

大田区福祉オンブズマン制度

令和4年度運営状況報告書

令和4年4月1日～令和5年3月31日

令和5年6月

大田区福祉オンブズマン

大田区福祉オンブズマン条例第 17 条及び同条例施行規則第 13 条第 1 項に基づき、大田区福祉オンブズマン制度の令和 4 年度運営状況を報告します。

令和 5 年 6 月

大田区福祉オンブズマン

奥	田	大	介
木	下	武	徳
平	澤	恵	美
牧	山	美	香

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) 高齢者福祉	8
	事例1 都市型軽費老人ホームの対応に納得がいかない	8
	(2) 介護保険	10
	事例1 訪問看護ステーションに一方的に契約を解除された	10
	事例2 事業所の事故対応に納得がいかない	12
	事例3 通所サービス事業所の職員にひどい対応をされた	14
	事例4 ショートステイでのけがの対応に疑問がある	16
	事例5 事故についての対応に納得がいかない	17
	事例6 施設が父と面会させないことに納得がいかない	19
	(3) 障がい者福祉	20
	事例1 地域福祉課のミスで手当が支給されなかった	20
	(4) 障害者総合支援法	22
	事例1 センターでのトイレ介助に納得できない	22
	事例2 事業所の特定の職員から何度も嫌がらせを受けた	24
	事例3 居宅介護事業所に説明もなく突然契約解除され納得できない	26
	事例4 同行援護と居宅介護事業の終了に関わる対応に疑問がある	28
	※ 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。	
	(5) 生活保護・低所得	29
	事例1 ケースワーカーの配慮に欠ける言動に傷つけられた	29
	事例2 生活福祉課職員の訪問時の行動に傷ついた	30
	事例3 メンタルケア支援員の対応に不満がある	31
	事例4 耳の不自由な申立人への対応に疑問がある	33

事例 5	職員によって生活保護費の説明が異なり理解できない	34
事例 6	都営交通無料乗車券更新手続きについて不満がある	35
(6)	児童福祉	36
事例 1	地域健康課の事業案内に不満がある	36
事例 2	ひとり親家庭ホームヘルプサービス事業を見直してほしい	37
(7)	その他	37
事例 1	社会福祉協議会の生活支援サービスの対応に不満がある	37
5	福祉オンブズマンの活動を振り返って	38
6	資料	46
(1)	福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	46
(2)	申立てに至らなかった主な相談事例	47
(3)	大田区福祉オンブズマン条例	48
(4)	苦情申立書	52
(5)	福祉オンブズマン紹介	53
(6)	福祉オンブズマン室の案内図	54

1 制度の概要

(1) 大田区福祉オンブズマン制度とは

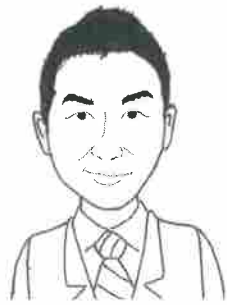
オンブズマン (ombudsman) は、スウェーデン語で「権限を与えられた代理人、弁護人」を意味します。

大田区福祉オンブズマン制度は、区長から権限を与えられた福祉オンブズマンが、区の福祉サービス利用者の苦情等を公正かつ中立な立場で調査し、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図る制度です。

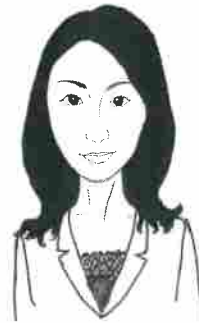
福祉オンブズマンは、福祉サービス利用者の権利を擁護するため、公平かつ適切に職務の遂行に努めます。また、職務上知り得た秘密を漏らすことはありません。

福祉や法律の専門家の中から4名が福祉オンブズマンとして区長から委嘱を受けています。

福祉オンブズマン



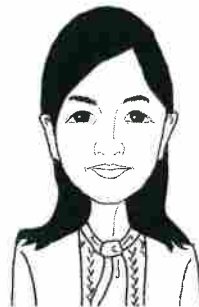
おくだ だいすけ
奥田 大介
福祉オンブズマン
(弁護士)



ひら さわ えみ
平澤 恵美
福祉オンブズマン
(大学准教授)



きのした たけのり
木下 武徳
福祉オンブズマン
(大学教授)



まき やま みか
牧山 美香
福祉オンブズマン
(弁護士)

(2) 福祉オンブズマンへの相談

福祉オンブズマンに直接相談や苦情の申立てができるのは、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）の午前9時から正午までです。予約優先で実施しています。ただし、令和4年度は新型コロナウイルス感染症対策のため予約制で行いました。

区役所本庁舎2階の福祉オンブズマン室に4名の福祉オンブズマンが交代で勤務しています。それ以外の日時は、担当職員がお話を伺い福祉オンブズマンに引き継ぎます。

(3) 苦情申立てのできる方

現在、区の福祉サービスを利用していたり、サービスを利用できなくなったり、受けようとしたサービスの利用を認められなかった方です。また、本人の家族などによる申立てもできます。

(4) 苦情申立ての方法

所定の「苦情申立書」による申立てを原則としています。申立ては、郵送やFAXでも受け付けます。苦情申立書は、この冊子の52ページに掲載している様式をご利用ください。

(5) 苦情調査の対象

区が行った福祉サービスや、区が関与する福祉サービスに対する具体的な苦情について、申立てを受けて調査をします。ただし、苦情の内容がその事実のあった日から1年を経過した事項、裁判所で係争中の事項及び既に判決等のあった事項、行政不服審査法に基づく不服申立てを行っている事項及び既に裁決等があった事項は除きます。また、医療行為に関する苦情なども除きます。

(6) 申立てを受けた苦情の調査方法

福祉オンブズマンは、苦情申立てを受け、調査事項に関係する書類や記録を閲覧したり、関係者に直接事情を聴いたりして調査します。

(7) 調査後の対応方法

調査の結果は、苦情申立てを行った方に原則として45日以内に通知します。

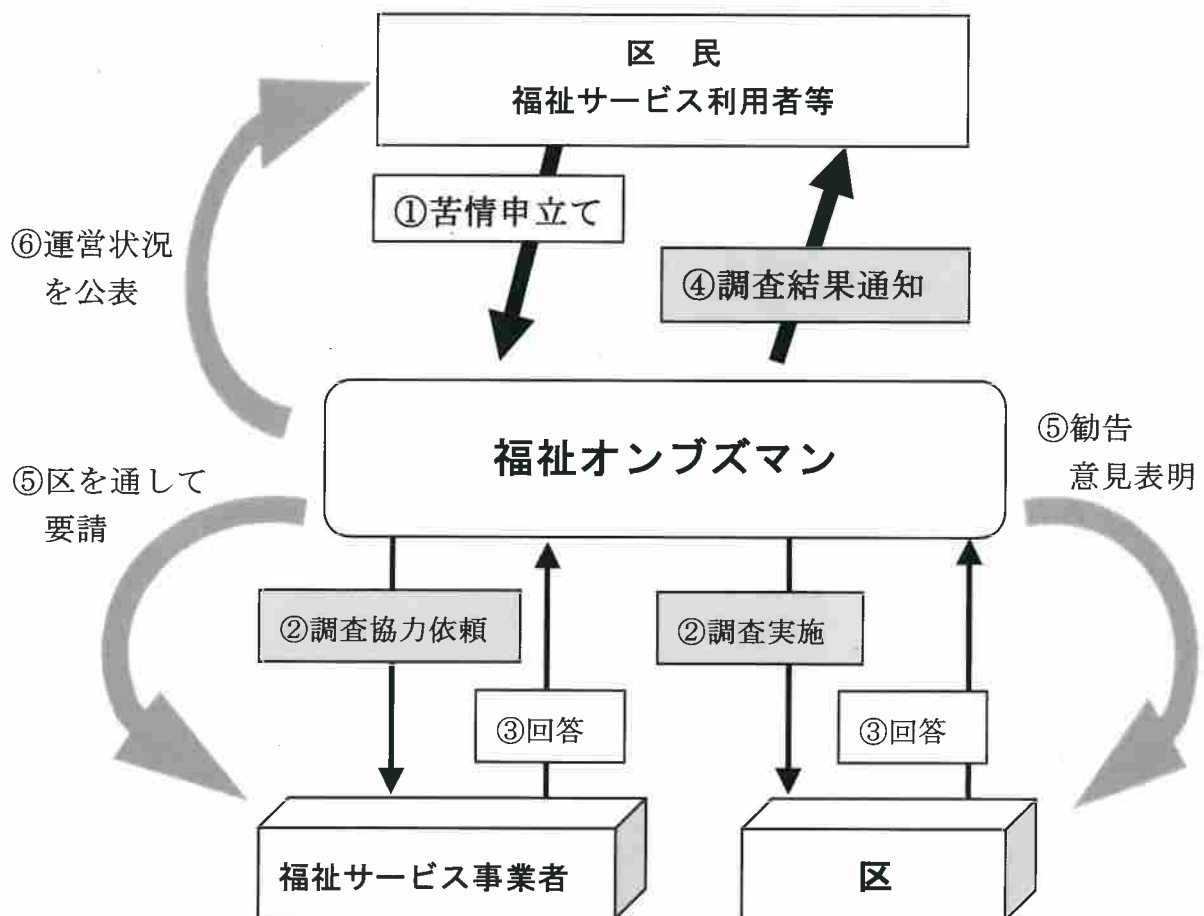
調査の結果、福祉オンブズマンが必要と認めるときは、区に対して福祉サービスの決定や内容を是正するよう『勧告』します。また、制度を改善するよう『意見表明』をする場合もあります。福祉サービス事業者には、区を通してサービスの改善を『要請』することもあります。

(8) 区長への報告と区民への公表

福祉オンブズマンは、毎年、苦情申立ての内容や件数、勧告や意見表明等の内容、区や福祉サービス事業者の対応について「運営状況報告書」を作成して区長に報告するとともに、広く区民へ公表します。

公表にあたっては、申立てられた方などの個人情報等の保護に十分な配慮を図ります。

(9) 苦情対応の流れ



2 運営状況

令和4年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は384件です。

相談者の内訳は本人279件、家族77件、その他(知人など)28件で、相談の目的は苦情65件、個別相談159件、情報収集48件、その他の相談112件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得129件、介護保険78件、障害者総合支援法71件の相談がありました。(以上の詳細は46ページをご参照ください。)

苦情申立て新規受理件数は24件で、内訳は生活保護・低所得8件、介護保険6件、障害者総合支援法5件、障がい者福祉2件、児童福祉2件、その他福祉1件でした。苦情調査結果を通知したのは19件で、内訳は勧告1件、関係する区の機関に改善の要望を申入れたものが9件、調査のみで終了したものが9件でした。

令和4年度の新規苦情申立て件数は、令和3年度の18件、2年度の14件と比べ、新型コロナウイルス感染症の感染拡大以前の令和元年度の25件、平成30年度の23件と同程度の件数となりました。

また、苦情申立人には苦情申立てがあった日の翌日から原則45日以内に調査結果を通知しますが、苦情申立書にあった福祉サービス事業者を調査した結果、調査先を追加することとしたため、通知期限を延長した事例がありました。

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3年度の件数です。

新規申立て受理件数	24件(18)
前年度からの継続件数	1件(0)
取下げ件数	2件(0)
調査せず件数	2件(1)
調査打ち切り件数	0件(1)
調査対象件数	21件(16)

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査 1件(0)

※大田区福祉オンブズマン条例第5条第2項に基づく発意調査

(3) 調査のまとめ

苦情調査結果通知済件数	19件(15)
調査終了件数	23件(15)
次年度への継続件数	3件(1)

(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4年度	0	1	0	9	9	2	2	0	23
令和3年度	0	0	0	10	5	0	1	1	17

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			2		1		3		6
サービスの質や量		1			1	1		1	4
説明・情報提供			4		2	1	4		11
被害・損害				2					2
権利侵害									0
制度上の問題									0
令和4年度(合計)		1	6	2	4	2	7	1	23
令和3年度		0	6	0	3	0	8	0	17

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

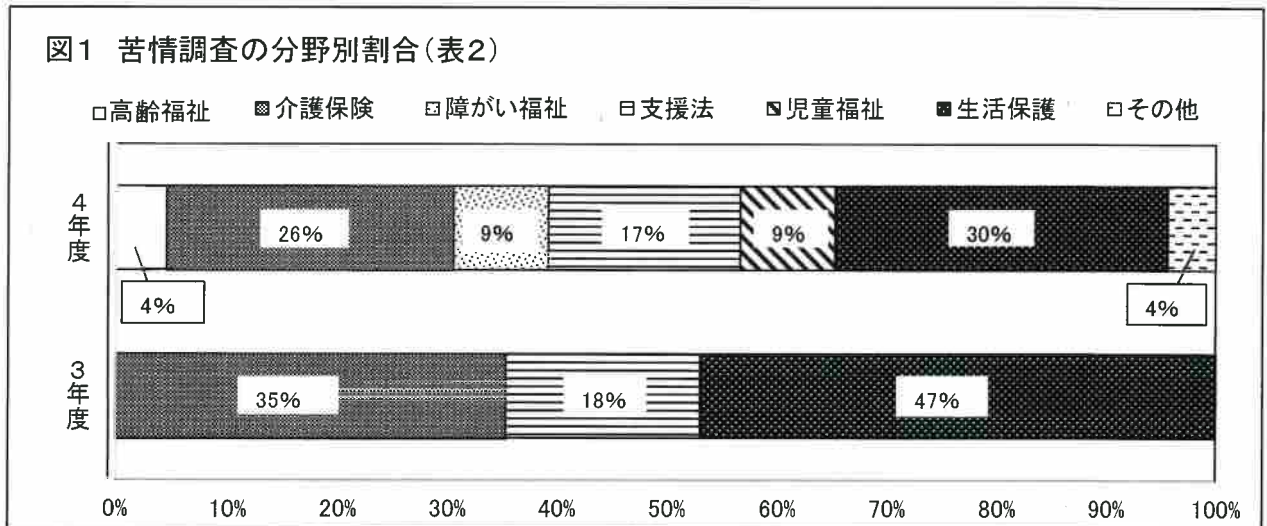
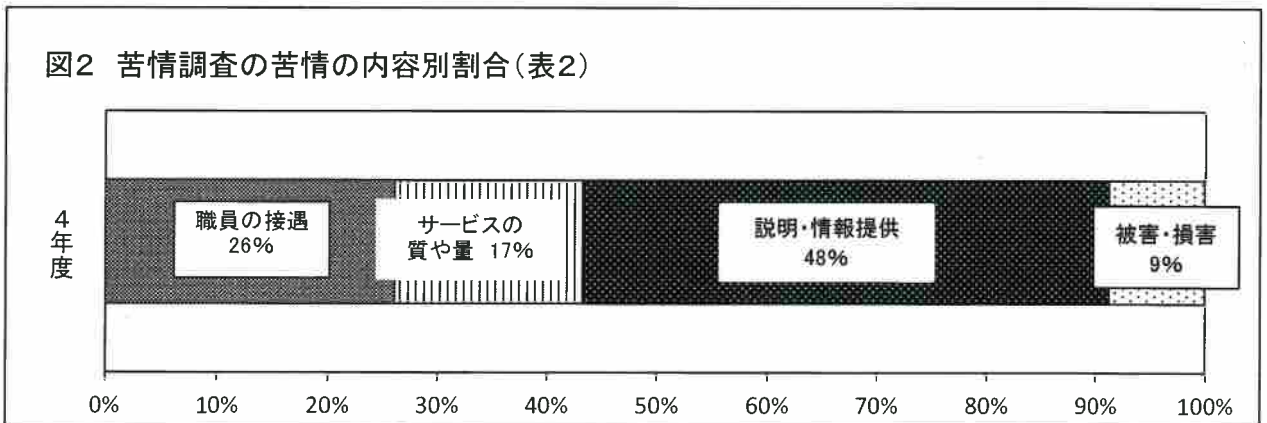


