

令和2年度

北九州市保健福祉オンブズパーソン事業

運営状況報告書

〔令和2年4月～令和3年3月〕

令和3年9月

北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局
（北九州市保健福祉局総務部総務課）

北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱第21条に基づき、北九州市保健福祉オンブズパーソン事業の令和2年度運営状況を公表します。

令和3年9月

北九州市保健福祉オンブズパーソン

荒 牧 啓 一 (令和3年3月31日まで委嘱)

迫 田 学 (令和3年4月1日から委嘱)

今 村 浩 司

津 田 小百合

北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局

令和2年度運営状況報告書 目次

1	北九州市保健福祉オンブズパーソン事業の概要	
(1)	事業の目的	・・・・・・・・ 1
(2)	事業の位置付け	・・・・・・・・ 1
(3)	事業実施の効果	・・・・・・・・ 1
(4)	苦情申立てと対応の流れ	・・・・・・・・ 2
(5)	苦情等の受付状況	・・・・・・・・ 3
(6)	周知活動	・・・・・・・・ 4
2	令和2年度の活動を振り返って	・・・・・・・・ 5
	[参考資料]	
(1)	北九州市保健福祉オンブズパーソンのプロフィール	・・・・・・・・ 10
(2)	北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱	・・・・・・・・ 12
(3)	苦情申立書 (様式)	・・・・・・・・ 17
(4)	事業パンフレット	・・・・・・・・ 19

1 北九州市保健福祉オンブズパーソン事業の概要

(1) 事業の目的

市が実施し又は所管する保健福祉サービスに関する利用者及び利用希望者（以下「利用者等」という）からの苦情を、中立かつ公正な第三者の機関を通して簡易かつ迅速に処理することにより、利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、公正で信頼される保健福祉行政を推進するため、平成20年11月に「北九州市保健福祉オンブズパーソン事業（以下「オンブズパーソン事業」という）」を導入しました。

(2) 事業の位置付け

行政の苦情処理については、広聴制度や行政不服審査制度などがありますが、本事業は、こうした既存の苦情処理制度を補完する事業と位置付けています。

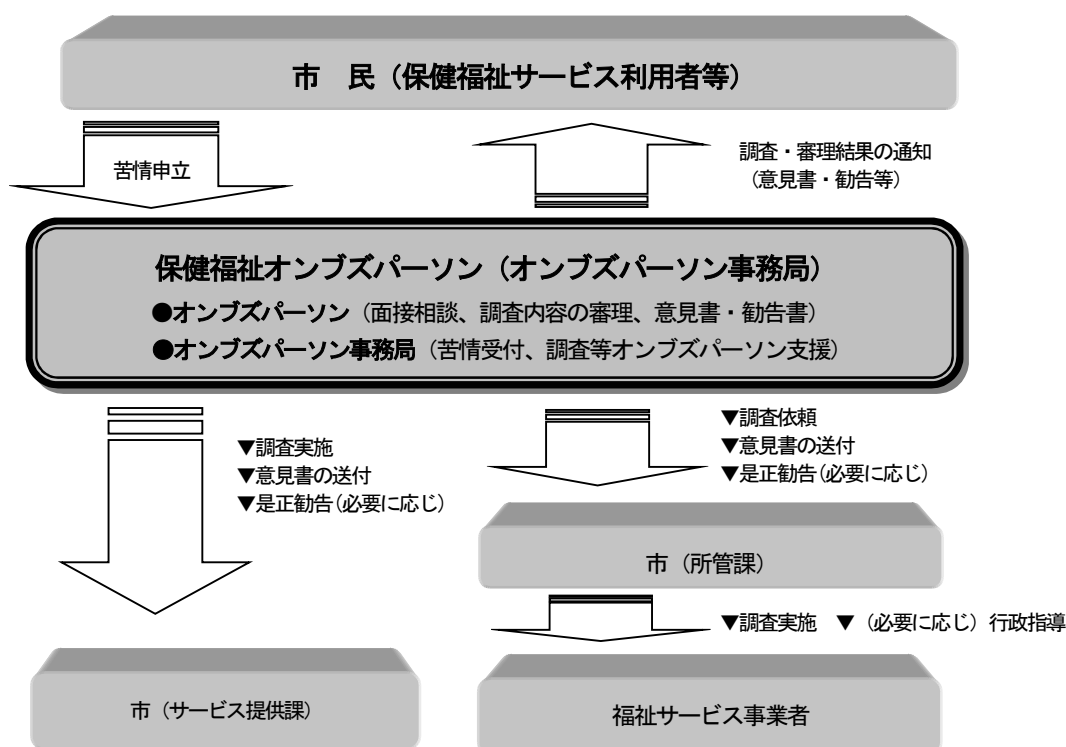
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

