

令和2年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和2年4月～令和3年3月)

令和3年7月

板橋区保健福祉オンブズマン



ITABASHI

I 令和2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23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20回目となります。

令和2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603件で、13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20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6件(46.2%)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590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、高齢者福祉に関するものが1件、介護保険制度に関するものが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PR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

「オンブズマンの活動を振り返って」

中西 一 弘

2020年度、私に関わった苦情申立事案は1件でした。

苦情申立の趣旨と経緯は、以下の通りです。

- 1) 当事者は申立人の父。急性期の病院に入院。退院後の行き先として施設療養を計画し、事業所へ相談した。部屋を確保してもらえとのことで、4月日割り分と5月分管理費請求書を受け取り、支払い済み。
- 2) その後、事業所から契約書を渡される。事業所からは急ぎの契約ではないとの説明があり、また当事者の退院目安が不明だったため、契約を保留。
- 3) 6月分管理費から4月不在分返金を差し引いた請求書を受け取り、支払済み。当事者の退院が叶わず、部屋の確保を終了との連絡済み。
- 4) 2年契約入居一時金償却から5・6月分不在返金分が引かれた請求書と、入居一時金請求書（4月19日付）が同封されていたが、支払ってはいない。
- 5) 今回の件に関して契約を交わしていないため、前払い金を償却し請求されたことに疑問を持ち、令和元年7月24日、区民相談室にて弁護士相談を利用。弁護士からは、契約は不成立であるため、支払わなくてよいとアドバイスを受ける。
- 6) 後日、事業所から連絡あり。支払いがないため、もう一度請求書を送付してよいかとのこと。弁護士からのアドバイスどおり請求は違うのではと聞いたところ、返事はなく、その後も連絡等はなかった。※部屋を予約した際には、契約書を交わさないと部屋の確保ができない等の説明は受けていない。
- 7) 以上のような経緯から、入居一時金償却は契約をしていないため、請求は間違っているのではないか。また、4月分管理費から不在返金はあったが、5・6月分不在返金がないのは間違っているのではないか。

これに対して、事業者の説明は以下の通りでした。

- 1) 本件は2019年4月25日を入居日として合意し、契約書と説明書を契約者親族に渡しており、契約書の返送はないものの、契約済みである。
- 2) 2019年6月30日、契約者の配偶者が本事業所の催しの際来所し、入居契約を解除したいと申し出を受けた。後に契約を「解除したい」と言ったことは、まさに契約が有効に成立していることの証左である。
- 3) いつでも入居できるように部屋を確保するため、管理費はいただいている。入居金を払っていないが、管理費だけで部屋を確保していることは善意であ

る。

- 4) 令和元年7月10日付、2年契約入居一時金償却から5・6月分不在返金が記載されているが、不在返金は、「管理費から減額」されているものである。
- 5) 契約が成立しているにも関わらず、入居（一時）金が支払われることなく、郵送した契約書も帰ってこないまま、施設側が善意で部屋を確保してあげたのに書類が整っていないという理由で一年近くたっている。

これに対して私の見解は、以下の通りです。

- 1) 本件に関して、本事業所が、契約書を渡したものの申立人からの提出はいまだなく、契約に関する認識も異なったままになっている。契約書が帰ってこないまま、本事業者は、「善意で部屋を確保した」としているが、申立人は、この間を「契約保留」と認識していたのであり、この認識の齟齬が不信感につながっている。
- 2) 事業者が言うように、合意の上、口頭で契約が成立していると考えたのであれば、速やかに契約書提出を求め、書面による契約締結を前提条件として、部屋を確保する前に契約書を交わしていれば、契約に関する認識の齟齬は発生することなく、また、契約の明白な証拠が残ったのである。
- 3) 本件に限らず、サービス利用者からの入居への意志表示があり、口頭で契約が成立したのであれば、速やかに契約書を交わすことで、本件のような苦情が生じる可能性を回避できるものと思われる。

今後、利用者に不信感を与えることや、誤解を招くようなことがないように、口頭で契約の意思が確認された時には、期日を決めて、速やかに契約書を交わすことを求めるものである。

以上、2020年度私が担当した苦情申立の概略を記述させていただきました。

さて、本件に関しては新型コロナウイルスの感染が危惧される、いわゆるコロナ禍にあって、事業者の希望により、聞き取りは、電話にて行いました。通常は対面で、板橋区職員立ち合いのもとで行われますが、電話では事業者とオンブズマンのみで聞き取りが行われたため、事業者とオンブズマンの間で、「言った、言わない」の齟齬が生じることが予測されました。そのため、電話での聞き取りにおいては、板橋区職員に同席していただき、オンブズマンとしては、なるべく事業者の話を復唱するなどの工夫をしました。

その後、事業者から電話での聞き取りでの会話内容が文書で送られるという異例の状況が起きました。つまり、苦情申立人からの申し立てに対しては、オンブズマンと同時に板橋区職員が話を聞いて記録しているのに対して、事業者からの聞き取りに関しては、職員が話を聞く機会がないため、事業者の主張とオンブズマンの聞き取り内容に、証人がいない状況となります。さらに、事業者は、証言内容を文書で提出しました。

これらの経緯から、事業者は、苦情申立人よりも自身の主張を有利に行える条件を得たことが危惧されるようにも感じられます。この件に関しては、今後のオンブズマン活動に向けての反省と課題を提供してくれたのではないかと考えています。

さて、私は、まもなく5月末をもって4年（2年任期×2）の任期満了を迎えます。この間のオンブズマン活動は、私に多くの反省と学習の機会を与えてくれました。関係者の皆様本当にありがとうございました。

「オンブズマンとしての4年間」

岡野 陽子

平成30年6月1日付にて板橋区保健福祉オンブズマンの委嘱を受けてから、早くも4年間の任期満了を迎えようとしています。この間、元号は平成から令和に移り、昨年度は新型コロナウイルスによって世界中が翻弄されました。オンブズマンとしての活動においても、昨年度は、オンブズマン会議を開催しての意見交換や経験交流を図る機会は持てず、ただひたすら報告書を拝見し、研鑽を積むほかありませんでした。

オンブズマンは、単独で事案を担当します。申立人から事情を伺い、対象事業者へ調査し、事実関係を確認した上で結論を出し、意見を述べることとなります。そもそも関係者双方の説明が一致せず、客観的な証拠となるような書面も存在しない場合には、事実関係の真偽を確定できません。その場合にも何らかの結論を出さなくてはならず、この4年間担当した事案では、どのような結論を出すことが正しいのか、わざわざオンブズマンへの申立てという選択をした申立人にとって納得のいく結論になっているのか、毎回、悩みました。そんな思いを抱えながら、オンブズマンの制度の目的を振り返ってみると、板橋区のホームページには、「今後の保健福祉サービスは、益々多様化、複雑化することが予想されます。これに伴って利用者の苦情や要望の増加が予測されます。利用者によっては、区や施設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。このような状況に対応するために、保健福祉サービスに関する苦情解決の第三者機関として『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、公正かつ中立な立場で迅速に調整、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。」とあります。先述のとおり、オンブズマンの権能からは申立人と対象事業者との説明が一致せず事実関係の真偽を確定できないことがあります。そのような状況の場合においても一定の結論を出し、双方に対し意見を述べてきたわけですが、果たしてそれが正しい結論だったのかは分かりません。オンブズマンが双方へ意見を述べることによって、申立人と対象事業者との関係修復が図れた場合には結果として良かったのかもしれませんが、残念ながら、オンブズマンの制度には、どれだけの改善がなされているのか、その後についての検証ができません。ある意味とても無責任なのではと感じざるを得ませんでした。保健福祉サービスの一層の充実を図るためには、どれだけの改善がなされているのか、検証できる制度ができてよいのではと思いました。

