をし、住民を「人権侵害だ」など非難する。このような民生委員は罷免してほしい。(近隣住民)
39	〔介護保険〕 家族の意見もきかず、地域包括支援センターが勝手に成年後見を申し立て、申し出人との面会も拒絶している。具体的な説明がなく、納得できない。(家族)
40	〔介護保険〕 通所介護の送迎時に、転倒骨折事故。見舞金の受け取り方について、事業者から不本意な条件をつけられている。(家族)
41	〔自立支援〕 自立支援法の給付を受けるための手続きがわかりにくく、書類も煩雑である。お願いだから、書類はわかりやすくしてもらいたい。(本人)
42	〔介護保険〕 通所介護の昼食に出されたドライカレーに洗剤が入っており、体調を崩した。事業者に苦情を言ったが、認めなかった。許せない。(本人)
43	〔介護保険〕 区外に住居登録のある高齢者を、家族の住む練馬区内の特別養護老人ホームへ入所させたい。介護保険課に問い合わせたら、「入居待機中の練馬区民がすべて入り終わってから、他市の人が入居できる」と言われた。不公平なので、改めてほしい。(家族)
44	〔介護保険〕 「デイサービスに行きたくない」とケアマネジャーに言ったら、訪問介護を減らすと脅迫じみたことを言われた。ケアマネジャーの対応は不適切だ。(本人)
45	〔介護保険〕 布団の上げ下ろしや犬の散歩も自分でできる人が、介護保険の訪問介護を利用している。間違いなく不正だ。(近隣住民)
46	〔介護保険〕 家族が特別養護老人ホームに入所中。口腔ケアが不十分で、肺炎になりかけた。トイレ介助を面倒がり、おむつ一辺倒である。施設が利用者を重度化させている。(家族)
47	〔介護保険〕 二世帯住宅に、高齢者、申し出人、知的障害の子どもが住んでいる。子どもの世話だけでも大変なのに、同居家族がいることを理由に訪問介護(生活援助)が利用できないのは納得できない。(家族)
48	〔介護保険〕 ヘルパーが勝手に室内の物を移動させたり、捨ててしまったりする。高齢者は混乱するし、大事な物がなくなったのは損害だ。事業者にペナルティを課したい。(家族)
49	〔介護保険〕 ケアマネジャーは、ケアプラン作成が遅く、ミスも多い。苦情を言っても改善されない。(本人)
50	〔介護保険〕 骨粗鬆症の利用者に対して、ヘルパーの介助方法は力任せで乱暴である。利用者は恐れ戦き、大きなストレスを感じている。(民生委員)

51	〔その他〕子どもが実習している区内の福祉施設は、土曜日曜祝日にも実習をさせる。社会通念から考えても、土日は休むべきである。職員からの暴言もひどい。苦情を言っても取り合ってくれない。(家族)
52	〔自立支援〕自立支援就労継続支援事業者は、所長の言い方が直接的で、心が傷つく。もう少し利用者の障害の度合や内容を考えて、接してほしい。(家族)
53	〔介護保険〕高齢者にヘルパーが付き添って散歩していたが、こんなに暑い日に外出させるなんて、信じられない。倒れたり、脱水症状で死んでしまったらどうするのか。(近隣住民)
54	〔自立支援〕保健相談所の保健師は、自立支援医療の利用手続きについて「うちは窓口なので……」と言うだけで、全く関係ないような対応をする。また、保育園の障害児枠や児童デイサービスに関して、適切な情報提供がない。(家族)
55	〔介護保険〕介護認定の手続きをしたが、2か月たっても、結果が届かない。介護保険課は何をしているのか。(家族)
56	〔その他〕生活保護を受けていると思われる人が、明け方まで大音量でテレビをつけている。とても迷惑だ。(近隣住民)
57	〔高齢〕成年後見人に選任され、金融機関で各種手続きをした際、窓口職員の知識のなさに、驚いた。金融機関ごとに対応が異なり、制度を理解している人につながるまでに時間がかかる。金融機関や家庭裁判所は、もっと制度の周知を徹底するべきだ。(家族)
58	〔自立支援〕外出介助中に、ヘルパーが車椅子を側溝に落とした。ヘルパーは利用者を炎天下に置き去りにし、利用者宅に駆け込んできたが、利用者が体調でも崩したらどうするのか。事業者は賠償のことを言うばかりで、謝罪や再発防止に誠実に取り組もうとしない。(家族)
59	〔介護保険〕訪問介護の内容が「生活援助1+身体介護1」から「身体介護2」に変更された。「利用者負担は8千円程度」と説明されていたのに、請求書が来たら、自己負担が9万円とあった。ケアマネジャーは軽く言ったが、全く承服できない。(家族)
60	〔介護保険〕訪問介護のヘルパーによって、掃除の場所や内容が違う。「大掃除はできない」と言うが、板の間の拭き掃除や自分が汚したトイレ、玄関の掃除はしてもらえないのか。(本人)
61	〔高齢〕東京都のあんしん入居制度取扱不動産店に相談に行ったが、職員が横柄で、制度の理解が全くない。東京都建築・防災まちづくりセンターに苦情を言ったが、「手を挙げた業者をリストに載せているだけ」「指導する権限はない」と熱意のない対応だった。(本人)
62	〔介護保険〕介護保険の居宅療養管理指導だと思って契約したら、1か月に数千円の料金を請求された。確認したところ、医療保険の在宅患者訪問診療であることがわかった。医療機関の説明は不十分だった。しかも、脳梗塞の発作時に連絡しても即応されなかったのに、頼みもしないのに往診に来ようとした。金とり主義で、問題だ。(家族)
63	〔自立支援〕寝たきりの利用者に打撲が見つかった。ヘルパーの介助中に起こったことなのに、事業者は認めない。謝罪がほしいだけなのに、事業者の対応は納得できない。(家族)
64	〔生活保護〕9時～5時で働いているのに、無収入と偽って、生活保護を受給している知人がいる。総合福祉事務所は何をしているのか。(知人)
65	〔介護保険〕認知症の家族がケアマネジャーに暴言を吐いたら、ケアマネジャーから「傷ついた。こんな人はもう担当できない」と言われた。さらに、「担当はできないけれど、あなた(申

