

令和 6 年度

板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月)

令和 7 年 1 1 月

板橋区保健福祉オンブズマン



【目次】

I	令和6年度の制度運営概要	1
II	保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って	
	オンブズマン 奥野 大作	2
	オンブズマン 水上 理	4
	オンブズマン 松岡 洋子	5
	オンブズマン 永房 典之	7
III	保健福祉オンブズマン制度の概要	
	1 保健福祉オンブズマン制度とは	8
	2 制度の目的	8
	3 制度創設の背景	8
	4 制度の意義	8
	5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン	9
	6 苦情申立の方法	9
	7 苦情申立の範囲	9
	8 苦情解決のしくみ	10
IV	オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況	11
V	オンブズマン苦情申立状況	12
VI	苦情事例	13
VII	苦情申立及び処理結果の概要	
	1 福祉課が説明責任を果たさないことについて	14
	2 賃借契約更新料で自己負担が発生したことについて	14
	3 相談支援事業所が必要な更新手続きを行わなかったことについて	14
	4 入浴中の事故に関する説明機会が遅かったことについて	15
	5 一時扶助の保護申請を行ったのに、結果通知が不十分なことについて	15
VIII	その他の事業	
	1 保健福祉サービス提供事業者が設置する苦情解決機関への支援事業	16
	2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況	16
IX	参考資料	
	1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例	17
	2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則	20

I 令和6年度の制度運営概要

平成13年7月に板橋区保健福祉オンブズマン制度（以下、保健福祉オンブズマン制度という。）が発足してから、法律や保健福祉等の分野で活躍されている弁護士、大学教授などの方々、計26名を板橋区保健福祉オンブズマン（以下、オンブズマンという。）として委嘱してまいりました。現在は、4名のオンブズマンが、当区の保健福祉サービスの向上のために活動されています。毎年の活動状況を記す報告書の刊行も今回で24回目となります。

令和6年度に、保健福祉オンブズマン事務局に寄せられた苦情や相談等の受付件数は624件で、13件を苦情事例として取り扱い、5件（うち1件は令和5年度からの継続）が苦情申立となりました。

なお、苦情事例以外の611件は、1件の苦情につき複数回対応している場合もあります。それ以外に医療・法律の苦情や相談をそれぞれの専門窓口につなげ解決を図るべきもの、あるいは、区民施設の利用方法に関する苦情など、保健福祉オンブズマン制度の対象外の内容等でした。

苦情申立を受けた案件は介護保険制度に関するものが1件、障がい者福祉制度に関するものが1件、低所得者福祉に関するものが3件で、オンブズマンが調査をした後「文書による申し入れ」を行ったものが5件となります。「文書による申し入れ」を受けた事業所は、苦情となった問題点や今後の課題を理解することで、サービス利用者の最善の利益を考慮した支援と専門性の向上に努めていくものと考えます。

今後も、保健福祉オンブズマン制度及びオンブズマンは、一人ひとりの苦情を的確に受け止め、解決を図っていくとともに、その声を貴重な情報資源と考え、本報告書により公表することで、板橋区の保健福祉サービスの向上・充実を図ってまいります。

また、保健福祉オンブズマン事務局では、より一層の福祉サービスを実現するために、広報紙やホームページへの掲載及びパンフレットの配布などにより、制度のPR活動を積極的に実施してまいります。

保健福祉サービス提供事業者におかれましては、オンブズマンと連携を図り、本報告書の事例等を参考に利用者ニーズの把握及び提供サービスの質の検証など、苦情の未然の防止への取組や個別の福祉サービスの改善に努めていただき、板橋区全体の保健福祉サービスの水準が向上されることを期待します。

Ⅱ 保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って

「令和6年度のオンブズマンの活動を振り返って」

奥野 大作

今年度は、板橋区のオンブズマンとして2期目の活動の2年目の年でございます。

今年度は、2件の苦情申立てを担当いたしました。

そのうちの1つの問題となったものに生活保護に関するもので、福祉事務所が出す文書に関するものでした。

文書を出してくれ、書いてくれという要求は、生活保護受給者の安心したいという気持ちはよくわかります。

ただ、一方で、文書を出してしまうと、その揚げ足取りをされることもあり、なかなか福祉事務所としても文書を出したまらないのも、これもまたよくわかります。

特に、これまでもたくさんの主張をされてきた方に対して文書を出すとなれば、非常に気を遣うこととなります。

この双方のせめぎ合いは、結構難しい問題だなと感じました。

ただ、文書の作成・交付にあたって、やはり当事者の信頼関係は大前提なので、日ごろからよくよく話し合っておく必要は感じました。

また、やはりこれまで同様に、気にかかったのは、申立ての事案で双方から話を直接聞くことになるのですが、双方から聞く話が結構食い違う箇所があり、どれが真実なのか今一つわからないままだという点でした。裁判所や警察のように強制的に調査する権限もなく、問題となった当日どのようなやり取り・会話がなされたのか、結局最後まで明確にはわかりませんでした。

