

平成30年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(平成30年4月～平成31年3月)

令和元年7月

板橋区保健福祉オンブズマン

I 平成 30 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 19 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 18 回目となります。

平成 30 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 165 件で、24 件を苦情事例として取り扱い、そのうち 1 件が苦情申立となりました。苦情事例については 14 ページから 30 ページに掲載しておりますが、昨年に続き低所得者福祉（生活保護）に関連するものが 11 件（45.8%）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 141 件は、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児童福祉に関するもので、オンブズマンが調査をした後「文書による申し入れ」を行いました。「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、子ども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、保健福祉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

オンブズマン活動を経験して

田 中 恵 美 子

本年5月末をもって2期4年の任期を終える。最初に本職を拝命した時、福祉オンブズマン室はグリーンホールにあった。次に板橋区情報処理センターの4階に、そして今年からは本庁舎の8階に移動した。記憶に一番残っているのは、やはり最初のグリーンホールのころである。まだオンブズマンになりたてで何もわからない状態の私に、職員の方たちが丁寧に仕事を説明し、相談ケースについてご案内くださった。そして最初の本人との面談を行ったのもグリーンホールの時だった。

最初の相談は保育園に対する親の苦情だった。子どもに対する対応についてのものであったが、保育課や東京都の相談窓口などにも問い合わせるような案件だったと記憶している。親との面談の後、保育園に出向き、園長や保育士と話し合った。私は保育士に専門職として対応してほしい、と少し厳しめな注文をしたように記憶している。最終的には親と保育士双方に対し、子どもの最善の利益を保障すること、そのために親と保育関係者がこれ以上のいさかきを避け、協力してほしい旨、報告書に記載した。報告書は通常郵送だが、この時には職員の方から手渡していただき、納得されているか確認していただいたように記憶している。当初は転園や職員の配置換えの希望なども訴えておられたが、話が進む中でご納得されていたように思う。

もう一つのケースは高齢者のデイサービス利用における苦情だった。雨の日の送迎にアクシデントがあり、母親が大腿部骨折を経験し、施設側の対応に不信感を募らせての相談だった。持病を患っての手術、そしてそれを乗り越え現在は驚異的な回復傾向にあるという状況ではあったが、十分な謝罪もなく、間に入ったケアマネージャーも施設側を擁護するような発言があったため、我慢ならないというものだった。施設に出向き、話を進め、謝罪の意はあることを確認し、率直に伝えてほしい旨、話したうえで報告書にもそのように記載した。その後、ケアマネージャー及び施設からご家族に対し謝罪があり、ご納得されたという報告があったと聞いた。

どちらのケースも申立人は母あるいは娘と女性であったが、夫と共に来所され、説明も二人で補いながらしてくださった。通常のお世話は母親あるいは娘が行

っているが、という解説をつけながらも、夫も自分の意見を述べ、どちらのご家族も協力し合って子育てあるいは介護を行っていることが伝わってきた。また該当者となった保育園、通所施設、相談事業所等関係者も、事実関係を隠ぺいすることなく伝え、また自分たちの解釈が必ずしも正当ではなく、むしろ利用者には不快感を与えたことに対する謝罪と、さらに原因となった出来事に対する謝罪も口にしていて、私の関わったケースは、どちらも「優等生」の相談だったといえる。オンブズマンとして私がしたことは、絡まった糸をほんの少し手を加えただけのことで、どちらかという糸の方からほぐれてくれたようなところがあった。むしろ、それは職員の方々の準備段階でのご努力があったからなのだと思う。

私が4年間で担当させていただいたのはこの二つのケースだけであった。私は恵まれたオンブズマン経験しか持ち合わせていない。他の先生方の中にはもっとご苦労された方が多かったと思う。内容だけでなく件数も大変少なかった。

それでも少し気になる点を挙げるとすれば、一つは終了後についてである。私のケースは後からある程度聞くことができたのではあるが、それは先方からの連絡があったりした場合でオンブズマンである私が最後に確認を取ることにはなかった。以前、何年かに一度振り返ってその後の改善はどうなっているか、確認したことがあったように記憶しているが、その制度はまだ生きているのだろうか。

もう一つは申立を取りやめた場合である。例えば、最後担当するかと思われたケースは、申立人が申立を取りやめたのでオンブズマンとして実際にお会いすることはなかった。確かに申立人が申立を取りやめたら話は終わりである。ただ、本当にそれでいいのだろうか。人権を擁護するという立場を鮮明に打ち出すのであれば、声を挙げられない、声を挙げることをあきらめている人たちの代弁をすることも本来は必要ではないだろうか。申請主義が日本の福祉制度の原則ではあるが、それを貫くことで本来必要なはずの支援が与えられないということも生じうる。ことを荒立てたくないという申立人の気持ちは大変良くわかる。そうであるとすれば、誰がどのように問題解決にアプローチするのだろうか。申請を取り消した段階でオンブズマンの仕事ではなくなってしまう。だが、確実に問題は残る。本庁舎に移動して新しい体制になった保健福祉オンブズマン室で他機関との連携の下、残された課題に取り組んでくださればと願う。

最後に、研究活動の中で、以前職員だった方と偶然出会ったりする機会があった。大山の道端でばったりと出会ったこともあった。板橋区に私の勤務校がある限り、様々な場所で先生方、職員の皆様にお会いする機会もあるのではないかと期待している。これからもどうぞよろしく願いいたします。ありがとうございました。

平成 30 年度の活動を振り返って

本 井 克 樹

1 平成 30 年度の担当案件について

今年度はオンブズマンとの面談に至った案件 2 件のうち、1 件のみが苦情申立に至りました。私は申立てに至らなかったもう 1 件の案件を担当いたしました。内容は、「申出人の子が重度の身体障がい・知的障がいで全介助が必要でありショートステイを利用していましたが、利用していた施設の対応に至らない点が多く、また都加算不正請求などもあったようで、申出人が苦情を言ったところ、その後、施設職員が風邪をひいた等の理由で利用予約をキャンセルされ、そのあとも予約が一杯とのことで利用予約をすることができなくなりました。そのため施設の指示によって購入した転落防止帯も無駄になりました。」とのことで、不当利用拒否であることを明らかにしたい、購入した転落防止帯の代金を賠償してもらいたいというものでした。

原則として予約を受けるも受けないのも事業者の自由ではありますが、利用拒絶の理由が申出人の主張するとおりだとすると、社会福祉の理念から契約自由の原則は修正されるべきであり利用拒絶の不当性を訴えることは可能だとも思われました。

しかし、オンブズマンには強制調査権限がないため、事業者には「予約が一杯だったから。」と言われてしまえば、不当な利用拒否にあたるか否の前提事実の有無すら認定することができません。また、転落防止帯については、施設側は購入指示を否定しているため、オンブズマンとして賠償を求めることは不可能でした。

加えて、本件は区外の事業者に対する苦情でしたので、申立てには「オンブズマンが特に必要と認める」事情が必要なところ、かかる事情もありませんでした。

そこで、申出人の希望を本当に叶えたいのであれば、不当利用拒否による損害賠償請求等の法的手段に訴える必要がある旨助言し、その結果、申立てには至りませんでした。

受入施設が不足している状況で苦情を述べたら利用を拒否されるというのは忌々しき事態であり、福祉サービスの改善・向上のために放置できないと感じていますが、事実に基づかずに意見を述べることもできず、オンブズマンとしての限界を感じた事件でした。

2 平成 30 年度の苦情・相談等受付状況について

申立てまで至らなかった苦情・相談等受付状況をみますと、今年度も低所得者福祉に関する苦情の割合が高い状態で、そのほとんどが福祉事務所に対する苦

情とのことでした。生活保護受給者も多いため苦情も多くなるのは理解できませんが、苦情の原因がオーバーワークなどの職場環境の問題であったり、職員の資質や力量の問題であったりする場合もあるでしょう。苦情原因につき事業者側に改めるべき点がないか公平に吟味し、改善すべき点があれば改善し、利用者からの苦情の申立てを減らす取り組みが望まれるでしょう。

