

令和3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**

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

令和4年5月

小金井市福祉サービス苦情調整委員

この1年をふりかえって

藤田 太郎

1 はじめに

私は、平成28年4月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、令和4年3月をもって2期6年間の任期を無事に終えることができました。

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について述べるとともに、6年間を通しての若干の回顧を試みたいと思います。

2 苦情相談

令和3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13件であり、そのうち私が担当した件数は8件でした。

令和3年度の苦情は、令和2年度と同様、生活保護に関連する件数の割合が高い状態が続いています。これは、令和2年初頭に始まった、新型コロナウイルスの感染拡大と無縁ではないように思われます。

また、これまで原則として来所面談の形で実施していた苦情相談について、令和2年4月以降は、電話による苦情相談も可能にしました。令和3年度に私が担当した苦情相談8件のうち4件は、相談者の来所面談を一度も行わず、電話と書面のやりとりのみで終了に至っています。

3 相談に至らなかった電話・来所等

令和3年度の相談に至らなかった電話・来所等の件数は24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、苦情相談として受け付けられるものとそうでないものとを的確に峻別し、対応して頂きました。

4 窓口担当者研修「苦情ゼロをめざして」の実施

令和3年度は、令和4年1月19日に、三浦希美委員とともに、窓口担当者研修「苦情ゼロをめざして」を実施しました。令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発出のため、実施日の直前になって研修を中止せざるを得ず、悔しい思いをしましたが、今年度は2年ぶりに無事開催できてほっとしました。

研修は、「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所 その4」と題し、福祉サービスの窓口対応が問題になった架空の設例2つを題材として、講義を行いました。

コロナ禍のため、定員をこれまでの約半分にした結果、当日は市役所内（福祉保健部及び子ども家庭部）から13名の職員の方にご参加頂きました。

研修では、設例に対する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。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。

5 6年間を通じたふりかえり

この6年間の任期を通じて、福祉オンブズマンに1年間で寄せられる苦情の数はおおむね10件前後であり、件数には大きな変化はありませんでした。

もっとも、相談の内容については、年度によってある程度変化があるように思われます。最近の動きとしては、福祉サービス事業者に対する苦情の割合が、徐々に増加しているように感じます。

福祉オンブズマンは、市の機関のみならず、福祉サービス事業者に対しても調査を行うことができます（小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例第14条）。小金井市による福祉サービスの多くが福祉サービス事業者によって担われているという実情を鑑みれば、福祉サービス事業者に対する改善の働きかけは、福祉オンブズマンによる重要な活動の1つであり続けると考えます。

6 結語

福祉オンブズマンとしての6年間は、当初は長いと思っていまし

たが、実際にはあっという間に過ぎてしまいました。この間、多くの苦情に接してきましたが、どの苦情からも学ぶところがあり、小金井市の福祉サービスにとって改善の契機になるものも少なくありませんでした。

この場をお借りして、苦情申立てをして頂いた市民の皆さまにお礼を申し上げるとともに、小金井市の福祉サービス向上のために貢献する役割を頂いたことに感謝したいと思います。6年間、ありがとうございました。

1 年をふりかえって

三浦 希美

本年度6月より、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」）に就任させていただきました。初めての職務に緊張しておりましたが、職員及び関係機関の皆様のおかげで10か月を過ごすことができました。10か月の活動を振り返ってみます。

1 苦情相談

本年度、当職は前任委員からの引継ぎを含む5件の苦情相談を担当しました。2件は、生活保護に関する相談であり、昨年度からの生活保護に関連する相談件数の増加傾向が継続していると考えられます。

相談者の方から苦情をお伺いし、事務的な連絡、及び、会話における相槌等、担当者等の何気ない発言や態度が、苦情につながっていると感じました。限られた時間において、市民の方と向き合い、話に耳を傾け、配慮を示すことが非常に重要であることを改めて感じます。

また、当該配慮が必要であることは、福祉オンブズマンの職務においても同様です。福祉オンブズマンの調査結果に対し、相談者の方より、必ずしも満足が得られるとは限りません。しかしながら、相談者の方より苦情をお伺いする中で、相談者の方が抱えている問題や事情等を把握し、理解や配慮を示すことにより、結果そのものに対しては満足いただけないとしても、正確に苦情内容を申し立てることができた、公正な調査が実施されたということをご理解いただくことが将来的な満足につながると考えております。今後も、福祉オンブズマンとして、相談者とのコミュニケーションに力をいれて職務に臨んでまいります。

