

## 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 区は事実と異なる認定調査票を調査すべきだ	8
	事例2 地域包括支援センターが十分な制度の説明をしなかった	10
	事例3 区立特別養護老人ホームの対応と説明に納得ができない	12
	事例4 体調不良についての施設の説明に納得がいかない	14
	事例5 ヘルパーが約束した訪問日に2回来なかった	15
	事例6 事業所が事故の連絡をしなかったことに納得できない	16
	(2) 障害者総合支援法	18
	事例1 通所施設での補装具に関する対応が不適切だ	18
	事例2 グループホームが即日退去を決めたことに納得がいかない	20
	※ 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。	
	(3) 生活保護・低所得	22
	事例1 生活支援員が減らされたことでサービスが低下した	22
	事例2 精神科カウンセリング受診料の説明をしてもらえなかった	24
	事例3 ケースワーカーは説明が不足している	26
	事例4 ケースワーカーが生活保護費の窓口払いを強要する	28
	事例5 ケースワーカーの説明不足で適切な施設選択ができなかった	29
	事例6 ケースワーカーに人権を侵害された	30
	事例7 ケースワーカーの人を傷つける言動が理解できない	32
	事例8 大田区内生活保護等指定施術機関一覧が発行されない	33
5	福祉オンブズマンの活動を振り返って	34
6	資料	42

(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	42
(2) 申立てに至らなかった主な相談事例	43
(3) 大田区福祉オンブズマン条例	44
(4) 苦情申立書	48
(5) 福祉オンブズマン紹介	49
(6) 福祉オンブズマン室の案内図	50