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 割合の比率(%)は、小数点以下第1位を四捨五入しています。合計が100%にならない場合があります。

3 福祉オンブズマンの活動

(1) 福祉オンブズマン相談日

令和4年度は福祉オンブズマンの相談を、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）午前9時から正午に延べ49回実施しました。

表3 相談の実施状況

年	月	相談日及び担当福祉オンブズマン	
令和4年	4月	5日(牧山)、12日(木下)、19日(平澤)、26日(奥田)	
	5月	10日(奥田)、17日(平澤)、24日(木下)、31日(牧山)	
	6月	7日(牧山)、14日(平澤)、21日(奥田)、28日(木下)	
	7月	5日(平澤)、12日(奥田)、19日(木下)、26日(牧山)	
	8月	2日(平澤)、9日(奥田)、16日(牧山)、23日(木下)、30日(平澤)	
	9月	6日(木下)、13日(牧山)、20日(平澤)、27日(奥田)	
	10月	4日(牧山)、11日(平澤)、18日(奥田)、25日(木下)	
	11月	1日(牧山)、8日(木下)、15日(平澤)、22日(奥田)、29日(牧山)	
	12月	6日(木下)、13日(奥田)、20日(平澤)、27日(牧山)	
	令和5年	1月	10日(木下)、17日(平澤)、24日(牧山)、31日(奥田)
		2月	7日(木下)、14日(牧山)、21日(奥田)、28日(平澤)
		3月	7日(木下)、14日(奥田)、28日(牧山)

(2) 福祉オンブズマン会議

福祉オンブズマンの職務執行に関する事項を協議するため、福祉オンブズマン会議を月1回開催しました。5月、6月、11月、12月以外はリモート形式で会議を行いました。

表4 福祉オンブズマン会議の開催状況

開催年月日	
令和4年	4月26日、5月31日、6月28日、7月26日、8月30日、9月27日、10月25日、11月29日、12月20日
令和5年	1月31日、2月28日、3月28日

(3) 大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書 音声版の作成

文字による情報取得が困難な方に対応するため、令和3年度運営状況報告書の音声版を作成しました。大田区ホームページで提供するとともに、障がい者総合サポートセンター声の図書室へ録音図書として寄贈しました。

(4) 生活保護関係課と福祉オンブズマンとの情報交換会

令和5年1月31日(火)、生活保護関係課と福祉オンブズマンとの情報交換会を開催しました。区における生活保護の現状、苦情対応、扶養照会について説明を受けるとともに、福祉オンブズマンに寄せられる苦情等をふまえた情報交換や意見交換を行いました。

(5) 第23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、リモート形式で実施されました。

(6) 令和3年度福祉オンブズマン調査結果に対するフォローアップ調査

福祉オンブズマンの調査の結果、令和3年度に改善等を勧告または申入れした事例は10件ありました。5か所の所管課に追跡調査を行い、改善状況等について確認を行いました。

(7) 大田区福祉オンブズマン制度の広報

- ・区設掲示板へのポスター掲出(令和4年9月13日～9月26日:321箇所)
- ・区役所関係部署や区内福祉サービス事業所等へ周知資料等を配布
ポスター 835枚 パンフレット 4,917部
リーフレット 7,640部 令和3年度運営状況報告書 3,534部
- ・大田区報に福祉オンブズマン制度案内を掲載
(5月1日号、7月1日号、11月1日号)
※7月1日号では、令和3年度の運営状況を公表しました。
- ・大田区公式ツイッターに毎月1回、福祉オンブズマン相談日を掲載
- ・大田区ホームページに福祉オンブズマン制度案内及び相談日を掲載し、運営状況を公表

4 苦情申立て 対応事例の概要

(1) 高齢者福祉

事例 1 都市型軽費老人ホームの対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、入居している都市型軽費老人ホーム（以下「施設」という。）のスタッフから、事実ではない悪い評判を立てられるなどの嫌がらせを受けました。また、施設から、母は他の入居者との関わりがないにも関わらず他の入居者とトラブルになっていると言われたり、母の日常生活動作は自立しているにも関わらず認知症を疑われたりもしました。

母及び申立人から施設に対して施設を退居したいと言ったことはないにも関わらず、施設からは母が退去することを前提にした別の施設の話がされ、申立人は困惑しています。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設からは、①スタッフが嫌がらせをした事実はない、②母と他の入居者との間にトラブルがあったので、その事例と施設の対応を申立人に説明した、③母の認知症が進んでいるように見受けられることがあったので、その事例を伝えるとともに認知症の症状が進んだ場合は退居になってしまうことを申立人に説明した、との回答でした。福祉オンブズマンは母及び申立人と施設の実事認識が異なった場合にいずれの認識が正しいかを判断することはできません。しかしながら、福祉オンブズマンは、施設の対応に以下のような問題点があったと考えます。

一つ目として、施設は母が抱える不安を受容する必要があったのではないかと思います。調査では、施設から「都市型軽費老人ホームは、見守りをすれば足りる施設である。利用者の要望すべてに寄り添うことは難しい」との回答がありました。しかし、軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準（厚生労働省令第百七号）には「軽費老人ホームは、《中略》入居者が安心して生き生きと明るく生活できるようにすることを目指すものでなければならない」、「入所者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立ってサービスの提供を行うように努めなければならない」とあります。福祉オンブズマンは、入居者一人ひとりがより豊かな生活を送ることができるような関わり方を施設全体で検討していただきたいと感じました。

二つ目として、施設では、入居者の体調や外出について記録していましたが、日々の出来事や入居者からの訴え、トラブルについての記録がありませんでした。入居者の生活の質を高める支援を行うためにも、施設全体で記録の大切さを認識すべきだと感じました。

三つ目として、施設では、母及び申立人からの訴えを苦情ではなく相談だと捉えて

いました。一方で、施設は区に対しては母及び申立人からクレームがあったとして報告しています。このことから今回のケースは、施設は苦情として対応すべき案件だったのではないかと考えます。なお、施設における苦情解決制度は、解決責任者及び第三者委員が明確にされておらず、利用者及びその家族にとって利用しやすいものになっていませんでした。

福祉オンブズマンは以上をふまえ、介護保険課に対して申入れを行いました。福祉オンブズマンとしては、施設が入居者にとってより過ごしやすい場となるよう、施設の改善への取組みに期待します。

【申入れの事項】

- (1) 施設は、職員全員が利用者の尊厳を守りながら支援できるような技術を身につけるようスキルアップに努めること。
- (2) 施設は、記録には日々の出来事を見たまま、聞いたまま、明確に記載することを職員間で共有すること。
- (3) 施設は、施設における苦情解決制度を利用することができるよう、規定を整理し、利用者に制度の周知を改めて行うこと。

【申入れの結果】

- (1) 職員全員が「認知症介護基礎研修」を受講するとともに、施設長から利用者の尊厳を守りながら支援できるような技術を職員に周知しました。
- (2) 職員に研修資料「介護記録の書き方」を回覧・周知し、日々の出来事を明確に記録するよう改善しました。
- (3) 施設における苦情解決体制を整え、規定を施設内に掲示し、利用者に周知しました。

(2) 介護保険

事例1 訪問看護ステーションに一方的に契約を解除された

【苦情申立て内容】

申立人の父は訪問看護サービスを利用し在宅生活を送っています。父がポータブルトイレを利用できるのかを検討するため、デモ機を借りました。福祉用具専門相談員（以下「相談員」という。）が父を誘導した結果、利用出来ることが分かり購入を決めました。そのままデモ機を1日借りることにしましたが、デモ機には実際には排泄しないよう福祉用具事業者から説明がありました。そのため、間違えて父が実際に排泄しないよう汚物入れは持ち帰ってもらいました。

後から訪問に来た看護師（訪問看護事業所長兼務。以下「所長」という。）はデモ機を見るなり、「デモ機に排泄してもらおうと思っていたのに。デモ機は回収した後消毒するの。だから使っていいの。その福祉用具事業者は使えない、変えないと」「デモ機への移乗は相談員にはできない。看護師が誘導しないと」と言いました。申立人は事前に所長にデモ機では排泄できないと説明していたためこの発言に驚き、また、相談員では誘導や移乗ができないなどと言うのは相談員を馬鹿にした発言ではないかと伝えました。すると所長から「では訪問看護事業所を変えますか」と言われ、後日、契約を終了したと伝えられました。申立人は訪問看護事業所に一方的に契約終了され、様々な苦勞を強いられました。このようなことが生じないように声をあげるべきだと思い苦情申立てに至りました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマンは、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るために設置された区の機関です。福祉オンブズマンの調査もこの目的のために行われます。関係者の主張や認識が一致しない場合（ある発言をしたのか、していないのかについて認識が一致しない場合など）、裁判所が行うようなどちらの主張や認識が正しいのかについての判断を福祉オンブズマンは行いません。

今回の苦情申立ての契機となったのはポータブルトイレのデモ機で何を確認するかについての認識の不一致であったと思われます。

調査の結果、デモ機で実際に排泄を行うことができるか否かについて、訪問日前日の時点においてポータブルトイレのデモ機に「排泄できない」という認識については申立人、所長及び福祉用具事業者が一致していました。

それにもかかわらず、所長は訪問した際デモ機を見て「バケツ（汚物受け）は？」
「バケツにビニール袋をかぶせて中にパットを入れて使おうと思っていたのに。それにデモ機は持ってきた時点で不潔になるので使用しなくても回収した後消毒するの。だから（使って）いいの」と発言しました。ポータブルトイレに実際に排泄できないのであれば、バケツは不要であり、仮にバケツがあったとしてもビニール袋をかぶせ

で使うことはあり得ないため、全く不要な発言です。

次に、デモ機で排泄以外に何を試すのかについて、所長は、「福祉用具事業者、ケアマネジャー、申立人の中では移乗だけという共通認識があったようだが、自分だけは知らなかった」と回答しています。しかし、所長のこの回答は申立人のみならず、必ずしも申立人と利害関係があるとは考えにくい福祉用具事業者の「デモ機で確認しようとしている内容について所長に事前に伝えた」という回答とも合致しませんでした。所長においては、ご自身の回答のみが他の関係者の回答と合致しない事実を受け止め、原因が何であるのかを今までの経過を振り返って考えていただきたいと思います。

また、解約の手続きについて訪問看護事業所の契約書では事業者はやむを得ない事由がある場合、利用者に対して、1か月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができるかと規定されています。この規定は予告期間をおくことで次の事業者を探す時間的余裕を利用者に与え、理由を示した文書で通知することによって利用者に解約の適否を検討する機会と手段を与えることが企図されていると考えられます。しかし、今回の申立てに関して、所長は1か月の予告期間もおいていなければ、文書での通知も行っておらず、極めて問題があると考えます。事業者側から契約を解約する場合には、自らが作成して締結した契約書を遵守し、利用者に対して、やむを得ない事由を示した文書で解約を通知するようお願いいたします。

また、重要事項説明書においては、苦情相談窓口として「苦情受付担当」として所長名が記載されています。所長が苦情を受けた後に苦情受付者及び苦情解決責任者として何らかの行動を取ったようには見えず、申立人とのトラブルに関して記録も取っておらず、その役割を果たしていません。サービスを提供する看護師、苦情受付者及び苦情解決責任者が同一では利用者も苦情を言い出しにくいと考えますし、本件において機能しませんでした。また、本件ではサービス提供者が所長であり法人の代表取締役でもあるため、苦情申立てがあった際に内部調査を行うことは実質的には不可能です。今後、苦情があった際に外部の視点で苦情解決をできるよう、事業所においては、第三者委員会等を設置すべきと考えます。福祉オンブズマンは介護保険課に以下のとおり申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) 訪問看護事業所は、苦情を受けた際には経過について記録を取ること。
- (2) 訪問看護事業所は、第三者委員会等、外部の方が入った苦情相談窓口を設置すること。
- (3) 訪問看護事業所は、契約を解約する場合は、契約書に従って解約の手続きを行うこと。

【申入れの結果】

- (1) 苦情を受けた際は、苦情の受付、苦情受付の報告・記録の保管、苦情解決等について「苦情対応マニュアル」に則って行います。
- (2) 苦情相談窓口について、事業所と利害関係のない方に依頼することを検討しています。
- (3) 苦情申立てを受け、本件に関わる契約解除通知を申立人宛に送付しました。

事例 2 事業所の事故対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、視覚障がいがあり、歩行も困難で、軽度の認知症も発症しています。

ある日、午前中の担当ヘルパーが、母が除菌剤を誤飲しているところを目撃しました。連絡を受けて申立人が帰宅したところ、前日の午後の担当ヘルパーが母のベッドテーブルにペットボトルの水を置く取決めを守っていませんでした。申立人はケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に、午後の担当ヘルパーの事業所（以下「事業所」という。）に問い合わせてもらいました。その結果、事業所は母の誤飲について自分達には責任はないと考えていることを聞きました。

後日、午後の担当ヘルパーが訪問介護に来た際、申立人はヘルパーに対し、母の誤飲があった前日に取決めどおりペットボトルの水を置いたのか確認しました。ヘルパーは「ペットボトルの水を置くとの取決めを元々聞いていない」と答えました。その後、事業所の所長から申立人に対し、ヘルパーが精神的に参ってしまい申立人宅を訪問することができないとの電話がありました。事業所は何か説明したい様子でしたが、申立人はケアマネを通してほしいと伝えました。その日、申立人は予定どおりに訪問介護があると思っていましたが、ヘルパーは来ませんでした。申立人は、事業所が一方向的に契約を解約したことに納得できません。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回、申立人は、母が除菌剤を誤飲した原因はヘルパーが水分提供のためのペットボトルをベッドテーブルの上に置く取決めを守らなかったことにあると考えていました。調査したところ、事業所では、母が以前利用していた事業所からそのような取決めの引継ぎを受けていないとのことでした。申立人は事業所が取決めを怠ったと認識していましたが、事業所は取決めの存在自体を認識しておらず、双方の認識に違いがあることが分かりました。関係者の主張や認識が一致しない場合、裁判所が行うようなどちらの主張や認識が正しいのかについての判断を福祉オンブズマンは行いません。

また、申立人は、母が除菌剤を誤飲した原因はヘルパーが取決めを守らなかったことにあり、そのことをヘルパーに注意しただけであるにも関わらず、事業者が突然無断でサービスを中止したこと、事業者側が一方向的に契約を解約したことに納得出来ないとのことでした。調査したところ、事業者では、以前に申立人との間に契約の継続が困難であると判断せざるを得ない出来事があり、今後同様のことがあった場合はサービスの提供を打ち切る旨を申立人と約束していたとのことでした。そして今回、ヘルパーは母の誤飲事故以前からペットボトルをベッドテーブルに置いていなかったにも関わらず、突然、取決めを守らなかったから母が除菌剤を誤飲したと叱責を受けたため、精神的に追い詰められ、訪問が不可能になったとのことでした。事業者は、申立人にケアマネからの連絡しか受け付けないと告げられていたため、ケアマネを介し

て申立人に対し、申立人が約束を破ったことを理由に契約書に基づき本件契約を解約し、サービスを終了する旨を伝えたとのことでした。福祉オンブズマンは、申立人の行為が契約の解約理由に該当するかについて判断しませんが、契約書には解約は文書で通知することが定められていました。

今回、事業者は申立人に対し、解約についてケアマネを介して口頭で伝えたに留まり、文書での通知はしていませんでした。事業所が解約の原因が申立人の行為にあると判断したとしても、契約の即時解約及びサービスの突然の終了によるデメリットを受けるのはサービスを必要とする母になります。その点に配慮し、事業所は、解約をその理由とともに文書で通知し、文書が届いた時点で解約とするなど、慎重に行うべきであったと福祉オンブズマンは思料します。

また、事業者は、従前から申立人との間で母のサービス提供について話し合いを重ねていましたが、前述の解約に至った約束も含め、すべて口頭で行っており、記録を取っていませんでした。介護サービスの提供は長期間継続的に行われることが予定されています。事業所は、利用者や家族との協議内容は文書で記録に残し、サービスの向上や信頼関係の構築、トラブルの防止に活用する必要があると考えます。

