



足立区

令和6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8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6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	障がい福祉サービスに関する苦情の事例.....	10
	資料編.....	22

※ 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。

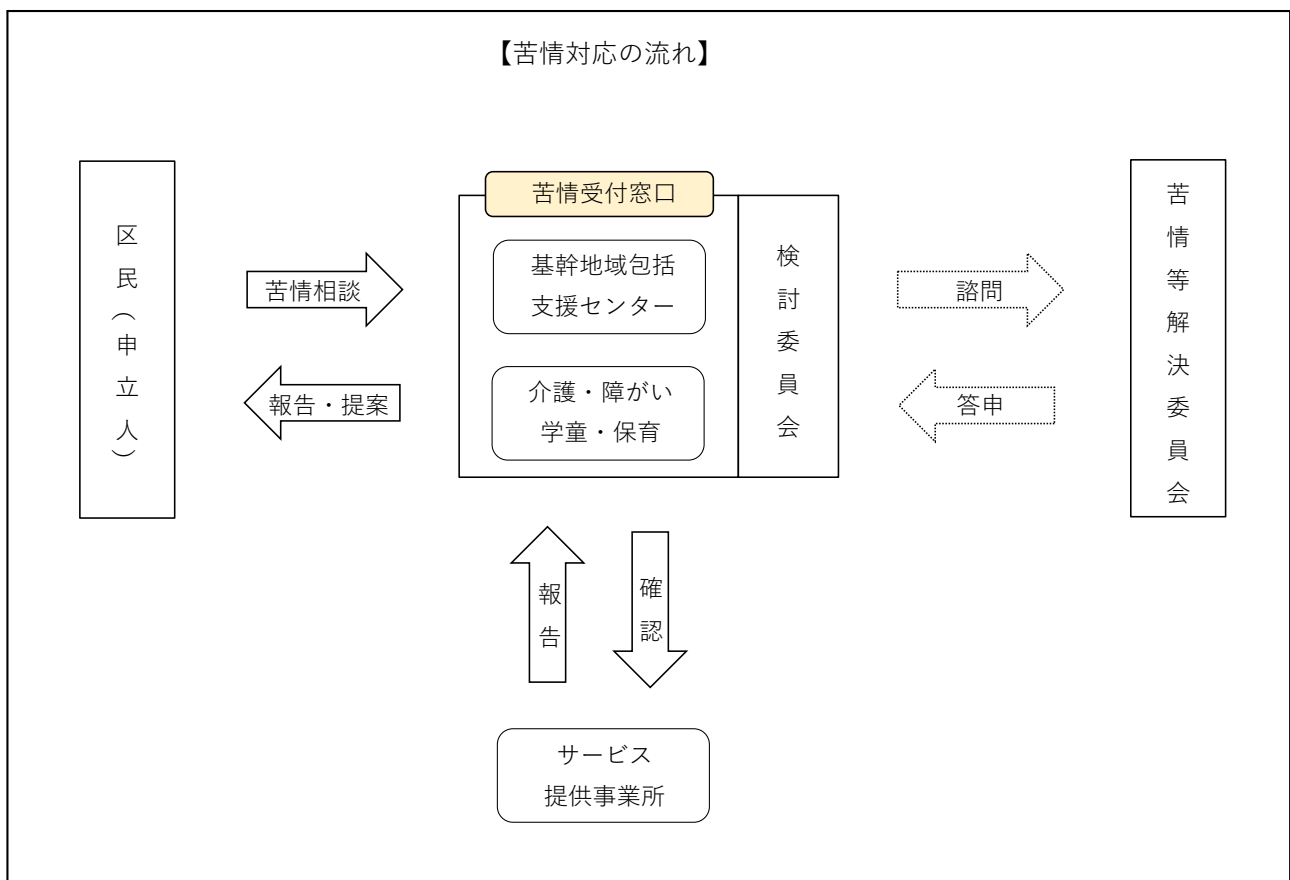
1 苦情対応の流れ

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受託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。

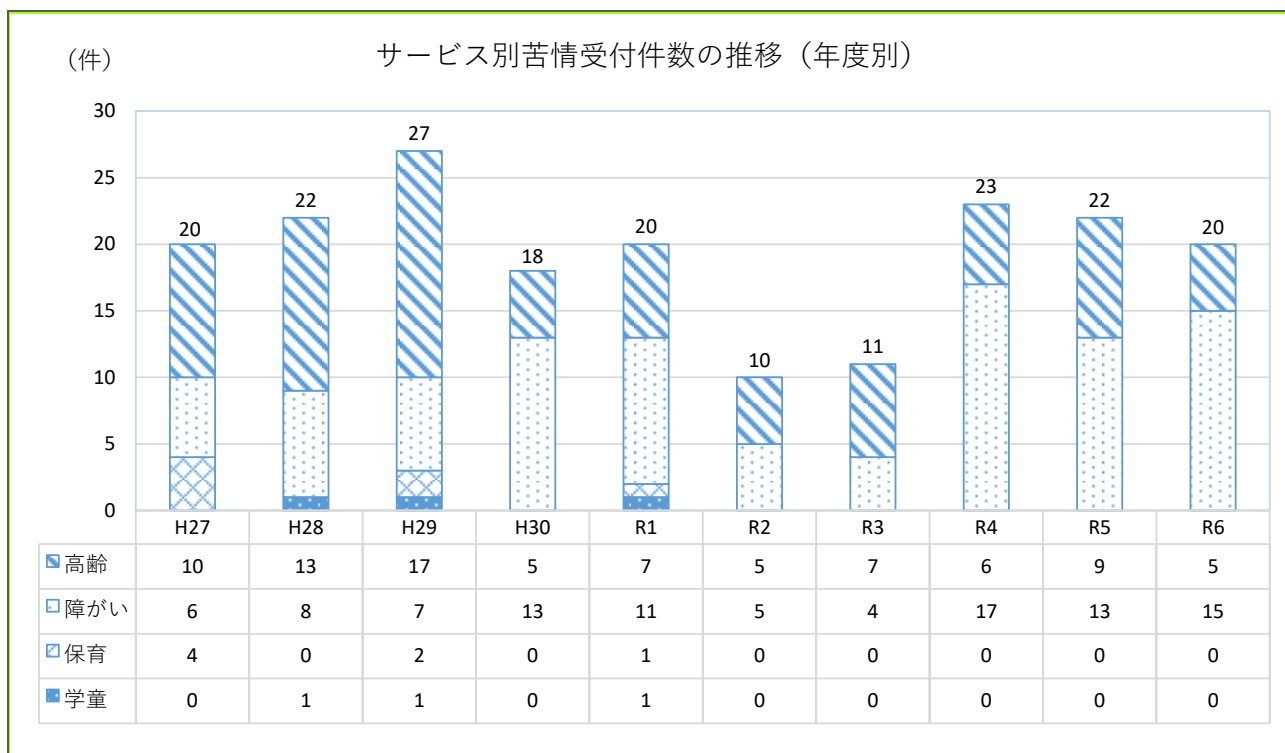
また、解決が困難な案件については、学識者や弁護士等から成る足立区福祉サービス苦情等解決委員会に諮問し調整を行っています。

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6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4件減少し5件となった。苦情の対象は、特定施設入居者生活介護が2件、介護老人福祉施設、介護予防支援（ケアマネジャー）、訪問看護がそれぞれ1件であった。

● 障害福祉サービス

前年度より2件増加し15件となった。苦情の対象は、居宅介護（ホームヘルパー）、共同生活援助、就労継続支援B型がそれぞれ3件と、放課後等デイサービス、児童発達支援がそれぞれ2件、計画相談支援、生活介護がそれぞれ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

