



足立区

# 令和5年度 足立区福祉サービス 苦情対応事例紹介

足立区 福祉部 高齢者施策推進室 医療介護連携課

令和7年3月 発行

## はじめに — 本書の目的と意義

この「足立区福祉サービス苦情対応事例紹介」は、福祉サービスに関する苦情について、各所管課や社会福祉協議会で対応した事例をまとめたものです。

作成に当たっては、発生件数等の全体状況のほか、個別事例として、最近の傾向を示すものや、発生件数の多いもの等を抜粋して取り上げて紹介しています。

本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等にメール配信して広く周知しています。

各事業所が苦情の発生原因やその背景に関する理解を深め、苦情の予防や改善に努めることで、福祉サービスの質の向上の一助となれば幸いです。

## 目 次

1	苦情対応の流れ	1
2	令和5年度の苦情・相談の状況	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	14
	福祉サービスの相談先一覧	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。

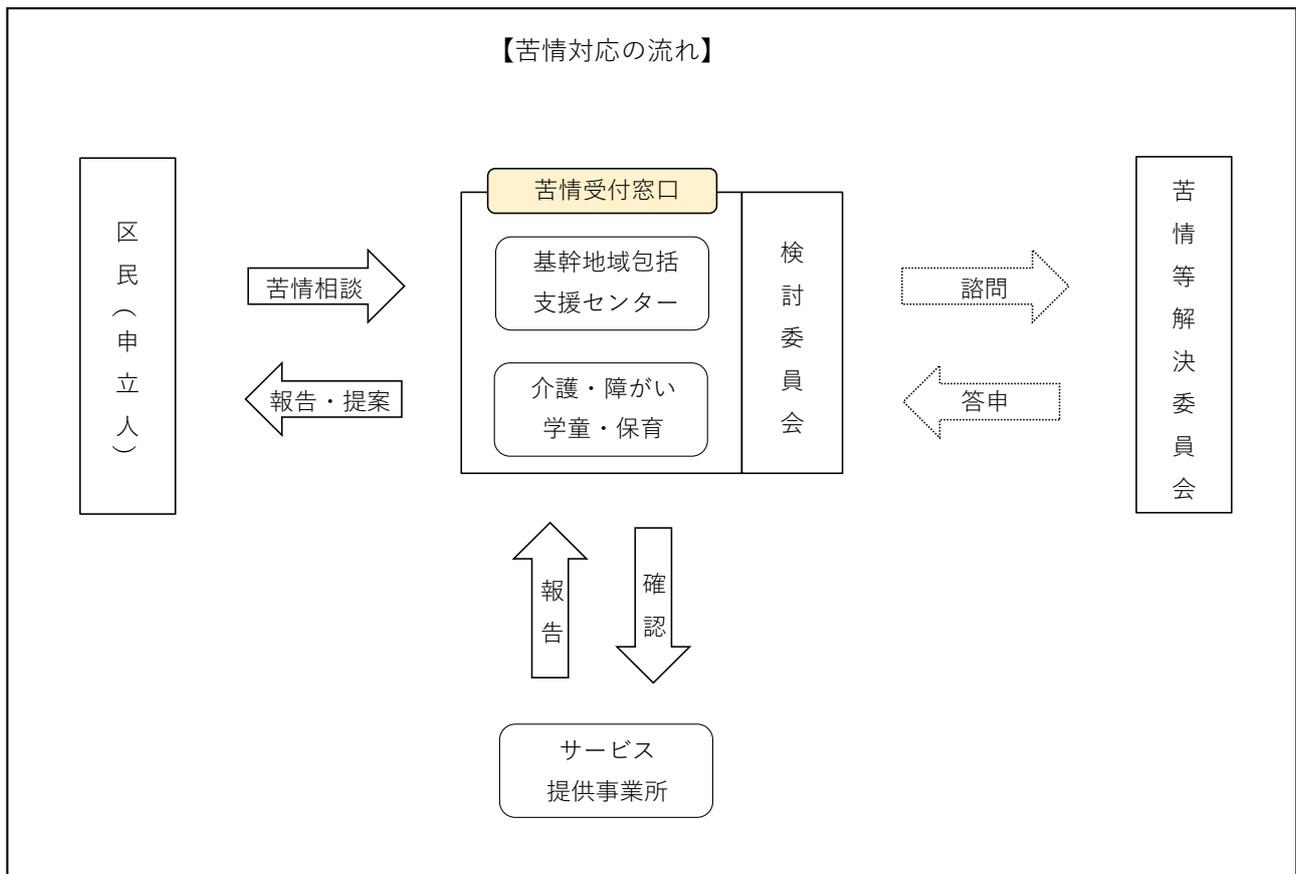
## 1 苦情対応の流れ

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ます。また、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解決を図っています。