最後に、私がオンブズマン在任中に担当した事案は4件でした。受付件数はかなりの数があるようですが、申し立てに至るまでの事案が少なかったようです。我々オンブズマンが対応する前段階において、オンブズマン事務局の職員の方々が、苦情相談をされた方に対し、丁寧かつ適切に対応いただき、ご納得を得られたからだと思います。対応した事案においても、どの申立人も、オンブズマン事務局の職員に対しては、とても信頼していることを感じました。常日頃、丁寧にご対応いただいている結果だと思います。この4年間、大変お世話になりました。

以上

「オンブズマンの活動を振り返って」

平野 順子

昨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、今年度で2年が終了しました。初年度は1件の苦情相談を受けさせていただき、生活保護受給中の女性より申立を受け、福祉事務所に調査に出かけました。オンブズマンの名に恥じぬよう、申立人と福祉事務所から詳細を伺い、真摯に仕事に向き合わせていただくことを考え、緊張感でいっぱいでした。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、とても重要であることを実感しました。

2年目である今年度もまた、1件の苦情相談を受けさせていただきました。要介護の兄のための住宅改修（和式トイレから洋式トイレへの改修）を依頼した介護保険事業者である株式会社に対する相談です。依頼したウォシュレット一体型の便器がついておらず、工事の見積もり、工事そのものがずさんだったことと、介護会社としての配慮が不足しており、また工事会社としての対応に納得できない、ということが主訴でした。そもそも取り付けの便器の種類についての認識が、当初から双方で異なっていたのです。見積書には、取り付けられることになった便器の型番が記載されていませんでした。

今回の苦情は、介護保険を利用した住宅改修に関する消費者契約についての問題です。消費者契約は、当事者双方の合意に基づいて行われるものであり、十分な合意に基づかない場合には、契約後に「こんなはずじゃなかった」といったトラブルも起こり得ます。そうならないために、契約を結ぶ事業者も消費者も双方ともに、契約をよく理解して契約することが重要です。とは言え、消費者よりも事業者の方が、商品やサービスに関する知識や情報の量と質で有利な立場です。また、交渉力という点から見ても、個人である消費者よりも組織である事業者の方が有利です。そこで、事業者には、今よりさらに消費者の立場に立ち、情報を全て分かりやすく提供するように、また申立人には、契約時に少しでも疑問に思ったことはすぐに確認することを提言させていただきました。申立人が工事改修を工事会社ではなく介護保険事業者にお願いしたのは、介護のプロに工事をお願いすることが安心につながるという理由があったものと思われます。現在も介護保険事業者の皆さんは、利用者の皆さんのニーズにお応えしていただいていると思いますが、これまで以上に安心感を提供することの重要性を改めて認識いたしました。

保健福祉オンブズマンとしての2年間を終えました。今後も、活動の中でいろいろと学びながら、真摯に務めてまいりたいと思います。

「令和2年度の活動を振り返って」

木 場 真 彦

1 令和2年度の担当事件について

今年度は1件の面談を担当しましたが、その1件が苦情申立になりました。

その事件は、生活保護受給中である申出人からの福祉事務所の担当ケースワーカーや窓口の担当者に対する対応や事故の病歴情報を外部に漏洩したこと、福祉事務所来訪時に暴行を受けたことなどに対する苦情の申立でした。

このケースの詳しい内容については後掲の「苦情申立及び処理結果の概要」をご参照ください。

福祉事務所に対して調査を行った結果、病歴情報の外部漏洩はしていないという回答をいただきましたが、このように申立人と相手方の言い分が異なる場合にどちらが正しいのかという事実認定をすることはできず（能力も権限もないためです）、このあたりにオンブズマンの限界を感じました。

ただし、お互いの意思の疎通がうまくできていないという状況だったので、その点の改善に努力することは要望することができましたし、窓口対応で改善すべき点についても指摘することができました。

2 本年度を振り返って

結局本年度に経験した事件は1件に留まりました。

この件数がオンブズマン制度の認知度が低いことに起因しているのか、それとも苦情自体が減少しているのか、はたまたまたまたまなのかは今のところ不明です。

もしかしたら、コロナ渦のまっただ中で、みなさんそれどころではないのかもしれません。

この点については、今後の事態の推移を見守っていきたいと思っております。

以上、簡単ではありますが、今年度の活動報告を終了させていただきます。

今後も引き続き区民の皆様の権利擁護に資する活動を継続していきたいと思います。引き続き、よろしくお願いいたします。

以上

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層化が予測されます。

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へ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

未だ収束の兆しが見えない新型コロナウイルス感染症拡大の状況や区民生活への影響は、今後の保健福祉サービスの分野においても大きく影響することで、より一層きめ細やかな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

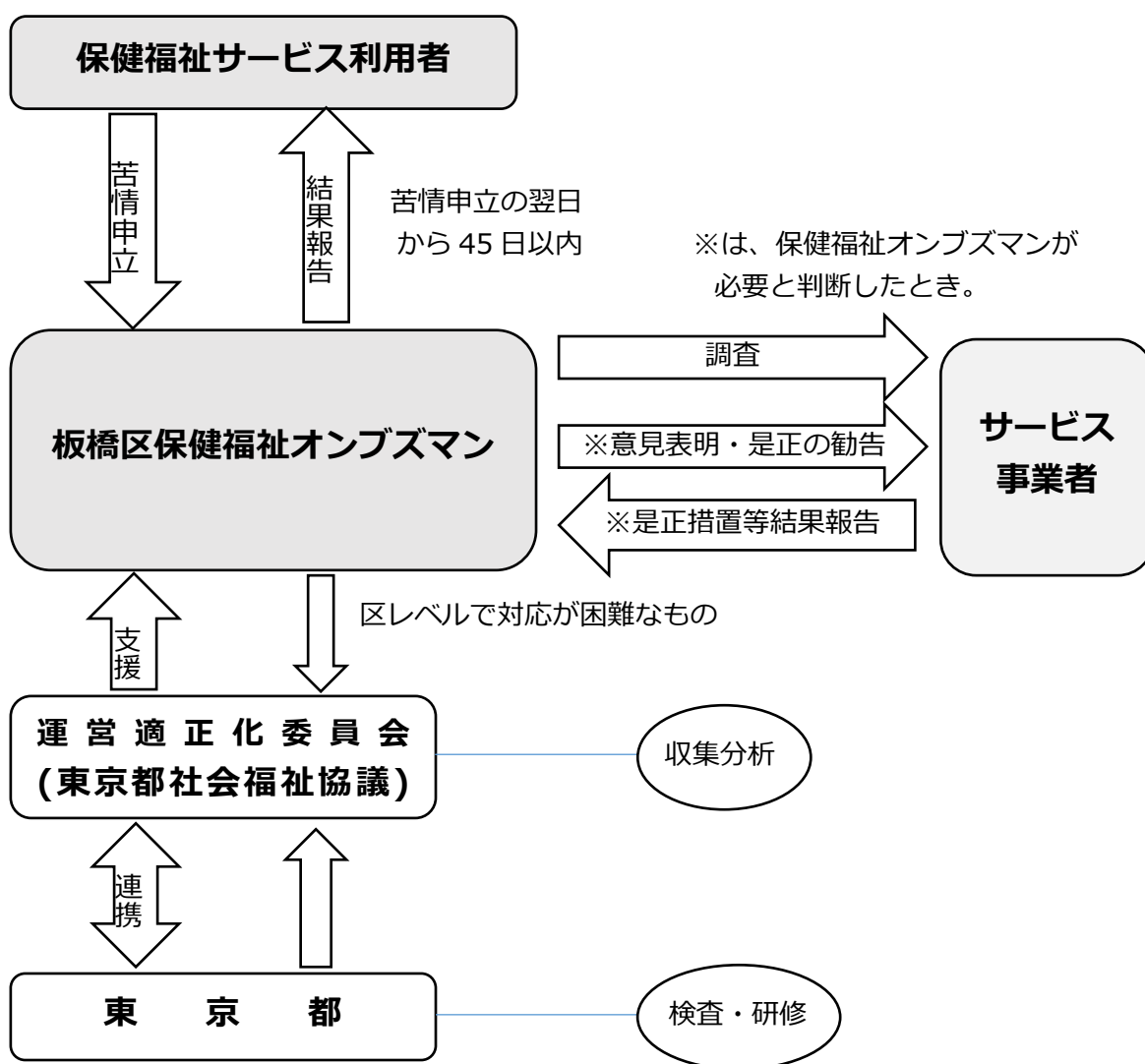
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

