

## 5 福祉オンブズマンの活動を振り返って

### 令和7年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 坂井 崇徳

#### 1 はじめに

令和7年度は、福祉オンブズマンを拝命してから2年目の活動となります。  
以下、令和7年度の活動の中から感じたことを記載します。

#### 2 令和7年度に私が担当したケースから

私が調査を担当したケースに限らず、福祉オンブズマンには生活保護の運用に関する苦情が多く持ち込まれます。令和7年度に調査したケースでは、生活保護の自立促進事業に関する資料の提供や、受給証明書の交付にかかるケースでは、資料や書類の提供方法についての不満がありました。

上記のケースでは、苦情申立人から専ら書面による連絡しかいただけず、これに対して生活福祉課が面談を提案したが拒絶されたので、書面で回答をしたところ、その内容に不満で、苦情申立てが行われました。

通常、生活保護に関しての苦情申立てが持ち込まれる場合には、福祉オンブズマンは、その問題となった事項について、生活福祉課に対して、詳細に聞き取ることとなります。

本件は、内容の特殊性から、基本的に申立人と生活福祉課との書面でのやりとりだけをみて調査及び所見の作成をせざるを得なかったのですが、そもそも書面でのやりとりのみで意思疎通を図る事は非常に難しいものであり、苦情申立人の書面は意図がわかりにくく、十分なコミュニケーションが取れないまま回答した生活福祉課の書面の内容が不満となってしまった可能性が見受けられた事案でした。

生活福祉課の書面回答はある程度丁寧に書いてあり、書面のやりとりだけをみれば特に問題はないように思われましたが、苦情申立人は、頑なに文書でのやりとりを希望していることが明らかでしたので、もう少し別の方法、例えば根気強い電話や訪問、定期的な日常的手紙などを試すことはできなかったのかと感じたところです。必ずしも合理的配慮が必要なケースとまでは言えませんが、生活福祉課には、被保護者から要望を引き出すためのコミュニケーションを取る努力がどこまで必要とされるのか、ということは今後も継続的に検討、研究して考えていただく必要があると感じました。

また、生活保護以外では、区の地域福祉課と申立人との間の障害支援区分認定調査におけるトラブルの事例がありました。私の調査の限りでは、このケースでも地域福祉課が提供しているサービス自体については問題とは感じませんでした。地域福祉課の説明不足が厳しく申立人から指摘されました。具体的には、サービス提供のための調査の手順について地域福祉課が日時を一方的に指定していたにもかかわらず、当日になって、内容が変更になったことを申立人は事前に知らせてもらえていなかったというケー

スでした。

将来に対する不安が通常より大きく、決断や行動に計画性が強く要求され、計画外の事情が生じると感情が大きく揺れ動く方もおられることは対人支援職の方であればよく聞くとお思います。本ケースも、もしかするとそういう方への合理的配慮の問題だった可能性はあります。

しかしながら、私は申立人以外の地域福祉課側の要因として、「結論に影響がでない」のであるから、事情の変更による説明をする必要性はない」との断定的判断があったのではないかと心配しました。「サービス利用者自らが選んでサービスを受ける権利があるという前提の丁寧な説明」や「相談の上で調査日時を指定する」などの現在一般社会では当然とされているサービス提供のあり方が若干不十分だったのではないかとお思います。サービス利用者は、サービス提供者からの説明の有無によって（今回のケースの場合は障害支援区分の認定を経てグループホームに入所できるという）結果が変わらなかつたとしても、十分説明がされた上で支援を受けなければ、自分自身を一方的な支援の客体と感じ、自己が尊重されていると感じることはできません。そのことをサービス提供者は忘れないようにするべきだとお思いました。

上記二つのケースに共通することは、サービスや支援の本体が不十分だったわけではありませんでしたが、福祉サービス提供者からの意思決定支援のための働きかけが不十分であると利用者を感じられてしまったことです。

もともと、大田区は首都である東京都の中にある特別区で、人口も23区内で3位であり、大きな自治体です。生活されている方の意識も高く、より高いレベルの意思決定支援（あるいは意思表示支援）を受けてしかるべきとのお意見は多いとお思います。

現在、意思決定に関して困難を抱えた方が増加していくなかで、行政サービスの利用者も簡単に意思決定、意思表示ができない方が多いという認識を持って対応することが前提の世の中になってきました。

