

平成30年度

**小金井市福祉サービス苦情調整委員
運 営 状 況 報 告 書**

(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

令和元年5月

小金井市福祉サービス苦情調整委員

目 次

ページ

苦情調整委員の活動を振り返って

平成30年度の活動を振り返って

坂井 愛

この1年をふりかえって

藤田 太郎

| | |
|----------------------------|----|
| 第1 「福祉サービス苦情調整委員制度」について | 1 |
| 第2 運営状況の概要 | 1 |
| 1 苦情申立ての受付状況 | |
| 2 苦情申立ての対応状況 | |
| 3 その他 | 2 |
| (1) 制度の周知 | |
| (2) 福祉オンブズマンの情報収集 | |
| (3) 窓口対応研修 | |
| (4) 福祉オンブズマンの勤務状況 | |
| 第3 苦情等の状況 | 4 |
| 1 月別苦情等受付状況 | |
| 2 内容別苦情等受付状況 | 5 |
| 3 苦情申立て処理状況 | |
| 4 意見表明 | |
| 第4 苦情事例等 | 6 |
| 1 苦情等の概要 | |
| (1) 一覧表 | |
| (2) 各事例概要 | |
| 2 管轄外苦情相談等 | 10 |
| 3 相談に至らなかった電話・来所等 | 11 |
| 参考資料 | 12 |
| ○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例 | |
| ○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例施行規則 | 17 |
| ○ 小金井市オンブズマンのクレド | 19 |
| ○ 小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ | 20 |
| ○ 収集した文献資料等 | 21 |
| ○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿 | 23 |

平成30年度の活動を振り返って

坂井 愛

平成30年度は、「気配り」の重要性を感じる1年でした（自戒の念を込めて）。

以下に当職が担当した2つの事案を紹介します。

<事案1 体調不良のAさんに対する「気配り」>

体調不良の中で来所したAさんに、必要事項を記載して申請書類を提出してもらったところ、後日、Aさんより、来所した日は体調不良であり、そのことを伝えていたにもかかわらず担当者は手続を進めた、担当者から申請書類の内容について説明を受けた覚えはないし、申請書類も無理に記載させられた等として苦情が申し立てられた事案がありました。

当職にてAさんや担当者から事実の聴取をしたところ、担当者としては、Aさんの体調不良に気が付き、Aさんの体調に配慮した上で、丁寧な説明を心掛けていたようです。

この事案において、担当者の対応に不適切などころはないと考えますが、一步進んだ「気配り」として、Aさんに対して別日程の提案をするといった対応をとることができたのではないかと感じた事案でした。

<事案2 手続変更を希望するBさんに対する「気配り」>

手続の変更を希望する場合には変更のための書類を提出する必要があるところ、Bさんとしては、手続変更のために必要となる提出書類があるとは知らず、手続をしなくても変更になると考えていたため書類の提出をせず、一方で、担当者としてもBさんからの書類

の提出がなかったため変更の手続をしなかったという事案において、後日、変更手続きが必要となることを知ったBさんから、変更手続きに必要な提出書類があるのであれば、そのための案内をすべきであった等として苦情が申し立てられた事案がありました。

この事案において、必要書類の提出がなされていないのであるから変更手続きをしなかったという担当者の判断に不適切なところはないと考えますが、一歩進んだ「気配り」として、Bさんに対して、手続の変更を希望する場合には書類の提出が必要になる旨の声かけをするといった対応をとることができたのではないかと感じた事案でした。

もちろん、上記2つの事案で述べた対応は、苦情申立があった後に、苦情申立人や担当者から聴取した事実を前提に、『このように対応しておけば苦情に繋がる可能性が低かったのではないか』という“振り返り”に基づくものです。

また、“振り返り”をした後の“改善”についても、事案によりケースバイケースにならざるを得ないと思います。

しかしながら、担当者一人一人が、あと一步の「気配り」を心掛けることは、AさんやBさんを含めた市役所利用者にとってのみならず、市役所にとっても意義あることと考え、2つの事案を紹介させて頂きました。

最後に、私自身、あと一步の「気配り」を心掛け、また、“振り返り”と“改善”の繰り返しを忘れず、今後も福祉オンブズマンの職務に従事する所存でございます。

以 上

この1年をふりかえって

藤田 太郎

1 はじめに

小金井市福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」）に就任して3年が経過しました。福祉オンブズマンは任期が3年で、再任は1回まで（最長6年）ですので、ちょうど折り返し地点を過ぎたこととなります。

ここでは、この1年をふりかえって、印象に残ったできごとや、今後の課題などについて述べてみたいと思います。

2 苦情相談

平成30年度に福祉オンブズマンが取り扱った苦情相談の件数は10件であり、そのうち私が担当した件数は5件でした。

平成30年度の苦情相談は、それ以前と比べて、行政の窓口担当者の言動そのものに関するテーマが多かったように思います。

窓口対応における「気配り」の重要性については、坂井愛委員がこの報告書で述べていらっしゃるので繰り返しません。苦情を生まない窓口対応とは、どうあるべきなのか。窓口担当者の一人一人が、「振り返り」と「改善」のサイクルの中で、それを身に付けてスキルアップしてほしいと思います。

3 相談に至らなかった電話・来所等

平成30年度の相談に至らなかった電話・来所等の件数は25件でした。

今年も、電話や来所の対応をするオンブズマン事務局の職員お二人が、苦情として受け付けられるものとそうでないものを的確に峻別し、対応して頂きました。また、これらの事案について、福祉オンブズマン以外にどのような窓口が適切なのか、また、どのような福祉・行政サービスが適応するのか、オンブズマン事務局のお二人とディスカッションし、また資料や情報を検索することで、知見を深める題材としました。

