

令和6年度

**小金井市福祉サービス苦情調整委員
運 営 状 況 報 告 書**

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

令和7年5月

小金井市福祉サービス苦情調整委員

目 次

ページ

苦情調整委員の活動を振り返って

1年をふりかえって

三浦 希美

令和6年度をふりかえって

藤崎 太郎

第1 「福祉サービス苦情調整委員制度」について	1
第2 運営状況の概要	1
1 苦情申立ての受付状況	
2 苦情申立ての対応状況	
3 その他	2
(1)制度の周知	
(2)福祉オンブズマンの情報収集	
(3)窓口対応研修	
(4)福祉オンブズマンの勤務状況	
第3 苦情等の状況	4
1 月別苦情等受付状況	
2 内容別苦情等受付状況	5
3 苦情申立て処理状況	
第4 苦情事例等	6
1 苦情等の概要	
(1)一覧表	
(2)各事例概要	
2 相談に至らなかった電話・来所等	10
参考資料	11
○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例	
○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例施行規則	16
○ 小金井市オンブズマンのクレド	18
○ 小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ	19
○ 収集した文献資料等	20
○ 小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿	22

1年をふりかえって

三浦 希美

小金井市福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」）として2期目の活動をさせていただくことになり、2期目の1年が終了致しました。本年の活動を振り返り、ご報告させていただきます。

1 苦情相談

本年度、当職は4件の苦情相談を担当しました。相談の内容は、生活保護3件、及び、児童福祉1件でした。今年度も、後半にかけて、苦情申立てに至らなかった相談、及び、苦情申立てに至った相談ともに増加傾向にあった印象をもっております。

いずれの相談についても、客観的な事実については「公正・中立」を意識して聞き取り、当事者のお気持ちについてはできる限り傾聴と共感的理解をもって聞き取るよう努めました。

相談の個別の内容については、別途ご報告するところですが、生活保護に関連する相談については、いずれも複雑な生活保護制度について、市民の皆様にわかりやすく説明をし、ご理解をいただくことの重要性を実感致しました。苦情申立てがなされた案件の解決とともに、今後、市民の窓口となる担当者や担当係等が、業務全般において、わかりやすく明確な説明等をより心がけ、市民サービスの向上にも繋がるよう、助言等を致しました。

児童福祉に関する相談は、利用者の保護者に、利用者の受傷について、報告の正確性に欠け、保護者に不安を与えた案件です。適切な報告内容やタイミング等について、事業者に助言をさせていただきました。一方、本案件や他の苦情申立てに至らなかった児童福祉に関する相談等からは、民間事業者が人材不足や資金不足といった問題を慢性的に抱えていることを強く認識しております。本年度は福祉オンブズマンからの意見表明は0件に終わりましたが、今後にも必要に応じて、当該制度をより活用することも考えて参ります。

福祉オンブズマンへの相談では、相談限りで問題が解消される等、苦情申立てに至らないことがあります。本年は、このような苦情申立てに至らなかったケースが例年よりも多かったと認識しております。福祉オンブズマンが中立的な立

場から、法律や制度について説明を補完することにより、相談者の満足を得られることは、調査には至りませんが、福祉オンブズマンの本来的役割の一つと考えるところです。

2 研修

本年度も窓口対応研修を実施することができ、非常に多くの職員の方に出席をいただきました。職員の方々においても、市民の皆様からの苦情に対する意識が年々高まっております。同時に、事実関係の整理や法律的な対応等について、担当者個人等で悩まれている方も少なくなく、法曹有資格者の任期付公務員の活用等、職員が相談し、専門的な助言が受けられる環境の整備も必要であると考えるところです。

3 さいごに

本年も調査結果に必ずしも満足いただけたものではありません。福祉オンブズマンは、苦情申立人の代弁者ではなく、苦情の内容について調査や検討を進める必要があります。行政から独立性を保ち、苦情申立人側にも立たない中立的な立場における調査、報告または提案が、市やサービス提供者に対する信頼を高め、持続的なサービスの充実に繋がることをご理解いただけるよう今後も一層の努力をしてまいりたいと思います。

以上

令和6年度をふりかえって

藤 崎 太 郎

私が小金井市福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」という。）に就任して早いもので丸3年が経過しました。

以下におきまして、この1年間の福祉オンブズマンとしての活動を振り返りたいと思います。

1 令和6年度の苦情相談

令和6年度に私が担当した苦情相談は、3件でした。内訳は、障害者総合に関するものが2件、高齢者福祉に関するものが1件でした。前年度（令和5年度）に担当した件数の合計は6件でしたので、担当件数は減少したということになります。しかし、当該3件についての対応はもちろんのこと、苦情申立てまでには至らなかったものの相談に応じたケース等を思い返しますと、あたかも例年と同様の件数を担当したとの印象を持っています。