2 研修

昨年度、新型コロナウイルスの流行により、職員研修は中止になっ

てしまったようですが、本年度は、昨年度の教材を引き継ぎ、少人数規模の研修を実施することができました。

研修を実施し、受講いただいた職員の方の真剣な受講、及び、日々現場においても工夫を重ねていらっしゃる事が印象に残りました。苦情は、苦情を受ける職員の方にとっても多大な負担です。多少なりとも、日常業務において苦情ゼロを目指すための参考になったのであれば幸いです。

また、事前に相談することで、苦情を防ぐことや、大きな苦情に発展させないことも多々あります。業務の円滑化にも繋がります。受講者の方には、同僚や上司等、適切な方に相談し、問題を共有することも勧めさせていただきました。

3 さいごに

令和4年度は、当職にとっては2年目の任期となります。本年度の経験や反省をいかして、より良い福祉サービスの実現につながるよう引き続き職務に励んでまいります。

以上

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19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

令和3年度に福祉オンブズマンが対応した苦情相談等の件数13件でした。前年度と比較してみると、令和2年度は10件で相談件数は前年より3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24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7件、電話によるものが6件でした。

苦情等の内容は、介護保険に関するものが0件、高齢者福祉0件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法4件、児童福祉2件、生活保護7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、「令和2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22から23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、「苦情ゼロをめざして」をテーマとし、福祉部門の希望する職員に向けて研修を行い、好評を博しました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため例年より規模を縮小して開催しました。

実施日：令和4年1月19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：「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所（その4）」

講師：藤田 太郎 委員

三浦 希美 委員

参加者：13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

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
前年度からの継続	1	1			1				1
令和3年4月	1	1			1				1
5月	2	2		2			1		1
6月									
7月	2	2		1	1				2
8月	1	1		1					1
9月	1	1			1				1
10月	2	1	1	2					2
11月	1	1			1				1
12月	1	1		1					1
令和4年1月									
2月									
3月	1	1		1					1
合 計	13	12	1	8	5		1		12

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	0	
高 齢 者 福 祉	0	
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	4	事業者の対応、事業所職員の対応等
児 童 福 祉	2	事業者の対応
生 活 保 護	7	市職員の対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	13	

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	3
	市長に制度改善の「意見を表明」したもの	0

第4 苦情事例等

1 苦情等の概要

(1) 一覧表

令和3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	4/7	障害者総合	生活介護事業所の対応について	家族	苦情	79日
2	3/31	障害者総合	行動援護事業所の対応について	家族	苦情	205日
3	5/31	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
4	5/31	生活保護	生活保護担当者及び上司の対応について	本人	苦情	29日
5	7/12	障害者総合	生活介護事業所の対応について	家族	苦情	122日
6	7/28	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	24日
7	8/10	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
8	9/21	児童福祉	保育園の対応について	家族	苦情	15日
9	10/19	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	36日
10	10/28	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	30日
11	11/26	児童福祉	放課後等デイサービス事業所の対応について	家族	苦情	73日
12	12/17	生活保護	生活保護担当者及び上司の対応について	本人	苦情	29日
13	3/1	障害者総合	計画相談支援事業所の対応について	本人	苦情	継続

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	家族
区分	障害者総合	生活介護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	職員が入れ替わり利用者も増えるにつれ支援の質が低下し、利用者毎の個別対応がしてもらえなくなった。要望にも応えようとしない。事業者の支援体制、支援内容が不適切で不信感が募っている。		
対応状況	日々の継続的な複数の支援に対する苦情申立てについては、明確な事実の確認は困難であった。しかし、事業者には改善する意思が確認できたので、双方でコミュニケーションを図ることを提案し終了とした。 (所要日数79日)		

番号	2	申立人	家族
区分	障害者総合	行動援護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	子の送迎先を間違えたので再発防止策の報告を求めたが応じない。以前から指摘していた利用料の過剰請求に対しても回答がないため支払わなかったのに、一方的に利用料未払いによる支援解除とされた。事業者の不明瞭な請求や対応に納得がいかない。		
対応状況	再発防止策について説明義務を果たすよう事業者には指摘した。過剰請求については双方の提出資料から実際の支援と異なることを確認できたため、市に対し事業者には是正措置を講ずるよう指導又は提言することを勧告した。これを受け事業者は過誤請求を認め、介護給付費の返還手続きを行ったと市から報告を受けた。 (勧告第1号)(所要日数205日)		

