

令和元年度

**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31年4月1日～令和2年3月31日)

令和2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

令和2年度は福祉オンブズマン担当最終年度となります。

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	9
3 相談に至らなかった電話・来所等	10
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

令和2年度は福祉オンブズマン担当最終年度となります。

坂井 愛

令和2年度は、小金井市福祉オンブズマン（以下「オンブズマン」）に就任して6年目となります。オンブズマンとして活動する、最終年度です。

オンブズマンに就任してからの5年間、「苦情ゼロ」を実現するために、自分にできることは何かを模索して参りました。この5年間、何人もの苦情申立者と面談をしてお話を伺い、必要な調査のために担当者等と面談をして事情を伺う等して、苦情内容に応じた調整を行って参りました。その間、色々と感じることがありました。

今回は、5年間の活動を通じて感じたことのうち、3つのことをお伝えしたいと思います。

【その1 あと一步の「気配り」の重要性】

この点については、平成30年度の運営状況報告書にて詳細をお伝えしました。あと一步の気配りについては、オンブズマンの活動を続ける中で、その重要性を最も強く感じていることです。

『あの時、もう一声掛けていれば…』

『あんな言い方をしなければ…』

『あのような態度をとらなければ…』

このような気持ちにならないよう、忙しいときも気持ちに余裕がないときも、そのような時だからこそ深呼吸をして、一瞬でも、相手の立場や感情を意識することの重要性を痛感しております。結果として、その後の円滑な業務遂行に繋がると考えています。

【その2 “YES, YES, BUT NO.”を意識して話を伺うことの重要性】

お話を伺いながら苦情申立者の望む結論への調整が難しいのではないかと感じた場合でも、まずは、肯定し（「本当ですね。」YES、）、共感する（「お気持ちは理解できます。」、「私も同じように感じると思います。」YES、）ことが重要です。その上で、こちらの考えをお伝えする（「けれども…のように考えることもできるのではないのでしょうか。」BUT NO.）この流れを実践することは、こちらの考えをご納得いただ

ける第一歩になると思います。

確かに、この流れを意識して実践したとて、全ての方にご納得いただけるものではないのですが、お話をされている方にとって、最初に否定の言葉を受けることは不快に感じるものですから、気持ちよく業務を進めていくためにも有用なことだと思います。

【その3 研修の重要性】

オンブズマンに就任してから、窓口の担当者を対象に研修を行って参りました。市役所に於いて起こりうる事例を通じて、「このような事態になった場合どうする」ということのみならず、「このような事態が起こらないためには、どうしておけば良かったのか」をも研修内容としました。

ご参加いただいた方々にとって、『苦情に至らない対応』を意識し、自信を持って今後の業務を行っていただくためにも有用な研修であったと自負しております。

以上が、オンブズマンの活動を通じて感じた3つの重要性となります。

冒頭で申し上げましたとおり、令和2年度がオンブズマン担当最終年度となります。

引き続き上述した3つの重要性を意識し、「苦情ゼロ」の実現に、一步でも二歩でも近づけるよう、日々研鑽に励む所存でございます。

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4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、約3分の2が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

令和元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8件であり、そのうち私が担当した件数は5件でした。

令和元年度の苦情は、例年に比べると、特定の部署に偏らず、市民の皆様の福祉サービスに対する様々なニーズが反映されている点が特徴的でした。

また、苦情相談の中には、どの程度まで相談者の自己決定権を尊重すべきなのか、また、誰が福祉サービスの受給者として保護されるべきなのかを深く考えさせられる事案もありました。学生時代に学んだ憲法の条文（※）が、福祉オンブズマンとしての対応や判断の礎となることを肌身で感じ、改めてこの職責の重さを実感しています。

※ 憲法

第十三条 すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

第二十五条 すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。

2 国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。

3 相談に至らなかった電話・来所等

令和元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。

今年の特徴としては、苦情相談に至らなかった電話・来所等のうち、福祉関係の電話・来所等の割合が高かったことです。以前は、そもそも福祉とは無関係の問合せ等がそれなりの数に上っていたのですが、今年のような傾向は、福祉オンブズマンの位置付けが適切に認知されていることの成果ではないかと思えます。

4 窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」の実施

令和元年度は、令和2年2月19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」を実施しました。今回は、「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所 その3」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。

研修当日は、市役所内から31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、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えます。

