

令和7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7年4月1日～令和8年3月31日)

令和8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7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	2
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

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」）として、2期目の2年が終了致しました。本年の活動を振り返り、ご報告させていただきます。

本年度に担当した苦情相談は4件であり、その内訳は、生活保護に関する相談3件、物価高騰対策給付金に関する相談1件でした。詳しい相談内容及び対応状況は、別途報告するとおりですので、ここでは、全体的な感想や改善点を述べてさせていただきます。

本年度の相談事案では、苦情の背景には大きく二つの側面がありました。

一つ目は、窓口等の対応における説明や対応のあり方といった、いわばコミュニケーションに関する問題です。対応する職員の人員不足や抱える担当数の増加により、職員の対応が形式的にならざるを得ない場面や、わずかな言動の行き違いが、市民に不快感や不信感を与えてしまうケースも見受けられました。小金井市の職員及び関係する福祉事業者の皆様ともに、利用者等に寄り添い共に考える姿勢を重視され、丁寧な対応をされていますが、より充実した福祉サービスの提供のためにも、経験を積んだ職員によるサポート体制の充実や、担当業務の適切な分担を含めた組織体制の見直し等も必要であると感じております。

二つ目は、複雑な福祉制度と個別事案への当てはめの難しさから生じた問題です。生活保護制度や各種給付金制度はいずれも法律等のルールに基づき運用されており、これを適正に執行することが行政の重要な役割です。しかしながら、制度の内容を正確に理解し、それを個別の事案に適切に当てはめることは、必ずしも容易ではありません。さらに、近時はA I等のデジタル技術が普及し、福祉サービスの利用者においてもこれらを活用する場面が増えておりますが、必ずしも正確な知識が提供されているとは限らず、かえって誤解や混乱を招く要因となる場合も見受けられます。このような状況においては、職員において、より深く正確に法や制度を理解したうえで対応する力が一層求められると存じます。同時に、個々の職員の判断や理解のみに依拠するのではなく、組織として統一的な見解を形成し、共有できる仕組みを整備することが重要であると考えます。

また、苦情申立てには至らないものの、担当課や事業者への問い合わせを含む

実質的な相談対応を行った事案も2件ありました。これらは正式な件数には現れませんが、市民の皆様ニーズとして把握すべき重要な事例であると考えております。一方で、「苦情調整」または「苦情申立」という制度の名称から、市民の皆様に心理的ハードルを与えている可能性も感じております。実際には、福祉オンブズマンは、必ずしも紛争性の高い事案に限らず、制度の説明や整理を求める段階から利用可能な仕組みです。市民の皆様にとってより利用しやすい制度となるよう、工夫や改善に努めて参ります。

以上

令和7年度をふりかえって

藤 崎 太 郎

私が福祉オンブズマンに就任したのは令和4（2022）年4月ですので、令和7年度は4年目を迎えた年度ということになります。

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）の制度は、平成12（2000）年度に発足した「介護福祉サービス苦情調整委員制度」を前身とし、平成15（2003）年度に福祉サービス全体を包括する制度として移行したものですので、制度の設置から約25年経過したことになります。

福祉サービスには、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等の様々なサービスが存在します。そして、福祉サービスを提供し、はたまた利用するにあたり、その根拠としての法令や条例、あるいは、当事者間の契約や取り決め等が存在します。

しかし、法令や条例、あるいは、当事者間の契約や取り決め等があれば、福祉サービスにまつわる問題、とりわけ、福祉サービスを提供する主体と提供を受ける主体との間に問題が生じないかということのようなことはありません。そして、仮に、福祉サービスにまつわる問題が生じた場合において、法令、条例、契約、取り決め等があれば解決につながるかというと、もちろん解決につながることはありますが、必ずしもそうでない場合も少なくありません。

福祉オンブズマンに就任して4年目を迎え、そしてその4年目が過ぎようとしている今、福祉オンブズマンに期待されていることは、法令、条例、契約、取り決め等を形式的に適用するだけにとらわれない柔らかな弾力性のある対応・調整なのだろうとあらためて感じているところです。

