

令和2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2年4月1日～令和3年3月31日)

令和3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

小金井市福祉オンブズマンとしての6年間

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	3
1 月別苦情等受付状況	
2 内容別苦情等受付状況	4
3 苦情申立て処理状況	
第4 苦情事例等	5
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	9
3 相談に至らなかった電話・来所等	
参考資料	11
○ 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	16
○ 小金井市オンブズマンのクレド	18
○ 小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ	19
○ 収集した文献資料等	20
○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿	22

小金井市福祉オンブズマンとしての6年間

坂 井 愛

令和3年5月31日を以て、小金井市福祉オンブズマン（以下「オンブズマン」）の再任後の任期が満了となります。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、電話による苦情相談対応もできるよう準備を整えておりました。

私が担当した4件はいずれも面談による相談となりました。令和2年度の申立内容としては、新型コロナウイルス感染症が契機となっている苦情が複数ありました。詳細は、本運営状況報告書の「第4 苦情事例等」においてご確認ください。

任務満了となりますので、オンブズマンに就任してからの6年間で振り返ってみますと、一番に思い起こされることは、

“あと一步の「気配り」の重要性”

についてです。

過年度の運営状況報告書でも事例を紹介して詳しくお伝えしたところですが、あと一步の「気配り」は、私自身、常に意識して実践すべきであると考えているキーワードです。

これを実践するためには、相手の立場に立って考えることが大切だと思います。相手の立場に立って考えることで、相手が、何に困っているのか、何を心配しているのか、何を知りたいのか、何処を説明してほしいのか、等を具体的に感じ取ることができ、相手の心配や要望等に沿った「気配り」をすることが可能になると考えるからです。

また、「おはようございます」、「こんにちは」、「お気を付けて」、「お疲れ様です」、「ごゆっくりお仕度ください」等の一声も、あと一步の「気配り」として大切なことだと実感しております。当たり前のことだと思うかも知れませんが、これらのたった一言の声かけ、ちょっとした「気配り」があれば、苦情申立まで至らなかったのではないかと感じる事案が実際に複数ありましたので、意識していただくと幸いです。

担当者の皆様が、迅速かつ正確、そして丁寧に進めなくてはならない担当業務を数多く抱えていることは理解しております。

しかしながら、時間が差し迫っているときこそ、忙しいと感じているときこそ、一度深呼吸をして、気持ちを落ち着けてから業務を進めていただきたいと思います。私自身、意識して深呼吸を行うことを実践しています。本当に数秒で落ち着きます。ぜひお試しください。

最後になりますが、オンブズマンに就任してからの6年間、苦情申立人が望んでいる解決には至らないこともありました。苦情申立内容を一つ一つ丁寧に、整理しながら聴取して、福祉サービスの利用者と担当者等との間で生じた問題について、事実関係を把握し、公平中立な立場で調査を進めて解決を目指すというオンブズマンの職責を常に意識して職務を遂行できたと考えております。

唯一の心残りは、小金井市が目指す「苦情ゼロ」を実現するために意識していただきたいこと等をお伝えするため、藤田太郎委員とともに数年に亘り実施を続けてきた窓口担当者のための研修の実施が、新型コロナウイルス感染症の影響で見送られることとなり、任期中に実施することができなかったことです。市役所に於いて起こりうる事例を通じての研修は非常に有意義な時間であると考えておりますので、「苦情ゼロ」を実現するためにも、研修自体は今後も継続する方向でご検討いただきたいと思います。

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5年が経過しました。福祉オンブズマンは任期が最長6年ですので、残りの在任期間がついに1年を切りました。

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

令和2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6件でした。

令和2年度の苦情は、令和元年度と比べて、生活保護に関連する件数の割合が高くなった点が特徴的でした。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とすることとし、小金井市役所のウェブサイトはその旨を掲載して周知を図りました。令和2年度に私が担当した苦情相談6件のうち3件は、相談者の来所面談を一度も行わず、電話や書面のやりとりのみで終了に至っています。