番号	3	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	大家の威圧的な態度について相談したのに担当者から加害者のような扱いをされ、保護費を無駄に使うなら保護を切ると言われ困っている。		
対応状況	担当者は日頃から言葉に気を付けており、保護を切るとは言っていないことを伝えた。権利擁護優先の視点で動いてほしいと担当者に伝え、既に関係各所と連携し安全確保のために動いていることを確認した。 (所要日数29日)		

番号	4	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護担当者及び上司の対応について	
苦情・相談等の内容	長期間、担当者の交代について連絡がなかった。臨時収入が収入認定されることについて別室で威圧的な言動で説明を受けた。返還金について説明不足で、返還することにも納得がいかない。		
対応状況	担当者には交代を伝えなかったことや威圧的な言動での説明は適切ではないので配慮するよう伝えた。相談者には臨時収入があれば申告し使途の説明義務があることを伝え、返還金については双方でよく話し合うよう提案した。(所要日数29日)		

番号	5	申立人	家族
区分	障害者総合	生活介護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	支援を受けている子について事前に欠席の連絡をしていたのに「欠席時対応加算」の対象になり、給食費のキャンセル料も請求されている。これは過誤請求にあたるのではないか。		
対応状況	担当課・事業者から事情聴取、資料の提供を受け調査した結果、「欠席時対応加算」「食材料費キャンセル料」が適正に請求されていなかったと判断し、市に対し事業者には是正措置を講ずるよう指導または提言することを勧告した。これを受け事業者は過誤請求を認め、該当月の介護給付費と食材料費キャンセル料の返還手続きを行ったと市から報告を受けた。 (勧告第2号)(所要日数122日)		

番号	6	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	転院を希望したが認められずに困っている。病気のことを理解してもらおうと話をしたいが担当者の言動や対応が不適切で相談ができない。		
対応状況	担当者の対応には相談者に対して悪意や攻撃的な意図はなかったが、より良いコミュニケーションを取るために上司とともに方策を練るよう伝えた。また、相談者には怖がらずに分かり合う努力をしてほしいと伝えた。 (所要日数24日)		

番号	7	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	担当者が資料の提供を怠ったため口座から買い物代金が引き落とされた。共益費、生活必需品等を必要経費として申請しても認められず自己負担になり困っている。		
対応状況	資料が提供されなかったことと口座から引き落とされたことの因果関係は認められない。必要経費として求めている品目は保護費では支払われず自己負担になるものや障害者加算の範囲で賄うものであることを伝えた。 (所要日数29日)		

番号	8	申立人	家族
区分	児童福祉	保育園の対応について	
苦情・相談等の内容	子が通園している保育園の園長から歩行が遅れていると指摘され、診断書を提出したが戻され転園を促される。促されて転園するのに入所指数が下がるのは納得いかない。		
対応状況	保育園から促され転園するのに入所指数が下がることに納得いかない事情は理解できるが、市の規則上適用されてしまうことを伝えた。 (所要日数15日)		

番号	9	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	住まいが立ち退きの対象になり補償金を得て他市に転居したが補償金が全額収入認定されるのは納得がいかない。また手続きが遅かったため転居先で申請ができず困窮し、通院もできなかった。担当者の説明が不十分で不適切な対応に納得がいかない。		
対応状況	市が補償金を収入認定したこと、またコロナ禍による緊急事態宣言下に転居を現地確認せず保護廃止の手続きが遅れたことに法律違反や裁量を超えた対応があったとは認めがたい。但し改善すべき点や、より適切な対応があったのではないかと市に問題提起を行った。 (所要日数36日)		

番号	10	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	障害年金受給により保護費が減額することを強い口調で言われた。外出困難だが書類の持参を求められ保護費が窓口支給になった。担当者の対応が不適切で納得がいかない。		
対応状況	障害年金受給により保護費が減額されたこと、窓口支給になったことや必要書類の提出を求められたこと等、担当者の対応に問題があったとは認められなかった。書類の提出は郵送でもよいと伝えた。 (所要日数30日)		

番号	11	申立人	家族
区分	児童福祉	放課後等デイサービス事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	事業者に対する利用回数の変更申出が同月に2回あったことを理由に、契約上30日以前でないとはすぐには対応できないと言われ、契約解除すると連絡がきた。また、学校の代休日の利用も断られたが、これらの対応に納得ができない。		
対応状況	利用回数変更の申し出は契約違反や契約解除の要件に該当せず、事業者の対応は不適切であったと判断し、市に対し事業者には是正措置を講ずるよう指導または提言することを勧告した。また、代休日の利用拒否については正当な理由ありと認め違反でないと判断したが、人員の確保に努めサービスの向上を図る		

