

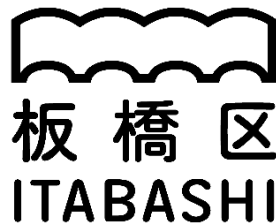
令和7年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和7年4月～令和8年3月)

令和8年7月

板橋区保健福祉オンブズマン



【目次】

I	令和7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 水上 理	2
	オンブズマン 永房 典之	4
	オンブズマン 内木 尚志	5
	オンブズマン 松本 なるみ	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	担当部署での窓口対応における説明の不備について	13
2	板橋区子ども家庭総合支援センターにおける一時保護後の対応について	13
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	14
2	保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況	14
IX	参考資料	
1	東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例	15
2	東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則	18

I 令和7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28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25回目となります。

令和7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203件で、苦情申立受理件数は2件（うち1件は令和6年度からの継続案件）でした。

苦情申立を受けた案件は障がい者福祉制度に関するものが1件、児童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について雑感」

水上 理

1 当職は、昨年度は保健福祉オンブズマン就任4年目、2期目の最終年となりましたが、割当てはありませんでした。

2 これまでの活動につき、まとめ的に雑感を申し上げます。

まず、事案の問題点の把握は、それほど難しくないということです。

これは、当職が弁護士ということもありますが、利用者と事業者双方の言い分を聞いていれば自ずから問題点は上がってくるものです。

この点に関連して、よく、オンブズマンには事実認定をする権限はないということが言われますが、そのことはほとんど問題点の把握に負の影響は及ぼさないと思います。実は内心には一定の心証があるわけで、その心証を言わないようにする方便として事実認定権限がないことを強調することはよくありますし、紛争解決の現場では、分からないこと、曖昧なことがあるからこそ紛争解決がうまくいくのがひとつの真実です。

他方、その問題点を踏まえて、解決策を提言することは、当職には荷が重いものでした。やはり、消極的に問題点を指摘することを超えて、積極的な方策を提言するには福祉に対する広範かつ深い理解が必要であり、率直に言って当職にはその点の自信はありませんでした。

そうだとすると、この制度の運用としては、案件を複数のオンブズマンに配点し問題点を把握する役と解決策を考える役を別にする、というのもひとつのあり方だろうかと思います。

3 もうひとつ申し上げたいことですが、オンブズマンの活動は事務局の皆様
に支えられなければ成り立ち得ないことです。浅学非才な当職が、これまで
4年間曲がりなりにも職務を全うできたのは、ひとえに事務局の皆様のお力
添えのお蔭です。本当にありがとうございました。

4 以上、種々勝手なことを申し上げました。

ともあれ、当職が関わってきた案件の申立人の方々が、少しでも幸せに向
かっていればと願い、筆を擱きたいと思います。

以 上

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

永房 典之

保健福祉オンブズマンとしての活動では、区民の保険福祉サービスの向上に貢献できるよう「公正・中立」を意識し、さまざまな想いを感じている区民の立場に寄り添いながら取り組んできました。

保健福祉オンブズマンとしてかかわった案件の事例では、区民の申立てを理解し、その申し立てはどのような契機や経緯で申請されたのか、時系列や客観的な事実を確認しながら、利用者の方にはその切実な想いにできるかぎり傾聴や共感的理解につとめ、事業所については業務の直接の従事者や上役からの聞き取りも行い、適切なサービスが提供されているのかの確認を行いました。

区民からの申立てがあった際には、必要な手続きを経て申立人と面談を行い、事業所への調査を実施していきませんが、直接に話をうかがっていきますと、書類だけではわかりにくかった状況、特に当事者の方の切なる事情が見えてくることがありました。申立者、事業所の方の双方のお話を聞いてみると、事実の一致もあれば、逆に不一致と思えることもありました。特に不一致がある場合には、事実認定を行う立場ではない保健福祉オンブズマンにとっては、たいへん悩ましいことでした。

このように保健福祉オンブズマンは、事実認定はできないものの、保健福祉オンブズマンとして申立人との面談や事業所への調査を実施することで、あらためてわかることがあります。特に、現在の区の行政サービス上の課題や改善すべき点に気づくことがありますので、有識者としてその課題や改善方法について提言を行うことは重要な役割だと認識しております。