今回、ペットボトルの提供に関する申立人と事業所との認識の違いが、突然の母のサービス中止という事態につながっていました。申立人も事業者も、母が健やかに生活できるよう適切なサービスを受させたいという思いは同じはずです。そのためにも申立人と事業者がお互いに協力し、協議しながら母のサービス利用と提供を進めることが重要です。事業所は、申立人が希望するのであれば、申立人に対し、母のサービス終了等に至った理由を説明する機会を持つことを望んでいるとのことです。申立人も今回の契約解約に至る事情経過について、事業所に伝えたいこと、事業所から聞きたいことがあれば、事業所と話し合う機会を持つことを検討していただけたらと思います。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは介護保険課に対して申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) 事業所は、契約の解約については、必ず利用者やその家族に文書で通知すること。
- (2) 事業所は、介護記録とは別に、利用者やその家族からの苦情・相談については、内容や対応策、他事業所との連絡内容などの記録を残すこと。

【申入れの結果】

- (1) 今後は契約書に従って解約の手続きを行います。なお、申立人に契約解除を通知しました。
- (2) 利用者やその家族からの苦情・相談内容、他事業所との連絡内容について、必ず記録し、保管することを徹底します。

事例3 通所サービス事業所の職員にひどい対応をされた

【苦情申立て内容】

申立人は、リハビリのため事業所で通所サービスを利用しています。腰の痛みのため歩行時はシルバーカーを支えに移動しています。ある日、事業所の玄関先で送迎車の運転手と立ち話をしていた時、事業所の職員が来て、突然声もかけずにいきなり背後から申立人の腰部を抱え込みました。申立人は激痛を感じ、身動きができず痛みに耐えました。解放された後、その職員から「ここは出てはいけない場所」と言われました。申立人は声をかけてもらえば聞こえるのに何も言わずに突然抱え込まれたことに驚きました。

申立人は施設管理者（以下「次長」という。）に、抗議の文書を提出しましたが何もコメントは無く、謝罪もありませんでした。

仮に通所サービスの利用時間中に玄関先に出てはいけないというルールがあるのだとしても申立人に対して大変な身体の痛みを与えたことを謝らない事業所の対応に納得がいかず、苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、事業所職員の許可または同行なしに申立人が施設外に出ることが認められていたのか否か、職員が申立人に触れる前に声を掛けたのか否か、職員が後方から触れた際の動き・時間及び職員が申立人に話した内容の全てにおいて申立人と事業所の説明が異なっていました。福祉オンブズマンは、関係者間で認識が一致しない場合にどちらが正しいかについて判断することはできません。

今回、事業所は申立人から文書を受け取りましたが、苦情として取り扱いませんでした。その理由として、事業所では申立人を普段から事業所に意見があるとその場で意見を言い対応を求める方として認識しており、今回も意見があったと捉えたとのことです。しかし、今回、申立人はサービス利用を休んでわざわざ事業所を訪問して文書を渡しています。申立人の行動が従前の意見の述べ方とは全く異なるものであったことについて、事業所は十分に認識していたものと考えられます。また、今回の申立人の書面が事業所に対する苦情ではないとすると、事業所における苦情の受け付けが極めて限定される（例えば、書面に「事業所に対する苦情申立書」などの題名を付さないで苦情として受け付けられなくなってしまう）ことが懸念されます。苦情があったからといって、事業所に責任があると直ちに認定されるわけではありません。本件に関しては、事業所において文書を受け付けたうえで苦情とみなし、事実関係を調査し、確認した事実を申立人に伝えるべきであったと考えます。

なお、次長はその日の出来事について送迎車の運転手及び職員に聞き取りを行い、聞き取り内容やその後の申立人とのやり取りについても記録を残していました。ただし、この記録は次長の個人的な記録であったとのこと。福祉オンブズマンは、事業所が書式を整備し、これに記録することによって、職員個人に帰属していた情報を事業所

に帰属させ、事業所で情報を共有して保存する必要があると考えます。

また、次長からは、事業所が作成した苦情対応マニュアルは作成時期も不明であり、通常は東京都国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）が作成したマニュアルで対応しているとの話がありました。しかし、事業所の言う国保連のマニュアルは、介護サービス事業者が苦情対応を的確に行うための標準的な苦情対応の指針を解説したもので、事業所におけるマニュアルづくりに役立ててほしいという趣旨で作成されたものです。苦情対応マニュアルはサービスを提供する現場の状況に合わせて作成し、実際に活用できるものにすることが必要です。

最後に、申立人と事業所との間で締結された通所介護・介護予防通所介護契約書には、「事業者は、通所サービスの実施ごとにサービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、通所サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します」と定められています。しかし、事業所から申立人に対して利用ごとの記録票の控えは交付されていないとのことでした。事業所にあっては、自ら定めた契約書に記載された義務を履行するようお願いします。

福祉オンブズマンは以上をふまえ、介護保険課に対して申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) 事業所は、苦情に対する考え方や苦情の捉え方を見直し、苦情がなぜ発生したのかなどを事業所全体として考え、苦情解決に取り組めるよう、苦情対応のスキルアップに取り組むこと。
- (2) 事業所は、事業所における苦情対応に関する記録について、書式を整備し、記録した内容を事業所内で共有すること。
- (3) 事業所は、事業所独自の苦情対応マニュアルを再整備し、事業所内に周知すること。
- (4) 事業所は、契約書どおりのサービスを履行すること。通所介護・介護予防通所介護契約書第5条第1項に基づき、通所サービスの実施ごとに記録票を作成し、利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付すること。

【申入れの結果】

- (1) 今回の件を踏まえ、苦情の捉え方を見直し、マニュアルを整備するとともに、事業所全体で相談、苦情解決に取り組むようにします。
- (2) マニュアル、苦情記録を一新し今後活かせるようにします。毎日の申し送り時などを利用して相談、苦情があった場合は、情報共有するように努めます。
- (3) 事業所としての苦情対応マニュアルを一新し、事業所内で周知しました。また、利用者がいつでも閲覧できるよう、施設内に掲示しました。
- (4) 通所サービスごとに記録票は作成してありますので、契約書第5条第1項に基づいたサービスの履行に努めます。

事例4 ショートステイでのけがの対応に疑問がある

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）が特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）のショートステイを利用している最中、申立人の自宅に施設から「母が足に痛みを訴えている」と電話がありました。打撲の症状は見られないとの報告だったので、申立人と施設は、持病による痛みのせいではと考え、痛み止めを服用させ様子を見ました。その後、申立人に対して施設からの連絡はなく、申立人は、母は快方に向かったのだと安心していましたが、母は車いすに乗せられて帰宅しました。元々歩行できていた母が、車いすに乗せられたうえ足が非常に腫れ、強い痛みを訴えていました。救急車を呼び、受診した結果、母は骨折していることが判明し入院しました。その後、手術を受けることになり、病院から原因を聞かれましたが、母に原因を聞いても認知症があるため、痛みの訴えのみで理由は分かりませんでした。施設で面談し、施設長から報告を受けましたが、施設の対応は特に悪くなかったと言われました。申立人は、歩行できていた母が車いすで帰宅することになり、その間連絡がなかったことについて納得できません。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査したところ、施設としては、足の腫れや痛みについては持病によるものであると判断し、自宅に送迎して家族から指摘されるまで骨折しているとは全く考えなかったとのことでした。しかしながら、ある時点で膝に内出血がみられ、施設でも腫れを認識していながら、家族に確認を取らなかったことは、施設側の配慮が足りなかったと感じます。ただ、今回の痛みが持病によるものであるのかどうかについて、看護師がこれまでの本人の症状と比較はしましたが、わかりづらい状況があったということは理解しました。

介護を提供する側は、利用者一人ひとりの状態を見極め、少しでも状況の変化が疑われるような状態であれば、家族に確認しながら医療に繋げていく必要があります。とりわけ、認知症のある方は自分で身体の症状を言語化することが難しい方も多く、本人に代わって介護する側が状況を判断することも求められます。こうした視点からも、日々の体調の変化や身体の状況をしっかりと分析し、利用している方やその家族が安心できる環境づくりを目指していただきたいと福祉オンブズマンは考えます。

今回の申立てを受け、施設は母の体調変化後の家族への連絡・相談が十分ではなかったと認識しています。また、施設内の連絡体制の見直しについても検討しているとのこと。利用者とその家族の声に耳を傾けながら、施設を利用している全ての人々がより豊かな生活を送ることができるよう施設全体で検討していただきたいです。

事例5 事故についての対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）で転倒しました。施設から家族に事故発生連絡があり、母は救急搬送されましたが、その後、施設から母の事故に関して何も連絡がないため、申立人は施設の対応に不信感を抱くようになりました。申立人は説明を受けるために施設を訪問しました。契約書には施設における苦情対応について記載されていたにも関わらず、施設は何ら苦情対応をしてくれませんでした。

申立人は介護保険課（以下「所管課」という。）に対し、施設から不信感を抱かざるを得ない対応をされていることを伝えました。しかし、所管課は「話を聞くだけで何もできない」と答えるだけで、申立人は所管課の態度が横柄に感じられました。所管課の回答に疑問を感じた申立人は、都に対し、施設への指導権限について問い合わせました。都からは「区に権限がある」との回答があり、申立人は所管課の説明に不信感を抱きました。申立人は所管課に対し、施設に対して事実を調査し、適切な対応を取るよう指導してほしい旨を要望しました。所管課からは「新型コロナウイルスの感染状況を鑑みて指導する時期を検討します」、「施設に対し真摯に対応するよう伝えました」との回答がありました。しかし、施設からは何の連絡もなく、申立人は苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査では、施設が申立人に連絡を取らなかった理由が以下の①から③のとおりであることが明らかになりました。①申立人が施設を訪問するまで連絡を取らなかった理由は、申立人の配偶者から連絡をしますと言われたので待っていたこと、申立人の親戚の葬儀があったので連絡を控えていたこと、年末年始が重なったこと。②申立人からの訴えで警察の捜査が入り、警察から申立人と連絡を取らないと言われていたこと。③その後、警察から「施設の弁護士と相談して（申立人に対し）何らかのアクションを取ることは止めません」と話があったものの捜査の結果が出ていないため連絡を取ることは難しいと考えていたことです。

福祉オンブズマンとしては、遅くとも警察から「アクションを取ることは止めません」と話があった以降は、施設としては捜査の結果が出るまで連絡を控えている旨を文書等で伝えることはできたのではないかと考えます。ただし、訴えられた側が訴えている当人に連絡することに慎重にならざるを得なかった点は考慮すべきであるとも考えます。

なお、施設における苦情対応について窓口は設定されていましたが、その対応の詳細についてはマニュアルなどが整備されていませんでした。そのために初期対応が遅くなった可能性があり、また、申立人が何を求めて苦情を訴えているのかの確認が十分にできていない状況が生じていました。

所管課では、施設に対して申立人に連絡するよう何度も働きかけていました。所管課は、今回の案件は介護保険制度についての苦情ではなく、特定の民間施設における対応に関するものと捉えました。利用者と民間施設とで話し合うことが原則であり、所管課としては両者の話し合いを促す役割しかないということでした。また、施設に対する指導検査の権限は区と都にあり、特別養護老人ホーム（30人以上）に対する指定取消等の権限は都にあるとのことでした。所管課では、申立人から「施設の指定取り消しを求める」との発言があったため、区には権限がないと説明していました。なお、区が行う指導検査については、所管課が担当ではなく、福祉管理課が担当しています。申立人への説明の中で、所管課でできること、福祉管理課を含む区としてできることが混同されてしまった可能性も考えられました。

所管課では、施設が警察に捜査されているために申立人と連絡を取らないことは知っていましたが、そのこと自体も施設が連絡すべきことであると考えていました。しかし、施設は申立人に連絡しませんでした。福祉オンブズマンが今回の申立てを受けて介護時の転倒事故について調べてみたところ、介護事故として全国的に転倒事故が多いことが分かりました。ただ、介護事故に警察が関わる事案は多くないと思われ、施設としても、所管課としても、対応する知識や経験が蓄積されていないと考えられます。福祉オンブズマンとしては、通常苦情対応とは異なる対応が生じたことはやむを得ないと考えます。ただ、施設は、起訴されるかどうかの瀬戸際に立たされている状況にありました。そのため施設では、所管課は申立人に連絡するよう言うだけで施設の状況を理解していないと見ていたようです。その意味では、所管課と施設の意思疎通が不十分であったと思われれます。所管課にあっては、コロナ禍で施設への訪問が難しかったことは理解できますが、特に警察が関わっている場合については単に連絡するだけでなく、どうしたら問題が解決に結びつくのか検討していただきたいと思いました。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは施設及び所管課が是正等の措置を講ずるよう、介護保険課に対して以下の申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) 施設は、苦情解決のためのマニュアルを整備し、それに則った苦情対応を行うこと。また、整備したマニュアルを利用者に周知すること。
- (2) 所管課は、介護サービス施設・事業所の指定や指導検査について説明を求められた場合に所管課、福祉管理課、都等の権限や役割、ルールを整理して説明できるよう取り組むこと。また、今回のプロセスについて検証し、同様の問題が生じた場合の解決方法について検討すること。

【申入れの結果】

- (1) 施設では、苦情解決のためのマニュアルを整備し、施設内ロビーに掲示して利用者に周知しました。
- (2) 所管課では、介護保険事業所種別ごとの指定権者、指導権限等について一覧表を作成し、課内の理解を深めました。今後同様の問題が生じた場合、区の役割を整理し、できることを丁寧に説明するよう心掛け、寄り添った対応に努めてまいります。

事例 6 施設が父と面会させないことに納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人の父は有料老人ホーム（以下「施設」という。）に入所しています。申立人は、週に1から2回程度の頻度で施設を訪れ父と面会をしていましたが、施設から突然父との面会を認めないと言われるようになりました。申立人が施設に理由を尋ねると、父が申立人に会いたくないと言っていると伝えられました。申立人は弁護士を通じて施設の代表者に対し、申立人が父と面会できる施設への訪問時間等を指定するよう通知し、回答を求めました。しかし、施設から回答はありませんでした。

申立人は、利用者家族からの要望を無視するような代表者の対応は非常識であり、面会の可否及び面会できないのであればその理由を正式に回答してほしいと考え苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマンは区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に対応することにより、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るため、区長の付属機関として設置されています。

今回、福祉オンブズマンは、施設に対して文書及び面談による調査を依頼しましたが、施設からは「(申立人と父が裁判で)係争中である」との理由で、文書調査について一部しか回答がありませんでした。

今回の調査の結果得られた内容では、福祉オンブズマンが施設の考えや対応が適切であったのか等について判断するには不十分であり、福祉オンブズマンとしての意見を述べることはできません。福祉オンブズマン制度が適切に役割を果たせないことについて大変遺憾に思います。

福祉オンブズマンは、大田区福祉オンブズマン条例第 11 条 2 項に基づき、福祉サービスを提供する事業所、その他の関係機関に対し、福祉オンブズマンの職務に協力を求めることはできますが、強制することはできません。申立人にとっては不十分な調査となってしまったことについてとても残念に思います。

申立人及びご家族が安心して生活を送られることを福祉オンブズマンは願っております。

(3) 障がい者福祉

事例 1 地域福祉課のミスで手当が支給されなかった

【苦情申立て内容】

申立人の子は身体障害者手帳（以下「手帳」という。）を所持しており、申立人は特別児童扶養手当（以下「手当」という。）を受給していますが、手当が定期支払されませんでした。理由が分からず、子育て支援課に電話をすると、子の手帳の再認定に関わる手続きがされていないので手当が支払えない、詳しくは地域福祉課に聞いてほしいと言われました。申立人は、地域福祉課に、期限までに手帳の再認定に必要な書類を提出していたのになぜ手帳の再認定がされていないのかを確認したところ、職員のミスで都に子の書類を送付しておらず、手続きが完了していないことを伝えられました。申立人は、なぜこのようなことが起きたのか、手続きはいつ完了するのかなど説明を求めましたが、具体的な説明をしてもらえませんでした。申立人は、不誠実な対応をする区に対して不信感を持ち、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

