

令和3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3年4月～令和4年3月〕

令和4年10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3年度運営状況を公表します。

令和4年10月

北九州市保健福祉オンブズパーソン

伊藤 哲 (令和4年4月1日から委嘱)

今村 浩司 (令和4年3月31日まで委嘱)

迫田 学

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3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	苦情申立事案の概要	
	調査・審理を実施、意見書が出されたもの(2件)	・・・・・・・・ 5
3	令和3年度の活動を振り返って	・・・・・・・・ 15
	[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	・・・・・・・・ 20
	(2) 北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱	・・・・・・・・ 22
	(3) 苦情申立書(様式)	・・・・・・・・ 27
	(4) 事業パンフレット	・・・・・・・・ 29

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。

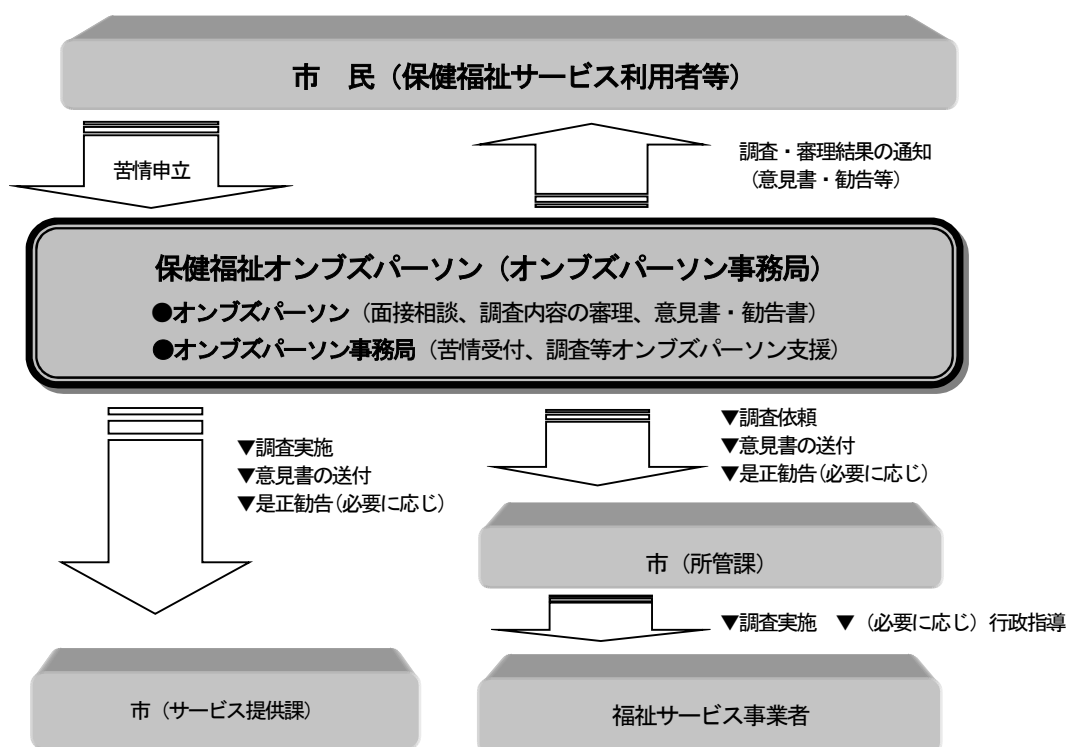
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

(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3年4月から令和4年3月まで)

令和3年度に受け付けた相談は延べ190件。その内訳は、障害福祉に関するものが最も多く69件、次いで生活保護68件、介護保険24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	24	0	2	0	0
高齢福祉	2	0	1	0	0
障害福祉	69	6	1	4	
児童福祉	0	0	0	0	0
生活保護	68	0	0	0	0
保険・医療	4	0	0	0	0
その他	23	3	4	0	
合計	190	9	8	4	

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。近年では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	R3
相談件数	26	99	163	168	175	188	156	175	155	172	169	154	227	190
介護保険	9	21	31	27	34	15	26	38	22	13	13	11	14	24
高齢福祉	0	2	17	19	14	16	11	17	9	16	24	4	14	2
障害福祉	2	16	29	17	19	20	21	19	16	9	50	58	68	69
児童福祉	1	3	9	15	9	16	3	4	1	0	2	4	6	0
生活保護	9	19	26	17	32	42	21	52	65	105	55	58	90	68
保険・医療	0	17	43	50	53	61	35	26	18	10	15	10	12	4
その他	5	21	8	23	14	18	39	19	24	19	10	9	23	23

(目的別)

(単位：件)

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
相談件数	26	99	163	168	175	188	156	175	155	172	169	154	227	190
苦情	20	34	53	31	54	45	40	90	75	92	117	102	156	169
個別相談	4	41	49	46	34	39	28	40	36	65	27	23	45	9
情報収集	2	22	59	91	87	99	86	43	36	11	14	12	12	8
その他	0	2	2	0	0	5	2	2	8	4	11	17	14	4

