

令和3年度

# 板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和3年4月～令和4年3月)

令和4年7月

板橋区保健福祉オンブズマン



# 目次

<b>I 令和3年度の制度運営概要</b> .....	1
<b>II 保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って</b>	
オンブズマン 平野 順子 .....	2
オンブズマン 木場 真彦 .....	3
オンブズマン 奥野 大作 .....	4
オンブズマン 池田 純子 .....	5
<b>III 保健福祉オンブズマン制度の概要</b>	
1 保健福祉オンブズマン制度とは .....	6
2 制度の目的 .....	6
3 制度創設の背景 .....	6
4 制度の意義 .....	6
5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン .....	7
6 苦情申立の方法 .....	7
7 苦情申立の範囲 .....	7
8 苦情解決のしくみ .....	8
<b>IV オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況</b> .....	9
<b>V オンブズマン苦情申立状況</b> .....	10
<b>VI 苦情事例</b> .....	11
<b>VII 苦情申立及び処理結果の概要</b>	
いたばし生活仕事サポートセンターの対応について .....	19
<b>VIII その他の事業</b>	
1 保健福祉サービス提供事業者が設置する苦情解決機関への支援事業 ..	23
2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況 .....	23
<b>IX 参考資料</b>	
1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例 .....	24
2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則 .....	27

## I 令和3年度の制度運営概要

平成13年7月に板橋区保健福祉オンブズマン制度（以下、「保健福祉オンブズマン制度」という。）が発足してから、法律や保健福祉等の分野で活躍されている弁護士、大学教授などの方々、延べ24名を板橋区保健福祉オンブズマン（以下、「オンブズマン」という。）として委嘱してまいりました。現在は、4名のオンブズマンが、当区の保健福祉サービスの向上のために活動されています。毎年の活動状況を記す報告書の刊行も今回で21回目となります。

令和3年度に、保健福祉オンブズマン事務局に寄せられた苦情や相談等の受付件数は478件で、15件を苦情事例として取り扱い、そのうち2件が苦情申立となりました。苦情事例については11ページから18ページに掲載しておりますが、障がい者福祉に関連するものが7件(46.7%)と、他の制度より高い割合になっています。

なお、苦情事例以外の463件は、1件の苦情につき複数回対応している場合もあります。それ以外に医療・法律の苦情や相談をそれぞれの専門窓口につなげ解決を図るべきもの、あるいは、区民施設の利用方法に関する苦情など、保健福祉オンブズマン制度の対象外の内容等でした。

苦情申立を受けた案件は介護保険制度に関するものが1件、その他（就労支援）に関するものが1件で、オンブズマンが調査をした後「文書による申し入れ」を行ったものが1件、オンブズマンの調査に同意が得られず「調査打ち切り」となったものが1件となります。「文書による申し入れ」を受けた事業所は、苦情となった問題点や今後の課題を理解することで、サービス利用者の最善の利益を考慮した支援と専門性の向上に努めていくものと考えます。

今後も、保健福祉オンブズマン制度及びオンブズマンは、一人ひとりの苦情を的確に受け止め、解決を図っていくとともに、その声を貴重な情報資源と考え、本報告書により公表することで、板橋区の保健福祉サービスの向上・充実を図ってまいります。

また、保健福祉オンブズマン事務局では、より一層の福祉サービスを実現するために、広報紙やホームページへの掲載及びパンフレットの配布などにより、制度のPR活動を積極的に実施してまいります。

保健福祉サービス提供事業者におかれましては、オンブズマンと連携を図り、本報告書の事例等を参考に利用者ニーズの把握及び提供サービスの質の検証など、苦情の未然の防止への取組や個別の福祉サービスの改善に努めていただき、板橋区全体の保健福祉サービスの水準が向上されることを期待します。

## Ⅱ 保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って

「オンブズマンの活動を振り返って」

平野 順子

板橋区保健福祉オンブズマンとして活動させていただきはじめ、今年度で3年が終わりました。初年度は、生活保護受給中の女性からの申し立てで福祉事務所に調査にうかがいました。昨年度は、要介護の兄のための住宅改修を行った女性からの申立で、依頼した介護保険事業者である株式会社に対して調査にうかがいました。これらのご相談をうかがっていると、行政の保健福祉サービスを受ける区民の生活にとって、保健福祉オンブズマンはとても大切な存在であることに、改めて気づかされました。困ったことがあるけれど、どこに相談したらよいか分からない。あるいは、役所や事業者の窓口で相談しても公平に取り扱ってもらえない気がする。また、相談や交渉はできたが納得いくまで話すことができなかった。そのような状況に立たされてどうしたらよいかと思っている区民の方には、オンブズマンに相談することによって納得に至ることもあるかもしれない、私たちオンブズマンは客観的で公平な視点で対応しなければならないと心を新たにしました。

今年度は1件の申立を受理し、申立事項にかかる調査を関係先に依頼したところ、当該関係先から調査の同意が得られなかったために、調査を打ち切らざるを得ませんでした。面談では、相談者の方から切実な訴えをおうかがいしておりましたので、調査ができないということは私にとってもとても残念に思います。

また次年度も保健福祉オンブズマンとして活動させていただきますが、区民の方の生活の質の向上に資するよう、精いっぱい務めさせていただきます。

「令和3年度の活動を振り返って」

木場 真彦

- 1 令和3年度の担当事件について  
今年度は担当事件がありませんでした。
- 2 本年度を振り返って  
結局本年度に経験した事件はありませんでした。  
苦情自体が減少することはよいことか悪いことかは分かりません。  
以上、簡単ではありますが、今年度の活動報告を終了させていただきます。

私の任期は終了となります。職員の皆様、調査にご協力くださった関係機関の皆様に感謝申し上げます。

以上

## 「令和3年度のオンブズマンの活動を振り返って」

奥野 大作

今年度より、板橋区のオンブズマンとして活動させていただくことになり、一年間務めさせていただきました。

最初はオンブズマンというものが具体的にどんなものなのかすらあまりわかっておらず、お話をいただいてからいろいろと勉強させていただきました。

コロナ禍ということもあり、オンブズマンの流れも遅れている箇所もありましたが、そんな中で、1件だけ苦情申立てを担当いたしました。

双方から話を直接聞くことになるのですが、双方から聞く話が結構食い違う箇所があり、どれが真実なのか今一つわからないままでした。裁判所や警察のように強制的に調査する権限もなく、問題となった当日どのようなやり取り・会話がなされたのか、結局最後まで明確にはわかりませんでした。

