

大田区福祉オンブズマン制度

令和6年度運営状況報告書

令和6年4月1日～令和7年3月31日

令和 7 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 6 年度運営状況を報告します。

令和 7 年 6 月

大田区福祉オンブズマン

坂 井 崇 徳

武 川 正 吾

平 澤 恵 美（令和 7 年 3 月 31 日まで）

牧 山 美 香

三 輪 清 子（令和 7 年 4 月 1 日から）

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）介護保険	8
	事例1 ショートステイ中に勝手に散髪された.....	8
	事例2 施設の看取りについての対応が不満だ.....	10
	（2）障害者総合支援法	12
	事例1 障害児通所支援事業所の運営方法に不満がある.....	12
	事例2 障害児通所支援事業所の対応がひどい.....	15
	事例3 地域福祉課の対応に納得できない.....	17
	事例4 事業所から契約解除を迫られることに納得できない.....	18
	※ 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。	
	（3）生活保護・低所得	20
	事例1 生活福祉課のおむつ代についての対応に納得できない.....	20
	事例2 火災保険料についての生活福祉課の説明が足りない.....	22
	事例3 生活福祉課が質問にしっかりと答えてくれない.....	24
	事例4 生活福祉課が医療券を発行してくれない.....	25
	事例5 受給証明書の使用目的を確認されることが不満だ.....	26
	事例6 通院時の交通費を支給してほしい.....	27
	事例7 住宅維持費を支給してほしい.....	27
	事例8 通院時の交通費の支給決定額が不満だ.....	28
	事例9 審査庁に提供した資料が不適切である.....	29
5	福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要	30
	事例1 放課後等デイサービスの苦情解決制度について.....	30
6	福祉オンブズマンの活動を振り返って	34

7 資料	42
（1）福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	42
（2）申立てに至らなかった主な相談事例	43
（3）大田区福祉オンブズマン条例	44
（4）苦情申立書	48
（5）福祉オンブズマン紹介	49
（6）福祉オンブズマン室の案内図	50

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



さかい たかのり
坂井 崇徳
福祉オンブズマン
(弁護士)



ひらさわ えみ
平澤 恵美
福祉オンブズマン
(大学准教授)

令和7年3月31日まで



たかがわ しょうご
武川 正吾
福祉オンブズマン
(大学名誉教授)



まきやま みか
牧山 美香
福祉オンブズマン
(弁護士)



みつわ きよこ
三輪 清子
福祉オンブズマン
(大学准教授)
令和7年4月1日から

（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４８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。制度を改善するよう『意見表明』をする場合があります。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。

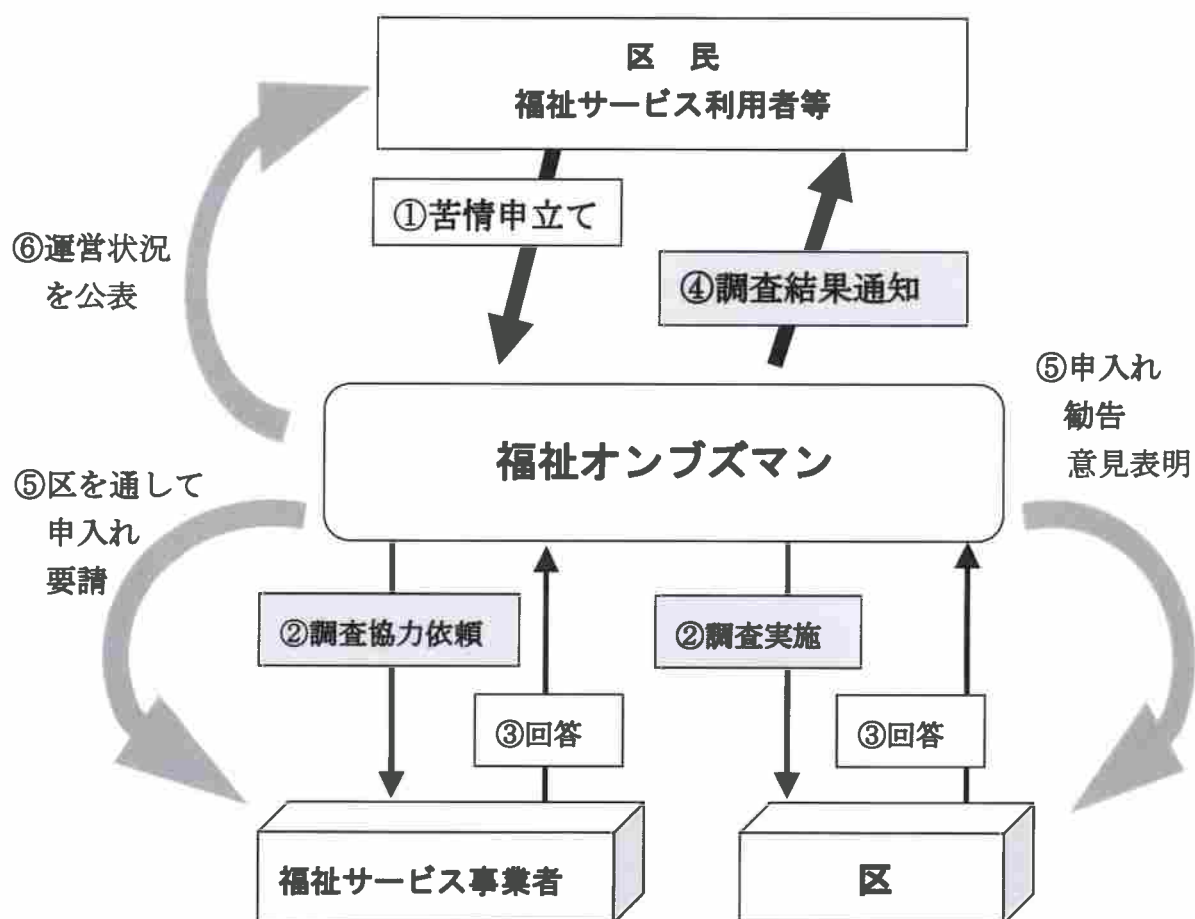
また、勧告又は意見表明もしくは要請を行う必要があるとまでは認められないものの、区や福祉サービス事業者に改善を要望する必要があると認めるときは、区に対して『申入れ』を行うこともあります。

(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6年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は350件です。

相談者の内訳は本人247件、家族86件、その他（知人など）17件で、相談の目的は苦情46件、個別相談201件、情報収集35件、その他の相談68件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得117件、障害者総合支援法97件、介護保険48件の相談がありました。（以上の詳細は42ページをご参照ください。）

令和6年度中に取り扱った苦情申立て及び発意調査の件数は20件で、うち2件は次年度への継続となり、調査終了件数は18件でした。18件の分野別の内訳は生活保護・低所得9件、障害者総合支援法6件、介護保険3件でした。また、処理内容の内訳は「取下げ」が2件、「調査せず」が4件あり、調査を実施した12件のうち、関係する区の機関に改善の要望を申し入れたものが8件、調査のみで終了したものが4件でした。

相談及び苦情申立てとともに分野別の内訳で、例年どおり生活保護・低所得、障害者総合支援法、介護保険が多くを占めました。

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5年度の件数です。

新規申立て受理件数	18件（17）
前年度からの継続件数	1件（2）

（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	1件（1）
前年度からの継続件数	0件（1）

（3）調査件数のまとめ

調査対象件数（上記（1）と（2）の計）	20件（21）
次年度への継続件数	2件（1）
<u>調査終了件数</u>	<u>18件（20）</u>

<調査終了件数の内訳>

苦情調査結果通知済件数	12件（16）
取下げ件数	2件（2）
調査せず件数	4件（1）
調査打ち切り件数	0件（1）

(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6年度	0	0	0	8	4	2	4	0	18
令和5年度	0	0	1	6	9	2	1	1	20

※ 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・低所得	その他福祉	合計
職員の接遇			1		1				2
サービスの質や量							4		4
説明・情報提供			1		5		4		10
被害・損害									0
権利侵害			1				1		2
制度上の問題									0
令和6年度(合計)		0	3	0	6	0	9	0	18
令和5年度		0	5	0	7	1	7	0	20

※ 発意調査を含みます。

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

□高齢福祉 ■介護保険 □障がい福祉 □支援法 ■児童福祉 ■生活保護 □その他

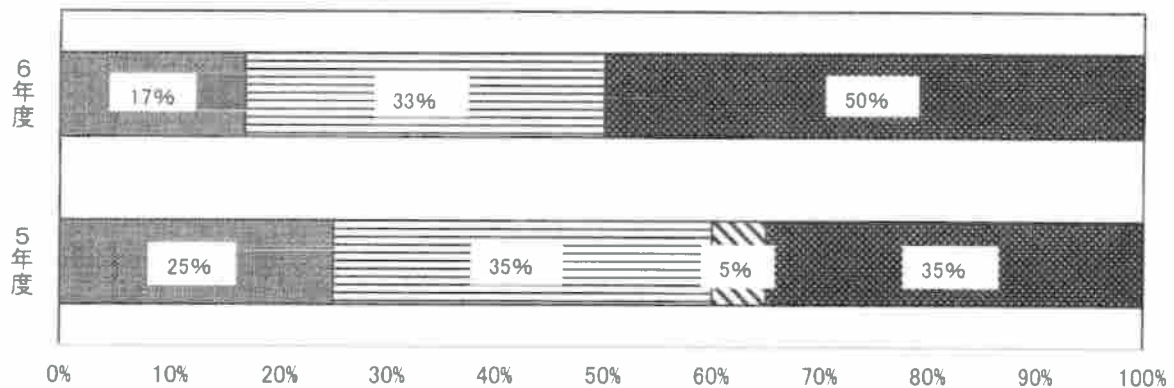
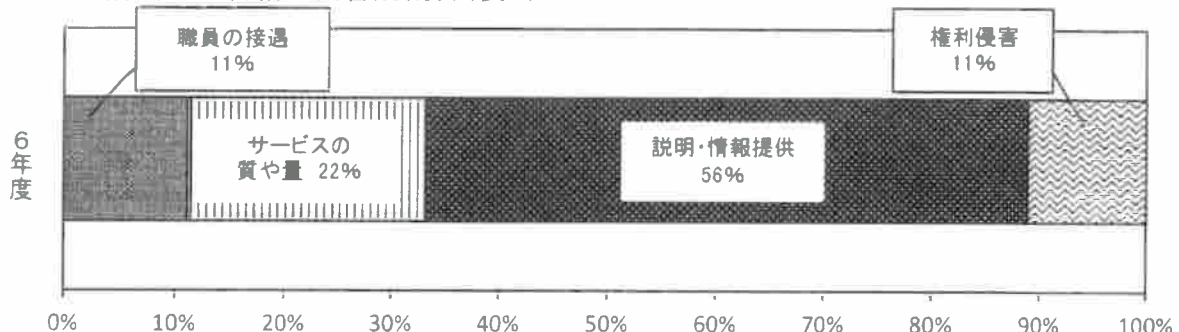


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 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6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6年	4月	2日(坂井)、9日(牧山)、16日(平澤)、23日(武川)、30日(牧山)
	5月	7日(坂井)、14日(平澤)、21日(武川)、28日(牧山)
	6月	4日(坂井)、11日(平澤)、18日(武川)、25日(武川)
	7月	2日(坂井)、9日(平澤)、16日(牧山)、23日(牧山)、30日(坂井)
	8月	6日(平澤)、13日(武川)、20日(牧山)、27日(坂井)
	9月	3日(平澤)、10日(牧山)、17日(武川)、24日(坂井)
	10月	1日(平澤)、8日(武川)、15日(牧山)、22日(坂井)、29日(平澤)
	11月	5日(武川)、12日(牧山)、19日(坂井)、26日(平澤)
	12月	3日(武川)、10日(牧山)、17日(平澤)、24日(武川)
令和7年	1月	7日※(平澤)、14日(牧山)、21日(坂井)、28日(武川) ※体調不良のため中止
	2月	4日(坂井)、18日(牧山)、25日(坂井)
	3月	4日(武川)、11日(平澤)、18日(牧山)、25日(坂井)

(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、3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6年	4月30日、5月28日、6月25日、7月30日、8月20日、9月24日、10月29日、11月26日、12月24日
令和7年	1月28日、2月18日、3月25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5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) 福祉管理課法人指導担当と福祉オンブズマンとの情報交換会

