

令和4年度

# 板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和4年4月～令和5年3月)

令和5年7月

板橋区保健福祉オンブズマン



# 目 次

<b>I 令和4年度の制度運営概要</b> .....	1
<b>II 保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って</b>	
オンブズマン 平野 順子 .....	2
オンブズマン 奥野 大作 .....	4
オンブズマン 池田 純子 .....	5
オンブズマン 水上 理 .....	6
<b>III 保健福祉オンブズマン制度の概要</b>	
1 保健福祉オンブズマン制度とは .....	7
2 制度の目的 .....	7
3 制度創設の背景 .....	7
4 制度の意義 .....	7
5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン .....	8
6 苦情申立の方法 .....	8
7 苦情申立の範囲 .....	8
8 苦情解決のしくみ .....	9
<b>IV オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況</b> .....	10
<b>V オンブズマン苦情申立状況</b> .....	11
<b>VI 苦情事例</b> .....	12
<b>VII 苦情申立及び処理結果の概要</b>	
1 介護保険住宅改修費事前申請の取り下げについて .....	25
2 福祉事務所の対応について .....	33
<b>VIII その他の事業</b>	
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 .....	37
2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況 .....	37
<b>IX 参考資料</b>	
1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例 .....	38
2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則 .....	41

## I 令和4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24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22回目となります。

令和4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250件で、26件を苦情事例として取り扱い、そのうち3件が苦情申立となりました。苦情事例については12ページから24ページに掲載しておりますが、低所得者福祉に関連するものが11件(42.3%)で他の制度より割合が高く、また、児童福祉に関するものが5件(19.2%)で増加傾向にあります。

なお、苦情事例以外の224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介護保険制度に関するものが2件、低所得者福祉に関するものが1件で、オンブズマンが調査をした後「文書による申し入れ」を行ったものが2件、オンブズマンの調査に同意が得られず「調査打ち切り」となったものが1件となります。「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

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

平野 順子

2019年度より板橋区保健福祉オンブズマンとして活動させていただき、今年度で4年の任期を無事に終えることができました。「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。」というオンブズマン制度の一端を担う者として、区民の皆様からの信頼を得られるよう、4年間取り組んでまいりました。

私が申し立てをお受けしたのは、この4年間で4回でした。はじめは1年目に、生活保護受給中の女性からの申し立てで福祉事務所に調査にうかがいました。2年目には、要介護の兄のための住宅改修を行った女性からの申立て、依頼した介護保険事業者である株式会社に対して調査にうかがいました。これらのご相談をうかがっていると、行政の保健福祉サービスを受ける区民の生活にとって、保健福祉オンブズマンはとても大切な存在であることに、改めて気づかされました。困ったことがあるけれど、どこに相談したらよいか分からない。あるいは、役所や事業者の窓口で相談しても公平に取り扱ってもらえない気がする。また、相談や交渉はできたが納得いくまで話すことができなかった。そのような状況に立たされてどうしたらよいかと思っている区民の方には、オンブズマンに相談することによって納得に至ることもあるかもしれない、私たちオンブズマンは客観的で公平な視点で対応しなければならぬと心を新たにしました。

その後3年目と最終年度である今年度は、それぞれ1件の申立を受理しましたが、事情により調査を行うことができませんでした。申立者との面談では、切実な訴えをおうかがいしておりましたので、調査ができないということは私にとっても残念なことでした。

私が担当させていただいたのは上記のケースのみでありましたが、実際に調査を行えたケース、行えなかったケースともに経験させていただきました。その活動の中で、いずれのケースについても申立者と調査先の機関がその後どうされたかなということとはとても気になっています。申立者と調査先のお話を公平かつ中立な立場でおうかがいし、調査を行うという保健福祉オンブズマン制度はとても有意義なものではありますが、その役割上、調査を終えて保健福祉オンブズマンとしての見解をお示した後は、その方たちがどのように受け止められたのか、ご納得いただけたのか、知ることができないケースがほとんどかと思えます。申立者からのご相談を拝聴していると、保健福祉オンブズマンへの相談の前に数ヶ月にもわたりさまざまな機関に相談されて来られ、ようやくオンブズマンにたどり着いたという方もいらっしゃいます。一縷の望みを持って申し立てに至ったケースが多い中、私たち保健福祉オンブズマンは、果たしてご期待に添えることができたのかということがとても気になっています。保健福祉オンブズマン制度の特質上、解決に至るまで継続して関わらせていただくことはできないのですが、その後、問題解決の糸口が見つかるよう願うばかりです。

最後に、4年間にわたり、大変お世話になりありがとうございました。事務局の皆様におかれましては、相談者の皆様にとっても細やかに真摯にご対応いただいております。私はこれで4年間の任期を終えますが、今後とも、板橋区保健福祉オンブズマン制度が、区民の皆様にとって有益な制度でありますよう、願ってやみません。

## 「令和4年度のオンブズマンの活動を振り返って」

奥野 大作

昨年度に引き続き、板橋区のオンブズマンとして活動させていただき、1年間務めさせていただきました。

ただ、この1年は、私が直接に担当した案件はありませんでした。

その中で、別のオンブズマンの方の案件と一緒に担当したものがありませんでした。

そのオンブズマンの方は、大学の先生であられるため、個別具体的な紛争は慣れているわけではなく、その案件の処理の仕方や申立人との対応に苦慮されているということでしたので、弁護士として日々紛争の案件を担当している私が補助させていただくことになりました。

生活保護の案件でしたが、申立人は基準を超えるような要求をしており、結論としてはその要求は認められないと思いましたが、福祉事務所の対応にも不備がある点があり、結果としてその点を指摘させていただいたという事件でした。

オンブズマンそれぞれにも得手不得手があり、事件ごとにそれぞれ連携して事件に対処し、その事件にとって適切な対応を取ることが重要であると感じた一件でした。

そうすることで、区民の方と事業所の方の悩みを少しでも楽にしていけることができれば、オンブズマン制度の趣旨に少しでも役に立てると思います。

今後とも、区民の皆さんと板橋区の行政・事業に少しでもお役に立てるように頑張っていきたいと思っております。

今後ともよろしくお願いいたします。

## 「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

池田 純子

保健福祉オンブズマンの囑託を受けて、2年が経過しました。どのような活動をするのかを調べることから始めて、先輩オンブズマンの活動報告を聞きながら理解し活動に携わってきました。

実際の案件に関わったことで、多くの学びがあったように思います。オンブズマンの立場として最大限にできることを考えて、苦情申立人の話を聞き、それに伴い苦情を申し立てられた相手の話も聞き事実確認をした上で公平に判断をすることが求められました。オンブズマンの活動を通して建前として理解していることを具体的な事項として捉えることができるようになったこと、区民が健康で平和的な生活をしていくために様々な機関及び人々が関わっていることを身をもって感じることができました。

苦情申立人にどこまで寄り添えたのかは反省する点もありますが、生活支援課の担当者の方々や同じ保健福祉オンブズマンの方の協力を得ながら活動できました。特に、保健福祉オンブズマンの弁護士・奥野大作先生には専門家としてのアドバイスをいただけたことに心から感謝いたします。

これからも板橋区民の一人として、役に立てることを考えながら生活をしていきたいとオンブズマンの活動を通して思っています。

皆様、ありがとうございました。

## 「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

水上 理

私は1年間保健福祉オンブズマンの職務に携わらせていただき、その間に1件、担当者として意見書を作成しました。自己の担当した件、あるいは他の方の担当の件や報告のみの件を見聞きするにつけ、問題となった案件に携わった方の、些細ではあるものの不用意な一言ないし行動が、ボタンの掛け違いを招き、大きな問題に至ってしまうことを思い知らされました。

保健福祉サービスを利用される方は、もとより悩みを抱えられている方が多く、何か不用意な言動があればその影響が増幅されやすいもので、同様に悩みを抱えた方の案件に携わる自分にとっても気をつけなければならないことだと思いました。