以下、この1年間の福祉オンブズマンとしての活動を振り返ります。

1 令和7年度の苦情相談

令和7年度に私が担当した苦情相談は4件でした。内訳は、障害者総合に関するものが1件、生活保護に関するものが3件でした。また、苦情申立てまでには至らなかったものの相談に応じたケースが2件であり、内訳は、障害者総合に関するものが1件、高齢者福祉に関するものが1件でした。

この中には、市役所を対象とする苦情相談だけでなく、民間福祉事業者に対する苦情相談も含まれています。民間福祉事業者に対する苦情相談を調整する窓口として、福祉オンブズマンをご活用いただければと思っています。

2 窓口対応研修「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所」の実施

令和8年2月4日、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8」と題する研修でした。

質疑応答の時間を大目に確保し、職員の方々の多くの質問に対応するようにいたしました。職員の方々の日々の業務に少しでもお役に立つ情報を提供できればと考えて取り組んでいます。次年度も、より良い研修を企画・実施したいと考えています。

3 令和8年度に向けて

これまでも申し上げていることですが、福祉オンブズマンの一人として、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参る所存です。

引き続き、よろしくお願いいたします。

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23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7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、令和6年度は7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35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1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2件、児童福祉0件、生活保護5件、その他福祉1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利用方法を掲載し、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。さらに、福祉サービス担当各課において、利用者に配布するお知らせ、手引等に福祉オンブズマン制度について掲載するほか、お困りの利用者に対しては、個別に福祉オンブズマンに相談することができる旨をお知らせすることにより、福祉サービス利用者への周知を継続しています。

また、「令和6年度福祉サービス苦情調整委員運営状況報告書」を市のホームページに掲載するとともに、図書館等に設置し、制度への理解と協力をお願いしています。

(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 22～23 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 8 年 2 月 4 日（水）午前 10 時から午前 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 8）」

講 師： 三浦 希美 委員

藤崎 太郎 委員

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

2 内容別苦情等受付状況

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	2	市職員への対応
児 童 福 祉	0	
生 活 保 護	5	市職員への対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	1	給付金について
合 計	8	

3 苦情申立て処理状況

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7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	4/10	その他福祉	給付金について	本人	苦情	27日
2	4/16	生活保護	生活保護費の返還について	本人	苦情	36日
3	4/25	障害者総合	日常生活用具の給付について	本人	苦情	43日
4	6/11	生活保護	ケースワーカーの対応について	本人	苦情	8日
5	8/12	生活保護	ケースワーカーの対応について	本人	苦情	29日
6	9/30	生活保護	ケースワーカーの対応について	本人	苦情	43日
7	2/5	生活保護	ケースワーカーの説明について	本人	苦情	29日
8	3/3	障害者総合	担当者の対応について	本人	苦情	継続

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	本人
区分	その他福祉		給付金について
苦情・相談等の内容	<p>夫妻で同居しているが住民票上世帯分離している。夫は妻を扶養親族としていたが、修正申告を行い、遡って扶養家族から外した。妻は、小金井市物価高騰対策給付金の受給要件である「住民税非課税の世帯主であること。」を満たしているにもかかわらず給付金が支給されなかったことに納得がいかない。</p>		
対応状況	<p>担当者に経緯を確認したところ、国からの説明資料に対象外として記載されている「住民税均等割が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯」に該当するため、支給対象外と判断したとのことであった。国の制度要綱や自治体向け資料を確認し、また申立人の生活状況により支給対象外と判断したことに合理性があると判断し、申立人に支給対象外になった理由を説明した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数27日)</p>		

番号	2	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護費の返還について	
苦情・相談等の内容	<p>生活保護を受けている。企業年金を受け取ったため保護費を返還するように言われた。生活保護支給開始時にケースワーカーやその上司に生活保護廃止となる基準を何度も確認した。返還の可能性があるのであれば事前に注意を促すべきだ。</p>		
対応状況	<p>担当ケースワーカー等に状況を確認するとともに、関係法令を調査した。担当ケースワーカー等は、申立人の質問に応じて、生活保護廃止となる目安を伝えてはいるが、保護廃止の基準及び収入認定の基準は示していなかった。申立人に対しては、企業年金について収入認定がなされたこと、生活保護廃止とは異なること及び返還については分納の相談ができることを説明した。また、不利益処分該当することから不服がある場合には法テラスの弁護士相談等もある旨を説明した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数36日)</p>		

