

令和7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7年4月～令和8年3月〕

令和8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7年度運営状況を公表します。

令和8年8月

北九州市保健福祉オンブズパーソン

伊 藤 哲（令和8年3月31日まで委嘱）

迫 田 学

深 谷 裕

安 田 征司（令和8年4月1日から委嘱）

北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局

令和7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(7件)	・ ・ ・ ・ ・ 5
3	令和7年度の活動を振り返って	・ ・ ・ ・ ・ 25
	〔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。

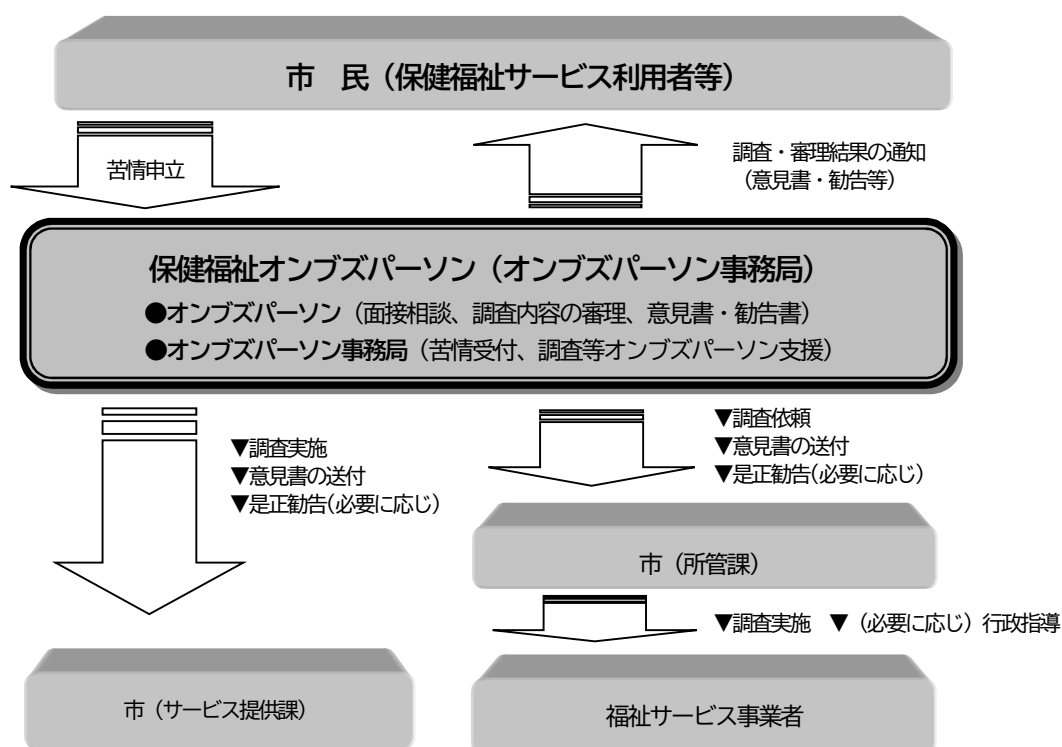
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

(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7年4月から令和8年3月まで)

令和7年度に受け付けた相談は延べ194件。その内訳は、生活保護に関するものが最も多く95件、次いで障害福祉77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	3	2	1	0	0
高齢福祉	8	5	3	0	0
障害福祉	77	65	11	1	0
児童福祉	4	4	0	0	0
生活保護	95	95	0	0	0
保険・医療	1	1	0	0	0
そ の 他	6	2	2	2	0
合 計	194	174	17	3	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	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
相談件数(延べ)	155	172	169	154	227	190	307	256	246	194
介護保険	22	13	13	11	14	24	31	25	7	3
高齢福祉	9	16	24	4	14	2	6	9	6	8
障害福祉	16	9	50	58	68	69	66	97	63	77
児童福祉	1	0	2	4	6	0	5	5	0	4
生活保護	65	105	55	58	90	68	187	105	158	95
保険・医療	18	10	15	10	12	4	3	8	3	1
その他	24	19	10	9	23	23	9	7	9	6

(目的別)

(単位:件)

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
相談件数(延べ)	155	172	169	154	227	190	307	256	246	194
苦情	75	92	117	102	156	169	270	230	217	174
個別相談	36	65	27	23	45	9	29	20	24	17
情報収集	36	11	14	12	12	8	8	5	5	3
その他	8	4	11	17	14	4	0	1	0	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194件のうち、苦情申立ては11件でした。

なお、取り下げられたものが1件、調査をしない旨の通知を送付したものが1件でした。また、調査・審理、意見書作成を令和8年度に繰り越したものが2件でした。

(単位:件)

年度	事務局				
	相談受付	苦情申立	面談	意見書	勧告書
R3	190	3	3	2	0
R4	307	3	1	1	0
R5	256	7	7	6	0
R6	246	8	6	6	0
R7	194	11	10	7	0

- 注：1 令和3年度の苦情申立3件のうち、1件は意見書交付前に取り下げがあったもの。
2 令和4年度の苦情申立3件のうち、2件は面談前に取り下げがあったもの。
3 令和5年度の苦情申立7件のうち、1件は意見書作成を次年度に繰り越したもの。
4 令和6年度の苦情申立8件のうち、3件は面談前又は面談後に取り下げ等があったもの。
5 令和7年度の苦情申立11件のうち、4件は取り下げ等又は意見書作成を次年度に繰り越したもの。

エ 相談方法

相談の受付方法の内訳は、電話によるものが168件、来所によるものが5件、電子メールによるものが21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7年度は18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7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7年度のアクセス数は2,050件（昨年度比+515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6年度の運営状況報告書を令和7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

事例1: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【障害者支援課】

■申立ての趣旨

相談支援事業所の相談員の対応が不適切であり、支離滅裂な態度と対応で穏やかな生活が一転し、頭が痛くなり眠れなくなった。この対応において、新たな病気を発症させられた。

【申立人の主張】

- ① 通院同行援助(通院同行サービス)を外された。
- ② 一度も通院歴のない病院の話ばかりされる。
- ③ 看護師が「区分4でもいいくらい、本人はきついんですよ」と言っていたが、相談員から「まだ出来る」、「ひとりで行ける」と言われた。
- ④ グループホームや施設入所をすることがあるかもしれない(現在未定)。そのため家の片づけを行い、玄関に荷物をまとめて置いていたら、相談員から「ゴミは出せないのに」と言われた。
- ⑤ 本人が書かなくてはならない書類について「自分(相談員)が書いて出すから」などと言われた。不信に思うことが多々ある。
- ⑥ 相談員が自宅に来る予定であったが来なかった。事業所と交わした書類に〔虐待相談窓口〕の記載があったため、連絡したところ女性が出て「体調不良(相談員)で、5月9日は来れないと言われなかった?」と言われた。その日以降、相談員も事業所も電話に出ない。
- ⑦ 5月17日、通院同行援助を解除され、障害支援区分3の受給者証と手紙が送付されてきた。手紙の内容は私に否があるような文章であった(弁護士と協議した。ご不明点については障害者基幹相談支援センターにお問合せください等)。これを見て怒りが込み上げた。

■オンブズパーソン意見の趣旨

本件は、障害福祉サービスを利用する申立人が、相談支援事業所との関係が悪化したことにより、相談支援契約の解除に至った事案である。申立人は、その過程で生活の安定を大きく損ない、精神的にも大きな動揺を受けたと訴えている。

申立人の訴えからは、入所施設を含め利用可能な福祉サービスについての撤回、支援の打ち切りや連絡の途絶が突然に感じられたことに対する不信や困惑がにじんでおり、支援者側からの説明が十分に伝わっていなかったことがうかがえる。制度上、支援者には、利用者の理解や納得を得ながら、丁寧な説明を行う責任が課されている。特に、相談支援契約の解除といった重要な局面においては、今後の支援の見通しや代替の相談先について、利用者が安心して受け止められるように説明する配慮が求められる。

今回の事案では、相談支援事業所が障害者基幹相談支援センターや障害者支援課と情報共有を図りつつ対応していた点は一定の評価ができるものの、申立人に対する伝え方や説明の丁寧さに関しては、なお改善の余地があると考えられる。