	し出人)の相談には乗りたい」と希望もしないことを言う。不適切な対応だと思う。(家族)
66	〔生活保護〕クーラーが壊れたが、修理代がないので、他区の親族宅に涼みに行ったら、ケースワーカーから「クーラーがない家はゴマンとある。暑くて体調が悪くなったら、医者へ行け」と言われた。精神障害者に対して、不適切な対応である。(本人)
67	〔介護保険〕利用者は、短期入所中に「風邪気味」という理由で医療機関に搬送されたが、短時間で、生命が危ぶまれる状態になってしまった。利用当日には熱のないことを確認しており、施設がどのような対応をしたのか、不審がある。(民生委員)
68	〔介護保険〕ヘルパーとたまたま体がぶつかって、セクハラ扱いを受けた。その噂が一人歩きし、間違った情報をもとに、ケアプラン担当の地域包括支援センター職員から「ヘルパーを回せない」等と言われている。訂正を申し入れても、きく耳を持たない。人権侵害だ。(本人)
69☆	〔介護保険〕買い物後、ヘルパーにレシートの提示を求めたところ、「風に吹き飛ばされた」と言い訳した。事業者を確認したところ、3年前から、レシートなしで精算されていた。余分に支払ったと思われる金額の返金を求める。(家族)
70	〔その他〕区外にある土地建物を売却し、それより高い値段で練馬区内に不動産を購入した。差額は赤字であるのに、本年度の医療費負担が3割と認定されたことに納得できない。(本人)
71	〔介護保険〕介護療養型医療施設に入院しているが、職員は、日中、利用者を車椅子に坐らせ、眠らせないようにしている。時々、アザや傷もできている。施設の対応は問題だ。(家族)
72☆	〔児童〕転入時の説明が不十分だったために、転入当初から、児童扶養手当、児童育成手当、就学援助が受けられなかった。遡って支給してほしい。(本人)
73	〔生活保護〕ケースワーカーがきつい口調で話す。「私に相談する必要はない」などと冷たい対応もある。耐えられない。(本人)
74☆	〔自立支援〕利用している児童デイサービスは、遅く迎えにきて、早く帰宅させる。利用料の請求ミスが多い。強制的に利用者を送迎車から降ろそうとしたり、「文句があるなら文書で出せ!」など、福祉サービスの提供者とも思えないような言動がある。許せない。(家族)
75	〔介護保険〕ケアマネジャーが男性で、利用者の言いなりである。自立支援を阻害するような対応は問題だ。(知人)
76	〔介護保険〕入所中の特別養護老人ホームは職員の異動が多く、アルバイト職員も少なくない。経営的に若い職員を入れることは理解できるが、利用者が練習台にされているような気がする。納得できない。(家族)
77	〔介護保険〕毎月短期入所を7泊8日の希望で申し込むが、3泊4日しか予約できない。事業者に苦情を言ったが、誠実に対応されなかった。地域包括支援センターにも、しっかり指導するように要求したが、即応されなかった。(本人)
78	〔介護保険〕老人保健施設で骨折事故。移動は車椅子を利用し、骨も丈夫だったので、外部からの原因なしに骨折するとは考えられない。施設から明解な説明がなく、納得できない。(家族)
79	〔障害者〕精神障害者の息子が自殺したのは、保健相談所の対応が悪かったためだ。ずっと相談していたのに、何もしてくれなかった。今から、飼っている犬を道連れに、自殺する。(家族)
80	〔介護保険〕ヘルパーに、「門のところにたまった木の葉を掃いてほしい」と頼んだが、「外の仕事はしません。できません」と言われた。規則で決まっていると云っても、30秒もかからな

