

**大田区福祉オンブズマン制度**

**令和7年度運営状況報告書**

**令和7年4月1日～令和8年3月31日**

**令和8年6月**

**大田区福祉オンブズマン**

大田区福祉オンブズマン条例第 17 条及び同条例施行規則第 13 条第 1 項に基づき、大田区福祉オンブズマン制度の令和 7 年度運営状況を報告します。

令和 8 年 6 月

大田区福祉オンブズマン

坂	井	崇	徳
武	川	正	吾
牧	山	美	香
三	輪	清	子

## 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

# 1 制度の概要

## (1) 大田区福祉オンブズマン制度とは

大田区福祉オンブズマン制度は、区長から権限を与えられた福祉オンブズマンが、区の福祉サービス利用者の苦情等を公正かつ中立な立場で調査し、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図る制度です。

福祉オンブズマンは、福祉サービス利用者の権利を擁護するため、公平かつ適切に職務の遂行に努めます。また、職務上知り得た秘密を漏らすことはありません。

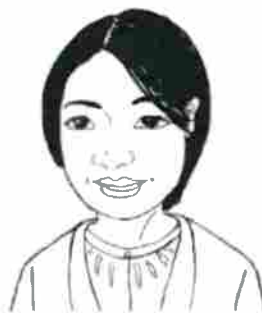
福祉や法律の専門家の中から4名が福祉オンブズマンとして区長から委嘱を受けています。

※オンブズマン (ombudsman) は、スウェーデン語で「権限を与えられた代理人、弁護人」を意味します。

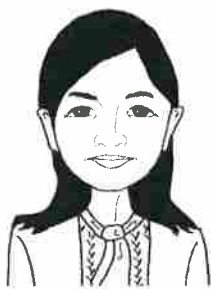
### 福祉オンブズマン



坂井 崇徳  
福祉オンブズマン  
(弁護士)



三輪 清子  
福祉オンブズマン  
(大学准教授)



牧山 美香  
福祉オンブズマン  
(弁護士)



武川 正吾  
福祉オンブズマン  
(大学名誉教授)

## (2) 福祉オンブズマンへの相談

福祉オンブズマンに直接相談や苦情の申立てができるのは、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）の午前9時から正午までです。予約優先で実施しています。

区役所本庁舎2階の福祉オンブズマン室に4名の福祉オンブズマンが交代で勤務しています。それ以外の日時は、担当職員がお話を伺い福祉オンブズマンに引き継ぎます。

## (3) 苦情申立てのできる方

現在、区の福祉サービスを利用していたり、サービスを利用できなくなったり、受けようとしたサービスの利用を認められなかった方です。また、家族などによる申立てもできます。

## (4) 苦情申立ての方法

所定の「苦情申立書」による申立てを原則としています。申立ては、郵送やFAXでも受け付けます。

苦情申立書の様式は、この冊子の50ページに掲載しており、大田区公式ホームページ（生活情報—相談窓口一覧—福祉オンブズマン制度—福祉オンブズマン制度のあらまし）からダウンロードできます。

## (5) 苦情調査の対象

区が行った福祉サービスや、区が関与する福祉サービスに対する具体的な苦情について、申立てを受けて調査をします。ただし、苦情の内容がその事実のあった日から1年を経過した事項、裁判所で係争中の事項及び既に判決等のあった事項、行政不服審査法に基づく不服申立てを行っている事項及び既に裁決等があった事項は除きます。また、医療行為に関する苦情なども除きます。

## (6) 申立てを受けた苦情の調査方法

福祉オンブズマンは、苦情申立てを受け、調査事項に関係する書類や記録を閲覧したり、関係者に直接事情を聴いたりして調査します。

## (7) 調査後の対応方法

調査の結果は、苦情申立てを行った方に原則として45日以内に通知します。

調査の結果、福祉オンブズマンが必要と認めるときは、区に対して福祉サービスの内容を是正するよう『勧告』します。また、制度を改善するよう『意見表明』をする場合もあります。福祉サービス事業者には、区を通してサービスの改善を『要請』す

ることもあります。

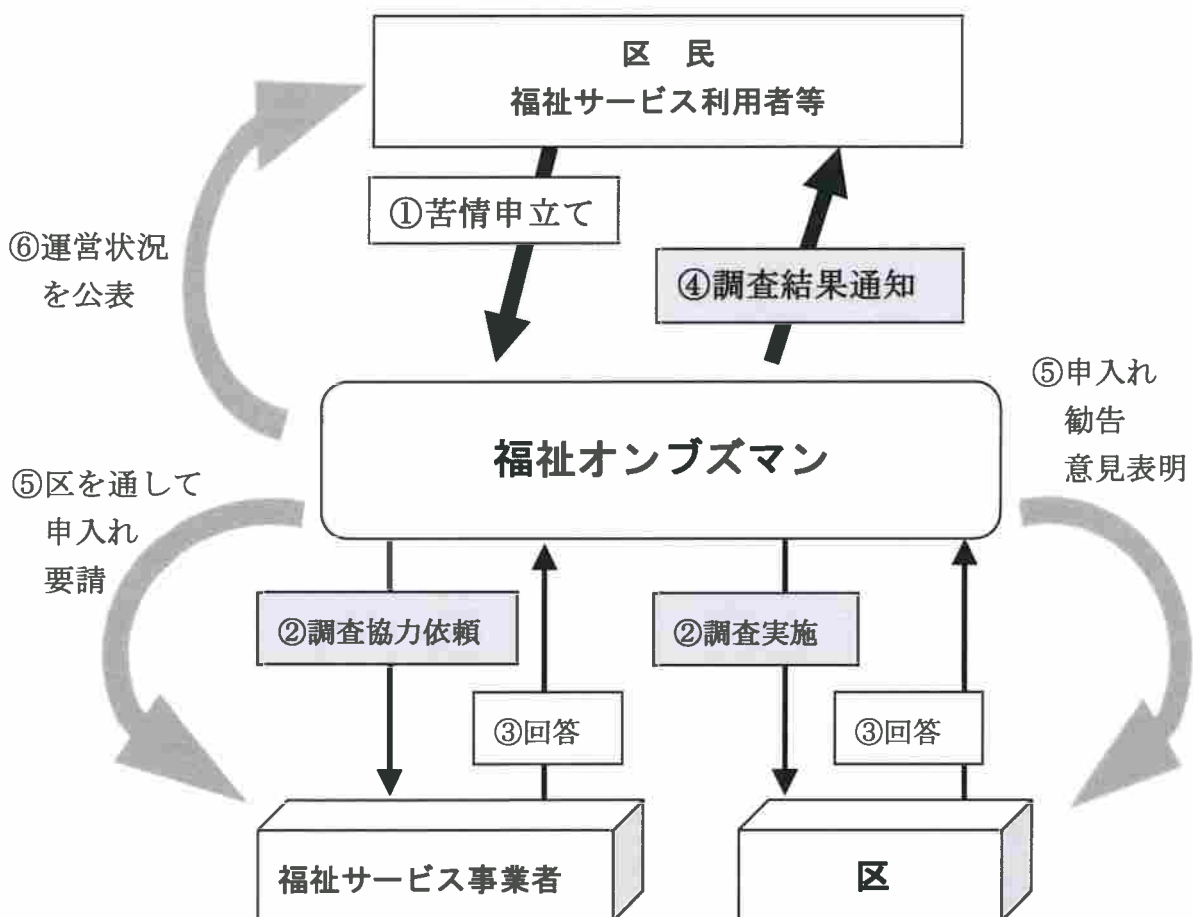
また、勧告又は意見表明もしくは要請を行う必要があるとまでは認められないものの、区や福祉サービス事業者に改善を要望する必要があると認めるときは、区に対して『申入れ』を行うこともあります。

### (8) 区長への報告と区民への公表

福祉オンブズマンは、毎年、苦情申立ての内容や件数、勧告や意見表明等の内容、区や福祉サービス事業者の対応について「運営状況報告書」を作成して区長に報告するとともに、広く区民へ公表します。

公表にあたっては、申立てられた方などの個人情報等の保護に十分に配慮します。

### (9) 苦情対応の流れ



## 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)
調査終了件数	19件(18)

<調査終了件数の内訳>

苦情調査結果通知済件数	17件(12)
取り下げ件数	0件(2)
調査せず件数	2件(4)
調査打ち切り件数	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	調査打ち切り	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)

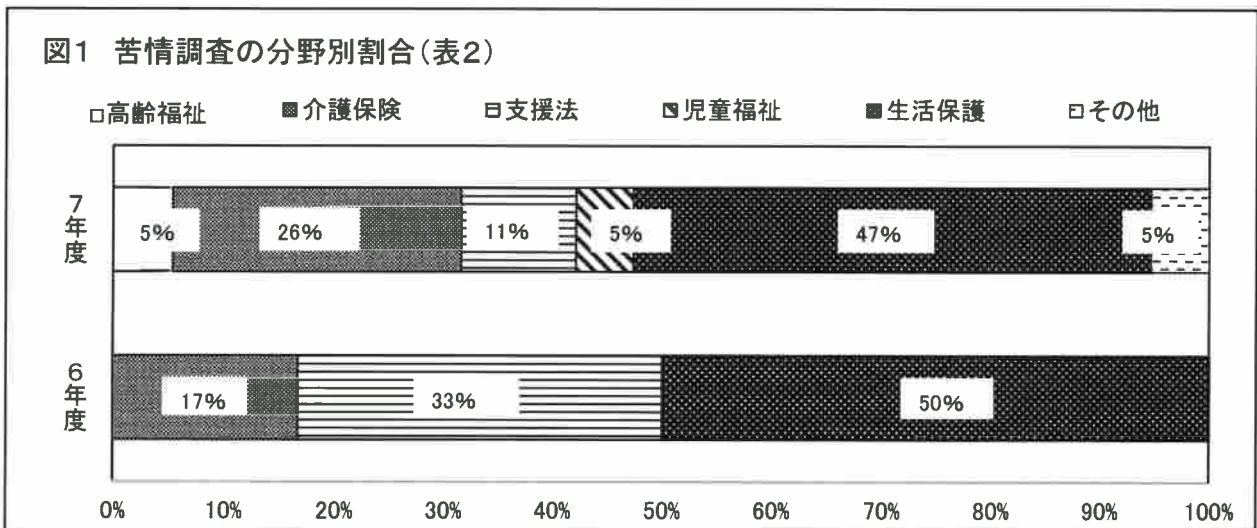
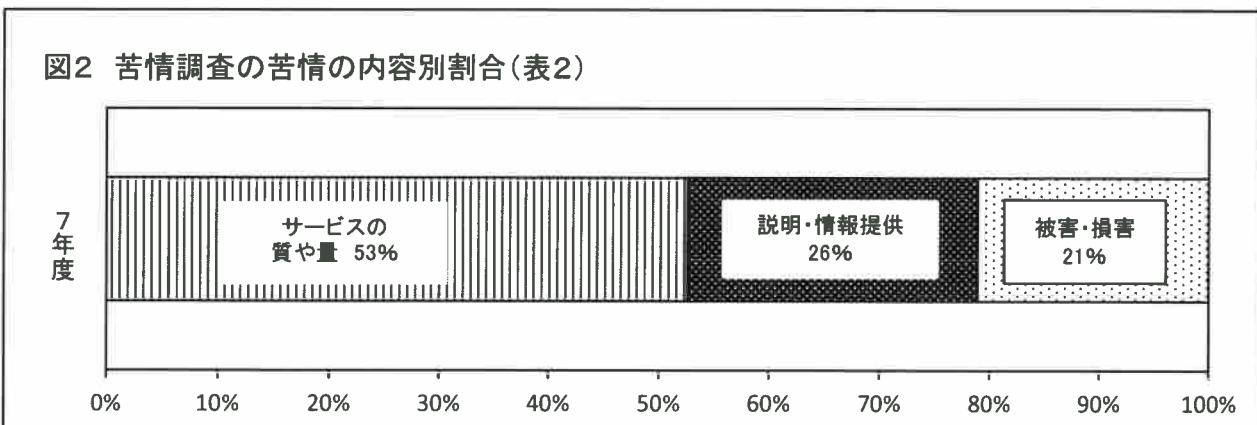