「対応できない」との判断自体が妥当なものであったとしても、その背景や理由をきちんと伝えなければ、申立人にとっては拒絶と受け取られてしまうおそれがある。

また、相談支援事業所から送付された文書についても、支援の継続性を担保する案内が不十分であったことが指摘されており、この点については、支援者として基本的な配慮が不足していたと言わざるを得ない。

申立人は、心身に複合的な困難を抱えながら日常生活を営んでおられ、感情の起伏が大きくなる場面もあると推察される。しかし、それは支援が困難であることを意味する一方で、支援の必要性の高さを示すものであり、支援体制全体がこうした特性を十分に理解した上で、柔軟かつ丁寧な関わりを継続していくことが重要である。

本件を通じて浮かび上がったのは、支援の現場において、経験や体制が十分に整っていない事業所が一定数存在しているという実態である。特に、設立から間もない事業所や、少人数体制で運営される一人相談支援事業所においては、リスク管理や利用者との信頼関係の構築に課題が生じやすく、対応に限界が見えやすい傾向がうかがえる。

こうした実情を踏まえ、障害者支援課におかれては、本事案の発生を相談支援事業所のみの責任としてとらえることなく、以下の点について改めて見直し・ご検討いただきたい。

1. 情報共有・引継ぎの仕組みの強化

複数の機関が連携して対応できるよう、情報共有体制を整備すること。

2. 一人事業所や経験の浅い事業所への重点的支援

支援の継続性や安定性に課題のある事業所に対し、立ち上げ段階から一定期間、伴走型の支援あるいはモニタリングを行うこと。あるいはモニタリング方法の見直し。

3. 多様な状況にある事業所への着実な関与

支援の質を保つためには、一定の学びや情報更新への参加が不可欠である。支援に対する事業所ごとの構えの違いを念頭に置きつつ、柔軟な研修形態や段階的な関与の仕組みを工夫し、必要に応じて積極的に働きかけていくこと。

4. 利用者への制度情報の周知

支援開始後であっても、相談支援事業者の変更が可能であることを、あらかじめわかりやすく案内し、利用者が選択肢を持てるよう支援すること。

5. マッチング支援の体制整備

利用者と事業所との相性を踏まえたマッチング支援の仕組みを検討し、必要に応じて第三者が調整に関与できる体制を整えること。

事例2: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【障害者支援課】

■申立ての趣旨

1 苦情概要

申立人は、うつ病により精神障害者保健福祉手帳2級を受けている。計画相談支援を約1年半前に利用開始し、訪問看護(週3回)、ヘルパー(週1回)を利用している。

計画相談支援の支援相談員は対人援助職・福祉職者として不適切・不誠実な対応をしており、また公式LINEが既読無視をしていることや、苦情・契約解除の申し出に無反応であるなど、組織としても信用できない。

2 苦情申立の経緯()は申立人の心情

① 令和7年4月16日、モニタリングにおいて、支援相談員から、妊娠、SOGI、主治医の体調に関し、不適切で申立人が不安を感じる発言がなされた。

支援相談員の当該発言に対して、同年6月16日、申立人が、Instagramで知った訪問看護ステーション公式LINEに3点苦情を入れた。

同日、支援相談員から申立人への個人LINEへ「色々と失礼なことを発言して、申し訳ありませんでした」と一言謝罪が来た。それ以降、絵文字だらけだったLINEがそっけなくなった。

(申立人にとっては「失礼な発言」でなく「不適切な発言」であり、また「色々と」と一言でくられたことに不満を感じた。LINEが冷たくなり、「支援相談員は怒っている？」と不安や恐怖を感じた。)

② 同月17日、支援相談員が担当訪問看護師に電話し、「申し訳ない」と繰り返した。

③-1 同月25日、申立人は、生活相談の件で支援相談員と苦情後初めて電話するも、苦情に関して一切触れず、謝罪もなくヘルパーの話だけで終わった。

(苦情自体がなかったかのような対応に唖然とした。訪問看護師には電話で「申し訳ないことをした」と言うのに、当の私は軽んじられているように感じ悲しくなった。)

③-2 同日、電話が終わってすぐに、公式LINEから「こちらは、訪問看護をご利用の方、ご利用相談の方の公式LINEになります。相談支援は別の公式LINEになりますので、ご担当の相談員へ連絡をお願いいたします。」と唐突にメッセージが届いた。送信者は不明。

(電話を切ってすぐに送られてきたため、強い恐怖を感じた。)

同日、なぜ今さらこのタイミングのメッセージなのか問うと、「相談の公式LINEをご用意していますので、そちらにどうぞ。」とだけ返信が来る。質問に答えてください、相談の公式LINEを教えてください、と送るも、すぐに既読無視をされ、現時点でも返信はない。(利用者なのに相手にされていないと感じ、怒りを抱いた。)

③-3 同日、公式ホームページの問い合わせフォームにて、再度の苦情と契約解除したい旨を連絡するも、未だ返信が来ていない。

(届いているかも読まれているかもわからず、不安に苛まれた。)

④ 同月27日、担当訪問看護師から「支援相談員から電話があり、あなたが問い合わせフォームに“電話連絡はしないでください”と書いていたのでこちらからは連絡しない、私から電話しても嫌だろうし、と言っていた」との旨を知らされ、問い合わせフォームへの連絡が届いていることが判明した。

(読んでいるにも関わらず、事業所内の上層部等誰もメール返信などのリアクションをしていないことを知り、事業所への不信感と不満がさらに強まった。)

■オンブズパーソン意見の趣旨

(1) 事実経過

① 申立人は、社会福祉士、精神保健福祉士の資格を有し、うつ病により精神障害者保健福祉手帳2級を受けており、計画相談を利用している。

② 令和7年4月16日、申立人のモニタリングにおいて、支援相談員から申立人の妊娠、主治医の体調や SOGI に関する不適切な発言があり、申立人は不信を感じ、同年 6 月 16 日、Instagram で知った事業者の公式 LINE に苦情を入れたところ、同日、支援相談員より申立人の個人 LINE に「色々と失礼な発言をして申し訳ない」旨の謝罪があった。

申立人は、「色々と」と一括りにされたこと、「不適切」を「失礼」と矮小化したことに不満を感じ、担当支援相談員に不安を抱いた。

また、その後の支援相談員の LINE が、絵文字もなくなり、事務的なものになったことから、申立人は、支援相談員が怒っているのではないかと不安や恐怖を抱いた。

③ 翌17日、支援相談員は、担当訪問看護師に対して電話で謝罪した。

④ 同月25日、申立人は、16日以降初めて支援相談員と電話で話したが、謝罪はされず、ヘルパーの話だけされ、軽んじられているように感じた。

通話が終わるとすぐに、事業者の公式 LINE から相談支援の公式 LINE に誘導するメッセージが来たが、申立人がなぜこのタイミングなのかを問うも返答はなく、相談の公式 LINE を問うメッセージを送っても既読無視で返答はなかった。

申立人は、公式ホームページの問い合わせフォームで、再度苦情を申し出、契約解除の意向を示し、メールアドレスを記載したが、返答はなかった。

⑤ 同月27日、申立人は、担当訪問看護師から、支援相談員が問い合わせフォームへの書き込みを認識していたが、「電話連絡はしないでください」と書かれていたので連絡はしないとの意向を示した事実を知らされた。

⑥ 申立人は、事業所を移行した。

⑦ その後も今日までやり取りはない。

(2) 計画相談支援の対応について

① 計画相談支援の支援相談員によるモニタリングにおける発言は、利用者の特性や心身の状況等への配慮に欠けるものであり、とくに性的指向や性的自認に関する発言は、ジョークや悪気のなさで免責されるものではなく、相談支援専門員としての資質に問題があるとの厳しい評価を免れない。

② 申立人による事業者の公式 LINE への苦情申し出に対し、事業者は、相談専門員による LINE での謝罪しかしていない。

謝罪内容に関しても、相談員は「色々と」、「失礼な」という程度の認識しかなく、自身の発言が、あってはならない不適切なものであったことについての認識が不足しているといわざるを得ない。