そんな中でオンブズマンとしては見解を述べなければならないので、かなり迷いました。

申立人の方の話を前提にすれば事業所側に結構な不備があることになるし、事業所側の話を前提にすれば事業所としては申立人の方から過度な要求があったことになる・・・。

結局、はっきりとはわからないので、その間を取ったような見解しか述べることができませんでした。

そうですので、この1件については私がお役に立てたかは甚だ疑問ではありません。

ただ、まあ、双方の話をよく聞けば、もう少しこうしておけば・・・という気持ちも双方から多少は漏れ聞こえてきました。

事業所としては、多くの区民のみなさんの対応を限られた時間の中で行う必要があります、またいろいろなキャラクターの方もいらっしゃる、その対応も大変だとは思いますが。

しかし、こういう福祉の事業所を利用される方は何かしら社会的・身体的等のご苦勞をされている方が多いので、大変なのは重々わかりますが、少しでも丁寧にお話を聞いて対応していくことは必要かとは思いました。

オンブズマンとしては、大したことはできないとは思いますが、せめて担当することになった件について、区民の方と事業所の方の悩みを少しでも楽にしていけることができれば、オンブズマンになった甲斐があったというものですし、オンブズマン制度の趣旨に少しでも役に立てるとは思います。

今後とも、区民の皆さんと板橋区の行政・事業に少しでもお役に立てるように頑張っていきたいと思っております。

今後ともよろしく願いいたします。

## 「オンブズマンの活動を振り返って」

池田 純子

昨年、坂本区長から板橋区保健福祉オンブズマンの委嘱を受けてから、1年が経とうとしています。この1年で私が担当した案件はありませんでした。

新型コロナウイルス感染症禍において、保健福祉サービスの役割は増すばかりであると考えられます。そのような社会の状況の中で、オンブズマンとしての役割とはどのようなものなのでしょう。私は幼児教育学・保育学を専門としています。板橋区は、この4月に「子ども家庭総合支援センター（児童相談所）」をオープンしました。相談業務は7月1日からとなっていますが、これから様々な相談が寄せられ、多くの子どもたち・保護者のための相談窓口となります。板橋区に児童相談所ができたことは、子どもたちにとっても保護者にとっても、そして保育現場で働く保育者等にとっても、大きなことだと思います。

オンブズマンの案件が子どものことばかりではないことは承知していますが、今後、「子ども・家庭・保育」の苦情に少しでも役に立てるようになりたいと考えていますし、それがオンブズマンの役割だとこの1年で改めて、思うようになりました。

また、一人の板橋区民として、板橋区保健福祉オンブズマンという存在を安心・安全な暮らしをするために必要なものとしてありがたく思っています。区民の皆様のお役に少しでも立てるよう、オンブズマンの活動に取り組みたいと決意を新たにしているところです。

## Ⅲ 保健福祉オンブズマン制度の概要

### 1 保健福祉オンブズマン制度とは

区民の方が、区・都・国及び民間の提供する保健福祉サービスを利用して苦情が生じた時に、保健福祉オンブズマンに苦情の申立てをし解決を図っていく制度です。

弁護士、大学教授等からなる4名の保健福祉オンブズマンが、利用者の苦情申立を受け付け、行政内部の姿勢ではなく公平・中立な立場で調査を行い、必要と判断した時にはサービス提供機関に対して意見表明やサービスの是正を勧告しています。

### 2 制度の目的

区民の方々が利用される保健福祉サービスは、制度の改正等で多様化、複雑化しています。これに伴って利用者の苦情や要望の複層化が予測されます。

このような状況に対応するために、保健福祉サービスについての苦情解決を任務とする第三者的機関として保健福祉オンブズマンを設置しています。

利用者の個別・具体的な苦情を受け、迅速に調整、解決することにより、サービス利用者の権利及び利益を擁護し、同時に区やサービス提供事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図ることを目的としています。

### 3 制度創設の背景

平成10年11月、板橋区保健福祉問題懇談会の答申の中で、保健福祉サービス苦情調整制度（保健福祉オンブズマン）の創設について提言を受けました。

これに伴い、平成11年度からの3か年の実施計画策定にあたり、平成13年度実施事業として計画決定され同年7月に発足しました。

### 4 制度の意義

#### (1) 保健福祉サービス利用者の権利及び利益の擁護

保健福祉サービス利用者によっては、継続的に利用する立場にあることから、区やサービス事業者へ直接苦情を言いづらく、苦情が潜在化する場合があります。弱い立場におかれがちな利用者の個別・具体的な苦情に対応することで、利用者の権利及び利益を擁護します。

#### (2) 第三者的機関による、公平・中立な立場での調査・判断

従来から区の実施機関や広聴広報課の窓口、区長への手紙が、区民の苦情に



対応していますが、この方法は、あくまでも執行機関である行政内部の対応です。保健福祉オンブズマンは第三者機関として公平・中立な立場で調査しサービスの是正や改善などの意見表明をすることができます。

### (3) サービスへの反映

保健福祉サービスを提供する事業者は、保健福祉オンブズマンの意見表明・勧告を尊重し、サービス内容の改善、透明性の確保など、今後のサービスの向上に活かすことが求められています。

利用者の苦情に適切に対応していくことにより、利用者にとっては、保健福祉サービスに対する満足度を高めること、権利侵害に対し早期の防止対策が講じられることなどの効果が期待できます。

一方、サービス事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの質を検証することが可能となります。

## 5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン

板橋区においては、令和4年4月に「子ども家庭総合支援センター」が開設され、7月には同センターで児童相談所業務を開始しました。今後、児童福祉への関心が一層高まることが予想されます。