子育て支援課が申立人の問い合わせにより申立人の手当の受給資格状況を確認した結果、手当が振り込まれなかった原因は地域福祉課が所管する子の手帳の再認定手続きが未了のためであることが判明しました。しかし、電話対応した職員は地域福祉課に詳細を確認することはせず、申立人に対し自分で地域福祉課に確認するよう伝えました。申立人が手当について問い合わせている以上、直接職員が地域福祉課に確認をとり、結果を申立人に連絡すべきであったと福祉オンブズマンは考えます。

また、子育て支援課は、手当の定期支払日前に都から子の手帳の再認定の状況について電話による照会を2回受け、地域福祉課に対し、子の手帳の再認定状況を電話確認しています。福祉オンブズマンとしては、子育て支援課が地域福祉課へ2回目の電話確認を行った時点ですでに手当の定期支払には間に合わないことは明白であったと考えます。この点につき、子育て支援課は、手当を生活上必要な収入として予定している方がいることに思いを寄せ、申立人に対し、手当の支給が定期支払に間に合わない旨を連絡すべきであったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

地域福祉課は、本件について申立人からの問合せを受け、手帳再認定手続の進捗状況や手当支給予定について関係部署に問い合わせをし、手当支給に至るスケジュールを把握していましたが、不確実な要素があると考え、申立人には伝えていません。申立人が、手帳の再認定手続未了の原因や手当支給予定を知りたかったのは当然であり、地域福祉課は把握できた内容について、申立人に対し説明すべきであったと考えます。

次に、手帳の再認定手続の事務処理についてですが、都内各区市町村手帳担当（区においては地域福祉課）は、手帳の再認定期月の翌月末までに診断書の内容を記載し

た診査結果通知書を都に提出するよう定められています。しかし、地域福祉課は、都への提出期限を過ぎてもその間手帳の等級は維持されるのだから、対象者に不都合は生じないだろうと考え、期限を過ぎても受け付けた書類を提出しませんでした。手帳の再認定の権限は都にあり、然るべき時期に再認定の判断を行うため、必要書類の提出期限を定めていることは明らかです。提出期限を遵守すべきことは当然であり、それは手帳再認定手続にとどまらず、区における全ての事務処理について当てはまることです。地域福祉課は、区の事務処理を適正に行うための基本的な心構えが欠如していると言わざるを得ません。また、子育て支援課から子の手帳の再認定手続の進捗状況について1回目の確認があった際、地域福祉課は、「申立人は再認定の届出を地域福祉課に提出済みであり、診査結果通知書を都に送付する」と回答しました。しかし、実際には送付しておらず、福祉オンブズマンとしては、上述の地域福祉課の対応について理解に苦しみます。

また、今回、地域福祉課は、申立人から手帳の再認定の届出の際、診断書等の提出を受けましたが、書類を收受した日付について記録を残していませんでした。地域福祉課においては、行政機関における文書收受の意義について今一度認識していただき、基本的な事務処理の方法を見直していただきたいと考えます。

以上のことから、福祉オンブズマンは地域福祉課に対し、以下の点については是正等の措置を講ずるよう勧告します。本件のようなことが再び起こらぬよう、事務改善に取り組むと共に、申立人からの信頼回復に努めてもらいたいと思います。

【勧告の事項】

- (1) 都作成の「身体障害者手帳事務説明会テキスト」等に基づき適切な事務処理を行い、書類提出期限を遵守すること。
- (2) 本件に限らず、区民からの各種届出があった際は、收受日を記録し、基本的な事務処理を確実に履行する方法について検討を行うこと。
- (3) 本件に限らず、各種手続の進捗状況について、適切に管理されているかを点検すること。改善の必要がある場合は、主担当を決めたうえで複数の職員で確認するなど、事務処理誤りや遅延を防止する方法を具体的に確立すること。

【勧告の結果】

- (1) 都で定める手順に基づいた各種提出期限の遵守を改めて徹底しました。また、毎年度行われる都の説明会で事務手順に変更点等があった場合は、各係員に速やかに周知し、適正な事務執行に取り組みます。
- (2) 各種届出については、收受印押印等で收受日を明らかにし、都に原本を提出するため收受の押印ができない届出等についても、受付シートを作成し收受日を明確にするよう改めました。
- (3) 各業務の主担当・補助者間で進捗状況について、情報共有を図り、受付管理票を作成・活用しながら適正な進行管理がなされていることを確認できるようにしました。これにより、進捗状況の確認が徹底でき、事務処理遅延の予防を図りました。

(4) 障害者総合支援法

事例1 センターでのトイレ介助に納得できない

【苦情申立て内容】

申立人の子は、障がいのため日常動作全般的に介助が必要です。センターで日帰り利用をした際、朝担当した看護師からは、トイレに連れて行く介助もできるし、ポータブルトイレも利用できると言われていました。しかし、その後、ベッドでの尿瓶対応になると言われました。その理由について最初は看護師の人手不足のためと言っていたのに、その後、子の安全を考えてと説明が変わりました。申立人が過去にセンターに相談した時もトイレは利用できると聞いていました。申立人はトイレで子を立たせるのが難しいのであれば、トイレにある介助用ベッドを利用して排泄介助が可能ではないのか、それも難しいのなら、ポータブルトイレを使わせるべきではないかと思いました。排泄をどのように行うのかは人間の尊厳に関わる大変重要なことと申立人は思っています。

また、センターの Wi-Fi (ワイファイ) 通信を利用したいと頼みましたが断られ、理由も教えてもらえず納得できません。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

センターによると、センターは福祉型短期入所、医療型短期入所、医療型特定短期入所のいずれについても対応する全国でも類を見ない施設であり、開設から試行錯誤し、対応できることとできないことを検討しながら運営してきたとのことでした。

現在、センターでは、安全性の保障のため、センターにおけるトイレ介助については、介助で立位の取れる方であること、及び自分で便座での座位姿勢の取れる方であることと基準を設けています。また、「看護師の手が空いているときには介助するなどの融通を利かせるとかえって利用者が混乱するため、介助は看護師の繁閑にかかわらず常にできることのみ行う」とのことでした。このことから、センターとして対応できることと対応が困難なことの区分け自体は明確になされているものと考えられます。今回の子の利用にあっては、センターの医師の診察の結果、センターではトイレ介助の対象にはできないと判断していました。ただし、利用に先立ち、施設から申立人に対し、現在、センターでは安全性の保障のためトイレ介助の基準を設けていること、子の症状などの変化により介助内容が以前と異なる場合があり得ることの説明が欠けていました。また、センターではトイレ介助が必要になる利用者が少ないため、子のトイレ介助の評価が必要なことを全スタッフに周知していませんでした。

今回の調査で福祉オンブズマンが感じたのは、センターがどのようなサービスを提供し、どのようなサービスは提供できないのかが外部から分かりにくいということです。職員の案内の内容も統一されていなかったことから、申立人は一度受けた説明が変わったと受け止めていました。施設にはそれぞれの役割があり、区の施設であって

も利用者の全ての要望を満たすサービスを提供することはできないと思います。ただ、サービスの提供内容、特に、提供できないサービスが明らかにされていないとミスマッチが生じてしまい、利用者の不満に繋がります。また、以前に対応してもらっていたことが現在では対応できないとなると利用者の失望は大きいものと考えられるため、分かりやすい説明が必要であると考えます。

については、センターが現在提供できるサービスと提供できないサービスをセンターのウェブサイトの利用案内のページに記載するなどして、利用を希望する方がどのようなサービスを受けられるのかを明示し、利便性を高めてもらいたいと思います。

なお、現在、施設のタブレットについて、利用者への貸出しを行っており、動画等を鑑賞できるとのことです。利用者が滞在中に施設の Wi-Fi 通信を利用できる可能性についても検討するとのことでした。福祉オンブズマンは、センターにおいて時代のニーズに沿ったサービスが提供されることを期待しています。

福祉オンブズマンは、以上の調査結果及び所見をふまえ、次のとおり申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) センターは、トイレ介助について、センターが提供できるサービスとできないサービスの基準を明確にし、施設内で共有したうえで、分かりやすく利用者に周知、広報すること。その他の短期入所事業におけるサービスについても同様の検討を行うこと。
- (2) センターは、Wi-Fi 通信の現在のルールについて、施設内で共有したうえで、利用者に周知すること。また、センターの利用者が滞在中に施設の Wi-Fi 通信を利用できる可能性について検討すること。

【申入れの結果】

- (1) トイレ介助を含めたサービス内容について、改めて施設内で職員と基準を共有しました。また、定期的なカンファレンスを通して、基準の確認を行っていきます。広報としては、ホームページを整理し、新項目「ケアについて」を作成し、サービス内容の周知を図ります。また、より分かりやすい情報提供のために、令和4年度を目途に、さらにホームページを刷新する予定です。
- (2) Wi-Fi 通信の現在のルールについて、施設内で職員と共有するとともに、掲示板で案内を行いました。また、短期入所利用者の滞在中の Wi-Fi 通信の利用について検討を行う過程で、センター全体の Wi-Fi 通信の必要性を認識することとなりました。施設全体の Wi-Fi 環境を整備することで、貸館施設利用時や福祉避難所開設時など、より多くの利用者の方が Wi-Fi を利用することが可能となります。今後は短期入所事業単独ではなく、センター全体の環境整備として Wi-Fi 通信整備の準備を進めます。

事例2 事業所の特定の職員から何度も嫌がらせを受けた

【苦情申立て内容】

申立人は、事業所で就労継続支援B型を利用していました。申立人は発達障がいがあり、人とコミュニケーションを取ることが得意でないと思っています。申立人は、特定の職員（以下「A職員」という。）から何度も嫌がらせがあったことに対して納得がいきません。A職員は、利用者によって接する態度が異なり、ある利用者には好意的に接しましたが、申立人には何度も嫌がらせがありました。ラベル貼りをしていた時、最初から壊れていた段ボールを申立人が壊したことにされ、他の利用者の前で大声で怒鳴られ、作業が正確に行われていないことについて、全部申立人のせいと言われました。その他にも配慮の無い言動により心理的に傷つけられ通所を止めました。

退所届を提出する際、申立人は退所理由を「A職員から批判的な対応を受け心理的虐待を受けた。内部の人間関係に疲れたため」と記入したところ、「A職員」ではなく「全体の職員」と書き直すよう求められました。この書き直しをさせられたことにも納得できません。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人はA職員から何度も嫌がらせを受け、心理的ストレスを感じていたとのことでした。事業所は、支援記録を毎日記載していなかったため、福祉オンブズマンは、今回の苦情申立て内容に関する詳細を記録から確認することはできませんでした。しかし、段ボールが壊れた際については、A職員は取扱に気を付けるよう他の利用者にも同様の声かけをし、大声で怒鳴ることはしていないとのことでした。事業所としては、申立人はA職員の注意喚起や指導をマイナスと捉え、自分だけに向けて言ったと受け止めてしまったのではないかと考えているとのことでした。

次に、申立人が退所届の下書きを「A職員から批判的な対応を受け心理的虐待を受けた」と書いたところ、「A職員」ではなく「全体の職員」と書き直しをさせられたことについては事実とのことでした。退所届という書面に個人名を記載することは不適当なのではと考えてしまったとのことでした。調査では、書き直しの必要はなかったことを事業所は認めています。

就労継続支援B型事業所は、障がいのある人たちに作業を介して支援を行います。事業所では内職を請負っており、作業を正確かつ的確に行う必要があります。作業を行っている利用者に注意喚起や指導が行われることは理解できます。しかし、作業はあくまで利用者を支援するための媒体です。障がいのある人々に対する支援は声かけ一つひとつに意味があり、相手がどのように感じるのかを理解することが重要な業務になります。さらに利用者の個別のニーズに応じた支援が求められます。支援者として専門的な視点は欠かせません。今回の調査では、A職員は専門的な研修を受講した経験がないことがわかりました。事業所として、利用者の言葉や行動の背景にある想いに

耳を傾けながら専門的な支援することの意義を考えていただきたいと思います。

また、申立人は今回の申立て内容について障害福祉課に複数回相談をしていました。障害福祉課からの照会に対し、事業所は申立人と話合いの機会を持つことなく、申立人が訴えた内容は事実と異なると回答していました。福祉オンブズマンは、申立人と事業所のどちらの主張や認識が正しいのかについての判断は行いません。しかしながら、申立人からの相談は事業所職員の対応に関する苦情だと捉えることができます。事業所の重要事項説明書には、「苦情対応について独自の取組を行っており、受付後、苦情解決責任者と話合いを持ち、結果については原則文書にて報告する」との記載があります。申立人は直接事業所に対して苦情を伝えたわけではありませんが、障害福祉課から照会があった時点で当該職員と申立人の双方に対して聞き取り調査を行う必要があったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

今回のケースを受け、事業所は申立人に対して配慮が十分でなかった点や不適切な支援と受け取られてしまった点について改善をしていきたいと考えているとのことです。福祉オンブズマンは、この言葉どおり事業所が利用者と真摯な気持ちで向き合い、障がいのある人たちが希望を持って生活することができる地域創りの担い手となるよう期待しています。

福祉オンブズマンは、以上の調査結果及び所見をふまえ、次のとおり申入れを行いました。

【申入れの事項】

- (1) 事業所は、サービス提供記録とは別に、利用者の日々の記録（作業所での様子や他の利用者との交流、相談内容や対応策、他事業所との連携を含む）を残し、職員間で共有すること。
- (2) 事業所は、重要事項説明書に記載されている「苦情対応についての独自の取り組み」を明確にし、その内容について利用者に周知すること。
- (3) 事業所は、非常勤職員（派遣も含む）・職員を対象とした、障がいに応じた支援の方法に関する研修等を実施すること。

【申入れの結果】

- (1) 支援記録には利用者の様子や相談内容や対応策、利用者の反応などを整理して残し、翌朝のミーティングの際に職員間で情報共有するようにしました。
- (2) 重要事項説明書にある苦情対応の取組について「利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要」としてまとめ、利用者に配布するとともに事業所内に掲示しました。利用者から自由な意見が出せるように事業所内に目安箱を設置し、対応が必要なことに関しては、全職員で共有、解決に向けた話合いを持つこととしました。
- (3) 年間の研修計画を作成のうえ積極的に外部研修に参加し、研修結果を事業所内で共有できるよう、内部研修で報告していくこととしました。

事例3 居宅介護事業所に説明もなく突然契約解除され納得できない

【苦情申立て内容】

申立人は、精神疾患があり、居宅介護事業所で居宅介護サービス（ヘルパー派遣による支援）を受けて生活していました。ある日突然、居宅介護事業所から契約を解除すると一方的に言われ契約を解除されました。申立人は理由が分からないため居宅介護事業所に何度も電話をしましたが理由を説明してもらえませんでした。

申立人は一方的に契約を解除され、解除の理由を求めても説明しない居宅介護事業所の対応に納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人は、居宅介護事業所で行っている家事援助と移動支援のサービスを受けていましたが、居宅介護事業所では申立人に限らず事業所としての家事援助のサービス提供自体を終了することを決めました。居宅介護事業所は、相談支援事業所に家事援助は3月末で終了することを伝え、相談支援事業所と一緒に引き継いでもらえる新しい事業所探しをしていくこととしました。

その後、相談支援事業所から居宅介護事業所に「新事業所が見つかりました。3月末まではサービス提供をお願いします。申立人には自分（相談支援事業所）から、申立人が不安定にならないタイミングで話します。居宅介護事業所からは伝えないでください」と連絡がありました。