また、訪問看護の担当者には電話で謝罪したものの、申立人との電話でのやり取りでは苦情の件には触れず、改めての謝罪もしていないことから、申立人の不信感を高めている。その結果、申立人に契約解除を決断させるほどの信用失墜を招いている。

事業者としては、本件申立人の苦情にかかる相談員の発言が重大な問題を含むもの

であると受け止める必要があったが、事業者自体にこれができおらず、謝罪を担当者による LINE 送信で済ませているところ、事業者として直接申立人に謝罪すべきものであったといわざるを得ない。

- ③ 事業者は、申立人が相談支援の公式 LINE への誘導理由や誘導先の LINE のアカウントを尋ねているにもかかわらず、これに対する返答をせず、既読無視を続けており、利用者に寄り添った対応がなされていないことは明白である。事業者は、必要性や緊急性に応じて対応しており、無視していたのではないと弁解するが、かかる対応が利用者にどう映るかという視点を欠いているといわざるを得ない。
- ④ また、申立人は、それまで支援相談員と、訪問看護ステーション公式 LINE と支援相談員個人名の LINE を使ってやり取りしていたにもかかわらず、突然、訪問看護の公式 LINE の利用を拒まれ、計画相談の公式 LINE を使うよう指示され、かつ、当該 LINE のアカウントを尋ねても教えてもらえず、やむなく公式ホームページの問い合わせフォームに書き込んでおり、利用者が不信感を増幅させたのも十分理解できる。利用者が安心して利用できるよう、連絡手段は一義的で利用者にとってわかりやすいものに改められる必要がある。
- ⑤ 事業者は、申立人の問い合わせフォームへの書き込みに「電話連絡は控えてほしい」旨の記載があったことから電話はしなかった、また、申立人の契約解除の意思を受け止めたことから本人の不快感のアップや関係機関への手間を増やすことなどを考えた結果、返信を控えた、と弁解するが、いずれも正当な理由たりえない。申立人自身によって事業所の移行ができたので問題なしというものでもない。電話による連絡をなくとも、問い合わせフォームの書き込みには申立人のメールアドレスが記載されており、メールの送信は容易に行うことができたし、これまで利用していた LINE や書面によることも可能であったものである。事業者は、契約終了にあたり、あらためての謝罪や引継ぎを適切に行うことを伝える必要があり、このことは、サービスの当事者同士のやり取りとして常識というべきものであって、これができなければ、利用者の信頼を得ることは難しく、大いに問題であるといわざるを得ない。

(3) まとめ

以上のとおり、本件における事業所の対応は、対人支援職としての資質に問題があるといわざるを得ない。障害者総合支援法及びこれに基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準第2条に立ち返り、資質向上及び再発防止を検討されたい。

事例3:グループホーム及び区役所保健福祉課、区役所保護課、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【区役所保健福祉課、区役所保護課、障害者支援課】

■申立ての趣旨

【事業者側】（グループホーム）

- ・これまでグループホームの施設長に、再三の申立てをしたが無視された。問題が露呈すると、施設長や統括責任者、管理責任者は嘘や論点をずらす発言で責任転嫁に終始した。
- ・私だけでなく、関係各所にも多大な迷惑をかけ、信頼関係が失墜した。
- ・入居後の契約更新もなく（説明をして同意を得ることなく）、施設の都合でサービス内容が変えられ生活が不便になり、ストレスでうつ病が悪化した。
- ・施設長に苦情を解決する能力はなく、むしろ不正と隠蔽をしていると考えている。
- ・施設長の運営を精査した上で、私への誠意ある回答を求める。また、施設長、統括責任者、管理責任者の退任を求める。

- (1) 共有ルームの使用について
 - (2) 喫煙について
 - (3) 退去勧告について
 - (4) 生活品費について
 - (5) 誹謗中傷について
 - (6) 面談の強要について
 - (7) 施設での対応について
 - (8) 利用者対応と人権意識について
 - (9) 訪問時の対応について
 - (10) 受給者証と家賃証明について
 - (11) 管理責任者の対応について(自傷行為、うつ病悪化)
 - (12) 管理責任者の対応に関する反省や謝罪を文書で求めている件について
 - (13) 担当者会議の招集について
 - (14) 集合ポストを撤去
 - (15) 日勤中の管理責任者の対応について
 - (16) 火災報知器とスプリンクラーの点検について
 - (17) 柵の修理と給湯器の点検について
 - (18) 契約書に準じたサービス提供がされていない
- 上記(1)～(18)の事項について、文書での回答を求める。

【市の対応について】

- ・グループホームの苦情(柵の破損、通路の自転車の放置、生活品費・水道高熱費の明細開示)について、市民のこえや広聴課を通し以下関係課に相談したが、対応に誠意が感じられなかった。今後、私のような不敬な扱いを受ける者がいないようにして欲しい。
- ・区役所保健福祉課、区役所保護課、保健福祉局障害者支援課は施設に対して性善説的な対応をせず、多忙だからと言い訳して小さな声を無視しないで欲しい。

- ・今後、福祉施設(社会福祉法人は特に)運営の監視強化を行ってほしい。文書での回答を求める。

○以下関係課対応

(区役所保健福祉課)

- ・グループホームの苦情について、市民のこえを送付するも、区役所保健福祉課は「連絡する必要がない。連絡はしない。」とのことであった。(区役所保健福祉課から連絡がないため、申立人から広聴課へその旨伝達し、広聴課から区役所保健福祉課に確認したもの)

(区役所保護課)

- ・令和7年6月23日、区保護課の面談にて、係長にグループホームに関する苦情の資料を渡し、上申してもらうようお願いするが「区保護課では対応できない」と言われた。その後、資料を返却してもらうようお願いするが、何度か催促してやっと返却された。7月4日に私から係長に資料返却を依頼して、7月11日までなぜ発送されなかったのか。

(保健福祉局障害者支援課)

- ・グループホーム苦情について、市民のこえを送付するも「施設長に柵のことは連絡している、これ以上の権限はない。」と言われた。

■オンブズパーソン意見の趣旨

1. 本件の概要

本件は、申立人が入所する障害者グループホームにおける対応について不満を表明し、あわせて区役所保健福祉課、区役所保護課、保健福祉局障害者支援課の対応にも問題があると訴えたことを受け、オンブズパーソンとして申立人および関係機関からの聴取や書面での調査を行い、支援体制全体の状況整理と所見を示すものである。

本件においては、支援内容や説明の受け止めに差異が生じ、当事者と事業所との信頼関係が徐々に損なわれていった背景に、事業所のみが対応を抱え込む構造が生じ、支援機関間の役割分担および調整機能が十分に発揮されなかった点が確認された。

2. 申立内容および事実整理

申立内容は、共有ルームの利用方法、契約手続き、生活品費に関する説明、職員対応など多岐にわたっていたが、いずれの項目においても、事業所と申立人との間で「どのような説明がなされていたか」「その内容をどう受け止めたか」に差異が生じ、双方の認識が一致しない状況が継続していたことが確認された。

具体例としては、

- 共有ルームの使用に関する認識の相違(事業所は「鍵管理方法の変更」と理解していたが、申立人は「使用制限」と受け止めていた)、
- 喫煙環境に関する認識の違い(事業所は「敷地内全面禁煙ではない」との前提で運営していたが、申立人は「禁煙が前提」と認識していた)、
- 退去勧告についての理解の相違(事業所は進まない対話の仲介役としてご家族に連絡をしたが、申立人は家族に退去勧告をしたと認識していた)

などが挙げられる。これらは事実そのものの対立というよりも、説明が十分に成立しなかった可能性を含め、説明と受け止めの差が解消されないまま時間が経過したことが問題の中心であったと整理できる。その結果、申立人の不信が蓄積し、事業所側も対応に慎重にならざるを得ない状況が継続した点は重要である。

3. 事業所の対応とその限界

事業所は申立人からの要望や相談に対し、個別の対応は継続していたことが確認されたが、支援内容を整理し合意形成を図るための正式な協議の場(会議・面談等)が安定して成立しにくい状況が続いた。