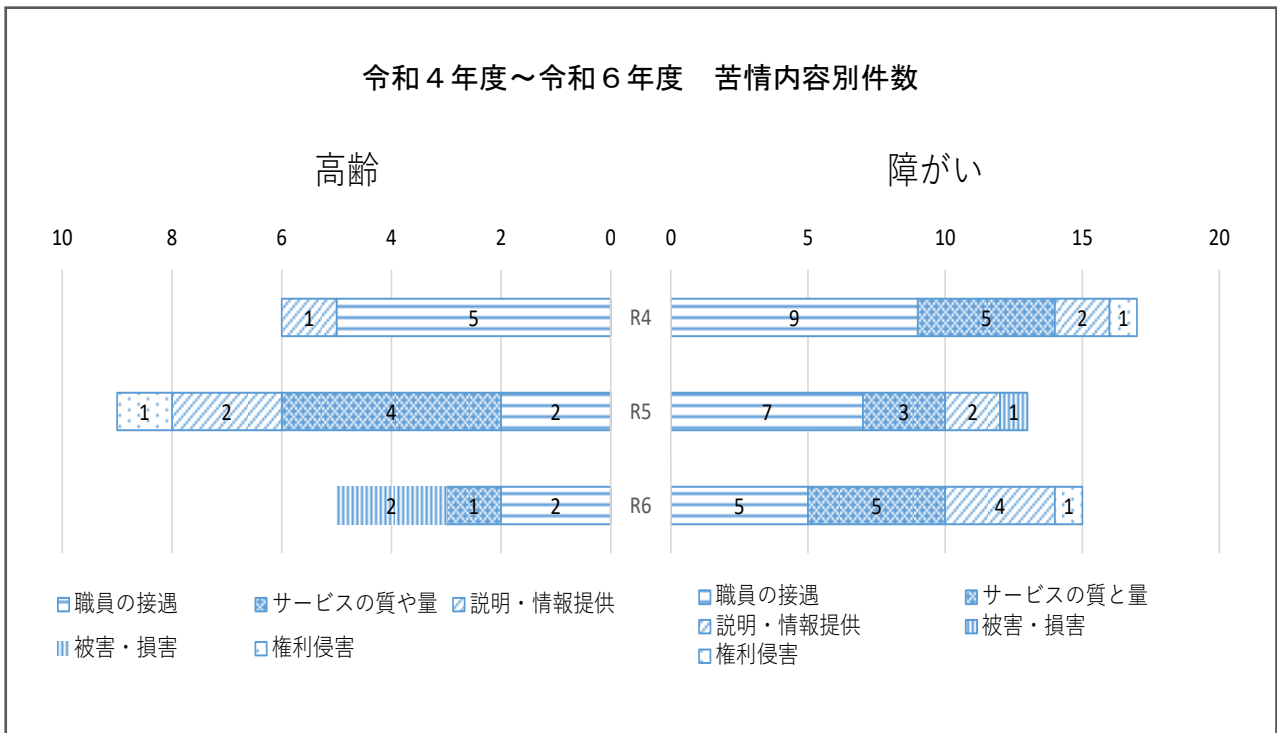
苦情の内容は、高齢、障がい合計で「職員の接遇」が7件と最も多かった。

次いで「サービスの質や量」が6件となった。なお、令和4年～6年の苦情件数は3年連続で「職員の接遇」が最も多く、次いで「サービスの質や量」となっている。

【令和4年度～令和6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		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
職員の接遇	5	2	2	9	7	5	14	9	7
サービスの質や量	0	4	1	5	3	5	5	7	6
利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	1	2	0	2	2	4	3	4	4
被害・損害	0	0	2	0	1	0	0	1	2
権利侵害	0	1	0	1	0	1	1	1	1
制度上の問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	6	9	5	17	13	15	23	22	20

※ R4年度～R6年度は、保育・学童いずれも0件のため掲載を省略



2 令和6年度の苦情・相談の状況

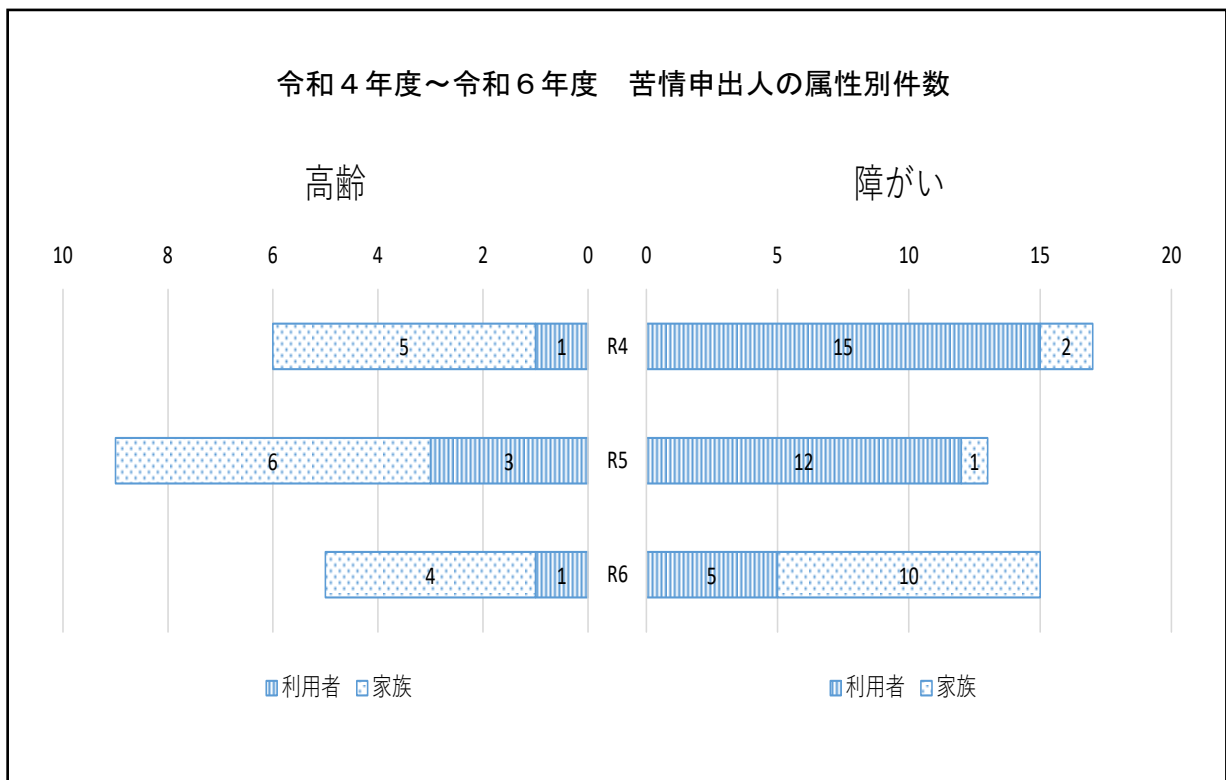
(3) 苦情申出人の属性

苦情申出人は、高齢では「家族」が4件と多く、令和6年度は、障がいでも「家族」が10件と、「利用者」からの申し出を上回った。これは前年までとは傾向が変わり、障がい児童を対象としたサービスへの苦情が増加したことに起因している。

【令和4年度～令和6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		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
利用者	1	3	1	15	12	5	16	15	6
家族	5	6	4	2	1	10	7	7	14
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	6	9	5	17	13	15	23	22	20