4月に入り新事業所の初回のヘルパー派遣の日、相談支援事業所は、申立人宅に新事業所と同行し、申立人に「これまでの居宅介護事業所が入れなくなり、これからは新事業所が入ります」と伝え、新事業所を紹介しました。申立人からは「これまでの居宅介護事業所が4月から入ってくれない事は納得いかないが、新事業所が入ってくれるので引き続き居宅サービスを受けて自宅で暮らしていきたい」との意向があり、申立人は新事業所と契約しました。

新事業所に交代するまで居宅介護事業所の変更を申立人に伝えなかった理由について、相談支援事業所からは、「なかなか新事業所が決まらなかったため、不確実な状況を伝えることで申立人が不安定にならないよう、状況が確定するまで伝えないことが重要であると考えた」との回答がありました。また、居宅介護事業所からは、『「申立人には相談支援事業所から、申立人が不安定にならないタイミングで話します。居宅介護事業所からは伝えないでください」と連絡があり、この指示に従った」との回答がありました。相談支援事業所も居宅介護事業所も、居宅介護事業所の変更によって申立人が不安定にならないように今回のような対応をしたとのことでした。

福祉オンブズマンは申立人の状況を十分に把握していません。このため、いつの時点で居宅介護事業所の変更を伝えた場合に申立人が不安定な状況にならなかったのかについては分かりません。ただ、申立人は居宅介護事業所による契約終了の理由が分

からず、説明をしてもらえないと今回の苦情申立てを行いました。また、苦情申立て後も申立人の電話番号から居宅介護事業所に電話がかかっている（ただし、申立人の応答はありません）ことからすると、現時点で申立人が納得をしておらず、不安定な状況にあることは明らかであると考えます。

福祉オンブズマンとしては今回の苦情申立てを機に、新旧の居宅介護事業所の交代の理由（居宅介護事業所による契約終了の理由）及びこれを事前に申立人に伝えなかった理由について相談支援事業所及び居宅介護事業所から説明をすべきであると考えます。

また、今回の件では相談支援事業所及び居宅介護事業所が申立人が不安定にならないよう配慮していたことは理解できますが、一方で「障害者総合支援法」に基づく制度は事業者と利用者の契約で成り立っていることも事実です。事業者側の理由で契約を終了する場合、利用者が困らないよう事業者が事前に通知することを契約書に定めている事業所も多く、居宅介護事業所の契約書にも30日前に通知することが定められていました。今回の契約終了は居宅介護事業所側の理由によるものですので、契約書に基づき、居宅介護事業所は申立人に対して理由を示した文書で解除を通知する必要もあると考えます。居宅介護事業所にあつては、契約書の遵守の必要性についても今一度確認していただきたいと思います。

なお、今回の苦情申立てと直接には関係しませんが、居宅介護事業所と申立人との間の移動支援契約書は存在しないとのことでした（居宅介護事業所によると、おそらくは当時の担当者が失念したとのことでした）。今回の調査を機に、他の利用者との間の契約書についても締結漏れが無いかの確認をお願いしたいと思います。

申立人におかれては、相談支援事業所及び居宅介護事業所から申し出があった場合には、その説明を聞いていただきますようお願いいたします。また、福祉オンブズマンは申立人が新事業所との安定した関係をこれからも維持して、安心して生活できるよう願っています。

福祉オンブズマンは、これらの点を踏まえて、障害福祉課に対し、居宅介護事業所及び相談支援事業所が是正等の措置を講ずるよう、以下のとおり申入れを行います。

【申入れの事項】

- (1) 居宅介護事業所は、居宅介護事業所による契約終了の理由及び事前に契約終了を伝えなかった理由について申立人に説明すること。
- (2) 居宅介護事業所は、居宅介護契約書に基づき、申立人に対して理由を示した文書で解除を通知すること。
- (3) 居宅介護事業所は、申立人以外の他の利用者との間の契約について、契約書の締結漏れが無いかの確認をすること。
- (4) 相談支援事業所は、居宅介護事業所による契約終了を事前に申立人に伝えないよう居宅介護事業所に伝えていた理由について申立人に説明すること。

事例4 同行援護と居宅介護事業の終了に関わる対応に疑問がある

【苦情申立て内容】

申立人は視覚障がいがあり、社会福祉協議会（以下「社協」という。）の同行援護と居宅介護を利用しています。ある日、社協の担当者から「同行援護、居宅介護事業の終了のお知らせ（以下「お知らせ」という。）は届いていますか」との電話がありました。申立人が「まだ受け取っていません」と答えると、担当者は文書を二度読みあげましたが、申立人はすぐには理解できませんでした。申立人は、視覚障がい者にとってガイドヘルパー派遣は大切な福祉サービスであり、その終了という重要な通知は文書だけでなく、音声版や点字版、メールなどメディアを工夫すべきだったと考えています。

また、お知らせでは、他の事業所への移行期間を設け、個別に利用者の意向を伺うとしていますが、意向調査の時期や順番についての資料が示されていません。意向調査を行う場合、調査の時期により、利用者の中に不公平が生じるのではと不安に感じています。申立人は、これまで同様のサービスが受けられるのか、今後のことについて非常に不安に思っています。社協の事業の終了や今後の対応についての説明が不十分であると考え、苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

社協は、「お知らせ」を同行援護及び居宅介護事業の利用者である視覚障がいのある方に通知するにあたり、通知方法について事前に検討を行いました。事業の終了に関する重要なお知らせであるため、利用者全員に確実に連絡する必要があると考え、通常の文書送付にあわせ、全利用者に電話連絡を行い、内容の代読と説明をし、希望があればメール送信を行うこととしたそうです。しかし、苦情申立てを受けた結果、それらの対応では十分ではなく、利用者が再確認することもできるよう、音声版をあわせて送付するなどの配慮が必要であったと考え直したとのこと。また、通知の内容についても、事業終了までの具体的なスケジュールも明記する必要があると考え、今後、利用者の意向確認や事業所の調整のために情報提供を行う際には、通知方法や内容について改善するとのこと。

利用者の意向確認と他の事業所との調整は、担当する社協の人員に限りがあるため、利用者全員について同時に進めることはできず、何らかの順番で行っていかざるを得ないものと思われます。社協としては特に誰かに有利な順序で、または特に誰かに不利な順序で進めることはないとのことでした。

視覚障がいのある方にとって、ガイドヘルパーの派遣を受けることは安心して外出するために必要不可欠なものと考えます。他の事業所への移行が円滑に進み、引き続き今までと同じように外出できることを福祉オンブズマンは願っています。

(5) 生活保護・低所得

事例1 ケースワーカーの配慮に欠ける言動に傷つけられた

【苦情申立て内容】

申立人は就労意欲喚起事業（以下「くすのき広場」という。）を利用しており、くすのき広場で紹介された会社の面接を受ける予定でした。しかし、体調を崩してしまい、面接に行けず、その後も体調が悪い状態が続きました。

申立人は体調回復後、ケースワーカーと面談をしましたが、その際、足の痛みがあることを以前から伝えていたにもかかわらず、体が悪いようには見えないと言われ大変傷つきました。また、仕事をしないのなら生活保護を打ち切る、2週間という短い期限で仕事を探すようにと言われ不安な気持ちになりました。

また、面談の翌日にくすのき広場の職員から、申立人はケースワーカーと自分を敵に回したと言われました。申立人は、支援する側が被保護者に対して敵・味方などの感情を持ち、対応することは許されないと考え、対応改善を望み、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の回答によると、ケースワーカーが生活保護を打ち切ると言った事実はなく、申立人からくすのき広場の利用を辞め自己就職活動をするとの意思表示があったので、2週間後の来所日に求職活動報告書を提出するよう伝えたとのことでした。

また、ケースワーカーは、申立人が仮病であると疑っているのではなく、足の痛みを訴えていながら通院していないため、体調を心配し、医師の診断を受け、必要があれば通院し、治療を受けることを勧めているとのことでした。くすのき広場の職員についても、苦情申立て内容にあるような「敵に回した」というような発言をした事実はないとのことでした。

生活保護制度は、憲法 25 条で国民に保障された「健康で文化的な最低限度の生活」を実現するために作られた制度です。その実現のための支援は、生活保護費として金銭を支給するだけに留まりません。社会において自立した生活を送ることができるよう、体調不良があれば通院して治療を受けるよう助言し、自立に向け就労指導を行うことも重要な支援です。そのため、ケースワーカーは、受給者の生活状況や健康状態等を正確に把握し、その受給者にとって適切な支援計画を立てる必要があります。

福祉オンブズマンは苦情申立ての内容にあるようなケースワーカーの発言が実際にあったのかどうかを明らかにすることはできませんが、ケースワーカーは申立人が自立した生活を送れるように考えて支援していると考えます。申立人にもこの事を理解していただき、申立人ご自身のためにも、将来の自立へ向けて、ケースワーカーと十分に話し合っていただくことを望みます。

事例2 生活福祉課職員の訪問時の行動に傷ついた

【苦情申立て内容】

申立人は、精神障害者保健福祉手帳を所持しており、生活保護を受給しています。ケースワーカーの定期訪問を受けた際、ケースワーカーがつま先立ちで玄関から部屋の中をのぞきました。申立人の部屋は玄関から見渡せるスペースしかなく、部屋の様子を確認したかったとしても、つま先立ちまでする必要はありません。申立人はケースワーカーの上司に対し、玄関でつま先立ちして部屋をのぞくことはしないでほしいと伝えました。上司からは「つま先立ちで部屋の中を見るのもケースワーカーの仕事である。薬をちゃんと飲んでいないだろう」と言われました。申立人は、生活福祉課のケースワーカーや上司の言動は精神疾患を抱える申立人への配慮が足りないと感じ、深く傷つきました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の申立てでは、ケースワーカーにつま先立ちで部屋の中をのぞかれた、また、その上司に威圧的な言葉を言われて傷ついたということでしたが、そのようなことはケースワーカー、上司はしていないということでした。この点については、検証できないので真偽ははっきりできませんでした。

ただ、生活の状況を把握するために無理のない範囲で部屋を見ること、処方されている薬の服薬状況について確認することなどは、ケースワーカーの業務として不適切なことではありません。もちろん、定期訪問を行う場所は受給者の自宅であり、プライベートな場ですので、他人に見られたくないものがあるかもしれません。申立人も見られたくないものは片付けるなど工夫してみたいと思いました。

また、ケースワーカーの言動については、ケースワーカーには悪意がなくても、受け取る側には悪意があるように感じてしまうことも考えられます。例えば、何らかの苦情を言った後、ケースワーカーから服薬できているか確認されたとします。ケースワーカーにとっては単に服薬の確認だったとしても、受取る側は「薬を飲んでいないから精神的に不安定になって苦情を言っていると思われてしまった」と感じるかもしれません。生活福祉課からは、申立人に誤解されないよう考慮しますとの回答がありました。

調査では、ケースワーカーは申立人が安心して生活できるよう居宅清掃や訪問看護等の利用について申立人に提案していましたが、申立人はまだ利用していないことが分かりました。生活保護の利用にあっては、受給者は定期訪問を受けたり、様々な届出の義務があったりと制約やストレスもあるかと思いますが、暮らしに役立つ援助もあります。申立人には、ぜひ担当のケースワーカーとよく相談し、支援をうまく活用することも検討してほしいと思います。

事例3 メンタルケア支援員の対応に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人には精神疾患があり、生活福祉課のメンタルケア支援員（以下「支援員」という。）に相談のためよく電話をします。申立人がある時支援員に電話をかけると支援員は不在でした。申立人が電話に出た職員に「支援員は不在であることが多い」と話したところ、その職員から「あなたに意地悪をするために、わざと（支援員がいるのに）いないと言っているわけではない」と言われました。申立人としてはその発言が自分をこども扱いした発言であると感じました。過去にも申立人は、支援員と面談の約束をしていたにもかかわらず対応してもらえなかったことや、相談の受付はしないと言われたこともありました。各生活福祉課で支援員の対応も異なっており、支援員の役割に疑問を持っています。申立人は申立人に対する対応を改善してほしいと思い苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査先に確認した結果、支援員不在時に電話に出た職員が申立て内容のとおりの発言をしたことは事実であることが分かりました。背景には、これまでケースワーカーや支援員が不在である時に、申立人からの電話に対応した職員が説明したことと申立人の記憶にある会話の内容が異なりトラブルになることが多々あったとのことでした。

福祉オンブズマンは電話に出た職員の対応については、申立人が伝えたいと思っている支援の必要性に対する理解を示すのではなく、今は対応できないということを申立人に理解させようとしていたのではないかと考えます。コミュニケーションとして、現状を相手に説明し理解してもらうことは重要です。しかし、相手に理解してもらうためには、相手の立場に立ち、どのような説明をすれば理解してもらえるのか、考えながら丁寧に説明しなければならない場合もあります。特に障がいのある人々に対しては、相手の障がい特性を理解したうえでの対応が求められます。今回のケースでは、申立人は支援員と話したいという強い気持ちがあり、それがかなわないということを残念に感じていたのではないのでしょうか。その残念な気持ちに対し、現状を伝え理解を促すというアプローチではなく、申立人の気持ちをまず受け止めるというアプローチも考えられます。電話や窓口対応等で頻回に行き違いが生じるような場合は、一人ひとりに応じた個別の対応を職員間で共有し、共通認識を持って対応することも時には必要だと考えます。また、申立て内容に「支援員が面談の約束をしていたのに対応しない、相談の受付はしない」とありますが、調査先に確認したところそのような事実はなく、生活福祉課は申立人からの突発的な相談のすべてに応じることが申立人の自立を助長するとは言えないと考え必要な対応をしていることがわかりました。

申立人は支援員の役割等について疑問を持っているとのことですが、支援員の業務はメンタルケア支援事業実施要領に記載されており、①支援方針及び支援計画策定のための助言及び協力、②被保護者の自立に向けた居宅安定化支援、就労支援等の個別

支援、③地域生活でのトラブル解決への側面的支援、④その他生活福祉課長が必要と認める業務、とのことでした。調査の結果、申立人に対する支援は、前述の②被保護者の自立に向けた居宅安定化支援、就労支援等の個別支援、とのことでした。個別支援という視点からみれば、個別のニーズに応じた支援を展開することが求められるため、各生活福祉課で支援の内容が異なることは理解できます。しかしながら、福祉オンブズマンも申立人が感じたように、支援員が対応する支援の範囲が分かりにくいように感じました。その背景には、支援員の役割や支援の目的についてどの程度説明するかがケースワーカー及び支援員の判断に委ねられており、説明方法についても口頭での説明に限られているからだと考えられます。本事業は要領のみで運用されており、区全体で事業についてどの程度説明するのか統一したルールはないとのことでした。

また、実施期間について、原則として1年が基本であり、生活福祉課長が必要と認める場合3年を超えない範囲で実施することができると定められています。しかし、当生活福祉課管内に申立人が転居され当事業を利用する希望をされた折に、特にこれまでの利用期間については確認することはせず再度利用するための承諾書を取り直すことはしていませんでした。申立人が支援員からどのような支援をどれぐらいの期間で受けられるのかということについては、具体的に説明されておらず、申立人が支援員に期待することと、支援員が申立人に支援する内容に行き違いがあったとも考えられます。あいまいな事柄についての判断が難しいという申立人の障がい特性を考えると、支援員ができること、できないことについて、支援を開始する時点で具体的に示しておく必要があったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

生活福祉課としては、申立人が社会の一員として社会的自立を実現し、暮らしていくためのスキルを身につけるために、申立人との尊重し合える対等な関係づくりに励み、これからも支援を行っていきたいと考えているとのことです。生活福祉課は最後のセーフティネットとして障がいのある人たちだけではなく、多様な人々が助けを求めて訪れる場でもあります。誰もが希望を持って生活することができる地域社会の担い手として、引き続き利用する人々と真摯な気持ちで向き合っていただけることを望みます。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは生活福祉課に対し、次のとおり改善のため申入れを行います。なお、区の生活福祉課全体に係る内容については統一した対応が取れるよう見直しを図られることを望みます。

