

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6年4月～令和7年3月〕

令和7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6年度運営状況を公表します。

令和7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6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6年度の活動を振り返って	・・・・・・・・ 18
	[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	・・・・・・・・ 22
(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。

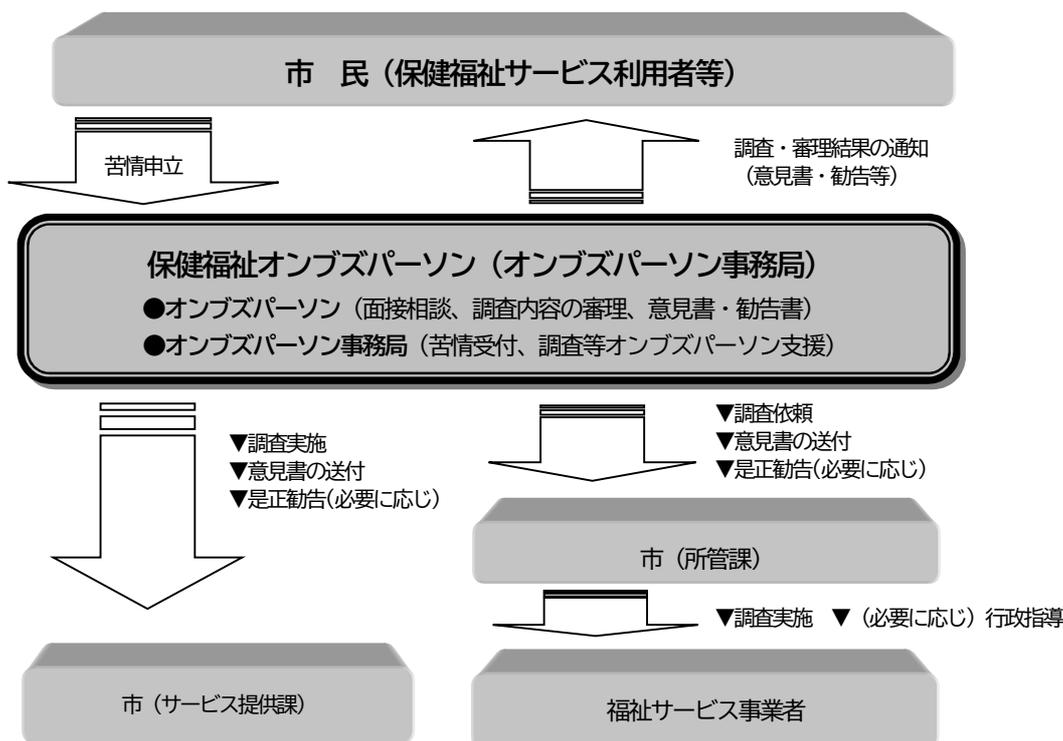
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

(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だきます。

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6年4月から令和7年3月まで)

令和6年度に受け付けた相談は延べ246件。その内訳は、生活保護に関するものが最も多く158件、次いで障害福祉63件、その他の順でした。

(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	7	0	0	0	0
高齢福祉	6	3	1	0	0
障害福祉	63	8	0	0	0
児童福祉	0	0	0	0	0
生活保護	158	7	1	0	0
保険・医療	3	0	1	0	0
その他	9	6	2	0	0
合計	246	24	5	0	0

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	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
相談件数	175	155	172	169	154	227	190	307	256	246
介護保険	38	22	13	13	11	14	24	31	25	7
高齢福祉	17	9	16	24	4	14	2	6	9	6
障害福祉	19	16	9	50	58	68	69	66	97	63
児童福祉	4	1	0	2	4	6	0	5	5	0
生活保護	52	65	105	55	58	90	68	187	105	158
保険・医療	26	18	10	15	10	12	4	3	8	3
その他	19	24	19	10	9	23	23	9	7	9

(目的別)

(単位:件)

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
相談件数	175	155	172	169	154	227	190	307	256	246
苦情	90	75	92	117	102	156	169	270	230	217
個別相談	40	36	65	27	23	45	9	29	20	24
情報収集	43	36	11	14	12	12	8	8	5	5
その他	2	8	4	11	17	14	4	0	1	0

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246件のうち、苦情申立ては8件でした。

なお、調査・審理、意見書作成を令和5年度から引き継いだものが1件。取り下げられたものが2件、調査をしない旨の通知を送付したもの(不服申立を行っている事項のため)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215件、来所によるものが7件、電子メールによるものが24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6年度は17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6年度は次のとおり周知活動を実施しました。