令和6年12月3日（火）、福祉管理課法人指導担当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指導検査の状況等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25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和6年12月6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25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30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5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5年度に改善等を申入れ又は要請した事例は6件（発意調査を除く）ありました。所管課（5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6年9月10日～9月23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 846枚 パンフレット 5,122部
リーフレット 8,000部 令和5年度運営状況報告書 3,600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、11月1日号）

※7月1日号では、令和5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) 介護保険

事例1 ショートステイ中に勝手に散髪された

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、在宅で生活していますが緊急で特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）の短期入所生活介護（以下「ショートステイ」という。）を利用しました。母はショートステイの利用は初めてでした。

申立人が母の施設退所で迎えに行った時、母が家族に無断で散髪されていることに気づきました。また、申立人は、退所時は施設の送迎があると聞いており、申立人も同乗しようと考えていましたが、施設の生活相談員（以下「相談員」という。）に、施設による送迎はないと当日急に言われました。申立人は母の利用時の状況も満足に聞けないまま、母とタクシーで帰宅することになりました。

帰宅後、申立人が施設の対応に不満を感じ施設に電話したところ、母の散髪について、母から散髪してほしいと要望があったので相談員が切ったとのことでした。申立人は、契約書にあった施設の苦情窓口を利用することも考えましたが、苦情の相手先である相談員が苦情窓口になっていたため、苦情を訴えることができないと感じました。

申立人は、家族に了承を得ず母に散髪を行ったことや退所時の対応等に不満を感じ、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】

相談員は母の希望を聞き良かれと思って散髪を行ったとのことですが、散髪する資格を持たない相談員が家族の了承を得ずに行っていました。母の安全への配慮や施設が原則としている家族への確認を怠ったことにほかならず、非常に残念に思います。

施設は、母の散髪をしたことは不適切であったと認め、今後は本人だけではなく利用者家族に確認のうえ理容師、美容師が理美容を行う日に申込をしてもらうことを徹底するとのことでした。施設は、理美容の利用に限らず、施設のサービス利用の際の様々な基本的なルールを遵守するように努めていただきたいと思います。

申立人は、ケアマネジャーから退所時は施設の送迎があると聞いており、その後申立人の兄（以下「兄」という。）からは、「施設から、『退所時には家族が施設に来てほしい』と言われた」と聞いていました。ショートステイを利用するのは初めてであり、申立人は、家族が母を施設に迎えに行き、施設の送迎車に同乗して帰宅できると理解したようです。

通常、施設がショートステイの利用を受け付ける際は、利用開始日の前々月の1

日から予約を受け付け、利用申込を受けた場合は、訪問調査を行い、利用者の状況を確認し、入所にあたっての説明を行ったうえで契約を結ぶということです。しかし、今回は緊急だったため、訪問調査は行えず、入所にあたっての説明や本人の状況確認はケアマネジャーを介して行われ、契約や退所時の送迎等の説明は入所当日に相談員は兄に行っています。母の自宅は施設が送迎可能な範囲を超えていたとのことですが、申立人ら家族にとっては初めてでしかも緊急のショートステイ利用であり、施設も通常の手順を踏めず、説明や情報伝達に食い違いが生じてしまったのでしょう。施設による送迎の有無は、利用者家族にとって重要な問題です。施設は、今後このような重要な点について認識の相違が生じないように、新規利用の方、特に緊急申込の場合は慎重に確認するとのことでした。

申立人は、母の散髪などの施設の対応に不満を持ち、契約書に記載のあった施設の苦情窓口を利用することも考えましたが、苦情窓口が苦情の相手先である相談員となっていたため、施設に直接苦情を伝えることができませんでした。他方、施設は、苦情窓口について本来相談員とケアマネジャーの2名体制のところを、契約書の苦情窓口には相談員1名のみを記載していたということです。施設は、今後、ショートステイ契約書の記載を訂正するということです。今回、施設の苦情窓口として、相談員とケアマネジャーの2名が正しく記載されていれば、申立人もためらいなく直接施設に苦情を伝えることができ、迅速に母の散髪の経緯等について説明を受けることができたはずでした。申立人にとっては、直接納得がいくまで説明を受けることができ、時間をかけずに苦情を抱え込む精神的負担から解放されたでしょうし、施設にとっても、直接利用者家族と向き合う方が説明や理解を求めやすいこともあったと思います。

施設では、今回の苦情申立てをふまえ、より良い施設運営を目指し、利用者や家族からの苦情や相談について記録し、職員間で情報共有したうえで、苦情対策委員会を開催し、苦情対応についての改善点を話し合うなど、苦情に対し善処しているとのことでした。ただ、施設では、苦情解決規程や苦情解決マニュアルは作成していないとのことでした。施設への苦情に対し、全職員が迅速に対応できるような体制を整え、苦情を今後の施設運営に生かすためにも、早急に、苦情解決規程や苦情解決マニュアルを作成すべきであると考えます。

福祉オンブズマンは、施設が今まで以上に利用者や利用者家族が施設に対して望まれていることは何かを理解して、より過ごしやすく利用しやすい施設となれることを願います。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは介護保険課に次のとおり改善のため申入れを行います。

【申入れの事項】

施設は、苦情解決マニュアルを策定し、職員及び利用者と共有し、利用者からの苦情に適切に対応できるようにすること。

【申入れの結果】

「相談苦情対応マニュアル」を作成し、施設内の運営会議の場や、全職員へ回覧するなどして、周知しました。

事例2 施設の看取りについての対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は有料老人ホーム（以下「施設」という。）に入所していましたが、容態が悪化しました。申立人は施設で医師達と話し合い、延命治療は望まない旨を伝えました。

後日、施設で看取り対応についての面談が行われました。申立人は、施設長との関係が悪く、看取り対応の説明は施設長以外から受けたいと伝えましたが、施設長は自分が説明することになっていると譲りませんでした。結局申立人は看取り対応についての説明を受けることなく、看取り対応を施設で行う場合に必要なら「看取同意書」を提出しないまま、母は施設で亡くなりました。

退去に際し、看取り期の食事について施設からは何ら説明がされず、母が死亡する当日までの食事代などが請求されました。母の状態にそぐわない食事を母の死亡日まで提供し、料金を請求されることは不当であると申立人は考えました。

申立人は、看取り対応等における施設の説明が不十分で誠実さに欠け、退去に際し、納得できない費用請求もあったことから、苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設では看取り介護の提供を開始するにあたり、（入居時にも施設で定めた看取り介護に関する指針に同意をいただきますが、）看取り期に入ったと医師が判断した際に入居者及び家族から同意を得る必要がありました。施設の看取り介護に関する指針によると、「施設は、看取り介護の実施にあたって、入居者の主治医による看取り介護の開始連絡を受け、多職種により看取り介護計画書を作成し実施する。また、入居者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得たうえで、看取り介護をより適切に行うために、必要に応じて適宜計画内容を見直し変更する。その際には、入居者及びその家族に説明を行い、同意を得る」としています。申立人は、母が施設に入居する際、母の代理人として施設の看取り介護が自分達の意向に沿ったものであることを確認し同意しています。その後も施設は2回にわたり、医師を含めた多職種での話合いの場を持っており、看取り介護の提供については、指針に基づいて手続きを実施しようとしていたと考えられます。施設長は、改めて施設における看取り介護について説明したうえで、最終的な確認として看取同意書を提出いただきたいと伝えましたが、申立人は過去のトラブルから施設長に不信感を持っており受け入れなかったとのこと。看取り期は、人生の中で大切な節目のひとつであり、その節目を施設の中で迎えるためには、入居者及びその家族と介護者・支援者との信頼関係が求められます。これまでの経緯があったとしても、双方が互いに主張をするばかりでは良い看取りを行うことはできません。看取り介護を希望する入居者及び家族の意向に沿った支援を行うためにも、施設は日頃から入居者と家族の思いに寄り添い、尊重する気持ちを忘れないでいただきたいと思います。

次に、看取り期の母の食事についてですが、調査の結果、母は少量ではあるものの亡くなる日の数日前まで食事を摂れていたとのことでした。母がどの程度食事を摂れていたかについては、介護記録で確認することができました。施設側の対応として、看取り期であったとしても、最期まで食事を提供し、たとえ食べられなくても匂いだけでもかいでいただきたいという考えから提供を基本とするという見解は人としての尊厳を重視していると考えられます。一方施設は、家族の意向で食事の提供を中止する場合は3日前までに申出が必要なことを重要事項説明書に記していますが、看取り期でも基本的に食事の提供は続けることについての説明が出来ていなかったという点では、申立人に対する説明が不十分であったと考えられます。

また、施設は、居室の原状回復費の請求にあたっては重要事項説明書に則して家族と協議して行うべきであったのにもかかわらず、申立人に対しては施設長の判断で協議なしに請求したとのこと。施設は対応が異なった経緯を明らかにし、重要事項説明書に即した対応を行うようにしてほしいと思います。

さらに、ルームクリーニング費を請求することについては、母の入居契約時には重要事項説明書に明記しておらず、口頭で説明を行ったとのこと。その後の改定で明記されたとのことですが母や申立人には改定後の重要事項説明書を渡していません。施設はなぜ重要事項説明書を改定したのかを明らかにし、改定後の重要事項説明書を入居者に渡したり、わかる場所に掲示したり、入居者及び家族に直接説明を行うなど、わかりやすく丁寧な対応を行うべきであると考えます。

今回の苦情申立てにおいて、施設が調査への回答の基礎とした記録は介護記録によるものが多く、申立人との個別の話し合いについては特に記録していないとのことでした。

施設は、行った介護や福祉サービス、入居者や家族との話し合いの内容、苦情の内容と苦情への対応等について記録し、記録を見直すことで、より良い介護や福祉サービスの提供に活かしていくことができます。特に、重要なことを決める面談や、苦情及び苦情対応等については、詳細に記録をしていただきたいと思います。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは介護保険課に次のとおり改善のため申入れを行います。

【申入れの事項】

- (1) 施設は、介護の状況や家族への対応内容等を適切に記録すること。特に、重要なことを決める面談や個別の話し合い等について詳細に記録をすること。
- (2) 施設は、重要事項説明書の内容を改定したときには、入居者やその家族に改定内容をわかりやすく周知すること。

【申入れの結果】

- (1) 介護記録の内容が詳細に記録されていない部分があったため、介護保険課の指導を受け、今まで以上に記録を詳細に入力することとし、職員へ再度周知します。
- (2) 施設の重要事項の変更があった場合、施設の運営懇談会で家族に伝え、書面での報告も同時に行います。

(2) 障害者総合支援法

事例 1 障害児通所支援事業所の運営方法に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人の子（以下「子」という。）は、同一法人が運営する障害児通所支援事業所（以下「事業所A」という。）及び指定障害児相談支援事業所（以下「事業所B」という。）を利用していました。

事業所Aで子は、小集団での療育と個別療育を受けていましたが、申立人の妻が他の事業所の療育も併用したいと事業所B所長に伝えたところ、併用は可能だが、併用するならば今後、面談を行わないと言われました。

その後、事業所Aから個別療育を中止すると突然告げられました。理由の説明を求めたところ、個別療育の利用は事業所Aに信頼を寄せる人を優先すると言われました。申立人は事業所Aの個別療育を中止され、事業所Bから面談も拒否されたため、両事業所との契約の終了を判断せざるを得ない状況となりました。

申立人は、両事業所の運営方法の改善を求め苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査から明らかになったこととして、相談支援事業所を運営する法人が日中活動の事業所（今回は障害児通所支援事業所）を運営する場合の支援の難しさがあります。相談支援事業所の役割は、サービスに関するケアマネジメントが中心であり、利用者がサービスを利用するための最初の窓口にもなります。相談支援専門員は自身が所属する法人のサービスに限らず、利用者が自由にサービスを選択できるように中立性を確保することが求められます。

申立人の妻（以下「妻」という。）が障害児通所支援事業所の併用を相談した後、子の相談支援専門員である事業所B所長（兼事業所A職員）は自分が事業所AもしくはBのどちらの立場であるか明示せず、妻に今後は面談を行わないと話したとのことでした。相談支援専門員は、利用する福祉サービスの調整を行うだけではなく、利用者の悩みを受け止めながらニーズを把握し、必要なサービスを共に考える役割があります。妻からの障害児通所支援事業所の併用に関する相談があれば、事業所B所長は相談支援専門員として、再度アセスメントを行い、中立・公平な立場から、申立人夫妻の困りごとや悩みを傾聴することで、必要としているサービスの把握を丁寧に行うことが求められていたと福祉オンブズマンは考えます。

