

令和5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5年4月1日～令和6年3月31日)

令和6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

1年をふりかえって

三浦 希美

令和5年度をふりかえって

藤崎 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

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 相談に至らなかった電話・来所等 11

参考資料 13

○ 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 18

○ 小金井市オンブズマンのクレド 20

○ 小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ 21

○ 収集した文献資料等 22

○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿 24

1年をふりかえって

三浦 希美

令和3年より、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」）の委嘱を受け、一期目が終了致しました。本年の活動を振り返り、ご報告させていただきます。

1 苦情相談

本年度、当職は6件の苦情相談を担当しました。相談の内容は、障害者総合3件、生活保護2件、児童福祉1件でした。今年度は、後半にかけて、苦情申立てに至らなかった相談、及び、苦情申立てに至った相談ともに増加傾向にあった印象をもっております。

相談内容については、施設や担当課の担当者やケースワーカーによる対応に対する不満に関連する事項が多く、昨年度等と大きく変化はありませんでした。経済的困難や市による処分そのものに対する苦情ではなく、福祉サービスの提供側と利用者間のコミュニケーションの中で生じた紛争・不満等と認識しております。両者より、当時の状況について、丁寧に聴き取り、事実をさかのぼってコミュニケーションミスが生じた事項を解きほどこいていくことを心がけました。

相談内容について、昨年度と大きく変化はなかったとは述べましたが、時代の変化も感じております。本年度は独居のご相談者の方が多く、家族等の支援が得られない一方、公共の福祉サービスの必要性や重要性が日々高まっていると認めます。また、児童福祉に関連する相談では、小学生の放課後学童保育について需要の強い高まりと提供側のリソースの乏しさが顕著であり、対策が求められると感じました。

2 研修

本年度も窓口対応研修を実施することができ、非常に多くの職員の方に出席をいただきました。いずれの職員の方も、普段の窓口対応の経験より、問題意識を持ち、主体的に研修にご参加いただいております。苦情対応の具体例をあげ、紹介しました。苦情対応に対する具体的イメージを持っていただけたのではな

いかと考えます。

日々の窓口業務において、職員の方が悩んでいる生の声もお伺いすることができ、オンブズマンとしては、当該職員の方々の悩み解消に研修を役立てていただき、窓口対応の質向上につなげていただくことを願います。

3 さいごに

本年も調査結果に必ずしも満足いただけたものではありません。福祉オンブズマンは、苦情申立人の代弁者ではなく、苦情の内容について調査や検討を進める必要があります。行政から独立性を保ち、苦情申立人側にも立たない中立的な立場における調査、報告または提案が、市やサービス提供者に対する信頼を高め、持続的なサービスの充実に繋がることをご理解いただけるよう今後も一層の努力をしてみたいと思います。

以上

令和5年度をふりかえって

藤 崎 太 郎

1 はじめに

令和5年度は、私が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」といいます）を拝命して2年目の活動となりました。

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、少しずつではありますが、それぞれの「日常」が取り戻されつつあった1年であったと感じています。

2 令和5年度の苦情相談

令和5年度に私が担当した苦情相談は、6件でした。

内訳は、障害者総合に関するものが2件、介護福祉に関するものが1件、介護保険に関するものが1件、高齢者福祉に関するものが1件、生活保護に関するものが1件でした。前年度（令和4年度）に担当した件数が7件でしたので、件数としては大きな変化は見られなかったといえます。しかし、前年度7件のうち、4件が生活保護に関するものでありましたので、内訳には小さくない変化が見られました。

また、生活保護以外の苦情相談5件については、民間福祉事業者に対するもの（ないし民間福祉事業者が関与するもの）でした。苦情相談の内容は措くとしまして、当該福祉オンブズマンが、民間福祉事業者に関する苦情相談を調整する窓口として少しでもお役に立っているのではないかと感じています。

3 窓口対応研修「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所6」の実施

令和6年1月24日に、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施しました。「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所6」と題する研修には、市役所内から合計19名の職員の方にご出席いただきました。

前年度の研修で多数の質問をお受けしたことを考慮し、今年度は質疑応答の時間を大目に確保したつもりではございましたが、それでも研修時間を目一杯費やすことになりました。研修出席者の意識の高さと熱心さを再認識いたしました。