3 最後に

オンブズマンとして保健福祉サービスの改善・向上に繋がること目指したいと考えているのですが、今年度担当した案件は、その方向を示せず、他のやり方があったかもしれないとの思いが尽きない案件でした。この経験を糧とし、来年度こそはよりよい事案処理ができるよう職務を全うしていきたいと考えております。

以 上

「オンブズマンの1年を振り返って」

岡 野 陽 子

一昨年に坂本健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、まもなく2年が経とうとしています。

右も左も分からず、他のオンブズマンの先生方がご担当された案件をただただ勉強させていただいた平成29年度とは異なり、平成30年度は1件、担当させていただきました。

苦情申立ては、子どもとの関係が悪くなり、児童相談所に相談を続けていた女性からでした。申立内容は、平成26年9月頃、当時中学1年生だった長男との関係について初めて児童相談所に相談していたものの、その後担当者の異動等により児童相談所自体とのトラブルが続き、まともな説明を受けられないまま子どもが一時保護され、その後、家庭裁判所の審判に基づき措置入所となってしまったことに関し、一連の児童相談所の対応の悪さに対しての申立てでした。

この申立てに対し、オンブズマンとして、申立人及び児童相談所、各々と面談を行い、詳細な事情を伺いました。双方説明が異なる点多々ありましたが、オンブズマンは、裁判所とは異なり、事実認定を行う権能はありません。そのため、オンブズマンとしては、双方に対し、所見を述べ、今後の対応方法についての助言をさせていただきました。

この案件は、双方ともにどんなに関係が悪化しても、子どもが関与している以上、関係を継続せざるを得ません。担当者との相性の問題もあります。また一度悪化した関係は、当事者間のみでは良好な関係を再構築することは容易なことではありません。この案件は、裁判所にて主張立証を尽くし事実認定をした上で一定の判断を求めるようなものではなく、不遜に感じられるかもしれませんが、まさに、オンブズマンとして第三者が客観的な立場から解決を図るにふさわしい事案だったのではないかと実感しております。

今後も、区民、事業者の方々から信頼を得るよう、公正かつ中立な立場で迅速な処理ができるよう、精進してまいりたいと思います。また、制度に対する十分なお理解、ご協力をいただけるよう努めてまいります。どうぞ宜しくお願いします。

以 上

「オンブズマンの1年を振り返って」

中西 一 弘

平成 29 年 6 月 1 日付けにて板橋区保健福祉オンブズマンの委嘱を受け、2 年が経とうとしています。初年度は、苦情申立事案を一件担当しましたが、今年度においては、申立事案に関わることはありませんでした。したがって、オンブズマンとしての今年度の活動報告書を執筆するという事は、実際にはできません。そのため、ここではオンブズマン制度の現状やオンブズマンの役割を踏まえた上で、今後の申立事案に対して、どのようにして職務に当たっていくかといった今後に向けての課題について考察し、ご報告させていただくことにしたいと思います。

1. 日本の国としてのオンブズマン制度の現状

オンブズマン制度は、それを設置する政府主体によって、「国家オンブズマン」と「地方オンブズマン」に分類できます。日本の国としてのオンブズマン制度化の議論は、2002 年のロッキード事件が発端となっています。その際、旧行政管理庁に「オンブズマン制度研究会」が設けられましたが、制度化への議論は展開されず、現在も国レベルでのオンブズマン制度は存在しません。

総務省は、同省が窓口となっている「行政相談制度」がオンブズマンの機能を果たしているとしていますが、「総務省は国の機関であり、苦情処理も国寄りの立場でされては意味がない」といった指摘もあります。

2. 地方公共団体のオンブズマン制度とその課題

1990 年に川崎市が日本で初めて行政全般を対象にした市民オンブズマン制度を設置しました。国としてのオンブズマン制度化議論の発端がロッキード事件であったように、川崎市市民オンブズマン制度の導入も、リクルート事件など一連の不祥事をきっかけとしています。その後、その他の地方公共団体にもオンブズマン制度が設置されていきました。しかし、一方でいったんは設置したものの、利用が少ないなどの理由でオンブズマン制度を廃止するケースもあり、現状オンブズマン制度が稼働している地方公共団体の中には、利用拡大に向けて広報活動を見直すことを課題として指摘されているところもあります。ちなみに板橋区保健福祉オンブズマンの苦情申し立て件数は、おおむね減少傾向にあるようです。原因としては、苦情に結び付くような問題自体が減少しているとも考えられますが、知名度を高めることや、利用しやすくするための工夫が課題として挙げられるかもしれません。

3. オンブズマンの役割と課題

板橋区のホームページ上では、オンブズマン制度の目的として、保健福祉サー

ビスに関して区や施設に直接苦情を言いつらく、苦情が潜在化する場合があることを想定しての「保健福祉オンブズマン」設置であるといった説明がなされています。また、「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」と書かれています。

オンブズマン制度は、オンブズマンが行政寄りの立場に立つのではなく、独立性を保っていることに、存在価値があります。しかし、ただ安直に利用者の代弁をするのではなく、利用者の苦情に合理性があるのか、単に不平、不満の訴えであるのかを見極めながら、関わっていかなければ、区やサービス提供者に対する信頼性を高めサービスを充実するための建設的な提案にはつながりません。何よりオンブズマンには、中立の立場で住民の不満、不服の申立てに対して、誠実に問題点を解明、解決し、また提案することが求められます。微力ではありますが、少しでも、サービス利用者、サービス提供者双方の皆様のお役に立てるよう、これからも一層の努力をしてまいりたいと思います。

以上

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人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

障害者差別解消法の成立や、子ども・子育て支援新制度の実施等により、これからの保健福祉サービスの分野は一層きめ細やかな個別対応が要求されています。

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

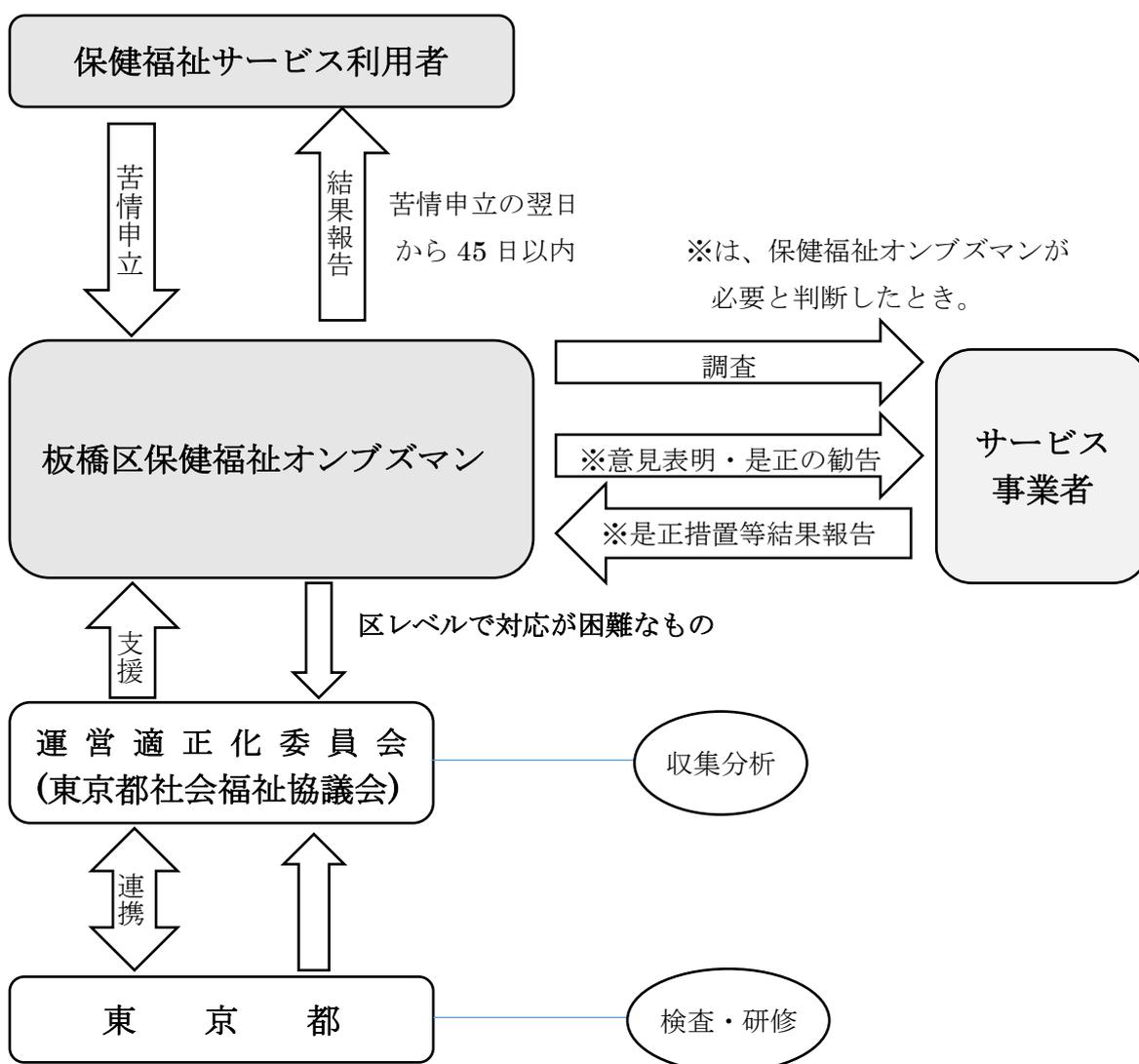
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