また、誤解やさらなる不信を避けるために書面での説明を試みる場面もあったが、受領が成立しない場面があり、説明を確定的な形で共有することが難しい状況も確認された。このため、事業所としては回答文案の検討に慎重を要し、説明までに一定の時間を要する傾向が生じた。これは意図的な遅延ではなく、正確な情報提供のための調整によるものであったが、結果として申立人に「対応が遅い」「誠意がない」と受け止められる一因となったと考えられる。

以上の状況から、事業所が単独で説明・調整を担う体制では限界があり、説明の成立そのものを第三者が支援する仕組みや、支援負担を分散する体制が必要であったと評価される。

4. 行政の対応に関する整理と評価

区行政は申立人の生活保護受給に関わり一定の情報把握は行っていたが、事業所が対応に困難を抱える段階においても、調整主体として明確に介入する仕組みが働いていたとは言いがたい。

市行政は、破損した柵の修理については対応したようであるが、それ以外の申立項目については「事業所と本人との話し合いを基本とする」と回答しており、事実確認や支援調整を行政として主導する姿勢は限定的であったと見受けられる。

本件からは、事業所単独での対応が限界に達した際に行政が調整支援を担うという運用が制度上明確化されておらず、結果として「事業所に対応が集中する構造」を放置しやすい状況が生じていることが確認された。

5. 相談支援専門員との連携に関する整理

相談支援専門員は、利用者の意向を支援機関に伝える役割に加え、関係機関をつなぐ調整役としての機能も期待されるが、本件ではその機能が十分に発揮されにくい状況が推察された。

相談支援専門員と事業所・行政との連絡・協議の場が必ずしも安定的に確保されず、支援方針の共通理解が形成されにくかった結果、事業所に支援負担が集中する状態が生じた整理される。

これは特定の個人の問題ではなく、調整機能を制度的に補完する仕組みが整備されていないことが主因であると考えられる。

6. 支援体制における課題整理

本件により明らかになった支援体制上の課題をまとめると、以下のとおりである。

- ①説明・協議の場が十分に機能せず、相互理解の機会が確保されにくかったこと
- ②支援負担が事業所に集中し、単独対応となりやすい構造であったこと
- ③反復する苦情への対応において、行政が調整・介入を行う基準が不明確であったこと
- ④相談支援専門員による調整機能を補完する制度的支えが不十分であったこと

これらは、個別の対応に起因する問題というよりも、「支援を多機関で分担・調整するための仕組みが十分に整っていなかったこと」に起因する構造的課題と考えられる。

7. 今後、行政において検討が望まれる支援体制上の取組(提案)

本件をふまえ、事業所が単独で苦情対応や支援調整を担う状況を避けるため、行政において以下のような仕組みや運用の検討をお願いしたい。

(1)行政が調整役として関与する「支援調整会議」の設置

関係機関が定期的に情報共有し、支援方針を協議できる場を行政が設定する仕組みについて検討する。

(2)苦情対応の段階的運用ルール of 整理

苦情が反復し、事業所単独での対応が難しくなった段階で、行政が調整に入ることができる運用基準を明確化することが考えられる。

(3)説明場面における「第三者同席支援」の導入可能性

行政職員が説明の場に同席し、記録作成や説明確認を補助することで、認識のずれや対立を防ぐ手法について検討の余地がある。

(4)支援者側(事業所職員等)の負担や安全確保に関する支援

利用者支援だけでなく、支援者が過度な心理的負担を抱えた場合に、相談・助言に応じられる仕組みを検討する。

以上は、いずれも新たな制度化ではなく、現行運用の中で調整・明確化を図ることにより、事業所のみが対応を担う構造を緩和し、支援の継続性を確保する上で有効であると考えられる。

事例4:就労継続支援 B 型事業所の対応に関する苦情【障害者支援課】

苦情申立の対象機関【障害者支援課】

■苦情申立ての趣旨

苦情概要

申立人は、発達障害、精神障害者保健福祉手帳2級であり、社会福祉法人が経営するグループホームに入居し、2022年9月から就労継続支援 B 型事業所に通所していた。

- ① 申立人は、物を蹴る、大声を出すなど、怒りの制御が難しい特性がある。時期の特定なく、事業所で大声を出したとして問題児扱いされ、通所を休止してクライシスプランを作成するように言われた。クライシスプランを提出すれば通所を許可するとのことであったが、作成に約2か月を要したため(グループホーム職員や相談員、ケースワーカーと作成)、6月25日から8月13日まで事業所への通所を休止させられた。
- ② 令和7年9月13日、作業所で作業中、他の利用者らが大きな声で話し続けており、約50分間我慢していたが、依然大きな声で話し続けることから、提出済みのクライシスプランに基づき、静かに手をあげ「お願いします」と職員を呼んで対応を求めた。職員は、「朝からイライラしていますか。」と言うだけで、対応しなかった。
申立人は、あまりに他の利用者らの声が大きいため、音の大きさを測るスマートフォンのアプリを起動して声の大きさを測定しようとした。職員が申立人のスマートフォンを持ってきて、「これは何ですか。盗聴ですか。」と言われたので確認すると、間違って録音アプリを起動して録音できる状態になっていることが分かった。申立人は別室につれていかれ、「盗聴していた」「違法です」「何があっても作業所に来ないでください」と脅迫された。申立人は、誤って録音アプリを起動してしまったことを説明したが、聞いてもらえなかった。利用者の声は何も録音されていなかったにもかかわらず、申立人のスマートフォンに保存されていた無関係な録音まで消去を求められたが、拒否した。
- ③ 作業所の職員から、「おまえ」と、障害者を見下した発言をされた。他の女性利用者にも「馬鹿だから」と言い、自分に対しても言われているのと同じと感じ、いじめられた。
- ④ 令和7年8月16日、女性職員から「送迎車の中で申立人からセクハラされた」と言われたが、心当たりはない。カーブで体を寄せてきたと言われたが、心当たりはなく、セクハラなどしていないと説明したが、聞いてもらえなかった。
- ⑤ 管理者と職員から、大声を出したこと、セクハラ、アプリでの盗聴を理由に令和7年9月26日に契約解除されたが、納得できない。

■オンブズパーソン意見の趣旨

① 事業所の利用停止について

ア 事業所の説明は、以下のとおりである。

申立人に対する利用停止は2度目であり、これまで事業所は申立人に対し、半個室の提供、サングラス、イヤホンの使用など特性に応じた支援を提供し、ドライブなど個別の対応で申立人のストレス発散の機会を提供してきた。

2025(令和7)年6月24日、申立人は、資材を投げる、職員に殴りかかろうとするなどの不安定症状を示したことから、翌25日、グループホーム職員立ち合いで申立人と面談し、24日の出来事について事実を確認し、クライシスプランの見直し、離席時の職員への報告、今後同様のことがないことの約束の確認が取れ次第通所を再開することとして、利用休止とした。数回の面談やカンファレンスを重ねたが、申立人から「職員への報告はで

きるかわからない。クライシスプランも完成じゃない。」との発言があり、利用再開まで時間を要した。

- イ 確かに、利用停止から再開まで2か月弱がかかっていることは懸念されるが、申立人の利用停止が初めてではなく、事業所における暴言暴力や他の利用者に不利益を与える行為を防止することは、事業所にとって必要不可欠であること、申立人が再発防止のためのクライシスプランの改定を納得し、再発防止のための約束を確認できて初めて利用を再開した事業所の判断は不合理とはいえない。

ただし、長期に及ぶ利用停止は利用者の不利益も少なくなく、回避すべきであることから、今後、可能な限り短期間のうちに利用者が利用を再開できるための工夫を検討されることを希望する。

② 録音について

- ア 事業所によれば以下のとおりである。

2025(令和7)年9月に入り、申立人は「イライラしている」と発言するなど不安定な状態を示しており、面談、傾聴を重ねていた。

同月13日、申立人は、「声がうるさいんよ。」と他の利用者に直接伝えるなど、不安定なサインを示したため、職員による傾聴、帰宅の提案等をしたところ、落ち着きを取り戻した。

