

令和 5 年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月)

令和 6 年 7 月

板橋区保健福祉オンブズマン



目次

I 令和5年度の制度運営概要	1
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 奥野 大作	2
オンブズマン 水上 理	4
オンブズマン 松岡 洋子	5
オンブズマン 永房 典之	6
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	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
IV オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況	10
V オンブズマン苦情申立状況	11
VI 苦情事例	12
VII 苦情申立及び処理結果の概要	
1 福祉事務所が保護申請の結果通知を出さないことについて	13
2 成年後見人制度に関する社会福祉協議会の対応について	13
3 福祉事務所長の発言と個人情報の漏洩について	14
4 子どもと保護者に対する保育園の対応について	14
5 介護事業所の薬の紛失について	15
6 健康福祉センターの窓口対応について	15
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	16
2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況	16
IX 参考資料	
1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例	17
2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則	20

I 令和5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、計26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23回目となります。

令和5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417件で、15件を苦情事例として取り扱い、6件（うち1件は令和4年度からの継続）が苦情申立となりました。

なお、苦情事例以外の402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高齢福祉制度に関するものが1件、介護保険制度に関するものが1件、障がい者福祉制度に関するものが1件、低所得者福祉に関するものが2件、児童福祉制度に関するものが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6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」

奥野 大作

今年度は、板橋区のオンブズマンとして2期目の活動をさせていただくことになり、さらにまた一年間務めさせていただきました。

今年度は、2件の苦情申立てを担当いたしました。

そのうちの1つの問題となったものに生活保護に関するものがあり、法律やその下位の規定によれば規定にない項目で支出ができないことになるものであります。

規定がない以上、行政としては支出するわけにはいかないのはよくわかるのですが、全ての場合を規定に定めることは不可能であり、規定がない場合でも何とかして、救済してあげたいと思った事例でした。

ただ、救済ができない中でも、行政としては足りないとはいえやれることはやっているという姿勢は評価できました。

また、その他に私として気にかかったのは、申立ての事案で双方から話を直接聞くことになるのですが、双方から聞く話が結構食い違う箇所があり、どれが真実なのか今一つわからないままだという点でした。裁判所や警察のように強制的に調査する権限もなく、問題となった当日どのようなやり取り・会話がなされたのか、結局最後まで明確にはわかりませんでした。

そんな中でオンブズマンとしては見解を述べなければならないので、不明としか言いようがありませんでした。

これについては、いつもオンブズマンとしての限界を感じております。

事業所としては、多くの区民のみなさんの対応を限られた時間の中で行う必要があります、またいろいろな背景を持つ方もいらっしゃり、その対応も大変だとは思いますが、毎日長い時間対応され、頭の下がる思いで聞いておりました。

しかし、こういう福祉の事業所を利用される方は何かしら社会的・身体的等のご苦勞をされている方が多いので、大変なのは重々わかりますが、少しでも丁寧にお話を聞いて何とか救済できる方向で対応していただけたらと思います。

このように、オンブズマンとしては、大したことはできていないとは思いますが、せめて担当することになった件について、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のかなと思っております。

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ので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」

水上 理

1 当職は、保健福祉オンブズマン就任2年目となり、2件の案件を担当しました。

2 1件は、自らの叔父の成年後見事件についてあまり情報を得られなかった申立人が、板橋区社会福祉協議会の対応の不備を主張した案件です。

実際に成年後見業務に携わる身からすると、自らが成年後見人に就任した場合、早急に親族の方と連絡を取りたいものです。不足しがちな被後見人に関する情報を親族の方から得たいからです。

本件でも、就任した成年後見人に早めに申立人の存在を伝える手立てを講じていれば、その成年後見人から申立人に対し早々に連絡が行ったと考えられます。そうすると、申立人が情報不足のため不満を覚えることはなかったのではないかと思われました。

3 もう1件は、高齢で持病のある実父と2人暮らしの申立人が、実父の利用する通所施設に対する、自らが新型コロナウイルスに感染した際の対応についての苦情を申し立てた案件です。

申立人らは、もともと非常事態に対し脆弱な冗長性のない暮らしをしていましたが、申立人の新型コロナウイルスへの感染で弱点が露呈し、申立人と施設側の双方が場当たりの対応をせざるを得なくなりました。それに伴って両者間の不信感が高まっていったという案件です。行政も含め非常時への対応をより準備しておけばと悔やまれる案件でした。