私が担当した3件のうちの2件は、民間事業者に対する苦情を含むものでした。市役所を対象とする苦情相談だけでなく、民間福祉事業者に対する苦情相談を調整する窓口として、福祉オンブズマンをさらにご活用いただければと考えています。

2 窓口対応研修「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所」の実施

令和7年1月22日に、窓口対応研修「苦情ゼロをめざして」を実施しました。「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所7」と題する研修には、市役所内及び社会福祉協議会から合計19名の職員の方にご出席いただきました。

前年度と同様、質疑応答の時間を大目に確保しましたが、それでも職員の方々の質問の数は多く、研修時間を目一杯費やすことになりました。あらためて研修出席者の意識の高さと熱心さを認識いたしました。次年度も、日々の業務に少しでも役立つ研修を企画・実施したいと考えています。

なお、今回の研修には社会福祉協議会の方にもご参加いただきました。社会福祉協議会の方に当該研修にご参加いただいたことはここ数年ではなかったと聞きしています。今後も継続してご参加いただければと思っています。

3 令和7年度に向けて

私自身、令和7年度は、福祉オンブズマンに就任して4年目となります。一つ一つの苦情相談に中立公平に向きあい、小金井市の福祉サービスのために尽力して参る所存です。引き続き、よろしくお願いいたします。

以上

第1 「福祉サービス苦情調整委員制度」について

「福祉サービス苦情調整委員制度」は、小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例（平成15年条例第8号。以下「設置条例」という。）制定から22年が経過しました。当制度は「介護福祉サービス苦情調整委員制度」として平成12年度に発足した後、平成15年度に設置条例を根拠とし福祉サービス全体を包括する制度に移行したものです。

福祉サービス苦情調整委員（以下「福祉オンブズマン」という。）は、市民の福祉サービスに関する苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案について、調査及び審査を行うとともに、その結果により、市の機関に対して意見を述べ又は是正等の措置を講ずるよう勧告し、もしくは苦情等の原因が制度そのものに起因すると認められるときは、当該制度の改善を求める意見を表明することができます。

福祉オンブズマンは、公正中立な第三者的立場により、相談者のプライバシー保護を遵守し、市民の苦情解決だけでなく、市民の福祉向上のため行政に対し建設的な意見を述べていくことを基本姿勢としています。

当市の福祉オンブズマンは、基本的な考え方として、来所又は電話による相談があった場合、「まず話を聴く」という姿勢で対応しています。相談者の中には、「どこに相談に行けばよいのか分からない」という理由により訪れる方もいらっしゃるため、相談内容を整理し、福祉オンブズマンで対応できない事案は、他の相談機関を紹介するなどして、市民の手助けとなるように心掛けています。

第2 運営状況の概要

1 苦情申立ての受付状況

令和6年度に福祉オンブズマンが対応した苦情相談等の件数は7件でした。前年度と比較してみると、令和5年度は12件で相談件数は前年度より5件減少しています。

内容については、「第3 苦情等の状況」に記載しています。

なお、管轄外であったり、事務局が受け付けて予約した後にキャンセル等で福祉オンブズマンへの相談に至らなかった件数は28件でした。

2 苦情申立ての対応状況

福祉オンブズマンが処理した苦情等への対応方法は、面接によるものが5件、電話によるものが2件でした。

苦情等の内容は、介護保険に関するものが0件、高齢者福祉1件、障がい者福祉0件、障害者総合支援法2件、児童福祉1件、生活保護3件、その他福祉0件でした。

福祉オンブズマンは、市民の立場に立って真摯に苦情相談内容を伺うとともに、個々の事案に応じて申立人への説明、助言、市の担当部門への調査、照会、当事者間の調整等を行いその解決に努めました。

また、福祉オンブズマンは管轄外のことに関する相談事項等についても、その内容を把握し、整理した上で適切な制度や相談機関を紹介するなど、申立人の立場に立った対応に努めました。

3 その他

(1) 制度の周知

適正かつ公正な制度の運営と市民へのPRのため、市報や市のホームページに制度の内容や運営状況を掲載し、制度のリーフレットを市役所や市の施設の窓口等に備えています。福祉サービス担当各課で利用者に配布するお知らせや手引等に、福祉オンブズマン制度について掲載してもらうことによる福祉サービス利用者への周知を継続しています。他に、「令和5年度福祉サービス苦情調整委員運営状況報告書」を福祉部門等の職場に配布、図書館への設置も継続し、平成29年度からは市のホームページにも掲載し、制度への理解と協力をお願いしました。

(2) 福祉オンブズマンの情報収集

苦情申立て等に迅速、的確に対応するため、福祉サービスに関する文献・資料や他の地方公共団体等の苦情対応機関に関する資料の収集と利用に努めました。(本報告書20～21ページに記載)

