



足立区

令和4年度  
足立区福祉110番  
(年次報告書)

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

令和5年10月

## はじめに — 本書の目的と意義

この「足立区福祉110番（年次報告書）」は、足立区福祉サービス苦情等解決委員会（以下「苦情等解決委員会」という。）が扱った福祉サービスの苦情・相談の内容について審議した結果をまとめたものです。

事例については苦情相談を受けた中で、最近の傾向や類似点の多いものを取り上げています。

本報告書は区のホームページへ掲載するほか、区内福祉サービス事業所に広く周知しています。

区民の皆様が安心して福祉サービスを利用できるよう、事業所が苦情の発生原因の理解を深め、苦情の予防や改善に努めるために、報告書が一助となれば幸いです。

## 目次

1	苦情等解決委員会の役割.....	1
2	令和4年度の苦情・相談の特徴.....	2
3	高齢者福祉サービスに関する苦情の事例.....	6
4	障がい者福祉サービスに関する苦情の事例.....	10
5	福祉サービス向上のために.....	18

※ 事例は、苦情内容と対応の主旨が変わらない程度に、利用者・事業所の情報やエピソードを加工しています。

## 1 苦情等解決委員会の役割

### (1) 設置目的と役割

苦情等解決委員会は、福祉サービスに対する苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、サービスと顧客満足度の一層の向上を図ることを目的に設置している（足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（以下「条例」という。）第1条）。

苦情等解決委員会は、区長又は教育委員会の諮問に応じて、若しくは自ら事案を取り上げて、福祉サービスに関する苦情等の調査や迅速かつ適切な処理、事業者、申立人等からの資料提出と意見聴取、さらには区長に対する意見表明や是正措置の勧告・公表を行うなどの役割を担っている（条例第2条）。

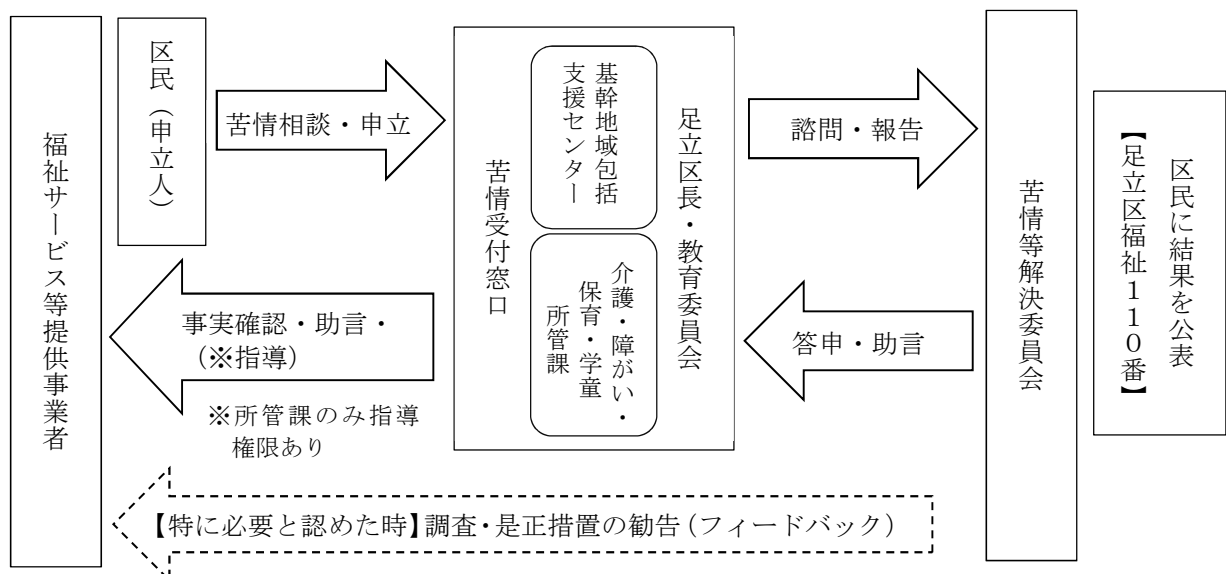
### (2) 対応の流れ

福祉サービス利用者やその家族、事業者からの日常的な相談は、区の所管課と高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センター（25か所）、権利擁護センターあだち等で受け付けているが、苦情については、区の所管課と足立区社会福祉協議会が所管する基幹地域包括支援センターで対応している。

苦情等解決委員会は、原則として2か月に1回開催し、相談窓口寄せられる苦情や相談の内容を分析し、問題点を検証して解決に向けた方策等を審議する。その結果は福祉サービスの向上をめざすため、区の所管課や基幹地域包括支援センターにフィードバックされ、後の対応に活かされる。

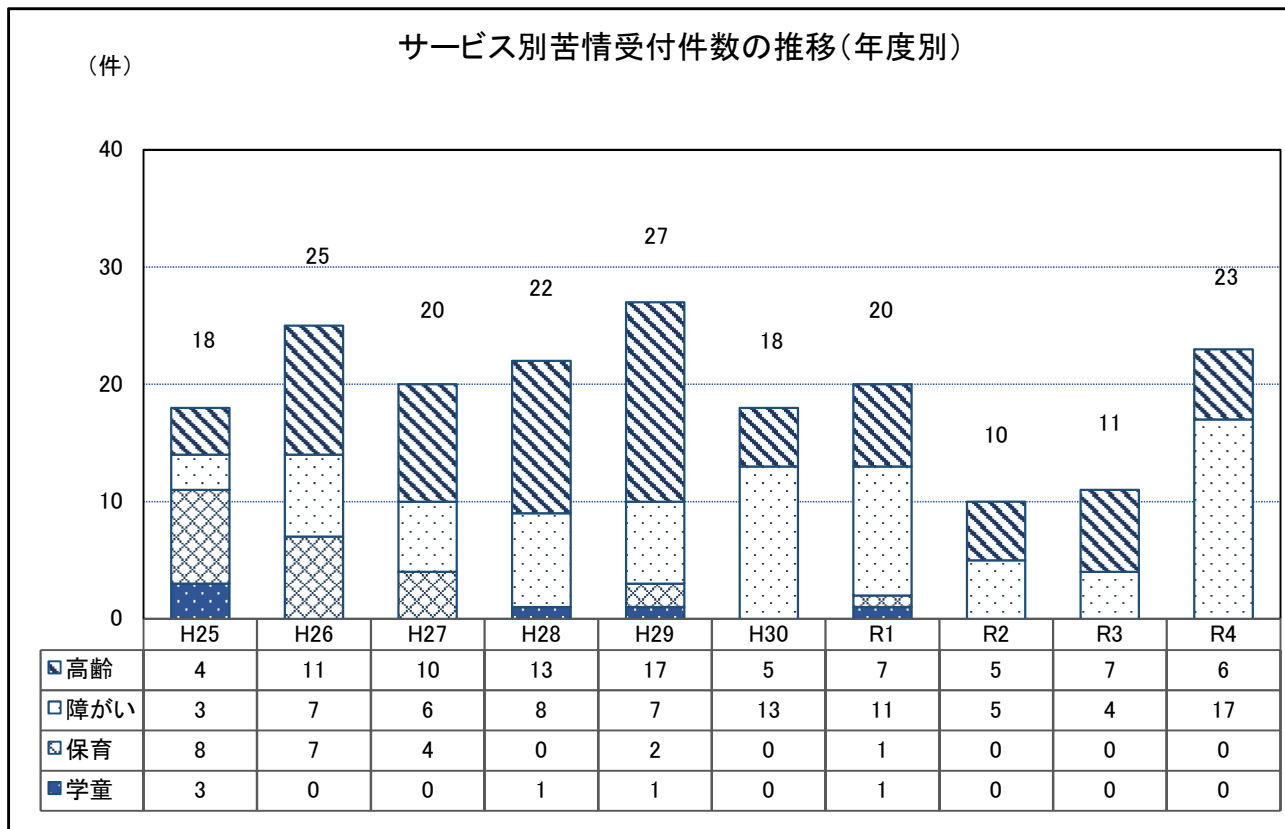
また、本委員会では、区の所管課や基幹地域包括支援センターに寄せられる苦情相談の中で、事実関係が明確であり、苦情相談主と担当者（事業者含む）間だけでは直ちに收拾がつかなかったものや、今後も類似のトラブルが発生すると思われる事例を「苦情」として取り上げている。

【苦情等解決委員会の対応の流れ】



## 2 令和4年度の苦情・相談の特徴

苦情受付合計件数は、前年度より12件増の23件で、高齢6件、障がい17件であった。



### (1) 高齢者福祉サービスの苦情受付件数

前年度より1件減少し6件となった。苦情の対象は、介護老人福祉施設2件、居宅介護支援（ケアマネジャー）、訪問介護、介護予防通所介護（デイサービス）、小規模多機能型居宅介護がそれぞれ1件であった。

### (2) 障がい者福祉サービスの苦情受付件数

前年度より13件増加し17件となった。苦情の対象は、就労継続支援が8件、居宅介護（ホームヘルプ）と共同生活援助（グループホーム）がそれぞれ3件、重度訪問介護、計画相談支援（サービス等利用計画作成）、地域活動支援センターがそれぞれ1件であった。