また、事業所A及びBは、子が障害児通所支援事業所を併用することによって様々なところから意見、アドバイスがあった場合、妻に迷いが生じてしまうのではないかと懸念していたとのことでした。それが事業所A及びBとしての見解なのであれば、既に利用している自分達の事業所がメインで相談に対応し、新たな障害児通所支援事業所での様子も含めて申立人家族の支援を継続することが求められていたのではない

でしょうか。妻の不安に対する理解を示しながら、相談先から外れるという対応に至った経緯を福祉オンブズマンはとても残念に思います。

事業所Bは「相談機関としての立場を退く提案をし、それについては申立人夫妻に理解されたという認識」とのことでした。しかしながら、事業所側からこのような話をされれば、利用者にとっては契約解除を告げられたと解釈されても仕方ありません。契約書に記載されている契約解除に該当する正当な理由がない限り、事業所Bが自ら相談先から外れる（＝契約を解除する）旨の発言をすることは適切ではありません。利用者の選択の自由と自己決定を尊重することは福祉サービス事業者の責務でもあります。福祉専門職が自身の価値観や経験から利用者にとって良いとされることを基準に支援をすることがないように意識しておくことは全ての福祉事業者に求められています。事業所においては、日頃から事業所の支援を振り返って、サービスの改善に取り組んでいただければと思います。

次に、事業所Aの個別療育の契約についてですが、事業所Aの契約書には個別療育を開始する際は、契約書別紙を作成すると記載されていますが、事業所Aと申立人は契約書別紙の取り交わしを行っていないことが調査の結果判明しました。また、事業所Aはメールで申立人夫妻に個別療育の休止を伝えていますが、休止の理由については申立人夫妻が納得できるものではなく、契約書・重要事項説明書に休止に関わる規定は存在していませんでした。福祉サービス運営の原則として、基本的に事業者が一方的に休止や解約をする場合、その理由を明確に契約書・重要事項説明書に記載する必要があります。休止や解約ができるのは、記載された条件に該当した場合のみになります。トラブルを防ぐためにも、事業所は個別療育の対象者や利用方法、利用開始・休止・終了のあり方について十分に検討し、利用者に説明する必要があると考えます。

事業所A及びBは申立人から伝えられた訴えについて、複数回にわたり対応しました。しかし、それらについて事業所の様式である苦情等対応報告書に記録しておらず、苦情として捉えられていなかったと考えられます。事業所が利用者からの訴えについて「苦情」として対応するということは、その状況を解決するために何ができるのかということを組織として考えるきっかけづくりになります。また、その結果として組織全体の質の向上にも繋がります。福祉サービス事業者は、「苦情」をネガティブにとらえず、真摯な気持ちで組織的な対応を心がけていただきたいと思います。

事業所A及びBは、申立人夫妻が区障害福祉課に苦情を伝えて以降、対応経過の記録は取りましたが、事業所で定めている苦情解決制度の説明を申立人夫妻に対して行っていませんでした。

また、事業所Aにおいては重要事項説明書と苦情解決規程で利用者に提供する書類についての記載に不一致があるなど、整合性を欠く部分がありました。

以上を踏まえて、福祉オンブズマンは、以下のとおり障害福祉課に申入れます。事業所は利用者の思いに共感し、何を望んでいるのかを理解しようとする姿勢を今後も貫いていただきたいと思います。

【申入れの事項】

- (1) 事業所Aは、契約書・重要事項説明書における個別療育の位置づけ、利用方法等を実態に即した内容に改めること。また、個別療育の目的、対象及び利用方法について利用者に明示すること。
- (2) 事業所Aは、全利用者について契約書別紙の取り交わし漏れがないかを確認し、必要な対応を行うこと。
- (3) 事業所Bは、同一法人である事業所Aに関わる利用者からの相談について、相談支援事業の運営において独立性・客観性が担保されるよう対応すること。
- (4) 事業所Aは、苦情対応に関する重要事項説明書及び苦情解決規程の内容を整合性が取れるよう見直すこと。また、事業所A及びBは、苦情解決規程の内容について職員及び利用者と共有し、利用者からの苦情に適切に対応できるようにすること。

【申入れの結果】

- (1) 事業所Aは、契約書・重要事項説明書に個別療育の位置づけ、目的、対象、利用・中止方法等を明記し、別途個別利用申込書を作成しました。開始・中止時期を明確にするとともに、取り交わし漏れのないよう年度ごとの更新とし、実態に即した形に対応できるよう改善します。
- (2) 事業所Aは、保護者会を開催し、上記(1)による変更内容を明示しました。順次、改正した契約書・重要事項説明書の取り交わし及び個別利用申込書の受け取りを行うこととします。
- (3) 事業所Bは、相談支援事業所の運営において独立性・客観性を担保するため、事業所AとBの営業時間ごとに立場を分け利用者からの相談を受けることとします。また、相談支援と発達支援の領域が重複するような内容の場合（緊急時を除く）には、原則、事業所A職員の同席を求め、視覚的に立場の明確化を図ります。
- (4) 事業所A及びBは、苦情対応に関する重要事項説明書及び苦情解決規程の内容を整合性が取れるよう見直しました。また、苦情解決規程の内容について全利用者の保護者に共有しました。

事例 2 障害児通所支援事業所の対応がひどい

【苦情申立て内容】

申立人は二人の子（以下「子 A」・「子 B」という。）の療育を希望し、児童発達支援事業及び放課後等デイサービス事業両方を運営する事業所（以下「事業所」という。）の利用申込みを行いました。子 B は利用できるようになりましたが、子 A については順番待ちの状態が続きました。その後申立人は、子 A より後に申込んだ人が利用できるようになった話を聞き、子 A が利用できない理由を事業所に確認したところ知的障がいがある子の利用受け入れに消極的な考えを示されました。

申立人が事業所の対応について苦情を伝えるため、事業所の苦情解決窓口に連絡して面談を希望しましたが回答はなく、申立人の夫（以下「夫」という。）が連絡してようやく面談日が決まりました。申立人が面談に行くと、事業所から夫に脅迫を受けた、これ以上サービスを継続できないと言われ、子 B の契約を終了されてしまいました。申立人は事業所の対応を不満に思い、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】

福祉オンブズマンは苦情申立ての内容について、大きく①子 A より後から申込みをした利用希望者が先に利用できたのは納得がいかないこと、②知的障がいのある児童の受け入れに対して事業所が消極的であること、③事業所の苦情解決窓口の対応に納得がいかないこと、と理解しました。

まず、①について事業所は利用申込順の待機者リストを作成し、利用申込順に受け入れることを原則とし、緊急性の高い場合などは例外的に扱うとしています。しかし、どのような場合が例外に当たるのかは明示していません。申立人は他の保護者から、必ずしも申込みの順番通りではないケースがあることを聞き、不公平ではないかと感じたようです。事業所は待機者数も多く、待機期間も長期化していることから、今回のような事案を防ぐためにも受け入れの順番についてのルールを定め、利用申込みの受付をする際に、申込者にルールについての十分な説明と同意を得ることが必要と福祉オンブズマンは考えます。調査において、事業所も今回申立てを受け、「利用の申込みを受ける際などに何かしらのルールを設ける必要があった」と表明している点について尊重したいと思います。

次に、②について申立人は知的障がいのある児童の受け入れに事業所が消極的であるとの印象を持ちました。しかし、事業所は受け入れできない児童は基本的にはいないと考えており、実際に多くの知的障がい児を受け入れているとのことでした。

また、申立人が子 A の支援にあたり希望した特定の療育の方法について、担当者は、事業所が子 A の状況を把握していないうちに子 A にとって良い方法であるかは答えられないと説明した事実はあるが、苦情申立内容にあるような差別的な意図はなかったとのことでした。専門家とクライアント（この場合、利用者や利用希望者を指します）は情報の非対称性（情報格差）があるとの前提に立ち、事業所は誰が聞いてもわかる

ような易しい説明を心がける必要があったと福祉オンブズマンは考えます。

③について申立人は子Aの受け入れに対する苦情を事業所に伝えようとしたましたが、事業所の苦情解決窓口は利用者及びその家族のためのものであり、事業所を利用していない子Aについては対象外でした。事業所はそのことを申立人に伝えたとのことですが、それでも申立人は事業所に苦情解決窓口の役割を期待し、電話で面談希望日を伝えました。その際事業所は「面談はしない」との考えでしたが、この考えを直ちに申立人に伝えず、「申立人が希望する日時については理解した」という意味で「わかりました」と返答したことから、申立人は面談が行われると考えたようです。事業所の説明では、その後申立人の夫の電話での「高圧的な態度」により、押し切られる形で面談する流れになったとのことでした。事業所は、申立人からの電話を受けた後、「面談はしない」という方針は固まっていたとのことですので、申立人が期待してしまわぬよう早目にその結論を伝える必要があったと福祉オンブズマンは考えます。

事業所は申立人夫妻との信頼関係は築けないと考え、事業所側からの契約解除について顧問弁護士と相談したうえで、子Bに関する契約の終了を面談日に一人で来所した申立人に口頭で伝えたとのことでした。契約書では30日の予告期間において文書で契約終了を告げるようになっていましたが、調査の時点では通知していませんでした。福祉オンブズマンは、夫の言動が契約の解除理由に該当するかについて判断しません。しかし、契約解除の手続きは、必ずしも利用者と事業者が合意して進められるケースばかりではないため、慎重に行う必要があると福祉オンブズマンは考えます。

調査の結果、事業所では開設以来苦情対応の研修を受講したことはないとのことでした。苦情を受けた際に職員が自信を持って対応できるよう事業所として日頃から準備しておくことは非常に重要であると福祉オンブズマンは考えます。

福祉オンブズマンは以上の調査結果及び所見をふまえ、障害福祉課に対し、事業所が是正等の措置を講ずるよう、次のとおり申入れます。福祉オンブズマン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) 事業所は利用の希望を受け付ける際に、利用希望者に順番待ちのルールに関して十分な説明をして同意を得ること。
- (2) 事業所は、苦情解決体制を整え、職員が苦情対応のための研修会に参加するなど、苦情対応力の向上を図ること。

【申入れの結果】

- (1) 利用契約時に取り交わす「サービス利用にあたっての確認事項」の内容を見直しました。また、空きが出る目途が立たない曜日や時間帯の新規受付を終了しました。
- (2) 苦情対応力の向上のため、事業所の管理者が苦情解決担当者研修を受講します。

事例3 地域福祉課の対応に納得できない

【苦情申立て内容】

申立人は、以前に自立訓練を利用したことがあり、もう一度利用したいと考えましたが、再利用はできないと地域福祉課から説明を受けました。申立人は類似したサービスがあれば受けたいと考え、地域福祉課に相談に行きました。しかし、対応した職員（以下「担当職員」という。）は「係長が不在のため、2名でないのに対応できません」と対応を拒否しました。申立人は、担当職員と係長の2名でなければ対応しない地域福祉課の対応に納得できません。

担当 坂井 崇徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

地域福祉課の説明では、申立人の主張する担当職員が「係長が不在のため2名でないのに対応できません」と伝えた場面は、申立人から自立訓練の再利用を求められた際の発言ではないかとのことでした。

地域福祉課の窓口では、申立人から自立訓練の再利用を求められ、「原則として再利用は認められない。自立訓練の再利用には、再利用が必要であることが確認できる医師の意見書の提出が必要です」と説明していたとのことです。

これに対して申立人からは「以前に担当していた職員が『再利用できる』と発言した。その際は意見書が必要とは言われなかった。意見書の提出に関わらず、再利用を認めるべきだ」との主張が続いたとのことで、申立内容にあるような自立訓練の類似のサービスについて説明を求められた事実はないとのことでした。

地域福祉課によると、自立訓練の再利用を巡る申立人とのトラブルについては約3年前に遡り、職員の説明が適切ではなく再利用できると誤解させてしまったことについて申立人にお詫びしたとのことです。ただし、職員が不適切な説明をしてしまったことを理由に申立人の求めに応じて意見書なしに再利用を認めることはできないと繰り返し説明したが申立人に理解してもらえなかったとのことです。

地域福祉課では、申立人に対して、通常の窓口対応は1名で対応し、自立訓練の再利用について訴えが続く場合は苦情対応として担当職員と係長で対応する方針とのことです。本件において担当職員は、申立人から人格を否定する発言を受けながらも2時間近く対応し、そのうえで苦情対応であると判断して「上司である係長と2名で対応します。申し訳ないが、後日、係長のいるときに対応させてください」と発言したとの説明でした。