13日の出来事等につき、同月16日、面談を実施し、申立人が調子を崩していることから、休んだりやり方を変えてみることを提案したが、納得は得られなかった。その後申立人は、録音機能を作動させた状態の携帯電話を置いて離席し、そのことを認知した職員が理由を確認したところ、申立人は「みんなから無視されているので自分がいない時に悪口を言っていないか確認しようと思った。」と話したため、録音の削除を依頼して削除してもらった。申立人は、後に録音に関し謝罪の手紙を提出している。

- イ 申立人の説明には変遷があるが、申立人の意思如何に関わらず、録音がなされていたのであれば、その削除を求めた事業所の対応は相当というほかない。削除に至る過程のやり取りについては、裏付ける資料がなく、認定できない。

③ 職員の発言について

申立人主張の事実の裏付けがないため、認定できない。

④ セクハラについて

申立人は、セクハラと言われるような行為はしていないと述べている。

他方で、事業所によれば、申立人は、利用開始時から女性職員に対する性的な発言や、後姿の撮影があり、その都度しないよう指摘していた。

2025年9月15日、女性職員と二人きりになった送迎車の中で、カーブで曲がる時当該職員に寄りかかる、性的内容の発言をするといった事実があり、申立人は「冗談のつもりだった」と事業所の聞き取りに答えている。

性的な冗談や身体への不必要な接触等の各種行為は、行為者に悪気がなくても相手方が苦痛を感じれば、セクシャルハラスメントに該当するのであり、申立人においては、かかる観点から行動を顧みられるよう要望する。

⑤ 契約解除について

近時、申立人が不安定な状態を示すようになった理由として、申立人が事業所の利用を開始した当時と異なり、利用者が増加し、事業所内の環境が変化したことや申立人の身体的疾患の受診が増加したことが申立人の大きな負担となっていたとも推測される。

とはいえ、申立人は、2回の利用停止を経て、その都度クライシスプランを作成し、無理なく事業所の利用ができるかを確認し、改訂を重ね、契約書や誓約書を作成し、その内容を守ることを確認の上利用を再開したものである。

それでも、録音やセクハラをはじめとする多様な事象が発生したことから、事実関係を確認の上、他の利用者の利用環境や事業所の支援の可能性を総合的に判断し、申立人にも説明の上、支援関係終了の判断に至っているものであり、契約の自由の観点から事業所の判断は尊重されてしかるべきものと思料する。

⑥ まとめ

本件は、申立人、事業所、グループホーム等関係者により申立人の障害特性に対する制御の努力をされ、申立人を含む事業所利用者が安心安全に作業できる環境の確保を繰り返し目指してこられたものの、結果的に収斂に至らなかったものと解される。

就労継続支援 B 型事業所である本件事業所におかれては、障害特性に応じた支援方法に関し、発達障害者支援センターなどの専門機関や基幹相談支援センター等地域相談支援との連携の更なる強化を図られることを検討されたい。

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】

■苦情申立ての趣旨

私が3月5日から4月4日の30日しか入院していないのに、区保護課は入院予定が書面に3ヵ月となっているとの事で、保護費より3ヵ月分を徴収する事が判明した。

すでに6月分に関しては実行している事が分かった。私の主治医である病院院長は、入院予定は1ヶ月だと言っている。

もし保護課長が保護費からこの用項を実行するのであれば、文章で連絡するのが、必須事項と決まっているはず。これは課長の職務怠慢でもあり、何らかの処分を考えなければいけない。私本人が受け取るはずの金額を勝手に徴収した事は犯罪にも匹敵する。

■オンブズパーソン意見の趣旨

令和7年3月5日～令和7年4月4日まで病院に入院していた。

この入院に伴い、病院から提出された医療要否意見書を基に生活保護生活保護基準を居宅基準から入院基準へ変更され、申立人が受給する生活保護費より月々2,240円(令和7年6月～令和7年9月)を引かれることになった。

申立人は、1ヶ月の入院予定であり、病院からもらった入院診療計画書は1ヶ月の予定だった。その結果、生活保護費が減額になったため、担当ケースワーカー(以下、担当ケースワーカー)へ相談に行ったが説明に納得する事が出来なかった。また、当時相談を行った保護課課長の対応に納得することが出来ず、解決には至らなかったため申し立てのはこびとなった。

申し立てに至った経緯等について区保護課に調査をおこなった結果、下記のとおり回答を得た。

- 本事案は申立人の入院に伴い病院から令和7年3月19日に提出された入院要否意見書の入院見込期間が3か月以上となっていたため、生活保護事務手引書の2-(2)-イ-②より、令和7年4月1日に令和7年4月1日付で生活費を入院基準に変更し4月4日の退院に伴い、4月5日付で生活費を居宅基準への変更を行った。生活保護変更決定通知書の送付有。
 - 病院より要否意見書の訂正の申し出があった場合、要否意見書を病院へ返送し、病院が訂正後、再受領することは可能である。訂正後の入院見込期間が1か月未満の場合、再度、生活保護費の変更を行うことを検討する。
 - 本事案は医療機関から提出された入院要否意見書に基づき適正に生活保護変更決定を行ったものである。なお、申立人より、保護変更の理由について尋ねられたため、令和7年6月13日に変更理由の説明を行っている。
 - 主は課長とやりとりしたと記載されているが、そのような事実はない。恐らく対応した係長のことを言っていると思われる。保護の変更は適正に行っている。医療機関から要否意見書の訂正があり、入院見込期間が1か月未満であった場合、再度、生活保護費の変更を行うことを検討する。
- 医療機関には記載内容に誤りがないように注意喚起を行う。

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。

調査を行った結果、生活保護費の支給額変更の手続きについて、不合理な点は見られなかった。入院要否意見書については、入院治療をおこなった医療機関にて作成され、そ

の結果に基づいて区保護課が対応する流れとなっている。

今回は、申立人が主治医より入院時に頂いた入院診療計画書において入院期間を「1 ヶ月」と記載されていたが、区保護課へ提出された入院要否意見書では「3 ヶ月」と記載されていたために起こってしまった事案であると推測する。

申立人は、区保護課へ生活費の変更について相談に行ったが、その気持ちも理解できる。その後、申立人は主治医へ相談し、入院要否意見書の変更を依頼したが、変更に関わる正しい手続きではなかったため、解決には至っていない。

区保護課の回答に記載されているとおり、病院へ区保護課と連携し、正しい手順にて生活費の変更手続きを進めて頂きたい。また、不明な点があれば、担当ケースワーカーへ相談しながらすすめてほしい。

区保護課においては、申立人が相談に伺った際、変更理由の説明を行った旨について回答をいただいているが、面談時、申立人は、生活費の変更について十分に理解が出来ていなかった。そのため、主治医に相談に行くも正しい手順を行えていなかったために上手くいかず、生活に対する不安から区保護課へ相談へ行くも上手くいかず、今回の申し立てに至ったように思える。

支援者は、クライアントの思いを傾聴し、共に問題を解決するめに必要な助言と指導を行うことが必要である。

今一度、かかわる姿勢についてご一考いただき、より一層の信頼関係が築けるよう願っている。

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

申立人は、脊椎症、脊椎管狭窄症(軽度)、椎間板ヘルニア、膝関節症の既往を有し、特別老齢年金、企業年金に加えて生活保護を受給している。

- ①前担当ケースワーカーより「早く仕事をしてもらわないと、保護の停止とか廃止にしなければならなくなる」と強い口調で言われ、恐喝されたという思いであった。
- ②収入認定された分の分割納入を認めてもらえない。
- ③現担当ケースワーカーに社会福祉協議会の借入れについて相談するも「できません」と言われ、「食料支援ならできるので少し待ってください」と言われたが、以降打診はなかった。このような状況であるため、冷蔵庫が壊れていることも相談できない。
- ④保護費が減額されていることについて、「6月に年金が約 1,000 円上がったので、6月、7月、8月の3カ月の調整でこうなりました」と説明されたが理解できない。

