

令和5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5年4月～令和6年3月〕

令和6年8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5年度運営状況を公表します。

令和6年8月

北九州市保健福祉オンブズパーソン

伊 藤 哲
迫 田 学
深 谷 裕

北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局

令和5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(6件)	・・・・・・・・ 5
3	令和5年度の活動を振り返って	・・・・・・・・ 24
	[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	・・・・・・・・ 28
(2)	北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱	・・・・・・・・ 30
(3)	苦情申立書(様式)	・・・・・・・・ 35
(4)	事業パンフレット	・・・・・・・・ 37

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。

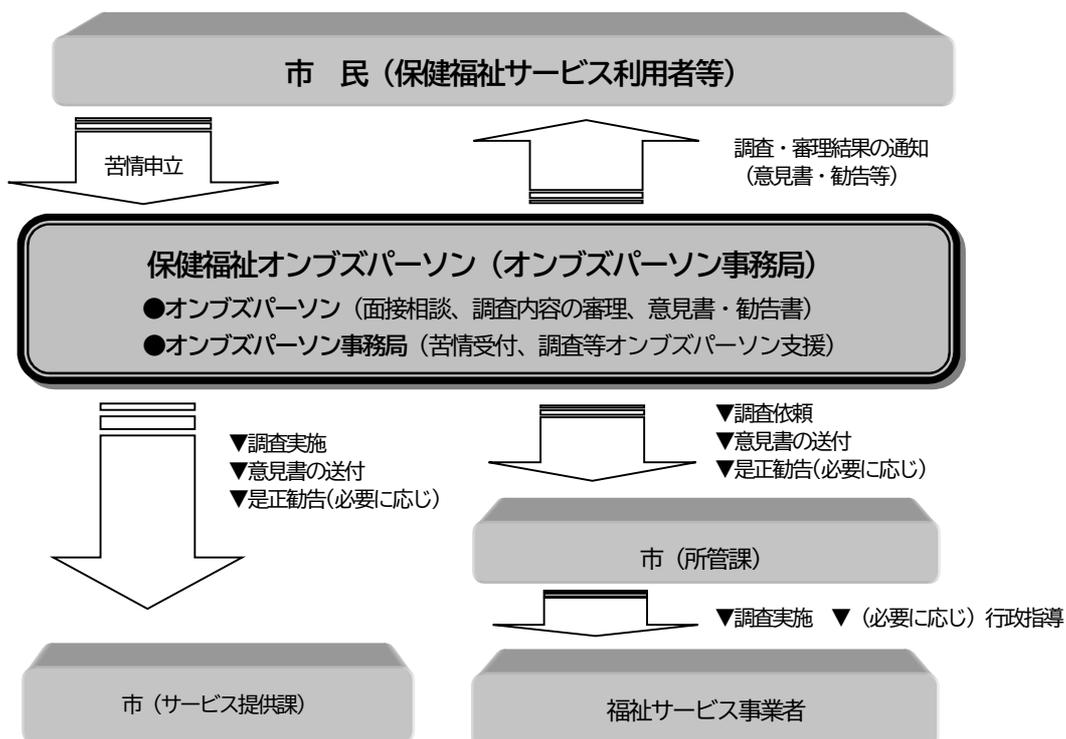
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

(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5年4月から令和6年3月まで)

令和5年度に受け付けた相談は延べ256件。その内訳は、生活保護に関するものが最も多く105件、次いで障害福祉97件、介護保険25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	25	0	0	0	0
高齢福祉	9	1	0	1	1
障害福祉	97	16	0	0	0
児童福祉	5	0	0	0	0
生活保護	105	3	0	0	0
保険・医療	8	0	1	0	0
その他	7	0	4	0	0
合計	256	20	5	1	

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。近年では同一相談者による複数回の相談が多くなっています。

(分野別)

(単位:件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	156	175	155	172	169	154	227	190	307	256
介護保険	26	38	22	13	13	11	14	24	31	25
高齢福祉	11	17	9	16	24	4	14	2	6	9
障害福祉	21	19	16	9	50	58	68	69	66	97
児童福祉	3	4	1	0	2	4	6	0	5	5
生活保護	21	52	65	105	55	58	90	68	187	105
保険・医療	35	26	18	10	15	10	12	4	3	8
その他	39	19	24	19	10	9	23	23	9	7

(目的別)

(単位:件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	156	175	155	172	169	154	227	190	307	256
苦情	40	90	75	92	117	102	156	169	270	230
個別相談	28	40	36	65	27	23	45	9	29	20
情報収集	86	43	36	11	14	12	12	8	8	5
その他	2	2	8	4	11	17	14	4	0	1

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256件のうち、苦情申立ては7件でした。

この7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6件。調査・審理、意見書を令和6年度に繰り越したものが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213件、来所によるものが9件、電子メールによるものが29件、郵送によるものが5件でした。

なお、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5年度は16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5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を各区役所の相談窓口を設置し、広報・周知を行いました。また、平成29年度から「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等を紹介したホームページを公開しています。令和5年度のアクセス数は2,376件（昨年度比+298件）でした。

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4年度の運営状況報告書を令和5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

(1)面談を実施し処理が終了したもの

事例1:地域包括支援センター及び地域福祉推進課の対応に関する苦情<高齢福祉>

苦情申立の対象機関【地域包括支援センター及び地域福祉推進課】

■申立ての趣旨

保護措置期間中の短期間で重篤な状態になった母のこと、養護者である家族への対応について、地域包括支援センターに対し、介入から保護措置解除されるまでの経緯と職員の対応、そして、援助の終結が、どのように評価され判断に至ったのか、第三者による検証を求めたが、対応してもらえなかった。そのため、市長への手紙に一縷の望みを託したが、保健福祉局地域福祉推進課から説明された内容では、問題を解決することができなかった。

■オンブズパーソン意見の主旨

福祉事務所により申立人の母に対する申立人の介護が「不適切な介護・医療」と判断され、母の保護措置が行われたが、その短期間に母が重篤な状態になったことから、保護措置が開始され解除されるまでの経緯、地域包括支援センター職員の対応、その一連の手続きがどのように評価され判断に至ったのかについて、地域包括支援センターとの面談を繰り返し行ってきたが、納得できる十分な説明を得ることができなかった。

そのため、市長への手紙に一縷の望みを託し、納得のいくような検証と説明を求め、地域包括支援センターを総括する部署である保健福祉局地域福祉推進課から回答を得たが、納得のできる十分な説明がなされていないとして、保健福祉オンブズパーソンに苦情申立てがなされた。

福祉事務所の措置終了から1年以上が経過しており、措置の内容や経過については、本オンブズパーソン事業の対象とはならないが、地域福祉推進課から提出のあった資料の内容を踏まえて、意見を述べたいと思う。

福祉事務所が事実を確認してから保護措置に至るまで、地域包括支援センター職員、行政サポート法律相談の担当弁護士などへの相談や会議、母や養護者への訪問、指導を行い、福祉事務所長の決定にて保護措置が行われていたことを確認した。「やむを得ない事由による措置」を行った過程については、不自然、不合理な点はみられなかった。