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 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。

### 3 福祉オンブズマンの活動

#### (1) 福祉オンブズマン相談日

令和7年度は福祉オンブズマンの相談を、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）午前9時から正午に延べ49回実施しました。

表1 相談の実施状況

年	月	相談日及び担当福祉オンブズマン
令和7年	4月	1日(武川)、8日(三輪)、15日(牧山)、22日(武川)
	5月	13日(三輪)、20日(坂井)、27日(牧山)
	6月	3日(坂井)、10日(武川)、17日(牧山)、24日(三輪)
	7月	1日(坂井)、8日(牧山)、15日(三輪)、22日(武川)、29日(坂井)
	8月	5日(武川)、12日(三輪)、19日(牧山)、26日(坂井)
	9月	2日(三輪)、9日(武川)、16日(牧山)、30日(坂井)
	10月	7日(武川)、14日(三輪)、21日(牧山)、28日(坂井)
	11月	4日(武川)、11日(三輪)、18日(牧山)、25日(坂井)
	12月	2日(武川)、9日(三輪)、16日(牧山)、23日(坂井)
令和8年	1月	6日(武川)、13日(三輪)、20日(牧山)、27日(坂井)
	2月	3日(武川)、10日(三輪)、17日(牧山)、24日(坂井)
	3月	3日(武川)、10日(三輪)、17日(牧山)、24日(坂井)、31日(武川)

#### (2) 福祉オンブズマン会議

福祉オンブズマンの職務執行に関する事項を協議するため、福祉オンブズマン会議を月1回開催し、12月以外はリモート形式で会議を行いました。

表2 福祉オンブズマン会議の開催状況

開催年月日	
令和7年	4月22日、5月27日、6月24日、7月29日、8月26日、9月30日、10月28日、11月25日、12月16日
令和8年	1月27日、2月24日、3月24日

### (3) 大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書 音声版の作成

文字による情報取得が困難な方に対応するため、令和6年度運営状況報告書の音声版を作成しました。大田区ホームページで提供するとともに、障がい者総合サポートセンター声の図書室へ録音図書として寄贈しました。

### (4) 高齢福祉課及び障害福祉課と福祉オンブズマンとの情報交換会

令和7年12月16日(火)、高齢福祉課及び障害福祉課と福祉オンブズマンとの情報交換会を開催しました。区の高齢・障がい福祉サービスの虐待対応の流れについて説明を受けるとともに、福祉オンブズマンに寄せられる苦情等をふまえた情報交換や意見交換を行いました。

### (5) 第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和7年12月5日(金)、千代田区霞が関の中央合同庁舎で(オンラインでも同時)開催された第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、坂井福祉オンブズマンが出席しました。参加した32自治体の行政苦情救済機関やオンブズマン等と課題について話し合いや情報交換を行いました。

### (6) 令和6年度福祉オンブズマン調査結果に対するフォローアップ調査

福祉オンブズマンの調査の結果、令和6年度に改善等を申入れ又は要請した事例は8件ありました。所管課(3か所)に追跡調査を行い、改善状況等について確認を行いました。

### (7) 大田区福祉オンブズマン制度の広報

- ・区設掲示板へのポスター掲出(令和7年4月22日～4月29日:321箇所)
- ・区役所関係部署や区内福祉サービス事業所等へ周知資料等を配布  
ポスター 879枚           パンフレット 5,201部  
リーフレット 8,145部    令和6年度運営状況報告書 3,634部
- ・大田区報に福祉オンブズマン制度案内を掲載  
(5月1日号、7月1日号)

※7月1日号では、令和6年度の運営状況を公表しました。

- ・大田区公式Xに毎月1回、福祉オンブズマン相談日を掲載
- ・大田区ホームページに福祉オンブズマン制度案内及び相談日を掲載し、運営状況を公表

## 4 苦情申立て 対応事例の概要

### (1) 高齢者福祉

#### 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

##### 【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は養護老人ホーム（以下「施設」という。）に入所していました。

母は末期がんの診断を受けましたが、その翌年、施設から申立人に「母が自力でベッドから起き上がれなくなり、ナースコールが頻回になった」との報告がありました。申立人が母の面会に行った時、母から「夜中に職員を呼び、ベッドから起こしてとお願いしたが、自分で起きなさいと言われた」と聞かされました。翌日、母は一人で居室内を移動して転倒し、救急搬送されました。申立人は、母が職員に「自分で起きなさい」と言われたことで、母が遠慮して一人で居室内を移動した結果の事故なのではないかと思いました。

申立人は、末期がんで体の自由が利かず痛みもあった母に「自分で起きなさい」と言った職員の対応に不満を感じ、苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

##### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

母は、末期がんと診断された後、体調不良の日が増え、失禁や入浴時のふらつき等も見られたため、施設は見守りや身体介助を行ったとのことでした。また、医療的なケアも訪問診療の医師と連携して行っていたとのことでした。

申立人は、養護老人ホームが「自立した方」や「少しの手助けがあれば自分でできる方」を対象としていることは認識していましたが、母が夜中に介助を求めた際、職員から母が望む介助が受けられなかったことに強い不満を感じています。施設は、養護老人ホームである施設において、母にどのような対応ができて、どのようなことはできないのか、母や申立人にきちんと示す必要があったと考えられます。

宿直で対応した職員の当日の言動について確認したところ、職員は他の入所者の対応もある中、母から15回のナースコールがあり、トイレ誘導や水分補給などの対応をしたとのことでした。ただし、母は痛みの訴えが強かったため、職員が体を支えることで痛みが増大しないよう、本人ができることは自ら行うよう促したことがあったとのことでした。施設の生活相談員は後日申立人から夜間対応についての不満の訴えがあった際、「できるかぎり介助していく」と今後の方向性を伝えています。しかし、職員がどのような意図をもって、母が自ら行うよう促したのかについて説明できておらず、母や申立人の理解を得ることができていません。施設が適切なタイミングで必要な説明をしなかったことにより、施設に介助拒否の意図はなくとも、

入所者や入所者の家族が「拒絶された」と受け止めてしまったという事実を見つめる必要があります。

母の転倒事故については、申立人は、母が職員に「自分で起きなさい」と言われたため、職員に遠慮して無理に歩いたことで起きたのではないかと考えたようです。これに対し施設は、「母を椅子まで介助して移動させ、ベッドに戻る時はナースコールを押すよう説明し退室した。ナースコールがあり訪室すると母が居室で倒れていた。母から『調子良かったから一人でベッドまで戻れると思い動いた』との発言があったとして、母自身が、体調が良いと感じて動いたことによる事故と認識していた」とのことです。施設は、転倒事故当日に来所した申立人に以上の経緯を説明したとしていますが、施設の母に対する対応経過の説明が十分に申立人に伝わっていなかったのではないかと考えられます。施設は事故発生直後だけでなく、家族が落ち着いた時期に再度、事故の経過を説明することを検討いただきたいと思います。

今回の事案を通じて改めて明らかになったことは、福祉サービス提供の現場においては、福祉サービス提供者の側の言動や対応を、利用当事者がどのように感じるかが重要だということです。施設は現行制度の下ではおおむね適切な行動をとってきたと考えられますが、母や申立人に十分な理解が得られていなかったことも事実です。福祉施設は、利用者やその家族の心情を理解するためコミュニケーションの円滑化が求められます。特に介護事故が生じてしまったような重要な場面では利用者や利用者家族に対して、今後の対応策や事故の経緯などについて適切な時期に丁寧に説明することを心がけていただきたいと思います。

施設は入所者の心身の状況が大きく変化した場合、運営規定にあるとおり個別支援計画の見直しを迅速に行い、入所者やその家族にも適切に説明を行う必要があると思われます。しかし、今回施設では母が末期がんと診断された後に体調が悪化したにも関わらず個別支援計画を見直していません。個別支援計画を見直すことは、施設としても課題が明確になり、母にとって何が必要で良いことなのか、施設で対応可能なサービスは何か、家族とも確認できる機会となったのではないかと思います。

#### 【申入れの事項】

施設は、入所者の個別支援計画について適切な時期に必要な見直しを行うこと。

#### 【申入れの結果】

- (1) 施設は、個別支援計画を適正な時期に見直すことができるように、利用者の日々の状態変化に気づき、真のニーズが引き出せるようにアセスメントを実施します。
- (2) 施設は、長期入院など心身の状態に変化が見込まれる際には、個別支援計画の見直しを実施します。
- (3) 施設は、利用者の希望や目標などの変化により、生活支援に変更があった際にも、個別支援計画の見直しに努めます。
- (4) 施設は、現在のケア内容に変更が発生した際は「引き継ぎ書」で職員に共有しておりますが、併せて個別支援計画を見直し、利用者や家族と確認を行います。

## (2) 介護保険

### 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

#### 【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）のショートステイ（短期入所生活介護）を利用しました。母が自宅に戻る日に、施設から「母がこれから帰るが、右足のすねに内出血がある」と伝えられました。帰宅後母の足を確認したところ、施設からの報告以外の部位にも腫れや痛みの訴えがあり、後日受診した結果、足を骨折していました。

申立人がショートステイ中の母の様子について確認するため施設に連絡したところ「確認して連絡する」とのことでしたが、待っても連絡がなく、再度連絡したところ、施設長から「母は自宅で骨折したのでは」との発言がありました。また、施設の看護師から事前に聞いていたショートステイ中の母の様子とは異なる説明を施設長から受けました。

申立人は、施設の説明や対応に納得がいかず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、福祉オンブズマンが施設の対応について問題と考える主な点は以下のとおりでした。

第一に、福祉オンブズマンは、母がショートステイ利用中継続して職員に痛みを訴えていたにもかかわらず、母の体調についての職員間の引継ぎが簡易なものに留まっていたことについて疑問に思いました。サービス利用中の母の様子について、夜間に靴下を脱がせようとしたら嫌がったことや、右足を曲げて苦しそうに顔をしかめていたこと、またある時点からは痛みの訴えが強かったので看護師を呼んで確認をしたが経過を見ていくとされたこと、そのほか、臥床時にも右足を伸ばすと痛みで顔をしかめていたことがあったことなどが判明しました。ケガの原因にかかわらず、これらの情報が施設内で共有され、医療職が確認し、家族に伝えられていれば、家族は母の退所日にすぐに母を受診させることが可能であったと考えます。

第二に、施設には利用者の体調の変化について、どのような場合家族に連絡が必要と判断するかについて明文化された基準がありませんでした。本来施設の責任者が判断すべき問題について体調の変化を発見した職員に対応を任せることは好ましくありません。また、事前に家族にどのような場合に連絡が必要かなどをアセスメントしておいた方が良いでしょう。

第三に、施設には利用者の体調の変化などについての記録の記載方法（傷病の発生、改善に関する追記方法も含めて）について決まりがなく、基本的に記載者の裁量が大きい状況でした。体調の変化については日時をきちんと入力し、改善状

況も含め一定の決まりに従い記載する方法が望ましいと考えます。

第四に、施設は申立人から母のショートステイ利用中の経過の報告、監視カメラの映像の保全と閲覧、介護記録の開示を求められ、経過報告書や介護記録を抜粋して申立人に渡しました。情報提供当時、施設が必要な情報を秘匿しようとした意図が見受けられたわけではないですが、元々どのような記録項目があったかを伝えず、抜粋を開示した方法は適切ではなかったと考えます。

第五に、施設の苦情対応についてです。施設を運営する法人には「苦情対応規程」（以下「規程」といいます）があります。規程上、苦情受付担当者は苦情の内容や要望、第三者委員会への報告の要否、話し合いへの同委員の助言・立会の要否などを確認する必要があります。しかし、施設は、施設での介護事故を疑う申立人に対し、施設の苦情解決制度の流れを案内したり、第三者委員への報告を求めるかを尋ねたりするなどの規程に則った対応をしませんでした。施設の苦情解決制度は施設と利用者の和解のためにだけあるのではなく、その経緯結果を記録し、法人の事業報告に掲載することで、同種の苦情を防止し、法人のガバナンスにも資するためのものですから、手続きを取らないことは利用者及び法人両者に対して良い判断ではなかったと考えます。

