

苦情申立をされる方へ

令和6年12月現在

1 オンブズマン制度の目的

保健福祉サービスに関する苦情を公正中立な立場で、迅速に調整、解決することにより

- (1) 利用者の権利や利益を擁護する。
- (2) 区やサービス提供事業者に対する区民の信頼性を高める。
- (3) サービスの一層の充実を図る。

2 苦情申立ての範囲

サービスの利用・承認・変更・取消し・申請の却下など、保健福祉サービスの個別具体的な適用や処遇に関する苦情を申立てることができます。ただし、申立ての原因となる事実のあった日から原則1年以内のものに限ります。

また、事業者の職員又は従業員の接遇及び人事に関すること、謝罪や賠償を求める内容は対象外となります。

3 苦情申立ての出来ない事項

- (1) 裁判所において係争中又は判決等のあった事項
- (2) 不服申立て中又は裁決若しくは決定のあった事項
- (3) 議会で審議中又は審議が終了した事項
※ (1)(2)(3)については、申立後に訴訟や不服申立等を行いますと、オンブズマンの調査を中止することになりますので、ご連絡ください。
- (4) オンブズマンにより苦情が解決している事項又はオンブズマンの行為に関する事項
※ 調査結果に対する不服申立はできません。
- (5) 事業者の職員又は従業者の自己の勤務条件、身分等に関する事項

4 調査結果について

申立てを受けた日の翌日から起算して原則45日以内に苦情等調査結果通知書により申立人に通知します。オンブズマンが必要と判断した場合は、意見表明や是正勧告を行い、事業者から改善報告を受けます。

ただし、事業者はオンブズマンの意見や勧告を尊重しますが、強制力はありません。オンブズマンが出した結論については、再度の調査は行いません。また、同一事項の苦情申立はできません。

なお、申立て内容および調査結果については、個人が特定されないような形で毎年公表しています。

オンブズマンとして果たした職責は、オンブズマン本人の職務とは無関係です。

上記の内容を全て確認しました

令和 年 月 日

氏名