### (3) 保育と学童サービスの苦情受付件数

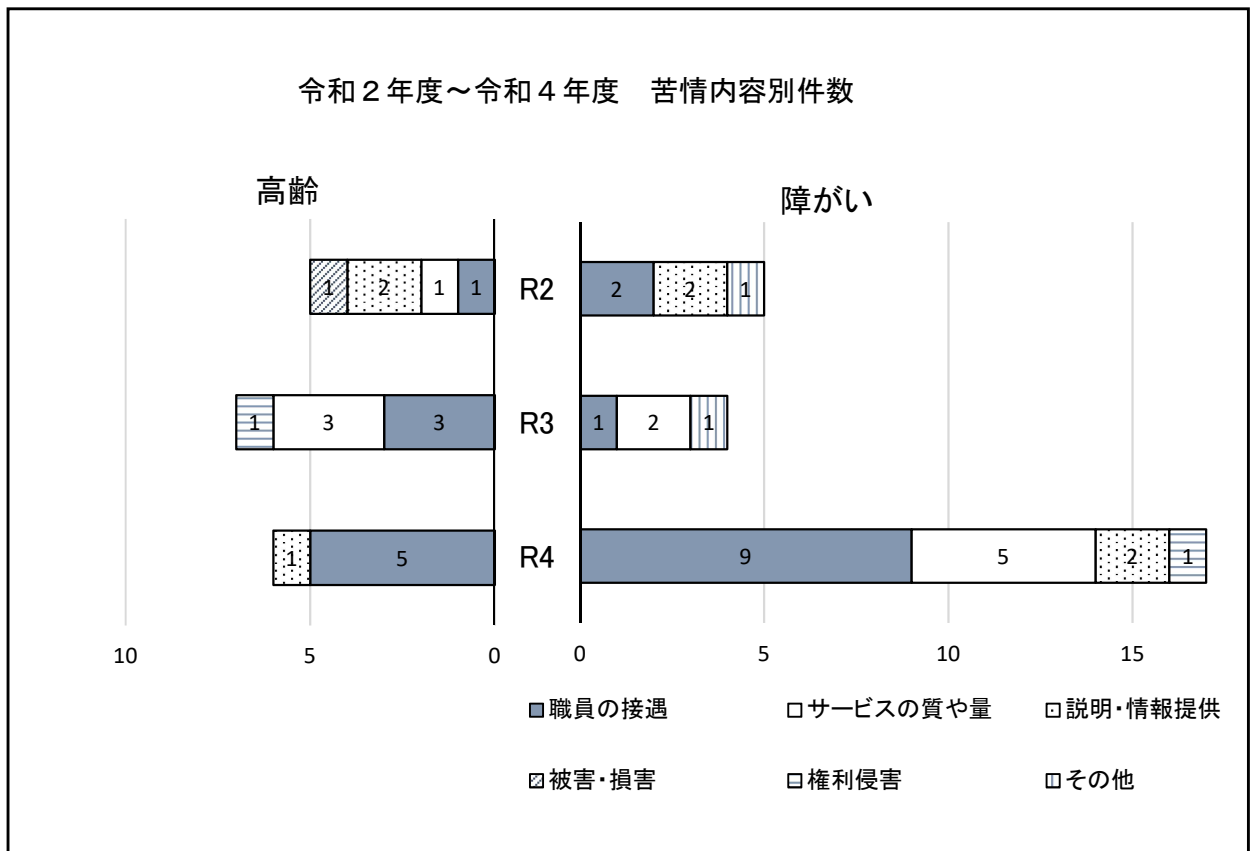
いずれも0件であった。

苦情の内容は、高齢、障がいともに「職員の接遇」が最も多かった。  
障がいでは次いで「サービスの質や量」が5件となった。

【令和2年度～令和4年度 苦情内容別件数】

サービス別 年度 苦情内容	高 齢			障がい			合 計		
	R2	R3	R4	R2	R3	R4	R2	R3	R4
職員の接遇	1	3	5	2	1	9	3	4	14
サービスの質や量	1	3	0	0	2	5	1	5	5
利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	2	0	1	2	0	2	4	0	3
被害・損害	1	0	0	0	0	0	1	0	0
権利侵害	0	1	0	0	0	1	0	1	1
制度上の問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	1	0	1	1	0
合計	5	7	6	5	4	17	10	11	23

※ R2年度～R4年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



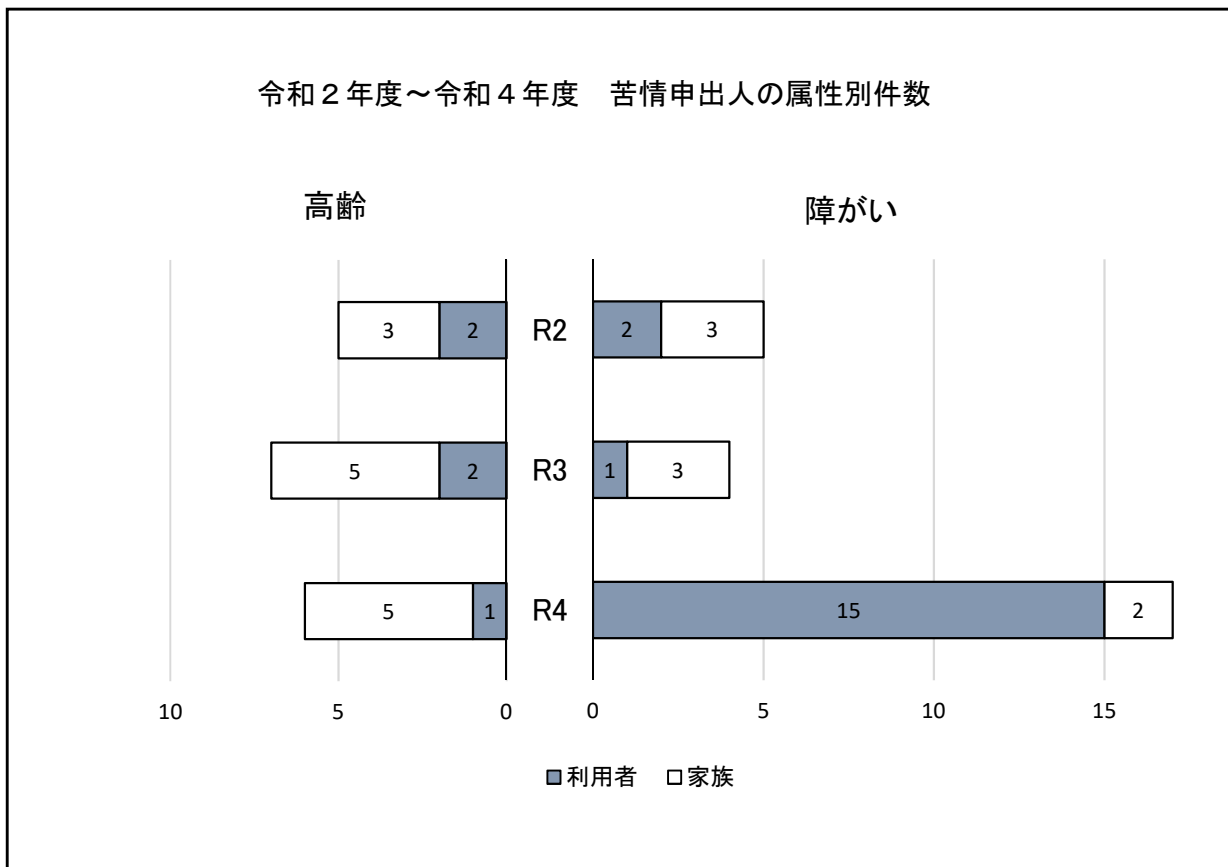
## 2 令和4年度の苦情・相談の特徴

苦情の申出人は、高齢では「家族」が多く、障がいでは「利用者」本人からの申し出が多かった。

【令和2年度～令和4年度 サービス別苦情申出人の属性件数】

サービス別 年度 申出人属性	高 齢			障がい			合 計		
	R2	R3	R4	R2	R3	R4	R2	R3	R4
利用者	2	2	1	2	1	15	4	3	16
家族	3	5	5	3	3	2	6	8	7
代理人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職員	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	7	6	5	4	17	10	11	23