	<p>よう改善を促した。</p> <p>市は事業者に対し、契約書の誤った解釈により不適切な対応を行ったことを反省し今後は正しい解釈のもとで対応するとともに、関係法令等に基づき適切な対応をするよう指導した。</p> <p>(勧告第3号) (所要日数73日)</p>
--	---

番号	12	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護担当者及び上司の対応について	
苦情・相談等の内容	<p>担当者が知識不足で説明不十分である。上席担当者から折り返しの電話を求めてもかかってこなかった。電話をしなかったことについて誠実な謝罪もなくぞんざいな扱いを受けた。不適切な対応に怒りが収まらない。</p>		
対応状況	<p>両担当者には相談者に不快な思いをさせたことについて謝罪をし、相談者に寄り添ったわかりやすい説明を心掛けるように改善を促した。</p> <p>(所要日数29日)</p>		

番号	13	申立人	本人
区分	障害者総合	計画相談支援事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	<p>担当者より電話で、今月で利用が終了と告げられたが、重要な連絡は所長が口頭するべきではないか。担当者は3ヶ月間モニタリングもせず、対応や言動が不適切で納得がいかない。</p>		
対応状況	<p>次年度に繰り越しとした。</p>		

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。令和3年度は、委員への相談に至らなかったケースが24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 5日(月)	生活保護担当者の対応について	電話
2	4月 7日(水)	生活保護担当者の対応について	電話
3	4月 7日(水)	転居して生活保護費を切られたことについて	電話
4	4月 8日(木)	保育園で持ち物に関し詳しい説明がなかった	電話
5	4月15日(木)	月末になると食料がないのに対応しない	電話
6	4月16日(金)	学童保育所の先生の対応について	電話
7	5月 7日(金)	生活保護担当者の対応について	電話
8	5月10日(月)	月末になると食料がないことについて	電話
9	5月26日(水)	新型コロナワクチンの接種予約について	電話
10	6月 2日(水)	職員全員 AED を使えないのはおかしい	電話
11	6月17日(木)	まちづくり推進課の対応について	電話
12	6月29日(火)	転居をしたのに管理費を引かれている	電話
13	8月 4日(水)	訪問介護事業所にばかにされた	電話
14	8月19日(木)	介護認定申請が却下され納得がいかない	電話
15	8月31日(火)	放課後等デイサービス事業者の対応について	電話
16	10月13日(水)	グループホームの対応について	電話
17	10月27日(水)	訪問介護員の対応について	電話
18	1月25日(火)	有料老人ホームの利用料金について	電話
19	1月25日(火)	生活保護の通院に係る交通費について	来所
20	1月31日(月)	保育園の対応について	電話
21	2月14日(月)	かかりつけ医が紹介状を書いてくれない	電話
22	2月14日(月)	男女共同参画室の電話相談について	電話
23	2月21日(月)	生活福祉係の予約時間について	電話
24	3月14日(月)	就労継続支援事業所の運営実態について	来所