4 当職の勉強不足のため、適切な意見を述べることができたか疑問なしとしません。ですが、少しでも申立人の話をお聞きすることで、申立人の不安感、不信感を癒やすことができれば幸いと考えております。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

松岡 洋子

令和5年度より、板橋区のオンブズマンとして活動させていただき、1年が経ちました。残念ながら、この1年間、私が直接担当した案件はありませんでしたが、報告会等でさまざまな案件についての報告を聞く機会がありましたので、その際の所感を述べさせていただきたいと思います。

まず、苦情申立の背景には、ある用語や行動の意味に対する理解が食い違っているなどして、いわゆる「ボタンの掛け違い」が生じている案件が少なくないという印象を受けました。そうした行き違いのなかで、申し立て人は「話を聞いてくれない」「排除された」という感情を抱き、事業者もまた「そんなことは言っていないのに、、、」と負の感情を持つようになっておられました。こうしたなかで、権利擁護という側面はさることながら、感情的なもつれをまずは和らげることが重要であり、そのためにも、しっかりと「聴く」という傾聴の態度がいかに重要であるかを痛感いたしました。それだけでなく、短時間で信頼関係を構築できるような態度に気をつけることも重要だと思いました。

一方で、双方の言い分が異なっており、「事実確認ができない」という案件もありました。オンブズマンは「事実認定を行なう権限はない」とされているのですから、「事実確認ができない」場合は、「判断しかねる」という結論になります。非常に難しい局面に出くわすこともある仕事だということを知り、より客観性を担保するためにも、一人で判断せず、他のオンブズマンの方に相談するなどの協働性についても考えさせられました。

次年度も、保健福祉オンブズマンとして活動させていただきますが、申立人と事業者の双方に対して、「聴く」ことに力を注ぎ、公平・中立な立場で判断していけるように努めてまいりたいと思います。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

永房 典之

本年度（令和5年度）より保健福祉オンブズマンを拝命し、約1年になります。まずは「公正・中立」を意識し、その上でどう区民がかかわる保健福祉サービスの向上に貢献できるのか、オンブズマンとしてまさに試行錯誤のなかでの取り組みであったと活動を振り返っております。

保健福祉オンブズマンの事例として2つの案件を担当しました。どちらも客観的な事実については「公正・中立」を意識して聞き取り、当事者のお気持ちについてはできる限り傾聴と共感的理解をもって聞き取るよう努めました。

2つの案件は申立者も事業所も異なりますが、申立者それぞれの方が区民として生活を送るなかでたいへんなお気持ちを抱えられていたことがうかがわれました。そして、申立てを受けて調査をさせて頂いた区内の事業所でも、実際に聞いてみないとわからなかった事情に触れることができました。申立者と事業所の双方のお話を聞いていくなかで、事実が一致するところ、逆に不一致するところが出てくることもあり、こういった場合に保健福祉オンブズマンは事実認定を行う立場にはないため非常に悩ましい立場となります。

このような難しい状況もありますが、保健福祉オンブズマン制度は、ご本人の申立てがあった際には、適切な手続きを経て聞き取りと調査を実施し、区民の方が実はこんなに困っているということをお聞きし、事業者側にもそれを伝えて事実確認を行うことで、あらためてわかること、区の行政サービスの課題や改善点の気づきにつながる可能性があります。

このような意義のある区の保健福祉オンブズマン制度を通じて、区民の方にとっての区の行政サービスの向上につながるよう、今後も精進を重ねていきたいと思っております。

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て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

令和6年度より区民の利便性向上のため福祉部の組織改正を行い、一つの福祉事務所として転換いたしました。今後、福祉に関する相談、受付について区民の関心が高まる事が予想されます。