また、未だ収束の兆しが見られない新型コロナウイルス感染症拡大の状況、日常生活や社会経済活動などあらゆる分野に影響を与えています。

これに伴い、ますます複雑かつ多様化する保健福祉サービスの苦情に対して保健福祉オンブズマンがより専門的・組織的に解決にあたるケースも増えてくることが予想されます。

## 6 苦情申立の方法

「苦情申立書」に必要事項を記入して、保健福祉オンブズマンに提出していただきます。記入の困難な方は、口頭による申立てもできます。また、点字による申立ても可能です。

なお、申立ては随時保健福祉オンブズマンが直接対応することを原則とします。

## 7 苦情申立の範囲

### (1) 保健福祉サービスとは

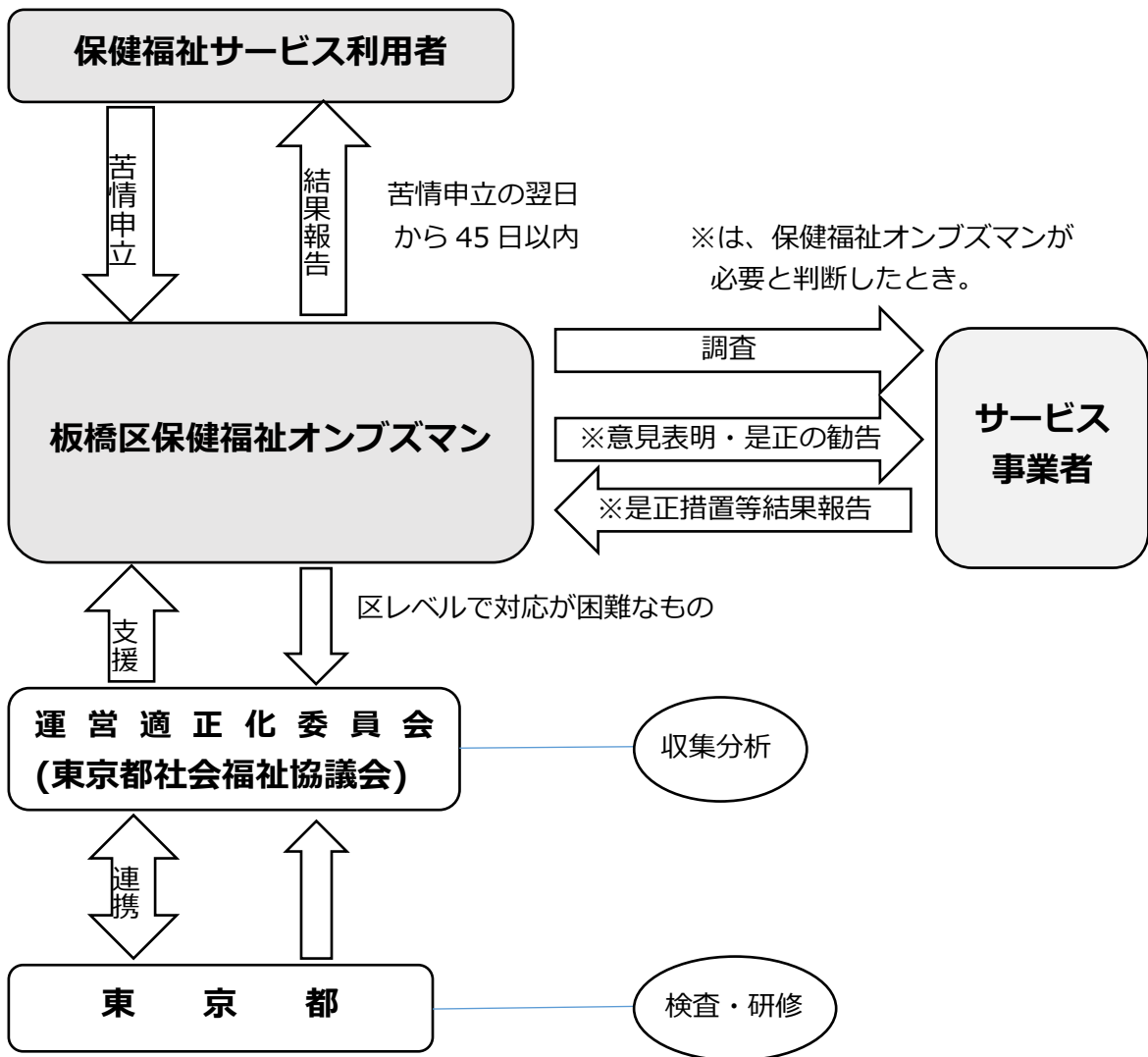
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

ただし、申立ての原因となる事実のあった日から原則として1年以内のものに限ります。

(2) 苦情申立てできない事項

- ① 裁判所において係争中又は判決等のあった事項
- ② 不服申立て中又は裁決若しくは決定のあった事項
- ③ 議会で審議中又は審議が終了した事項
- ④ オンブズマンにより苦情が解決している事項又はオンブズマンの行為に関する事項
- ⑤ 事業者の職員又は従業者の自己の勤務条件、身分等に関する事項

8 苦情解決のしくみ



## Ⅳ オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況

### (1) 受付方法

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話	56	74	75 (1)	23 (1)	14 (2)	12 (1)	16 (2)	21 (1)	31	73	26 (1)	12 (2)	433 (11)
来庁	5 (1)	13	12	2	1	5	1				2 (2)	3	44 (3)
その他										1 (1)			1 (1)
計	61 (1)	87	87 (1)	25 (1)	15 (2)	17 (1)	17 (2)	21 (1)	31	74 (1)	28 (3)	15 (2)	478 (15)

※ ( ) 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

※下記(2)(3)の件数と差異があるのは、一つの苦情や相談等で複数回の電話又は来庁にて対応しているため。

### (2) 内容別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	8 (1)	17	23 (1)	7 (1)	8 (2)	11 (1)	11 (2)	4 (1)	1	1 (1)	6 (3)	6 (2)	103 (15)
相談	11	7	10	5	4	4	2	4	4	1	2	4	58
その他		1		3					2				6
計	19 (1)	25	33 (1)	15 (1)	12 (2)	15 (1)	13 (2)	8 (1)	7	2 (1)	8 (3)	10 (2)	167 (15)

※ ( ) 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

### (3) 関係制度別件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者福祉		2	1						1				4
介護保険制度	10 (1)	1					2 (1)				2	2	17 (2)
保健衛生		4	1	1							1		7
障がい者福祉	1	1	4	4 (1)	5 (2)	5 (1)	1	2	1	1	3 (2)	3 (1)	31 (7)
低所得者福祉	7	15	25 (1)	9	7	10	9 (1)	4 (1)	3		2 (1)	4 (1)	95 (5)
児童福祉	1		1										2
ひとり親福祉													
その他		2	1	1			1	2	2	1 (1)		1	11 (1)
計	19 (1)	25	33 (1)	15 (1)	12 (2)	15 (1)	13 (2)	8 (1)	7	2 (1)	8 (3)	10 (2)	167 (15)

※ ( ) 内は苦情事例としての掲載数 (内数)

## V オンブズマン苦情申立状況

### (1) オンブズマンとの面談（面談実施月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
面談	1			1			1	1					4

### (2) 申立件数（申立受理月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
申立							1	1					2

### (3) 関係制度別件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者福祉													
介護保険制度							1						1
保健衛生													
障がい者福祉													
低所得者福祉													
児童福祉													
ひとり親福祉													
その他								1					1
計							1	1					2

### (4) 処理状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
是正勧告													
文書による申し入れ									1				1
口頭による申し入れ													
調査の打ち切り									1				1
申立の取り下げ													
その他													
計									2				2

