

令和4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4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5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

1年をふりかえって

三浦 希美

令和4年度をふりかえって

藤崎 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

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 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

1 年をふりかえって

三浦 希美

昨年度 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」）の委嘱を受け、1 年 10 か月が経とうとしております。本年の活動を振り返り、ご報告させていただきます。

1 苦情相談

本年度、当職は 4 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、1 件は介護福祉に関する相談、及び、1 件は障害者福祉に関する相談でした。生活保護に関する相談は、一昨年から昨年にかけて、増加傾向にありました。今年度は、当職が担当した件数としては、増加はありませんでしたが、苦情申立てに至らなかった相談等を含め、生活保護に関する相談が多い傾向にあるという印象は持っております。

相談内容については、案件毎の報告箇所によりますが、全体として、インターネットや周囲の人から提供される情報があふれる社会において、情報量が多く、また複雑であるため、当事者のある状況への適切なあてはめが困難である一方、福祉サービスの提供側においては担当する人数が増え、十分な時間をとって、当事者の抱える一つ一つの疑問を解消していくことが困難となりがちであるという印象を受けております。例えば、インターネット等から得られた資料からはサービス提供者はこのように対応すべきであった、または、相談者と同様の状況にいるはずの知人と保護費等の支給額が大幅に異なる等の内容です。サービス提供者は、従来の説明等にこだわることなく、より当事者の声に耳を傾け、当事者の方が置かれた具体的状況に即した説明や会話をする必要性が高まっていると考えております。

一方、サービス提供者側においても、一朝一夕にこのような対応が身につくものではありません。若手職員が大半を占める状況において、効果的に人材が育成される仕組みづくり、並びに、管理者及び経験豊

富な職員のリーダーシップが図られる体制づくりが重要であると考え、市にも意見を伝えさせていただいております。

2 研修

本年度も窓口対応研修を実施することができ、昨年よりも多くの職員の方に出席をいただきました。いずれの職員の方も、普段の窓口対応の経験より、問題意識を持ち、主体的に研修にご参加いただいております。

小金井市内で子育て情報等を発信する団体の方から、福祉オンブズマンに関しての取材を受けましたが、その際に、取材者の方から、「最近、市役所職員の窓口対応が非常に良くなっているという声を多く聞く」とお言葉をいただきました。研修に参加された職員の方々含め、窓口対応の質向上に対して、職員の方々の意識が高まっている結果と存じます。今後も、研修や情報共有等を通じて、職員の方々の持続的な意識向上に貢献できれば幸いと考える次第です。

3 さいごに

本年度も残念ながら、福祉オンブズマンの調査結果に、ご納得いただけない案件がありました。福祉オンブズマンは、苦情申立人の代弁者ではなく、苦情の内容について調査や検討を進める必要があります。行政から独立性を保ち、苦情申立人側にも立たない中立的な立場における調査、報告または提案が、市やサービス提供者に対する信頼を高め、持続的なサービスの充実に繋がることをご理解いただけるよう今後も一層の努力をしてまいりたいと思います。

以上

令和4年度をふりかえって

藤崎 太郎

令和4年4月、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」といいます）を拝命し、1年が経過いたしました。

以下におきまして、この1年間の福祉オンブズマンとしての活動を振り返りたいと思います。

1 苦情相談について

- (1) 令和4年度に福祉オンブズマンが取り扱った苦情相談のうち、私が担当した件数は7件でした。内訳（区分）は、生活保護に関するものが4件、児童福祉に関するものが1件、障害者福祉に関するものが2件でした。生活保護に関するものが多いこととなりますが、これは、令和4年度になっても新型コロナウイルス感染症が収束しきらない状況と無関係ではないと思います。

なお、福祉オンブズマンが取り扱った苦情相談の件数は、ここ数年おおむね10件前後で推移しています。令和4年度は、合計11件でしたので、例年と同じ傾向にあるといえると思います。

- (2) 7件の苦情相談の内容については、担当者の言動、コミュニケーション不足、ケアレスミス of the いくつか（または複数）を契機ないし要因とするものが多かったとの印象です。
- (3) 苦情相談にはそれぞれ個別の事情があるため一概には言えませんが、それでも、担当者の言動、コミュニケーション不足、ケアレスミス of the いくつか（または複数）を契機ないし要因とするものが多いということは、逆をいえば、窓口での言動に留意するとかコミュニケーション不足やケアレスミスを防ぐといった基本的な