ア 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6年度のアクセス数は1,535件(昨年度比-841件)でした。

イ 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5年度の運営状況報告書を令和6年8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(令和5年度から引き継いだもの)

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【区保護課】

■申立ての趣旨

担当ケースワーカーから保護費の減額を告げられるも、詳細について説明がなく納得できない。

担当ケースワーカーや係長の対応も不適切である。担当ケースワーカーを変えてもらいたい。

■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、申立人の趣旨である担当ケースワーカーから保護費の減額について詳細な説明がされず納得ができない。また、担当ケースワーカーや係長の対応も不適切であり、担当ケースワーカーを変えてもらいたい。というものであった。

本件は、令和5年9月、申立人が心臓疾患の手術の為、区の医療機関に入院した。医療機関から要否意見書を受領し、生活保護の基準に基づいて基準生活費の変更を行った。その際に担当ケースワーカーより面談し説明を行ったが①担当ケースワーカーより申立人の病状を気遣う言葉はなく不親切に感じたこと、②生活保護費の変更額について納得のできる十分な説明を得ることが出来なかった。その後も担当ケースワーカー、担当係長とも話し合いを行ったが解決には至らなかった。また、両職員の対応にも納得が出来ず、問題を解決することが出来なかったため、本オンブズパーソン事業を利用された経緯がある。

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. 令和5年9月～令和6年3月の保護費の決定についての根拠及び申立人への説明内容
2. 苦情申立内容についての対応内容や経緯
3. 苦情申立内容に対する見解

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、

1. 生活保護法第8条第1項の規定に基づく生活保護法による保護の基準から、令和5年9月～令和6年3月の生活保護費の決定について不合理な点は見られなかった。
2. 対応内容の経緯においても面談時に生活保護費の変更について説明していること、過支給分の使用についても助言していること、申立人の支出状況を確認し、分割での返還を提案していることを確認した。また、担当ケースワーカーによる自宅訪問(令和5年11月24日、11月28日、11月29日)も行っており、その際に不在が続いていたこと、不在票を投函し、連絡を取ろうと試みていたが、実施に至らなかったことを確認した。また、不在票を確認した際も担当ケースワーカーへ連絡をするよう指導を行っていたが申立人の心身の状況から行えていない状況であったため、令和5年12月20日に面談に至った状況であったことを確認した。
3. 上記のことから、担当ケースワーカーの変更はないとした保護課の回答において不合

理な点は見られなかった。

しかし、申立人との面談の中で保護課職員の発言に対して配慮に欠けると思われる発言を耳にした。もちろん、事実は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。

申立人の病状による不在にしなければならなかった生活状況、経済状況等から、不安が増大し、保護課職員による訪問や図式化による説明の実施等の丁寧な対応も十分に伝えることが出来なかったと推測される。

最後に、申立人は、自身が罹患した疾病の病状から心身の状態が思わしくないことも一つの要因として、担当ケースワーカーとの意思の疎通がうまくいかず、今回の苦情申し立ての原因の一つとなったと考えられる。医療機関に入院した際の生活保護費の支給額が変更になることについて大きな戸惑いを感じたことと思う。入院についての不安から必要な物品や衣類の交換などを信頼する知人からの支援を受けて治療に臨まれたことと思う。面談の中で、知人からの援助の為に交通費を負担するなど高額な支出があったと伺った。申立人の知人に対する気持ちは理解できるが、生活保護の支給額については国から定められた基準があり、今回のような1カ月を超える入院が予測される場合においては、基準に基づいて生活保護費を変更しなければならないことをご理解いただきたい。また、変更によって退院後の生活費を大きく圧迫してしまうため、担当ケースワーカーへ助言、指導を仰ぐこと、医療機関のソーシャルワーカーへ相談するなどの方法を今後検討してほしい。

担当ケースワーカーにおいては、生活保護法の考え方や基準について個別に図式化するなど、丁寧な説明を試みる点は確認できた。一つ加えるならば、申立人の心身の状態に理解し、時に医師の助言を仰ぎ、共感と受容、傾聴の態度から専門的な援助関係を構築できるよう試みてほしい。

申立人と担当ケースワーカーは、パートナーのような存在である。本件を機に互いの理解を深め、心身の健康を回復・維持し、日常生活において自立した生活を送れるよう願っている。

事例2:区役所保健福祉課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】

資格申立ての主旨

申立人は、精神疾患がある長女を40年間介護してきたが、令和5年8月頃、高血圧により倒れてしまい、認知機能が低下したことに伴い、長女の通院等が疎かになった。

(その結果、長女に対する虐待と認定され、長女は保護入院となった)