## VI 苦情事例

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
1	4/23	家族	介護保険	介護保険課	来庁
<p><b>【件名】</b> 介護保険課が、両親の介護施設入所先の情報を教えてくれない</p> <p><b>【苦情内容】</b> 同居していた両親が、それぞれ入院後に相談者の姉がキーパーソンとなり別々の介護施設に入所となったが、姉は両親がどこの施設に入所しているか教えてくれない。入院前に関わっていたケアマネージャーや病院のソーシャルワーカー、おとしより相談センターも「知らない」「お姉さんに聞いて」といった対応で教えてくれない。 区の介護保険苦情相談室及び介護保険課に何度も相談したが、個人情報であることや「特段の理由」といって教えてくれず、やはり姉に尋ねるよう言われてしまう。 介護保険で介護施設に入所しているのだから、介護保険課が情報を持っているはずなので、両親の入所先の施設名・所在地・連絡先を教えてください。</p> <p><b>【申立て・調査・結果に至るまで】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10/19 申出人とオンブズマンと面談及び苦情申立書受理</li> <li>・12/28 事業所への調査を申し入れるも不同意</li> <li>・12/28 申立人に調査打ち切りを通知</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
2	6/28	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<p><b>【件名】</b> 転宅費の支給が受けられないことについて</p> <p><b>【苦情内容】</b> 申出人は生活保護受給中である。 アパートの排水口が頻繁に詰まるなど生活環境劣悪だが、管理会社に相談すると「文句があるなら出ていけ」などと言われる。転宅費について担当ケースワーカーに相談したが、支給しない、自費なら勝手にと言われ暴言を吐かれた。上司の係長からも以前、転宅希望に対し暴言を吐かれた。担当医師には生活環境を変えたほうがよいと言われた。 本日福祉事務所長宛てに転宅扶助の申請書を郵送したが、苦情内容を福祉事務所に伝えてほしい。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上司の係長に苦情内容を伝達。</li> <li>○ 申出人へ連絡、申請に対する福祉事務所の反応を待つよう助言し、了承を得た。</li> </ul>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
3	7/5	家族	障がい者福祉	福祉事務所	電話

**【件名】**

心身障害者福祉手当の遡及支給について

**【苦情内容】**

申出人と子は生活保護受給中である。

子が平成 27 年に愛の手帳を交付された際、何か手当が支給されるか担当ケースワーカーに尋ねたところ「何もない」と言われた。

しかし、改めて自身で調べ心身障害者福祉手当を受給できると判明。先月申請時、福祉事務所障がい者支援係に遡及適用について相談したところ、「申請した月から。」と言われてしまったが、担当ケースワーカーが誤った説明をしたために申請が遅れたのに、遡及しないのは納得できない。

他区のホームページには、同様の事例で区が遡及して支給したことが掲載されており、板橋区でも同じように支給してほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- オンブズマン制度について説明。
- 申出人の希望を福祉事務所に伝え、対応について申出人への連絡を依頼する旨を伝えることで、申出人の了承を得た。
- 福祉事務所障がい者支援係に相談内容を伝え、対応を依頼した。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
4	8/26	家族	障害者総合支援法	グループホーム	電話

**【件名】**

グループホームからの金銭要求について

**【苦情内容】**

申出人の兄は知的障がい者である。

10 年くらい前から知的障がい者のグループホームに入所している。1 か月くらい前、兄の個人的な消費 3 か月分程度をまかなうためとの説明で、施設職員から母に約 10 万円を払うよう連絡があり母は振り込んだ。領収書や通帳のコピーも母に送られてきたが、同居していないため申出人の手元にはない。

これまでそんな大金を要求されたことはなく、施設側は最近兄の生活が変わったというが、兄はこれまでそんなに消費することはなかったため納得できない。

**【事務局で対応したこと】**

- 申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしていない。
- 領収書や通帳のコピーを確認し、兄に直接確かめてはどうかと助言。消費拡大が事実なら、兄や施設側と相談する必要があるのではと助言し、申出人の了承を得た。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
5	8/27	本人	障害者総合支援法	就労移行支援事業所	電話

**【件名】**

就労移行支援事業所の職員の対応について

**【苦情内容】**

申出人は精神障がいがある。

就労移行支援事業所の、ある職員が挨拶してくれない。そのため、今日は通えなくなった。昨日も正面から挨拶しても挨拶を返してくれなかった。その職員は特定の利用者をひいきしている。サービス管理責任者に連絡し、改善するよう伝えてほしい。

**【事務局で対応したこと】**

- 申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしていない。苦情について事業所に伝える旨を伝え、申出人の了承を得た。
- 事業所代表者に苦情を伝え事実確認を行う。  
職員は業務に集中していて挨拶に気づかないことはあるが、頻度は高くない。朝夕、利用者が通るときは気を付けるよう指導しているが、昨日は気づかず挨拶を忘れてしまったらしい。改めて気を付けるよう指導する、とのこと。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
6	9/16	家族	障害者総合支援法	グループホーム	電話

**【件名】**

グループホームの管理・運営について

**【苦情内容】**

申出人の夫は精神障がい者である。

夫は精神障がい者グループホームに入所しているが、施設の管理・運営に疑問があり、どこに相談すればよいか教えてほしい。

施設の世話人は夫の生活の面倒を見てくれず、清掃や服薬状況なども把握していない。共同生活援助として適切に運営されているのか疑問である。

施設には相談先として管理者が掲示されているが、夫の世話人を兼ねているため相談できない。施設の運営元はNPO法人だが、連絡先が判然としない。

**【事務局で対応したこと】**

- 申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしていない。施設の管理者に相談できなければ運営元NPO法人に相談してはと助言し、施設のホームページより所在地・電話番号を案内した。このほか、共同生活援助（グループホーム）については、東京都の担当部署を案内した。

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
7	10/14	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<p><b>【件名】</b> 生活保護の返還金について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 申出人は生活保護を受給していたが、現在は廃止されている。 入院中だった令和3年3月初め頃から6月末頃まで生活保護を受給。保険給付金等が出たため保護廃止となった。保護開始時に50万円くらい返還金が生じると説明されていたが、約200万円の返還を求められた。 目が悪く細かい字は読めないため、明日、担当ケースワーカーとケアマネージャーが来宅し、一緒に銀行に行って返還することになっているが、詳細な内訳を出してもらわないと納得できず、払えない。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ 福祉事務所へ連絡し、訪問時に詳細な説明を行うよう依頼する旨を伝え、申出人の了承を得た。 ○ 担当ケースワーカーに苦情を伝え事実確認を行う。保護開始後に手術を行い、入院期間が延びたことなどから金額が膨らんだ旨。訪問時に申出人へ詳細な説明を行うよう依頼した。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
8	10/27	その他	介護保険	介護保険課	電話
<p><b>【件名】</b> 介護保険給付の取り消しと返還の期間について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 申出人の伯母（故人）は5年前から特別養護老人ホームに入居し、令和3年に亡くなったが、施設は介護保険請求に必要な書類の一部を当初から出していなかった。介護保険での支払いが取り消され半年分の自己負担分が返金されたが、5年前まで遡り全額返金すべき。 介護保険課からは、行政処分ではなく不服申し立てはできないと言われた。 都の介護保険審査会に審査請求するには区で調査・決定した経緯がわかる書類が必要だが、出ない場合は担当者から納得のいく説明を聞きたい。 また、介護保険課で解決しない場合の相談先を知りたい。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ オンブズマン制度について説明。介護保険課に確認し連絡することで申出人の了承を得た。 ○ 介護保険課に連絡。「区の調査は権限に基づかず、行政処分ではない。区の調査・決定の経緯は、開示請求の対象となる。都は権限に基づく実地検査（監査）ができる。本日中に介護保険苦情相談室から申出人に伝える」とのこと。 ○ 介護保険課の回答を伝達し、申出人の了承を得た。</p>					