※ R2年度～R4年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



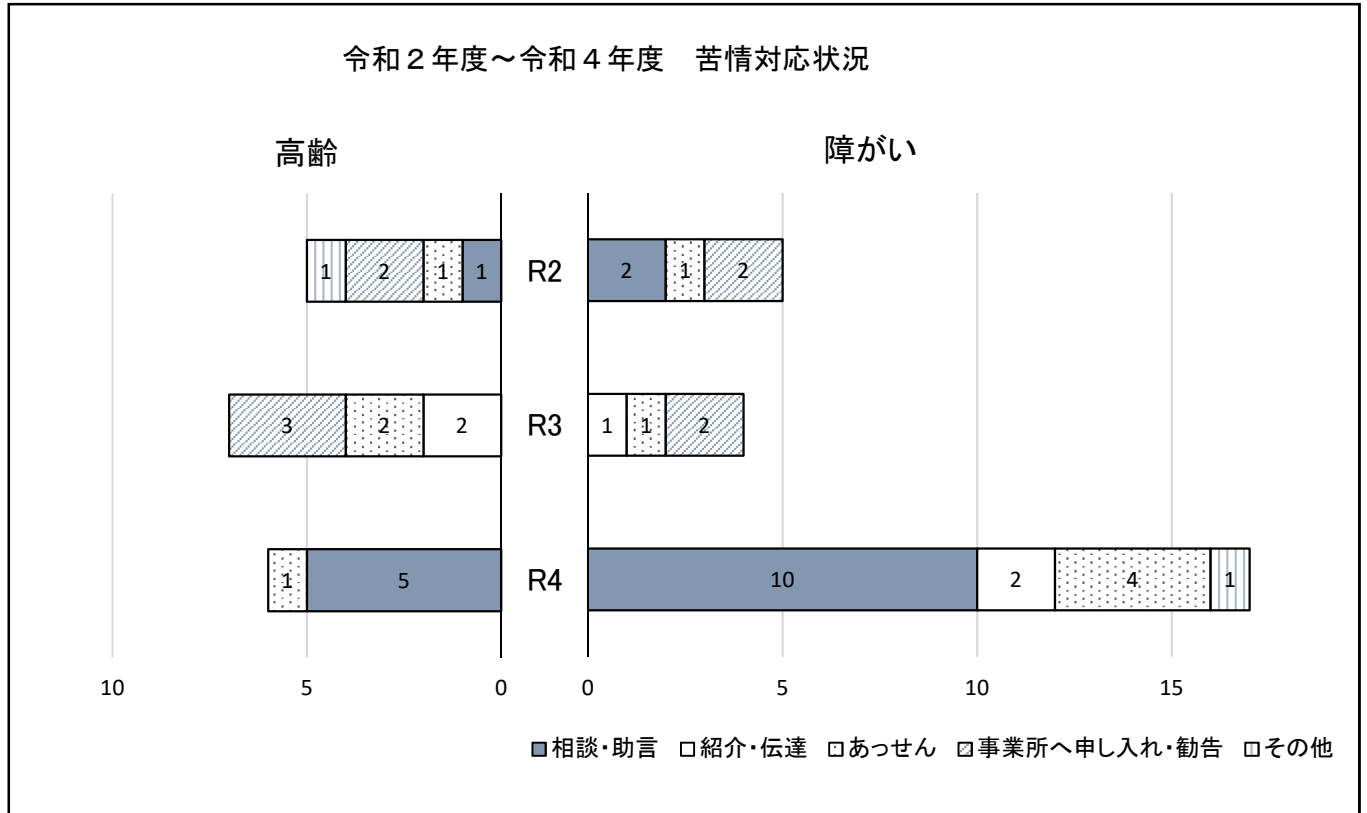
苦情対応状況としては、事業所に対する事実確認や申出人の意向の代弁を行った結果をもって、申出人へ「相談・助言」としてフィードバックした件数が高齢、障がいともに最多であった。

また、障がいでは、事業者と申出人双方の意見を聞き、解決案をとりもつ「あっせん」を4件行った。

【令和2年度～令和4年度 苦情対応状況】

サービス別 年度	高 齢			障がい			合 計		
	R2	R3	R4	R2	R3	R4	R2	R3	R4
相談・助言	1	0	5	2	0	10	3	0	15
紹介・伝達	0	2	0	0	1	2	0	3	2
あっせん	1	2	1	1	1	4	2	3	5
首長への意見表明等	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事業所へ申し入れ・勧告	2	3	0	2	2	0	4	5	0
その他	1	0	0	0	0	1	1	0	1
合計	5	7	6	5	4	17	10	11	23

※ R2年度～R4年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



### 3 高齢者福祉サービスに関する苦情の事例

#### 事例1 訪問介護事業所への苦情

##### 【相談内容】

利用者本人からの相談。利用者（要介護4）は独居。これまで親しい知人による援助（介護、家事）を受けながら、A事業所の訪問介護を利用していたが、知人が急逝したため、新たにB事業所による訪問介護（排泄介助、買物代行、環境整備等）を追加した。

B事業所のヘルパーが排泄ケア後の汚物袋を居室内に置いたまま支援を終了したが、本人からは見えない位置だったため気づかなかった。その後、A事業所のヘルパーが訪問した際、置き忘れた汚物袋を見つけ、ごみ集積所に廃棄してくれた。

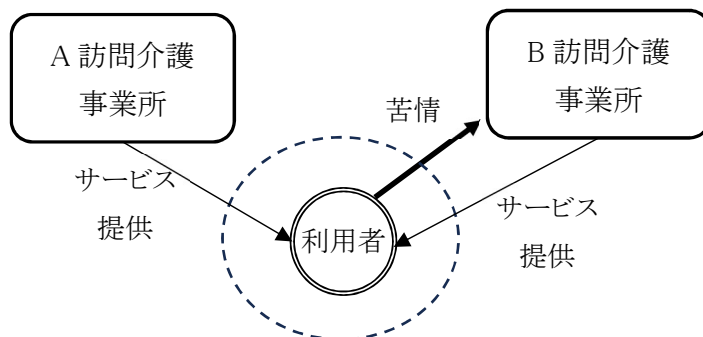
翌日、B事業所のサービス提供責任者（以下「サ責」）にその話をしたところ「汚物袋の破棄は自費になる」「私はあなたの奴隷じゃない」などと言われた。

以下の2点について、事業所へ事実確認と意向の伝達をしてほしい。

1点目 何が奴隷のような仕事なのか。安易に使う言葉ではないと伝えてほしい。

2点目 排泄ケア後の汚物袋のごみ捨てについて、ほかの利用者にも自費料金を請求しているか調べてほしい。

##### 【関係図】



##### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所への事実確認を行うとともに、担当介護支援専門員（以下「ケアマネ」）からも情報収集を行った。

1点目 利用者は、訪問介護計画書（以下「計画書」）に定められた時間を超過しても自身の要望に対応することがヘルパーの支援であると認識しており、時間内にサービスが終了しない状況が常態化していた。サ責は、利用者から「言われなきゃ何もできない」「ヘルパーは私に従っていればいい」と言われ、「私たちは奴隷ではない。国のルールに従い契約して初めて仕事ができる」と答えた。言葉が思いつかず「奴隷」という言葉が出てしまった。



- 2点目 サ責は、計画書の支援内容にごみ出しが記載されていなかったため、「計画書にないことを自費契約で行う方もいる」という意味で説明した。ほかの利用者への自費料金の請求は行っていない。

#### 【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 日頃から計画書の支援内容について利用者と事業所間で共有を図り、利用者の認識と相違が生じた場合には、ケアマネやサ責を通じて調整を図った上で記載を変更する等、支援を行うヘルパーが支援の根拠を提示できる環境を整えることが必要ではないかと事業所へ助言した。
- 2 汚物袋の破棄についてケアマネの認識を確認したところ、必要に応じごみ出しを行う認識であった、今後の計画には明確に位置付けていく、との回答を得た。
- 3 介護保険のサービスはケアマネのアセスメントと計画に基づいて提供される仕組みであることを利用者に説明し、制度の理解を促した。

#### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 利用者と事業所は契約締結後、日が浅く、信頼関係が構築されていなかった。
- 2 利用者は、自身の要望に都度対応することがヘルパーの役割であると認識していた。また、知人が急逝し、知人が毎日担っていたインフォーマルな介護や家事から、制度により時間と内容が決められたサービスに切り替える過渡期であった。そのため、事業所は計画書の記載を根拠としたサービス提供を心がけており、汚物袋破棄については、記載が無いため行わないとの認識につながった。
- 3 職場において接遇に関する研修はOJTのみで行われていた。

#### 【考えられる再発防止策】

- 1 介護保険サービスの仕組みやルールを利用者に伝わるよう説明し、正しい制度の理解や適正なサービス利用につなげる。
- 2 利用者から出された要望や質問に対し丁寧な説明を行う。
- 3 支援チームとして、計画に基づいたサービス提供、統一した説明と対応を行う。
- 4 利用者を含む関係者間の丁寧な合意形成のもと、必要に応じた計画の見直しを行う。
- 5 職員の接遇に関する指導や研修を行う。

#### 【委員からのコメント】

- 1 知人の急逝に際した利用者に対し、気持ちへの寄り添いが不足していた。悲嘆や悲しみに対するグリーフケアを含めた介護従事者の相談支援も必要ではないか。
- 2 接遇だけでなく、利用者の疾病や障がいや踏まえた関わり方の研修が必要である。
- 3 計画書に記載されていなくても、排泄介助後に汚物を廃棄するのは当然の流れである。利用者の状況に合わせてケアの一連の流れを想定できるよう、介護従事者の能力を高める研修等を検討してほしい。
- 4 利用者の心情や状態に寄り添った計画が作られるよう、介護従事者の質を高める取り組みを検討してほしい。

## 事例2 居宅介護支援事業所への苦情

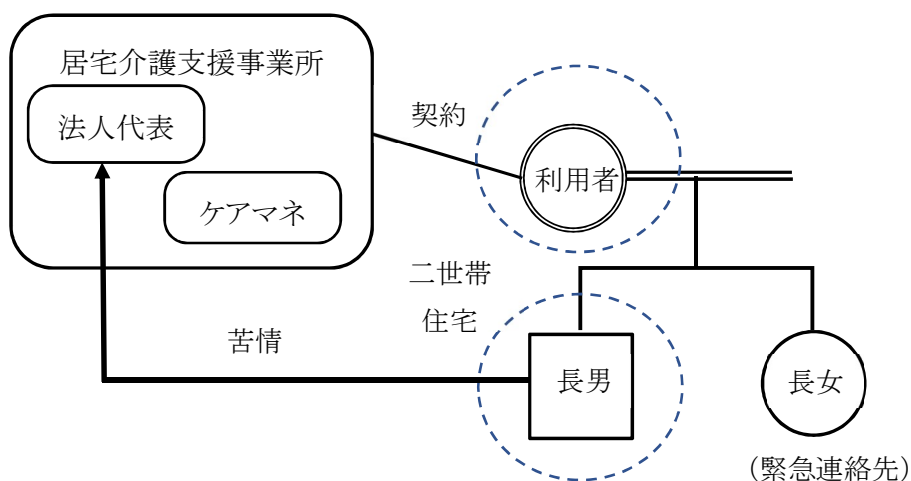
### 【相談内容】

長男からの相談。利用者は二世帯住宅に住む母。デイサービスやヘルパーを利用。数か月前に急激に体調が悪化し、毎日ヘルパーが入るようになったが、長男に対して介護支援専門員（以下「ケアマネ」）から説明がなかった。そのほかの行政手続について相談をしても、「ほかの家族に説明している」と言われてしまった。