解決に至った案件についても、2か月に1回、各所管課等が参加する検討会を開催し、その対応方法や提案した改善策に関する確認を行うことで、後の対応に活かされます。

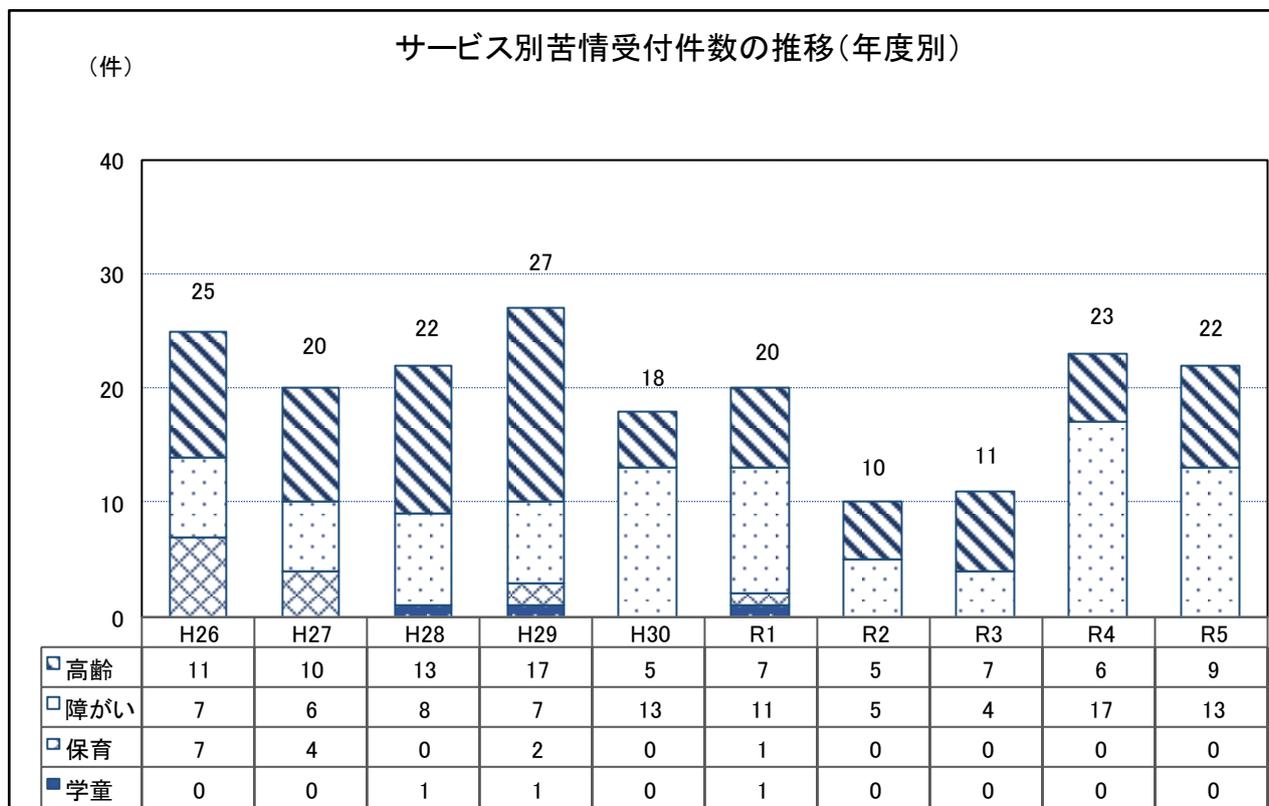
また、解決が困難な案件については、学識者や弁護士等から成る苦情等解決委員会に諮問し調整を行っています。

なお、本書で扱っているのは、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ます。



## 2 令和5年度の苦情・相談の状況

### (1) 苦情受付件数



#### ● 高齢者福祉サービス

前年度より3件増加し9件となった。苦情の対象は、介護老人福祉施設が2件、介護予防支援（ケアマネジャー）、介護予防訪問看護、訪問介護、短期入所、介護老人保健施設、特定施設入所者介護、小規模多機能居宅介護がそれぞれ1件であった。

#### ● 障がい者福祉サービス

前年度より4件減少し13件となった。苦情の対象は、就労継続支援が7件と半数強を占め、次いで就労移行支援と居宅介護（ホームヘルプ）・移動支援がそれぞれ2件、地域活動支援センター、生活介護事業所がそれぞれ1件であった。

#### ● 保育と学童サービス

いずれも0件であった。

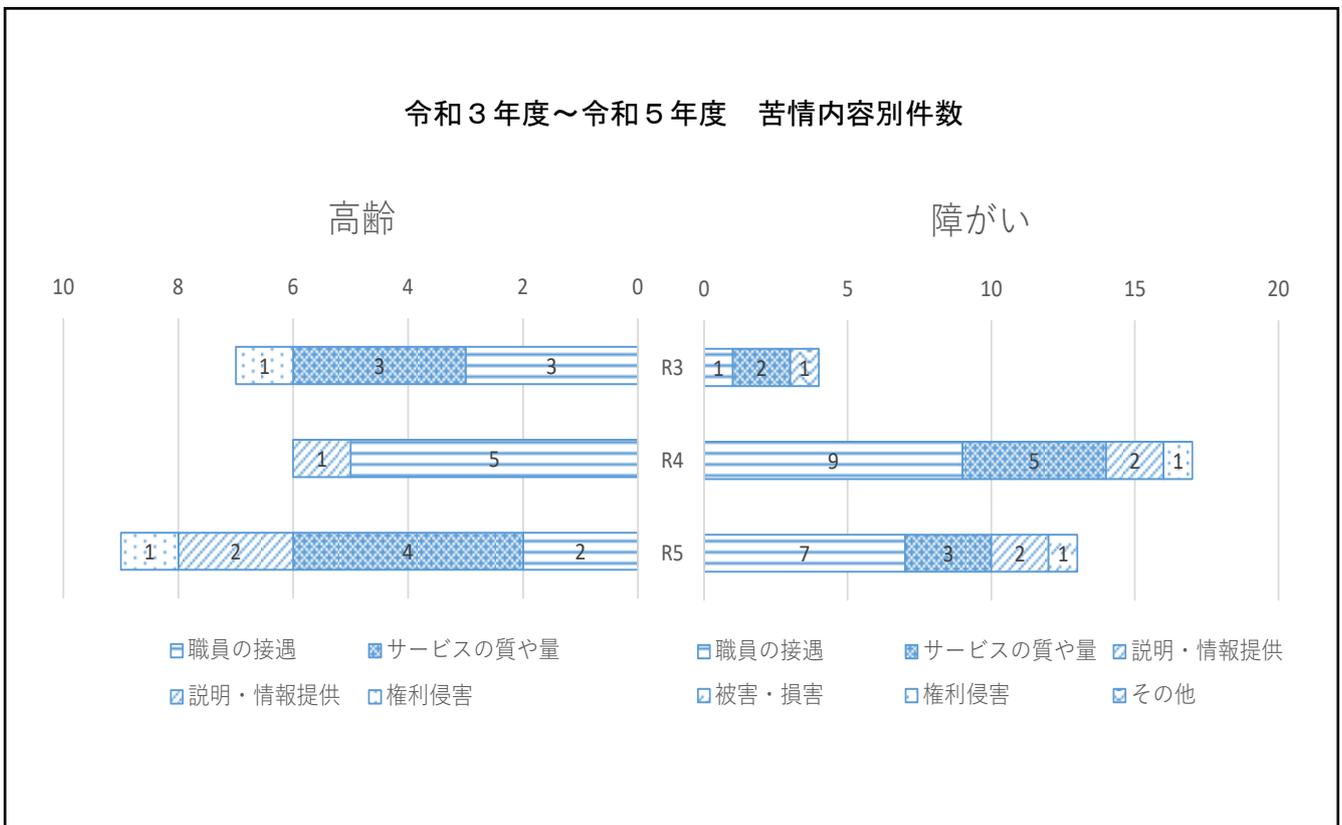
(2) 苦情内容

苦情の内容は、高齢、障がい合計で「職員の接遇」が9件と最も多かった。次いで「サービスの質や量」が7件となった。

【令和3年度～令和5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		
	R3	R4	R5	R3	R4	R5	R3	R4	R5
職員の接遇	3	5	2	1	9	7	4	14	9
サービスの質や量	3	0	4	2	5	3	5	5	7
利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	0	1	2	0	2	2	0	3	4
被害・損害	0	0	0	0	0	1	0	0	1
権利侵害	1	0	1	0	1	0	1	1	1
制度上の問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	0	0	1	0	0
合計	7	6	9	4	17	13	11	23	22