そして、ひとたび問題が大きくなった場合に、それに携わる方々の負担の大きさも感じました。そのようなことで一部の方だけに負担がかかることも不適切ですので、問題が大きくなった場合の対処も、各人の負担あるいは組織としての負担が軽減されるよう仕組みを絶えず合理的にしていく必要があると感じました。

私は今後も保健福祉オンブズマンとして、苦情を申し出た利用者の方の納得を得て満足していただくということを第一義にしたいと思いますが、そのなかでも、①問題を発生させない言動は何か、そのためにはどのような知識ないし情報が必要であったかという点、あるいは、②問題が発生した場合に、組織ないし個人の負担が合理的に軽減されるためには、どのような条件が整えられるべきかという点についても、案件を通じ私なりに考えていきたいと思います。



## 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正・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、公正・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正・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

板橋区においては、令和4年4月に「子ども家庭総合支援センター」が開設され、7月には同センターで児童相談所業務を開始しました。今後、児童福祉への関心が一層高まることが予想されます。

また、令和5年5月には新型コロナウイルス感染症の「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」における位置づけが緩和されました。

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

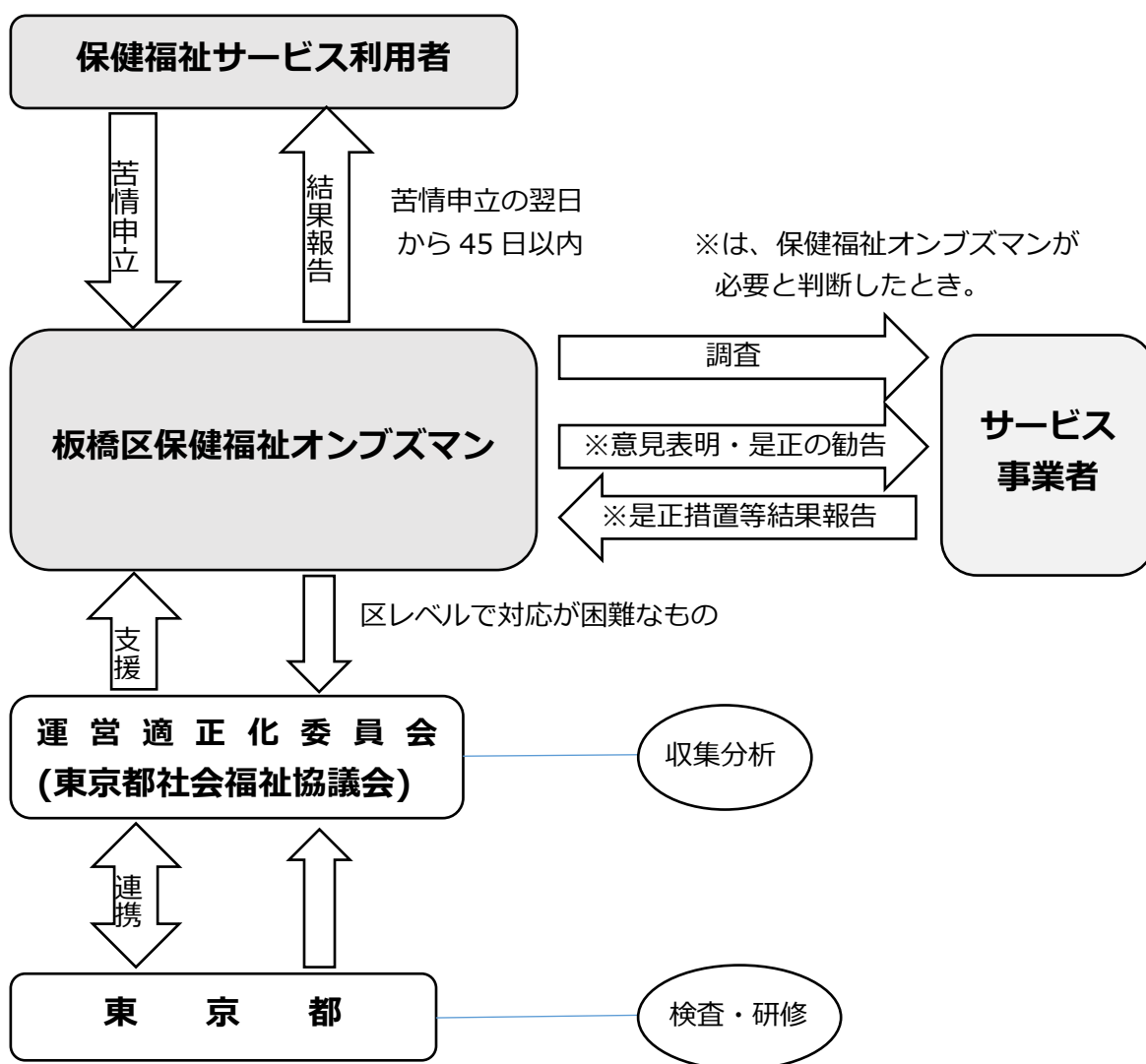
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

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	15	37	23 (1)	13 (2)	11 (2)	10 (2)	17 (2)	15 (1)	7 (1)	9 (4)	9 (3)	10 (4)	176 (22)
来庁	6 (1)	10	3	5	6 (1)	1	2	4 (1)	4	8	10	13 (1)	72 (4)
その他							2						2 (0)
計	21 (1)	47	26 (1)	18 (2)	17 (3)	11 (2)	21 (2)	19 (2)	11 (1)	17 (4)	19 (3)	23 (5)	250 (26)

※ ( ) 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

※下記(2) (3)の件数と差異があるのは、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

### (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	5 (1)	7	6 (1)	5 (2)	9 (3)	8 (2)	12 (2)	10 (2)	5 (1)	8 (4)	7 (3)	8 (5)	90 (26)
相談	5	7		1	3	2	4	4	2	1	2	4	35
その他	1			1			1				1		4
計	11 (1)	14	6 (1)	7 (2)	12 (3)	10 (2)	17 (2)	14	7 (1)	9 (4)	10 (3)	12 (5)	129 (26)

※ ( ) 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	3	3				2 (1)	1	1					10 (1)
介護保険制度	3 (1)	2	2	2 (1)	1		1	1	2 (1)			2 (2)	16 (5)
保健衛生		1		1			1		1				4
障がい者福祉	2	3	2	1	3 (1)	4	2	3	1	2 (2)	2 (1)	1	26 (4)
低所得者福祉	1	4	2 (1)	3 (1)	7 (2)	3	4	5 (2)	3	4 (2)	6 (1)	7 (2)	49 (11)
児童福祉					1	1 (1)	4 (2)				2 (1)	1 (1)	9 (5)
ひとり親福祉													
その他	2	1					4	4		3		1	15
計	11 (1)	14	6 (1)	7 (2)	12 (3)	10 (2)	17 (2)	14	7 (1)	9 (4)	10 (3)	12 (5)	129 (26)

※ ( ) 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			1	1				1					3

### (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					3

### (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					2
保健衛生													
障がい者福祉													
低所得者福祉				1									1
児童福祉													
ひとり親福祉													
その他													
計													3

### (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					2								2
口頭による申し入れ													
調査の打ち切り									1				1
申立の取り下げ													
その他													
計					2				1				3