しかしながら、申立人が求める下記項目について、丁寧な回答が必要と考える。

- ①かかりつけ医に確認をしていない中、事実確認をどこまで調査して、どのような根拠で「申立人の不適切な介護・医療」と判断し、母の保護措置を実施したのか。
- ②措置を決定した際、「措置入所の実施の事実」、「不服申立て権」、「面会方法及び面会制限に関する注意」、「市町村の担当者名、連絡先」について、申立人に告知されなかった。
- ③申立人の母が向精神薬、てんかん薬を処方された際に、成年後見人または申立人への説明がなかった。
- ④措置中の母の健康状態について、適切なタイミングで成年後見人または申立人に対して報告されていなかった。
- ⑤申立人の母の措置決定、措置中の医療に関する親族の同意の在り方、母の健康状況の悪化について、市として改善すべきことがなかったか。

母のプライバシーや申立人との関係を考慮すると、開示できない情報や説明が困難な項目もあると思われるが、その点についても申立人に伝えたいので、より丁寧な回答をお願いしたい。申立人が、なぜ、「市長への手紙」を出すに至ったのか。その経緯や思いについて理解し寄り添う姿勢を持ち、丁寧に対応していただきたい。

また、申立人との面談の中で地域包括支援センター職員の対応や発言に対して配慮に欠けると思われることをいくつか耳にした。もちろん真実を確認しようもないが、高齢者の心身の健康を最優先に日々取り組まれていることは承知しているが、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信者の意図とは異なって受け取られてしまうことがある。

北九州市においては、高齢者の虐待防止に関する法律や、虐待防止マニュアルに基づき、高齢者の虐待防止への取り組みを行っている。高齢者虐待防止法には、「やむを得ない事由による措置」が行われた後、養護者（家族等）に対して養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講じることが規定されている。（第14条）

地域包括支援センターとしては、まずは、申立人（養護者）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ことや、これまでの介護負担・介護ストレスのねぎらい、建設的な話し合いとして母親・養護者自身が抱える課題について寄り添う姿勢で関わるべきであったのではないかとと思われる。その中で、保護措置中の養護者（家族等）の安心のため、本人との面会制限の検討や日頃の様子について成年後見人との情報共有や役割分担などの連携について、養護者と母親の関係性の再構築に向けて、かかわる専門職が協働して、支援の最終目標である「家族関係の回復・生活の安定」が図れるように取り組んでいただきたい。

最後に、今回、申立人は、地域包括支援センターの介入によって高齢者の虐待防止に関する法律や、虐待防止マニュアルに基づいて「やむを得ない事由による措置」により母親と保護・分離され新しい生活への不安や恐怖にも襲われていたことと推測する。また、「虐待は行っていない」という強い思いもあり、北九州市が活用する「虐待対応シート」の形式にとっても苦しい思いをされたことをお察しする。形式については、可能であれば、検討をお願いしたい。

また、調査の中で、保健福祉局地域福祉推進課から、今後、人権や高齢者虐待に関する研修などを通して、「支援・かかわり」について学びを深め、専門的に対応できる人材の育成を行っていくとの回答があった。

高齢者の生命を最優先して対応する中で、養護者との関係性の構築は時に困難となる場合がある。研修などの学びの機会をとおして、より一層の専門性の向上と専門職同士のつながりを構築していただき、今まで以上に市民の暮らしがより充実したものになることを願っている。

事例2:区役所保健福祉課と相談支援事業所の対応に関する苦情<障害福祉>

苦情申立の対象機関【区役所保健福祉課】

■申立ての趣旨

区役所保健福祉課の職員の対応や発言により、フラッシュバックや微熱が約2ヵ月継続し、精神的負担を感じる事となった。

また、令和5年2月から車椅子の申請手続きが進展しておらず、日常生活に影響が出ているため、早急な解決を望んでいる。

同時に、相談支援事業所職員の対応についても、不信感を抱いているとの訴えがあり、保健福祉オンブズパーソンに苦情申立てがなされた。

【申立人の主張】

1 区役所保健福祉課職員の下記の対応や発言は、地方公務員法に違反している。

- (1)令和5年2月16日の訪問時の発言、DV聴取
- (2)車いすの聴取の日時について、職員からではなく、2月16日に同席していた知人(福祉関係者)から連絡があった
- (3)「同意書」を提出したが車椅子の申請手続きが進展していない
- (4)申立人に関わっている弁護士について責め立てられた
- (5)通勤について移動支援を利用できると説明を受けたが、本庁に確認したところ利用できないと言われた
- (6)申立人に関する過去の情報を読み漁った
- (7)第三者の前で申立人の過去の情報について話された
- (8)「役所の記録は意味がない、職員の感性がどうしても入る」、「いまうちの職員は必死に記録しているけど全く無駄だ」と発言した

2 相談支援事業所職員の対応について

- (1)計画相談等に関する契約を意図していないのに印鑑と身体障害者手帳を押収された。契約時に契約書も見せてもらえなかった。
- (2)印鑑と身体障害者手帳を渡す際、預かり書と同意書を用意するよう伝えたが、預かり書の存在を知らず、不信感を抱いた。預かり書は、後日作成された。

■オンブズパーソン意見の主旨

本件に関し、令和5年5月29日、申立人とオンブズパーソンとの面談を実施した。

区役所保健福祉課に対する調査及び、保健福祉局障害者支援課を通じた相談支援事業所への調査を依頼し、下記のとおり報告を得た。

1 区役所保健福祉課 職員の対応について

- (1) 令和5年2月16日の訪問時の発言、DV聴取について
 - ・聴き取りは、障害福祉サービスの支給決定及び適切なサービス提供を目的として法に基づいて実施したもの。障害福祉サービスである計画相談支援では、適切な支援計画を作成するためにアセスメントを行うことはその支援の一環である。アセスメントでは、現状に関するだけでなく、生育歴やご家族の状況等も重要かつ必要不可欠な情報となる。
 - ・聴取される方のストレスや緊張感の軽減を目的に、状況に応じて雑談などをはさみな

