

### 3 福祉オンブズマンの活動

#### (1) 福祉オンブズマン相談日

令和2年度は福祉オンブズマンの相談を、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）午前9時から正午に延べ39回実施しました。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4月7日から6月2日の間は休止しました。

表3 相談の実施状況

年	月	相談日及び担当福祉オンブズマン
令和2年	4月	4月、5月の福祉オンブズマン相談を休止しました。
	5月	
	6月	9日(奥田)、16日(面川)、23日(平澤)、30日(木下)
	7月	7日(奥田)、14日(面川)、21日(木下)、28日(平澤)
	8月	4日(平澤)、11日(奥田)、18日(面川)、25日(木下)
	9月	1日(奥田)、8日(平澤)、15日(木下)、29日(面川)
	10月	6日(平澤)、13日(木下)、20日(面川)、27日(奥田)
	11月	10日(木下)、17日(面川)、24日(平澤)
	12月	1日(平澤)、8日(面川)、15日(木下)、22日(奥田)
令和3年	1月	5日(奥田)、12日(木下)、19日(平澤)、26日(面川)
	2月	2日(面川)、9日(奥田)、16日(平澤)
	3月	2日(木下)、9日(面川)、16日(木下)、23日(平澤)、30日(奥田)

#### (2) 福祉オンブズマン会議

福祉オンブズマンの職務執行に関する事項を協議するため、福祉オンブズマン会議を月1回開催しました。4、5、12月は、感染予防のため休止しました。

表4 福祉オンブズマン会議の開催状況

開催年月日	
令和2年	6月30日、7月28日、8月25日、9月29日、10月27日、11月24日
令和3年	1月26日、2月16日（リモート会議）、3月23日

### (3) 大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書 音声版の作成

文字による情報取得が困難な方に対応するため、令和元年度運営状況報告書の音声版を作成しました。大田区ホームページで提供するとともに、障がい者総合サポートセンター声の図書室へ録音図書として寄贈しました。

### (4) 障がい者総合サポートセンターとの情報交換会

令和2年11月24日(火)、介護保険課と福祉オンブズマンとの情報交換会を開催しました。

介護保険課における苦情対応や高齢者施設の事故報告について説明を受けるとともに、福祉オンブズマンに寄せられる苦情等をふまえ情報交換や意見交換を行いました。

### (5) 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

標記の連絡会は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い中止されました。

### (6) 令和元年度福祉オンブズマン調査結果に対するフォローアップ調査

福祉オンブズマンの調査の結果、令和元年度に改善等を勧告または申入れした事例は12件ありました。8か所の所管課に追跡調査を行い、改善状況等について確認を行いました。

### (7) 大田区福祉オンブズマン制度の広報

- ・区設掲示板へのポスター掲出（令和2年9月1日～9月14日：321箇所）
- ・区役所関係部署や区内福祉サービス事業所等へ周知資料等を配布  
ポスター 788枚                      パンフレット 4,758部  
リーフレット 7,255部      令和元年度運営状況報告書 3,480部
- ・大田区報に福祉オンブズマン制度案内を掲載  
（5月21日号、7月21日号、11月1日号）  
※7月21日号では、令和元年度の運営状況を公表しました。
- ・大田区公式ツイッターに毎月1回（4月、5月を除く）、福祉オンブズマン相談日を掲載
- ・大田区ホームページに福祉オンブズマン制度案内及び相談日を掲載し、運営状況を公表