※ R4年度～R6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

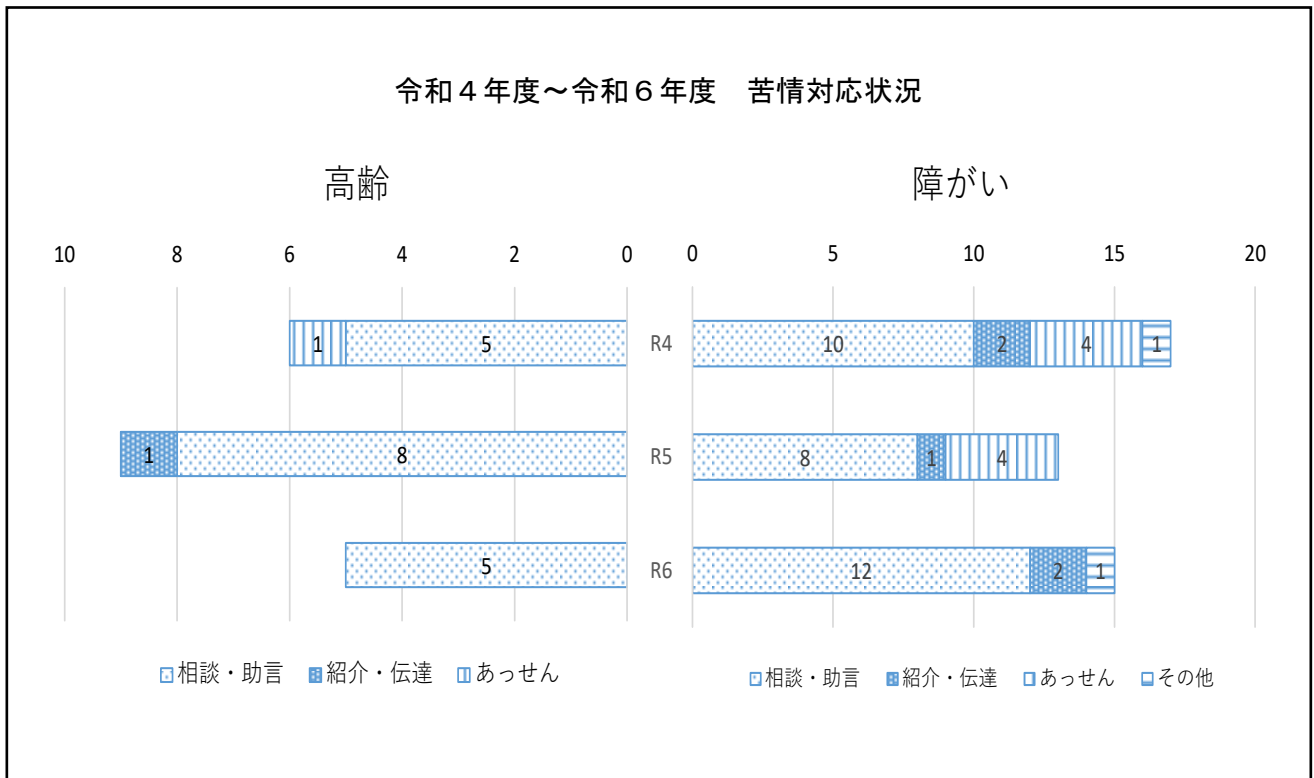
苦情対応状況としては、事業所に対し事実確認や申出人の意向の代弁を行い、その結果を申出人へ報告した「相談・助言」の件数が高齢、障がい合計17件と最多であった。

また、依頼に基づき、苦情対象事業所への事実確認並びに意向伝達を実施したが、結果報告の当日キャンセルが続き、最終的に苦情相談そのものを取り消す意向が示されたケースを「その他」1件とした。

【令和4年度～令和6年度 苦情対応状況】

サービス別 年度	高 齢			障がい			合 計		
	R4	R5	R6	R4	R5	R6	R4	R5	R6
相談・助言	5	8	5	10	8	12	15	16	17
紹介・伝達	0	1	0	2	1	2	2	2	2
あっせん	1	0	0	4	4	0	5	4	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	0	1	1	0	1
合計	6	9	5	17	13	15	23	22	20

※ R4年度～R6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。

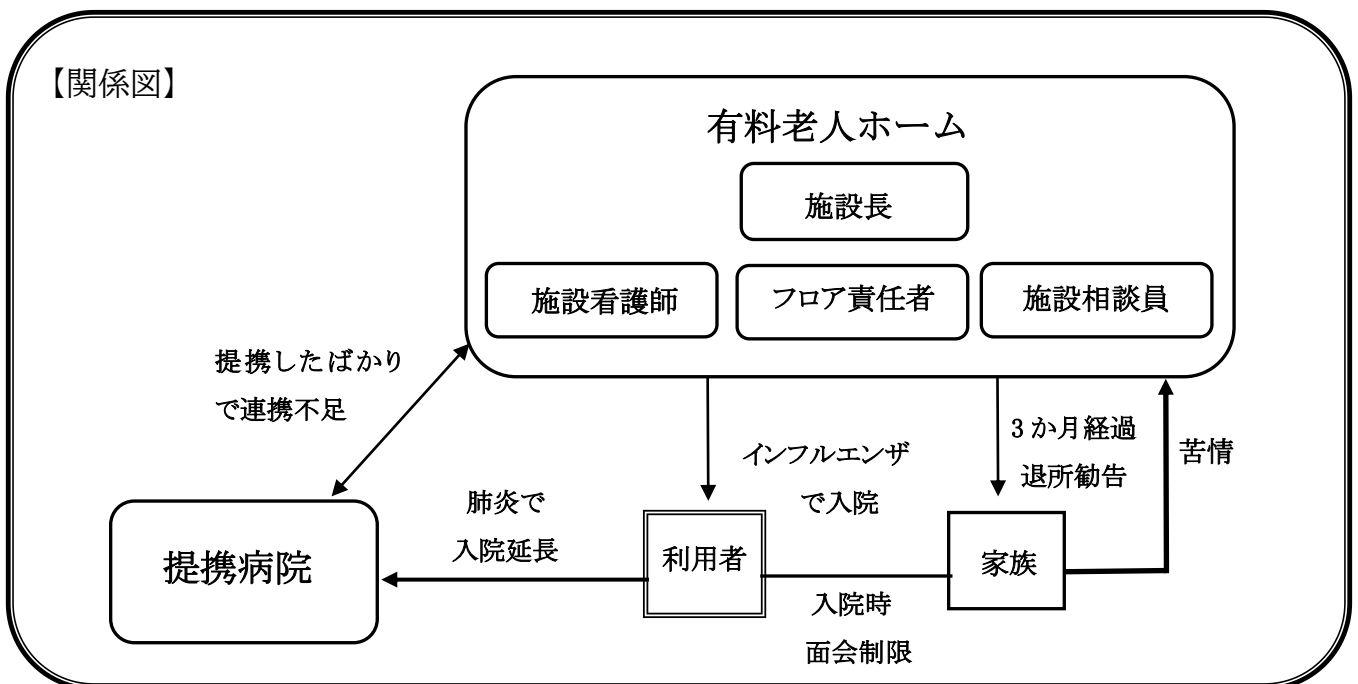
入所していた有料老人ホーム（以下「施設」）で、インフルエンザが流行。利用者も感染し、施設の提携病院に入院した。インフルエンザは間もなく完治したが、入院中に肺炎を発症、3か月過ぎても入院が継続したため、施設では肺炎の処置ができないとの理由で退所するように言われた事例。

【主訴】

施設の対応経過についての事実確認と、施設に対し、以下の3点を要望された。

- 1 感染から退所通告までの施設の対応を文書にまとめ、時系列で説明すること。
- 2 インフルエンザが治癒した時点で一度退院させなかった理由を示すこと。
- 3 契約書にある「3か月の入院で退所」となるルールを家族に突きつける前に、どのような対応をするべきであったかを明らかにすること。

