

令和元年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(平成31年4月～令和2年3月)

令和2年7月

板橋区保健福祉オンブズマン

I 令和元年度の制度運営概要

平成 13 年 7 月に板橋区保健福祉オンブズマン制度（以下、保健福祉オンブズマン制度という。）が発足してから、法律や保健福祉等の分野で活躍されている弁護士、大学教授などの方々、延べ 20 名を板橋区保健福祉オンブズマン（以下、オンブズマンという。）として委嘱してまいりました。現在は、4 名のオンブズマンが、当区の保健福祉サービスの向上のために活動されています。毎年の活動状況を記す報告書の刊行も今回で 19 回目となります。

令和元年度に、保健福祉オンブズマン事務局に寄せられた苦情や相談等の受付件数は 397 件で、39 件を苦情事例として取り扱い、そのうち 4 件が苦情申立となりました。苦情事例については 14 ページから 39 ページに掲載しておりますが、昨年引き続き低所得者福祉(生活保護)に関連するものが 19 件(48.7%)と、他の制度より高い割合になっています。

なお、苦情事例以外の 358 件は、1 件の苦情につき複数回対応している場合もあります。それ以外に医療・法律の苦情や相談をそれぞれの専門窓口につなげ解決を図るべきもの、あるいは、区民施設の利用方法に関する苦情など、保健福祉オンブズマン制度の対象外の内容等でした。

苦情申立を受けた案件は低所得者福祉（生活保護）に関するものが 2 件、介護保険制度に関するものが 1 件、障がい者福祉に関するものが 1 件で、いずれにおきましてもオンブズマンが調査をした後「文書による申し入れ」を行いました。「文書による申し入れ」を受けた事業所は、苦情となった問題点や今後の課題を理解することで、サービス利用者の最善の利益を考慮した支援と専門性の向上に努めていくものと考えます。

今後も、保健福祉オンブズマン制度及びオンブズマンは、一人ひとりの苦情を的確に受け止め、解決を図っていくとともに、その声を貴重な情報資源と考え、本報告書により公表することで、板橋区の保健福祉サービスの向上・充実を図ってまいります。

また、保健福祉オンブズマン事務局では、より一層の福祉サービスを実現するために、広報紙やホームページへの掲載及びパンフレットの配布などにより、制度の P R 活動を積極的に実施してまいります。

保健福祉サービス提供事業者におかれましては、オンブズマンと連携を図り、本報告書の事例等を参考に利用者ニーズの把握及び提供サービスの質の検証など、苦情の未然の防止への取組や個別の福祉サービスの改善に努めていただき、板橋区全体の保健福祉サービスの水準が向上されることを期待します。

Ⅱ 保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って

平成31年（令和元年）度の活動を振り返って

本 井 克 樹

1 平成31年（令和元年）の担当案件について

今年度は2件の面談を担当しましたが、いずれも苦情申立には至りませんでした。

(1) 案件1について

私が面談した1件目の案件は、生活保護受給中である申出人の病歴を担当ケースワーカーが外部に漏らしてしまい、かつ2次被害が発生したことに対して、福祉事務所長の謝罪と同人による原因の説明、担当ケースワーカーに対するしかるべき処分を求めた案件でした。

オンブズマンの職務は、申出人の上記求めを実現することではなく、今後の漏洩防止のための必要な業務改善等を進言することです。苦情申立には至りませんでした。申出人の上記求めは福祉事務所に伝えました。そして、これに対する「所長ではなく担当係長が対応する」との福祉事務所の回答を再度の面談時に申出人に伝えて終了となりました。

(2) 案件2について

私が面談した2件目の案件は、生活保護受給中である申出人が、交通事故の示談金等の収入申告に際し、自立更生のための費用として返還免除ができるものを担当係長と細かく確認していたにも係わらず、それから1年8か月経てから当時確認した内容とは異なる多額の費用返還を求める決定通知書が発出されたので、その不当性を訴えたところ、それに関する様々な福祉事務所の対応が不当と思われるので、当該対応が正しいのかどうかオンブズマンの意見を聞きたいというものでした。福祉事務所に対する苦情は多岐にわたっていましたが、上記決定通知に対する審査請求を行っていたこともあり、申立までには至りませんでした。

2 担当案件についての雑感

いずれの案件も、福祉事務所の行為とそれについての申出人の苦情等に対する同事務所の対応についての苦情でした。申出人からヒアリングした事実を前提に考えるに、不適切と思われる福祉事務所の対応が少なからずあったと考えます。

ただ、いずれの案件も福祉事務所のこれら対応等の改善を求めるのではなく、自身に対する謝罪や損害賠償等を求めたい、あるいは福祉事務所の対応の妥当

性等についてオンブズマンの意見を聞きたいという希望でしたので、苦情申立には至りませんでした。が、事実関係を調査のうえ福祉事務所に改善すべき点があれば、それを申し入れたいとの気持ちが残りました。

苦情対応について思うに、何らかの不当な行為に対して苦情が申し入れられた場合、それに対する対応を誤ると事態はより解決困難な方向に向かっていきます。事業者には、苦情のみならず意見や励まし等、事業者に対する利用者のすべての声を積極的に受け入れる利用者重視の風土を作ったうえで、受け取った苦情については①原因究明と②それに対する解決策と③将来の改善策を迅速に示し、利用者が満足するまで、あるいは解決策が尽きるまで、対応する姿勢を基本としていただきたいと思います。これを不断に続けることによってのみ、サービスの品質は向上し、利用者の信頼と満足を高めることになるのです。

3 本年度を振り返って

昨年も指摘させていただきましたが、上記2件の案件のみならず、申立てまで至らなかった苦情・相談等受付状況をみますと、今年度も低所得者福祉に関する苦情の割合が高い状態で、そのほとんどが福祉事務所に対する苦情です。まずは、苦情原因につき事業者側に改めるべき点がないか、利用者重視の視点から、客観、公平ないし偏見のない態度で吟味し、改善すべき点があれば改善し、利用者からの苦情の申立てを減らすことに取り組み、申し入れられた苦情については、上記2の基本姿勢で臨むことを切に希望する次第です。

4 最後に

私は本年5月末をもって2期4年の任期を終えます。ここ数年、苦情申立件数は減少しており、任期中担当した件数は、苦情申し立てに至った案件が1件、面談のみで終了した案件が3件でした。その理由が、保健福祉サービスに満足しているとか、事業者等が設置する他の苦情対応窓口が機能しているとかであればよいのですが、それは楽観的でしょう。

オンブズマン制度への期待が低い、オンブズマン制度の認知度が低いという原因であれば我々自身が今後も不断の改善していかなければなりません。厄介なのは、福祉サービスは継続的な関係が形成されるので、今後のことを考えて苦情を言いにくいという類型です。これをいかに克服し申し立てに結びつけていくか、十分な方策を見つけることができず後任のオンブズマンに託すことになりましたことが心残りです。

オンブズマン制度が当区の保健福祉サービスの向上に役立つ制度でありますことを祈念して最後の言葉といたします。

以上

「令和元年のオンブズマン活動」

岡野 陽子

保健福祉オンブズマンの任を受けてから、二期三年目に入りました。令和元年度は二件の苦情申立を担当しました。

一件は、介護事業所を利用中の方からの介護事業所の運営や対応に対する苦情申し立て、もう一件は、生活保護受給中の視覚障害者からの福祉事務所の業務運営、方針決定などの対応に対する苦情申し立てでした。詳細は、後頁の「苦情申立及び処理結果の概要」にて報告しております。ご参照いただければ幸いです。

この二件のみならず、すべての苦情相談に共通することですが、事業者と利用者相互の信頼関係の基礎が崩れてしまったこと、それが原因で本来の福祉事業の利用が難しくなってしまったことで苦情申し入れにつながるものと感じております。

保健福祉事業の利用者は、社会的弱者といわれる範疇に属する方が大部分を占めており、日常的に、利用施設や事業所などに対し多かれ少なかれ不信感を持っています。利用者と事業所が相互に信頼し合い、福祉サービスの提供と受給が両者にとって満足のいく形で実現できることが理想ではあります。そして、少しの不满や些細な行き違いなどは、利用者と事業所とで直接解消し、相互の信頼関係を構築し続けることができれば何よりです。しかしながら、少しの不满や行き違いが積み重なった場合には、利用者と事業所との当事者間のみで解消することは困難です。利用者の方は、事業所外の人に自分の気持ちを訴えたいと考えます。オンブズマンは監督官庁や裁判所のように事業所に対し強制力あり指導、指示や決定をすることはできず、万全の策を示すことは不可能です。しかしながら、利用者の話を聞き、悩みや不安に共感することはできます。利用者にとっての悩みや不安をできる限り解消するためのアドバイスを模索していくこともできます。

オンブズマンが、面談をし、話を聞くことは、利用者にとって事業所の対応について外部へ伝えることができる貴重な機会です。そのような機会を十分に提供することは権利擁護のひとつという自覚を持ち、今後も、区民、事業者の方々から信頼を得るよう、精進してまいりたいと思います。また、制度に対する十分なお理解、ご協力をいただけるよう努めてまいります。引き続き、どうぞ宜しくお願いします。

以上

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

中 西 一 弘

この1年間で私が担当した苦情申立事案は、1件でした。したがって、ここではこの件の内容、経緯などについて、また活動について振り返りたいと思います。

1. 相談内容

苦情の当事者は申立人の子、4歳の男児です。苦情の内容としては、児童発達支援事業所利用にあたり、1) 事業者に対してプラン作成等を依頼したが、中々契約手続きをせず、サービス開始後しばらくたってからようやく契約手続きをした。2) モニタリング時期なので、本事業者の携帯・メール・事務所への電話を何度もしたが、連絡がとれず、その後電話があり、この電話確認でモニタリングしたこととしましよと言われた(本人に会わずしてのモニタリングで適正ではない)。3) 事業所への通所回数を増やしたいと希望していたが、事業者へ何度連絡(メール・電話・携帯)してもつながらない状態が続き、利用回数を増やしたくても、連絡がつかず計画書作成等の相談ができなくて困り、結局、契約を解除した。申立人は、事業者は、計画作成をしないことへ謝罪することもなく、あまりにも不誠実な対応であったとしています。

申立人は、この事業者に対して、「少なくとも連絡をとれるようにして、きちんと業務を行ってほしい」、また、「同区内の同じ親の皆様がこういった不誠実な事業所に振り回されないよう申し立てを行った」と述べています。

2. 事業者からのヒアリング

事業者の説明では、申立人の主張と食い違う点が多少あったものの、「モニタリングを忘れていたため、福祉事務所からモニタリングの催促の連絡があったが、結局モニタリングは行わず請求もしていない」「業務が忙しく、電話を携帯電話に転送していたが、対応が遅れ、気づかないことも多かった」「悪気はなかったが、連絡を忘れることもあった」など、非を認める発言がありました。

3. オンブズマンの見解

このように、事業者はおおむね非を認めているものの、反省や改善に向けて努力するといった発言は見られず、忙しいので仕方ないかのような釈明が繰り返された印象は否めませんでした。

本事業者は、申立人の言葉を真摯に受けとめて、事務的な体制を整えるなど建設的な改善策を講じることで、今後、利用者と確実に連絡が取れ適切に対応していただくようコメントさせていただきました。

4. 最後に

板橋区保健福祉オンブズマンの職務内容について、ホームページ上では、「求

めに応じて、保健福祉サービス事業者の設置する苦情解決機関に対し、苦情解決、人権問題、サービスの向上等に関する専門的な助言や情報提供などの支援を行う」こととされています。

申立人は、「同区内の同じ親の皆様がこういった不誠実な事業所に振り回されないよう申し立てを行った」とし、今後のサービス改善を求めています。今回のケースでは、事業者が今後不適切で不誠実な対応を繰り返すことなく、業務改善に努めサービスの向上に努めていただけることに期待したいと思います。

保健福祉オンブズマンの1年間を振り返って

平野 順子

今年度より、板橋区オンブズマンとして活動させていただく機会をいただきました。ご指名をいただいたときに、「東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例（平成13年3月9日 東京都板橋区条例第17号）」を見ると、「第3条 オンブズマンは、5人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、保健、福祉、法律等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。」とありました。まず、私自身が胸を張って「人格が高潔で社会的信望が厚い」とは言えませんが、この条例とオンブズマンの名に恥じぬよう、自己研鑽しなければと、気持ちを新たにいたしました。

また、「保健福祉オンブズマンの概要」に記載されている通り、オンブズマンとは「申立てを受け付け、行政内部の姿勢ではなく公平・中立な立場で調査を行い、必要と判断した時にはサービス提供機関に対して意見表明やサービスの是正を勧告しています。」という制度です。行政の保健福祉サービスを受ける区民の方にとって、行政の視点ではなく「公正・中立」という立場で調査を行うオンブズマンの存在は、とても重要なのだらうと感じています。そのため、客観的で公平な視点で考えようと、気持ちを新たにしました。

そんな新米オンブズマンである私も、さっそく1件の苦情相談を受けさせていただきました。生活保護受給中の女性が、福祉事務所の対応に問題があるとして、申し立てたものでした。半年前に他区から引っ越しをして来て、新たに板橋区内の福祉事務所で保護を受け始めたのですが、福祉事務所での対応について、納得できない対応をされたこと、また高圧的な態度で怒りつけられるという対応を取られたことが主訴でした。相談を受け、苦情申し立てに従い、福祉事務所に調査に出かけ、担当ケースワーカーと上司の方にお話を伺いました。そこで、福祉事務所の担当ケースワーカーの方が、とても丁寧に利用者さんと向き合って仕事を行っているか、具体的な対応について詳細にお話を聞け、申立人に対して、とくに問題のある対応は見られませんでした。

相談者である女性は、自分の意志に反する理由により、半年前に越してきたばかりです。新しい土地で知り合いもおらず、体調もよくない中で、いかに精神的に不安だったのか、誰かに頼りたい気持ちだったのかということが、手に取るように分かります。そのような状況の中、生活保護制度とそれに伴う書類は、私から見ても複雑でわかりにくく、担当ケースワーカーに何度も同じことを聞きなおしたくなる気持ちも理解できます。また、福祉事務所では多くの案件を担当されており、何度も同じことを繰り返し聞き直されたり、いったん納得してもらっ

たことを何度も蒸し返されたりすると、業務が滞ってしまうということも理解できません。お互いの行動と気持ちが理解できる中、「公正・中立」な立場として意見を表明するということを意識し、よりよいサービス提供につながるよう提言をさせていただきました。

私が担当したケースでは、①サービス受給者は、ケースワーカーの説明に納得したかのように見えていても、心底納得しているわけではないことも考えられ、そのために何度もサービスに対する疑問や苦情が出てしまうこと、②生活保護制度自体の複雑さにより、とくに高齢者に対しては何度も個別の説明を要すること、③しかしながら、国が統一的に定めた規定に則り、国民の健康で文化的な最低限度の生活を保障するために行われている福祉行政である生活保護制度は個別に特別な対応をすることはできないので、利用者の方にもご理解いただかねばならない、という点を指摘させていただいた。サービス提供者に全く落ち度はなかったが苦情申し立てにつながったケースだったため、お互いによくコミュニケーションを取りながら、サービス提供を行っていくことの重要性を感じました。