がら進めることもある。

- ・「好意で来ているから」という発言については、区役所まちづくり整備課からの援助要請に応じたことが契機であったことから、本来の障害福祉サービス利用申請に係る業務に加え、同じ区役所内に務める市職員として協力するという気持ちを表現する発言があったものと思われる（具体的な発言は不明）
- (2) 車いすの聴取の日時について、職員からではなく、知人（福祉関係者）から連絡があったことについて
- ・状況確認の日時については、当該理学療法士と申立人と直接電話でやり取りを行い決定しており、その中でお伝えした。
 - ・知人（福祉関係者）は支援者としてご本人に付き添って来所された。申立人同席のうえ話した内容に関して、支援者として支援に必要な範囲内で情報共有することはあったが、状況確認の日時の連絡について知人（福祉関係者）に依頼したことはない。
- (3) 車椅子の申請手続きが進展していないことについて
- ・理学療法士による確認について日時は決まっていたが、申立人より「保留したい」との連絡があり、その後、連絡がない状況が続いていた。
 - ・4月3日、区役所総務企画課へ補装具費（車椅子）支給申請の意向が伝えられたことから、電話（4月4日）及び来所（4月7日）によりあらためて当課（障害者自立支援担当係長）より、申請手続きについて説明を行った。また、申立人の希望を受け、具体的な手続きについて、文書でお渡ししている（4月12日郵送）。
 - ・これまでに補装具費（車椅子）支給に係る申請書及び必要書類が提出されたことはない。
 - ・『同意書』は、障害福祉サービス利用申請に係るものと思われる。（障害福祉サービス受給者が転入した際、転入元の自治体等に資料提供を依頼するための同意書）
 - ・補装具費（車椅子）支給申請については、心身の不調によりご自身のペースで進めたいとの意向を汲み、心身の負担を考慮しながら対応している。
 - ・今後の手続きについては、申立人と相談のうえ、来所による負担を軽減するため、郵送を中心に進めていくこととなっていたが、その後、具体的な動きがない状況。
- (4) 申立人に関わっている弁護士について責め立てられたことについて
- ・発言の意図がわからなかったため、申立人の言葉を繰り返し質問したが、感情的に対応したことはない。
- (5) 移動支援の説明について
- ・通院を目的に緊急にサービス決定した「移動支援」であり、通勤を目的としたサービス支給ではない。当該サービスでは、通勤は対象外であり、通勤への支援に言及することはない。
- (6) 過去の情報を読み漁ったことについて
- ・転入に伴い、身体障害者手帳の居住地変更に伴う手続きとして、申立人の転入届に基づいて転入元自治体より更生指導台帳等の送付を受けている。
 - ・サービス支給の要否を判断し決定するため、障害福祉サービス受給に関する書類についても、申立人の同意に基づいて転入元より送付を受けている。
 - ・上記のいずれの資料についても、障害福祉サービス支給決定のほか、補装具費（車椅子）支給決定の基礎資料として内容を確認するもの。

(7) 第三者の前で申立人の過去の情報を話したことについて

- ・法に基づく調査のために、生育歴や家庭環境などについて、必要な範囲内で聴取することがある。
- ・相談支援事業所の担当者はサービス提供者としての資格を有し、守秘義務を負っている。また、知人（福祉関係者）については、申立人側の支援者との説明を受け、同席のもと話をしたことがある。
- ・申立てにある発言の有無は確認できなかったが、会話の一部をとって、気分を害されることがあったものと推察する。

(8) 「役所の記録は意味がない、職員の感性がどうしても入る」、「いまうちの職員は必死に記録しているけど、全く無駄だ」と発言したことについて

- ・申立てにあるような意図で発言したことはない。

上記(1)～(8)について、地方公務員法に違反することはないと考える。

2 相談支援事業所職員の対応について

印鑑と手帳については、申立人が手続きの関係(福祉サービス、車椅子の給付、生活保護関係の書類等)がアセスメント当時の心身状況的にきついのことで申立人希望で預かった。

その際、預かり書を交付する旨伝えましたが、信頼しているので要らないとの事で、その場では交付していない。あくまで申立人の希望、体調により判断した。

契約書は2日間に分けて説明をしており、本人控え書類は本人が紛失等していなければ部屋にあると思われる。

こちらの控えは警察署に預けている。警察署から「本人から同意のない契約をさせられていると相談があったので、事実を調べたい」との電話があったため、契約書(事業所控)を警察署に持参した。その後、事件性はなかったと警察署から連絡があった。

【オンブズパーソン意見】

申立人は頼れる親族等が周囲にいない地域において、重い身体障害と精神障害を併せもちつつも、可能な限り他者に頼らず自立した生活を目指し、一般就労にも挑戦されてきた。このような状況で、自らの脚ともいえる車椅子が壊れることは、日常生活および社会生活における自由が阻まれる事態ともいえ、早急に車椅子を新調する必要があり、多少とも焦燥感を感じられていたのではないかと推察する。であるにもかかわらず、ご自身の想像以上に車椅子の申請手続きに日数と手間を要し、加えて不本意に生育歴やご家族との関係性や過去の辛い経験といった個人情報細部まで聴取されたことから、行政担当者に対し、不信感と憤りを抱かれたことは十分に理解することができる。

しかし、行政担当者による聴き取りは、障害福祉サービスの支給の要否を決定するために勘案することが定められているために行ったものであり、障害者総合支援法に基づいて実施していること、加えて、計画相談支援ではご自身のニーズを適切に把握するために、生育歴やご家族の状況などもアセスメントする必要があり、そのために過去に遡って質問しなければならなかったことはご理解いただきたい。

また、行政が可能な限り継続性のある適切な支援を提供できるよう、転入者の場合はご本人同意のもと、転入元自治体から更生指導台帳や障害福祉サービス受給に関する資

料を提供してもらい、障害福祉サービスの支給決定や補装具費支給決定の資料とすることに法的問題はない。そのため、行政担当者が転入元自治体より提供された申立人の情報を参照したことについては、不適切であったということとはできない。提供を受けた資料を参照することは、制度利用を希望する方の負担軽減の側面もあるため、行政担当者が障害福祉サービスに関する過去の情報に目を通す必要性については、ご理解いただきたい。

ただし、車椅子利用に至るまでの手続きの流れや、行政担当者の訪問の目的については申立人への説明不足があったと言わざるを得ない。とりわけ申立人には聴覚過敏や記憶障害があるため、書面を用いてご本人が内容を十分理解されていることを確認しつつ、手続きの流れや訪問の目的を丁寧に説明する必要があると考えた。さらに、所管課には、アセスメントの際は申立人の状況に配慮し、心身に負担をかけないことや、「話したくないことは無理に言わなくても構わない」と事前にお伝えすること等の基本を徹底していただきたい。

また、第三者への情報共有に関して申立人が不信感を抱くことは理解できることである。しかし、行政担当者は当初より申立人から当該人物を支援者として説明され、また聴き取りにも同席されていた。さらに申立人の記憶障害に配慮した、あくまでも支援に必要な範囲内での情報共有であるため、これをもって守秘義務違反と断定することは難しい。一方で、個人情報保護の観点からは、第三者との情報共有に関しては細心の注意が必要であり、とりわけ親族関係にない者との情報共有においては、事前に書面での同意を得ておくことが望ましい。

車椅子の申請を早く進めてほしいという申立人の希望は十分理解できるものであるが、申請には補装具費支給に係る申請書及び必要書類の提出が必須であることをご理解いただきたい。所管課からは今後の手続きについて、申立人と相談の上進めていくとの回答を得ているので、申立人の心身の状況に配慮しつつも、確実に手続きが進められるようお願いしたい。

さらに、障害福祉制度の利用手続きは複雑ではあるが、であるからこそ所管課には制度利用について混乱を招く表現には注意し、一貫性のある情報提供を心がけていただきたい。

一方、相談支援専門員等が法人として印鑑や障害者手帳を障害福祉サービス等の手続き代行のためにご本人の同意を得て一時的にお預かりすることは、迅速に手続きを進める上では必要になることもあり、不適切とはいえない。ただ、その際法人は、申立人の状況如何にかかわらず、必ず預かり証を発行し、預かり日と返却日を記録し、管理体制を徹底させることをお願いしたい。