No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
9	11/18	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<b>【件名】</b>					
ケースワーカーの対応について					
<b>【苦情内容】</b>					
<p>申出人は生活保護受給中である。</p> <p>パーキンソン病は薬の飲み過ぎが悪いと言われているので、訪問診療の医師に薬を減らしてほしいと相談したが対処してくれない。担当ケースワーカーに相談したいが、居留守を使って相談に乗ってくれず、その上司も同じ。</p> <p>皮膚科、整形外科にかかりたいが骨折により外出困難なため、ケアマネージャーと相談したい。老人ホームに入所中だが、パーキンソン病（認知症）専門の施設に移りたい。</p>					
<b>【事務局で対応したこと】</b>					
<p>○ 申出人はオンブズマンへの申立て等希望はしていない。担当ケースワーカーに連絡し、申出人への電話を依頼することで申出人の了承を得た。</p> <p>○ 福祉事務所に連絡し、相談内容を伝達。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
10	1/28	本人	その他	医療機関	書面
<b>【件名】</b>					
自費診療の消費税の返還について					
<b>【苦情内容】</b>					
<p>有効期限切れの国民健康保険証を持参し診療を受けたところ、医療機関の受付担当者より自費診療（10割負担）となる旨説明を受け、了承の上診療を受けた。自動支払機で支払ったが、帰宅後に消費税を加算されていることに気づき、医療機関に電話したがつながらなかった。保険診療の診療費は非課税であるとの文書を翌日医療機関に送ったが回答がない。過去の領収書を調べたら、昨年11月にも同じように消費税を取られていた。</p> <p>消費税分を返還してほしい。他の受診者にも同様の誤りが疑われるので、当該医療機関に点検させてほしい。</p>					
<b>【事務局で対応したこと】</b>					
<p>○ 申出人に電話し苦情内容を確認。医療機関から、後日、受診日現在有効な保険証を持参すれば保険診療扱いとし7割を返すと説明を受けていたが、「7割分の返還は望んでいない。消費税のみ返してほしい。国民健康保険制度はやめたい」とのこと。</p> <p>医療費が非課税になるのは保険診療扱いの場合のみなので、保険証を提示しなければ医療機関は消費税を取ると説明しても納得せず。</p> <p>○ 医療費についてはオンブズマンが取り扱う案件ではない旨説明し、消費税法については国税庁か税務署、国民健康保険制度については国保年金課への相談を助言した。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
11	2/4	本人	障害者総合支援法	就労移行支援事業所	窓口
<b>【件名】</b> 就労移行支援事業所の対応について					
<b>【苦情内容】</b> 復職のため就労移行支援を受け通所訓練を利用中である。 治療中の病状が悪化し、主治医からなるべく外出を控え、在宅訓練を利用するように言われた。就労移行支援事業所のサービス提供責任者及び復職先企業のスタッフと相談し産業医の意見を聞いたが、「通所訓練を続けることが望ましい」というもので納得できなかった。3月に産業医と再度面談の予定だが、それまでは通所訓練を続けるよう言われている。 断りたいが、復職に不利に扱われないか心配。サービス提供責任者は、復職先に対し相談者の立場で調整をしてくれない。					
<b>【事務局で対応したこと】</b> ○ 就労移行支援事業所に申出人の希望を伝え、結果を申出人に報告することで了承を得た。 ○ 就労移行支援事業所に連絡し申出人の希望を伝えた。復職のための条件や、訓練を休んだ場合に不利益となるかについて判断するのは復職先なので、再考を求めるなら申出人本人が復職先と直接交渉するしかないとのこと。 ○ 申出人に電話し、就労移行支援事業所の主張を伝達。復職先との交渉は労働問題なので、相談先は労働基準監督署が相当と説明し、申出人の了承を得た。					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
12	2/15	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<b>【件名】</b> ケースワーカーの対応について					
<b>【苦情内容】</b> 申出人は生活保護受給中である。 ケースワーカーからパワハラを受けている。健康上の理由で就労できていないが、就労することを強く求められ、ケースワーカーの指示に従えなければ保護を打ち切る、などと言われた。就労支援員と就労準備支援について相談したが、その場では申込を保留としたところケースワーカーから指示書が届き、①求職活動を行い報告書を出すこと、②具体的な就労準備に取り組むこと、③提出期限、と「指示に従わなければ保護を廃止する」と書かれていた。					
<b>【事務局で対応したこと】</b> ○ 稼働能力があるとする根拠を福祉事務所に尋ねてみてはと助言。 ○ 生活保護の指示書については、東京都福祉保健局に相談する方法もあると説明。 ○ オンブズマン制度について説明、申し立ては希望せず。オンブズマン事務局から苦情内容を福祉事務所に伝えることはできると話すと「考えたい」と言い態度を保留。伝達希望なら再度連絡するよう話し、相談者の了承を得て切電。					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
13	2/15	親族	障害者総合支援法	介護事業所	窓口
<p><b>【件名】</b> 在宅介護サービスのキャンセルについて</p> <p><b>【苦情内容】</b> 長女は重度の身体障がい者である。 在宅の入浴介護を、A事業所とB事業所から各1名、計2名一組で実施している。前日にキャンセルの電話を両事業所に入れたが、当日A事業所のヘルパーが来訪。B事業所に2度電話をしており、A事業所には伝わっていなかったことが判明したが、A事業所職員から強い言葉で叱責され、キャンセル料を請求された。来訪したヘルパーには交通実費程度を渡した。 連絡体制が決まっていないため窓口は一本化してほしい。申出人への叱責やキャンセル料の請求は納得できない。 オンブズマン事務局からケアマネージャーに伝えてほしい。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ オンブズマン制度を説明、申し立ては希望せず。 ○ ケアマネージャーに電話し苦情内容を伝達。既にA・B両事業所と対応を協議済みとのことであったため、申出人への連絡を依頼した。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
14	3/1	本人	生活保護	福祉事務所	電話
<p><b>【件名】</b> 保護費の支払方法の変更について</p> <p><b>【苦情内容】</b> 申出人は生活保護受給中である。 保護費は今まで振込だったのに3月分は窓口払いに変更すると手紙が届いた。支給日に口座から引き落としになるものがあり、前日までに入金しないと間に合わない。 従来どおり口座振込で間に合わせるか、窓口なら支給日を前倒ししてほしい。担当ケースワーカー以外に担当してほしい。オンブズマン事務局から福祉事務所に伝え、回答内容を申出人に連絡してほしい。 明日、福祉事務所に行く。</p> <p><b>【事務局で対応したこと】</b> ○ 担当ケースワーカーに伝達。明日は別のケースワーカーが対応するとのこと。 ○ 申出人に電話するも出ず。福祉事務所の回答を留守番電話に録音した。 ○ 支給日当日、申出人来庁。まだ保護費を受け取っていないとのこと、福祉事務所に行くよう助言。担当ケースワーカーに電話し、申出人が福祉事務所に赴いた場合の対応を依頼。</p>					