【申入れの事項】

- (1) メンタルケア支援事業の実施にあたり、支援決定者に対し、事業の目的や支援員の役割について遺漏なく、統一した説明ができるようにすること。
- (2) メンタルケア支援事業の実施期間や承諾書を求める時期について、メンタルケア支援事業実施要領の内容を再確認し、必要があればメンタルケア支援事業要領の内容を見直し、運用すること。
- (3) メンタルケア支援員の業務内容について区の生活福祉課での共通認識を高め、共通した運用を行うこと。

事例 4 耳の不自由な申立人への対応に疑問がある

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は耳の聞こえが悪いため、電話では上手く意思疎通することができません。これまでのケースワーカーは、申立人に伝えたいことがあると電話ではなく手紙で連絡してくれていました。しかし、現在の担当ケースワーカーから、ある日突然電話がありました。申立人は、電話の内容が分からなかったため同日内容を聞くため窓口に行くと、ケースワーカーに突然「印鑑を出してほしい」と言われ、困惑しました。また、ケースワーカーからは必要な書類を提出するよう手紙を郵送したのに連絡がないため電話をしたと言われました。申立人はこれまでのケースワーカーは手紙ですべて連絡してくれていたのに、なぜ電話をかけてきたのか理由が知りたいと伝えましたが対応してもらえませんでした。申立人は、耳の不自由な申立人への窓口対応及び連絡方法について配慮が足りないと思い苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

ケースワーカーは、申立人の耳が不自由であることは認識していましたが、以前申立人が窓口に来た際、携帯電話を使用していたため、緊急時には手紙を送るよりも連絡が取りやすい電話連絡の方が良いと思ったということです。加えて、前任のケースワーカーから、申立人への連絡は手紙で行う等の注意事項の引継ぎがされていなかったため、申立人が電話での連絡についてそれほど不安を感じているとは思っていませんでした。

確かに、電話の方が連絡方法としては便利な面もありますが、申立人は耳が不自由であり、携帯電話を使用していたからといって、相手の言っていることがはっきりと聞き取れているかどうかまではわかりません。ケースワーカーは、電話連絡という方法を取るのであれば、申立人にその可否を確認すべきであったと思います。

ただ、このトラブルがあった時期は、対象の被保護者に入浴券を配布する時期でした。職員は入浴券を取りに来るよう別の係から通知しているのに（※実際は通知しておらずケースワーカーは配布方法を誤認していたことが判明）申立人だけが受け取りに来ず、酷暑の中、申立人の安否を心配し、急いで連絡を取るために電話したとのこと。ケースワーカーは申立人の体調を心配し、申立人のことを考えて行動したそうなので、申立人を困惑させる結果になったことについて遺憾に思います。

今後、生活福祉課においては、生活保護に関する各種事業についてケースワーカーの理解を深め、ケースワーカーが交代する際には、今回のような被保護者との連絡方法など重要な事項に関し、事務引継ぎにおいて遺漏のないよう努めていただきたいと思います。福祉オンブズマンは、被保護者とケースワーカーが良好な関係を築き、被保護者にとってより適切に生活保護が実施されることを望みます。

事例 5 職員によって生活保護費の説明が異なり理解できない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人に支給される年金の金額が改定されたため、生活福祉課から申立人に対し、生活保護費（以下「保護費」という。）を変更するとの通知がありました。

申立人は、年金の金額の改定月と通知に記載のある「保護変更月」が異なっていること、年金の改定前後の差額と保護の変更額（追給額）が一致していないことに疑問を感じ、ケースワーカーに説明を求めました。

担当のケースワーカーと別のケースワーカーも対応してくれましたが、申立人が理解できる説明、根拠を示しての説明はありませんでした。その後、ケースワーカーの上司も説明に加わりましたが、申立人が理解できる説明はありませんでした。担当のケースワーカー、別のケースワーカー、ケースワーカーの上司はそれぞれ異なる説明をするため、申立人は混乱しました。申立人は、「1円未満はお金ではない」「この説明で分からないなら帰ってほしい」とも言われ、生活福祉課の対応に納得できません。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の苦情申立てにおいては、生活福祉課が申立人に対し、保護費について①理解できる説明をしなかったこと、②根拠を示して説明をしなかったこと、③苦情申立て内容にあるような発言を職員がしたことが苦情の内容となっています。

生活福祉課からは、次のとおり回答がありました。①については、担当ケースワーカー、係の別のケースワーカー及びケースワーカーの上司は、申立人に理解していただくようそれぞれ言葉を変えて説明したものの、異なる内容を説明していません、②については、職員が生活保護における年金収入の認定方法として定められた内容について根拠を示して繰り返し説明しています、③については、申立人の主張するような発言を職員は行っていません、とのことでした。

このとおり、本件では、申立人と生活福祉課の主張や認識が一致しませんでした。福祉オンブズマンはどちらの主張や認識が正しいのかについての判断を行いません。

なお、今回の苦情申立てでは、福祉オンブズマンも調査の過程で生活福祉課から保護費変更の計算方法について説明を受けました。年金については「実際の受給」があってから収入認定を行うとのことであり、また、生活保護法による保護の実施要領に基づき、年金の年額を12で除した額（1円未満の端数がある場合は切捨て）を各月の収入認定額として取り扱うことによるとのことでした。少なくとも生活福祉課が定められたルールに則って計算していることは申立人にもご理解いただきたいと思います。

事例6 都営交通無料乗車券更新手続きについて不満がある

【苦情申立て内容】

申立人は都営交通無料乗車券（以下「無料乗車券」という。）の更新手続きを郵送でしたいと考え、手続きに必要な申請書を郵送するようケースワーカーに依頼しましたが、無料乗車券の発行手続きは郵便では受け付けていないので、面倒でも生活福祉課の窓口に来てほしいと説明されました。

そのため、申立人は生活福祉課の窓口に行き、必要な書類を提出しました。すると職員から、担当ケースワーカーの名前を何度も聞かれ、教えてくれないと発行できないと言われ強要されているように感じました。申立人は、東京都交通局（以下「都」という。）は担当ケースワーカーの名前の確認は求めているのに生活福祉課から不要な情報を確認されたと考えています。更新手続きについてなぜ郵送では行えないのかについても疑問に思い苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

無料乗車券発行手続きについて都の「東京都都営交通無料乗車券発行事務の手引」によると、郵送による申請・発行は、①紛失リスク、②偽造のおそれ、③本人確認の問題によって、明確に認めないと記載されています。無料乗車券は金券であり、その扱いは行政にとって慎重さが要求されるため、郵送による申請・発行が認められなかったことは事業を運営する都のルールに則り、適正な扱いであったと言えます。

また、上記の都の手引では、無料乗車券発行にあたり、利用者が発行対象者として定められている生活保護受給世帯員であるかの確認のため、生活保護の「開始決定通知書」を提示することが定められています。しかし、「保護開始決定通知書」は生活保護の受給が決定した時に発行されるものです。生活福祉課として無料乗車券の申請・発行時点で生活保護を受給しているかどうかを確認するのに、担当ケースワーカーによる生活保護の受給確認と本人確認を行う方法を取っており、福祉オンブズマンは合理的な対応であると考えます。福祉オンブズマンは申立人が今回の手続きにおいて対面手続きやケースワーカーの名前を言うことを拒む理由について苦情申立て内容から読み取ることができませんでした。被保護者の困りごとや希望を聞き、問題が解決できるよう支援するのがケースワーカーの仕事です。申立人ご自身のためにも、ケースワーカーと話し合っただけ信頼関係を構築されることを望みます。

(6) 児童福祉

事例 1 地域健康課の事業案内に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人の妻は、地域健康課（以下「所管課」という。）の保健師から宿泊型の産後ケア事業（以下「事業」という。）を紹介してもらいました。申立人は、入院する病院に事業内で最大である3泊で利用したいことを伝えました。ところが病院からは、1泊のみとの回答がありました。申立人は、保健師に病院から「1泊のみ」と言われたことを伝えると、保健師からは「事業の範囲は3泊までなので、再度、病院と掛け合ってください」と説明がありました。申立人は病院と何度かやり取りをしましたが、結局1泊のみとなりました。

申立人が区のホームページを確認してみると「実際の宿泊可能日数については、利用先の医療機関とご相談ください」との記載がありました。しかし、当該病院では1泊までしか利用できないと決めているにも関わらず、保健師からは事業で決められているとおり「最大3泊4日」と説明されてしまうと、相談した者は混乱してしまいます。

申立人の妻は、保健師を信頼し、いつも頼りにしています。保健師から適切な事業の説明をもらえるよう望み、苦情を申し立てます。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人は、保健師からは最大3泊4日まで利用が可能であると説明があったにもかかわらず、病院からは原則1泊2日を上限とするとの説明があり、疑問に思われたことと思います。

当該事業の利用日数については、要綱に定めがあり、最大3泊4日までとなっていますが、実際の利用日数はその範囲内で利用者と実施医療機関とが個別相談して決めることになっています。総合病院である当該病院では、難しい分娩や他院からの救急搬送の受入れに備え、通常分娩後の母子のケアのための延泊に原則1泊2日の制限を設けざるを得ないのかもしれませんが、所管課では、当該病院では1泊2日の利用を原則しているものの、それ以上の利用希望も応相談としているので当該事業の実施方法としては問題ないと考えたことでした。

今回の件で、要綱の上限である3泊4日とは異なる利用日数の原則を設けている実施医療機関があることを所管課は初めて把握しました。今後は他の実施医療機関の状況も調査し、把握できた状況を踏まえ、事業の説明に努めていくとのことでした。所管課においては、利用者と実施医療機関がよりスムーズに話ができるよう、事業の説明や広報を行ってほしいと思います。

事例 2 ひとり親家庭ホームヘルプサービス事業を見直してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は、妻の出産に伴い、当事業の利用申請を行いました。派遣を決定してもらいましたが、派遣の上限は3日間のみと言われました。出産に対し上限が3日間というのはあまりにも少ないため、上限の見直しを要望します。

担当 木下 武徳

【対応の結果】

苦情申立ての内容は要綱で規定された派遣期間の拡充を求める趣旨であり、その適否について福祉オンブズマンは言及できません。そのため大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき。」に該当すると判断し、調査をしないことを通知し、「区長への手紙」及び「区政へのご意見・ご要望」の制度を申立人に案内しました。

(7) その他

事例 1 社会福祉協議会の生活支援サービスの対応に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人の妻は出産をひかえ、区の保健師から社会福祉協議会の日常家事サポート事業を紹介されました。ホームページで内容等を確認し、社会福祉協議会に電話したところ、配偶者が育児休業を取得する場合は当事業を利用できないと言われました。また、ホームページに利用条件は記載していないが、サービス利用前には面談で伝えていると言われました。申立人は、面談をしないと利用条件が説明されないような対応に不満を持ち、また、サービスを紹介した保健師にも利用条件等は周知されるべきと考え苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【対応の結果】

福祉オンブズマン制度は区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等を対象とすることが大田区福祉オンブズマン条例第1条に規定されています。苦情申立ての内容は、社会福祉協議会が実施する自主事業であるため、区が関与する福祉サービスに該当しないため大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき。」に該当すると判断し、調査を実施しないことを申立人に通知しました。

5 福祉オンブズマンの活動を振り返って

機会を見つけて契約書の確認をお願いします

大田区福祉オンブズマン 奥田 大介

令和4年度を振り返ってまず思ったのは、契約に関する申入れを行った案件が多かったということです。あらためて確認したところ、私が令和4年度に担当して調査結果通知を行った6件のうち、3件で契約に関する申入れをしていました。

契約とは、簡単に言えば取引の約束です。皆様に馴染みのある契約の最たるものは、売買契約だと思います。物を売る人（売主）は目的物の引き渡しと引き換えに代金を受け取り、物を買う人（買主）は代金の支払と引き換えに目的物を受け取ります。日常の買い物は売買契約であり、契約（約束）と義務の履行（物の引き渡しと代金の支払い）がほぼ同時に行われて完了するため、義務の履行が問題となる場面はあまりありません（買った食品が傷んでいた、という問題が生じることはあります。）。また、自動車の購入などを除いて、日常の買い物で契約書を交わすことはあまりないと思います。

他に馴染みのある契約としては、マンションやアパートを貸したり借りたりする場合に締結する賃貸借契約が挙げられます。賃貸借契約においては、貸主は目的物（賃貸物件）を借主に使用させる義務を負い、借主は目的物の使用の対価（賃料）を支払う義務を負います。この賃貸借契約においては、先ほどの売買のように契約はすぐに完了せず、契約で定めた期間継続することになります。また、賃貸借契約においては、借主は賃料さえ支払っていればよいわけではなく、物の性質によって定まった用法に従い、その物の使用をしなければなりません。例えば、住居として使用するために部屋を借りたのであれば、その部屋でお店を開いてはならないということになります。書面のやりとりという面から見ると、宅地建物取引業者が関与する取引については、書面を交付して重要事項説明書の内容を説明する必要がありますし、宅地建物取引業者が関わらない場合であっても貸主と借主の間で契約書を交わすのが一般的です。

福祉サービスについては、以前は措置制度でしたが、契約による利用制度に移行しました。福祉サービスは長期又は反復継続して提供されるものであるため、福祉サービスの利用契約は売買よりも賃貸借に似ています。事業者は重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければならないとされており、事業者と利用者との間では契約書が締結されます。重要事項説明書は事業者が作成しますが、契約書についても事業者が作成していることが多いと思います。

福祉オンブズマンの調査においては、ほぼ全ての案件で事業者と利用者との間で締結された契約書及び重要事項説明書のコピーの提出をお願いしています。苦情申立書を読み、契約書を確認すると、事業者において契約で定めた義務を果たしていないと思われる案件（以下の（1）及び（2））や、契約書が作成されていない案件（以下の（3））がありました。

(1) 事業者側からの解除の場合で通知書が存在しない案件

事業者側からの契約解除に関しては無条件では認められず、一定の手続を踏むことが義務づけられています。契約書の文言に関しては事業者ごとに違いはあるものの、「事業者はやむを得ない事由がある場合、1か月の予告期間を置いて解除の理由を示した文書で通知をすることにより、本契約を解除することができます。」というものが多いです（予告期間は事業者によって長短があります）。この規定を分けて見ると、①やむを得ない事由があること、②1か月の予告期間を置くこと及び③解除の理由を示した文書で通知をすること、の3点を満たすことによって事業者が契約を解除することができるということになります。

このような解除の規定が設けられている趣旨は、やむを得ない事由がある場合には事業者からの解除を認める一方で、利用者が解約の理由を明確に把握できるようにし、加えて利用者が次の事業者を探す時間的な猶予を持てるようにするためであると考えられます。しかし、令和4年度の案件では、予告期間無し、書面無しで事業者側から契約解除がなされた案件があり、利用者からの苦情申立てに繋がっていました。

(2) 記録票が交付されていなかった案件

別の案件では、通所サービスの実施ごとに記録票を作成し、利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付することが契約書に定められていました。しかし、実際には記録票は作成されていませんでした。また、通所サービスの終了時に行われるはずの、利用者による確認も控えの交付もありませんでした。この案件では、記録票の不交付について苦情申立てがされたわけではありませんが、契約書どおりに記録票の交付をするよう申入れを行いました。

(3) 契約書が存在しなかった案件

苦情申立ての対象となった福祉サービスに関する契約書ではありませんでしたが、申立人が同一事業所で利用している別の福祉サービスについて契約書が見当たらない案件がありました。契約締結当時の担当者が既に退職していたことから、契約書が作成されなかった理由までは分かりませんでした（当時の担当者が作成を失念したと思われるとの説明を事業者から受けました。）。この案件では、他の利用者について契約書の締結漏れが無いかの確認をするように申入れを行いました。