【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、フロア責任者、施設相談員へ事実確認を行った。

- 1 この間の経過を確認した。①インフルエンザに罹患し提携病院に入院。②入院先で肺炎発症（家族に連絡せず）。③病院と施設でカンファレンスを実施。施設側は、3ヵ月以上の入院で在籍が難しくなることを病院に伝達。④施設看護師が病院看護師と本人の肺炎の状態を確認。今の状態では、施設でのケアが難しいと病院に伝える（家族に連絡せず）。⑤施設側は、現状では戻れないことを病院から家族に伝えてほしいと依頼。⑥病院は家族に連絡せず。入院期間が3か月を過ぎたため、施設相談員は契約書

に基づき、退所となる旨を家族に伝えたとの経過を確認。

- 2 施設側の説明では、提携病院が変更して間もなかったため、提携病院より「窓口になっている家族にしか情報を話せない」と言われ、病院との連携が取りにくくなっていった。インフルエンザは、肺炎が発症時点より前に治癒していたと推測されるが、病院から施設への「治癒」の連絡がなく入院は継続。病院から情報を得る方法がなかったか、法人内で検討すべきだったと後悔。
- 3 施設側の振り返りでは、とにかく家族への連絡が不足していたことを確認。肺炎が良くなっていれば受け入れに前向きになれたが、そうはならず入院期間が3ヶ月を経過してしまった。今回の対応を反省し再発防止に努めたい。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 事実確認を行い支援プロセスにおける過失を明確化した。
 - (1) インフルエンザに罹患で入院してから肺炎が発症するまで50日間あった。この間にインフルエンザは治癒していた可能性が高く、適切な連携がとれていれば、施設に戻っていた可能性が高かった点。
 - (2) 家族に対し、適時、病状と今後の見通しが説明されていなかった点。
 - (3) 3か月以上の入院は、施設と提携病院の連携が不十分だったことに起因するにもかかわらず、契約書に基づく退所を唐突に家族に通告した点。
- 2 連携不足を指摘した。施設内では、フロア責任者を中心に様々な立場のスタッフが関わっていたが、今回は必要な対応が取れていなかった。また、新たに提携した病院との現場連携が不十分にもかかわらず、積極的な改善に取り組んでいなかった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 今回の苦情は、明らかに施設側の連絡、調整・連携の不足等に起因していた。
- 2 提携医療機関の変更があつたとはいえ、肺炎発症前に退院調整をしなかった点や連携不足で家族への報告を怠った点は、結果の深刻さに対する意識が問われる事例。
- 3 施設の過失により、利用者ならびその家族に治療費用や労力、退所という不利益が生じており、結果として、苦情を受けた施設側が謝罪をし、改めて、肺炎治癒後には施設受け入れを表明するも、家族の不信感は大きく和解は出来なかった。

【考えられる再発防止策】

- 1 今回の事例を踏まえ、入院から復帰までのプロセスと家族への連絡を改めて徹底するため、チェックリストの導入等、組織的な業務管理の徹底を図ることが重要である。
- 2 結果責任を意識しなければならない対応については、施設全体への再周知と教育が必要である。
- 3 施設運営において、現場管理体制の見直しも必要である。

【委員からのコメント】

- 1 結果として、当該利用者は入院中に1か月以上施設から放置され、その経過で褥瘡が発生するという健康被害が生じており、何もしてこなかったという不作為については違法性も考えられる重要な問題である。
- 2 この施設に限らず、他機関と新たに調整を行う場合の連携の取り方は、一職員に任せるとはならず、施設として進捗管理していただきたい。

事例2 特別養護老人ホームへの苦情

【相談内容】

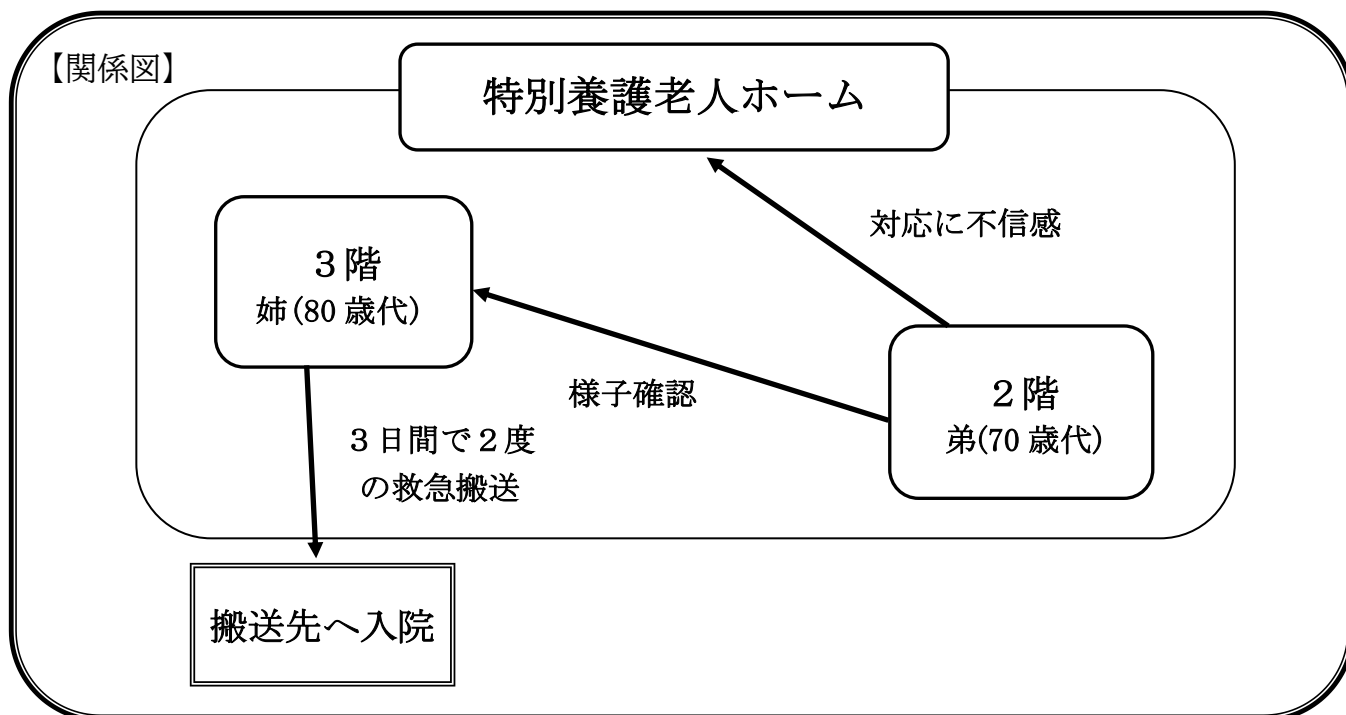
姉弟で特別養護老人ホーム（以下「施設」）に入所中の弟（以下「申立人」）からの苦情。認知症（要介護4）の姉（80歳代）と同居していた要介護3の申立人（70歳代）が、自宅での生活に限界を感じ、二人で申し込んでいた施設に空きができたため、同じタイミングで入居した。

入所当日、部屋は、申立人は2階、姉が3階だったが、姉が環境に慣れず騒いだため、職員に呼ばれ、結局申立人は、長時間を姉の部屋で過ごすことになった。2日目は、15時くらいに職員より連絡があり、姉が車いすに乗っていることを告げられたが理由の説明はなかった。姉の部屋へ様子を見に行ったところ、左足の脛が腫れていたため、職員を呼び救急搬送となった。結果は骨折で、ギプスを装着し施設へ戻ってきた。3日目の夜間、姉の様子を見に行くと具合が悪そうなので、直ぐに職員に伝えたところ救急搬送され、心不全との診断であった。この間の施設の対応に疑問と不信感があるので事実確認と以下の3点を要望したい。