次年度も、職員の方々の日々の業務に少しでも役立つ研修を企画・実施したいと考えています。

4 おわりに ―令和6年度に向けて―

苦情相談の申立人にとって、直面する事案が、申立人それぞれの「日常」に直結する切実な問題です。また、だからこそ、福祉オンブズマンにとって、公正中立な立場で苦情相談の調整に臨むことが求められます。

私自身、令和6年度は、福祉オンブズマンに就任して3年目となります。これまで以上に一つ一つの苦情相談に中立公平に向きあい、小金井市の福祉サービスのために尽力してまいりたいと思います。

以上

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21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5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12件でした。前年度と比較してみると、令和4年度は11件で相談件数は前年度より1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福祉オンブズマンへの相談に至らなかった件数は31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5件でした。

苦情等の内容は、介護保険に関するものが2件、高齢者福祉1件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法5件、児童福祉1件、生活保護3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4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及び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、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6年1月24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6)」

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5年4月									
5月	1	1		1					1
6月									
7月	1	1		1					1
8月	3	3		3					3
9月									
10月									
11月	4	3	1	2	2				4
12月	1	1		1					1
令和6年1月									
2月	1	1		1					1
3月									
合 計	12	11	1	9	3				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	2	市職員の対応、サービスの内容
高 齢 者 福 祉	1	事業者の対応
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	5	事業者の対応
児 童 福 祉	1	市職員の対応
生 活 保 護	3	市職員の対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	12	

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5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	3/8	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	家族	苦情	48日
2	5/17	介護保険	介護福祉系の対応について	本人	苦情	22日
3	7/20	児童福祉	学童保育系の対応について	家族	苦情	36日
4	8/10	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	本人	苦情	43日
5	8/29	障害者総合	地域活動支援センターと社会福祉協議会の対応	本人	苦情	29日
6	8/31	障害者総合	児童発達支援等事業所の対応について	家族	苦情	48日
7	11/1	介護保険	介護保険サービスについて	本人	苦情	43日
8	11/6	生活保護	ケースワーカーが親身になってくれない	本人	苦情	15日
9	11/20	高齢者福祉	認知症グループホームの対応について	家族	苦情	64日
10	11/27	生活保護	亡母に関するケースワーカーの対応について	家族	苦情	50日
11	12/22	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	本人	苦情	43日
12	2/14	生活保護	ケースワーカーの対応と説明について	本人	苦情	36日

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	家族
区分	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	
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。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	事業所としては不快な思いをさせてしまったことについて真摯に反省をし、謹んでお詫びするとのことであった。また、オンブズマンから障がいを持つ人への一層の配慮を行うよう要請をし、今後の施設運営にあたるよう伝えた。 (所要日数48日)		

番号	2	申立人	本人
区分	介護福祉	介護保険係の対応について	
苦情・相談等の内容	受けたいと考えている介護サービスについて相談をしたところ説明がばらばらで担当窓口をたらいまわしにされ、あたかもあしらわれているようで納得がいかない。また、正しい情報を知りたい。		
対応状況	希望のサービスは障害サービスが優先するため、まずは自立生活支援課に相談するのが良いと伝えた。ケアマネージャーと相談をして希望するサービスを提供されるように伝え終了とした。 (所要日数22日)		

番号	3	申立人	家族
区分	児童福祉	学童保育係の対応について	
苦情・相談等の内容	学童保育所の待機児童になった。退所者が出れば順に入所できると説明を受けたが退所者が出ても状況は変わらず不適切な対応を受けており、正しい情報を知りたい。		
対応状況	オンブズマンは市に対し不十分な説明や、回答が遅くなったことについて不適切でありきちんと説明をして改善するよう指導をした。市からは相談者がオンブズマンを利用して相談をしてくれたことにより、今後の改善につなげていきたいと申出があった。 (所要日数36日)		

番号	4	申立人	本人
区分	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	就労継続支援事業所に質問をしても回答がもらえずあしらうかのような対応をする。代表者と面談がしたいが対応はできないなど障害者を馬鹿にするかのように納得いかない。		
対応状況	質問の回答について不合理であると判断するまでに至らず、発言についても確認できなかった。面談を希望する場合は複数人であれば可能なので実施するか検討していただきたいと伝えた。 (所要日数43日)		