そんな中でオンブズマンとしては見解を述べなければならないので、難しい

側面も多かったです。

これについては、いつもオンブズマンとしての限界を感じております。

事業所としては、多くの区民のみなさんの対応を限られた時間の中で行う必要があり、また様々な方もいらっしゃるので、その対応も大変だとは思いますが。毎日長い時間対応され、頭の下がる思いで聞いておりました。

しかし、こういう福祉の事業所を利用される方は何かしらのご苦勞をされている方が多いので、大変なのは重々わかりますが、少しでも丁寧にお話を聞いて何とか救済できる方向で対応していただけたらと思います。

オンブズマンとしては、大したことはできていないとは思いますが、せめて担当することになった件について、区民の方と事業所の方の悩みを懸命に考えて行って少しでも楽にしていけることができれば、オンブズマン制度の趣旨に少しでも沿えるのかもしれないと思っております。

今後とも、区民の皆さんと板橋区の行政・事業に少しでもお役に立てるように頑張っていきたいと思っております。

今後ともよろしく願いいたします。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

水上 理

- 1 当職は、保健福祉オンブズマン就任3年目となり、1件の案件を担当しました。
- 2 その件は、指定相談サービスを利用する利用者が、事業者から適切な時期に障害福祉サービス受給者証の更新手続への助力を得られず、その結果、その更新手続が前提となる別のサービスを受給できなかったとして、その事業者への苦情を申し立てた案件でした。

その件で印象的だったのは、その事業者と利用者との連絡に最も適切な手段は電子メール等の文字によるコミュニケーションだったことがうかがわれるのに、なぜか両者ともその使用に消極的であり、その結果利用者に不利益が生じてしまっていたことでした。そのことは報告書でも指摘していますが、当職の意見が少しでも利用者のQOLをあげることに役立てば幸いです。
- 3 昨年度は、そのほかにも担当案件がありましたが、一旦保留があるなどして現在も進行中です。
- 4 これまで保健福祉オンブズマンの活動に携わることで、保健福祉サービスやそれに伴う苦情の現状をうかがうことができ、感謝しております。また、その活動は事務局の方々の労力に助けられており、そちらにも感謝しております。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

松岡 洋子

令和5年度より板橋区オンブズマンを拝命し、2年目にあたる令和6年度には2つの苦情申立てを担当させていただきました。いずれも生活保護受給に関するものでした。

最初の申立は、住んでいる賃貸住宅の契約更新に伴うもので、契約更新料について福祉課から事前説明がなかったために、自己負担が発生してしまったことについての申立でした。

福祉課を訪問し、申立人の苦情を聞き、福祉課からはその対応について聞き取り調査をいたしました。受給者は、受給が始まる際に「保護のしおり」というパンフレット様のもので説明を受けます。これには支給の一定の条件、申請期限があることが記載されていますが、申立人は「聞いていない」と言い、福祉課は「保護のしおり」に記載されている、ということで見解が食い違っておりました。

「保護のしおり」について、一般人が言外に含まれた内容まで理解することは困難な場合も多いかと思われます。受給者の立場に立ったわかりやすく具体的な表現を用い、ていねいな説明をしていただけると良かったのではないかと思います。福祉課によれば、「保護のしおり」の説明をていねいに記述しすぎると文字が多くなってしまって、却って読みづらくなる、との説明でしたが、マーカーを使って重要箇所、誤解しやすい部分などを強調するなどの方法があるのではないのでしょうか。

二つ目の申立は、一時扶助の保護申請を行ったのに、一部しか結果を通知されていない。口頭で説明したというが、聞いていない。文書で申請したので、文書で通知してほしい、というものでした。

申立人は、文書による回答を求めているので、通知された文書に一文を加えるなどはできたのではないかと思われました。通知しない・できない場合は、

口頭のみではなく、メール通知などの工夫があってもよいかもしれないと思われます。

生活保護受給者は、単に金銭面の課題を抱えているだけではなく、身体的には慢性の病気を抱えていたり、家族関係や職場での人間関係に苦しんでいたりと、精神面での課題や病を抱えておられることが多いと考えられます。

福祉課の方は「はじめは良い関係を築けていたが、変わっていかれた」と残念そうに発言され、多くのケースを抱えながら日々奮闘しておられる様子が伺えました。

「環境を変えれば、人はいかようにも変化することができる」というのが、障害の社会モデルの考え方です。福祉課の職員の方はその「環境」の一部であるので、何とかご本人が希望を感じながら、ご本人の well-being を実現できるように支援していただければと思いました。

オンブズマンとしては、担当させていただいた方々に対して、誠意をもってお話を聞き、苦情申立てに及んだ背景要因も含めて話していただけるように努めました。誠意をもって聞くことで、「聞いてもらえた」と思っただけだけでも、オンブズマンとしての役割の一部は果たせたのではないかと感じております。

今年度で退任となりますが、板橋区オンブズマン制度が区民の方の不満や不信感を和らげるうえで、有用なものであればと祈念しております。

「保健福祉オンブズマンとしての活動を振り返って」

永房 典之

令和6年度となり、保健福祉オンブズマンとしての活動は、2年目に入りました。「公正・中立」を意識し、区民の保健福祉サービスの向上にどう貢献できるのか、前年度の経験を踏まえて、区民の立場に寄り添って、少しでもお役に立とうと考えながら保健福祉オンブズマンとしての活動を行ってきました。