福祉オンブズマンは申立人と調査先の主張する事実が異なる場合、いずれが正しいのかを判断しません。

ただし、地域福祉課が苦情対応ではないにも関わらず係長が不在であることを理由に対応を断ることはあってはならないですし、一方で、相談者の訴えを苦情と捉えた場合、後日の来所を求めたり、複数名で対応することは地域福祉課の裁量の範囲内であると福祉オンブズマンは考えます。

事例 4 事業所から契約解除を迫られることに納得できない

【苦情申立て内容】

申立人の子は、児童発達支援事業所（以下「事業所」という。）を利用しています。申立人の夫（以下「夫」という。）は、子を事業所に送迎した際、事業所の職員と会話しました。数日後、事業所から申立人に「夫から『事業所と距離を置きたい』と申出があったので、利用継続か否かを検討ください」とメールがありました。夫がそのような申出をした事実はなく、何か誤解が生じていると思い、申立人は事業所に面談を求めました。すると事業所からメールで「（申立人の要求は）一事業所として対応できる範囲を超えている」と回答がありました。申立人は、事業所にメールで「自分のどのような行為がいけないのか教えてほしい」と尋ねましたが、事業所からは「メールでは回答できない。契約解除を検討してほしい」と回答がありました。申立人が理由を尋ねると、事業所から回答はなく、「職員に対するハラスメント行為を継続する場合、契約を解除する」と回答がありました。

申立人は、自分のどのような行為が問題なのかを質問しても回答せず、一方的に契約解除を迫る事業所の対応に納得できません。

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、事業所から自分の言動がハラスメント行為と受け取れると指摘されたが、どのような言動が問題なのかを事業所が教えてくれないため、何を改めれば良いのかも分からないとのことでした。

一方、事業所では、申立人からの頻回な電話やメールによる相談への対応に苦慮していたとのことでした。申立人にメールや口頭で度々「相談は面談でお願いしたい」と伝えたにも関わらず、申立人が改めてくれることはなかったとのことでした。

福祉オンブズマンは、両者の認識が一致しない場合、どちらの主張が正しいのかの判断は行いません。

ただ、事業所は「相談を電話やメールでするのはやめてほしい」と伝えているのに申立人の言動が改まらないことから、事業所からお願いしても申立人は聞いてくれないと認識していたとのことでした。しかし、申立人からの「どのような言動をやめてほしいのか」の質問に対し、事業所は申立人にメールでニュアンスまで正確に伝えることは難しいと判断し、回答していません。（福祉オンブズマン調査では、「申立人からのメールや電話による相談が頻回で事業所の運営に支障が生じていた」との回答がありました）

事業所には提供するサービスに関する利用者からの疑問に答える説明責任があります。利用者からの電話やメールによる相談は受けられないことを個人宛に注意喚起することが難しいのであれば、利用者全員に文書で伝える等、事業所のルールを説明する方法を検討する必要があったと福祉オンブズマンは考えます。

また、事業所が申立人に「契約解除を検討してほしい」旨をメールした時点では、

事業所側の契約解除理由は契約書にある「保護者に重大な背信行為があった場合」等に限られており、事業所も「申立人の行為を『重大な背信行為』とまでは考えていない」とのことでした。調査では、事業所は事業所側からの契約解除理由を契約書に追加する予定とのことでしたが、契約書の改正前に申立人に「契約解除を検討してほしい」と伝える必要性があったのか、福祉オンブズマンとしては疑問に感じました。

調査の結果、事業所が申立人の言動に悩みながらも、子と申立人のことを考え、申立人に対し、できる限りの対応をしようと努力していたことが確認できました。しかし、いつしか申立人の頻回な電話やメールへの対応は事業所の運営にとって過剰な負担となり、申立人の言動をハラスメント行為と捉えるまでになり、「契約解除を検討ください」とのメールを送る事態となりました。福祉オンブズマンは、申立人の行為がハラスメントに該当するか否か、また、契約解除理由に該当するか否かを判断することはできません。しかしながら、福祉サービスは、利用者が地域での生活を継続していくために必要不可欠なものであり、事業者側からの契約解除となれば、その影響を鑑み、慎重に行う必要があると考えます。

また、事業所では苦情解決に向けて取り組むための苦情対応マニュアルを作成していました。しかし、契約解除を促すほど対応に苦慮していたにも関わらず、申立人からの様々な訴えについて、申立人が「苦情」と発言しなかったため苦情として捉えなかったと回答しています。そのため、事業所の苦情解決窓口への促しや苦情対応マニュアルに沿った対応はしていないとのことでした。

福祉サービス提供事業者における苦情解決制度は、平成 12 年の社会福祉法の改正により制度化されました。福祉サービス提供事業者が苦情解決に向けて取り組むことにより、利用者の満足度を高め、苦情を密室化せず、客観性を確保しながら解決を目指し、事業者の信頼や適正化を図ることが期待されています。

事業所においては、利用者からの声について、利用者が「苦情」と発言したのか・発言しなかったのかだけで判断するのではなく、法令等の趣旨を再確認し、苦情対応マニュアルを適正に活用していただきたいと福祉オンブズマンは考えます。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは、障害福祉課に以下のとおり申入れます。

【申入れの事項】

事業所は、苦情に対する考え方や苦情の捉え方を見直し、苦情対応マニュアルに沿った対応となるよう事業所全体として苦情対応のスキルアップに取り組むこと。

【申入れの結果】

事業所の管理者が苦情解決担当者研修を受講しました。また、事業所内で苦情対応の際にどのように取り組むべきかを話し合い、事業所内で情報を共有する仕組みを確認しました。

(3) 生活保護・低所得

事例 1 生活福祉課のおむつ代についての対応に納得できない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。持病のため入院することが決まり、入院中はおむつを利用することになると病院で言われました。申立人は生活保護費からおむつ代を支給してほしいと考え、生活福祉課におむつ代の申請を行いました。約2か月経ってもおむつ代の支給がされませんでした。申立人は、十分な説明や対応をしてくれないケースワーカーの対応に不満を持ち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】

申立人は、おむつ代の支給を求め、生活福祉課におむつ代の申請書と領収書を提出しました。しかし、その後ケースワーカーからおむつ代の支給に関して何の連絡もなく、おむつ代を申請した日から約2か月後に申立人がケースワーカーに確認して初めて、おむつの要否に関する主治医の意見書が生活福祉課に未着のため、支給できない旨の説明をされたと訴えています。

一方、生活福祉課の回答によると、申立人がおむつ代を申請した日の約20日後、申立人が来所された際に、「申請書を収受はしたが、病院から意見書が届いていない。入院時に主治医に意見書を記入してもらうことになる」と説明したとのことでした。

ケースワーカーがおむつ代の支給に関する説明をしたのかについては前述のように両方で認識が異なりました。結果的に申立人が対応してもらえなかったと不満に感じたのは、おむつ代の支給時期について知りたかったのに、ケースワーカーから明確に説明されなかったことが原因ではないかと福祉オンブズマンは考えます。

おむつ代の支給決定の流れについて生活福祉課に確認したところ、以下の通りでした。まず、被保護者は生活福祉課におむつ代の申請書と領収書を提出します。生活福祉課は被保護者の主治医に意見書の作成を依頼し、嘱託医がその内容を確認した後14日以内に(特別な場合は30日まで延長し)支給の可否を決定するとのことでした。本件の場合、ケースワーカーは、申立人からおむつ代の申請があった数日後、入院が2か月後に延期になったと聞きました。主治医には申立人の入院時に意見書を記入してもらう予定のため、おむつ代の申請があった日から14日以内に支給決定できないことはこの時点で明らかでしたが申立人にその旨の説明や通知はしませんでした。生活福祉課は、申立人が説明を求めている内容を理解し、適切な時期に、わかりやすく説明をするとともに、法律や事務処理要領に従った通知期限を守る必要があったと考えます。

また、申立人はおむつの要否を医師に確認する手続に関しても、ケースワーカーに不満を持ちました。申立人は主治医の意見書が届かず要否が確認できないままの状態が続くとおむつ代を支給してもらえなくなるのではと心配し、ケースワーカーから病院に確認を取ってほしいと伝えました。するとケースワーカーは申立人自身でも主治医におむつの要否について確認してほしい旨の話をしたとのことでした。おむつの要否

の確認は、前述のとおり、生活福祉課が主治医に意見書の作成を依頼し、その意見書を区の嘱託医が確認して行うとのことです。そもそも入院前に、口頭で申立人が主治医におむつの要否について再確認したところで、入院をしてみなければ主治医が意見書を書けないのであれば、なぜケースワーカーが、申立人自らおむつの要否について主治医に入院前に確認するように伝えたのか福祉オンブズマンとしても理解に苦しみます。このようなケースワーカーからの申立人に対する漠然とした指示や説明が、申立人に不安を与えたのだと思われます。

生活福祉課の記録によると、申立人は元々行政機関に対する不信感を持ち、生活福祉課に対し高圧的とも思われる言動があったとのことです。本件は、コミュニケーションが円滑でなかったことも一因となり、おむつ代支給申請の手続について、適切な時期に、理解しやすい説明をすることができなかつたように見受けられます。口頭で説明することが難しいのであれば、各種申請手続の方法についてわかりやすく説明したフローを作成するなど、申請者の理解を助ける工夫をすることも検討してみてほしいと思います。また、申立人にとって今回の件は、体調不安もあるなか、非常にストレスを感じる出来事であったと思われますが、申立人ご自身のためにも、ケースワーカーとの信頼関係を構築していただきたいと思います。

以上をふまえて、福祉オンブズマンは、生活福祉課に対し、以下の申入れを行います。今後、生活福祉課において、生活保護制度についての職員の理解を深め、より適切な助言、支援を行うための研修や相談体制を整えることを望みます。

【申入れの事項】

- (1) 生活福祉課は、生活保護法第 24 条の保護の申請における通知の期限についての内容及び趣旨を理解し、申請書類等の書類の収受について記録するとともに、申請手続の進捗管理を行うなど、適切な事務処理を行う体制を整えること。
- (2) 生活福祉課は、各種申請を希望する被保護者に対し、申請にあたり必要な書類や支給に至るまでの手続の流れ等をわかりやすく説明できるよう工夫し、理解しやすい説明に努めること。
- (3) 生活福祉課は、様々な事情を抱える被保護者に対する対応力を高めるとともに、対応困難な事例が生じた場合の相談、支援体制の構築に努めること。

【申入れの結果】

- (1) 保護申請における通知の期限につき、職員に改めて周知するとともに、例外的な処理を行う場合の意思決定、記録の方法等について周知徹底します。保護申請書類は査察指導員が収受簿兼受理簿に記録し事務処理の進行状況を把握しています。引き続き、事務遅滞や処理漏れがないよう対応します。
- (2) 職員の生活保護制度・運用に関する知識の習得と定着を図るため、引き続き、都が実施する各種研修、生活福祉課合同研修に加え、課内研修を計画的に実施し、受講を促します。
- (3) 今後、外部講師を招くなどして、職員の個別支援スキルの向上を図ります。また、援助困難な事案に対応するため、ケースワーカーと査察指導員の情報共有を確かなものにするとともに、必要に応じてケース診断会議等に諮るなど、組織としての意思決定と対応を進めます。

事例2 火災保険料についての生活福祉課の説明が足りない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人が民間アパートに居住時には火災保険料が生活保護費（以下「保護費」という。）として支給されていました。しかし、都営住宅に転居後はケースワーカーに「都営住宅は火災保険の加入は任意であるため」とだけ説明され、保護費としては支給されず、その理由はよくわかりませんでした。申立人はケースワーカー（以下「ケースワーカーA」という。）の家庭訪問時に火災保険料が保護費として支給されない理由を改めて尋ねました。ケースワーカーAは調べて回答すると言って申立人の火災保険に関する書類を持ち帰りましたが、連絡がないまま約2か月後に書類だけが郵送で返却されました。

また、申立人は、次の担当となったケースワーカー（以下「ケースワーカーB」という。）に火災保険について資産申告をするよう言われましたが、過去に火災保険は申告の必要はないと説明されていたため、納得ができませんでした。