今後も区の保健福祉オンブズマン制度を通じて、少しでも区民の皆様のお役に立てる行政サービスの向上につながるよう努めていきたいと思えます。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

内木 尚志

令和7年度より保健福祉オンブズマンを拝命いたしました。この1年間は苦情申立てについて直接対応した案件はありませんでしたが、これまで報告書に掲載されている苦情申立の具体的な事例から感じたこと、今後オンブズマンとして活動する上で大切にすべきと考えることを、以下述べさせていただきます。

まず、苦情内容としては、保健福祉サービス利用者が、事業者から説明を受ける内容面・時期の面で不満を抱くケースが多いと感じました。事業者としては一定の説明をしたつもりでも、サービス利用者としてはその内容を十分理解できる説明は受けていないということになり、認識の齟齬が生じてしまうようです。事業者の方は利用者にサービス内容等の理解をしてもらった上でサービスの利用をしてほしいと考えていると思われますが、多くの案件を抱えている等の事情から、利用者が真に求める説明に費やす時間や労力をかけられないという制約があるのかもしれません。しかし、そのために苦情対応に追われることになれば、結局利用者へのサービス提供に注力できないことになります。保健福祉サービスを提供する側、受ける側双方の思いがスムーズに形になるように意思疎通が大切なのだらうと感じました。

次に、上記の説明に関する十分な意思疎通の実現は簡単なことではないのであらうと感じました。保健福祉サービス事業者・利用者の皆さんは、実際の現場においてそれぞれの立場で、一筋縄ではいかない状況の解決のために対応されていることでしょう。オンブズマンは、双方から丁寧に事情を聴き取って検討した上で見解を出さなければ、公正・中立な立場で関わるオンブズマン制度への信頼に関わることになります。このことを肝に銘じて活動をしなければならないと考えております。

「保健福祉オンブズマン活動を振り返って」

松本 なるみ

令和7年度より板橋区オンブズマンを拝命し、初年度に1件の苦情申立てを担当いたしました。

本年度に対応した事例を振り返りますと、支援の内容そのもの以上に、支援過程における関係性の構築や情報共有の在り方が重要な課題として浮き彫りになりました。

本件においては、支援機関と利用者との間で、支援の方向性や進め方に関する認識のずれが生じ、その結果として不信感が徐々に蓄積されていった経過が認められました。支援自体は一定程度進められていたものの、その進捗や見通しについて十分な共有がなされなかったことにより、利用者側の不安や不満が増幅されたものと考えられます。

また、支援に対する期待や優先順位が一致しないまま進行したことも、相互理解を困難にした要因の一つであったと考えられます。特に、直接的な対話の機会が十分に確保されなかったことは、関係性の悪化を招く一因となったと感じております。

この事例から、支援においては単に方針を示すだけではなく、その意図や進行状況を丁寧に説明し、関係者間で共通認識を形成していくことが不可欠であると強く認識いたしました。また、相手を感じている困難や不安に寄り添う姿勢こそが、信頼関係の基盤となるものであると、改めて実感いたしました。

さらに、複数の関係機関が関与する場合には、それぞれの役割や支援内容を明確にし、連携体制を整理したうえで進めていくことが重要であると考えられます。そのような枠組みが十分に共有されていない場合には、関係者間の認識のずれが生じやすくなるものと考えられます。

本事例は、特定の対応の適否を問うものというよりも、支援のプロセス全体における「伝え方」や「関係づくり」の重要性を示唆するものでした。今後は、支援内容の充実に加え、情報共有の工夫や対話の促進といった側面にも、より一層配慮し、信頼関係を基盤とした支援の実現を目指していく必要があると考えております。

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

地域共生社会の実現に向けて、包括的な支援体制を整備するため、区では令和8年度より「重層的支援体制整備事業」を実施します。近年、顕在化している複雑化・複合化した課題や既存の制度では対応が困難な課題に対し、関係機関が連携し、当事者に寄り添った支援を行う重層的な支援体制を整備し、「誰一人取り残さない社会」をめざします。

今後、保健福祉に関する相談、受付について区民の関心が高まり、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