上記の調査結果をふまえ、福祉オンブズマンは、次のとおり改善のため申入れを行いました。

#### 【申入れの事項】

- (1) 施設は、利用者の体調の変化について家族に連絡する基準を明示し、職員に周知すること。またサービス提供にあたり必ず家族と相談し、連絡を要する場合の個別事情があればその旨記録するなどして職員に周知すること。
- (2) 施設は、支援記録に記載すべき内容及び記載方法を見直し、時系列で近時の記録を確認できるよう記載し、記録内容を複数で確認するなど施設内で正確に情報が共有できるようにすること。
- (3) 施設は、施設で定めた苦情対応規程に則った苦情対応を実施すること。
- (4) 施設は、情報開示請求の対応にあたっては、開示を希望する内容を聴き取り、施設で保有している情報の項目を伝えるなど、個人情報保護に関する法律の趣旨に沿った対応を行うこと。

#### 【申入れの結果】

- (1) 施設は、家族へ利用者の体調の変化等を連絡する場合についての基準を定め、職員に周知し、アセスメントシートや記録に反映しました。
- (2) 施設は、介護記録システムにおける利用者の事象に紐づく記録については追記する形での入力を認める一方、追記した日時を必ず加えることとしました。
- (3) 施設は、法人の苦情対応規程に則った対応の徹底を図るとともに、定期的な規程の見直しを行い、円滑な苦情対応に努めるようにします。
- (4) 施設は、情報開示請求者に対し、施設が保有する情報の項目を伝え、開示を希望する内容を明確に聴き取り、開示の可否を判断します。

## 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

### 【苦情申立て内容】

申立人の同居人（以下「同居人」という。）は、看護小規模多機能型居宅介護事業所（以下「事業所」という。）に週7日宿泊し、週1日数時間帰宅する生活を数か月していました。後から知ったことですが、事業所は居宅で生活している人が短期間宿泊する場合の利用を基本としており、同居人が行ったような長期の宿泊は規定に違反していると申立人は思いました。その間、事業所が同居人に必要なりハビリを実施せず、申立人が事業所内で同居人にリハビリを行うことを認めなかったため、同居人の筋力は著しく低下し、日常生活に著しい支障が生じました。

申立人は、介護保険課に対し、事業所に対して厳格な実態調査を実施し指導するよう求めました。すると、1か月後に、介護保険課から「事業所に事実確認を行い、指導助言を行いました」という回答がありました。申立人は、詳細がわからないことを不満に感じ、面談を希望しました。その結果、面談は行われましたが、介護保険課が施設にどう対応したのかわからないまま終了とされました。その後も手紙で回答を求めましたが、回答はありませんでした。

申立人は、事業所や介護保険課の対応に納得ができず、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

看護小規模多機能型居宅介護事業所は、「通所」を中心に利用者の選択に応じて「宿泊」「訪問」といったサービスを組み合わせて多機能なサービスを提供する小規模な拠点です。利用者は自宅に居住し、在宅介護サービスを受けながら、併せて事業所で宿泊サービスを利用するという形での利用が想定されているとのことです。一方、区条例では宿泊日数の限度は設けておらず、事業所としても特に具体的な宿泊日数の限度を設けてはいないとのことです。

申立人は、申立人が同居人の歩行のリハビリを事業所内で行うことについて、当初は事業所が了承しながら、後日突然中止し、職員もリハビリを行わなかったため、同居人の筋力が著しく低下したと考えています。事業所は、申立人から病院でリハビリの指導を受けたからリハビリを行うことができるとの申出があり、申立人が同居人のリハビリを行うことを一旦は了承しました。しかし、理学療法士の歩行評価や申立人のリハビリの様子、同居人の全身状態から、事業所職員以外によるリハビリは安全性に問題があると判断し、申立人が事業所で同居人にリハビリを行うことはやめてほしいと申立人に伝えたということです。そして、事業所では、同居人の身体状況を確認しながら、理学療法士と作業療法士の勤務日に、同居人の日常生活動作のリハビリを継続すると伝えたということです。ただ、事業所は、同居人の身体状況を一番に考え、申立人によるリハビリを中止させることを会議で決定し、申立人に伝えていたにもかかわらず、残念なことにその理由や考えが申立人には理解

されていません。事業所は福祉サービスを提供するにあたり、利用者の様々な状況を勘案しケアプランを作成されていると思います。しかし、状況が変化し、ニーズが変わることがあることは言うまでもありません。利用者や家族にとって最適なサービスを提供できるよう、また、サービスの必要性をしっかりと説明し理解いただけるよう必要に応じてケアプランの変更をしていただきたいと思います。

介護保険課では、区民から事業所に対する苦情があった場合、苦情内容を聴き取り、苦情のあった方の同意を得たうえで、事業所へ原則電話等で事実確認し、必要に応じて以降の対応依頼や助言等を行うとのことです。介護保険課は、申立人からの苦情を施設における福祉サービスに関する苦情と捉え、事業所に対し事実確認を行っています。苦情のあった方から希望があった場合、事業所に伝えた内容について苦情あった方に電話では説明するとのことですが、今回は申立人から繰り返し苦情相談があったため、事実確認の調査に行った旨を申立人に文書で伝えました。その後、申立人から文書の内容について説明してほしいとの要望があったため、介護保険課は申立人と面談を行いました。介護保険課は事実確認の結果を伝えましたが、申立人が介護保険課の説明を遮り自身の考えを話し続けたため、予定していた全ての説明はできなかったとのことです。介護保険課は面談を2回行いましたが、申立人からの話が続き、これ以降の対応はできないことを伝えましたが、申立人からはその後も面談を求められたとのことです。

申立人は「施設は、同居人を週1回帰宅させることで利用対象である『在宅で生活している人』扱いにしているが、『短期間の宿泊』を想定している施設であるのなら利用日数の上限が定められているはずだ」と考えていました。介護保険課は、在宅で生活している人を対象としているが一週間に何回自宅で生活する必要があるのかについての規定はないこと、短期間宿泊を想定しているが利用の宿泊数の限度の規定はないことは説明していましたが、「区としては、区条例等に照らし、違法とは考えない」旨をはっきりと申立人に伝わるように説明できていませんでした。申立人にとっては、「在宅」、「宿泊日数の上限」の考え方についての疑問が解消されないことが、今回の苦情申立てになった大きな要因であると考えられました。介護保険課には、申立人が何について疑問を感じているのか、何を教えてほしいと思っているのかを改めて確認し、説明していただきたいと思います。

#### **【申入れの事項】**

介護保険課は、申立人に対して、申立人が事業所のサービスや介護保険課の回答に対し、何について疑問を感じ、教えてほしいと思っているのかを確認し、説明すること。

#### **【申入れの結果】**

申立人に対し、介護保険課の説明内容についての疑問点を問う確認書を送付し、申立人から回答を得ました。申立人に説明内容が十分伝わるよう回答書を作成します。事業所の利用に係るいわゆる「在宅」「宿泊日数の上限」について、資料に説明文を付して、回答書と合わせて発送予定です。

### 事例3 デイサービス送迎時の緊急対応が不満だ

#### 【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、通所介護事業所（以下「事業所」という。）のデイサービスを利用して単身で生活していました。申立人は事業所に「母が通所する際は玄関まで迎えに来てほしい。母に何かあれば連絡してほしい」と伝えていました。

ある日、母の住むマンションの管理人から申立人に連絡があり、リビングで母が倒れており、救急車を呼んだとのことでした。その日は母の事業所への通所日であったため、お迎え時、母がどのような様子であったかを知りたいと思い申立人が事業所に連絡したところ、「お迎え時、母はベッドに寝ていて、『支度が出来ていないので休む』と言っていた」とのことでした。しかし、その後、事業所の説明は、「（お迎え時）母は倒れていた」、最終的には「リビングで床に座っていて具合が悪いと言っていた」と変わりました。

申立人は説明が二転三転する事業所に不信感を抱き苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマンは、母が救急搬送された当日における事業所の送迎職員の対応について調査しました。事業所によると「送迎職員は玄関のドアを開け、母に呼びかけをして応答を確認し、母が足を伸ばした状態で座っている姿を確認した。母から『体調が悪い、休む』と言われ、緊急な状態ではなかったため退去し、管理者へ報告したが電話が繋がらず、事業所に戻ってから報告した」とのことでした。

この点、申立人は母の膝が悪いことについて事業所に伝えていたので送迎職員は母の異変に気付くべきであったと考えています。

送迎職員には、母の安否を確かめる義務があったと思われる一方、当日母から助けを求められなかったという事情もあったとのことで、緊急な状態とは捉えなかったことについてやむを得ない状況であったのかもしれませんが、一方で、事業所の管理者の対応には大きな問題があると福祉オンブズマンは考えました。

なぜなら、当日管理者は送迎職員から「（母は）体調不良で欠席する」と報告をされたにも関わらずこれを「支度ができていないので休む」と聞き間違い、その結果、体調不良での欠席の際には家族へ報告するという事前の合意を守れなかったためです。

今回送迎職員が母の欠席について管理者に電話連絡をした際、管理者も他の利用者の送迎中で電話が繋がらなかったことが判明しました。この点、即時に送迎職員が管理者に連絡でき、管理者が落ち着いてこれを受け記録できる状況であれば、聞き間違いが発生する確率は低かったように思います。したがって、事業所は管理者が管理に集中できる十分な体制を取るべきであったと考えました。

また、管理者の母の身体や生活状況への認識不足により事態の重大性を受け止められなかったことも問題ではないかと福祉オンブズマンは考えます。職員らが、母が

人工股関節で長座位から独力で立ち上がれないことなどについて把握していれば、母が立ち上がれずに困っていたのではないかという想像力が働いたはずです。そこで、福祉オンブズマンとしては、事業所は、利用者の状況の正確な把握や理解ができる情報共有の仕組みについて再度見直すべきと考えました。

事業所の事後対応について調査したところ、事業所は申立人から「具合が悪い母に対して事業所がお迎え時適切な対応を怠っていたのでは」と疑念を抱かれ、説明を求められましたが、適切な苦情対応ができませんでした。申立人の訴えによると母のお迎え時の状況についての管理者の説明に看過できない変遷があったほか、事業所側としても、苦情の処理についてクレーム処理票に記載すること以外はしておらず、適切な苦情対応の手順を定めた苦情対応マニュアル等を作っていなかったとのことです。福祉オンブズマンとしては、事業所は苦情対応について、即時にチームで対応できるように苦情対応マニュアルを策定し、組織的に問題に対応できるようにしていただき、今後は事業所の運営がより適切に行われるよう見直しを図られることを望みます。

#### 【申入れの事項】

- (1) 事業所は利用者に関する健康状態や支援における注意事項などの正確な把握や理解ができるように、情報共有の方法について再度見直すこと。
- (2) 事業所は管理者が管理者業務に集中できるよう、必要な体制の見直しを検討すること。
- (3) 事業所は、苦情対応マニュアルを策定のうえ苦情対応について記録し、結果を苦情申立人に伝えるなど、事業者として適切な苦情対応ができるようにすること。

#### 【申入れの結果】

- (1) 事業所は利用者の送迎時やサービス提供時に利用者に通常と異なる状況があった場合、必ず実績メモに記入することを徹底します。また社内回覧板を新設し、伝達漏れを防ぎます。加えて（利用者の家族やケアマネジャー等への）電話対応等の有無を記載した個別実績報告書を作成します。
- (2) 事業所は管理者が管理者業務に集中できるよう管理者補助を新設し、管理者の補助を行います。
- (3) 事業所は、苦情対応マニュアルやクレーム処理票の運用方法を見直し、職員に研修を行い、内容を周知徹底します。また、苦情であるかの判断、苦情対応が必要かどうかをチームで判断し、対応します。

## 事例 4 特別養護老人ホームの支援が不満だ

### 【苦情申立て内容】

申立人の弟（以下「弟」という。）は半身に麻痺があり、要介護5で特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）に入所しています。