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員の自己の勤務条件、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) 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	3 (3)	3 (1)	28 (5)	4 (2)	10 (3)	3 (1)	4 (1)	9 (2)	11 (3)	9	6 (3)	1	91 (24)
相談	0	2	3	2	3	3	1	4	4	4	1	0	27
その他	0	7	3	5	3	3	2	8	6	5	5	0	47
計	3 (3)	12 (1)	34 (5)	11 (2)	16 (3)	9 (1)	7 (1)	21 (2)	21 (3)	18	12 (3)	1	165 (24)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)(P14~「Ⅵ苦情事例」参照)

(2) 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	3 (3)	10	23 (3)	8 (2)	11 (2)	8 (1)	5 (1)	20 (2)	17 (2)	13	11 (2)	1	130 (18)
来室	0	2 (1)	11 (2)	3	5 (1)	1	2	1	4 (1)	5	1 (1)	0	35 (6)
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	3 (3)	12 (1)	34 (5)	11 (2)	16 (3)	9 (1)	7 (1)	21 (2)	21 (3)	18	12 (3)	1	165 (24)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)(P14~「Ⅵ苦情事例」参照)

(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	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
介護保険制度	0	1 (1)	1	0	5 (1)	2	0	2	0	3	2 (1)	0	16 (3)
保健衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障がい者福祉	1 (1)	1	2	2	1	2 (1)	2 (1)	4 (1)	5 (2)	0	2 (1)	0	22 (7)
低所得者福祉	1 (1)	4	21 (3)	7 (2)	6 (2)	0	3	6 (1)	9 (1)	8	2 (1)	1	68 (11)
児童福祉	1 (1)	0	4 (1)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	7 (2)
ひとり親福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	6	4 (1)	1	4	5	2	8	7	6	6	0	49 (1)
計	3 (3)	12 (1)	34 (5)	11 (2)	16 (3)	9 (1)	7 (1)	21 (2)	21 (3)	18	12 (3)	1	165 (24)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)(P14~「Ⅵ苦情事例」参照)

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			2

(2) 申立件数(参照)

	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

※P31～「Ⅶ苦情申立及び処理結果の概要」参照)

(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													
保健衛生													
障がい者福祉													
低所得者福祉													
児童福祉			1										1
ひとり親福祉													
その他													
計			1										1

(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													
申立の取り下げ													
その他													
計			1										1

VI 苦情事例

No.	受付日	種別	申出人	苦情・相談内容	オンブズマン室の対応及び処理	申立	受付方法
1	4月3日	障がい者総合支援法	本人	<p>申出人は糖尿病による視覚障害で身体障害者手帳5級。ヘルパーの派遣のサービスを受けている。昨年9月、ケアサービスの社長が、事前の説明なしに突然、ヘルパーの派遣を解約すると言ってきた。今までのヘルパーさんが対応できなくなったためという。</p> <p>社長の突然の解約の話が未だに納得できない。社長に謝罪をさせてほしい。(申出人は58歳で、介護保険によるヘルパー派遣のサービスでないことは理解している)</p> <p>10月より別の事業所と契約し、従来と同様のサービスを別のヘルパーから現在も受けている。</p>	オンブズマン室や行政の他機関、オンブズマン制度によって解決を図る性質の問題ではない旨説明した。		電話
2	4月19日	生活保護	本人	<p>申出人(生活保護受給者)は、3年位前に入院、当時のケースワーカーその他数人の職員が退院の日病院に来て、継続しての入院を勧めてきた。介護タクシーに申出人を放置したまま、3時間あまり病院と話をしていた。申出人の人権無視である。そも</p>	同日、福祉事務所担当係長に申出人からの電話の内容を伝えた。係長のところにも昨日来所して、30分ほど同じような趣旨の話をしていったとのこと。また区長への手紙も来ていて、対応中とのこと。(当時は別の係長で、当時は入院していた方が良いと		電話

				<p>そも入院は申出人と病院の合意で決めることであり、福祉事務所が介入することではない。</p>	<p>の判断で説得に行ったとのこと)。 同日午後、福祉事務所に電話した旨申出人に電話した。</p>		
3	4月20日	児童福祉	本人	<p>息子が小規模保育園に3年間通園し、3月に卒園後4月から別の保育園に通園している。小規模保育園では、担当の保育士の接し方に問題があり、息子の様子がおかしくなった。拒否反応が強くなり、今年3月の中旬ころから保育園に行けなくなった。園長や経営法人に苦情を伝えたところ、謝罪があった。担当保育士の謝罪もあったが、保育士の対応が変わった様子はない。他に信頼できる保育士もいたが辞めてしまった。その保育士からは、辞める際に、注意しても保育士の対応がなかなか改善されないと聞いていた。</p> <p>現在通園中の子どもや親のことを考えると、このまま黙ってはいけないと強く思うようになった。自分としては、保育士に保育園をやめてほしいという気持ちはない。なんとか保育内容を改善してほしい。この問題について、区の保育サービス課、民間保育振興係の小規模保育園振興担当に相談した。</p> <p>第三者的な立場の人に相談したいと思っていたところ、知人からオンブズマン室</p>	<p>オンブズマン制度について説明した。申立ての意思を確認したところ、会社側が誠実に対応している点などを踏まえ、すぐにオンブズマンへの申立てをする意思がないことを確認した。</p>		電話

				<p>を紹介されたため、電話をかけた。後日保育園の経営法人と話し合いを持つことになっている。</p> <p>5月7日、申出人より来電。4月27日に経営法人を訪ね話し合いを行い、保育園長及び経営法人系列の保育園を指導している責任者が出席した。3時間ほど話し合いを行い、保育士の対応や子どもの様子、園長の指導上の問題点などを訴えたところ、経営者側の人間も、保育士や園長の対応に問題があったことを認め、謝罪した。ただ、問題がある保育士について今後指導をしていくものの、転勤はさせないとのことで、不満が残った。また、昨年起きた問題等で会社側が再調査を約束した事例があり、調査結果を後日報告したいというので、報告を待っている。</p> <p>5月18日、申出人より来電。上記話し合いの議事録が届いたが、肝心な点が載っていないと感じ経営法人に意見を言った。また、保育士と直接話し合いたいと主張したが、園長や経営者側の複数の立会いが必要と言われ、どうするか検討中。</p>		
4	5月1日	介護保	親族	<p>本人は要介護度5で、10年ほど前から特別養護老人ホームのユニット個室に入所し、現在92歳になる。</p> <p>ユニット個室に対する施設の職員の配</p>	<p>オンブズマン制度及び申立の要件等を説明した。</p> <p>申出人は、とりあえず事業所の監督権限をもつ都の国保連介護相談窓口にご相談する</p>	来所