※ R3年度～R5年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



2 令和5年度の苦情・相談の状況

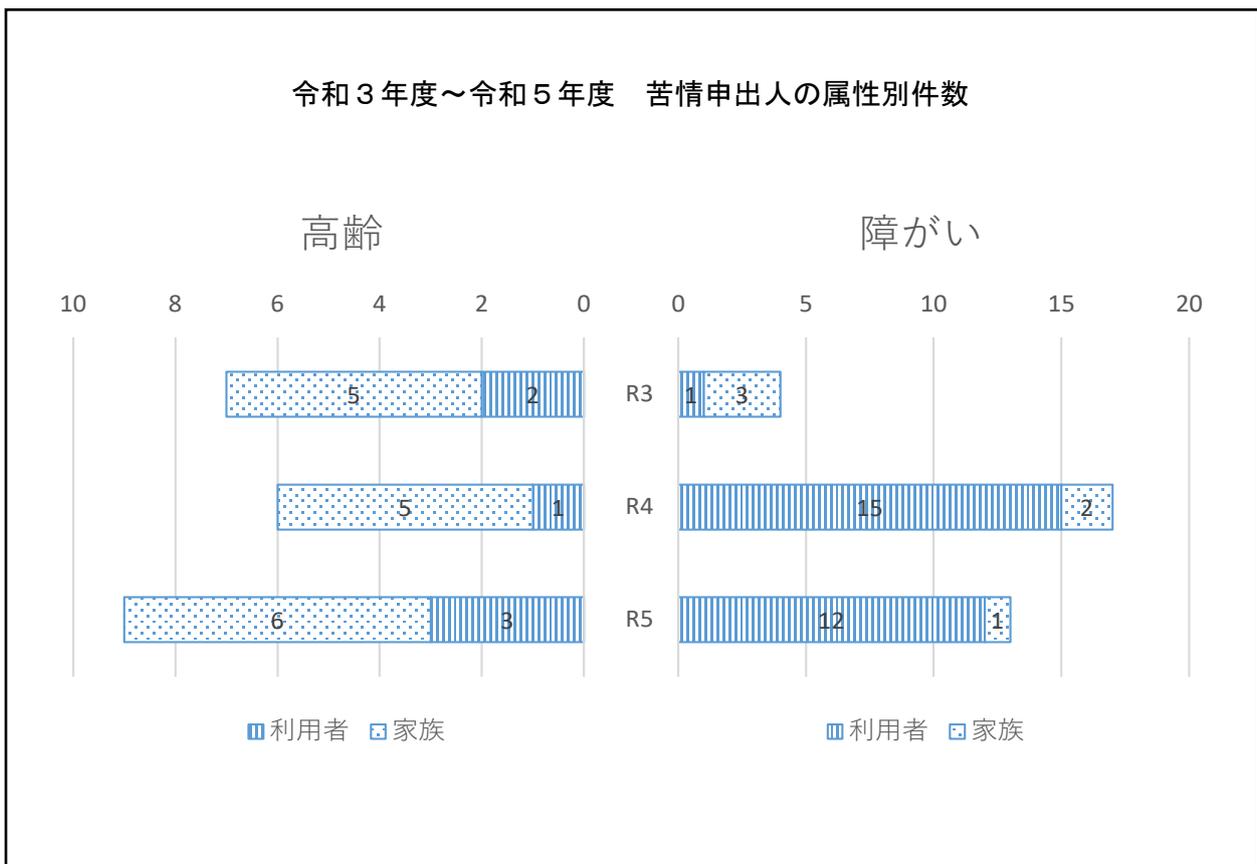
(3) 苦情申出人の属性

苦情の申出人は、高齢では「家族」が6件と多く、障がいでは「利用者」本人からの申し出が12件と多かった。

【令和3年度～令和5年度 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		
	R3	R4	R5	R3	R4	R5	R3	R4	R5
利用者	2	1	3	1	15	12	3	16	15
家族	5	5	6	3	2	1	8	7	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	7	6	9	4	17	13	11	23	22

