

## 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19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3年度に福祉オンブズマンが対応した苦情相談等の件数13件でした。前年度と比較してみると、令和2年度は10件で相談件数は前年より3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7件、電話によるものが6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0件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法4件、児童福祉2件、生活保護7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2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22から23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、福祉部門の希望する職員に向けて研修を行い、好評を博しました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため例年より規模を縮小して開催しました。

実施日：令和4年1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4）」

講師：藤田 太郎 委員

三浦 希美 委員

参加者：13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3年4月	1	1			1				1
5月	2	2		2			1		1
6月									
7月	2	2		1	1				2
8月	1	1		1					1
9月	1	1			1				1
10月	2	1	1	2					2
11月	1	1			1				1
12月	1	1		1					1
令和4年1月									
2月									
3月	1	1		1					1
合 計	13	12	1	8	5		1		12

## 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	0	
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	4	事業者の対応、事業所職員の対応等
児 童 福 祉	2	事業者の対応
生 活 保 護	7	市職員の対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	13	

## 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	3
	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3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	4/7	障害者総合	生活介護事業所の対応について	家族	苦情	79日
2	3/31	障害者総合	行動援護事業所の対応について	家族	苦情	205日
3	5/31	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
4	5/31	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	29日
5	7/12	障害者総合	生活介護事業所の対応について	家族	苦情	122日
6	7/28	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	24日
7	8/10	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	9/21	児童福祉	保育園の対応について	家族	苦情	15日
9	10/19	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	36日
10	10/28	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	30日
11	11/26	児童福祉	放課後等デイサービス事業所の対応について	家族	苦情	73日
12	12/17	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	29日
13	3/1	障害者総合	計画相談支援事業所の対応について	本人	苦情	継続

## (2) 各事例概要

番号	1	申立人	家族
区分	障害者総合	生活介護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	職員が入れ替わり利用者も増えるにつれ支援の質が低下し、利用者毎の個別対応がしてもらえなくなった。要望にも応えようとしない。事業者の支援体制、支援内容が不適切で不信感が募っている。		
対応状況	日々の継続的な複数の支援に対する苦情申立てについては、明確な事実の確認は困難であった。しかし、事業者には改善する意思が確認できたので、双方でコミュニケーションを図ることを提案し終了とした。 (所要日数79日)		

番号	2	申立人	家族
区分	障害者総合	行動援護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	子の送迎先を間違えたので再発防止策の報告を求めたが応じない。以前から指摘していた利用料の過剰請求に対しても回答がないため支払わなかったのに、一方的に利用料未払いによる支援解除とされた。事業者の不明瞭な請求や対応に納得がいかない。		
対応状況	再発防止策について説明義務を果たすよう事業者には指摘した。過剰請求については双方の提出資料から実際の支援と異なることを確認できたため、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。これを受け事業者は過誤請求を認め、介護給付費の返還手続きを行ったと市から報告を受けた。 (勧告第1号)(所要日数205日)		

番号	3	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	大家の威圧的な態度について相談したのに担当者から加害者のような扱いをされ、保護費を無駄に使うなら保護を切ると言われ困っている。		
対応状況	担当者は日頃から言葉に気を付けており、保護を切るとは言っていないことを伝えた。権利擁護優先の視点で動いてほしいと担当者に伝え、既に関係各所と連携し安全確保のために動いていることを確認した。 (所要日数29日)		

番号	4	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	長期間、担当者の交代について連絡がなかった。臨時収入が収入認定されることについて別室で威圧的な言動で説明を受けた。返還金について説明不足で、返還することにも納得がいかない。		
対応状況	担当者には交代を伝えなかったことや威圧的な言動での説明は適切ではないので配慮するよう伝えた。相談者には臨時収入があれば申告し使途の説明義務があることを伝え、返還金については双方でよく話し合うよう提案した。(所要日数29日)		

番号	5	申立人	家族
区分	障害者総合	生活介護事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	支援を受けている子について事前に欠席の連絡をしていたのに「欠席時対応加算」の対象になり、給食費のキャンセル料も請求されている。これは過誤請求にあたるのではないか。		
対応状況	担当課・事業者から事情聴取、資料の提供を受け調査した結果、「欠席時対応加算」「食材料費キャンセル料」が適正に請求されていなかったと判断し、市に対し事業者には是正措置を講ずるよう指導または提言することを勧告した。これを受け事業者は過誤請求を認め、該当月の介護給付費と食材料費キャンセル料の返還手続きを行ったと市から報告を受けた。 (勧告第2号)(所要日数122日)		

番号	6	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	転院を希望したが認められずに困っている。病気のことを理解してもらおうと話をしたいが担当者の言動や対応が不適切で相談ができない。		
対応状況	担当者の対応には相談者に対して悪意や攻撃的な意図はなかったが、より良いコミュニケーションを取るために上司とともに方策を練るよう伝えた。また、相談者には怖がらずに分かり合う努力をしてほしいと伝えた。 (所要日数24日)		

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	担当者が資料の提供を怠ったため口座から買い物代金が引き落とされた。共益費、生活必需品等を必要経費として申請しても認められず自己負担になり困っている。		
対応状況	資料が提供されなかったことと口座から引き落とされたことの因果関係は認められない。必要経費として求めている品目は保護費では支払われず自己負担になるものや障害者加算の範囲で賄うものであることを伝えた。 (所要日数29日)		