		険		<p>置が手薄であり、①食事介助のサービスが不十分で、十分な食事をさせていない。訪問時、見る限り殆どの食事を本人が食べないからといって廃棄している。②利用者を寝かせているだけで、介助しての娯楽等のサービスの提供がない。③3年ほど前には虐待と見られる事例があった。④職員の配置が不十分で、入所者の安全が守られていない状態が度々発生している。⑤施設の職員に、サービスの価格に占める介護保険料や税金の割合を聞いても答えられず、公的制度としての認識が欠けている。要望しても、サービスは基準どおり提供しており、契約上も債務不履行はないと言って、担当者を増やす等の対応をしない。</p> <p>本日介護保険課の苦情相談室に相談したところ、区としては事業者に対する監督権限はないとのこと。</p>	とのこと。		
5	6月1日	児童福祉	本人	<p>子どもとの関係が悪くなり、1年半ほど前から児童相談所に相談を開始した。担当者や上司が転勤するなど次々と交代し、まともな説明がないまま子どもが措置入所となった。1か月前頃家庭裁判所から通知がきたが、自分が虐待していたという内容の記載があった。自分には覚えがないし、児童相談所の職員からもそんな話は一言も聞いていない。誠実な対応をしてほしい。</p>	<p>オンブズマン制度について説明した。裁判係争中の事案や不服申立てを行っている事案は扱えないと説明したが、その点は承知しているとのこと、あくまで児童相談所職員の対応についてのみ申立てたいと言う。</p>	申立 No. 1	電話

6	6月4日	生活保護	本人	<p>自分を担当したケースワーカーの不適切な対応について、苦情を申し立てたい。</p> <p>①申出人に障害基礎年金の受給申請をするよう指導しておきながら、手続きについての必要な情報の提供や掛かる必要経費についての説明がなく、手続き中に相談しても相談に乗ってくれなかった。</p> <p>②説明不足により、就職活動と就労支援（福祉事務所の就労支援相談員）の開始が数か月遅れることになった。</p> <p>③4月のケースワーカーの交代の際、十分な引継ぎがなされていないばかりか、新しいケースワーカーの威圧的態度に恐怖心を抱いた。</p> <p>①意見書作成費の支給、②通院移送費の支給、③就労自立費、④信頼関係が築くことが難しいためケースワーカーの交代、など、4項目について改善を要望する。</p>	<p>申出人は、必ずしもオンブズマンの判断による解決方法を望んでいるわけではなかった。本人の了解のもと、本人が作成した資料を、オンブズマン事務局から福祉事務所に渡した。</p> <p>後日、申出人と担当係長が直接会い、申出人の要望に対して丁寧な説明と可能な対応をすることで問題の解決が図られたとのこと。</p>		来所
7	6月19日	その他	親族	<p>6年ほど前、父（当時79歳／現在85歳）に認知症の症状が発症し、同居の母へのDVが発生した。その時は警察署も介入し、父は措置入院となった。その後、父の退院・自宅への帰宅をめぐり、申出人と病院・父側との間で対立が生じ、病院への不信が続いている。</p> <p>申出人から病院に父の病状を問合せても、</p>	<p>①については、申出人来所の当初から、医療・医療機関に対する苦情は、当区のオンブズマン制度の対象外であることを説明。</p> <p>②については、成年後見や相続財産管理の問題として法律相談として弁護士相談の余地はあるが、オンブズマンが取り扱う苦情案件でないことを説明。</p>		来所

				<p>病院は患者の意思優先を理由に、申出人らに詳しい話はできないとのこと。医療費の支払いについては、父の姉の子（甥）が身元保証人になって管理しているとのこと。患者の意思の尊重・個人情報の秘匿を理由に甥の住所・連絡先は教えてくれない。申出人は、今後父が亡くなった場合の葬儀の執行や父名義の不動産や預金等の相続について心配している。申出人の主訴は、①病院側に対する苦情、②甥に対する懸念である。</p>		
8	6月19日	その他	本人	<p>自分は現在生活保護受給中であり、1年ほど前から板橋のアパートの3階に住んでいる。アパートの1~2階は家主の住居である。</p> <p>6月17日の夜から突然水道や電気が止まった。家主は以前から老人ホームに入所するという話があった。水道局に問い合わせたら水道は止めてないとのこと。</p> <p>昨日警察署に相談したが、家主との問題には関われないと言われた。福祉事務所の担当ケースワーカーにも相談し、賃貸契約の仲介業者に連絡を取ってもらうよう頼んだが、その後連絡はない。</p> <p>最近不動産のコンサルティング会社から連絡があり、自分に対し引っ越しするよう</p>	<p>保健福祉に関わる内容ではないため、オンブズマン室は対応できないと説明。しかし、申出人の生活にとって緊急な事態と思われることから、福祉事務所の担当ケースワーカーに連絡し、申出人から苦情があったことを説明。至急関係者に連絡を取り、電気・水道の復旧を図り、結果を申出人に連絡するとのこと。</p>	電話

				<p>話があったが、まだ契約期間が残っていてすぐに引っ越す気はないと返事した。そのことで嫌がらせしている可能性もあるかもしれない。</p>		
9	6月29日	生活保護	本人	<p>自分は現在生活保護受給中である。先日オートバイで走行中に自動車にぶつけられて大けがを負い、32日間入院した。加害者からは、未だに医療費や慰謝料などの支払いがされていない。医療費が加害者から払われず、税金が使われていることも許せない。やむを得ず、知り合いの弁護士に依頼し、訴訟を起こす予定。</p> <p>先日弁護士から、通院状況等の資料を要求されたので、担当ケースワーカーに依頼し、病院から情報提供してもらった。資料は自分が弁護士に送るつもりだったが、担当ケースワーカーが弁護士に送ってしまった。自分の知らないところで弁護士と通じていないかと、不信感を感じる。また、賠償金支払いの時効が迫っているため、早く解決したいと焦っている。担当ケースワーカーにも協力してほしい。</p>	<p>賠償金の支払いについてオンブズマンは対応できないが、福祉事務所に担当ケースワーカーの対応についての要望は伝えておくと話した。</p> <p>担当ケースワーカーによると、医療費は福祉事務所が支払っているが、賠償金が支払われたときに返還請求する予定とのこと。通院状況の資料は、申出人の手間を省くため、了承を得た上で直接弁護士に送った。弁護士からは、本人の委任状があれば訴訟手続きに入れる状態と聞いているので、協力できることはするとのこと。申出人によく説明してほしいと伝えた。</p>	来所
10	7月31日	生活保護	本人	<p>申出人は、7年ほど前からDVと疾病を理由に生活保護を受けている。当初は、知人宅に一時的に身を寄せることになった。知人も生活に困窮していたこと</p>	<p>保健福祉オンブズマンに対する苦情申立ては、苦情の原因となる事実のあった日から1年以内のものに限ること、過去の不適切な処遇の結果が金銭的な賠償での解</p>	電話