福祉オンブズマンは、相談者のお話を聴くにあたり、相談者の心情面について十分に配慮をする必要があります。私は、フェイス・トゥ・フェイスでの面談は、そうした心情面を重視したコミュニケーションの方法として最もふさわしいと考えています。もっとも、電話による苦情相談が可能であることをウェブサイトで周知することで、コロナウイルス感染に対する相談者の不安軽減や、苦情申立てのハードルが下がるというプラスの効果も認められるところです。この点は、引き続き、事案に応じて適切なコミュニケーションの方法を考え、選択することを心掛けたいと思います。

3 相談に至らなかった電話・来所等

令和2年度の相談に至らなかった電話・来所等の件数は38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。

今年度の特徴は、まず、例年に比べて件数が多かったことです(令和元年度は24件)。また、苦情相談と同様に、生活保護関係の電話・来所等が比較的多くみられました。これらの特徴は、苦情相談と同様に、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあるのではないかと考えています。

4 窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」の中止

令和2年度は、令和3年1月13日に、坂井愛委員とともに、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施する予定でした。「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、市役所の職員向け講義を行うべく準備をしました。

令和2年12月までに研修資料の原稿も出来上がり、あとは配布資料の印刷を待つばかり、というところで、令和3年1月8日に新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出されました。坂井委員も私も、研修の日を楽しみにしていたのですが、残念ながら中止することとなりました。

以上の次第で、令和2年度は研修を実施できなかったのですが、令和3年度こそは、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

冒頭で述べたとおり、福祉オンブズマンの任期も残り1年足らずとなりました。最終年度となる令和3年度も、令和2年度に引き続き、より良い福祉サービスの実現に向けた具体的な取り組みを続けて参りたいと考えております。

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18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2年度に福祉オンブズマンが対応した苦情相談等の件数10件でした。前年度と比較してみると、令和元年度は8件で相談件数は前年より2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38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6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1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0件、生活保護5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、「令和元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20から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、「苦情ゼロをめざして」をテーマとした研修を令和3年1月に行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度は実施いたしませんでした。

(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
令和2年4月									
5月									
6月	2	2		2					2
7月	1	1		1			1		
8月	1	1		1					1
9月	1	1		1					1
10月	1	1		1					1
11月	1	1		1					1
12月	1		1		1			1	
令和3年1月									
2月	1	1		1					1
3月	1	1			1				1
合 計	10	9	1	8	2		1	1	8

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	1	事業所職員の対応、市職員の対応
高 齢 者 福 祉	1	市職員の対応、制度の不備等
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	3	事業所職員の対応
児 童 福 祉	0	
生 活 保 護	5	市職員の対応、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	1
	市長に改善、是正の措置を講ずるよう「勧告」したもの	1
	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2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	6/29	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	42日
2	6/30	障害者総合	就労支援事業者及びグループホームの対応について	本人	苦情	15日
3	7/27	生活保護	立退き費用と他市への転出について	本人	苦情	1日
4	8/17	生活保護	通院交通費の精算について	本人	苦情	15日
5	9/23	生活保護	生活福祉係の電話対応について	本人	苦情	15日
6	10/26	生活保護	コロナ禍での自宅訪問について	本人	苦情	15日
7	11/2	高齢者福祉	高齢者福祉サービスが受けられないことについて	本人	苦情	29日
8	12/10	介護保険	デイサービス中の事故への対応について	家族	苦情	60日
9	2/3	障害者総合	コロナ禍での就労活動について	本人	苦情	15日
10	3/31	障害者総合	行動援護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	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	家賃代理納付の停止や過支給保護費の返還請求等について、担当者からの説明がなく納得できない。上司も不在がちで連絡がつかない。折り返しの連絡もなく不誠実な対応が続いている。		
対応状況	担当課による対応履歴の記録から、当時世帯主であった母親または相談者に適宜説明していたと判断し、市に法令違反や行政裁量の逸脱は認められなかった。本人から委員同席の三者面談の希望があったが、実施には至らず終了した。 (所要日数42日)		

番号	2	申立人	本人
区分	障害者総合	就労支援事業者及びグループホームの対応について	
苦情・相談等の内容	図書館の配架作業により腰痛が悪化したことを伝えても配慮してもらえなかった。また、コロナ禍以降のホームの対応について、配慮に欠ける表記や居室使用料の不明瞭な請求等に不満がある。		
対応状況	委員との面談後、施設側から本人に文書による回答がなされ、双方の認識が相違している部分への説明や、配慮不足であったことへの謝罪が記載されており、本人も納得していた。委員の結論も同様であると本人に伝え、終了とした。 (所要日数15日)		