	いことだ。もっと気持ちの通うヘルパーを育成してほしい。(本人)
81	〔その他〕団地隣室の女性が近所の家をガンガン叩くので、迷惑している。この人は公益費も払っていないし、掃除当番もやっていない。どこかの施設に入れてほしい。(近隣住民)
82	〔介護保険〕訪問介護事業者が料金請求をミスし、謝罪もない。他の月の利用料についても信用できない。(家族)
83	〔生活保護〕ケースワーカーの言うことが辛らつで、耐えられない。精神疾患を抱えながら、精いっぱい仕事をしているにもかかわらず、いつも「働け、働け」と言われるので、ストレスになっている。(本人)
84	〔介護保険〕糖尿病により、1日3回の血糖値測定が必要だが、訪問介護事業者は「医療行為ができない」と言って拒否する。そのたびに、家族が本人宅に行かなければならない。何のための介護保険か。(家族)
85	〔介護保険〕入所している特別養護老人ホームでは、本当に具合が悪くなくても、きりぎりまで医療機関に連れて行ってくれない。施設長は奇麗事ばかり言っているが、最低限の介護を誠実に果たすことこそ、家族の願いだ。(家族)
86	〔介護保険〕「家庭の都合」という理由で、事業者がヘルパー変更を告げてきたが、後で虚偽の理由であることがわかった。よくできたヘルパーなので、変更は困る。納得できない。(本人)
87	〔介護保険〕短期入所を利用した特別養護老人ホームでは、認知症の利用者がいることを理由に、部屋のトイレにトイレットペーパーを設置していない。「排便のときは職員が付き添う」と説明されたが、そんな職員の姿は見たことがない。不潔だし、サービスの質が悪い。(家族)
88	〔介護保険〕入所中の老人保健施設で、「風呂には絶対に行かないから」と職員に言われて、連れて行かれたところが、浴室だった。施設は個人の意思を無視していいのか。(本人)
89	〔その他〕皮膚科クリニックで、医師からセクハラを受けた。許せない。(本人)
90	〔介護保険〕入所中の老人保健施設で、私物の管理が杜撰で、下着やシャツが紛失した。また、職員は騒いでいる利用者には手厚いが、おとなしい利用者にはかかわってくれない。(家族)
91	〔高齢〕総合福祉事務所に、ひとり暮らし高齢者火災報知器普及促進事業の問い合わせをしたところ、訪問もなく、調べもしないで、冷たく「利用できない」と言った。区におねだりするつもりで電話したのではない。もっと高齢者の気持ちに沿った対応をしてもらいたい。(本人)
92	〔自立支援〕居宅介護事業者の契約書の解約事項に「人員不足等やむを得ない事情」が挙げられているのは、納得できない。利用者は本当に人員不足かどうか確認できないのに、事業者が勝手な理由をつけて、うるさい利用者を排除できることになる。福祉サービスにおいては、このような条項は削除されるべきである。(本人)
93	〔その他〕難病で、24時間介護や吸引等が必要。しかし、人手不足を理由に、訪問看護事業者から利用回数の減少を伝えられた。制度上、複数の事業者を利用することはできず、第一、区内の事業者はどこも看護師不足だ。(家族)
94	〔介護保険〕要支援1で週1回ヘルパーが来ているが、5週目はお休みなので、2週間あいだがあいてしまう。また、訪問介護計画書には、「引きこもっており、近所づきあいがよくない」などの記載があった。事実と異なり、失礼である。許せない。(本人)
95☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。委託を中止するか、移行期間を延