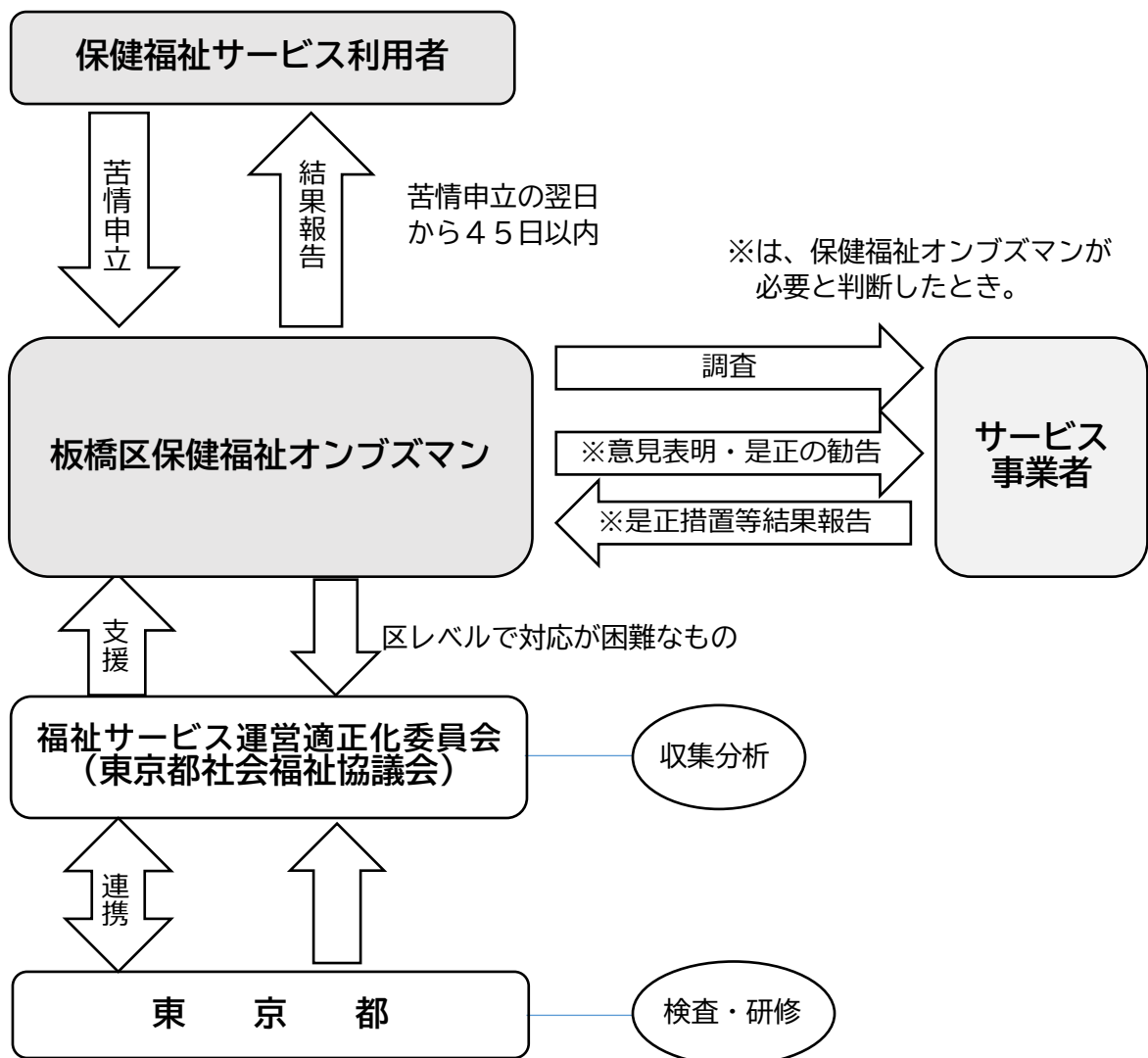
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

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	12	9 (1)	6 (1)	14 (2)	7 (2)	15 (3)	17 (2)	12	16	19	11	12	150 (11)
来庁	1	3		4 (1)	1 (1)	4 (1)	2	6	2	7	4 (1)	2	36 (4)
その他	2		3	4	3	2					1	2	17 (0)
計	15 (0)	12 (1)	9 (1)	22 (3)	11 (3)	21 (4)	19 (2)	18 (0)	18 (0)	26 (0)	16 (1)	16 (0)	203 (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。