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事が予想されます。

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

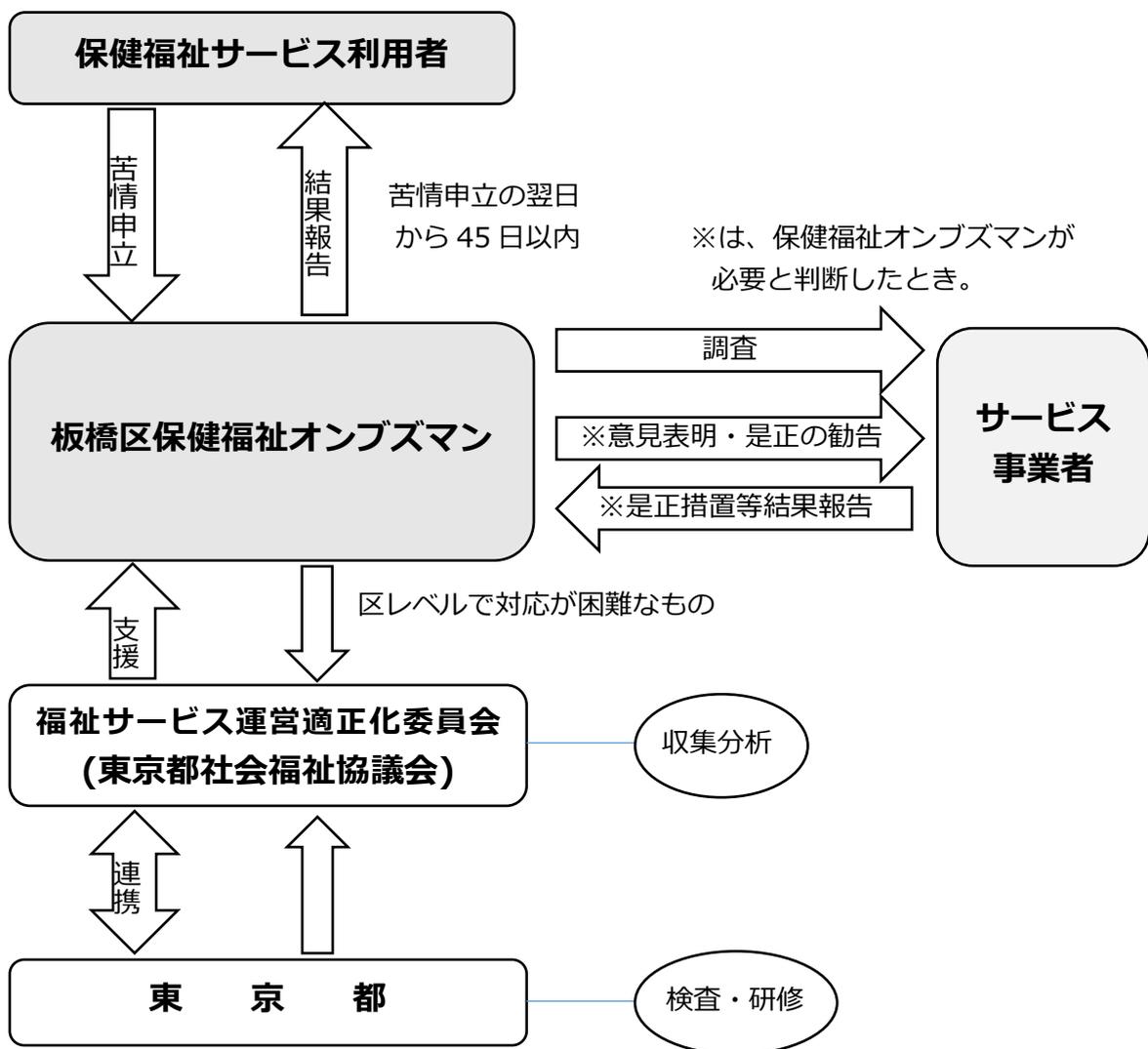
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

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	15 (1)	17	28 (2)	18 (1)	25 (1)	17 (1)	36 (1)	19 (1)	29 (3)	20 (1)	19	34	277 (12)
来庁	14 (1)	12	12	9	10 (2)	7	14	11	14	15	9	12	139 (3)
その他		1											1 (0)
計	29 (2)	30 (0)	40 (2)	27 (1)	35 (3)	24 (1)	50 (1)	30 (1)	43 (3)	35 (1)	28 (0)	46 (0)	417 (15)