	期してほしい。(家族)
96	〔自立支援〕自立支援法施行により、負担が増加し、利用日数を減らさざるを得ない利用者がいる。自己負担のない生活保護受給者は、そのような利用者から非難の目で見られている。自立支援法は、実質は自立強制の悪法である。(本人)
97☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。移行スケジュール、応募内容、選定委員の見直しをしてほしい。(家族)
98☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。三セク導入など、激変緩和策をとるべきだ。(家族)
99☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。現状の作業をストップして、区は再考するべきだ。なぜ、当該園が選ばれたのかの説明も不十分。(家族)
100☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。保育の質を担保できる仕組みを作ってから、委託を進めるべきだ。(家族)
101☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。選定期間、公募条件、選定委員の再考が必要である。(家族)
102	〔介護保険〕自宅で転倒した際、訪問介護事業者に電話して、助けてもらおうとしたが、「担当者はお休み、替わりの者はいない」の一点張りで、何もしてくれなかった。何のための介護保険か。(本人)
103☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。行政サービスを公平に受ける権利の侵害だ。説明会の開催方法や内容も、一方的だ。区は保護者の言うことを全きこうとしない。(家族)
104☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。入園転園の申請時に、なぜ委託園の発表を行わなかったのか。0歳児の保護者への説明が、一切ないのも不満である。(家族)
105☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。事業者公募期間が実質2週間では、質のよい事業者は応募してこない。(家族)
106☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、これまで受けていた水準のサービスが受けられなくなる。計画が乱暴で、まずスケジュールありきの区の対応は疑問である。(家族)
107☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。区の職員が「卒園するまで委託はないから大丈夫」と言ったから入園申し込みをしたのに、約束違反だ。現在の園児が卒園するまで、民間委託は見送ってほしい。(家族)
108☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。区に説明を求めても、対応が不誠実である。保護者の不安を解消するために、当該園の選定理由や、先行委託保育園の問題点等について、きちんと説明するべきだ。(家族)
109☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。入園の申し込み時に説明は受けていない。最低でも、今いる園児が卒園するまで委託はすべきでない。(家族)
110☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。また、この問題で、話し合いや勉強会が続き、保護者の負担が大きい。委託について、再検討してほしい。(家族)
111☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。もともと保育に欠けると認められて利用を許可されたにもかかわらず、さらに保育に欠ける状況を強いられている。それは、区

	がきちんとした計画、調査、連絡を怠ったせいである。せめて、相応の説明と、理解し、受け入れるための時間を要求したい。(家族)
112 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保護者に混乱を招いている。卒園後、大事な保育園の先生たちにランドセル姿を見せたくても、それが不可能になってしまった。(家族)
113 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。どうしても民間委託しなければならないのなら、もっと煮詰め、区としても努力して、よく考えて行動してほしい。(家族)
114 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。先行委託保育園の混乱について、区はきちんと状況を把握し、原因を検証し、対策を練り、次対象園の保護者へ納得いく説明を行うべきである。少なくとも公募期間を延長して、しっかりした事業者を選定してから実施すべきである(家族)
115 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。入園後の方針転換に納得できない。委託の白紙化か、最低でも十分に研鑽と技能を積んだ保育士のいる社会福祉法人の受託を原則としてほしい。(家族)
116 ☆	〔生活保護〕生活保護の東京都加算制度(自立促進事業)を利用し、部屋の片付けを依頼した事業者が、作業が完全に終わらないうちに手を引いてしまった。その他、物品破損などもある。事業者の対応が許せない。(本人)
117	〔高齢〕高齢者自立支援型賃貸住宅は、利用料が高いのに、設備が悪く、スタッフの質も量も不十分。他の老人ホームに移りたいが、地域包括支援センターが相談に乗ってくれない。(本人)
118	〔介護保険〕入居中の有料老人ホームから、「立ち上がってご飯をこぼしたりして困る」という理由で、拘束の同意書を求められ、署名したら、日中はつねに拘束されている。かわいそうなので、少しでも解いてあげたい。(家族)
119 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。区の説明会は一方的で納得できない。全保育園を延長保育にしてから、民間委託するべきだった。スケジュールの見直しを要求する。(家族)
120 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。入園時に民間委託されるとは聞いておらず、契約違反である。在園児が卒園するまで、民間委託の延期を求める。(家族)
121 ☆	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。不安が解消されるまで、委託しないでほしい。中止ができないなら、せめて時期を改め、考え直してほしい。(家族)
122	〔介護保険〕利用者の部屋に行くのに、ヘルパーが申し出人の部屋を通らなければならないが、事業者は自分の許可を得る手続きを怠り、文書も渡されていない。(家族)
123	〔障害〕友人が医療保護入院させられたが、何度も保護室に入れられるなど、不当な扱いを受けている。友人の家族と病院長が結託して、1年以上閉じ込め、手紙なども禁じられている。知人を救い出したい。(知人)
124	〔介護保険〕ヘルパーが慣れるに従って、業務を省略したり、プライバシーに踏み込みすぎた会話をするようになった。ケアマネジャーに苦情を言ったが、改善されない。(本人)
125	〔介護保険〕主治医の許可を得ているにもかかわらず、心疾患を理由に、デイサービスから利用の継続を断われた。本人は楽しみにしているのに。事業者の態度は納得できない。(家族)
126	〔児童〕区立保育園の民間委託により、保育に支障が出る。現行の保育水準を維持していくた