申立人は、火災保険に関わる生活福祉課の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、火災保険料については、民間アパートの入居時に火災保険の加入が不可欠である場合は保護費から支給できますが、都営住宅のように火災保険の加入が必須でない場合、保護費からは支給できないとのことです。生活福祉課は、都営住宅の場合は入居時に火災保険の加入が必須でなく、申立人が任意で加入している火災保険の保険料は保護費からは支給されない、と申立人に回答すればわかりやすかったのではないかと思います。

ケースワーカーAは家庭訪問時に申立人から支給できない理由を尋ねられその場で回答できませんでした。福祉事務所に戻り確認をして回答をすれば良かったものの、申立人から書類まで預かったにもかかわらず、訪問記録をつけることや、質問に回答するなど本来行うべきことを怠り、預かった書類を説明なしに返却していました。訪問記録を2か月間つけていなかったことについては、上司が適切な時期に確認できていなかった管理上の問題もあったと考えられます。法令、実施要領等に基づいて生活保護を実施することは当然のことですが、法の適用に問題がなければ良いというものではなく、その実施における態度について、生活福祉課において再度確認する必要があります。また、忙しい中でも最低限行うべき監督方法について、再度確認すべきであると福祉オンブズマンは考えます。

次に、火災保険の資産申告に関わる説明についてですが、まず、資産申告書は、被保護者に届出の義務があります。ただし、法令で保険一般についての資産申告の取扱いが一義的に定められているわけではなく、また、資産に関する調査についても法令、実施要領に従っていればいずれも一定の裁量が認められています。

しかし、申立人に対し、これまでは火災保険について資産申告を求めていなかったにもかかわらず、ケースワーカーBは資産申告書で報告をすることを求め、その理由について申立人に明確に説明することができず、一貫した対応を行いませんでした。

今回の調査で、福祉オンブズマンが、火災保険の資産申告を申立人に求める理由を生活福祉課に尋ねたところ、説明内容に矛盾がありました。法令に基づき本来どのような取扱いをすることが求められているのかを尋ねましたが、明確な答えは得られませんでした。生活福祉課に火災保険の資産申告についての生活保護制度上の取扱いを再確認するよう伝えたところ、「生活保護実施要領を確認したところ、被保護者の保険の状況及び保有容認の可否を検討するため、まずは提出された資料で資力性の有無を確認し、資力性が無く、かつ、保有を容認すると判断したものについては、次回以降の資産申告時においては申告の必要はないということが分かりました。今回の場合、ケースワーカーAは家庭訪問した際に、申立人から質問を受けたことで、申立人が火災保険に加入していることを確認できたため、この時点で当該火災保険について資力性の有無等について確認すべきでした。」とのことでした。今回の調査を受け、生活保護制度上の取扱いを再確認する結果となったことを考えると、生活福祉課は生活保護法・実施要領等の理解研鑽が不十分だったのではないかと福祉オンブズマンは感じました。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは生活福祉課に対し、次のとおり改善のため申入れを行います。

【申入れの事項】

- (1) ケースワーカーが生活保護法・実施要領等について理解が深められるよう現状の組織的な支援について検証を行うこと。
- (2) 今回の苦情に至った原因の一つと思われるケース記録の記載（記載内容や記載時期）や回付時期についての監督体制について、見直しを検討すること。
- (3) ケースワーカーの被保護者への対応・接遇について、継続的に研修、研究を行う機会を設けるよう検討すること。

【申入れの結果】

- (1) 生活保護制度及びその運用に関する知識の習得と定着を図るため、都が実施する研修、生活福祉四課合同研修の積極的な受講を促します。また、課内研修の企画・運営にあたっては、職員ニーズを把握し、事例研究やグループワークを採用するなど、実践的かつ効果的な手法によることとします。
- (2) ケースワーカーの現業活動の進行管理は、査察指導員の重要な役割の一つであることに鑑み、区福祉事務所査察指導マニュアルに則った指導・助言に努めます。生活保護に関する申請書類や訪問記録について、事務処理の遅滞や記録漏れが生じないよう徹底を図ります。
- (3) 部外講師を招くなどして、職員の個別支援スキルの向上に努めます。課内研修において、事例研究などを通じて、職員の実践的なスキルの向上を図り、被保護者に対して「伝わる説明」の技術・技法の共有化と実践に努めます。

事例 3 生活福祉課が質問にしっかりと答えてくれない

【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の対応に関して不明なことがあり、質問を記載した文書を生活福祉課の庁舎の郵便受けに投函しました。質問の一つ目は、都営交通無料乗車券の更新手続きが管轄の生活福祉課以外では受け付けてもらえない理由が知りたい、二つ目は、申立人が居住する都営住宅の家賃に関する情報を生活福祉課が無断で取得・使用した理由を教えてほしいという内容でした。

これらの質問に対する生活福祉課の回答内容は、曖昧でよくわかりませんでした。

申立人は、質問に適切に回答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 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、質問の一つ目である都営交通無料乗車券の発行窓口をどこにするのかについては、区に判断する裁量があり、生活福祉課は原則として、住所地の管轄の生活福祉課の窓口で手続きを行うこととしているとのことでした。この場合、担当のケースワーカーが、都営交通無料乗車券を発行するにあたり必要な生活保護の受給確認や本人確認をスムーズに行うことができ、申請者にとってもメリットがあると福祉オンブズマンは考えます。

次に、質問の二つ目である都営住宅の家賃情報の取得の件についてですが、生活福祉課としては生活保護法に基づいて公社との間で必要最低限の情報のやりとりを行っており、個人情報保護の観点からも問題ないという認識とのことでした。また、申立人の家賃情報を無断で使用した事実はないとのことでした。

確かに福祉オンブズマンも苦情申立内容にある申立人からの質問に対する生活福祉課の回答書を確認したところ、内容がわかりにくいと感じました。一方、生活福祉課に確認したところ、申立人は生活福祉課の職員との会話を拒み、すべて文書でやりとりすることを希望しているとのことでした。申立人の文書には、生活福祉課に対する質問や要望は記載されていますが、そのような質問や要望をする理由や背景について記載されていません。それらが伝えられない状況で文書のみでやりとりすることは、誤解が生じやすく結果的に両者にとってかなりの負担になっていると思われます。今後、申立人においては、ご自身のためにも、ケースワーカーを信頼し、直接コミュニケーションを図る努力をしていただければと思います。

事例 4 生活福祉課が医療券を発行してくれない

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は複数の医療機関の受診を希望し、医療券の発行を生活福祉課に申請しました。すると生活福祉課から、「受診する医療機関は、原則として居住地に比較的近距离に所在する医療機関に限られている。申請した医療機関で受診を希望する理由及び症状を知らせてほしい」と言われました。申立人は生活福祉課から受診を希望する理由や症状を尋ねられたり、受診できる医療機関を限定されたりすることに納得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】

調査の結果、生活福祉課は医療機関の決定にあたり、法令等に則り、被保護者の希望を聞いて、被保護者の生活状況から、通院のしやすさ、医療機関の診療科目や特色などを考慮し、指定医療機関の中から選定しているとのことでした。また、被保護者の居住地から離れていても、その医療機関を受診すべき理由がある場合は、医療券を発行しているとのことでした。

医療機関の選定にあたり、通院のしやすさという点から、原則として居住地に近い医療機関とすることは、通常、被保護者にとってもメリットがあり、合理的な考え方であるといえます。

生活福祉課は、申立人が医療扶助適用申請を行った各指定医療機関への通院について、妥当な理由があるのであれば、医療券を発行する予定とのことでした。申立人が希望する医療機関への通院が適切な医療扶助として治療の効果を発揮できるか否かについては、申立人の症状等を聞く以外に判断のしようがありません。申立人が適切な医療扶助を受けるために、その症状等を生活福祉課に伝えることは必要不可欠であると福祉オンブズマンは考えます。

申立人は、希望する医療が受けられずお困りになっているのではないのでしょうか。早急に自分の症状や申請した医療機関を希望する理由をケースワーカーに伝え、適切な医療扶助を受けられるようにしていただければと思います。

事例5 受給証明書の使用目的を確認されることが不満だ

【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。）が1通ほしい。ただし、証明書の用途は教えたくない」と伝えました。しかし、生活福祉課からは、証明書を発行するには用途を確認する必要があると言われ、証明書は発行してもらえませんでした。過去に用途を伝えなくても証明書が発行されていたこともあったのに、途中から生活福祉課は用途を伝えないと証明書の発行を拒むようになりました。

申立人は、こ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】

証明書は、生活保護を受給している（又は受給していた）ことを証明するもので、福祉事務所長名で発行する公的な文書とのことです。また、証明書を提示することにより、生活保護を受給していることが条件になる各種サービスを利用できる場合もあるそうです。これらのことから生活福祉課は、証明書は本人から申請を受け、使用目的や提出先等を確認し、生活福祉課が必要と認める場合についてのみ発行しているとのことで、これは合理的な事務手続であると福祉オンブズマンは考えます。

生活福祉課は、申立人から文書で証明書発行の申請があった際、使用目的を後日生活福祉課に知らせていただくことを前提に使用目的が告げられない段階で証明書を発行したことがあったそうです。しかし、申立人は、使用目的を連絡しませんでした。また一方で、生活福祉課は申立人に証明書を手渡した際、使用目的を確認することを失念したことや、申立人から証明書を発行してほしいとの申請がないにもかかわらず、都営住宅の収入報告用として証明書を直接本人に郵送したこともあったとのことです。これは、生活福祉課が証明書の発行に際し申立人への配慮で例外的な対応を行ったものでした。生活福祉課が、例外的な対応であったことを申立人に説明しなかったり、本来しなければならない証明書の使用目的の確認を失念したまま発行したことが原因で、申立人は使用目的を伝えずとも証明書を発行してもらえると誤解してしまったものと考えられます。

証明書は福祉事務所長名で発行する公的な文書であるため、申立人が証明書の発行を受けたいのであれば、使用目的や提出先を申告したうえで、適正な手続を経て証明書の発行を受けるようにしていただきたいと福祉オンブズマンは考えます。

事例 6 通院時の交通費を支給してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は通院に際して支払った交通費について生活福祉課に生活保護費として支給してくれるよう申請しましたが、申請した交通費の経路が合理的でないという理由で却下され、納得がいきません。交通費の支給を求め苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

苦情申立ての趣旨は通院時の交通費の支給が却下された行政処分が違法であり、支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第 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。

事例 7 住宅維持費を支給してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は、購入した居室の清掃用品について、生活福祉課に住宅維持費として生活保護費を支給してくれるよう申請しましたが、それらは日用品であり、住宅維持費に該当しないという理由で却下され、納得がいきません。生活保護費の支給を求め、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】

苦情申立ての趣旨は、住宅維持費の支給が却下された行政処分が違法であり、支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第 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。

事例8 通院時の交通費の支給決定額が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は、通院に際して支払った交通費を生活福祉課に支給してくれるよう申請しましたが、申請した内容と異なる金額で決定され、納得がいきません。申立人は、申請した内容とおりの金額の支給を求め、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】

本件苦情申立ての趣旨は、通院時の交通費が申立人の申請した経路ではなく生活福祉課が経済的・合理的と判断した経路を利用した場合の金額で決定された行政処分に不満があり、申請した金額とおりの支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第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。

事例9 審査庁に提供した資料が不適切である

【苦情申立て内容】

申立人は、生活福祉課の生活保護費の決定に関わる行政処分に不満があり、審査請求を行いました。処分庁である大田区福祉事務所長は、審査庁である東京都知事から「審査請求に関する事件が起きた経緯」について説明するよう求められ、審査庁に弁明書を提出しました。その後、審査庁から審査請求人である申立人に弁明書の写しが送付されました。申立人が弁明書の写しを見たところ、本件審査に直接関係のない申立人に関する情報が記載され、審査庁に提供されていました。

申立人は、処分庁の個人情報の取扱いに納得できません。

担当 牧山 美香

【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、福祉オンブズマン制度は「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。

本件苦情申立ての趣旨は、審査請求において処分庁が審査庁に提供した書類に審査請求人に関する本件審査に不必要・不適切な情報が含まれており、それらについて弁明書から削除するよう求めるという内容でした。

審査請求において審査庁からの照会に対して処分庁が審査庁に審査請求人の個人情報を提供する行為は、「区が行い、又は関与する福祉サービス」には該当しないため、その内容の適否や違法性を判断することは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

本件については、区福祉オンブズマン条例第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、申立人には審査庁からの照会に対し処分庁が審査請求人（申立人）の個人情報を提供することについて確認したいことがあれば処分庁の担当課である生活福祉課に問い合わせしてほしいと案内しました。