(3) 事業実施の効果

保健福祉オンブズパーソン事業の導入により、次のような効果が期待されます。

- ① 既存制度では対応できなかった苦情相談窓口の設置による利用者の満足度向上
- ② 個別の苦情を解決することで、同種の事務処理が改善されるなど保健福祉サービスの質の向上
- ③ より良いサービスを提供するという職員の意識改革や緊張維持による事務・接遇の改善

保健福祉オンブズパーソン事業のイメージ図



(4) 苦情申立と対応の流れ

ア 苦情等の相談

保健福祉オンブズパーソン事務局（以下「事務局」という）にて、電話や来所等により相談を受け付けます。

その際、事務局職員が内容を伺い、説明や助言などを行います。また、相談内容によっては、より適切な相談窓口等をご案内する場合があります。

保健福祉オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という）との面談を希望する場合や、苦情内容からオンブズパーソンとの面談が必要と思われる場合には「苦情申立書」を受け付け、後日オンブズパーソンとの面談を行います。

■保健福祉オンブズパーソン事務局

北九州市役所9階 保健福祉局総務課内 電話 093-582-2077

<相談受付時間>

月曜日～金曜日（祝日・年末年始は除く。） 8:30～17:15

イ 面談

面談予約日に事務局に来所していただきます。

面談は無料ですが、オンブズパーソンの指名はできません。

相談時間はおおむね1時間程度です。

面談では、オンブズパーソンに直接苦情内容等をお話しいたします。

オンブズパーソンは苦情申立人の主訴（どのようにしてほしいのか等）を確認しながら、助言等を行います。

ウ 調査

面談の結果、訴えに関する事実関係などの調査が必要であるとオンブズパーソンが判断した場合には、事務局から、苦情の対象である市の機関（苦情対象が民間の福祉サービス事業者の場合はその所管課）に対し、調査を行います。

エ 意見書の通知（調査結果及びオンブズパーソンの意見）

オンブズパーソンは、事務局の調査結果を確認した後、その問題点・解決策等を検討し、意見書を作成します。作成された意見書は、苦情申立人及び市の関係機関へ送付されます。

苦情申立書の受付から45日程度で、意見書を通知します。

オ 勧告の実施

苦情申立てについて必要があると認める場合は、上記意見書とは別に、市に是正するよう勧告書を送付し、一定期間後に市の対応状況を確認します。

また、勧告内容及び市の対応状況も苦情申立人へお知らせします。

(5) 苦情等の受付状況

ア 相談受付件数と内訳 (令和2年4月から令和3年3月まで)

令和2年度に受け付けた相談は延べ227件。その内訳は、生活保護に関するものが最も多く90件、次いで障害福祉68件、その他23件の順でした。

(単位：件)

分野	事務局 受付相談数				
	苦情	個別相談	情報収集	その他	
介護保険	14	8	2	4	0
高齢福祉	14	3	7	3	1
障害福祉	68	39	19	0	10
児童福祉	6	5	1	0	0
生活保護	90	84	3	0	3
保険・医療	12	7	2	3	0
その他	23	10	11	2	0
合計	227	156	45	12	14

イ 相談受付件数の推移

事業を開始した平成20年度以降、相談受付件数は増加を続け、平成22年度以降は年間150件を超える水準で推移しています。令和2年度は、初めて200件を超えましたが、1人の相談者による複数回の相談が多く(半数程度)なっています。

(分野別)

(単位：件)

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
相談件数	26	99	163	168	175	188	156	175	155	172	169	154	227
介護保険	9	21	31	27	34	15	26	38	22	13	13	11	14
高齢福祉	0	2	17	19	14	16	11	17	9	16	24	4	14
障害福祉	2	16	29	17	19	20	21	19	16	9	50	58	68
児童福祉	1	3	9	15	9	16	3	4	1	0	2	4	6
生活保護	9	19	26	17	32	42	21	52	65	105	55	58	90
保険・医療	0	17	43	50	53	61	35	26	18	10	15	10	12
その他	5	21	8	23	14	18	39	19	24	19	10	9	23

(目的別)

(単位：件)

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
相談件数	26	99	163	168	175	188	156	175	155	172	169	154	227
苦情	20	34	53	31	54	45	40	90	75	92	117	102	156
個別相談	4	41	49	46	34	39	28	40	36	65	27	23	45
情報収集	2	22	59	91	87	99	86	43	36	11	14	12	12
その他	0	2	2	0	0	5	2	2	8	4	11	17	14