☆	めには、1年の準備期間では短かすぎる。行政中心の考え方、進め方に納得できない。(家族)
127	〔障害〕退所した入所更生施設から、外泊期間の利用料補填のため、寄付名目で多額の請求書が届いている。居室のリフォーム代や備品の新規交換代を含めると、100万円近い金額だ。入所時に1500万円も寄付しているのに、納得できない。(家族)
128	〔介護保険〕地域包括支援センター職員が利用者宅の飼い猫を嫌い、訪問のたびに処分を強要する。「健康のため」と言われるが、この年になれば、体より心が大事。職員の対応に納得できない。(本人)
129	〔児童福祉〕母親の出産入院中、保健師が勝手に子どものショートステイを決めてしまった。「理由は、夫による子どもの虐待のおそれ」と言われたが、夫は誓って虐待などしていない。保健師の対応はいらぬお節介である。(家族)
130	〔児童〕学童クラブで、障害を持つ男児に複数回叩かれ、眼球に指が入ってしまった。「安全面から、当該児の利用を止めさせてほしい」と職員に言ってきたのに、対応されなかった。障害があるから、何をしてもかまわないということはない。職員を1から教育してほしい。(家族)
131	〔介護保険〕入院中の高齢者について、ケアマネジャーに相談したのに、「退院したら相談に乗る」と取り合ってくれなかった。問題を抱えているから相談しているのに、ケアマネジャーの対応は解せない。(家族)
132	〔介護保険〕通所介護の利用について、ケアマネジャーは受診が先だと主張して、何もしてくれない。ぶっきらぼうでやる気が見られず、ケアマネジャーとしては失格だ。(家族)
133	〔自立支援〕移動支援のサービスを受けているが、早く終わったときでも、計画どおりの利用料を請求される。利用していない分まで、なぜ支払わなければならないのか。(家族)
134	〔介護保険〕ケアマネジャーが「あなたのご主人が好き」と言ったので、夫に疑心暗鬼になり、それがもとで、家庭が壊れてしまった。事業者に苦情を言ったが、発言を認めないばかりか、「裁判してもいい、勝手にしてくれ」とまで言われた。あんまりだ。(本人)
135	〔介護保険〕ヘルパーは余計なことばかりして、時間を延ばし、少しでも料金をとろうとしている。診察室にもついてきて、勝手に口を出す。本人も家族も望まないのに、施設入所を促す。ヘルパーの対応は許せない。(家族)
136	〔介護保険〕訪問介護事業者から、「人手が足りない」という理由で、3月いっぱいサービス提供を断られた。年寄りにはつらいことばかりだ。(本人)
137	〔生活保護〕洗濯機が壊れたが、生活保護費からは支給されない。アルバイトでお金を貯めたが、総合福祉事務所に報告しなかったため、全額没収された。洗濯機がないと困るから、働いただけなのに、総合福祉事務所の対応は納得できない。(本人)
138	〔介護保険〕入居中の有料老人ホームで、食物を喉に詰まらせて窒息死。緊急時の対応に不備があった。また、説明を求めて訪問したときも、「こっちは悪くない！」と怒鳴るなど、誠意に欠ける対応だった。本人の苦しみを思うと、やりきれない。(家族)
139	〔その他福祉〕DV防止法により、妻が保護された。離婚や財産処分等について、話し合いを行いたいが、総合福祉事務所が対応を拒否。宙に浮いた状態が4か月も続いている。今後の生活建て直しのためにも、早急に妻と連絡を取りたい。(家族)
140	〔高齢〕知人が後見人を立て、入居している有料老人ホームと結託して、当事者に高い利用料

	を支払わせている。不正があるのではないか。(知人)
141	〔障害〕毎年、難病医療費等助成の更新手続きを行ってきたが、最近まで、特定疾患の患者が心身障害者福祉手当が受けられることを伝えられなかった。難病患者は治療等にお金がかかる。一番状態が悪いときに、保健相談所からの情報提供がなかった。区報や「わたしの便利帳」の記述もわかりにくい。この10年の手当を遡及して支払ってほしい。(本人)
142	〔高齢〕認知症高齢者に成年後見申立をしようと考え、医療機関に診断書を求めたが、事務職員が「診断書は本人にしか渡せない」と言い張る。事情を話しても、職員が納得しない。(家族)
143	〔高齢〕高齢者円滑入居賃貸住宅の管理者が暴言を吐いたり、ナースコールをうるさがる外したりした挙げ句、3日目に「出て行ってくれ」と言われた。莫大な金を払ったのに、納得できない。(家族)
144	〔介護保険〕浴槽、流し、便器の改修をケアマネジャーに依頼した。当然介護保険の適用になると思っていたのに、あとで適用されないことがわかった。納得できない。(家族)
145	〔高齢〕主治医が成年後見用の診断書をなかなか書いてくれない。また、家庭裁判所の後見センターの電話がつながりにくく、受付時間も短い。費用も時間もかかりすぎる。(家族)
146	〔介護保険〕近くの有料老人ホームの空調設備が大きい音を出す。区に言っても、適切に対応されない。(本人)