次年度は、よりよい保健福祉サービス提供にさらに貢献できるよう、精進してまいりたいと思います。

Ⅲ 保健福祉オンブズマン制度の概要

1 保健福祉オンブズマン制度とは

区民の方が、区・都・国及び民間の提供する保健福祉サービスを利用して苦情が生じた時に、保健福祉オンブズマンに苦情の申立てをし解決を図っていく制度です。

弁護士、大学教授等からなる4名の保健福祉オンブズマンが、利用者の苦情申立を受け付け、行政内部の姿勢ではなく公平・中立な立場で調査を行い、必要と判断した時にはサービス提供機関に対して意見表明やサービスの是正を勧告しています。

2 制度の目的

区民の方々が利用される保健福祉サービスは、制度の改正等で多様化、複雑化しています。これに伴って利用者の苦情や要望の複雑化が予測されます。

このような状況に対応するために、保健福祉サービスについての苦情解決を任務とする第三者的機関として保健福祉オンブズマンを設置しています。

利用者の個別・具体的な苦情を受け、迅速に調整、解決することにより、サービス利用者の権利及び利益を擁護し、同時に区やサービス提供事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図ることを目的としています。

3 制度創設の背景

平成10年11月、板橋区保健福祉問題懇談会の答申の中で、保健福祉サービス苦情調整制度（保健福祉オンブズマン）の創設について提言を受けました。

これに伴い、平成11年度からの3か年の実施計画策定にあたり、平成13年度実施事業として計画決定され同年7月に発足しました。

4 制度の意義

(1) 保健福祉サービス利用者の権利及び利益の擁護

保健福祉サービス利用者によっては、継続的に利用する立場にあることから、区やサービス事業者に直接苦情を言いづらく、苦情が潜在化する場合があります。弱い立場におかれがちな利用者の個別・具体的な苦情に対応することで、利用者の権利及び利益を擁護します。

(2) 第三者的機関による、公平・中立な立場での調査・判断

従来から区の実施機関や広聴広報課の窓口、区長への手紙が、区民の苦情に対応していますが、この方法は、あくまでも執行機関である行政内部の対応です。保健福祉オンブズマンは第三者機関として公平・中立な立場で調査しサービスの是正や改善などの意見表明をすることができます。

(3) サービスへの反映

保健福祉サービスを提供する事業者は、保健福祉オンブズマンの意見表明・勧告を尊重し、サービス内容の改善、透明性の確保など、今後のサービスの向上に活かすことが求められています。

利用者の苦情に適切に対応していくことにより、利用者にとっては、保健福祉サービスに対する満足度を高めること、権利侵害に対し早期の防止対策が講じられることなどの効果が期待できます。

一方、サービス事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの質を検証することが可能となります。

5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン

板橋区におきましても発達障がい者支援センターの開設、また新型コロナウイルスの感染拡大による経済停滞に起因する生活保護制度の利用増加等により、これからの保健福祉サービスの分野は一層きめ細やかな個別対応が要求されてきます。

これに伴い、ますます複雑かつ多様化する保健福祉サービスの苦情に対して保健福祉オンブズマンがより専門的・組織的に解決にあたるケースも増えてくることが予想されます。

6 苦情申立の方法

「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。また、点字による申立ても可能です。

なお、申立ては随時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。

7 苦情申立の範囲

(1) 保健福祉サービスとは

健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や

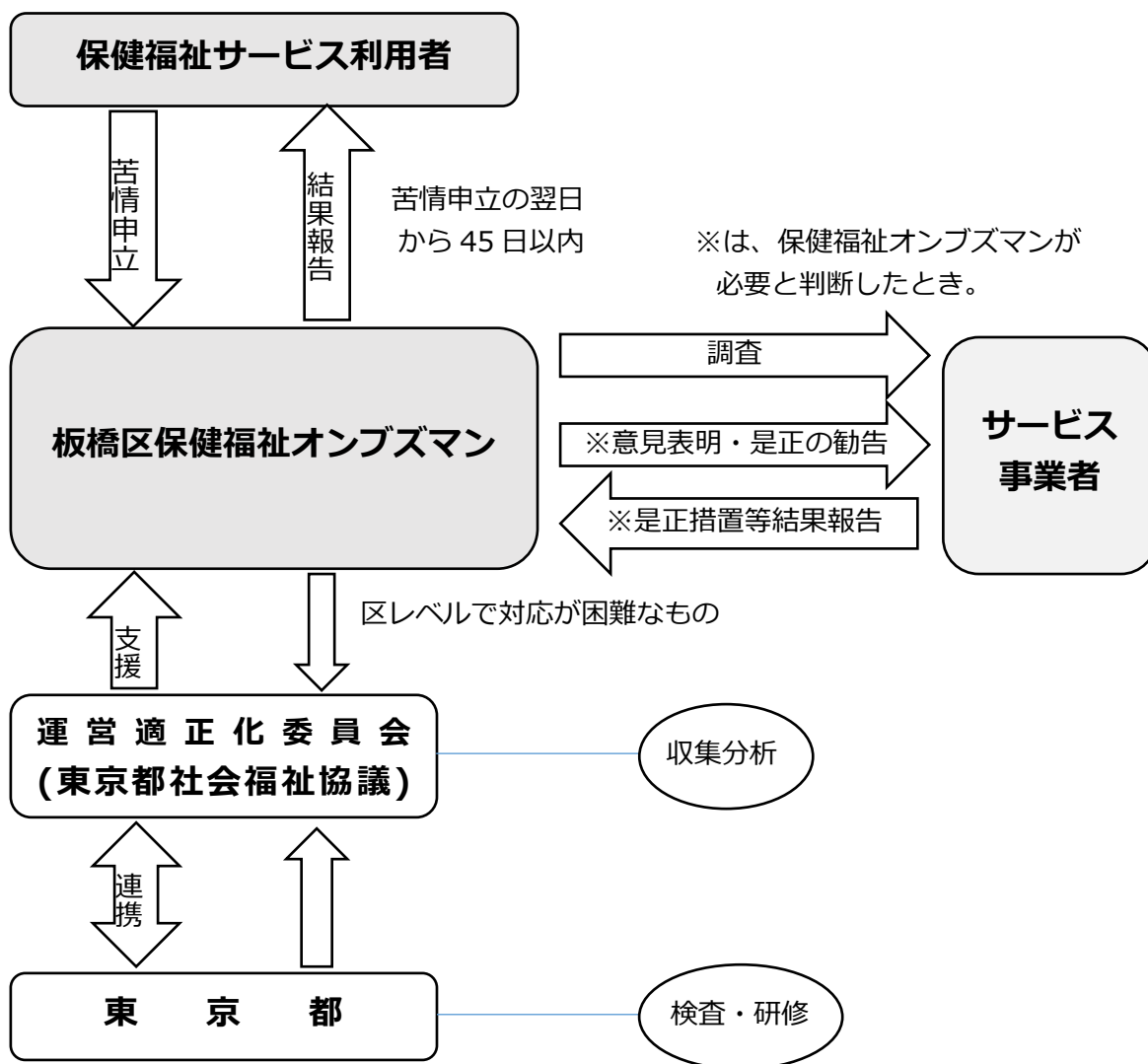
履行に関する事項等です。

ただし、申立ての原因となる事実のあった日から原則として1年以内のものに限ります。

(2) 苦情申立てできない事項

- 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
- 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
- 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

8 苦情解決のしくみ



Ⅳ オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況

(1) 受付方法

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|----------|
| 電話 | 27 (4) | 23 (5) | 15 (2) | 21 (2) | 14 (4) | 26 (2) | 12 (3) | 20 | 36 (4) | 35 | 28 (1) | 36 (1) | 293 (28) |
| 来庁 | 11 (4) | 11 (1) | 3 | 7 | 3 | 12 | 11 (1) | 11 | 10 (1) | 9 (1) | 5 | 9 (1) | 102 (9) |
| その他 | 1 (1) | | | | | | | | | | 1 (1) | | 2 (2) |
| 計 | 39 (9) | 34 (6) | 18 (2) | 28 (2) | 17 (4) | 38 (2) | 23 (4) | 31 | 46 (5) | 44 (1) | 34 (2) | 45 (2) | 397 (39) |

※ () 内は苦情事例としての掲載数(内数) (P14～「Ⅵ苦情事例」参照)

※下記(2) (3)と件数に差異があるのは、一つの苦情や相談等で複数回の電話又は来庁にて対応しているため。

(2) 内容別受付件数

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|-----|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-----|-------|--------|--------|--------|----------|
| 苦情 | 13 (9) | 6 (6) | 5 (2) | 5 (2) | 5 (4) | 7 (2) | 7 (4) | 1 | 5 (5) | 10 (1) | 6 (2) | 12 (2) | 82 (39) |
| 相談 | 4 | | 1 | 2 | | 3 | | 6 | 3 | | 3 | 1 | 23 |
| その他 | 5 | | | | | | 3 | | | | 2 | 3 | 13 |
| 計 | 22 (9) | 6 (6) | 6 (2) | 7 (2) | 5 (4) | 10 (2) | 10 (4) | 7 | 8 (5) | 10 (1) | 11 (2) | 16 (2) | 118 (39) |

※ () 内は苦情事例としての掲載数(内数) (P14～「Ⅵ苦情事例」参照)

(3) 関係制度別件数

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-----|-------|--------|--------|--------|----------|
| 高齢者福祉 | | | | | | | 1 | 1 | 1 (1) | | 1 (1) | | 4 (2) |
| 介護保険制度 | 2 (1) | 1 (1) | 2 | 3 (1) | 2 (1) | | | | 1 (1) | | | | 11 (5) |
| 保健衛生 | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 障がい者福祉 | 5 (2) | 1 (1) | 2 (1) | 2 (1) | 1 (1) | 2 (1) | 1 (1) | | 1 (1) | | | 2 (1) | 17 (10) |
| 低所得者福祉 | 7 (5) | 4 (4) | 2 (1) | 2 | 2 (2) | 7 (1) | 6 (2) | 5 | 4 (2) | 7 | 5 (1) | 13 (1) | 64 (19) |
| 児童福祉 | 1 (1) | | | | | | 1 (1) | 1 | | | | | 3 (2) |
| ひとり親福祉 | | | | | | | | | | | | | 0 |
| その他 | 7 | | | | | 1 | 1 | | 1 | 3 (1) | 5 | 1 | 19 (1) |
| 計 | 22 (9) | 6 (6) | 6 (2) | 7 (2) | 5 (4) | 10 (2) | 10 (4) | 7 | 8 (5) | 10 (1) | 11 (2) | 16 (2) | 118 (39) |

※ () 内は苦情事例としての掲載数(内数) (P14～「Ⅵ苦情事例」参照)

V オンブズマン苦情申立状況

(1) オンブズマンとの面談（面談実施月）

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|---|
| 面談 | 1 | 2 | 3 | | | | 1 | | | | | | 7 |

(2) 申立件数（申立受理月）

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|---|
| 申立 | | 2 | 1 | | | | 1 | | | | | | 4 |

※（P40～「Ⅶ苦情申立及び処理結果の概要」参照）

(3) 関係制度別件数

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|--------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|---|
| 高齢者福祉 | | | | | | | | | | | | | |
| 介護保険制度 | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| 保健衛生 | | | | | | | | | | | | | |
| 障がい者福祉 | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| 低所得者福祉 | | | 1 | | | | 1 | | | | | | 2 |
| 児童福祉 | | | | | | | | | | | | | |
| ひとり親福祉 | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | | 2 | 1 | | | | 1 | | | | | | 4 |

(4) 処理状況

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|---|
| 是正勧告 | | | | | | | | | | | | | |
| 文書による申し入れ | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | 4 |
| 口頭による申し入れ | | | | | | | | | | | | | |
| 調査の打ち切り | | | | | | | | | | | | | |
| 申立の取り下げ | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | 4 |

VI 苦情事例

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|-------|------|
| 1 | 4/4 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

個人情報保護の事故及びその後の福祉事務所の対応について

【苦情内容】

- 申出人は生活保護受給中である。
- ・ 転居の手続きを進めている中で、病歴についての情報を不動産会社に漏えいされた。
 - ・ そのため、決まりかけていた物件に転居することができなくなった。
 - ・ 到底許されるものではなく、福祉事務所長からは直接の謝罪もなく、なぜこのようなことが起きたかの説明もない。
 - ・ 担当ケースワーカーには公務員として個人情報を漏らしたことに對して、きちんと責任を取ってほしい。
 - ・ 所長と担当ケースワーカーが同伴で謝罪及び説明をしてほしい。

【オンブズマンとの面談①】

事実に争いが無い場合は、オンブズマンが改善、謝罪したらどうですかと言っても強制力はない。謝罪や責任を強く求めるのであれば、弁護士を依頼して法的に損害賠償や謝罪を請求した方がよい。

【対応】

オンブズマン事務局が福祉事務所に対して、申出人への謝罪と今回の経緯を説明できないか打診し、今後の対応を決める。

福祉事務所がそのような事実が無いといった場合や福祉事務所の対応に納得がいけない場合は、申立をするか法的手段に訴えるか検討すればよいのではないかと。ただし、オンブズマンの最終的な意見に強制力はない。

【オンブズマンとの面談②】

○ オンブズマンより事務局が福祉事務所から行ったヒアリングについて説明

福祉事務所長は申出人との面会を行わず、担当係長が窓口になって対応する。所長が対応しなさいとは強制できない。係長の話聞く気はないですか？

○ 申出人の思い

管理職じゃない人が出てきても形だけで意味ない。

納得はしていないが、オンブズマン制度の説明は始めに聞いていたから仕方がない。オンブズマンに相談して良かった。こういう福祉事務所と分かってほしい。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|---------|------|
| 2 | 4/8 | 親族 | 児童福祉 | 保育サービス課 | 電話 |

【件名】

保育園の入園申込及び不承諾通知の発行について

【苦情内容】

平成 31 年 4 月からの保育園入園申込をしたところ、不承諾となった。育児休暇の延長申請をするために、会社へ提出する不承諾通知がほしい旨、保育サービス課に連絡したところ、通知は発行できないと言われた。なぜかと尋ねたところ入園申込書欄中の「入園希望日」の記入がないためだとのこと。板橋区保育利用の手引きにはそのことが書かれておらず、窓口に来庁した際も説明を受けていない。電話でその旨を伝えたが、区の対応に問題がないからとしか言われなかった。

【事務局で対応したこと】

- 担当係長に苦情内容を伝え事実確認を行う

手引きには書いている内容であったが、質問がなければ普段は詳しく説明する箇所ではなかった。今後は、その部分についても、積極的に説明するよう徹底していくとのことで、申出人にも、誤解がないように説明するとの回答を得る。