5 福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要

事例 1 放課後等デイサービスの苦情解決制度について

【調査の趣旨】

社会福祉法第 82 条では福祉サービス事業者は苦情の適切な解決に努めるよう規定されています。福祉サービス事業者は苦情解決制度として、苦情解決体制（苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置すること）や、苦情解決の流れ（苦情解決制度の利用者への周知、苦情解決に向けての話し合い・記録、解決結果を公表すること）などの苦情解決の仕組みを整備することとされています。ただし、福祉オンブズマンに寄せられる苦情には、福祉サービス事業者の苦情対応が不十分だとするものも少なくありません。令和 4 年度に福祉オンブズマンは発意に基づき区内特別養護老人ホームの苦情解決制度を調査したところ、苦情解決制度に関するマニュアルを作成していない施設もあり、改めてマニュアルの点検を促す結果となりました。（詳細は令和 5 年度運営状況報告書に掲載しています。）

当該調査以降も福祉サービス事業者の苦情対応に関する不満が寄せられています。主なものは①事業者が行う苦情解決制度の内容が公開されていない、②利用者の訴えを「苦情」と捉えてくれなかった、③事業所に苦情を訴えたことにより契約を解除された、などです。

そこで福祉オンブズマンは、特別養護老人ホーム以外の福祉サービス事業所についても苦情解決制度の運用状況を確認する必要があると考えました。近年、区内で開設が急増している放課後等デイサービス事業所（以下「事業所」という。）を対象とし、区福祉オンブズマン条例第 5 条による福祉オンブズマンの発意に基づく調査を実施しました。

担当 坂井 崇徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

区内の放課後等デイサービス事業所 63 か所に対して「事業所における苦情解決制度についての調査票」への回答を依頼し、40 か所の事業所から回答がありました。

（1）事業所における苦情解決制度について

回答があった全ての事業所で苦情解決制度が整備され、契約書や重要事項説明書にその旨の記載がありました。このことから、苦情の適切な解決を図るための制度を整備することが福祉サービス事業所に必要な責務であると事業所で認識されているものと考えられました。

ただし、個別に契約書を確認してみると気になる点も見られました。

厚生労働省からは福祉サービス事業者が苦情解決に取り組む際に求められる事項

（「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」。以下「国指針」という。）が示されています。国指針は、苦情解決の責任主体を明確にするために施設長等を苦情解決責任者とすること、また、利用者が苦情の申出をしやすい環境とするために苦情受付担当者を職員から任命することを求めています。回答があった事業所の中には、苦情受付担当者と苦情解決責任者を同一の職員にしている事業所、苦情受付窓口として苦情受付担当者のみを記載し、苦情解決責任者の記載がない事業所がありました。事業所が小規模であるほど苦情の対象が苦情受付担当者であるというケースも想定されます。苦情受付担当者と苦情解決責任者を別の職員とすること、また、利用者が苦情の対象である職員とは別の職員に申出できるように苦情受付担当者を複数人とすることが望ましいと考えられます。

（２）苦情解決制度の周知方法について

ほとんどの事業所が事業所の苦情解決制度について契約書、重要事項説明書に明記し、契約時やサービス利用時に利用者に説明を行っていました。

ただし、国指針は、事業所内の掲示、パンフレットの配布等により利用者に事業所の苦情解決制度を周知することを求めています。ただし、掲示物等で周知している事業所は半数程度でした。また、インターネットなどを活用して周知している事業所は非常に少ない状況でした。苦情解決制度は周知されていなければ利用者はその存在を知ることができません。事業所には、利用者が適時に苦情解決制度を利用できるように継続的な情報提供に努めていただきたいと思います。

（３）マニュアルについて

国指針は、事業所における苦情解決制度についてのマニュアル（以下「マニュアル」という。）の作成自体は求めていませんが、苦情解決制度を整え、実際に苦情解決を進めるにはマニュアルを作成しておくことが不可欠であると考えられます。

回答のあったほとんどの事業所でマニュアルを整備していました。ただし、マニュアルを整備していない事業所、マニュアルに苦情対応の手順を明記していない事業所もあり、それらの事業所ではどのように苦情解決を進めていくのかが利用者にも職員にも示されていませんでした。

また、国指針は、利用者によるサービス選択や事業所によるサービスの質、信頼性の向上を図るため、個人情報に配慮したうえで解決結果を公表することを求めています。7割程度の事業所で「解決結果の公表」についてマニュアルに明記されていませんでした。マニュアルに苦情対応の手順、解決結果の公表を明記することは、事業所において苦情対応が慎重に行われるためにも必要だと考えられます。

（４）苦情解決制度の対応実績について

回答のあった事業所のうち、過去３年間に、苦情解決制度による苦情対応実績があった事業所は4割程度で、6割程度の事業所では対応実績がなく、事業所間の対応実績の件数に差がありました。どの事業所にも苦情対応の機会があると考えられますので、差が生じた一因として各事業所で苦情の捉え方が異なっていることが考えられました。これは推測ですが、対応実績がないと回答した事業所は利用者からの相談や意見を苦情と捉えること自体にハードルがあると感じているのではないのでしょうか。事業所には、利用者の意見を広く苦情と捉え、適切な苦情解決が求められていることを

再確認いただきたいと思います。

(5) 苦情解決制度に関する研修について

回答のあった事業所のうち、過去3年間に、3割程度の事業所で苦情対応に関する研修を実施していました。研修を実施している事業所では苦情受付担当者や苦情解決責任者以外の職員も広く研修に参加しており、苦情対応の重要性が認識されているものと考えられました。

他方、研修の内容は、傾聴スキルを身に付けるための研修がほとんどでした。苦情解決制度の対応実績は必ずしも多くなく、事業所によっては利用者の意見を苦情と捉えること自体にハードルを感じているとも考えられます。事業所には利用者からの苦情に職員が自信をもって事業所の苦情解決制度に沿って対応できるような体制づくりを進めていただきたいと思います。具体的には傾聴を主とする研修のほかに、苦情受付についての具体的な手順を身につけられるような研修があればさらに良いと思いました。いくつかの事業所ではマニュアルの確認などの研修を定期的に行っていました。国指針の内容を職員に浸透させ、いざ苦情解決制度で対応するとなった場面でマニュアルに沿って対応できるようにするためにも、良い取り組みであると感じました。

(6) 第三者委員について

国指針は、社会性や客観性を確保し、利用者の立場に配慮した苦情対応を推進するため、第三者委員の設置を求めています。その職務としては、苦情受付担当者から報告を受ける、利用者からの苦情を直接受け付ける、苦情申出人と苦情解決責任者の話合いに立ち会うなどがあります。

回答のあった事業所のうち、第三者委員の設置については、3割程度に留まり、設置していても誰が第三者委員なのか利用者に周知していない事業者もありました。法人の代表取締役を第三者委員に選任している事業所もあり、設置目的である客観性の確保という点で疑問に感じました。

多くの事業所にとって第三者委員の設置は、まだ一般化していないようでした。しかし、第三者委員を設置することは、苦情対応の透明性が確保され、利用者にとってのメリットは小さくないと思われます。事業所においては、その意義を再確認し、設置を検討いただきたいと思います。

(7) まとめ

児童福祉法の改正により放課後等デイサービスが開始されてから十数年となりますが、回答のあった全ての事業所で苦情解決制度が整備されており、回答を見る限り、福祉オンブズマンが調査前に想定していたよりも苦情解決制度は定着しているように感じました。

しかし、事業所間における苦情対応実績の件数の差は大きく、利用者の意見・相談を広く苦情と捉えている事業所が多くあった一方、利用者の「ご意見」や「ご要望」として受けとめ、「苦情」と捉えていない事業所もあると考えられました。

苦情解決の目的は、苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めることや利用者個人の権利を擁護するとともに利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援することです。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った解決を進めることにより円滑・円満な解

決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることにあります。事業所には、苦情を受け付けた際はサービス改善のヒントを得られる機会であると捉えていただくとともに、苦情解決制度を適切に運用し、福祉サービスの質の向上に結び付けていただきたいと思います。

以上をふまえ、障害福祉課に対し、以下のとおり申入れを行います。なお、今回の調査は63か所のうちの40か所の事業所からの回答を確認しての結果ですが、区内の放課後等デイサービス事業所全体として改善が図られることを望みます。事業所がより良い運営を推し進めていただくことを福祉オンブズマンは期待しています。

【申入れの事項】

- (1) 各事業所に対し、苦情解決窓口について利用者や家族に入所時だけでなく継続的な周知を行うように促すこと。
- (2) 各事業所に対し、苦情を受け付けた際にマニュアルに沿って対応できるよう、マニュアルが未整備の場合はその整備の検討を、既に整備されている場合はマニュアルの再確認及びこれに関する研修への参加や実施を促すこと。
- (3) 第三者委員が未設置の事業所に対し、事業所の規模にかかわらず、第三者委員の設置について検討するように促すこと。
- (4) 苦情解決結果の公表を定めていない事業所に対し、国指針で解決結果の公表が求められていることを説明し、個人情報に配慮したうえで公表することを検討するように促すこと。

【申入れの結果】

障害福祉課では、区内の放課後等デイサービス事業所に対し、福祉オンブズマンの申入れの趣旨を理解し対応を検討するよう通知しました。その他以下のとおり対応します。

- ・区内の障害児通所支援事業所（放課後等デイサービス・児童発達支援等）は、小規模で研修等を独自で行うことが難しい場合もあるため、区福祉人材育成・交流センターが実施する研修等を積極的に活用するよう情報発信していきます。
- ・障害児通所支援事業所の指導・監査部門である福祉管理課法人指導担当と福祉オンブズマンからの申入れ内容について共有し、実地指導の際に今回の申入れ内容について参考にするよう依頼しました。
- ・障害福祉課から障害児通所支援事業所へ定期的に発出する事務連絡で、苦情解決制度の周知、マニュアルの整備等について継続して促しを行い、サービスの質の向上に努めていくよう伝えていきます。

6 福祉オンブズマンの活動を振り返って

令和6年度の福祉オンブズマンとしての私の活動について

大田区福祉オンブズマン 坂井 崇徳

1 はじめに

私は令和6年4月1日付で大田区長より福祉オンブズマンを拝命しました。本稿では、この1年に私が行った業務について振り返りをしつつ、具体的な事例報告では述べられなかった印象についてご報告させていただければと思います。

2 福祉オンブズマン業務について

私を含む4名の福祉オンブズマンは区役所で火曜日に交代で福祉サービスに関する苦情にかかる相談業務を行うほか、不在の間に事務局によって聴取された相談内容についての確認や苦情申立てのあった案件についての調査業務を行います。

(1) 通常の相談、調査業務について

福祉オンブズマンの調査業務は、原則として個別の福祉サービス利用者等からの相談により始まります。福祉オンブズマンの相談日以外は福祉サービス利用者等からの相談について、事務局が聴取し、整理する流れになっています。福祉オンブズマンに苦情として相談があった場合でも、相談者が、相談を行う中で問題点を整理することで納得され終結となるものもありました。問題や思考の整理をする方が相談者のニーズに合うと判断した場合には、意識してそのような回答を心がけてきたところです。

福祉オンブズマンによる調査を希望され調査した案件の対応結果については「4 苦情申立て 対応事例の概要」で報告しておりますので、福祉オンブズマン調査の際の印象について以下述べます。

今回私が調査を担当した中に行政窓口の対応に納得できないという案件がありました。調査を進める中で、申立内容に関わる出来事について、当事者間の認識する事実には大きな食い違いがあり、調査先の回答によると申立内容の大部分は福祉オンブズマン条例に照らすと調査の対象とはならない内容であることがわかりました。本件では申立内容に本制度で取り上げられる内容が一部含まれていたこともあり調査を継続しましたが、結果として苦情申立人の主張事実を前提とした所見を述べることは出来ず、わずかな争いのない事実を前提とした感想に留まりました。

また、生活保護におけるケースワーカーの対応に納得できないという訴えにより福祉オンブズマン調査に至った事案がありました。本件については、苦情申立ての原因となる事実関係について当事者間に食い違いがなく、申立人同様福祉オンブズマンもケースワーカーの説明や行動に疑問を覚えたため、調査の中で所管課に説明を求めました。しかし、面談調査でも福祉オンブズマンの求める回答が得られませ