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190件のうち、苦情申立ては3件でした。

この3件のうちオンブズパーソンと面談を行い、調査・審理後に意見書が出されたものが2件。意見書通知前に取下げられたものが1件でした。

エ 相談方法

相談の受付方法の内訳は、電話によるものが177件、来所によるものが6件、電子メールによるものが7件でした。

なお、郵送、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3年度は14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3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3年度は2,217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2年度の運営状況報告書を令和3年10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 苦情申立て事案の概要

事例1：ケースワーカーの対応に関する苦情<生活保護>

苦情申立の対象機関 【区役所保護課】

■申立ての趣旨

下記の問題点・疑問点について、半年以上に渡り区役所保護課に説明や記録書提出を求めたが解決しないので、苦情申立てする。

- 1 戻し入れ金の、発生時期、発生理由の分かりやすい説明を求める。
また、2年前から申立人が戻し入れた記録を請求する。
- 2 説明を求めた際、「間違えた」、「自分の時ではないから分からない」とよく言われるが、責任をもって説明してもらえる人は誰か。
- 3 保護課職員の対応について、個室で女性である申立人1人に対して二人がかりで一時間以上も説明する対応は、通常対応なのか。
- 4 係長からもらった2年分の記録において、令和2年11月～12月の収入認定として、令和3年2月～4月までの間、保護費から毎月控除されているが、前担当ケースワーカー及び現担当ケースワーカーから説明のあった、5月から更に控除されるものとは何か。
- 5 令和元年から不明な戻入が続いており、毎月、支給金額の変動が大きい。控除等に関する説明が事後であるため、家計の目処が立たない。

令和元年からこのような状況で、心身が弱っていつている。

■オンブズパーソン意見の趣旨

1 戻し入れ金について

申立人の戻し入れ金について、福祉事務所に対し、令和元年9月から令和3年7月までの積算根拠等について調査し、得られた回答については、局保護課に対して内容の確認を求めた。

その結果、局保護課より、福祉事務所の処理に明確な誤りが認められるとして、指摘があった。

加えて、局保護課への調査では、今回の調査で提出された資料では判断できないが、算定誤りの可能性がある点についても指摘があった。

申立人は「戻し入れ金の、発生時期、発生理由の分かりやすい説明」を求めておられる。福祉事務所には、申立人がどの程度理解できているかを確認しながら、その特性に配慮した丁寧な説明を行うよう求めるところだが、今回の調査で、上記のとおり明確な算定の誤りや、さらに他の誤りの可能性が判明していることから、まずは、福祉事務所は、局保護課の指導のもと、これまでの決定について再度精査し、誤りについては是正を行うことが必要であると考えます。

なお、「2年前から申立人が戻し入れた記録の請求」については、オンブズパーソンとしては、本件苦情申立てによって申立人の個人情報の開示請求を行うことはできず、

また、申立人が過去に行った開示請求で非開示となった部分の開示を求めるということもできないため、その点については、ご理解をお願いしたいと思う。精査を行った後の最終的な結果及びこれまで申立人が戻し入れた実績については、福祉事務所又は然るべき部署から、申立人へ配慮ある説明を行って頂きたいと思う。

2 責任ある対応をすべき者について

今回の調査で、「担当ケースワーカーに変更があった場合、変更前の担当者の行った措置にかかる質問等に対して取るべき対応」について、福祉事務所の考えを伺った結果、下記のとおり回答があった。

- ・ケースワーク業務は、組織として行っているものであり、原則として被保護者からの質問に対しては、現担当者により回答するものであること。

ただし、以前の担当者の措置等については、その経緯等を正確に把握したうえで回答する必要があるため、前担当者からの聞き取りや資料作成など組織的に対応し、被保護者に対する指導・支援の継続性が確保できるようにしている。

- ・必要に応じ、保護係長の同席や、被保護者からの要望があれば前担当者も同席するなどの対応を行っている。

確かに、人事異動や転居等による担当地区の変更等により、担当のケースワーカーは変動するものであり、新たな担当者が、すぐに過去からの経緯を把握することは難しいため、前担当者への聞き取り等を行う必要があることは理解している。しかし、「『間違えた』とよく言われる」との申し立てについては、今回の福祉事務所に対する調査においても、資料の記載誤りが散見されたり、保護費の算定の誤りが判明するなどしている。

各種の算定や交付資料の誤りについては、組織的なチェックによって防ぐことができると思われ、担当変更があることを前提とすれば、決定にかかる経過等については漏れなく記録を残すことを徹底する等、指導・支援の継続性を確保するために必要な対応をお願いしたいと考える。

3 説明時の対応について

「女性である申立人1人に対し、職員が二人がかりで個室で一時間以上も説明された」とする申し立てについて、福祉事務所にその事実関係や真意等について調査した。

その結果、令和3年1月5日の区役所保護課会議室での面談時のことと思われるとの前提で以下の通り回答があった。

○説明に1時間以上を要したこと

- ・福祉事務所としては、自動車の保有および運転の禁止についての説明、指導が目的であったが、加えて申立人からの相談や要望等（二男の検定料の申請について、転居時のエアコン取付費用について、戻し入れ金の内容や生活保護の要否判定について、その他家族関係や保護費額について等）に対して説明・傾聴を行った結果、面談時間が長時間となったもの。