法律の世界でも基本法である民法の成年後見等の改正を筆頭に、その他様々な法制度や運用でも、自己決定権を尊重し、そのための意思決定支援を必要とする世界へと変化していくことが求められています。今後は福祉サービスにおいても、より自己決定支援を行うことが求められるでしょう。

このような情勢の中、福祉オンブズマンの苦情申立制度において、十分な意思決定支援がされていなかったケースについても苦情を受け付けることは、特にサービス自体に問題がない場合にも当然必要なことです。

区民の皆様から福祉オンブズマンへ相談していただくことにより、適切な意思決定支援を受けるためのアドバイスができることもあります。また、行政や福祉サービスを提供する事業者の皆様にご協力いただくことで制度の改善につながることもあると考えられます。区民の人権擁護の為に、福祉オンブズマン制度について、区民の皆様方へご利用を呼びかけるとともに、行政及び福祉事業者の方についても、引き続きのご協力をよろしくお願ひいたします。

## A I の活用も視野に入れて

大田区福祉オンブズマン 武川 正吾

福祉オンブズマンに就任してから2年が経過しました。1年目は、右も左も分からない状態から始まり、事務局のサポートを得ながら、何とか仕事をすることができました。さすがに2年目ともなると、1年目の経験も上積みされ、仕事の進め方の要領も分かってきたように思います。

今年度私が担当した案件のなかで最も印象に残っているのは、福祉施設における服薬管理に関する苦情でした。とくに施設での薬の保管をめぐる、福祉サービス利用者と施設との間で、事実認識に大きな食い違いが生じていた点が印象に残っています。

申立人は、薬を施設に預けましたが、しばらくすると、施設側の調べで薬の数が足りないことが明らかになります。申立人は、必要な量の薬を預けたと主張していますが、施設側は、受け取った時点で薬はすでに不足しており、紛失はしていないと主張しています。しかし、施設は薬の預かり証に、紛失を認めたとされる文言を記載していました。

このケースは、調査の過程で、薬の中身を対面で確認しないまま預かり、その後職員は申立人に強く求められ、納得しないまま薬の紛失の事実を認める文言を薬の預かり証に記載し申立人に渡していたことがわかりました。

福祉サービスにおける記録は、こうしたトラブルが生じた際に、出来事を第三者にも理解できる形で残すために不可欠です。今回の件もそうですが、適切な記録がなければ、事実がどうであったかを第三者は知ることができません。また記録がないと、支援の一貫性が損なわれるだけでなく、利用者と支援者との間に不信や対立が生じる原因にもなりかねません。

この事例に限らず、一般的に考えても、福祉サービスにおける記録の重要性は変わりません。利用者に寄り添い、利用者を理解し、支援の継続性や一貫性を維持しようとするれば、記録は詳細にならざるを得ません。とはいえ、記録は丁寧に書こうとすればするほど時間がかかり、その分、利用者に向き合う時間よりも、記録のための時間の方が長くなってしまいうというジレンマに陥ることもあります。

こうした状況のなかで、生成A I の活用も一つの方法として考えられるのではないかと思います。

生成A I というと検索や相談の機能を思い浮かべる方が多いかもしれませんが、ここでいうA I の活用とは、音声入力による口述筆記、メモに基づく下書きの作成、できあがった文章の校正などといった機能です。自分の考えや発言をもとにしている文章であるため、A I の検索によって生じる誤り（いわゆるハルシネーション）の問題は生じにくく、修正は比較的容易です。

また、大量のケース記録を読み解く際にも、要約機能は役立ちます。もちろん、A I による解釈が含まれるため、その妥当性は最終的に人間が判断する必要がありますが、一次的な整理としては十分に有用であり、時間の節約につながると思われます。節約さ

れた時間は利用者に割り当てることができるはずですが。

ソーシャルワークにおける記録では、特に面接のやりとりを発話の通りに文字を起こす逐語体、出来事の時系列での生起から終了までを順に叙述していく叙述体、出来事の主題のうちから重要度や関連度が高いものを観点として、短文での確に想起することができるように要約する要約体などの技法が用いられます（岩間伸之・白澤政和・福山和女編著『社会福祉士養成テキストブック ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ』ミネルヴァ書房）。逐語体は音声入力による文字起こしによって可能なため、生成AIが最も得意とするところです。叙述体による記録も、生成AIの要約機能を活用することによって時間の節約ができます。