介護サービスの提供契約において、事業者の主たる義務は介護サービスの提供であり、利用者の主たる義務はサービス利用料金の支払いです。ただ、主たる義務以外にも様々な義務があり、事業者も利用者も契約書に定められた義務を果たす必要があります。この義務を明確にして後々の紛争を防止するために契約書が作成されています。また、契約書の作成から時間が経過すると、契約書と実態が合わなくなることがありますし、法改正がなされることもあります。現場で実務を担当する方に契約内容が浸透していないこともあります。

事業者の皆様におかれましては、1年間に1回、または法改正の時期などに契約書及び重要事項説明書の内容を確認し、契約書に定めたとおりのサービス提供をできているか否か（できていない場合にはその理由が何であるのか）、実態に合わない規定は存在しないか、契約の締結漏れがないかなどを確認していただければと思います。

福祉オンブズマン制度と社会福祉のあり方

大田区福祉オンブズマン 木下 武徳

令和4年度の福祉オンブズマンの苦情申立について私は以下の5件を担当しました。件数だけでいえば、2か月に1回程度の苦情の件数となり、苦情申立自体少なかったと思います。広く福祉オンブズマン制度を利用していただきたいと思いました。

ただ、福祉オンブズマン室には年間の相談件数を見ていただくとわかりますように、それ以外にも様々な相談や苦情、問い合わせがあります。中には苦情申立をされる予定でいろいろ相談や話をしていた方が福祉オンブズマンの制度が迅速ではないこと（調査結果を通知するまで最大45日かかること）などのために申立を辞退されることもあります。また、調査結果通知の内容について申立人から納得がいかないと対応を求められることもあります。福祉オンブズマン制度はこうした対応の全体を含めての制度だということをご理解いただきたいと思います。

さて、コロナ禍のため、相談や苦情申立、また調査の実施が難しい状況が続くと思われましたが、新型コロナウイルス感染者が減り、徐々にコロナ禍前のように対面での相談や苦情申立、調査ができるようになってきました。もちろん、感染者がまだ出ているので、感染対策は引き続き必要だと思いますが、大田区民の皆様には福祉サービスの困りごと、悩みなどについてこれまで以上に気軽に相談していただけたらと思います。

ここでは、私が担当した5件の苦情申立について簡単ですが振り返りをしておきたいと思います。

1つ目は「事故についての対応に納得がいかない」です。介護事故でけがをさせられたことに対してきちんとした謝罪や連絡が長期間ないと苦情申立になったものです。これまで介護事故について福祉オンブズマン室でも多く苦情が出されているのですが、この件では申立人が警察に届けたため警察の捜査が入り、施設が起訴されるかもしれないということで、施設が対応を萎縮することになっていました。また、介護保険課は介護事故への対応は施設の役割であるとして申立人が納得のできる対応ができていませんでした。福祉オンブズマンとしても、警察が関わっているなかで施設は対応が難しいと思いましたが、施設や介護保険課がそれぞれの事情をどこかで少しでも伝えることができれば、これほど大きな苦情にならなかったのではないかと推測しています。意思疎通、コミュニケーションがやはり問題防止の大きなカギであると思いました。

2つ目は「生活福祉課職員の訪問時の行動に傷ついた」です。これもケースワーカーと被保護者とのコミュニケーション、信頼関係の欠如から生じたもののように思います。信頼関係がなければ、ごく普通の言葉もマイナスに取られるかもしれません。生活保護制度の家庭訪問の必要性についてはきちんと説明したうえで、お互いが気軽に相談したり、話し合える関係になれるようにと思います。

3つ目は「都営交通無料乗車券更新手続きについて不満がある」です。この件では更新手続きの条件が事前にきちんと伝わっていなかったため、ケースワーカーに仲介され

ることに違和感を持たれたのだと思いますが、やはりこれも普段からケースワーカーとの関わりが少ないために生じた問題のように思いました。

4つ目は「施設が父と面会させないことに納得がいかない」です。この事例は父と申立人が裁判中であるために申立人とは面会させないということでしたが、本件も施設と申立人の信頼関係ができていないことが原因のように思われました。加えて、この件では、通常どおりの調査が行えなかったということで、福祉オンブズマン制度としては大きな禍根を残すことになりました。1990年代以降、行政の福祉サービスは民営化が進められ、福祉サービスの多くは民間事業者が提供する形になってきています。国民・区民の税金と保険料が使われている福祉サービスで大田区の福祉オンブズマンが適切な調査できないということは大きな問題だと言わざるをえません。福祉オンブズマン制度の仕組みの改善が求められるように思いました。

5つ目は「ひとり親家庭ホームヘルプ事業を見直してほしい」です。こちらは、出産後に利用したいという希望がある申立人にとって制度の利用期間が3日というの短いという苦情でした。確かに3日は短いのではないかとは思いましたが、制度の改正を求める要望であり、残念ながら福祉オンブズマン制度の対象ではありませんでした。こうした給付日数や給付額の改善のためには区長や議会に対応して頂く必要があります。「区長への手紙」「区政へのご意見・ご要望」など区民の声を行政に届ける方法について区民の皆様にはぜひ知っていただきたいと思いました。

以上の事例をみても、根底には新型コロナの影響があるように思いました。1つ目の介護保険課の対応が遅くなった理由の一つは新型コロナ感染拡大期だったため介護保険課が施設に訪問することが難しかったということがありました。2つ目はケースワーカーの家庭訪問が新型コロナのため控えられていたものが、コロナが落ち着き、家庭訪問が再開され、被保護者としては、家庭訪問はなくても生活保護は利用できると思われたかもしれません。4つ目も新型コロナで施設での面会が抑制されてきた経緯があり、施設側で面会させないことへの心理的ハードルが下がってしまったのかもしれませんが、これらは新型コロナが直接の原因ではありませんが、間接的に問題を悪化させた要因になったように思いました。新型コロナの感染者が減ったとしても福祉サービスには新型コロナの影響はまだ残るかもしれないと思いました。

最後に、最近スティーブン・オズボーン著『パブリック・サービス・ロジック』（関西学院大学出版会、2023年）という本を読みました。この本を読んで改めて思ったのは、公共サービス（行政サービス）は単に物や現金、介護等を提供しているのではないということです。物や現金の給付や介護等は民間でもできます。肝心なことは、公共サービスは「サービス」ということであり、それを通じて、国民・市民の生活を改善したり、権利を保障しようとしているということです。そしてそのためには、利用者の意見を聞きながら対応しないと生活改善や権利保障にならないということです。その利用者の意見を聞くいくつかある手段のなかの一つが福祉オンブズマン制度だということです。

私の福祉オンブズマンとしての任期はあと1年となりましたが、大田区の福祉サービスが区民の皆様の生活改善や権利保障につながるよう頑張りたいと思います。

令和4年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 平澤 恵美

<はじめに>

大田区福祉オンブズマンを拝命して3年が経過しました。ウィズコロナの生活も次第に私たちの日常となり、福祉サービス事業者の多くはこれまでの体制を少しずつ取り戻しながらも模索し続ける1年だったと思います。福祉オンブズマンとしての活動も従来の形に戻しつつ、新型コロナウイルスの感染状況をみながら対応してきました。一日も早く以前と同じ生活が送れることを願いながら、今年度の振り返りとして、私が対応したケースについて感じたことを述べたいと思います。

<2022年度のケースを振り返って>

1例目として、高齢者福祉関連の「都市型軽費老人ホームの対応に納得がいかない」（8ページ）というケースでは、福祉サービス事業者に対する家族からの訴えは、必ずしも「苦情」として受け取られず、「相談」と解釈されることがあるということがわかりました。辞書によると、「苦情」という言葉の意味は「他から害や不利益などをこうむっていることに対する不平・不満」と説明されています。このケースでは、申立人と家族は職員から嫌がらせ行為を受けているという不満を施設側に訴えていたにもかかわらず、施設側は「苦情」ではなく、家族からの「相談」と解釈し、苦情解決制度に則って対応をすることはありませんでした。嫌がらせ行為が実際にあったかどうかの事実にかかわらず、家族からの訴えは施設に対する不満であることから、「苦情」として扱うべきケースだったと感じています。実際の現場では、福祉サービス事業者がどのような訴えを「苦情」として捉えるのかという解釈に明確な答えはなく、利用者が「苦情」を訴えているつもりでも「相談」として扱われてしまうケースが多いように感じます。「苦情」として対応されるということは、その状況を解決するために何ができるのかということを組織として考えるきっかけづくりとなるため、その結果として組織全体の質の向上に繋がります。こうした視点からも福祉サービス事業者は、「苦情」をネガティブに受け取らず、真摯な気持ちで組織的な対応を心がけていただきたいと思います。

2例目として、介護保険関連の「ショートステイでのけがの対応に疑問がある」（16ページ）というケースでは、支援者の思い込みは利用者の変化を見逃してしまう可能性があるということがわかりました。高齢の方々は何らかの疾患を抱えていることが多く、身体の変化がもともとの疾患からのものなのか、新たな疾患からくるものなのかわかりづらいことがあります。特に認知症などの症状から、利用者が自分の身体の状況を言語化することが難しい場合では、支援者の観察力が問われます。支援者側は利用者の変化をこまめに確認し、少しでも普段と異なる様子が見られれば、安全を確認することが求められます。変化に気づいたら疑って調べてみることは決してマイナスではありません。変化に対する支援者の気づきが間違っていた（病気やけがではなかった）としても、そ

れは安心材料に繋がると考えられます。だからこそ、支援者の判断が間違っていたとしてもそれが責められない職場環境づくりをすることが重要だと感じました。

3例目として、障害者総合支援法関連の「事業所の特定の職員から何度も嫌がらせを受けた」（24 ページ）というケースでは、支援者の障がいに関する理解や利用者を理解しようとする姿勢が問われていると感じました。福祉サービスを利用する障がいのある人々は年々増加傾向にあり、それと同時に毎年多くの障がい福祉サービス事業所が開設されています。障がい福祉サービスの職員になるための資格要件は定められておらず、誰でも支援者になることができます。すなわち、障がいに関する知識が全くない人々が障がいのある人々を支援している現場も存在するということです。今回のケースでも申立人が嫌がらせを受けたと訴えた職員は専門的な研修を受けたことがない職員でした。障がいのある人々は同じ障がいでも一人ひとり特性が異なり、個人に応じた理解と対応が求められます。福祉サービスが多様化している現代社会の中で、障がいのある人々の尊厳を守り、その人らしく地域の中で生活が継続できるような支援を提供するためにも、専門的な知識を身につけるための働きかけを事業所がおこなうことが重要であると思います。

4例目として、生活保護・低所得関連の「メンタルケア支援員の対応に不満がある」（31 ページ）というケースでは、メンタルケア支援員の支援員ごとに支援の範囲が異なり不満だとの訴えがありました。精神的な生きづらさがある被保護者を主として提供されるメンタルケア支援の内容については、それぞれの被保護者のニーズや特性に応じて個別の支援が求められます。その結果、実際に提供されるメンタルケアの内容が支援員や利用者の状況によって異なるという点については理解できます。しかしながら、個別性が高いだけに、支援を受ける側が支援員に対し何を求めて良いのかという点についても曖昧になってしまうという課題が今回のケースで浮き彫りになったと感じました。精神的な支援を必要とする人々は現代社会の中で増え続けており、メンタルケアに関するニーズは今後益々求められていくと思います。だからこそ、メンタルケア支援員の業務を明確化し、どのような支援を提供することが被保護者のメリットとなるのかをケースごとに見極め、被保護者と合意形成をおこないながら共に考えていくことが重要だと感じました。

<おわりに>

福祉オンブズマンの役割は、福祉サービス事業者がより良いサービスを提供し、支援を受けている人々が安心して生活できる環境を提供することでもあります。人々のニーズが多様化する現代社会のなかで、全てのニーズに応じることは困難な場合もあります。しかし、少しでも多くの人々の声を聴き、より多くの人々に安心と安全を届けることができるような社会をつくることが私たちの役割でもあります。区民の生活がより豊かになるような社会を目指し、福祉オンブズマンとしてこれからも努めてまいりたいと思います。

令和4年度の活動を振り返って

大田区福祉オンブズマン 牧山 美香

1 はじめに

令和4年度は、私が大田区福祉オンブズマンを拝命して2年目の活動となりました。

まだまだ、新型コロナウイルス感染拡大への懸念及び感染防止の観点から、社会全体に緊張感と制約が続き、福祉の現場における各種サービスの提供面においても、影響の残る1年間であったと思います。

以下、今年度の福祉オンブズマンとしての活動について振り返り、感じたことを述べたいと思います。

2 令和4年度の苦情申立てについて

令和4年度、私が担当した5件の苦情申立てのうち、勧告を行ったものが1件、申入れを行ったものが1件ありました。以下、それぞれ感じたことを述べたいと思います。

(1) 勧告を行ったケース

この苦情申立ては、「地域福祉課のミスで手当が支給されなかった」(20ページ)という事例でした。

申立人は手当受給のための手続を適切に履行していたにもかかわらず、区の職員のミスにより、定期支給日に手当が支給されず、さらに、不支給の原因や支給予定日の説明さえも十分に受けられなかったという事案でした。申立人は、手当を生活上必要な支払いに充てる予定がありました。さぞかし手当の不支給について不安に思い、区への不信感を募らせことと思います。このケースでは、申立人の苦情申立てにより、福祉オンブズマンが担当課の調査を行った結果、不支給の原因が区の職員のミスにあったこと、さらに、担当課の事務体制に不備があったことが判明しました。

今後、区の福祉サービスを利用する区民の方に対し、このような重大な悪影響を及ぼすことがないように、福祉オンブズマンは、区に対し、適切な事務処理を行うことはもちろん、事務処理の確実な履行、進捗管理の方法を具体的に確立するよう勧告を行いました。その後、区からは、この勧告を受け、福祉サービス提供の適切な事務処理のための是正措置をとったとの報告を受けております。

このケースでは、福祉オンブズマンの勧告が、区に具体的な是正措置を講じさせるきっかけとなり、区民の皆様への福祉サービス提供の適性化につながっています。

実際に、福祉オンブズマンの活動を通じ、区の福祉サービスにおいては是正や改善がなされたことを実感し、福祉オンブズマン制度の存在意義についてその価値を感じることができた印象的なケースでした。福祉オンブズマンの制度は、区の福祉サービスの向上のために資するものですから、区民の皆様にも是非、積極的にご利用いただけたらという思いを強くしました。

(2) 申入れを行ったケース

この苦情申立ては、「事業所の事故対応に納得がいかない」(12 ページ) という事例でした。

本件では、申立人と事業所との間で、ペットボトルをベッドテーブルに置くという取決めを認識していたか否かという点、さらに母の除菌剤の誤飲の責任の有無が争点となっていて、申立人と事業所は、母の介護サービスについて何度も話し合い、両者とも母の健全な生活を願って協議を進めていたにもかかわらず、結果的に、母にとっての適切なサービスの提供につながる事がなかったのは残念です。最も重要なはずの母の適切なサービスの享受という点が置き去りにされています。

その原因は、事業所が、申立人との協議の内容について、メモ程度の記録さえ残していなかったことにあると思われれます。後日、「言った。言わない。」という話になると、もはや、双方の信頼関係の構築は難しく、介護サービスの利用、提供は不可能ということになりかねません。

また、事業所は、今回の申立人のヘルパーに対する強い叱責は契約の即時解約事由にあたるとして、母へのサービスの提供を突然中止しています。必要なサービスを受けられない母は深刻な状況に置かれたことでしょう。たとえ、事業所の言い分に理があったとしても、契約の解約には、サービス提供の終了という重大な結果が伴うのですから、口頭ではなく文書で通知を行うべきです。そして、契約書上の即時解約事項に該当する場合であっても、契約の解約は、申立人に文書が届いた時点とすべきでした。

このケースからもわかるとおり、契約解約については、その影響を考慮し、契約書に基づきながら慎重に行うことは当然のことです。

そのうえで、忘れてならないのは、福祉サービスの提供の際に記録を残すことの重要性です。福祉サービスの利用に際し、利用者や家族からの相談や苦情、それに対する事業所の対応について記録を残すことは必須です。事業所にとって、記録をすることは負担に感じるかもしれませんが、必ずや、事業所と利用者やその家族との信頼関係の構築、サービス内容の改善、向上につながるはずで、