ウ 苦情申立て状況

保健福祉オンブズパーソン事務局における苦情等受付件数227件のうち、苦情申立てはありませんでした。これは相談者の申立てまでは行いたくないとの意向のものや、相談の段階で問題解決が図られた事案が多く、苦情申立てまでには至らなかったことによるものです。

エ 相談方法

相談の受付方法の内訳は、電話によるものが219件、来所によるものが8件、件でした。

なお、郵送、電子メール、ファクシミリによる受付はありませんでした。

(6) 周知活動

保健福祉オンブズパーソン事業は平成20年11月に開始され、令和2年度は13年度目となりました。本事業を利用しやすくするため、令和2年度は次のとおり周知活動を実施しました。

ア パンフレットの更新・配布

事業の概要などを分かりやすく説明したパンフレットによる広報・周知を行いました。また、平成29年度より「生活保護のしおり」に本事業について掲載しています。

イ ホームページの公開

事業の開始当初より、事業の目的、利用方法や事業実施要綱を紹介したホームページを公開しています。アクセス数はこれまで1,500件台を推移していましたが、令和2年度は3,567件のアクセスがありました。

ウ 運営状況報告書の公表

事業の透明性確保、また、広報活動の一環として、令和元年度の運営状況報告書を令和2年12月に公表しました。

運営状況報告書は、保健福祉オンブズパーソン事務局で閲覧できるほか、市のホームページでも公開しています。

2 令和2年度の活動を振り返って

北九州市保健福祉オンブズパーソン 荒牧 啓一

北九州市では、平成20年11月から保健・福祉のオンブズパーソン事業（以下、単に「事業」と言います）がスタートしました。今年で13年目になります。私は、平成25年4月にオンブズパーソンに就任し、早いもので丸8年が過ぎました。残念ながら、今年で退任です。

この事業の発足には、北橋市長の公正で透明性のある信頼される「保健・福祉」行政への熱い思いがあったと聞いています。保健福祉サービスの利用者には、高齢者や障害者など比較的発言力が弱い人が多く、苦情が潜在化しやすく、その為行政側は、行政サービスの第一歩として、市民に対しては、親身に懇切丁寧な対応が求められます。このような「保健・福祉」行政への市長の熱意にこたえるべく、私たち3人のオンブズパーソンを始め、事務局のスタッフの方々は奮闘努力をしてきました。

発足当時の事業の活動報告を読むと、「苦情申立」「面談」等の件数を年間15件程度と想定し、3人のオンブズパーソンは一人平均5件プラス・アルファを処理することも覚悟したとのことでした。そして、「たとえそういう事態になっても、同制度への期待は熱く、またオンブズパーソンとしての使命は重く、何とか時間をやり繰りして職責を全うするという確固とした覚悟がありました。」と記載されています。私も、この先輩オンブズパーソンの心がけを見習いたいと決意しました。

幸い（?）、「苦情申立」「面談」は年間一人0～2件に留まっています。只、年間相談件数は、平成24年175件、平成25年188件、平成26年156件、平成27年175件、平成28年155件、平成29年172件、平成30年169件、令和元年154件と決して少ないとはいえません。この数字を見ると北九州市に事業が定着した証左ともいえます。相談内容は、「生活保護」、「障害福祉」、「介護保険」が一貫して多いです。

新型コロナウイルス感染症は、昨年1月16日に日本で初めて感染が確認されてから1年半余になりますが、収束の目途も見えません。コロナ禍で、保健と福祉の分野に限ってもいろんな問題が起こっています。失業者が増え（女性の失業は深刻）、生活保護の受給申請も増えています。子どもの貧困率（貧困の状態にある家庭で育つ18歳未満の子の割合を示す）は13.5%（7人に一人）だそうです（2019年）。このような状態にコロナ禍がさらに追い打ちを掛けます。

そのため行政への相談も増大すると思います。オンブズパーソン事務所への相談や苦情も増えます。北九州市民の一人一人が、保健福祉サービスを適正に受けられるよう、「健康で文化的な最低限度の生活を営む権利」（憲法25条、生存権）が実現されるように、私は退任しましたが、今村浩司、津田小百合オンブズパーソン、事務局スタッフの皆様の今後の奮闘を期待します。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 今村 浩司

北九州市では、平成20年11月より保健福祉オンブズパーソン事業がスタートし、早13年が経過致しました。

本事業の実施要項によりますと、このオンブズパーソン導入の目的は、「保健福祉に関する利用者等からの苦情を、中立かつ公正な第三者の機関を通して簡易かつ迅速に処理することにより、利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、公正で信頼できる保健福祉行政を推進するため」と定めてあります。