※ R3年度～R5年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



(4) 苦情対応状況

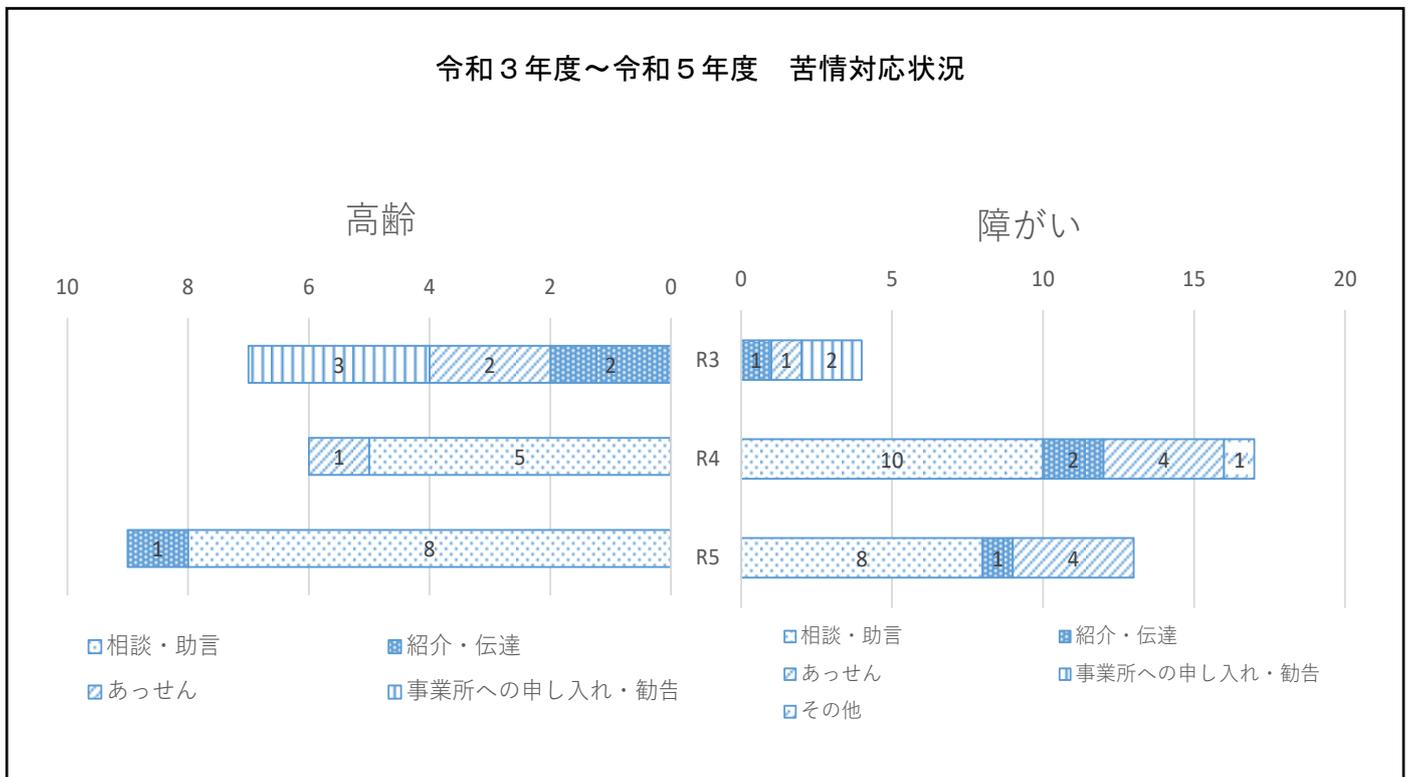
苦情対応状況としては、事業所に対し事実確認や申出人の意向の代弁を行い、その結果を申出人へ報告した「相談・助言」の件数が高齢、障がいともに8件と最多であった。

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3年度～令和5年度 苦情対応状況】

サービス別 年度	高 齢			障がい			合 計		
	R3	R4	R5	R3	R4	R5	R3	R4	R5
相談・助言	0	5	8	0	10	8	0	15	16
紹介・伝達	2	0	1	1	2	1	3	2	2
あっせん	2	1	0	1	4	4	3	5	4
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	3	0	0	2	0	0	5	0	0
その他	0	0	0	0	1	0	0	1	0
合計	7	6	9	4	17	13	11	23	22

※ R3年度～R5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 有料老人ホームへの苦情

##### 【相談内容】

家族からの相談。

入所していた有料老人ホーム（以下「施設」）から、新たな褥瘡形成の報告が複数回あったが、その後の連絡はなかった。

褥瘡の報告があった月の2か月後、経過不良のため、申立人と施設のケアマネジャー（以下「施設ケアマネ」）が受診に同行した。

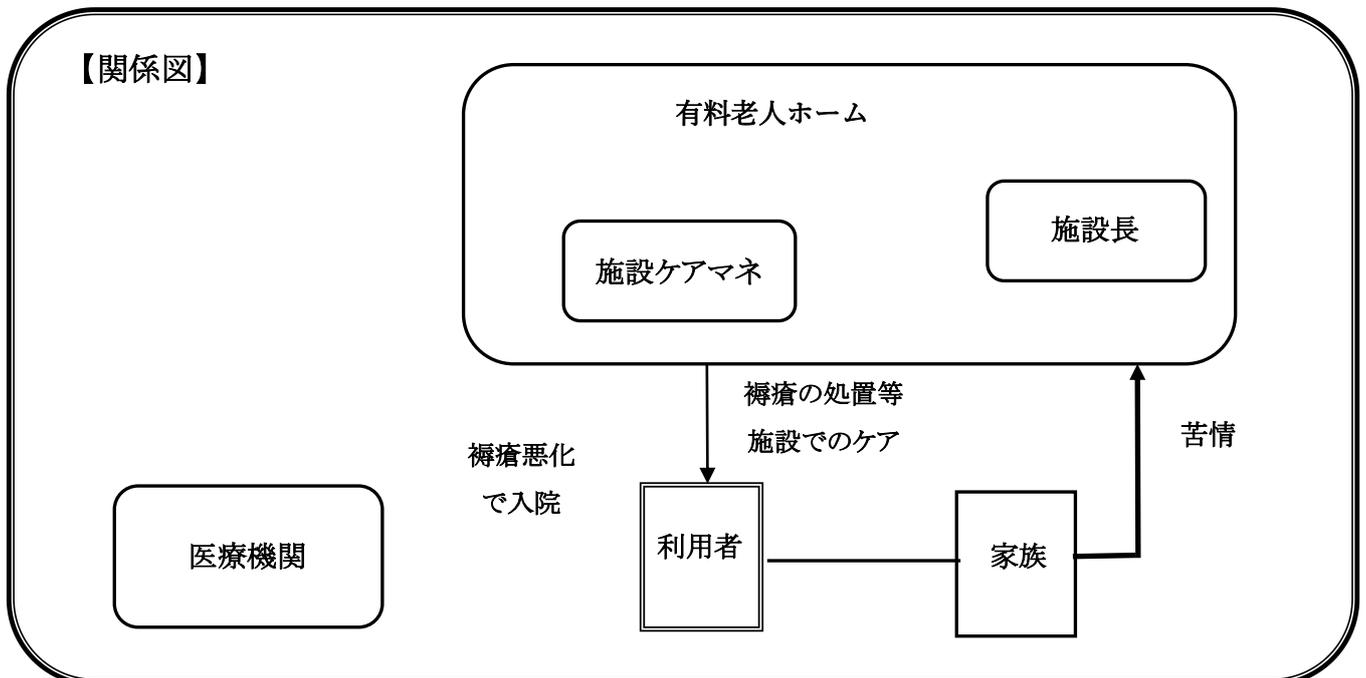
診察した医師は、施設での褥瘡処置について尋ねたが、施設ケアマネは答えられなかった。

その翌月、利用者は肺炎により入院し、その3か月後、褥瘡による敗血症で死亡した。

以下について、施設へ対応の事実を確認し、今回のような対応を改善してほしい。

- 1点目 褥瘡形成の連絡の後、悪化するまで家族への連絡がなかったこと。
- 2点目 この間の対応で、利用者や家族に寄り添う姿勢がなかったこと。
- 3点目 施設内で褥瘡の処置等について情報の共有がされていなかったこと。