○福祉事務所職員が2名で対応したこと

- ・申立人が保有する自動車の処分について、保護係長から再指導したもの。
常時、男性職員2名で1時間以上の面談を行った事実はない。

これらの事情においては、面談が1時間を超えたこと、保護課職員が2名で対応したことには理由があり、著しく不適切な対応であったとは認められないが、申立人の病状やこれまでの対応状況から、長時間にわたった場合は、途中で休憩の必要を確認したり、複数名での対応になる場合は、保護課に配属されている臨床心理士を同席するなどの配慮を行う余地はあったと考える。

4 「令和3年5月から更に控除されるもの」について

福祉事務所に調査した結果、「令和3年5月から控除される戻し入れ金」とは、令和3年3月に申立人からの収入申告に基づいて行った、次の2件の処理により生じたものである。

- ①令和2年12月の就労収入認定の修正
- ②令和3年1月～2月の就労収入の認定

①については、令和3年1月に申立人の収入申告に基づいて就労収入の額を認定した際、「通帳への振込額」によって算定していたが、3月の申告で「給与明細」が確認できたため、これに基づいて再計算した結果、収入の認定額が増額修正され、その差額分が、戻し入れ金に追加されたものである。

②については、令和3年1月と2月の2カ月分の就労収入の認定により、発生した戻し入れ金である。

①と②の合計で、戻し入れ額が発生したもので、令和3年5月から7月にかけて3回に分割して控除する計画となっていた。

大枠で申し上げると、もともと保護費は、国が定めた基準によって、申立人（の世帯）において最低限の生活に必要な金額を計算し、働いて得た収入や各種の手当による収入ではそれに不足する、という部分について、保護費として支給する仕組みとなっている。

従って、申立人には、ご本人や世帯の方に収入があった場合は、福祉事務所へ届け出ることが義務とされており、その届け出に基づいて認定された収入額分の保護費は減額されることになる。すでにその月の保護費が支給された後に収入の届け出があった場合は、収入認定された分の保護費は、戻し入れ金として返還して頂くことになるが、収入の届け出の時期が遅れた場合は、戻し入れ金も実際に収入があった時から遅れて発生することになってしまうことについては、前提としてご理解頂きたいと思う。

5 戻入による支給金額の変動及び事後説明による家計管理への支障について

福祉事務所に調査した結果、ここで毎月の支給額について細かく示すことは割愛するが、令和2年7月以降、戻し入れ金の発生が頻発し、かつその金額も高額になっている状況が認められる。

さらに、福祉事務所の回答においては、次の事が述べられている。

・令和3年1月以降、申立人から戻し入れ金に疑義があるとの訴えがある都度、資料等を用いて、丁寧に説明をしてきた。

また、支援者の同席を求め、説明内容の聞き漏れ等がないよう配慮してきた。

・金銭管理の立て直しについて、申立人の了承のもと障害者基幹相談支援センターに支援を依頼したが、令和2年8月4日に申立人と同センター職員が面談をした後、申立人

からセンターによる支援は拒否されている。

支給金額が変動すること自体は、その理由が、申立人の収入認定によるものであって、申立人は別に収入を得ている点からすれば、月ごとの支給額に変動があることをもって、問題があるとは認められなかった。

しかし、申立人は、以前より金銭の管理に課題があることは、福祉事務所も認識されているところであり、この点については配慮が必要だったと考える。

申立人には、過大支給を避けるため、予め収入見込みを設定することが有効であったと推察するところである。令和2年9月分から収入見込み額を削除して以降、戻し入れ金の発生が常態化してしまい、戻し入れ金があるが故に、再度収入見込みの設定を行うことができない、という悪循環が生じてしまったのではないかと感じられる。

以上が、申立ての内容に対しての調査の結果である。

上記の内容及びその他の調査結果に基づき、オンブズパーソンとして以下のように考える。

最初に、保護費の算定や説明の正確性の不足について述べたいと思う。

戻し入れ金の計算に関しては、一般人にとっては複雑であり、なかなか理解が困難だと思う。誤った数字や説明を示されることによって、よりその理解が難しく、申立人の混乱や福祉事務所に対する不信感を増幅させてしまったのではないかと思う。

世帯内の各種異動（子の進学・自立等）、申立人の収入申告の提出の遅れ、短期サイクルでの転職など、多様な事情に対応しなければならない難しい時期であったことは十分理解できるが、福祉事務所として、申立人の生活に影響を及ぼす決定や発言、また提供資料の作成について、より慎重に行うべきではなかったかと考える。

次に、申立人の疾病、障害の特性や発達上の不安を十分に考慮した対応、病状回復への配慮に関しては、それぞれの対応や態度にかかる部分について、申立人と福祉事務所の互いの主張には隔たりがあり、個別の発言や態度等についての事実関係は確認することはできなかった。

しかしながら、申立人が、金銭管理に不安があり、人間関係をスムーズに構築することが苦手だったり（就労の継続が厳しい）、複雑な内容の説明が理解しづらい等については、申立人の疾病や障害の特性と考えれば、福祉事務所の対応には、一般の人なら普通にできることであるけれど、そのことが困難である人に対しての十分な理解・配慮の不足を感じられた。このことについては、局保護課への調査において、「福祉事務所に限らず、精神疾患を有する被保護者への対応には各課に配属している臨床心理士を活用するなど配慮するように適宜研修等で指導していく。」との回答を頂いているので、全体として理解を深めて頂くことを期待する。