番号	3	申立人	本人
区分	生活保護	立退き費用と他市への転出について	
苦情・相談等の内容	何度も転居先を探し直すように言われたが、その理由がわからない。引越し費用や立退き料の用途への指導も前担当者の説明と違う。障がい者家族への配慮に欠けた言動も不適切で不快に感じている。		
対応状況	他市への引越しについてはすでに解決していたことや、立退き料を含めた引越し費用についても生活保護の規定に則って今後精算する必要があるため、両件の苦情調整はしなかった。担当者の対応についても本人より苦情取り下げの申し出があり、調整に入らず終了した。 (所要日数1日)		

番号	4	申立人	本人
区分	生活保護	通院交通費の精算について	
苦情・相談等の内容	通院交通費の精算や預金通帳の保有について、前担当者では認められていたことがきちんとした説明もされずに駄目だと言われるのは納得がいかない。担当者の言動が年長者に対して失礼である。		
対応状況	担当者の言動については双方の認識が一致しないが、誤解を与えないための気配りを心掛けて欲しいと担当者に伝えた。通院交通費の精算方法については係での対応を統一し、受給者が混乱したり不平を感じることがないようにしてほしいと担当課に提案した。 (所要日数15日)		

番号	5	申立人	本人
区分	生活保護	生活福祉係の電話対応について	
苦情・相談等の内容	足が悪く来庁できないので担当者には電話で相談をしているが、不在なことが多く、他の職員に伝言しても折り返しの電話がかかってこない。係内の連携がきちんとできていないのではないかと。		
対応状況	本人が申立てを取り下げたため担当課への調査は実施されなかったが、来庁が困難な人にとって電話は重要なライフラインであることから、担当不在時の電話対応等について、引継ぎの徹底を係内に周知するよう提言をした。 (所要日数15日)		

番号	6	申立人	本人
区分	生活保護	コロナ禍での自宅訪問について	
苦情・相談等の内容	担当者による自宅訪問もなく、事務的な電話連絡はこちらの体調や状況を知ろうともしない対応であり不満だ。家賃の件や体調不良に伴う検査や治療の件、通院交通費についても相談したい。		
対応状況	コロナ禍のため、担当者による自宅訪問は控えている状況であったが、要望があれば可能であるとのこと。本人と連絡を取り実施してほしいと担当者に伝え終了した。 (所要日数15日)		

番号	7	申立人	本人
区分	高齢者福祉	高齢者福祉サービスが受けられないことについて	
苦情・相談等の内容	一人暮らし高齢者への安否確認サービスが、市民税課税であることや民生委員の欠員を理由に受けられないと言われた。公平に提供できない福祉サービスならば検討する余地があるのではないか。		
対応状況	限られた予算内で一定の制限を設けることはやむを得ないと判断するが、安否確認はそれ以前の問題であるという本人の訴えも理解する。地域による実質的な不平等が生じている懸念から、民生委員の欠員地区の解消や、サービスの提供体制の改善等を市に対して意見を表明した。 (意見表明第1号) (所要日数29日)		

番号	8	申立人	家族
区分	介護保険	デイサービス中の事故への対応について	
苦情・相談等の内容	外出先で車椅子を歩行器代わりに使用したために転倒、骨折をしたのに、事業者の対応に納得がいかない。事故にもかかわらず「ヒヤリハット」として報告を受理した市の対応も不適切だ。		
対応状況	事業者、市共に事故との認識で対応しており、事故後の対応も報告書と当事者からの聞き取りに相違はなく、不適切とは言えない。しかし「車椅子を歩行器代わりに使用すること」は、介助の有無に関わらず事故再発防止の観点から本来の使用目的以外には使用すべきでないと判断し、市に対し、事業者には是正措置を講ずるよう指導又は提言することを勧告した。これを受け市から事業者に対し是正を求めた旨、報告を受けた。 (勧告第1号) (所要日数60日)		