保健福祉オンブズマンとしてかかわった案件の事例では、客観的な事実を確認しながら、利用者へはその切なる想いに共感・傾聴し、事業所については適切なサービスが提供されているのかの確認に努めました。

区民からの申立てを受けて、面談を行い、調査していくなかでは、実際に聞いてみないとわからなかった状況や事情が見えてくることもありました。申立者と事業所の双方のお話を聞いてみると、事実の一致、逆に不一致も出てくることもあり、事実認定を行う立場ではない保健福祉オンブズマンにとってはたいへん悩ましいこともありました。

保健福祉オンブズマンは、区民から区への申立てを受けて、適切な手続きを経た上で、申立てをされた区民の聞き取りと事業所への調査を実施します。区民の方には困り事を聞いた上で、事業所側にもそれを伝えて事実確認の調査を行うことができます。こういった保健福祉オンブズマンの面談や調査を経て、あらためてわかることもあり、区の行政サービスでの課題や改善すべき点の気づきにつながることもあります。

区の保健福祉オンブズマン制度を通じて、少しでも区民の皆様にお役に立てる行政サービスの向上につながるよう、今後も努力して参りたいと思います。

Ⅲ 保健福祉オンブズマン制度の概要

1 保健福祉オンブズマン制度とは

区民の方が、区・都・国及び民間の提供する保健福祉サービスを利用して苦情が生じた時に、保健福祉オンブズマンに苦情の申立てをして解決を図っていく制度です。

弁護士、大学教授等からなる4名の保健福祉オンブズマンが、利用者の苦情申立を受け付け、行政内部の姿勢ではなく公正・中立な立場で調査を行い、必要と判断した時にはサービス提供機関に対して意見表明やサービスの是正を勧告しています。

2 制度の目的

区民の方々が利用される保健福祉サービスは、制度の改正等で多様化、複雑化しています。これに伴って利用者の苦情や要望の複層化が予測されます。

このような状況に対応するために、保健福祉サービスについての苦情解決を任務とする第三者的機関として保健福祉オンブズマンを設置しています。

利用者の個別・具体的な苦情を受け、迅速に調整、解決することにより、サービス利用者の権利及び利益を擁護し、同時に区やサービス提供事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図ることを目的としています。

3 制度創設の背景

平成10年11月、板橋区保健福祉問題懇談会の答申の中で、保健福祉サービス苦情調整制度（保健福祉オンブズマン）の創設について提言を受けました。

これに伴い、平成11年度からの3か年の実施計画策定にあたり、平成13年度実施事業として計画決定され同年7月に発足しました。

4 制度の意義

(1) 保健福祉サービス利用者の権利及び利益の擁護

保健福祉サービス利用者によっては、継続的に利用する立場にあることから、区やサービス事業者に直接苦情を言いづらく、苦情が潜在化する場合があります。弱い立場におかれがちな利用者の個別・具体的な苦情に対応することで、利用者の権利及び利益を擁護します。

(2) 第三者的機関による、公正・中立な立場での調査・判断

従来から区の実施機関や広聴広報課の窓口、区長への手紙が、区民の苦情に

対応していますが、この方法は、あくまでも執行機関である行政内部の対応です。保健福祉オンブズマンは第三者機関として公正・中立な立場で調査しサービスの是正や改善などの意見表明をすることができます。

(3) サービスへの反映

保健福祉サービスを提供する事業者は、保健福祉オンブズマンの意見表明・勧告を尊重し、サービス内容の改善、透明性の確保など、今後のサービスの向上に活かすことが求められています。

利用者の苦情に適切に対応していくことにより、利用者にとっては、保健福祉サービスに対する満足度を高めること、権利侵害に対し早期の防止対策が講じられることなどの効果が期待できます。

一方、サービス事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの質を検証することが可能となります。

5 今後の保健福祉サービスと保健福祉オンブズマン

令和6年度より区民の利便性向上のため福祉部の組織改正を行い、一つの福祉事務所として転換いたしました。今後、福祉に関する相談、受付について区民の関心が高まる事が予想されます。