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	47	34 (1)	55 (1)	64	48 (3)	43	37 (1)	19 (1)	21	31 (1)	51	64 (1)	514 (9)
来庁	9	2	13	21 (2)	12	6	4	0	3 (1)	3	4	10	87 (3)
その他				1 (1)			1						2 (1)
計	56	36 (1)	68 (1)	86 (3)	60 (3)	49	42 (1)	19 (1)	24 (1)	34 (1)	55	74 (1)	603 (13)

※ () 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

※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	6	9 (1)	13 (1)	22 (3)	13 (3)	11	13 (1)	10 (1)	1 (1)	5 (1)	8	16 (1)	127 (13)
相談	2		2	3	9	5	3		2	1	1	3	31
その他							3	1	1		4	2	11
計	8	9 (1)	15 (1)	25 (3)	22 (3)	16	19 (1)	11 (1)	4 (1)	6 (1)	13	21 (1)	169 (13)

※ () 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

(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		3	3	1	1	3	1 (1)	2		1			15 (1)
保健衛生	1			4									5
障がい者福祉		1	1		2 (1)	1	2	2		2 (1)		2	13 (2)
低所得者福祉	5	3	7	17 (3)	16 (1)	9	12	6 (1)	2	3	5	3 (1)	88 (6)
児童福祉					1 (1)							1	2 (1)
ひとり親福祉													
その他	2	1	3	2	2	2	4	1	2 (1)		8	15	42 (1)
計	8	9 (1)	15 (1)	25 (3)	22 (3)	16	19 (1)	11 (1)	4 (1)	6 (1)	13	21 (1)	169 (13)

※ () 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

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	2		1	2	1		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			1	1	1		1						4

(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
介護保険制度							1						1
保健衛生													
障がい者福祉													
低所得者福祉				1	1								2
児童福祉													
ひとり親福祉													
その他													
計			1	1	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		2	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		2	1						4

VI 苦情事例

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
1	5/19	家族	高齢福祉	有料老人ホーム	電話
<p>【件名】 有料老人ホームの対応について</p> <p>【苦情内容】 申出人の父が急性期の病院に入院し、退院後には施設にて療養する予定。そのため有料老人ホームの部屋を確保した。1か月後に契約書が届いたが、父の体調が回復しないため部屋の確保をキャンセルした。その間の部屋代は支払い済み。 キャンセル後しばらくして、施設から初期償却のため請求書を送ると突然連絡があった。契約は交わしておらず、食費等を支払う理由がないため、施設に問い合わせても返答がなく納得できない。</p> <p>【申立て・調査・結果に至るまで】（苦情申立及び処理結果の概要 1 のとおり）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6/9 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理 ・6/19 事業所への調査 ・7/22 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
2	6/2	家族	高齢福祉	長寿社会推進課	電話
<p>【件名】 紙おむつ支給について</p> <p>【苦情内容】 申出人の母が紙おむつ配送サービスを利用しているが、認知症もあり受取が出来ない。また廊下に荷物を置かないで欲しいとマンション側から要望されている。 そのため、配送会社および長寿社会推進課に具体的な日時や配送の相談をしたが、「詳しい日時については教えられない」との対応だった。 荷物の渡し方の改善をして欲しい。また問い合わせに応じて欲しい。</p> <p>【事務局で対応したこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 担当係長に苦情内容を伝え事実確認を行う 代替案を伝える前に申出人から切電されてしまった。再度かけ直しをしたいと思うとのこと。 ○ 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	7/8	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。

交通事故による慰謝料や損害賠償金等を含む保険金が入金されたことにより、保護費の過払いが生じ、費用返還決定となった。その後、返還決定の処分を撤回する通知が届いたが、撤回理由が不適切である。

通院先の主治医宛てに受療状況報告書が届いた。そこには傷病以外に関することが書かれていたため、訂正文を求めたが、訂正文の内容が求めているものではなかった。

このような不適切な対応等についてオンブズマンに話しを聞いて欲しい。

【申立て・調査・結果に至るまで】

- ・7/8 申出人とオンブズマンと面談、申立に至らず

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
4	7/27	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。

福祉事務所と話し合いができず、事務所から申出人を排除しようとする。

相談にも応じず、虚偽の説明を繰り返すため申立てをしたい。

【申立て・調査・結果に至るまで】（苦情申立及び処理結果の概要 2 のとおり）

- ・8/6 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理
- ・9/1 事業所への調査
- ・9/17 申立人、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
5	7/28	本人	生活保護	福祉事務所	来庁
【件名】 福祉部及び福祉事務所の対応について					
【苦情内容】 保健福祉サービスの個別具体的な適用や処遇に関すること					
【申立て・調査・結果に至るまで】（概要については不掲載とする）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 7/28 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理 ・ 8/3 一部申立内容を取り下げ ・ 8/20 事業所への調査 ・ 9/10 申立人、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
6	8/6	本人	児童福祉	保育サービス課	電話
【件名】 保育サービス課の対応について					
【苦情内容】 保育園長からの発言により精神科へ通院することとなった。通院費を請求できるか保育サービス課へ問い合わせたところ、「対応できる係はないです」との回答だった。 どこに相談したらいいか分からなくなってしまった。					
【事務局で対応したこと】					
<ul style="list-style-type: none"> ○ 申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしていない。再度、連絡説明もしくは代替案の案内を所管課にするよう伝える旨、申出人了承を得た。 ○ 担当係長に苦情内容を伝え、対応を依頼した。 					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
7	8/14	家族	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】

申出人の母は現在、生活保護受給中である。

隣人トラブルにより病状が悪化してしまった。昨年より担当ケースワーカーに転居の相談をしているが、一向に進んでいる様子がないため納得いかない。明確な説明をしてほしい。