## VI 苦情事例

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
1	4/6	親族	介護保険	介護保険課	来庁
<p><b>【件名】</b> 介護保険住宅改修費事前申請書の取り下げについて</p> <p><b>【苦情内容】</b> 令和3年9月に介護保険課で話しを聞いた際、令和元年度に行った介護保険住宅改修費事前申請が、令和2年度に取り下げられていることを初めて知った。 これは、申請者の同意なく勝手に行われたもので、不当である。</p> <p><b>【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）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6/30 申出人がオンブズマンと面談。苦情申立書受理</li> <li>・7/13 事業所への調査</li> <li>・8/5 申立人及び事業所へ結果を通知</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
2	6/29	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<p><b>【件名】</b> 福祉事務所の対応について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 申出人は生活保護受給中で他区の施設に入所中。アパートを借りるため債務の保証会社に申し込んだ。保証会社との連絡を直接取ることができなかつたため、担当ケースワーカーに伝達を依頼したところ、担当ケースワーカーが保証会社に伝える必要のない情報を伝えてしまった。このため保証契約を結べず、アパートを借りられなかつた。</p> <p><b>【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）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7/5 申出人がオンブズマンと面談。苦情申立書受理</li> <li>・7/15 事業所への調査</li> <li>・8/10 申立人及び事業所へ結果を通知</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
3	7/8	親族	介護保険	介護付き有料老人ホーム	電話
<p><b>【件名】</b> 介護付有料老人ホームの食事介助の対応について</p> <p>誤嚥等で一時入院し、経管栄養となった。退院して施設に戻った後、訪問診療の内科医や歯科医は「嚥下機能に問題なく、嚥下機能を守るため経口摂食に移行するように」と書面にて指示しても、施設は「誤嚥が心配だから。」となかなか経口摂食に応じなかった。現在も歯科医の指示に比べ少量しか摂らせてくれない。</p>					
<p><b>【申立て・調査打ち切りに至るまで】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 11/7 申出人がオンブズマンと面談。苦情申立書受理</li> <li>・ 11/25 事業所への調査を申し入れるも不同意</li> <li>・ 12/2 申立人に調査打ち切りを通知</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
4	7/12	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<p><b>【件名】</b> 福祉事務所職員への対応について</p>					
<p><b>【苦情内容】</b></p> <p>申出人は生活保護受給中である。</p> <p>担当ケースワーカーから、入院しなきゃダメ、荷物を整理しろ、共同生活の施設に入れなどと高圧的な態度で言われ、苦しんでいる。担当ケースワーカーは事務的な内容も法律もよく知らないようなので、生活保護以外の業務に移してほしい。</p> <p>以上、匿名で福祉事務所に伝えてほしい。</p>					
<p><b>【事務局で対応したこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申出人はオンブズマンへの申立ては希望していない。苦情について事業所に伝えると話すと「話を聞いてもらえて落ち着いた。」と謝意を述べた。</li> <li>○ 担当ケースワーカーの上司（係長）に、匿名の苦情として伝えた。</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
5	8/4	本人	障害者総合支援法	グループホーム	電話

**【件名】**

グループホーム職員の対応について

**【苦情内容】**

申出人は精神障がいがある。

グループホームの入居面接に行ったが、対応した施設職員（統括責任者）が高圧的な態度であった。施設についての質問や苦情を述べ、同じ法人が運営する別の施設を案内して欲しいと告げると「支援される立場で、あなたには文句を言う権利はない。」などと言われた。帰ると言っても帰してもらえず、入居者向け書類に個人情報を書かされた。

入居する気はないが、同じように苦しむ人が出ないように、指導権限のある所に苦情の内容を伝えてほしい。

**【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は希望していない。指導担当部署を調べて苦情について伝えると告げ、申出人の了承を得た。

○ 障がいサービス課に苦情を伝え指導担当部署を確認。

苦情がある場合は障がいサービス課で聞いた上で、指導権限を持つ東京都の担当部署と共有しているとのこと。対応を依頼した。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
6	8/10	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。

交通費のかかる医療機関に通院しているが、通院移送費が保護費で支給されることを最近知った。福祉事務所に抗議すると「保護開始時に「生活保護のしおり」の説明を受けたという書類にサインがある。」と言われた。担当ケースワーカーに過去5年分出してほしいと相談したが、10か月分の書類しかもらえず、止む無く10か月分の通院移送費の支給申請を出したところ、6月に却下通知が出た。

納得できず東京都に相談すると、不服審査請求については福祉事務所で詳しく聞くようにと言われてしまった。

**【事務局で対応したこと】**

○ オンブズマン制度を説明し、オンブズマンに申し立てて結果を待っていると不服審査請求期限（3か月以内）を過ぎてしまう可能性が高いと伝え、まず不服審査の請求期限を福祉事務所に確認するよう助言した。



No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
7	8/16	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】**

申出人は令和3年12月から生活保護を受給中である。

保護開始時からの年金生活者支援給付が収入認定され、保護費の返還請求を受けた。事前に本人に確認もなく、8月分保護費から勝手に天引きされた。一括返還では困ると事前に2度伝えていたが、一括の納付書が届いた。払えるはずがないので、10月に年金を受け取ってから一括払いしたい。福祉事務所から、5月以前の年金生活者支援給付について収入申告してほしいと書かれた書類が届いたが、保護申請時に正しく申告したつもり。後になって、一方的に申出人が悪く言われるのは納得できない。

精神通院の相談をしているが、医療機関を紹介してくれない。苦情を言うのも言われるのも無駄なので、きちんと仕事してほしい。

苦情内容を、担当ケースワーカーと上司に伝えてほしい。

**【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は希望していない。苦情について事業所に伝えると話し、申出人の了承を得た。
- 担当ケースワーカーに苦情を伝え、上司にも伝達するよう依頼した。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
8	9/27	代理人	高齢者	高齢者虐待相談窓口	電話

**【件名】**

高齢者虐待相談窓口の対応について

**【苦情内容】**

板橋区に住む弟に、両親を強引に引き取られた姉（都内在住）から相談を受けたとして、他区のケアマネージャーから代理で連絡あり。

姉が板橋区の高齢者虐待相談窓口に通話したが何もしてくれず、「ここは相談を聞くだけ。」と言われたと、激昂して申出人（ケアマネージャー）に電話があったので、高齢者虐待相談窓口の対応を質してほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- 担当部署に確認し連絡することで申出人の了承を得た。
- 高齢者虐待相談窓口へ連絡、以下のとおり回答あり。
  - ①虐待相談を受けた場合、関係者と連携し数日以内に安全確認を行っている。
  - ②電話受付のみの窓口であり、通報者が親族かなど確認できないため、安全確認等の結果は一切通報者に返さない。
- 高齢者虐待相談窓口の回答を伝達し、申出人の了承を得た。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
9	9/29	親族	児童	NPO法人	電話

**【件名】**

NPO法人の対応について

**【苦情内容】**

高機能自閉症の子どもが、他市（都内）の施設に入所している方からの苦情。

市内でNPO法人が運営するセンターで開催される市主催の行事に、子どもが参加できるよう申出人は同NPO法人に入会したところ、「申出人の知識を生かせる仕事がある。」と会社を紹介された。しかし、会社で違法な行為を指示されたため拒否し、仕事は辞めたが、その後NPO法人から子どもの行事への参加を拒否された。

市の行事なのに利用を拒否するのは不当だと市及び東京都に相談したが取り合ってもらえず、市からは「利用できるかどうかは委託先のNPO法人の判断」と言われた。

子どもはこれからも同センターの行事に参加させてもらえないのかと思うと、可哀そうで仕方がない。何とかならないか。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度について、基本的に区民が区内で受ける（受けた）サービスが対象であると説明。他市のサービスであり、板橋区のオンブズマン制度では対応が難しいと説明。
- 同市の福祉サービスに関する苦情対応機関と、都内を対象とする福祉サービス運営適正化委員会を案内し、相談を助言。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
10	10/21	親族	児童	保育園	電話

**【件名】**

保育園の対応について

**【苦情内容】**

理事長のハラスメントで園長が休職中。理事長は他の職員にもハラスメントを行っており、保育士が複数辞めてしまわないか不安。現状でも保育士が不足しているようで、昼寝時間に騒いでいる子がいても、保育士が注意できないため眠れないと子から聞いている。