No.	受付日	申出人	種別	相手方	受付方法
15	3/7	本人	障害者総合支援法	就労移行支援事業所	電話
<p><b>【件名】</b> 就労継続支援 B 型事業所の対応について</p>					
<p><b>【苦情内容】</b> 就労継続支援 B 型事業所に通所している。見知らぬ実習生が 2 人参加していたが、事前に知らされていなかったため、不快な思いをした。顔に出ているらしくサービス責任者から声をかけられ、別室で長時間にわたり話し合ったが解決せず。 最後の 30 分だけ作業を行ったところ、作業工賃の対象になるのはこの 30 分のみと言われたが、事業所側の求めで話し合ったのにおかしい。実習生の受け入れについて事前に利用者に周知しないのはおかしい。申出人の作業等については実習生の目に触れぬよう配慮してほしい。「嫌なら今週は来ないように」とのことだが、休んだ場合欠勤扱いと言われた。申出人のせいではないのに、無給となるのはおかしい。 苦情内容をオンブズマン事務局から事業所に連絡し、本日中に回答するよう伝えてほしい。</p>					
<p><b>【事務局で対応したこと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンブズマン制度を説明。現時点では申し立ては希望しないとのこと。</li> <li>○ オンブズマン事務局から事業所に伝えることで相談者の了承を得て、切電。</li> <li>○ 同日、事業所のサービス責任者に伝達。</li> </ul>					

## Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

### いたばし生活仕事サポートセンターの対応について

<b>苦情申立の 対象機関</b>	いたばし生活仕事サポートセンター
<b>苦情申立の 趣旨</b>	<p>令和3年11月24日 午前10時から板橋区役所南館2階 会議室にて、申立人から事情聴取を行った。いたばし生活仕事サポートセンター（以下「事業者」という。）に対する苦情申立の趣旨は以下のとおりである。</p> <p><b>(1) 職員の対応の様子について</b></p> <p>まず、申立人は、自分が相談と「求職活動確認票」への押印をお願いしたときに、今回の事業者の窓口の職員の対応が非常にまずく不信を募らせ、以後不安であるのでこの事業者を利用することはできなくなった旨主張する。</p> <p>具体的には、1人目の職員が首を傾げ、不審な様子であり、この方が具合が悪そうであり、2人目と3人目の主任と交代していくわけであるが、この1人目の職員について具体的な救護もしないで放置しているので、「あの人大丈夫ですか」などと他の職員に言ったのに、やはり救護もしないで放置しており、そのような事業者の窓口を含めた全体のその対応が非常に不審に感じ、以後利用することが心配でできなくなったとのことであった。</p> <p><b>(2) 「求職活動確認票」への押印について</b></p> <p>申立人によると、ハローワークでの活動実績のために、この「求職活動確認票」に事業者の方で押印してほしかったとのこと。また、この押印は今まで他の事業所では断られたことがなかったということであった。</p> <p>本件のようなサポートセンターは、頑張ろうとする人たちが行くところであるのに、無碍にこの押印を断られ、やる気もそがれてしまったということであった。</p>

	<p>事業者は、区に確認していたということであったが、これは区に聞くようなことではなく、事業者は名ばかりの委託ではないかと申立人は憤っておられた。</p>
<p><b>事業者の説明</b></p>	<p>令和3年12月24日午後1時から、いたばし生活仕事サポートセンターにて、同センターのセンター長代行及び委託元である板橋区生活支援課自立支援係の副係長と面談した。いたばし生活仕事サポートセンター及び板橋区生活支援課自立支援係の説明内容の趣旨は以下のとおりである。</p> <p><b>(1) 苦情申立の趣旨(1)について</b></p> <p>事業者側の話を聞くと、この日は、申立人が相談ではなく、一方的に「求職活動確認票」にサインや押印を求めてきて、どういう用紙なのか、どこからの紙なのかを尋ねても何も答えず、ただ一方的にしかも高圧的に「いいから押印しろ」ということばかりを要求してきたのだということであった。最初に担当した職員は、チックも持っており、このような申立人の高圧的な態度に怖くなって緊張してしまい、精神的に参ってしまって、他の職員と交代を余儀なくされたということであった。その場にいた他のスタッフもこの申立人の何も言わせないような言動を見ていたようである。</p> <p>この点で、事業者の主張としては、申立人の一方的・高圧的な態度によって職員が具合が悪くなってしまったと言っている。</p> <p><b>(2) 苦情申立の趣旨(2)について</b></p> <p>事業者に話を聞くと、(1)でも前述したように、いきなり入室してくるなりこの紙に押印しろと一方的に申立人が言ってきて、その理由や経緯を聞いても申立人は全く話さず、取り付く島もないという感じであったとのことである。</p> <p>そして、この「求職活動確認票」は、ハローワーク内での活動で押すものであり、それ以外で押すものではなく、本事業者は、相談者が何を望んでいるかを聞いて、その先の機関につなげる事業者であり、本件のように就労したい</p>

	<p>なら、ハローワークなどを紹介して、その先で押印してもらおう流れなのであり、ここでは押印する段階ではなく、押印できないものであるということであった。</p>
<p><b>保健福祉 オンブズマン の見解</b></p>	<p><b>(1) 苦情申立の趣旨(1)について</b></p> <p>最初に申立人に聞き取ったときには、事業者の主張するような流れは言っておらず、どちらの話が真実なのか、はっきりとしなかった。</p> <p>申立人の主張と事業者の回答との間で事実関係が異なっている場合、オンブズマンには事実認定を行う権限はないため、事実関係は不明である。</p> <p>事業者の主張の流れが自然なもののように感じたが、この事業者の主張が確かなのであれば、職員を交代させるのはやむを得ないことであって、その後も主任など、別の職員が申立人の対応にあたっており、特段誤った点は事業者には見られない。</p> <p>仮に申立人の主張のように、ただ窓口の職員が偶然に体調を崩しただけである場合は、事業者としては、労働環境としてその職員の救護にあたるべきであろうし、それを放置しているとすれば、申立人の思うように不安を感じてしまうことはありうることでありうると思える。</p> <p>ただ、どちらにしても、申立人は生活環境には苦勞されている方の可能性が高いので、申立人が実際に不安を感じたのであれば、職員の対応についてはもう少し丁寧に申立人に説明をしておくことが必要だったかもしれない、その旨の注意も事業者に指摘させていただいた。</p> <p><b>(2) 苦情申立の趣旨(2)について</b></p> <p>この「求職活動確認票」の建付けからすれば、事業者のいうことが正しいのかもしれない。</p> <p>ただ、申立人が主張するように、就労活動のためや雇用保険の受給のために押印が必要となっているようであり、また活動をしていることを評価されたいという面もあり、申立人の気持ちもよくわかる。</p> <p>本件では1時間ほどこの窓口でのやり取りが続いたよう</p>