※()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	9 (2)	2	11 (2)	6 (1)	14 (3)	6 (1)	6 (1)	5 (1)	7 (3)	5 (1)	3	7	81 (15)
相談	6	4	4	4	2	4	7	4	6	3	2	4	50 (0)
その他		2	1				1		1				5 (0)
計	15 (2)	8 (0)	16 (2)	10 (1)	16 (3)	10 (1)	14 (1)	9 (1)	14 (3)	8 (1)	5 (0)	11 (0)	136 (15)

※()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		2		2	2 (1)			1	2				9 (1)
介護保険制度	2		2 (1)		5 (1)	2	1	1		3	1	1	18 (2)
保健衛生	2				1	1	2				1		7 (0)
障がい者福祉	4 (1)	1	4	4 (1)	6	2	2	2 (1)	4	2	1	3	35 (3)
低所得者福祉	6 (1)	5	3	2		3 (1)	5 (1)	3	5 (2)	3 (1)	1	4	40 (6)
児童福祉	1		4 (1)	1	2 (1)	1	2	2	1 (1)		1	3	18 (3)
ひとり親福祉													0 (0)
その他			3	1		1	2		2				9 (0)
計	15 (2)	8 (0)	16 (2)	10 (1)	16 (3)	10 (1)	14 (1)	9 (1)	14 (3)	8 (1)	5 (0)	11 (0)	136 (15)

※()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	1	2								6

(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	0	2	1	1	1							6

(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													0
障がい者福祉					1								1
低所得者福祉	1		1										2
児童福祉				1									1
ひとり親福祉													0
その他													0
計	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6

(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													0
文書による申し入れ		1		2	1	1	1						6
口頭による申し入れ													0
調査の打ち切り													0
申立の取り下げ													0
その他													0
計	0	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	6

VI 苦情事例

	相談事例	事務局対応
高齢者福祉	生計困難者等に対する負担軽減事業の周知がされていないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達
介護保険制度	介護事業所の薬の紛失について	申立受理・オンブズマン意見表明
	ケアマネージャーに対する指導権限の部署について	相談者に介護保険の苦情相談部署を案内
障がい者福祉	成年後見人制度に関する社会福祉協議会の対応について	申立受理・オンブズマン意見表明
	健康福祉センターの窓口対応について	申立受理・オンブズマン意見表明
	補装具の申請手続きが進まないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達・申立書類交付
低所得者福祉	福祉事務所が保護申請の結果通知を出さないことについて（令和4年度からの継続）	申立受理・オンブズマン意見表明
	福祉事務所長の発言と個人情報の漏洩について	申立受理・オンブズマン意見表明
	生活保護費の支給日前倒しについて	相談者の苦情を苦情先に伝達
	紛失したお金の再支給について	相談者の苦情を苦情先に伝達
	転居の可否に対する回答がないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達
	保護費の管理に親族が関われないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達
	生活保護に関する質問をしているのに福祉事務所が答えないことについて	申立書類受領・面談は令和6年度予定
	児童福祉	子どもと保護者に対する保育園の対応について
児童福祉	児童相談所が子どもを返してくれないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達・申立書類交付
	園児の安全管理がされていないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達

Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

1 福祉事務所が保護申請の結果通知を出さないことについて

苦情申立の 対象機関	福祉事務所
苦情申立の 趣旨	不可抗力で食費に事欠く状況となり、家具什器費や食糧費の保護申請を提出したが却下された。却下理由に納得できずケース診断会議のやり直しを訴えた。ケース診断会議はやり直されたが、却下の結果に変わりがないからと結果通知が出されていない。
オンブズマンの 対応	福祉事務所に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマンの 見解	<p>保護申請の却下という結論は同じとしても、その結論に至る理由付けは当然に違ったものになるはずである。したがって、再度却下通知書を出す必要はあったのではないかと思われる。</p> <p>また食費を事欠くような事態に陥った状況においては、何らかの代替措置が取られてもよかったのではないかと思われる。</p>