##### 【関係図】



##### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

施設長等へ事実確認を行った。

- 1点目 施設側の説明では、利用者の身体状況（麻痺や火傷跡）等により褥瘡が悪化した。家族への連絡や記録は施設ケアマネが行うことになっていたが、施設ケアマネは褥瘡の件に限らず家族への細やかな連絡をしておらず、家族とのやりとりも記録されていなかった。

- 2点目 施設ケアマネによる家族対応には寄り添う姿勢が不足していた。元々、施設長は、施設ケアマネの利用者や家族への対応に問題があり、改善を要する状況と認識していたため、施設ケアマネの業務日誌を当日中に確認したり、口頭注意を行う等の指導対象としていたが、施設としてフォローが不十分だった。
- 3点目 職員間の情報共有は、業務日誌等で申し送り、各職員が出勤時に確認していた。口頭で伝達することもあり、各セクションへの伝達が遅れることもあった。外来受診時は、状況を把握した施設看護師が同行できなかったため、情報提供書を施設ケアマネに託しており、病院に提出した。

#### 【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 接遇や対応に改善を要する施設ケアマネへの指導やフォローが不十分であり、組織的なフォロー体制整備の必要性を指摘した。
- 2 特に医療処置が必要な利用者の場合、医療機関や家族との連絡調整や連携の重要性を指摘した。

#### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 申立人は、本件以前にも施設ケアマネの対応について施設に苦情（家族への報告や受診同行時の状況説明、支援経過記録の不十分さ等）を訴えていたが、改善が図られなかったことで施設への不信感が募り、苦情に至った。
- 2 施設ケアマネの対応や接遇に課題があることを組織として認識しながら、施設ケアマネの対応改善に向けた組織的な指導やフォロー体制が不十分であった。
- 3 事業所が苦情と受け止めておらず、施設ケアマネ個人の資質の問題であると捉えていた。

#### 【考えられる再発防止策】

- 1 職員の接遇力の向上と役割認識の徹底及び、施設内外との連携強化。
- 2 職員に対する組織的なフォロー体制を整備する。
- 3 利用者や家族の意向や苦情を受けとめる姿勢の醸成と事業所の苦情対応力の向上。

## 事例2 介護老人福祉施設への苦情

### 【相談内容】

親族からの相談。介護老人福祉施設（以下「施設」）への苦情。

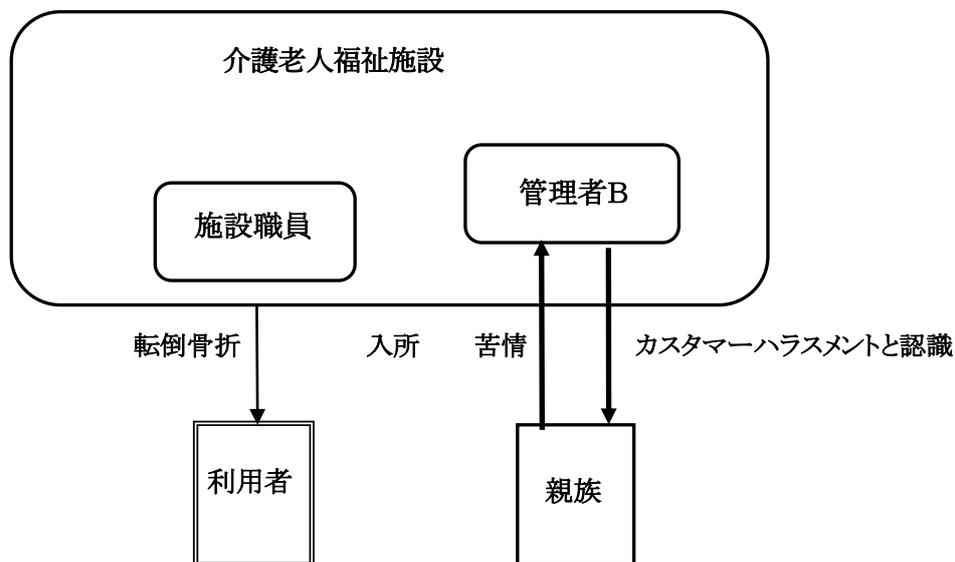
入浴の待機中、施設職員に支えられた利用者がいすに座るよう職員に促された際、足がもつれて転倒した。

親族が病院にかけつけたところ、利用者を病院へ搬送した施設職員は、転倒時の状況等について親族に説明することなく退去した。利用者は足の骨折で入院となった。

後日、施設を訪問し事故状況の説明を受けた際、介護主任職員A氏からは事故時の状況を把握した適切な説明があったが、管理者B氏は事故報告書を読むだけで不誠実な態度だった。A氏の説明と報告書の内容の齟齬について、報告書の訂正を求めたが応じてもらえなかった。

- 1点目 第三者（基幹地域包括支援センター）立会いのもと職員から説明してほしい。
- 2点目 緊急対応時のルールはどうなっていたのか知りたい。
- 3点目 B氏の不誠実な態度について指導してほしい。

### 【関係図】



### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所へ事実確認を行った。

事故状況については、入浴待機中に利用者を支えていた職員が、洗面台の鏡越しに別利用者が動こうとするのを把握し、その利用者に駆けつける必要が生じたため、利用者はいすに座るよう促したところ、利用者の足がもつれ、支えていた腕がすり抜け、職員が支えきれず転倒したと聞きとった。

- 1点目 既に親族への説明と報告書の提示をしているため、説明の希望には応じない。

- 2点目 事故対応フローチャートの「上司への報告」は、当日の現場のリーダーへの報告を意味する。B氏は介護職員の長にあたるが、事故発生時は勤務日ではなかったため、B氏への報告は事後報告で可との認識だった。B氏は事故2日後に本事故を把握した。
- 3点目 不誠実な態度はとっていない。事故後の親族からの電話に対応した職員へ親族が罵声を発したり一方的に電話を切る等の行為があったため、法人の判断として、B氏が親族対応をすることとなった。

#### 【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 事故や対応の状況について詳細な説明や記録の提示を求めたが、親族に対して回答済みであるとの理由で応じられなかった。
- 2 事故後、親族から施設へ複数回の電話があり、対応した職員が罵声と感じる発言があったこと等から、法人としてカスタマーハラスメントへの対応に移行したとのことだった。その判断に至った根拠となる記録等の提示を求めたが、内部資料であるとの理由で提示してもらえず、電話や罵声の内容や頻度等、ハラスメント行為の事実確認はできなかった。