私の本業は精神保健（メンタルヘルス）領域におけるソーシャルワークが専門の大学教員であります。この事業には社会福祉士の立場でオンブズパーソンの役割を担っています。社会福祉士とは、「社会福祉士及び介護福祉士法第二条第一項」により、「社会福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者又は医師その他の保健医療サービスを提供する者その他の関係者との連絡及び調整その他の援助を行うことを業とする者をいう」と規程されており、私は北九州市の保健福祉サービスの状況を、「生活者の視点」から見つめていきながら、中立かつ公正な立場で市民の皆さんの安心できる生活の確立を目指し、その発展に寄与できればと考えております。

ところで、令和2年度のオンブズパーソン事業の実績を数字で振り返ってみますと、事務局に寄せられた受付件数は227件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数及びオンブズパーソンが意見書を作成した件数は0件でした。このオンブズパーソン事業が始まって初めて200件を超える受付件数となりました。パンフレットの配布やポスターの掲示などの広報の結果、この事業が市民の皆さんに浸透してきたと考えられます。

内訳的には令和2年度は生活保護分野が90件と一番多く、その内容は苦情が84件、個別相談3件となっております。次いで障害福祉分野が68件と多く、その内容は苦情39件、個別相談19件となっております。昨年度は、生活保護と障害福祉が各々58件で同数でありましたが、今年度は生活保護分野が非常に多い結果となり、もしかしたらコロナ禍の影響が何らかの形として関連しているかもしれませんが、その相談実績内容の傾向が少し変化していると感じられます。

そのような中、苦情申立まで至った件数のみをみると、令和2年度は0件となっております。その数的な多寡の議論はあるでしょうが、「多いから良い」、とか「少ないから悪い」、という一概的な判断ではなく、この事実である結果を受け止めていながら、本事業を更なる展開へと発展させていく事に力を注いでいく方が、より賢明だと感じております。

最後になりますが、この事業がスムーズに実施されているのは、市民の皆さんのご理解とご協力は当然のことながらですが、先ず一番初めに市民の皆さんの窓口となる、事務局担当の職員の存在が、非常に大きいものであると感じています。市民の皆さんのために誠心誠意を持って対応できる優秀な事務局体制、とりわけ、市民の皆さん

んがはっきりと認識できるしっかりとした相談窓口体制が存在し、そしてそこで誠実に対応していく姿勢があってこそ、この北九州市保健福祉オンブズパーソン制度であるといっても過言ではありません。心より感謝申し上げます。

未曾有のコロナ禍の時代ではありますが、これからも市民の皆さんが、北九州市における保健福祉サービスに対して信頼し、安心し、そして満足して頂けるよう、市民の皆さんと同じ生活者の視点から、その任を果たしていきたいと思っています。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 津田 小百合

新型コロナウイルスの世界的流行が始まってから1年半以上が経過し、現在も変異株の流行など未だ収束の道の見えない不安定な状況が続いています。令和2年度は、世界中が我慢の年で、それまでとは生活自体がすっかり変わってしまいました。長引くコロナ禍で、失業や収入の大幅減少などに見舞われてしまった方も少なくないと思います。

そういった背景もあってか、令和2年度は、相談件数が227件と、本オンブズパーソン事業始まって以来、最も多い数でした。中でも「生活保護」関連の「苦情」が多く寄せられ、何らかの理由で生活に困難を抱え、生活保護をはじめとする保健福祉サービスの利用（あるいはその検討）を余儀なくされている人々が増加していることを実感させられます。

日々寄せられる多くの相談に対し、事務局は一つ一つ丁寧に対応をしてくださっています。その結果が、相談件数に対する苦情申し立て数の少なさに表れています。寄せられる相談には、同じ相談者への複数回にわたる対応も含まれますし、苦情や相談といった形式的な振り分けができないような総合的な対応も必要なケースが多く存在します。中には、思いのたけを存分に吐き出して心の安定を取り戻す方もいらっしゃいます。じっくり時間をかけてコミュニケーションを図ることにより、相談者にとって何が最適な解決になるかを相談者と共に探りながら対応することは、非常に根気のいることであり容易なことではありませんが、こういった地道な対応の積み重ねによって、市民の皆様の制度への理解が進んでいくことを事務局はじめ関係者一同心より願っております。

ところで、本事業が開始して10年以上が経過しましたが、直接事務局へ相談されるケースよりも関係機関からの案内による利用件数の方が圧倒的に多くを占めるようになってきました。保健福祉サービスに限らず、行政サービスに対する相談や苦情は、まず第一に所管課に寄せられることが通例ですが、残念ながらそこで問題が解決するケースはあまり多くはありません。適切な解決を図る意味では、中立的な第三者が対応することが最も効果的です。その役割を担っているのが本事業であり、こういったメリットを関係機関も共有することができるということでしょう。今後も事務局および関係各署との連携・協働により、課題の改善とより良いサービスの提供に向けて努力していきたいと思います。