姿勢や取組みによって苦情を防ぎ得るということになります。当たり前のことではありますが、日ごろの基本的な姿勢や取組みがいかに関重要であるか、そしてまた、日々の業務の中で継続することがいかに難しいことであるかをあらためて認識いたしました。

2 窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」の実施

令和5年1月18日に、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施しました。今年度の研修は、「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所5」と題して、福祉サービスの窓口対応において見られるケースを複数とりあげて、講義を行いました。研修当日は、市役所内から19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。講義後半の質疑応答の時間でも数多くの質問をお受けするなど、出席者の意識の高さと熱心さを認識いたしました。

前記1でも触れたとおり、日々の基本的な姿勢や取組みが非常に重要であることは言うまでもありません。今後も窓口を担当する職員の方々の日々の業務に少しでもお役に立てる研修を企画・実施したいと考えています。

3 次年度に向けて

私自身2年目となる令和5年度において、一つ一つの苦情相談により一層真摯に向き合い、小金井市の福祉サービスのために尽力してまいりたいと思います。

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20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、も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、来所又は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4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11件でした。前年度と比較してみると、令和3年度は13件で相談件数は前年度より2件減少しています。

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福祉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7件、電話によるものが4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1件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法3件、児童福祉1件、生活保護6件、その他福祉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3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及び22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、希望する職員に向けて研修を行い、好評を博しました。

実施日：令和5年1月18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5)」

講師：三浦 希美 委員

藤崎 太郎 委員

参加者：19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4年4月	1		1	1					1
5月	1	1		1					1
6月	3	3		2	1				3
7月	1		1	1			1		
8月	1	1		1					1
9月	1	1		1					1
10月									
11月	1	1			1				1
12月									
令和5年1月									
2月									
3月	1	1			1				1
合 計	11	9	2	8	3		1		10

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	1	市職員への対応
障 がい 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	3	事業者への対応、事業所サービスの低下
児 童 福 祉	1	市職員への対応
生 活 保 護	6	市職員への対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	11	

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

第4 苦情事例等

1 苦情等の概要

(1) 一覧表

令和4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	3/1	障害者総合	地域生活支援事業者の対応について	本人	苦情	29日
2	4/20	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	15日
3	5/9	生活保護	生活保護費返還の文書の内容について	本人	苦情	43日
4	6/1	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	15日
5	6/10	高齢者福祉	包括支援係及び包括支援センターの対応について	家族	苦情	29日
6	6/15	児童福祉	子ども家庭支援センター等の対応について	本人	苦情	29日
7	7/7	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	8/1	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
9	9/8	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
10	11/18	障害者総合	障害者支援施設のサービス低下について	家族	苦情	43日
11	3/8	障害者総合	就労継続支援事業者の対応について	家族	苦情	継続

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	本人
区分	障害者総合	地域生活支援事業者の対応について	
苦情・相談等の内容	正当な理由なく施設利用をやめるよう勧告された。当該施設の計画相談員に訪問依頼をしているが実施されず相談もできない。		
対応状況	施設が説明する解除事由からすれば利用終了は不適切であるとは言えない。自宅訪問について、担当課によれば3か月に1回であるところを事業者が半年に1回と誤認をしていたため施設には改善するよう提言した。 (所要日数29日)		

番号	2	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	当時の担当者からは転居費用が支給されると聞いたが、現在の担当者からは引越はできないと言われた。話が二転三転し、引継ぎができていないのではないかと。不適切な対応に納得がいかない。		
対応状況	転居及び転居費用の支給要望を受け、入居施設や主治医からの意見に基づき担当課で検討する必要があると説明し、提供された回答書や担当者の説明から、問題点があるとは認められなかった。相談者は自己の費用で転居することを決めていたため転居費用を生活保護費として希望する場合再度相談が可能である旨を伝えた。 (所要日数15日)		