【主訴】

- 1 何故、施設側は転倒したことを申立人に報告しなかったのか、確認してほしい。
- 2 姉は、入所3日で入院なのに、この状況で料金を請求されるのは納得できない。
- 3 わずかな期間だが、対応全般に誠意が感じられないので、慰謝料を請求したい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

施設へ事実確認を行った。

- 1 姉が転倒した際に一緒にいた職員より報告を受けた施設の看護師が、施設長と申立

人に報告を入れた。申立人より「様子を見てくれればよい」と言われたので提携病院に連絡し経過観察とした。

なお、申立人が理解できる説明にならなかったことは既に謝罪済とのこと。

また、区に提出すべき事故報告書を提出していなかったことが判明した。

- 2 施設からは、在籍していることで費用が発生することを伝えたがご理解いただけなかった。事務的に請求を行った点に配慮が足りなかったとの説明があった。
- 3 事故の補償の範囲と慰謝料については法人内で検討中との回答であった。

【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事実確認結果を申立人に報告する。
- 2 施設は介護事故であることを認識し、治療費や慰謝料について検討していることを伝える。申立人からは、施設に対する不信感が残っているが、苦情対応してもらって良かったとの話あり。慰謝料等の話は会社での経験と相談できる弁護士がいるので申立人自身で進めていくと話され、苦情対応は終了となった。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 申立人はずっと認知症の姉と暮らしてきた。自身も高齢になり姉との生活を負担と感じる反面、自分がいないと姉は駄目だという思いを抱えていた点を、面談に当たった相談員は把握していた。しかし、それぞれのフロアを担当する施設スタッフが理解し、専門職として事情や状態を共有したうえで対応したとは言い難かった点が申立人の不信感を増大させた。
- 2 転倒、骨折の経緯がきちんと説明されていなかった。その後の対応でも、料金の請求のみ行われ、施設の対応に誠意が感じられなかったことが申立人の怒りを買った。

【考えられる再発防止策】

- 1 転倒リスク等、新規入所者のアセスメントを徹底し、現場で共有する。
- 2 事故発生時の初動について、今回骨折に至っていたのに受診していなかった状況を考えると、マニュアルの見直しや経過観察の徹底等を図る必要がある。
- 3 事故後の対応が事務的であることが相手を怒らせる要因となっていた。きちんと担当窓口を定め、利用者や家族に対して寄り添っていく姿勢を検討し、同じことが繰り返されないよう改善する必要がある。

【委員からのコメント】

家族がすぐ気づいたから骨折も心不全も救急搬送できたが、居なかったら命にかかわっていたかもしれない深刻なケースであった。

4 障がい福祉サービスに関する苦情の事例

事例1 児童発達支援事業所への苦情

【相談内容】

利用者の父親からの相談。利用者本人は愛の手帳3度、強度行動障がい。

1年前より、当該事業所を週2日利用してきたが、昨日事業所の管理者より電話があり今週から利用できないと言われた。

理由は、このところ唾吐きや他の児童への他害がひどくなったことだと説明された。

また、ここ一か月は、送迎車のシートベルトで運転手の首を絞めてしまうため、送迎車に乗せることができない時はお迎えに来てほしいとも依頼され、結局、毎回のように父親が迎えに呼ばれていた状況だった。

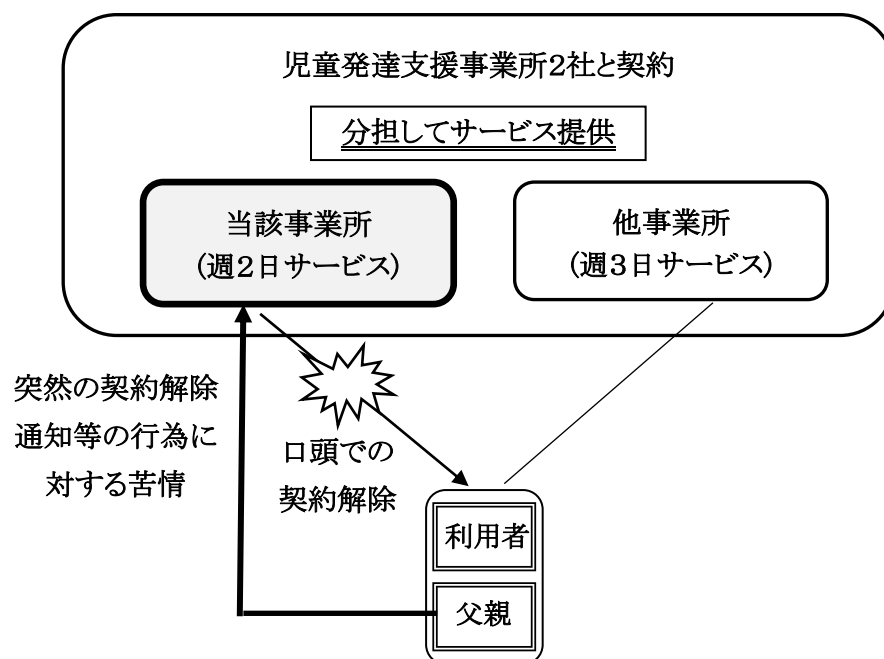
小学校入学までは通う予定だったので、急なことでどうしたらよいのか困っている。

なお、別の日に週3日通っている他事業所からは、何も言われていない。

【主訴】

- 1 急に解約を告げられたが契約違反ではないか。当初の予定通り、小学校入学まで預かってほしい。
- 2 預かれないのであれば、契約書に基づき契約解除の理由を書面で送ってほしい。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所の管理者に事実確認を行った。

- 1 事業所が解約をするに至った経緯と対応を確認。法人としては、車両に乗れない、他児童への他害、職員に対する暴力を理由としてサービス中止の旨を伝えていた。契約書に記載されている文書による通知は行っていなかったことを指摘した。

また、事業所のパンフレットにも強度行動障害のある児童を受け入れられないとは書いておらず、むしろ強度行動障害加算をとっている点を確認したところ、管理者は、契約違反を認め、事業者の力不足で申し訳なかったと話し、本人の状態が良くなれば受け入れ可能であると意向が変わる。これを受け、本人の通っている保育園に管理者が状態を確認することとなった。

- 2 事業所は、今回の件で解約となる場合、契約解除通知書を送付することを約束した。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 苦情対応と並行して、受け入れ先探しを障がい援護課に相談するよう助言した。
- 2 事業所に対し、解約対応が契約書に示されたとおりに行われていない点や、強度行動障害加算を算定している点との矛盾を指摘した。
- 3 事実確認結果を申立人に報告した(後日、他事業所の受け入れが決まったとのこと)。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 強度行動障害加算をとるための条件となる研修受講を管理者以外受けておらず、実際に担当する職員は、障がい特性に対する理解も経験も不足し、適切に状況に即した対応ができなかった。
- 2 契約書に記載されている契約解除条項や契約解除を進めるためのプロセスについて、管理者が正しく理解していなかった。

【考えられる再発防止策】

- 1 強度行動障害についての理解と職員教育の徹底を図る。
- 2 契約書の内容について再確認を行い、必要に応じて見直しを行う。
- 3 利用者や家族へ寄り添う姿勢を再確認する。
- 4 組織としての受け入れ判断や、受け入れ体制についての検討をする。