【事務局で対応したこと】

- 当方から福祉事務所へ連絡し、説明を依頼する旨、申出人了承される。
 - 担当ケースワーカーに苦情内容を伝え事実確認を行う
- 申出人と当事者とケースワーカーとの間で、情報の齟齬があったことが判明。再度、申出人へ連絡し説明を行うよう依頼した。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
8	8/24	本人	障がい者	就労継続支援作業所	電話

【件名】

作業所の対応について

【苦情内容】

就労継続支援作業所にて長年通所したが、身に覚えのない言葉とともにクビだと書かれた文書が届いた。身に覚えのない言葉について、謝罪を求めたいとのこと。

また、今までに不当な働き方をさせられたことや、退所についての話し合いの場がなかったことについても不満がある。

【事務局で対応したこと】

オンブズマン制度について説明。労働に関する悩みや相談についての問い合わせ先を案内したところ、了承された。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
9	10/15	家族	介護保険	介護事業所	電話

【件名】

介護保険住宅改修について

【苦情内容】

申出人の兄は介護保険を利用中。

和式トイレから洋式トイレへの住宅改修を介護事業所に依頼。工事終了後に、希望したトイレではないことが判明。受領委任払いをした1割費用と領収書を返還してほしい等の旨を伝えたが、未だに何も状況は変わっていない。

介護保険苦情相談室へ相談しているが、トラブルの間に入れれないとのことで、オンブズマン事務局へ相談となった。

【申立て・調査・結果に至るまで】（苦情申立及び処理結果の概要3のとおり）

- ・ 10/13 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理
- ・ 10/27 事業所への調査
- ・ 11/20 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
10	11/20	家族	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】

アパート転居について以前相談したが、福祉事務所からの許可は下りなかった。その後も、申出人の母の病状や生活状況も伝え、再度検討してもらっている。

しかし、ケースワーカーの説明や日時が曖昧であるため不満がある。再度検討から3か月経つが、未だに結果が出ない。もう少し段取りをはっきり説明して欲しい。

【事務局で対応したこと】

- 当方から福祉事務所へ連絡し、説明・指導を担当ケースワーカーの査察指導員宛てにするよう伝える旨、申出人了承される。
- 査察指導員に苦情内容を伝え事実確認を行う
申出人へ再度丁寧な説明をお願いする旨を伝え、申出人に連絡すると返事があった。
- 査察指導員から今後、申出人とケースワーカーと査察指導員の3人で面談するとの連絡があった。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
11	12/28	本人	その他	いたばし生活仕事サポートセンター	来所
【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					
【苦情内容】					
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、対応してもらえなかった。					
【申立て・調査・結果に至るまで】					
・1/4 苦情申立書受領 ※新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、面談日を調整中					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
12	1/13	本人	障害者総合支援法	ヘルパー事業所	電話
【件名】					
ヘルパー事業所の対応について					
【苦情内容】					
早めに予定を提出しているが、事業所の都合で度々、曜日の変更がある。ヘルパーが変更になる際に前任の同行がない。 また、解約については書面で行うのが通常だが、メールにて一方的に契約を打ち切ろうとした。計画相談員に相談したが、「直接、事業所と話し合ってくれ」とのこと。どうしたらよいか分からない。オンブズマンへの申立は希望していない。					
【事務局で対応したこと】					
○ 当方から福祉事務所へ連絡し、申出人へ連絡するよう伝える旨、申出人了承される。 ○ 担当者に苦情内容を伝え、対応を依頼した。					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
13	3/19	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】					
振り込まれた保護費の内訳にて生活費が 25,000 円しかなかった。この金額では生活出来ない。ケースワーカーからの説明を求めても 1 日不在とのことで詳細が分からなかった。					
オンブズマン事務局から所管課に連絡するのでは、内部のやり取りで不十分とのこと。第三者であるオンブズマンに直接話しを聞いて欲しい。					
【申立て・調査・結果に至るまで】					
・ 4/13 申出人とオンブズマンと面談、申立に至らず					

Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

1 有料老人ホームの対応について

苦情申立の 対象機関	有料老人ホーム
苦情申立の 趣旨	<p>令和2年6月9日 午後2時～午後3時 情報処理センター4階 区民相談室にて、申立人から事情聴取を行った。有料老人ホーム（以下、「本事業者」という）に対する苦情申立の趣旨は以下の通りである。</p> <p>1) 経緯</p> <p>(1) 当事者は申立人の父。平成31年2月、急性期の病院に入院。退院後の行き先として施設療養を計画し、平成31年4月14日、本事業所へ相談した。4月25日から部屋を確保してもらえるとのこと、平成31年4月19日付、4月日割り分と5月分管理費請求書を受け取り、支払い済み。</p> <p>(2) 令和元年5月、本事業所から契約書を渡される。事業所からは急ぎの契約ではないとの説明があり、また当事者の退院目安が不明だったため、契約を保留とした。</p> <p>(3) 令和元年5月20日付、6月分管理費から4月不在分返金を差し引いた請求書を受け取り、支払済み。令和元年6月、当事者の退院が叶わず、6月30日をもって部屋の確保を終了との連絡済み。</p> <p>(4) 令和元年7月10日付、2年契約入居一時金償却から5・6月分不在返金分が引かれた請求書と、入居一時金請求書（4月19日付）が同封されていたが、支払ってはいない。</p> <p>(5) 今回の件に関して契約を交わしていないため、前払い金を償却し請求されたことに疑問を持ち、令和元年7月24日、区民相談室にて弁護士相談を利用。弁護士からは、契約は不成立であるため、支払わなくてよいとア</p>

	<p>ドバイスを受ける。</p> <p>(6) 後日、本事業所から連絡あり。支払いがないため、もう一度請求書を送付してよいかとのこと。弁護士からのアドバイスどおり請求は違うのではと聞いたところ、返事はなく、その後も連絡等はなかった。※部屋を予約した際には、契約書を交わさないと部屋の確保ができない等の説明は受けていない。</p> <p>(7) 以上のような経緯から、入居一時金償却は契約をしていないため、請求は間違っているのではないか。また、4月分管理費から不在返金があったが、5・6月分不在返金がないのは間違っているのではないか。</p> <p>2) 申立の動機</p> <p>施設を探し部屋の確保等を行うことが難しいご時世。そのような中で、今回のような事案が起きてしまったことを残念に思う。今回の苦情申し立ては、自分以外の方に同じ気持ちになってほしくないためである。</p>
<p>事業者の説明</p>	<p>令和2年6月19日 午前10時～午前11時 情報処理センター4階 区民相談室にて、本事業者に架電し、管理者から話を聞いた。本事業者の説明内容の趣旨は以下の通りである。</p> <p>1) 経緯</p> <p>(1) 本件は平成31年4月25日を入居日として合意し、契約書と説明書を契約者親族に渡しており、契約書の返送はないものの、契約済みであるとのこと。申立人の母親は、施設をショートステイで利用し、習い事でも継続的に来館しているし、申立人の姉妹も度々来館しているので、これらの人の話もよく聞いてほしい。</p> <p>(2) 令和元年6月30日、契約者の配偶者が本事業所の催しの際来所し、入居契約を解除したいと申し出を受けた。後に契約を「解除したい」と言ったことは、まさに契約が有効に成立していることの証左である。</p> <p>(3) いつでも入居できるように部屋を確保するため、管理</p>