これに伴い、ますます複雑かつ多様化する保健福祉サービスの苦情に対して保健福祉オンブズマンがより専門的・組織的に解決にあたるケースも増えてくる事が予想されます。

6 苦情申立の方法

「苦情申立書」に必要事項を記入して、保健福祉オンブズマンに提出していただきます。記入の困難な方は、口頭による申立てもできます。また、点字による申立ても可能です。

なお、申立ては随時保健福祉オンブズマンが直接対応することを原則とします。

7 苦情申立の範囲

(1) 保健福祉サービスとは

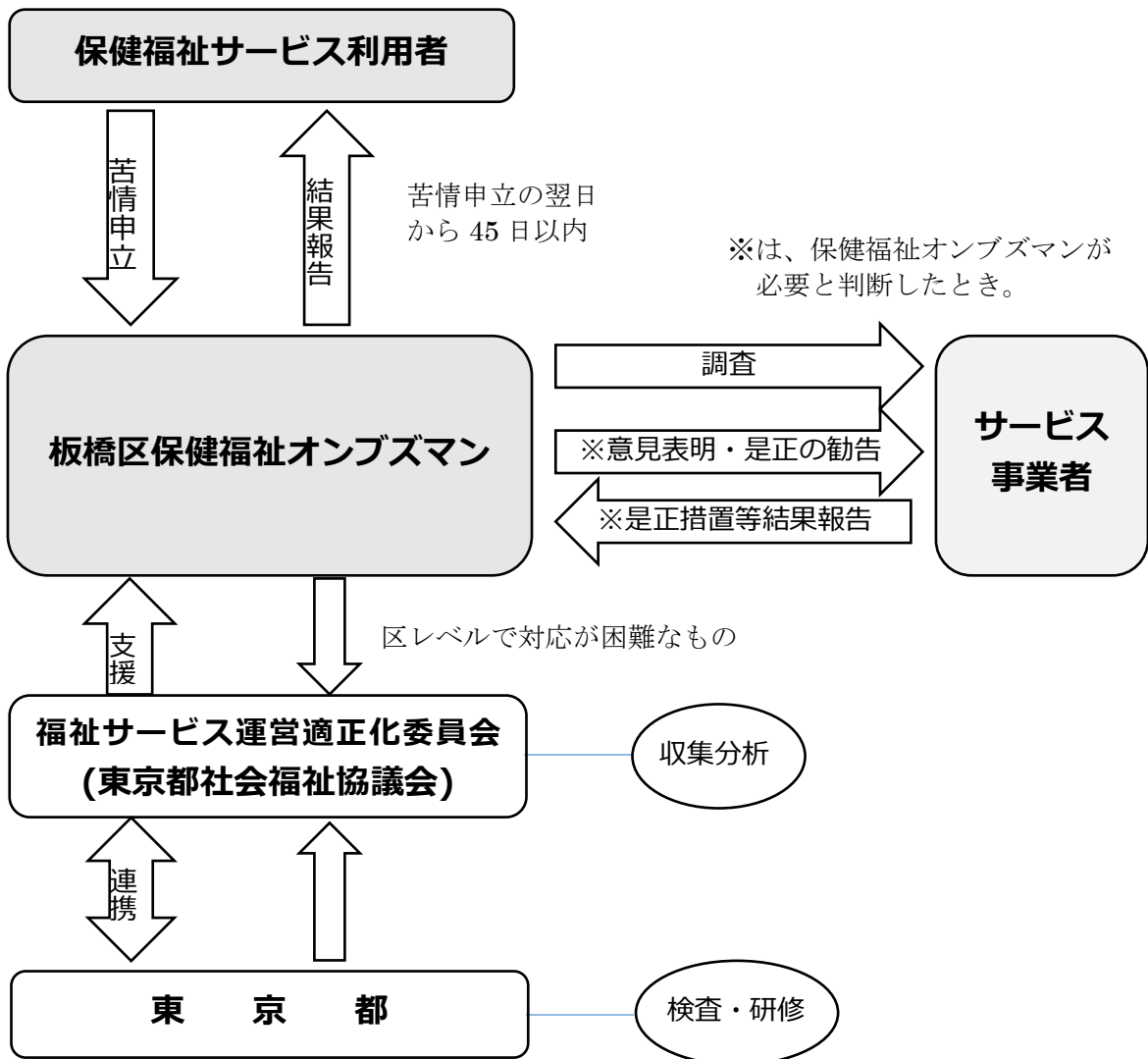
健康づくり（保健衛生関係）・子育て支援（児童福祉関係）・在宅及び施設ケアサービス（高齢者福祉関係）・療育体制（障がい者福祉関係）・生活保護（低所得者福祉関係）等の金銭及び物品の給付・施設への入所・利用契約の締結や履行に関する事項等です。

ただし、申立ての原因となる事実のあった日から原則として1年以内のものに限ります。

(2) 苦情申立できない事項

- ① 裁判所において係争中又は判決等のあった事項
- ② 不服申立て中又は裁決若しくは決定のあった事項
- ③ 議会で審議中又は審議が終了した事項
- ④ オンブズマンにより苦情が解決している事項又はオンブズマンの行為に関する事項
- ⑤ 事業者の職員又は従業者の自己の勤務条件、身分等に関する事項

8 苦情解決のしくみ



Ⅳ オンブズマン事務局苦情・相談等受付状況

(1) 受付方法

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話	30	34 (1)	22 (3)	30 (1)	15 (1)	27	32	29	40 (1)	31	15 (1)	36	341 (8)
来庁	16 (1)	16	16	22	10 (1)	17	18 (1)	21	16	9	12	10	183 (3)
その他	5		3	14	2	16 (1)	7	13	20	13 (1)	2	5	100 (2)
計	51 (1)	50 (1)	41 (3)	66 (1)	27 (2)	60 (1)	57 (1)	63	76 (1)	53 (1)	29 (1)	51	624 (13)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)