んでした。条例上、区の機関には福祉オンブズマンの職務遂行に関し、積極的協力義務があります（大田区福祉オンブズマン条例第3条）。当事者である職員が面談調査に出席しない場合は、出席する職員に事情を伝える、また調査事項に関わる内容について理解し説明できる職員が面談調査に出席することが必要と考えます。福祉オンブズマンとしても、福祉オンブズマンの「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」という設置目的を理解していただき（同条例第1条）、調査に協力を求めていく必要があると感じました。

なお、本件に留まらず、窓口や生活保護における苦情のほとんどは接遇に関する不満がきっかけになっていることも痛感しました。福祉現場の方であればご理解いただけることかと思われそうですが、自らが困窮し、行政に支援を求めている場面においては、そのような立場にあるからこそ、軽く扱われ、尊厳を認められない対応に敏感になることがあると思われします。このことは福祉オンブズマン自身の業務遂行においても肝に命じなければならないものであると考えました。

（2）発意調査について

令和6年度の福祉オンブズマンの発意調査については、放課後等デイサービスにおける苦情解決制度について実施しました。特に印象深かった点は、第三者委員の設置や、苦情の解決結果の公表が事業所において一般化していなかった点です。いずれも苦情対応についての透明性を高めるところに意味があると考えられます。それらを整備することで透明性の高い事業所であると評判が高まり、経営が安定するなどインセンティブが働く制度の構築が必要であり、行政や事業者団体による取組が望まれるところです。

3 おわりに

令和6年12月6日、第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が総務省において行われ、全国のオンブズマンが集まり意見交換をする機会がありました。私は、大田区の福祉オンブズマンとして、どのように多数の相談に対応しているか、また、区福祉オンブズマン制度について理解していただいたうえで苦情申し立てをしてもらうために利用している事前チェックシートについて発表する機会をいただくことが出来ました。

他の自治体の現状などを聞くに、取扱件数の多さなどからしても大田区福祉オンブズマンは区民の方の助けとなる取組がなされているとの感想をもちました。

福祉オンブズマンの目的は、区の福祉サービス一般への信頼とサービスそのものの質を改善するということだけでなく、実際の利用者の権利擁護のためでもあると考えられます（同条例第1条、第2条第1項）。

私も、中立公正な立場で、苦情申立をいただいた具体的な相談者、苦情申立人の権利の擁護者としての視点も忘れず、今後も大田区民のために福祉オンブズマン制度の発展に協力させていただければと考えております。

令和6年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 武川 正吾

今年度は福祉オンブズマンに就任して1年目でありました。福祉オンブズマンとして様々な経験を積み、ようやく福祉オンブズマンのイメージをつかんだところです。

オンブズマンの存在については、高校の教科書で知っていました。スウェーデンには、オンブズマン制度があり、行政機関から市民が権利侵害を受けることがないように、市民からの苦情に基づいて、第三者が独立の調査を行い、行政組織を監督し、弱い立場にある人々の権利を守るための制度であると理解していました。そのため、弱い立場にある人の権利を守るために、オンブズマンには改善のための勧告の権限が与えられていると理解していました。

大田区の福祉オンブズマンは行政一般を監視するのではなく、福祉サービスの質の向上に寄与するために設けられたものです。あくまでも中立の立場に立って、福祉サービスの提供者である事業者や区役所とサービス利用者との間に生じたトラブルについて調査を行って意見を述べたりする職務に限定されています。そのため、当初私が思っていたオンブズマンの仕事とは少し違っていたのが正直なところです。

私が調査を担当した事業所における事案を要約すると以下のとおりです。

申立人の子は保育園を利用していましたが、申立人は、子に対する保育士の療育支援の理解促進を図るため、子が利用している児童発達支援事業所（以下「事業所」という。）に保育園への訪問支援を依頼しました。保育園、事業所責任者、申立人で行う三者面談に先駆けて行われた申立人と事業所責任者との事前打ち合わせでは、三者面談で事業所の責任者は保育園に対して子の療育の必要性を伝えることになっていました。しかし、三者面談当日、事業所責任者が「子の発達は年齢相応」と発言したため、申立人は事業所に不信感を抱き、後日メールや電話で抗議しました。

その後、事業所側は申立人から頻繁に届く電話やメールへの対応に苦慮し、事業所の業務に影響が生じるとともに、職員にも精神的な負担がかかるようになったとのことです。事業所側は申立人に「対応可能な範囲を超えている」と伝え、「これ以上職員へのハラスメントと受け取れるやり取りが続く場合は契約解除もあり得る」と告げました。

申立人は、自分がどのような行動を改めれば良いのか事業所が具体的に説明しないことに納得できず、疑問を感じていました。事業所もメールや電話ではニュアンスが正確に伝わらないとして、どのような行動を改めれば良いのかについて具体的な説明を避けました。これにより双方の誤解が深まりました。また、事業所側は申立人が事業所に訴えを行う際に「苦情」という言葉を明確に使わなかったため、適切な苦情対応をしていませんでした。

福祉オンブズマンは調査を行った結果、事業所が申立人への対応に苦慮しつつも、サービス提供を継続しようと努めていたことを認めました。一方で、申立人に対して申立人のどの行動が問題だったのかを具体的に説明しないまま契約解除を促した点につい

ては問題視しました。福祉サービスにおける契約解除は利用者に大きな影響を与えるため、慎重に行う必要があります、申立人に誤解を与えるような対応は望ましくないとの考えからです。

さらに、事業所において利用者から明示的に「苦情」と言われない場合でも、適切に対応することが重要であると指摘しました。福祉オンブズマンは、事業所に対して、苦情対応マニュアルを再確認するとともに、苦情への対応能力を高める取組みを求めました。また、双方が子の福祉を第一に考えている点を踏まえ、申立人と事業所との間で十分な説明と理解に基づく話し合いを行い、相互理解の促進を図ることが重要であるとしました。結果的に区長へ申入れを行い、事業所からは改善に向け前向きな回答も得られました。

私自身が以上をはじめいくつかの事案にこの一年間に遭遇するなかで、感じたことがいくつかありました。

第一に、福祉サービスを提供する事業所の財源は、利用者の自己負担に加えて公的な資金が投入されているということを改めて感じました。これは営利法人であっても同様です。このことは、事業者と利用者の関係は本来対等であるべきことを意味します。ところが実際には事業者の方が優越的な立場に立っていると思われるケースも見られました。社会福祉法のなかに利用者保護のための規定はありますが、労働契約における労働者保護ほど強力ではなさそうです。福祉サービスの利用契約を一般的な商取引と同じように捉えているのではないかと、つい深読みしてしまいそうになりました。

第二は、最近「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という問題が社会的に注目されているということです。福祉サービスの現場においても、このカスハラと苦情の境界線をどのように引くのかという点が、今後ますます重要な課題になると思います。どの程度のことがカスハラに該当するのか、まだ明確な基準が確立されていない状況です。嫌がらせとまでは言えないものの、強い調子や喧嘩腰の態度をとる利用者がある場合、それをカスハラと判断するかどうかの基準が非常に難しいと感じました。

ただし一般企業の場合は「お客様は神様だ」という時代があって、それに対する反省から現在カスハラが社会的なテーマとなっているのですが、福祉業界はそのところの前提がなしにカスハラが問題となっているようにも思われました。

利用者の権利擁護とカスハラの線引きについては、これから経験を積みながら徐々に明確になっていくのではないかと考えています。

繰り返しになりますが、福祉サービスの契約については労働契約などとは異なり、現在は一般的な消費者保護程度の規制しかないように思えます。しかし、福祉サービスの場合は労働契約と同じように、対等な関係を確保することが非常に難しいと感じています。そのため、福祉オンブズマン活動の経験を通じて徐々に基準や仕組みが標準化されていくことに繋がるのであれば、それに越したことはないと思います。

最後に、まだ「苦情」が一般的にも、また、とりわけ事業者にとってもネガティブなニュアンスで受け止められているのではないのでしょうか。「苦情」という言葉の元々の意味に引きずられているのかもしれませんが。福祉サービス改善のためのニュートラル、いやポジティブな言葉として受け入れられるようになるのが良いのではないのでしょうか。場合によっては生産現場のように「カイゼン」と呼ぶのも一案かもしれません。

福祉サービスにおけるオンブズマンの重要性

大田区福祉オンブズマン 平澤 恵美

1 はじめに

大田区福祉オンブズマンを拝命して5年目となりました。初年度は福祉オンブズマンとしての活動を開始すると同時に新型コロナウイルス感染症が流行し、相談対応にも調査にも苦慮いたしました。2年目に入った頃から、福祉オンブズマンの役割の重要性を深めることができるようになり、ウィズコロナ時代を経て、令和6年度は最終年度として感慨深い1年間を過ごしました。退任するにあたり、令和6年度担当した申立ての中から2件を中心に振り返りを行うとともに、5年間の福祉オンブズマン活動を通して学んだ福祉オンブズマンの存在意義について述べたいと思います。

2 令和6年度のケースを振り返って

1 例目として、障害者総合支援法の「障害児通所支援事業所の運営方法に不満がある」(P.12) というケースでは、障害福祉サービスを運営する法人が複数の事業を運営する際の中立性の確保の難しさが浮き彫りになりました。特にケアマネジメントの機能を果たす相談支援事業所は、利用者がどのような生活を希望しているのかを聞き取り、その希望を実現するために求められるサービスを提案したり、利用者が希望しているサービスに繋げたりしながら、専門的な視点で利用計画を作成します。したがって、相談支援事業所と運営主体が同じ法人の障がい福祉サービスがあったとしても、利用者が希望するサービスを選択できる権利を尊重することが重要となります。日本の福祉が2000年以降市場化されていくなかで、行政が主体となって障がいのある人々の障がい福祉サービスを決定していく方法（措置）から、障がいのある人々が希望する障がい福祉サービスを選択する方法（契約）に変化したことによって行われるようになりました。とりわけ、福祉サービス利用者及びその家族は疾患や障がいを抱え、様々な不安を持ちながら生活をしています。相談支援専門員は利用者及びその家族の想いに寄り添いながら共に悩み考える姿勢を重視することが求められます。

さらに、今回のケースでは事業所側から利用者に相談先から外れることを伝えていました。調査によると、事業所としては相談先から外れた方が利用者にとって良い選択だと判断したとのことでした。サービスを提供する側が自身の価値観で利用者にとって良かれと思い、その行動に介入したり、干渉したりするのはパターンリズムに陥っている危険性があると考えられます。サービスを提供する側は、自分の立場を意識し、相手の想いに寄り添うことが必要だと気付く必要があります。専門職が自身の価値観で支援を遂行してしまうと自分の選択が全て正しいと考える傾向が強くなります。こうした傾向を常に意識しながら、自分の判断や支援方法に疑問を持つことを心がけていただきたいです。

2 例目として、介護保険関連の「施設の看取りについての対応が不満だ」(P.10) と

いうケースでは、人生の最期というとても重要な看取り期における施設の対応がテーマとなりました。言うまでもなく、自分の大切な人がどのように看取られるのかということとはとても重要なことです。このプロセスがこじれてしまうと、場合によっては残された人の心に傷を残してしまいかねません。この申立ては、施設の職員と家族との関係が良好ではなかったことが背景にあり、苦情申立てにつながりました。信頼関係の構築は福祉サービスを実施するうえで最も重要な要素の一つです。いくら施設側が指針や規定に沿ってサービスを実施していたとしても、信頼関係がなければ良い結果に繋がらず不信感が高まることもあります。福祉現場では、こうしたケースに直面することが時折あり、話し合いで解決する場合もあれば、いくら話し合っても解決に結びつかない場合もあります。今回のケースでは、看取り介護について施設側の誰が説明するのかという点で申立人と施設で折り合いがつかず、見取り介護を行うにあたり本来伝えるべき説明や同意書がない状態で支援を継続したことが申立ての一端となりました。利用者やその家族が安心できる環境づくりのためには、現場に何が求められるのかということを職員全体で見直していただきたいと思います。

3 おわりに

福祉オンブズマンとして5年間活動に関わらせていただき、「苦情」という言葉の意味を改めて考えるとともに、福祉サービス利用者の想いについても考える機会になりました。福祉サービスを利用している方々の生活は、福祉サービスに支えられており、福祉サービスを利用するうえで悩みや難しさを抱えたと、これまで以上に生きづらさを感じてしまうことになるかもしれません。福祉サービスを提供する側は、支援を受ける側にいる利用者の想いや利用者の方にとっての福祉サービスの重要性を理解しなければならないということを、福祉オンブズマンとして相談に対応することで学びました。