現在は申立人の症状も改善しており、同居の長男(長女の弟)も一緒に通院の手伝いを行う。これまでの40年間同様に介護していくため、長女を退院させてほしい。

■オンブズパーソン意見の主旨

申立人と長男との面談、および行政からの説明資料により、現状を以下のように整理できます。

- 申立人は長年にわたり献身的に長女の介護をしてきた。
- 長男は申立人のことを大切に思っているので、「長女を退院させ一緒に暮らす」という申立人の希望を叶えてあげたいと考えている。
- そのために、長男は行政機関や弁護士や議員等、あらゆるところに相談し、長女を退院させるために力を尽くした。
- しかし、以下の理由により、長女を今退院させることはできないと言われている。
 - ① 医師の診察によると、長女は死亡する一步手前まで衰弱していた
 - ② 体力や精神症状の回復のために専門家による継続的入院治療が必要
 - ③ 本人が帰りたくないと言っており、自らの意思で入院を希望している

長男の主張では、高齢の申立人に代わり、長男が中心となって申立人と一緒に自宅で長女の面倒を見るとのことだが、それは以下の理由から不可能と判断できる。

【理由】

- ① ここ数年の申立人の長女への介護方法は適当ではなかったもので、申立人が40年間の介護で培った知識に今後は頼ることはできない
- ② したがって、たとえ長女が怒鳴ったり暴れても、手錠を使ったり柱に縛り付ける以外の方法で対応しなければならない(新しい方法や知識が必要)
- ③ 87歳で身体的問題や認知症症状がみられる申立人には介護が必要であり、長女の介護は実質的にできる状態にない
- ④ したがって、長男が長女と申立人の2人を介護しなければならないが、(不定期とはいえ)パン作りをしながら障害のある長男が、手のかかる2人の介護をひとりで行うのは極めて困難

長男は、申立人の希望を叶えるために、もう十分力を尽くされたと判断できる。今後は申立人が残りの人生を安全に暮らしていけるようにするのが親孝行と考える。具体的には、以下のことをお勧めする。

【お勧めすること】

- ① 長女には、病状が安定し、体調が回復するまで、このまま病院で入院治療を受けてもらう
- ② 申立人については、高齢者施設に入所し介護サービスを受けることをお勧めする(地域包括支援センターに相談)
- ③ 高齢者施設への入所等、申立人の生活にかかる費用については、生活保護の相談をお勧めする

- 生活保護受給者は、介護サービス利用に自己負担はかからない
 - 最近の高齢者施設は医療とも連携しており、衛生的で、安全管理もしっかりしているため、体調悪化時でもすぐに対応してもらえ安心
- ④ 長男は今まで通り、自身の障害年金を受け取りながら自宅で生活し、時々申立人に会いに行くことをお勧めする

申立人は経済的な不安がない状態で、施設で介護を受けながら娘さんの退院を待つ方が、娘さんにとっても安心だと思われます。

また、長男にとって、今後はお姉さんの退院請求ではなく、お母さんの施設入所を考えることが、親孝行になります。

区役所保健福祉課はじめ関係する担当者においては、申立人が安心して介護サービスを受けられるよう、また生活保護を受給できるよう、ご尽力いただきたい。加えて、これまで通り申立人の求めに応じて、長女の状態を随時お伝えいただきたい。

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

担当ケースワーカー及び区役所保護課の対応はモラルがなく、人権侵害にあたる。圧力だけで解決しようとするのはやめてもらいたい。誠意のある謝罪を望む。

■オンブズパーソン意見の主旨

令和6年5月10日、申立人が収入申告書及び給与明細の提出の為、福祉事務所に来所した際に担当ケースワーカーが不在のため、前任のケースワーカーが対応したが、後日、提出した明細書の伝達に行き違いが生じ、担当ケースワーカーから申立人へ確認のため連絡を行った。

また、令和6年5月15日、担当ケースワーカーより申立人に対して「求職活動状況報告書」を提出するよう連絡を行った。

本件は、その際の担当ケースワーカーの対応や言動が不適切との苦情申立てがあったものであり、対応の内容や経緯について所管課に対して調査を行った。

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。

令和6年5月10日、本人が来所し持参された収入申告書及び給与明細について、担当ケースワーカーが不在だったため、代わりに対応した前任のケースワーカーとの間で情報伝達について不備があったことが始まりであった。また、担当ケースワーカーが変わって間もない事や情報伝達の不備について謝罪された翌日に本人が不慣れな書類（求職活動状況報告書）の作成を求めたことなどが重なりあったことが今回の苦情申立てへ発展したように感じる。