事例3:区役所保護課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

1 苦情概要

叔母の生活保護申請について、区保護課に相談し、保護課の提案に沿って話を進めていたが、最終的に申請を却下された。

その際、十分な説明がなされず、申立人の質問に答えぬばかりか、申立人の発言を無視する態度を示されたことが、あまりにも無礼である。

生活保護申請及び却下の経緯を踏まえたきちんとした説明がなされるべきであり、文書での回答を求める。

2 苦情申立てに至る経緯

申立人の叔母は、娘と同居していたが、2017年に転倒して大腿骨転子部を骨折、2018年には同居していた娘が家を出て、独居となった。

叔母の収入は、年金額10万円程度であり、賃貸マンションの賃料6万8000円を一人で負担すると残金は3万円余りとなり、生活は困窮状態に陥っていた。

申立人は、地域包括支援センター（以下「地域包括」という）担当者のアドバイスに基づき、令和5年4月25日、区役所保護課に、叔母の生活保護について相談した。相談担当係長は、叔母の年金が保護基準を上回っているため生活保護受給はできない可能性があることを説明し、社会福祉協議会の貸付を紹介した。そして、貸付が受けられない場合は、年金を転居費用に使い、手元金がなくなった時点で生活保護を申請して急迫保護を受けるとの案を示した。

申立人は、地域包括担当者とともに社会福祉協議会で貸付の相談をしたが、かなわなかったため、家賃負担を軽減すべくNPO法人Aを通じ転居先を確保した。

同年7月4日、新居につき家賃保証会社と契約し、同月5日、相談担当係長に状況を説明したところ、新居契約日である同月12日の来庁を促された。同日、生活保護申請書が受理されたが、同人より、想定より現状が悪化しているとの話があり、同月20日に支給される給付金3万円と手許金を転居費用に充てて転居するように言われた。叔母は、新居の賃貸借契約をして、同月20日転居した。

同月21日、担当ケースワーカー（以下「CW」という）が新居を訪れ、住居確認をした。

同月26日、CWと担当係長が叔母の新居を訪問し、生活保護は出ないことを告げたい、生活状況、困窮状況の確認が行われた。その際、手元金を転居費用に充てるのではなく、それを生活費に充てたい、転居費用は分割払いにしてもらうよう言われた。申立人は、相談担当係長の提案に基づき手許金を引っ越し費用に充てるつもりで転居したのに、話が違っていておかしいと伝えた。

同月27日、生活保護申請は却下された。

同月31日、CWから来庁を促され、同年8月1日、CWと担当係長から却下通知書を交付され、年金が最低生活費を超えるから生活保護は適用できない、手元金や食料品があるから急迫保護にもあたらないとの説明がなされた。

申立人は、提案どおりに行動してきたのに、保護課の方向性が急に変わったのはなぜかと説明を求めたが、担当係長は「年金が支給限度額を超えている」、「手元金等がある

から生活費に使え」というばかりで、問いに対する答えはなかった。

同月15日、申立人は、北九州市保健福祉オンブズパーソンに相談し、同月25日、苦情申立をした。

同月24日、叔母の生活保護申請の相談をし、同月29日、相談担当係長と面談し新たに生活保護を申請した。

同年9月6日、書類提出のため区役所を訪れていた申立人を呼び止めて面談の機会が設けられ、相談担当係長および担当課長から以下の説明とお詫びがなされた。

- ① 急迫保護の考え方について
- ② ①の説明が不足しており、申請すれば必ず保護適用となるような誤解を与えてしまったこと
- ③ 相談担当と調査担当の連携が不足していたこと

3 苦情申立ての内容

- (1) 保護課（相談担当係長）の提案に従って生活保護を申請し転居したのに、急迫保護に該当しないとして生活保護申請が却下されたことは不満である。
- (2) 申立人が納得できる説明をせず、申立人の質問を無視ないし聞こえぬふりをしたことは無礼である。
- (3) 9月6日にした説明を、7月26日、8月1日にしなかったのはなぜか。
- (4) 担当係長の対応は、誰かの指示によるものか。
- (5) 全体の流れを踏まえたきちんとした説明を文書で出してほしい。

■オンブズパーソン意見の主旨

1 調査により明らかになった事実

事実経過については概ね争いはない。

ただし、7月26日に、申立人が担当係長らに対して説明を求めた事実については、認識に相違があり、事実確認には至らなかった。

- (1) 令和5年4月25日、申立人は叔母の生活保護申請について相談した。区役所保護課相談担当係長は、要旨次の通り説明、提案した。
叔母の年金額は保護基準を上回っているため、生活保護は認められない可能性が高いが、高額な家賃の問題を解消しなければ困窮状態は解消しないため、社会福祉協議会で生活福祉資金の借入をするか、それも認められない場合、次回受給する年金の全額を引っ越し費用に充てて転居し、手元金がなくなったら生活保護を申請し、急迫保護を受けてはどうか。
- (2) 申立人は、地域包括の担当者同席のもと、社会福祉協議会で生活福祉資金の借入を相談したが、保証人が見つけれないため、これを断念し、NPO法人Aを通じて転居先を探すことにした。
- (3) 同年5月22日、転居先が見つかったが、保証金と火災保険契約が必要であることが判明した。
- (4) 同年6月9日、家賃や紹介手数料を分割払いにしてもらう了承を得たうえ、7月4日、転居先の保証会社との契約を済ませた。
- (5) 同年7月5日、保護課相談係長に、転居に至る流れを説明したところ、契約日である同月12日に来所するよう求められた。
- (6) 同日、新居の契約を済ませ、保護課で相談担当係長と面談し、生活保護申請をし

た。

- (7) 保護課は調査を開始し、同月21日、CWが転居先を訪れ住居確認をした。保護の要否は、否となった。
- (8) 同月26日、担当係長とCWが叔母宅を訪れ、生活状況、困窮状況を調査した。所持金は6万9000円余、ライフラインは供給されており、エアコンはあり、食料品があることを確認した。
担当係長は、手元金を生活費に充て、転居前住宅の家賃等の未払い分については、支払い方法の相談をしてみてはどうかと伝えた。
- (9) 同月27日、生活保護申請却下を決定し、同年8月1日、保護課において、叔母に却下通知書を交付した。申立人は、相談担当係長の案と異なる結論になった理由を尋ねたが、担当係長は、年金額が基準を上回っており、手持金等もあることから急迫保護に該当しないとの説明を繰り返し、申立人の質問には答えなかった。
- (10) 同月25日、本件苦情申立。
- (11) 同月29日、叔母は、8月に受給した年金を転居費用に充て、生活が困窮したとして、急迫保護を受けるべく、再度生活保護を申請し、同年9月4日、急迫保護認められた。
- (12) 同月6日、相談担当係長および担当課長は、偶然区役所を訪れていた申立人を呼び止め、以下の説明をした。
 - ① 急迫保護の考え方について
 - ② ①の説明が不足しており、申請すれば必ず保護適用となるような誤解を与えてしまったこと
 - ③ 相談担当と調査担当の連携が不足していたこと

2 オンブズパーソンの意見

- (1) 行政は、一般に、そのサービスを受けようとする利用者である市民に対し、必要な説明や情報提供をすることが求められる。

特に保健福祉行政においては、高齢者・障がい者や経済的困窮者など社会的弱者を対象とし、制度やその仕組みは内容も複雑であることから、担当者が、利用者たる市民の要望や心情を十分に理解したうえで、市民の状況に配慮しつつわかりやすい説明をすることが求められていることは、言うまでもない。

- (2) 本件においては、相談担当係長が、申立人の叔母の困窮状態を解消するための方法として、転居することにより家賃負担を軽減し、年金の範囲内の生活を実現するために、転居費用支出により困窮した場合には急迫保護を受けるとの提案をしたものであり、申立人は、叔母の補助者として、相談担当係長や地域包括担当者とも相談しながら転居手続を進め、叔母の生活保護を申請したものである。