番号	3	申立人	本人
区分	障害者総合	日常生活用具の給付について	
苦情・相談等の内容	日常生活用具給付に関する手続について、用具を実際に受領していないのに「受領しました。」という欄に日付と署名押印をさせるのはおかしいのではないか、改善するべきだ。		
対応状況	<p>様々な事情や制約がある中、給付対象者の利便性を図るために手続的な工夫を実施していることは理解できるが、それでも、用具を受領していないのに「受領した。」とのサインを求めることには違和感がぬぐい切れず、担当課に改善を図ることを検討するように伝えた。担当課からは改善又は見直しを検討すると回答を受けた。</p> <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	ケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	生活保護受給者。同居の母親が亡くなったため、ケースワーカーから家賃の低いところに引っ越すように言われた。また、現住居の契約更新のお知らせが来たところ、更新費が出ないと言われたが、もっと早く対応してほしい。		
対応状況	<p>転居の必要性など申立人に対する適時の説明は実施していたものの申立人の心情面の影響もあってか賃貸借契約の期間満了が近づきつつも転居準備の進捗が芳しくないというケースであった。担当課には引き続き丁寧な対応を心掛けていただくとともに、期限内の転居が実施されるようフォローを要請した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数8日)</p>		

番号	5	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	近隣者の迷惑な行為に悩んでいる。ケースワーカー、社会福祉協議会、包括支援センターに相談をしたが解決しない。個人情報保護の関係で近隣者の情報は伝えられないと言われた。ケースワーカーには親身になってほしい、そして近隣者の迷惑な行為を解決してほしい。		

対 応 状 況	<p>オンブズマンから近隣者に伝えることはできない。距離を置くようにして、仮に危険だと思ったら警察に相談をしてほしい。近隣者の動向について、自分が健康体でないと何かと気になってしまう場合があるのかもしれない。相談者が健やかに過ごすためにも必要な場合は通院することにも躊躇せず、穏やかな気持ちで日常生活を送っていただきたいと御伝えした。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>
---------	--

番号	6	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	<p>生活保護受給者。特定の予防接種について自己負担無しで受けることができると説明を受け、かかりつけ医で接種した。しかし、事後になって自己負担無しで接種できる対象ではないことが判明した。市からは、誤った説明に対する謝罪もない。自己負担があるならそもそも受けるつもりはなかった。</p>		
対 応 状 況	<p>今回、対象者でない方に生活保護受給証明書を誤って発行してしまった。説明にも誤りがあった。今後、予防接種の補助対象者であることをしっかりと確認した上で生活保護受給証明書を発行する。相談者には、担当課から、お詫びとともに今回は一部費用を御負担いただきたい旨の文書を提出した。オンブズマンからも、相談者には一部費用の御負担いただく点への御理解を求め、説明の誤りについてもお詫びをした。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 43日)</p>		

番号	7	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの説明について	
苦情・相談等の内容	<p>生活保護を受給し、紙おむつ代の扶助を受けている。毎月15日までに購入レシートを送付しているが、担当ケースワーカーが交代してから、扶助の金額が少なくなっている。担当ケースワーカーが、送付したレシートに係るおむつ代について、間違いなく支給の手続をしているか確認したい。また、毎月届くはずの生活保護変更通知書が届かないことがあるから確認したい。</p>		

対 応 状 況	<p>送付されたレシートの保管管理状況並びに相談者から送付されたレシート及び支給額を確認した。レシートの保管管理状況に問題はなく、支給額についても若干の変動はあるが、不合理な変動は認められず、申立人にその旨を説明した。また、生活保護変更通知書は、生活保護費に変動があった月のみの送付であり、期末一時扶助、冬季加算等により生活保護費に変動があったため、送付されている旨を説明した。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>
---------	--