ケアマネの対応について事業所の代表者へ苦情を言ったが、きちんと対応してくれなかった。

事業所に改善を求めたい。

### 【関係図】



### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

担当ケアマネ及び法人代表へ事実確認。

利用者はもともと自立度が高く、数年前に利用者本人との契約によりサービスを開始した。契約当時の緊急連絡先は、利用者の希望により別居の長女となっていた。

数か月前に利用者が体調を崩し、認知症状も出てきたため、急遽サービスを増やすにあたり、長女を呼んでサービス担当者会議を開き、ケアプランの変更に対する説明を行い、同意を得た。長男からの連絡があった際も「キーパーソンは長女」という考えで対応してしまったとの説明であった。

また、長男から法人代表へケアマネの対応に対する苦情や要望が複数回あったが、そのうちの数回は「確認する。ケアマネへ伝えておく」との回答にとどまり、法人代表から長男への説明やフィードバックが適切に行えていなかったことが確認された。

### 【基幹地域包括支援センターの対応】

苦情申立人が利用者本人やケアプランの同意者である長女でなかったため、長女にも意向を確認した。その際長女は、会議の同席やケアプランへのサインは行ってきたが、ケアマネから家族の代表になってほしいとの説明はなく、長女自身にもその認識はなかったと話された。苦情対応は、長女の同意を得て開始した。

事実確認では、前述の通りケアマネはケアプランの変更に際して、キーパーソンである長女には説明と同意を行っていることを確認した。一方、二世帯住宅で日常的に利用者と接する機会の多い長男に対して、サービス内容の説明や普段の状態の聞き取り等、ケアマネとして通常行われるであろう介護者家族へのモニタリングや関わりが不足していたのではないかと指摘した。

キーパーソンと日頃接する家族が異なる場合、ケアマネはその家族に対してキーパーソンの対応とは別に考える必要があったのではないかと助言した。

### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 申立人とキーパーソンとなる家族が別であったことから、サービス変更時の説明が申立人に十分に行われなかったことが苦情の直接的な要因であった。
- 2 ケアマネの苦情に対する事業所代表の説明不足や、組織的な対応が十分に行われなかったことにより、申立人との間に信頼関係を築けず、申立人の不信感が高まってさらに苦情となる悪循環が生じた。

### 【考えられる再発防止策】

- 1 ケアマネがキーパーソンに求める役割について、契約時に説明し、家族間での共有や調整を依頼する。
- 2 キーパーソンと日頃接する家族が異なる場合には、モニタリングやサービス変更時等に必要に応じて、日頃接する家族にも情報を伝え、良好なコミュニケーションに努める。
- 3 苦情を受けた場合の記録、報告の徹底、苦情対応フローやマニュアルの整備、苦情担当職員の研修受講等を行い、事業所の苦情対応力を向上する。

### 【委員からのコメント】

- 1 事業所が苦情を受けた場合、どういう思いで苦情を言っているのか、丁寧に時間をかけて聞き取ることが大切。ケアマネ1人では対応できないときは、事業所全体でチームとして対応することも必要ではないか。
- 2 利用者本人が明確な意思決定ができない場合で、成年後見人等がない場合は、家族の合意の上でキーパーソンを決めていけるとよい。

## 4 障がい者福祉サービスに関する苦情の事例

### 事例3 共同生活援助（グループホーム）への苦情

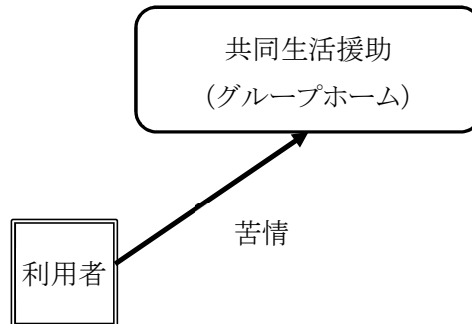
#### 【相談内容】

利用者本人からの相談。本人は精神障害者保健福祉手帳所持。発達障がい、聴覚過敏がある。2か月前、当該グループホームに入所。

隣室の利用者の精神症状に起因する独語が気になり、グループホームの職員に相談したところ「病気なんだよ」と言われた。自分の病気については理解してもらえず、悩みを相談しているのに怒鳴られた。以降、その職員に会うのが怖い。また、職員は申立人の訴えを隣室の利用者に伝えてしまったので、関係が悪くなってしまった。

安心して生活したいので、このような対応を改善してほしい。

#### 【関係図】



#### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所を訪問。施設長等へ事実確認を行った。

申立人本人から隣室の独語については何度も聞いているが、「病気なので止めることは難しいが、隣人には出来るだけ声を抑えるようにと伝えている」と説明した。

平時において利用者から騒音の訴えがある場合は、職員が居室に行き、騒音の有無や実態について確認をすることになっているが、今回は確認をしていなかった。

その時申立人本人から強い口調で訴えがあったため、職員も強い口調で答えてしまった。当該職員は相手が強く話したら強く返してしまう傾向があり、アンガーマネジメントが必要だと感じていた。

**【基幹地域包括支援センターの対応】**

事実確認後、施設の対応改善策について確認を行った。

- 1 事業所は利用者から困りごとの相談を受けたら、まずは『話を聞いてもらった』と感じられるよう話を受け止め、寄り添える支援を目指していきたい。
- 2 職員のアンガーマネジメントや発達障がいの研修を受け、自己研鑽を図りたい。
- 3 障がいや疾病への理解を深め、一人ひとり違うことを理解していきたい。
- 4 騒音について申立人の居室の変更を行いつつ、隣人との関係性の修復は申立人の意向を確認しながら対応する。

**【基幹地域包括支援センターによる原因分析】**

- 1 利用者への対応について職員への指導が徹底されていなかった。

**【考えられる再発防止策】**

- 1 疾病や障がいにより対応方法が異なるため、障がい特性を正しく理解し、障がいに応じた援助技術を向上するための研修等の実施や、外部研修機会の提供を行う。
- 2 職員のメンタルヘルス向上のためのアンガーマネジメントや、職員との面談を実施する。

**【委員からのコメント】**

- 1 介護人材の不足により雇用の苦勞があり、人材育成が難しいことも理解できる。しかし、障がいサービスの苦情が増えてきている現状があり、障がい特性の理解のためには主治医や専門家等のアドバイスを受けて改善してもらいたい。
- 2 聴覚過敏や独語など疾病により抱える症状も様々で、対応方法も全く異なるため、障がいの特性と対応方法を正しく理解しないと、利用者が安心して生活ができない。支援するスタッフや管理者の教育などの研修を区として検討していただきたい。

### 事例4 居宅介護（ヘルパー）と移動支援への苦情

#### 【相談内容】

利用者本人からの相談。左下肢機能全廃、身体障害者手帳を所持。難病指定と介護保険の要介護認定あり。

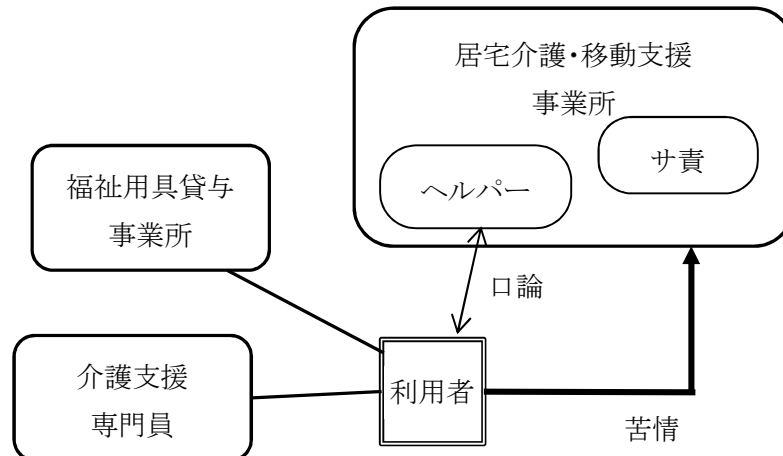
障害者総合支援法の居宅介護と移動支援を苦情対象となった事業所で利用していた。このほか、介護扶助により別の事業所の福祉用具貸与を利用している。

移動支援のヘルパーが介助する車いすが段差にぶつかり、この日から体調が悪化して歩行困難となり、今まで自立していたトイレでの排泄や入浴もできなくなった。その後、サービス提供責任者（以下「サ責」）から移動支援を断られ、洗髪を希望してもヘルパーからできないと言われた。また、申立人とヘルパーの双方が感情的になり、申立人が暴言を發したことを理由として事業所から契約を解除された。

以下について、事業所へ事実確認と意向を伝達してほしい。

- 1点目 サ責の判断で移動支援が中止されたのはなぜか。
- 2点目 不適切な発言をするヘルパーの教育をしてほしい。
- 3点目 ヘルパーのせいで歩行困難になった。紙オムツ等の費用がかさむので排泄介助に必要な衛生用品を購入してほしい。

#### 【関係図】



#### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

1点目について、事業所へ事実確認を行うとともに、サービス調整を行っていた介護保険の介護支援専門員（以下「ケアマネ」）にも事情を確認した。

事業所のサ責からの事実確認では、ADLの低下により外出が困難となり、申立人がヘルパーによる買物代行を希望したため、それに応じたものであるとの説明であった。

また、ケアマネからの聞き取りでは、状態変化後自宅内でも車いすが必要となり、移動支援を再開するためには玄関の段差解消が必要で、スロープの貸与を申請中であったことが判明した。