しかし、書類の提出については、業務上必要な書類であったため、担当ケースワーカーの対応としては、不合理な点は見られなかった。

一方で、担当ケースワーカーは、本人を生活者として捉え、支援するための「かかわり」が出来ていただろうか。対人援助を行うにあたり、「人と環境との接点に介入する」視点から、自立に向けて共に歩いていくことが、「自立の助長」に繋がるものである。

申立人が、生活保護受給に至った経緯や状況について理解し、寄り添い、かかわる姿勢が必要である。不慣れな書類については、「書いたことがない」と訴えているのであれば、どのような言葉かけが必要であったらうか。感情が収まらない中であったと思うが、面談の中で本人は、「業務上の事は理解できるが、丁寧に説明して欲しい」と話していた。

また、事実関係は分からないが、担当ケースワーカーが「指導」と話した言葉も「教育」と聞こえてしまっている。この発言に至るまでのプロセスについても担当が変わって間もなく起きた情報伝達などの問題が両者に負の感情を持たせてしまった結果なのかもしれない。しかし、生活保護は、市民が住み慣れた街で生活する「最後のセーフティネット」である。

所管課においては、多忙の中とは理解するが、研修などをとおして市民が使える「最後のセーフティネット」から「自立」に向けた援助者である職員が共に歩いていけるよう研鑽に努めてほしい。

他方で、申立人においても担当ケースワーカーや係長に対し、「女性だから」、「ババア」等の不適切な発言が多く見られている。また、本人の求めた謝罪においても「土下座」という言葉があった。申立人も面談の際に上記の発言について認めている。

申立人においても、担当ケースワーカーの発言や姿勢など納得できない点があったかと思うが、感情に左右された不適切な発言については、認めることが出来ない。

両者とも今一度、原点に戻り、改めて関係性の構築に努めていただき、よりよい生活に向け歩んでいただけることを切に願っている。

事例4: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

係長の不適切な対応についての改善。

返還金で生活を圧迫しているため、状況に寄り添った対応を希望したい。

■オンブズパーソン意見の主旨

(1) 生活保護費の月々の返還金額の再考について

福祉事務所からの資料を見ると、2024年5月以降、申立人の生活保護支給額に影響をおよぼすような生活環境の変化が複数みられる。具体的には、不正就労の発覚、同居者であった孫の転出、6月分保護費の時限的対応、本人の転居等がある。それに伴い、返還金の発生、戻入金の発生、家賃の前払い等があり、申請者の保護費算定の詳細は複雑になっている印象がある。

福祉事務所からの資料によると「返還金及び保護費戻入の対応についても申立人の申し出に沿った内容で対応し申立人も説明に理解を示し了承しているものと認識している」とのことである。しかし、今回の申立人からの聞き取り結果をふまえると、申立人は返還することに関しては了解してはいるものの、月々の返還金額については納得しておらず、両者の間で返還金及び保護費戻入について認識の齟齬があるように推察された。

生活保護担当者は利用者の要望や心情を十分理解した上で、利用者の特性や状況に合わせて制度や手続きについてわかりやすく説明する責任がある。したがって、認識の齟齬を解消するためにも、少なくとも半月先までの各月の保護費の詳細（生活扶助、住宅扶助、その他の扶助、返金額・戻入額とその根拠等）をわかりやすい表にして、書面を用いて申立人に丁寧に説明することをお願いしたい。

申立人は、月々1万円までの返還であれば可能と考えているようなので、不正就労にかかる返還額と6月分保護費の戻入金の合計が上記金額を上回ることはないよう取り計らっていただきたい。

また申立人においては、将来的な臨時出費の見通しも含め金銭管理をきちんと行う必要があることは言うまでもない。ケースワーカーによる指導によってもそれが難しい場合は、社会福祉協議会が行っている金銭管理事業（日常生活自立支援事業）等の活用も検討されたい。

(2) 保護課担当係長の不適切な対応について

生活保護担当者らは、多くの案件を抱えており、なかには対応が非常に難しいケースも少なくないため御苦勞が多いと推察する。また、人を相手にする仕事であるため日々の心理的ストレスも強いのではないかと思われる。とはいえ、くれぐれも他者に対する尊厳を蔑ろにすることなく職務にあたっていただきたい。また、人と接する職務である以上、自らの立ち居振る舞いや言動が相手に与える印象を十分理解しておくことは不可欠である。実際の立ち居振る舞いや言動がいかなるものであったかはさておき、申立人にとっては保護課担当者の言動が高圧的で恐怖心を与えるものと映っていたことを真摯に受け止め、担当者らが「通常面接・指導の範囲」と認識している声の大きさや言葉遣い等に改善の余地はないか、これを機に今一度ご検討いただきたい。