「オンブズマン」という言葉は直訳すると「代理人」であり、その言葉の意味には、行政機関や社会などを第三者として監視し、権利・利益の侵害に対する調査を行い、救済の勧告を図るとあります。日本ではオンブズマン制度を導入し、オンブズマンを「苦情調査官」と訳す場合もあるようです。現在の日本では、福祉が適切に行われているかどうか、利用者の権利や利益が侵害されていないかどうかという判断は、指導監査として行政が行うものの他に、利用者から訴えのあった「苦情」を解決するという方法で、各地方自治体のオンブズマン等で対応されています。いわゆる不平や不満を調査する役割です。大きく変化する続けている福祉の変革期において、大田区に区民の皆さんがいつでも相談に来られる福祉オンブズマン室があるということには大きな意味があります。これからもこの福祉オンブズマン室が区民の皆さんにとって安心して相談できる場所であること、そして大田区の福祉がより良いものになることを心より祈念しています。

令和6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

令和3年度に福祉オンブズマンを拝命し、令和6年度から2期目に入りました。これまでの経験を踏まえ、令和6年度私に対応した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6年度の苦情申立てについて

私が担当した苦情申立てのうち、申入れを行ったものが2件、調査のみで終了したものが3件、区福祉オンブズマン条例第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、調査を実施しなかったものが2件でした。

(1) 申入れを行ったケース (P. 8)

本件は、施設が理美容のサービスについての基本的ルールに則らず家族に無断で利用者の散髪をしたほか、施設の送迎についての連絡が不十分であったことや、施設の苦情受付者が当該苦情に関わる本人であったため、直接施設に相談できず、福祉オンブズマンへの苦情申立てに至ったという事例です。

今回、申立人の母はショートステイ利用が初めてであり、利用する直前に申込みをしたため、施設側も十分な説明をする機会が不足していたという事情もあるかと思います。

ただ、施設にとっては当然のことであっても、初めてサービスを利用する方にとっては、わからない事ばかりです。提供するサービスの内容、利用方法など、よくある質問や重要なポイントを文書にまとめて説明するなど、工夫する余地があったと思われます。

また、苦情相談窓口の設置にあたり、利用者が相談しやすく、施設全体で相談の内容の情報共有ができるような仕組みにすると効果的であると考えます。

(2) 申入れを行ったケース (P. 20)

本件は、申立人が生活福祉課に対し、おむつ代の支給申請をしたところ、手続や支給時期について十分な説明がなく、おむつ代の支給の可否自体についても不明瞭な回答しか得られなかったため、生活福祉課の対応に不満をもったという事例です。

申立人は元々行政機関に対して不信感を有していたとのことで、生活福祉課も対応に苦慮したという点がありました。

ただ、本件では支給申請後に入院が延期となり、通常とは異なる状況があったため、申立人には適切な時期に、理解しやすい方法で説明をすることが必要でした。

被保護者への対応方法、サービス支給に関する説明方法について改善できるよう、今後もより良い方法を模索する必要があるでしょう。

(3) 調査のみで終了したケース (P. 24～26)

これらの苦情申立ては、「生活福祉課が質問にしっかりと答えてくれない」、「生活福祉課が医療券を発行してくれない」、「受給証明書の使用目的を確認されることが不満

だ」という生活福祉課の対応についての苦情の事例です。いずれも、申立人が被保護者としてサービスを受けるに当たり、手続上に不満が生じ、なぜそのような手続が定められているのかという点について、生活福祉課から十分に説明を受けられなかったということが契機となっています。

区の手続は、適正に事務処理を行い、迅速にサービスを提供することを目的として期限、手順、方式が定められています。今回の3件では、申立人と生活福祉課のコミュニケーションがうまくいかず、申立人は希望するサービスを受けられませんでした。区が区民から説明を求められた事項について、すべて本人の納得いくまでの説明をすることには限界があるかもしれません。ただ、定型的な事務手続については、リーフレットを作成するなど、区民に対して説明しやすい方法を検討していただきたいと思います。

(4) 調査を実施しなかったケース (①P. 27 の事例7・②P. 29)

これらの苦情申立ては、「①住宅維持費を支給してほしい」、「②審査庁に提供した資料が不適切である」という事例です。

福祉オンブズマン制度は、区民の福祉の一層の向上を図るため、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について、福祉オンブズマンが公正かつ中立な立場で処理するために置かれた制度です(区福祉オンブズマン条例第1条)。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や意見表明をすることができます。区福祉オンブズマン条例に基づき、区が行い、又は関与する福祉サービスが調査の対象となりますが、調査の対象外となる事項も規定されています。また、福祉オンブズマンの勧告や意見表明は相手方の自発的な改善を求めるものであり強制力はありません。

①の事例のように、行政処分を取り消しや変更を求める内容の苦情申立ては、福祉オンブズマンには決定を覆すような機能はありませんので取り扱うことができません。また、②のように苦情の対象が福祉サービスに該当しないものについても福祉オンブズマン制度の対象とはなりません。福祉オンブズマン制度で取り扱うことができるかどうか、正式に苦情を申し立てる前に、是非、ご相談いただければと思います。

3 おわりに

福祉サービスについて苦情や不満が生じた場合、東京都適正化委員会や福祉オンブズマンなど外部の機関に相談するよりも直接事業者にご相談の方が、当事者にとって、迅速かつ効果的な解決が望める場合も多いと考えられます。事業者側も、利用しやすい相談窓口を設置することで、苦情対応に割く時間を減らし、より良い福祉サービスの提供に集中できる利点もあります。

また、利用者である区民の側も、不満を抱えながら我慢し続けると、ストレスが増大したり、トラブルが深刻化することもあると考えます。そうならないためにも積極的に、区や事業者と協働することも重要であると思います。

福祉オンブズマン制度は、苦情申立てのあった内容についての調査を実施し、福祉オンブズマンの意見を発することにより、区全体の福祉サービスの向上を図ることを目的とする有益な制度です。区民の皆さまには遠慮せずご利用いただきたいと思います。

7 資料

(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳

令和6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	21	29	3	8	61	17.4%
	電話	15	172	32	55	274	78.3%
	FAX・郵便	10	0	0	5	15	4.3%
	その他	0	0	0	0	0	0.0%
	計	46	201	35	68	350	100.0%
相談者	本人	30	144	28	45	247	70.6%
	家族	16	50	4	16	86	24.6%
	その他	0	7	3	7	17	4.9%
	計	46	201	35	68	350	100.0%
相談分野	高齢者福祉	(1) 2	4	0	1	7	2.0%
	介護保険	(4) 8	29	4	7	48	13.7%
	障がい者福祉	(0) 0	4	0	0	4	1.1%
	障害者総合支援法	(4) 18	55	3	21	97	27.7%
	児童福祉	(0) 0	1	1	1	3	0.9%
	生活保護・低所得	(9) 16	80	9	12	117	33.4%
	その他福祉	(0) 2	28	18	26	74	21.1%
	計	(18) 46	201	35	68	350	100.0%
処理	苦情申立受理	14	0	0	0	14	4.0%
	申立用紙交付	12	1	0	0	13	3.7%
	相談・傾聴	17	163	23	52	255	72.9%
	関係機関等案内	1	33	12	4	50	14.3%
	連絡・連携	2	4	0	12	18	5.1%
	計	46	201	35	68	350	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
《高齢者福祉》		
1	地域包括支援センター職員の対応に不満がある。	相談・傾聴
《介護保険》		
1	特別養護老人ホームに入所中の母がベッドから転落したが、家族に連絡がなかった。	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。	相談・傾聴
3	デイサービス事業所とケアマネジャーの緊急時対応に問題がある。	相談・傾聴
4	ホームヘルパーやケアマネジャーが時間にルーズだ。	相談・傾聴
《障害者総合支援法》		
1	就労継続支援A型事業所の対応に納得がいかない。	相談・傾聴
2	障がい者グループホームに利用契約を解除されたが、契約解除の理由が納得できない。	相談・傾聴
3	就労継続支援B型事業所職員の言動に傷つけられた。	関係機関案内
4	居宅介護（ホームヘルプ）サービスの契約を居宅介護事業所から一方的に解除されたことに納得がいかない。	関係機関案内
《障がい者福祉》		
1	地域福祉課の保健師の対応に納得がいかない。	関係機関案内
《児童福祉》		
1	私立認可保育園の対応が不満だ。	相談・傾聴
2	保育サービス課職員の説明に納得がいかない。	相談・傾聴
《生活保護・低所得》		
1	ケースワーカーの高圧的な就労指導が不満だ。	申立用紙交付
2	ケースワーカーが転居の費用を支給してくれないことが不満だ。	相談・傾聴
3	ケースワーカーの収入申告についての説明に納得がいかない。	相談・傾聴
4	ケースワーカーの移送費についての説明に納得がいかない。	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、区長の附属機関として、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、これによりできない場合は、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）	☐ 有 ☐ 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

平 澤 恵 美（ひらさわ えみ）

明治学院大学社会学部社会福祉学科准教授

令和2年4月1日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

令和7年3月31日退任

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）

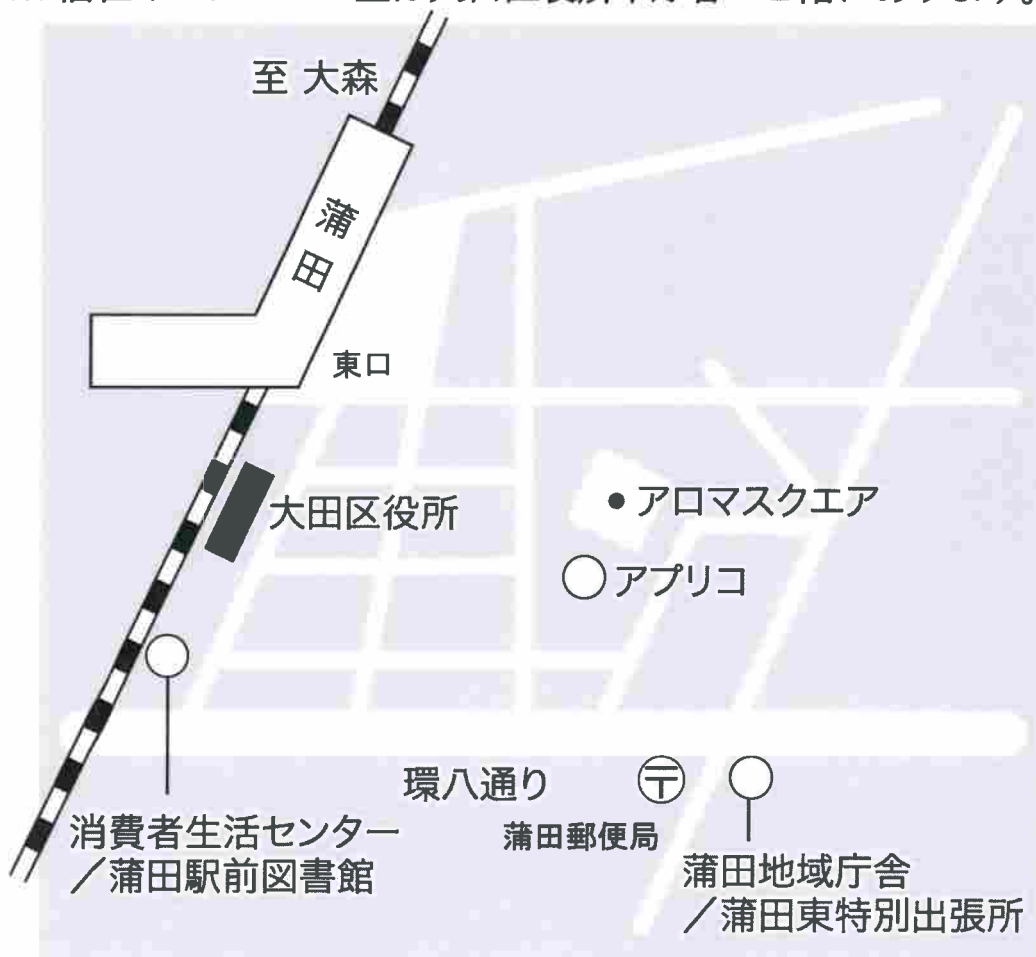
明治学院大学社会学部社会福祉学科准教授

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6年度運営状況報告書

令和7年6月発行

大田区福祉オンブズマン

坂井 崇徳

武川 正吾

平澤 恵美

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