同園の元職員からも「同園は定数不足。」と聞いている。保育サービス課に何度か相談したが、同園に確認するなどの対応をすぐにとるとは言われなかった。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。担当部署に確認し連絡することで申出人の了承を得た。
- 保育サービス課に連絡、以下のとおり回答あり。
  - ①同園に連絡し、区の配置基準は満たしていると回答を得ている。
  - ②誤解を受けないよう昼寝時間の見回りについて職員に注意を促すと聞いている。
  - ③区の配置基準を下回っているとの通報があれば速やかに確認する。
- 保育サービス課の回答を伝達し、申出人の了承を得た。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
11	10/27	親族	児童	保育園	電話
<p><b>【件名】</b> 保育園の対応について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 子が保育園のすべり台で友達と「2人滑り」をしていたところ、他の園児が後ろから滑ってきて（3人目）子がけがをした。保育園の安全管理に問題があったと考え、保育園にも何度か伝えた。その後、子から、担任の保育士達が昼寝の時間に、園児たちのそばで相談者の悪口を言っていて「心臓が痛くなった。」と言われた。 保育サービス課にも相談したが、直接指導する対象ではないと言われた。2人滑りは危険としている区立保育園のマニュアルを区から園に参考として渡してくれたが、園に対応を質しても「園の判断」と言われ対応してくれない。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ オンブズマン制度説明。保育サービス課に、苦情内容と申出人に連絡するよう伝達することで申出人の了承を得た。 ○ 保育サービス課に伝達。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
12	11/10	本人	生活保護	就労支援事業者	電話
<p><b>【件名】</b> 就労支援の中止について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 就労による自立に向け就労支援プログラムを受けているが、申出人が支援開始時の重要事項に違反したとして、就労支援事業者から一方的に支援を中止すると言われ納得がいかない。福祉事務所も、他の就労支援を行ってくれない。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ オンブズマン制度説明。就労支援事業者や福祉事務所に聞き取り、申出人に折り返すと説明、申出人の了承を得た。 ○ 福祉事務所及び就労支援事業者に連絡し聞き取り。他の就労支援でのトラブルと違反行為について説明あり。 ○ 福祉事務所及び就労支援事業者の説明内容を申出人に伝達。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
13	11/25	本人	生活保護	福祉事務所	窓口

**【件名】**

福祉事務所の対応について

**【苦情内容】**

アパートを借りるまでの短期のつもりで宿所提供施設に入居したが、24時間騒音のため眠れない。我慢していたが精神的に限界で、大声を出してしまうようになった結果、担当ケースワーカーからは「予約したので精神科を受診しましょう。受診しなければ保護を廃止します。」と言われているが、受診は任意のはずで、受診しないことを理由に保護を廃止するのはおかしいのではないか。他の部屋に迷惑にならないよう静かにするので受診は少し待ってほしい、どうしても受診が必要なら医療機関は自分で探したいと伝えてほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。苦情内容及び申出人の意向を福祉事務所に伝達することで申出人了承。
- 苦情内容及び申出人の意向を福祉事務所に伝達。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
14	12/19	本人	介護保険	介護保険課	電話

**【件名】**

生活援助訪問サービスについて

**【苦情内容】**

要介護認定申請をしたところ非該当の通知が届いたが、通知文に「非該当でも「生活援助訪問サービス」が週1回利用できる。」と書いてあった。しかし、他の誰かが認定係に問い合わせたところ、相談者は該当しないと言われたらしい。

高齢者だけの家族なら利用できるようなことを言われたらしいが、精神障がい1級の子と2人暮らしで、高齢者だけの家族と条件は同じなのに、利用できないのはおかしい。利用させてほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- 単に対象拡大を求める内容だと要望にあたり、オンブズマン制度の対象外と説明。通知の発送元に、現在の運用で利用できないのか確認してみるよう助言し、申出人の了承を得た。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
15	1/5	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】**

アパート上階からの下水漏れで布団を買い換えたが、担当ケースワーカーからは保険金がりたら収入認定すると言われた。また、医療用マウスピースにも汚水が掛かったため作り直したいが、保険金からの控除はできないと担当ケースワーカーに言われたため、作り直していない。控除できるはずと思い、上司やベテランのケースワーカーに確認するよう頼んでも、確認してくれず「歯医者に行って洗浄・消毒して、何とかならないか。」と言われた。汚水のかかったものを口の中に入れることなどできないのに、その気持ちを理解していない。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。申立の意思なし。事務局から上席の係長に苦情を伝達することで申出人了承。
- 福祉事務所の上席の係長に伝達。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
16	1/6	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】**

母の担当ケースワーカーから電話があった際「母宅に虫が出ている。認知症が進んで掃除にも入らせてもらえず、一人暮らしは難しい。」と言われたため、検討していた同居を諦めたが、後日母のケアマネージャーから「虫は出ていない。」と言われ、嘘だと判った。担当ケースワーカーからは施設入所を勧められており、施設に入れるために嘘を言ったのではと不審を感じた。連絡すると居留守を使っていると思われるケースもあり、担当ケースワーカーは問題があるので処分してほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- 職員の処罰を求める内容は、オンブズマンの対象外となると説明し、他の相談先として広聴広報課「区長への手紙」を案内。担当ケースワーカーの上司に苦情内容を伝えてほしいというので、伝達すると告げると、申出人了承。
- 福祉事務所に連絡し、上席の係長に伝達。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
17	1/6、1/20	親族	障害者総合支援法	福祉事務所	電話、窓口
<p><b>【件名】</b> 福祉事務所の対応について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 母子ともに障がい福祉サービス受給者証を所持。子（高校生）の入院先から、福祉事務所障がい者支援係職員が子に同行しショートステイを見学させたが、母に事前に相談がなかった。施設職員から「本来大人のみで、高校生は利用できない。」と言われていたが何故か利用できている。子の障がい福祉サービス受給者証にはなぜか申出人の名も記載があるが、大人しか利用できない施設を利用するために申出人の名で申出人の利用枠を使っているのではないか。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンブズマン制度説明。福祉事務所に聞き取り、申出人に連絡することで了承。</li> <li>○ 福祉事務所に確認。子が未成年のため、保護者の名も記載があるが、利用枠は子のものであるとのこと。</li> <li>○ 福祉事務所の回答を伝達、申出人了承。</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
18	1/23	親族	障害者総合支援法	放課後等デイサービス	電話
<p><b>【件名】</b> 放課後デイサービス施設の対応について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 子が2か所の放課後デイサービスに通っている。主たる利用先に月額負担上限額を払っているため従たる利用先は実費を除き無料のはずなのに、何度も指摘したのに4か月連続で過大に請求されている。他の利用者に子の眼鏡を二度壊され、一度目の分は壊した子の保護者の保険で、二度目の分は施設が負担してくれることとなったが、本当に払ってくれるか不安。ショートステイ先まで、施設で子を迎えに行く約束だったのに時間を過ぎて来ず、ショートステイ先からの連絡でやっと迎えに行ったことがあった。子の担当相談員が運営会社のマネージャーに話してくれると言っている。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンブズマン制度説明。現時点では申立も伝達も望まず、様子を見て解決しなければ再度相談するとのこと。</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
19	2/7	親族	児童	保育園	電話

**【件名】**

保育園の対応について

**【苦情内容】**

職員の質が悪く、保護者に暴言を吐く。産後など、保護者が特に弱っている時期にきつく当たられる。3人目の子ができたとき、「家で3人とも見てあげたら。」などと、保育を拒むようなことを言われた。子が、まるで発達障がいがあるような言い方で、「親の愛情が必要ですよ。」などと言われ不安になったため子ども発達支援センターに連れて行ったが、発達障がいについては問題ないと言われ、保育士の言動についてセンター職員は「保育士の対応はおかしい。」と怒っていた。保育サービス課に苦情を伝え、園長に話してもらったが、園長が担任に聞き取ったところでは「そんなことは言ってない。」などと否定したという。改善を求め、来週園長と面談予定。