※令和7年度より何度も同じ内容の相談を行う等の案件についてはカウントしていない。

(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	8	6 (1)	1	13 (3)	8 (2)	15 (3)	8 (1)	9	11	21	10 (1)	15	125 (11)
相談	5	4	6 (1)	8	3 (1)	3 (1)	8 (1)	6	4	3	5	1	56 (4)
その他		1	1	1					1				4 (0)
計	13 (0)	11 (1)	8 (1)	22 (3)	11 (3)	18 (4)	16 (2)	15 (0)	16 (0)	24 (0)	15 (1)	16 (0)	185 (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	3	1	3	2						7	5		21 (0)
介護保険制度					5 (1)	1 (1)	1 (1)	2	1		1	2	13 (3)
保健衛生			1								1		2 (0)
障がい者福祉	3			5 (2)	5 (2)	4	2	3	6	5	2	3	38 (4)
低所得者福祉	6	6 (1)	3 (1)	6 (1)		11 (2)	7 (1)	5	6	5	3	9	67 (6)
児童福祉				4		2 (1)	3	1	1	6	2 (1)		19 (2)
ひとり親福祉							1				1		2 (0)
その他	1	4	1	5	1		2	4	2	1		2	23 (0)
計	13 (0)	11 (1)	8 (1)	22 (3)	11 (3)	18 (4)	16 (2)	15 (0)	16 (0)	24 (0)	15 (1)	16 (0)	185 (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							2

(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							2

(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													0
介護保険制度													0
保健衛生													0
障がい者福祉					1								1
低所得者福祉													0
児童福祉						1							1
ひとり親福祉													0
その他													0
計	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

(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			1			2
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	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2

VI 苦情事例

	相談事例	事務局対応
介護保険制度	サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）の苦情について。	介護保険苦情相談室を案内。
	ケアプランの提供の不備について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	介護タクシーの運転手からの暴言等について。	具体的な被害の訴えがあるため警察署での相談を案内。
障がい者福祉	障がい者グループホームにおける家賃補助について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	心身障害者医療費助成に係る説明の不備について。	申立受理・オンブズマン意見表明。
	障がい者グループホームにおける安否確認の運用について。	グループホームの定めるルートで相談するよう助言。
	介護事業所の閉鎖に伴う不利益について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
低所得者福祉	生活保護受給中における遡及年金について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	福祉課ケースワーカーの業務遅れについて。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	生活保護費における医療券の継続について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	生活保護受給中における収入申告及び収入認定について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	福祉課ケースワーカーの担当変更について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
	生活保護の申請後における保護費の速やかな支給について。	相談者の苦情を苦情先に伝達。
児童福祉	子ども家庭総合支援センターによる一時保護後における支援会議の速やかな開催等について。	申立受理・オンブズマン意見表明。
	子ども家庭総合支援センターによる一時保護における早期解除について	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 担当部署での窓口対応における説明の不備について

苦情申立の 対象機関	障がいサービス課
苦情申立の 趣旨	障がいサービス課は身体障がい者の手帳交付に際して、窓口で心身障害者医療費助成の説明に不備があった。
オンブズマン の対応	障がいサービス課に訪問し、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	障がいサービス課は、手帳交付時に区民の立場に立って可能な限り、チェックリストを用いる等の丁寧な説明及び温かく親身になる対応を心掛けてほしい。

2 板橋区子ども家庭総合支援センターにおける一時保護後の対応について

苦情申立の 対象機関	板橋区子ども家庭総合支援センター
苦情申立の 趣旨	板橋区子ども家庭総合支援センターでの一時保護後において支援会議の速やかな開催及び、児童の障がい特性と家族状況を踏まえた一貫した支援体制の構築と支援方針の策定を要望する。
オンブズマン の対応	板橋区子ども家庭総合支援センターに訪問し、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。
保健福祉 オンブズマン の見解	児童本人の安心と保護者家族の安定を両立させる包括的支援体制の推進と情報共有の改善、コミュニケーションの再構築、専門機関との連携等の取組を通じて、支援を受ける家族が安心して相談できる環境を板橋区子ども家庭総合支援センターが整えていくことを期待する。