令和2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に

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

少子高齢化社会が現実のものとなった今日、行政及び関係機関が提供する福祉サービスは、引き続きその重要性を増すばかりです。今後も、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17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

令和元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8件でした。前年度と比較してみると、平成30年度は10件で相談件数は前年より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8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1件、高齢者福祉0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3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30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に向けて研修を行い、大変好評でした。

実施日：令和2年2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3）」

講師：坂井 愛 委員

藤田 太郎 委員

参加者：31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も、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31年4月	2	2		2					2
令和元年5月									
6月									
7月	2	2		2					2
8月	1	1		1					1
9月	1		1	1					1
10月									
11月	1	1			1				1
12月									
令和2年1月									
2月									
3月									
合 計	8	7	1	7	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	地域包括支援センター職員への対応
高 齢 者 福 祉	0	
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	3	事業所職員への対応、市職員への説明不足等
児 童 福 祉	1	市職員への対応、説明不足等
生 活 保 護	3	市職員への対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
管 轄 外	0	
合 計	8	

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

令和元年度は、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

令和元年度 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	3/11	介護福祉	地域包括支援センター職員の対応について	本人	苦情	45日
2	3/28	児童福祉	障がい児保育について	本人	苦情	42日
3	4/12	生活保護	医療費が自己負担になるのは困る	本人	苦情	48日
4	7/2	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	30日
5	7/5	障害者総合	グループホームの対応について	本人	苦情	6日
6	8/7	障害者総合	1年間に担当者が何人も変わって困っている	本人	苦情	2日
7	9/18	生活保護	退院後に福祉施設入居を勧めることに不満がある	本人	苦情	29日
8	11/18	障害者総合	介護ヘルパー事業所と計画相談事業所の対応について	家族	苦情	10日

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	本人
区分	介護福祉	地域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	地域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かけてくるなどの威圧的な対応があった。		
対応状況	申立てにあるような職員の対応について、申立人と職員の見解は合致せず、違法、逸脱した行為は認められなかった。地域包括支援センターとの三者面談を設定しようとしたが実施には至らず、結果を電話にて報告し終了。 (所要日数45日)		

番号	2	申立人	本人
区分	児童福祉	障がい児保育について	
苦情・相談等の内容	保育園の障がい児枠への通園に関して、保育園側の体制が整えば通園可能となるのなら、短時間で審査するような嘱託医の判定は必要なのではないか。市担当者の対応にも理解納得できない。		
対応状況	行政としてできる範囲で対応してきたこととはいえ、担当課から申立人への説明が至らず、結果として不信感を募らせることになってしまった。このようなことのないよう、より丁寧な説明を心掛けて欲しいと担当課に伝えた。嘱託医の判定方法については、要望として伝えるにとどめた。 (所要日数42日)		

番号	3	申立人	本人
区分	生活保護	医療費が自己負担になるのは困る	
苦情・相談等の内容	体調が悪かったので、医療券受領前だが受診してよいかを担当者に電話で確認し了解を得たにも関わらず、後になってから「医療券の範囲ではない」と言われ一旦は実費負担になった。		
対応状況	緊急の場合であれば、医療券範囲外であっても後で精算できることを担当者は説明していなかった。また、これらの苦情に対応する態度についても申立人は不快に感じていた。対応に非があったのであれば認めた上で、その後傾聴に時間を取るなど配慮し、市民が不利益を被ることのないよう気を付けて欲しいと担当課に伝えた。 (所要日数48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	担当者が自宅訪問を終え帰る時に、玄関を出てすぐ大声で笑っていたのが不快である。そのような言動は慎んでほしい。		
対応状況	申立人及び担当者双方から聴取したが、担当者が笑った事実を確認できなかった。しかし、本人からの訴えを鑑みても対応には配慮が必要と思われるので、今後も心証を害することのないように気を付けて欲しいと担当課に伝え、終了した。 (所要日数30日)		

番号	5	申立人	本人
区分	障害者総合	グループホームの対応について	
苦情・相談等の内容	退所予定日前であるにもかかわらず何度も退去を促されたが、理由がわからない。退所後に届いた高額な請求書に驚き、内容を確認したが根拠に納得がいかず、苦しい思いをした。		
対応状況	退所理由の明確な説明がなかったことや、見積書の不備及び請求根拠が不明朗であったこと等から不信感が生じていた。委員との面談前に双方による話し合いがもたれ、説明不足への謝罪や、退去費用の見直し及び精算が済んでおり、本人がこれ以上の調査を求めなかったことから、終了した。 (所要日数6日)		