				<p>から、二人世帯と認定の上生活保護の受給となった。申出人は、自分の荷物をレンタルルームに預けざるを得ず、その状況が長く続いた。</p> <p>申出人の単身での生活保護と転居を当時のケースワーカーに相談したが、なかなか聞き入れてもらえなかった。その後世帯分離が認められ、5年前から単身での生活保護が受けられるようになった。この間レンタルルームの賃料の未納が40万円近くに上った。</p> <p>最近ある行政書士(司法書士?)に相談したところ、生活保護の申請時に、もともと単身でも生活保護が受けることができ、早い段階で転宅もできたはずだといわれた。そうであるならば、レンタルルームを借り続けることによる借金もしなくてよかった。</p> <p>現在の担当とその係長は、福祉事務所としては上記対応が不適切だったことを認め、申出人に詫びた。しかし、レンタルルームの賃料については、ケースワーカーの仕事としてはどうにもならないという。</p>	<p>決しかない場合には、純粋な法律問題であり、強制力のないオンブズマンの判断での解決は困難であることを説明した。金銭賠償等の法的対応を求めるのであれば、相談先としては法テラスがある旨も説明した。</p>	
11	7月31日	生活保	友人	<p>申出人は当事者(以下、夫)の妻の友人で、フィリピン人である。妻は日本語があまり話せないため、頼まれて電話をかけ</p>	<p>妻が傍にいると言うので電話を代わってもらって話したが、会話は困難であり、夫は近くにいないため、申出人と話を進め</p>	電話

		護		<p>た。夫婦は生活保護受給中であり、夫は精神障害者である。</p> <p>夫婦は、今住んでいるアパートの家主から立ち退きを迫られている。家主が依頼した弁護士から、立ち退かないと家財を強制的に撤去するとの手紙もきている。</p> <p>担当ケースワーカーから、夫を施設に入れて妻と離婚するよう言われた。夫婦は離婚の意思もないし、転居して夫婦で生活することを望んでいるので、なんとかしてほしい。</p>	<p>ることにした。</p> <p>同日担当ケースワーカーに電話し、申出人の話を伝えた。現在夫婦が立ち退きを迫られているため、事業者に転居先を探してもらっているところだという。立ち退きが強制された場合、一時的に宿泊所に入所するなど考えられるが、施設入所や離婚を勧めるなどの考えはなく、そういう話もしたことがない。申出人が事実と違う説明をして妻が誤解していると困るので、夫に電話で説明するとのこと。</p>	
12	8月17日	その他	本人	<p>申出人は45歳、単身世帯。高次脳機能障害で、身体障害者手帳2級。介護保険要支援2の認定を受けている。</p> <p>区から地域包括支援センター（以下、センター）の運営を委託されている社会福祉法人の病院でリハビリを受けたいとの希望を持つが、ケアマネージャーであるセンター長が、要望に沿ったケアプランを作ってくれずそのままになっている。区が委託する事業所を変え、他のケアマネージャーに変えて、要望を通して欲しい。</p>	<p>まずは介護保険課苦情相談室を案内したが、その後、申出人の了解を得て、介護保険苦情相談室職員、介護保険課係長、センター長に申出人の要望を伝えた。</p> <p>介護保険課の係長は、申出人の次期の支援計画は、センターで作成することになっているが、申出人は支援計画の内容を了とせず、サインを以前から拒んでいる。現在、センターの職員とは相性が悪く、包括職員でケアマネージャーのセンター長が訪問しても面会を拒否している状況である。センターの所管課はおとしより保健福祉センターの管理係（以下、おとセン）であるため、メインはおとセンの職員とセンター職員が協力し合って、申出人への対応にあ</p>	電話

					<p>たっているとのこと。 センター長には、おとセンの職員と連携して、親切丁寧な態度で、わかりやすい説明・対応に心がけてほしいと伝えた。</p>		
13	8月29日	生活保護	本人	<p>申出人は、福祉事務所のケースワーカーの面接時の対応について苦情が言いたいと来所。</p> <p>①数日前に、福祉事務所に行ってケースワーカーと面接室で面談をした。面談の途中、ノックやあいさつもせず誰かが入ってきた。よく見ると、申出人を昨年度まで担当していたケースワーカーで、隣の係に異動した職員だった。何ら用件を話さず出て行った。失礼ではないか。</p> <p>②今年、担当になったケースワーカーは、いつもマスクをしており、自分に対してわざと顔を隠しているとしか思えない。マスクをして見張られているような気がする。</p> <p>③数年前からアルバイトの収入で未申告のものがあ、返還を求められている。同じ時期の未申告収入なのに、これまでに送られてきた書面と最近送られてきた書面の内訳が異なっている。どういうふうに入収入認定しているのかわかるように説明してほしい。</p> <p>④病院に掛かりたかったので医療券をも</p>	<p>福祉事務所に苦情内容を伝え、申出人の言い分に配慮するよう伝えた</p>		来所

				<p>らおうとしたら、医院に生活保護で受診することがわかる書面を見せれば大丈夫だと言われたが、実際に受診したら医療券が必要だと言われ、診断書は実費だと言われた。</p> <p>⑤家主と契約の更新をめぐりトラブルになっている。自分は、生活保護を受けていることは家主に告げていないが、家主はうすうす感づいている。家主からの問い合わせや苦情が福祉事務所に寄せられても、無視してほしい。</p>		
14	8月30日	生活保護	本人	<p>自分は生活保護受給中である。担当ケースワーカーは、定期的に家庭訪問して生活状況を把握することが義務であるのに、訪問しようとしていない。</p> <p>今住んでいるアパートの大家とトラブルになっており、文書で今年の12月末までに出ていくよう通告されている。家主の横暴なやり方は納得できず、弁護士に相談しようと思っている。</p> <p>担当ケースワーカーには、家庭訪問に来て状況を把握してもらいたいし、トラブルの解決のため、相談にのってほしい。</p>	<p>福祉事務所の担当ケースワーカーに電話し、申出人が家主からアパートの退去を迫られていることなど、緊急な対応が必要であることを説明。担当ケースワーカーには、取りあえず今日中に申出人と連絡を取ってほしいと依頼した。</p>	電話
15	9月4日	障がい	本人	<p>申出人は、板橋区在住の30歳代の男性。上肢・下肢に障がいがあり、身体障害者手帳1級を受けている。訪問介護事業所から</p>	<p>オンブズマンはサービスの利用者と事業者双方の言い分を聞いて、中立・公平な立場から制度趣旨・道理の上から、どのよ</p>	電話

		者 総 合 支 援 法		<p>ヘルパーの派遣を受けており、家事援助で洗濯を依頼していた。</p> <p>ある日、ヘルパーが帰ったあと、洗濯機の蓋が外れて壊れてしまったのに気づく。事業所の社長に連絡したら、しぶしぶ賠償することを認めた。賠償については、同等品であれば好きなものを選んでよいと言っていた。ところが、後日、損害保険で賄われることになり、同等品の半額程しか賠償されなかった。事業所を指導・注意してほしい。</p>	<p>うな解決策が最善かを判断することができるが、事業者に対する指導権限をもつ機関ではないことを説明した。</p>		
16	10月10日	障 が い 者 総 合 支 援 法	本 人	<p>自分は依存症治療のため、訓練施設に通っている。</p> <p>先日、施設を利用している知人に挨拶したところ、無視されてしまった。昨日そのことを施設の職員に相談したところ、イライラした様子で感じが悪かった。また、30分話す予定だったが15分で切り上げられた。以前、他施設に通う男性が自分に好意を持っているのではないかと気になることがあった。そのことを職員に話したところ、職員には現実逃避を続けるのかと怒鳴られ、再び過食症になると脅かされたりした。その他、傷つくことを再三言われた。</p> <p>施設を利用して2年になるため、利用の延長をするか決めなければならない。自分</p>	<p>施設の利用については、自分の判断で決めることであり、途中で中断することも可能なので利用延長したうえで様子をみたらどうかと話した。</p>		電話