- 申出人へ連絡

担当係から、連絡をすることを伝え、了承を得る。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 3 | 4/11 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

4 月に就労を開始したばかりで、通勤手当は 5 月の給与で支給予定のため、現在は生活費の中から、交通費を捻出している。担当ケースワーカーは、支給してほしいなら領収証を出すようにと不見識なことばかり言って、お金を出さずに逃げ回っている。

【事務局で対応したこと】

申出人はオンブズマンとの面談や申立ては希望しておらず、事務局から上記内容を担当ケースワーカーに伝えてほしいとのことだった。

事務局より担当ケースワーカーに苦情内容を伝え、申出人への対応を依頼した。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 4 | 4/12 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】(No.3 と同一人物)

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

数年前から続いている母の嫌がらせについて、担当ケースワーカーが相談に乗ってくれない。嘘ばかり主治医に話すため、虚偽の診断書や紹介状を作成されてしまい、病院に継続して通院することができない。警察や区役所、病院等がみんな騙されてしまい、自分が訂正に回らなくてはならず困っている。

【事務局で対応したこと】

申出人にはオンブズマンで対応できる分野でないことを説明し、ご理解いただいたうえで、苦情内容について、福祉事務所・健康福祉センターの担当者に伝えることで承諾を得る。それぞれの担当者と情報共有し、申出人からの相談に乗る等、依頼した。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|--|------|-----|------|--------------------|------|
| 5 | 4/19 | 親族 | 障がい者 | 障がい者福祉センター・障がい者福祉課 | 電話 |
| <p>【件名】 障がい者福祉センターの入浴サービスの再開時期について</p> | | | | | |
| <p>【苦情内容】 障がい者福祉センターで入浴サービスを利用していたが、昨年12月から故障のため利用中止になっている。修理をするというので待っているが、再開のめどが立っていない。センターや関係部署に問い合わせても、予算が取れないので修理できない、ほかに利用できる入浴施設はないと言われ、いつ再開するか分からず、代替施設の提案もなく不親切である。</p> | | | | | |
| <p>【事務局で対応したこと】</p> <p>○ 担当係長に苦情内容を伝え事実確認を行う 昨年12月からセンター内浴室のシャワー温度設定が故障しており、工事を繰り返すも改善せず、大規模工事になるため予算要求しており、早くても来年になるとのこと。何度か問い合わせはあり、その都度工事の説明はしている。また、浴槽に湯を張ることはできるので、掛け湯をしながら入浴はできるため、入浴施設として使用可能と判断している。そのため、積極的に代替施設の案内はしていないとのこと。</p> <p>しかし、数日前に代替施設の問い合わせがあり、調べて折り返し連絡することになっている（申出人と同一人物かは不明）。ほかにも連絡先を聞いている方には、情報提供していきたいとのこと。</p> <p>○ 申出人に上記のことを報告 申出人は代替施設について、4月初めから話しており、あまりに対応が遅いとのこと、区は信用できない。また、予算の話は区民には関係ない話であり、安心してサービスが利用できるように対応するのが区の仕事ではないか。もう、区とは話したくないと。オンブズマンは第三者だが、工事をさせることの強制力はないことを伝えると、申立てはしないとの返答。</p> <p>担当部署からは代替施設が見つかり次第、連絡が入る旨伝えると、数日待つと話をされる。</p> <p>○ 担当部署に申出人とやり取りを伝える 問い合わせや情報提供については丁寧な説明を心掛けるとのこと。</p> | | | | | |

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 6 | 4/19 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】(No.3・4と同一人物)

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

本日、担当ケースワーカーあてに、通勤のために購入した定期代を請求したところ、4/24に生活保護費（5月分）が支給されるため、緊急払ではなく5/15に振り込むと言われた。緊急払であれば、数日後に支給できるはずなのに、誠意ある対応がない。大型連休を前に、最低限度の保護費しか受け取れないのに、これでは生活できない。

また、昨日、自宅訪問に来た際に、室内が片付けられていないことを確認していった。それなのに、ヘルパー派遣等の紹介をしないのは業務放棄ではないか？こちらは、身体障がい者なのに、自分で色々な部署を回って手続きをしろというのはあまりではないか。

【事務局で対応したこと】

申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしておらず、事務局にて話を聞いてもらいたかった様子で、傾聴した。

担当ケースワーカーとよく相談するよう伝える。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 7 | 4/22 | 本人 | 介護保険 | 介護保険課 | 電話 |

【件名】

介護保険制度及び介護事業所について

【苦情内容】

申出人は要介護1の認定を受けていて、訪問介護（ヘルパー）を利用中。しかし、日報や書類管理がずさんで、事実と異なる記載があり不安である。

昨年12/11にあらかじめ利用を断っており、実際ヘルパーは訪問していないのに、請求書には利用した旨の記載があった。介護事業所に直接、訴えたが、書類管理は問題なく、請求も正当であると回答された。

介護保険課給付係、指導係、苦情相談室に電話したが書類管理は事業所ごとのルールに則っているの、区が管理したり、区内事業所で統一することはできないと言われた。請求書の件は指導係が確認の上、連絡すると言われたが、今まで明確な返事はない。

【事務局で対応したこと】

申出人へオンブズマン制度について説明したが、まずは担当部署から返答してほしいとのことだった。

○ 担当係長に苦情内容を伝え事実確認を行う

複数回、申出人から連絡は受けており、主訴については丁寧に回答してきた。介護事業所には、請求内容についてきちんと説明するよう依頼し、事業所は申出人宅へ出向いて、説明している。

申出人からは連絡があれば、その都度説明していたため、後日連絡をする約束はしていない。

しかし、現時点で申出人は連絡が来るものと思っており、説明も納得していないので、指導係より、再度、申出人に連絡をして、丁寧に説明していただくよう依頼した。

○ 申出人へ連絡

指導係から、電話が掛かってくるので、よく説明を聞いていただくよう話す。説明を受けても納得いかない場合は、オンブズマン事務局へ連絡いただくよう伝える。しかし、申立については、実際に受けた福祉サービスに限られることを説明しご理解いただいた。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|---------|------|
| 8 | 4/24 | 親族 | 障がい者 | 相談支援事業所 | 手紙 |

【件名】

障がい児相談支援利用の際の事業所の対応について

【苦情内容】

- ・契約の手続きが遅い。
- ・モニタリングを本人と会わずに、電話確認だけで済ませていた。
- ・事業者と連絡が取れない。折り返しもないので、計画書作成の相談もできなかった。

【申立て・調査・結果に至るまで】（P40～苦情申立及び処理結果の概要No.1のとおり）

- ・5/15 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理
- ・5/29 事業所への調査
- ・7/1 申出人、事業所へ結果を通知

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 9 | 4/24 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

福祉事務所より、平成 30 年 10 月に費用返還決定通知書が発出された。収入申告の際、当時の担当係長に返還免除できるもの等細かく、確認していたにも関わらず、1 年 8 か月後に返還決定された。

返還金については、東京都に審査請求をしているが、返還決定に至るまでの経緯について、福祉事務所の対応が正しいのかどうか。

【事務局で対応したこと】

申出人の話を窓口や電話で傾聴。

福祉事務所へ話を取り次ぎ、面談にも同席した。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 10 | 4/24 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】

福祉事務所から紹介されたサービスについて

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

千葉県にある宿泊所への転居を勧められたが、毎月9万円掛かり、かつ、門限等厳しい制限がある。ケースワーカーからは転居をせかすような発言をされて不信感がある。生活を早期に立て直すためにも、仕事をしたいのに、長時間働けない環境で飼育殺し状態である。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、話を聞いてほしいとのことで傾聴した。担当ケースワーカーと面談がある予定とのことなので、よく相談するよう伝える。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|---------------|------|
| 11 | 5/9 | 本人 | 介護保険 | 介護保険課・訪問介護事業所 | 電話 |

【件名】(No.7 と同一人物)

介護保険課指導係及び訪問介護事業所の対応について

【苦情内容】

No.7 において、介護保険課指導係が介護事業所に対して確認を行ったが、保管書類上不備はなく、これ以上調査権限もないと回答され、直接、やり取りするよう言われた。事業所とは、こじれているのに、調整をしてくれないのは保険者としていかなものか。

事業所に対してオンブズマンの調査を希望。

【申立て・調査・結果に至るまで】(P45～苦情申立及び処理結果の概要No.2 のとおり)

- ・ 5/24 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理
- ・ 6/17 事業所への調査
- ・ 7/9 申出人、事業所へ結果を通知

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|-------|------|
| 12 | 5/9 | 親族 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

当事者は生活保護受給中である。

当事者はグループホームに入居していたが、体調が悪く入院した。その後も体調回復しないため、グループホームには戻らず転院することになった。その旨は、申出人及び病院の相談員より、福祉事務所担当ケースワーカーに伝えていた。しかし、グループホームの退去手続きをしていなかったことにより、入居費用が発生していることが分かった。それまで、何度も担当ケースワーカーとは連絡を取っていたのに、もっと早く退去手続きするよう言ってくれなかったのか。担当ケースワーカーは新人で何を聞いてもすぐ答えられず、説明も良く分からない。前担当に相談したいといっても、担当が違うといって話をさせてもらえず不安である。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、話を聞いてほしいとのことで傾聴した。

オンブズマン事務局から福祉事務所へ要望を伝えることとした。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝え事実確認を行う

前担当に確認すると、申出人の言う通りで、現担当ケースワーカーが慣れていないため、不安感が増したのではないかとのこと。

担当係長からも現担当は新人職員で対応がうまくできなかったこと及び他の職員のフォローが足りなかったことが問題と認識していた。担当を変えることはできないが、転院までの短期間であれば、前担当が対応するのは問題ないので、前担当から申出人へ連絡を入れることを依頼した。

福祉事務所としては、今後は慣れない職員のフォローを徹底し、丁寧な説明を心掛けていきたいとのこと。

○ 申出人へ連絡

前担当ケースワーカーから連絡が入るので、よく相談して不安を解消してくださいと伝えた。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|----------|------|
| 13 | 5/15 | 本人 | 障がい者 | 就労移行支援施設 | 来庁 |

【件名】

就労移行支援施設の職員対応について

【苦情内容】

平成31年3月まで週5～6日通所していた（1年半ほど）。

- ・施設内でレクリエーション（ゲーム）を行っていた時、申出人が間違えた際、職員が申出人の出身地のせいにした。
- ・持病があり通院しているが、施設での実習日と通院日が重なる時があった。その時、職員から「主治医を変えられるでしょ」と言われた。
- ・内部疾患なので、見た目で分からないため、職員から「施設で倒れたことないでしょ」と言われた。職員は病気のことを理解していない。
- ・職員と面談をしていた時に「申出人はこわい」と言われた。

これらのことについて、施設管理者と何度か話をしたが、当該職員からは一度も謝罪がない。職員が何を考えての発言かは分からないが、言われた方としては納得いかない。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、当該職員からの謝罪、なぜ、そのようなことを言ったのか説明してほしいとの思いである。事務局から、施設へ要望を伝えることとする。

○ 施設に苦情内容を伝え事実確認を行う

施設管理者に申出人からの上記苦情を伝えると管理者は把握している内容であった。申出人が退所前に管理者と面談を行い、当該職員の言葉が足らなかつたり、配慮が足らなかつたことを認め、管理者としてお詫びしたが、当該職員から申出人には直接謝罪はしていないとのこと。

もう一度、申出人へ説明等したいとのことで、事務局から申出人に伝えることになった。

○ 申出人へ連絡

管理者がもう一度、申出人と面談したい意思があることを伝え、連絡してよいか確認し、了承を得る。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 14 | 5/24 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

- 申出人は生活保護受給中である。
- ・通院にタクシーを利用しており、そのため主治医から意見書を徴取しているが、承認期間中（H30.12.1～H31.5.31）にもかかわらず、4月に代わった担当ケースワーカーは主治医から新たな意見書を求めた（H31.5.1～）。
 - ・申出人は目が不自由なため、ケースワーカーの顔を認識するために顔を近づけたら「気持ち悪い」と言われた。等
 - ・事業所に対してオンブズマンの調査を希望。

【申立て・調査・結果に至るまで】（P49～苦情申立及び処理結果の概要No.3のとおり）

- ・6/21 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理
- ・7/16 事業所への調査
- ・8/1 申出人、事業所へ結果を通知

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 15 | 5/30 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

- ・昨年 10 月に前担当ケースワーカーに《就労自立支援給付金》について尋ねたが、「知らない」と言われ、その後、調べることもなくそのままにされた。
- ・昨年 12 月にも担当ケースワーカー、担当係長に同じことを尋ねたが、「聞いたことない」と言うだけで調べてくれなかった。
- ・今年度の担当ケースワーカーも「知らない」の一言だった。
- ・前担当ケースワーカー、担当係長の発言や態度について。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、担当係長からの説明を希望。

オンブズマン事務局から福祉事務所へ要望を伝えることとした。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

担当係長には、申出人が求めていることとして『知らないことはそのまま放置することなく調べて回答する。不適切な対応があれば、説明や謝罪をしていただきたい』ことを伝える。

担当係長より、電話または申出人が福祉事務所来所時に説明するとの回答。

○ 申出人へ連絡

担当係長から説明すると伝えると、『係長からの電話は恐怖を感じるので受けたくない。また、福祉事務所で話を聞くのも、面談室の密室の中で話をされるのが苦痛。書面で回答していただきたい』とのこと。

○ 福祉事務所に伝え、申出人には書面で回答することとなった。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|--------------|------|
| 16 | 6/10 | 本人 | 障がい者 | 障がい者就労支援センター | 電話 |

【件名】

障がい者就労支援センター職員への対応について

【苦情内容】

現在、申出人は就職活動中のため支援センター支援員同行で会社見学に行った。その際、今後、実習を受けるために、履歴書・障害者手帳・アセスメントシートが必要と言われた。アセスメントシートについては支援機関が記入することになっているが、支援員に「アセスメントシートは作成しない」と言われた。「フォーマットもなく、ご自身で探してください」とも言われた。企業に聞いても「フォーマットはない。支援機関と相談してください」と言われた。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、なぜ、支援センターがアセスメントシートを書けないのか、説明をしてほしいとのことで、オンブズマン事務局から役所内の所管課に確認し、所管課から支援センターへ事実確認し、必要に応じて説明していただくこととする。

○ 所管課より連絡

支援センターに確認したところ、アセスメントシートは作成しないとは言っておらず、支援員が記入後、本人からの聞き取りも必要とのこと。そのことが本人にうまく伝わらなかったのかもしれないとのことなので、支援センター所長から本人へ説明することとなった。

○ 申出人へ連絡

支援センター所長から説明することです承される。

○ 申出人より苦情

支援センター所長からの説明は納得したが、支援員の対応や口調について再度、苦情の申出あり。その旨を所管課に伝え、改めて支援センター所長と検討し、申出人に返答することです承される。

○ 所管課より連絡

支援員を交代し、アセスメントシートを作成する旨を、支援センター所長から申出人へ説明し納得されたとのこと。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 17 | 6/20 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】(No.9 と同一人物)

