

## 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 母の体調を配慮しない養護老人ホームの対応が不満だ	8
	(2) 介護保険	10
	事例1 ショートステイでのケガについて納得できる説明がない	10
	事例2 介護保険課に面談を途中で打ち切られ納得がいかない	12
	事例3 デイサービス送迎時の緊急対応が不満だ	14
	事例4 特別養護老人ホームの支援が不満だ	16
	事例5 ケアマネジャーの対応に納得がいかない	18
	(3) 障害者総合支援法	19
	事例1 グループホームの薬の管理体制に不満がある	19
	事例2 保健師に誤魔化すような説明をされた	21
	※ 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。	
	(4) 児童福祉	22
	事例1 登園を自粛するよう迫られたことに納得がいかない	22
	(5) 生活保護・生活困窮等	24
	事例1 通知が遅れた理由を教えてもらえない	24
	事例2 就職活動用の被服費について質問に答えてくれない	26
	事例3 受給証明書の用途を勝手に限定された	27
	事例4 就職活動用の携帯電話購入費を支給してくれない	28
	事例5 生活福祉課の保護費の説明に不満がある	30
	事例6 自立支援事業の資料を要望どおり提供してくれない	31
	事例7 都営交通無料乗車券の更新に係る書類を送付してくれない	32
	事例8 医療券の発行方法に不満がある	33

事例9	保護費の通知を生活福祉課で破棄してほしい	34
(6)	その他	35
事例1	福祉オンブズマン運営状況報告書を送付してほしい	35
5	福祉オンブズマンの活動を振り返って	36
6	資料	44
(1)	福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	44
(2)	申立てに至らなかった主な相談事例	45
(3)	大田区福祉オンブズマン条例	46
(4)	苦情申立書	50
(5)	福祉オンブズマン紹介	51
(6)	福祉オンブズマン室の案内図	52