### 【基幹地域包括支援センターの対応】

2点目と3点目について意向をサ責へ伝え、事業所の見解を確認した。

2点目 ヘルパーの言葉使いや態度等の接遇ができていなかったことは、全面的に監督不行き届きで不適切であった。今後も接遇等の研修を行っていく予定。

3点目 車いすを段差にぶつけたという報告はヘルパーからではなく、申立人の体調悪化との因果関係が証明されないので、消耗品の負担はできない。

事実確認の結果と、事業所の見解を申立人に報告したところ、3点目の回答には納得できず賠償請求をしたいとの意向であったため、ほかの相談窓口を紹介して終結となった。

### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

1 車いす操作に関しては双方の言い分が異なり、事実確認はできなかった。しかし、ADLの急激な低下により申立人の生活が大きく変化する中で、移動支援が提供されなくなったことについて、事業所やケアマネが申立人に丁寧に説明を行い、同意を得ていなかったことが苦情の原因のひとつとなった。

2 記録からは、日頃から申立人とヘルパーのやり取りは感情的であったことが見て取れた。日頃のヘルパーの接遇やマナーの問題について、振り返り、改善するという組織的風土が生まれていなかった。

3 対応が困難な利用者に対する事業所としての方針がなく、暴言があったとの理由で唐突にサービス提供の中止を言い渡していた。苦情、クレーム、ハラスメント対応の知識が不十分であった。

### 【考えられる再発防止策】

1 身体状態悪化時には再アセスメントを行い、サービスの必要性や意向の確認を行う。

2 サービス内容変更時には利用者への十分な説明と同意を徹底する。

3 ヘルパーの接遇向上と管理者の苦情対応力向上のために職場内外の研修を活用する。

### 【委員からのコメント】

1 事業所は利用者との意思疎通を図って意向確認を行い、一方的な支援とならないようにしてほしい。意向を確認したうえで、できること、できないことの説明を丁寧にやっていくことが必要ではないか。

2 障がい福祉と介護保険でサービス量が十分でないことも課題だった。難病であれば、保健師もチームに入れた難病制度利用の検討など幅広い社会資源の活用も検討してほしい。

### 事例5 就労継続支援B型への苦情

#### 【相談内容】

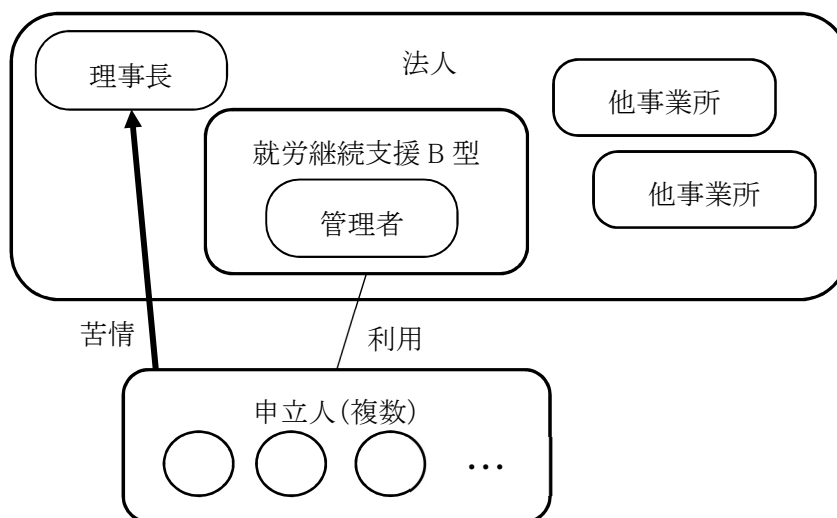
精神障がいがある複数の利用者から就労継続支援B型事業所（以下「作業所」）に対して以下3点の苦情。

- 1点目 職員による個人情報の漏洩（例：職員の引継ぎ会議が利用者のいる場で行われ、利用者の個人情報が聞こえる）
- 2点目 作業の効率化重視による利用者の脱落（例：作業の効率化が重視され、ついていけない利用者が辞めてしまう）
- 3点目 利用者への待遇の差（例：職員の好き嫌いで、高工賃の作業を担当する利用者が決められる）

申立人を含め一部の利用者達は、作業所への苦情を共有していたが、苦情相談担当である作業所管理者に相談しても相談を揉み消されてしまうと考え、法人理事長に相談したところ、「数か月後に理事長を退任する。行政に訴えてもらえば対応できる」と言われたため、基幹地域包括支援センターに相談した。

利用者達が共同で申し立てを行う意向であったため、申立人複数による苦情として扱うこととした。

#### 【関係図】



#### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

理事長と管理者へ事実確認を行った。

- 1点目 利用者の更衣室と同フロアで職員の朝礼を行い、利用者の病状や対応方針について情報共有を行っていた。
- 2点目 作業内容は利用者の希望を聞き、配慮している。作業所としての新しい仕事の受け入れは、利用者に諮って決め、受けられないものは断っている。
- 3点目 高工賃となる作業を担当するには、複数の条件（毎日の通所、体力等）を満たす必要があり、条件は事前に共有されている。



事実確認では、苦情に対する事業者の受け止めや再発防止への言及がなかったため、法人としての対応や再発防止策の検討を理事長及び管理者へ依頼。

#### 【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 三者（申立人、理事長、管理者）の話し合いを調整。  
事実確認内容及び、事業所より示された再発防止策を報告。今後検討・改善すべき点を確認。申立人達は一旦事業所の利用を継続する意向を示したが、後日、回答を不服とし、新理事長との話し合いと三者話し合いの議事録を要望。
- 2 三者話し合いの議事録を作成、申立人達と新理事長へ送付。  
新理事長は議事録を確認し「管理者が利用者の揺らぎのある感情を受けとめられなかった」「一連の苦情への回答と改善策は不十分だった」「利用者に寄り添って対応していきたい」と回答。
- 3 新理事長の回答を申立人に報告。  
申立人は「事業所が良くなっていくことは良いこと」等それぞれの受け止めがあったが、新理事長との話し合いについては希望せず、苦情対応は終結となった。

#### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 苦情担当者である管理者が、申立人の苦情に対して気持ちに寄り添い受け止める姿勢が不十分だった。事実確認においても「言った、言わない」「事実があった、なかった」という回答に終始したため、申立人が回答に納得せず、さらなる不信感につながった。
- 2 就労継続支援B型の運営方針として、理事長と管理者では仕事の効率と利用者への寄り添い方のバランスのとり方が異なっており、利用者の混乱を招いた。
- 3 苦情対応についても理事長が法人として苦情を受け止めなかったうえに、理事長と管理者の協力体制が取れていなかったため、苦情への対応方針が法人内でバラバラになるなど法人としてのガバナンスが働いていなかった。

#### 【考えられる再発防止策】

- 1 法人全体での運営方針の統一、組織内の所掌事務と指示系統の明確化等を行い、ガバナンスを強化する。
- 2 事業所の苦情対応力の強化のために、苦情処理フローやマニュアルの作成、事業所の規模に応じた相談しやすい窓口の設置とその周知を行う。
- 3 研修等を活用して障がい特性を理解し、利用者に寄り添う姿勢と援助技術の向上を図る。

#### 【委員からのコメント】

（コロナ禍における書面開催であり、本件に関する委員のコメントは無し）

### 事例6 就労継続支援B型への苦情

#### 【相談内容】

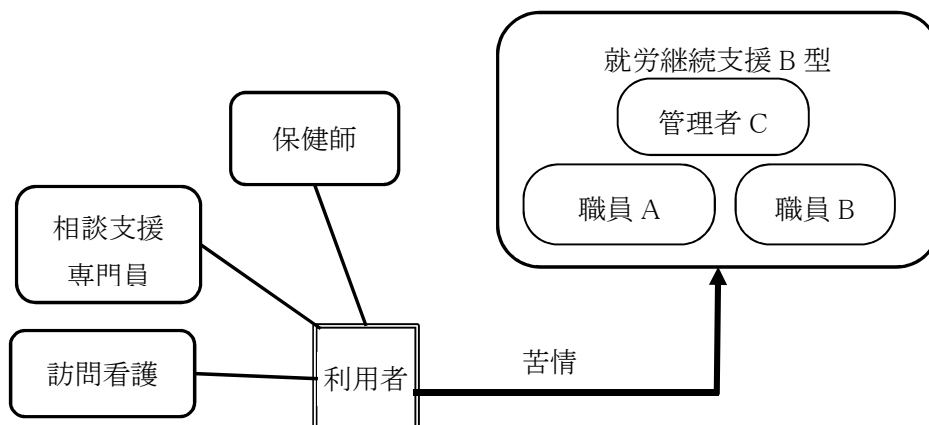
利用者本人からの相談。精神障害者保健福祉手帳、愛の手帳所持。

就労継続支援B型事業所（以下「作業所」）のほかの利用者の話し方や作業の仕方、職員の関わり方について職員Aに意見を述べた。その際申立人が大声を出したため、職員Aから「怖い」と言われた。後日職員Bから「次に大声を出したら辞めてもらう。あなたがいなくても作業所は回る」と言われた。

翌月、申立人と管理者Cとほかのサービスの関係者との話し合い（以下「会議」）で、大声を出さないためのアンガーマネジメントを提案されたが、申立人は押さえつけられているように感じた。

支援する立場の作業所の職員がこのような対応で良いのか。

#### 【関係図】



#### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

管理者Cへ事実確認を行った。

申立人は「作業所は仕事をするとところだから、障がいを理由にせず職員がちゃんと指導してもっと作業をするべき」との思いがあり、職員Aにも主張をしばしば繰り返していた。