申出人は生活保護受給中である。

高額家賃のため福祉事務所から転居指導を受けており、物件が見つかった。

前もって、担当ケースワーカーに話をしておいたにも関わらず、契約直前になって、所内のケース診断会議に諮ると言われた。担当ケースワーカーは転居の都度、ケース診断会議に諮ることはないと言っている。

なぜ、今回ケース診断会議に諮るのか、理由を明確にしてほしい。

【事務局で対応したこと】

- 福祉事務所に苦情内容を伝える

担当係長より、ケースワーカーの説明が足りなかったかもしれないとのことで、担当係長から申出人へ説明を行うとのこと。

- 申出人へ連絡

担当係長から説明する旨伝えたが「もう、福祉事務所から話を聞かなくていいです」と返答される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|---------|------|
| 18 | 7/9 | 支援者 | 障がい者 | 訪問介護事業所 | 電話 |

【件名】

障がい訪問介護事業所の対応について

【苦情内容】

- ・ヘルパーに訪問診療への伝言を頼んだが、違う相手に伝えてしまった。そのことを訪問介護事業所の責任者は言い訳だけ並べ、間違えたことについての謝罪がなかった。
- ・買い物代行の際、ヘルパーは頼んでいないものを自己判断で買ってきた、また、事前にアレルギー体質のことを伝えてあるにもかかわらず、アレルギー反応が出る食材を買ってきた。
- ・上記の頼んでいないものを、ヘルパーは買い取ると言ったので、申出人は応じたが、ヘルパーは「事業所に言わないでくれ」と口封じをしてきた。
- ・代読支援の際にヘルパーは忠実に読むことになっているが、主観が入ることがあった。

【事務局で対応したこと】

すでに、事業所は変更しており、オンブズマンへの申立て等希望はないが、不適切な対応をした場合にまず謝罪をしてほしい。ほかの利用者もいるので再発防止を考えてほしいとのこと。

障がい者福祉課認定給付係にて申出人及び本人に改めて事実を確認することを依頼。また、事業所にも事実を確認し、不適切な対応については口頭で注意喚起を行うことで、申出人及び本人とも了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 19 | 7/23 | 本人 | 介護保険 | 介護保険課 | 電話 |

【件名】

介護保険料の説明について

【苦情内容】

介護保険課に何度、話を聞いても「決まりなので、年金から天引きされます」の一転張りで、明確な説明がない。介護保険料が年金から天引きされると、生活が立ち行かなくなる。借金してまで支払っていたが、保険料が捻出できない。減免には該当しないと言われているが、ほかの手段はないか？

【事務局で対応したこと】

- 担当係長に苦情内容を伝える
複数回、申出人から連絡は受けており、主訴については丁寧に回答してきた。同じ説明にはなるが、申出人に改めて連絡を取る事となった。
- 申出人へ連絡
担当係長から電話をすることを伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|--------------|------|
| 20 | 8/7 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所・オンブズマン | 電話 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応およびオンブズマン調査結果について

【苦情内容】(No.14 と同一人物)

オンブズマンの調査結果について、申立て趣旨が違う、通知の意味が分からない。福祉事務所の謝罪はないままか？

【事務局で対応したこと】

オンブズマンの調査結果についての申立ては受け付けない（事前に説明済）と回答。
他の機関として、『東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会』を案内する。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|------|-------|------|
| 21 | 8/8 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】(No.15 と同一人物)

申出人は生活保護受給中である。

親族の危篤、死亡の際の交通費について、申請したがケースワーカーから「3 か月経過している（危篤）から移送費は出せない」と断られた。制度上、危篤時の帰省費用も認められており、3 か月経過してないため、説明が納得できない。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はなく、オンブズマン事務局から福祉事務所へ確認し、申出人へ伝えることとした。細かい説明が必要な場合は福祉事務所から回答する。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

担当係長も申出人の訴えについて把握済みであった。今回は3 か月経過している（実際に経過していない）から移送費が出せないというのではなく、保護費の支給は前々月までとなっており、5 月分を8 月に申請している。事前に相談や、帰省後すぐの申請ではなかったため、その間は保護費でやり繰りできたため支給されないとのこと。

もしかしたら、説明不足の可能性もあるとのことだったので、制度説明については丁寧に努めて頂くよう伝える。

○ 申出人へ連絡

上記の説明を伝える。「それなら仕方ない。納得しました」と話され了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|---------|------|
| 22 | 8/20 | 本人 | 障がい者 | 相談支援事業所 | 電話 |

【件名】

障がい者サービス等利用計画相談事業者の対応について

【苦情内容】

- ・カンファレンスを開催するにあたって、計画相談員は関係者一同集めてくれない。
- ・希望しているサービスが利用できない。等

【事務局で対応したこと】

福祉事務所障がい者支援係も関わっているので、オンブズマン事務局から福祉事務所へ確認することとした。

- 福祉事務所に苦情内容を伝え事実確認を行う

申出人から、同様の話は福祉事務所も聞いている。できること、できないことがあるが、「サービスの見直しや相談員について」申出人から改めて話を伺うとの回答を得る。

- 申出人へ連絡

上記のとおり、福祉事務所から連絡が入るので、相談してみてくださいと伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|---------|------|
| 23 | 8/20 | 親族 | 介護保険 | 訪問介護事業所 | 電話 |

【件名】

訪問介護事業所の対応について

【苦情内容】

- ・介護サービス利用料を口座引き落としで支払っているが、昨年に2か月分多く引き落とされたことがあった。今月に入り、突然、事業所が来訪し、現金で返金された。受領のサインをしたが、口座引き落としを間違えた原因や経緯、再発防止策等の説明もない。
- ・介護保険課に苦情を言って、事業者と話してもらったが、回答を得られなかった。

【事務局で対応したこと】

- 介護保険課に苦情内容を伝える

上記の苦情は受けており、事業所の責任者には申出者の苦情について連絡し、対応するように伝えているが、その後の対応までは把握していない。まだ、申出者と事業所との話が完結していない場合は、話を聞く余地があるので、苦情相談室に言って頂いて構わない。

- 申出人へ連絡

引き続き、介護保険課・苦情相談室で話を伺えることを伝える。申出人は今後、事業所と話をするとのことなので、納得いかない部分については介護保険課に相談することで承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|---------|------|
| 24 | 9/12 | 本人 | 障がい者 | 訪問介護事業所 | 電話 |

【件名】

障がい訪問介護事業所の対応について

【苦情内容】

居宅介護ヘルパーが台所の掃除用具（スポンジ）を一つで複数個所の掃除を行うため汚い。そのため、スポンジを捨てたが弁償もない。

【事務局で対応したこと】

福祉事務所障がい者支援係も関わっているので、オンブズマン事務局から福祉事務所へ確認することとした。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

申出人から、同様の話は福祉事務所も聞いている。事業所の配慮が足りない部分もあった可能性があるとのことで、今後ヘルパーの調整や、事業所への指導等調整をしていく予定との回答を得る。

○ 申出人へ連絡

福祉事務所で調整するので、改めて相談していただくよう伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 25 | 9/13 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

勤務先で診断書を取るよう言われたので、本日「診断書を取りたい」と福祉事務所へ電話をかけたが担当ケースワーカーが不在のため、代行の職員が対応した。その際、「出せる項目がない」「出せないものは無理」といった、上から目線の言い方をされた。そのため、出せない理由を文書で欲しいと伝え、「そんなものは出せません」と一方的に言われた。

【事務局で対応したこと】

オンブズマン事務局から福祉事務所へ確認することの了承を得る。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

担当係長は申出人と職員との電話のやり取りは隣で聞いていたとのことで、丁寧に説明、回答していたが、理解いただけなかったのではないかと。

改めて、担当ケースワーカーから申出人に連絡させるとの回答を得る。

○ 申出人へ連絡

担当ケースワーカーから連絡がある旨伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 26 | 10/3 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

| |
|--|
| <p>【件名】 福祉事務所の対応について</p> |
| <p>【苦情内容】 申出人は生活保護受給中である。 ・冷蔵庫の購入費用を申出人の兄に求めた。 ・他区に居住していた際に発生した介護保険料の還付金の返納について。 ・福祉事務所で高圧的な態度での対応を受けた。 ・事業所に対してオンブズマンの調査を希望。</p> |
| <p>【申立て・調査・結果に至るまで】（P57～苦情申立及び処理結果の概要No.4 のとおり） ・10/18 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理 ・11/6 事業所への調査 ・11/28 申立人、事業所へ結果を通知</p> |

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-------|-----|------|-------------|------|
| 27 | 10/17 | 本人 | 児童福祉 | 子ども家庭支援センター | 電話 |

| |
|--|
| <p>【件名】 職員の電話対応について</p> |
| <p>【苦情内容】 子どもの件で、児童相談所と警察にはすでに相談済みであるが、警察から区にも相談するよう、アドバイスを受けたので、子ども家庭支援センターに電話をした。 相談内容を伝えたところ、協議をしてみると、保留ボタンを押さずに周囲の職員と相談を始めた。職員同士の会話が筒抜けで、全て聞こえる状態であり、かつ、内容が協議とは程遠いものであったため、心を傷つけられる思いをした。</p> |
| <p>【事務局で対応したこと】 オンブズマン制度について説明（保健福祉サービスに関する苦情）を行う。 今回の件は、職員の電話対応についての苦情のため、担当部署に伝えることで了承される。 ○ 担当係長に苦情内容を伝える。 ○ 後日、担当係長が申出人と連絡が取れ、謝罪及び今後の相談については、担当係長へ直接して頂くよう伝え、了承を頂いたとの報告あり。</p> |

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-------|-----|------|-------|------|
| 28 | 10/23 | 本人 | 障がい者 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

放課後等デイサービスを利用するにあたって、福祉事務所に書類を郵送して頂くよう依頼した。しかし、書類が届かないため連絡したところ、すみませんの一言もなく、再送されることもなく「郵便局のせいだ」、「依頼されたメモは残っていない」と終始言い訳だらけであった。拳句の果て、苦情はどこに言ったらいいかと尋ねると「区長に文句を言えばいいのではないか？」と言われた。

【事務局で対応したこと】

オンブズマン制度について説明（保健福祉サービスに関する苦情）を行う。
 今回の件は、職員の電話対応についての苦情のため、担当部署に伝えることで了承される。

- 担当係長に苦情内容を伝える

申出人とのやり取りは事実としてあったが、担当ではない職員が電話対応し、郵便物が届かないことや記録に残していないことについて、一般論としてお伝えしたが、ご納得頂けず苦情に発展したと思われる。また、苦情の言う先として区長への手紙の制度について案内した。

- 申出人には、改めて担当から連絡することとした。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-------|-----|------|-------|------|
| 29 | 10/31 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

稼働中のため、給料が出ると福祉事務所に収入申告をするが、収入が安定しないため、収入が少ないときに返還金が発生すると、生活費が圧迫される。返すつもりではあるが、一括返還が難しい時に分割を希望すると、ケースワーカーは「最低1万円は返してもらえないと困る。生活できるでしょ」「あなたは税金で生活しているでしょ」と上から目線の言い方をしてくる。

【事務局で対応したこと】

申出人はオンブズマン事務局から福祉事務所へ言ってほしいとのことで、担当係に伝えることで了承を得る。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

匿名のため申出人は特定できないが、窓口で返還金のやり取りをした受給者はいるとのこと。収入認定時になるべく、返還金が発生しないような手続きをしている。

ケースワーカーは苦情内容のような発言はしていないとのことだが、「生活保護費は税金で賄われている」といった趣旨の話はしたかもしれないとのこと。

申出人に返答はしないが、受給者とのやり取りについての対応を検討して頂くよう、伝える。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|---------|------|
| 30 | 12/3 | 本人 | 介護保険 | 通所介護事業所 | 電話 |

【件名】

通所介護事業所の対応について

【苦情内容】

- ・バス旅行に行った際、隣の席の利用者の世話をさせられ気を使った。
- ・国に世話になっている（介護保険）のだからと言われた。
- ・事業所職員が申出人に謝りたい（理由不明）と言った時に管理者は謝る必要ないと言っていた。
- ・管理者は周りに人がいなくなると、態度が変わる。

【事務局で対応したこと】

申出人の話を傾聴する。すでに、申出人から介護保険課苦情相談室には相談済み。また、ケアマネジャーや訪問事業者との面談も今後予定しているとのことで、オンブズマン事務局として対応できない旨伝えると。

伺った話を苦情相談室と共有することで了承され切電。

○ 介護保険課苦情相談室に苦情内容を伝える

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 31 | 12/5 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】(No.9・17と同一人物)

申出人は生活保護受給中である。

福祉事務所が主治医あてに受療状況報告書にて傷病に関すること以外を尋ねていることについて、何を根拠にそのような文書を発しているのか説明して頂きたい。

【事務局で対応したこと】

申出人の話を窓口や電話で傾聴。

福祉事務所へ取り次ぎ、回答するよう依頼した。面談にも同席した。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 32 | 12/9 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

窓口にて担当ケースワーカーからパワハラめいた言い方をされた。

このことについて、担当係長に手紙を出しているが、返事が来ない。

【事務局で対応したこと】

申出人は福祉事務所へ電話を掛けると、担当ケースワーカーが出るかもしれないので掛けられないとのこと。オンブズマン事務局より担当係長へ、申出人からの手紙が届いているか、返事の有無について確認することとした。

○ 担当係長に上記内容を伝える

申出人からの手紙は届いており、回答を作成中で文書（郵送）にて回答することになっている。回答文にはケースワーカーの発言の真意についても盛り込んで回答したい。近日中には発送できる旨、申出人に伝えてほしいとのこと。

○ 申出人へ連絡

上記の回答を得たことを伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-------|-----|------|--------------|------|
| 33 | 12/24 | 本人 | 障がい者 | 障がい者就労支援センター | 電話 |

【件名】

障がい者就労支援センター職員への対応について

【苦情内容】

担当支援員が引継ぎもなく交代した。後任の支援員の対応がいい加減なので、とても不安を感じる。

【事務局で対応したこと】

オンブズマンへの申立て等希望はない。

オンブズマン事務局から役所内の所管課に確認することを提案すると、すでに相談しており、そちらに電話が繋がらなかったためオンブズマン事務局に電話をしたとのこと。オンブズマン事務局から所管課へ連絡することで了承される。

○ 所管課へ連絡

申出人との相談は継続中とのこと、就労支援センターと申出人との調整は行うとのこと。

○ 申出人へ連絡

所管課から連絡が入る旨伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-------|-----|-----|---------------|------|
| 34 | 12/25 | 親族 | 高齢者 | おとしより保健福祉センター | 電話 |

【件名】

在宅介護者の緊急保護について

【苦情内容】

在宅で介護している高齢者をおとしより保健福祉センターとケアマネジャーとで緊急保護をした。その場に他の親族が同席していたが、詳細が分からないので、理由を説明してもらいたい。