なお、保護費は、基準によって算出された生活費の不足分を補うものであり、そもそも、申立人が他に収入を得ていることによって「戻し入れ金」が発生するのであって、収入の状況によって保護費が変動することは丁寧な説明により理解はできるものと考ええる。さらに、福祉事務所が認識されているように、申立人には特に収入にかかる金銭管理に課題があるとのことであれば、収入見込み額の設定や家計改善事業その他の支援の活用など、そのことを考慮した今一步の対応をご検討頂けたらと思う。

申立人の苦情の一部は、その制度や説明を理解することがなかなか困難であることに

起因しており、相手が何処を理解できていないか、誤解していないか等を丁寧に確認しながらの対応が必要であると考え。時間を要することになるかもしれないが、保護課に配置されている臨床心理士のほか、精神保健福祉相談員や精神保健福祉士、公認心理師等の専門家のサポートを有効に活用することも方法の一つであろうと思われる。

さらに、申立人に対しては、生活保護の受給にかかるルールの順守、生活の立て直し・家計維持への努力についてお願いしたいと思う。

生活保護の受給中は、法律に基づくルールを守り、福祉事務所の指導に従う義務がある。申立人にも、自動車の無許可保有（家計圧迫の一因）や収入申告の提出の遅れなど、今回の状況に繋がる要因が無いとは言えないと思う。

現在の申立人自身と子の生活状況をよく認識し、申立人が希望する生活に近づけるよう、担当ケースワーカーや相談機関等の支援、また主治医の助言を是非とも積極的に受け入れて頂き、区の保健福祉担当部門などの支援も活用しながら、病状の回復に努めるとともに、生活の立て直しに真摯に取り組み、自立を目指して頂きたいと考える。

最後に、今後についてだが、調査の結果、算定に誤りがある又はその可能性があると言われたものについては、福祉事務所は、局保護課の指導を受けながら、再度精査し、誤りがあれば是正していただきたい。そのうえで、申立人は丁寧な説明を求めているため、福祉事務所又は可能なら局保護課等から説明を行って頂き、その際には、申立人の特性に正しく配慮し、可能な限り申立人が理解しやすい様に工夫してもらいたいと要望する。必要ならば、オンブズパーソンも立ち会う。

今後も申立人に限らず、北九州市の生活保護行政への信頼を損なうことのないよう、保護費の算定等は正しく行い、また、疾病や障害や発達に不安のある方への対応についても、さらなる理解を深めていただくことを望む。

なお、既に申立人は他区へ転居しており、今後は福祉事務所との接触は無くなると思うが、今回の申立人への配慮にかかるオンブズパーソンの意見については、転居先の福祉事務所へも伝えて頂くようお願いする。

事例2：障害者支援課の対応に関する苦情<障害福祉>

苦情申立の対象機関 【障害者支援課】

■苦情申立の趣旨

申立人が入所していたグループホームにおいて、職員の対応が不適切、かつ適正なサービスが提供されていないため、保健福祉局障害者支援課に対し、同ホームを運営する法人「社会福祉法人 Z」に対し、指定取り消しや罰金等、違反に対してルールに則った対応を求める。

【苦情申立てにおいて指摘された事項】

- 1 安否確認について
- 2 サービス管理責任者等の人員配置について
- 3 職員の勤務時間（遅刻）について
- 4 特定障害者給付金による家賃補助の適用について
- 5 防災訓練について
- 6 食事の提供の際の職員の対応について
- 7 職員の態度・対応及び提供サービスについて
- 8 利用者の薬の取扱いについて
- 9 利用実績の記録について
- 10 申立人のグループホーム退去にかかる運営法人の対応について
- 11 職員からのスマートフォンによる撮影について
- 12 サービス提供記録の虚偽記載について
- 13 不祥事案への対応について
- 14 路上駐車について

■オンブズパーソン意見の趣旨

1. 調査により事実確認が取れたもの

(1) 所管課より法人に対し助言・指導を既に行っているもの

①「グループホーム入居中に安否確認が不十分だった点」について

所管課より法人に対して、安否確認は重要な支援であり5日間全く連絡を取らないことは想定される支援が出来ていないと言わざるを得ないとして指導を行い、申立人との話し合いの中で、今後の確認方法について申立人の希望とすり合わせながら決定するよう助言をしていることが分かった。

②「グループホームで防災訓練が行われていなかった点」について

令和元年の実地指導により、訓練実施の指導を行い、改善済みの報告を受けているとのことであった。ただし、実際に、報告書通りに訓練が行われているかどうかの確認は、次回実地指導の際に確認する予定であり、現時点では未確認ということである。

③「サービス利用時の押印をしていない点」について

サービス利用時の実績記録票の確認としての押印であるため、利用者に必ず押印してもらうよう指導済みであった。

④「相談事業所から何も支援してもらえなかったという点」について

利用者のニーズをしっかりと把握し、必要な支援を行うよう指導済みであった。

⑤「他事業所と兼務していた職員がわいせつ行為のため退職したが、何年も経過しているのに、グループホーム利用者の中で未だに話題に上るのは、当時の法人や市の対応が不適切であったためである」との主張について