(3) 窓口対応研修

小金井市の福祉の向上に資するため、福祉オンブズマンが講師となって、「苦情ゼロをめざして」をテーマとし、希望する職員に向けて研修を行い、好評を博しました。

実施日：令和7年1月22日（水）午前10時から11時30分まで

テーマ：「苦情ゼロをめざして」

内容：「すぐに役立つ！ケース別対応の勘所（その7）」

講師：三浦 希美 委員

藤崎 太郎 委員

参加者：19人

(4) 福祉オンブズマンの勤務状況

福祉オンブズマンは、原則として毎週水曜日の午後1時から午後5時まで交代で勤務し、市民の苦情相談等に対応するとともに、苦情申立ての調査及び審査、職員研修会等のため水曜日以外にも適宜勤務しました。

なお、福祉オンブズマンの勤務日以外の日には、事務局職員が苦情相談等を受け付け、相談日の調整を行い、調整した日に直接福祉オンブズマンが対応しました。

第3 苦情等の状況

1 月別苦情等受付状況

単位：件

区 分	件数	市内 在住者	市外 在住者	申 立 人			受 付 方 法		
				本人	家族	その他	来所	郵送	電話等
前年度からの継続									
令和6年4月	1	1		1			1		
5月									
6月									
7月	1	1			1				1
8月									
9月	1	1			1				1
10月	2	2		1	1		1		1
11月	1	1		1			1		
12月									
令和7年1月	1		1	1					1
2月									
3月									
合 計	7	6	1	4	3		3		4

2 内容別苦情等受付状況

区 分	件 数	主 な 内 容
介 護 保 険	0	
高 齢 者 福 祉	1	市職員の説明不足等
障 が い 者 福 祉	0	
障害者総合支援法	2	事業者の対応、市職員の対応
児 童 福 祉	1	事業者の対応
生 活 保 護	3	市職員の対応、説明不足等
そ の 他 福 祉	0	
合 計	7	

3 苦情申立て処理状況

区 分	対 応 内 容	件数
設置条例第5条及び第16条関係による処理	市長に「意見」を述べたもの	0
	市長に改善、是正の措置を講ずるよう「勧告」したもの	0
	市長に制度改善の「意見を表明」したもの	0

第4 苦情事例等

1 苦情等の概要

(1) 一覧表

令和6年度 苦情相談一覧表

番号	受付日	分類	苦情（相談等）事項	申立人	苦情 or 相談	所要 日数
1	4/5	生活保護	ケースワーカーの対応について	本人	苦情	29日
2	7/23	障害者総合	担当課と計画相談員の面談について	家族	苦情	52日
3	9/19	児童福祉	放課後等デイサービスの対応について	家族	苦情	29日
4	10/15	高齢者福祉	高齢者福祉サービスについて	本人	苦情	31日
5	10/17	障害者総合	障がい者福祉サービスについて	家族	苦情	56日
6	11/14	生活保護	生活保護費の返還について	本人	苦情	15日
7	1/6	生活保護	ケースワーカーの対応について	本人	苦情	24日

(2) 各事例概要

番号	1	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	事故に遭い、担当ケースワーカーに自転車の修理代金について相談をしたところ、配慮が全く感じられない様子で「出ません」と突き返された。担当ケースワーカーの対応により体調を崩したため、担当者変更を求めたがかなわなかった。担当者変更に対する対応について苦情を申し立てたい。		
対応状況	担当課は、相談者から提出された資料を基に担当者変更を検討していると相談者に伝えた。相談者と担当者の認識が食い違うところがあり、両者に対し円滑なコミュニケーションをとれるよう助言をするとともに、担当者に対しては、5W1Hを意識して記録を残し上司と共有することを勧めた。 (所要日数29日)		

番号	2	申立人	家族
区分	障害者総合	担当課と計画相談員の面談について	
苦情・相談等の内容	障がいがある子への支援を受けられなくて非常に困っている。他の施設の利用の可能性を含め、担当課・計画相談員と面談実施（再開）を希望する。		
対応状況	担当課、計画相談員に経緯等の事実関係を確認した。担当課と相談者間で日程調整を行い、相談員も入れた面談が実施（再開）され、今後も継続して面談を実施していくことを確認し終了とした。 (所要日数52日)		

番号	3	申立人	家族
区分	児童福祉	放課後等デイサービスの対応について	
苦情・相談等の内容	子が放課後等デイサービスの利用中にけがをした。事業者からの説明が二転三転して不審に思う。受傷の経過及びその後の対応について調べてほしい。		

