

2 運営状況

令和3年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は600件です。

相談者の内訳は本人480件、家族86件、その他(知人、事業所など)34件で、相談の目的は苦情60件、個別相談186件、情報収集62件、その他の相談292件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得248件、障害者総合支援法73件、介護保険55件の相談がありました。(以上の詳細は42ページをご参照ください。)

苦情申立て受理件数は18件で、内訳は生活保護・低所得8件、介護保険6件、障害者総合支援法3件、高齢者福祉1件でした。そのうち苦情調査結果を通知した15件の内訳は、関係する区の機関に改善の要望を申入れたものが10件、調査のみで終了したものが5件でした。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、感染拡大防止の観点から電話による相談を勧奨しました。相談方法の割合は、電話による相談が83.8%、来所による相談が14.5%でした。感染拡大が顕著だった2月、3月は、福祉オンブズマンによる相談を予約制としました。

また、苦情申立人への調査結果については、苦情申立てがあった日の翌日から原則45日以内に通知していますが、新型コロナウイルス感染症の影響により、通知の期限を延長した事例もありました。

苦情申立てや調査の詳細は次のとおりです。

(1) 苦情申立ての件数 ※以下()内は令和2年度の件数です。

新規申立て受理件数	18件(14)
前年度からの継続件数	0件(0)
取下げ件数	0件(2)
調査せず件数	1件(1)
調査打切り件数	1件(0)
調査対象件数	16件(11)

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査 0件(2)

※大田区福祉オンブズマン条例第5条第2項に基づく発意調査

(3) 調査のまとめ

苦情調査結果通知済件数	15件(11)
調査終了件数	15件(13)
次年度への継続件数	1件(0)

(4) 苦情調査の処理内容と分野別件数(調査終了分)

表1 苦情調査の処理内容別件数

(単位:件)

	意見表明	勧告	要請	申入れ	調査のみ	取下げ	調査せず	調査打ち切り	合計
令和3年度	0	0	0	10	5	0	1	1	17
令和2年度	0	0	0	5	8	2	1	0	16

表2 苦情調査の分野別件数

(単位:件)

苦情の内容	分野	高齢者福祉	介護保険	障がい者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護・低所得	その他福祉	合計
職員の接遇							1		1
サービスの質や量			1		1		2		4
説明・情報提供			4		2		4		10
被害・損害									0
権利侵害							1		1
制度上の問題			1						1
令和3年度(合計)		0	6	0	3	0	8	0	17
令和2年度		0	2	3	4	4	3	0	16

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

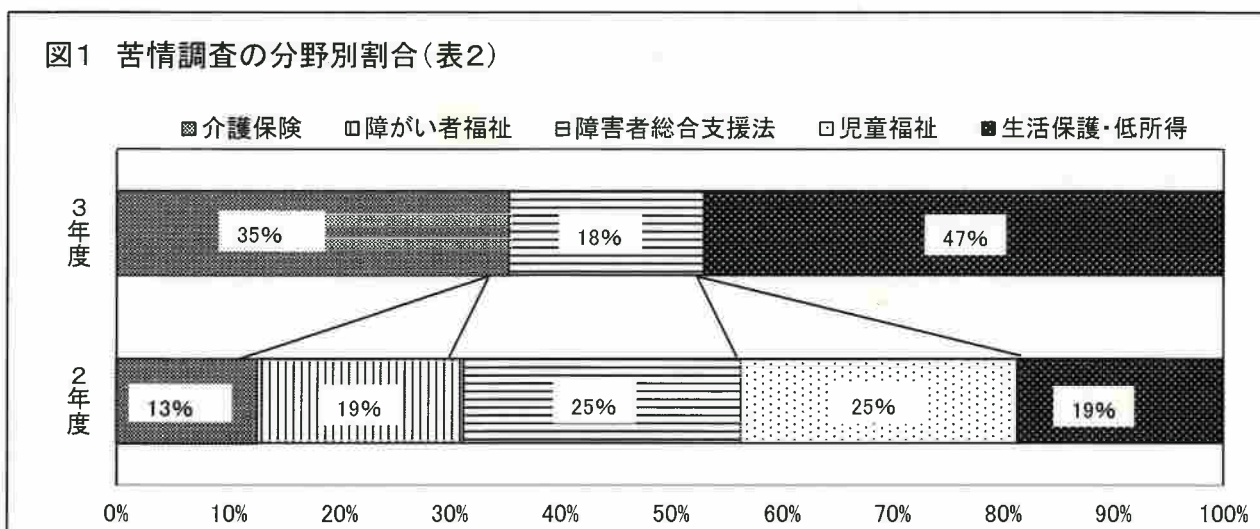
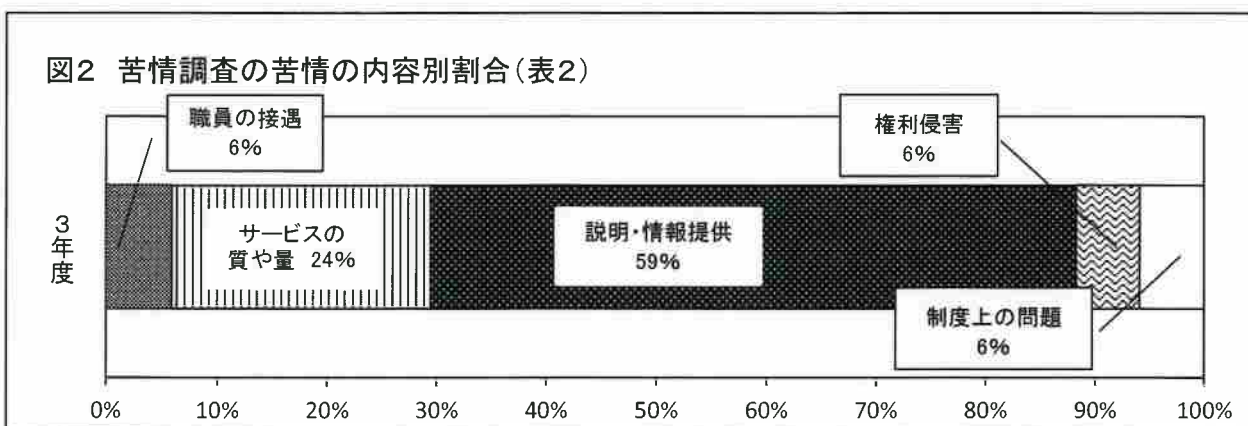


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 割合の比率(%)は、小数点以下第1位を四捨五入しています。合計が100%にならない場合があります。