4 窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」の実施

平成30年度は、平成31年2月6日に、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施しました。今回は、「裁判例から考える 窓口トラブル予防と対応」と題して、福祉サービスの窓口対応が問題になった実際の裁判例を複数取り上げて講義を行いました。

研修当日は、市役所内から33名の職員の方のご出席を得て、研修を行うことができました。

研修では、題材とした裁判例の概要やポイントを講師が説明した後、受講者各自の考えをアンケート形式で回収し、その場でそれを発表して、講師が講評する、という形式をとりました。

今回の研修では、受講者の方々に、福祉サービスの窓口対応に関する法律等の規定ぶりや、裁判所の考え方に触れて頂くことを狙いとししました。また、日ごろ窓口担当業務をしている受講者同士で、窓口対応に際してのアイデアや経験を共有する機会にして頂けたと思います。

平成31年度も、窓口を担当する職員の皆様による適切かつ円滑な対応の一助となるような研修を、企画・実施したいと考えています。

5 今後の課題

福祉オンブズマンに1年間で寄せられる苦情の数は、ここ数年、おおむね10件前後で推移しています。

昨年度もこの報告書で述べたとおり、苦情の件数が多すぎることも、逆に件数が少なすぎることも、それぞれ問題があるように思います。今年度も、苦情相談の件数に大きな変動はありませんでしたが、引き続き注視して行きたいと思います。

6 結語

冒頭で述べましたように、福祉オンブズマンの任期も中間点を過ぎました。引き続き、一つ一つの苦情相談に真摯に向き合うことで、小金井市の福祉サービスのために微力を尽くしてまいりたいと思います。

第1 「福祉サービス苦情調整委員制度」について

「福祉サービス苦情調整委員制度」は、小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例（平成15年条例第8号。以下「設置条例」という。）制定から16年が経過しました。当制度は「介護福祉サービス苦情調整委員制度」として平成12年度に発足した後、平成15年度に設置条例を根拠とし福祉サービス全体を包括する制度に移行したものです。

福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」という。）は、市民の福祉サービスに関する苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案について、調査及び審査を行うとともに、その結果により、市の機関に対して意見を述べ又は是正等の措置を講ずるよう勧告し、若しくは苦情等の原因が制度そのものに起因すると認められるときは、当該制度の改善を求める意見を表明することができます。

福祉オンブズマンは、公正中立な第三者的立場により、相談者のプライバシー保護を遵守し、市民の苦情解決だけでなく、市民の福祉向上のため行政に対し建設的な意見を述べていくことを基本姿勢としています。

当市の福祉オンブズマンは、基本的な考え方として、来所や電話による相談があった場合、「まず話を聴く」という姿勢で対応しています。相談者の中には、「どこに相談に行けばよいのか分からない」という理由により訪れる方もいらっしゃるため、相談内容を整理し、福祉オンブズマンで対応できない事案は、他の相談機関を紹介するなどして、市民の手助けとなるように心掛けています。

第2 運営状況の概要

1 苦情申立ての受付状況

平成30年度に福祉オンブズマンが対応した苦情相談等の件数は10件でした。前年度と比較してみると、平成29年度は9件で相談件数は前年より1件増加しています。

内容については、「第3 苦情等の状況」に記載しています。

なお、管轄外であったり、事務局が受け付けて予約した後にキャンセル等でオンブズマンへの相談に至らなかった件数は25件でした。

2 苦情申立ての対応状況

福祉オンブズマンが処理した苦情等への対応方法は、面接によるものが10件、電話等によるものは0件でした。

苦情等の内容は、介護保険に関するものが2件、高齢者福祉0件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法0件、児童福祉0件、生活保護8件、その他福祉0件、管轄外の苦情相談が0件でした。

福祉オンブズマンは、市民の立場に立って真摯に苦情相談内容を伺うとともに、個々の事案に応じて申立人への説明、助言、市の担当部門への調査、照会、当事者間の調整等を行いその解決に努めました。

また、福祉オンブズマンは管轄外のことに関する相談事項等についても、その内容を把握し、整理した上で適切な制度や相談機関を紹介するなど、申立人の立場に立った対応に努めました。

3 その他

(1) 制度の周知

適正かつ公正な制度の運営と市民へのPRのため、市報や市のホームページに制度の内容や運営状況を掲載し、制度のリーフレットを市役所や市の施設の窓口等に備えています。福祉サービス担当各課で利用者に配布するお知らせや手引等に福祉オンブズマン制度について掲載してもらうことによる福祉サービス利用者への周知を継続しています。他に、「平成29年度福祉サービス苦情調整委員運営状況報告書」を福祉部門等の職場に配布、図書館への設置も継続し、平成29年度からは市のホームページにも掲載し、制度への理解と協力をお願いしました。

(2) 福祉オンブズマンの情報収集

苦情申立て等に迅速、的確に対応するため、福祉サービスに関する文献・資料や他の地方公共団体等の苦情対応機関に関する資料の収集と利用に努めました。

(本報告書21ページに記載)

(3) 窓口対応研修

小金井市の福祉の向上に資するため、福祉オンブズマンが講師となって、昨年に引き続き「苦情ゼロをめざして」をテーマとし、福祉部門を始め全庁の希望する職員も含めて実際の裁判例をもとに研修を行い、大変好評でした。