番号	3	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護費返還の文書の内容について	
苦情・相談等の内容	保護費返還の書類が届いたが、書面上の住所に誤りがあった。担当課が確認していると思うが、このような誤記が生じたことに納得できない。		
対応状況	担当課は、書類の出し直しはできるが返還額も間違っていたことが判明したため、本人に会って謝罪し説明をしたいということだった。相談者には担当課から連絡が入ることを伝え終了とした。 (所要日数43日)		

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	アパートの隣人の騒音に悩まされていて、いろいろなところに相談した。担当者にも相談したが取り合ってもらえず、部屋を掃除したほうがよいなど注意され、対応に不満である。		
対応状況	騒音に関しては担当課が間に入ることはできないため、他の相談窓口を案内すると報告を受けた。コロナ禍であるため、訪問が行えず、コミュニケーションを図ることができず不信感を抱かせてしまった可能性があるため、担当者にはあせらず適切に丁寧に対応するように伝え終了とした。 <div style="text-align: right;">(所要日数15日)</div>		

番号	5	申立人	家族
区分	高齢者福祉	包括支援係及び包括支援センターの対応について	
苦情・相談等の内容	実親が虐待を受けていると連絡があった。その後の対応について、担当係や包括支援センターは責務を果たしていないし説明も不十分であり、法令等も正確に理解されていない。また、小金井市高齢者虐待マニュアルは、公開されるべきである。		
対応状況	市が通報を受けたときはすでに安全が確保された状況にあったことを担当課が確認していた事案であった。担当課は必要かつ適切な情報を提供し、支援体制を手配しており、今後も見守りや支援を継続していくことから、担当課及び包括支援センター担当者の対応には不当な対応は認められなかったと判断した。高齢者虐待防止法における窓口や対応を市民へ周知することには市として工夫が必要である旨を担当課に伝えた。 <div style="text-align: right;">(所要日数29日)</div>		

番号	6	申立人	本人
区分	児童福祉	子ども家庭支援センター等の対応について	
苦情・相談等の内容	担当者から十分なサポートを受けることができず、手紙に書いたが回答とはいえない内容だった。ひとり親家庭に対するサポートを受けたいと相談したが、受けられないと言われたことに納得がいかない。		

対 応 状 況	<p>サービスを受ける条件を満たしているかがポイントで相談者の要望通りにはできないこともある。手紙に書かれていた内容について担当課は真摯に受け止めている。各担当者から聞き取りをしたが制度の説明や対応については適切に行っていることがうかがわれた。今後も引き続きサポートしていくことを確認した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>
---------	--

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	<p>担当者による訪問調査が実施されず、依存症患者を対象とする施設に入居を強いられ、転居も認められなかったことについて納得がいかない。</p>		
対 応 状 況	<p>訪問調査については施設管理者から報告を受けており、当該報告、本人の要望、新型コロナの流行状況等に基づき不適切な対応があったとはいえない。担当課は、相談者の状況や受入可能施設、医師の意見に基づき居住施設を紹介した。相談受付前後で相談者が転居したため訪問調査を実施し住宅扶助を認定するにいたった。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>		

番号	8	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	<p>担当者が変わり持病のことを毎回聞き、仕事の情報も提供されず、折り返しの電話もない。保護費減額決定通知書の内容が理解できず、事前に案内がない。エアコンなど生活必需品が壊れて使えないなど不満だ。</p>		
対 応 状 況	<p>担当者はその都度体調の確認をしている。減額決定通知書は他の担当者から説明を受け相談者は納得したが、今後はより一層コミュニケーションを取り丁寧な説明、対応をするように伝えた。就労支援は体調が改善してから相談をするように勧め、エアコンは賃貸借契約書に記載されているので管理会社に相談をしてほしいと伝えた。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>		

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	保護費返還の分割納付書が届いたが、金額に明らかな誤りがあった。以前も誤りがあり今回のミスは通算3回目だ。ミスが続いたことの原因究明と改善を要望したい。		
対応状況	今回の分割納付書のミスは事務処理対応の甘さである。担当係は同じ事案について3度もミスをしてしまったことに対して反省すべきことであり真摯にお詫びをしたいということだ。係に代わってこちらからも謝罪をした。今後は複数体制でチェックを行うように改善をしたことを確認した。 <div style="text-align: right;">(所要日数29日)</div>		