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	事業名	対象者	規模
1	R7.7	高齢者・シニア世代生活ガイドブック	・高齢者	約9000部
2	R7.12	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和6年度運営状況	・区民	区全域
3	R7.12	「令和6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 ・苦情処理機関等	約140部
4	R7.12	報告書のホームページ掲載に関する案内文送付	・公私立福祉施設 ・苦情処理機関等	約470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（平成28年3月22日東京都板橋区条例第1号）

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。

(個人情報の保護)

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、個人情報の保護に関する法律(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
- (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、福祉部福祉総務課に事務局を置く。

(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10月28日東京都板橋区規則第84号)

この規則は、令和4年11月1日から施行する。

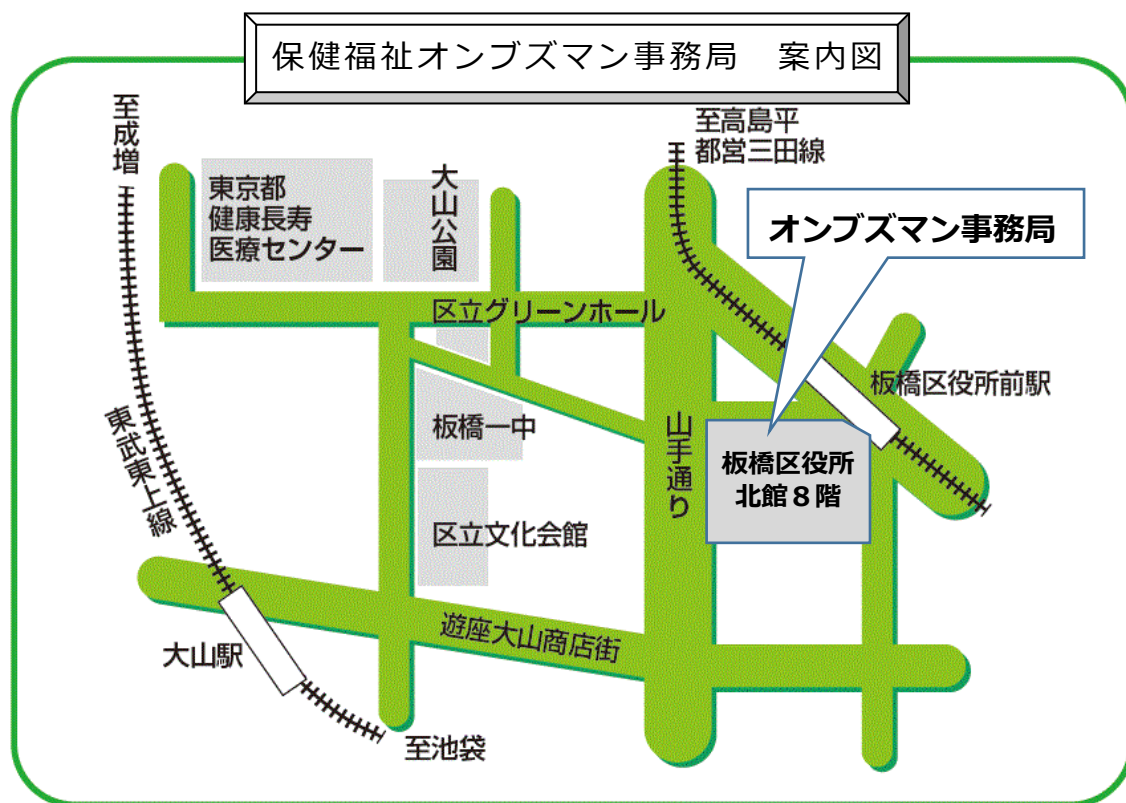
付 則（令和5年3月27日東京都板橋区規則第39号）

この規則は、令和5年4月1日から施行する。

付 則（令和8年3月26日東京都板橋区規則第30号抄）

（施行期日）

- 1 この規則は、令和8年4月1日から施行する。



令和7年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和7年4月～令和8年3月)

刊行物番号

R08 - 40

再生紙を使用しています

発行 令和8年7月

板橋区福祉部福祉総務課 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