	<p>であるが、このような申立人の気持ちや境遇を考えると、申立人の態度に多少変わったところがあったとしても、それをなだめて、もう少し丁寧にここでは押印ができず、その先でならできるということを説明してあげてもよかったのではないかと感じ、その旨の注意もオンブズマンとしては、事業者に指摘させていただいた次第である。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
--	---



## Ⅷ その他の事業

### 1 保健福祉サービス提供事業者が設置する苦情解決機関への支援事業

保健福祉サービス事業者の設置する苦情解決機関に対し、保健福祉オンブズマンが、苦情解決、人権問題、サービスの向上等に関する専門的な助言や情報提供などを行います。

#### (1) 根拠

東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例第5条第1項第5号

オンブズマンの職務

「事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。」

#### (2) 実施形態

区内で保健福祉サービスを提供する事業者等が職員を対象に実施する研修会または学習会等（園長会、所長会、事業者連絡会等も含む。）に保健福祉オンブズマンが出席します。

#### (3) 費用

保健福祉オンブズマンに対する報酬は、区の負担とし、会場、資料などにかかる実費は、保健福祉サービス事業者等の負担とします。

### 2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況

No.	年月日	事業名	対象者	規模
1	R 3.7	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	
2	R 3.8	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和2年度運営状況	・区民	区全域
3	R 3.7	「令和2年度板橋区保健福 祉オンブズマン報告書」の 配布	・保健福祉関連部署 ・苦情処理機関 ・公私立福祉施設	約650部
4	通年	「板橋区ホームページ」に おけるPR	・区民	区全域

## IX 参考資料

### 1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例

平成13年3月9日

東京都板橋区条例第17号

(設置)

**第1条** 区民の保健福祉サービスに関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に解決することにより、保健福祉サービス利用者の権利及び利益を擁護し、区や事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図るため、区長の附属機関として、東京都板橋区保健福祉オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

(定義)

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 保健福祉サービス 保健福祉に関する各種のサービスの提供、金銭及び物品の給付、施設入所の措置その他の事務をいう。
- (2) 事業者 国、東京都及び区の機関並びに区内において保健福祉サービスを行う法人、団体及び個人をいう。

(オンブズマンの組織)

- 第3条** オンブズマンは、5人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、保健、福祉、法律等に関し優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱する。
- 2 オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任することができる。
  - 3 前2項に定めるもののほか、オンブズマンの資格及び運営に関し必要な事項は、板橋区規則(以下「規則」という。)で定める。

(オンブズマンの解嘱)

- 第4条** 区長は、オンブズマン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オンブズマン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。
- 2 オンブズマンは、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はない。

(オンブズマンの職務)

**第5条** オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 保健福祉サービスに関する苦情の申立て(以下「申立て」という。)を受け付け、調査し、迅速かつ適切に解決すること。
- (2) あらかじめ同意を得て、保健福祉サービスを提供した事業者、申立てをし

た者（以下「申立人」という。）その他関係人から意見又は説明を求め、関係書類を閲覧し、又はその提出を求めること。

- (3) 事業者に対し提案を行い、申立人との調整を行うとともに、関係人の調査への協力状況並びに自ら行った提案及び調整内容を公表すること。
- (4) 調査の結果必要と認めるときは、事業者に意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (5) 事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。
- (6) 申立ての処理状況について毎年度区長に報告すること。

2 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が困難な事案等については合議してその解決に努めることができる。

（オンブズマンの責務）

**第6条** オンブズマンは、保健福祉サービスに関する区民の権利及び利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

3 オンブズマンは、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、同様とする。

4 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、事業者及び関係機関との連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

（申立ての範囲）

**第7条** この条例により、オンブズマンに申立てができる事項は、事業者が板橋区内で行う保健福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、オンブズマンが特に必要と認めるときは、区民が区外で受ける保健福祉サービスの個別の適用に関する事項についても申立てができるものとする。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項は申立てをすることができない。

- (1) 裁判所において係争中の事項又は既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項又は不服申立てに対する裁決若しくは決定のあった事項
- (3) 議会で審議中又は審議が終了した事項
- (4) この条例に基づき既に苦情が解決している事項又はオンブズマンの行為に関する事項
- (5) 事業者の職員又は従業者の自己の勤務条件、身分等に関する事項

（申立てのできる者）

**第8条** この条例により、オンブズマンに申立てのできる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 保健福祉サービスの提供を受け、取り消され、又は拒否された者（以下この条において「本人」という。）
  - (2) 本人の配偶者（婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）又は3親等以内の親族
  - (3) その他規則で定める者
- （申立ての方法）

**第9条** 申立ては、規則で定めるところにより行うものとする。

（申立ての期間）

**第10条** 前条の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内にしなければならない。ただし、オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

（区の責務）

**第11条** 区は、オンブズマンの職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力及び援助を行わなければならない。

（事業者の責務）

**第12条** 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置を講じるよう勧告を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応し、必要な是正措置等を講じなければならない。

2 事業者は、前項に規定する是正措置等を講じたとき、又は是正措置等を講じられない特別の理由があるときは、理由を付してその旨を速やかにオンブズマンに報告するものとする。

3 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第2号に規定する調査の要請及び同項第3号に規定する提案及び調整を受けたときは積極的に協力しなければならない。

（運用状況の公表）

**第13条** 区長は、この条例の運用状況について、規則の定めるところにより毎年度公表しなければならない。

（委任）

**第14条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

1 この条例は、平成13年7月1日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。

2 この条例を施行するために必要な準備行為は、この条例の施行前においても行うことができる。

付 則

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

2 この条例の施行前にされた処分又はこの条例の施行前にされた請求に係る不作為に係る不服申立てについては、なお従前の例による。

## 2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則

平成13年3月30日

東京都板橋区規則第43号

(趣旨)

**第1条** この規則は、東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例（平成13年板橋区条例第17号。以下「条例」という。）の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

**第2条** この規則において使用する用語の意義は、条例において使用する用語の例による。

(兼職の禁止)

**第3条** オンブズマンは、次に掲げる職と兼ねることができない。

(1) 衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の構成員

(2) 区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員

(調査の着手及び中止等)

**第4条** オンブズマンは、条例第5条第1項第1号に規定する申立てを受けたときは、関係する事業者、申立人その他関係人に対して苦情等調査実施通知書により、あらかじめ通知し、同意を得た上で調査に着手するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、調査をしない。

(1) 条例第7条第2項各号に掲げる事項に該当するとき。

(2) 条例第8条各号又は第10条の規定に該当しないとき。

(3) 申立ての原因となった事実について、本人が利害関係を有しないとき。

(4) 虚偽の申立て又は明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(5) その他調査することが適当でないとき。