※下記(2)(3)の件数と差異があるのは、一つの苦情や相談等で複数回の電話又は来庁にて対応しているため。

(2) 内容別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	14 (1)	6 (1)	13 (3)	20 (1)	6 (2)	10 (1)	16 (1)	13	13 (1)	10 (1)	8 (1)	12	141 (13)
相談	2	3	2	11	2	5	4	4	6	6	5	4	54
その他	1			2				1					4
計	17 (1)	9 (1)	15 (3)	33 (1)	8 (2)	15 (1)	20 (1)	18	19 (1)	16 (1)	13 (1)	16	199 (13)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)

(3) 関係制度別件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者福祉	1	1	1			1							4
介護保険制度		3 (1)	2 (1)	2	3 (1)				1		1		12 (3)
保健衛生			1	1								2	4
障がい者福祉	4		2	8	1 (1)	4	8	4	9 (1)	5 (1)	3 (1)	4	52 (4)
低所得者福祉	12 (1)	4	9 (2)	18 (1)	3	9 (1)	10 (1)	11	6	11	5	7	105 (6)
児童福祉		1		1		1					2	3	8
ひとり親福祉													
その他				3	1		2	3	3		2		14
計	17 (1)	9 (1)	15 (3)	33 (1)	8 (2)	15 (1)	20 (1)	18	19 (1)	16 (1)	13 (1)	16	199 (13)

※()内は苦情事例としての掲載数(内数)

V オンブズマン苦情申立状況

(1) オンブズマンとの面談(面談実施月)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
面談	1				1	2		1					5

(2) 申立件数(申立受理月)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
申立	1				1	2		1					5

(3) 関係制度別件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者福祉													0
介護保険制度						1							1
保健衛生													0
障がい者福祉					1								1
低所得者福祉	1					1		1					3
児童福祉													0
ひとり親福祉													0
その他													0
計	1	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	5

(4) 処理状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
是正勧告													0
文書による申し入れ		1					2		2				5
口頭による申し入れ													0
調査の打ち切り													0
申立の取り下げ													0
その他													0
計	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	5

VI 苦情事例

	相談事例	事務局対応
介護保険制度	特別養護老人ホームでの介護について	相談者の苦情を苦情先に伝達
	おとしより相談センターの事務遅滞について	相談者の苦情を苦情先に伝達。相談者に他の相談部署を案内
	入浴中の事故に関する説明機会が遅かったことについて	申立受理・オンブズマン意見表明
障がい者福祉	相談支援事業所が必要な更新手続きを行わなかったことについて	申立受理・オンブズマン意見表明
	計画相談支援事業者の対応について	申立方法を説明。その後申立書の提出なし
	自立支援事業所の職員の対応について	区民以外のため対象外。相談先を教示
	誤った説明により余計な費用負担が生じたことについて	申立書受領・面談は令和7年度予定
低所得者福祉	福祉課が説明責任を果たさないことについて	令和5年度申立書類受領分。令和6年度申立受理・オンブズマン意見表明
	担当ケースワーカーが質問に答えないことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達
	生活保護費の追加支給について	相談者の苦情を苦情先に伝達
	担当ケースワーカーの言動について	相談者の苦情を苦情先に伝達
	賃借契約更新料で自己負担が発生したことについて	申立受理・オンブズマン意見表明
	一時扶助の保護申請を行ったのに、結果通知が不十分なことについて	申立受理・オンブズマン意見表明
	生活福祉資金の貸付を年齢要件で断られたことについて	相談者の苦情を苦情先に伝達

Ⅶ 苦情申立及び処理結果の概要

1 福祉課が説明責任を果たさないことについて

苦情申立の 対象機関	福祉課
苦情申立の 趣旨	福祉課は生活保護受給者に対する説明責任を果たさないでいる。質問に対する回答や文書を求めても福祉課は対応しない。
オンブズマン の対応	福祉課に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマン の見解	福祉課が生活保護受給者にきちんと説明して納得してもらう必要があったと考えられる。文書が必要であれば、質問に対する回答の旨の文書を作って生活保護受給者に渡してもよかったのではないかと思われる。

※本件は令和5年度申立書受領分

2 賃借契約更新料で自己負担が発生したことについて

苦情申立の 対象機関	福祉課
苦情申立の 趣旨	契約更新料の自己負担分が発生すると、福祉課から事前説明がなかった。説明があれば他の物件を選んでいた。
オンブズマン の対応	福祉課に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマン の見解	「保護のしおり」に支給には一定の条件、申請期限があることを記載しても一般人が全て理解することは難しい。受給者の立場に立ったわかりやすく具体的な表現と説明をしていただければと考える。

3 相談支援事業所が必要な更新手続きを行わなかったことについて

苦情申立の 対象機関	相談支援事業所
苦情申立の 趣旨	相談支援事業所が障害福祉サービス受給者証の更新手続きを行わなかったために、障害福祉サービスの利用ができなくなった。
オンブズマン の対応	相談支援事業所に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマン の見解	調査の結果、申立人と相談支援事業所の連絡体制が不十分で手続きが遅れたことが分かった。相談支援事業所と申立人の間で連絡を頻繁に行うため、もっとメールを活用出来ればよかったのではないかと思われる。