**【事務局で対応したこと】**

○ オンブズマン制度説明。複数の保護者が同じように問題視していると園長に理解してもらうため、保護者複数名で園長との面談に臨んではどうか、と助言。園長との面談の結果、必要であれば再相談するよう告げると、相談者了承。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
20	2/28	本人	障害者総合支援法	障がい者福祉センター	電話

**【件名】**

障がい者福祉センターの対応について

**【苦情内容】**

施設側に問題があってデイサービスに行けなくなった。職員が退職等で減少し、現在は4人（看護師、臨時職員除く）で回っていて、全員男性。女性は臨時職員と看護師各1名のみで、居ないときはトイレにも行けない。現在は改装のため(?)仮移転中で、風呂も利用できない。申出人の利用フロアの男性職員と他のフロアの女性職員を入れ替えてくれないかと言っても対応してくれない。利用者同士のチョコの配布やLINEも禁止された。2年前に来た職員は高齢者施設出身で、障がい者のことを理解していない。施設の別の職員にも相談したところ「おかしい。」と同意したが、自身の立場ではどうしようもないと言う。

**【事務局で対応したこと】**

○ オンブズマン制度説明。事務局から苦情を伝達することもできると話したが、とりあえず、苦情申立も苦情伝達も望まないとのこと。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
21	2/28	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】**

3年前から居宅で生活保護受給中。就労希望で、服と靴がないので支給申請したが断られた。倉庫勤務なので私服でよいが、私服がボロボロなので要求した。東京都に相談したら不服申し立てについて教えられた。福祉事務所に、苦情があったことを伝えてほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。申立ては希望せず。毎月の保護費で衣類の更新を行うべきものなので、支給は難しいのではないかと説明。苦情は福祉事務所に伝えると告げると、相談者了承。
- 福祉事務所に連絡し、苦情内容を伝達。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
22	3/2	本人	介護保険	有料老人ホーム	電話

**【件名】**

有料老人ホームの対応について

**【苦情内容】**

自室と食堂の行き来だけで、施設の外に出られない。入浴は週2回のはずが、酷い時は2か月に1回。コロナ禍のクラスターが心配、施設でノロウイルスが発生した、などの理由。清拭もしてくれない。食事の前に嚥下体操をするが、食事が冷めている、不味いので残してしまう。利用者全員が1階の食堂に集められたが、オムツ使用者はトイレにも連れて行ってもらえない。施設長は倫理観がない。看護師は、「お前はバカ。」などと言う。ヘルパーは勤務態度が悪い。暴言・暴行が日常的で、施設に来た初日には通りすがりに「すぐに死ね。」と言われた。生活相談員やケアマネージャーに話しても、施設長は対応せず改善しない。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。東京都ホームページから施設の苦情相談先を確認し案内。まず、介護保険苦情相談室に相談してはと助言。解決せずオンブズマンへの申立を希望する場合、改めて相談するよう告げると、申出人了承。



No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
23	3/15	本人	介護保険	介護事業所	電話

**【件名】**

介護事業所の対応について

**【苦情内容】**

8年ぐらい前から介護サービスを利用しているが、1年ぐらい前に要支援から要介護1となり、紙おむつを使用するようになった途端、嫌がらせが始まった。メモしたものを買って来てくれず、別のものを買ってくる。鯖缶はこれまで国産品だったのに、外国製を買ってきたが、味が悪く食べられなかった（国産品を指定して依頼したわけではない旨）。運営会社の本社に苦情の電話をしたら、契約を解除された。昨年12月にケアマネージャーが辞め、ヘルパーも代わってしまった。

**【事務局で対応したこと】**

○ オンブズマン制度説明。介護保険サービスに関する苦情なので、まず介護保険苦情相談室に相談するよう助言し、電話番号を案内。解決せず、オンブズマンに相談するよう言われた場合は改めて相談するよう話すと、相談者は了承。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
24	3/16	親族	児童	保育園	電話

**【件名】**

保育園の対応について

**【苦情内容】**

保育園の保護者有志でアルバムを作ることになったが賛同しないと回答したところ、園で家族がアルバム作成委員・A氏と園長に賛同を求められ断った。

行事の時、子の写真を撮られたが園長は「アルバムに載せないよう自分（園長）が写真を確認する。」と言っていた。その後、園に申出人、園側、A氏で話し合いたいと求めたが、A氏を呼ぶことはできないと言われた。後日、申出人と園長、保育運営・給食係で話し合うことになっている。園長はアルバム委員に便宜を与え、自身も関与するようなことを言っていたのに、途中から「園は関与していない。」と態度を変えた。納得できない。

**【事務局で対応したこと】**

○ オンブズマン制度説明。保護者同士の問題については、オンブズマンは関与できないと説明。園長の行為についてはオンブズマンの対象となるか、オンブズマンの判断となる旨説明。園長と保育運営・給食係と話し合った結果納得いかなければ、再度オンブズマン事務局に相談してはと助言。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
25	3/23	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】**

令和4年9月以降、屋根からの雨漏りで居室に被害。管理会社が修理工事を繰り返すも雨漏り継続中。洗濯が欠かせないが、同時期に洗濯機（7年前購入）も故障したため止む無くコインランドリーを利用しており、その費用が食費を圧迫している。洗濯機の故障は雨漏りとの因果関係を立証できず補償してもらえないため、福祉事務所に洗濯機購入代を保護申請したが、却下通知が届いた。

第三者行為により現状に追い込まれているとして、改めて洗濯機代など4点保護申請を出したが、支給しないと口頭で伝えられただけで、却下通知は受け取っていない。

現に困窮しているのに、福祉事務所は何もしないで放置しており、納得できない。

**【申立てに至るまで】**

- オンブズマン制度説明。
- 3/24 申出人来庁、苦情申立書一式交付。
- 4/4 申出人来庁、苦情申立書受領。
- 4/14 申出人がオンブズマンと面談。苦情申立書受理

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
26	3/31	本人	生活保護	福祉事務所	窓口

**【件名】**

福祉事務所の対応について

**【苦情内容】**

申出人は膝の軟骨が減り、手術で代用品を入れており杖を使用。週1回整形外科通院、週3～4日は体育館のジムに通っている。居室が2階で生活上不自由・危険のため、担当ケースワーカーから1階の部屋を探すように言われ、令和4年10月頃に物件を見つけたが、契約直前に不動産屋と福祉事務所で連絡を取り合った後「直ぐには引っ越せない。」と担当ケースワーカーに言われた。福祉事務所と不動産屋に抗議したが結局その物件に越すことはできず、腹が立ったので他の物件は探していない。3月27日に診察を受けて、右目が白内障のため眼鏡を作りたいと担当ケースワーカーに伝えしたが、ダメだと言われた。前任のケースワーカーの時は作れたのに、納得いかない。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度説明。苦情申立書一式手交。持ち帰り記載のうえ、後日郵送してくれるとのこと。苦情申立書が届いてからオンブズマンとの面談日程を調整することで申出人了承。

## Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

### 1 介護保険住宅改修費事前申請の取り下げについて

苦情申立の 対象機関	板橋区介護保険課
苦情申立の 趣旨	<p>令和4年6月30日午前10時、情報処理センター4階の相談室において、申立人から事情聴取を行った。板橋区介護保険課に対する苦情申立ての趣旨は以下のとおりである。</p> <p><b>1 苦情の趣旨</b></p> <p>申立人は、居宅介護住宅改修費給付の事前申請（受領委任払いの利用を伴うもの）の取り下げを行ったことはないのに、板橋区介護保険課においてはそれが取り下げられたことになっている。申立人はそのことを令和3年9月に知ったので、取り下げられていない状態に戻してもらいたいという点が主訴である。</p> <p>なお、申立人は施工業者（この語の意味については後述2項(2)参照。）の領収書についても苦情を述べていたが、本件では事前申請書が取り下げられたことについて集中して対応し、すでに苦情申立て及び調査結果の通知を経ている施工業者との問題については、本申立てでは扱わないことに同意した。</p> <p><b>2 苦情の具体的な内容</b></p> <p>(1) 申立人の主張は、大要、以下のとおりである。</p> <p>令和2年12月10日、板橋区介護保険課苦情相談室から電話が来て、相談員から「施工業者が住宅改修費は使えないと言っているから、介護保険の住宅改修費が（別のことに）使える」と言われた。そのため、申立人は、別のトイレ工事について居宅介護住宅改修費の給付申請ができると考えた。</p> <p>ところが、申立人が、令和3年9月、板橋区介護保険課</p>