AIは適切に導入すれば、福祉サービス提供者による記録の作成負担を軽減します。また蓄積されたデータの活用により福祉サービス利用者からの信頼を高めることができます。ただし、AIはあくまで人間の補助ツールであるため、法令の遵守、プライバシーとセキュリティに留意しながら、最終判断・責任は人間が担う設計を徹底する必要があります。

最後に、この2年間の福祉オンブズマンの活動で考えさせられた「福祉オンブズマンにできることの範囲」について述べます。

スウェーデンで生まれたオンブズマンは、通常の手続きでは解決できない市民、とりわけ弱い立場にあるマイノリティの権利を救済する役割を担うものとされ、強制力を伴う強い権限を有していました。

しかし、大田区福祉オンブズマン制度を含む現在の日本国内のオンブズマンは、良し悪しは別として、利用者からの苦情を受けて調査を行い、必要に応じて関係部署に申入れを行うにとどまります。その結果、サービスの改善につながることはあっても、個々の苦情が完全に解決されたのかどうかは、不明確なままである場合が少なくありません。

オンブズマン調査の結果、改善が必要と認められる内容がある場合、現状では、オンブズマンには強い権限があるわけではなく、必要に応じて調査先へ直接あるいは関係部署を通じて改善のための申入れや勧告を行い、関係部署を通じて回答を得たり、翌年の運営状況報告書に掲載したりして、その対応を見届けるところが主な役割です。結果は申立人に通知されますが、その後、苦情が実際に解決されたのかどうかを明確にすることは、必ずしも容易ではありません。私も申立人から感謝の手紙をいただいたこともあります。申立人が福祉オンブズマンの仕事に納得しているのか否か不明なままのケースが大部分です。

一方、大田区福祉オンブズマンは、年一回区長への福祉オンブズマンの運営状況を報告する機会や福祉部管理職との懇談会を開催しています。また、調査の翌年度にフォローアップ調査を行うことで福祉オンブズマンが行った申入れや勧告等に対してどのように対応したのかを確認する機会を設けています。

福祉オンブズマン室では苦情申立てを受けて行う苦情調査のほかにも、年間約400件近い相談が寄せられ、日々対応しています。一件ずつの相談に真摯に耳を傾け、ささやかではありますが、今後も区の福祉行政の向上のため尽力していきたいと考えています。

# 令和7年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 牧山 美香

## 1 はじめに

私が福祉オンブズマンを拝命したのは令和3年4月のことであり、令和7年度は5年目の活動となりました。

福祉オンブズマンに就任当初は、区の福祉サービスの内容について、詳細な知識もあまりなく、区の福祉サービスに関する冊子を読み、区の運用等について教えていただくなどして日々学んで参りました。

また、令和3年度及び令和4年度は、コロナ禍により福祉サービスの提供についても様々な利用制限が設けられ、社会状況の変化に伴い、福祉サービスも大きく変容を迫られた時期でもありました。

緊急事態宣言・外出自粛の状況下であっても、「生活を支える重要なサービス」については止めないことが求められ、高齢者・障がい者・被保護者など、支援を欠くと直ちに生活・健康に影響が出る人々を日常的に支えるエッセンシャルワーカーの重要性の認識が高まりました。

以下、過去5年間の福祉サービスの変化や福祉オンブズマンに寄せられた相談や調査に対応した経験をもとに、今年度の活動の中から、私が調査を担当した2件のケースについて感じたことを述べたいと思います。

## 2 令和7年度に調査を担当したケースについて

### (1) 「介護保険課に面談を途中で打ち切られ納得がいかない」(P.12・事例2)について

本件は、申立人が事業所や介護保険課の対応について不満があり、なぜそのような対応をしたのかという説明を介護保険課に求めたにもかかわらず、納得のいく回答が得られず、一方的に面談を打ち切られたことについて苦情を申し立てた事例です。

事業所や介護保険課は、申立人からの質問や要望に対応するため、相当な時間や回数を重ねて電話や面談に応じてはいました。

ただ、事業所や介護保険課は「申立人が聞きたいこと」つまり、申立人にとっての争点を確認しておらず、早い段階で争点を絞り、対応すべき対象を明確にしていれば、申立人の不満も少しは解消され、ある程度の納得が得られていたかもしれません。

事業所や介護保険課は相当な時間をかけて対応しているにもかかわらず、本件苦情申立てという結果になったのは非常に残念です。

今後、事業所や区が、区民からの質問や要望に対し適切に対応するにあたり、相当な時間が必要と見込まれるケースについては、五月雨式に対応するのではなく、争点を明らかにし、情報を共有し、計画的に対応する必要があるものと思われます。