弟は胃ろうをしています。施設は誤嚥防止のため、ベッドから車椅子に移乗して胃ろうを行うことをルールとしていました。弟は体が大きく、施設にある車椅子では幅が狭くて体が痛いと言え、体に合ったサイズのものを用意すると施設から伝えられていました。しかし、半年経っても一向に準備してもらえず、結局、施設では購入しないと伝えられました。車椅子を施設、利用者のどちらが準備すべきなのかについての説明が曖昧で対応が遅れたことに申立人は不満を感じています。

弟は車椅子が体のサイズに合っていないことから尾てい骨に、職員が服をつかんで車椅子に移乗させているため首にそれぞれ痛みが生じ、車椅子に乗ることに恐怖を感じています。

申立人は施設の対応改善を望み福祉オンブズマンに苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、施設の対応について福祉オンブズマンが問題と考える点について述べます。

第一に、施設は、施設の既存の車椅子が弟の体格に適合していない状況を入所当初から把握していましたが、そのような場合に、別途利用者側で車椅子を用意する必要があるという考えについて早い段階で弟及び申立人に対して明確に説明していませんでした。車椅子をどちらが準備すべきかについて認識の違いが生じ、結果として調整に時間を要する状況となりました。この点は、入所前のインテーク、入所時のアセスメントの在り方について、検討の余地があることを示しています。

第二に、移乗及び胃ろう介助時の対応についてです。弟が車椅子への移乗時に不快感や恐怖感を抱くに至った背景として、移乗時の身体的負担、職員の声掛けや対応の仕方などが影響した可能性が考えられます。要介護度の高い利用者に対しては、身体的な安全確保に加え、心理的な安心感への配慮も重要であり、対応方法について丁寧な確認と共有が求められます。

第三に、苦情申立内容にかかわる施設の苦情対応全般についてですが、施設が苦情と認識したものについては、「相談苦情対応記録」に記録することが、施設の苦情対応マニュアルには定められています。今回施設は申立人から車椅子の件を含む多数の相談を受けていましたが、実際に苦情として「相談苦情対応記録」に記載したのは、ごく一部のみで、施設内の回覧だけで対応を終了し、それ以外については「相談苦情対応記録」には記載しませんでした。申立人と面談を行ったことで施設としては説明・対応済と考えていたことが、申立人にとってはそうではなく、その後、施設は申立人から納得できる回答をもらえていないと連絡を受ける事態となりました。申立人からの要望もしくは苦情が何であるかを苦情対応マニュアルの規程に則り両方で確認し

合わなかったことにより両者でこのような認識の違いが生じてしまったのではないかと考えられます。また、苦情を受けて行った話合いの結果や約束した施設の対応を申立人に報告しなかったことで、申立人としては取り交わした約束を今後施設が守ってくれるのか不安に思ったのではないかと推察します。これらのことから福祉オンブズマンとしては、施設は施設の苦情対応マニュアルに沿った対応が必要であったと考えます。

最後になりますが、調査において福祉オンブズマンが施設の支援記録を確認した結果、職員が昼夜を問わず懸命に介護に携わっていることが伺えました。また、折に触れ、対応方法について多職種の職員で話合いの機会を持ち、それらも含めて支援記録に詳細に記載していることが確認できました。ただし、今回は残念ながら車椅子を利用者、施設のどちらが準備するか等について説明の齟齬が生じています。利用者からの要望や質問、それに対して施設が回答した内容についても記録することが利用者保護のみならず施設のリスク管理にもつながると福祉オンブズマンは考えます。

本件は、重度要介護状態にある利用者に対する日常的なケアの過程において、説明、判断、記録及び情報共有が十分でない点が積み重なり、その結果として家族との間に認識のずれや不信感が生じた事案であると整理できます。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは以下のとおり介護保険課に申入れを行います。施設においては、本件を契機として、利用者及び家族との情報共有や説明の在り方を改めて点検し、安心して福祉サービスを利用できる体制づくりが進められることを期待します。

#### 【申入れの事項】

施設は、苦情対応において、苦情内容を施設・苦情申出人双方で確認し、話合いの結果や改善を約束した事項について苦情申出人に報告するなど、施設で定めた苦情対応マニュアルに沿った苦情対応を実施すること。

#### 【申入れの結果】

今回の事案では施設の担当者が苦情対応マニュアルの確認を怠り、個人の判断で対応していたことを確認しました。マニュアルの重要性の周知が不足しており、運用の確認体制も不十分であった結果であると認識しています。

組織としての統制機能を確実に働かせ、適正かつ一貫性のある苦情対応が継続的に実行できるよう以下のとおり施設の体制を刷新し、規程遵守体制の見直し及び運用体制の強化を図ります。

第一に、全職員を対象に、マニュアルの重要性と具体的な活用手順を周知し、対応が必要な場面では事前にマニュアルを開くことを徹底します。

第二に、苦情や相談の初期段階において、必ず管理者あるいは担当部署の責任者が介入し、マニュアルに沿った対応がなされているかをダブルチェックする体制へ変更します。

第三に、苦情対応を含む手順について、管理者による確認体制を明確化するとともに、遵守状況の定期的な点検を実施し、再発防止を徹底します。

## 事例5 ケアマネジャーの対応に納得がいかない

### 【苦情申立て内容】

申立人は父を在宅介護することが困難になり、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に父が入所する介護施設が決まるまでの間、ショートステイを利用したいと相談しました。すると、ショートステイの空きがないとのことで父は入院治療が必要な状態ではありませんでしたが一旦入院するよう促され、了承しました。

しかし、入院中、父の体調が悪化しました。申立人は病院の治療方針に納得できず、ケアマネに施設入所や転院の力添えを頼んだのに何もしてもらえず、いつの間にかケアマネは退職し、新しい担当もつけてもらえず、その後父は亡くなりました。

入院させたら支援は終了というような居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）の対応に納得がいかず申立人は苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回ケアマネは、父のショートステイ先を探しましたが空きがなく、病院のレスパイト入院が利用可能であることがわかり、父の入院を申立人に促し、同意を得ています。しかし、申立人は父の入院の形態が「レスパイト入院」であることをケアマネから告げられておらず、「レスパイト入院」とはどのようなものか、「レスパイト入院」とショートステイの違い等を伝えられていませんでした。事前にこれらを説明していれば、申立人はレスパイト入院ではなく、ショートステイの空きが出るまで待つなどの選択もできたかもしれません。

次に、事業所は、「退院後在宅に復帰するのであれば入院中も事業所の支援は続くが、退院後施設に入所するなど在宅に復帰しない場合は、事業所の支援は終了する」との考えがあり、父については退院後施設入所の流れであったため、入院した日をもって事業所の支援は終了するという考えでした。しかし、父のケアマネは、上述の事業所の考えを申立人に説明せず、父の病状悪化後、申立人から病院に対する苦情、転院の希望、介護施設を探してほしいなど、父に関する様々な悩みについて相談を受け続けました。ケアマネは、事業所としての支援は終了しているにもかかわらず申立人から父の入院加療について相談された際、病院での説明に立ち会うなど、業務として関与すべき範囲外であっても、誠意をもって対応する努力をしました。

その後ケアマネは退職しましたが、事業所も退職したケアマネの代わりに担当職員を設定するなど申立人への対応に努めました。しかし、ケアマネや事業所が、申立人に対して、入院中の加療については、患者の安全のため医師の指示に従う必要があること、ケアマネは治療内容につき意見を言う立場にないことを申立人が理解できるよう説明できていなかったこともあり、かえって、申立人を不安にさせ、事業所に対する不満を募らせる結果となりました。

事業所やケアマネは、利用者等から何か相談があった場合、親身になって話を聴くのと同時に、対応できない場合は対応できない理由を説明し、然るべき相談窓口を紹介するのが真に相談者の助けになるものだと福祉オンブズマンは考えます。

### (3) 障害者総合支援法

#### 事例 1 グループホームの薬の管理体制に不満がある

##### 【苦情申立て内容】

申立人の子（以下「子」という。）は障がいがあり、グループホームに入所しています。申立人は定期的に子の薬をグループホームに預けていますが、過去にグループホームで薬の取扱いに関するトラブルがあったため、薬の受渡しの際は申立人とグループホームとで薬の内容を確認し、「預かり証」を交わすルールになっていました。

ある日、申立人は3週間分の薬をグループホームに渡しました。すると2週間後、グループホームから「薬が1週間分足りない」との連絡がありました。申立人は3週間分渡したことを伝えましたが、グループホームからは「グループホームでは紛失していない。2週間分しか受け取っていない」と言われました。

申立人は区の障害福祉課に相談しましたが、利用者ではなくグループホーム側に立った対応だと感じました。申立人は、グループホームは薬を扱うことの重大さを理解していないと感じ、苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

##### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

グループホームでは、利用者の薬の管理について服薬マニュアルを作成し、「保護者から薬を持ち込まれた場合は、保護者と薬の確認を行い、『預かり証』を作成して渡すこと」と定めていました。ただし、本件では薬を預かる際に両方で確認が行われておらず、預かり証も渡していませんでした。申立人からの急な要望によるグループホーム外での薬の受取りでしたが、その場で確認が行われていれば、本件苦情申立てに至らなかったのではないかと考えます。

また、グループホームでは申立人からの要望に応じ、通常も、子が持込んだ薬を預かり、後日預かり証を送付する方法を認めていました。原則と異なる対応をする際には「服薬マニュアル」をどのように読み替えるのかを明確にすべきであると考えます。

また、申立人から「3週間分の薬の一部は後日持ち込む」、「担当職員以外には薬を触れさせたくない」との話がありました。申立人から薬を預かった職員は子の担当ではなかったことから、当該薬の内容を確認せずに保管し、担当職員も2週間後に追加分の薬を受け取って初めて薬の内容を確認しました。また、預かった薬の在庫を記録する「薬残数確認表」にも追加分を受け取った日に預かった薬の合計をまとめて記入していました。こうした手続き上の不備により、薬が不足している事実の発見が遅れ、また、預かった薬の内容を客観的に説明することができず、申立人の不信感が大きくなったと考えます。

グループホームが1週間分紛失したのか、申立人から元々2週間分しか預かっていなかったのかについては、互いの主張が異なっていました。ただ、グループホームは薬を保管する棚に施錠していたので紛失していないと主張していますが、薬の紛失を防ぐためにはあわせて在庫を確認することも必要になると考えます。グループホームは申立人

には毎日、薬の在庫を確認すると約束していましたが、服薬マニュアルには薬の在庫を確認する頻度に関する規定がありませんでした。利用者、利用者家族に説明できるように、グループホームは薬の在庫確認をする頻度を明確にしておく必要があると考えます。

また、本件に関する薬の預かり証については、預かった薬の数について両者の主張が異なっていたため申立人に渡せずにいたところ、申立人から預かり証に「1週間分紛失」と記載するよう強い催促があったため、やむなく担当職員は「1週間分紛失」と、グループホームの考えとは異なる記載をしました。この経過からグループホームが組織として苦情対応できていなかったことが考えられます。利用者や利用者家族からの苦情には、複数人で対応し、上席職員にも報告して経過を記録する等、組織として対応すべきです。職員が安心して働ける職場とするためにもグループホーム全体として苦情対応へのスキルアップに取り組んでいただきたいと思います。

障害福祉課では、グループホームが薬を預かる際に内容確認を怠ったことが苦情の原因となったと捉えていました。グループホームに対し、薬を預かる際の内容確認を徹底すること、また、預かり証の交付漏れがないよう指導していました。ただし、障害福祉課は、申立人からグループホームでの過去の薬に関するトラブルの経過も含めて苦情があったにもかかわらず、当時のトラブルに関するグループホームからの報告内容を再確認しなかったため、グループホームが申立人には「毎日、薬の在庫を確認する」と約束していたにもかかわらず、実践していなかったことに気づきませんでした。苦情を伝えられた際、障害福祉課は過去の経過報告を再点検すべきであったと考えます。

