

(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。