

## 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20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、も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、来所又は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4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11件でした。前年度と比較してみると、令和3年度は13件で相談件数は前年度より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福祉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7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0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1件、生活保護6件、その他福祉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3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及び22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、希望する職員に向けて研修を行い、好評を博しました。

実施日：令和5年1月18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5)」

講師：三浦 希美 委員

藤崎 太郎 委員

参加者：19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4年4月	1		1	1					1
5月	1	1		1					1
6月	3	3		2	1				3
7月	1		1	1			1		
8月	1	1		1					1
9月	1	1		1					1
10月									
11月	1	1			1				1
12月									
令和5年1月									
2月									
3月	1	1			1				1
合 計	11	9	2	8	3		1		10

## 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	1	市職員への対応
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	3	事業者への対応、事業所サービスの低下
児 童 福 祉	1	市職員への対応
生 活 保 護	6	市職員への対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	11	

## 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

## 第4 苦情事例等

### 1 苦情等の概要

#### (1) 一覧表

令和4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	3/1	障害者総合	地域生活支援事業者の対応について	本人	苦情	29日
2	4/20	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	15日
3	5/9	生活保護	生活保護費返還の文書の内容について	本人	苦情	43日
4	6/1	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	15日
5	6/10	高齢者福祉	包括支援係及び包括支援センターの対応について	家族	苦情	29日
6	6/15	児童福祉	子ども家庭支援センター等の対応について	本人	苦情	29日
7	7/7	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	8/1	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
9	9/8	生活保護	生活保護担当者の対応について	本人	苦情	29日
10	11/18	障害者総合	障害者支援施設のサービス低下について	家族	苦情	43日
11	3/8	障害者総合	就労継続支援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	障害者総合	地域生活支援事業者の対応について	
苦情・相談等の内容	正当な理由なく施設利用をやめるよう勧告された。当該施設の計画相談員に訪問依頼をしているが実施されず相談もできない。		
対応状況	施設が説明する解除事由からすれば利用終了は不適切であるとは言えない。自宅訪問について、担当課によれば3か月に1回であるところを事業者が半年に1回と誤認をしていたため施設には改善するよう提言した。  <p style="text-align: right;">(所要日数29日)</p>		

番号	2	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	当時の担当者からは転居費用が支給されると聞いたが、現在の担当者からは引越しはできないと言われた。話が二転三転し、引継ぎができていないのではないかと。不適切な対応に納得がいかない。		
対応状況	転居及び転居費用の支給要望を受け、入居施設や主治医からの意見に基づき担当課で検討する必要があると説明し、提供された回答書や担当者の説明から、問題点があるとは認められなかった。相談者は自己の費用で転居することを決めていたため転居費用を生活保護費として希望する場合再度相談が可能である旨を伝えた。  <p style="text-align: right;">(所要日数15日)</p>		

番号	3	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護費返還の文書の内容について	
苦情・相談等の内容	保護費返還の書類が届いたが、書面上の住所に誤りがあった。担当課が確認していると思うが、このような誤記が生じたことに納得できない。		
対応状況	担当課は、書類の出し直しはできるが返還額も間違っていたことが判明したため、本人に会って謝罪し説明をしたいということだった。相談者には担当課から連絡が入ることを伝え終了とした。  <p style="text-align: right;">(所要日数43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	アパートの隣人の騒音に悩まされていて、いろいろなところに相談した。担当者にも相談したが取り合ってもらえず、部屋を掃除したほうがよいなど注意され、対応に不満である。		
対応状況	騒音に関しては担当課が間に入ることはできないため、他の相談窓口を案内すると報告を受けた。コロナ禍であるため、訪問が行えず、コミュニケーションを図ることができず不信感を抱かせてしまった可能性があるため、担当者にはあせらず適切に丁寧に対応するように伝え終了とした。  (所要日数15日)		

番号	5	申立人	家族
区分	高齢者福祉	包括支援係及び包括支援センターの対応について	
苦情・相談等の内容	実親が虐待を受けていると連絡があった。その後の対応について、担当係や包括支援センターは責務を果たしていないし説明も不十分であり、法令等も正確に理解されていない。また、小金井市高齢者虐待マニュアルは、公開されるべきである。		
対応状況	市が通報を受けたときはすでに安全が確保された状況にあったことを担当課が確認していた事案であった。担当課は必要かつ適切な情報を提供し、支援体制を手配しており、今後も見守りや支援を継続していくことから、担当課及び包括支援センター担当者の対応には不当な対応は認められなかったと判断した。高齢者虐待防止法における窓口や対応を市民へ周知することには市として工夫が必要である旨を担当課に伝えた。  (所要日数29日)		

番号	6	申立人	本人
区分	児童福祉	子ども家庭支援センター等の対応について	
苦情・相談等の内容	担当者から十分なサポートを受けることができず、手紙に書いたが回答とはいえない内容だった。ひとり親家庭に対するサポートを受けたいと相談したが、受けられないと言われたことに納得がいかない。		