他方、申立人においては、既にご存じのこととは思いますが、ケースワーカーの一存で決

められないことも多くあり、質問等に即答できなかったり、回答に時間を要する場合もあるという点を十分ご理解いただきたい。

事例5: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

前担当ケースワーカーから、娘の障害年金の申請に係る費用（必要書類の取得費用）は、区保護課が負担すると言われたが、現在の担当ケースワーカーと係長から「費用を出すことはできない」と言われた。

■オンブズパーソン意見の趣旨

令和5年3月初旬、申立人は、被保護者である娘（以下、娘という）の障害年金の申請手続きを行った。その際、障害年金の診断書作成費用について、医療機関の職員立ち合いの元、区役所保護課へ相談を行っており、前担当ケースワーカーからは「申請に関する費用は区保護課がすべて負担する」と説明を受けていた。

しかし、今年6月に年金事務所からの通知を受け、医療機関にカルテの開示を行ったところ、カルテ開示費用8,800円が医療機関から請求された。

後日、申立人が区役所保護課、弁護士へ相談を行ったが、その際の区役所保護課の説明に納得することが出来ず、今回の申し立てに至った。

申し立てに至った経緯等について区役所保護課に調査した結果、障害年金申請にかかる診断書作成費用については、検診命令により保護費から支給を行えるが、それ以外のカルテ開示費用等については、「生活保護別冊問答集」において「年金を初めて受給した際における収入認定に当たって、要した費用を控除すべきである」となっていることを確認した。

また、申し立てに至った経緯を以下のとおり確認した。

令和4年11月28日に申立人が区保護課に来所し、娘の障害年金の請求手続きを代理で行っているとの報告があり、担当ケースワーカーから平成31年頃から通院していないため、主治医に該当するか確認するよう説明したこと。

令和5年3月22日、娘に電話連絡を行い、3月初旬に障害年金の手続きを行ったことを確認し、結果が分かり次第、区役所保護課に連絡するよう指導したこと。

令和5年6月15日、娘宅を訪問した際、障害年金の審査に落ちたことを聞き、それを証明する資料の提出を求めたこと。

令和5年8月14日、娘から障害年金非該当の挙証資料が郵送されたこと。

令和6年6月7日、申立人が診断書を記載した医療機関にカルテ開示請求が入っている年金事務所からの通知書類を持参した際、カルテ開示に関する費用について医療機関から区役所保護課に問い合わせがあり、医療扶助にて対応が出来ないものであるため、娘に請求するよう担当ケースワーカーから伝えたこと。

令和6年7月18日、申立人から相談があった際、障害年金請求のための診断書の作成費用については、福祉事務所から医療機関に対し直接扶助できるが、カルテの開示費用については、一旦支払ったうえで障害年金を受給した際に経費として検討できる可能性があることを説明したこと。

令和6年7月23日、再度、申立人から電話で相談を受けた際は、前回の説明を繰り返すとともに、一括での支払いが困難であれば病院へ支払いについて相談するよう促したこと。

この結果を踏まえ、オンブズパーソンとしての意見を述べたい。

前担当ケースワーカーとのやり取りにおいて、障害年金申請の診断書費用を保護費から支給することについては、両者の認識は一致していたが、障害年金が非該当となった後、年金事務所からカルテ開示の依頼があったことについては、想定外であったと推測する。

カルテ開示費用について医療扶助から支給することができないことは確認できたが、申立人は、他の市町村から生活保護を受給しており、8,800円の支払いは、経済的に大きな負担であったと思われる。このような状況や環境がやり取りの中で、誤解や思い込みを招いてしまったことは否定できない。

区役所保護課としては、申立人の経済的な負担や抱えている病気、障害に寄り添い、傾聴や共感の姿勢でかかわり、理解が得られるよう丁寧な説明を引き続き心がけていきたい。

今回、申立人においては、健康上万全な状態ではない中で、娘の障害年金申請において経済的なご苦勞もある中、とても大変であったと感じている。生活保護の制度上の制約とはいえ、今回の結果は十分に納得できないかもしれないが、障害年金が支給されれば、年金支給額より控除することとなっているため、審査の結果を今しばらくお待ちいただき、引き続き、娘の生活を区役所保護課職員と一緒にサポートしていただきたい。