実施日：平成31年2月6日（水）午前10時から11時30分まで

テーマ：「苦情ゼロをめざして」

内容：「裁判例から考える 窓口トラブル予防と対応」

講師：藤田 太郎 委員

参加者：33人

(4) 福祉オンブズマンの勤務状況

福祉オンブズマンは、原則として毎週水曜日の午後1時から午後5時まで交代で勤務し、市民の苦情相談等に対応するとともに、苦情申立ての調査及び審査、職員研修会等のため水曜日以外にも適宜勤務しました。

なお、福祉オンブズマンの勤務日以外の日には、事務局職員が苦情相談等を受け付け、相談日の調整を行い、調整した日に直接福祉オンブズマンが対応しました。

第3 苦情等の状況

1 月別苦情等受付状況（管轄外を含む。）

単位：件

| 区 分 | 件数 | 市内 在住者 | 市外 在住者 | 申 立 人 | | | 受 付 方 法 | | |
|----------|----|-----------|-----------|-------|----|-----|---------|----|-----|
| | | | | 本人 | 家族 | その他 | 来所 | 郵送 | 電話等 |
| 前年からの継続分 | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 |
| 平成30年4月 | | | | | | | | | |
| 5月 | | | | | | | | | |
| 6月 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | |
| 7月 | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 |
| 8月 | 3 | 3 | | 3 | | | 1 | | 2 |
| 9月 | | | | | | | | | |
| 10月 | | | | | | | | | |
| 11月 | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 |
| 12月 | | | | | | | | | |
| 平成31年1月 | | | | | | | | | |
| 2月 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | |
| 3月 | 2 | 2 | | 2 | | | | | 2 |
| 合 計 | 10 | 10 | | 10 | | | 3 | | 7 |

2 内容別苦情等受付状況

単位：件

| 区 分 | 件 数 | 主 な 内 容 |
|-------------|-----|----------------------|
| 介 護 保 険 | 2 | 介護保険料の還付通知について、職員の対応 |
| 高 齢 者 福 祉 | 0 | |
| 障 が い 者 福 祉 | 0 | |
| 障害者総合支援法 | 0 | |
| 児 童 福 祉 | 0 | |
| 生 活 保 護 | 8 | 職員の対応、説明不足等 |
| そ の 他 福 祉 | 0 | |
| 管 轄 外 | 0 | |
| 合 計 | 10 | |

3 苦情申立て処理状況

単位：件

| 区 分 | 対 応 内 容 | 件数 |
|----------------------|---------------------------|----|
| 設置条例第5条及び第16条関係による処理 | 市長に「意見」を述べたもの | 0 |
| | 市長に改善、是正の措置を講ずるよう「勧告」したもの | 0 |
| | 市長に制度改善の「意見を表明」したもの | 0 |

4 意見表明

平成30年度は、設置条例第5条及び第16条による意見表明はありませんでした。

第4 苦情事例等

1 苦情等の概要

(1) 一覧表

平成30年度 苦情相談一覧表

| 番号 | 受付日 | 分類 | 苦情（相談等）事項 | 申立人 | 苦情 or 相談 | 所要日数 |
|----|-------|------|--------------------------|-----|----------|------|
| 1 | 3/27 | 生活保護 | 生活保護担当者の対応について | 本人 | 苦情 | 18日 |
| 2 | 6/1 | 生活保護 | 入居費用を多く取られていることに対応してくれない | 本人 | 苦情 | 20日 |
| 3 | 7/11 | 生活保護 | 担当者は正確な情報を伝えて欲しい | 本人 | 苦情 | 15日 |
| 4 | 8/21 | 生活保護 | 生活保護担当者の対応について | 本人 | 苦情 | 79日 |
| 5 | 8/21 | 生活保護 | 担当によって説明や対応が違う | 本人 | 苦情 | 58日 |
| 6 | 8/22 | 介護福祉 | 介護保険サービス利用後の市の対応について | 本人 | 苦情 | 36日 |
| 7 | 11/15 | 生活保護 | 就労支援担当者の対応について | 本人 | 苦情 | 21日 |
| 8 | 2/5 | 生活保護 | 自宅訪問時の言動について | 本人 | 苦情 | 37日 |
| 9 | 3/1 | 生活保護 | 体調不良に配慮して欲しかった | 本人 | 苦情 | 20日 |
| 10 | 3/11 | 介護福祉 | 包括支援センター職員の対応について | 本人 | 苦情 | 継続 |

(2) 各事例概要

| | | | |
|-----------|--|----------------|----|
| 番号 | 1 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 生活保護担当者の対応について | |
| 苦情・相談等の内容 | 担当の自分に対する態度が雑に感じる。担当者が不在であれば、こちらが伝えなくても、折り返しの電話をするべきなのではないか。電話や面談の時も丁寧な対応をして欲しい。 | | |
| 対応状況 | 委員と面談をし、その後事情聴取をする予定であったが、本人から連絡がなかった。後日事務局から何回か留守番電話にメッセージを残すが、連絡がなかったため終了とした。 <p style="text-align: right;">(所要日数18日)</p> | | |

| | | | |
|-----------|--|--------------------------|----|
| 番号 | 2 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 入居費用を多く取られていることに対応してくれない | |
| 苦情・相談等の内容 | 生活保護を受給しているが、入居費用を多くとられていたことに不満を持っている。担当者はそれを知らないはずはないのに、何の対応もしないのはおかしいのではないか。 | | |
| 対応状況 | 入居費用に関しては本人が民間のアパートと契約していることであり、市が介入することはできない。特に問題があれば市でも出来るだけ対応していきたいということを伝え、本人も了解して終了した。 <p style="text-align: right;">(所要日数20日)</p> | | |