ところが、転居後になって、叔母の生活は困窮状態にないとして、急迫保護は受けられず、生活保護申請は却下になったものであるから、申立人と叔母の困惑は十分理解できるものである。そして、申立人が、相談担当係長の提案に従い協議しながら手続を進めてきたのに、なぜ保護が却下になったのかについて説明を求めることにも合理性が認められる。

これに対して、保護課担当係長は、令和5年8月1日、叔母の年金額が生活保護基準を超えていること、所持金等があり困窮状態にないことを説明することどま

り、相談担当係長の事前の提案と異なる結果になった理由については説明せず、沈黙することを繰り返している。申立人は、叔母の年金額が生活保護基準を超えていることは生活保護申請以前の相談段階で十分理解しており、担当係長の説明は、申立人の疑問に答える説明になっていないことが明らかである。

- (3) それでも、令和5年9月6日、相談担当係長と保護課担当課長が、申立人に対し、急迫保護の仕組みについて詳しく説明し、相談時に申請すれば必ず急迫保護が適用されるような誤解を与えてしまったこと、相談担当と調査担当との間の連携が不足していたことを説明し、そのことについては申立人も了解するに至っている。

しかし、同日のような説明が同年8月1日になされず、沈黙して無視するような対応になったことに対する申立人の不満は解消されないままであった。

これに対し、福祉事務所長は、オンブズパーソンの調査に対し、以下のとおり回答した。

生活保護申請を受理後、却下決定を言い渡すまでの間、相談担当係長と担当職員・担当係長の間で、相談から申請に至るまでの経緯、相談時の問題点（急迫保護の説明が不十分で、必ず保護適用となるような誤解を与えてしまったこと）について十分な情報共有ができていない点に問題があった。そのため、申立人のなぜ当初の方針と異なる結果になったのかという質問に対し、言葉が出ず、調査結果や却下に至った経緯を説明するしかなかった。質問に対し決して無視したものではないが、結果として、黙り込んでしまい、無視したような態度と映り、不快な思いをさせてしまったことについては、大変申し訳ない。

- (4) 以上を踏まえ、次のとおり意見を述べる。

福祉事務所にあっては、生活保護申請にあたり、制度について、申請者が誤解することのないよう、わかりやすく丁寧な説明をしていただきたい。とくに本件では急迫保護についての説明が申請者側に誤解を与えるようなものになっていたものであり、説明のあり方について今一度関係者において顧みていただき、問題意識を共有していただきたい。

次に、相談担当係長と担当職員・担当係長の間での情報共有が不十分であった点については、情報共有のあり方について、顧みていただく必要がある。相談段階でのやり取りを踏まえたうえで調査に臨まなければ、相談段階において形成された申請者の認識と調査者の調査に臨む姿勢にギャップが生じ、申請者が疑問や不満を抱く結果を生じることは容易に想像できることであり、本件を契機に改善していただきたい。

とくに、8月1日、申立人の質問に対して沈黙して無視したと受け取られるような態度を示すことになり、申立人に対し、不満を抱かせ疑心暗鬼に陥れた点については、事前の情報共有不足に起因することは明らかであり、検証と改善が必要である。

さらに、9月6日の説明の機会の設け方についても、再考されるべきである。保護課は、本件とは別の用事で同課を訪れていた申立人を呼び止め、待たせたうえで、説明と弁解をしている。可及的速やかに説明の機会を設けたいとの保護課の意向は理解できるが、申立人の立場からすれば、事態を手早く鎮静化させんがため、あるいは、直前の8月26日に申し立てられた本件苦情申立に対する圧力ではないかと不審を抱かせることにもつながっている。申立人は、本件苦情申立てに至るほどの

疑問や不審を抱いているのであるから、かかる疑問に答える説明は、そのための機会を格別に設定して行われるのが相当であったと考える。

最後に、日々多数のケースに対応しなければならない担当課の状況は想像に難くないものの、保健福祉行政の担当者として、利用者に対し正確でわかりやすい説明をするにはどうしたらよいか、情報共有を的確に行い、個々のケースに応じた適切な対応をするには何が必要か、本件の振り返りや研修を通じて再確認され、利用者に満足していただける対応を改めて心がけていただきたい。

事例4:地域包括支援センターと地域統括支援センターの対応に関する苦情

<介護保険>

苦情申立の対象機関【地域包括支援センター】

■申立ての趣旨

区役所地域包括支援センターと地域統括支援センターは、夫による介護が可能として、私の介護保険サービス（主に本人が使用する部分の清掃）の利用を拒否したが、説明に納得できない。

令和4年12月から現在（令和5年9月を除く）までサービスを受けられなかったことについて、責任を取ってほしい。

■オンブズパーソン意見の主旨

今回の申立人の主張において、区役所地域包括支援センターと地域統括支援センターの対応について十分な説明がなく納得できないため区役所に責任をとってほしいというものであった。

本件は、令和4年12月から令和5年11月までの間、申立人より介護保険サービス（フローリングなど生活する動線の掃除）の利用について区役所地域包括支援センター、地域統括支援センターへ相談を行った。しかし、本人には同居する配偶者がいるため、介護保険法による「生活援助」の必要性を判断するためには、配偶者との面談が必要であるが、今日まで行えておらず、申立人の希望するサービスが利用できない状況となっている。

そのため、北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱に基づき下記の通り所管課に対して調査を実施した。

1. 申立内容に対する対応経過
 2. 申立人が望む介護保険サービスの利用についての判断、その根拠（内部規定やマニュアル含む）
 3. 申立人の要介護・要支援認定における認定調査の結果及び調査員の意見
- 以上の結果を踏まえて、当オンブズパーソンの意見を述べたいと思う。

調査の結果、申立人より相談を受けた地域包括支援センターの職員の対応やその根拠については不自然、不合理な点はみられなかった。

令和5年10月に申立人の配偶者が新型コロナウイルス感染症に罹患して入院したことを聞いた地域包括支援センターの職員が、配偶者の健康状態や生活状況を確認するための面談を申し入れているが、実現に至っておらず、「生活援助」の必要性を判断できない状況であることも確認した。

申立人においては、介護保険サービスの目的についてご理解を頂き、申立人本人とご家族の生活の質の向上のため、今一度、配偶者との面談の実施にご協力いただきたい。

地域包括支援センターにおいては、今回、申立人との面談の中で、職員の配慮に欠けていると思われる発言や対応を耳にした。もちろん、真実を確認しようもないが、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信者の意図とは異なって受け取られてしまうことがある。

今日まで何度も話し合いを重ねてこられたことは十分に理解できるが、今回の保健福祉オンブズパーソン事業を活用して下さったことをきっかけに申立人やご家族との面談を再度検討して頂き、両者共に理解が深められるよう真摯に向き合っていただきたい。

最後に、今回、申立人は、区役所地域包括支援センターと地域統括支援センターへ介護保険サービスである「生活援助」を利用したいと相談を行った。しかし、夫との面談が行えなかったために「生活援助」の必要性について検討することが出来ず、主に本人が使用する部分の清掃の利用が出来なかった。