と話をしていると、同課が、「申立人が令和2年12月10日に居宅介護住宅改修費給付の事前申請を取り下げた。」と認識していることが判明した。

だが、申立人が居宅介護住宅改修費給付の事前申請を取り下げたことはない。

申立人は、令和4年1月に施工業者から、「工事していないことになっているだろう。好きな便器を付ければいいじゃないか。」と言われた。しかし、板橋区介護保険課では工事が済んで洋式便器になっていると認めている。そのことを区が認めているのだから、区が責任をもって原状回復（洋式便器をもとの和式便器に戻すという趣旨）をしてもらいたい。

## (2) 補足

申立人は、申立人の兄を代行して、居宅介護住宅改修費給付の事前申請をするとともに、施工業者に兄の居宅のトイレの改修工事を発注した。その工事の最大の主眼は、和式便器を洋式便器に取り替えるということであったが、その工事に際し申立人と施工業者との間で問題が生じた。これについては、すでに別件苦情申立て事件の対象となっており、本件では扱わない。なお、本調査結果通知書において単に「施工業者」というときは、このトイレの改修工事を行い、申立人との間でトラブルになった特定の業者のことを指す。

本件では、申立人がその兄を代行してなした、上記居宅介護住宅改修費給付の事前申請につき、板橋区介護保険課が申立人による取下げがなされたものと扱っていたことについて、申立人から苦情の申し出があったものである。

なお、申立人の兄がこのトイレ工事に関する居宅介護住宅改修費の給付申請を取り下げた場合、申立人の兄は別の工事について居宅介護住宅改修費の給付を受けることができる。しかしながら、すでに洋式便器になっているトイレについて、その洋式便器を交換したり、その洋式便器に洗浄機能等の機能を追加する工事については、厚生労働省の通達「介護保険の給付対象となる福祉用具及び住宅改修の取扱いについて」（平成12年1月31日老企第34号・各都道府県介護保険主管部(局)長あて厚生省老人保健

	<p>福祉局企画課長通知)により、居宅介護住宅改修費の給付対象とされない。したがって、申立人の兄が居宅介護住宅改修費を受給できる状態に戻ったとしても、トイレの洋式便器を申立人の希望するような高機能の洋式便器に更新する工事については、居宅介護住宅改修費の給付を受けることは不可能である。</p> <p>申立人が令和4年1月に施工業者から言われたという、「工事していないことになっているだろう。好きな便器を付ければいいじゃないか。」の「工事していないことになっているだろう。」とは、「申立人の兄が居宅介護住宅改修費を受給できる状態に戻った。」ことを指摘するものと考えられるが、それで「好きな便器を付ければいい。」ということにはならない。</p> <p>ただ、申立人としては「工事していないことになっている」便器が、板橋区介護保険課にとっては「工事して洋式便器になっている」ことになっているのであり、申立人は、そのような矛盾を発生させた板橋区に洋式便器を和式便器に戻す原状回復をしてもらい、改めて居宅介護住宅改修費の給付を受けて、申立人の希望する便器の取り付け工事を行いたいようである。</p> <p>なお、申立人は、令和2年12月22日、前記トイレ改修工事に関してすでに支払っていた申立人の兄の自己負担分の施工代金を施工業者から回収している。</p>
<p><b>事業者の説明</b></p>	<p>本件における事業者は、板橋区介護保険課である。</p> <p>板橋区介護保険課は、令和2年12月10日に申立人から介護保険課苦情相談室に対し架電があった際、申立人から口頭で居宅介護住宅改修費支給の事前申請の取下げの意思表示を受けたと認識している。</p> <p>板橋区介護保険課の主張するところによると、その具体的な経過は次のとおりである。</p> <p>(1) 前同日、板橋区介護保険課から申立人に対し、施工業者との間のトラブルは公益財団法人住宅リフォーム紛糾処理支援センターに相談すべき旨助言するため架電した。</p>

	<p>(2) すると、申立人から施工業者が「ハートページ」に掲載されており、施工の下請業者が掲載されていないことなど、いくつかの疑問を呈された。申立人はそれまで何度も同じ質問を繰り返しており、この際も、相談員から従前と同様の回答をした。(なお、「ハートページ」は、民間業者発行の介護事業者ガイドブックであり、板橋区はその内容に関わっていない。)</p> <p>(3) その後、相談員は、施工業者に確認をする了承を申立人から取り付け、申立人への電話をいったん切った。その上で、板橋区介護保険課から、施工業者に対しその意向を確認し、施工業者から「①工事自体をなかったことにする。②本人からすでに支払われている介護保険1割部分と自己負担金(3万7800円)を返却する。③受領委任払いの取下げをする。」との回答を得た。相談員はその旨を給付係に報告し、給付係は居宅介護住宅改修費支給の事前申請の取下げの手続を行った(相談記録によれば、ここにいう「取下げ」の対象がなんであるか不明である。)</p> <p>(4) 相談員は、再度申立人に対し架電し、施工業者が受領委任払いを介した工事代金の請求を放棄する意向を示したことを、「取下げ」という用語を用いて報告した。これに対し、申立人から「それではまた住宅改修費20万円分使えるのか。」との質問があった。これに対し、相談員から「トイレに洋式便器が設置されている場合は他の洋式便器にすることは不可であり、洋式便器へのシャワートイレ設置も不可である。」ことを伝えた。</p> <p>(5) これに対し、申立人は、「分かりました」と返答し、理解を示した。これにより相談員は申立人の代行による申立人の兄の居宅介護住宅改修費支給の事前申請が取り下げられたと認識した。</p> <p>(6) しかし、上記一連の過程において、申立人が「(何らかの申請を)取り下げる」と発声したことはなく、また、相談員から、「本人の住宅のトイレを改修するための居宅介護住宅改修費の支給申請を取り下げるということで、よろしいですね。」のように復唱して確認することもなかった。</p>
--	--

<p><b>保健福祉 オンブズマン の見解（抄）</b></p>	<p><b>1 検討</b></p> <p>(1) 令和2年12月10日の架電内容の評価</p> <p>板橋区介護保険課が認めるとおり、同日の一連の架電内容において、申立人が何をどのように取り下げるとの明示をしたことはない。このような場合、申立人がどのような意思表示をしたか、あるいは、していないかは、その他の諸般の事情に照らして判断することが必要となる。</p> <p>上記「事業者の説明」(4)のやりとりからすると、申立人が発声した「分かりました」は、工事代金の請求を放棄する施工業者の意向を受け、申立人が居宅介護住宅改修費の支給申請を取り下げ的意思、すなわち、申請を撤回する意思を示したものと理解できなくもないが、他方、申立人は単に申立人の質問に対する相談員の回答について「分かりました」と述べ、申請を取り下げるか否かについては意思を示していないようにも理解しうる。</p> <p>ところで、そもそも居宅介護住宅改修費の受給権者は住宅改修を行った居宅要介護被保険者である（介護保険法45条1項）。また、板橋区介護保険住宅改修費等受領委任払い制度（以下「受領委任払い制度」という。）とは、被保険者が工事を行うべき業者に被保険者に代わって居宅介護住宅改修費を受領する権限を与え、そのことにより工事を行うべき業者の被保険者に対する工事代金請求権と被保険者の工事を行うべき業者に対する受領金の返還請求権の相殺を予定し、その事実上の担保機能により被保険者が工事を行うべき業者から工事代金の前払いを求められないようにする趣旨の制度である。受領委任払い制度の利用者は「被保険者」であり（板橋区介護保険住宅改修費等受領委任払い制度の実施に関する要綱（以下「要綱」という。）3条）、工事を行うべき業者に給付金の受領権限を授権するのも「被保険者」であり（要綱4条）、「被保険者」はその旨の委任状を区長に対し提出しなければならない（要綱11条）。</p> <p>このように居宅介護住宅改修費の受給権者及び受領委任払い制度の利用権者が被保険者である以上、それ以外の者、例えば受領委任払いの取扱事業者が被保険者の申請意思、利用意思（ここでは居宅介護住宅改修費の給付を申請</p>
--	---