| | | | |
|-----------|--|------------------|----|
| 番号 | 3 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 担当者は正確な情報を伝えて欲しい | |
| 苦情・相談等の内容 | 洗濯機が壊れそうなので社協の資金貸付について聞いてもらい、新品を買えるつもりでいたが、後日貸付は受けられないと、説明が変わった。社協の貸付条件を初めから正確に説明して欲しかった。 | | |
| 対応状況 | この貸付は、命にかかわるような緊急性の高いことや、確実に返せるという担保のある人しか申請できない等、条件は厳しく、担当者が安易に勧めることはないということ。双方の意見に食い違いがあるものの、対応に不備があるとは言えないと判断し、終了した。 <p style="text-align: right;">(所要日数15日)</p> | | |

| | | | |
|-----------|--|----------------|----|
| 番号 | 4 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 生活保護担当者の対応について | |
| 苦情・相談等の内容 | 担当CWの対応に不満。特に不満だったのは、名字の変更の際に保護費が窓口払いになったまま、振込払いへ戻す手続きをしなかったこと。上から目線で、説明が足りない。 | | |
| 対応状況 | 他にも、歯医者・病院の件、突然の自宅訪問の件、病気への配慮不足の件等が苦情として挙がっていた。双方に事情聴取した結果、対応について不備があったとは思われないが、受給方法変更の際し、必要書類提出の声掛けをするなど配慮があってもよい事案であり、担当には心配りの気持ちを忘れずにと伝え、終了した。 (所要日数58日) | | |

| | | | |
|-----------|--|----------------|----|
| 番号 | 5 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 担当によって説明や対応が違う | |
| 苦情・相談等の内容 | 通院費の申請締切日と支払日、社協の貸付、質入れについて等、担当によって対応が違う。緊急搬送された時の帰りのタクシー代がない。担当変更の際の連絡や引継ぎがないことにも不満。 | | |
| 対応状況 | 通院費の申請日程については金融機関との関係で多少ずれることもあるので、定期払い以外は担当と話しをして欲しい。その他の件についても担当から説明はあったようだが、お互いの確認のためにもコミュニケーションをとるようにとアドバイスをして終了した。 (所要日数58日) | | |

| | | | |
|-----------|--|----------------------|----|
| 番号 | 6 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 介護福祉 | 介護保険サービス利用後の市の対応について | |
| 苦情・相談等の内容 | 介護保険料の払い戻しの時効について、通知書に明記していないのは不親切である。特養ホームからの誤請求(返金)についても、市の関連施設だというのに、市職員は誠意のない対応である。 | | |
| 対応状況 | 通知書に時効の記載義務はなく、徴収方法等により時効が一律ではないので難しい。誤請求の精算については、市の関連施設であるが、契約以降は施設と本人の話となる。市としても誤請求の算定内容はデータとして把握できるが、その細かい内容については施設でないとわからない状況であった。今回のことを無駄にしないように市のほうに働きかけをしたと伝え終了した。 (所要日数36日) | | |

| | | | |
|-----------|---|----------------|----|
| 番号 | 7 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 就労支援担当者の対応について | |
| 苦情・相談等の内容 | 就労支援担当者に窓口で報告をしたにもかかわらず、後日、会ったことも話したことも否定された。不利益になるような嫌がらせに感じる。謝罪してほしい。 | | |
| 対応状況 | 予約のない窓口での短いやり取りを、担当者は覚えていなかった。そのこと自体を認識していなかったが、本人に不快な思いをさせたことについて、上司同席の二者面談にて謝罪をし、終了した。 (所要日数21日) | | |

| | | | |
|-----------|---|--------------|----|
| 番号 | 8 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 自宅訪問時の言動について | |
| 苦情・相談等の内容 | タクシー利用した通院費の請求について、事前説明がなかったので請求できなかった。他にも、担当者が自宅訪問した際に、命令口調で窓を開けるよう指示をするなど、失礼な態度がいくつかあった。 | | |
| 対応状況 | 通院費については過去に説明に基づいて請求した記録があったため、苦情とは言えないと判断した。 訪問時の言動については双方の事実が合わない部分もあるが、このような苦情が上がっていることを踏まえ、担当者には今後気を付けて欲しいと伝え、本人も了承し終了した。(所要日数37日) | | |

| | | | |
|-----------|--|----------------|----|
| 番号 | 9 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 生活保護 | 体調不良に配慮して欲しかった | |
| 苦情・相談等の内容 | 具合が悪いと伝えているにもかかわらず、生活保護費返還についての手続きを進める担当者の対応はおかしい。そのような状態では、書類の内容もよく分からないまま書類に記入させられてしまった。 | | |
| 対応状況 | 本人の体調が悪そうなので、確認をしながら丁寧に説明をしていたが、配慮が足りなかった部分もあった。担当には、体調を考慮し別日程を提案するなど、今後の対応に気をつけていくように伝え終了した。 (所要日数20日) | | |

| | | | |
|-----------|--|-------------------|----|
| 番号 | 10 | 申立人 | 本人 |
| 区分 | 介護福祉 | 包括支援センター職員の対応について | |
| 苦情・相談等の内容 | 包括支援センターの職員が突然訪問してきて、頭ごなしに母の介護認定を受けるように言われた。その後も執拗に電話を掛けてきたり、威圧的な対応があった。 | | |
| 対応状況 | 次年度に繰り越しとした。 | | |