【委員からのコメント】

- 1 障がい者に対して、社会で差別的扱いの禁止や合理的配慮が求められている中で、もう預かれないという発想で切り捨てるのは適切とはいえない。
- 2 子育てで苦悩されていたご家族に直接接していたにもかかわらず、今週で預かれないと告げているのは、寄り添う姿勢を欠いているのではないか。

事例2 放課後等デイサービスへの苦情

【相談内容】

利用者の母親（以下「申立人」）からの苦情。利用者は、身体障害者手帳2級、車いす使用。放課後等デイサービス（以下「事業所」）を週に5回利用している。

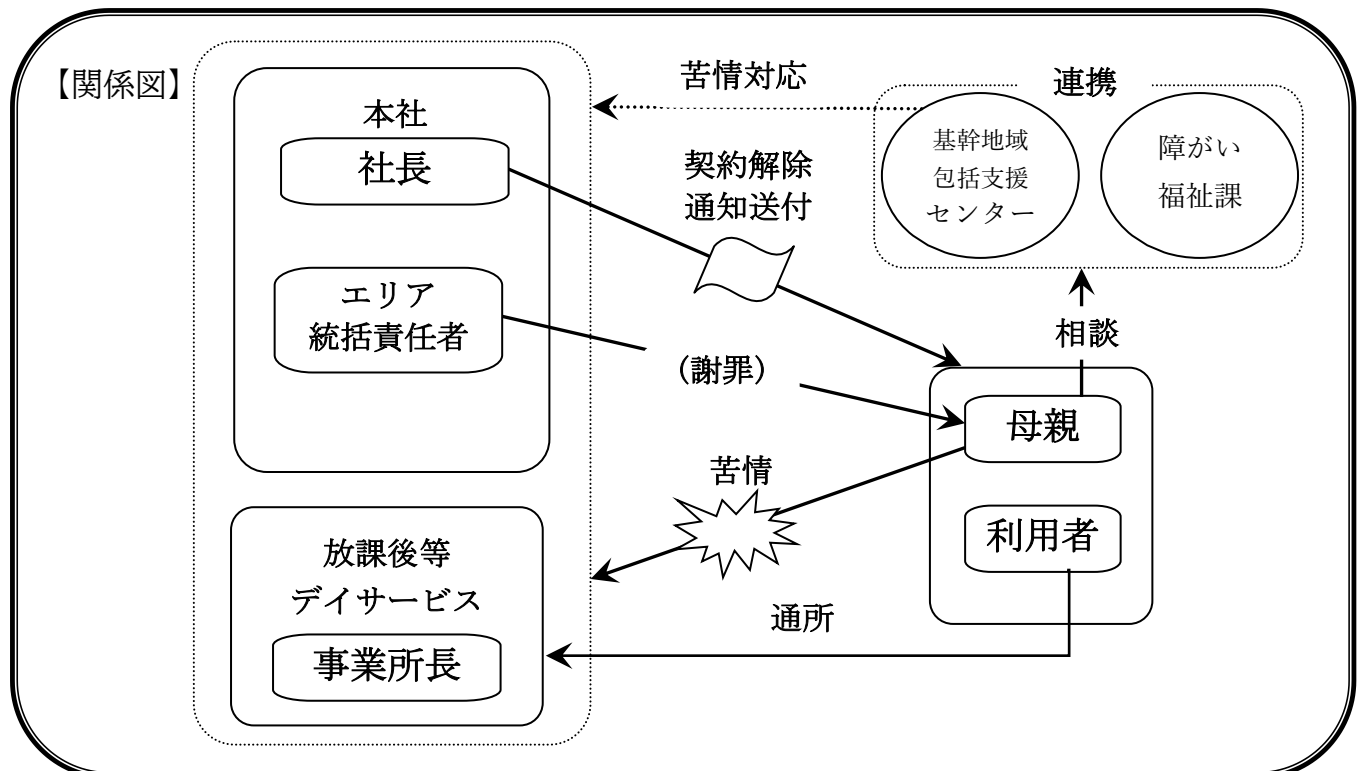
突然、施設リニューアルを理由とした契約解除通知が来た。

本社と事業所に確認したが、回答の要領を得なかったため、障がい福祉課に相談し、本社に確認してもらったところ、リニューアルのための工事は行うが利用は継続できるとのことだった。

また、「契約解除の手紙は間違いである」という通知を送ると言っていたが、1週間経っても来ないため、心配になっている。

【主訴】

- 1 事業所の説明が不明確であるため、基幹より事業所に事実確認してほしい。



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

- 1 事業所長へ経過の確認

リニューアル工事のため、工事期間中（1～2か月）、他の利用者は法人内の他施設で受け入れできるが、当該利用者は車いす使用のため受け入れが難しいので、いったん契約解除となる通知を申立人へ送付した。申立人より問い合わせがあった際に、再開したらできるだけ元のように利用できるように調整することと、急に契約解除の通知を送ったことに対する謝罪をしたことを確認した。

2 相談を受けていた障がい福祉課へ確認

障がい福祉課が本社に確認したところ工事中も利用できると言っていたとのことであった。

※ 所長からの説明が不明確なため、エリアの統括責任者に確認した。

3 本社のエリア統括責任者へ確認

工事期間中は法人内の別事業所で利用中のお子様を預かるが、申立人のお子様は車いすが入るところがなく預かれない状況であった。リニューアル後は車いすのお子様にも安全な作りとなり、リニューアル前と同様に週5日利用できる。

また、申立人が言っていた「契約解除の手紙は間違いである」という手紙を出すよう社長より指示が出ている。契約解除の手紙は社長が勝手に出しており、現場は何も知らなかった。

今回の件で不安にさせてしまったこと、お子様を預かれないことを申し訳なく思っている。今日中に申立人に連絡し、説明とお詫びをしたいとのことであった。

4 事実確認結果

今回の事実確認では、事業所側の意思疎通ができておらず、聞く人により答えが違っていたことが判明した。実際には、通っている放課後デイサービスのリニューアル工事に伴い、車いす使用の利用者については、一定期間通所の受け入れができなくなるが、工事終了後はこれまで通り再開できるので、正しくは契約解除ではなく工事期間中のサービス提供休止であった。

誤解をなくすため、事業所側の窓口を本社エリア統括責任者とし、申立人に直接説明と謝罪をしてもらうこととなった。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 申立人の意向を踏まえ、事実確認および状況確認を行った。
- 2 事業所内で混乱していた窓口の整理と直接対話機会の調整をした。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 法人内の連絡調整機能が不足していた。
- 2 一方的な契約解除の通告と説明が不足していた。
- 3 利用者への影響を考慮しない工期の設定がされていた。

【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。

4 障がい福祉サービスに関する苦情の事例

【委員からのコメント】

- 1 事業所から家族への伝達内容が、急な契約解除を一方向的に通知するものとなっている。その後の対応も一貫性を欠くなど、社内のコミュニケーションが不足しており、問題があった。
- 2 他の通所者は通えるが、車いす使用の児童は預かれないという対応は問題である。自法人の事業所で対応できないのであれば、他事業所も当たるなど手を尽くすべきだった。
- 3 事業所都合で通所ができなくなる間は生活への影響は大きく、通えないことによる経済的損失や費用負担が生じる可能性があり、損害賠償も考慮する必要がある。

4 障がい福祉サービスに関する苦情の事例

事例3 グループホームへの苦情

【相談内容】

入居後、訪問看護の利用を承諾しない場合は退去するよう強要されたことへの苦情。
申立人である父親と、娘(利用者)は、グループホーム(以下「GH」)の見学と体験利用を経て、正式に利用契約を締結した。