【事務局で対応したこと】

○ 申出人より連絡

翌日、申出人から再度、電話があり、「おとしより保健福祉センターと面談をすることになった」とのこと。

疑問があれば、質問された方が良いのではと伝え、了承され切電。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|---|-----|-----|-----|------------------|------|
| 35 | 1/6 | 本人 | その他 | いたばし生活仕事サポートセンター | 来庁 |
| <p>【件名】 いたばし生活仕事サポートセンターの対応について</p> | | | | | |
| <p>【苦情内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で『就労相談をすると求職活動確認票にサインをしてもらえるか』確認すると、職員が答えられなかった。 ・その職員は常時、首や上半身を揺さぶる仕草をしており、また具合が悪そうで、とても相談を受ける態度ではなかった。 ・他の職員も「前例がない、ハローワークの報告書に記入したことがない」と言うばかりであった。 | | | | | |
| <p>【事務局で対応したこと】</p> <p>申出人はオンブズマンに申立したいと話すが、事務局から事業所に確認することもできる旨伝え、『そうして下さい』とのことで確認を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所へ確認 ハローワークの報告書にサインをする事例がなかったため、委託元の福祉事務所に確認を行い、業務内容に含まれるものではないので、できないと回答した。 ○ 申出人の了承を得て、福祉事務所に確認 センター職員から、求職活動確認票のサインについて相談があった。センターの委託業務に入っていないと同時に、それを証明する機関ではないので、対応できないと回答するように伝えた。 職員の不適切な対応についての苦情であれば、言って頂きたいとのこと。 ○ 以上のことを申出人に伝えると、オンブズマンへの申立てには至らなかった。 | | | | | |

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|-----|-----|-----|---------|------|
| 36 | 2/3 | 親族 | 高齢者 | 有料老人ホーム | FAX |

【件名】

有料老人ホームの対応について

【苦情内容】

有料老人ホームで生活していたが、体調を崩し入院となった。
 病院関係者、施設関係者、親族で退院についての話し合いを行い、条件付きで施設に戻ることになった。その条件については、施設での往診医（主治医）にも確認済みであった。しかし、その後、施設本部から施設には戻れないと言われてしまったので納得がいかない。

【事務局で対応したこと】

申出人から苦情内容を確認する。施設の職員は病院との話し合いに臨む前に、主治医に確認し、承諾をもらっていた。しかし、本部が結論をひっくり返した。しかも、説明は施設看護師からのみで具体的な理由はなかったとのこと。

申出人は、この件について他者にはまだ、話していないとのことだった。施設本社の「ご意見受付窓口」の存在を知らなかったため、そちらを案内すると『聞いてみます。ありがとうございました』と了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 37 | 3/16 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 電話 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。
 昨夏、交通事故に遭い、その示談金（収入）の扱いについて、担当ケースワーカーに相談していた。最初は「少ししか引かない（返還）」と言っていたのに、先日「全額没収と言われた」。その際、現金は残らないが、自立更生のための支出なら可能かもしれないというので、希望を伝えたが、不可能と言われ、代替案も示されなかった。
 また、示談金の話の最中に、リバースモーゲージの話を持ち出され、今回の件とは関係ない話をされたことも不快である。

【事務局で対応したこと】

申出人はオンブズマン事務局から福祉事務所へ言ってほしいとのことで、担当係長に伝えることで了承を得る。

○ 福祉事務所に苦情内容を伝える

ケースワーカーから事実を確認したうえで、改めて申出人には示談金の対応について、丁寧に説明して頂くよう依頼。また、今回は示談金の話以外は切り分けて進めたいとのこと。

○ 申出人に連絡し、担当係長から連絡が入る旨伝え、了承される。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|-------|------|
| 38 | 3/16 | 本人 | 生活保護 | 福祉事務所 | 来庁 |

【件名】

福祉事務所の対応について

【苦情内容】

申出人は生活保護受給中である。

現在、施設に入所しているため、物件探しをしているが、福祉事務所は言うことがコロコロ変わり邪魔をする。

入居に必要な物品の購入費用を相談した際、その経費は支出できないと言われ、契約が流れた。しかし、後から支出できると言われた。

違う施設に入所させようとする意図が分からない。

【事務局で対応したこと】

申出人はオンブズマンとの面談、申立てを希望されたので、調整を行ったが、後日、面談はキャンセルしたいとの連絡があった。

| No. | 受付日 | 申出人 | 種別 | 相手方 | 受付方法 |
|-----|------|-----|------|--------------|------|
| 39 | 3/19 | 本人 | 障がい者 | 障がい者就労支援センター | 電話 |

【件名】

障がい者就労支援センター職員への対応について

【苦情内容】(No.33 と同一人物)

今までの支援センターのずさんな対応について、説明してほしい。以前、担当してくれた支援員は良くしてくれたが、センター職員はその支援員の悪口を言う。

また、センター職員に申出人の勤め先に、(申出人の人間性について) 事実無根のことを話された。

【事務局で対応したこと】

すでに所管課には相談しているが、そちらからオンブズマン事務局を紹介されたので、電話をしたとのこと。

申出人はオンブズマンへの申立て等希望はなく、支援センターから直接、今までの対応について説明を求めているとのこと。

所管課と情報共有し、結果を連絡することで了承される。

○ 所管課へ連絡

申出人とは相談は継続中とのこと。内容が支援センター職員の発言等の対応についての苦情及び説明を求めていることなので、所管課での対応を依頼する。

また、申出人は就労支援については、引き続きお願いしたい(同支援センター以外で)との申し出があったので、こちらについても対応を依頼する。

○ 申出人へ連絡

所管課で対応する旨伝える。

Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

No. 1 障がい児相談支援事業所の対応について

| | |
|-----------------------|---|
| 苦情申立の 対象機関 | 相談支援事業所 |
| 苦情申立の趣旨 | <p>令和元年5月15日 午後2時から情報処理センター4階 相談室にて、申立人から事情聴取を行った。相談支援事業所(以下、「本事業者」という)に対する苦情申立の趣旨は以下のとおりである。</p> <p>(1) 当事者は申立人の子、4歳、男の子。発達障がいがある。平成30年1月からの児童発達支援事業所利用にあたり、「本事業者」に対してプラン作成等を依頼。 契約書の手続きの確認を何度もしたが、「お金がかからないので」と中々契約手続きをせず、サービス開始後しばらくたってからようやく契約手続きをした。</p> <p>(2) 平成30年9月、モニタリング時期なので携帯・メール・事業所への電話を何度もしたが、連絡がとれず、その後電話が来て、この電話確認でモニタリングしたこととしましょうと言われた。次回のモニタリングは平成31年3月以降と言われた。モニタリング費を請求したか不明だが、請求しているとしたら本人に会わずしてのモニタリングで適正ではない。</p> <p>(3) 平成31年2月、母子ともに障がいがあり、1日中2人きりの生活は体力的にも精神的にも厳しく、事業所への通所回数を増やしたいとの希望。しかし、申立人の仕事が忙しかったため、平成31年3月になってから福祉事務所へ相談した。この後、本事業者へ何度連絡(メール・電話・携帯)してもつながらない状態が続いた。福祉事務所から、本事業者へ「申立人が電話してもつながらなくて困っている」と連絡を入れてくれた。連絡がとれ、利用回数を増やしたいこと、連絡がつかず計画書作成等の相談ができなくて困っていることを伝えた。申立人は、障がい児について相談員の資格を所持しているため、自身でプラン作成することになり、契約解除したいと伝えた。とにかく本事業者と連絡がとれず、折り返しもなく、最低限の話もで</p> |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>きない。</p> <p>連絡がとれない、計画作成をしないことへの謝罪もなく、契約上即時解約は事業所が不誠実な対応をした際に適用されるもので、不誠実な対応をしたと認めたと認識した。</p> <p>障がい児の計画相談を受けてくれるところはそもそも少なく、対応してくれたことに感謝はしているが、きちんと業務を行ってほしい。少なくとも連絡をとれるようにしてほしい。</p> <p>同区内の同じ親の皆様がこういった不誠実な事業所に振り回されないよう申立を行った。</p> |
| <p>事業者の説明</p> | <p>令和元年5月29日 午後2時から本事業者に訪問し、管理者と面談した。本事業者の説明内容の趣旨は以下のとおりである。</p> <p>(1) 契約が遅い件について</p> <p>受給者証発行のタイミングで契約を行った。受給者証が届いてからにしてもらうよう、申立人に伝え、納得されていた。</p> <p>(2) モニタリングについて</p> <p>モニタリングを把握していなかった(忘れていた)。モニタリングは直接会っていないし、結果的にモニタリングを行っておらず、請求もしていない。</p> <p>モニタリングを行う場合には、電話で済ますことはなく、保護者と面談を実施する。</p> <p>(3) 連絡が取れない件について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務が忙しく、事務所を不在にすることが多かった。電話を携帯電話に転送していたが、対応が遅れ、気づかないことも多かった。日中、着信を残せば、折り返しの連絡はあった。 ・携帯電話の着信件数が多く、古い履歴から削除される。 ・18時以降の連絡も、業務外だが契約を行う等、個別には対応していた。 ・申立人とはメールでも連絡を取りあっていたが、メールが(担当に)届かないこともあった。 |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <p>通所の回数を増やしたく、メールで連絡されていたが、やはり届かず、ショートメールを送られ、ようやく気づいたこともあった。それからは、事務所のメールも併用するようになった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 140名(障がい、介護)担当しており、正直、連絡を忘れることもあった。悪気はなかったが、完全にこちらの落ち度である。一人の利用者に対して、一日がかりのこともある。 ・ 優先順位を考えて対応したが、漏れていることもあった。 ・ 平成31年2月にインフルエンザにかかってしまった。案件も多く、忘れていたこともあった。 <p>(4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉事務所から平成31年2～3月頃モニタリングの催促の連絡があった。 ・ 事業所として、利用者を断ることはしたくないが、待たせてしまうことはよくないので、現在は新規受け入れを止めている。待機者も多い。 |
| <p>保健福祉オンブズマンの見解</p> | <p>まず、苦情申し立ての趣旨3点について申立人の主張と事業者の説明を要約し、対比してそれぞれに関する見解を簡単に書き加えた上で、全体を通しての見解を述べさせていただきます。</p> <p>(1) 契約が遅い件について</p> <p>申立人によると、「契約手続きの確認を何度もしたが、本事業者が手続きをせず遅くなった」とのことである。これに対して本事業者は、受給者証が届いてからにしてもらうよう、申立人に伝え、納得していたと説明している。事実関係は明らかでないが、契約手続きの時期に関して「申立人に伝えた」と事業者が主張している内容が、申立人には認識されていない。つまり、両者の間で情報が正しく共有できていない。</p> <p>(2) モニタリングについて</p> <p>申立人は、モニタリング時期なので、本事業者の携帯・メール・事務所への電話を何度もしたが、連絡がとれず、その後電話が来て、「この電話確認でモニタリングしたこ</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>ととしましよと言われた」とのことである。しかし、本事業者は、「モニタリングを行う場合には、電話で済ますことはない」と否定しており、やはり両者の主張は異なる。</p> <p>また、申立人は、「モニタリング費を請求したか不明だが、請求しているとしたら本人に会わずしてのモニタリングで適正ではない」と指摘している。これに対して、本事業者は、「モニタリングを忘れていたので、モニタリングを行っておらず、請求もしていない」と話している。本事業者が請求していないのであれば、請求が適正か不適正かという議論は成立しないが、「モニタリングを忘れていた」こと自体、不適正であると言わざるを得ない。</p> <p>(3) 連絡が取れない件について</p> <p>申立人によると、本事業者へ何度連絡(メール・電話・携帯)してもつながらない状態が続いたため、福祉事務所へ相談し、福祉事務所から本事業者へ「申立人が電話してもつながらなくて困っている」と連絡を入れてくれたとのことである。その後ようやく本事業所と連絡がとれ、事情を伝えたとしている。「とにかく本事業者と連絡がとれず、折り返しもなく、最低限の話もできない」、「計画作成をしないことへの謝罪もない」、といったことがここでの主な苦情内容である。</p> <p>これに対して本事業者は、「電話を携帯電話に転送していたが、対応が遅れ、気づかないことも多かった」「正直、連絡を忘れることもあった」などと話し、「完全にこちらの落ち度である」と認めている。</p> <p>以上3点について、(1)(2)では、両者の主張は異なっているが、(3)にあるように、本事業者側の事情で対応が遅れ、なかなか連絡も取れないために、情報共有が不十分となり、両者の認識が食い違っていったのではないかと推察される。つまり(1)(2)についての両者の主張や認識の対立の原因もまた(3)と共通しているように思える。また、本事業者は、「連絡が取れない点」に関して非を認めているものの、「業務が忙しく、事務所を不在にすることが多かった」、「携帯電話の着信件数が多く、古い履歴から削除される」、「悪気はなかった」、「一人の利用者に対して、一日がかりのことも</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>ある」、「インフルエンザにかかってしまった」、など釈明を繰り返している。このように反省や誠意を感じさせにくい事業者の姿勢もまた、申立人の不信感につながっているのではないだろうか。</p> <p>一方、本事業者の説明(4)では、本事業者は「待たせてしまうことはよくないので、現在は新規受け入れを止めている」としている。しかし、(3)で「完全にこちらの落ち度である」と認めている以上、本事業者がまず目指すべきは、業務改善に向けての努力ではないだろうか。事務的な体制を整え、今後、利用者と確実に連絡が取れ適切に対応できるよう対策を講じていただきたい。</p> <p>申立人は、「障がい児の計画相談を受けてくれるところはそもそも少なく、対応してくれたことに感謝はしている」とも話している。本事業者は、このような申立人の言葉を真摯に受けとめていただきたい。本事業者がいうように、「待機者も多い」状況であるならば、待機者を受け入れて、かつ、適正なサービス提供が行えるための、建設的な業務改善を目指していただくようお願いしたい。</p> |
|--|--|