そのことについて何度も区役所へ問い合わせを行ったが、説明に納得することが出来なかった。十分に体を動かさず、日常生活に支障が出ている現状に不安を強く感じていることと推測する。

その中で、地域包括支援センターの方々には、介護保険制度について本人の感じている不安や思い通りに行かない事への憤りについて理解しようとする「受容」の態度に努めて頂き、申立人が自身のニーズに合ったサービスを自己決定により選択できることを願っている。

事例5:子ども総合センターの対応に関する苦情<児童福祉>

苦情申立の対象機関【子ども総合センター】

■申立ての趣旨

夫が救急搬送された際、第二子は見守りを要するため付き添いができない旨救急隊員に伝えたが、病院に来るよう促された。

親が子を監護出来ない状況であるため、24時間子ども相談ホットライン(以下ホットライン)に電話をしたところ、「9歳なら長女がみて、お留守番出来ますよね」と冷たく、馬鹿にしたような口調で終始電話対応された。子ども3人を深夜に親が置いて留守にするのはネグレクトにあたると思われる。ホットラインの相談員は何のアドバイスをしているのか問いたい。危険行動を有する男児の処遇について助言も出来ておらず、不注意で安全を損なうリスクのある子の親の悩みにも全く寄り添っていないどころか、こちらが安全性を考え出来ないと思う子の留守番を子総が促すことに苦情を申し立てたい。

身寄りのない子育て世代に寄り添えない者がホットラインの窓口でいいのか、本市に問うもの。

■オンブズパーソン意見の趣旨

本件申立人によるホットラインへの連絡は、障がいのある御子息を含め3人の子どもたちの育児を御夫婦で取り組まれており、パートナーの方が救急搬送されるという、いわば緊急事態でなされたものである。

このように、ホットラインを利用する方の多くは、非常に困った状況に置かれており、強い不安を抱いて連絡をしてもらうことは想像に難くない。中には、勇気を振り絞って連絡される方もおられるだろう。したがって、ホットラインへの相談に対する具体的な保護は正規職員が行うにしても、最初に電話をとり、お話をうかがう相談員の態度は極めて重要である。相談者の置かれている状況を想像し、その心情に寄り添いながら、必要な情報を聞き取るだけの力量や、児童福祉の動向にかかる基礎的理解、さらに自らの仕事の重要性に対する自覚が求められることは言うまでもない。

これを踏まえると、本件におけるホットライン相談員の対応は、明らかに不適切であったと判断される。既に子ども家庭局子ども総合センターは、この点を認め、相談員本人への「強い注意と指導」をしていること、12月19日にはホットライン担当係長および児童虐待対策担当係長から、また12月27日にはホットライン担当課長および子ども総合センター次長から、相談員全員を対象に研修を実施し、ホットラインに求められている役割や、電話相談を行ううえで注意すべきこと、児童虐待の定義と対応等について教育・指導したことを、申立人にはお伝えしておきたい。

子ども家庭局子ども総合センターには、以下の点をあらためてご検討いただきたい。先に述べた相談員に必要な力量に鑑みると、対人援助や児童虐待に関する基本的な知識だけでなくスキルと一定の実務経験が求められるが、現在の24時間子ども相談ホットライン電話相談員の受験資格は、どちらかと言えば免許や資格の保持が重視されており、実務経験が問われない内容となっている。実際の採用時面接においては実務経験も考慮されていると推測するが、ぜひ対人援助の実務経験に重きを置いた採用を心掛けていただきたい。仮に、それが容易ではない場合は、新人相談員への指導・助言の期間を延ばしたり、手厚く実施するなどの工夫をする必要があると思われる。

とりわけ、昨今では子育て環境が多様化しており、本件のように緊急時に頼れる親族

等が周囲にいないなかで育児をしている方や、障がいや病気のある子どもを育てている方、親の介護をしながら子育てをしている方、自身にも持病や障がいがあるなかで子育てをしている方、一人親家庭、日本語が苦手な方、さらにこれらが複合している場合もある。したがって、各家庭が抱える多様な事情に配慮した丁寧な相談対応ができる人材の確保と、事例検討やロール・プレイ等による継続的な人材育成をぜひお願いしたい。

事例6：就労継続支援A型事業所と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】

■申立ての趣旨

1 苦情概要

就労継続支援A型事業所（以下事業所）に対し、北九州市から虐待防止に係る改善指導（性的虐待）がされたにもかかわらず、改善が図られていない。

労災申請について、事業所が対応してくれないことについて障害者支援課へ相談するも、「管轄外」だと言われた。

2 苦情申立てに至る経緯

(1)令和3年、申立人は、事業所の代表から性的被害を受けた。同年に通報し、令和4年に障害者虐待と認定された。

(2)令和4年3月、事業所に対して、北九州市から改善指導がなされた。

(3)令和5年12月5日、労災申請をするため、代表者のサインをもらうべく、代表者が事業所に出勤している日を確認しようと、申立人の母が事業所に連絡したところ、サービス管理責任者から申立人に対し、性的虐待を認めない対応、労災申請を延期させるような対応をされ、申立人の母に対して暴言を吐かれた。

(4)労災申請について、事業所が対応してくれないことについて、知人が障害者支援課係長に相談したところ、「管轄が違う」と言われ、労働基準監督署に連絡するよう言われた。

3 苦情申立ての内容

(1)令和5年12月5日、労災申請をするため、代表者のサインをもらうべく、代表者が事業所に出勤している日を確認しようと、事業所に電話したところ、サービス管理責任者は、労災申請の対応をしようとせず、「本人が認めるか分かりませんよ」と性的虐待を否定するような発言をした。サービス管理責任者の対応により、事業所自体が性的虐待を認めていないのだと認識した。申立人の母もサービス管理責任者より暴言を吐かれ、体調を悪くした。

(2)サービス管理責任者の対応は、代表者から何も引き継がれていないような対応であり、事業所として何も改善されていないと感じた。そのため、障害者支援課が事業所にどのような指導をしたのか確認したく、情報公開請求を行った。事業所については、市から改善指導されているにも関わらず何も改善されていないと感じた。

(3)同月11日、労災申請について事業所が対応してくれないことについて、知人が障害者支援課係長に相談したところ、「管轄が違う」、「労災申請にかかる事業所の対応に関する苦情については所管外だ」と言われた。そして、労働基準監督署に連絡するよう言われた。

労働基準監督署に相談すると、「障害が関わっているため難しい」と言われ、県の労働局へ相談したが、「調査はできるが結果はお知らせできない」と言われた。

やはり障害者支援課が対応すべき内容ではないだろうか。

障害者支援課係長から管轄外だと言われたが、このことに納得できない。

■オンブズパーソン意見の趣旨

1 調査により明らかになった事実

(1) 令和3年、申立人は、事業所の代表者から性的被害を受けた。申立人の通報により、令和4年に障害者虐待と認定された。

(2) 令和4年3月、事業所に対して、市から虐待認定及び改善指導がなされた。同年5月、事業所は、改善計画書を提出し、管理者の変更、運営体制からの離脱等の改善内容が承認された。