番号	9	申立人	本人
区分	障害者総合	コロナ禍での就労活動について	
苦情・相談等の内容	コロナ禍を理由に作業所以外での就労を禁止し急遽グループホームの入居規則までも変更したことに納得がいかない。都の指標が最低警戒レベル「緑」になるまでは就労を認めない根拠も明確でない。		
対応状況	コロナ禍とはいえ外部での就労が可能になる条件が都の指標次第では見通しが立たず、就労支援プログラム期間内に就労の目途をたてたい本人の不安は募るばかりだ。事業者には、就労活動再開を検討する際には関係者と十分に協議して、状況を見ながらではあるが本人の希望にも柔軟に対応してほしいと伝えた。 (所要日数15日)		

番号	10	申立人	家族
区分	障害者総合	行動援護事業者の対応について	
苦情・相談等の内容	子供が行動援護のサービスを受けているが、直前になって翌月からの契約解除を事業所から一方的に通告されてしまった。以前から送迎先を間違えた際の報告がない等、事業所の対応にも不満である。		
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。令和2年度は、委員への相談に至らなかったケースが38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10日(金)	肺炎球菌ワクチンを接種したい	来所
2	4月20日(月)	生活保護担当者の対応について	来所
3	4月20日(月)	生活保護費について	電話
4	4月22日(水)	買い物等代行サービスを受けたい	電話
5	5月13日(水)	生活保護費から治療費を出してほしい	来所
6	5月29日(金)	就労支援事業所職員の対応について	電話
7	6月 1日(月)	福祉事業所の騒音等について	電話
8	6月29日(月)	特別定額給付金について	電話
9	7月 2日(木)	生活保護費の返還について	電話
10	7月10日(金)	ケアマネージャーの仕事内容について	電話
11	7月17日(金)	自立生活支援課の対応について	電話
12	7月21日(火)	特別定額給付金について	電話
13	8月 5日(水)	非保険診療が受けられない	来所
14	8月11日(火)	生活保護担当者の対応について	来所

NO	月 日(曜日)	内 容	連絡方法
15	9月29日(火)	ケアマネージャーが時間にルーズで困る	電話
16	10月12日(月)	生活保護開始の手続きについて	来所
17	10月15日(木)	ケアマネージャーが時間にルーズで困る	電話
18	10月20日(火)	就労支援事業所職員の不適切な言動について	電話
19	10月26日(月)	グループホームの支援に不満	電話
20	10月27日(火)	生活保護費の額について	電話
21	11月 9日(月)	就労支援事業所職員の不適切な言動と対応について	来所
22	11月11日(水)	公的年金給付受給権等について	来所
23	11月13日(金)	生活保護担当者の言動について	電話
24	11月30日(月)	生活保護費の返還手続きについて	電話
25	12月14日(月)	介護福祉事業所の不適切な対応について	来所
26	12月15日(火)	不当な介護サービスの扱いの件	メール
27	12月18日(金)	就労支援事業所職員の不適切な対応について	電話
28	12月21日(月)	有料老人ホームの不当な対応について	電話
29	12月22日(火)	就労先の職員の指導が厳しすぎる	電話
30	12月25日(金)	隣人とのトラブルについて	来所
31	1月19日(火)	生活保護担当者の対応について	来所
32	1月22日(金)	生活保護担当者の対応について	電話
33	2月 1日(月)	就労支援事業所の人事について	電話
34	2月 8日(月)	生活保護費の返済について	電話
35	2月10日(水)	市からの配慮に欠けた通知文について	電話
36	2月26日(金)	転居先を探してもらえないことについて	電話
37	3月 1日(月)	有料老人ホームのサービスの質について	電話
38	3月15日(月)	保育園の入園先が見つからない	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。