対 応 状 況	<p>事業者から受傷前後の様子及びその後の対応について、詳細な説明を受けた。受傷について事業者の対応に問題があったとは認められないが、担当者の焦り等により報告の正確性に欠ける部分があったため、オンブズマンからは正確に報告を行うよう助言した。相談者から直接聞いた話とオンブズマンの報告が異なり不信感が募ること及びカメラ設置の要望を受けた。カメラ設置については、一つの対応策であるとは思いますが複数の検討点がありオンブズマンから事業者に促すことはできない旨を述べた。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 29日)</p>
---------	--

番号	4	申立人	本人
区分	高齢者福祉	高齢者福祉サービスについて	
苦情・相談等の内容	ひと声訪問サービスを受けていたが、6月から年金の増額により課税世帯に移行したためサービスの終了通知が届いた。電話で問合せを試みたが、代替サービスの案内もなく納得がいかない。		
対 応 状 況	<p>サービスの終了はやむを得ないとしても、終了通知書1枚だけで、しかも電話の問合せに対し代替サービスの案内もなされなかったとすれば改善の余地はあるのではないかと担当者に伝えた。オンブズマンから担当者に、有料だが利用できるサービスを丁寧に説明してほしいと改善するように伝え終了とした。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 31日)</p>		

番号	5	申立人	家族
区分	障害者総合	障がい者福祉サービスについて	
苦情・相談等の内容	子の生活介護について事業者希望(提案)を伝えたが事業者に応じてもらえない。また、当該事業者の第三者委員会も体制、機能等が不十分だ。事業者は改善すべきであるし、担当課は事業者に対し指導をするべきではないか。		
対 応 状 況	<p>「配慮する側と配慮を必要とする側がコミュニケーションし、調整を図り、合意点を探ることを基本とする。」という対応、取組及び姿勢が重要だと考える。オンブズマンから事業者及び担当課に対し、法令及びその趣旨を尊重して活動にあたるよう伝えた。</p> <p style="text-align: right;">(所要日数 56日)</p>		

番号	6	申立人	本人
区分	生活保護	生活保護費の返還について	
苦情・相談等の内容	生活保護費とは別に物価高騰対策給付金を受給した。使わずに証券口座に移したところ、支給済保護費の返還決定を受けた。原資は物価高騰給付金であるから、返還決定ではなく注意喚起に留めるべきだ。また、配布された「生活保護のしおり」には有価証券保有を禁じる文言はなく、生活保護法第63条は資力があることを隠していた場合の規定であり、該当しないのではないかと。		
対応状況	審査請求の対象となる処分であることから、オンブズマンからは念のため審査請求には請求期間があることを知らせた。担当課には生活保護費として支給した金銭と物価高騰給付金が混在しているため、丁寧に確認をする必要があること及び給付金支給時の周知状況を確認する必要があると助言した。相談者には生活保護制度の趣旨及び証券口座に入金された金銭の性質等を含め、返還決定となった経緯を説明した。 (所要日数15日)		

番号	7	申立人	本人
区分	生活保護	ケースワーカーの対応について	
苦情・相談等の内容	人間関係によるトラブルで精神のバランスが崩れ仕事ができない状態なのに、担当ケースワーカーから「就職活動状況報告書」が突然送られてきた。相談をしてもいつも言葉にとげを感じ、生活状況などを興味本位で聞いてきて非常に不快である。		
対応状況	担当ケースワーカーに「就職活動状況報告書」を送付した経緯や対応状況を確認した上で、相談者が体調不良を訴えていることから、より配慮ある対応をするように助言した。相談者に対し、生活保護は生活困難な人に必要な範囲で給付する制度なので、ケースワーカーは受給条件を調査する義務があること及び担当ケースワーカーに対応の助言をしたことを報告した。また、相談者が担当ケースワーカーに対し本件苦情を直接言えなかったことから、困ったことや疑問に思うことがあればまずは気軽に担当ケースワーカーに相談をしてほしい旨を助言した。 (所要日数24日)		

2 相談に至らなかった電話・来所等

事務局では、水曜日に相談にお出でいただくよう御案内しますが、中には福祉オンブズマンへの相談に該当しないケースや事務局の対応で終わる場合もあります。令和6年度は、委員への相談に至らなかったケースが28件ありました。以下その内容一覧です。