本件では、福祉オンブズマンから、区に対し、契約の解約手続の履行及び利用者等との間のやりとりの記録、その適切な保管につき申入れをしました。この申入れにより、事業所は、契約に則った解約手続を行い、サービス提供の際の記録及びその保管を徹底するとしており、実際に福祉サービスの改善につながったものと考えます。

3 おわりに

令和4年度、福祉オンブズマンへの相談につきましては、徐々に相談件数、特に来所しての対面相談が増え、苦情申立て件数についても令和2年以前の水準に戻りつつあります。これは、福祉オンブズマン室に来所し、対面相談を行える状況になったことが大きな要因であると考えられます。

この2年間の経験を踏まえ、今後さらに福祉オンブズマン制度の利用が増え、区の福祉サービスの向上に資することができるよう力を尽くす所存です。区民の皆様も福祉サービスに関しお困りの際には、是非、福祉オンブズマン制度をご活用ください。

6 資料

(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳

令和4年度

		相談の目的 (単位: 件)				計	%
		苦情	個別相談	情報収集	その他		
相談方法	来所	29	27	10	33	99	25.8%
	電話	29	132	38	76	275	71.6%
	FAX・郵便	7	0	0	3	10	2.6%
	その他	0	0	0	0	0	0.0%
	計	65	159	48	112	384	100.0%
相談者	本人	39	133	32	75	279	72.7%
	家族	26	23	10	18	77	20.1%
	その他	0	3	6	19	28	7.3%
	計	65	159	48	112	384	100.0%
相談分野	高齢者福祉	(0) 1	9	1	0	11	2.9%
	介護保険	(6) 21	19	9	29	78	20.3%
	障がい者福祉	(2) 2	2	1	2	7	1.8%
	障害者総合支援法	(5) 16	28	6	21	71	18.5%
	児童福祉	(2) 4	7	1	0	12	3.1%
	生活保護・低所得	(8) 20	79	16	14	129	33.6%
	その他福祉	(1) 1	15	14	46	76	19.8%
	計	(24) 65	159	48	112	384	100.0%
処理	苦情申立受理	24	0	0	0	24	6.3%
	申立用紙交付	17	0	0	0	17	4.4%
	相談・傾聴	22	127	27	87	263	68.5%
	関係機関等案内	0	27	20	12	59	15.4%
	連絡・連携	2	5	1	13	21	5.5%
	計	65	159	48	112	384	100.0%

※ 「苦情」の()内の数字は、苦情申立て受理件数です。

※ 割合の比率(%)は小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、比率の合計は必ずしも100%にならない場合があります。

(2) 申立てに至らなかった主な相談事例

苦情申立てがあった事例の他にも、福祉オンブズマンには様々な相談が寄せられています。「対応」は、相談を受け、福祉オンブズマンまたは担当職員が行った内容です。

	相談事例	対応
《高齢者福祉》		
1	軽費老人ホームで他の入所者とトラブルになった時の施設の対応が不満。	相談・傾聴
2	地域包括支援センターの職員から問題のある利用者として扱われた。	相談・傾聴
《介護保険》		
1	訪問看護ステーションは話を聞くだけで希望したリハビリをしてくれなかった。	用紙交付
2	新型コロナワクチンの接種の有無で施設から面会を拒否された。	相談・傾聴
3	ケアマネジャーが希望していないサービスを提案する。	相談・傾聴
4	小規模多機能型の居宅介護サービスを利用しているが、意に反して利用を止めるよう言われた。	相談・傾聴
《障害者福祉》		
1	視覚障がい者に対する区の障がいサービスの説明が不十分だ。	相談・傾聴
《障害者総合支援法》		
1	地域活動支援センターの職員に誤解され利用停止になったことで非常に傷ついた。	相談・傾聴
2	グループホームの職員が自分の意見を聞かずに持ち物を捨ててしまった。	相談・傾聴
3	放課後等デイサービスでの子ども同士のトラブルに対する施設の対応が不満だ。	関係機関案内
《児童福祉》		
1	保育園の保育方法や保護者への対応に納得がいかない。	用紙交付
2	子ども家庭支援センターの職員に、育児について傷つくことを言われた。	相談・傾聴
《生活保護・低所得》		
1	更新料の支給についての説明が適切にされなかった。	相談・傾聴
2	通院交通費の説明が適切にされなかったため、不利益を被った。	相談・傾聴
3	年金を収入認定されることについて納得がいかない。	関係機関案内

(3) 大田区福祉オンブズマン条例

平成 12 年 3 月 10 日 条例第 1 号

改正 平成 14 年 3 月 20 日 第 1 号

平成 28 年 3 月 14 日 第 1 号

(設置)

第 1 条 区が行い、又は関与する福祉サービス(介護保険制度に係るサービスを含む。以下「福祉サービス」という。)に関する区民の苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るため、区長の附属機関として、大田区福祉オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

(オンブズマンの責務)

第 2 条 オンブズマンは、福祉サービス利用者(福祉サービスを利用しようとする者を含む。)の権利を擁護するため、公平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、区の機関と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 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。

(区の機関の責務)

第 3 条 区の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

(関係機関の責務)

第 4 条 福祉サービスを提供する事業者その他の関係機関(以下「関係機関」という。)及び調査対象事案の関係人(以下「関係人」という。)は、この条例の趣旨を尊重し、オンブズマンの職務に協力するよう努めるものとする。

(職務)

第 5 条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

(1) 福祉サービスに関する苦情の申立てを受け付け、調査し、及び事案を迅速に処理すること。

(2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。

(3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案(以下「苦情等」という。)について、違法又は不当な行為があると認められるときは、必要に応じて区の機関に対しその是正又は改善の措置(以下「是正等の措置」という。)を講ずるよう勧告すること。

(4) 苦情等について、必要と認めるときは、関係機関が是正等の措置を講ずるよう区の機関に対し要請すること。

- (5) 苦情等の原因が制度に起因し、それが著しく不合理であつて改善する必要があると認めるときは、その旨の意見を表明すること。

(委嘱等)

第6条 オンブズマンは、人格が高潔で、かつ、福祉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 オンブズマンの定数は、4人とする。
- 3 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。
- 4 オンブズマンの任期は、3年とする。ただし、1期に限り再任することができる。
- 5 オンブズマンの報酬は、月額とし、大田区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例(昭和31年条例第12号)第2条第2項に定める報酬の額を超えない範囲で規則で定める額とする。
- 6 前項の報酬の支払方法は、大田区職員について定められているものの例による。

(兼職等の禁止)

第7条 オンブズマンは、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役員と兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、規則で定める区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解職)

第8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場合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場合は、解職することができる。

- 2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解職されることがない。

(苦情申立ての方法)

第9条 苦情の申立ては、規則で定める書面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、口頭その他の方法により申立てをすることができる。

(苦情申立てができる者の範囲)

第10条 オンブズマンに対し、苦情の申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉サービスの適用を受け、若しくは取り消され、又はその申請を認められなかった者
(以下「本人」という。)
- (2) 本人の親権者又は後見人
- (3) 本人の配偶者又は3親等内の親族
- (4) 本人と同居している者
- (5) 本人の住所地を担当する民生委員
- (6) その他区長が特に必要と認める者

(調査の方法)

第 11 条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し説明を求め、その保有する関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係機関又は関係人に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

(調査対象外とする苦情)

第 12 条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しない。

(1) 苦情の内容が次のいずれかの事項に該当するとき。

ア 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等のあった事項

イ 現に行政不服審査法(平成 26 年法律第 68 号)の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定があった事項

ウ オンブズマンの行為に関する事項

(2) 苦情の申立ての原因となった事実について本人が利害を有しないとき。

(3) 苦情の内容が、苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(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) 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でない認められるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を理由を付して苦情を申し立てた者(以下「苦情申立人」という。)に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第 13 条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する区の機関又は関係機関若しくは関係人に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後において、調査を継続することが困難なとき、又はその必要がないと認めるときは、調査を打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を打ち切ったときは、その旨を理由を付して速やかに苦情申立人及び第 1 項の規定により通知した区の機関又は関係機関若しくは関係人に通知しなければならない。

4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を打ち切ったときは、その旨を理由を付して速やかに第 1 項の規定により通知した区の機関又は関係機関若しくは関係人に通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第 14 条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度に起因し、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るときは、その旨の意見を表明することができる。ただし、この場合においては、オンブズマン全員の意見が一致していなければならない。

- 3 前2項の規定による勧告又は意見表明(以下「勧告等」という。)を受けた区の機関は、当該勧告等を尊重するものとする。
- 4 オンブズマンは、勧告等をしたときは、区の機関に対しこれらに対する報告を求めるものとする。
- 5 区の機関は、前項の規定により報告を求められた日から60日以内に報告するものとする。この場合において、勧告等の内容を実施しないことに相当の理由があるときは、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

(苦情申立人への通知)

第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、次項の規定により通知する場合のほか、速やかに苦情申立人に通知するものとする。

- 2 オンブズマンは、申立てに係る苦情について区の機関から前条第5項又は次条第3項の規定による報告があったときは、勧告等又は要請の内容を添えて速やかに苦情申立人に通知しなければならない。

(要請)

第16条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する区の機関に対し、関係機関が是正等の措置を講ずるよう要請することができる。

- 2 前項の規定による要請を受けた関係する区の機関は、必要があると認めるときは、関係機関に対し是正等の措置を講ずるよう要請することができる。
- 3 第1項の規定による要請を受けた関係する区の機関は、オンブズマンに対し、関係機関への要請の結果を、60日以内に報告しなければならない。この場合において、是正等の措置を行わないことに相当の理由があるときは、理由を付して、オンブズマンに報告しなければならない。

(運営状況の報告及び公表)

第17条 オンブズマンは、毎年、この条例の運営状況について区長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

第18条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

- 1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。
- 2 この条例は、平成11年4月1日以後に発生した事実に係る苦情について適用する。

付 則(平成28年3月14日条例第1号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(4) 苦情申立書

第1号様式 (第4条関係)

年 月 日

苦 情 申 立 書

(宛先) 大田区福祉オンブズマン

苦情申立人 住 所 _____
 氏 名 _____
 電話番号 _____
 福祉サービス利用者との関係 _____

大田区福祉オンブズマン条例第9条の規定により、次のとおり苦情を申し立てます。

福祉サービス利用者	住所 氏名 電話番号
苦情申立ての趣旨	
苦情申立ての理由 経過や内容をできるだけ具体的に書いてください。書き切れない場合は、別紙に書き、この用紙に添付してください。	
苦情申立ての原因となった事実のあった年月日	年 月 日
他の苦情処理制度への手続の有無（「有」の場合は、制度名等）	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無

福祉オンブズマンが、福祉オンブズマン条例及び同条例施行規則による苦情申立ての調査に当たり、福祉サービス利用者の個人情報を取り扱うこと及び同条例第17条の規定による運営状況の報告に苦情調査結果の概要を登載し、公表することに同意します。

福祉サービス利用者署名 _____

福祉サービス利用者の身体状況や病気等を理由に苦情申立人が福祉サービス利用者署名欄を代筆する場合は、次の苦情申立人署名欄に署名してください。

苦情申立人署名 _____

(5) 福祉オンブズマン紹介

奥 田 大 介 (おくだ だいすけ)

弁護士 (東京弁護士会所属)

平成 30 年 4 月 1 日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

木 下 武 徳 (きのした たけのり)

立教大学コミュニティ福祉学部コミュニティ政策学科教授

平成 30 年 4 月 1 日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

平 澤 恵 美 (ひらさわ えみ)

明治学院大学社会学部社会福祉学科准教授

令和 2 年 4 月 1 日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

牧 山 美 香 (まきやま みか)

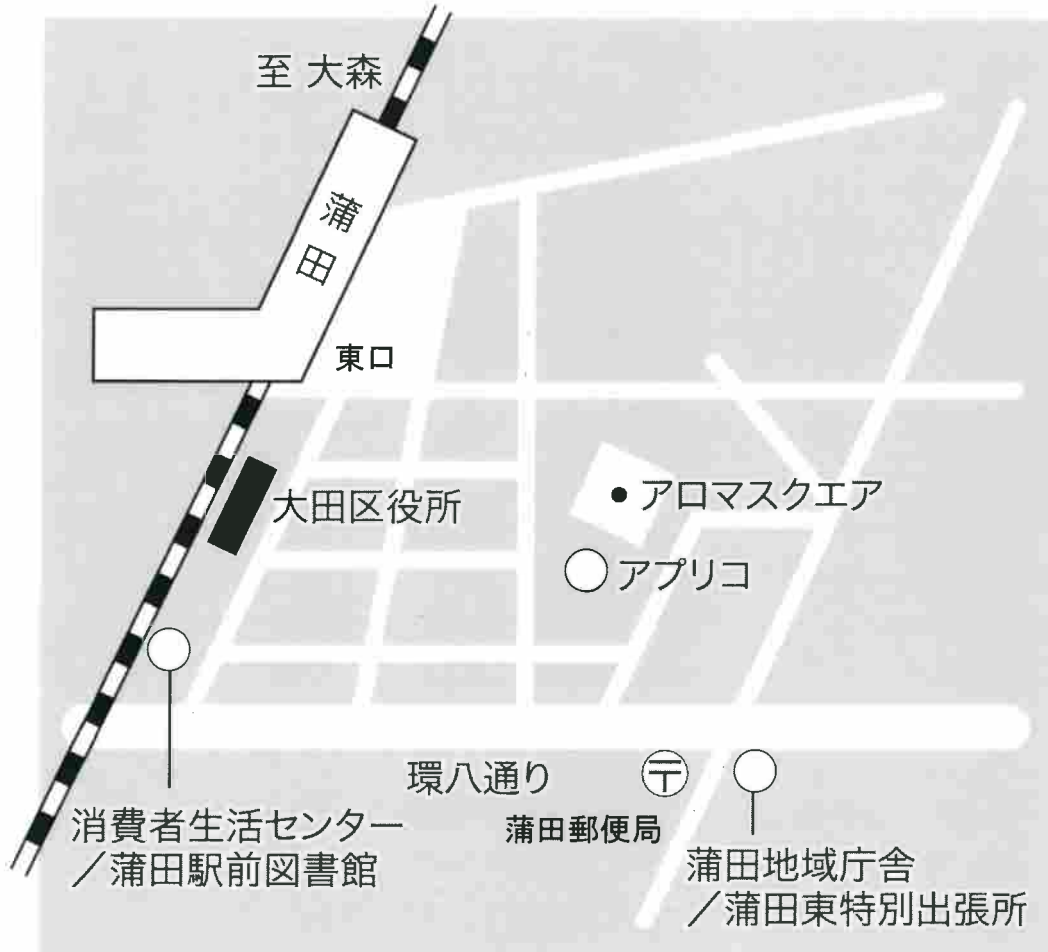
弁護士 (第一東京弁護士会所属)

令和 3 年 4 月 1 日から大田区福祉オンブズマンを委嘱

(掲載は五十音順)

(6) 福祉オンブズマン室の案内図

※ 福祉オンブズマン室は大田区役所本庁舎の2階にあります。



〈問合先〉

事務局：大田区 企画経営部 広聴広報課
福祉オンブズマン担当

〒144-8621 大田区蒲田五丁目 13 番 14 号
大田区役所本庁舎 2 階

電話 03-5744-1130 FAX 03-5744-1553

大田区福祉オンブズマン制度
令和4年度運営状況報告書

令和5年6月発行

大田区福祉オンブズマン

奥 田 大 介
木 下 武 徳
平 澤 恵 美
牧 山 美 香

事務局／大田区企画経営部広聴広報課
福祉オンブズマン担当

〒144-8621

東京都大田区蒲田五丁目13番14号

電話 03-5744-1130

FAX 03-5744-1553