■相談事例一覧

No.	内容
1	〔介護保険〕国保連の電話がつながらない。正確な番号を教えてほしい。(本人)
2	〔介護保険〕事業者変更したいが、本人が職員に丸め込まれそうで心配だ。(知人)
3	〔高齢〕介護ボランティアにより、将来受益者になれるという団体の連絡先を知りたい。(本人)
4	〔介護保険〕医師から介護区分変更を勧められた。方法を知りたい。(家族)
5	〔介護保険〕世話になったケアマネジャーに物を贈りたい。受け取ってもらえるか。(家族)
6	〔自立支援〕自立支援医療の有効期限が切れる。更新手続きを教えてほしい。(家族)
7	〔障害〕相続手続きのため、重度の知的障害者に成年後見申立が必要。方法を知りたい。(家族)
8	〔介護保険〕認知症高齢者のために、どのような居宅介護支援事業者を選べばよいか。(家族)
9	〔介護保険〕介護認定が出る前に、介護保険を使いたい。どうすればよいか。(家族)
10	〔高齢〕自分の死後、家財がどうなるか心配で、眠れない。親族には残したくない。(本人)
11	〔障害〕精神障害者だが、以前担当だった保健師と連絡をとりたい。(本人)
12	〔高齢〕同居していた弟が急死。悲しい。今後のことを考えると、死んでしまいたい。(本人)
13	〔介護保険〕練馬区に、一定以上の介護保険利用料を返還してくれる制度はあるか。(家族)
14	〔高齢〕認知症の父親が1億円以上使ってしまった。成年後見申立の方法を知りたい。(家族)
15	〔高齢〕収入はあるのに、浪費が激しく、妻の介護サービス費も滞納している。今後、債務をどのように整理し、環境を整えればよいか。(親族)
16	〔自立支援〕体調が悪い。一緒に家事ができないことをヘルパーにどう伝えればよいか。(本人)
17	〔自立支援〕事業者から、登校の見守りを断われた。せつかく1人で登校できるようになり

	つつあるのに。よい方法はないか。(家族)
18	〔介護保険〕コムスンの系列会社の有料老人ホームに入居中。コムスンが廃業したら、系列会社の施設もつぶれてしまうのか。(家族)
19	〔介護保険〕ケアマネジャーは、訪問入浴を中止して、通所介護を利用するよう勧める。訪問入浴をこのまま続けたい。(家族)
20	〔高齢〕高齢者健康審査の書類をなくした。どこで再発行してくれるか。(本人)
21	〔介護保険〕がんを患っている。介護保険を利用するにはどのようにしたらよいか。(本人)
22	〔障害〕福祉作業所のサービスの質について、相談を受けてもらえるか。(家族)
23	〔介護保険〕自宅のトイレが和式なので、洋式に改修したい。介護保険は使えるか。(家族)
24	〔高齢〕多額の不動産のある高齢者。成年後見申立の手続きを知りたい。(家族)
25	〔介護保険〕認知症高齢者にどのようなサービスを入れたらよいか、迷っている。(家族)
26	〔その他〕病院でひどいことをされた。医療の苦情窓口を教えてください。(本人)
27	〔高齢〕区内高齢者の成年後見申立を、申立人のいる他県で行うことは可能か。(親族)
28	〔介護保険〕エレベーターのない建物の4階から1階への移動に介護保険を使いたい。(家族)
29	〔介護保険〕4階から1階までの移動に介護保険を使いたい。(相談28の別の親族)
30	〔介護保険〕利用上限額に住宅改修の費用は含まれるのか。(家族)
31	〔介護保険〕認定結果が出る前に有料老人ホームに入居。暫定ケアプランは使えるか。(家族)
32	〔その他〕暴力団から被害を受けている。苦情調整委員から警察に言ってもらいたい。(本人)
33	〔生活保護〕医療費、補装具代がかかるが、持ち家なので、「生活保護は受けられない」と言われた。お金も食べ物もなく、もう生きていけない。(本人)
34	〔高齢〕介護保険サービス外の自費負担分に消費税はかかるか。(関係不明)
35	〔高齢〕リフト付タクシー、紙おむつ支給は、どこに連絡すればよいか。(家族)
36	〔介護保険〕通所介護をやめたい。どうすればよいか。(本人)
37	〔介護保険〕家事がづらい。認定前に介護保険を利用するにはどうしたらよいか。(本人)
38	〔介護保険〕認定結果が出る前に状態が悪化した。いつ、区分変更したらよいか。(家族)
39	〔その他〕暴力団、宗教団体から狙われ、盗聴されている。どうしたらよいか。(本人)
40	〔障害〕福祉作業所でいじめにあっている。どうしたらよいか。(家族)
41	〔介護保険〕第2号被保険者の介護認定は、どこに申請すればよいか。(家族)
42	〔介護保険〕年金から引かれる介護保険料が安くなっていた。あとで「返せ」と言われても困るので、本当に正しい金額かどうか知りたい。(本人)
43	〔介護保険〕デイサービスで転倒事故。事業所との交渉に助言がほしい。(知人)
44	〔介護保険〕閉じこもり予防のため、認定結果が出る前から通所介護を利用したい。(家族)
45	〔介護保険〕温泉に行けるほど元気な高齢者は、介護保険を利用できないか。(家族)
46	〔その他〕生活が苦しいので、親の支払った保険の満期金を、娘から返してもらいたい。(本人)
47	〔その他〕近所に野良猫が多く、ノミに食われて困っている。どこに相談すればよいか。(本人)
48	〔介護保険〕3か月前に申請したのに、まだ結果が出ない。その間に状態が悪化した。(家族)
49	〔介護保険〕フランス在住が長かったので、フランス語のできるヘルパーに来てほしい。(本人)

