

## 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	事業所職員の対応、市職員の説明不足等
児 童 福 祉	1	市職員の対応、説明不足等
生 活 保 護	3	市職員の対応、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、担当者とは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