一方、区民からの質問や要望が、時に、社会通念上相応な範囲を超える対応の強要

や合理性を欠く不当、過剰な要求に該当する場合、区の業務を圧迫し、他の区民に対する福祉サービスへ悪影響が生じること懸念されます。そのような場合、なるべく早い段階で、事業所内や区担当課内で協議を行い、区民に対し、なぜ、その質問や要望に対応できないのか理由を付し、これ以上は対応できない旨を明確に伝える必要があると考えます。

## (2) 「ケアマネジャーの対応に納得がいかない」(P. 18・事例5) について

本件は、申立人は父を在宅介護することが困難になり、ショートステイ代わりに「レスパイト入院」という形で入院となりました。入院後も引き続き、申立人は転院や施設探しについてケアマネに相談していましたが、同人は退職し、支援を打ち切った事業所の対応に納得がいかず、苦情申立てをしたという事案です。

事業所は、退院後在宅に復帰するのであれば入院中も支援は続けるが、退院後施設入所する場合は入院時に支援は終了するとの考えで支援を行っており、父は退院後施設入所予定でした。施設探しや入所手続きも病院が行うとの取り決めを事前に行っていたため、介護用品の引上げ等も行い、支援を終了していました。

ただ、ケアマネは、事業所の支援終了を申立人に伝えず、相談を受け続け、事業所も、支援終了を明確に伝えないまま、ケアマネ退職後も新たな担当者が業務範囲外の対応を行ってきました。

ケアマネや事業所は申立人に対し、誠意をもって業務外の対応をし、それなりの負担もあったにもかかわらず、その結果、申立人を不安にさせるだけに終わってしまったことは、双方にとってとても不幸なことだったと思われます。

本件の場合、ケアマネや事業所が適切な時期に適切な相談先を示していれば、事業所も業務範囲外の対応に時間を割くことなく、また、申立人も事業所に対し不信感を持つことなく、相談先から納得のいく回答を得て安心できていたかもしれません。

なお、調査の過程で、福祉サービスにおいて、事業所やケアマネが、誠意から業務の範囲外で、無報酬で行ういわゆるシャドーワークの部分が予想以上に広範囲にわたることを知り、福祉制度について改めて再考する機会にもなりました。

## 3 おわりに

福祉オンブズマンは、調査先と申立人とで事実認識が異なる場合、どちらが事実かどうかを判断したり、調査先に具体的な行為を義務付けたり、損害額を算定しその賠償を命じたりすることはできません。

しかし、福祉サービスについての苦情の相談、申立てを受け、申立先に対し、文書での回答や面談による調査を行い、利用者と申立先の双方からの言い分を聞くことで、当事者双方にとって新たな気付きがあることも少なくありません。

福祉オンブズマン制度は、区の福祉サービス全体の向上に資するとともに、一定の範囲内ではありますが、利用者と福祉サービスの提供元との間の紛争調整を図る機能も果たしています。是非、福祉サービスについてお悩みの方は、お気軽に、福祉オンブズマン室をご利用いただければと思います。

# 令和7年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 三輪 清子

## 1 はじめに

大田区福祉オンブズマンを拝命して1年が経ちました。事前に、詳細な説明をいただいていたものの、具体的にどのような活動を行うのか、なかなかイメージを持つことができませんでした。しかし、福祉オンブズマンとして1年を過ごす中で、ようやくその役割について理解が深まりつつあります。改めて、この1年間で福祉オンブズマンとして出会った印象深い事例を振り返りたいと思います。

## 2 苦情申立てを振り返って

令和7年度、私が担当した苦情申立てのうち、申入れを行ったのは1件のみでしたが、それだけに非常に印象深い事例となりました。本事例は、申立人の子のアトピー性皮膚炎が悪化し、そのため園長から登園自粛や保育時間短縮の要請を受けることになったものです。最終的には、転園せざるを得ない状況に追い込まれ、当時の一連の園の対応に納得がいかない申立人が福祉オンブズマンに苦情を申し立てました。