No. 2 訪問介護事業所の対応について

| | |
|------------------------------|--|
| <p>苦情申立の 対象機関</p> | <p>訪問介護事業所</p> |
| <p>苦情申立の趣旨</p> | <p>令和元年5月24日 午後1時50分から申立人の自宅にて、申立人から事情聴取を行った。申立人は、要介護1の認定を受け、平成30年1月末日に、ある介護事業者(以下、「本件事業者」との間で契約し、2月から週2回(火・土)ヘルパーを派遣してもらっていた。本件事業者の以下の対応につき、半年近く話し合っても一向に解決できないため、今回、苦情申し立てを行った次第である。</p> <p>(1) 利用していない平成30年12月11日(火)の分が請求されていること。 実施記録はあるが、この実施記録をいつもらったのか分からない。12月7日まで40日間入院していて部屋も汚れていないので、12月の火曜日はすべてキャンセルしていた。</p> <p>(2) 実施記録には、自分の押印はあるが、シャチハタ印であり、誰でもどこでも買えるもの。今は、実印を押している。以前も実印を押していたが、ヘルパーが実印の押印は手間だからシャチハタでいいと言って用意したもの。事業所にも同じシャチハタの印鑑があるのではないか。</p> <p>(3) 実施記録の書類管理がずさんである。事実と異なる記載もある。実施記録は事前に記入したものを持ってきているよう。</p> <p>(4) 火曜と土曜のヘルパーは別の担当者なので、引き継ぎもあり、実施記録のメッセージ欄に引き継ぎ内容を書いてくれと頼んでも、会社の方針で書けないと断られた。</p> |
| <p>事業者の説明</p> | <p>令和元年6月17日午後2時から本件事業者の事業所を訪問し、所長と面談を行った。聴取結果は以下のとおりである。</p> <p>(1) 退院前の平成30年12月4日(火)に、申立人から連絡があった。12月7日(金)に退院すること、40日間家を空けており買い物があるので8日(土)のヘルパーをお</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>願いますとのことだった。</p> <p>(2) 12月11日(火)は通常通りヘルパーを派遣している。12月の火曜日をすべてキャンセルされたことはない。12月18日(火)は、担当ヘルパーの子(小学生)がインフルエンザになったことで、保菌者の可能性があったため事業所の都合でキャンセルした。25日(火)は申立人の通院があるのでキャンセルになっていた。実施記録に本人の印鑑も押されている。</p> <p>(3) 実施記録について、事前に記入していることはない。もっとも、特に土曜日は買物があるため、時間が不足しているので、ある程度記入できるところは先に記入をしているかもしれない。担当ヘルパーの話によれば、基本的に10分延長はあり、場合によっては20～30分延長することもある。</p> <p>(4) 実施記録のメッセージ欄については、必要あれば記入するよう指導している。</p> <p>(5) 担当ヘルパーの話によれば、掃除機をかけているときに色々と話しかけられ、掃除機の音がうるさくて聞こえないので、その都度、掃除機を止めないといけない、また、買物に行くときにも、話しかけてこられて、すぐに行かせてもらえない、色々と指示が出てくるので、ヘルパー業務が進まないとのことである。上記のとおり、常に時間が延長するので、何とか延長せずに時間内に終わるよう努めているとのことである。</p> <p>(6) 平日もぎりぎりの人数での対応だが、特に土曜日に稼働できるヘルパーが少なく、事業所としても対応ができないとキャンセルをせざるを得ない。</p> |
| <p>保健福祉オンブズマンの見解</p> | <p>今回、申立人の苦情申立の契機となったできごとは、平成30年12月11日(火)の利用分の請求についてである。しかしながら、これについては、利用記録が申立人の手元にあることからすれば、利用があったのかもしれないとも思えるが、他方、事業所に準備しているシャチハタ印をもって押印したものを、折をみて、手渡したのかもしれないと言われれば、その可能性も否定できない。つまり、オンブズマンとしては判断することはできない。</p> |

それ以外の申立て内容について、先ず、実施記録を事前に準備していたのかという点について、これもオンブズマンとして事実の認定はできる立場にも権能もないが、恒常的に時間が延長していたことから鑑みれば、おそらくその可能性は否定できない。この点については、事前に準備した事項と実際の実施内容に齟齬があれば、その点を修正するという運用をヘルパーが心掛けていたのであれば、更なる時間延長を防ぎ、本来業務に時間を使うことを目的とするのであれば、いわばやむを得ないだろう。現在は、本件事業所との契約は終了し、別の事業所と契約しているが、今後、もし、申立人において事実と異なる記載があることに気が付いた場合には、都度、ヘルパーに伝え修正してもらうことをお勧めしたい。また、事業所としても、ヘルパーにはそのような対応をするよう指導していただきたい。また、時間が延長しているようだが、別のヘルパーが担当しているので、「今日は■■を徹底的に掃除した」「時間が不足、●●の掃除があまりできなかったので、次回は、●●からお願いしたい」など簡単な一言でもメッセージ欄に記載があれば、次回のヘルパーがすぐに仕事にとりかかれるのではないかと感じてしまった。一つの参考にしていただければ幸いである。

ヘルパーの業務内容については、確かに、買い物などは客観的にも明らかである。他方、家の中の掃除となると、それまで生活してきた環境にも左右され、その完成度については主観的な事情が影響するところである。ただ、時間が決められた上でのヘルパー業務であり、時間に応じ利用料も決まってくる。また、事業所としても、決められた時間でヘルパーの配置を行っているのである。事業所としても介護保険制度の下で、決められた時間内でサービスを提供できるよう努めているので、申立人におかれては、この点十分に理解していることと思うが、改めて、ヘルパーが時間内に業務に集中できるようにお願いしたい。

最後に、現行の介護保険制度の下では、事業所の立場が強く、利用者の立場は弱いと申立人が感じている点について、オンブズマンとして、一概に意見を述べ判断することはできない。しかしながら、利用者である申立人がこのように感じていることは事実である。また、福祉全般において、このよ

| | |
|--|--|
| | <p>うに感じている利用者は少なくはないだろう。限られた時間内で諸々の家事支援業務をこなすにあたって無理難題なこともあるかもしれないが、事前に明確な説明を心掛け、利用者には、実施記録などの手続的な書類の記載なども含めたヘルパー業務内容や時間配分について十分な理解を得られるよう、事業所の職員並びにヘルパーに指導していただくようお願いしたい。</p> |
|--|--|

No. 3 福祉事務所の担当ケースワーカーの対応について

| | |
|------------------------------|---|
| <p>苦情申立の 対象機関</p> | <p>福祉事務所</p> |
| <p>苦情申立の趣旨</p> | <p>令和元年6月21日 午後2時55分から情報処理センター4階 相談室にて、申立人から事情聴取を行った。本件は、生活保護受給者が担当ケースワーカー(以下「現CW」と表記)及び福祉事務所の対応に問題があるとして、申し立てたものである。具体的な申立内容は次のとおりである。</p> <p>(1) 申立人は、他区より板橋区へ転入し、転入後も以前から通院していた他区の精神科に通院し、また、当該区の眼科から紹介された別の区的眼科にも通院している。通院にあたって、転居後しばらくはバスと電車の公共交通機関を利用していただものの、視力が低下し信号も見えず、診療予約時間が午前9時のときは、ちょうど朝の通勤・通学ラッシュと重なり人とぶつかったり、車からクラクションを鳴らされたりし、非常に危険なのでタクシーでの通院を希望した。</p> <p>昨年(平成30年)11月に当時の担当ケースワーカー(以下「前CW」と表記)に相談したところ、両医師からの意見書と嘱託医協議の結果、平成30年12月1日から平成31(令和元)年5月31日までタクシーでの移送が適当との協議結果を得た。</p> <p>平成31年4月になり、担当が前CWから現CWに代わった。タクシーでの移送が適当との協議結果は同年5月31日までとなっているにもかかわらず、新しく担当になった現CWは、5月中に両医師に意見書の提出を求め、その結果、5月1日以降タクシー移送の必要性はないとの意見書の回答を得、これに基づき、タクシーによる移送費が支給されないことになった。5月31日まではタクシーによる移送費が支給されることになっていたにもかかわらず、5月中のタクシー代は支給されなくなった。</p> <p>そもそも、現CWは、申立人に対し、「タクシーはどうやって乗るのか」と聞いてきたりし、申立人を詐言扱いしてくる。</p> <p>(2) 眼科は、「A眼科病院」と、「A眼科クリニック」の2</p> |

| | |
|----------------------|---|
| | <p>か所ある。当初住んでいた他区の眼科から紹介された医師は、「A眼科病院」に在籍する名誉院長であるが、同名誉院長の診察を受けるためには予約は数か月先になるため、同じ住所にある「A眼科クリニック」に通い同病院の医師が申立人の主治医になっている。前CWにはこの違いを伝えていたにもかかわらず、現CWから、「(同じ診療科で2か所かかる場合には)自費ならいいけどね」と言われた。</p> <p>(3) 担当が現CWに代わったとき、現CWの顔を認識しなかったが、目が悪いので、顔を近づけたら「気持ち悪い」と言われた。また、現CWがヘルパーの利用について明らかに間違えた説明をしていたことがあったが、「申し訳なかったと思う」という言い方しかせず、現CWは率直に謝罪するということを知らない。拳句の果てに「お金でも要求するの?」と言われた。申立人に対する侮辱である。申立人が110番通報し、警察官を呼んだが、警察官からは「話にならない。あいつはダメだね。」と同調してくれた。謝れないのならば、関与しないでほしい。</p> <p>(4) 申立人は、以上のことを精神科の医師に相談したところ、担当ケースワーカーを代えてもらったと言われた。可能であるならば代えてもらいたい。</p> <p>(5) 以上のほかにも、開示請求した自己のケース記録には自分の発言していない言葉が記載されており、現CWはケースワーカーという職に相応ではないと感じられる言動が頻繁にある。このようなケースワーカーに対して、ともに答えることはできない。</p> <p>(6) なお、申立人は、エレベーターのない建物の3階に住んでいる。目が不自由なため、階段から転落する可能性もあり非常に危険なので、転宅を希望している。現CWからは、「考慮する」と答えるのみで、転宅費用を出すと言ってくれなかった。</p> |
| <p>事業者の説明</p> | <p>令和元年7月16日午前10時。 対象事業者である福祉事務所を訪問し、担当係長、現CWと面談した。聴取した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(1) 5月に意見書を求めた経緯について</p> |

まず、通院中の眼科及び精神科は、いずれも区外のため、区内の近い病院に行けないか提案した。これに対し、申立人は、変更するつもりはないということだった。前CWの担当時に各医師から取得した意見書は、タクシー移送についての意見書の様式を使用してなく、タクシー移送の要否に関し、医師からの明確な回答が欠けていたため、改めてタクシー移送についての給付要否意見書を取り直した。以前の意見書では、5月31日までだったが、5月末日後に新たに意見書を申請すると空白期間が生じてしまうため、5月中に医師に意見書を求めた。新たな意見書では5月1日以降について要否の判断がなされているが、実際には、従前の協議結果に基づき、5月分のタクシー移送の申請を受理し、支給している。

昨年12月1日から本年5月31日までタクシー移送を適当とする移送費協議に先立ち取得した給付要否意見書は、タクシー移送の記載がされていなかったが、これは、申立人が当時、白杖を利用していなかったため、嘱託医協議の結果、タクシー移送を相当と判断したものと推測する。本来は、前CWがタクシー移送のための給付要否意見書を取り直すべきだった。現CWは、このことを申立人へ説明したものの、申立人からは、「なんでまた意見書を求めたんだ。」と言われた。そして、現CWが素朴な疑問で「タクシーにはどう乗るんですか。」と聞くと、申立人から激昂された。

(2) A眼科病院とA眼科クリニックについて

別の医療法人だったため、A眼科病院から、福祉事務所に連絡がきた。そのため、現CWが申立人に対し、「2か所かかっているのか。」と尋ねたところ、申立人からは「言うてあるだろ。」との回答だったため、「聞いていない。」

と答えた。医療機関が代わると、医療券を発行しなおす必要があり、医療券がない場合には自費になる旨説明した。前CWの記録を見る限り、A眼科クリニックが主治医であり、A眼科病院が名誉院長との記載はあるが、単に「A眼科」と記載している場合もあり、また所在地も同じなので、各々の名称について正確に区別した確認をしていなかった。

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>(3) 現CWからの謝罪について 確かに、間違っていたこともあるので、そのときには申立人に謝っている。しかしながら、申立人からは「謝罪になっていない」と言われるばかりだった。</p> <p>(4) 担当ケースワーカーの変更について 福祉事務所のケースワーカーの担当は、地区で割り振られており、同じ地区に居住する以上、ケースワーカーを変更することはできない。そのため、受給者から何か要求・要望があったり、長い時間を要したりするようなときには、係長へ引き継ぐという運用にしている。今後も、現CWと係長とで協働して粛々と事務手続を進めていきたい。</p> <p>(5) 転宅費用の支給について 昨年の途中から視力が悪化し、エレベーターのない3階の部屋に住んでいるので、日常生活に支障が出てきた。白杖も利用しており、引っ越しを希望とのことで前CWより引継を受けている。福祉事務所としては、この要求だけでは転宅費用は出せないため、引っ越しが必要との医師の意見書があれば、転宅の話を進めていく方針だった。しかしながら、主治医（眼科）からは、判断しかねるとの回答だったため保留になっている。申立人は身体障害者手帳の取得を希望し、眼科通院しており、手帳を取得できれば、転宅費用の支給のための根拠になるので、その旨伝えている。</p> |
| <p>保健福祉オンブズマンの見解</p> | <p>申立人の主訴は、現CWの対応や態度等が悪いということであるが、そもそも、現CWの関与の下でタクシー移送費及び転宅費用が不支給ないし支給中断とされたことから、かかる決定についての説明や手続について現CWの対応が悪いとの苦情申立てにつながっていることと考える。そのため、先ず、これらの2点について、その当否を検討し、その上で、オンブズマンとして、現CWを含む事業所、及び、申立人に対し、各々見解を述べさせていただく。</p> <p>1 タクシー移送費の支給 (1) 移送費の給付について、「生活保護法による保護の基準」(昭和38年4月1日厚生省告示第158号、改正平</p> |

成29年3月31日厚生労働省告示第162号)では、医療00扶助基準について定める別表第4には移送費について「移送に必要な最小限度の額」と規定されているのみである。そして、「生活保護法による医療扶助運営要領について」(昭和36年9月30日 社発第727号 改正厚生省社会局長通知、平成28年10月6日社援発1006第7号)第3-9には、本件の申立人のケースに関係ある点を抜粋すると以下のとおり規定されている。

(給付方針)

療養に必要な最小限度の日数に限り、傷病等の状態に応じて経済的かつ合理的な経路及び交通手段によって行うものであること。経済的かつ合理的な経路及び交通手段についての判断に当たっては、同一の病態にある当該地域の他の患者との均衡を失しないようにすること。

(給付範囲)

アからクに掲げる場合において給付を行う。

受診する医療機関については、原則として要保護者の居住地等に比較的近距离に所在する医療機関に限るものであること。

ただし、傷病等の状態により、要保護者の居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での対応が困難な場合は、専門的治療の必要性、治療実績、患者である被保護者との信頼関係、同一の病態にある当該地域の他の患者の受診行動等を総合的に勘案し、適切な医療機関への受診が認められる。

ア 医療機関に電車・バス等により受診する場合で、当該受診に係る交通が必要な場合

イ 被保護者の傷病、傷害等の状態により、電車・バス等の利用が著しく困難な者が医療機関に受診する際の交通費が必要な場合

(ウ以下、略)

(費用)

移送に要する費用は、傷病等の状態に応じ、経済的かつ合理的な方法及び経路により移送を行ったものとして算定される最小限度の実費。

(2) 以上の通知の規定に準拠すると、申立人にも区内の医

療機関で受診する場合の移送費が支給されることが原則だろう。しかしながら、精神科については、10年以上転院せずに通院し申立人と医師との信頼関係が構築されていること、眼科についても、その専門的治療の必要性より当面の間は当該眼科での精査が必要とされていることに鑑み、いずれも区外であってもなお継続して受診する必要性があり、そのための移送費、すなわち交通費は例外的に認められるものとする。