事業所は、管理者を変更し、代表者を福祉サービス事業所の従業者から外すなど組織体制を刷新し、改善計画書に基づく改善を実施した。

(3) 申立人は、上記性的虐待により入院治療を要したことから、労働災害認定申請をすることとし、令和5年12月5日、労災申請書に代表者のサインをもらうため、代表者が事業所に出勤している日を確認すべく、申立人の母が申立人に代わって事業所に連絡した。事業所は、主にサービス管理責任者が対応し、申立人や申立人の母との間で、電話によるやり取りを行った。

やり取りの内容については、申立人側と事業所（サービス管理責任者）とで主張の詳細部分に一致が見られないものの、申立人側は、事業所代表者による性加害について労災申請をするため事業所に労災申請書作成に協力を求めたい旨を告げ、サービス管理責任者は、代表者が入院中であり代表者が対応可能な日を調整する必要があることから日を改めてほしいことと、申立人の被害については業務起因性、業務遂行性に疑義がある旨を告げたものと認められる。

その際、申立人の母及びサービス管理責任者は、互いに相手方が暴言を吐いたと主張しており、精神障害者手帳を有する申立人および申立人の母は、サービス管理責任者の対応について、事業所が性的虐待を認めず、労災申請を先送りさせようとしているように感じ、体調を崩し、事業所は性的虐待について市から改善指導を受け改善が図れたはずであるにもかかわらず、何ら改善されていないのではないかと心証を抱いた。

(4) 令和5年12月11日、申立人の代理人は、障害者支援課に電話し、事業所が申立人の労災申請手続に対応しようとしないうことについて、事業所を指導してほしい旨要望した。これに対し、障害者支援課係長は、市が事業所の労災申請への対応の是非を答えることはできないこと、労災申請にかかる苦情は労働基準監督署に相談されたい旨を回答した。

(5) 申立人は、令和5年11月1日、保有個人情報開示請求を行い、同年12月22日一部開示決定がなされている。

2 オンブズパーソンの意見

(1) 障害者支援課の対応について

厚生労働省通知「就労継続支援事業利用者の労働者性に関する留意事項について」中、「3 利用者の労働基準関係法令の適用に関する苦情・疑義の解決等について」には、「A型利用者（雇用有）は、労働基準法上の労働者であることから、当該利用者に係る労働基準関係法令に関する苦情・疑義等の対応は労働基準監督署が行う」と規定されている（以下「通知」という）。

事業所は、就労継続支援A型事業所であり、申立人は、同事業所の利用者であって、事業者と雇用契約を締結していたものである。したがって、申立人は、労働基準法上の労働者である。

そして、申立人の苦情は、事業者との雇用契約期間中に事業所代表者から受けた性的虐待に基づく入院等について、労働災害申請手続をするに際して使用者である事業者との間で生じた紛争に関する要望への対応を、障害者支援課に求めたものである。

そうであるならば、上記通知の規定するとおり、申立人の苦情・要望は、障害者支援課ではなく、労働基準監督署がその所管事項として対応すべきものである。

すなわち、障害者支援課は、通知の規定するとおり、申立人と事業者の間の個別労働紛争である労災申請手続に関して、その是非を評価する立場にはなく、申立人の苦情は労働基準監督署に相談されたい旨回答したことは、上記通知に則った適切な回答であったものである。

たしかに、障害者支援課から事業所に対して指導をしてもらいたいとの申立人の心情は理解できるが、個別労働紛争に容喙することは障害者支援課の管轄外の行為であってできないことをご理解いただきたい。

障害者支援課としては、申立人代理人に対して、本件を労働基準監督署に相談されるよう説明や助言をしてきたものであるが、申立人に納得して理解していただくには至らず本申立に至っている。このことを重く受け止め、今後は今以上に丁寧でわかりやすい説明や情報提供に努めていただく必要があることを再確認いただき、利用者に納得いただける対応を心がけていただきたい。

(2)事業所の改善計画の実施

事業所は、令和4年5月10日付け改善計画書に基づき、管理者の変更および福祉サービスの運営に代表者が関与しない体制への変更を実施し、虐待防止体制を強化している。また、虐待防止対応規定の作成、運用規定の修正を行い従業員に周知し、従業員への教育を行っている。第三者委員を含む虐待防止委員会を開催し、再発防止に努めている。

以上のことからすれば、指定障害福祉サービス事業所として、その運営体制は改善されているといえることができる。

事業所とのやり取りに不信感を持たれた申立人のお気持ちは理解できるが、サービス管理責任者の対応をもって事業所の体制が改善されていないと認めることはできない。

(3)事業所の対応について

ア 労働災害の被災労働者が、使用者に対して、労災申請書の作成を求めることは、労働者の当然の権利である。使用者にはこれを拒む権利はなく、使用者によるいわゆる労災隠しは許されない。

ただし、使用者は、個別労働契約の一方当事者として、労働者とは別個に、使用者として労働災害の要件たる業務起因性や業務遂行性について主張する権利がある。労働者の主張するとおりの事実を認めなければならないものではない。

そのため、使用者が労災申請に協力しない場合には、労働者は、労働基準監督署から使用者に対して指導してもらえるよう相談するほか、労働者が申請書作成に協力してくれない事情をまとめた書面を添付して、使用者の証明なしに労災申請するといった対応が可能である。

本件において、たしかに、性的虐待を認定され、市が改善指導を行い、これに対して改善計画書を提出してそれに基づく改善を行っている事業所であれば、労災申請書の作成に積極的に応じてしかるべきではないか、消極的な対応をする事業所は市の改善指導に従った改善がなされていないのではないかと申立人が不信感を抱

かれたことは十分に理解できる。

そして、使用者が、労災申請書の事業主証明欄に記載をしても、直ちに労働者の主張する事実関係を認めたことになるのではなく、労働基準監督署が独自に調査して労災に該当するか否かを判断するものであるから、事業所も事業主証明欄への記載を躊躇する必要もなかったものに他ならない。

本件では、かかる労災申請の実務について、申立人、事業所双方に十分な理解に基づいてやり取りしたわけではないことから、労災申請書作成の段階で、双方の主張が対立し、葛藤が生じたものと思われる。

イ 本件の調査の結果、事業所は、申立人の申請により、労働基準監督署長による調査が実施される場合には、全面的に協力することを表明しており、今後、申立人の労災申請が円滑に進められることが期待できる状況にある。

ただし、申立人の要請に対する事業所の対応には改善の余地があったと思料される。事業所は、指定障害福祉サービス事業所であり、その利用者であった申立人や、その母親が精神障害者手帳を有する障害者であることについて、情報を有し、十分認識していたのであるから、申立人側の状況を慮り、トラブルが生じないような対応をすることが可能であったはずである。今後は、常に丁寧でわかりやすい対応ができるよう職員にも周知し改善していただきたい。

他方、申立人におかれては、紛争の当事者である事業所との対応は、弁護士に委任して弁護士を通じて行うなど、自ら軋轢を回避することが可能な方法をとられることを検討され、今後の手続きにおいて軋轢が生じないように工夫されることをお勧めする。

3 令和5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 伊藤 哲

北九州市では、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、15年が経過致しました。

私は、本事業に令和4年4月より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」と規定されており、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、その発展に微力ながら精一杯努めて参りたいと考えております。

さて、令和5年度のオンブズパーソン事業の実績につきましては、事務局に寄せられた受付件数は256件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数は7件、私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生活保護分野が105件と一番多く、その内容は苦情が102件、個別相談3件となっており、次いで障害福祉分野が97件と多く、その内容は苦情81件、個別相談16件となっています。