法人は、当該事案について市に報告を行った上で関係者への聞き取り調査や聴聞を行い、所管課は、法人から報告を受けた際、事実関係を可能な限り明らかにすること、法的な問題については弁護士への相談を検討すること、引き続き市に対して報告することなどの助言を行っていた。結果として、所管課は、法人からの調査結果の報告を受け、わいせつ行為があったという事実を証明できないこと、法人が既に当該職員に対する処分を行っていることを踏まえ、法人への指導は行っていないことを確認した。

(2) 事実を誤認されていると思われるもの

所管課への調査により、

「サービス提供責任者が何年も前からいない」との主張については、人員配置は指定基準に則っており、また、サービス管理責任者の業務も適切に行われており、指導対象ではないこと、

「特定障害者特別給付金が家賃補助以外のことで使われている」との主張については、申立人の家賃額は、同給付に基づく家賃補助が適用された額であるので、この主張は事実誤認であること、

「グループホームに苦情を言ったから追い出された」との主張については、令和2年6月9日に行われた話し合い以前から、申立人の苦情に応じて法人に確認をするなど可能な限り対応し、法人に対する助言・指導を行ってきたこと、双方の認識の違いによるトラブルと思われることが多発しているため、その解決に向けての話し合いの場であったと考えていること、話し合いに際しては、中立の立場の者が参加することが望ましいと法人に助言し、家族会と相談支援専門員が同席したと認識していること、話し合いは「民事上の契約」の話であり、所管課としては、一定の配慮を求めてきたが、その内容までは立ち入ることができないこと、

「親がどこにいるか知りたいのにサービス外として対処してくれなかった」との主張については、法人が申立人の親を探すことはできないことから、それぞれ指導対象にはならないこと、

が所管課より回答されている。

また、「安否確認が行われていないのにサービス提供しているかのような記録をつけている」との主張については、個別ケース記録は、グループホームの職員に会っていないからといって何らの記載もしないというものではなく、職員に会っていないことや安否確認がなかったことだけで、サービスの提供が無かったとは言えないため、指導を行うべきものとは考えられていません（尚、上記1（1）①にあるように、5日間安否確認を行っていない点については、所管課より指導済みである）。

(3) 双方で認識に相違があると思われるもの

調査によれば、「食事内容が不公平で虐待を受けていた」との主張については、申立人の食事提供に対する希望や意向についてや、新型コロナウイルス対策のための食事の

持ち帰りに関する周知方法などについては、双方に認識の相違があり行き違いがあつたと思われる節もあるが、所管課としては、行き違いがあつた可能性を理由に指導ができるわけではないと説明されている。

「(休憩室の利用時間短縮などの) コロナ対応について何の説明もなかった」との主張については、貼り紙による周知をめぐり、双方の認識が相違しており、「話し合いの席で、知らない人の前で、通院先や仕事場などを無理やり言わされた」との主張については、申立人が本当に全く知らない人であつたのか、どういう経緯でこれらの情報を聞き出したのか、などについて、双方の認識が異なり、それぞれ指導を行うべきとは考えていないとされている。

「緊急連絡先やお金がないのに追い出された」との主張については、就労に伴う給与の状況などにつき双方の認識が異なり、指導を行うべきとは考えていないとのことであつた。

(4) 所管課の権限外の事項であるもの、指導にまで至っていないもの

「世話人が頻繁に遅刻し、安定したサービスが提供されていない」「世話人は勤務開始時間を過ぎてから打刻している」との主張について、従業員の勤務時間管理については、あくまで法人の雇用に関する事項であり、所管課がその時間管理を適切であるかを判断する立場にないが、世話人の遅刻により利用者に迷惑がかかっていることは法人に伝達していると説明されている。

また、「サービス管理者がすぐに怒ったりサービス外と言うため、トイレの不備について言えなかった」との主張については、管理人が怒った経緯等についての認識が異なり判断できないこと、トイレが一部壊れていることを知った上で放置しているのであれば指導の対象となり得るが、グループホームとしての居住の提供や一定の支援は行われており、指導にまでは至っていないとのこと。

2. 調査によって事実確認ができないもの

「A氏が管理者であつた頃、半年間サービスが無提供だつた」との主張については、A氏が勤務していたのは10年前の話であり、既に退職済みであること、「B氏や世話人からグループホームを出ていけと言われた」との主張については、言った・言わないの論争になってしまうこと、また、「以前の職員が利用者から薬をもらっていた」との主張についても、いずれも事実確認ができないため、指導を行うべきものとは考えられていない。

「B氏がスマートフォンのカメラを向けグループホーム玄関から駐車場まで追いかけてきた」との主張については、B氏は既に退職しており、個別ケース記録にも該当する記述がなく、事実関係の有無について不明であるため、指導を行うべきものとは考えられていなかった。また、「この件について、所管課に苦情を言ったが、問題ないと言われた」との主張については、苦情相談記録にそのような記載はなく、事実関係の有無について確認することはできなかった。

「グループホームに職員用の駐車場があるのに、駐停車禁止場所であるグループホーム前の路上に違法駐車を繰り返していた」との主張については、記録が存在せず事実関係を確認できない内容であるため、指導や注意を行うべきものとは考えられていない。尚、今後、利用者や近隣住民等から同様の苦情があれば、法人に注意するなどの対応を