2 苦情申立の経緯

- ①2024年3月から、前担当ケースワーカーにより就労支援が始まった。申立人には、脊椎症、軽度の脊椎管と椎間板ヘルニア、膝関節症、骨の変形があり、クリニックに通いながら常に腰痛があった。
12月になっても仕事が決まらず、前担当ケースワーカーから「早く仕事をしてもらわないと保護の停止とか廃止にしなければならない」と強い口調で言われた。
就労支援員が「ケースワーカーには私から話をしているので仕事を見つけましょう」と言ってくれたが、ケースワーカーの言葉は恐喝だと思った。
- ②就労支援員に励まされ、2025年2月13日～3月28日、確定申告の仕事に就いた。
3月11日と4月9日に給与が支給された。都度、収入申告し、分割で納入したい旨前担当ケースワーカーに伝えたが「一括で納入してください」と言われ、4月に3月11日分を一括で納入した。
同年4月、ケースワーカーが現担当ケースワーカーに変わった。4月9日分を6月に納入する際、現担当ケースワーカーに分割にしたいと伝えるも、前担当ケースワーカーが出てきて「一括で払ってください」と言われ渋々一括納入した。以前、別の自治体に居たときは分割で払っていた。
- ③2025年1月から、居住するアパートで音や臭いが激しくなり、女性住人の部屋に男性の出入りが激しくなり、別の自治体でストーカーしてきた人達と思しき人達を北九州市で見かけるようになった。
5月頃から冷蔵庫がうるさい音を立てるようになり、6月に冷蔵庫を引き出してみると、大きなモーターがつけられていた。
別の自治体に居るときも不法侵入され、冷蔵庫4台、コンボ1台、ベッド等壊された。警察は証拠がないからと何もしてくれなかった。
今回の不法侵入は私以外に鍵を持っているのは、管理会社しかないと思い、色々と調べた。
その結果7月にお金が足りなくなり、現担当ケースワーカーに「社会福祉協議会から借入れ出来ないか」と伺うと「できません」と言われ「食料支援はできるので、少し待ってくだ

さい」と言われ、待っていたが、なかなか来ず、様子を見に行くと現担当ケースワーカーはデスクで頬杖をつき、10分くらい見ていたが、動かなかったため、気持ち悪くなって帰った。帰り道に電話があったが出なかった。後に打診してくることはなかった。
友人にお金を借りて、7月をなんとか過ごせた。8月お盆前に冷蔵庫が壊れたが、相談できなかった。

- ④申立人は特別老齢年金と企業年金と生活保護費で生活している。9月分の保護費が27,367円であった。8月8日現担当ケースワーカーに話を伺うと、「6月の年金が約1,000円上がったので、6月から8月の3カ月の調整でこうになりました」と説明されたが理解できなかった。

■オンブズパーソン意見の趣旨

ア 就労指導について

ケースワーカーが口頭で就労指導をすることは、通常の職務であるが、被保護者の健康状態や就労意思、求職活動の実績等に鑑み、当人の状況に応じた指導がなされるべきことは言うまでもないところである。

本件において、申立人は、稼働の意欲はあるも、脊椎症等の既往を有し、腰痛の治療のため通院中であったことから、真面目に求職活動を行っても、なかなか就職が決まらない状況であった。

かかる申立人に対する就労指導において、直ちに保護の停止・廃止処分を示唆して就労を促すことが適切か否かについては、慎重な判断が求められる。

この点、保護課は、強い口調で保護の停止や廃止を示唆して就労指導をしたことはないと回答している。

申立人が、後に、就労支援員の励ましを受けて就労できていることにも鑑み、今後、指導対象者の精神の状態や就労意欲等を勘案し、声の大きさ、強さ、口調や対象者がどのように受け止めるかについても、より一層の配慮のなされた指導が行われることが望まれる。

イ 収入認定された分の納入について

申立人は、就労によって得た収入を適正に申告しており、費用償還義務(生活保護法63条)を負うことも理解している。その上で、一括納入をしている。

本件においては、一括納入しても生活を圧迫することはないとの判断に基づいて、一括納入がなされたものと解され、そのことには問題はないと思われる。

ただし、費用償還は、分割納入が認められる場合もあり、申立人は、従前の居住自治体で分割納入が認められた経験があったことから、分割納入の可能性は全くないものか、可能であれば分割納入も検討したいとの思いを抱えていたことも間違いない。ところが、これを口に出して尋ねることまではできなかったものに他ならない。

被保護者が、気兼ねなく本音を語れるような関係作りにも心を配っていただきたい。

ウ 借入れの希望について

生活福祉資金貸付制度を生活保護受給者が利用するためには、災害盗難、その他不可抗力により保護費を失った場合を要件とすることから、貸し付けが認められなかったことには問題はない。

エ 食糧支援について

令和7年7月14日、申立人は、担当ケースワーカーに食糧支援を願い出たが、結果的に1か月以上食糧支援は行われていない。

申立人が願い出た後に、担当ケースワーカーに告げずに帰宅し、電話にも出なかったという事情があるが、担当ケースワーカーは、申立人の食料在庫が焼きそば1人前と水しかない旨申告を受け逼迫している状況を認知したのであるから、間を置くことなく、ケースワーカー側から働きかけて申立人の意向を確認し、速やかに食糧支援を受けるよう促すことができたはずである。それがなされていれば、後に行われた友人からの借入で窮状をしのぐことも回避できたのではないかと思われる。担当ケースワーカーに本音を伝えられない申立人との関係の作り方にはケースワーカー側にも工夫が必要だと思料する。

オ 冷蔵庫について

冷蔵庫は、家具什器費の一時扶助で買い替えが可能なはずである。

申立人が、相談できなかったと述べていることは、重く受け止められるべきである。

カ 保護費調整の説明について

保護費の調整について、担当ケースワーカーから説明がなされてはいる。ところが、申立人は、その説明が理解できなかったと申告している。申立人は、年金の増額分以上に保護費が減額されているのではないかと疑問を抱いており、あらためて納得してもらえだけのわかりやすい説明をされるよう要望する。

キ 返済済みの借入について

申立人は、生活費の不足を補うべく友人から7,000円を借り、すでに返済した事実を申告している。その上で、これについて収入認定された場合どうなるのかがわからないため不安を抱いている。

この点についても、申立人が理解していただけるような丁寧な説明が求められる。

(3)まとめ

以上のとおり、本件において、申立人は、担当ケースワーカーに対し、臆することなく自身の心情を開披して本音で要望や質問をすることができなかった状況が見てとれる。担当ケースワーカーとの間で気おくれやためらいの気持ちを抱く必要のない意思疎通ができていれば、本件苦情には至らなかったのではないかと推察される。

被保護者は、それぞれ多様な背景や性格、特性、障害等を有していることから、それらをよく理解し、被保護者の個性に応じた丁寧な声掛けや対応が求められるところである。かかる対応により、被保護者の信頼を得ることが、被保護者にとっても担当ケースワーカーにとっても、わだかまりのない関係の構築に繋がり、ひいては生活保護行政全体の信頼を高めることに資すると思料する。今一度被保護者に寄り添う丁寧な対応を心がけていただきたい。

事例 7: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生活保護受給開始から通院費が支給されなかったが、令和 7 年 6 月から急に支給されることになった。納得できる説明を受けていない。遡及して支給してほしい。

- ・生活保護受給開始から区役所に毎月収入申告に行った。
- ・通院費用(月 10,000 円程度)を支給して欲しい旨相談したが「認められない」と言われた。
- ・前担当のケースワーカーに収入申告時に通院費のことを相談すると「(収入申告書の)どこに書きますか？書くところなんかないでしょ。」と収入申告の用紙を叩いた。
「税務署では認められているのになんで認めないのですか。」と伝えると「自分は法律に則ってしている。」と言われた。
- ・令和7年8月、担当ケースワーカーから「今年の6月から支払うから病院に書いてもらってください。」と6月と7月に何回病院に通院したか確認するように言われ、令和7年6月分から通院費が支給されるようになった。なぜ今まで支給されなかった通院費が支給されるようになったのか尋ねたところ「病状が変わったから」と言われた。これが正当な理由になるのだろうか。
- ・家が売れても仕事に行けなくなり、思うように動けず、病気も重くなり、借金だけが残っている(息子の借金を返済している)。生活保護受給開始からの通院費を遡及して支払ってほしい。