する意思を「申請意思」、受領委任払い制度を利用する意思を「利用意思」といつているが、以下ではこれらを総称して「申請意思等」という。)を撤回してこれらを取り下げることは法的には不可能であり、したがって、板橋区介護保険課のいう「施工業者による取下げ」は、法的にはせいぜい施工業者が「居宅介護住宅改修費の受領権限があっても、その受領を拒絶する」意向をあらかじめ明確にしたものという位置づけとなろう。

また、施工業者が受領委任払いを介した工事代金の請求を放棄する意向を示したことを前提としても、紛争の対立当事者である申立人がこのような施工業者の意向に常に同意するとは限らない。例えば、仮に、「これまでの工事をなかったことにし、代金も請求しない代わりに今後の対応はしない。」というのが施工業者の考えるトラブルの解決方法であったとしても、申立人はこれとは別のこれまでの工事を生かした解決方法を考えているかも知れない。

そうであるのに、板橋区介護保険課が施工業者からその意向を聞き取った段階で、給付係において何らかの取下げ手続を行い、申立人に対してはその事後承諾の形で申請の取下げ、すなわち申請意思等の撤回を求めたことは拙速の感を否めない。このように施工業者の意向を聞き取ったことで、申立人からの申請意思等の撤回の確認が曖昧になったというのであれば、本末転倒のそしりを免れないであろう。

さらに、要綱11条によれば、被保険者は、居宅介護住宅改修費支給申請書及び委任状を区長に対し提出しなければならないのであるから、その取下げすなわち申請意思等の撤回も区長に対し行わなければならないと考えるのが自然である。勿論、現実に区長において申請意思等の撤回の意思表示を受領すべきというのではなく、相談員に申請意思等の撤回の意思表示を区長に代わり受領する権限があるのか否か、あるいは、その他の誰にそのような権限があるのかが組織上問題となり、この点も不明確である。

以上のように、令和2年12月10日の架電内容をもとにした場合、申立人が居宅介護住宅改修費給付の事前申請を取り下げる意思を示したとは、にわかに結論づけるこ



	<p>とはできないといわざるを得ない。</p> <p>(2) 令和2年12月22日の申立人による施工業者からの資金の回収</p> <p>しかしながら、介護保険法45条3項は「居宅介護住宅改修費の額は、現に当該住宅改修に要した費用の額の百分の九十に相当する額とする。」と定めている。したがって、「当該住宅改修に要した費用」がゼロであれば、被保険者が居宅介護住宅改修費の給付を受けられないことは明らかである。</p> <p>本件においては、施工業者が令和2年12月10日に居宅介護住宅改修費の受領委任払いを介した工事代金の請求を放棄する意向を示し、その上、申立人において令和2年12月22日に施工業者に対しすでに支払い済みの工事代金（一部負担金を含む）の全額を施工業者から回収しており、その結果、申立人の兄が「現に当該住宅改修に要した費用」はゼロとなり、申立人の兄は、本件のトイレ改修工事に係る居宅介護住宅改修費の受給要件を客観的に充足しなくなったというべきである。</p> <p>申立人は、このように、申立人の兄が居宅介護住宅改修費の給付を受けられなくなる状況を自ら積極的に作出しており、また、その時期と前述の電話のやりとりがあった令和2年12月10日の近接性からすると、申立人には、令和2年12月10日の時点で申請意思等を撤回する意思があったとみることもできよう。</p> <p>仮にそうでなくても、申立人の兄は令和2年12月22日の申立人の行為に起因して、本件のトイレ改修工事に係る居宅介護住宅改修費の受給要件を充足しない客観的状态になっているのであり、その客観的状态が生じる前の令和2年12月10日に申立人により居宅介護住宅改修費給付の事前申請の取下げがなされたか否かという点について、たとえどのような結論を採ろうとも、現在、申立人の兄が上記居宅介護住宅改修費の受給要件を充足しない状態にあることについて全く影響を及ぼさない。したがって、申立人が上記の点を争うことについて、法的利益は存在しないというべきである。</p>
--	--

(3) 結論

以上のとおり、申立人が令和2年12月10日に申立人の兄に係る居宅介護住宅改修費の支給申請を取り下げたかどうかについては疑問が残り、この点を指摘する申立人の本件苦情申立ては板橋区介護保険課が業務を見直す契機となる貴重なものではあるけれども、法的に実益のある主張とはいえない。

これが当オンブズマンの認識である。

**2 意見**

板橋区介護保険課に対し

申請者が申請を取り下げたか否かは、本件のように紛争となりかねない重大なことであるから、できれば口頭での取下げは受け付けず、取下書を要求すべきと思われる。口頭での取下げを認めるのであれば、取下げをしようとする者が取下げの意思表示をなしうる者が確認し、意思表示を受けようとする者がその受領権限があるか確認し、意思表示を受けようとする者において取下げの対象となる申請を特定して復唱し、取下げをしようとする者にこれを明確に確認させるとともに、それらを行ったことを明確に記録に残すことのできるチェックリストを用意すること等が必要と思われる。

また、申請者に対し申請の取下書の提出を求めてもいつまでもこれを提出しない場合に備え、介護保険課が積極的に事実を認定して不支給決定を行う途を強化すべきと思われる。

以 上

## 2 福祉事務所の対応について

<p><b>苦情申立の 対象機関</b></p>	<p>板橋区福祉事務所</p>
<p><b>苦情申立の 趣旨</b></p>	<p>令和4年7月5日 午前 10 時から情報処理センター4階 区民相談室にて、申立人から事情聴取を行った。福祉事務所 に対する苦情申立ての趣旨は以下の通りである。</p> <p>(1) 申立人は令和4年6月から台東区の施設に入所して いる。この施設での生活に不都合が多いため、住まいを探 している。</p> <p>不都合な点として、申立人は警備の仕事をしているた め、現在の施設の炊事場利用時間(8:00~20:00)では利 用が難しい。そのため、コンビニで食事を購入すること になり、費用がかさむ。また、洗濯機が3台しかなく、混ん でいて利用できないが、それならコインランドリーを使う ようにと言われるが、このことでも費用がかさみ生活を圧 迫している。福祉事務所が利用時間の交渉をしてくれると 言うが、多少延長されても利用は無理ということを挙げて いる。</p> <p>また、区が委託している住まい探しの支援事業者(以下、 「支援事業者」という。)が住宅を見つけてくれたが、申 立人に連帯保証人はおらず保証会社との契約が求められ た。そこで、保証会社が間に入っているが、勤務中に保証 会社から電話があったが出られなかった。その後、福祉事 務所のケースワーカーから連絡があり保証会社に電話す るように言われたが、保証会社の電話番号は「0570」で 始まる番号で通話料が高く、勤務先から発信を止められ ているため、かけられなかった(申立人の携帯電話は会社か ら代金3,500円を支払い、借りているもので、一般的な 電話番号には無料でかけられるもの)。ケースワーカー に保証会社への折り返しで「0570」にはかけられないの で、別の電話番号を教えてほしいと伝えた。この際に、ケ ースワーカーが支援事業者に伝えてくれるものと思っ ていた。しかし、ケースワーカーは支援事業者に連絡せずに、</p>