2 成年後見人制度に関する社会福祉協議会の対応について

苦情申立の 対象機関	社会福祉協議会
苦情申立の 趣旨	<p>申立人が親族のために成年後見人制度の利用を考えるも社会福祉協議会から申立人を遠ざけるような対応（説明を拒む、連絡をしない等）をされた。</p> <p>また、プライバシーを保てない場所で話をさせられたうえ、退職者のセレモニーに参加を強いられた。</p>
オンブズマンの 対応	社会福祉協議会に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマンの 見解	<p>社会福祉協議会は相談を受け付けるところであり、実際に手続を担当する役割ではない。したがって、社会福祉協議会がその立場として申立人を遠ざけたとは考えがたく、申立人は、社会福祉協議会の種々の不手際が重なって不愉快な思いをしたのだろうと考えるのが自然である。</p> <p>本件の事態は、適切な相談室があればかなり防げたのではないかと思われる。そのため、当オンブズマンは、社会福祉協議会に対し、今後も相談室の確保に尽力されるようお願いするものである。</p>

3 福祉事務所長の発言と個人情報の漏洩について

苦情申立の 対象機関	福祉事務所
苦情申立の 趣旨	福祉事務所長が公的な場で食料提供をすると発言したので保護申請を提出したが却下された。 家具什器費の支給が前提なら電話してもよいと福祉事務所には伝えていたところ、福祉事務所が申立人宅の管理会社に福祉事務所を名乗って架電したため、管理会社に申立人が生活保護受給者であると分かってしまった。
オンブズマンの 対応	福祉事務所に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマンの 見解	生活保護法の支給項目にないため食料提供ができない以上、福祉事務所側としては公的な場で発言すべきではなかったといえる。申立人としても、これに期待を抱いてしまうからである。 情報漏洩の件については、福祉事務所側は前提条件については聞いていないと言い、見解の不一致があった。架電の条件や架電の記録について事実の確認ができず、判断ができかねた。

4 子どもと保護者に対する保育園の対応について

苦情申立の 対象機関	保育園
苦情申立の 趣旨	子どものケガが連日続いており、保育園側と面談を行ったが、保育園の対応が改善されなかった。申立人への対応および子どもへの対応を改めて欲しい。 子どもの様子を見て「精神科に行った方が良いのではないか」と言われた。
オンブズマンの 対応	保育園に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマンの 見解	申立人と本事業者の間で認識の不一致が見られたが、保育園である本事業者は、利用者のニーズに応えるべく少しでも質の高い保育サービスの提供を目指し、日々努力を行っている様子も伺える。その上で、本事業者には、保護者にとって子どもの安全面への心配がとて大きいこと、子どものメンタルヘルスや発達への意識が非常に高いであろうという点を十分に考慮した対応をお願いしたい。 また、どうしても必要な場合があり、外部の専門・関係機関との連携や協働を図る上で、保護者とかかわる際には、より丁寧な傾聴と説明、保護者の気持ちに寄り添ったコミュニケーションを心掛けて頂くようお願いしたい。

5 介護事業所の薬の紛失について

苦情申立の 対象機関	介護事業所
苦情申立の 趣旨	<p>家族が介護事業所のショートステイを利用したが、その際に介護事業所側が薬を紛失した。当初は薬の紛失を認めなかったが、薬の紛失を否定できないと主張を変えた。</p> <p>介護事業所とのやり取りの中で、不愉快な思いをした。</p>
オンブズマンの 対応	<p>介護事業所に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。</p>
保健福祉 オンブズマンの 見解	<p>当オンブズマンは、申立人と事業者との間において認識の異なる事実関係についていずれであるか認定すべき立場にはなく、薬の紛失が事実であるのかについては意見を表明しない。</p> <p>事実関係に対する評価は、事業者側の立場で見るか、申立人側の立場で見るか、第三者の立場で見るかで変わってくるものであるが、事業者がもう少し早く申立人や第三者の立場に立って事実の評価を再検討しても良かったのではないかと思われる。</p>