区には障害者福祉施設における服薬管理を重要なリスクマネジメント領域として位置づけていただきたいと福祉オンブズマンは考え、以下の申入れを行います。

#### 【申入れの事項】

- (1) グループホームは、預かった薬の在庫を確認する頻度を服薬マニュアルに明確化し、利用者や利用者家族に周知し、定めた内容の実行を徹底すること。
- (2) グループホームは、薬を受領する際は利用者・家族の面前で即時開封・数量確認・薬名照合を行い、正確な記載日時を記し、受領者署名を付した預かり証をその場で交付するよう徹底すること。例外を設ける場合はその旨を明確化すること。
- (3) グループホームは、研修の実施等により、グループホーム全体として苦情対応へのスキルアップに取り組むこと。
- (4) 障害福祉課は、障害者福祉施設における服薬管理を重要なリスクマネジメント領域とし、区内障害者福祉施設に改めて注意喚起すること。

#### 【申入れの結果】

- (1) 服薬マニュアルを改正し、月に2回、預かった薬の在庫を確認することを明記し、利用者や利用者家族、職員に周知しました。
- (2) 服薬マニュアルを改正し、薬を預かる際の内容確認について、より具体的な手順を明記し、利用者や利用者家族、職員に周知しました。例外を認める場合は、その取扱いを明確にすることとしました。
- (3) 職員を苦情対応研修に参加させ、職員会議で研修内容の理解の深化を図りました。
- (4) 区立障害者福祉施設の施設長会において、服薬管理の徹底及びマニュアルの適正運用等の注意喚起を行いました。

## 事例 2 保健師に誤魔化すような説明をされた

### 【苦情申立て内容】

申立人は精神疾患があり、グループホームの入所を希望しました。入所手続きにあたり、地域福祉課から「障害支援区分認定調査（以下「調査」という。）のために来所してください」と言われました。しかし、指定された日に窓口に行ったところ、申請書の記入を促されただけで調査は行われませんでした。後日、申立人は手紙で「なぜ調査が行われなかったのか。調査ができないのなら、なぜ連絡してくれなかったのか。わざわざ遠方から来所する必要があったのか」と理由の説明を求めました。すると、地域福祉課から手紙で「担当職員の体調不良で調査を行えなかった。申立人は現在の施設の利用が長期化しているので、できるだけ早く手続きを進めた方が良いと考えた」と回答がありました。申立人は手続きについてきちんと説明してくれない地域福祉課の対応に納得ができず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

本件苦情申立ては、地域福祉課に日時を指定され、呼び出されていたにも関わらず、申立人が来所した時点で初めて調査ができないと告げられたことが発端です。地域福祉課は、担当職員の体調不良による急な欠勤により調査が行えませんでした。当日は申立人の表情が陰しかったため、調査が行えなくなった理由を説明できなかったとのことでした。その後、申立人から手紙で説明を求められたため、初めて上記理由について説明し、謝罪したとのこと。この点、福祉オンブズマンとしては、当該担当部署には複数の職員が配置されているにもかかわらず、一人の欠勤によって予定の調査が実施できなかったことに疑問を持ちました。また、区側の事情で調査ができなくなったのであれば、判明した時点で速やかに申立人へ連絡すべきだったと考えます。

また、申立人からは、当日担当職員の欠勤が判明した時点で速やかに申立人に連絡し別日に変更しなかった理由についても説明を求められました。この点、地域福祉課は申立人に「申立人が当時利用していた施設は利用期限を超えていたため、当日調査はできなくてもグループホームの入所手続きを少しでも進めた方が良いと考えた」と説明しました。しかし、申立人からの「申請だけなら郵送でできたのではないか」との疑問に対して十分な説明ができていませんでした。地域福祉課は、福祉オンブズマンの調査において「当日、直接申立人からグループホームへの入所希望、日程等を確認する必要があった」と回答されましたが、そうであれば苦情申立てに至る前に地域福祉課からその旨申立人に説明すべきでした。

今回の苦情の本質は、一方的に日時指定され来所を指示されたにも関わらず、一方的に調査の実施を拒まれ、適切な理由の説明もされなかったということにあります。事後の適切な説明のほか、事前にあらかじめ、いつまでにどのような手続きが必要かを申立人と地域福祉課で共有することが重要だと福祉オンブズマンは考えます。

本件調査の中で地域福祉課から申立人へのお詫びと職務執行体制の強化の話がありました。福祉オンブズマンは地域福祉課の今後の取組みに期待します。

## (4) 児童福祉

### 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

#### 【苦情申立て内容】

申立人の子（以下「子」という。）は、私立保育園（以下「園」という。）に通っています。子は、アトピー性皮膚炎が悪化したことを理由に園長から登園自粛要請があり、園を休んだことがありました。また、園から「子が皮膚をかいて血が出てしまい、保健衛生面、他児への保育に影響が出ている」と言われ、保育時間短縮の要請があり、応じたこともありました。

その後、申立人の夫も出席を要請された面談があり、クラス担任からは「軟膏塗布のため子の体を押さえつけることが虐待に当たるのではないかと不安」、園長からは「子は、健康で集団生活ができる子どもではない、出血する状況では預かれない」等話がありました。子がどういう状態なら登園可能なのか園からは明確な回答はなく、子が登園できるための前向きな提案はもらえませんでした。

登園自粛要請は園側の判断のみで行われ、「出血が止められないなら園を休んでもらうしかない」という一方的な園の方針で転園せざるを得ない状況に追い込まれました。申立人は、園の対応に納得ができず、苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

園は、子のアトピー性皮膚炎の悪化により、かきむしりによる出血、それにとともなう血液感染のリスクから、集団生活が難しいとの判断で、申立人に登園自粛及び保育時間短縮の協力を依頼しました。保育サービス課では、登園自粛について、感染症にかかっているのか不明な状態であったとしても、感染症対策ガイドラインにある「登園を控えるのが望ましい場合」の例に該当するなど、保育園が集団保育は難しいと判断した場合は、保護者に登園自粛や保育時間短縮を求めることはやむを得ないという認識を示しています。園長が申立人に登園自粛の協力をお願いしたのは、やむを得ない状況であると判断したためであるということは理解できます。

一方、子が、かゆみが強く手で患部をかいてしまうなど出血が止まる予測が立たない場合は、いつになったら保育園に登園できるのか分からず、申立人が不安に思ったことも理解できます。また、申立人は「一方的な園の方針」により登園自粛を要請されたと捉えていることから、園からの登園自粛についての丁寧な説明が不足しており、申立人との合意形成が不十分であったのではないかと考えます。保育サービス課はアレルギー対応ガイドラインのとおり「アトピー性皮膚炎について保育園での対応が必要な場合は、医師が記入する『保育所におけるアレルギー疾患生活管理指導表』（以下「生活管理指導表」という。）を活用し、保護者と話し合いながら保育園でできる対応を行うことが望ましい」としています。しかし、園では「食物アレルギーについては生活管理指導表で対応しているが、アトピー性皮膚炎につ

いてはアレルギー対応ガイドラインに沿った対応をすべきという認識はなく、生活管理指導表での対応はしていない」ということが福祉オンブズマンの調査で明らかになりました。園は、子の症状が悪化したのなら保護者に生活管理指導表の提出を求め、生活管理指導表を用いて子の対応について両方で話合う必要があったと福祉オンブズマンは考えます。

また、子の担任の「軟膏塗布のための対応が虐待にあたるのではないか」という不安は、園の職員の保育方法に由来するのではないかと福祉オンブズマンは考えます。まずは、保護者に対して、上述にある不安を感じながら子に対応していることを説明し、対応への理解を得ることが必要だったのではないのでしょうか。そのうえで、園は職員に対して、アトピー性皮膚炎がある児童への対応について、研修を受講させるなど保育技術の向上を図る必要性があったのではないかと思います。

保育サービス課では、毎年度区内の保育園に対し、保育園に対する区の指導検査の説明会を行い、保育実施に関して留意すべき事項等を周知しており、アトピー性皮膚炎についても園はアレルギー対応ガイドラインに沿った対応をすべきと考えているとのことでした。しかし、実際には園ではこのようには認識されていなかったことから、周知や説明が十分ではないことが考えられます。

区内の保育園には、アトピー性皮膚炎を含むアレルギー疾患の児童は一定数いると推測します。本件を踏まえ、説明会でもアトピー性皮膚炎を含むアレルギー疾患への対応について、もう少し丁寧な説明をしていただきたいと思います。

#### 【申入れの事項】

- (1) 園は、アレルギー対応ガイドラインを再確認し、アレルギー疾患を有する児童の保育において生活管理指導表を活用するなどして、保護者と話し合いの機会を持つことを検討すること。
- (2) 園は、アトピー性皮膚炎を含むアレルギー疾患を有する児童への対応についての研修を行うなど、職員の専門的知識及び保育技術の向上に取り組むこと。
- (3) 園は、保育内容に不安や疑問が生じた時は保育サービス課に相談するなど、第三者の意見を取り入れるようにすること。
- (4) 保育サービス課は、指導検査の説明会や園長会などの機会をとらえて、アレルギー対応ガイドラインの周知に努めること。

#### 【申入れの結果】

- (1) 園は、職員全員で苦情申立ての詳細の共有とアレルギー対応ガイドラインの再確認を行い、「生活管理指導表」の活用やアレルギー疾患への対応について検討します。
- (2) 園は、アレルギー疾患を有する児童、保護者に専門性をもって対応できるよう嘱託医の指導や園内外研修等で知識及び保育技術の向上に努めます。
- (3) 園は、今後も嘱託医や保育サービス課に相談し、指示及び見解を仰ぎます。
- (4) 保育サービス課は、アレルギー対応ガイドラインに関し、年度初めや例月の施設長会及び集団指導講習会等の機会を捉え周知徹底するとともに、個別事案に係る相談においても、保育園の理解度に合わせガイドラインの活用を意識づける助言、案内に努めます。

## (5) 生活保護・生活困窮等

### 事例 1 通知が遅れた理由を教えてもらえない

#### 【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人が家具什器費等の申請を生活福祉課に行ったところ、申請から14日以上経過して保護申請却下通知書が届きました。

生活保護法には保護実施機関は保護申請のあった日から14日以内に申請者に決定内容を通知しなければならないとあり、期間内に通知をしなかったときは、書面にその理由を明示しなければならないとあります。しかし、今回申立人が保護申請書を提出してから保護申請却下通知書が自宅に届くまでに14日以上経過していましたが、保護申請却下通知書内には遅れた理由が記載されていませんでした。

申立人は、決められたルールに則った対応をしない生活福祉課の対応に不満を持ち苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

保護の実施機関は、保護の開始の申請や変更の申請があったときは、申請者に書面で申請のあった日から14日以内に結果を通知しなければならず、特別な場合は30日に延ばすことができ、14日以内に通知しなかったときは書面にその理由を明示しなければならないとされています。

このように期限が14日以内と設定されている理由は、申請者が長期間待たされることなく、速やかに結果を知る権利を保護するためであると考えられます。またやむを得ず14日以内に通知できない場合に理由を明示することが求められているのは、行政の透明性を高め、恣意的な遅延を防止するためだと考えられます。

今回の苦情申立てに関して、福祉オンブズマンが生活福祉課に対して文書調査及び面談調査を行った結果、生活福祉課の職員が通知の到達主義の原則や正しい起算日・期限の考え方を理解出来ていないことが判明しました。また、生活福祉課からは、区内には福祉事務所として4か所の生活福祉課があるが、福祉事務所全体として通知の期限について統一的な理解や運用がされていないとの回答もありました。

昨今の郵便事情を鑑みると、普通郵便の正確な到達日を把握するのは難しい状況にあります。しかし、すでに生活福祉課から被保護者に通知を発信する時点で14日を超過することが確定しているにもかかわらず期限を超過する理由を通知に明示しないという事務処理を行っているならば、生活福祉課は事務の執行方法を見直す必要があります。生活福祉課は通知が到達するまでの日数を考慮したス

スケジュール管理を行い、法の規定どおりの運用をしていただきたいと思います。

今回の福祉オンブズマンの調査先は1か所の生活福祉課でしたが、福祉事務所全体として被保護者への通知の期限について理解し、法の規定どおりの運用ができるよう見直しすることを求めます。

