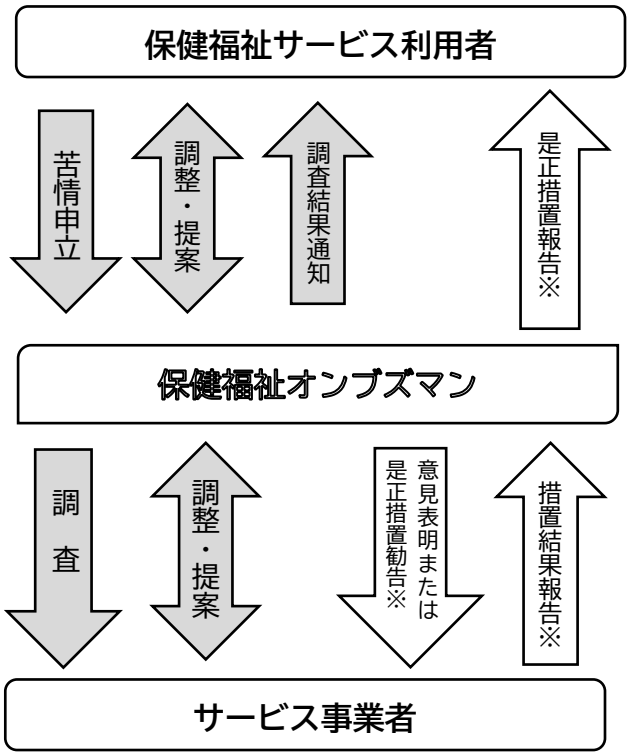
苦情解決のしくみ



注 ※オンブズマンが必要と判断したとき

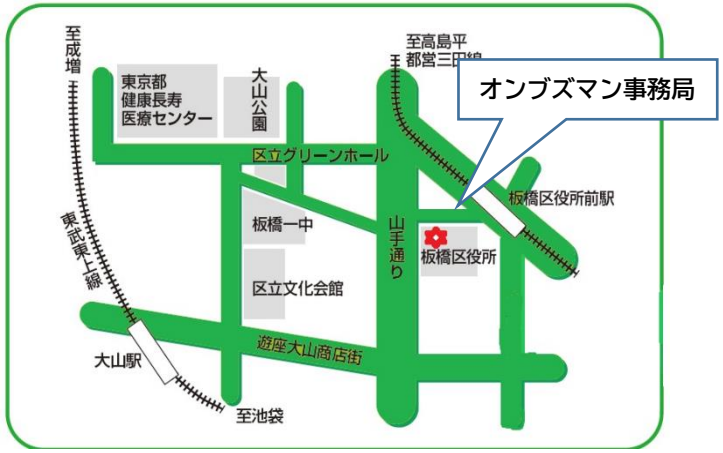
苦情申立てのしかた

「苦情申立書」に必要事項を記入して、保健福祉オンブズマンに提出していただきます。記入の困難な方は口頭による申立てもできます。

なお、申立ては予約した面談日に保健福祉オンブズマンが直接対応することを原則とします。

板橋区保健福祉オンブズマン事務局

受付時間　午前９：００～午後５：００
（土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く）
面 談 日　不定期
（事前にお問い合わせください）



交通案内

都営地下鉄三田線　板橋区役所前駅下車
Ａ３出口　徒歩 1 分
東武東上線　大山駅下車　徒歩 10 分
国際興業バス　池袋方面⇒高島平方面（池 20 系, 池 21）
板橋区役所停留所下車　徒歩 1 分
国際興業バス　高島平方面⇒池袋方面（池 20, 池 21 系）
板橋区役所停留所下車　徒歩 1 分

板橋区保健福祉オンブズマン制度

障がいのある方や高齢の方など、保健福祉サービスの利用者が区やサービス提供事業者に対して苦情が生じたとき、保健福祉オンブズマンに申立てをして、解決を図っていく制度です。

保健福祉オンブズマンは、利用者の苦情申立てを自ら受け付け、行政内部の判断ではなく公正中立な立場で調査をし、必要と判断したときには意見表明やサービスの是正を勧告することができます。

〒173-8501
東京都板橋区板橋 2-66-1
板橋区役所　北館 8 階　15 番窓口
TEL 03（3579）2890
FAX 03（3579）2046

Q&A

保健福祉サービスとは…

ホームヘルパーの派遣、福祉手当の給付、保育園への入園、乳幼児健診など、保健福祉に関する各種サービスの提供、金銭及び物品の給付、施設への入所、利用契約の締結や履行に関する事項です。



対象となる事業者は…

区の機関はもちろん、国や都の機関及び区内において保健福祉サービスを行う法人・団体・個人も対象となります。

どのような苦情を申立てできますか…

サービスの利用・承認・変更・取消・申請の却下など、保健福祉サービスの個別具体的な適用に関する苦情を申立することができます。

ただし、申立ての原因となる事実のあった日から１年以内のものに限ります。

申立てできないものは…

裁判所によって係争中または判決のあった事項、行政不服審査法による不服申立て中及び裁決・決定があった事項、議会で審議中及び審査終了した事項などです。

なお、個別のサービスの適用について対象とするため、匿名、複数の人の連盟、団体、代表者などによる申立てや、施設の建設要求のように不特定多数を対象にしたものは申立することができません。

また、「窓口で対応した職員の態度が悪い」などの接遇に関する苦情は申立てできませんが、「誤った説明や説明不足のために、本来受けることができるサービスを受けられなかった」という苦情は、個別のサービスの利用で不利益があると認められるので、申立てすることができます。