参 考 资 料

(1) 北九州市保健福祉オンブズパーソンプロフィール (敬称略)

《 弁護士 》

あらまき けいいち
荒牧 啓一

在任期間：平成25年4月から令和3年3月まで

福岡県弁護士会 副会長(平成14年度)

日弁連理事(平成14年度)

福岡県弁護士会 北九州部会会長(平成24年度、平成25年度)

【主な社会活動】北九州市介護認定審査会 副会長

平準化委員会元委員(平成24年4月～平成27年3月)

公立大学法人九州歯科大学監事 (平成30年4月1日～現在)

さこだ まなぶ
迫田 学

在任期間：令和3年4月から現在

福岡県弁護士会 副会長 (平成28年度)

日本弁護士連合会理事 (平成28年度)

【主な社会活動】北九州市要保護児童対策地域協議会委員(平成16年度～現在)

北九州市依存症対策連携会議委員(平成22年度～現在)

北九州医療刑務所視察委員(平成23年度～平成29年度)

【福岡県弁護士会 北九州部会】

○昭和11年に福岡県弁護士会小倉部会(現北九州部会)が設置された。

○弁護士会は、各種の紛争解決制度(ADRなど)や法律相談センターを設置し、市民の抱える様々な問題の解決の支援をしている。平成8年に北九州部会と改名、北九州市等の地方自治体や各種の諸団体とも提携して、社会正義と基本的人権の擁護を理念として、活動している。

◀ 社会福祉士 ▶

いまむら こうじ
今村 浩司

在任期間：平成24年4月から現在

公益社団法人 福岡県社会福祉士会 元副会長

【主な社会活動】 公益社団法人 日本精神保健福祉士協会 理事（平成13年7月～）

公益社団法人 日本社会福祉士会 代議員

（平成12年4月～平成25年3月）

【福岡県社会福祉士会】

- 社会福祉士は、「社会福祉士及び介護福祉士法」に基づく社会福祉専門職の国家資格であり、主に福祉・保健・医療の現場で「相談援助」を行っている。
- 福岡県社会福祉士会は、平成5年に任意団体として発足し、その後、平成17年に社会福祉士の地方組織としては、全国で3番目に社団法人化。
平成24年4月より、公益社団法人に移行。
- 福岡県民の福祉向上のための支援団体として様々な活動を展開。（成年後見・権利擁護の相談事業、介護支援専門員養成講座など）

◀ 大学教授 ▶

つだ さゆり
津田 小百合

在任期間：平成25年4月から現在

公立大学法人北九州市立大学 法学部教授

【専門分野：社会保障法】

【主な社会活動】 北九州市社会福祉主事研修講師（平成14年）

北九州市感染症診査協議会委員（平成17年4月～平成19年3月）

北九州市行政不服審査会委員（平成29年4月～）

【公立大学法人北九州市立大学】

- 昭和21年に創立された小倉外事専門学校が前身。昭和28年北九州大学、平成13年北九州市立大学に改称。平成17年地方独立行政法人化。
- 人文社会学系と理工学系の5学部、1学群（外国語学部、経済学部、文学部、法学部、国際環境工学部、地域創生学群）を設置。

(2) 北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱

(目的及び設置)

第1条 北九州市（以下「市」という。）が実施し又は所管する保健福祉サービスに関する利用者及び利用希望者（以下「利用者等」という。）からの苦情を、中立かつ公正な第三者の機関を通して簡易かつ迅速に処理することにより、利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、公正で信頼される保健福祉行政を推進するため、北九州市保健福祉オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）を置く。

(定義)

第2条 この要綱において、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で個人のために行われるものであって、市が実施し又は所管するものをいう。ただし、医療行為及び生活衛生に関する事項は除く。
- (2)「市の機関」 保健福祉サービスについて所管している市の執行機関及び補助機関をいう。
- (3)「福祉サービス事業者」 市内において保健福祉サービスを提供する法人、団体及び個人をいう。

(オンブズパーソンの職務)

第3条 オンブズパーソンは、次の職務を行う。

- (1) 保健福祉サービスに関する苦情の申立てについて、苦情申立人と面接し、市の機関に調査や報告を求めること。
 - (2) 前号に基づき、その是非を審理し、市の機関に対し意見を述べ、是正措置を講ずる必要があると認めたときはその旨を勧告すること。
- 2 オンブズパーソンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、職務を遂行する上で必要があるときは、他のオンブズパーソンの意見を求めることができる。