以上のことから福祉オンブズマンは、以下の点については是正等の措置を講ずるよう勧告します。

#### 【勧告の内容】

- (1) 生活保護法第24条にある通知の期限や期限超過の場合の理由明示について職員に周知すること。
- (2) 生活保護法第24条にある通知の期限や期限超過の場合の理由明示について遵守できるよう事務処理の基準を示すなどして管理体制を整えること。

#### 【勧告の結果】

- (1) 生活保護法第24条に規定されている申請に対する通知の期限及び期限超過の場合の理由明示について、課内職員に周知徹底し、適正な運用が行われるよう再確認しました。福祉オンブズマンからの勧告内容について、生活福祉課長会及び生活福祉係長会で共有しました。
- (2) 事務処理の注意事項として「① 地区担当員は速やかに査察指導員に保護申請書の收受を依頼すること、② 14日以内に通知の到達が難しい場合、訪問の実施または理由を付記した通知を検討すること、③ 査察指導員は14日以内の決定と通知の到達を徹底すること」を事務処理の注意事項として整理しました。4つの生活福祉課に所属するケースワーカーを対象とした合同実務研修において注意事項を説明するとともに、査察指導員がケースワーカーに指導を行っていきます。また、特例発収簿に基づいて14日以内に決定し通知が到達するよう、査察指導員が日々の進行管理を徹底し、申請処理状況の定期的な確認体制を構築するなど、適切な管理体制を整備します。

## 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

### 【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は生活福祉課に区の被保護者自立促進事業で就職活動用の被服費等としてスーツ、ワイシャツ、ネクタイ等は何組まで支給してもらえるのか教えてほしい、根拠資料も欲しい」と求めました。すると生活福祉課から「何組まで支給されるかは規定していません。上限金額内での支給となります。根拠資料はありません」とだけ回答がありました。申立人は、制度を詳しく教えてくれない生活福祉課の対応に納得できず、苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマンへの生活福祉課の説明では、当該事業は区被保護者自立促進事業経費支給要綱に基づくものであり、「就職活動用の被服費等」の対象者は「就職面接時に必要なスーツ等を購入した者であり、区長が必要と認めたもの」とのことです。事務の流れとしては、被保護者から支給の希望があった場合、就職活動状況の詳細を聞き取って支給の必要性を判断し、社会通念上認められる必要最低限度の数量で、かつ、支給上限額があることを説明し、被保護者に申請してもらうとのことです。また、支給対象者の要件や支給上限額は区ホームページで公開していました。

申立人から「何組まで支給してもらえるのか教えてほしい、根拠資料も欲しい」と要望があった際、生活福祉課では申立人の就職活動状況の詳細を確認できておらず、「申立人が考えるような『何を何組まで支給できる』といった考え方は規定にはない」という意味で「何組まで支給されるかは規定していません。上限額内での支給となります。根拠資料はありません」と回答しました。その後、申立人から再び同様の手紙があったため、生活福祉課では前回の回答では申立人に理解してもらえていないと考え、「何組までどれが支給されるかは規定されていません。区ホームページのURLを記載したので支給対象者の要件等を確認ください」と回答（以下「2回目」という。）したとのことでした。

一連のやりとりを確認すると、生活福祉課の最初の回答は申立人に誤解を与えかねないわかりにくい内容で、かつ、説明が不足していたと考えられます。申立人が考えるような規定にはなっていないという意味であったにも関わらず、その点も説明されていません。2回目のような丁寧な説明が最初からできていれば、苦情申立てに至ることもなかったのではないのかとも考えられ、福祉オンブズマンとしては残念に感じました。ただ、説明が不足していた点については生活福祉課も認めており、今後は可能な限り具体的に回答していくとのことでした。より丁寧で具体的な説明がなされることを福祉オンブズマンは期待します。

### 事例 3 受給証明書の用途を勝手に限定された

#### 【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は生活福祉課に生活保護受給証明書（以下「証明書」という。）の交付を求めました。ところが、生活福祉課から「（証明書の）用途をお知らせください」と伝えられ、証明書を交付してもらえませんでした。しかし、その後、生活福祉課から「証明書を送ります」との手紙が届き、「都営住宅収入報告用」と記載された証明書が同封されていました。

申立人は、生活福祉課が勝手に用途を指定して証明書を発行したことに納得できず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課では、証明書は被保護者からの求めに応じ、用途を被保護者に確認して発行しており、その場合は証明書に用途を指定する記載はしていないとのことでした。申立人からの求めに対し、生活福祉課は手紙で「使用用途をお知らせください」と伝えたが回答がなかったため発行していないとのことでした。

生活福祉課は、証明書の発行を望む被保護者には一律に用途を確認したうえで発行しているとのことです。生活福祉課としては、申立人が（使用用途の記載のない）証明書の発行を望むのであれば、使用目的や提出先等を明らかにして申請してくれば発行できるとのことでした。

本件にかかる調査によれば、証明書の発行は根拠法令や事務処理要領に基づくものではないことから、生活福祉課の裁量で行う行為と考えられました。そうであれば、生活福祉課が用途を記載して発行することについては直ちに裁量の濫用とは言えません。なお、今回、申立人は東京都住宅供給公社へ収入報告のため証明書を提出する必要があり、期限が迫っていた事情を考慮して例外的に生活福祉課が申請に基づかず発行したものとのことです。

いずれにせよ、生活福祉課における取扱いは合理的なものであると考えます。

生活福祉課は使用目的や提出先等を明らかにしてもらえば証明書を発行するとのことです。申立人にとっては、使用目的を明らかにして申請をすることをご検討いただければと思います。

## 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

### 【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。就職活動用にスマートフォンを購入し、生活福祉課にその購入費用の支給を求める内容の申請書を提出しました。これに対して、生活福祉課から「就職活動のために区長が必要と認めた場合に支給となります。まずは就職活動の状況について、詳細にお知らせください」と記載された通知が届き、支給してもらえませんでした。

申立人は区には就労支援のため携帯電話等購入費を支給する制度があるのに申立人には支給されず、既に就職活動の状況についての報告書を生活福祉課に提出しているにもかかわらず、さらに詳細に知らせよう求められたことに納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人はスマートフォンを購入し、同一申請書内に①「スマートフォン購入費用」、②「大田区被保護者自立促進事業経費 就労支援 携帯電話購入費」と記載して生活福祉課に提出しましたが、支給されませんでした。以下、本件に対する生活福祉課の対応について福祉オンブズマンの考えを述べます。

まず始めに生活福祉課は申立人が①と②を理由にスマートフォン2台分の申請を行ったと捉えています。しかし、申立人は同申請書内で「就職活動に必要な携帯電話の費用は、生活保護法の生業扶助費と、大田区被保護者自立促進事業経費のどちらでいくらまで支給されるのか？」と尋ねる記載をしています。このことから実態は1台分の費用である可能性もあり、福祉オンブズマンとしては、生活福祉課は申請の意図についての確認が不十分であったと考えます。

次に①の申請に対する対応ですが、生活福祉課は、生活保護制度では就職確定者に対し生業扶助として携帯電話購入費が支給される場合があると説明しています。生活福祉課は申立人の申請書には「スマートフォン購入費用」としか記載されていないが、申立人からこれまでに提出された求職活動報告書を確認する限り就職が確定していないため支給しないと判断しました。ただし、その判断にあたり生活福祉課は申請目的を申立人に確認しておらず、却下通知には生業扶助の支給要件や却下の判断理由が明確には記載されていませんでした。

次に②の申請に対する対応についてですが、区被保護者自立促進事業における携帯電話の購入費の支給要件については「主に稼働年齢層の被保護者で就職活動に必要なプリペイド式携帯電話等を購入またはレンタルした者であり、区長が必要と認めたもの」と定められており、支給対象は「プリペイド式またはレンタル」のスマートフォン等に限定されています。申立人の申請書に添付されたスマートフォンの支払明細書を福祉オンブズマンが確認したところ「プリペイド式またはレンタル」のスマートフォンではなかったため、支給対象ではないと判断できました。しかし、

生活福祉課は支給要件を申立人に伝えず、「就職活動のために区長が必要と認めた場合に支給となります。まずは就職活動の状況について、詳細にお知らせください」と回答しました。生活福祉課は申立人が申請したスマートフォンの購入費用は支給対象外であると判断したわけですから、要綱に基づき本来速やかに「被保護者自立促進事業経費支給不承認通知書」で申立人にその旨通知すべきでした。要綱の規定どおりの対応をせず、申立人の申請を不確かな状態のままにしてしまった対応には問題があると考えます。

また、生活福祉課は申立人から当該事業経費の申請は年に一度だけか、期限はあるのかと質問を受け、「必要な際に申請してください」「特に期限はありません」と回答しています。福祉オンブズマンへの生活福祉課の回答によると当該事業経費は都の補助金を利用した制度であるため年度末である3月末までに支給決定し、申請者に支払いをする必要があるとのこと。このことから福祉オンブズマンは生活福祉課の「期限はない」との申立人への回答は誤りであったと考えます。

上述のことから、生活福祉課は申立人からの生活保護制度に係る質問や申請に対し適切な対応ができていなかったと福祉オンブズマンは考えます。特にスマートフォン購入費用の申請について被保護者自立促進事業経費支給不承認通知書を申立人に通知できていないこと及び当該事業経費に係る申立人の質問に誤った回答をしたことについて重大な不手際があったと考えます。

また、当該事業経費については区要綱のほか、支給期限など都から示された「被保護者自立促進事業に関するQ&A」や運用方針（助成条件に関する基本的な考え方）で決まっている内容もあるとのこと。福祉オンブズマン調査では今回それらがケースワーカーに周知されていなかったという生活福祉課の振り返りもありました。被保護者が制度の内容・条件・期限を正確に理解できるよう職員教育の徹底と情報提供体制の整備をしていただきたいと思います。

#### 【申入れの事項】

- (1) 申立人のスマートフォン購入費用の申請に対する生活福祉課の決定内容及びその理由を申立人に速やかに通知すること。
- (2) 被保護者自立促進事業経費の支給要件や支給手続きについて生活福祉課職員に周知し、被保護者へ説明漏れがないような体制を整備すること。

#### 【申入れの結果】

- (1) 福祉オンブズマン調査の過程で申立人に対する被保護者自立促進事業経費不承認通知の送付が漏れていることに気づき、発送しました。
- (2) 大田区被保護者自立促進事業経費支給要綱、「被保護者自立促進事業に関するQ&A」や運用方針について周知徹底し、被保護者への説明が漏れなく行われるよう指導しました。査察指導員には、法令や規則に基づく正確な審査を行い、事務処理の錯誤や遅滞の防止に努めるよう指示しました。また、福祉オンブズマンからの申入れの内容については、生活福祉課長会及び生活福祉係長会で共有し、区内4か所にある生活福祉課の合同実務研修にも取り入れることにしました。

## 事例5 生活福祉課の保護費の説明に不満がある

### 【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給し、就労継続支援B型事業所に通所しています。申立人は飲料水を飲むと嘔吐してしまうため、通所時は水以外の飲料を持参しなければならず、「要望書」で「特別基準の設定による生活扶助の加算的対応」もしくは「一時扶助としての特例支給」を求めました。

その後行われた生活福祉課との面談では、「要望書」に記載した内容には触れられず、申立人が求めている「在宅患者加算」や「障害者加算」の話がされ、結局支給されませんでした。「持ち帰り、東京都に（支給できるかどうか）照会する」との話がありましたが、生活福祉課は東京都に照会することなく、その後の面談でも該当するものはないとして相談を打ち切りました。

申立人は、回答を先延ばし、納得のいく説明をしないまま相談を打ち切る生活福祉課の対応に納得できず苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人は「要望書」で「特別基準の設定による生活扶助の加算的対応」もしくは「一時扶助としての特例支給」を求めました。生活福祉課では、生活保護の法令及び実施要領に基づき、特別基準の設定については対応できない、一時扶助としても支給できない、また、申立人の訴えとは別の観点から在宅患者加算、障害者加算を付けられるか検討したがどちらも該当しないとの判断を、申立人に説明したとのこと。