本事業に1期2年と携わらせて頂き感じたことは、相談件数の多くは、「苦情申し立て」を目的とした相談ではありますが、誰かに「不満・不安を聞いてほしい」と言った思いの方がとても多くおられると感じました。事務局職員の方々の丁寧な対応により安心感を得ることができ、苦情申し立てに至らないこともあります。また、苦情申し立てに至った事案においても申立人の方への丁寧な対応が申し立てに至った強い思いを和らげていることにとっても感銘を受けました。本事業がスムーズに運営出来ていることは、市民の皆様のご理解とご協力は勿論のこと、事務局職員の方々の存在があってのことと改めて感じています。

最後になりますが、今後とも、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・安心・満足して頂けるよう、公平・中立の立場から権利・利益の保護、保健福祉サービスの質の向上に貢献できるよう微力ながら精一杯努めて参りたいと思います。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 迫田 学

令和5年1月、厚生労働省は、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけを変更し、同年5月8日から5類感染症に位置づけることにしました。これによって、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言をはじめ、3年余りにわたりやむを得ず実施された様々な制限や制約から解放されました。小倉祇園太鼓やわっしょい百万夏まつりも、規模を縮小しながらも3年ぶりに再開され、街が、そして市民生活が少しずつ日常を取り戻していく1年でした。

そのような社会情勢の中、令和5年度の相談・苦情申立件数は、総数が256件で、前年度の令和4年度より約50件減少しました。それでも、新型コロナ禍の期間やそれ以前と比べても、昨年度に次ぐ2番目の件数であり、高止まりの状態です。

相談・苦情の多い分野は、例年と同じく、生活保護、障害福祉、介護保険ですが、生活保護分野における苦情の件数が約80件減少する一方、障害福祉は約30件増加し、高齢福祉や保険・医療も増加しています。苦情の件数が減少した要因の一つは、令和4年度に顕著であった御一方からの多数回の相談が減少したことが数字に反映されたものとも考えられますが、それでも件数が多いことに変わりはありません。社会活動の回復とともに、オンブズパーソン制度の開始から15年が経過し、制度自体が社会に深く浸透してきた結果とみることもできると思います。

また、苦情申立の後、オンブズパーソンとの面談に至り、オンブズパーソンが意見書を作成した件数は、前年度の令和4年度の1件から、7件に急増しました。増加の要因をひとまとめに論ずることは難しいですが、個別の事案について事務局が申出人のお話を丁寧に聴き取り、慎重に判断したうえで、事実関係の調査やオンブズパーソンとの面談が適切であるとしたものですので、利用者等の権利及び利益の保護、保健福祉サービスの質の確保、公正で信頼される保健福祉行政の推進というオンブズパーソン事業の目的にかなうものと受け止めています。オンブズパーソンとしても、苦情申立に至った原因となる事実経過について丁寧に話を伺うよう心がけています。

苦情には、申立人と担当課のコミュニケーションギャップを原因とするものが少なからず見受けられました。同じ事象を見ても、保健福祉サービスの利用者、事業者、所管の市の機関それぞれに見え方が異なる場合がよくあります。相手方の立場に立つとどう見えるのかに思いを致し、見え方のギャップを埋める丁寧でわかりやすい説明を心がけていただくようお願いしたいと思います。

結びに、多数の相談・苦情に対して誠実で丁寧な対応をされている事務局スタッフに感謝を申し上げます。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 深谷 裕

津田小百合オンブズパーソンの退任に伴い、令和5年4月1日より北九州市保健福祉オンブズパーソンに任命されました北九州市立大学の深谷裕と申します。

これまで外国籍の人々や、障がい者やその家族、犯罪加害者の家族、出所者等々、多様なマイノリティにかかわる社会支援の研究に取り組んできました。大学では社会福祉系の科目を担当していますが、近年では学内管理運営業務に携わることも増えています。これらの経験を通して、「対話」の重要性と難しさをひしひしと感じてきました。

昨今では、虐待防止法や差別解消法を含め、権利擁護を支える法制度も充実してきています。また、人権擁護（あるいは侵害）に対する人々の意識も高まっています。ですので、社会全体としては、かつて見られたような明らかな差別行為や権利侵害は減少してきているようにみえます。その一方で、私自身の身近な出来事も含め、コミュニケーション不足が要因になって生じた小さな誤解が、巡りめぐってこじれてしまうというケースが目立つようになりました。

それまでの社会経験や社会的環境、性格などによって物事に対する受け止め方や感じ方は人それぞれ異なるのは当然のことです。しかし、忙しかったり心身の調子が悪かったり、切羽詰まった状況に陥っていたりすると、自分のことではいっばいいいっばいになり、この当たり前の違いを忘れてしまうことがあります。これはある意味、人間としては自然なことなのではないかと思えます。そうすると、「言わなくてもわかるだろう」「相手もこう思っているはず」と自分の中だけの常識で判断することが起きてしまい、お互いの不信感やトラブルにつながることもあり得ます。したがって、さまざまな人が、それぞれの事情を背景に、限られた資源を分け合いながら暮らしている社会においては、大小はあれどトラブルは避けては通れないものだと思います。

北九州市保健福祉オンブズパーソン事業の中で私が関わらせていただいたケースの中にも、やはり思い込みによる誤解や、対話不足が見受けられるものはありました。ただ、令和5年の相談実績を見ると、相談件数256件のうち申立てに至っているのはわずか7件でした。相談の段階で、よく話を聞いてもらうことで気持ちが収まったり、ある程度納得することができている人が多いのかもしれませんが。あらためて人の話を聴く・聴いてもらうことの大切さを実感します。

また一方で、市民の方々からの苦情や相談は、サービス提供の仕組み改善につながるきっかけになるという面もあります。福祉サービス事業者や北九州市保健福祉行政に携わる職員の多くは誠実に丁寧に関わっていますが、やはり人間ですので個人的努力では如何ともしがたい事情で、見落としや不適切な対応が起きてしまうこともあります。したがって、個々の支援者や行政職員の努力もさることながら、サービス提供の仕組みを工夫することで、権利侵害につながるようなトラブルを未然に防ぐことが必要になります。市民の方々からの相談は、このような仕組みづくりの必要性に気づかせてくれるものですので、保健福祉サービスの申請・利用・決定に関して、説明に納得がいけないときや、福祉サービス事業者が行う保健福祉サービスに不満があるときは、オンブズパーソン事業をぜひ活用していただければと思います。

参 考 资 料

(1)北九州市保健福祉オンブズパーソンのプロフィール（敬称略）

≪ 社会福祉士 ≫

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）

【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 ≫

追田 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）

福岡県弁護士会 北九州部会長（令和6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 ≫

ふかや ひろい
深谷 裕

在任期間:令和5年4月から委嘱

公立大学法人北九州市立大学 地域戦略研究所教授

【主な社会活動】北九州市社会福祉審議会委員(平成28年4月～現在)

北九州市精神保健福祉審議会委員(平成28年4月～現在)

北九州市医療刑務所視察委員会委員(令和5年4月～令和6年3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

(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 武内 和久 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

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。



弁護士

社会福祉士

大学教授

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 北九州市小倉北区城内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6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5年4月～令和6年3月)

発行 令和6年8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