2 管轄外苦情相談等

なし

3 相談に至らなかった電話・来所等

事務局では、水曜日に相談にお出でいただくようご案内いたしますが、なかには福祉オンブズマンへの相談に該当しないケースや事務局の対応で終わる場合もあります。平成30年度は、委員への相談に至らなかったケースが25件ありました。以下その内容一覧です。

| NO | 月 日(曜日) | 内 容 | 連絡方法 |
|----|-----------|-------------------------|------|
| 1 | 4月16日(月) | 生活保護の相談をしたい | 電話 |
| 2 | 4月18日(水) | 税金滞納の件について | 電話 |
| 3 | 4月25日(水) | 担当者に話を聞いて欲しい | 来所 |
| 4 | 4月26日(木) | 隣人に対する苦情を受けてくれない | 電話 |
| 5 | 5月1日(火) | 電話が聞き取りにくいのを何とかして欲しい | 電話 |
| 6 | 5月2日(水) | 生保受給費からの返済額について | 来所 |
| 7 | 5月14日(月) | 料理教室に参加していた女性とのトラブルについて | 来所 |
| 8 | 5月17日(木) | 隣人に対する苦情を聞いてくれない | 電話 |
| 9 | 5月21日(月) | 職員の対応について | 電話 |
| 10 | 6月1日(金) | 医師、弁護士の言動が酷い | 来所 |
| 11 | 6月6日(水) | 障がい福祉訪問介護サービス事業者について | 電話 |
| 12 | 6月15日(金) | 大家との金銭トラブルについて | 来所 |
| 13 | 8月14日(火) | 医療保護入院について | 電話 |
| 14 | 8月16日(木) | 介護保険法第203条の解釈について | 来所 |
| 15 | 8月30日(木) | グループホームの対応について | 来所 |
| 16 | 8月31日(金) | 社協貸付金の支給について | 電話 |
| 17 | 10月1日(月) | 生活保護の制度について | 電話 |
| 18 | 11月5日(月) | 生活扶助費の金額を確認して欲しい | 電話 |
| 19 | 11月16日(金) | 保護費返還についての事前説明がなかった | 電話 |
| 20 | 11月30日(金) | 市外の歯医者に通うことを許可されない | 電話 |
| 21 | 1月17日(木) | 生活保護費等の内容について | 電話 |
| 22 | 2月25日(月) | 介護保険料の算定について解釈を聞きたい | 来所 |
| 23 | 3月12日(火) | 障がい者支援施設長の対応について | 電話 |
| 24 | 3月18日(月) | 生活保護受給者の自立について | 電話 |
| 25 | 3月18日(月) | 介護ヘルパーについて | 電話 |

参考資料

小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例

平成15年3月25日
条例 第8号

(目的)

第1条 この条例は、小金井市(以下「市」という。)が実施し、又は関与する福祉サービス(介護保険法(平成9年法律第123号)に基づく介護給付等対象サービスを含む。以下「福祉サービス」という。)に関し、市長の附属機関として、小金井市福祉サービス苦情調整委員(以下「委員」という。)を置くことにより、市民の苦情に公正かつ中立の立場で迅速に対応し、福祉サービスに対する市民の信頼性を高めるとともに、福祉の一層の向上を図ることを目的とする。

(委員の組織等)

第2条 委員の定数は、2人とする。

- 2 委員の任期は、3年とし、1期に限り再任することができる。
- 3 委員が欠けた場合の後任委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員の報酬については、特別職の給与に関する条例(昭和31年条例第22号)に定めるところによる。

(委員の任免)

第3条 委員は、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉、法律等に優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

- 2 市長は、委員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委員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。
- 3 委員は、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がない。

(兼職等の禁止)

第4条 委員は、衆議院議員もしくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員もしくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

- 2 委員は、市に対して請負をする企業その他これに準ずる団体の役員又は委員の職務の遂行について利害関係を有する職業等と兼ねることができない。

(職務の内容)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 市民の福祉サービスに関する苦情の申立てを受け付け、これを調査して迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、福祉サービスに係る事案を取り上げて調査すること。

- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案(以下「苦情等」という。)について、市の機関に対し意見を述べ、又は是正もしくは改善の措置(以下「是正等の措置」という。)を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等の原因が、制度そのものに起因すると認めるときは、市の機関に対し、当該制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第1条に規定するこの条例の目的を達成するために必要な職務を行うこと。
- (6) 前各号に定める事項の処理状況を、市長に報告すること。

(委員の責務)

第6条 委員は、福祉サービスに関する市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

- 2 委員は、市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 委員は、小金井市個人情報保護条例(昭和63年条例第31号。以下「個人情報保護条例」という。)の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。
- 4 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 5 委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、前条第4号に規定する職務の遂行に基づき制度の改善を求める意見を表明する場合は、委員の合議による。
- 6 委員は、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、また、同様とする。

(市の機関の責務)

第7条 市の機関は、委員の職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力援助を行わなければならない。

(関係機関の責務)

第8条 福祉サービスを提供する事業者その他の関係機関(以下「関係機関」という。)及び調査の対象となる事案の関係人(以下「関係人」という。)は、この条例の趣旨を尊重し、委員の職務に協力するよう努めるものとする。

(苦情の申立ての資格)