番号	6	申立人	本人
区分	自立支援	1年間に担当者が何人も変わって困っている	
苦情・相談等の内容	1年ほどの間に担当者が5人も変わるうえ、知識や能力に違いがあり困る。不確かなことを安易に言わないで欲しい。必要な支援の案内や説明がない。		
対応状況	退職、産休、育休、異動等の理由により職員が変更となることはあるが、度々の変更は申立人にとっては負担であった。担当課に対応履歴等の確認を依頼するも、本人から取下げの申し出があったため、終了とした。 (所要日数2日)		

番号	7	申立人	本人
区分	生活保護	退院後に福祉施設入居を勧めることに不満がある	
苦情・相談等の内容	入院治療から通院治療に変えたいので、退院後の民間アパートを探してほしいのに、担当者が福祉施設入居を勧めてくることに不満。		
対応状況	通院治療に変更後も引き続き服薬管理が必要であり、管理人のいる施設の方が安心だという配慮から入居を勧めていた。今後の治療を含め、担当者によく話をして欲しいと伝え、終了した。 (所要日数29日)		

番号	8	申立人	家族
区分	障害者総合	介護ヘルパー事業所と計画相談事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	ヘルパーが無施錠で帰ったり、スケジュール誤認等の際に責任者からきちんとした謝罪がない。計画相談員は事前連絡なしに新事業者を勝手に自宅に連れてきた。電話やメールも通じない。		
対応状況	ヘルパーの不手際、責任者の謝罪の意思が伝わっていない、相談員の連絡不足などについて、コミュニケーション不足により明確な意思確認が取れていなかったことが一因とみる。後日、面談を行うことを確認し、終了した。 (所要日数10日)		

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。令和元年度は、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 1日(月)	介護ヘルパーの職責について	電話
2	4月 2日(火)	生活保護担当者の対応について	来室
3	4月11日(木)	ケアマネの対応について	電話
4	5月24日(金)	要介護度認定が下がったことへの不満	電話
5	5月24日(金)	ケアマネ及び地域包括支援センターの対応について	電話
6	6月10日(月)	障がい者への合理的配慮について	電話
7	6月17日(月)	市役所に対しての要望	来室
8	7月30日(火)	1階受付職員の対応について	来室
9	8月20日(火)	引越しにおける生活保護担当者の対応について	電話
10	9月 5日(木)	介護福祉サービス事業所の対応について	来庁
11	9月17日(火)	介護保険料について	電話
12	9月18日(水)	有料老人ホームについて	電話
13	9月20日(金)	就労支援センターの対応について	電話
14	10月 1日(火)	入居施設がキャッシュカードを返してくれない	電話
15	10月 3日(火)	行政に対しての不満	来庁
16	10月17日(金)	障がい者支援事業所の対応について	電話
17	11月21日(木)	娘の施設退去日を連絡してくれなかった	電話
18	12月19日(金)	生活保護担当者の自宅訪問時の対応について	電話
19	1月22日(水)	認知症対応型グループホームの不適切な対応について	電話
20	1月23日(木)	市役所に対しての苦情	電話
21	1月24日(金)	生活保護担当者の対応について	来庁
22	1月23日(木)	都営住宅の水漏れについて	電話
23	2月 6日(木)	介護保険法について	来庁
24	3月25日(水)	コロナウィルス対策による生活保護費への影響が心配	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。