行うとしている。

3. オンブズパーソン意見

以上の調査結果を踏まえて、当オンブズパーソンの意見を述べたいと思う。

まず、所管課である障害者支援課の対応については、申立人から寄せられた苦情に対して、逐一法人に確認を取り、必要に応じて適宜指導をしつつ対応していることが確認できる。既に助言・指導が行われている項目については、所管課の対応は適切なものであると言え、今後も継続的な確認や適切な助言・指導が望まれるところである。

また、所管課といえども、民事上の契約に強制的に関与することはできないこと、行政には警察組織のような捜査権があるわけではなく、不適切な行為等に対し指導・指示・助言ができるに過ぎないこと、したがって、事実関係の踏み込んだ調査や双方の言い分の正当性を判断する権限まで有しているわけではないことを、申立人においてはぜひともご理解いただきたいと思う。サービスの利用者の立場からすれば、事業者の指定権限等を有している行政には、問題のある法人に対してもっと強く指導して欲しいと望む気持ちも理解できるところであるが、ともすれば、民事への過剰介入となるおそれもあり、慎重な対応が望まれるところでもある。このような観点からすれば、双方に認識の相違がある場合、警察機関ではない所管課としては、苦情の内容を法人に伝達した上で、適切な対応をお願いすることしかできず、そういった対応はこれまでも苦情が入るごとに行うなど、できる限りの誠実な対応を行っており、所管課としての対応に問題はないと考えます。さらに、所管課は、権限外の苦情についても法人にその旨伝達し、適切な対応をお願いしており、不適切な対応であったとは言えないと考える。

一方、法人の対応については、申立人との信頼関係の構築が上手くいかず、対応に行き詰まってしまった様子が見て取れる。同法人が運営するグループホームは、外部サービス利用型のグループホームであるため、同法人が提供することができるサービスは限られる。従って、外部サービス利用型の同グループホームにおいては、法人側が、利用者が希望するサービスの多くをサービス外として扱わざるを得ないことは仕方がないことであり、そこは申立人にも理解していただく必要がある。

しかし、契約内容については、契約時に入居者にも了解して頂いているものと思いますが、グループホーム利用者の障害特性上、当該グループホームでは「何ができて何ができないのか」を含む細かい事項について、誤解をしていたり内容を忘れてしまったりすることもあることを考えれば、都度丁寧に説明し理解を求める姿勢が必要となる。

また、24時間365日必ずしもホーム内に職員が常駐しているわけではないことを考えるならば、入居者からの相談や不在時における連絡方法などを含む日常生活上の援助に関しても、入居者の特性を考慮した個別の対応が必要な場合もあると考える。ある程度自立した生活を送ることができているとしても、障害を持つ入居者であることを認識し、それぞれの特性を理解したできる限りの配慮をお願いしたいと思う。

そして、今回の申立てを通じて当職が最も気になった点は、契約解除に至る経緯です。申立人が今回の苦情申立てに至った最大の要因は、令和2年6月9日に行われた話し合いが申立人の考えていたものと異なり、事実上の契約更新拒否の通告の場となったことであると推測する。法人側としては、それまでの対応でも申立人との信頼関係の構築が困難で今後が見通せなくなってしまうことで、やむなく契約の更新をしないことを選

択したのだと思われるが、申立人と法人側との話し合いの場はこの時が初めてのことであったことから、法人側としては、まずは、申立人の要望や考えを聞き出し、今後の対応方針やサービス内容の確認を行うなど、申立人との関係修復に向けた建設的な話し合いの場として臨むべきだったのではないかと思われる。また、契約更新の拒否は、入居者にとっては生活の拠点を失うという重大な変化をもたらすことであるため、入居者の納得を得るべく手順を踏んで可能な限り慎重に行われることが望ましいと考える。

今回、申立人との面談の中で、法人関係者がすぐ怒るという話を幾度となく耳にした。もちろん真実を確認しようがないが、人が発した言葉は受け取る側の体調や心理状態によって、発話者の意図とは異なって受け取られてしまうことがある。法人の関係者の皆さまには、障害福祉サービスの提供者として、障害特性も踏まえた利用者への丁寧な対応を心がけていただきたいと思います。

このような面からすれば、今回は、法人にも改善すべき点はあったと言えるが、法令に基づく指定取消や罰金等に該当するほどの重大な問題があったとは認められなかった。

今回の意見書は、申立人が期待する結論にはなっていないかもしれない。しかし、申立人がオンブズパーソンとの面談時に申述した内容と所管課に寄せられた苦情相談等の経緯を踏まえ、調査結果と照らし合わせて判断した結果、このような結論に至った。

最後に、今回、申立人は、自らの意に反し、長く住み慣れたグループホームを出て独りで生活することになり、法人への不満を募らせると共に、新しい生活への不安や恐怖にも襲われていることと推察する。今後、困り事があれば、相談支援事業所を通じて、区役所の保健福祉課など関係各所への相談等を行うことで、解決して欲しいと思う。申立人が必要な支援を受けながら心身の健康を回復・維持し、また、自分の健康管理や生活管理をできる限り自らで行っていくことで、平穏で自立した日常生活を送ることができるように願っている。