第9条 苦情の申立てができる者(以下「苦情申立人」という。)は、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- (1) 現に福祉サービスの適用を受けている者又は受けようとしている者(以下「本人」という。)
- (2) 本人の配偶者又は3親等以内の親族

- (3) 本人と同居している者
 - (4) その他市長が特に必要と認める者
- (苦情の申立ての範囲)

第10条 委員に苦情の申立てができる事項は、福祉サービスに関することで苦情申立人に利害関係のある事項とする。ただし、次に掲げる事項については、申立てることができない。

- (1) 判決、裁決等により確定した事項
- (2) 裁判所において係争中の事項又は法律に基づき不服申立てを行っている事項
- (3) 委員により、すでに苦情の処理が終了している事項
- (4) 委員の行為に関する事項
- (5) 前各号に掲げるもののほか、委員が処理することが適当でないと認められる事項

(苦情の申立ての方法)

第11条 苦情の申立ては、委員に対して、規則で定める書面により行わなければならない。ただし、これによることができない場合は、口頭その他の方法により行うことができる。

(苦情の申立ての期間)

第12条 苦情の申立てができる期間は、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内とする。ただし、委員が正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(調査の開始)

第13条 委員は、苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情の申立てについて調査を開始しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 苦情の申立ての原因となった事実について、苦情申立人が利害を有しないとき。
- (2) 虚偽の申立てその他正当な理由がないと認められるとき。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、調査することが適当でないと認められるとき。

(調査の方法)

第14条 委員は、苦情等を調査する場合には、市の機関に対してその旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 委員は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、市の機関に対し、説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、もしくはその提示を求め、又は実地調査をすることができる。

3 委員は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係機関等又は関係人に対し、質問し、事情を聴取し、もしくは資料の提出又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

4 委員は、必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

(調査の中止等)

第15条 委員は、苦情等の調査を開始した後において苦情の申立ての要件に適合しなくなったとき、その他苦情等の調査の必要がないと認めるときは、その調査を中止し、又は打ち切ることができる。

2 委員は、前項の規定により苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、理由を付して苦情申立人及び市の機関に対し速やかに通知しなければならない。

(審査、勧告及び意見表明)

第16条 委員は、苦情等の調査の結果に基づき、当該苦情の申立ての内容の適否について審査しなければならない。

2 委員は、前項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由があると認めるときは、市の機関に対して是正等の措置を講ずるよう勧告するものとする。

3 委員は、第1項の規定による審査の結果、申立てに係る苦情の原因が制度そのものに起因すると認めるときは、市の機関に対して、当該制度の改善を求める意見を表明するものとする。

4 委員は、第1項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由がないと認めるときは、理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(審査結果の通知)

第17条 委員は、苦情の申立てに係る審査の結果について、苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

2 前条第4項又は前項に規定する苦情申立人に対する通知は、苦情の申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に行わなければならない。ただし、この期間内に通知できない特別の理由があるときは、理由を付して苦情申立人に報告しなければならない。

(勧告及び意見表明に対する報告)

第18条 委員は、第16条第2項に規定する勧告又は同条第3項に規定する意見表明(以下「勧告等」という。)をしたときは、市の機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

2 市の機関は、前項の規定による勧告等を受けたときは、勧告については当該勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内に、意見表明については当該意見表明を受けた日の翌日から起算して90日以内に、必要な是正等の措置

を講ずるとともに、その内容を委員に報告しなければならない。この場合において、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、理由を付して報告しなければならない。

- 3 委員は、第1項の規定による勧告等をしたとき、又は前項の規定による報告を受けたときは、速やかにその旨を苦情申立人に通知しなければならない。
(運営状況の公表等)

第19条 委員は、毎年度、この条例の運営状況について、市長に報告するものとする。

- 2 市長は、毎年度、前項の規定による報告の内容を市の広報紙への掲載等の方法により公表するものとする。

- 3 前2項の規定による報告及び公表に当たっては、個人情報保護条例の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。

(委任)

第20条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

付則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成15年4月1日から施行する。
(以下省略)

小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例施行規則

平成15年3月25日

規則 第3号

改正 平成19年3月30日規則第29号

平成20年3月31日規則第15号

(趣旨)

第1条 この規則は、小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例（平成15年条例第8号。以下「条例」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

(苦情の申立ての方法)

第2条 条例第11条に規定する書面による苦情の申立ては、苦情申立書（様式第1号）により行うものとする。

(調査の通知)

第3条 条例第14条第1項に規定する苦情等を調査する場合の市の機関に対する通知は、苦情等調査実施通知書（様式第2号）により行うものとする。

(苦情等調査中止等の通知)

第4条 条例第15条第2項に規定する苦情申立人及び市の機関に対する苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときの通知は、苦情等調査（中止・打ち切り）通知書（様式第3号）により行うものとする。

(勧告及び意見表明)

第5条 条例第16条第2項に規定する勧告は、苦情等に係る是正等勧告書（様式第4号）により行うものとする。

2 条例第16条第3項に規定する意見表明は、苦情等に係る制度改善意見書（様式第5号）により行うものとする。

(審査結果の通知)

第6条 条例第16条第4項又は条例第17条第1項に規定する苦情申立人に対する審査結果の通知は、苦情審査結果通知書（様式第6号）により行うものとする。

2 条例第17条第2項ただし書きに規定する期間内に通知できない特別の理由があるときの報告は、苦情審査状況報告書（様式第7号）により行うものとする。

(勧告及び意見表明に対する報告)