	<p>直接、保証会社に連絡し申立人の携帯電話が勤務先から貸与された物であることを話してしまった。後日、申立人が保証会社と連絡を取った際に、自身の携帯電話を持っていないのかと確認された。保証会社から理由は聞いていないが、ケースワーカーが会社からの貸与の携帯電話だと言ったので保証会社との契約ができず、住宅の契約もできなくなった。</p> <p>この件について、6月中旬に福祉事務所で所長、係長、ケースワーカー2名から謝罪があったが、新たな住宅は見つかっておらず状況は改善していない。</p> <p>(2) 住まいの条件については、通院先のことも考え、板橋区で物件を探してもらっている。二間ある物件がよい。この条件を満たすために、一時的に単身保護の上限より高い家賃を認めてほしい。または、食費や洗濯代が余計にかかる分の保護費を増額してほしい。このまま現在の施設に居住することは困難で、路上生活になってしまう。</p>
<p><b>事業者の説明</b></p>	<p>令和4年7月15日 午前9時30分から、福祉事務所にて、所長、保護係長、現担当ケースワーカー、前ケースワーカーと面談した。福祉事務所の説明内容の趣旨は以下の通りである。</p> <p>(1) 苦情申立ての趣旨(1)について</p> <p>女性が入所できる施設が少なく、現在の施設を紹介した経緯がある。利用時間延長の交渉はしたが、申立人がそれでも無理とのことなので、今のところできることはない。他の施設には空きがない状況である。</p> <p>「折り返し電話」は本人確認なので、電話に出られないと信用がないと見なされることもあり、保証会社としては個人の携帯を持って欲しいとのことであったので、申立人には個人の格安携帯の紹介も行っている。また、審査に落ちた理由は分かっていないので、申立人の携帯電話が勤務会社からの貸与携帯であったからということもわからない。</p>

	<p>ケースワーカーが「会社から貸与されている携帯電話である」と保証会社に伝えてしまったことについては、「伝えなくてよいことを話してしまって申し訳ない」と謝罪を繰り返したが納得を得られなかった。そのため、所長と協議の上、ケースワーカーの不手際について改めて申立人に謝罪した。(令和4年6月15日)</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨(2)について</p> <p>担当の不動産屋は申立人の条件に合う物件を探しているが、条件を緩和してもらうことができると、物件が見つかりやすい。そのため、福祉事務所から条件を少し緩和することができないか提案した。</p> <p>家賃や生活費等の基準額は国が定めており、生活保護の制度上、特別なことはできず、東京都にも確認していたが保護費の増額などの要件を満たしていない。福祉事務所としては、今後も条件に合う物件を探し続ける。しかし、条件に合った物件をすぐに見つけられるかは約束できない。</p>
<p><b>保健福祉 オンブズマン の見解</b></p>	<p>(1) 事実確認の結果について</p> <p>(1)、(2)について、申立人の主張と福祉事務所の回答との間で事実関係に大きな齟齬はない。</p> <p>しかしながら、申立人が望む国の基準額を超える物件は認められないこと、保護費の増額を認めることができないことは明確である。</p> <p>(2) 保健福祉オンブズマンより</p> <p>申立人は、就労しながら施設での不便な生活を余儀なくされており、自身の望む良好な住宅に一刻も早く移りたいとの心情は理解できる。</p> <p>福祉事務所には、ケースワーカーが保証会社に話さなくてよいことを伝えてしまったことは、反省していただきたい。このことについては、所長を含め非を認めて謝罪をし、再発防止に努めていることも確認されている。</p> <p>申立人の望む基準額を超える物件や保護費の増額は、</p>

	<p>法律・規則があるので意に沿うことは残念ながらできないが、一方で福祉事務所は申立人の条件に沿う物件を探す努力を続けているので、申立人においても条件の緩和を検討していただきたい。物件の条件のハードルを少し下げただけ、住居が早く見つかるようにできれば、申立人の利益にもかなうと考える。</p> <p>また、福祉事務所に対しては、再発防止に努めること、引き続き申立人の物件探しに努めることを意見した。</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	R4.7	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	
2	R4.9	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和3年度運営状況	・区民	区全域
3	R4.7	「令和3年度板橋区保健福祉 オンブズマン報告書」の 配付	・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	通年	「板橋区ホームページ」に おけるPR	・区民	区全域

## 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、区長の付属機関として、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、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定に基づき、個人情報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
- (3) 本人とパートナーシップ関係(東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例(平成30年東京都条例第93号)第3条の

2第2号に規定するパートナーシップ関係をいう。)にある者

(4) 本人の成年後見人

(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。

**付 則** (令和3年3月31日東京都板橋区規則第25号抄)

(施行期日)

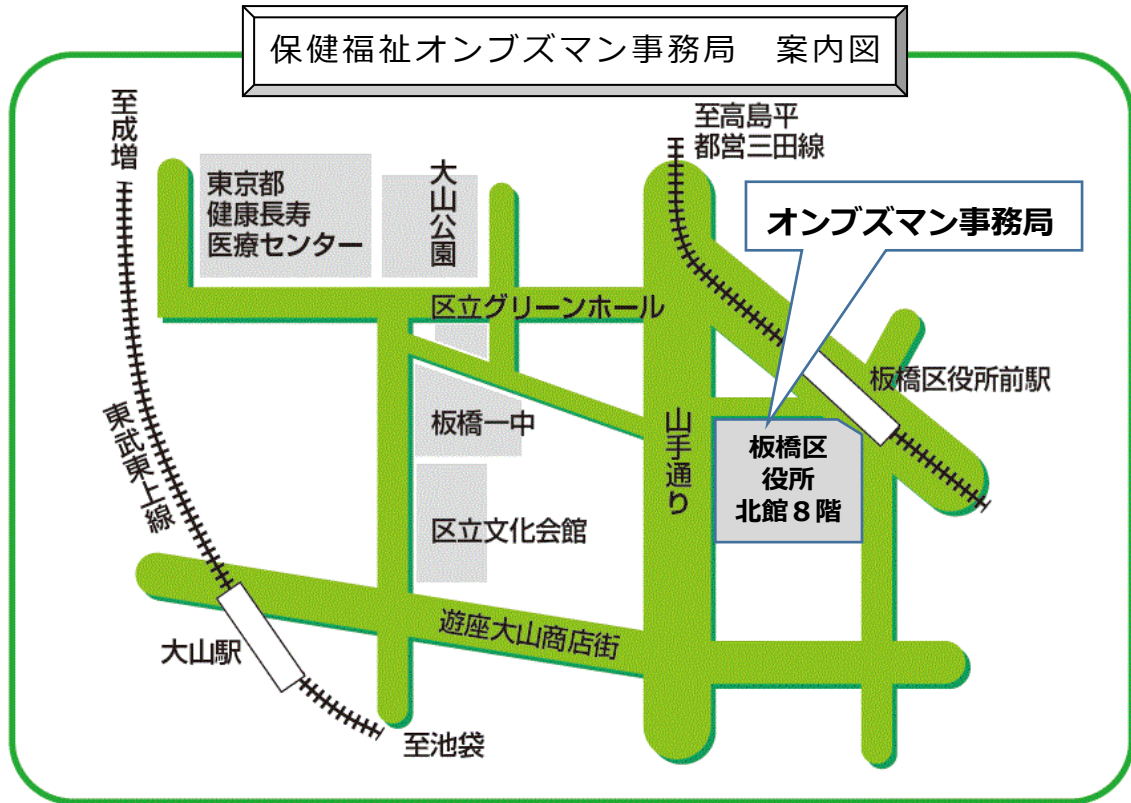
1 この規則は、令和3年4月1日から施行する。

**付 則** (令和4年11月1日東京都板橋区規則第84号抄)

1 この規則は、令和4年11月1日から施行する。

**付 則**（令和5年3月27日東京都板橋区規則第39号抄）  
（施行期日）

1 この規則は、令和5年4月1日から施行する。



## 令和4年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和4年4月～令和5年3月)

刊行物番号

R05-38

再生紙を使用しています

発行 令和5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