3 令和3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 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14年が経過致しました。

本事業の実施要綱によりますと、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3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190件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数は3件、オンブズパーソンが意見書を作成した件数は2件でした。全体の相談実績内訳は令和3年度は障害福祉分野が69件と一番多く、その内容は苦情が58件、個別相談6件、情報収集1件、その他4件となっており、次いで生活保護分野が68件と多く、その内容は苦情68件となっています。昨年度は、生活保護が一番多かったのですが、今年度は障害福祉分野が多い結果となり、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、令和元年度、令和2年度が0件であったのに対し、令和3年度は3件となっています。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。

この度、任期満了の規程に伴い、約10年間のオンブズパーソンの役割を引かせて頂くことになりました。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、一市民として見守っていきたいと思います。お世話になりました。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 迫田 学

荒牧啓一オンブズパーソンの退任に伴い、令和3年4月、北九州市保健福祉オンブズパーソンに任命されました弁護士の迫田学と申します。

北九州市保健福祉オンブズパーソンは、北九州市の各種保健福祉サービスにつき、利用者等の苦情を簡易かつ迅速に処理し、利用者等の権利、利益を保護する中立かつ公正な第三者機関として設置されており、保健福祉サービスの質の向上確保、公正で信頼される保健福祉行政の推進を目的としています。平成20年11月に始まったこの事業は、15年目に入りました。

新型コロナウイルスが流行し始め、社会全体が対応に右往左往させられた令和2年度は、生活保護に関する相談・苦情が約30件増加するなど過去5年の平均を60件以上上回る相談・苦情が寄せられましたが、令和3年度は、コロナ禍でも多少なりともそれに対応した生活が浸透した影響もあるのでしょうか、相談等の件数は約40件減少しています。それでも、障害福祉、生活保護、介護保険の各分野で、過去5年の平均を超える数多くの相談・苦情が寄せられており、保健福祉サービスの利用とそれに伴う相談等のニーズが高いことがうかがえます。

コロナ禍に加えて、ウクライナ情勢に伴う各種供給制限、原油高や円安ドル高基調も市民生活にじわじわと影響を与え始めており、今後も保健福祉サービス利用及び相談等のニーズは引き続き高まるものと予想されます。それに伴い、オンブズパーソン事業も従前とかわらず重要な役割を担うこととなります。

日ごろ市民の皆様からの相談等に適切に対処いただいている事務局スタッフに感謝申し上げるとともに、オンブズパーソンの一員として、北九州市の保健福祉行政が市民一人一人に適正に提供されることをめざして、私も職責を全うしたいと思います。令和4年度もどうぞよろしくお願い申し上げます。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 津田 小百合

本オンブズパーソン事業は、平成20年11月にスタートし、この4月から15年度目に突入します。私は、平成24年4月より前任者を引き継ぎ、10年間オンブズパーソンとしての任務にあたってきました。この10年を振り返るとともに、もう一度気持ちを新たに職務に臨んでいきたいと思えます。

さて、令和3年度の本事業実績によれば、事務局で相談を受け付けた総数は190件であり、過去最高を記録した昨年度よりは多少減少したものの、非常に多くの相談が寄せられたことが分かります。190件中（うち23件は保健福祉領域外のもの）、「苦情」が169件となっており、10年前と比べると相談内容の傾向がかなり変化してきました。10年前はどちらかというと「情報収集」の窓口として利用される方が多かったのですが、近年では、寄せられる相談のうちの大半を「苦情」が占めるようになりました。これは、本事業が市民にとっての第一の相談窓口から本来の役割・機能を果たす存在に発展してきた、ということを示すものでしょう。もちろん、市民にとっての第一の相談窓口としての機能も決して軽視できません。今後も市民に開かれた保健福祉相談窓口として重責を果たすと同時に、苦情等に対しては真剣に耳を傾け公正・中立な立場で、より良い解決策を探るべく努力していきたいと思えます。

私個人としては、申立人の申出内容の丁寧な聞き出し、関係機関への聞き取り、意見書の作成等を通じて、相互理解や相手への配慮の表し方の難しさを改めて実感しました。保健福祉は市民の皆さんにとって最も身近で重要な領域であり、関係者との連携が円滑に取れることが大切です。しかし、そこは人間同士のやり取りですから、どうしても言葉足らずだったり上手く表現できなかったり、さまざまな要因により、意図したこととは異なる対応になってしまうことは往々にして起きてしまいます。無論、不適切な言動や行動は相互に慎むべきものですが、行き違いや思い違い・誤解などによって生じる関係の悪化は、放置しておくとは修復し難いほどの断絶状態を引き起こしかねません。相手が誤解しているかもしれないと思ったら誤解を解くための努力をする、おかしいなと思ったら説明を求めたりするといった「対話」が、悪化した関係の融和には効果的なことも少なくありません。いかに相手の立場を理解し、相手がどう受け取るかを考えながら、自分の言動・行動を選択する必要があるのだということを改めて認識すると共に、今後も市民の皆さんと共に市民の目線から適切な福祉行政サービスの提供が行われ、安心した生活が送れるよう、任務を全うしていきたいと思えます。

参 考 资 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 (敬称略)