50	[介護保険] 寝たきりで排泄介助の必要な高齢者を介護している夫が、頑なに妻の介護保険利用を拒否しているようだ。本人の状態悪化が心配だ。(知人)
51	[その他] 留守中に、物が壊されたり、薬がなくなったりしている。どうしたらよいか。(家族)
52	[児童] 子ども医療費助成の有効期限まであと1か月。その後の負担はどうなるのか。(家族)
53	[介護保険] 併設事業所の一方を他の事業所に変更することは可能か。(家族)
54	[高齢] 入院中の高齢者に紙おむつ支給のサービスを受けさせたい。手続きを知りたい。(家族)
55	[介護保険] 短期入所を利用する予定だが、利用料減額について知りたい。(家族)
56	[介護保険] 1人暮らしの高齢者。通っている親族も高齢。誰かに助けてもらいたい。(親族)
57	[高齢] 長女が母親と他の親族の連絡を遮断。虐待の疑いもある。どうしたらよいか。(家族)
58	[介護保険] 認定前に階段の手すりを設置したら、介護保険で費用が返ってくるか。(家族)
59	[高齢] 「東京都の調査です」と言って、近隣の高齢者を訪ねている人がいた。怪しい事業者かもしれない。どこに相談すればよいか。(近隣住民)
60	[介護保険] 「夫婦の一方が元気なら、介護保険は利用できない」というのは本当か。(家族)
61	[介護保険] 入院先で、要介護区分変更を勧められた。どのような手続きが必要か。(家族)
62	[高齢] シルバーパスの手続きはどこですればよいか。(本人)
63	[介護保険] がんで入院中の高齢者。退院後は介護保険でベッドをレンタルしたい。(家族)
64	[介護保険] 心疾患のある高齢者の通院に、ヘルパーの付き添いは可能か。(家族)
65	[介護保険] 区外在住の親を引きとりたい。どうすれば区内で介護を受けられるか。(家族)
66	[高齢] 高齢者緊急ショートステイを利用するには、事前の予約が必要か。(家族)
67	[保健] 「犬の糞、お断わり」の看板は、どこでもらえるか。(本人)
68	[高齢] 心疾患のある90歳。1人暮らしなので、緊急通報システムを利用させたい。(家族)
69	[その他] コルセットの費用助成を受けるには、どこに申し込めばよいか。(本人)
70	[高齢] 入院後、紙おむつの支給は継続できるか。(家族)
71	[高齢] 寝具クリーニングのサービスを利用したい。どこに申し込めばよいか。(家族)
72	[介護保険] グループホームから高齢者を自宅に引きとった場合、介護にかかる費用はどの程度考えておけばよいか。(家族)
73	[自立支援] 精神科に通院中の子どもに、自立支援医療を利用させたら、将来、就職に響いたりしないだろうか。(家族)
74	[介護保険] 娘が訪問すると、当事者である母親が、近所の目を気にして、ヘルパーを帰してしまう。母親にこき使われるので、つらい。(家族)
75	[介護保険] 他区民が練馬区内の老人保健施設に入居申し込みすることは可能か。(家族)
76	[介護保険] 保険料は、本人の収入だけで決まるのか。(家族)
77	[その他] 通院先で見かけた福祉コミュニティバスのルートを教えてほしい。(本人)
78	[自立支援] 補装具が壊れかけていて、危険だ。どこで助成の手続きが受けられるか。(本人)
79	[障害] 身障手帳を取得している高齢者が入院した場合、負担軽減の制度はあるか。(家族)
80	[高齢] 理髪店で、要介護高齢者の割引があるときいた。どこで手続きをすればよいか。(家族)
81	[介護保険] 症状緩和のため退院を打診されているが、いきなり自宅に戻るの心配。利用できる介護保険施設はあるか。(家族)