番号	10	申立人	家族
区分	障害者総合	障害者支援施設のサービス低下について	
苦情・相談等の内容	子が通所している施設の退所時間が民間委託になってから早まってしまい困っている。人手不足でサービス低下や現場にしわ寄せがいつているのではないかと。改善をしてほしい。		
対応状況	市外の施設だが、調査の協力をもとめ、苦情について確認をした。退所時間が早まったのは人員削減ではなくショートステイのやり方が変更になったためホームページ・事業所利用のしおりの訂正をお願いした。変更したことできめ細かいサービスが行えるようになったのがメリットだが、退所時間が重なってしまうと支障があるため時間を早めたという報告を受けるとともに、その旨を相談者に伝えた。 <div style="text-align: right;">(所要日数43日)</div>		

番号	11	申立人	家族
区分	障害者総合	就労継続支援事業者の対応について	
苦情・相談等の内容	就労継続支援事業所を利用しているが、事業所側が市と計画相談員に誤った情報を流し利用できなくなった。事業所に訂正と謝罪を求める。また、事業所側に対し障がいを持つ人への一層の配慮を求める。		
対応状況	次年度に繰り越しとした。		

2 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4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12日(火)	委員の任命についての意見	電話
2	4月13日(水)	福祉事務所の対応について	電話
3	4月20日(水)	生活保護者の姉の亡くなった後の手続きについて	電話
4	4月22日(金)	生活保護の支給額が少な過ぎることに不満	電話
5	6月 1日(水)	ショートステイ先に対して慰謝料を請求したい	電話
6	6月 3日(金)	保育課について	電話
7	6月 6日(月)	生活保護担当者の対応について	来所
8	6月17日(金)	病気でもないのに言われたりすることについて	電話
9	7月20日(水)	住民税非課税世帯特別給付金について	電話
10	7月20日(水)	デイサービスの施設開設にあたり問い合わせ	電話
11	8月17日(水)	精神疾患の子と高齢者本人の今後について	電話
12	9月 2日(金)	介護保険を利用しているが市が情報漏洩している	電話
13	9月22日(木)	デイサービスの施設休日の問い合わせ	電話
14	9月26日(月)	生活保護費の支給額に納得がいかない	来所
15	9月28日(水)	今までの人生について相談したい	来所
16	10月20日(木)	病院、治療内容について相談できるか	電話
17	10月20日(木)	生活福祉係の誤った説明で借金ができてしまった	電話
18	11月 2日(水)	施設のサービスについて	来所
19	12月23日(金)	グループホーム施設の対応について	電話
20	1月10日(火)	ケアマネージャーと上手くいかないことについて	電話
21	1月10日(火)	相談できる資格について	電話
22	1月30日(月)	昨年度相談をしたやり取りの日程が知りたい	電話
23	1月31日(火)	小金井市議会事務局に回してほしい	電話
24	3月 8日(水)	高齢者施設の対応について	電話
25	3月29日(水)	利用時間ではないのに公園を利用している	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。