契約時、GHから訪問看護(以下「訪看」)の導入とメリットを説明されたが、その場では必要性を感じず、導入を決めなかった。

その後、訪看から父親へ「本人が訪看を使いたいと言っている」と連絡があったが、父親は、娘から訪看を入れたくない意向を聞きとっていたことを伝え、導入は保留した。

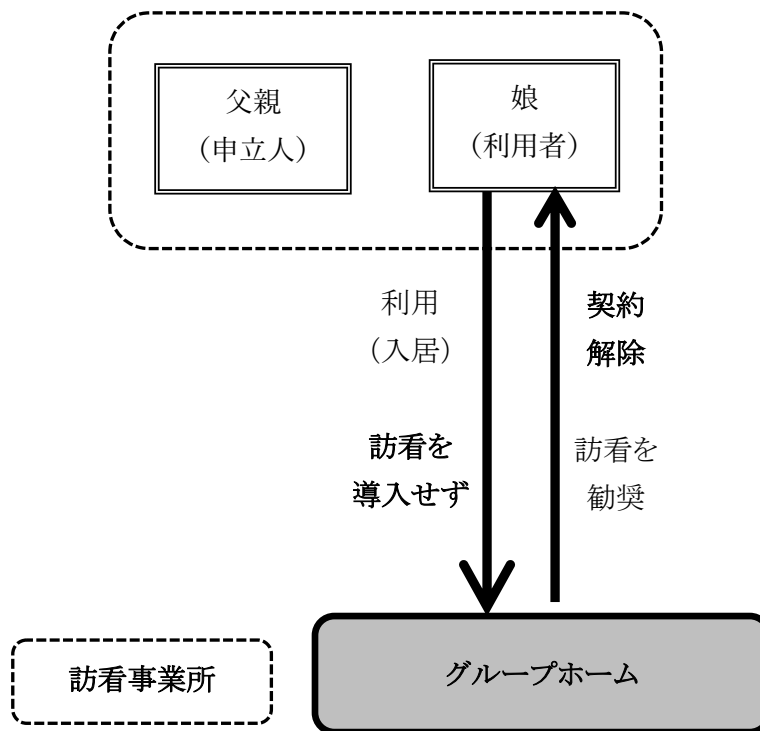
後日、父親がGHを訪問した際、サービス管理責任者(以下「サビ管」)から「訪看を入れないと解約」と激昂され、GHに不信感を抱いた。

その後、父親は「訪看が決まった」との連絡を受けGHを訪問したが、「月末に受給者証が切れるため退去になる」と言われ、度重なる不信感もあり父親は退去を受け入れた。

【主訴】

- 1 入居に当たっての説明や対応を改善し今後このようなことがないようにしてほしい。

【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・関係機関への事実確認を行った。

- 1 GHへの事実確認を実施。管理者は、GH内において、継続的な相談先として訪看利用が有効との認識があり、全利用者に利用を勧奨していた。全利用者が訪看を利用

していたため、訪看導入は必須と考えていた。契約書等で明文化したものはないことを確認。

- 2 契約者は娘であることから、説明等は娘に対して行い、父親に対しては行わなかった。

→契約要件が伝わっていなかったこと、契約条項によらず事業者解約を通告したことは不適切であることを指摘し、住居の提供を伴うGHの解約の重大性を確認した。説明や確認事項の書面化、アセスメントに基づき利用者の障がい特性や理解力等に応じた伝え方、保健師等専門職との連携や本人を含めたチーム支援等の必要性を再確認した。管理者は、説明事項等の書面化や研修実施等への改善意向を示した。

違反行為（訪看利用や受給者証の期限切れ等解約事由によらない解約通告）については、区所管に報告した。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 利用者の身を案じ、解約手続きが済んでから苦情対応を希望されたため、まずは受給者証が切れることを理由とした退去は不適切であることを申立人に説明、事業所指導所管への相談を勧めた。
- 2 退去届の但し書きを申立人とともに確認。原状回復の実費精算の解釈等について消費者センターの助言を受け、対応方法を助言した。
- 3 都指定所管へ訪看契約をGHの利用要件とすることの是非について照会。
回答は、「民民の契約であり説明と同意は必要だが、不適切とまでは言えない。ただし、事前説明と異なる条件は不適切。」とのこと。申立人に情報提供した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 事業所が家族への説明と同意をふまえず、支援者との連絡調整のみで、本人了承として対応した点が家族の不信感となった。
- 2 契約要件の明文化や、説明と同意が行われていなかった。解約事由によらない解約通告は不適切だった。
- 3 GH側の対応は、人権尊重といった福祉の根本理念や職業倫理、役割認識の理解が欠けていた。

【考えられる再発防止策】

- 1 必須要件については、契約要件を明文化し、適切な説明のうえ、同意を得ること。
- 2 本人や家族を含めた支援チームで適切にコミュニケーションをとること。
- 3 本人への意思決定支援を原則としつつも、家族への説明や意向の反映にも配慮すること。
- 4 事業を実施するにあたり、定められたルールに基づきGHを運営すること。

【委員からのコメント】

- 1 訪看の利用が任意であるにもかかわらず、GHが契約解除を通告したことは、契約書に示された解約事由によらず不適切である。

4 障がい福祉サービスに関する苦情の事例

- 2 受給者証の有効期限切れについても、契約解除の理由としては不適切である。むしろ更新手続きの支援にあたるべきであった。
- 3 判断能力が不十分な利用者に対しては、契約を結ぶ過程で、本人の判断を尊重し、意思決定を支えるチームが必要なのではないか。

4 障がい福祉サービスに関する苦情の事例

事例4 生活介護(デイサービス)への苦情

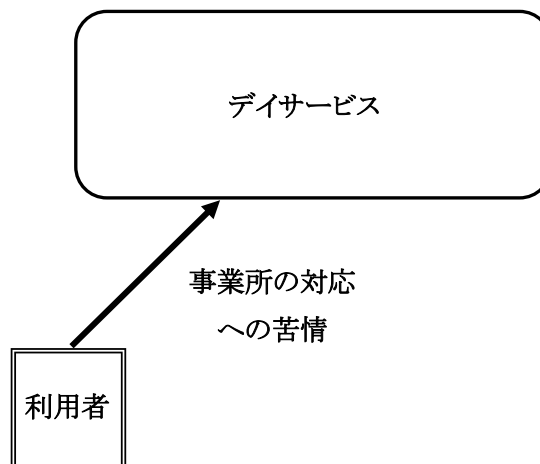
【相談内容】

利用者本人から、契約解除された生活介護(以下「デイサービス」という)への苦情。利用者は身体障害者手帳2級。脳出血による左麻痺あるが杖で歩行可能な状態。解約されたが、契約継続を望んでいるので事業所の不適切な点を指摘してほしい。

【主訴】

- 1 事業所の防犯カメラを自身の杖で叩き落とし、カメラを壊したということで、翌日付で退所と言われた点。
- 2 事業所への通所を継続させてほしいと土下座をして頼んだが断られた点。
なお、申立人は、事業所の指定取消を望んでいたが、苦情対応の範囲外であることを伝えた。また、解約やその手続きに不適切な部分があれば指摘できること等を説明し、障がい援護課担当者に経緯等の照会について了承を得て対応した事例。

【関係図】



【基幹地域包括支援センターによる事実確認】

事業所を訪問し、管理者およびサービス管理責任者から事実確認を行った。

- 1 解約通告については、解約の半年ほど前から申立人が感情をコントロールできず、他利用者とのトラブルや問題行動、女性へのセクシュアルハラスメント行為が繰り返されていた。都度、職員が問題行動を制止したり、改善に取り組むための面談等を設定して対応したが改善されなかった。それらの行為が止まらなければデイサービスへの通所継続は難しいことの勧告も行なっていた。また、トラブルや問題行動の内容によっては、警察に通報し、警察の介入も求めていた。
- 2 再契約については、度重なる警告や話し合いを無視し、不適切行為を繰り返した結果、契約を継続しがたいと判断したことから、再契約は考えていない。