4 入浴中の事故に関する説明機会が遅かったことについて

苦情申立の 対象機関	介護事業所
苦情申立の 趣旨	家族が介護事業所での入浴中に事故があったが、事故に関する説明を受けるのが遅かった。
オンブズマン の対応	介護事業所に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマン の見解	調査の結果、事故から数日以内に説明を行っていたが、具体的な説明ができず、申立人の納得を得られなかったと思われる。口頭に加えて書面を介した説明や、医療的な立場の意見も必要だったと思われる。

5 一時扶助の保護申請を行ったのに、結果通知が不十分なことについて

苦情申立の 対象機関	福祉課
苦情申立の 趣旨	一時扶助の保護申請を行ったのに、一部しか結果を通知されていない。口頭で説明したというが聞いていない。 文書で申請したので、文書で通知してほしい。
オンブズマン の対応	福祉課に訪問し、申立人の苦情および申立人への対応について聞き取り調査を実施した。
保健福祉 オンブズマン の見解	申立人は文書による回答を求めている。この点については、通知された文書に一文を添えることもできたのではないかと思われる。通知しない・できない場合は、口頭のみでなく、メール通知等の工夫があってもよいかもしれないと思われる。

Ⅷ その他の事業

1 保健福祉サービス提供事業者が設置する苦情解決機関への支援事業

保健福祉サービス事業者の設置する苦情解決機関に対し、保健福祉オンブズマンが、苦情解決、人権問題、サービスの向上等に関する専門的な助言や情報提供などを行います。

(1) 根拠

東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例第5条第1項第5号
オンブズマンの職務

「事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。」

(2) 実施形態

区内で保健福祉サービスを提供する事業者等が職員を対象に実施する研修会または学習会等（園長会、所長会、事業者連絡会等も含む。）に保健福祉オンブズマンが出席します。

(3) 費用

保健福祉オンブズマンに対する報酬は、区の負担とし、会場、資料などにかかる実費は、保健福祉サービス事業者等の負担とします。

2 保健福祉オンブズマン制度のPR活動状況

No.	年月日	事業名	対象者	規模
1	R 6.7	「広報いたばし」掲載 保健福祉オンブズマン制度 令和5年度運営状況	・区民	区全域
2	R 6.7	「令和5年度板橋区保健福祉 オンブズマン報告書」の 配付	・区関連部署 ・苦情処理機関等	約140部
3	R 6.8	報告書のホームページ掲載 に関する案内文送付	・公私立福祉施設 ・苦情処理機関等	約470部
4	R 6.8	高齢者シニア世代 ガイドブック	・高齢者	
5	通 年	「板橋区ホームページ」に おけるPR	・区民	区全域

IX 参考資料

1 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例

平成13年3月9日

東京都板橋区条例第17号

(設置)

第1条 区民の保健福祉サービスに関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に解決することにより、保健福祉サービス利用者の権利及び利益を擁護し、区や事業者に対する区民の信頼性を高め、サービスの一層の充実を図るため、区長の付属機関として、東京都板橋区保健福祉オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 保健福祉サービス 保健福祉に関する各種のサービスの提供、金銭及び物品の給付、施設入所の措置その他の事務をいう。
- (2) 事業者 国、東京都及び区の機関並びに区内において保健福祉サービスを行う法人、団体及び個人をいう。

(オンブズマンの組織)

第3条 オンブズマンは、5人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、保健、福祉、法律等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 オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任することができる。

3 前2項に定めるもののほか、オンブズマンの資格及び運営に関し必要な事項は、板橋区規則(以下「規則」という。)で定める。

(オンブズマンの解嘱)

第4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とき、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ときは、これを解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(オンブズマンの職務)

第5条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 保健福祉サービスに関する苦情の申立て(以下「申立て」という。)を受け付け、調査し、迅速かつ適切に解決すること。
- (2) あらかじめ同意を得て、保健福祉サービスを提供した事業者、申立てをし

た者（以下「申立人」という。）その他関係人から意見又は説明を求め、関係書類を閲覧し、又はその提出を求めること。

- (3) 事業者に対し提案を行い、申立人との調整を行うとともに、関係人の調査への協力状況並びに自ら行った提案及び調整内容を公表すること。
- (4) 調査の結果必要と認めるときは、事業者に意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (5) 事業者が設置する苦情解決機関への支援を行うこと。
- (6) 申立ての処理状況について毎年度区長に報告すること。

2 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が困難な事案等については合議してその解決に努めることができる。

（オンブズマンの責務）

第6条 オンブズマンは、保健福祉サービスに関する区民の権利及び利益を擁護するため、公正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、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

3 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。

4 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、事業者及び関係機関との連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

（申立ての範囲）

第7条 この条例により、オンブズマンに申立てができる事項は、事業者が板橋区内で行う保健福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、オンブズマンが特に必要と認めるときは、区民が区外で受ける保健福祉サービスの個別の適用に関する事項についても申立てができるものとする。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項は申立てをすることができない。