6 健康福祉センターの窓口対応について

苦情申立の 対象機関	健康福祉センター
苦情申立の 趣旨	<p>健康福祉センターに架電した際に、対応した職員より高圧的な対応で早く電話を切ろうとされた。以前紹介された以外の医療機関の紹介を求め、再度架電しても紹介してくれなかった。</p> <p>健康福祉センターとしての役割を果たして欲しい。</p>
オンブズマンの 対応	<p>健康福祉センターに訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。</p>
保健福祉 オンブズマンの 見解	<p>健康福祉センターでは、利用者にあったニーズに応えるべく日々業務に取り組んでいる様子も伺えたが、今後は、利用者の個別事情や不安を考慮した対応を心掛けてほしい。新たな医療機関の情報提供を求められた際は、条件に合う医療機関が限られているため、現時点では該当する医療機関の情報提供が難しいが、今後新たな情報が得られた際には申立人に連絡をしたいと考えていることを伝える。その上で、申立人のニーズに合いそうな医療機関を健康福祉センターでも一緒に探していこうとする姿勢があることを電話の問い合わせ時に、よりわかりやすく丁寧に示せると良いのではないだろうか。</p> <p>今後の保健福祉サービスの向上と充実のために、保健福祉サービスにかかわる情報連携や協力がより一層進むことを期待したい。</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
1	R 5.7	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	
2	R 5.7	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和4年度運営状況	・区民	区全域
3	R 5.7	「令和4年度板橋区保健福 祉オンブズマン報告書」の 配付	・区関連部署 ・苦情処理機関	約192部
4	R 5.7	報告書のホームページ掲載 に関する案内文送付	・苦情処理機関 ・公私立福祉施設	約242部
5	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)

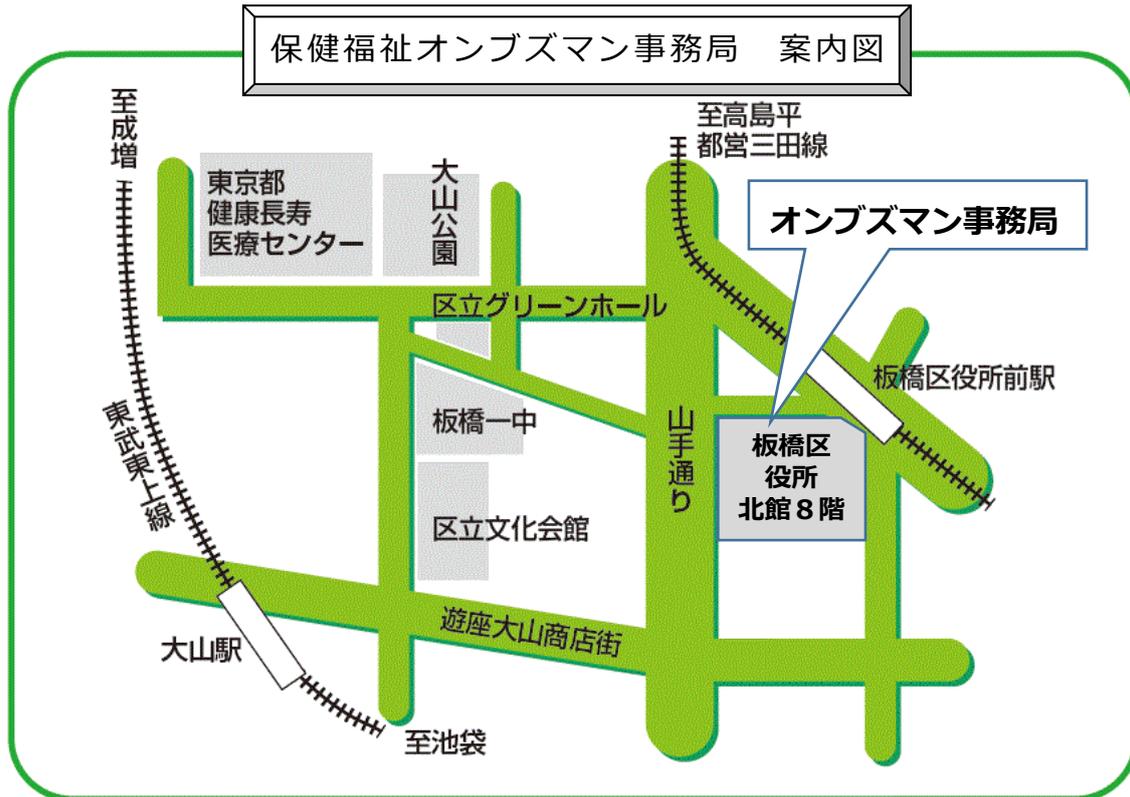
1 この規則は、令和3年4月1日から施行する。

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5年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和5年4月～令和6年3月)

刊行物番号

R06-35

再生紙を使用しています

発行 令和6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