次に、その移送費として、申立人が「電車・バス等の利用が著しく困難な者」に該当するとしてタクシー利用にかかる移送費が認められるかについてである。確かに、朝の通勤・通学のラッシュ時間帯に視力がほとんどなく白杖利用者である申立人が混雑する電車やバスを利用して通院することは極めて危険を伴うものである。しかしながら、そのことをもって「電車・バス等の利用が著しく困難な者」と判断することはできず、やはり主治医の意見を尊重するほかない。精神科医が精神科の傷病状況から必要性を認めず、眼科的な症状があれば時には必要との意見を述べ、他方、眼科医は、白杖での歩行に慣れてきており電車通院可能と考えるとの所見を述べ、タクシー移送を要しないと認めるとの意見がなされている。

確かに、申立人が開示請求した記録を拝読する限り、前CWの担当時に取得した給付要否意見書に基づく協議による承認期間は平成31年5月31日までとなっており、現CWは、その承認期間中である平成31年5月中に改めて主治医に意見書を求めているものである。しかしながら、この点については、前CWの担当時に取得した意見書にはタクシー移送についての明記がされていないこと、また、手続を円滑に継続するためには、期限後に新たに主治医からの意見書を要すると空白期間が生じてしまうことから鑑みれば、承認期間の満了前に、各主治医に対し意見書を求める手続については何ら不合理な点はないだろう。

また、実際に5月中の通院時のタクシー移送費は申立人に支給されており、申立人においても不利益はないものとする。

| | |
|--|---|
| | <p>2 転居費用の支給</p> <p>(1) 次に、申立人の転居についてであるが、「生活保護法による保護の実施要領について」(昭和38年4月1日 社発第246号 厚生省社会局長通知、改正平成29年3月31日厚生労働省告示第162号)の第7の4の(1)の力「転居に際し、敷金等を必要とする場合」11項によれば、転居に際しての敷金等の支給については、申立人のケースでは、「身体障害者がいる場合であって設備構造が居住に適さないと認められる場合」を根拠として支給を求めているものと思われる。</p> <p>(2) 確かに、目の不自由な者が、3階まで階段を昇降して日常生活を送ることは、あまりにも不自由であるのみならず、身体への危険も伴うものであり、申立人の負担は多大なものだろう。しかしながら、上記(1)の通知の規定に準拠し、身体障害者手帳の取得を待って転宅をするということになり、現状では転居手続は保留にならざるを得ない。身体障害者手帳の取得後に転宅についての手続に着手することになることは、双方とも認識に齟齬はないと思われるが、オンブズマンとしては、可及的速やかに身体障害者手帳を取得の上、転居できることを希望する。</p> <p>3 オンブズマンとしての見解</p> <p>以上を踏まえ、新たに担当になった現CWの対応や態度等が悪いとの申立人の主訴に対し、オンブズマンとして各々をお願いを申し上げたい。</p> <p>(1) 現CW及び事業所に対し</p> <p>上記1及び2において検討したとおり、現CW並びに福祉事業所の手続においては、法令に則って行われたものであり、手続として然したる不備はないと考える。</p> <p>他方、申立人は、板橋区へ転居してくる以前にも、23区内で転々と引っ越しをしてきたようで、板橋区への転入とほぼ同時期に視力が悪化し、日常生活にも通院にも支障を来すようになり、日々の生活や通院において恒常的に不満や要求事項が蓄積されているものと推察する。</p> <p>同じような境遇にある被保護者には多数対処してきておりオンブズマンには比肩できない経験豊富な専門家に</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>対し恐縮だが、今一度、このような境遇にある被保護者である申立人にとっては、ちょっとした言葉や態度が、意図したものとは異なり、必要以上に悪意や他意を含めたものと受け取られないことを認識していただき、穏やかかつ柔軟な配慮をお願いしたい。</p> <p>(2) 申立人に対し</p> <p>上述のとおり、現在の生活では、不便な点ばかりであり、その苦勞・苦心について、オンブズマンでは計り知れない。しかしながら、保護費の受給は、何より法的な根拠が必要なことである。手続については、何かと厄介なことや不要と思われること、また役所仕事の多々感じられることだろう。それらは、憲法上保証されている健康で文化的な最低限度の生活を実効化ならしめるために法令において規定されたものなのである。そのためにも、今後も担当である現CWと冷静に対話を積み重ね、福祉事務所とともに連携していかれることをお願いしたい。</p> |
|--|---|

No. 4 福祉事務所の対応について

| | |
|------------------------------|---|
| <p>苦情申立の 対象機関</p> | <p>福祉事務所</p> |
| <p>苦情申立の趣旨</p> | <p>令和元年10月18日 午前10時45分から情報処理センター4階 相談室にて、申立人から事情聴取を行った。本件は、生活保護受給者が福祉事務所の対応に問題があるとして、申し立てたものである。具体的な申立内容は次のとおりである。</p> <p>1 主訴</p> <p>平成31年4月に他区より板橋区へ転入し、令和元年5月より福祉事務所で保護を受給。生活保護制度についてはいろいろ納得できない点はあるが、その中でも福祉事務所の対応について、納得できない対応をされたこと、また高圧的な態度で怒りつけられるという対応を取られたことが、主訴である。</p> <p>2 具体的な内容</p> <p>(1) 板橋区に居住するようになってから、通常使用中に、申立人の冷蔵庫が破損してしまい、代替りの冷蔵庫を手に入れる必要性があった。しかし、冷蔵庫を購入するお金に困ったため担当ケースワーカー（以下、CWと表記）に相談したところ、「申立人の兄に送ってもらうしかないの、お金を兄に送ってもらうように」と言われた。しかし、本当に関西に居住している兄に送ってもらうしかなかったのか。CWは、いとも簡単に「お兄さんに送ってもらうように」と言ったが、兄にも家庭があり、子どもにお金もかかり、自分に送金することによって夫婦喧嘩も起こる。また、兄は仕事をしているため、電話をするタイミングも難しい。冷蔵庫代は生活保護から出ないということで仕方なく兄から送金してもらったが、本当にそれしか方法がなかったのか、納得がいかない。</p> <p>(2) 他区に居住していた際に発生した介護保険料還付金について、福祉事務所へ返納しなければならないという通知が来た。なぜ他区に居住していた時の還付金を板橋区で返納しなければならないのかが理解できない。また、</p> |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>保護基準額を知らせる通知についても、通知を見ただけでは全然理解できない。このような書類を受給者に送られても、まったく理解できない。</p> <p>(3) 前述の返納金や基準額について質問をするために、令和元年10月3日に福祉事務所へ相談に行った。当初は担当CWが対応していたが、さらなる説明を求めると、おそらく担当CWの上司であろう男性が出てきて、その男性は自らの名前も名乗らず、申立人に対して高圧的な態度で、強い口調で怒りつけた。この対応について納得がいかない。</p> |
| <p>事業者の説明</p> | <p>令和元年11月6日午後2時。</p> <p>対象事業者である福祉事務所を訪問し、担当係長、担当CWと面談した。聴取した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(1) 冷蔵庫の購入費用を申立人の兄に求めた件について</p> <p>生活保護にまつわる業務は法定受託事務であり、生活保護手帳、生活保護手帳別冊問答集、生活保護運用事例集という3種の神器とも言える規定に従っている。家具・家電購入のための購入費の支給については、支払いをするための条件や内容、上限額等が細かく規定されており、それらは皆平等に適用される。申立人の場合は、通常の生活の中で破損したということであり、生活保護費から冷蔵庫の費用を出す根拠がないため、出せない。もし中古でもよいならば、低額で、分割払いにも対応してくれる業者を紹介し、そこで安いものを分割払いで購入するということが可能であるが、申立人にそれを提案したところ、新品でないと嫌だとのこと。それならば、兄に冷蔵庫費用を出してもらうしかないと伝えた。</p> <p>板橋区での生活保護開始にあたり、申立人の兄に精神的・経済的な扶養の可否について照会したところ、兄からはある程度の支援が可能だという返事をもらっている。この照会は、親族に対して扶養を強制するものではなく、できないならそれで構わないという性質のものであるが、兄からは精神的支援をするという返事をもらっているので、兄に相談してみてもと伝えた。この件については、一度だけで</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>はなく何度か申立人に丁寧に話をし、そのときには申立人も理解をしていた。しかし、納得したように見えたあとも何度も話を戻し、保護費からお金を出すことはできないかという疑問を投げかけられたことがあり、それが今回の申し立てに至ったということだろう。</p> <p>(2) 他区に居住していた際に発生した介護保険料還付金の返納について</p> <p>令和元年8月に、他区に居住していた際の介護保険料還付金についての保護変更決定通知書を、福祉事務所から申立人に郵送している。担当CWは申立人について、制度等については書類を一読しただけで理解することが難しい方だと認識しているため、書類を郵送する前には必ず電話で説明してから郵送するようにしている。本件についても、郵送するまでに電話で説明し、保護変更決定通知書にも手書きで保護費の返還金額の内訳と返還のタイミングを記入してから送付している。福祉事務所で支払いをするときにも再三説明をして、その時点では納得してもらって返納してもらった。</p> <p>(3) 福祉事務所で高圧的な態度での対応を受けたことについて</p> <p>保健福祉オンブズマン苦情受付に来所する直前、申立人は、介護保険料の収入認定に対する苦情を伝えるため、福祉事務所に来所した。前居住区に保護費を返還するならわかるが、板橋区に返還することは納得いかないということである。そのときは担当CWが対応した。上述のように、この件については、直接伝えたことはもちろん、通知書にも一筆の説明書きを加え、十分に説明をして納得してもらったのにもかかわらず、申立人がこの件について再び苦情を伝えに来た。あいにくこのときは面談室が使用中であり、新規の保護の面談やお金の支払いの面談のみしか使えない面談室しか空室がなかった。この部屋は、通常の面談では使用することはできない。しかし、申立人は「お金を返すからその部屋に通して」と主張し、担当CWの説明を聞き入れず、制止するのを振り切って、目的外利用できない面談室に押し入ってしまった。面談室から出てもらおうと説明や話をしたが、申立人には全く話を聞き入れてもら</p> |
|--|--|

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>えなかった。申立人から「上司を呼んできてほしい」という話があったので、担当係長を呼んだ。</p> <p>係長が来たあとも、申立人は会計専用の面談室に居座ったままで、介護保険料の還付金の収入認定についての説明も何度も説明しているにもかかわらず、蒸し返している。用件以外の別の話を持ち出して、「まくし立てる」という表現が適しているような行動をしたため、悪質クレマーと認定し、係長が、区のクレマー指針に則って対応させていただいた。制度の分からないことに対応するのはもちろん構わないが、そうではなく、悪質クレマーと認定される場合には、他のお客さんの対応ができなくなってしまうため、マニュアルに基づいて毅然とした対応をしているとのこと。申立人は、以前も電話で、過去に説明をして納得いただいたことに対して蒸し返して苦情を言うこともある。そういった場合は、電話も埋まってしまい、連絡しなければならない人が福祉事務所に連絡できなくなってしまうため、妨害とみなす場合がある。</p> <p>それ以前にも、オムツの購入費の支払い日を動かさないかという要求があった。支払日は規定によって決まっており、個人によって動かすことはできない。申立人からの要求がある都度、支払日を早めることはできないこと、その理由も話している。しかし、何度も同じことを要求されてしまう。そういう事情があり、毅然とした態度で対応したため、申立人が高圧的な態度と受け取ったということは、事実である。</p> |
| <p>保健福祉オンブズマンの見解</p> | <p>今回の苦情申し立ては、10月3日の福祉事務所でのやり取りがきっかけとなり、板橋区に引っ越してからの生活保護の収入認定や、冷蔵庫購入費用の支出元について、以前から申立人が納得していなかったことをオンブズマンに訴えた形である。申立人からの苦情、福祉事務所からの聞き取りを踏まえ、保健福祉オンブズマンとしての見解を以下に述べさせていただきたい。</p> <p>(1) 冷蔵庫の購入費用を申立人の兄に求めた件について 生活保護行政は、福祉事務所にて聞き取りを行った通り、法定受託事務であるため、規定に従って行われている。し</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>かしながら、担当CWは、申立人の事情を斟酌し、申立人が適用される出来る限りの制度を調べて探し、冷蔵庫の件やオムツ費用の支払いについて、出来る限りの努力をしてくださっていた。そのうえで、規定に基づいて、新品の冷蔵庫の購入費用は生活保護費からは出せないのので、申立人の兄に求めることとなった。担当CWからは、申立人は納得していたということであったが、保健福祉オンブズマンに苦情申し立てを行ったということは、本当に理解して納得していたということではなかったのだろう。</p> <p>(2) 他区に居住していた際に発生した介護保険料還付金の返納について</p> <p>申立人は、前居住地である他区での介護保険料還付金について、現居住地である板橋区で返納するというのに、まったく納得がいかない。この件についても、担当CWより何度か申立人に説明を行ったようであるが、そもそも国が行う制度であるという生活保護制度自体の特性を理解できなければ、このような複数の区にまたがって保護費のやり取りをするということに納得ができないだろう。申立人をはじめとする生活保護受給者においては、対応窓口は区の福祉事務所であり、区の職員である。そのため、それが国の事務の法定委任事務であるということは理解が難しいということも想像がつく。</p> <p>(3) 福祉事務所で高圧的な態度での対応を受けたことについて</p> <p>確かに申立人に対し、担当係長が毅然とした高圧的と受け取られる態度で対応したということであったが、それには、目的外利用ができない面談室に申立人が居座り、担当CWの話が聞けなかったこと、上司を呼ぶように申立人が言ったので係長が対応したこと、という背景があった。この日は、以前から納得がいていなかった介護保険料の収入認定への苦情から、それ以外の過去の話も含めて、ヒートアップしてしまったようである。たしかにそのような場合、福祉事務所としては毅然な態度で対応することが必要となるだろう。また、申立人の行動についても、福祉事務所の対応について納得がいかなかったとは言え、改めなければならぬところもあったと言える。</p> |
|--|--|

(1)冷蔵庫の購入費用の件、(2)他区に居住していた際の介護保険料還付金の件、そして(3)福祉事務所でのやり取りについて合わせて考えてみると、令和元年5月から福祉事務所での保護を開始して以来、担当CWと申立人との間に、関係性が出来ていなかったのではないだろうか。前述のとおり、担当CWは申立人に対し、できる限りの対応をしていたとオンブズマンとして感じた。しかし、立ち退きという事情で他区から一人きりで板橋区に引っ越してきた申立人も、周囲には知り合いもおらず、日常的に頼れる人もおらず、大きな不安を抱えていた時期だったということも容易に想像できる。また、日常生活にも慣れず日々の生活に支障を来し、そのため生活に満足できず不満がたまりやすい状況であったのではないだろうか。そのため、担当CWを頼り、申立人の希望の通りにしてもらえるように、働きかけていたのではないかと考えられる。そのたびに担当CWは丁寧に対応し、申立人は納得したように見えた。しかし、十分な理解に基づく納得ではなかったということなのだろう。