	<p>費はいただいている。入居金を払っていないが、管理費だけで部屋を確保していることは善意である。</p> <p>(4) 令和元年7月10日付、2年契約入居一時金償却から5・6月分不在返金が記載されているが、不在返金は、「管理費から減額」されているものである。</p> <p>(5) 契約が成立しているにも関わらず、入居(一時)金が支払われることなく、郵送した契約書も帰ってこないまま、施設側が善意で部屋を確保してあげたのに書類が整っていないという理由で一年近くたっている。</p>
<p>保健福祉 オンブズマン の見解</p>	<p>今回の苦情申立は、契約が成立しているかどうかを明らかにしたいといったことではなく、この点に関しては、すでに区民相談室にて弁護士相談を利用している。</p> <p>申立人は、「今回の苦情申し立ては、自分以外の方に同じ気持ちになってほしくないためである」と話しており、サービス是正を求めて申立に至ったと考えられる。</p> <p>オンブズマンは、苦情につながるようなサービス提供の問題があれば、事業者に対して、必要な場合は是正を求める勧告、意見表明することを職務内容としており、本件の申立人の意向に対しては見解を述べ、職務を遂行するべきであるといえる。</p> <p>しかし一方で、契約の有効性や、いわゆる「言った言わない」というような個々の事実関係の認定などに関して、オンブズマンはコメントする立場にない。</p> <p>さて、本件の苦情申し立てに至る主たる要因は、申立人と本事業者の間での契約に関する認識の齟齬にあり、本事業者が契約済みとの前提で請求をしたことに対して、申立人は契約していないと認識している為、請求に対して「違う」と感じ、不信感を持つに至っている。</p> <p>本件に関して、本事業所が、契約書を渡したものの申立人からの提出はいまだなく、契約に関する認識も異なったままになっている。契約書が帰ってこないまま、本事業者は、「善意で部屋を確保した」としているが、申立人は、この間を「契約保留」と認識していたのであり、この認識の齟齬が不信感につながっている。</p>

本事業者が言うように、合意の上、口頭で契約が成立していると考えたのであれば、速やかに契約書提出を求め、書面による契約締結を前提条件として、部屋を確保する前に契約書を交わしていれば、契約に関する認識の齟齬は発生することなく、また、契約の明白な証拠が残ったのである。

本件に限らず、サービス利用者からの入居への意志表示があり、口頭で契約が成立したものと考えたのであれば、速やかに契約書を交わすことで、本件のような苦情が生じる可能性を回避できたものと思われる。

今後、利用者に不信感を与えることや、誤解を招くようなことがないように、口頭で契約の意思が確認された時には、期日を決めて、速やかに契約書を交わすことを求めるものである。

以 上

2 福祉事務所の対応について

苦情申立の 対象機関	福祉事務所
苦情申立の 趣旨	<p>令和2年8月6日 午前10時半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。福祉事務所に対する苦情申立の趣旨は以下のとおりである。</p> <p>(1) 申立人は平成29年、過去に通院していた某大学病院に対し自己のカルテの開示を請求したところ、開示されたカルテには「(福祉事務所からの情報提供として) 申立人から母親に対する暴力行為がありそのために母親はシェルターに避難した。」という内容の記載がされていた。このように福祉事務所から某大学病院に対し申立人の個人情報を提供したという事実はあるか。</p> <p>(2) ①申立人は通院に必要な交通費や就労のために必要な支度費の申請を担当ケースワーカー(以下「担当CW」という。)に対して行ったところ領収証がないことを理由に支給を拒否された。</p> <p>②2年ほど前から自宅にねずみが出没するようになり担当CWに相談したところ、福祉事務所の仕事ではないという理由で対応してもらえず、さらにそのころから担当CWの自宅訪問もなくなった。</p> <p>③前述の件も含め担当CWに架電するが取り次いでもらえなかった。また、担当CWに話を聞いてもらえない。</p> <p>(3) 3, 4年前に申立人が就労に必要なシャツを購入するため支度費の申請の相談を担当CWにしたところ担当CWが窓口から帰ってしまったために大声で呼び出したところ、援護係支援員(以下「支援員」という。)が現れ申立人に対し腕組みをして威嚇してきた。そしてそ</p>

	<p>の後、支援員は申立人の右手の指をつかみねじれるようにひねるといふ暴行を行つた。その結果申立人は医療機関で治療をする事態となつた。</p> <p>(4) 申立人の要望に対し保護係長が窓口で対応した際に申立人が一時扶助の支給ができない理由を尋ねたところ、「説明はしない。出て行きなさい。出て行かなければ不退去罪だ。」と言われた。</p>
<p>事業者の説明</p>	<p>令和2年9月1日午前10時から、福祉事務所にて、担当CW、保護係長及び支援員と面談した。福祉事務所の説明内容の趣旨は以下のとおりである。</p> <p>(1) 苦情申立の趣旨(1)について これに関しては、保護係長・担当CW双方より「福祉事務所保護係としてまた担当CW個人が某大学病院に申立人の個人情報を提供したという事実は一切ない。」との説明があつた。</p> <p>(2) 苦情申立の趣旨(2)①について この点については、担当CWから「通院に関しては領収証ではなく医療機関の通院証明書の提出をお願いした上で支払っている。」との説明があつた。 また支度費については、保護係長から「領収証やレシートを持ってきてくれれば検討する旨伝えているが、その後提出がないため検討していない。」との説明があつた。 さらに同じく支度費について担当CWから「過去にスーツ、ワイシャツ、靴、鞆等を何度も支給しているが、レシートを持ってくるように説明しているが提出はない。」という説明があつた。</p> <p>(3) 苦情申立の趣旨(2)②について この点について、保護係長より「自宅にねずみが出るといふ話は2年前に申立人より相談されたがその後何も言つてこなかつたので対応はしていない。」という説明があつた。</p>

また、自宅訪問については、保護係長より「自分と担当CW及び支援員の3人で申立人の自宅を訪問したが不在だった。その後には訪問し家に入ったこともあった。訪問していないということはない。」という説明があった。同じ点について、支援員からも「昨年7月にも訪問し自宅に入っている。その際扇風機がつけっぱなしになっていたためもったいない、と注意した。」という説明があった。

(4) 苦情申立の趣旨(2)③について

電話を取り次いでもらえないという点については保護係長より「担当CWが不在の場合にはいないという場合があるものの担当CWが在席しているのに取り次がないということはない。」との説明があった。

また、話を聞いてもらえないという点については、担当CWより「何度説明をしても納得してもらえないような場合には話を打ち切ることはあるが話をまったく聞かないということはない。」という説明がなされた。

(5) 苦情申立の趣旨(3)について

この点について支援員より「腕をひねったことはない。申立人が窓口で机をボールペンや手でたたいたりしたときにそれをやめさせるために後ろから押さえ込んだことはある。暴行云々については申立人の方から体をぶつけてきたり足を踏まれたことはある。」との説明があった。

(6) 苦情申立の趣旨(4)について

この点について保護係長より「申立人に窓口対応したときに申立人が説明後も退出しなかったため、説明は終わったのでお帰りください。お帰りいただけない場合には不退去罪になります。」という趣旨の発言をしたことはあるという説明を受けた。