No.	月 日(曜日)	内 容	連絡方法
1	4月 3日 (水)	生活福祉係の対応について	来所
2	5月 1日 (水)	小平児童相談所の対応について	電話
3	5月15日 (水)	計画相談支援事業所の対応について	電話
4	5月22日 (水)	市立保育園の制度について	電話
5	6月 5日 (水)	就労継続支援事業所の閉鎖について	来所
6	6月 5日 (水)	障害者支援施設で子どもがけがをさせられた。	電話
7	6月12日 (水)	ケースワーカーの対応について	電話
8	7月17日 (水)	社会福祉協議会の対応について	来所
9	7月31日 (水)	就労継続支援事業所の対応について	電話
10	8月27日 (火)	病院から経済的虐待を受けている。	電話
11	8月28日 (水)	お金がなくて生活できない。	来所
12	9月 2日 (月)	社会福祉協議会の対応について	電話
13	9月 2日 (月)	生活保護費の収入申告の計算について	電話
14	9月 2日 (月)	保育士に不適切な発言があり苦情を言いたい。	電話
15	9月 3日 (火)	就労移行支援事業所と揉めている。	電話
16	9月 4日 (水)	ケースワーカーを勝手に代えられた。	電話
17	9月10日 (火)	グループホームを探してほしい。	電話
18	10月 9日 (水)	病院で受診中に割り込んでくる。	電話
19	11月15日 (金)	ケースワーカーに分かりやすく説明してほしい。	電話
20	11月25日 (月)	コロナにかかり不正請求されている。	電話
21	12月10日 (火)	ケースワーカーの対応について	電話
22	1月 8日 (水)	グループホームの問題について	来所
23	1月27日 (月)	ケースワーカーが話を聞いてくれない。	電話
24	2月12日 (水)	引っ越し費用が出ない。	来所
25	2月19日 (水)	ケースワーカーの電話対応について	電話
26	2月28日 (金)	福祉サービス運営適正化委員会より相談者の紹介	電話
27	3月13日 (木)	家賃を払わない。	来室
28	3月21日 (金)	担当者がいない。	電話

参考資料

小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例

平成15年3月25日
条例 第8号

(目的)

第1条 この条例は、小金井市(以下「市」という。)が実施し、又は関与する福祉サービス(介護保険法(平成9年法律第123号)に基づく介護給付等対象サービスを含む。以下「福祉サービス」という。)に関し、市長の附属機関として、小金井市福祉サービス苦情調整委員(以下「委員」という。)を置くことにより、市民の苦情に公正かつ中立の立場で迅速に対応し、福祉サービスに対する市民の信頼性を高めるとともに、福祉の一層の向上を図ることを目的とする。

(委員の組織等)

第2条 委員の定数は、2人とする。

- 2 委員の任期は、3年とし、1期に限り再任することができる。
- 3 委員が欠けた場合の後任委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員の報酬については、特別職の給与に関する条例(昭和31年条例第22号)に定めるところによる。

(委員の任免)

第3条 委員は、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉、法律等に優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

- 2 市長は、委員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委員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。
- 3 委員は、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がない。

(兼職等の禁止)

第4条 委員は、衆議院議員もしくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員も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 委員は、市に対して請負をする企業その他これに準ずる団体の役員又は委員の職務の遂行について利害関係を有する職業等と兼ねることができない。

(職務の内容)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 市民の福祉サービスに関する苦情の申立てを受け付け、これを調査して迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、福祉サービスに係る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、市の機関に対し意見を述べ、又は是正もしくは改善の措置(以下「是正等の措置」という。)を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等の原因が、制度そのものに起因すると認めるときは、市の機関に対し、当該制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第1条に規定するこの条例の目的を達成するために必要な職務を行うこと。
- (6) 前各号に定める事項の処理状況を、市長に報告すること。

(委員の責務)

第6条 委員は、福祉サービスに関する市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

- 2 委員は、市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 委員は、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。
- 4 委員は、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。
- 5 委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、前条第4号に規定する職務の遂行に基づき制度の改善を求める意見を表明する場合は、委員の合議による。
- 6 委員は、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、また、同様とする。

(市の機関の責務)

第7条 市の機関は、委員の職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力援助を行わなければならない。

(関係機関の責務)

第8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「関係機関等」という。)及び調査の対象となる事案の関係人(以下「関係人」という。)は、この条例の趣旨を尊重し、委員の職務に協力するよう努めるものとする。

(苦情の申立ての資格)

第9条 苦情の申立てができる者(以下「苦情申立人」という。)は、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- (1) 現に福祉サービスの適用を受けている者又は受けようとしている者(以下「本人」という。)
- (2) 本人の配偶者又は3親等以内の親族

- (3) 本人と同居している者
 - (4) その他市長が特に必要と認める者
- (苦情の申立ての範囲)

第10条 委員に苦情の申立てができる事項は、福祉サービスに関することで苦情申立人に利害関係のある事項とする。ただし、次に掲げる事項については、申し立てることができない。

- (1) 判決、裁決等により確定した事項
- (2) 裁判所において係争中の事項又は法律に基づき不服申立てを行っている事項
- (3) 委員により、既に苦情の処理が終了している事項
- (4) 委員の行為に関する事項
- (5) 前各号に掲げるもののほか、委員が処理することが適当でないと認められる事項

(苦情の申立ての方法)

第11条 苦情の申立ては、委員に対して、規則で定める書面により行わなければならない。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行うことができる。

(苦情の申立ての期間)