				としては、今後就労しながら施設を利用し、心のケアをしてほしいと思っている。		
17	11月20日	生活保護	本人	<p>福祉事務所ケースワーカーの住宅支援についての対応への不満と苦情。</p> <p>担当ケースワーカーから、①転居先となるアパートの契約をするようにいわれた。家主や管理会社も分からないのにいきなり契約しろというのは、非常識だ。②アパートの下見に行っているが、今まで管理会社の担当者とも一度も会ったことがなく、アパートの部屋の状態（隣室との壁の厚さ、音漏れの可能など）について、図面等の提示で確認することもなされていない。③これまで、転居先候補のアパートの下見は3回（3軒）しかなく、区内には空き室はもっとあるはずだから情報提供が少なすぎる。この3点を担当ケースワーカーに伝えてほしい。もし埒が明かない場合には、オンブズマンへの申立ても行いたい。</p>	申出人の苦情内容を、福祉事務所の担当ケースワーカーに電話で伝えた。	電話
18	11月22日	障がい者総合	本人	<p>申出人は、精神障害手帳2級を所持しており、現在ホームヘルプサービスを受けている。事業所からヘルパーを派遣してもらっていたが、ヘルパーの暴言がひどく、苦情を言いたい。ヘルパーには自分が言ったことを認め、直接謝罪してほしい。</p>	オンブズマン制度について説明した。暴言については、言ったか言わないかの話で解決が難しい問題である旨を伝えた。	電話

		支援法		このことは虐待防止センターや福祉事務所障がい者支援係にも相談した。なお今後は別の事業所と契約する予定である。		
19	12月7日	生活保護	本人	<p>数年前から生活保護を受給している。</p> <p>10月から就労を開始したが、担当ケースワーカーから、収入見込み額が分かった時点で教えてほしいとの話があった。あらかじめ保護費を減らして支給したいとのことであった。</p> <p>会社からは給与明細がもらえず、11月の支給額が確認できていないし、現時点では収入額が不安定で、保護費が少ないと家賃が払えなくなるのでは、という心配がある。事前に保護費を減らすやり方が正しいのか疑問である。</p> <p>提出した書類をなくされたりしたため、担当ケースワーカーに対し不信感がある</p>	オンブズマン制度について説明したが、苦情申立てする意思はないとのこと。	来所
20	12月18日	障がい者総合支援法	本人	<p>申出人は身体障害者手帳3級を所持している。生活費は障害年金を受給。</p> <p>自力での外出はほとんど困難なため、買い物等はヘルパーの派遣を受けている。</p> <p>昨年、室内で意識を失い、倒れ気づいたら病院に搬送されていたことがあった。以来、居宅生活での自立は困難と感じており、福祉事務所に施設の入所を希望し、相談しているが聞き入れてもらえない。</p>	<p>納得できる説明を聞いていないなら、まず福祉事務所の担当者に説明を求めるべきと説明。</p> <p>福祉事務所に電話。担当ケースワーカーは、これまで申出人からの電話相談や、自宅への訪問をしてきたが、申出人が施設への入所を希望しているとは初めて聞いたとのこと。申出人の話聞き、優しく説明して欲しいと伝えた。</p>	電話

21	12月20日	障がい者児福祉	親族	<p>杉並区苦情相談室から紹介された。</p> <p>本人は重度の身体障がい・知的障がいがあり、全介助が必要。申出人は身体の具合が悪く、通院の都合もあり、今年の9月から相手方施設でショートステイを利用していた。薬の飲み忘れ、食べ物を細かくしていない、施設の布団が汚い、タオル等物が無くなるなどの苦情を言ったら、12月に入ってショートステイを断られた。理由は職員が風邪を引いたため、手薄でその後3月まで空きがないとのこと。腹いせではないか？介護ベッドに使う転落防止帯も購入したのに無駄になった。今後自分の通院も出来ない。施設に不当な利用拒否を認めさせ、購入した転落防止帯を弁償させるためにオンブズマンに申立てをしたい。</p>	<p>オンブズマンの制度について申出人に説明した。後日、オンブズマンとの面談を行った結果、申立には至らなかった。</p> <p>【オンブズマンの説明】</p> <p>①オンブズマンに事実関係を調査する権限がないため、不当な利用拒否にあたるか否かを認定することができず、申立人の希望に沿うことはできない。どうしても明らかにしたいというのであれば、社会福祉の理念から契約自由の原則は修正されるべきとし、利用拒絶の不当性を訴え、それによる慰謝料等を請求するなど法的手段を採るしかない。</p> <p>②転落防止帯の弁償についても、購入指示があったかも含め法的に争う他ない。費用がかかるが、法テラスに相談してみてもどうか。</p> <p>申出人は、法テラスへの相談を検討してみるとのことです承した。</p>		電話
22	2月6日	介護別途	親族	<p>本人（母）は2年ほど前から認知症で、区内の特別養護老人ホーム（以下、施設）に入所（個室）している。</p> <p>昨年11月ごろまで比較的元気で歩くこともできたが、施設側の都合で施設の3階フロアから4階フロアに移されることに</p>	<p>申出人が施設に望むことは、</p> <p>①施設の説明や応対に疑問・不満はあるが、母の骨折原因を究明して、施設の責任を追及するということは全く考えてない。</p> <p>②母の状態について、施設には家族と信頼関係の持てる職員・スタッフで対応しても</p>		電話

				<p>なった。4階フロアの責任者から、母の歩き方や日常の動作からパーキンソン病を患っている疑いがあるのではないかと、いずれ車いすの生活になり、近い将来寝たきりの生活になるとの話があった。</p> <p>また、母の看取りの話までされ、施設職員の言葉に思いやりに欠く無神経さなど違和感を覚えた。</p> <p>さらに、母の居室に案内される前に、寝たきりの入居者の部屋に入室させられ、入居者さんのベッド脇で2年後こうなりますと指さしながら職員から話をされた。</p> <p>数日後、母が区内病院を受診したところ、大腿骨骨折していることが分かった。「数日中に骨折したものではなく、かなり痛みがあったはず」とのこと。施設内での転倒や身体の異変に気づけなかったのか疑問に思い、施設に情報開示を求めた。</p> <p>これまで、施設長を含め相談員の人と話し合いの場を持っているが、真剣な対応が見られない。</p>	<p>らいたい。(3階フロアに戻し、介護を続けてほしい。)</p> <p>であるため、2月20日申出人の意見を電話で確認後、施設長にTEL、苦情の内容を伝え善処を求めた。</p>	
23	2月13日	障がい者総	親族	<p>以下の2点について苦情を言いたい。</p> <p>①障がい者である子が、就労支援B型で社会福祉法人の事業所に就労した。契約の段階で、試用期間に関する説明がなかったのに、最初の給料明細書に試用期間の</p>	<p>①オンブズマンの制度について説明したところ、今は事を荒立てたくないので、申立は検討しておくとのこと。</p> <p>②事業所に対する補助金の苦情はオンブズマンでは扱えないので、障がい者福祉</p>	電話

		合 支 援		<p>記載があった。 最初から説明しておいて欲しかった。</p> <p>②国から事業所に補助金が出ているのに、試用期間で賃金が 300 円というのはおかしい。</p>	<p>課認定給付係に問合せたところ、一般的に補助金は事業所の運営に充てられて、賃金は請け負った仕事の利益から支払われるので、補助金と賃金は切り離して考えるべきとのこと。詳しく知りたければ、直接電話してくれたら説明すること。</p>		
24	2月19日	生 活 保 護	本 人	<p>自分は2年程前に入院した。入院中に妻が勝手に生活保護を申請し、現在も受給中である。</p> <p>妻は仕事で収入があり、売春もしていると思われる。貯金もあるようだ。妻が不正受給していることについて、1年半程前から福祉事務所に話をしてきたが、調査しようとしなない。</p> <p>警察にも何度か訴えたが、福祉事務所が動かないと何もできないと言われた。また、子どもの不登校について学校や児童相談所にも相談したが、何も対処しようとしなない。</p>	<p>オンブズマン室は、不正受給等の事実関係を明らかにすることはできないと説明した。</p> <p>福祉事務所担当係長に架電し、苦情内容を伝えた。係長は、苦情内容は聞いているが、妻の就労について把握しておらず、証拠もないため、申出人に証拠になるものを提示するよう依頼していると言う。また、保護費の支給方法の変更について申出人に説明しているが、回答はないとのことである。</p>		来所

