

## 目 次

1	制度の概要	1
2	運営状況	4
3	福祉オンブズマンの活動	6
4	苦情申立て 対応事例の概要	8
	(1) 高齢者福祉	8
	事例1 都市型軽費老人ホームの対応に納得がいかない	8
	(2) 介護保険	10
	事例1 訪問看護ステーションに一方向的に契約を解除された	10
	事例2 事業所の事故対応に納得がいかない	12
	事例3 通所サービス事業所の職員にひどい対応をされた	14
	事例4 ショートステイでのけがの対応に疑問がある	16
	事例5 事故についての対応に納得がいかない	17
	事例6 施設が父と面会させないことに納得がいかない	19
	(3) 障がい者福祉	20
	事例1 地域福祉課のミスで手当が支給されなかった	20
	(4) 障害者総合支援法	22
	事例1 センターでのトイレ介助に納得できない	22
	事例2 事業所の特定の職員から何度も嫌がらせを受けた	24
	事例3 居宅介護事業所に説明もなく突然契約解除され納得できない	26
	事例4 同行援護と居宅介護事業の終了に関わる対応に疑問がある	28
	※ 障害者総合支援法は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の略称です。	
	(5) 生活保護・低所得	29
	事例1 ケースワーカーの配慮に欠ける言動に傷つけられた	29
	事例2 生活福祉課職員の訪問時の行動に傷ついた	30
	事例3 メンタルケア支援員の対応に不満がある	31
	事例4 耳の不自由な申立人への対応に疑問がある	33

事例 5	職員によって生活保護費の説明が異なり理解できない-----	34
事例 6	都営交通無料乗車券更新手続きについて不満がある-----	35
(6)	児童福祉 -----	36
事例 1	地域健康課の事業案内に不満がある-----	36
事例 2	ひとり親家庭ホームヘルプサービス事業を見直してほしい---	37
(7)	その他 -----	37
事例 1	社会福祉協議会の生活支援サービスの対応に不満がある-----	37
5	福祉オンブズマンの活動を振り返って -----	38
6	資料 -----	46
(1)	福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳 -----	46
(2)	申立てに至らなかった主な相談事例 -----	47
(3)	大田区福祉オンブズマン条例 -----	48
(4)	苦情申立書 -----	52
(5)	福祉オンブズマン紹介 -----	53
(6)	福祉オンブズマン室の案内図 -----	54