2 オンブズマンは、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、第1項ただし書の規定により申立ての調査をしないとき又は前項の規定により、調査を中止し、若しくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書又は調査打ち切り通知書により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

**第5条** オンブズマンは、条例第5条第1項第2号に規定する調査を行うときは、身分証明書を携帯し、必要に応じて関係人に提示するものとする。

2 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析、診断等の依頼をすることができる。

(個人情報保護)

**第6条** オンブズマンは、条例第5条第1項第3号に規定する公表その他職務の執行にあたっては、東京都板橋区個人情報保護条例（平成8年板橋区条例第25号）の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮を払わなければならない。

（意見表明等の通知）

**第7条** 条例第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置の勧告（以下「意見表明等」という。）の通知は、調査の実施に基づく意見表明・勧告通知書により行うものとする。

（是正等の措置結果報告）

**第8条** 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して30日以内に是正又は改善の報告を是正等措置報告書により行うものとする。ただし、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、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

（申立人への通知）

**第9条** オンブズマンは、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に苦情等調査結果通知書により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して申立人に報告しなければならない。

（合議事項等）

**第10条** 条例第5条第2項に規定するオンブズマンが合議して解決にあたる事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 申立人に対する深刻な権利侵害があると認められるとき。
- (2) 申立てに対する調査の結果、その原因が事業者の制度に起因し、それが著しく不合理であって改善する必要があると認められるとき。
- (3) その他オンブズマンが必要があると認めるとき。

2 前項のオンブズマンの合議及び職務執行上必要な事項について協議を行うため、オンブズマン会議（以下「会議」という。）を置く。

3 会議は、合議又は協議を提案するオンブズマンが招集し、会議の座長は、会議を招集したオンブズマンが務める。

4 会議の運営については、オンブズマンの合議により定める。

（申立てのできる者）

**第11条** 条例第8条第3号に規定するその他規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 本人と同居している者
- (2) 民生・児童委員、身体障がい者相談員又は知的障がい者相談員で本人の状況を具体的、かつ、的確に把握している者

（申立ての方法）

**第12条** 申立ては、次に掲げる事項を記載した苦情申立書（点字によるものを

含む。)により行うものとする。ただし、これによることができない場合は、口頭による申立てをすることができる。

- (1) 申立人（申立人が本人以外の場合は、申立人及び本人）の氏名及び住所
- (2) 申立人の本人との関係又は資格
- (3) 申立ての原因となった事実のあった年月日
- (4) 申立ての趣旨及び理由
- (5) 他の苦情処理制度への手続きの有無

2 申立ては、代理人により行うことができる。

（申立ての取下げ）

**第 13 条** 申立人は、申立てを行った後、苦情取下げ書により申立てを取り下げることができる。

（運用状況の公表）

**第 14 条** 条例第 13 条に規定する運用状況の公表は、次に掲げる事項を区広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

- (1) 申立ての件数及び概要
- (2) 申立ての処理状況

（事務局）

**第 15 条** オンブズマンに関する事務を処理をするため、福祉部生活支援課に事務局を置く。

（委任）

**第 16 条** この規則に定めるもののほか、必要な事項は、区長が別に定める。

付 則

- 1 この規則は、平成 13 年 7 月 1 日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。
- 2 この規則を施行するために必要な準備行為は、この規則の施行前においても行うことができる。

**付 則**（平成 15 年 3 月 24 日規則第 22 号抄）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

**付 則**（令和 3 年 3 月 31 日東京都板橋区規則第 25 号抄）

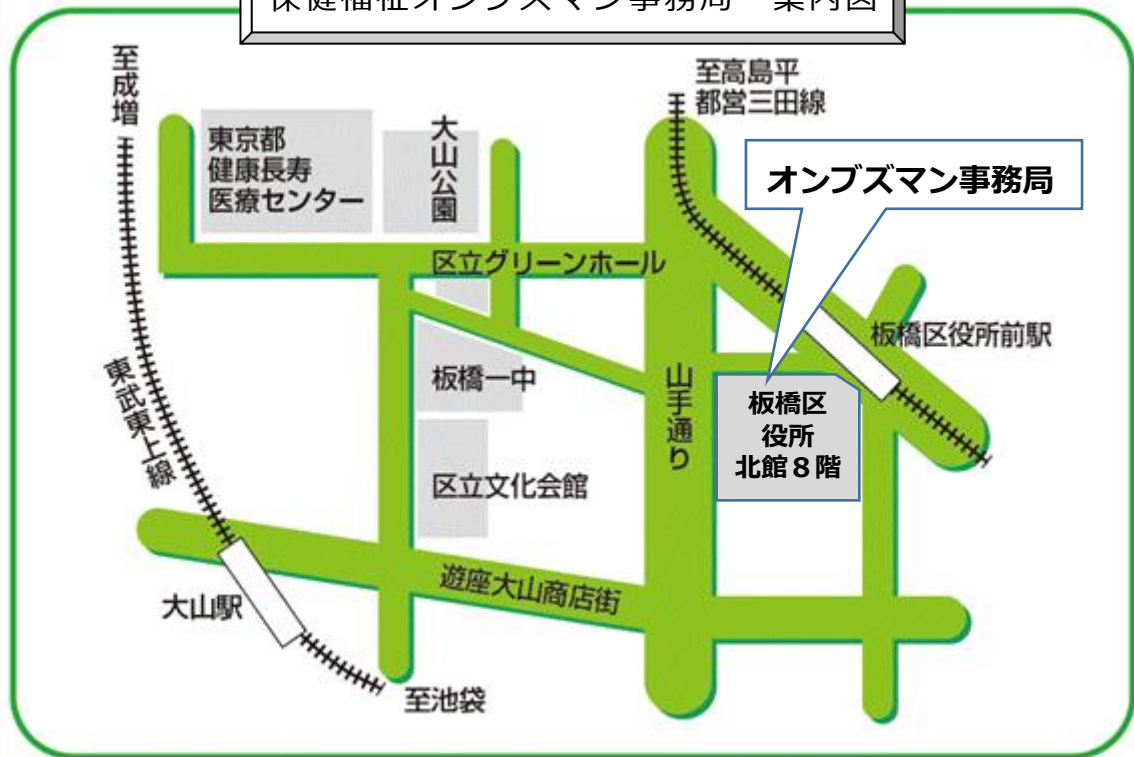
（施行期日）

- 1 この規則は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。





保健福祉オンブズマン事務局 案内図



令和3年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和3年4月～令和4年3月)

刊行物番号

R04-49

再生紙を使用しています

発行 令和4年7月

板橋区福祉部生活支援課 保健福祉オンブズマン事務局

〒173-8501

板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館 8階

電話 03-3579-2890

FAX 03-3579-2046