第12条 苦情の申立てができる期間は、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内とする。ただし、委員が正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(調査の開始)

第13条 委員は、苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情の申立てについて調査を開始しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 苦情の申立ての原因となった事実について、苦情申立人が利害を有しないとき。
- (2) 虚偽の申立てその他正当な理由がないと認められるとき。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、調査することが適当でないと認められるとき。

(調査の方法)

第14条 委員は、苦情等を調査する場合には、市の機関に対してその旨を速やかに通知しなければならない。

2 委員は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、市の機関に対し、説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、もしくはその提示を求め、又は実地調査をすることができる。

3 委員は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係機関等又は関係人に対し、質問し、事情を聴取し、もしくは資料の提出又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

4 委員は、必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

(調査の中止等)

第15条 委員は、苦情等の調査を開始した後において苦情の申立ての要件に適合しなくなったとき、その他苦情等の調査の必要がないと認めるときは、その調査を中止し、又は打ち切ることができる。

2 委員は、前項の規定により苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、理由を付して苦情申立人及び市の機関に対し速やかに通知しなければならない。

(審査、勧告及び意見表明)

第16条 委員は、苦情等の調査の結果に基づき、当該苦情の申立ての内容の適否について審査しなければならない。

2 委員は、前項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由があると認めるときは、市の機関に対して是正等の措置を講ずるよう勧告するものとする。

3 委員は、第1項の規定による審査の結果、申立てに係る苦情の原因が制度そのものに起因すると認めるときは、市の機関に対して、当該制度の改善を求める意見を表明するものとする。

4 委員は、第1項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由がないと認めるときは、理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(審査結果の通知)

第17条 委員は、苦情の申立てに係る審査の結果について、苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

2 前条第4項又は前項に規定する苦情申立人に対する通知は、苦情の申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に行わなければならない。ただし、この期間内に通知できない特別の理由があるときは、理由を付して苦情申立人に報告しなければならない。

(勧告及び意見表明に対する報告)

第18条 委員は、第16条第2項に規定する勧告又は同条第3項に規定する意見表明(以下「勧告等」という。)をしたときは、市の機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

2 市の機関は、前項の規定による勧告等を受けたときは、勧告については当該勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内に、意見表明については当該意見表明を受けた日の翌日から起算して90日以内に、必要な是正等の措置

を講ずるとともに、その内容を委員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、理由を付して報告しなければならない。

- 3 委員は、第1項の規定による勧告等をしたとき、又は前項の規定による報告を受けたときは、速やかにその旨を苦情申立人に通知しなければならない。
(運営状況の公表等)

第19条 委員は、毎年度、この条例の運営状況について、市長に報告するものとする。

- 2 市長は、毎年度、前項の規定による報告の内容を市の広報紙への掲載等の方法により公表するものとする。

- 3 前2項の規定による報告及び公表に当たっては、個人情報保護法の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。

(委任)

第20条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

付則(抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成15年4月1日から施行する。

付則(令和5年3月28日条例第2号)

この条例は、令和5年4月1日から施行する。

小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例施行規則

平成15年3月25日

規則 第3号

改正 平成19年3月30日規則第29号

平成20年3月31日規則第15号

(趣旨)

第1条 この規則は、小金井市福祉サービス苦情調整委員設置条例（平成15年条例第8号。以下「条例」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

(苦情の申立ての方法)

第2条 条例第11条に規定する書面による苦情の申立ては、苦情申立書（様式第1号）により行うものとする。

(調査の通知)

第3条 条例第14条第1項に規定する苦情等を調査する場合の市の機関に対する通知は、苦情等調査実施通知書（様式第2号）により行うものとする。

(苦情等調査中止等の通知)

第4条 条例第15条第2項に規定する苦情申立人及び市の機関に対する苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときの通知は、苦情等調査（中止・打ち切り）通知書（様式第3号）により行うものとする。

(勧告及び意見表明)

第5条 条例第16条第2項に規定する勧告は、苦情等に係る是正等勧告書（様式第4号）により行うものとする。

2 条例第16条第3項に規定する意見表明は、苦情等に係る制度改善意見書（様式第5号）により行うものとする。

(審査結果の通知)

第6条 条例第16条第4項又は条例第17条第1項に規定する苦情申立人に対する審査結果の通知は、苦情審査結果通知書（様式第6号）により行うものとする。

2 条例第17条第2項ただし書きに規定する期間内に通知できない特別の理由があるときの報告は、苦情審査状況報告書（様式第7号）により行うものとする。

(勧告及び意見表明に対する報告)

第7条 条例第18条第2項に規定する委員に対する必要な是正等の措置の報告は、苦情等に係る是正等の措置報告書（様式第8号）により行うものとする。

2 条例第18条第3項に規定する勧告等をしたとき、又は市の機関からの報告を受けたときの苦情申立人への通知は、苦情の申立てに係る対応措置等通知書（様式第9号）により行うものとする。