しかし当該作業所は、様々な障がい者が利用しているため、個々に合わせて作業内容も関わり方も異なる。申立人はこのような作業所の方針に納得がいかず、不満を募らせ大声をあげる傾向にあった。

職員Bの発言は丁寧なやり取りに欠けていたと思われ、そこは反省点である。

会議では、アンガーマネジメントの意味もあるが、申立人の障がい特性上、記憶が混乱することがあるため、形に残せるよう気持ちを文字にすることを提案した。あくまでも支援計画案の目標のひとつであり、押し付けるものではない。

作業所としては、申立人に対する支援であればいくらでも話し合いたい。しかし、ほかの利用者に対する支援方針について、申立人の主張を受け入れることはできない。そこを納得いただけず、大声を出してほかの利用者を怖がらせてしまうと、利用の継続が困難になるのは事実である。

#### 【基幹地域包括支援センターの対応】

事実確認の結果を申立人へ報告。申立人は、管理者の対応について一定の理解を示しつつも、作業所の方針には納得がいかないため、今後の利用継続についてはもう少し考えたいと話され、苦情対応は終結となった。

#### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 申立人は、これまでの生活歴から、作業所を「軍隊のように作業をするところ」という思いがあった。このため、ほかの利用者も障がいを言い訳にせず作業をするべきで、挨拶ができない利用者には職員が指導するべきである、との思いがあった。
- 2 作業所は、利用者個々の障がいに応じた対応が必要であるとの認識であり、申立人の思いに応えることができないため、申立人が職員に申し入れても思いが遂げられず不満が募り、苦情に至った。

#### 【考えられる再発防止策】

- 1 利用者に関わる作業所、相談支援専門員、保健師等支援チーム間で情報や支援方針を共有し、合意形成を図るために会議等を開催する。
- 2 利用者の障がいや個々の特性に合わせた対応ができるよう、職場内研修や事例検討、外部研修等を通して、気づきを高め、援助技術を向上させる。

#### 【委員からのコメント】

- 1 申立人の生活歴から出来上がった生活スタイルがあり、「ちゃんとしていないとダメ」という思いがあった。そういう方に普通の生活に慣れていただくという構えで接すると、申立人にとっては人生を否定されてしまう。支援者が理解し、どう関わっていくかの配慮が必要だと感じた。
- 2 アンガーマネジメントは、本人が困って改善したいと思っていないと押し付けになってしまう。いくつかの方法を提案し、「私ならこれができそう」と本人との合意形成ができるような働きかけが大事ではないか。
- 3 申立人を支援する関係機関間で、支援方針の共有ができていなかったのではないかと。申立人の障がい特性や生活歴を共有し、どのような支援が必要かという情報共有が必要。
- 4 支援困難な利用者に対する援助技術の向上は、一事業所だけでは限界がある。事業所向けの行政の相談窓口や研修、スーパーバイズなども必要ではないか。

## 5 福祉サービス向上のために

### (1) 足立区福祉サービス苦情等解決委員会の意義～地域包括ケアシステムづくりへ

足立区福祉サービス苦情等解決委員会は行政、弁護士、権利擁護団体代表、消費者センター、民生委員や地域事業者、学識経験者等の委員で構成され、2年任期となっている。

委員会の仕組みや内容は、区民が福祉サービスを利用して問題が発生した時に社会福祉協議会の基幹地域包括支援センターが窓口となり相談を受けて対応を図る。そして終結した事案を、これで良かったか確認・審議し今後のサービス向上につなげていくよう助言等を行っている。更なる調査や是正措置の勧告を行う機能もある。審議することによって、サービス利用者・家族とサービス提供者が意思を尊重しあいながら円滑で信頼しあえる関係づくり、地域づくりを目指すのである。そして福祉サービスの質の向上に向けて、区の担当者、区内外の事業者・機関、東京都と役割の確認や調整し新たな改善策、制度等の情報共有しながらより良い連携と方策を模索・追求していく。

苦情を傾聴することで、どのような支援・サービス・地域づくりが求められているかを知る機会になる。それらと社会変動を静観しながら苦情、すなわち区民ニーズに応えきれない地域課題、またそれらに応えるための福祉サービスや質の担保をどのように解決すべきか考え、防備・傍観に留まることなく、自分たちで解決する課題解決力や地域力の醸成が求められる。苦情等解決委員会は積極的な区の医療福祉向上のための機関でもある。

厚生労働省においては、2025年(令和7年)を目途に、地域の包括的な支援・サービス提供体制(地域包括ケアシステム)の構築を推進している。地域でどのように助け合い、暮らしていくのか考えようというもので、『安心安全なまちづくりを地域住民皆で考え、皆さんで取り組んでください。』と言う時代に区として、区民として、どのようなセーフティネットワークを作っていくか、引き続き命題である。

### (2) 新型コロナ禍の影響か？コミュニケーションは信頼関係構築の糸口

新型コロナも感染5類となり、季節性インフルエンザと同類の扱いとなった。社会活動においてもマスク着用などの制限が緩和された。本委員会もマスク等を着用し対面で会議を行うようになった。オンラインの会議画面では発言者一人だけに注目する。しかし30名程度が顔を合わせる会議では発言者の発言や審議のやり取りに対して委員そして会場全体の反応も確認でき、審議も闊達になり深まりを実感した。また事案では、新型コロナ禍において事業者と利用者間の契約等に関わる問題も顔が見えない中で一方通行となり、コミュニケーションや説明が不足し、苦情につながる案件も見られ、引き続きの課題である。そこでオンラインの有効活用方法や解り易いサービスの説明、文章化して情報を共有しあうために重要事項説明・確認書など、相互の理解が信頼関係構築に繋がると考えられた。「With コロナ時代」に生まれた新たな方策の利活用とともに言葉での表現が難しい内容、理解が困難な人たちもみな「意思伝達」が可能となるような情報提供・確認方法が求められている。

**(3) 地域住民同士、信頼しあえる専門職と利用者の関係づくりが福祉の質を向上させる**

令和4年度の事案の審議からも多くのことの示唆を得た。その中のいくつかについて皆さまと考えたい。

ア 高齢者の在宅支援の事案では、おむつ交換した汚物を前の介護事業者がゴミを残したまま捨てるのを忘れ、次の事業所のヘルパーにお願いしたら廃棄してくれた。忘れていった事業所に伝えたところ、自分の契約には「ゴミを捨てるのは自費で有料になる」「あなたの奴隷じゃない」と言われ苦情になった。制度が変わり「介護」サービスが内容毎になった過渡期の混乱とも考えられた。汚れたおむつのごみが部屋にある中で暮らす人の身になって考えれば、「おむつ交換したごみは捨てるところまでがケア」と容易に理解しあえるものだと思う。この一番の原因は、制度によるサービス内容が変わったことを事業管理者がサービス管理責任者や利用者に説明していない、十分な理解を得ていないことであろう。事業所内で利用者に十分に説明できる研修や要介護4の方の困難状況を理解しケアできる専門知識や接遇などが不足していたのではないかと意見が出された。事業管理者には職員の法改正のケアに関わる内容やケアの基本姿勢を含めた研修体制の整備が求められる。また介護者は忙しすぎて、利用者に傾聴する暇もなく生活環境への配慮も専門職として重要な留意点を欠いてしまう状況・状態に遭うかもしれない。しかし専門職としてのプライドを高めてほしいと考える。そして支援者も利用者も地域住民同士として質の高いケアを共に目指し、より良い関係づくりや思いやりある対応と尊重しあう姿勢、関係づくりを目指してほしいと考えられた。

イ 事案では、同居別居を問わず親族にサービス提供の同意を得るキーパーソンを決めてしまったケアマネジャーさんへの苦情があった。ケアマネジャーさんも苦渋する連絡・調整担当のキーパーソンの選択である。しかし家族関係や家族に対する心配の度合いなど判断できないため、夫・妻・子どもや交流のある兄弟など一同を交えて、説明し方針を決める機会を作ることは大切で、キーパーソンも決めることができる。認知力が低下した本人の意思に沿えるよう身近な方の情報を得て理解することは、重要であろう。そこから連携や協力関係へと繋がっていくと考えられた。

ウ 次に精神障害がある方の就労支援では、利用者がいる中で対応方針を話す、待遇に差、業務内容・遂行への過度の依頼、さらには、大きい声を出したら「怖い」「次に大きい声を出したらやめてもらう」など職員に言われたと苦情があった。「なぜ大きい声を出しているのか」原因を観察することもなく予防策を講じる工夫や話し合うこともなく利用者にやめてほしいなどと伝えるのは、嫌がらせ、虐待と同様になる。困難を抱える人に関わる専門職は、人権を擁護する姿勢が求められる。サービス提供や相談を受けるときの専門職としての倫理観・技術などの質の向上に努めてほしい。そのためにも、事業所内での専門職者同士や管理者の助言や研修体制を設けることは、実践力や質の向上に繋がると考えられた。

## 5 福祉サービス向上のために

### (4) 福祉サービス向上のために～SDGsの取組みを皆で達成しよう～

国連経済社会局では、「世界の持続可能な開発報告書（GSDR）2023」を発表した。地球温暖化による自然災害への対策は、早急に求められている。社会の形成と開発が人が生きられない地球環境に変化させたと警笛を鳴らしているのだ。日本は21位である。SDGsには「環境」と「行動」について17項目の目標が設定されている。