- (1) 裁判所において係争中の事項又は既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項又は不服申立てに対する裁決若しくは決定のあった事項
- (3) 議会で審議中又は審議が終了した事項
- (4) この条例に基づき既に苦情が解決している事項又はオンブズマンの行為に関する事項
- (5) 事業者の職員又は従業者の自己の勤務条件、身分等に関する事項

（申立てのできる者）

第8条 この条例により、オンブズマンに申立てのできる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 保健福祉サービスの提供を受け、取り消され、又は拒否された者（以下この条において「本人」という。）
 - (2) 本人の配偶者（婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）又は3親等以内の親族
 - (3) その他規則で定める者
- （申立ての方法）

第9条 申立ては、規則で定めるところにより行うものとする。

（申立ての期間）

第10条 前条の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内にしなければならない。ただし、オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

（区の責務）

第11条 区は、オンブズマンの職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力及び援助を行わなければならない。

（事業者の責務）

第12条 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置を講じるよう勧告を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応し、必要な是正措置等を講じなければならない。

2 事業者は、前項に規定する是正措置等を講じたとき、又は是正措置等を講じられない特別の理由があるときは、理由を付してその旨を速やかにオンブズマンに報告するものとする。

3 事業者は、オンブズマンから第5条第1項第2号に規定する調査の要請及び同項第3号に規定する提案及び調整を受けたときは積極的に協力しなければならない。

（運用状況の公表）

第13条 区長は、この条例の運用状況について、規則の定めるところにより毎年度公表しなければならない。

（委任）

第14条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

1 この条例は、平成13年7月1日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。

2 この条例を施行するために必要な準備行為は、この条例の施行前においても行うことができる。

付 則

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

2 この条例の施行前にされた処分又はこの条例の施行前にされた請求に係る不作為に係る不服申立てについては、なお従前の例による。

2 東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例施行規則

平成13年3月30日

東京都板橋区規則第43号

(趣旨)

第1条 この規則は、東京都板橋区保健福祉オンブズマン条例（平成13年板橋区条例第17号。以下「条例」という。）の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則において使用する用語の意義は、条例において使用する用語の例による。

(兼職の禁止)

第3条 オンブズマンは、次に掲げる職と兼ねることができない。

(1) 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構成員

(2) 区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員

(調査の着手及び中止等)

第4条 オンブズマンは、条例第5条第1項第1号に規定する申立てを受けたときは、関係する事業者、申立人その他関係人に対して苦情等調査実施通知書により、あらかじめ通知し、同意を得た上で調査に着手するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、調査をしない。

(1) 条例第7条第2項各号に掲げる事項に該当するとき。

(2) 条例第8条各号又は第10条の規定に該当しないとき。

(3) 申立ての原因となった事実について、本人が利害関係を有しないとき。

(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) その他調査することが適当でないとき。

2 オンブズマンは、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、第1項ただし書の規定により申立ての調査をしないとき又は前項の規定により、調査を中止し、若しくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書又は調査打ち切り通知書により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

第5条 オンブズマンは、条例第5条第1項第2号に規定する調査を行うときは、身分証明書を携帯し、必要に応じて関係人に提示するものとする。

2 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析、診断等の依頼をすることができる。

(個人情報保護)

第6条 オンブズマンは、条例第5条第1項第3号に規定する公表その他職務の執行にあたっては、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定に基づき、個人情報保護に最大限の配慮を払わなければならない。

(意見表明等の通知)

第7条 条例第5条第1項第4号に規定する意見の表明又は是正等の措置の勧告(以下「意見表明等」という。)の通知は、調査の実施に基づく意見表明・勧告通知書により行うものとする。

(是正等の措置結果報告)

第8条 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して30日以内に是正又は改善の報告を是正等措置報告書により行うものとする。ただし、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、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

(申立人への通知)

第9条 オンブズマンは、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に苦情等調査結果通知書により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して申立人に報告しなければならない。

(合議事項等)

第10条 条例第5条第2項に規定するオンブズマンが合議して解決にあたる事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 申立人に対する深刻な権利侵害があると認められるとき。
- (2) 申立てに対する調査の結果、その原因が事業者の制度に起因し、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られるとき。
- (3) その他オンブズマンが必要があると認めるとき。

2 前項のオンブズマンの合議及び職務執行上必要な事項について協議を行うため、オンブズマン会議(以下「会議」という。)を置く。

3 会議は、合議又は協議を提案するオンブズマンが招集し、会議の座長は、会議を招集したオンブズマンが務める。

4 会議の運営については、オンブズマンの合議により定める。

(申立てのできる者)

第11条 条例第8条第3号に規定するその他規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 本人と同居している者
- (2) 民生・児童委員、身体障がい者相談員又は知的障がい者相談員で本人の状況を具体的、かつ、的確に把握している者
- (3) 本人とパートナーシップ関係(東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例(平成30年東京都条例第93号)第3条の

2第2号に規定するパートナーシップ関係をいう。)にある者

(4) 本人の成年後見人

(申立ての方法)