第7条 条例第18条第2項に規定する委員に対する必要な是正等の措置の報告は、苦情等に係る是正等の措置報告書（様式第8号）により行うものとする。

- 2 条例第18条第3項に規定する勧告等をしたとき、又は市の機関からの報告を受けたときの苦情申立人への通知は、苦情の申立てに係る対応措置等通知書（様式第9号）により行うものとする。

（運営状況の報告）

第8条 条例第19条第1項の規定による運営状況の報告は、次の各号に掲げる事項を明らかにして行うものとする。

- (1) 苦情の申立ての受付状況
- (2) 苦情の申立ての内容及び処理状況
- (3) その他の必要事項

（庶務）

第9条 委員の庶務は、福祉保健部地域福祉課において処理する。

（委任）

第10条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

（施行期日）

- 1 この規則は、平成15年4月1日から施行する。
（小金井市介護サービス苦情調整委員に関する規則の廃止）
- 2 小金井市介護サービス苦情調整委員に関する規則（平成12年規則第48号）は、廃止する。

付 則（平成19年3月30日規則第29号）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成19年4月1日から施行する。

付 則（平成20年3月31日規則第15号）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成20年4月1日から施行する。

小金井市オンブズマンのクレド

私たちは、行政機関が提供する福祉サービスが、市民に広く、かつ等しく行き渡り、わが町に暮らす全ての市民が幸せを感じられるよう、中立・公正な立場から、行政機関の活動を調査・指導する権限を与えられた機関です。私たちは、これらの権限が、すべからず市民のために行使されるべきものであることを確認するとともに、ここに、私たちが遵守すべき行動指針を示します。

1 (積極的な傾聴)

苦情申立て等には、決して予断や偏見を持って臨んではならず、また常に積極的な傾聴に努めなければならない。

2 (具体的な行動)

苦情申立て等に対しては、問題解決に向けて速やかに行動するものとし、必要とされるときに、是正勧告が躊躇されるようなことがあってはならない。

3 (積極的な行動)

苦情申立て等の結果、市民生活の向上のため、制度の改善等が必要と判断されるときには、積極的に調査を実施し、併せて意見表明を行うよう努めなければならない。

4 (調査・指導)

行政機関に対する調査・指導に際しては、行政機関等から十分に事情聴取を行うこととし、行政機関の判断をいたずらに軽視するようなことがあってはならない。

5 (情報の管理)

市民及び行政機関から提供された個人情報等については、厳重に管理することとし、これらの情報が不用意に漏えいされるようなことがあってはならない。

6 (周知活動)

小金井市福祉サービス苦情調整委員制度が、広く市民に認知され、かつ市民のために積極的に利用されるものとなるよう、制度の周知活動に積極的に取り組まなければならない。

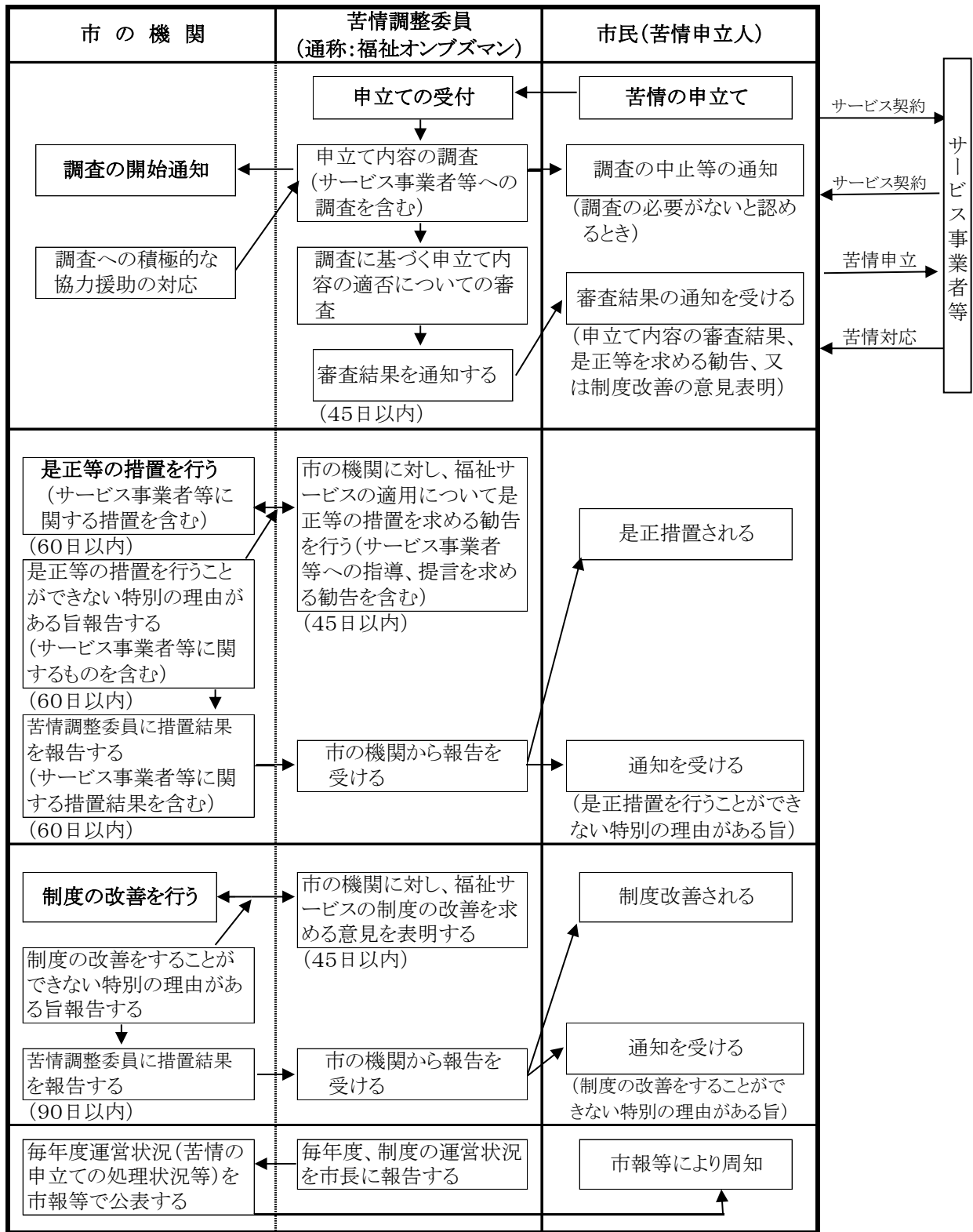
7 (心構え)

