

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なのに、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、受給方法変更に際し、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