生活福祉課は申立人の主張に対して、「法令等に定めがないため対応することはできない」と繰り返し説明していましたが、申立人が根拠として主張する通知の解釈が誤っていることについての説明をしていませんでした。申立人の主張に対するわかりやすい説明ができていなかったことが、苦情申立てに至る要因になったと考えられます。

また、東京都へ支給できるかどうか照会することについて、生活福祉課では照会しても結論は変わらないが、照会するかどうかのみ検討すると考えていたとのことですが、その考えを申立人に伝えていませんでした。結果的に、照会する内容ではないとの結論を出すまでに数か月かかり、申立人にとっては回答を先延ばしにされたと感じることになりました。

生活福祉課は、被保護者の訴えが法令等の誤った解釈によるものであれば、誤りを指摘し、正しい解釈について説明し、なるべく早い段階で生活福祉課としての結論を伝えることが必要になると福祉オンブズマンは考えます。

申立人は、生活福祉課から回答をもらうまでに時間がかかり、不安な気持ちで過ごされたことと福祉オンブズマンは推察しました。生活福祉課では、被保護者から要望が伝えられた場合には集中的に検討を行い、速やかに回答できるよう課内の協力体制を作っていくとのこと。両者の信頼関係が築かれることを福祉オンブズマンは願っています。

## 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

### 【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は区で行う被保護者自立促進事業について知りたいと考え、生活福祉課に資料がほしいと伝えました。その結果、資料は提供されましたが、文字が小さかったため、申立人は、文字を拡大した資料を提供してほしい、資料をインターネットで公開してほしいと求めました。しかし、生活福祉課からは申立人が希望する大きさに文字を拡大した資料の提供はなく、また、資料はインターネットにすでに公開されているとの説明のみで、掲載箇所の URL は教えてもらえませんでした。申立人は、この対応に納得できず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の説明では、申立人は電話や面談などでのコミュニケーションを拒んでいたため、やりとりはすべて手紙で行われたとのことでした。

資料提供に関しては、最初に申立人から A4 サイズで、その後、文字を大きくしてほしいとの要望があったため、A3 サイズに拡大するなどして提供していました。しかし、申立人からは文字のフォントを希望どおりにしてほしいとの要望が繰り返されました。区では「障害を理由とする差別の解消の推進に関する大田区職員対応要領」を定め、生活福祉課でも視力が弱い方には提供する資料の文字を大きくするなど合理的配慮を行っていました。しかし、申立人からは視力に関する情報を得られておらず、A3 に拡大したものでも不都合があるのか、なぜ文字のフォントを指定するのかなど、合理的配慮をする必要があるのかが分からなかったとのことでした。

また、インターネットでの公開に関する要望については、既に区ホームページに掲載していたため、必要な検索ワードを伝えました。しかし、申立人からは URL を教えてほしいとの要望があり、生活福祉課ではなぜ申立人が検索ワードでは不十分とするのかは分かりませんでした。繰り返し要望があったので URL を伝えたとのことでした。

生活福祉課は、申立人の要望に対応した後も意図が分からない要望が繰り返されたため、要望の意図を教えてもらおうとその都度手紙で質問しましたが、申立人からは質問に対する回答がなく、要望だけが繰り返されていたとのことでした。

本調査を通じて、福祉オンブズマンは、申立人は日常生活においても他人とのコミュニケーションに困難さを感じて苦しんでいるのではないかと推察しました。

生活福祉課は申立人と信頼関係を構築すること、良き相談相手になることを望んでいるとのこと。福祉オンブズマンは、申立人にとって、より適切な支援が受けられることを願っています。

## 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

### 【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は都営交通無料乗車券の更新手続きをしたいと思い、生活福祉課に「更新に関する書類を送ってほしい」と求めました。すると生活福祉課から「既に送っています」との手紙が届き、書類は送ってもらえませんでした。申立人は毎年当該書類を送ってもらっており、前回受け取った書類は、既に昨年、更新の申請に使用していました。申立人は、「(更新するための)書類を送ってほしい」と求めているのに新たに書類を送ってくれない生活福祉課の対応に納得できず苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の説明では、過去数年間、都営交通無料乗車券の更新時期が近づくと申立人から更新に関する書類を送付してほしいとの要望があり、生活福祉課から書類を送付しているとのことでした。今回も申立人から「制度案内と申請書がほしい」との要望があったとのことです。生活福祉課では、申立人から求めのあった書類を郵送することは可能だが、制度案内は前年と内容に変更がなく、申請には窓口での本人確認が必要であり窓口で記載してもらえれば良いため、今回は送付する必要がないと考え「既に送っています。申請は窓口で承ります」と回答したとのことでした。その後、申立人から再び「更新の書類がほしい」との手紙があったため、生活福祉課では申立人は制度案内を読みたいのではないのかと考え、当該書類を送付したとのことでした。

本件調査では、生活福祉課は申立人からの要望に対し上述のとおり当初書類は送付する必要がないと考えたとのことですが、この理由について申立人に伝えていませんでした。また、再度の要望を受け書類を送付していますが、この理由についても申立人に伝えていませんでした。申立人からしてみれば、同じ要望をしても書類を送付してくれない場合もあれば送付してくれる場合もあったこととなります。生活福祉課はそれ以前と異なる対応をするのであればその理由を説明すべきであったと考えられます。

一方、申立人も生活福祉課の対応について福祉オンブズマンに苦情申立てを行っていますが、生活福祉課に直接説明を求めることをしていませんでした。

申立人、生活福祉課がコミュニケーションをとることによって、課題や問題が速やかに解消されることを福祉オンブズマンは願っています。

## 事例 8 医療券の発行方法に不満がある

### 【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人は、生活福祉課に医療券を申請した際、自宅に早めに医療券が届いてほしいという思いから、「3か月分の医療券を即日発送してほしい」と申請書に記載し郵送しました。

その後生活福祉課から「直近1か月分の医療券を同封します。それ以降の分はシステムの仕様上まだ出せないため、必要な際に再度申請してください」と記載された手紙が届きました。申立人は、過去に生活福祉課から医療機関に医療券を送付してもらう場合には、一度の申請で3か月分の医療券の発行をしてもらった覚えがあるのに、このような対応をされ納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマン調査で確認したところ、医療券の発行時期については国・医療扶助運営要領に「医療の給付が翌月にまたがる場合は翌月分の医療券を同時に発行して差し支えない」との規定があり、医療扶助の適正な実施のため、3か月先の医療券（この場合3か月分）をまとめて発行することは出来ないとのことでした。一方、生活福祉課は申立人に対して「システムの仕様上できない」という説明に終始し、制度の根拠・背景の説明が十分なされなかったため、申立人に不信感が生まれたのではないかと考えられます。今後は丁寧な説明を心がけていただきたいと思います。

なお、3か月先の医療券も含めて一度に発行することは出来ずとも、申請を一度で済ませたいという申立人の希望に対応するには、生活福祉課は、3か月目の医療券が発行できるタイミングまで申請に対する対応を保留し、時期が来たら個別に発行する方法を採ることになります。生活福祉課は事務の継承や他の被保護者との公平性、発行漏れ防止等の観点からそのような個別の対応はできず、必要な都度申請してほしいとのことでした。必要な都度申請を求めることの是非については詳細に国・医療扶助運営要領に規定があるわけではないので生活福祉課の裁量によると福祉オンブズマンは考えます。

## 事例9 保護費の通知を生活福祉課で破棄してほしい

### 【苦情申立て内容】

申立人は生活福祉課から申立人に送られた保護申請却下通知書を生活福祉課に返却し、生活福祉課がシュレッダーで破棄するよう求めましたが拒否されました。申立人は生活福祉課の対応を不満に思い、苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

苦情申立ての主旨は、申立人に通知された保護申請却下通知書を生活福祉課に返却するので、（理由については不明）生活福祉課で破棄してくれるように求めたが拒否されたことが不満であるという内容でした。

保護申請却下通知書を破棄することは福祉サービスに該当しないため、福祉オンブズマン制度の対象外となります。そのため、本件については、大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でない」と認められるとき。」に該当すると判断し、調査を実施しないことを申立人に通知しました。

## (6) その他

### 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

#### 【苦情申立て内容】

申立人は、福祉オンブズマン室に数年前の大田区福祉オンブズマン運営状況報告書を申立人宅へ郵送してほしいと求めました。すると福祉オンブズマン室から、「区役所に在庫があるので、来庁いただければ渡すことができる。また、郵送代を自己負担いただければ郵送対応もできる」と回答がありました。申立人はコミュニケーションに苦痛を感じるので福祉オンブズマン室に行きたくないと考えているのに、このような回答をされ、納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

区福祉オンブズマン条例第1条には、「区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等」を対象とするとの規定があります。

本件苦情申立ての「福祉オンブズマン運営状況報告書を自宅に送付してほしい」との内容は福祉サービスに該当しないため、福祉オンブズマン制度の範囲外となります。

本件については、同条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき。」に該当すると判断し、調査を実施しないことを申立人に通知しました。

なお、申立人の求めに対しては、区役所に来庁いただければ渡すことができること、郵送代を自己負担いただければ郵送対応できることを説明した文書を上記通知に同封しました。

## 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かず、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つ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いての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聞きします。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）結果が変わらなかったとしても、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考えは多いと思います。

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も苦情申立て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ふ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。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は、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。

## 6 資料

### (1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳

令和7年度

		相談の目的（単位：件）				計	%
		苦情	個別相談	情報収集	その他		
相談方法	来所	18	28	4	14	64	13.4%
	電話	7	131	37	226	401	83.9%
	F A X ・ 郵便	12	0	0	1	13	2.7%
	その他	0	0	0	0	0	0.0%
	計	37	159	41	241	478	100.0%
相談者	本人	21	111	24	185	341	71.3%
	家族	16	44	11	35	106	22.2%
	その他	0	4	6	21	31	6.5%
	計	37	159	41	241	478	100.0%
相談分野	高齢者福祉	( 0 ) 0	5	1	2	8	1.7%
	介護保険	( 5 ) 10	30	9	34	83	17.4%
	障がい者福祉	( 0 ) 2	7	2	3	14	2.9%
	障害者総合支援法	( 3 ) 4	24	5	20	53	11.1%
	児童福祉	( 1 ) 2	6	0	3	11	2.3%
	生活保護・生活困窮等	( 11 ) 18	65	10	19	112	23.4%
	その他福祉	( 1 ) 1	22	14	160	197	41.2%
	計	( 21 ) 37	159	41	241	478	100.0%
処理	苦情申立受理	21	0	0	0	21	4.4%
	申立用紙交付	9	0	0	0	9	1.9%
	相談・傾聴	6	136	28	210	380	79.5%
	関係機関等案内	1	23	13	6	43	9.0%
	連絡・連携	0	0	0	25	25	5.2%
	計	37	159	41	241	478	100.0%

※ 「苦情」の（ ）内の数字は、苦情申立て受理件数です。

※ 割合の比率（%）は小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、比率の合計は必ずしも100%にならない場合があります。

## (2) 申立てに至らなかった主な相談事例

苦情申立てがあった事例の他にも、福祉オンブズマンには様々な相談が寄せられています。「対応」は、相談を受け、福祉オンブズマンまたは担当職員が行った内容です。

	相談事例	対応
<b>《高齢者福祉》</b>		
1	養護老人ホーム職員の言動に傷ついた。	相談・傾聴
2	地域包括支援センターに相談しても、親身に相談に乗ってくれない。	関係機関案内
<b>《介護保険》</b>		
1	特別養護老人ホームのショートステイでの転倒防止策が不十分だ。	申立用紙交付
2	デイサービス事業所の事故対応に納得がいかない。	申立用紙交付
3	特別養護老人ホーム入所中に生じたケガについて、施設からきちんとした説明がない。	相談・傾聴
<b>《障害者総合支援法》</b>		
1	就労移行支援事業所の職員の発言に傷ついた。	相談・傾聴
2	グループホームから提供される食事をキャンセルできないことはルール違反だ。	相談・傾聴
3	相談支援事業所に相談しても、グループホームの体験入所の話が進まない。	相談・傾聴
4	ホームヘルプサービスの利用時間を増やしてもらえない。	相談・傾聴
<b>《障がい者福祉》</b>		
1	障害者手帳申請時の地域福祉課の説明が足りない。	相談・傾聴
<b>《児童福祉》</b>		
1	保育園を退園させられそうになっている。	相談・傾聴
<b>《生活保護・低所得》</b>		
1	転居についてのケースワーカーの説明に納得がいかない。	相談・傾聴
2	ケースワーカーに就労を無理強いされた。	相談・傾聴
3	ひきこもっている家族に対する、ケースワーカーの対応が不満だ。	相談・傾聴
4	訪問時のケースワーカーの対応が不満だ。	相談・傾聴