番号	8	申立人	本人
区分	障害者総合		担当者の対応について
苦情・相談等の内容	<p>現在ホテルを転々としていて住むところが決まらず担当課に相談をした。グループホームに入居することができず、切羽詰まって相談に来ているのに担当者が休暇を取っていて手続を進めるのに何日も待たされたことに強い怒りを感じている。</p>		
対 応 状 況	<p>次年度に繰越しとした。</p>		

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7年度は、委員への相談に至らなかったケースが35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 9日(水)	高齢福祉係の対応について	電話
2	4月16日(水)	ケースワーカーの対応について	来所
3	5月 2日(金)	就労継続支援事業所の対応について	電話
4	5月 7日(水)	放課後デイサービスの発言について	電話
5	5月16日(金)	保護者を怒らせてしまった。	電話
6	5月22日(木)	福祉サービスについて	電話
7	5月23日(金)	ケースワーカーの対応について	電話
8	5月23日(金)	ケースワーカーに伝えてほしい。	電話
9	5月26日(月)	ケースワーカーに話してほしい。	電話
10	5月28日(水)	グループホームの担当者の対応について	来所
11	6月 2日(月)	市の対応について	電話
12	6月 4日(水)	ケースワーカーの対応について	電話
13	6月 6日(金)	地域生活支援センターに断られた。	電話
14	6月11日(水)	就労移行支援事業所の対応について	電話
15	6月16日(月)	アンケートの締め切りについて	電話
16	6月25日(水)	従業員にセクハラを受けたことについて	電話
17	7月30日(水)	生活福祉係に電話をかけたい。	電話
18	7月30日(水)	医療に関して相談したい。	電話
19	8月20日(水)	保護費の返還について	電話
20	9月 2日(火)	訪問医の対応について	電話
21	9月 3日(水)	ケースワーカーの対応で体調が悪い。	電話
22	9月 4日(木)	ケースワーカーの対応について	電話
23	9月 8日(月)	ケースワーカーの対応について	電話
24	9月16日(火)	宛名のない郵便物について	電話
25	10月10日(金)	お金がない。	電話
26	10月21日(火)	法律的な相談がしたい。	電話
27	11月 5日(水)	生活保護費が振り込まれていない。	電話
28	12月 4日(木)	就労支援金が振り込まれていない。	来所

No.	月 日(曜日)	内 容	連絡方法
29	12月10日(水)	特別養護老人ホームの対応について	電話
30	12月11日(木)	1年半以内に引っ越しをしなければならない。	来所
31	12月17日(水)	相談窓口を教えてください。	電話
32	12月24日(水)	定額減税補足給付金について	電話
33	1月 5日(月)	離婚や仕事について相談できるか。	来所
34	3月13日(金)	社会福祉協議会の苦情の対応について	来所
35	3月16日(月)	ケースワーカーが上司につないでくれない。	来所

