

2 運営状況

令和2年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は642件です。

相談者の内訳は本人571件、家族48件、その他(知人、事業所など)23件で、相談の目的は苦情54件、個別相談128件、情報収集76件、その他の相談384件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得146件、障害者総合支援法95件、介護保険34件の相談がありました。

苦情申立て件数は14件で、内訳は障害者総合支援法4件、児童福祉3件、生活保護・低所得3件、介護保険2件、障がい者福祉2件でした。(以上の詳細は、38ページ「7 資料(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳」をご参照ください。)

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月から6月までの期間に計8回の福祉オンブズマンによる相談を休止しました。福祉オンブズマンによる相談の再開後は電話による相談が可能であることを案内しました。相談件数は令和元年度とほぼ同じでしたが、電話による相談が増え、来所による相談が減りました。苦情申立ては例年より少ない件数となりました。

相談内容には、コロナ禍で福祉サービスを提供する者とサービスを受ける者とのコミュニケーションが制限されたことによる説明や情報提供の不足が一因となった事例もありました。

苦情申立てや調査の詳細は次のとおりです。

(1) 苦情申立ての件数 ※以下()内は令和元年度の件数です。

新規申立て受理件数	14件(25)
前年度からの継続件数	0件(1)
取下げ件数	2件(1)
調査対象外件数	1件(3)
調査対象件数	11件(22)

※新規申立て受理件数には調査対象外件数も含まれます。

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査 2件(1)

※大田区福祉オンブズマン条例第5条第2号に基づく、福祉オンブズマンの発意による調査【障害者総合支援法1件、児童福祉1件】

(3) 調査のまとめ

苦情調査結果通知済件数	11件(22)
調査終了件数【発意調査2件含む】	13件(23)
次年度への継続件数	0件(0)

(4) 苦情調査の処理内容と分野別件数(調査終了分)

表1 苦情調査の処理内容別件数

(単位:件)

	意見表明	勧告	要請	申入れ	調査のみ	取下げ	調査せず	調査打ち切り	合計
令和2年度	0	0	0	5	8	2	1	0	16
令和元年度	0	2	0	10	11	1	3	0	27

※発意調査を含みます

表2 苦情調査の分野別件数

(単位:件)

苦情の内容	分野	高齢者福祉	介護保険	障がい者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護・低所得	その他福祉	合計
職員の接遇				1	2		2		5
サービスの質や量			1		1	1			3
説明・情報提供			1	1			1		3
被害・損害				1	1	3			5
権利侵害									0
制度上の問題									0
令和2年度(合計)		0	2	3	4	4	3	0	16
令和元年度		1	7	5	5	0	9	0	27

※発意調査を含みます

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

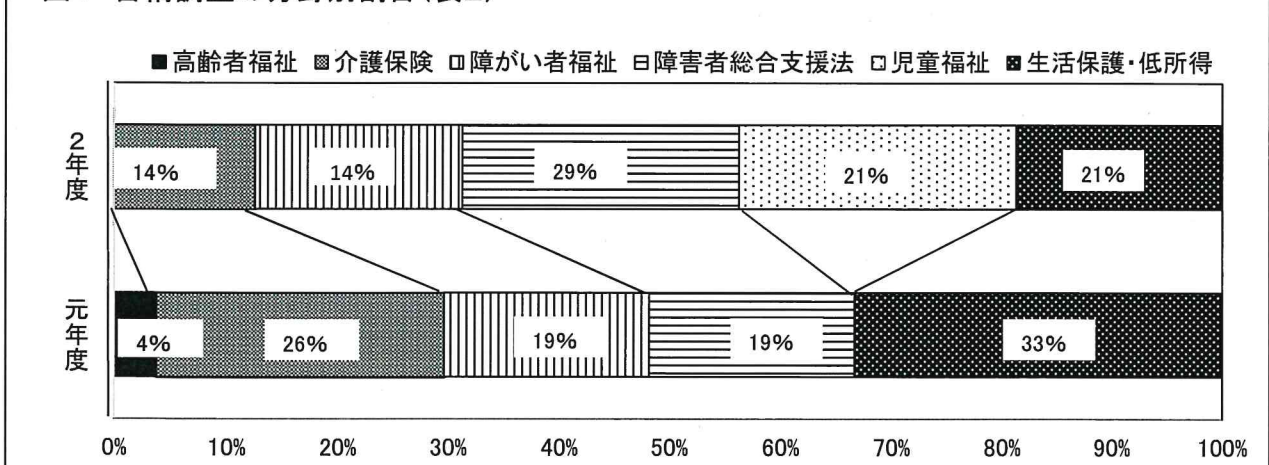
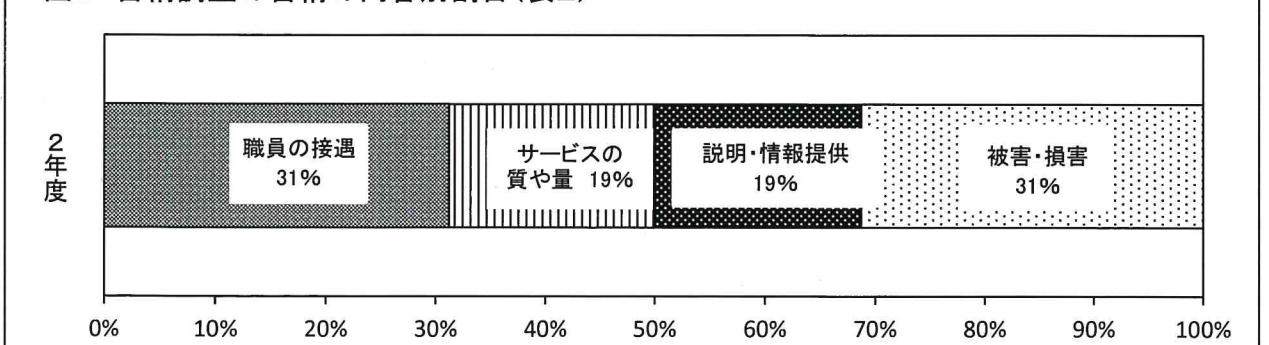


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 割合の比率(%)は、小数点以下第1位を四捨五入して表記しています。