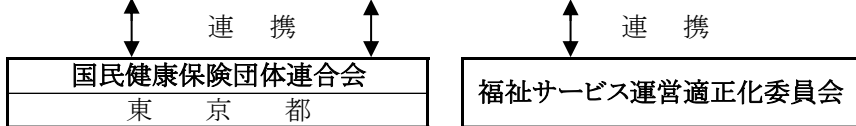
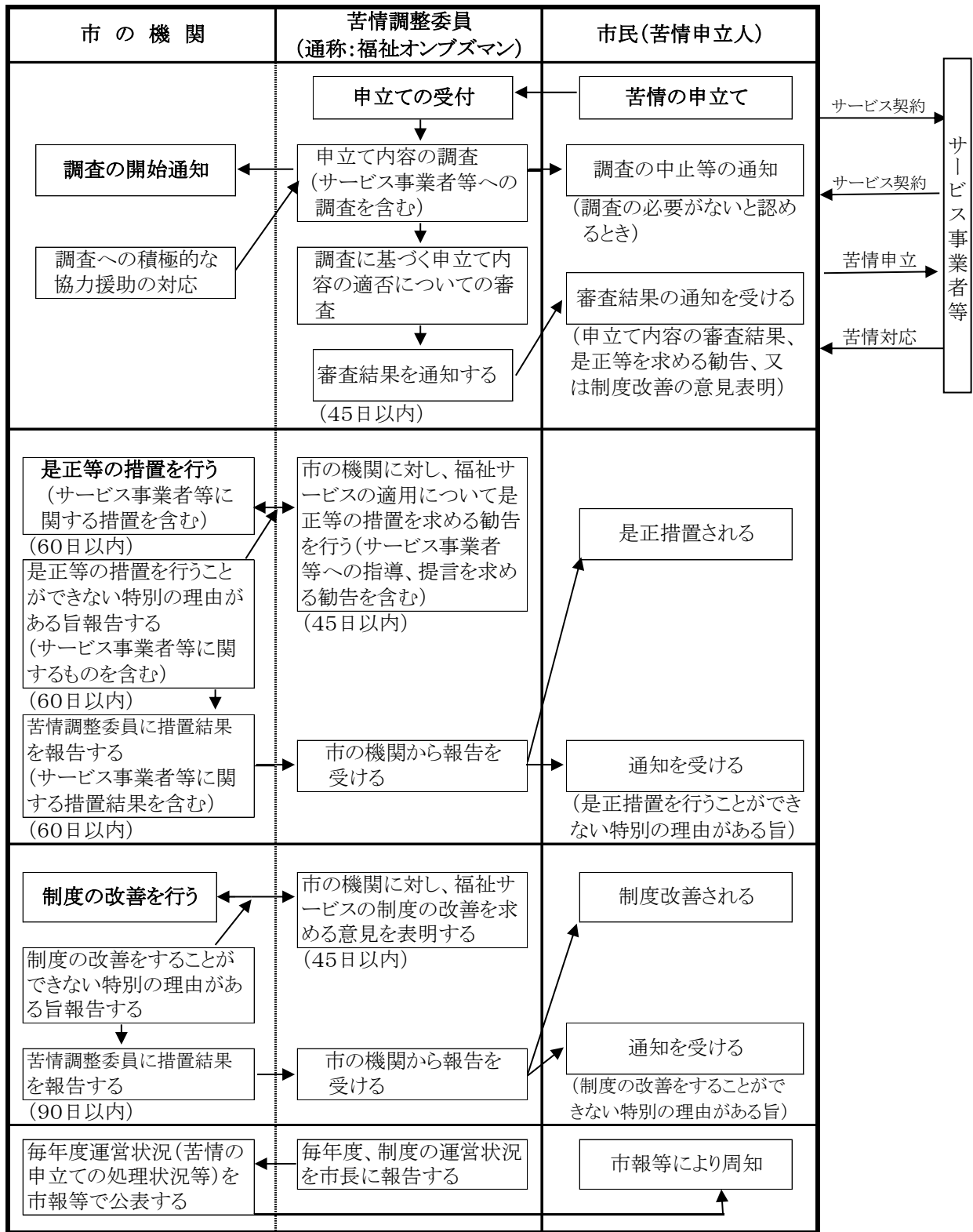
7 (心構え)

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



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4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
2	収集日	令和4年7月1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
3	収集日	令和4年7月4日
	件名	三鷹市総合オンブズマン活動状況報告書
	収集先	三鷹市総合オンブズマン相談室
4	収集日	令和4年7月12日
	件名	大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書
	収集先	大田区役所広聴広報課福祉オンブズマン室
5	収集日	令和4年7月27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4年7月28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
7	収集日	令和4年8月1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	昭島市総合オンブズパーソン相談室
8	収集日	令和4年8月2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
9	収集日	令和4年8月26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

10	収集日	令和4年9月1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
11	収集日	令和4年9月2日
	件名	千代田区保健福祉オンブズパーソン活動報告書
	収集先	千代田区保健福祉オンブズパーソン事務局
12	収集日	令和4年9月13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
13	収集日	令和4年9月16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
14	収集日	令和5年3月28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

なし

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
三浦 希美	弁 護 士	令和3年6月1日 ～ 令和6年3月31日
藤崎 太郎	弁 護 士	令和4年4月1日 ～ 令和7年3月31日

令和4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5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