#### 【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 転倒事故後の初動対応の段階で、親族への説明が明確ではなかったことにより、親族の不信感を招いた。
- 2 その後の家族とのやり取りで、事故後の誠実な対応を望む親族とカスタマーハラスメントへの対応に移行した施設の対応で、更に関係が悪化した。

#### 【考えられる再発防止策】

- 1 事故防止策の検討やケア体制の見直し。
- 2 現場職員間の連携や声かけを徹底する。
- 3 苦情に対する初期対応の現場での徹底と組織的な対応を行う。
- 4 カスタマーハラスメントに関する基本的な理解と対応を再確認する。

### 事例3 訪問介護事業所への苦情

#### 【相談内容】

家族からの相談。利用者（要介護4）は在宅で訪問介護事業所を利用している。

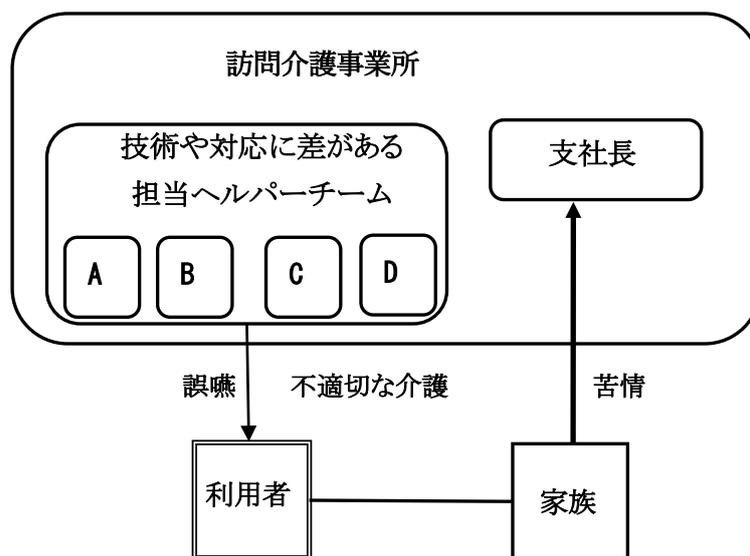
支援内容は、更衣・整容・排泄介助の他に、嚥下機能が低いためきざみ食にトロミ剤を使用し提供していた。

1日に数名のヘルパーが入るが、ヘルパーの介護技術や対応に差があり、利用者が誤嚥を繰り返したり、不適切な介護が行われていた。

以下の3点について、事実確認をしてほしい。

- 1点目 ヘルパーによってトロミ剤の量が違うので、利用者がむせてしまうことがあった。
- 2点目 不衛生なところを触った手袋で、口腔ケアをしていた。
- 3点目 本来実施されるべきケアが実施されていない。

#### 【関係図】



#### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所へ事実確認を行った。

- 1点目 手順書に従ってサービスを提供し、状態はノートや口頭で共有していた。トロミの不統一については、計量スプーンを使わなかったこと、温度や混ぜ方等で差がでることが判明したため、ヘルパー勉強会を実施した。
- 2点目 介助時は手袋を付けるように指導していたが、口腔ケアの際に新しいものに付け替えることを失念していた可能性があり、ヘルパーに指導した。
- 3点目 報告書で実績を確認しているが、問題点を確認し法人の課題として認識している。

**【基幹地域包括支援センターの対応】**

- 1 申立人は事実確認内容について納得せず、事業所としての改善点を具体的に示してほしいとの要望があったため、申立人、事業所の話し合い（基幹が立ち会い）を調整。
- 2 事業所から申立人への課題改善の報告の場へ立ち会った。事業所より、課題に対する行動計画と対応状況を説明し、ヘルパーの個別定期面談やスキル向上のための勉強会等の方針が示された。

**【基幹地域包括支援センターによる原因分析】**

- 1 複数のヘルパーによるケアの手順や技術、家族への伝達内容にばらつきがあった。
- 2 ヘルパーの感染対策に対する意識の低さがあった。
- 3 要介護4で嚥下機能が低下している利用者にとって、在宅での生活が状態像に合っていない可能性があった。

**【考えられる再発防止策】**

- 1 利用者の状態に合わせた介護技術の質を上げるための指導・管理体制の確立。
- 2 ヘルパーの衛生管理や感染対策の意識向上のために、社内啓発と研修を実施する。
- 3 ヘルパーによって、サービス提供内容に差が生じないように、適切な手順書の作成。
- 4 利用者を担当するヘルパーの手順遵守の徹底や、利用者の状態や情報の共有によるサービスの質の均一化を図る。
- 5 サービス担当者会議を活用し、ケアチームとしてサービス方針とリスクを共有する。
- 6 組織的として、苦情に対応する体制を周知徹底し、適切に運用する。

#### 事例4 介護老人保健施設への苦情

##### 【相談内容】

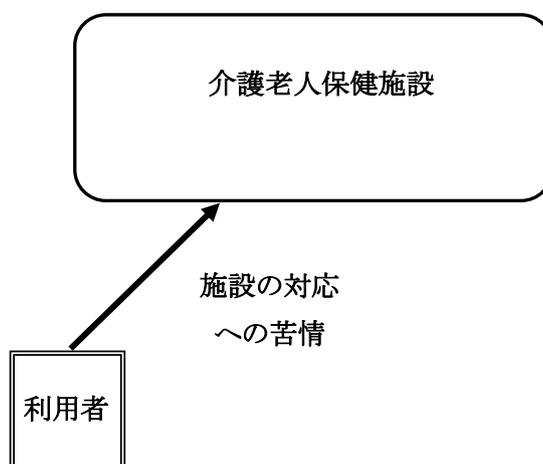
利用者本人から入所している施設の対応についての相談。

利用者は要介護3。移乗と排泄介助は二人介助で行われていた。

以下について、施設へ事実確認し、日々の対応について改善してほしい。

- 1点目 腹の痛みがあり救急車を呼ぼうとしたら、「呼ばないで」と言われた。
- 2点目 排便時にナースコールを押してもすぐに対応してくれない。
- 3点目 横になりたい時にベッドに寝かせてくれない。
- 4点目 朝食のお粥が熱くて食べられない。