（運営状況の報告）

第8条 条例第19条第1項の規定による運営状況の報告は、次の各号に掲げる事項を明らかにして行うものとする。

- （1）苦情の申立ての受付状況
- （2）苦情の申立ての内容及び処理状況
- （3）その他必要事項

（庶務）

第9条 委員の庶務は、福祉保健部地域福祉課において処理する。

（委任）

第10条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

（施行期日）

- 1 この規則は、平成15年4月1日から施行する。
（小金井市介護サービス苦情調整委員に関する規則の廃止）
- 2 小金井市介護サービス苦情調整委員に関する規則（平成12年規則第48号）は、廃止する。

付 則（平成19年3月30日規則第29号）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成19年4月1日から施行する。

付 則（平成20年3月31日規則第15号）

（施行期日）

- 1 この規則は、平成20年4月1日から施行する。

小金井市オンブズマンのクレド

私たちは、行政機関が提供する福祉サービスが、市民に広く、かつ等しく行き渡り、わが町に暮らす全ての市民が幸せを感じられるよう、中立・公正な立場から、行政機関の活動を調査・指導する権限を与えられた機関です。私たちは、これらの権限が、すべからく市民のために行使されるべきものであることを確認するとともに、ここに、私たちが遵守すべき行動指針を示します。

1 (積極的な傾聴)

苦情申立て等に際しては、決して予断や偏見を持って臨んではならず、また常に積極的な傾聴に努めなければならない。

2 (具体的な行動)

苦情申立て等に対しては、問題解決に向けて速やかに行動するものとし、必要とされるときに、是正勧告が躊躇されるようなことがあってはならない。

3 (積極的な行動)

苦情申立て等の結果、市民生活の向上のため、制度の改善等が必要と判断されるときには、積極的に調査を実施し、併せて意見表明を行うよう努めなければならない。

4 (調査・指導)

行政機関に対する調査・指導に際しては、行政機関等から十分に事情聴取を行うこととし、行政機関の判断をいたずらに軽視するようなことがあってはならない。

5 (情報の管理)

市民及び行政機関から提供された個人情報等については、厳重に管理することとし、これらの情報が不用意に漏えいされるようなことがあってはならない。

6 (周知活動)

小金井市福祉サービス苦情調整委員制度が、広く市民に認知され、かつ市民のために積極的に利用されるものとなるよう、制度の周知活動に積極的に取り組まなければならない。

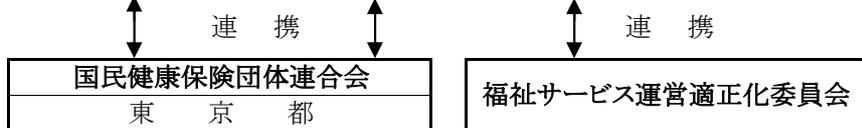
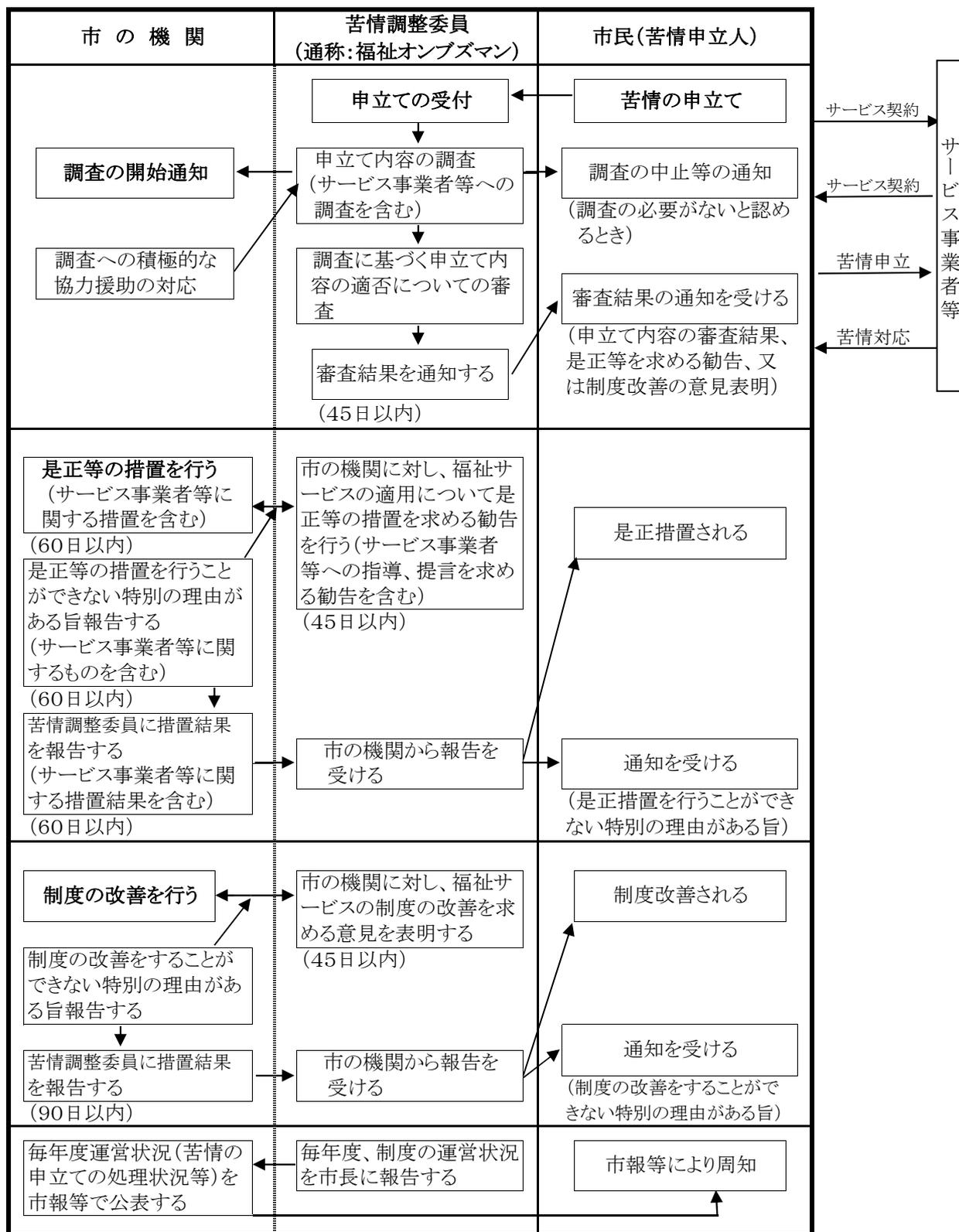
7 (心構え)