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

練馬区条例第 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、苦情調整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) 事業者第3号の勧告または前号の意見表明（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。

(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、職務上知りえ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、次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、次に掲げる事項は、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（昭和37年法律第160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
(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。

(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 練馬区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。

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

練馬区規則第 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 苦情調整委員は、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、調査を行わないものとする。

(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思われるとき。

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申立ての調査を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 委員および専門相談員は、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意見表明・勧告通知書（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、申立人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 前項で定めるもののほか、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号に規定するその他規則で定める者は、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、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者

(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 申立てを行った者は、苦情申立取り下げ書(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条)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、保健福祉部管理課が処理する。

(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

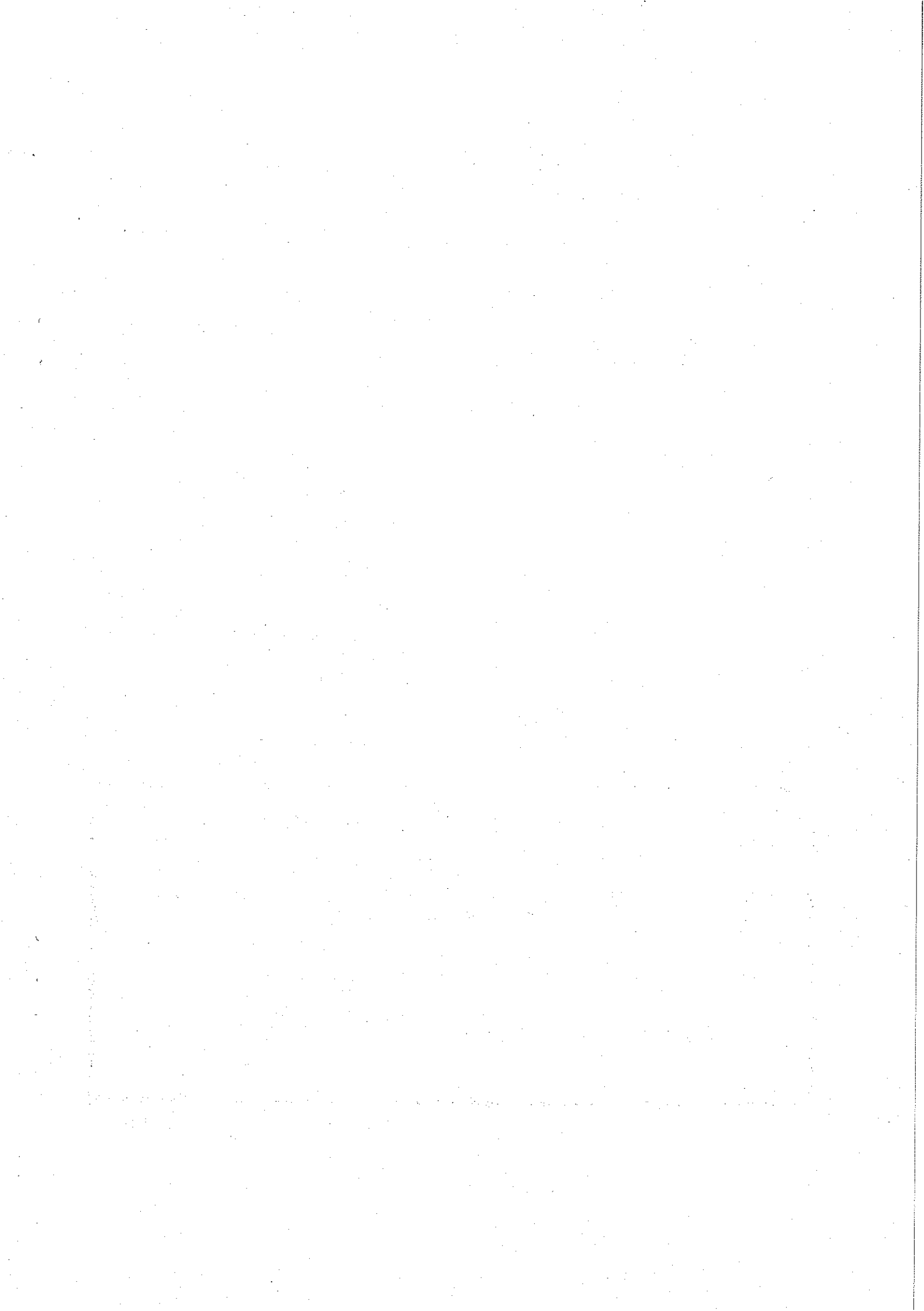
(施行期日)

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。

(様式第1~10号は省略)



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

練馬区役所東庁舎4階

電話 03(3993)1344

電子メールアドレス chousei@smile.ocn.ne.jp

受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分（年末年始・祝休日を除く）

再生紙使用