番号	8	申立人	家族
区分	児童福祉	保育園の対応について	
苦情・相談等の内容	子が通園している保育園の園長から歩行が遅れていると指摘され、診断書を提出したが戻され転園を促される。促されて転園するのに入所指数が下がるのは納得いかない。		
対応状況	保育園から促され転園するのに入所指数が下がることに納得いかない事情は理解できるが、市の規則上適用されてしまうことを伝えた。 (所要日数15日)		

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	住まいが立ち退きの対象になり補償金を得て他市に転居したが補償金が全額収入認定されるのは納得がいかない。また手続きが遅かったため転居先で申請ができず困窮し、通院もできなかった。担当者の説明が不十分で不適切な対応に納得がいかない。		
対応状況	市が補償金を収入認定したこと、またコロナ禍による緊急事態宣言下に転居を現地確認せず保護廃止の手続きが遅れたことに法律違反や裁量を超えた対応があったとは認めがたい。但し改善すべき点や、より適切な対応があったのではないかと市に問題提起を行った。 (所要日数36日)		

番号	10	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	障害年金受給により保護費が減額することを強い口調で言われた。外出困難だが書類の持参を求められ保護費が窓口支給になった。担当者の対応が不適切で納得がいかない。		
対応状況	障害年金受給により保護費が減額されたこと、窓口支給になったことや必要書類の提出を求められたこと等、担当者の対応に問題があったとは認められなかった。書類の提出は郵送でもよいと伝えた。 (所要日数30日)		

番号	11	申立人	家族
区分	児童福祉	放課後等デイサービス事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	事業者に対する利用回数の変更申出が同月に2回あったことを理由に、契約上30日以前でないとはすぐには対応できないと言われ、契約解除すると連絡がきた。また、学校の代休日の利用も断られたが、これらの対応に納得ができない。		
対応状況	利用回数変更の申し出は契約違反や契約解除の要件に該当せず、事業者の対応は不適切であったと判断し、市に対し事業者には是正措置を講ずるよう指導または提言することを勧告した。また、代休日の利用拒否については正当な理由ありと認め違反でないと判断したが、人員の確保に努めサービスの向上を図る		

	<p>よう改善を促した。</p> <p>市は事業者に対し、契約書の誤った解釈により不適切な対応を行ったことを反省し今後は正しい解釈のもとで対応するとともに、関係法令等に基づき適切な対応をするよう指導した。</p> <p>(勧告第3号) (所要日数73日)</p>
--	---

番号	12	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	<p>担当者が知識不足で説明不十分である。上席担当者から折り返しの電話を求めてもかかってこなかった。電話をしなかったことについて誠実な謝罪もなくぞんざいな扱いを受けた。不適切な対応に怒りが収まらない。</p>		
対応状況	<p>両担当者には相談者に不快な思いをさせたことについて謝罪をし、相談者に寄り添ったわかりやすい説明を心掛けるように改善を促した。</p> <p>(所要日数29日)</p>		

番号	13	申立人	本人
区分	障害者総合	計画相談支援事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	<p>担当者より電話で、今月で利用が終了と告げられたが、重要な連絡は所長が口頭するべきではないか。担当者は3ヶ月間モニタリングもせず、対応や言動が不適切で納得がいかない。</p>		
対応状況	<p>次年度に繰り越しとした。</p>		

## 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3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 5日(月)	生活保護担当者の対応について	電話
2	4月 7日(水)	生活保護担当者の対応について	電話
3	4月 7日(水)	転居して生活保護費を切られたことについて	電話
4	4月 8日(木)	保育園で持ち物に関し詳しい説明がなかった	電話
5	4月15日(木)	月末になると食料がないのに対応しない	電話
6	4月16日(金)	学童保育所の先生の対応について	電話
7	5月 7日(金)	生活保護担当者の対応について	電話
8	5月10日(月)	月末になると食料がないことについて	電話
9	5月26日(水)	新型コロナワクチンの接種予約について	電話
10	6月 2日(水)	職員全員 AED を使えないのはおかしい	電話
11	6月17日(木)	まちづくり推進課の対応について	電話
12	6月29日(火)	転居をしたのに管理費を引かれている	電話
13	8月 4日(水)	訪問介護事業所にばかにされた	電話
14	8月19日(木)	介護認定申請が却下され納得がいかない	電話
15	8月31日(火)	放課後等デイサービス事業者の対応について	電話
16	10月13日(水)	グループホームの対応について	電話
17	10月27日(水)	訪問介護員の対応について	電話
18	1月25日(火)	有料老人ホームの利用料金について	電話
19	1月25日(火)	生活保護の通院に係る交通費について	来所
20	1月31日(月)	保育園の対応について	電話
21	2月14日(月)	かかりつけ医が紹介状を書いてくれない	電話
22	2月14日(月)	男女共同参画室の電話相談について	電話
23	2月21日(月)	生活福祉係の予約時間について	電話
24	3月14日(月)	就労継続支援事業所の運営実態について	来所