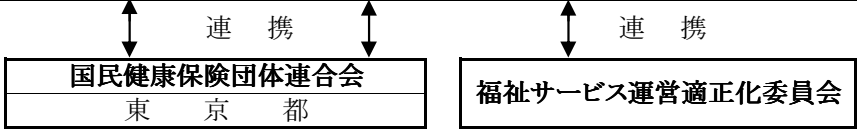
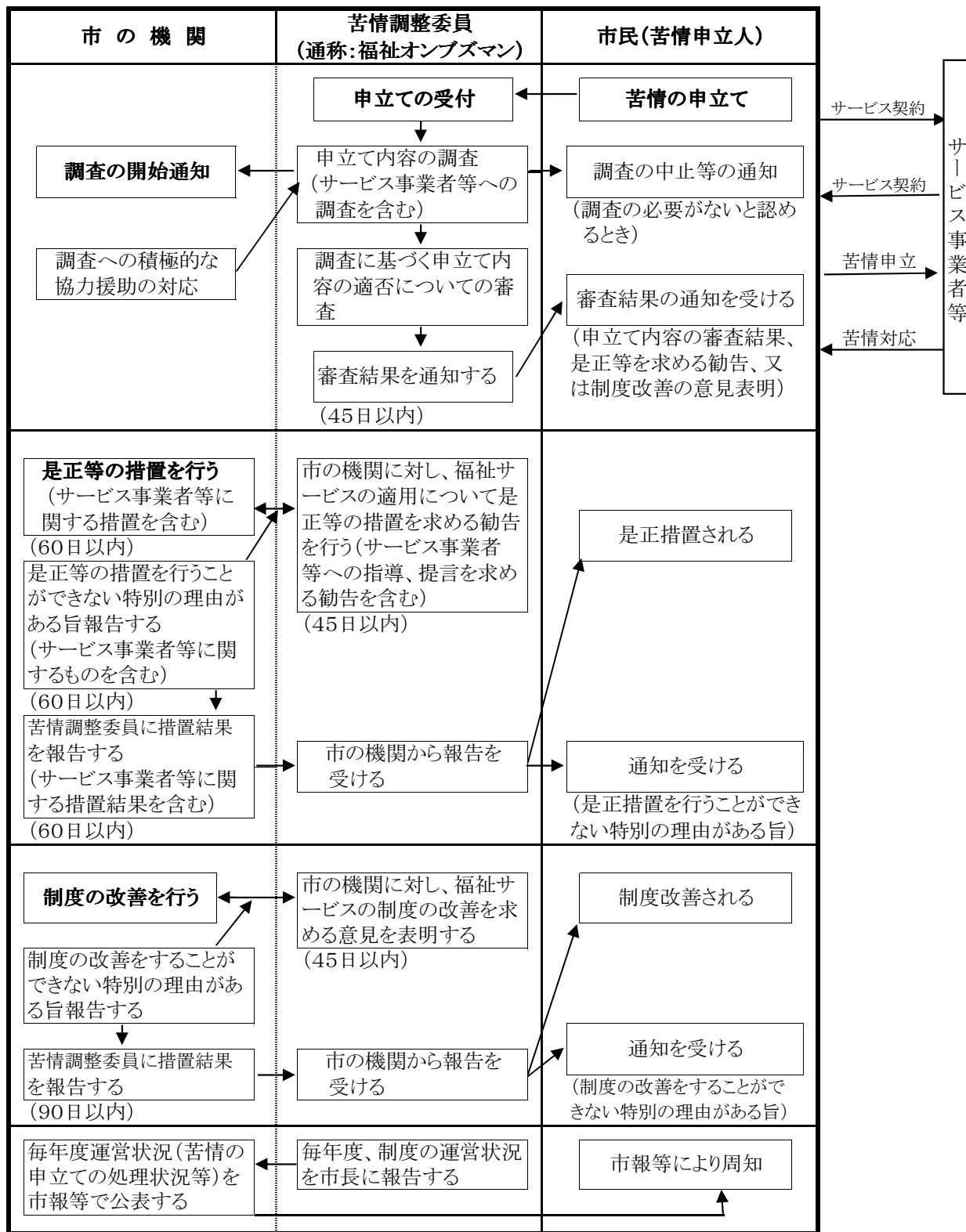
7 (心構え)

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	令和元年5月27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	令和元年6月28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
3	収集日	令和元年6月28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	令和元年7月2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
5	収集日	令和元年7月23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
6	収集日	令和元年7月26日
	件名	板橋区保健福祉オンブズマン報告書
	収集先	板橋区福祉部管理課 保健福祉オンブズマン事務局
7	収集日	令和元年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
8	収集日	令和元年8月27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

(2) 書籍購入関係

1	購入月	令和元年12月
	書籍名	精神疾患をもつ人を、病院でない所で支援するときにまず読む本
	発行所	(株)医学書院
2	購入月	令和元年12月
	書籍名	境界性パーソナリティ障害をもつ人と良い関係を築くコツ
	発行所	(株)星和書店

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

令和元年度

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2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