2 前担当ケースワーカーの発言・対応が不適切であり体調が悪化している。(不眠、めまい、頭痛、吐き気)

(1)洗濯機の購入について

- ・自宅を売却する際、仲介業者から荷物は全て破棄するように言われていたため、壊れていた洗濯機も息子が他の荷物と併せて破棄した。
- ・ケースワーカーから「なぜ洗濯機を捨てたのですか」、「洗濯機をアパートに持っていけばいい」、「息子に買ってもらったらいいのに。」と言われた。(洗濯機は壊れているが)洗濯機を転居先に運ぶとしたら、その費用は支給していただけるのか尋ねると「家の名義は息子だから、家の物の処分費や運ぶ費用は認められない」と言われた。令和 6 年 10 月 31 日に引っ越しをしているのに、令和 7 年 3 月 20 日まで洗濯機の購入は認められなかった。

(2)追加給付について

- ・追加給付の額が毎月同じ 13,600 円である理由を尋ねると「あなたの収入が少ないから同じになる」と手の甲で追い払うようにして追い返された。

(3)ガス瞬間湯沸かし器の購入について

- ・ケースワーカーから「ガス瞬間湯沸かし器の見積もりを 2 ヶ所とってくれ」と言われた。「市営住宅は都市ガスだから西部ガスしかない」と伝えると「他にプロパンとかあるでしょ」と言われた。「取り付けられないのにプロパンとガスの見積もりを出して何の意味があるのか」と伝えた。その後、一番安いトライアルとニトリで見積もりを取ったが「そんなのはだめ」と言われた。ケースワーカーの言っていることが意味不明であり、夜も眠れず、吐き気や眩暈もあり心療内科を受診するようになった。

(4)弁護士相談費用の返還について

・令和7年3月、土地売却代金返還の話の際、ケースワーカーから「弁護士に2回相談しとるやろ、そのお金も入っとる(売却代金の返還金額のなかに含まれている)」と言われた。区役所保護課から弁護士を手配していただき、2回の相談は無料であったため、土地売却代金返還金額に弁護士の相談費用は含まれていなかった。ケースワーカーは何も把握していないと感じた。

■オンブズパーソン意見の趣旨

令和7年11月13日、上記の内容にて苦情申し立てがなされた。

申立人は、生活保護費より通院費について支給できないか担当ケースワーカーへ相談を行ったが、受け付けてはもらえなかった。令和7年6月より支給されるようになったが担当ケースワーカーからは納得のいく説明がされなかった。また、担当ケースワーカーの対応について、不適切であると感じる発言があり体調が悪化した。(不眠、めまい、頭痛、吐き気)

そのことから、申立人は、弁護士へ相談を行ったが、解決には至らなかったため、今回の申し立てに至った。

申し立てに至った経緯について区保護課に対して下記の内容にて調査を行い、回答を得た。

1. 苦情申立て内容1、2(1)～(4)について、対応の内容や発言の経緯、法的根拠、見解など
2. 申立人に対する今後の対応について

以上の調査の結果を踏まえ、オンブズパーソンとしての意見を述べたい。

この度、申立人とオンブズパーソンとの面談の中で、生活保護を受給するに至った経緯やこれまでの生活歴を伺った。申立人がこれまでの生活の中で得た価値観(仕事の中で培った経験)や自身のプライベートにおいての悩みや葛藤、治療中の疾病等々、身体的、精神的な余裕もあまりない中での担当ケースワーカーとの言葉の行き違いや説明不足などから生じてきたものと感じている。

申立人は、これまでの確定申告などの経験から「支給」ではなく「控除」として交通費などを扱うものと思っていた。そのため、通院費について、申立人は「経費」として計上しようとした。就労収入の計算時に控除される必要経費に、通院費は認められるかとの内容であったが、通院費は、生活保護手帳の「保護の実施要領 第8収入の認定(5)その他の必要経費」に列举されたア～クのいずれにも該当しないことから、必要経費としては認められないこととなっている。制度に対して認識や理解の違いは、面談の中でも感じる場面があった。担当ケースワーカーは、そのような場合に必要な助言や指導を行い、通院移送費の申請などの説明もできたのではないかと感じる。自立更生経費やガスコンロや洗濯機の見積書の件も同様で、当時、申立人は、制度や必要な経費について十分な理解が得られていたとは考えにくかった。このことには、申立人の疾病の病状やそれを原因に含んだ身体、精神的な不調において感じる生活のしづらさも関係していたようであり、申立人は通院などで十分に活動が出来なかったとの事であった。返還会議などの日程の都合から助言指導を行っているが、この件については担当ケースワーカーが業者へ連絡をしているため不合理な点は見受けられなかった。

「2. 申立人に対する今後の対応について」での保護課の回答において、

(回答) 通院移送費の遡及支給はできないが、今回、申立人より申立てを受けた背景には、ケースワーカーの説明に不足する点や齟齬を生じさせやすい言い回しがあったのではないかと推察され、誤解を招く表現があり、申立人に混乱を生じさせたのであれば、福祉事務所として、真摯に受け止める。今後、このような錯誤が生じないよう、担当ケースワーカーは、わかりやすい説明を心掛ける所存である。

また、申立人の心身の不調については、その主な原因がケースワーカーの発言・対応にあるとすれば、心よりお詫び申し上げる。今後の支援においては、申立人に不眠、めまい、頭痛、吐き気の症状があることを留意の上、適切な対応を行う。
との回答を得た。

まとめになるが、担当ケースワーカーは、ケースワークにおける個別化の原則を再認識していただき、困難を抱える人（クライアント）一人ひとりを、その独自の背景、価値観、状況を持つ「かけがえのない個人」として尊重し、マニュアル化せず、その人ならではの物語（ナラティブ）に寄り添い、個別に応じた支援を行っていただけることを願い、申立人との関係性の構築に努めて頂きたい。

申立人においては、生活保護の制度の中で生活保護費を適正に生活保護受給者の方々へ届けるためには、必要な手続きがある。時に厳格であるように感じる事も多くあるかと思うが、制度を適正に進めていくうえで必要な手続きであることについては、ご理解とご協力をいただきたい。また、面談の中で、申立人より担当ケースワーカーから生活費の内訳（息子様の借金の返済）について自己破産手続き等の指導や助言があったことを確認した。申立人の「返済したい」という思いは十分に理解できるが、申立人の生活の質や身体、精神面での体調管理においても改善が必要な案件であると感じた。もし可能であれば、もう一度担当ケースワーカーとこの課題を乗り越えていただき、今後も担当ケースワーカーと互いにパートナーとして理解、協力をしながら日々の生活をよりよく改善していけることを切に願う。

3 令和7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、18年が経過致しました。

私は、本事業に令和4年4月より本年3月まで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した。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」と規程されています。

さて、令和7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194件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数は11件、オンブズパーソンが意見書を作成した件数は7件でした。全体の相談実績内訳は生活保護分野が95件と一番多く、その内容は苦情が95件となっております。昨年度の158件と比べると大きく減少しています。次いで障害福祉分野が77件と多く、昨年度に比べると増加しています。つづいて高齢福祉8件、介護保険3件、保健医療2件となっております。

今年度も昨年度同様、生活保護に関する相談が49%を占めており、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ませんが。

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「不満や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。

近年、AI など様々な技術が向上し、私たちの生活は便利で暮らしやすいものとなった反面、インターネットやSNSの普及により、人間関係が希薄化している現代社会において、改めて人と人との「かかわり」や「つながり」の重要性を実感しています。

最後になりますが、この度、任期満了に伴い4年間のオンブズパーソンとしての任を終えることとなりました。前任の今村氏より引き継ぎ、市民の皆様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努めて参りました。

この4年間、オンブズパーソンとしての役割を全うできたのは、事務局職員の方々のご相談いただいた市民の方々に対して真摯に向き合い、丁寧な対応を続けて頂いたからだと思います。この場をお借りして感謝申し上げます。