「3」では、あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進するとある。日本の評価で【課題が残る】目標3「すべての人に健康と福祉を」・目標11「住み続けられるまちづくりを」・目標16「平和と公正をすべての人に」、【重要な課題がある】目標17「パートナーシップで目標を達成しよう」、【深刻な課題がある】五つのうち目標5「ジェンダー平等を実現しよう」である。苦情解決委員会もこれらの目標に向かう活動をしている。支えあいのネットワークづくりのために生活困難を抱える人への一定の支援やサービスを絶やさぬようサービス提供者、専門職、行政、利用者、ボランティア等、円滑な連携による支援を追究する。支援する人も受ける人も「共に生きる」地域の仲間として尊重しあい、暖かな関係づくりによる豊かな暮らし足立区を目指すこともまた、持続可能な社会づくりSDGsの目標への取組みのひとつになるだろうか。

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

委員長 加藤 洋子

#### 参考・引用

厚生労働省 令和3年12月21日 社会福祉連携推進法人制度施行に向けた自治体説明会

<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000896064.pdf>

人口推計実施後の人口動向

<https://www.city.adachi.tokyo.jp/documents/24891/jinkodoko.pdf>

【SDGs達成度ランキング】日本、2023年は世界21位に後退 気候変動対策など最低評価 2023.06.21（最終更新：2023.06.21）

<https://www.asahi.com/sdgs/article/14937675>

【International Science Council】2023年グローバル持続可能な開発報告書の第一次草案の科学的レビューが完了

<https://council.science/ja/current/news/scientific-review-2023-gsdr-completed/>

## 資料編

資料 1 足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例

資料 2 足立区福祉サービス苦情等解決委員会運営要綱

資料 3 足立区福祉サービス苦情等解決委員会委員名簿

資料 4 福祉サービスの相談先一覧

## 資料1 足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例

### (設置)

第1条 区民が利用する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に対する苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、サービスと顧客満足度の一層の向上を図るため、区長の附属機関として、足立区福祉サービス苦情等解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

### (所掌事項)

第2条 委員会は、区長又は教育委員会の諮問に応じて次の職務を行う。

- (1) 福祉サービスに関する苦情等を調査し、迅速かつ適切に処理すること。
  - (2) 特に必要と認めたときは、自ら事案を取り上げて調査すること。
  - (3) 申立てに係る苦情等又は前号の規定に基づき取り上げた事案について、特に必要と認めたときは、福祉サービスを提供する事業者（以下「事業者」という。）、申立人、関係機関の職員その他の関係人から必要な資料を提出させ、意見又は説明を求めること。
  - (4) 申立てに係る苦情等又は第2号の規定に基づき取り上げた事案について、事業者に対し提案を行い、区民との調整を行うとともに、特に必要と認めたときは区長又は教育委員会に対し、関係人の調査への協力状況並びに委員会の行った提案及び調整の結果を公表するよう勧告すること。
  - (5) 申立てに係る苦情等又は第2号の規定に基づき取り上げた事案について、区長又は教育委員会に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、勧告の内容を公表すること。
- 2 区長又は教育委員会が委員会に諮問できる事項は、福祉サービスに関するものとする。ただし、次の各号に掲げる事項は除く。
- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
  - (2) 法令等により不服申立ての規定がある事項
  - (3) 裁判等で係争中の事案に関する事項
  - (4) 足立区情報公開・個人情報保護審議会条例（平成9年足立区条例第31号）第2条第1項に規定する足立区情報公開・個人情報保護審議会の職務に関する事項
  - (5) 委員会により既に苦情の処理が終了している事項

### (組織)

第3条 委員会は、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉に関し優れた識見を有する者のなかから区長が委嘱する委員7名以内をもって組織する。

- 2 委員の互選により、委員長及び副委員長各1名を選定し、委員長は、委員会を代表するとともに会務を総理し、副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故あるときはその職務を代理する。
- 3 委員の任期は2年とし、1期に限り再任することができる。ただし、委員が任期の途中で交代した場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。



4 前項の規定にかかわらず、委員は後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うことができる。ただし、次条第1項の規定による解嘱の場合は、この限りではない。

(解嘱)

第4条 区長は、委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(招集)

第5条 委員会は、委員長が招集する。

(定足数及び表決数)

第6条 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

2 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

(委員会の責務)

第7条 委員会は、区民の満足度を最大限向上させるため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 委員会は、その職務の遂行にあたっては、事業者及び区との連携を図り、各々の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 委員は、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

4 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。

(委員会に対する事業者の責務)

第8条 事業者は、委員会から第2条の規定による調査の要請、提案又は調整があったときは、これを尊重し、誠実かつ適切に処理しなければならない。

(委員会に対する区の責務)

第9条 区は、委員会の職務に関し、その独立性を尊重し、積極的な協力援助を行わなければならない。

(委任)

第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、区長が別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。

(東京都足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例の一部改正)

2 東京都足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例(昭和39年東京都足立区条例第17号)の一部を次のように改正する。

別表区長の部に次の項を加える。

東京都足立区高齢者福祉サービス苦情等解決委員会	日額 1万8,000円
-------------------------	-------------

付 則（平成13年3月30日条例第19号）

この条例は、公布の日から施行する。

付 則（平成15年3月20日条例第10号）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成15年4月1日から施行する。

（足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例の一部改正）

- 2 足立区附属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例（昭和39年足立区条例第17号）の一部を次のように改正する。

別表区長の部足立区高齢者福祉サービス苦情等解決委員会の項中「高齢者」を削る。

付 則（平成23年3月2日条例第3号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成23年4月1日から施行する。

（足立区立幼保園条例等の一部改正に伴う経過措置）

- 8 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に付則第2項から前項まで（第5項を除く。）の規定による改正前の足立区立幼保園条例、足立区福祉施設指定管理者等選定審査会条例、足立区子育て支援サービス利用者負担適正化審議会条例、足立区こども家庭支援センター条例、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（以下これらを「旧条例」という。）の規定により区長が行った処分その他の行為で現に効力を有するもの又は旧条例の規定により区長に対してされた申請その他の行為で施行日以降に処理されることとなるものは、それぞれ付則第2項から前項まで（第5項を除く。）の規定による改正後の足立区立幼保園条例、足立区福祉施設指定管理者等選定審査会条例、足立区子育て支援サービス利用者負担適正化審議会条例、足立区こども家庭支援センター条例、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例の規定により教育委員会が行った処分その他の行為又は教育委員会に対してされた申請その他の行為とみなす。

## 資料2 足立区福祉サービス苦情等解決委員会運営要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、足立区福祉サービス苦情等解決委員会条例（平成12年足立区条例第41号。以下「条例」という。）に基づく委員会の運営に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

### (会議)

第2条 委員会は委員長が招集し、委員長はその議長となる。

2 委員長は、会議録を作成し、これを保存しなければならない。

3 委員会の会議録は、公開する。ただし、委員会が公開することを適当でないと認めたときは、この限りでない。

4 委員会の会議は、非公開とする。ただし、委員会が公開することを適当と認めたときはこの限りでない。

### (調査の委任)

第3条 委員会は、足立区長（以下「区長」という。）から諮問を受けた事案及び自ら取り上げた事案の調査を、社会福祉法人足立区社会福祉協議会（以下「足立社協」という。）に、委任することができる。

### (答申等)

第4条 委員会は、区長の諮問に応じ調査を行い、完了後、速やかにその結果を書面により区長へ答申する。

2 委員会は、自ら事案を取り上げ調査したときは、その結果を書面により速やかに区長に報告する。ただし、委員会が書面による報告が適当でないと認めたときは、この限りでない。

### (庶務)

第5条 委員会の庶務は、福祉部高齢者施策推進室長付高齢福祉課において処理する。

2 区長は、前項に規定する庶務の一部を、足立社協に委託することができる。

#### 付 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

#### 付 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

付 則（27足福サ発第2653号 平成28年3月1日 福祉部長決定）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（30足福高発第5271号 平成31年3月29日 福祉部長決定）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

## 資料3 足立区福祉サービス苦情等解決委員会委員名簿

(敬称略)

氏名	現職等	役職	任期
加藤 洋子	帝京科学大学医療科学部 医療福祉学科教授	委員長	2年(R4.4.1～ R6.3.31)
井川 憲太郎	足立法曹会 井川憲太郎法律事務所	副委員長	2年(R4.4.1～ R6.3.31)
東 早苗	東京社会福祉士会	委員	2年(R3.4.1～ R5.3.31)
三枝 求	足立地区人権擁護委員	委員	2年(R4.4.1～ R6.3.31)
金子 正邦	足立区民生・児童委員協議会 第二合同神明地区会長	委員	2年(R4.4.1～ R6.3.31)
小貫 俊子	足立区消費者センター相談員	委員	2年(R4.4.1～ R6.3.31)

令和5年3月31日現在

## 資料4 福祉サービスの相談先一覧

区分	内 容・相談先		電話番号	
高齢者福祉サービス	介護保険に関すること	介護保険制度のこと	介護保険課介護保険係	3880-5887
		資格の取得や喪失、保険料のこと	介護保険課資格保険料係	3880-5744
		要介護認定のこと	介護保険課介護認定係	3880-5256
		介護給付、高額介護サービス費、利用者負担軽減のこと	介護保険課保険給付係	3880-5743
		苦情相談、介護事業者の指導のこと	介護保険課事業者指導係	3880-5746
	介護予防・日常生活支援総合事業に関する こと	地域包括ケア推進課 介護予防・生活支援担当	3880-5642	
	在宅支援サービス（緊急通報システムの設置、紙おむつの支給など）のこと	高齢福祉課在宅支援係	3880-5257	
	高齢者の虐待に関する こと	管轄の地域包括支援センター	29・30 ページ参照	
		高齢福祉課高齢援護第一係 高齢福祉課高齢援護第二係	3880-5269 3880-5089	
	高齢者福祉サービスに関する苦情相談	基幹地域包括支援センター	6807-2460	
障がい者福祉サービス	障がい者福祉サービスのこと	管轄の障がい福祉課援護係	30 ページ参照	
		管轄の保健センター	31 ページ参照	
	障がいに関する専門的な相談	障がい福祉センターあしすと 自立生活支援室	5681-0132	
	就労を希望する障がい者の相談	障がい福祉センターあしすと 雇用支援室	5681-0133	
	心の健康・精神障がいの相談	管轄の保健センター	31 ページ参照	
		精神障がい者自立支援センター ふれんどりい	3883-7177	
	障がい者の虐待に関する こと	障がい福祉課虐待防止・権利擁護 担当（障がい者虐待防止センター）	3880-8011	
	障がい者福祉サービスに関する苦情相談	基幹地域包括支援センター	6807-2460	