### (3) 大田区福祉オンブズマン条例

平成 12 年 3 月 10 日 条例第 1 号

改正 平成 14 年 3 月 20 日 第 1 号

平成 28 年 3 月 14 日 第 1 号

#### (設置)

第 1 条 区が行い、又は関与する福祉サービス(介護保険制度に係るサービスを含む。以下「福祉サービス」という。)に関する区民の苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るため、区長の付属機関として、大田区福祉オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

#### (オンブズマンの責務)

第 2 条 オンブズマンは、福祉サービス利用者(福祉サービスを利用しようとする者を含む。)の権利を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、区の機関と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

#### (区の機関の責務)

第 3 条 区の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

#### (関係機関の責務)

第 4 条 福祉サービスを提供する事業者その他の関係機関(以下「関係機関」という。)及び調査対象事案の関係人(以下「関係人」という。)は、この条例の趣旨を尊重し、オンブズマンの職務に協力するよう努めるものとする。

#### (職務)

第 5 条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスに関する苦情の申立てを受け付け、調査し、及び事案を迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案(以下「苦情等」という。)について、違法又は不当な行為があると認められるときは、必要に応じて区の機関に対しその是正又は改善の措置(以下「是正等の措置」という。)を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等について、必要と認めるときは、関係機関が是正等の措置を講ずるよう区の機関に対し要請すること。

- (5) 苦情等の原因が制度に起因し、それが著しく不合理であって改善する必要があると認めるときは、その旨の意見を表明すること。

(委嘱等)

第6条 オンブズマンは、人格が高潔で、かつ、福祉に関し優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する。

- 2 オンブズマンの定数は、4人とする。
- 3 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。
- 4 オンブズマンの任期は、3年とする。ただし、1期に限り再任することができる。
- 5 オンブズマンの報酬は、月額とし、大田区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例(昭和31年条例第12号)第2条第2項に定める報酬の額を超えない範囲で規則で定める額とする。
- 6 前項の報酬の支払方法は、大田区職員について定められているものの例による。

(兼職等の禁止)

第7条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、規則で定める区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解職)

第8条 区長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、解職することができる。

- 2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解職されることがない。

(苦情申立ての方法)

第9条 苦情の申立ては、規則で定める書面により行うものとする。ただし、これによることができない場合は、口頭その他の方法により申立てをすることができる。

(苦情申立てができる者の範囲)

第10条 オンブズマンに対し、苦情の申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉サービスの適用を受け、若しくは取り消され、又はその申請を認められなかった者  
(以下「本人」という。)
- (2) 本人の親権者又は後見人
- (3) 本人の配偶者又は3親等内の親族
- (4) 本人と同居している者
- (5) 本人の住所地を担当する民生委員
- (6) その他区長が特に必要と認める者

(調査の方法)

第 11 条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し説明を求め、その保有する関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係機関又は関係人に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

(調査対象外とする苦情)

第 12 条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しない。

(1) 苦情の内容が次のいずれかの事項に該当するとき。

ア 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等のあった事項

イ 現に行政不服審査法(平成 26 年法律第 68 号)の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定があった事項

ウ オンブズマンの行為に関する事項

(2) 苦情の申立ての原因となった事実について本人が利害を有しないとき。

(3) 苦情の内容が、苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(4) 虚偽の申立て又は明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でないと認められるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を理由を付して苦情を申し立てた者(以下「苦情申立人」という。)に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第 13 条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する区の機関又は関係機関若しくは関係人に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後において、調査を継続することが困難なとき、又はその必要がないと認めるときは、調査を打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を打ち切ったときは、その旨を理由を付して速やかに苦情申立人及び第 1 項の規定により通知した区の機関又は関係機関若しくは関係人に通知しなければならない。

4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を打ち切ったときは、その旨を理由を付して速やかに第 1 項の規定により通知した区の機関又は関係機関若しくは関係人に通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第 14 条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度に起因し、それが著しく不合理

であって改善する必要があると認めるときは、その旨の意見を表明することができる。ただし、この場合においては、オンブズマン全員の意見が一致していなければならない。

- 3 前2項の規定による勧告又は意見表明(以下「勧告等」という。)を受けた区の機関は、当該勧告等を尊重するものとする。
- 4 オンブズマンは、勧告等をしたときは、区の機関に対しこれらに対する報告を求めるものとする。
- 5 区の機関は、前項の規定により報告を求められた日から60日以内に報告するものとする。この場合において、勧告等の内容を実施しないことに相当の理由があるときは、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

(苦情申立人への通知)

第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、次項の規定により通知する場合のほか、速やかに苦情申立人に通知するものとする。

- 2 オンブズマンは、申立てに係る苦情について区の機関から前条第5項又は次条第3項の規定による報告があったときは、勧告等又は要請の内容を添えて速やかに苦情申立人に通知しなければならない。

(要請)

第16条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し、関係機関が是正等の措置を講ずるよう要請することができる。

- 2 前項の規定による要請を受けた関係する区の機関は、必要があると認めるときは、関係機関に対し是正等の措置を講ずるよう要請することができる。
- 3 第1項の規定による要請を受けた関係する区の機関は、オンブズマンに対し、関係機関への要請の結果を、60日以内に報告しなければならない。この場合において、是正等の措置を行わないことに相当の理由があるときは、理由を付して、オンブズマンに報告しなければならない。

(運営状況の報告及び公表)

第17条 オンブズマンは、毎年、この条例の運営状況について区長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

第18条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

- 1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。
- 2 この条例は、平成11年4月1日以後に発生した事実に係る苦情について適用する。

付 則(平成28年3月14日条例第1号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

## (4) 苦情申立書

第1号様式（第4条関係）

年 月 日

### 苦 情 申 立 書

(宛先) 大田区福祉オンブズマン

苦情申立人 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_  
福祉サービス利用者との関係 \_\_\_\_\_

大田区福祉オンブズマン条例第9条の規定により、次のとおり苦情を申し立てます。

福祉サービス利用者	住所 氏名 電話番号
苦情申立ての趣旨	
苦情申立ての理由  経過や内容をできるだけ具体的に書いてください。書き切れない場合は、別紙に書き、この用紙に添付してください。	
苦情申立ての原因となった事実のあった年月日	年 月 日
他の苦情処理制度への手続の有無（「有」の場合は、制度名等）	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無

福祉オンブズマンが、大田区福祉オンブズマン条例及び同条例施行規則による苦情申立ての調査に当たり、福祉サービス利用者の個人情報を取り扱うことに同意します。

福祉サービス利用者署名 \_\_\_\_\_

福祉サービス利用者の身体状況や病気等を理由に苦情申立人が福祉サービス利用者署名欄を代筆する場合は、次の苦情申立人署名欄に署名してください。

苦情申立人署名 \_\_\_\_\_

## (5) 福祉オンブズマン紹介

坂 井 崇 徳 (さかい たかのり)

弁護士 (東京弁護士会所属)

令和6年4月1日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

武 川 正 吾 (たけがわ しょうご)

東京大学名誉教授

令和6年4月1日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

牧 山 美 香 (まきやま みか)

弁護士 (第一東京弁護士会所属)

令和3年4月1日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

三 輪 清 子 (みわ きよこ)

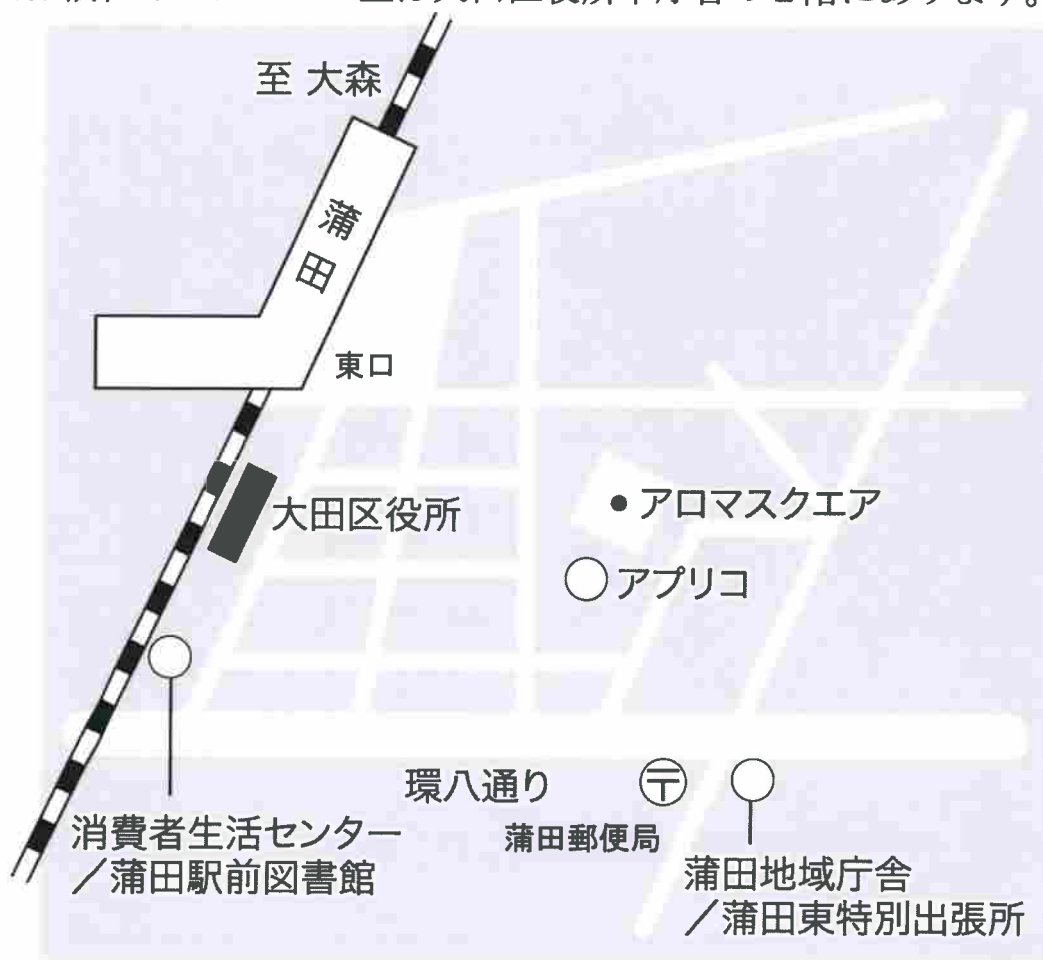
明治学院大学社会学部社会福祉学科准教授

令和7年4月1日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

(掲載は五十音順)

(6) 福祉オンブズマン室の案内図

※ 福祉オンブズマン室は大田区役所本庁舎の2階にあります。



〈問合先〉

事務局：大田区 企画経営部 広聴広報課  
福祉オンブズマン担当

〒144-8621 大田区蒲田五丁目 13 番 14 号  
大田区役所本庁舎 2 階

電話 03-5744-1130 FAX 03-5744-1553

大田区福祉オンブズマン制度  
令和7年度運営状況報告書

---

令和8年6月発行

大田区福祉オンブズマン

坂井崇徳

武川正吾

牧山美香

三輪清子

事務局／大田区企画経営部広聴広報課  
福祉オンブズマン担当

〒144-8621

東京都大田区蒲田五丁目13番14号

電話 03-5744-1130

FAX 03-5744-1553