番号	5	申立人	本人
区分	障害者総合	地域活動支援センターと社会福祉協議会の対応	
苦情・相談等の内容	地域活動支援センターのケースワーカーに以前通っていた施設への連絡を依頼したが一方的判断で連絡しなかった。社会福祉協議会の日常的金銭管理サービスを利用しているが担当者が待ち合わせ場所に来ず、不便であるため他の方法を提案したが断られた。どちらも電話がつながりにくい。		
対応状況	ケースワーカーは何度か連絡をしており一方的に判断はしていないことを確認した。社会福祉協議会は日常的金銭管理の制度に基づいて行っているため運用を容易に変更することはできないが、誤りがないよう対応するように伝えた。電話については、他の回線も利用可能であること及び電話番号を伝えた。 (所要日数29日)		

番号	6	申立人	家族
区分	障害者総合	児童発達支援等事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	児童発達支援等事業所から送迎サービスについて突然終了告知を受けた。また、代表者より退所しても事業所としては困らないという発言もなされ、障害支援施設としては不合理、不適切である。		
対応状況	オンブズマンから事業所に対し、本件経緯に至る事情があるものの事業所と利用者間において契約を締結していること及び利用者の受ける不利益等を前提に、解除等の可否を検討する必要がある旨を述べた。 (所要日数48日)		

番号	7	申立人	本人
区分	介護保険	介護保険サービスについて	
苦情・相談等の内容	生活援助を利用するに当たり説明やコミュニケーション不足等サービス全般について不満である。また、介護認定が間に合わず、退院時に利用したいサービスが利用できなかった。		
対応状況	相談者は気が付いた事を伝えるのはよい。ケースワーカーからはサービスから外れるものはシルバー人材センターや有料サービスの案内をした。退院時のサービスが間に合わなかったことは担当係に伝え、今回のことはコミュニケーションが大切だと伝え終了とした。 (所要日数43日)		

番号	8	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーが親身になってくれない	
苦情・相談等の内容	生活保護を受けている。医療入院をしているが退院をしたい。医師に住むところがあるなら退院してもよいと言われたのにケースワーカーは親身に相談に乗ってくれない。		
対応状況	ケースワーカーは適宜対応しており、問題になる事実は認められなかった。入院に関して不満があるときは東京都立中部総合精神保健福祉センターの精神医療審査会に相談ができることを案内して終了とした。 (所要日数15日)		

番号	9	申立人	家族
区分	高齢者福祉	認知症グループホームの対応について	
苦情・相談等の内容	認知症の母親が入居した施設に対して、入居時の対応や言動が不適切であり、入居準備の書類について何度も質問してきた。入居者を大切に扱っていないと感じ、いい加減な対応に納得がいかない。		
対応状況	事業所にはヒアリングをした内容について改善をしてもらい、家族とコミュニケーションをしっかりとって対応したほうが良いと伝えた。相談者はオンブズマンに相談をして今後は利用者の参考になるように伝えたいと申出があった。 (所要日数64日)		

番号	10	申立人	家族
区分	生活保護	亡母に関するケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	生活保護を受けていた母親が高齢者住宅から転居したが、母親が亡くなった当日に居住していた部屋のクリーニング代や生活保護費の返還を請求してきてデリカシーがない。		
対応状況	担当係には生活保護費で対応できるかできないかを丁寧に説明をしなければならぬと伝えた。また、遺族の気持ちに十分寄り添った対応を行っていくことを指導した。 (所要日数50日)		

番号	11	申立人	本人
区分	障害者総合	就労継続支援事業所の対応について	
苦情・相談等の内容	就労継続支援事業所に意見や改善要望を申し入れたが利用を断られ、威圧的な態度に恐怖心を抱き体調を壊した。事業所に謝罪や関係者の退職を求める。		
対応状況	調査により、威圧的な態度等は確認できなかった。相談者の今後の生活に対する不安については、自立生活支援課等への相談を勧めた。 (所要日数43日)		