資料4 福祉サービスの相談先一覧

区分	内 容・相談先		電話番号
児童福祉サービス	区立保育園のこと 私立保育園のこと	子ども施設運営課区立保育施設係 私立保育園課私立保育園第一係・第二係	3880-5888 3880-5889
	地域型保育（小規模保育・家庭的保育）のこと	子ども施設入園課地域保育係	3880-5428
	認証保育所のこと	子ども施設入園課 認証・認可外保育係	3880-8013
	学童保育のこと	住区推進課学童保育係	3880-5863
	子育てに関する相談	こども支援センターげんき	3852-3535
		管轄の保健センター	31 ページ参照
	発達に心配のある子どもの相談	こども支援センターげんき 支援管理課発達支援係	5681-0134
児童虐待に関すること	こども支援センターげんき	3852-3535	
障がい児福祉サービスの利用のこと	管轄の障がい福祉課援護係	30 ページ参照	
その他	消費者被害、多重債務に関する相談	消費者センター	3880-5380
	経済的な困窮に関すること	管轄の福祉事務所	31 ページ参照
	成年後見制度全般のこと	高齢福祉課権利擁護推進係	3880-5982
	成年後見制度における申立て手続き支援や成年後見人等の候補者に関すること	権利擁護センターあだち	5813-3551
		東京弁護士会（オアシス）・第一東京弁護士会（しんらい）・第二東京弁護士会（ゆとり～な）	3581-9110
		公益社団法人 成年後見センターリーガルサポート東京支部	3353-8191
	公益社団法人 東京社会福祉士会 権利擁護センターばあとなあ東京	5944-8680	
区の手続きやあだち広報などに掲載されている一般的な問い合わせ	お問い合わせコールあだち	3880-0039	
日常生活で生じる問題や悩みごとの相談、法律的な専門相談	区民の声相談課相談係	3880-5359	

## 地域包括支援センター一覧

※五十音順（基幹を除く）

名称	電話番号	所在地	担当地域
基幹	5681-3373	梅島 2-1-20	梅島、中央本町 1 丁目、島根
あだち	3880-8155	足立 4-13-22	足立、中央本町 2 丁目、梅田 1 丁目
伊興	5837-1280	伊興 3-7-4	伊興、東伊興、伊興本町、西伊興、西竹の塚
入谷	3855-6362	入谷 9-15-18	入谷、舎人、古千谷、古千谷本町
扇	3856-7007	扇 1-52-23	扇、興野、本木東町、本木西町、本木南町、本木北町
江北	5839-3640	江北 3-14-1	江北、堀之内
さの	5682-0157	佐野 2-30-12	加平、北加平町、神明、神明南、辰沼、六木、佐野、大谷田 2-5 丁目
鹿浜	5838-0825	皿沼 2-8-8	鹿浜、加賀、皿沼、谷在家、椿
新田	3927-7288	新田 3-4-10	新田、宮城、小台
関原	3889-1487	関原 2-10-10	梅田 2-8 丁目
千住西	5244-0248	千住中居町 10-10	千住桜木、千住緑町、千住龍田町、千住中居町、千住宮元町、千住仲町、千住河原町、千住橋戸町
千寿の郷	3881-1691	柳原 1-25-15	柳原、千住関屋町、千住曙町、千住東 1 丁目
千住本町	3888-1510	千住 3-7-101	千住、千住元町、千住大川町、千住寿町、千住柳町
中央本町	3852-0006	中央本町 4-14-20	中央本町 3-5 丁目、青井 1・3-6 丁目、西加平
東和	5613-1200	東和 4-7-23	綾瀬、東綾瀬、谷中、東和 1・3 丁目
中川	3605-4985	中川 4-2-14	東和 2・4・5 丁目、中川、大谷田 1 丁目
西綾瀬	5681-7650	西綾瀬 3-2-1	西綾瀬、弘道、青井 2 丁目
西新井	3898-8391	西新井 2-5-5	西新井、栗原
西新井本町	3856-6511	西新井本町 2-23-1	西新井本町、西新井栄町

資料4 福祉サービスの相談先一覧

名称	電話番号	所在地	担当地域
はなはた	3883-0048	花畑 4-39-11	花畑、南花畑 5 丁目
一ツ家	3850-0300	一ツ家 4-2-15	平野、一ツ家、保塚町、六町、南花畑 1-4 丁目
日の出	3870-1184	日ノ出町 27-4-112	日ノ出町、千住旭町、千住東 2 丁目
保木間	3859-3965	保木間 5-23-20	西保木間、保木間、東保木間
本木関原	5845-3330	本木 1-4-10	関原、本木
六月	5242-0302	六月 1-6-1	六月、東六月町、竹の塚

障がい福祉課援護係一覧

名称	電話番号	所在地	担当地域
中部援護 第一係 第二係	3880-5881 3880-5882	中央本町 1-17-1 (本庁舎内)	青井、足立、梅島、梅田、興野、栗原、弘道、島根、関原、中央本町、西綾瀬、西新井、西新井栄町、西新井本町、西加平、東六月町、一ツ家、平野、保塚町、南花畑 1-4 丁目、本木北町、本木西町、本木東町、本木南町、本木、六月、六町
千住援護係	3888-3146	千住仲町 19-3 (千住庁舎内)	小台、千住曙町、千住旭町、千住東、千住大川町、千住河原町、千住寿町、千住桜木、千住関屋町、千住龍田町、千住仲町、千住中居町、千住橋戸町、千住緑町、千住宮元町、千住元町、千住柳町、千住、日ノ出町、宮城、柳原
東部援護係	3605-7520	東綾瀬 1-26-2 (東部福祉課内)	綾瀬、大谷田、加平、北加平町、佐野、神明、神明南、辰沼、東和、中川、東綾瀬、六木、谷中
西部援護係	3897-5034	鹿浜 8-27-15 (西部福祉課内)	入谷、入谷町、扇、加賀、江北、古千谷、古千谷本町、皿沼、鹿浜、新田、椿、舎人、舎人町、舎人公園、堀之内、谷在家
北部援護係	5831-5799	竹の塚 2-25-17 (北部福祉課内)	伊興、伊興本町、竹の塚、西伊興、西伊興町、西竹の塚、西保木間、花畑、東伊興、東保木間、保木間、南花畑 5 丁目



## 足立福祉事務所一覧

名称	電話番号	所在地	担当地域
中部第一福祉課 第二福祉課	3880-5875 3880-5419	中央本町 4-5-2	中部援護第一係・第二係と同じ
千住福祉課	3888-3142	千住仲町 19-3 (千住庁舎内)	千住援護係と同じ
東部福祉課	3605-7129	東綾瀬 1-26-2	東部援護係と同じ
西部福祉課	3897-5013	鹿浜 8-27-15	西部援護係と同じ
北部福祉課	5831-5797	竹の塚 2-25-17	北部援護係と同じ

## 足立保健所一覧

名称	電話番号	所在地	担当地域
中央本町 地域・保健 総合支援課	3880-5351	中央本町 1-5-3 足立保健所 2階	青井、足立、梅島、梅田、弘道、関原、 中央本町、西綾瀬、西新井栄町 1-2丁目、 西加平、一ツ家、平野
竹の塚保健 センター	3855-5082	西竹の塚 1-11-2 エミエルタワー 竹の塚 2階	伊興、伊興本町、入谷、入谷町、栗原、 古千谷、古千谷本町、島根、竹の塚、舎人、 舎人公園、舎人町、西新井 2-5丁目、 西伊興、西伊興町、西竹の塚、西保木間、 花畑、東伊興、東保木間、東六月町、 保木間、保塚町、南花畑、六月、六町
江北保健 センター	3896-4004	西新井本町 2-30-40	扇、興野、加賀、江北、皿沼、鹿浜、新田、 椿、西新井 1・6-7丁目、西新井栄町 3丁目、 西新井本町、堀之内、本木、本木北町、 本木西町、本木東町、本木南町、谷在家
千住保健 センター	3888-4277	千住仲町 19-3 (千住庁舎内)	小台、千住、千住曙町、千住旭町、千住東、 千住大川町、千住河原町、千住寿町、 千住桜木、千住関屋町、千住龍田町、 千住中居町、千住仲町、千住橋戸町、 千住緑町、千住宮元町、千住元町、千住柳町、 日ノ出町、宮城、柳原
東部保健 センター	3606-4171	大谷田 3-11-13	綾瀬、大谷田、加平、北加平町、佐野、神明、 神明南、辰沼、東和、中川、東綾瀬、六木、 谷中

令和4年度  
足立区福祉110番（年次報告書）

編集・発行 令和5年10月

足立区福祉サービス苦情等解決委員会

【事務局】 足立区 福祉部 高齢者施策推進室 高齢福祉課

社会福祉法人 足立区社会福祉協議会

足立区中央本町1-17-1

電話 03-3880-5111（代表）