対 応 状 況	<p>サービスを受ける条件を満たしているかがポイントで相談者の要望通りにはできないこともある。手紙に書かれていた内容について担当課は真摯に受け止めている。各担当者から聞き取りをしたが制度の説明や対応については適切に行っていることがうかがわれた。今後も引き続きサポートしていくことを確認した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>
---------	--

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	<p>担当者による訪問調査が実施されず、依存症患者を対象とする施設に入居を強いられ、転居も認められなかったことについて納得がいかない。</p>		
対 応 状 況	<p>訪問調査については施設管理者から報告を受けており、当該報告、本人の要望、新型コロナの流行状況等に基づき不適切な対応があったとはいえない。担当課は、相談者の状況や受入可能施設、医師の意見に基づき居住施設を紹介した。相談受付前後で相談者が転居したため訪問調査を実施し住宅扶助を認定するにいたった。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>		

番号	8	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	<p>担当者が変わり持病のことを毎回聞き、仕事の情報も提供されず、折り返しの電話もない。保護費減額決定通知書の内容が理解できず、事前に案内がない。エアコンなど生活必需品が壊れて使えないなど不満だ。</p>		
対 応 状 況	<p>担当者はその都度体調の確認をしている。減額決定通知書は他の担当者から説明を受け相談者は納得したが、今後はより一層コミュニケーションを取り丁寧な説明、対応をするように伝えた。就労支援は体調が改善してから相談をするように勧め、エアコンは賃貸借契約書に記載されているので管理会社に相談をしてほしいと伝えた。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>		

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	保護費返還の分割納付書が届いたが、金額に明らかな誤りがあった。以前も誤りがあり今回のミスは通算3回目だ。ミスが続いたことの原因究明と改善を要望したい。		
対応状況	今回の分割納付書のミスは事務処理対応の甘さである。担当係は同じ事案について3度もミスをしてしまったことに対して反省すべきことであり真摯にお詫びをしたいということだ。係に代わってこちらからも謝罪をした。今後は複数体制でチェックを行うように改善をしたことを確認した。  <p style="text-align: right;">(所要日数29日)</p>		

番号	10	申立人	家族
区分	障害者総合	障害者支援施設のサービス低下について	
苦情・相談等の内容	子が通所している施設の退所時間が民間委託になってから早まってしまい困っている。人手不足でサービス低下や現場にしわ寄せがいつているのではないかと。改善をしてほしい。		
対応状況	市外の施設だが、調査の協力をもとめ、苦情について確認をした。退所時間が早まったのは人員削減ではなくショートステイのやり方が変更になったためホームページ・事業所利用のしおりの訂正をお願いした。変更したことできめ細かいサービスが行えるようになったのがメリットだが、退所時間が重なってしまうと支障があるため時間を早めたという報告を受けるとともに、その旨を相談者に伝えた。  <p style="text-align: right;">(所要日数43日)</p>		

番号	11	申立人	家族
区分	障害者総合	就労継続支援事業者の対応について	
苦情・相談等の内容	就労継続支援事業所を利用しているが、事業所側が市と計画相談員に誤った情報を流し利用できなくなった。事業所に訂正と謝罪を求める。また、事業所側に対し障がいを持つ人への一層の配慮を求める。		
対応状況	次年度に繰り越しとした。		

## 2 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4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12日(火)	委員の任命についての意見	電話
2	4月13日(水)	福祉事務所の対応について	電話
3	4月20日(水)	生活保護者の姉の亡くなった後の手続きについて	電話
4	4月22日(金)	生活保護の支給額が少な過ぎることに不満	電話
5	6月 1日(水)	ショートステイ先に対して慰謝料を請求したい	電話
6	6月 3日(金)	保育課について	電話
7	6月 6日(月)	生活保護担当者の対応について	来所
8	6月17日(金)	病気でもないのに言われたりすることについて	電話
9	7月20日(水)	住民税非課税世帯特別給付金について	電話
10	7月20日(水)	デイサービスの施設開設にあたり問い合わせ	電話
11	8月17日(水)	精神疾患の子と高齢者本人の今後について	電話
12	9月 2日(金)	介護保険を利用しているが市が情報漏洩している	電話
13	9月22日(木)	デイサービスの施設休日の問い合わせ	電話
14	9月26日(月)	生活保護費の支給額に納得がいかない	来所
15	9月28日(水)	今までの人生について相談したい	来所
16	10月20日(木)	病院、治療内容について相談できるか	電話
17	10月20日(木)	生活福祉係の誤った説明で借金ができてしまった	電話
18	11月 2日(水)	施設のサービスについて	来所
19	12月23日(金)	グループホーム施設の対応について	電話
20	1月10日(火)	ケアマネージャーと上手くいかないことについて	電話
21	1月10日(火)	相談できる資格について	電話
22	1月30日(月)	昨年度相談をしたやり取りの日程が知りたい	電話
23	1月31日(火)	小金井市議会事務局に回してほしい	電話
24	3月 8日(水)	高齢者施設の対応について	電話
25	3月29日(水)	利用時間ではないのに公園を利用している	電話