**保健福祉
オンブズマン
の見解**

(1) 事実確認の結果について

まず(1)については申立人の主張と福祉事務所の回答との間で事実関係が異なっているが保健福祉オンブズマンには事実認定を行う権限はないため事実関係は不明である。

次に(2)①ないし③についても(1)同様申立人と福祉事務所の回答との間で事実関係が異なっており不明である。

さらに、(3)についても同様の結論となる。

最後に(4)に関しては福祉事務所の回答でも申立人に対し「不退去罪だ。」と言ったことを認めているためかかる事実は存在したものと認定できる。

(2) 保健福祉オンブズマンより

前述のとおり事実確認の結果に関して①保護係長が申立人が退所しないことに対し「不退去罪だ。」と発言したこと②支援員が申立人を後ろから押さえ込んだことの二点は対象事業者側も認めているところである。

そして、役所の窓口において帰宅を促したものの帰らない場合には形式的には刑法上の犯罪である不退去罪の構成要件には該当する可能性があるものの本来誰でも出入りできるパブリックスペースで公務員が不退去罪に当たるから帰るよう促す行為は社会通念上不適切な行為であると思われる。この点は大いに反省すべきである。

また、机等をたたくことをやめさせるためとはいえ、支援員が申立人を背後から押さえ込んだ行為もいささか行き過ぎた行為であると思われる。この点についても猛省していただきたい。

さらに、福祉事務所は常に説明をしていると主張しているが、申立人が納得するにいたっていないのも事実であり、よりいっそう分かてもらう努力を繰り返し行っていくことが強く求められるものである。

以 上

3 介護保険住宅改修について

苦情申立の 対象機関	介護保険住宅改修事業所
苦情申立の 趣旨	<p>令和2年10月13日 午前10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。住宅改修を依頼した事業所の対応に対する苦情申立の趣旨は以下のとおりである。</p> <p>1. 主訴</p> <p>令和元年9月に、要介護である申立人の兄のため、和式トイレから洋式トイレへの介護保険を利用した住宅改修を、株式会社Aに依頼した。工事の見積もりがずさんだったこと、工事そのものがずさんだったこと、そして介護会社としての配慮が不足していること、工事会社としての対応に納得できないということが、主訴である。</p> <p>2. 具体的な内容</p> <p>(1) 要介護である申立人の兄のため、ハートページ（介護サービス事業者ガイドブック）にて選んだ株式会社Aに、和式トイレから洋式トイレへの介護保険を利用した住宅改修を、令和元年9月に依頼した。単なる住宅改修ではなく、介護保険を利用したものであったため、ハートページの中から選んだ。</p> <p>令和元年9月24日、担当B氏とケアマネジャーC氏、そして埼玉の工務店（工事の施工会社）Dが、見積もりのため申立人宅を訪問した。その際、申立人は、ウォシュレットで淵なしタイプで高さを合わせた洋式便器を、Dが持参したカタログから指定して希望した。「一体型ウォシュレットをつけられるか」と尋ねたところ大丈夫と言われたので、ウォシュレット一体型便器が付くものだと思っていた。</p> <p>(2) 令和元年10月29日に改修工事が行われた。工事終了後に希望した便器ではないことが分かったが、Aはすでに営業時間外で連絡が取れなかった。</p> <p>翌10月30日にAへ電話し、B氏にウォシュレット一体</p>

	<p>型の便器ではないため入金したお金と領収書を返してほしいと伝えた。住宅改修の受領委任払いのため、申立人は1割の金額をAに支払い済みであった。B氏はお金と領収書を返すと言ったが、上司に相談しているとも言った。</p> <p>後日、B氏とC氏と再度話したときには、「普通洋式トイレで見積もりをした」、「Dがカタログを持ってきたか分からない」などと言われ、「この便器は板橋区が認めているもの」と返金されなかった。</p> <p>現在も返金を求めているが、返金されないままである。</p> <p>(3) 令和元年11月5日、B氏とDが訪問したので、見積もり時にカタログで確認して、ウォシュレット一体型便器が設置されるものと思っていたと伝えたが、「カタログは持って行ってない」、「設置した便器のカタログはない」とのこと。また、そもそも板橋区の事業所に依頼しているのに、なぜ埼玉県のDが来るのかが分からない。個人情報が出ているのではないかという不安を感じた。</p> <p>(4) 後日、上司E氏とF氏から説明を受けたが、何度も名前を呼び捨てにされ、「板橋区の苦情相談室に電話してください」とばかり言う。トイレの説明書や保証書もないとのこと。また、Aに苦情経緯の情報開示請求をしたが、その書類に書いてある話が違っており、誰が書いたものか不明であった。</p> <p>(5) 現在もこの便器を使用しているが、介護が必要な兄には高さが合わず、ウォシュレットも使えない。使用頻度が高いため、家族にとっては掃除がしづらく、節水機能もない。介護に必要な安全性や機能性を重視してもらえなかった。介護会社ならば、要介護者や介護者のニーズは分かるはずなのに、掃除のしやすい淵なし便器などの配慮がなかった。</p> <p>これらの対応について納得がいかないため、オンブズマンに調査を依頼したい。</p> <p>以上、申立人の苦情申立の趣旨である。</p>
<p>事業者の説明</p>	<p>令和2年10月27日午後2時から、事業所にて、代表取締役、事業部長E氏、福祉用具専門相談員所長F氏、ケアマネジャーC氏と面談した。事業所の説明内容の趣旨は以下の</p>

とおりである。

1. ウォシュレット一体型便器について

令和元年9月24日、住宅改修の依頼を受け、申立人宅にて見積もりを行った。申立人に、「ウォシュレットが付いたトイレになるか」と質問をされ、一般論としては「つけられる」と回答した。しかし、「申立人宅のトイレはウォシュレット一体型トイレをつけるには狭いため、場所を広げなければならぬ」と申立人に話をしたところ、「なるべく介護保険の範囲内でおさめたいため、そこまでしなくてもよい」という返答があった。そのため、ウォシュレットなしのコンパクト型の洋式便器をつけるということを申立人に伝え、申立人も確認をしたため、ウォシュレット付き便器はつけないという認識となった。この時点で、ウォシュレット型便器はつけないということが共通認識だと考えていたため、それ以降の見積もりや工事などでも、ウォシュレット一体型かどうかという確認はしていなかった。

令和元年10月8日に見積内訳を説明し、申立人には相見積もりをとることもお話したが、時間がかかるのでいいということだった。申立人は検討するとのことだった。申立人は帰宅されたが、すぐに来社し、事前申請書にサインいただいた。

令和元年10月29日に施工。工事、自己負担金の集金、便器のがたつきへの対応と、この日は3回申立人のご自宅に訪問したが、ウォシュレット一体型便器の話は、申立人からは出なかった。

翌10月30日、申立人より、ウォシュレット一体型トイレがついていないため、工事費用を返金してほしい旨の連絡があった。そこで、普通便器での見積もり・施工をしたことを説明したが、納得されなかった。申立人は、「ウォシュレット一体型トイレをつけられると言われたのでウォシュレット一体型トイレがつくものだと思っていた」とのことだった。「一般論として、介護保険の制度としてつけられる」ということだと説明したが、納得していただけなかった。