(オンブズパーソンの定数、任期等)

第4条 オンブズパーソンの定数は、5人以内とする。

- 2 オンブズパーソンは、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、市長が任命する。
- 3 オンブズパーソンの任期は2年とする。ただし、欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 オンブズパーソンは、再任されることができる。

(解任)

第5条 市長は、オンブズパーソンが心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又はオンブズパーソンに職務上の義務違反その他オンブズパーソンたるに適しない非行があると認めるときは、解任することができる。

2 オンブズパーソンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解任されることがない。

(兼職禁止)

第6条 オンブズパーソンは、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等を兼ねることができない。

2 オンブズパーソンは、本市と特別な利害関係にある企業その他団体の役員と兼ねることができない。

(オンブズパーソン連絡調整会議)

第7条 次に掲げる事項を協議するため、オンブズパーソン連絡調整会議を設ける。

(1) 第3条第2項ただし書きに関する事項

(2) その他オンブズパーソン事務局（以下「事務局」という。）が必要と認める事項

2 オンブズパーソン連絡調整会議は、事務局が招集する。

(オンブズパーソンの責務)

第8条 オンブズパーソンは、保健福祉サービス利用者の権利及び利益を保護するため、公正かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズパーソンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関や他の苦情処理制度と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズパーソンは、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。

(秘密を守る義務)

第9条 オンブズパーソンは、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。

(苦情申立てができる者の範囲)

第10条 この要綱によりオンブズパーソンに対し、苦情を申立て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) 保健福祉サービスの利用者又は利用希望者（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) 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11条 この要綱により、オンブズパーソンに苦情申立てができる事項は、保健福祉サービスに係る業務の執行について本人の権利及び利益に関する事項とする。

ただし、次の各号に掲げる事項は除く。

- (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（昭和37年法律第160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) 市議会に請願、陳情を行っている事項又は行った事項
- (4) 監査委員が監査を行っている事項及び監査の結果報告を行い公表した事項
- (5) この要綱により既に処理が終了している事項
- (6) オンブズパーソンの行為に関する事項
- (7) 他の附属機関等が審査を行う事項
- (8) その他苦情対応を行うことが適当でないと認められる事項

(申立ての期間)

第12条 苦情の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内になければならない。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。

(苦情の申立手続)

第13条 オンブズパーソンは、苦情を申立てようとする者（以下「苦情申立人」という）から、直接苦情を受けるものとする。

2 前項の場合において、苦情申立人は、次の各号に掲げる事項を記載した書面を、事前に事務局へ提出しなければならない。ただし、書面によることができない特段の事情がある場合には、口頭により行うことができる。

- (1) 苦情申立人の氏名及び住所
- (2) 苦情申立ての内容及び苦情申立ての原因となった事実のあった年月日
- (3) 他の苦情処理制度への申立ての有無等

(調査及び報告)

第14条 オンブズパーソンは、市の機関に対する苦情等の調査のため必要があると認めるときは、事務局に調査及び報告を求めることができる。

2 オンブズパーソンは、福祉サービス事業者に対する苦情等の調査のため必要があると認めるときは、事務局を通じて福祉サービス事業者を所管する市の機関に対し、当該事業者に対する調査及び報告を求めることができる。

3 前項の場合において、市の機関はあらかじめ福祉サービス事業者、その他関係人から同意を得て行うものとする。ただし、市の機関が法令により指導、監督の権限を行使できることが明らかな場合は、同意の有無に関わらず調査を行うものとする。

4 前2項の場合において、市の機関は、調査が終了した場合はその調査結果を、調査の同意が得られず調査できない場合はその理由をオンブズパーソンに報告するものとする。

- 5 苦情の対象である市の機関又は福祉サービス事業者は、苦情申立ての内容に関し自己の意見を事務局に提出することができる。ただし、福祉サービス事業者は当該事業者を所管する市の機関を通じて提出するものとする。

(調査の通知等)

第15条 前条第1項及び第2項に基づき調査及び報告を求められた事務局は、市の機関に対しその旨を通知するものとする。

- 2 オンブズパーソンが、第3条第1項の各号に規定する職務でない等の理由により調査を行う必要がないと判断した場合には、事務局はその旨の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。
- 3 苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、事務局はオンブズパーソンと協議の上調査を中止又は打ち切ることができる。
- 4 前号に基づき申立てに係る苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、事務局はその旨の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。

(意見書の通知)

第16条 オンブズパーソンは事務局から調査報告を受けた場合には、調査結果を審理し事務局に意見を提出するものとする。

- 2 前項の場合において、事務局は意見の内容を苦情申立人及び市の機関に速やかに通知しなければならない。

(勧告)