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。

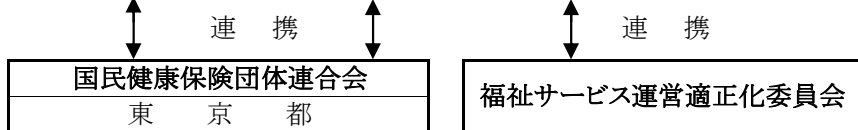
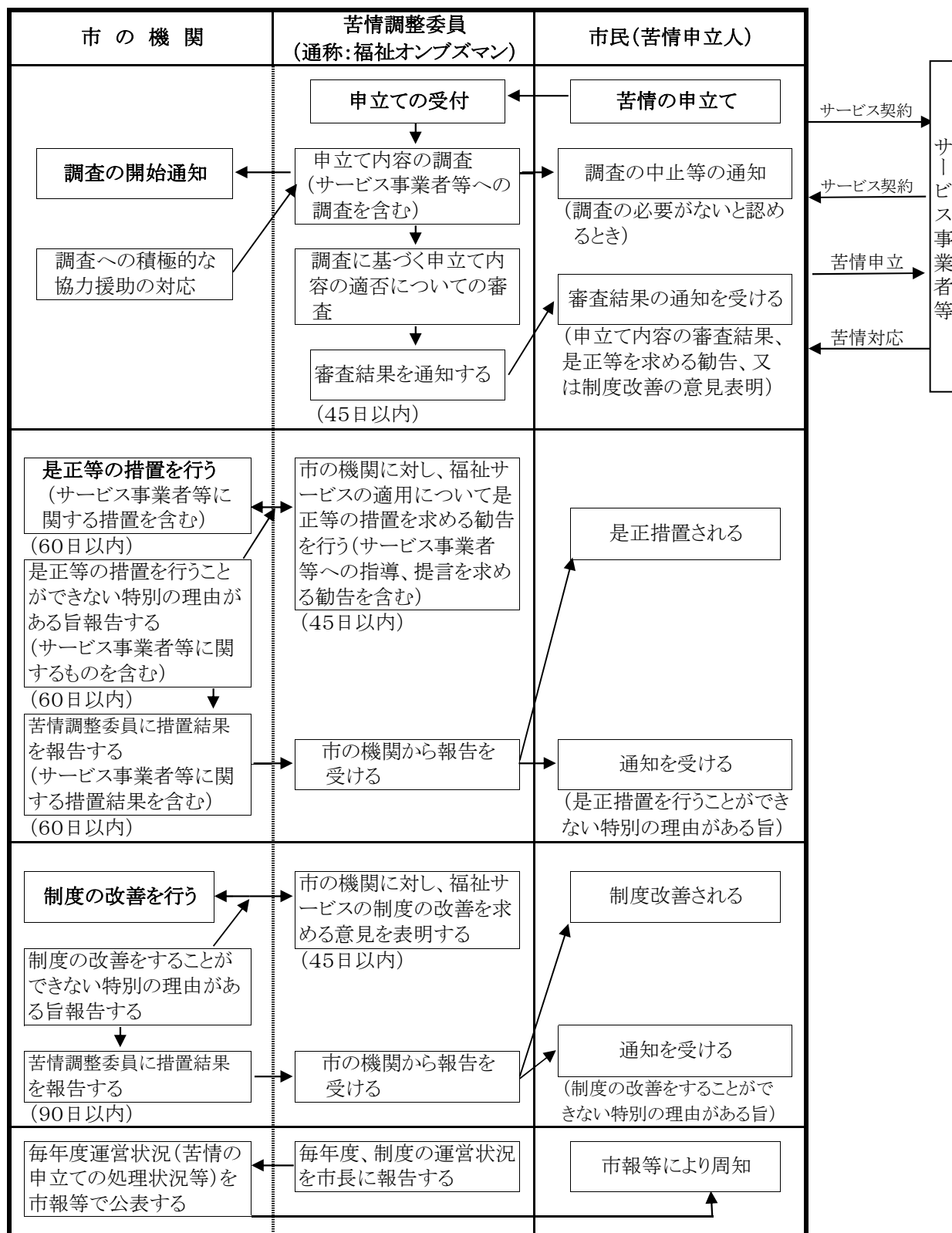
7 (心構え)

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7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7年7月15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
3	収集日	令和7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
4	収集日	令和7年7月25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
5	収集日	令和7年10月7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
6	収集日	令和7年10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
7	収集日	令和7年11月7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8年3月16日
	件名	足立区福祉サービス苦情対応事例紹介
	収集先	足立区福祉部高齢者施策推進室医療介護連携課

(2) 書籍関係

1	収集日	令和7年9月
	書籍名	社会福祉の手引(2025年)
	発行所	東京都福祉局総務部総務課
2	収集日	令和7年11月
	書籍名	生活保護手帳(2025年度版)
	発行所	中央法規出版株式会社
3	収集日	令和7年11月
	書籍名	生活保護手帳 別冊問答集(2025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7年4月1日 ~ 令和10年3月31日

令和7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8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