事例6：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

- ・令和6年4月15日、自家用車の保有を理由に生活保護を停止された。
- ・車を処分すれば、即保護再開等、卑劣極まりない交換条件を出し、働く意思を無視され、尊厳も傷つけられている。
- ・処分指導にない駐車場の解約や、当初の文面にもない条件を増やされたり、健康で文化的な最低限度の生活をいつまでも保障してもらえない。1日でも早く医療扶助を再開してもらいたい。

2 苦情申立てに至る経緯

- (1) 申立人は、令和4年4月22日、生活保護決定を受け、医療扶助を受給していた。
- (2) 申立人は、自動車を保有しており、「生活保護法による保護の実施要領の取り扱いについて」問(第3の9-2)に該当するとして、処分指導を6か月(令和4年10月31日)まで保留と決定した。
- (3) 申立人は、令和6年3月21日、生活保護停止決定を受け、同年4月15日から、生活保護は停止された。
- (4) 同年5月中、申立人は、保護課との間で、訪問、電話や窓口でやり取りをしたが、保護課の自動車処分指導に対し、申立人は自動車の処分意思はないことを主張し、関係は悪化していた。
- (5) 同年6月10日、保護第三課長以下職員四名が、申立人宅を訪問し、自動車処分に対する考え方や療養指導中である旨を説明し、7月3日までに自動車を処分するよう文書指示書を読み上げ、交付するも、申立人は受け取りを拒んだ。申立人は支援食糧の受け取りを拒み、職員らを追い返した。
- (6) 同月27日、申立人の要請にもとづき、保護第三課長以下四名は申立人の主治医と面談し、現状の報告を受け、就労の可否につき助言を受けた。
その後、同年8月29日に病状調査、同年10月21日には主治医との三者面談を実施した。
- (7) 申立人と保護課は、その後も、電話でやり取りを続けたが、申立人は、審査 請求の弁明書や自動車処分に対する不満等を長時間述べ、主張は平行線のままであった。
- (8) 同年11月5日、申立人は、自動車を処分するので保護を再開してほしいが、求められる証拠資料(見積書、廃車証明)は直ちに出すことはできない旨申し出た。
- (9) 同月12日、保護課は申立人に対し、生活保護解除について証拠資料の提出は後日とするが、駐車場に自動車が存在しておらず、駐車場の解約に関する資料の確認ができれば生活保護課停止解除をする旨を伝えたが、申立人は、駐車場の解約はしない旨主張し、話は進展しなかった。

■オンブズパーソン意見の趣旨

(1) 事実経過

- ① 申立人は、生活保護法に基づく生活費(月額9万4810円)を上回る年金(同10万7942円)を受給している。
- ② 申立人は、自動車を保有していたが、医療扶助が必要な要保護状態にあるとして、令和4年4月22日、生活保護決定がされた。申立人の保有する自動車は、当時すで

に車検が切れていて動かせる状態になく、自動車の保有は否認されたが、申立人の意向を踏まえ、就労による保護からの自立のために、「生活保護法による保護の実施要領の取り扱いについて」問(第3の9-2)に該当するとして、処分指導は、6か月、延長によりさらに6か月(令和5年4月30日まで)保留とされた。申立人に対しては、通院移送費が支給されており、自動車の通院用利用の要件は満たさないことも説明がなされていた。

- ③ 同日経過後、担当ケースワーカーが、生活保護法27条に基づき、口頭で自動車の処分指導をし、駐車場代が申立人の生活を圧迫していることを説明したが、申立人は、処分はしない意思を表示した。そのため、保護課は、文書指示書を作成し交付を試みたが、申立人は受け取り拒否を繰り返した。

そこで、指示義務違反に対する聴聞会を実施したうえで、法27条1項、同62条1項の指示等に従う義務違反として指導指示内容が解消されるまでの間保護停止処分とするものと決定し、同年4月15日、生活保護が停止された。

- ④ 以後、上記第1、2(5)ないし(9)のとおり的事実が経過した。

- ⑤ 同年11月26日、申立人の自動車は、業者に引き取られた。

- ⑥ 同年12月18日、申立人は、登録識別情報等通知書、査定書、自動車処分にかかる請求書を提出した。

同年12月20日、査定書作成日である同年11月27日付で、申立人に対する生活保護停止解除処分がされ、医療扶助が再開された。

(2) 保護課の対応について

- ① 申立人の保有する自動車は、車検が切れていて直ちに動かすことができるものではなく、動かさない自動車を駐車する駐車場代が生活を圧迫する一因となっている傍ら、通院移送費が支給されており自動車の通院利用の要件も満たしていないうえ、将来のライドシェア利用についても主治医から難しいとの助言があり、申立人の意向を十分に斟酌しても自動車の保有要件を満たさないものであった。したがって、自動車を処分することが保護停止解除の不可欠の要件であったものである。