《 社会福祉士 》

いとう さとし
伊藤 哲

在任期間：令和4年4月から現在

公益社団法人 福岡県社会福祉士会 理事

(平成26年7月～令和元年7月)

【主な社会活動】 公益社団法人 福岡県社会福祉士会 北九州ブロック幹事

(令和元年7月～現在)

福岡県会介護保険広域連合介護保険認定審査会 委員

(平成31年4月～現在)

いまむら こうじ
今村 浩司

在任期間：平成25年4月から令和4年3月31日

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)

《 弁護士 》

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。

《 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～現在）

北九州市障害者差別解消支援地域協議会委員（令和3年8月～現在）

【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

(苦情申立ての取下げ)

第13条の2 苦情申立人は、意見書の通知があるまでは、いつでも苦情申立てを取り下げることができる。

2 苦情申立ての取下げは、その旨を記載した書面を事務局に提出して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。

3 苦情申立ての取下げがあったときは、事務局はその旨を苦情申立人及び市の機関に通知するものとする。

(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。

付 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

(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 へ
(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
〒

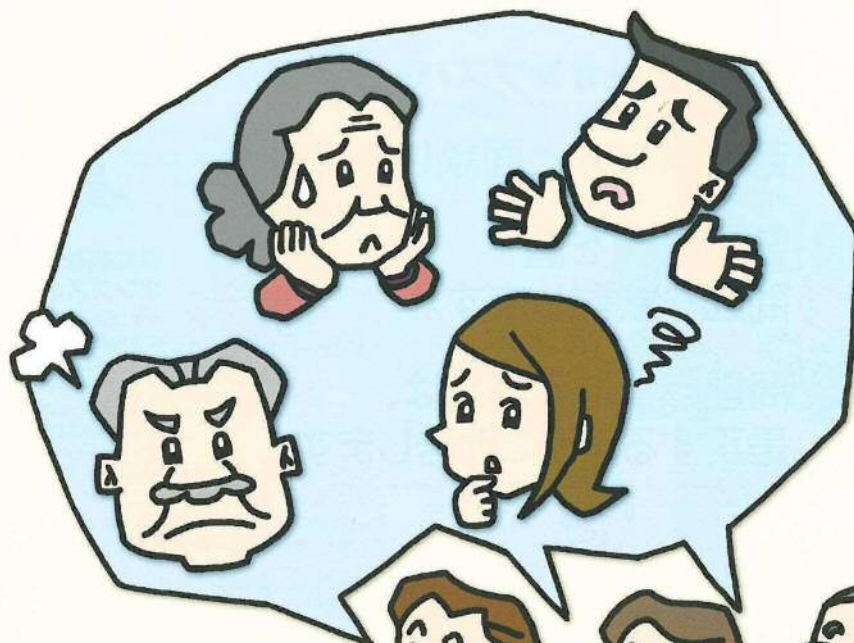
電話番号
() -

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

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。

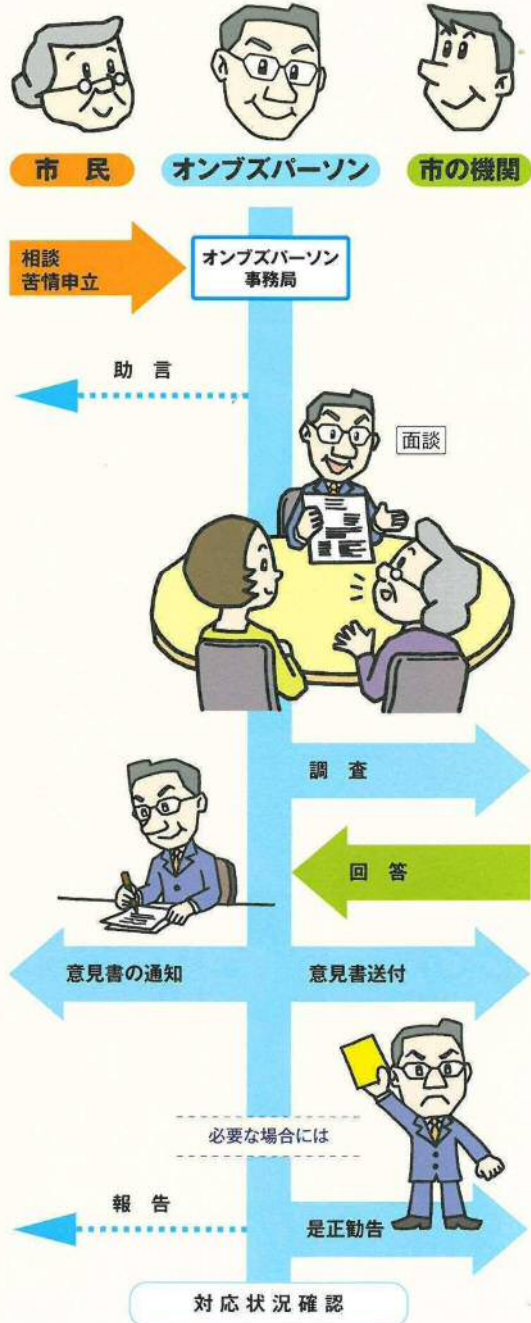
意見書の通知

●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3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3年4月～令和4年3月)

発行 令和4年10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