VII 苦情申立及び処理結果の概要

No. 1 児童相談所職員の対応について

苦情申立の 対象機関	児童相談所
苦情申立の趣旨	<p>平成 30 年 6 月 13 日（水）午後 1 時 30 分からオンブズマン室・面談室において、申立人から事情聴取を行った。</p> <p>児童相談所（以下、「本事業者」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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申立人は、長男が 5 歳の時、親権者を申立人として離婚し、以後、長男と二人で暮らしていた。平成 26 年に中学 1 年生になった長男との関係が上手くいかず、本事業者へ相談をした。 2. 当初の担当の A 児童福祉司との間では、特に問題はなかった。しかしながら、平成 28 年 4 月に同児童福祉司の異動により担当が変わり、次に担当になった B 児童福祉司は対応が悪く、同児童福祉司との間でトラブルが続いたため、担当を代えてほしいと要求したが断られ、結果的に本事業者との関係も悪くなった。 <p>申立人の B 児童福祉司に対する苦情は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所後の安全確認や震災時の連絡等をせず、説明責任を果たしていなかったこと ・相談者の気持ちや感情を大事にした対応をしてほしいこと ・専門職として自らが発する言葉が相手にどのような感情を与えるか判断してほしいこと ・文字通りの形式的な行動ばかりであり、不誠実であったこと <p>また、本事業者の対応について、口頭での謝罪はあったが、文書でもらいたいとのことで今般の申し立てに至った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. なお、長男は、申立人が本事業者へ相談した平成 26 年の 11 月 5 日から同年 12 月 24 日まで一時保護された（最初の A 児童福祉司の担当時）。その後、担当が変わった平成 28 年 11 月にも申立人から本事業者へ預かってほしい旨の連絡をしたものの、この時は、本事業者が長男の面接を行った結果、長男が進学等を理由に希望しなかったことから一時保護に至らなかった。そして、平成 30 年 3 月 17 日に、長男の中学

	<p>卒業後に一時保護をし、これに引き続き、現在に至るまで、家庭裁判所の審判に基づき児童養護施設に入所中である。</p> <p>家庭裁判所の審判手続きにおいて、申立人は、申立書類はすべて本事業者の言い分のみしか書かれてなかったため、家庭裁判所へ送り返してしまい、また、3回の審判期日へも仕事の都合がつかず欠席したところ、本事業者の言い分のみを認めた審判書が送られてきた。本事業者が申立人の長男に関与した端緒は申立人が本事業者へ相談したことであるにもかかわらず、審判書には虐待通告を受けて関与するようになったとの記載がある。実際に通告があったのかもしれないが、申立人は、本事業者から、何ら虐待通告があったということを知ったこともない。それ以外にも審判書には、事実と異なる記載があり、申立人は、審判に対し不服申し立て中である。</p>
<p>事業者の説明</p>	<p>平成30年6月29日（金）午前10時30分より、本事業者施設を訪問し、担当係長、担当の一人である児童福祉司、事務管理の計3名と面談した。</p> <p>本事業者の説明内容は以下のとおりである。</p> <p>1. 記録が非公開であること</p> <p>まず、第一に、個人情報保護の観点より回答できないことがあること、また、本事業者の記録は非公開であることは理解されたい。</p> <p>申立人自身の相談の記録については、東京都の個人情報開示請求手続をされた上で開示することは可能である。この点の開示手続については、申立人に対し、再三説明している。</p> <p>2. 本事業者と申立人との関与の端緒</p> <p>申立人の説明によれば、当初、申立人自らが本事業者に相談をしたことによって、本事業者が申立人の長男に関与することになったと考えている。他方、審判書では、裁判所は通告があり関与するようになったと認定している。</p> <p>この点について、記録が非公開であるので、本事業者としても明確に回答することはできない。ただし、虐待通告があった場合には、通常、通告があった旨の説明をしている。</p> <p>申立人が本事業者へ相談した具体的な日時を知りたいのであれば、その相談記録は自身の個人情報なので開示請求手続をとっていただければ開示できる。</p>

	<p>3. 担当福祉司の関わり方について</p> <p>本事業者としては、平成 28 年 4 月からの担当の B 児童福祉司が特に問題だったとは考えていない。当初の児童福祉司との間でも多少の問題はあった。ただ、平成 28 年 4 月から担当した B 児童福祉司が携わった時期が、ちょうど中学 3 年から高校受験を経て高校へ進学するという時期であったことから、殊更、関係が悪化していったものと考えている。</p> <p>4. 申立人への謝罪について</p> <p>本事業者としては、申立人との信頼関係を構築できなかったことについては謝罪する。この謝罪について、文書にて申立人に対し提出することは可能であり、その旨、申立人にも伝えている。</p> <p>しかしながら、申立人は、信頼関係が築けなかったことではなく、本事業者が申立人との間で信頼関係を築こうとしなかったということへの謝罪を求めているため、齟齬が生じている。</p> <p>5. 本事業者の立場</p> <p>本事業者は、児童福祉法の規定に基づき、児童の福祉増進に努め、子どもの最善の利益を考慮し支援を行っている。長男は、現在施設から高校へ通学し、欠席することが多かった中学校時代と異なり、休むことなく通学している。</p> <p>他方、申立人は、まずは保護者への支援をするよう求めてくるので、本事業者が子どものためにと説明すると正面から反対されてしまう。</p> <p>6. 現在の状況及び今後の方針</p> <p>現在、申立人から本事業者へは電話がかかってくることはあるものの、申立人は、本事業者からの電話には応じない状況である。現状は保護者への支援はできない状態であるが、本事業者としては、今後、親子面会の試みは続けていきたい。</p>
<p>保健福祉オンブズマンの見解</p>	<p>今回、苦情申立をするに至った最初の問題点は、第一に、平成 28 年 4 月から担当した B 児童福祉司への引継が上手くできていなかったことに始まり、第二に、同児童福祉司の調査内容というものが形式的なことばかりで実質的な調査に及ばず、極めて不誠実であったことから、申立人が本事業者</p>

をまったく信頼することができず、逆に、申立人が本事業者に対し警察沙汰にもなるような過激な言葉まで発するようになってしまい、本事業者との関係悪化につながったこと、第三に、審判書の記載から本事業者の記録には事実と異なる記載があるとの疑いまで抱くようになり、今後も長男が児童養護施設にて生活を続けていく以上、本事業者と申立人との関係は継続せざるを得ないことから、申立に至ったものである。

まず第一点目について、確かに、最初の引き継ぎが上手くいかず、引き継いだ当初から、申立人が当該児童福祉司に対し不信感を持つようになっていたことは否めない。この点、本事業者は、平成28年4月の担当B児童福祉司の変更以前からも問題があった旨の説明をしている。しかしながら、本事業者が提出した申立書その他の書証等に基づき家庭裁判所が作成した審判書には、「平成28年4月に担当が変更となり、新しく担当になった児童福祉司の電話に応じないことが増えた」と明記されている。すなわち、少なくとも、当初担当していたA児童福祉司との間では連絡は取れていたということであるから、後任のB児童福祉司との間で問題が出て、当該児童福祉司の変更によって関係が悪くなっていったことは明らかだろう。

そもそも、申立人も本事業者の担当児童福祉司も人間である以上、双方の相性の善し悪しというものは避けられない。その上、本事業者の性質上、担当児童福祉司との相性が悪いからといって、申立人は、本事業者ではなく別の事業者を選択して利用するということが不可能である。居住地によって、担当する児童相談所は割り振られているのである。確かに、児童福祉司の業務の過重負担は、昨今、つとに指摘される場所である。また、公的な事業所ゆえに負担軽減のために容易に職員の増員を図れないことは十分理解できる。これら承知の上だが、申立人からの要求を受けた時点で、本事業者は、担当児童福祉司の変更ないし担当を複数にするといった措置が執られても良かったのではないかと思われる。現在、担当児童福祉司は変更されているので、今後、同様の事態になった折には、悪化する前に検討をお願いしたい。