以上を踏まえ、担当CWと福祉事務所、そして申立人に対し、一言お伝えさせていただきたい。

聞き取りを行った限りは、担当CWと福祉事務所が行った申立人に対する対応は、まったく不備のないものと考えられる。さらに、担当CWは申立人の質問や訴えをよく聞き、真摯に対応しており、十分な対応をしていると感じた。生活保護行政を法令に則り適切に行う中でも、申立人の生活や支援をしてくれる兄に対しての配慮もしながら、申立人に対応していた。

日々、多くの生活保護受給者に対応しておられる担当CWの苦勞は計り知れない。そんなCWにお願いということになるが、引き続き、申立人に対して行ってきたように、丁寧な対応をお願いしたい。申立人をはじめとした生活保護受給者は、日々の生活で不満がたまりやすい状態にあると考えられる。そのため、多くの担当をお持ちであることは重々承知であるが、一人一人に分かりやすく、納得してもらえる対応を引き続きお願いしたい。また、生活保護にかかる書類は、受給者が一読しただけでは理解できない書類が多い。これまで

| | |
|--|---|
| | <p>も丁寧に対応されてきたが、今後とも、受給者に理解してもらえる対応をお願いしたい。</p> <p>また、申立人に対しては、生活保護についての書類や制度そのものの難解さにより、福祉事務所から送付された書類を見ただけで理解することは難しいということは、私自身としても感じるところである。また、個別の事情を鑑みて支援してくれないと感じるところもあるだろう。しかしながら、生活保護は国が統一的に定めた規定に則り、国民の健康で文化的な最低限度の生活を保障するために行われている福祉行政であり、個別に特別な対応をすることはできない。それを画一的な対応であると感じることもあるだろうが、ご理解いただければと思う。引き続き、担当CWに相談し、担当CWの話に耳を傾け、生活を運営していただきたい。</p> |
|--|---|

Ⅷ その他の事業

1 保健福祉サービス提供事業者が設置する苦情解決機関への支援事業

保健福祉サービス事業者の設置する苦情解決機関に対し、保健福祉オンブズマンが、苦情解決、人権問題、サービスの向上等に関する専門的な助言や情報提供などを行います。

(1) 根拠

東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例第5条第1項第5号

オンブズマンの職務

「事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。」

(2) 実施形態

区内で保健福祉サービスを提供する事業者等が職員を対象に実施する研修会または学習会等（園長会、所長会、事業者連絡会等も含む。）に保健福祉オンブズマンが出席します。

(3) 費用

保健福祉オンブズマンに対する報酬は、区の負担とし、会場、資料などにかかる実費は、保健福祉サービス事業者等の負担とします。

2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況

| No. | 年月日 | 事業名 | 対象者 | 規模 | 備考 |
|-----|---------|--------------------------------|----------------------------------|-------|----|
| 1 | R1.7 | 高齢者シニア世代ガイドブック | ・高齢者 | | |
| 2 | R1.7.20 | 「広報いたばし」保健福祉オンブズマン制度平成30年度運営状況 | ・区民 | 区全域 | |
| 3 | R1.7 | 「平成30年度保健福祉オンブズマン報告書」の配布 | ・保健福祉関連部署 ・苦情処理機関 ・公私立福祉施設 | 約600部 | |
| 4 | R1.10 | 平成31年度板橋区保育利用の手引 | ・区民 | | |

| | | | | | |
|---|----------------------|--------------------------------|-----|--|--|
| 5 | R1.12 | 板橋くらしガイド | ・区民 | | |
| 6 | R1.12.7 ～ 12.8 | 「障がい者週間記念行事」においてオンブズマン制度のチラシ配布 | ・区民 | | |
| 7 | 年間 | 「板橋区ホームページ」におけるPR | ・区民 | | |

IX 参考資料

1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例

平成13年3月9日

東京都板橋区条例第17号

(設置)

第1条 区民の保健福祉サービスに関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に解決することにより、保健福祉サービス利用者の権利及び利益を擁護し、区や事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図るため、区長の附属機関として、東京都板橋区保健福祉オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 保健福祉サービス 保健福祉に関する各種のサービスの提供、金銭及び物品の給付、施設入所の措置その他の事務をいう。

(2) 事業者 国、東京都及び区の機関並びに区内において保健福祉サービスを行う法人、団体及び個人をいう。

(オンブズマンの組織)

第3条 オンブズマンは、5人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、保健、福祉、法律等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 オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任することができる。

3 前2項に定めるもののほか、オンブズマンの資格及び運営に関し必要な事項は、板橋区規則(以下「規則」という。)で定める。

(オンブズマンの解嘱)

第4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とき、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ときは、これを解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(オンブズマンの職務)

第5条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

(1) 保健福祉サービスに関する苦情の申立て(以下「申立て」という。)を受け付け、調査し、迅速かつ適切に解決すること。

(2) あらかじめ同意を得て、保健福祉サービスを提供した事業者、申立てをした者(以下「申立人」という。)その他関係人から意見又は説明を求め、関

係書類を閲覧し、又はその提出を求めること。

- (3) 事業者に対し提案を行い、申立人との調整を行うとともに、関係人の調査への協力状況並びに自ら行った提案及び調整内容を公表すること。
- (4) 調査の結果必要と認めるときは、事業者に意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (5) 事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。
- (6) 申立ての処理状況について毎年度区長に報告すること。

2 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が困難な事案等については合議してその解決に努めることができる。

(オンブズマンの責務)

第6条 オンブズマンは、保健福祉サービスに関する区民の権利及び利益を擁護するため、公正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、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。
- 3 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。
- 4 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、事業者及び関係機関との連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

(申立ての範囲)

第7条 この条例により、オンブズマンに申立てができる事項は、事業者が板橋区内で行う保健福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、オンブズマンが特に必要と認めるときは、区民が区外で受ける保健福祉サービスの個別の適用に関する事項についても申立てができるものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項は申立てをすることができない。
 - (1) 裁判所において係争中の事項又は既に裁判所において判決等のあった事項
 - (2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項又は不服申立てに対する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
 - (4) この条例に基づき既に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
 - (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

(申立てのできる者)

第8条 この条例により、オンブズマンに申立てのできる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 保健福祉サービスの提供を受け、取り消され、又は拒否された者（以下こ

の条において「本人」という。)

(2) 本人の配偶者(婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。)又は3親等以内の親族

(3) その他規則で定める者

(申立ての方法)

第9条 申立ては、規則で定めるところにより行うものとする。

(申立ての期間)

第10条 前条の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内にしなければならない。ただし、オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(区の責務)

第11条 区は、オンブズマンの職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力及び援助を行わなければならない。

(事業者の責務)

第12条 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置を講じるよう勧告を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応し、必要な是正措置等を講じなければならない。

2 事業者は、前項に規定する是正措置等を講じたとき、又は是正措置等を講じられない特別の理由があるときは、理由を付してその旨を速やかにオンブズマンに報告するものとする。

3 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第2号に規定する調査の要請及び同項第3号に規定する提案及び調整を受けたときは積極的に協力しなければならない。

(運用状況の公表)

第13条 区長は、この条例の運用状況について、規則の定めるところにより毎年度公表しなければならない。

(委任)

第14条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

1 この条例は、平成13年7月1日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。

2 この条例を施行するために必要な準備行為は、この条例の施行前においても行うことができる。

付 則

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

2 この条例の施行前にされた処分又はこの条例の施行前にされた請求に係る不作為に係る不服申立てについては、なお従前の例による。

2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則

平成13年3月30日

東京都板橋区規則第43号

(趣旨)

第1条 この規則は、東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例（平成13年板橋区条例第17号。以下「条例」という。）の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則において使用する用語の意義は、条例において使用する用語の例による。

(兼職の禁止)

第3条 オンブズマンは、次に掲げる職と兼ねることができない。

(1) 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構成員

(2) 区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員

(調査の着手及び中止等)

第4条 オンブズマンは、条例第5条第1項第1号に規定する申立てを受けたときは、関係する事業者、申立人その他関係人に対して苦情等調査実施通知書により、あらかじめ通知し、同意を得た上で調査に着手するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、調査をしない。

(1) 条例第7条第2項各号に掲げる事項に該当するとき。

(2) 条例第8条各号又は第10条の規定に該当しないとき。

(3) 申立ての原因となった事実について、本人が利害関係を有しないとき。

(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) その他調査することが適当でないと認められるとき。

2 オンブズマンは、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、第1項ただし書の規定により申立ての調査をしないとき又は前項の規定により、調査を中止し、若しくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書又は調査打ち切り通知書により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

第5条 オンブズマンは、条例第5条第1項第2号に規定する調査を行うときは、身分証明書を携帯し、必要に応じて関係人に提示するものとする。

2 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析、診断等の依頼をすることができる。

(個人情報保護)

第6条 オンブズマンは、条例第5条第1項第3号に規定する公表その他職務

の執行にあたっては、東京都板橋区個人情報保護条例（平成8年板橋区条例第25号）の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮を払わなければならない。

（意見表明等の通知）

第7条 条例第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置の勧告（以下「意見表明等」という。）の通知は、調査の実施に基づく意見表明・勧告通知書により行うものとする。

（是正等の措置結果報告）

第8条 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して30日以内に是正又は改善の報告を是正等措置報告書により行うものとする。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別な理由があるときは、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

（申立人への通知）

第9条 オンブズマンは、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に苦情等調査結果通知書により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して申立人に報告しなければならない。

（合議事項等）

第10条 条例第5条第2項に規定するオンブズマンが合議して解決にあたる事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 申立人に対する深刻な権利侵害があると認められるとき。
- (2) 申立てに対する調査の結果、その原因が事業者の制度に起因し、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られるとき。
- (3) その他オンブズマンが必要があると認めるとき。

2 前項のオンブズマンの合議及び職務執行上必要な事項について協議を行うため、オンブズマン会議（以下「会議」という。）を置く。

3 会議は、合議又は協議を提案するオンブズマンが招集し、会議の座長は、会議を招集したオンブズマンが務める。

4 会議の運営については、オンブズマンの合議により定める。

（申立てのできる者）

第11条 条例第8条第3号に規定するその他規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 本人と同居している者
- (2) 民生・児童委員、身体障がい者相談員又は知的障がい者相談員で本人の状況を具体的、かつ、的確に把握している者

（申立ての方法）

第12条 申立ては、次に掲げる事項を記載した苦情申立書（点字によるものを含む。）により行うものとする。ただし、これにより行うことができない場合は、

口頭による申立てをすることができる。

- (1) 申立人（申立人が本人以外の場合は、申立人及び本人）の氏名及び住所
- (2) 申立人の本人との関係又は資格
- (3) 申立ての原因となった事実のあった年月日
- (4) 申立ての趣旨及び理由
- (5) 他の苦情処理制度への手続きの有無

2 申立ては、代理人により行うことができる。

（申立ての取下げ）

第 13 条 申立人は、申立てを行った後、苦情取下げ書により申立てを取り下げることができる。

（運用状況の公表）

第 14 条 条例第 13 条に規定する運用状況の公表は、次に掲げる事項を区広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

- (1) 申立ての件数及び概要
- (2) 申立ての処理状況

（事務局）

第 15 条 オンブズマンに関する事務を処理をするため、福祉部管理課に事務局を置く。

（委任）

第 16 条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、区長が別に定める。

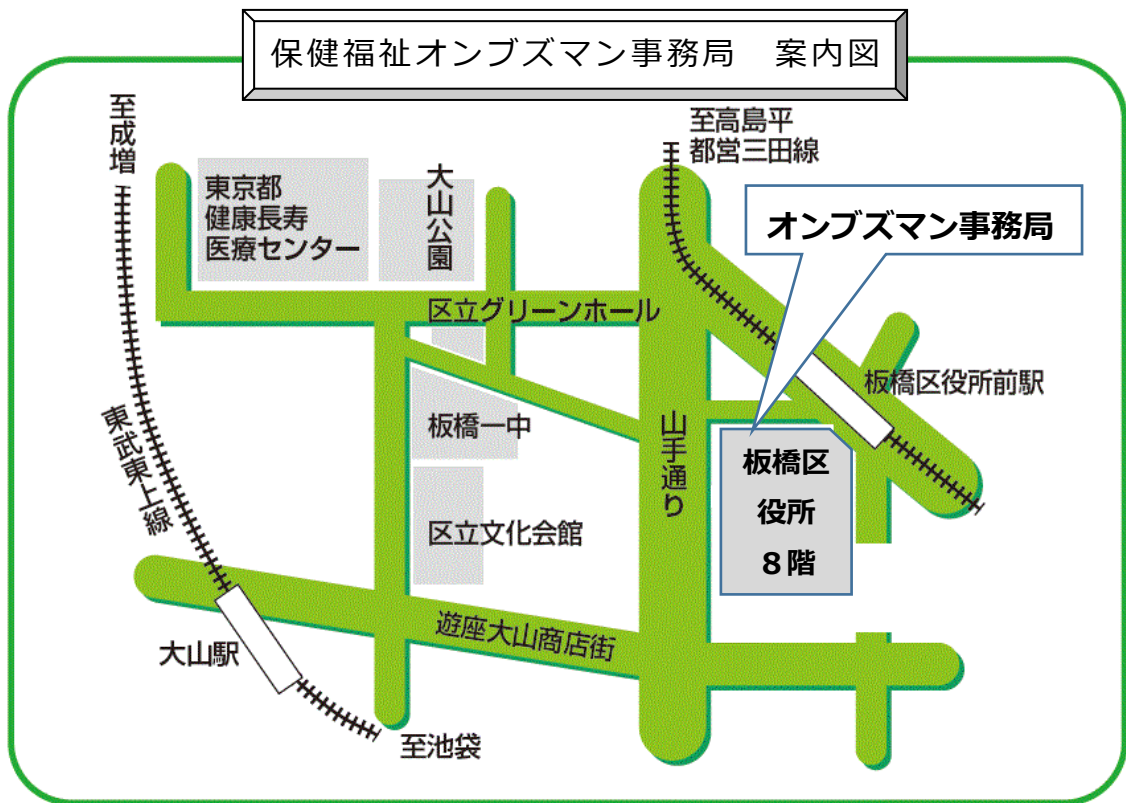
付 則

- 1 この規則は、平成 13 年 7 月 1 日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。
- 2 この規則を施行するために必要な準備行為は、この規則の施行前においても行うことができる。

付 則（平成 15 年 3 月 24 日規則第 22 号抄）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。



令和元年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月)

刊行物番号

R02-39

再生紙を使用しています

発行 令和 2 年 7 月

板橋区福祉部管理課 保健福祉オンブズマン事務局

〒173-8501

板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所 8 階

電話 03-3579-2890

FAX 03-3579-2046

板橋区

ITABASHI