##### 【関係図】



##### 【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

施設長等へ事実確認を行った。

- 1点目 申立人は日頃から緊急性がなくても救急や警察に通報するため、緊急の場合以外は通報しないでほしいと伝えている。
- 2点目 支援計画に基づく定時の排泄介助時に拒否がある。定時外にナースコールで呼ばれても、すぐに二人体制が取れないことがあることを説明しても分かってもらえない。
- 3点目 横になりたい時間が度々変わり、計画された時間に支援に入っても、拒否されるため対応に苦慮している。
- 4点目 お粥がぬるいと言っていたこともあり、希望がよく変わる。

**【基幹地域包括支援センターの対応】**

- 1 施設に訪問し事実確認、申立人の意向を伝えた。申立人の職員への暴言や強い口調での指示があるとの認識を把握した。
- 2 意向や状況に基づく支援時間の設定や、服薬調整による排便コントロール等の可能性を指摘した。

**【基幹地域包括支援センターによる原因分析】**

- 1 申立人は元々施設入所に納得していなかったため、施設のサービスに不満があった。
- 2 申立人の職員への暴言に、職員は恐怖を感じていた。
- 3 契約上の約束事やケアプラン等について、申立人が理解できるような説明の工夫が十分なされていなかった。
- 4 施設は入所者のケアを定期的に会議で検討し、計画に反映させる取り組みをしていたが、申立人の要望の理由や背景を正確に把握できず、申立人のニーズと支援計画のミスマッチが繰り返されていた。

**【考えられる再発防止策】**

- 1 施設入所等、処遇に関わる意思決定支援を丁寧に行う。
- 2 入所者の意向を的確に聞き取り、個別計画に反映させる。
- 3 介護保険サービスの取り扱いや契約上の約束ごと、ケアプランを丁寧に説明し、入所者に同意を得る。

## 4 障がい者福祉サービスに関する苦情の事例

### 事例 1 重度訪問介護事業所への苦情

#### 【相談内容】

利用者の母親からの相談。利用者本人は身体障害者手帳 2 級所持。

本人は体位交換、排泄介助が必要な状態で重度訪問介護を毎日受けて生活している。

苦情対象である A 事業所の支援を週 4 日受けていた。A 事業所の管理者兼サービス提供責任者（以下、「サ責」）が一人で支援に入っており、連絡は双方の携帯電話のメールで行っていた。

A 事業所の他に、B 事業所が支援に入っていた。

支援日の前夜、サ責より「体調不良により翌日休む」とのメッセージが入ったため、翌日の支援は B 事業所に代行を依頼した。

支援を休んだ翌日、サ責から「契約を解除する」とのメッセージが入った。

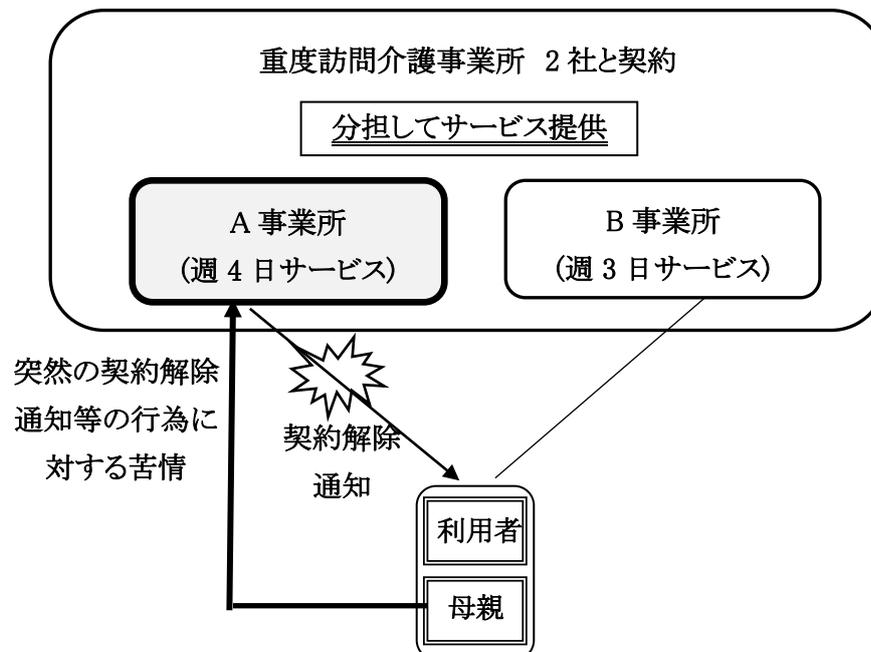
突然支援を休むことで利用者に及ぶリスクや、次の事業所を探さずに契約を解除することの不適切さをサ責に伝えたが、意に介さないような態度だった。

その後、サ責は本人の人格を否定するようなメッセージを何度か送ってきた。

以下の 2 点について、事業所への意向伝達と事実確認をしてほしい。

- 1 点目 サ責が担当していた支援枠は、責任を持って新しい事業所を見つけてほしい。
- 2 点目 メールでの不適切な発言、表現について事実確認してほしい。

#### 【関係図】



**【基幹地域包括支援センターによる事実確認】**

事業所へ事実確認を行った。

- 1 点目 サ責に苦情内容を伝えたところ、サ責が感情的になり冷静な聞きとりが行えなかったため、一旦断念した。
- 2 点目 再度、サ責への事実確認を行ったが、「本人への支援は難しい」「解約を持ち出したのは不適切と認識しているが、解約はしていない」等の発言があった。

**【基幹地域包括支援センターの対応】**

- 1 申立人より、「解約、事業所撤退は虐待」との訴えがあったため、所管へ通報した。
- 2 A事業所より支援再開の申し出があったが、申立人より基幹立ち合いのもとで話し合いたいとの申し出があったため、話し合いを調整した。
- 3 話し合いでは双方からコミュニケーション不足だったとの話があり、双方の契約継続意向を確認した。

**【基幹地域包括支援センターによる原因分析】**

- 1 A事業所には、今回のように管理者でもあるサ責自身が支援で悩みを抱えた場合、組織的に対応する体制がなく、両者間を調整する存在がいなかった。
- 2 重度かつ個別性が高い重訪支援を行うヘルパー人材の不足や、支援内容引継ぎの困難さ等を背景に、担当者の体調不良等への対応について、支援の代行や後任事業所の調整が著しく困難であった。
- 3 感情のアップダウンを制御できないほど、ストレスマネジメントに課題があった。