- ② 保護課は、処分指導を半年間保留したが、申立人は、その間に自立ないし自動車の処分をすることはなかったため、処分指導をはじめたところ、自動車の処分はしないという申立人の意思が固かったため、保護停止決定に至った。

- ③ 本件において、保護課は、令和6年6月10日、担当者4名で申立人宅を訪問し、自動車処分についての考え方を説明し、文書指示書を読み上げて交付しようとしたが、申出人は、自動車処分の意思はないことを明言し、文書指示書の受領を拒んでいる。

- ④ 生活保護停止決定の解除は、停止決定の理由が解消したと認められるに至ったときに行われるものである。そして、理由解消の認定のためには、裏付けとなる客観的資料の提出が必要不可欠である。

保護課が、保有自動車が処分された時点で保護を再開する旨申立人に通知したことは、むしろ当然のことであり、申立人が主張するような卑劣極まりない交換条件ということとはできない。申立人の意向と異なるからといって、保護課のかかる対応が非難されるべきものとは認められない。

また、申立人と保護課のそれまでのやり取りが、主張の対立から感情的なものになっていた経緯に鑑みれば、保護課長以下4名で訪問したことにも相応の理由が認め

られる。

- ⑤ 本件における保護停止解除要件である自動車を処分した事実を証明する証拠としては、売買契約書、名義変更後の車検証、廃車証明書等の提出が考えられるが、それらが提出できない場合には、見積書等により、処分の相手方を明らかにしたうえで処分手続きに着手している事実を明らかにする証拠の提出が必要とされるのが社会通念に従った代替立証と解される。

申立人は、令和6年11月5日、自動車を処分するので保護を再開してほしい旨を申し出ているが、自動車の処分にかかる見積書等の証拠書類は提出できない、または、直ちには提出できない旨述べ、代替立証もできないことを明らかにしている。これを受けて、保護課は、証拠書類の提出は後日とし、駐車場の解約に関する資料と自動車が駐車場に存在しない事実の確認をもって保護停止を解除する旨を伝えているが、申立人は、駐車場の解約はしない旨明言している。

保護課は、代替立証に代わるものとして、自動車の不存在と駐車場を解約した事実の証明をもって自動車を保有していないことの証明とする提案をしているものであり、このことは、条件の付加ではなく、売買契約書ほかの自動車処分を直接的に証明できる資料にかえて自動車の不存在と管理をしていない事実の証明をもって自動車処分の事実を推認しようとするものであり、むしろ申立人に有利な要件のさらなる緩和にほかならない。したがって、処分指導にない条件を増やされたということもできない。

申立人は、自立後の自動車再取得に備え駐車場を維持したいとの意向であろうが、保有していない自動車のための駐車場代支出を保護費で賄うことが相当でないことは明白であろう。

- ⑥ 保護課は、自動車の不存在の事実と登録識別情報等通知書の提出をもって、申立人が自動車を処分した事実の証明がなされたものと認め、令和6年12月20日、査定書作成日である11月27日付で申立人に対する生活保護停止決定を解除し、医療扶助が再開されているものである。
- ⑦ 申立人は、保護停止決定解除の効果の遡及を求めているが、遡及を認めないのが法の建前にほかならない。

(3) まとめ

以上のとおり、申立人の、自動車を保有したまま医療扶助を受けたいとの希望がかなわなかったことは不本意であることは理解できるが、生活保護課の対応については、法の趣旨に則ったものであることをご理解いただきたい。

3 令和6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、17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的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、その発展に微力ながら精一杯努めて参ります。

さて、令和6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246件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数は6件、オンブズパーソンが意見書を作成した件数は6件でした。(令和5年度より繰り越し分を含む)全体の相談実績内訳は生活保護分野が158件と一番多く、その内容は苦情が150件、個別相談7件となっており、昨年度の105件と比べ、大幅に増加しています。次いで障害福祉分野が63件と多く、その他9件、介護保険7件、高齢福祉6件、保健医療3件となっています。

今年度においては、生活保護に関する相談が64.2%を占めており、もしかしたら様々な社会情勢における物価の高騰などから生活に関する不安などが関連しているのかもしれない。