今後とも本事業が、北九州市民の皆様にとってより良い事業となることを心より祈念致しております。

北九州市保健福祉オンブズパーソン 迫田 学

令和7年度の相談件数は194件でした。令和3年と同程度に戻り、平年並みとみることができます。

他方で、苦情申立件数は、オンブズパーソン事業開始以来最大の11件に及びました。対象分野は、障害福祉と生活保護の2つで、いずれも施設や事業所と利用者、行政やケースワーカーと利用者の間で発生した問題に関する苦情です。

いうまでもありませんが、サービスを提供する側の皆様におかれては、利用者のお気持ちを十分に汲み取って、可能な限りその意思に寄り添った対応をこれまで以上に心がけていただきたいと思います。とくに、利用者の抱える障害特性への理解に基づき、利用者が何も仰らなくとも、胸に抱えたお気持ちがあるのではないか、言いづらい状況ができてしまっていないかを常に顧みていただきたいと思います。

あわせて、社会の変化を見過ごさず多様性を受容する観点から、他機関との連携、他地域の先進的対応の習得、実践のバージョンアップも引き続きお願いします。

他方で利用者の皆様は、疑問質問や要望は、臆することなく担当者に伝えてください。

ただし、求められても実現できない要望もあることをご理解いただき、気持ちの伝え方も工夫をしていただく必要があります。感情にまかせた表現ではなく、気持ちを落ち着けて、相手に理解してもらうことを最優先にした伝え方を心がけてください。

そしてサービス提供者は、利用者が何を伝えたいのか、また行動や表現の裏にはどのような気持ちがあるのか、これらを常に意識してお話を伺う「聴く力」が常に求められます。傾聴し、利用者の真意を受け止める力が、利用者の気持ちに寄り添ったサービスの提供を可能にしたいと思います。

結びに、200件を超える相談や苦情を、日々丁寧に聞き取ってくださっている事務局のお力に敬意と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

保健福祉オンブズパーソンは、医療や福祉のサービスを利用されている方、これから利用しようとしている方、そしてそのご家族の声を受け止め、中立・公正な立場で解決の道筋を探るしくみです。令和7年度も、多くの声をお寄せいただきました。

令和7年度に寄せられた相談は194件で、前年度の246件から2割ほど減少しました。その一方で、正式な苦情申立ては11件と、平成20年の事業開始以来もっとも多い件数となっています。相談が減り、申立てが増える。この逆転が、今年度をもっともよく表しているように思います。分野別に見ますと、相談は生活保護が95件、障害福祉が77件と、この二つで全体のおよそ9割を占めました。苦情申立てもまた生活保護6件、障害福祉5件と、同じ二つの分野に集中しています。

その障害福祉分野の申立て対応を通して今年度とくに感じたのは、支援に関わる方々の「横のつながり」が十分に働いていない場面があることです。おひとりの利用者に複数の機関や事業所が関わることは珍しくありません。それぞれが良かれと思って動いていても、方針や説明の内容が食い違えば、そのしわ寄せは利用者になります。「誰に聞けばよいのかわからない」「人によって言うことが違う」という戸惑いが積み重なり、行き場のない不満が申立てという形になった例もありました。支援の網の目が細くなるほど、その結び目を確かめる作業が要ります。関係者が定期的に情報を持ち寄り、誰が何を担うのかを利用者ご本人にも見える形で共有していただくことが、こうした行き違いを防ぐ第一歩になると考えます。

生活保護の分野では、昨年度同様、説明のあり方が課題として浮かび上がりました。受給されている方の生活環境が変われば、それに伴って保護費の支給額が変わることがあります。制度上は当然の取扱いであっても、受給者にとっては暮らしに直結する重大な変化です。ところが、送付される通知書や明細は専門用語や略語が多く、どの項目がどの金額を指すのか、書面だけで読み解くことは容易ではありません。理由や算定の考え方が伝わらないまま金額だけが動けば、不安や誤解が生じるのは避けられず、実際に、説明が尽くされていれば申立てにまで至らなかったのではないかとと思われる案件がありました。少なくとも支給額に変更が生じる場面では、書面をお送りして終わりとするのではなく、対面や電話で、相手が納得されるまで説明を尽くしていただきたいと思います。その一手間が、後の申立てや長引く行き違いを防ぐことにつながります。

近年は行政の窓口でも、職員に対する過度な言動への対策が進んでいます。相談件数が落ち着いた背景にも、その影響があったように思います。制度上お応えしにくい要求や、繰り返しの申し出もあります。声を上げることは当然の権利ですが、職員もまた一人の人間です。伝え方が相手を傷つけていないか、振り返っていただければ幸いです。

もっとも、相談が減ったことは、困りごとが減ったことを意味しません。窓口で解けなかった行き違いが、申立てという形で残ったのが今年度でした。件数ではなく、その背後にある一件一件に、行政と市民の双方が目を向けることを願っています。

(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月から令和8年3月31日

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）

やすだ せいじ
安田 征司

在任期間：令和8年4月から現在

公益社団法人 福岡県社会福祉士会 北九州ブロック幹事長

社会福祉法人苦情委員解決体制における専門委員（令和6年～現在）

【主な社会活動】 福岡県障がい者介護給付費等不服審査委員会委員

（令和4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）

北九州市障害者自立支援協議会会長（令和2年4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、中立的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年以内にしなければならない。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

他制度への手続きの有無	☐ 有【 ☐ 行政不服審査 ☐ 行政事件訴訟 ☐ 請願 ☐ 陳情 ☐ 監査委員 ☐ 直接請求 ☐ 市政相談（市民の声・市長への手紙） ☐ その他】 ☐ 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	☐ 有【 ☐ 区役所・市役所（局）（ 区・局 課） ☐ 民間事業者（名称 ） ☐ 福岡県運営適正化委員会（福岡県社会福祉協議会） ☐ 福岡県国民健康保険団体連合会 ☐ その他（ ） 】 ☐ 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です。）

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きます。

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。



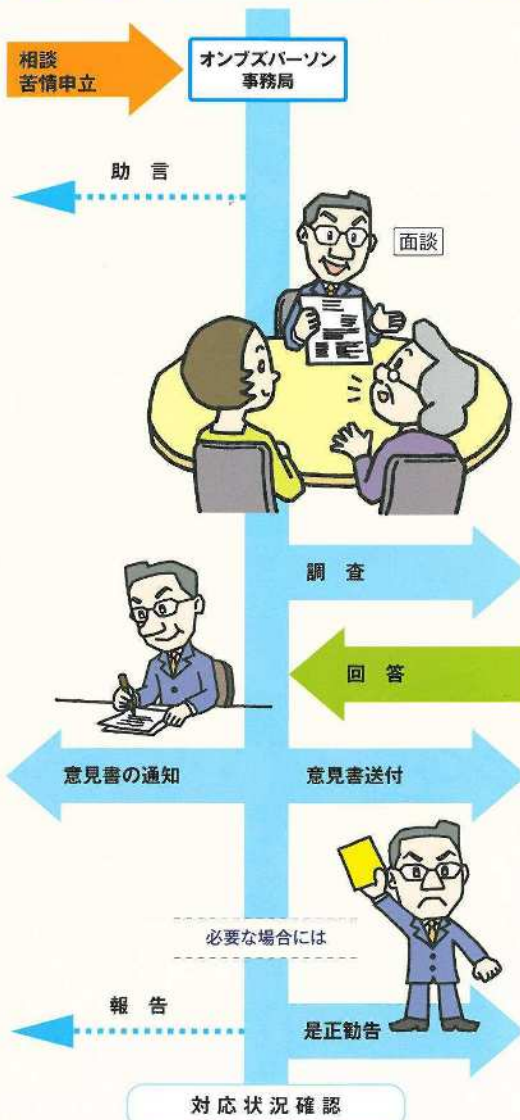
市 民



オンブズパーソン



市の機関



[illegible]

月曜日～金曜日（祝日・年末年始は除く） **8:30～17:15**

令和7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7年4月～令和8年3月)

発行 令和8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