番号	12	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの対応と説明について	
苦情・相談等の内容	生活保護を受けている。担当ケースワーカーが自立支援医療の申請や精神入院施設のある病院への通院を強引に勧め恐怖を感じる。仕事に復帰したいと考えており、就職にも通院が影響するのではないかと心配である。		
対応状況	調査により担当ケースワーカーは受診可能な医療施設として列挙したにすぎず、強引に勧めた事実は認められなかった。また、自立支援医療は就業しながらも利用可能であり、就業と両立可能であると説明し終了とした。 (所要日数36日)		

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御案内しますが、中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5年度は、委員への相談に至らなかったケースが31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19日(水)	訪問介護士にインスリンをなくされた。	電話
2	4月20日(木)	認可保育園から土曜日の預かりを断られた。	電話
3	4月27日(木)	保育園の安全管理について	電話
4	5月18日(木)	給付金はあるのか。	電話
5	5月29日(月)	訴える用意をしてほしい。	電話
6	5月31日(水)	別の歯医者を紹介してほしい。	電話
7	6月 5日(月)	勤務先のグループホームの状況が改善されない。	電話
8	6月20日(火)	アパートのごみの出し方について	電話
9	6月27日(火)	事業所のリストを渡され自分で探せと言われた。	電話
10	7月12日(水)	新人のケースワーカーが何もできない。	電話
11	8月 8日(火)	物がなくなったり出てきたりすることについて	電話
12	8月10日(木)	夫が入所した施設の対応について	電話
13	8月23日(水)	個人的な法律相談はできるか。	来所
14	8月24日(木)	虐待の認定がされなかった。	電話
15	10月11日(水)	就労継続支援事業所に無視された。	電話
16	10月24日(火)	障害者施設での虐待について	電話
17	11月20日(月)	地域活動支援センターの対応について	電話
18	11月22日(水)	精神障害者施設の対応について	来所
19	11月30日(木)	生活保護費期末支給について	電話
20	12月 6日(水)	小金井市障害者福祉センターへの要望	来所
21	12月20日(水)	社会福祉協議会の対応について	電話
22	12月21日(木)	家賃の更新料が払ってもらえない。	電話
23	1月10日(水)	国立市にある就労移行支援事業所からの問合せ	電話
24	1月22日(月)	障がい者1級の控除額を教えてください。	電話
25	1月31日(水)	保育園申請時特例処置が適用されなかった。	電話
26	2月 6日(火)	社会福祉協議会の対応について	電話
27	2月 7日(水)	介護支援施設の対応について	電話
28	2月15日(木)	保育園とのトラブルについて	電話

29	2月22日(木)	社会福祉協議会の対応について	電話
30	2月22日(木)	広聴係の対応について	電話
31	2月27日(火)	近隣住民の騒音について	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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」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「関係機関等」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、申し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、既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、個人情報保護法の規定に基づき、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(抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成15年4月1日から施行する。

付則(令和5年3月28日条例第2号)

この条例は、令和5年4月1日から施行する。

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)