第17条 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果、市の機関に対する苦情申立てについて必要があると認めるときは、関係する市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 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果、福祉サービス事業者に対する苦情申立てについて必要があると認めるときは、福祉サービス事業者を所管する市の機関に対して、当該事業者へ是正等の措置を講じさせるよう勧告することができる。
- 3 前2項の場合において、勧告を行う場合は事務局を通じて行う。

(是正措置の報告等)

第18条 オンブズパーソンが前条の規定により勧告したときは、事務局は市の機関に対し是正等の措置についての報告を求めるものとする。

- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日から原則として60日以内に、是正等の措置について事務局へ報告するものとする。ただし特段の事情がある場合は、この限りでない。
- 3 オンブズパーソンが前条の規定により勧告したとき又は前項の規定により市の機関から報告があったときは、事務局は苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(市の機関の責務)

第19条 市の機関は、オンブズパーソンの職務の遂行に関し、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。

2 市の機関は、オンブズパーソンから勧告を受けた場合は、これを尊重し誠実かつ適切に対応しなければならない。

(勧告及び是正等措置の公表)

第20条 事務局はオンブズパーソンと協議の上、第17条の規定による勧告及び第18条第2項の規定による是正等措置の報告の内容について公表することができる。

2 事務局は、前項の規定により公表するに当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(運営状況の公表)

第21条 この要綱の運営状況について、毎年これを公表する。

(委任)

第22条 この要綱の施行について必要な事項は、保健福祉局長が別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成20年11月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあった事実に係る苦情についても適用し、当該1年前の日前にあった事実に係る苦情については、適用しない。

(3) 苦情申立書 (様式)

苦情申立書

年 月 日

北九州市長 北橋 健治 あて
(北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局)

申立人 氏 名

住 所
〒

電話番号
() -

北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱第13条の規定により、下記のとおり苦情の申立てをします。

苦情申立ての内容 ※ 経過や内容をできるだけ具体的にご記入ください		
苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日	年 月 日	
代 理 人	住 所 氏 名 電話番号	申立人との関係

他制度への手続きの有無	<input type="checkbox"/> 有【 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> 請願 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 監査委員 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 市政相談 (市民の声・市長への手紙) <input type="checkbox"/> その他】 <input type="checkbox"/> 無 (該当箇所にレ印を記入してください。)
他の機関への苦情相談の有無	<input type="checkbox"/> 有【 <input type="checkbox"/> 区役所・市役所(局) (区・局 課) <input type="checkbox"/> 民間事業者 (名称) <input type="checkbox"/> 福岡県運営適正化委員会 (福岡県社会福祉協議会) <input type="checkbox"/> 福岡県国民健康保険団体連合会 <input type="checkbox"/> その他 () 】 <input type="checkbox"/> 無

同 意 書

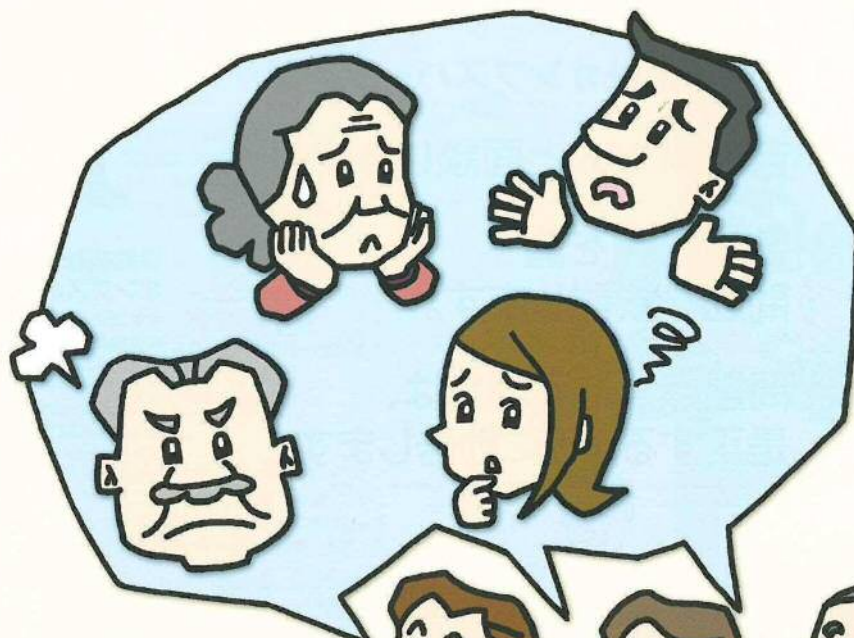
苦情申立てに際し、北九州市保健福祉オンブズパーソンが意見書を作成するための苦情申立人の個人情報の提供や閲覧等に同意します。

また、同様の苦情の再発防止や今後のサービスの質の向上を図るため、個人情報が匿名化された上で北九州市保健福祉オンブズパーソンの対応事例として公表されることを同意します。

氏名 _____

北九州市保健福祉オンブズパーソン事業

保健福祉サービスの利用で **お困り 苦情** のことや **は** ありませんか?