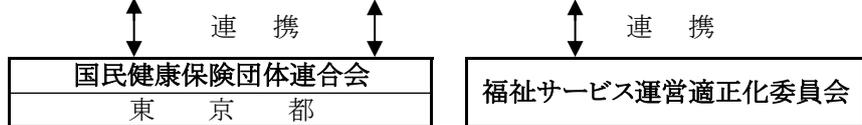
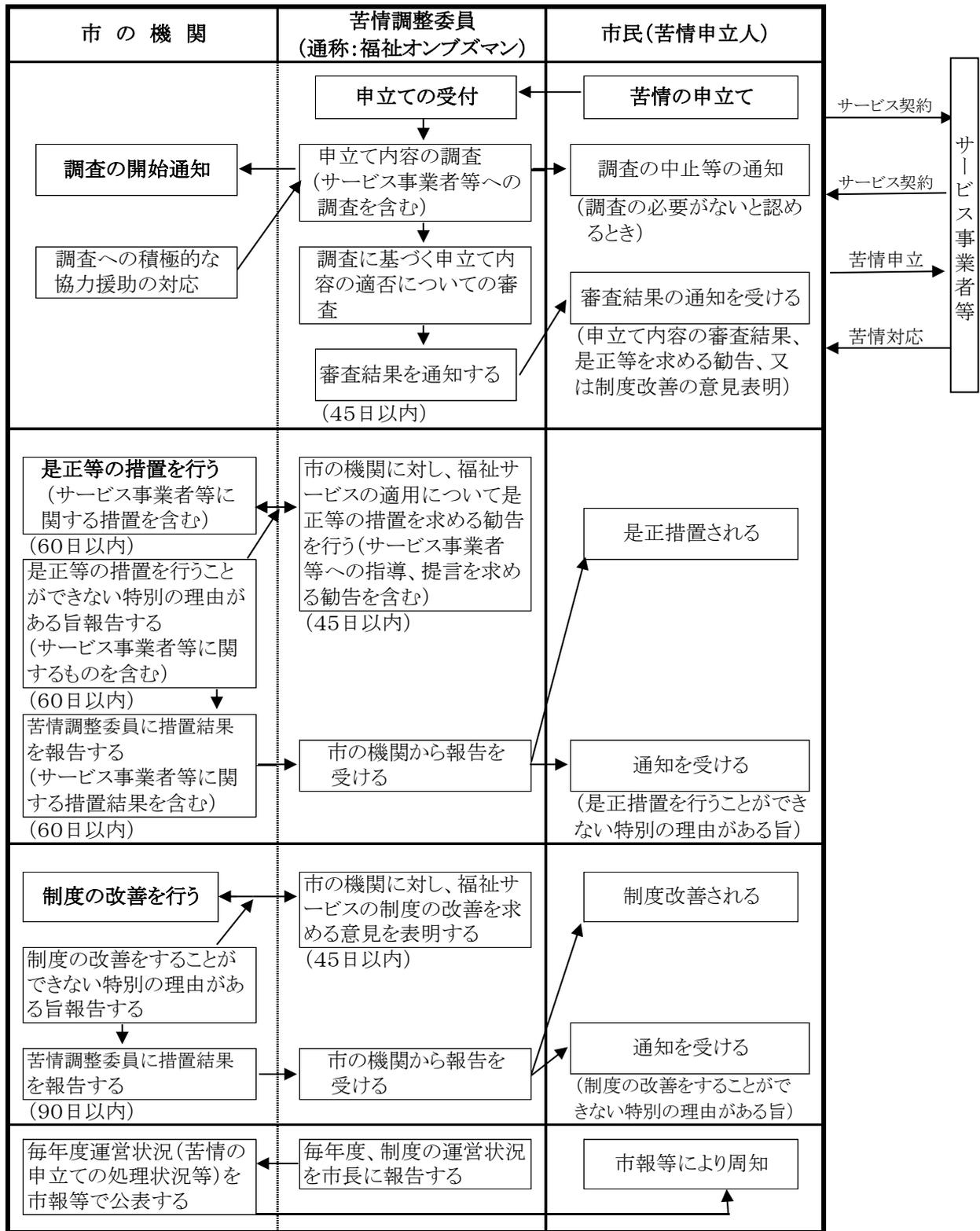
7 (心構え)

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2年6月26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2年6月29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2年7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	昭島市企画部秘書課
4	収集日	令和2年7月21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
5	収集日	令和2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
6	収集日	令和2年7月29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
7	収集日	令和2年8月5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 保健福祉オンブズマン事務局
8	収集日	令和2年8月7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
9	収集日	令和2年8月11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

10	収集日	令和2年8月31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	令和2年9月10日
	件名	国立市総合オンブズマン年次報告書
	収集先	国立市総合オンブズマン
12	収集日	令和3年2月9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2年4月
	書籍名	公務員のカスハラ対応術
	発行所	学陽書房

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

令和2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3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