本事業に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、誰かに自身のおかれる生活やそれを取り巻く環境などについて「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、事務局職員の丁寧な対応により面談が円滑に行えています。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5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に変更され、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による行動制限や、入院勧告は行われなくなりました。マスク着用等の対策も個人の判断に委ねられ、コロナ治療薬への補助やワクチンの無料接種などの支援策も廃止され、通常の医療体制で対応する扱いになり、完全とはいええないもののコロナ禍前の風景が戻ってきました。

令和6年度の相談・苦情申立件数は、総数が246件と、前年度より10件減少しましたが、従前と比べると、件数は多い状況が続いています。

相談・苦情の多い分野は、生活保護が64.2%、障害福祉が25.6%であり、この2つで89.8%を占めました。1名から3回以上の相談件数が197件となっています。関係機関の案内により相談窓口につながった件数が約7割の178件であり、制度の周知が適切になされているものと思います。

また、苦情申立の件数は8件と過去最高ですが、2件は取下げ、1件は調査せず終了しています。前年度と異なり、生活保護分野の苦情が8件中7件と、この分野に集中している点に特徴が見られます。

苦情の中には、例えば生活保護制度の仕組みや要件について正確な理解が得られていないために、担当課の対応を正しく受け止めてもらえなかったことが苦情の一因となっているケースが見受けられました。あらためて、担当課におかれては、今以上に、もつれた糸を解きほぐすように、丁寧な説明を心がけていただくようお願いいたします。オンブズパーソンも、苦情に至った事実関係を一層丁寧に伺っていくよう努めます。

結びに、日々申し出られる多数の相談・苦情を誠実かつ丁寧に聞き取っておられる事務局スタッフに感謝を申し上げ、オンブズパーソン事業の目的である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を実現するために、引き続き宜しく願い申し上げます。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 深谷 裕

保健福祉オンブズパーソンは、医療や福祉サービスの利用者やその家族、制度をこれから利用したいと考えている方々からの声を受け止めるしくみです。寄せられた苦情や相談に中立・公正な立場で向き合い、迅速かつ丁寧な解決をめざすことで、安心できる地域社会を支えています。

令和6年度は、合計246件の相談が寄せられました。そのうち88%が苦情であり、多くの方が制度利用において不安や不満を抱えていることがわかります。相談分野の中でも、生活保護と障害福祉に関する相談が特に多く、繰り返し相談される方も少なくありません。制度が「命綱」となる場面が多いこれらの分野では、対応する行政職員の姿勢や関わり方が、相談者にとって大きな意味を持ちます。

オンブズパーソンの対応を通して見えてきたのは、制度の内容そのもの以上に、「対応する行政職員の接し方や説明の仕方が、利用者の満足度や信頼感に直結している」ということです。たとえば、「手続きの説明が専門用語ばかりで理解できない」「忙しさからか、職員の対応が冷たく感じられた」「自分の話をきちんと聴いてもらえなかった」といった声はしばしば耳にします。

社会が複雑になり、支援が必要な人の状況も多様化している中で、行政職員の役割も変わりつつあります。従来の「制度を伝える窓口」から、「一人ひとりの困りごとに寄り添い、ともに考える伴走者」としての姿勢が求められています。そのために、わかりやすく伝える力、共感し聴く力、柔軟に考える力、つなぐ力などが必要になっています。

また一方で、保健福祉サービスをよりよいものにするためには、市民一人ひとりの声がとても大切です。「おかしいな」「納得できない」と思ったときに、その気持ちを伝えることは、当然の権利であり、社会を前に進める力でもあります。しかし、相談や苦情の対応をする行政職員も、多くの相談を抱えながらも、何とか丁寧に説明し、納得していただくよう努力しています。怒鳴られたり、人格を否定するような言葉を浴びせられると、職員が傷つき、最前線の支援が崩れてしまうこともあります。制度を支える人が安心して働けることも、サービスの質を守るうえでとても重要です。「伝えたいこと」を相手が「受けとれる形」で届けていただければと思います。

制度がどれだけ整っていても、それを使う人と対応する人との間に信頼関係がなければ、制度は生きたものになりません。制度への信頼を育てるのは、一人ひとりの行政職員の姿勢と、市民との日々の小さなやりとりであることを忘れないでいたいものです。

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）

【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）

福岡県弁護士会 北九州部会長（令和6、7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】北九州市精神保健福祉審議会委員(平成28年4月～現在)
北九州市社会福祉法人等審査会委員(令和4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
納得がいけない。

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
納得がいけない。

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6年4月～令和7年3月)

発行 令和7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