

## 目 次

1	制度の概要	1
2	運営状況	4
3	福祉オンブズマンの活動	6
4	苦情申立て 対応事例の概要	8
	(1) 介護保険	8
	事例1 グループホームは利用者に適した支援をしてほしい	8
	事例2 特別養護老人ホームが退院後の再度の入所を拒否した	10
	(2) 障がい者福祉	12
	事例1 大田区心身障害者福祉手当の受給資格の説明が足りない	12
	事例2 障がいの程度に合わせた対応をしてほしい	13
	(3) 障害者総合支援法	14
	事例1 計画相談支援事業所の相談員の対応に不満がある	14
	事例2 放課後等デイサービスの事故後の対応に納得できない	15
	事例3 自立訓練の施設職員の配慮にかける対応が不満だ	16
	※ 障害者総合支援法は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の略称です。	
	(4) 児童福祉	18
	事例1 個人情報漏えいに対する保育園の対応に納得がいかない	18
	事例2 保育園の対応に納得できない	20
	(5) 生活保護・低所得	21
	事例1 ケースワーカーの不適切な言動に精神的ダメージを被った	21
	事例2 ケースワーカーの家庭訪問のやりかたがおかしい	22
	事例3 宿泊所の対応に不満がある	23
5	福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要	24
	事例1 センターにおける苦情対応について	24
	事例2 児童扶養手当受給者の事実婚の調査及び一時差止について	27
6	福祉オンブズマンの活動を振り返って	30

7 資料	38
(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	38
(2) 申立てに至らなかった主な相談事例	39
(3) 大田区福祉オンブズマン条例	40
(4) 苦情申立書	44
(5) 福祉オンブズマン紹介	45
(6) 福祉オンブズマン室の案内図	46