【基幹地域包括支援センターの対応】

- 1 事業所からは、解約通告に至る根拠となった事実や対応状況に関する記録等の提出

を求め、障がい援護課担当者へも把握している経緯等の確認を実施。

- 2 申立人へ事実確認報告として、報告内容と解約に該当する契約書条項を文書にして渡した。申立人は「福祉サービス事業所は利用を拒んではならない」と主張したが、確認した内容から解約までのプロセスは、問題行動発生時に、警告や話し合い、約束、他事業所の紹介等適切に対応されており、今回の解約は妥当性があることを伝えた。説明を聞いて、事業所に戻れないことについて理解され、苦情相談を終結した。

【基幹地域包括支援センターによる原因分析】

- 1 ストーカー行為を含め、触法行為が繰り返されていた利用者の対応はケアの対応範囲を超えていた。
- 2 介護支援サービスの契約においては、事業所からの即時解約が厳しく制限されていた。今回の利用者はそれを逆手に取っていた。
- 3 問題行動を意図的に繰り返す利用者への対応について、業界全体として明確な対応の枠組みが十分に整っていない状況であった。

【考えられる再発防止策】

- 1 本人を含む支援チーム内で、サービス利用時のルールや解約に関する条項を共有すること。
- 2 カスタマーハラスメントや問題行動に対する捉え方や組織的な対応について支援チームで認識して臨むこと。
- 3 支援チームにおいて、申立人の課題として高次脳機能障害への対応が検討されていたが、申立人の問題行動は別の要因によるものと推察される。

【委員からのコメント】

- 1 他害がある利用者というところが気になるが、地域の中で誰もがよりよく生きていけるよう検討を続けていただきたい。
- 2 当該利用者のようなケースの支援については、支援チームにおける支援方針の検討と共有が必要である。

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。

付 則（5足福高発第4624号 令和6年3月22日 福祉部長決定）

この要綱は、令和6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
宮本 佳子	帝京科学大学 医療科学部 医療福祉学科 講師	委員長	2年(R6.4.1～ R8.3.31)
氏家 宏海	足立法曹会 AND綜合法律事務所	副委員長	2年(R6.4.1～ R8.3.31)
東 早苗	東京社会福祉士会 災害福祉委員会委員長	委員	2年(R5.4.1～ R7.3.31)
三枝 求	足立地区人権擁護委員	委員	2年(R6.4.1～ R8.3.31)
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(R6.4.1～ R8.3.31)
小池 一江	足立区消費者センター相談員	委員	2年(R6.4.1～ R8.3.31)

令和7年3月31日現在

資料4 福祉サービスの相談先一覧（令和8年3月1日時点）

区分	内 容・相談先		電話番号	FAX 番号	
高齢者福祉サービス	介護保険に関する事 こと	介護保険制度のこと	介護保険課介護保険係	3880-5887	3880-5621
		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	
	介護予防の取組こと		高齢者地域包括ケア推進課 はつらつ高齢者支援係	3880-5642	3880-5614
	介護保険外サービス（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事 こと	養護者による虐待	管轄の地域包括支援センター	30・31 ページ参照	
			医療介護連携課高齢援護係	6807-1145	3899-1355
		事業者による虐待	介護保険課事業者指導係	3880-5746	3880-5621
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	3896-2302	
障がい福祉サービス	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	31 ページ参照	
			管轄の保健センター	32 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	5681-0137
	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	5681-0135
	心の健康・精神障がいの相談		管轄の保健センター	32 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	3883-7413
	身体・知的障がい者の虐待に関する事 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	3880-5754
	精神障がい者の虐待に関する事 こと		管轄の保健センター	32 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	3880-6998	

区分	内 容・相談先		電話番号	FAX 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	3896-2302
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	3880-5662
	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	3880-5662
	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	3880-5703
	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	3880-5603
	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	3889-3400
		管轄の保健センター	32 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	3852-2864
	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	3889-3400
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	31 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	3880-0133
	経済的な困窮に関すること	管轄の福祉事務所	32 ページ参照	
の 他	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	6807-1158	3899-1355
	成年後見制度における申立て手続き支援に関すること	成年後見センターあだち	6807-1520	3896-2302
	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	3880-0041
	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	3880-5631

地域包括支援センター一覧（令和8年3月1日時点）

※五十音順（基幹を除く）

名称	電話番号	FAX 番号	所在地	担当地域
基幹	5681-3373	5681-3374	梅島 2-1-20	梅島、中央本町 1 丁目、島根
あだち	3880-8155	3880-4466	足立 4-13-22	足立、中央本町 2 丁目、梅田 1 丁目
伊興	5837-1280	5837-1282	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	3855-6399	入谷 9-15-18	入谷、舎人、古千谷、古千谷本町
扇	3856-7007	3856-1134	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	6807-1604	5839-3643	江北 5-14-5	江北、堀之内
さの	5682-0157	5682-0158	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	5838-0826	皿沼 2-8-8	鹿浜、加賀、皿沼、谷在家、椿
新田	3927-7288	3927-7289	新田 3-4-10	新田、宮城、小台
関原	3889-1487	3887-1407	関原 2-10-10	梅田 2-8 丁目
千住西	5244-0248	5244-0249	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	3870-6717	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	5813-8336	千住 5-13-5	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	3886-0086	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	5613-1201	東和 4-7-23	綾瀬、東綾瀬、谷中、東和 1・3 丁目
中川	3605-4985	3605-9092	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	5681-7657	西綾瀬 3-2-1	西綾瀬、弘道、青井 2 丁目
西新井	3898-8391	3898-8392	西新井 2-5-5	西新井、栗原
西新井本町	3856-6511	3856-5006	西新井本町 2-23-1	西新井本町、西新井栄町

名称	電話番号	FAX 番号	所在地	担当地域
はなはた	3883-0048	3883-0351	花畑 4-39-11	花畑、南花畑 5 丁目
一ツ家	3850-0300	3850-0370	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	3870-1244	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	3859-6730	保木間 5-23-20	西保木間、保木間、東保木間
本木関原	5845-3330	5845-3338	本木 1-4-10	関原、本木
六月	5242-0302	5242-0327	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（令和 8 年 3 月 1 日時点）

名称	電話番号	FAX 番号	所在地	担当地域
中部援護 第一係 第二係	3880-5881 3880-5882	3880-5754	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	3888-5344	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	5697-6560	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	3856-7229	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	3860-5077	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（令和8年3月1日時点）

名称	電話番号	FAX 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	6806-3017 6806-3093	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	3888-5344	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	5697-6560	東綾瀬 1-26-2	東部援護係と同じ
西部福祉課	3897-5013	3856-7229	鹿浜 8-27-15	西部援護係と同じ
北部福祉課	5831-5797	3860-5077	竹の塚 2-25-17	北部援護係と同じ

足立保健所一覧（令和8年3月1日時点）

名称	電話番号	FAX 番号	所在地	担 当 地 域
中央本町 地域・保健 総合支援課	3880-5351	3880-6998	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	3855-5089	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	3856-5529	江北 5-14-5 すこやかプラザ あだち 2 階	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	3888-5396	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	5697-6561	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6年度
足立区福祉サービス苦情対応事例紹介

編集・発行 令和8年3月

【事務局】 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

足立区江北5-14-5 すこやかプラザ あだち 3階
電話 03-6807-1158 (直通)