

2 運営状況

令和7年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は478件です。

相談者の内訳は本人341件、家族106件、その他(知人など)31件で、相談の目的は苦情37件、個別相談159件、情報収集41件、その他の相談241件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・生活困窮等112件、障害者総合支援法53件、介護保険83件の相談がありました。(以上の詳細は44ページをご参照ください。)

令和7年度中に調査を終了した苦情申立ての件数は19件で、分野別の内訳は、生活保護・生活困窮等9件、介護保険5件、障害者総合支援法2件、高齢者福祉1件、児童福祉1件、その他福祉1件でした。また、処理内容の内訳は、「調査せず」が2件、区に是正の措置を勧告したものが1件、区に改善の要望を申入れたものが8件、調査のみで終了したものが8件でした。

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。令和7年度は、一件の苦情申立てに対して調査先が複数となったもの、また、苦情申立人から同時に複数の苦情が申し立てられ、同一の調査先に複数の調査を実施したものなどがあり、調査結果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6年度の件数です。

| | |
|------------|---------|
| 新規申立て受理件数 | 21件(18) |
| 前年度からの継続件数 | 2件(1) |

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査の件数

※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

| | |
|------------|-------|
| 新規件数 | 0件(1) |
| 前年度からの継続件数 | 0件(0) |

(3) 調査件数のまとめ

| | |
|---------------------|----------------|
| 調査対象件数(上記(1)と(2)の計) | 23件(20) |
| 次年度への継続件数 | 4件(2) |
| <u>調査終了件数</u> | <u>19件(18)</u> |

<調査終了件数の内訳>

| | |
|-------------|---------|
| 苦情調査結果通知済件数 | 17件(12) |
| 取下げ件数 | 0件(2) |
| 調査せず件数 | 2件(4) |
| 調査打切り件数 | 0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 | 調査打切り | 合計 |
|-------|------|----|----|-----|------|-----|------|-------|----|
| 令和7年度 | 0 | 1 | 0 | 8 | 8 | 0 | 2 | 0 | 19 |
| 令和6年度 | 0 | 0 | 0 | 8 | 4 | 2 | 4 | 0 | 18 |

※ 発意調査を含みます。

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・生活困窮等 | その他福祉 | 合計 |
|-----------|----|-------|------|--------|----------|------|------------|-------|----|
| 職員の接遇 | | | | | | | | | 0 |
| サービスの質や量 | | 1 | 1 | | | 1 | 6 | 1 | 10 |
| 説明・情報提供 | | | 1 | | 1 | | 3 | | 5 |
| 被害・損害 | | | 3 | | 1 | | | | 4 |
| 権利侵害 | | | | | | | | | 0 |
| 制度上の問題 | | | | | | | | | 0 |
| 令和7年度(合計) | | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 9 | 1 | 19 |
| 令和6年度 | | 0 | 3 | 0 | 6 | 0 | 9 | 0 | 18 |

※ 発意調査を含みます。

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

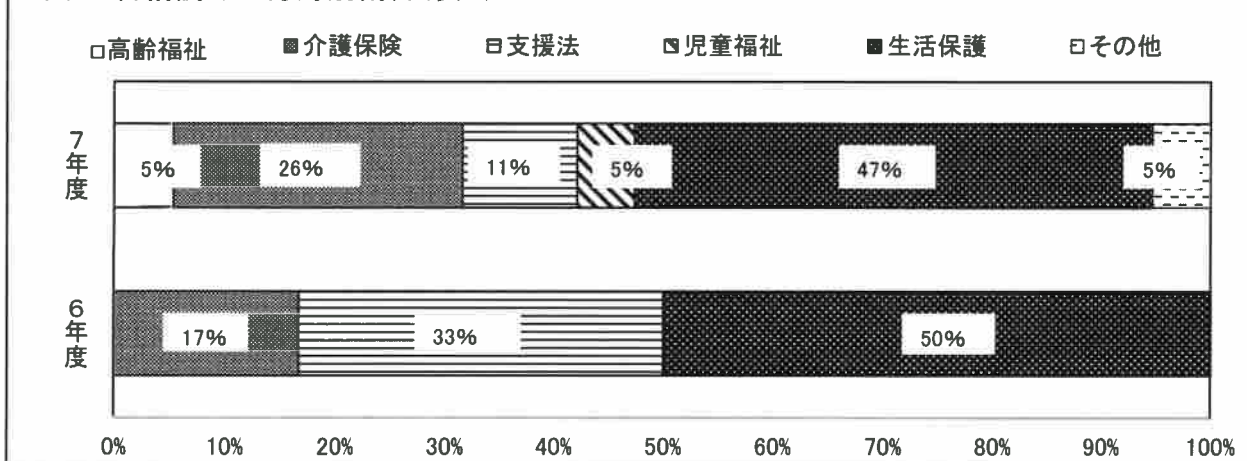
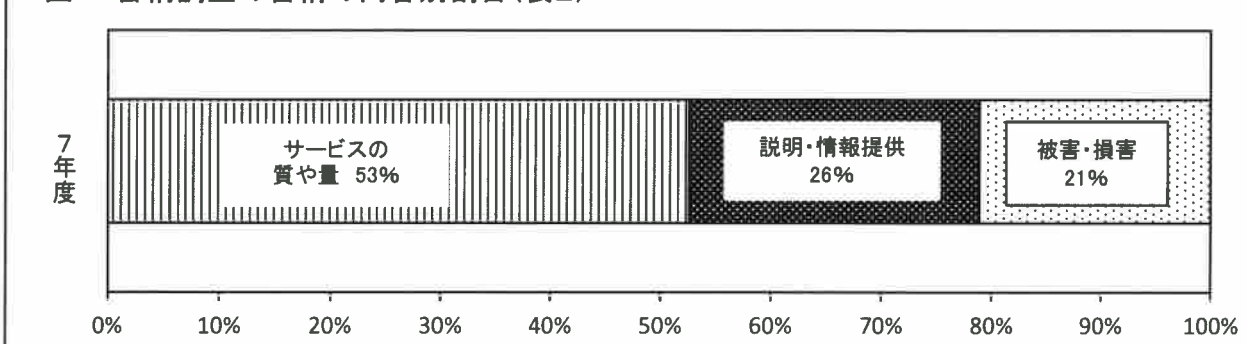


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 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。