苦情申立て等の際には、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。

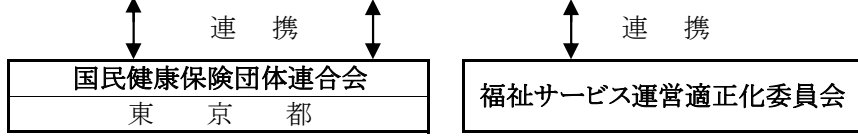
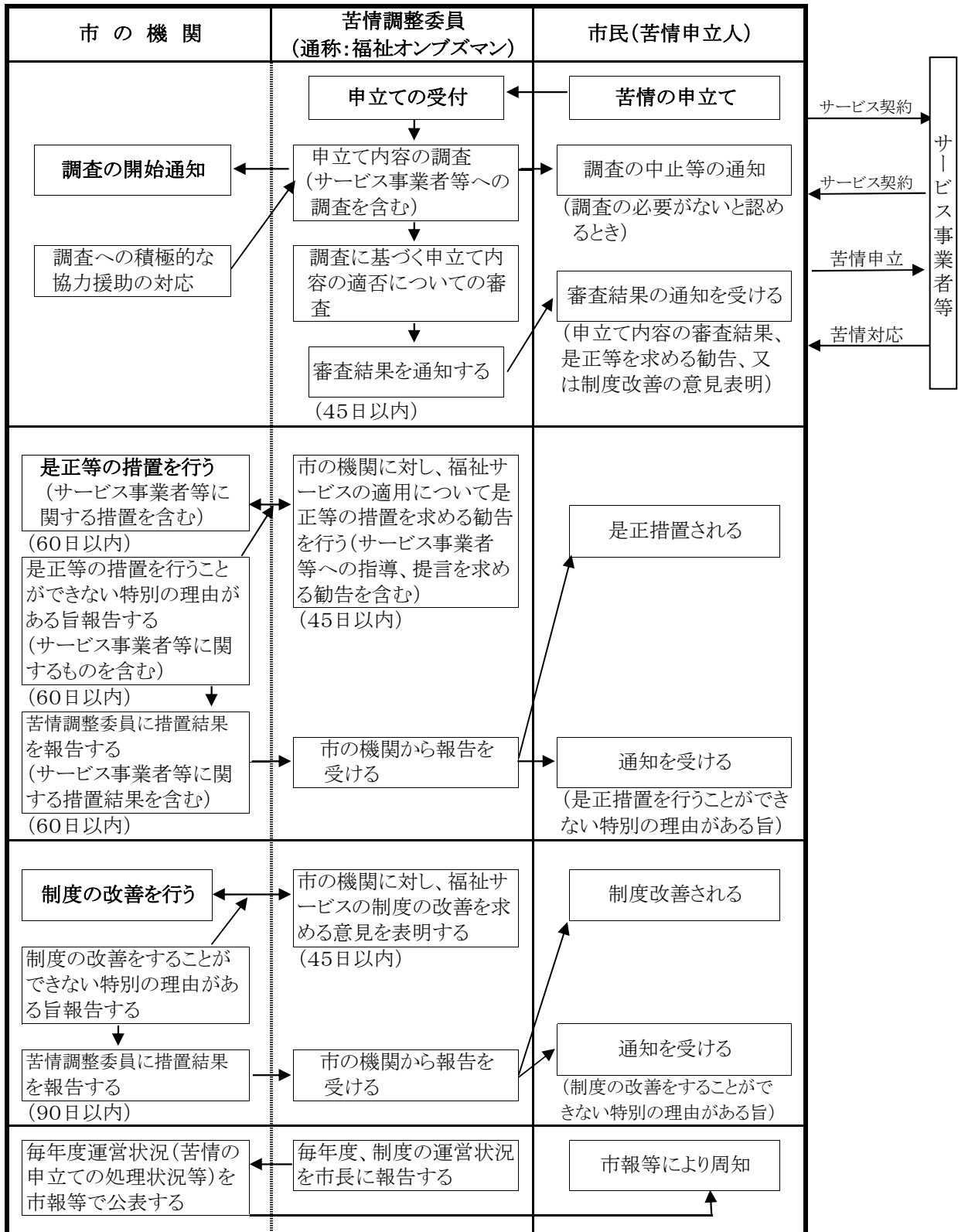
7 (心構え)

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5年6月30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
2	収集日	令和5年7月3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
3	収集日	令和5年7月12日
	件名	大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書
	収集先	大田区役所広聴広報課福祉オンブズマン室
4	収集日	令和5年7月18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
5	収集日	令和5年7月24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
6	収集日	令和5年7月31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
7	収集日	令和5年9月4日
	件名	千代田区保健福祉オンブズパーソン活動報告書
	収集先	千代田区保健福祉オンブズパーソン事務局
8	収集日	令和5年9月8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	目黒区保健福祉サービス苦情調整委員
9	収集日	令和5年9月12日
	件名	国立市総合オンブズマン年次報告書
	収集先	国立市オンブズマン事務局

10	収集日	令和5年10月20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
11	収集日	令和5年11月1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
12	収集日	令和5年12月26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5年11月
	書籍名	生活保護手帳（2023年度版）
	発行所	中央法規出版株式会社
2	購入月	令和5年11月
	書籍名	生活保護手帳 別冊問答集（2023年度版）
	発行所	中央法規出版株式会社

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
三浦 希美	弁 護 士	令和3年6月1日 ~ 令和6年3月31日 令和6年4月1日 ~ 令和9年3月31日
藤崎 太郎	弁 護 士	令和4年4月1日 ~ 令和7年3月31日

令和5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6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