**【考えられる再発防止策】**

- 1 職員の接遇について、事業所として改善を図る。
- 2 事業所として契約書記載内容を正しく認識し遵守、組織体として対応する。
- 3 事業所都合での解約は、次の事業所を探す等、ケアの継続性を保つ必要がある。
- 4 相談支援専門員等との連携により、サービス調整や利用者、事業所間の関係調整を図る。

事例2 就労継続支援事業所への苦情

【相談内容】

利用者本人からの相談。

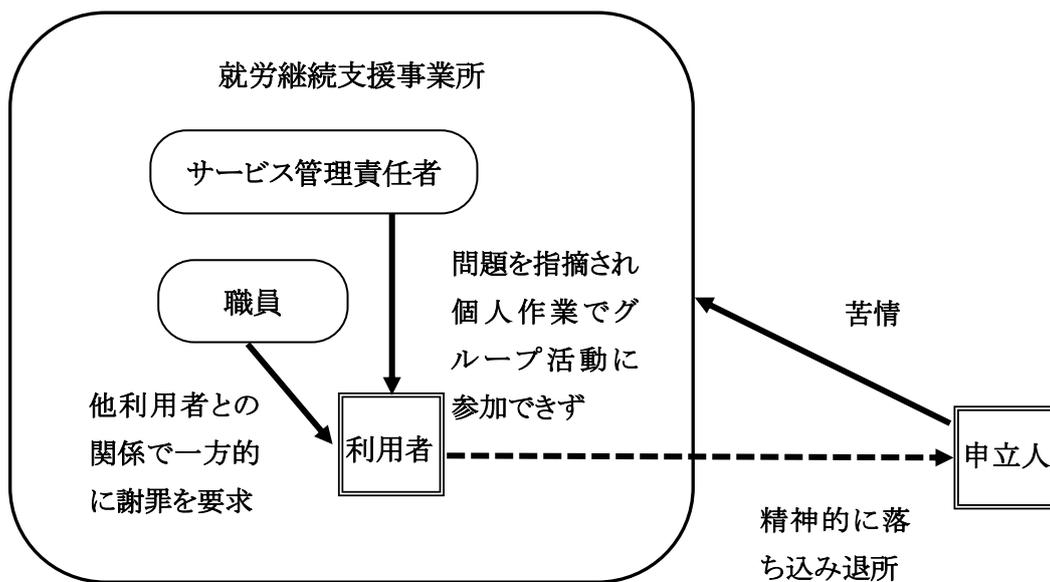
就労継続支援事業所（以下「事業所」）への苦情。

職員から嫌がらせを受け、サービス管理責任者（以下「サビ管」）に相談したが改善されなかった。

1点目 事業所内を移動した際、職員から「他利用者に挨拶をしなかった」と言われ一方的に謝罪させられた。

2点目 サビ管から「考え方に問題がある」と指摘を受け、バランスのとれた考え方を練習するための個人作業を提案された。他の訓練プログラムやグループ活動に参加できなくなり、職員から放っておかれた。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所へ事実確認を行った。

1点目 本人が挨拶をしなかったことで、他利用者が嫌われていると感じた。そのようなすれ違いが生じる場面では「いったん謝って整理しましょう」と伝えた。

2点目 本人が、他者の言葉を異なった意味で捉えることがあったため、サビ管は「考え方に課題がある」と捉えた。インターネットで知った個人での記入作業の取り組みを提案し、本人の同意を得て、取り組んでもらった。グループ活動に取り組む他利用者に背を向けた座席での個別作業だった。

**【基幹地域包括支援センターの対応】**

- 1 利用者への支援について、組織としての対応力向上を求めた。
- 2 集団内で行う個別の取り組みは、状況により疎外感が生じることが想定されるため、配慮が必要であることを指摘した。

**【基幹地域包括支援センターによる原因分析】**

- 1 利用者本人の思いと職員の支援姿勢にずれがあり、精神的な苦痛や不信感が増幅し、苦情につながった。
- 2 障がい福祉サービス従事者としての人材育成やフォローアップの体制が不足していた。

**【考えられる再発防止策】**

- 1 利用者の意向や支援課題を丁寧に把握し、本人を含む関係者間で支援課題や支援方針の共有と連携を図る。
- 2 障がい福祉サービスに関わる従事者としての職業倫理の理解や、対人援助技術の習得に関する研修を職員が履修する。
- 3 苦情対応フローやマニュアルの整備、研修受講等により苦情を受け付けた場合の対応力向上を図る。

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	高齢者地域包括ケア推進課 介護予防・生活支援係	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	高齢者地域包括ケア推進課 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	20・21 ページ参照
		医療介護連携課高齢援護第一係 医療介護連携課高齢援護第二係	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	管轄の障がい援護課援護係	21 ページ参照
		管轄の保健センター	22 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	22 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
	身体・知的障がい者の虐待に関する こと	障がい福祉課虐待防止・事業者指導 担当（障がい者虐待防止センター）	3880-8011
	精神障がい者の虐待に関する こと	管轄の保健センター	22 ページ参照
中央本町地域・保健総合支援課 精神保健係		3880-5357	

区分	内 容・相談先		電話番号
	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
児 童 福 祉 サ ー ビ ス	区立保育園のこと	保育・入園課区立保育施設係	3880-5888
	私立保育園のこと	私立保育園課私立保育園第一係・第二係	3880-5889
	地域型保育（小規模保育・家庭的保育）のこと	幼稚園・地域保育課地域保育係	3880-5428
	認証保育所のこと	幼稚園・地域保育課 認証・認可外保育係	3880-8013
	学童保育のこと	学童保育課学童施設調整係	3880-0722
	子育てに関する相談	こども家庭相談課 家庭支援第一係・第二係・第三係	3852-3535
		管轄の保健センター	22 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	こども家庭相談課 家庭支援第一係・第二係・第三係	3852-3535	
障がい児福祉サービスの利用のこと	管轄の障がい援護課援護係	21 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	22 ページ参照
	成年後見制度全般のこと	医療介護連携課権利擁護推進係	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 権利擁護センターぱあとなあ東京	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、 法律相談などの専門相談	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

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

## 障がい援護課援護係一覧

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5年度  
足立区福祉サービス苦情対応事例紹介

編集・発行 足立区・令和7年3月

足立区 福祉部 高齢者施策推進室 医療介護連携課  
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）