子への登園自粛等の要請はアトピー性皮膚炎の悪化により皮膚をかきむしり出血があったため、血液感染のリスクから、集団生活が難しいと園長が判断したことが要因です。保育サービス課では、そのような場合、感染症に罹患しているかどうかにかかわらず（感染症にかかっているか不明な場合も含む）、「登園自粛をするのが望ましい場合」に該当するとの考えを示しており、園長の判断はやむを得ないものであったといえます。しかし、申立人にとっては、事前の告知もなく急に子どもが登園自粛や保育時間短縮の要請を求められることは、仕事やライフスタイルにも重大な影響を与えるものです。私個人としては、「福祉施設」である保育園が、保護者に登園を自粛するということは本来避けるべきことではないかという点で悩みました。しかし、その点の解消は、人員配置や専門職の配置、また保育園のハード面の基準の改善などを含むため、保育園や区の問題にとどまらず、日本全体の課題として考えるべきことなのかもしれません。

そのほかに、保育園としては園全体でアトピー性皮膚炎に対する認識が十分ではなかったように感じました。保育園での職員研修や保育サービス課への相談は不可欠であると考え、その点について申入れを行いました。また、福祉オンブズマンとしては申立人が最終的に苦情申立てに至った原因として、保育園の説明やコミュニケーションの不足があったと考えられたため、話し合いの機会を持つことについても申入れを行いました。

他の生活保護の事例としては、被保護者が就職活動の被服費についての質問をしたのに生活福祉課から十分な回答が得られなかったために苦情申立てが行われた事例や、都営交通無料乗車券の更新にかかる書類が生活福祉課から送付されなかったことに対する苦情申立てが行われた事例もありました。これらの事例では、申立人が生活福祉課と対面でのやり取りを拒んだことで、コミュニケーションの不足を招いた可能性があります。

す。しかし、生活福祉課も、申立人に誤解を与えかねないような回答をしたことで、結果として、申立人と生活福祉課の間で理解の食い違いが生じたといえます。私は、これらの事例を通じて、コミュニケーションの重要性を再認識しました。

また、就労継続支援事業所で供給される飲料水を体質的に摂取できないため、生活保護費から飲料購入費の補填を求めたものの、それが叶わず苦情を申し立てた事例もありました。生活福祉課は当初から生活保護費からの補填は難しいと考えていたとのことです。ですので早期に「できない」ことを申立人が理解できるような形で伝えることができれば良かったと思います。ただし本件では、申立人が何度も補填できるかの可能性を問う中で、生活福祉課としても「何か該当する制度は他にないか」と考えたために、最終的には、7か月間、計6回にわたる面談を行う結果となりました。そのうえ、生活福祉課は最後の面談では、申立人の納得を得られたと考えたものの、申立人は納得しきれずに苦情を申し立てました。

この事例では、生活福祉課は「検討する」と申立人に伝えていたにもかかわらず、申立人から面談の要望があるまで約2か月、連絡を取らなかったことや、「検討する」とは伝えたものの何を検討するのか明確に伝えていなかったことが、生活福祉課と申立人との認識に齟齬を生んだと考えられます。

さらに、支給の可否については、申立人の主張に沿った説明ができていなかったことが考えられます。相手の主張をよく聞き、法令等に照らして、もし、申立人が誤った解釈に基づいて主張しているのであれば、その誤りを指摘し、なるべく早期に、生活福祉課としての結論を伝えることが求められるのではないのでしょうか。

結果として生活福祉課は検討に7か月もかかってしまったため、申立人は回答を先延ばしにされたと感じたことでしょう。福祉オンブズマン調査の過程で、生活福祉課が申立人に寄り添った回答をしたいと考えていたことが、福祉オンブズマンにもよく伝わったため、このように申立人に不満を持たれる事態となってしまったことは非常に残念なことだと感じました。

### 3 おわりに

福祉オンブズマンを1年間経験する中で、いくつかの事例に関わることが出来ました。申立てに至る事例は、多くの場合、福祉サービス提供者と利用者との間でのコミュニケーションの不足が原因の一つであると感じました。福祉サービス提供者は、利用者に寄り添った丁寧でわかりやすい説明を心掛ける必要があります。しかし、いくら双方が努力してもうまく行かない場合もあり、そうした状況で、福祉オンブズマンがかかわることでコミュニケーションの改善に寄与できるのであれば、それは意義のあることだと感じています。

福祉オンブズマンには区民の皆さまが感じた不満や心配を福祉サービス提供者に対し区民の皆様の声を代弁するという重要な役割があることを関わらせていただいた事例から身をもって認識しました。今後も大田区の福祉オンブズマン制度に微力ながら貢献させていただきたいと思っております。