担当のB氏は理学療法士の資格も持っている専門家で、お客様の便器での立ち座りも確認しており、高さが合わないということはないはずだ。当社は専門知識が豊富な社員が多

く、介護が必要なお客様のことをしっかり考えている集団だという自負がある。コンパクト型の洋式便器であるが、工事前の和式トイレよりも排泄しやすくよい便器だと判断している。

2. 代金について

申立人は改修工事に納得しておらず、区からの介護保険の9割分の申請をしないしてほしいということと、申立人が支払った1割分を返金してほしい、工事をやり直してほしいと希望されている。板橋区介護保険課からも、介護保険の事後申請は、申立人との間で話がまとまった後に行うようにするようご指導があったため、まだ保険請求は行っていない。しかし、申立人に納得していただいて保険請求をする意向はあるので、返金には応じられないとお伝えしてきた。

令和2年10月5日に、申立人より苦情経緯の情報開示請求があったため、経緯を記した資料をお渡しした。その際に、新たな解決案を申立人に提示させていただいた。それは、現在の便器に後付けのウォシュレットを当社負担で取り付けるということと、申立人が自己負担したお金を返還するということである。申立人からはまだお返事を頂戴していないが、トイレを工事前の状態に戻すということとはできないため、この解決案が、当社ができる最大限のことである。

3. 申立人への対応について

申立人に対して板橋区の介護保険苦情相談窓口をご紹介し、今回のやり取りについて相談するようにお伝えしたのは、介護事業所としての責務であり、お客様に第三者の相談窓口をご紹介することにより、当社の対応に不満がある場合にお客様が相談できる先があるということをお伝えするためである。申立人が感じているような、板橋区に相談してもらってうちには関係ない他人事とするような意図は全くない。

板橋区の介護保険苦情相談窓口からも、説明が不足していた面があるという指摘は頂戴したが、対応はきちんとしているとおっしゃっていただいている。

当社でも、お客様のためにプロとしてできることをやって

いるという自負があるため、返金するということも含め、申立人が納得される解決方策を探っている。後付けのウォシュレットを当社負担で取り付けて、申立人が自己負担したお金を返還するというご提案をさせていただいている。

4. 申立人とのコミュニケーションについて

見積もりをした令和元年9月24日に、ウォシュレット一体型便器の話は出た。しかし、トイレを広くしなければウォシュレット一体型便器を入れることはできず、申立人からはなるべく保険内で収めたいのでそれは不要と言われたので、そこでウォシュレット一体型便器のご要望がなくなったという認識でいた。施工日も3回申立人の家に訪問したが、そのときにはウォシュレット一体型便器がついていないという話は、申立人からは一度も出なかった。そのため、翌日になって突然ウォシュレットではないという電話をいただき、急な印象だった。

また、令和2年1月17日に申立人から電話連絡を頂戴してから、9月4日まで、申立人からは、まったく音沙汰がなかった。当社もどう対処しようと考えていたが、申立人からもご連絡をいただかず、そのままになっていた。8ヶ月近くが経過したところで再び来社された。取扱説明書と品質保証書が違うものだから、説明書と保証書がなく不安だということだったが、品番には間違いがなかった。

板橋区介護保険課からもご指摘をいただいたが、たしかにこちらからの説明が足りない部分があった。見積書には便器の品番が書かれておらず、申立人が品番を確認できない状況だった。

しかし、見積日には「ウォシュレット一体型便器は設置しない」ということでお互い確認しており、見積書は「ウォシュレットをつけない」という前提で作成された。この前提は申立人との間で確認済のことだと認識している。

申立人は、設置された便器は、淵なし便器などの掃除のしやすさといった機能がない、ということもおっしゃっているそうだが、掃除がしやすいとか淵なし便器がよいといったご要望は、見積もりの段階でも申立人から聞いたことがなかった。

	<p>また、当社は、埼玉県の工事施工会社Dに実際の工事を依頼している。介護事業所が工事の施工まで行うことは難しく、信頼できる会社に工事を担当してもらっている。しかし、このことは申立人をはじめとしたお客様には説明していない。そのために不安を感じさせてしまったということであれば、今後は、工事施工会社にも当社の名前の入った名刺を持ってもらうなどし、お客様に安心感を持ってもらえるような対応を考えたい。</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、住宅改修の見積もりを行った令和元年9月24日に、「どのような便器を設置するのか」という基本についての双方の認識が異なっていたことが原因であった。申立人が考えていたウォシュレット一体型便器ではなく、ウォシュレットなしのコンパクト型便器が取り付けられたことにより、そこから申立人の不満・不安が起こり、Aと何度もやり取りを行ったものの解決に至らなかったため、オンブズマンに訴えた形である。申立人からの苦情、当株式会社A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>令和元年9月24日、Aが申立人宅で見積もりを行った際、取り付ける便器について、Aと申立人との間での認識が一致していなかったことにAも申立人も気が付いていなかった。申立人はカタログで希望する便器を選択し、Aからは制度上、一般論としてウォシュレット一体型便器を設置することは可能であると言われた。しかし、今回の申立人宅の場合は、介護保険の範囲を超えた工事をしないとウォシュレット一体型便器を入れることはできないとも申立人に伝えている。その際、なるべく金額を抑えたいため不要と申立人が言い、現状の広さで設置できる一般的なコンパクトサイズの便器を取りつけることで話がまとまった、とAから聞き取った。しかし申立人は、Dが持参したカタログから、ウォシュレット一体型便器を選択し、それが取り付けられるものだと思っていたと話している。すでに終わってしまった出来事の中で、言った・言わないということや、どちらが正しいかということは、現在では判断することはできない。Aはウォシ</p>

ュレットではないコンパクト型便器を取り付けるということ
を前提に考え、申立人はウォシュレット一体型便器が取り
付けられるということを中心に考えていたのだから、その後
のやり取りに齟齬が起こってしまったのは、当然のことであ
る。

申立人は、希望していたウォシュレット一体型便器とは違
う便器が取り付けられ、要介護者である兄には小さく使いに
くいこと、掃除がしにくいことから、支払った自己負担金を
返還してほしい、工事前の状態に戻してほしいと希望してい
る。一方、Aは、工事前の状態に戻すことはできないので、
後付けウォシュレットをA負担でつけることと、自己負担金
を返還することを提案している。これは、Aができる最大限
の対応であり、誠意ある対応をしようとしている姿勢だと感
じた。

申立人の訴えとAからの聞き取りでは、内容が食い違っ
ている部分が何点かある。しかし、オンブズマンには、どち
らが正しいとか、どちらの言うことを聞いた方がいいとい
うことを言う権限はない。申立人からの訴えでは、Aの対応に不
備があった点も指摘できるし、Aからの聞き取りでは、当初
の段階で落ち度があったとは言えるものの、その後の対応は
介護保険事業者として問題はなかったと考える。双方の認識
が異なっていることから今回の苦情が発生したということ
を踏まえ、A、そして申立人に対し、一言をお伝えさせてい
ただきたい。

今回の苦情は、介護保険を利用した住宅改修に関する契約
にて起こったものである。我々は日々、さまざまな消費者契
約を行いながら生活している。今回の住宅改修も、消費者契
約の一つである。消費者契約は、当事者双方の合意に基づい
て行われるものであり、十分な合意に基づかない場合には、
契約後に今回のように「こんなはずじゃなかった」といった
トラブルも起こりうる。そうならないために、契約を結ぶ事
業者も消費者も双方ともに、契約をよく理解して契約するこ
とが重要である。