次に、第二点目の形式的なことばかりで実質的な調査に及

ばなかったという点に関し、確かに、生まれた時からほぼ一緒に過ごしてきた母親と第三者とは全く異なり、子どもとしても、親に対する態度・発言内容と、第三者に対するそれとは全く異なってくることも当然だろう。担当児童福祉司が子どもや保護者、学校等に聴き取り調査など行った結果についても、保護者自身が話さなければ知り得るはずがないことも多々あることは避けられないことである。それゆえ、申立人からすれば、本事業者の担当児童福祉司が形式的な調査ばかりで実質的な調査を怠っていると感じることはやむを得ないことである。しかしながら、現在、申立人の長男は児童養護施設に入り、本事業者の調査によれば、休みが多かった中学校時代とは異なり、高校へは毎日通っているとのことである。のみならず、家庭裁判所の調査官調査においても、進級や部活動について具体的に話しており、高校生活に意欲的に取り組んでいる様子が窺われたとのことである。これらを勘案すると、現在、長男が施設や学校での生活に適応していることが窺われ、これは長男自身の努力によることも大きいだろうが、専門家としての本事業者の調査結果に基づく判断を尊重して良いのではないだろうか。

また、第三点目の事実と異なる記載が記録にあるのではないかと疑いについては、オンブズマンとしては確認できないが、本事業者の指導計画や記録等のすべてを子ども本人や保護者へ伝えているものではないことや審判書の記載内容から推察するに、本事業者の担当職員がその判断において調査結果に基づき記載されたものではないかと推測する。なお、本事業者が申立人の長男に関与するようになった端緒に通告があったのか否かについては判別できないが、申立人が最初に本事業者に相談した日時については、申立人において情報開示請求手続を取った上で確認されたい。

最後に、信頼関係が構築できなかったのか、信頼関係を構築しようとしなかったのかは、オンブズマンとして認定できる立場にもなく、その権能もない。いずれにしても、これまでに申立人と本事業者との間で信頼関係が構築できなかったという事実は間違いないことである。そこで、申立人及び本事業者各々に対し以下お願いしたい。

【申立人に対し】

申立人が長男を想う心情は十分に理解でき、自身の手で養育したいという気持ちは親としては当然の想いだろう。しかしながら、申立人自身も自覚しているとおり、一緒に暮らすことにより、愛情の行き過ぎから母子間での喧嘩・衝突が絶えず起きていたことも事実である。現在、長男は母親である申立人に対し、一定の慕情を示しつつも同居することには拒否反応を示していること、学校や施設での生活に適応していることから鑑みれば、専門的な知識と技術を有する本事業者や児童養護施設を尊重し、その専門家の判断にゆだねてみるのが長男にとって現時点では最善の方法であるのではないだろうか。本事業者や現在長男が暮らしている児童養護施設のスタッフの誰もが、長男の将来を考え支援を行っていることは間違いない。

保護者と本事業者との信頼関係の構築は、双方の努力によって作り出すものである。一方の想いが強すぎると構築が困難になる場合があることをご理解いただきたい。申立人が心を開き、ときに歩みよることも必要だろう。申立人においても十分承知のことだろうが、子どもの成長は、保護者と本事業者・児童養護施設との協働によって保障され、子どもへの支援活動はより良いものになると期待される。オンブズマンとしては、申立人が、今後、担当児童福祉司との冷静かつ真摯な対話を積み重ね、本事業者とともに連携し合い、長男を育てていくことを望む次第である。

【本事業者に対し】

今後も子どもの最善の利益を考慮した支援に努めていただきたい。保護者は、我が子への愛情から、ときに過剰とも思えるような感情の高揚や言動が見られることもあるが、そのような心情をもっともよく理解できるのは、常日頃から子どもとその保護者を支援している職員の方々であろう。今後もより一層の研鑽を積んだうえ、ときに柔軟な対応をしながら、専門性向上を目指していただきたい。

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.	月 日	事 業 名	対 象 者	規 模	備 考
1	30.7	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	9,700冊	
2	30.7.21	「広報いたばし」 保健福祉オンブズマン室 平成29年度運営状況	・区民	区全域	
3	30.7	「平成29年度保健福祉 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550部	

4	30.10	平成 31 年度 板橋区保育利用の手引	・区民	13,500 部	
5	30.12	板橋くらしガイド	・区民		
6	30.12.8～ 12.9	「障がい者週間記念行事」においてオンブズマン制度の PR	・区民	53 団体 1,813 名	
7	年間	「板橋区ホームページ」における PR	・区民		

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、区長の付属機関として、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認められるとき。

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、これにより行う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、福祉部管理課に事務局を置く。

(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。

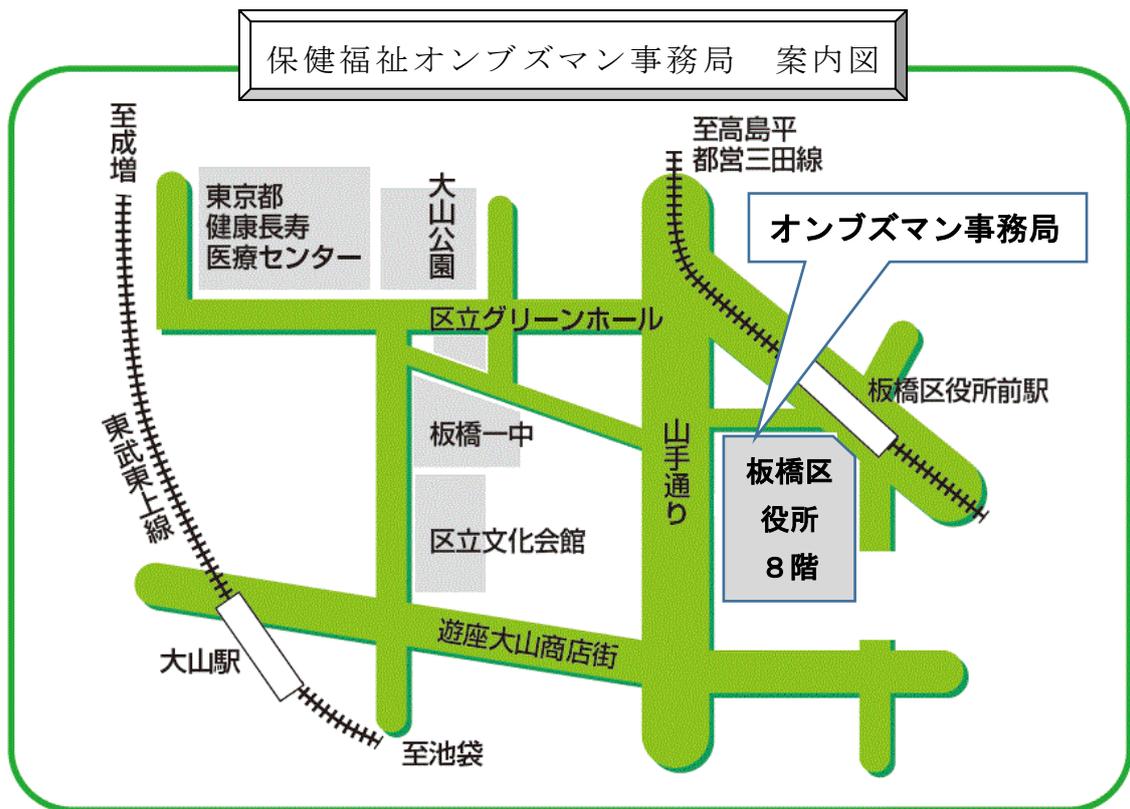
付 則

- 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。



平成 30 年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月)

刊行物番号

31-38

再生紙を使用しています

発行 令和元年 7 月

板橋区福祉部管理課 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 8 階

電話 03-3579-2890

FAX 03-3579-2046

板橋区

ITABASHI