福祉・法律等の
専門家の意見を取り入れ、
苦情解決を目指します。



北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局

TEL 093-582-2077

保健福祉サービスでお悩みの方、
まずは相談を!

市の決定に
納得がいかない。

ホームヘルパーの
サービス提供内容に
不満がある。

福祉施設の対応に
不満がある。

生活保護の説明に
納得がいかない。

オンブズパーソンが 解決を目指します!!



私たち保健福祉オンブズパーソンが、

- 1 苦情申立人と面談します。
- 2 苦情原因を調べ
問題を検討します。
- 3 問題点がある場合は、
是正するように勧告します。

保健福祉 オンブズパーソン

中立・公正な第三者である学識経験者(大学教授、弁護士、社会福祉士)からなり、保健福祉サービスの利用者・利用希望者から苦情申立てを受け直接お話を聞き、解決策や改善策を検討し、苦情の解決を図っていく機関です。



相談がしたいのだけれど…

どんな人が相談できるの? (匿名による申立ては受け付けることができません。)

- 北九州市や福祉サービス事業者が行う保健福祉サービスの利用者及び利用希望者
- 上記の方の配偶者又は親族(やむを得ない理由で本人が直接相談できない場合に限り。)

相談できる内容

- 市が行うサービスの申請、利用、決定に関する説明がおかしい
- 介護保険や生活保護の窓口での説明に納得できない
- ホームヘルパーのサービス提供内容が不満だ
- 介護、障害者、児童などの福祉施設での対応に不満がある

※ただし、次のような苦情は受付できません。

- ◇ 不服申立てを行っているもの、裁判所に訴えているもの
- ◇ オンブズパーソンに一度申立てを行ったもの
- ◇ 苦情発生の原因となる事実から1年を経過しているもの
- ◇ 医療行為や生活衛生(食品・営業許可など)に関するもの
- ◇ 損害賠償請求や職員等の処分を求めるもの など

相談から解決までの流れ

費用は無料です!

保健福祉オンブズパーソン事務局
相談受付時間(電話・来所)
月曜日～金曜日(祝日・年末年始は除く)
8:30～17:15



相談 苦情 申立

●まずは保健福祉オンブズパーソン事務局(市役所1階市政相談コーナー内)へご相談ください。ご相談は電話でも結構です。

苦情内容によっては、より適切な機関の案内や、説明・助言などを事務局職員から行います。

●苦情内容から、保健福祉オンブズパーソンとの面談が必要な場合、又は面談を希望される場合には、苦情申立書を提出いただき、面談日を予約します。

面談

●面談予約日に、事務局の面談室へ来所いただき、オンブズパーソンに苦情をお話いただけます。

苦情内容により、オンブズパーソンは申立人へ助言等を行います。

面談時間は概ね1時間です。

調査

●オンブズパーソンが、苦情解決のため事実関係の確認など調査が必要と判断した場合には、市へ調査を依頼し、申立人へ文書(意見書)で回答します。

●オンブズパーソンの依頼に基づき、事務局を通じて苦情対象機関へ調査を行います。

意見書 の通知

●オンブズパーソンは調査結果を踏まえ、苦情原因になった事実の是非や苦情解決に向けた解決策を検討し、意見書を作成し申立人及び市の関係機関へ送付します。

是正 勧告

●是正改善が必要な場合には、意見書とは別に是正勧告を行います。

●一定期間後に市の対応状況を確認します。



MAP



お問い合わせ・ご相談

北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局 <保健福祉局総務課>

TEL 093-582-2077 FAX 093-582-2095

〒803-8501 北九州市小倉北区内1-1 市役所1階(市政相談コーナー内)
(e-mail) ho-kansa@city.kitakyushu.lg.jp

相談受付時間 (電話・来所)

月曜日～金曜日 (祝日・年末年始は除く) **8:30～17:15**

令和2年度 北九州市保健福祉オンブズパーソン事業運営状況報告書
(令和2年4月～令和3年3月)

発行 令和3年9月

編集 北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局
(北九州市保健福祉局総務部総務課)

〒803-8501 北九州市小倉北区域内1-1

Tel 093-582-2077

Fax 093-582-2095