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。

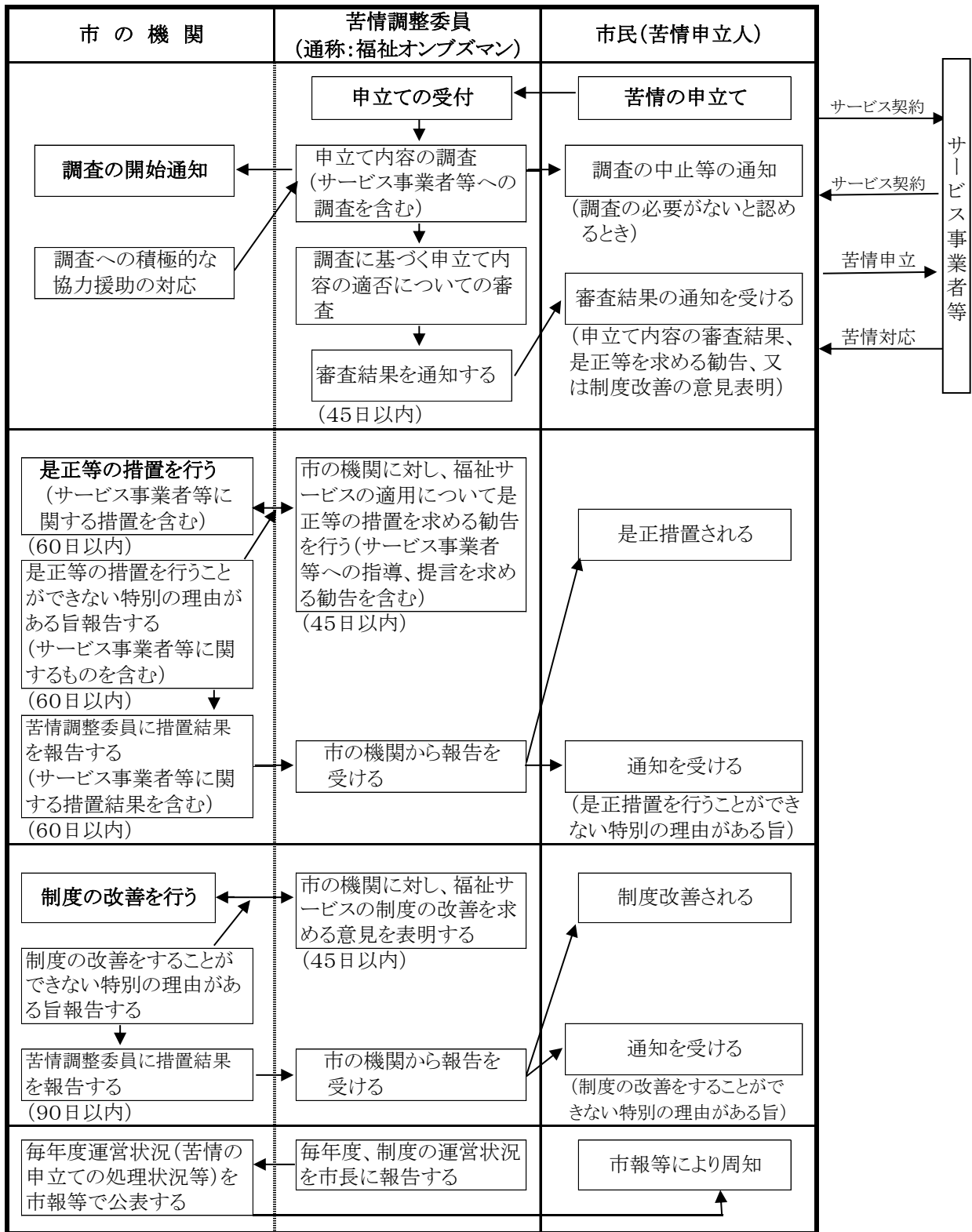
7 (心構え)

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。

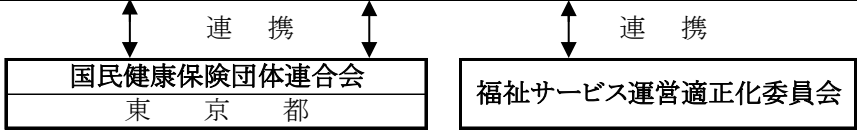
平成24年3月1日 小金井市福祉サービス苦情調整委員 佐藤陽子
小金井市福祉サービス苦情調整委員 栗林武史

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	令和3年6月24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
2	収集日	令和3年6月28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	令和3年7月26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
4	収集日	令和3年8月2日
	件名	板橋区保健福祉オンブズマン報告書
	収集先	板橋区保健福祉オンブズマン事務局
5	収集日	令和3年8月2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
6	収集日	令和3年8月12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
7	収集日	令和3年9月8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
8	収集日	令和3年9月16日
	件名	国立市総合オンブズマン年次報告書
	収集先	国立市オンブズマン事務局
9	収集日	令和3年10月11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	目黒区保健福祉サービス苦情調整委員

10	収集日	令和4年2月2日
	件名	足立区福祉110番(年次報告書)
	収集先	足立区福祉サービス苦情等解決委員会

(2) 書籍購入関係

1	購入月	令和3年11月
	書籍名	生活保護手帳(2021年度版)
	発行所	中央法規出版株式会社
2	購入月	令和3年11月
	書籍名	生活保護手帳 別冊問答集(2021年度版)
	発行所	中央法規出版株式会社

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
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
三浦 希美	弁 護 士	令和3年6月1日 ～ 令和6年3月31日

令和3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4年5月

編集： 小金井市福祉保健部地域福祉課
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