行政機関や関係機関と連携しつつ、市民のため、わが町の発展のため、職務に邁進し、日々研鑽に励むことを怠ってはならない。

* クレドとは、「信条」を意味するラテン語で、「価値観」や「行動指針」を簡潔に記したものを指します。

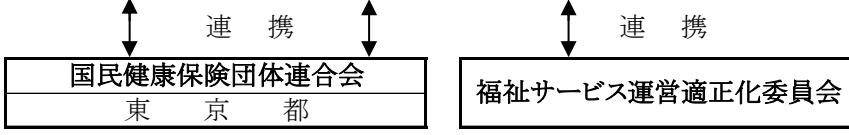
平成24年3月1日 小金井市福祉サービス苦情調整委員 佐藤陽子
小金井市福祉サービス苦情調整委員 栗林武史

小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ



サービス事業者等

サービス契約
サービス契約
苦情申立
苦情対応



収集した文献資料等

(1) 報告書関係

| 番号 | 項目 | 資料概要 |
|----|-----|-------------------------|
| 1 | 収集日 | 平成30年6月1日 |
| | 件名 | 日野市福祉オンブズパーソン活動状況報告書 |
| | 収集先 | 日野市福祉オンブズパーソン事務局 |
| 2 | 収集日 | 平成30年6月27日 |
| | 件名 | 藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書 |
| | 収集先 | 藤沢市オンブズマン事務局 |
| 3 | 収集日 | 平成30年6月29日 |
| | 件名 | 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書 |
| | 収集先 | 府中市オンブズパーソン事務局 |
| 4 | 収集日 | 平成30年7月6日 |
| | 件名 | 昭島市総合オンブズパーソン運用状況報告書 |
| | 収集先 | 昭島市企画部秘書広報課 |
| 5 | 収集日 | 平成30年7月9日 |
| | 件名 | オンブズパーソン運営状況報告書 |
| | 収集先 | 国分寺市オンブズパーソン事務局 |
| 6 | 収集日 | 平成30年7月9日 |
| | 件名 | 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員活動報告 |
| | 収集先 | 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局 |
| 7 | 収集日 | 平成30年7月10日 |
| | 件名 | 三鷹市総合オンブズマン活動状況報告書 |
| | 収集先 | 三鷹市総務部相談・情報課 |
| 8 | 収集日 | 平成30年7月17日 |
| | 件名 | 板橋区保健福祉オンブズマン報告書 |
| | 収集先 | 板橋区福祉部管理課庶務係保健福祉オンブズマン室 |

| | | |
|----|-----|--------------------------------|
| 9 | 収集日 | 平成30年7月24日 |
| | 件名 | 保健福祉サービス苦情審査会活動報告 |
| | 収集先 | 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局 |
| 10 | 収集日 | 平成30年8月1日 |
| | 件名 | 多摩市総合オンブズマン年次報告書 |
| | 収集先 | 多摩市オンブズマン事務局 |
| 11 | 収集日 | 平成30年8月28日 |
| | 件名 | 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員運用状況報告書 |
| | 収集先 | 社会福祉法人目黒区社会福祉協議会生活支援課 |
| 12 | 収集日 | 平成31年1月25日 |
| | 件名 | 福祉サービス運営適正化委員会事業報告 |
| | 収集先 | 社会福祉法人東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 |

(2) 書籍購入関係

| | | |
|---|-----|---------------------|
| 1 | 購入月 | 平成30年10月 |
| | 書籍名 | Q&A 生活保護ケースワーク支援の基本 |
| | 発行所 | ㈱明石書店 |
| 2 | 購入月 | 平成30年10月 |
| | 書籍名 | 自治体訴訟事件事例ハンドブック |
| | 発行所 | 第一法規㈱ |

小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿

| 氏 名 | 職 業 等 | 委 嘱 期 間 |
|-------|-------|---|
| 坂井 愛 | 弁 護 士 | 平成27年6月1日 ~ 平成30年5月31日 平成30年6月1日 ~ 令和3年5月31日 |
| 藤田 太郎 | 弁 護 士 | 平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日 平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日 |

平成30年度

小金井市福祉サービス苦情調整委員運営状況報告書

発行： 令和元年5月

編集： 福祉保健部 地域福祉課

小金井市福祉サービス苦情調整委員事務局

所在： 〒184-8504 小金井市本町六丁目6番3号 第二庁舎8階

電話・ファクス： (042) 383-1225