とは言え、契約対象となる商品やサービスについては、消
費者よりも事業者の方が、知識や情報の量と質という双方で
大きく上回っているのが事実である。また、交渉力という点

から見ても、個人である消費者よりも組織である事業者の方が有利であり、場合によっては消費者に不利な契約を結んでしまうということもある。

ここから、Aにお伝えしたいことは、次の通りである。コロナ禍において、介護保険事業者におかれては、利用者のために様々な配慮しながら、多くの苦勞をされながら、業務にあたって来られていることと推察できる。Aに対しては、そのような様々な配慮や苦勞をしている中ではあるものの、利用者個人には知識や情報、交渉力は事業者ほどないということとを考慮し、契約の際にはより丁寧な対応・説明を心がけていただきたいと思う。見積書には、便器の品番に記載がなかったが、いつでも利用者が確認できるよう、書類については十分な情報を掲載し、求められたら十分な説明をするように心がけていただきたい。

また、今回のような要介護者が利用する住宅改修の場合、一般的な施工会社ではなく介護保険事業者に依頼したいという利用者側の思いもある。利用者は、介護保険事業者であれば、いろいろな要介護者や家族介護者のニーズを把握し、慮ってくれるのではないかという期待を持っている。介護のプロ集団であるAに、オンブズマンからこのようなことを言うのも恐縮であるが、要介護者を日々介護する家族は、様々な苦勞をし、いろいろな思いを持っている。少しでも快適に暮らしたいと思う要介護者と、少しでも介護の負担を軽減したいと思う家族介護者の思いを、これまでも尊重されてきたと思うが、これからもどうぞ大事にして、利用者への対応にあたっていただきたい。

また、申立人に対しては、要介護者である兄の立ち座りの負担を軽くしたいこと、トイレは一日に何度も使用するので節水機能や掃除のしやすさも大事にしたいこと、といったニーズがあることはよく理解できる。毎日介護にあたって中、さまざまな苦勞があることと推察する。そのようなニーズから、見積もりの日に、ウォシュレット一体型便器を取り付けることができるという言葉がAからもらい、カタログで自ら選択したウォシュレット一体型便器が付けられるという考えに至ったことも理解できる。しかし、トイレを工事前の状態に戻すことは、残念ながら不可能である。そのため、

	<p>Aからは、申立人が負担した金額を返還し、A負担で後付けではあるがウォシュレットをつけるという提案がなされているとのこと。その提案を受け入れてはいかがだろうか。当初の希望が通らなかったことから、申立人が受けたショックは理解できる。とは言え、すでに終わってしまった工事をもとの状態に戻すことはできない。Aからは最大限譲歩した提案だと思うので、受け入れることを検討してみてもいかがだろうか。</p> <p>また、先にも記述したが、消費者契約においては、事業者と消費者双方ともに、十分な合意に基づいて契約を行うことが重要である。今回のように、事業者側に十分ニーズを理解してもらっていない可能性もあるため、契約の際にどうしても譲れない条件がある場合、十分すぎると思っても確認することを心がけていただきたい。今回は、見積書に便器の品番が書かれていなかったが、そのように少しでも情報が不足していると思った場合には、しつこいようでもその場で確認するように心がけていただきたい。今回は、不本意なトイレを使い続けることになってしまった。トイレは一日に何度も使用するものなので、不本意なものを使い続けなければならない苦痛は十分理解できる。しかし、Aからの提案を受け入れ、終わったこととすることで、申立人や兄が、気持ちよく毎日を過ごすことができるようになるのではないかと考える。</p> <p style="text-align: right;">以 上</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
1	R 2.7	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	
2	R 2.7	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和元年度運営状況	・区民	区全域
3	R 2.7	「令和元年度保健福祉オン 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650部
4	R 2.10	令和3年度 板橋区保育利用の手引	・区民	
5	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、福祉部生活支援課に事務局を置く。

（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。

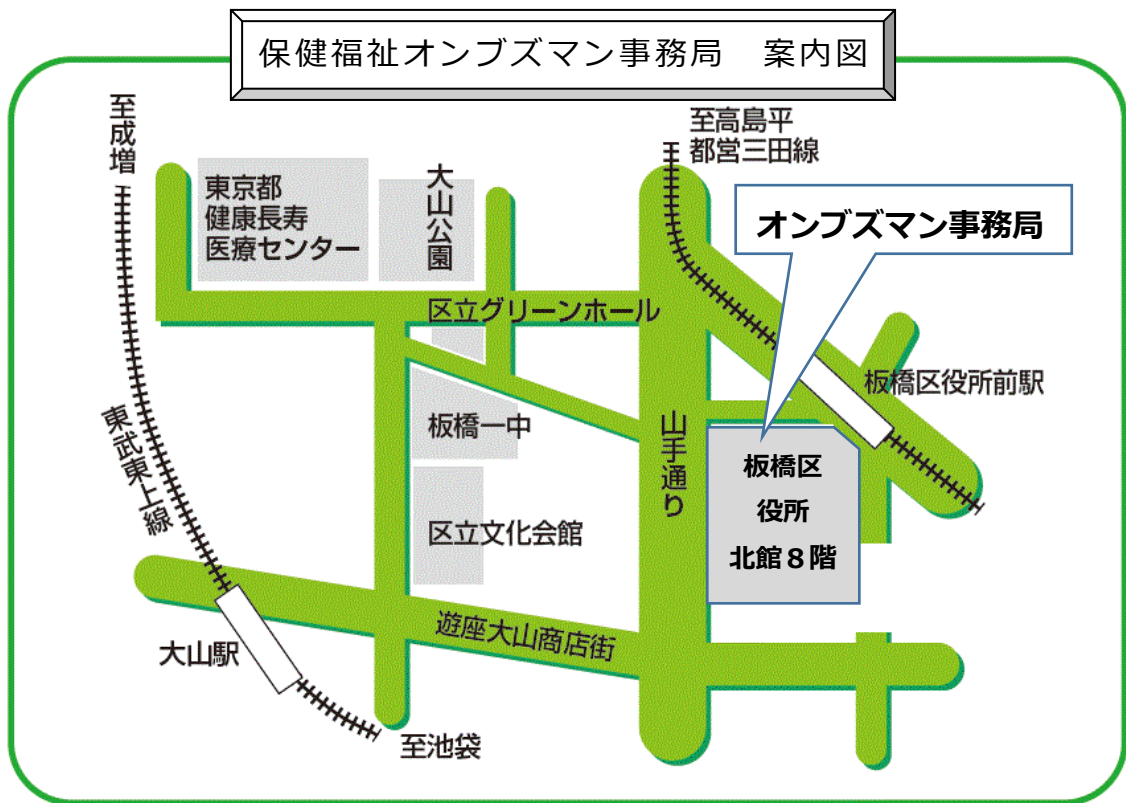
付 則

- 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2年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和2年4月～令和3年3月)

刊行物番号

R03 - 38

再生紙を使用しています

発行 令和3年7月

板橋区福祉部生活支援課 保健福祉オンブズマン事務局

〒173-8501

板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館 8階

電話 03-3579-2890

FAX 03-3579-2046