第12条 申立ては、次に掲げる事項を記載した苦情申立書(点字によるものを含む。)により行うものとする。ただし、これにより行うことができない場合は、口頭による申立てをすることができる。

(1) 申立人(申立人が本人以外の場合は、申立人及び本人)の氏名及び住所

(2) 申立人の本人との関係又は資格

(3) 申立ての原因となった事実のあった年月日

(4) 申立ての趣旨及び理由

(5) 他の苦情処理制度への手続きの有無

2 申立ては、代理人により行うことができる。

(申立ての取下げ)

第13条 申立人は、申立てを行った後、苦情取下げ書により申立てを取り下げることができる。

(運用状況の公表)

第14条 条例第13条に規定する運用状況の公表は、次に掲げる事項を区広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(1) 申立ての件数及び概要

(2) 申立ての処理状況

(事務局)

第15条 オンブズマンに関する事務を処理をするため、福祉部生活支援課に事務局を置く。

(委任)

第16条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、区長が別に定める。

付 則

1 この規則は、平成13年7月1日から施行する。ただし、次項の規定は、公布の日から施行する。

2 この規則を施行するために必要な準備行為は、この規則の施行前においても行うことができる。

付 則 (平成15年3月24日規則第22号抄)

(施行期日)

1 この規則は、平成15年4月1日から施行する。

付 則 (令和3年3月31日東京都板橋区規則第25号抄)

(施行期日)

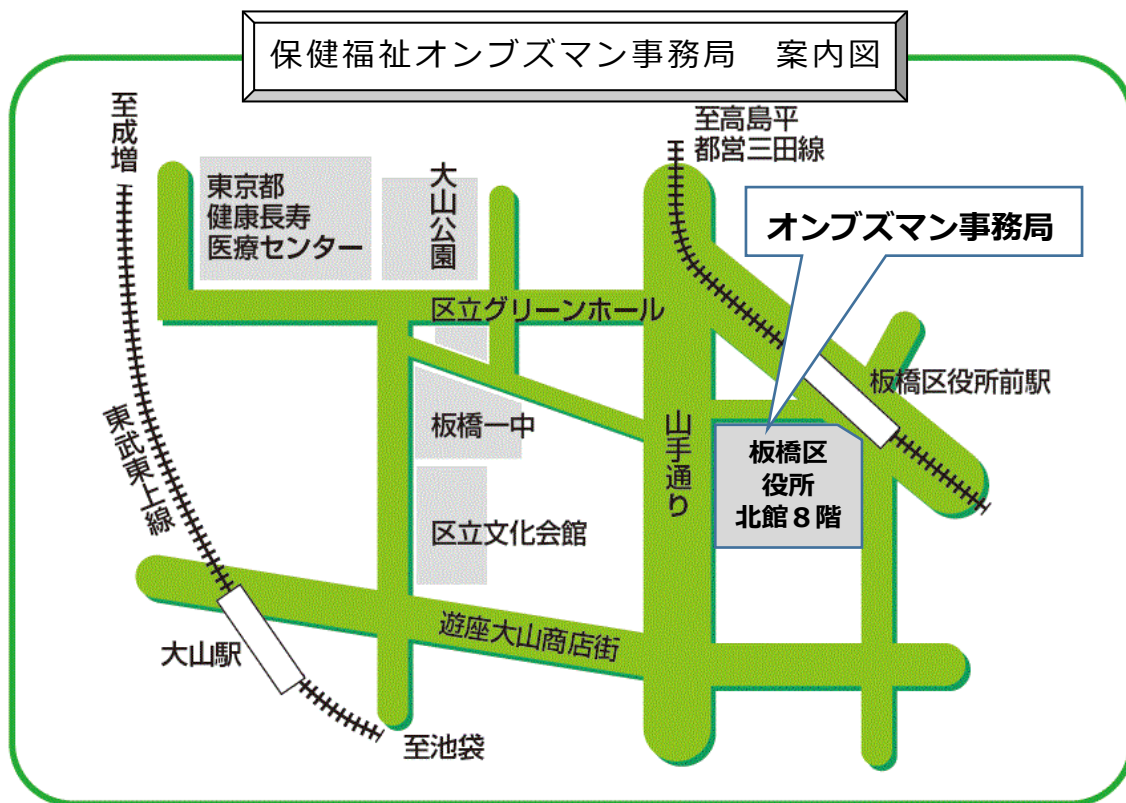
1 この規則は、令和3年4月1日から施行する。

付 則 (令和4年11月1日東京都板橋区規則第84号抄)

1 この規則は、令和4年11月1日から施行する。

付 則（令和5年3月27日東京都板橋区規則第39号抄）
（施行期日）

1 この規則は、令和5年4月1日から施行する。



令和6年度板橋区保健福祉オンブズマン報告書

(令和6年4月～令和7年3月)

刊行物番号

R07-80

再生紙を使用しています

発行 令和7年11月

板橋区福祉部生活支援課 保健福祉オンブズマン事務局

〒173-8501

板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館 8階

電話 03-3579-2890

FAX 03-3579-2046