行政機関や関係機関と連携しつつ、市民のため、わが町の発展のため、職務に邁進し、日々研鑽に励むことを怠ってはならない。

* クレドとは、「信条」を意味するラテン語で、「価値観」や「行動指針」を簡潔に記したものを指します。

平成24年3月1日 小金井市福祉サービス苦情調整委員 佐藤陽子
小金井市福祉サービス苦情調整委員 栗林武史

小金井市福祉サービス苦情調整事務の流れ



収集した文献資料等

(1) 報告書関係

番号	項目	資料概要
1	収集日	令和6年7月1日
	件名	藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書
	収集先	藤沢市オンブズマン事務局
2	収集日	令和6年7月4日
	件名	三鷹市総合オンブズマン活動状況報告書
	収集先	三鷹市総合オンブズマン相談室
3	収集日	令和6年7月8日
	件名	大田区福祉オンブズマン制度運営状況報告書
	収集先	大田区役所広聴広報課福祉オンブズマン室
4	収集日	令和6年7月17日
	件名	府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書
	収集先	府中市オンブズパーソン事務局
5	収集日	令和6年7月25日
	件名	多摩市総合オンブズマン年次報告書
	収集先	多摩市オンブズマン事務局
6	収集日	令和6年9月20日
	件名	目黒区保健福祉サービス苦情調整委員運用状況報告書
	収集先	目黒区保健福祉サービス苦情調整委員
7	収集日	令和6年9月24日
	件名	千代田区保健福祉オンブズパーソン活動報告書
	収集先	千代田区保健福祉オンブズパーソン事務局
8	収集日	令和6年12月18日
	件名	国立市総合オンブズマン年次報告書
	収集先	国立市オンブズマン事務局
9	収集日	令和7年3月31日
	件名	保健福祉サービス苦情審査会活動報告
	収集先	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局

(2) 書籍関係

1	収集日	令和6年11月
	書籍名	社会福祉の手引(2024年)
	発行所	東京都福祉局総務部総務課

小金井市福祉サービス苦情調整委員名簿

氏 名	職 業 等	委 嘱 期 間
三浦 希美	弁 護 士	令和3年6月1日 ~ 令和6年3月31日 令和6年4月1日 ~ 令和9年3月31日
藤崎 太郎	弁 護 士	令和4年4月1日 ~ 令和7年3月31日 令和7年4月1日 ~ 令和10年3月31日

令和6年度

小金井市福祉サービス苦情調整委員運営状況報告書

発行： 令和7年5月

編集： 小金井市福祉保健部地域福祉課
福祉サービス苦情調整委員事務局

所在： 〒184-8504 小金井市本町六丁目6番3号 第二庁舎8階

電話・ファクス： (042) 383-1225