

令和 5 年度（2023 年度）

日野市福祉オンブズパーソン

活 動 状 況 報 告 書

令和 6 年（2024 年） 5 月

日野市福祉オンブズパーソン

# 目次

|  | ページ |
|--|-----|
|--|-----|

## 1 日野市福祉オンブズパーソン活動状況報告

|                |   |
|----------------|---|
| (1) 活動状況の概要    | 1 |
| (2) 苦情申立ての受付状況 | 3 |
| (3) 苦情申立ての処理状況 | 4 |

## 2 参考資料

|                         |    |
|-------------------------|----|
| (1) 苦情申立ての苦情処理状況一覧      | 5  |
| (2) 苦情申立ての処理事例          | 6  |
| (3) 日野市福祉オンブズパーソン条例     | 7  |
| (4) 日野市福祉オンブズパーソン条例施行規則 | 11 |
| (5) 苦情処理の流れ             | 14 |

# 1 日野市福祉オンブズパーソン活動状況報告

## (1) 活動状況の概要

### ① 福祉オンブズパーソンの任期

橋爪幸代・清水光子オンブズパーソンが令和3年第4回日野市議会定例会の選任同意を受け、市長より委嘱された。

| 氏 名     | 期数 | 職 業  | 任 期                 |
|---------|----|------|---------------------|
| 橋 爪 幸 代 | 2期 | 大学教授 | 令和4年1月1日～令和6年12月31日 |
| 清 水 光 子 | 2期 | 弁護士  | 令和4年3月8日～令和7年3月7日   |

### ② 苦情申立ての受付状況

令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までに、福祉オンブパーソンが受付した苦情・相談12件のうち、正規の苦情申立て件数は1件であった。

### ③ 苦情申立ての処理状況

令和5年度に福祉オンブズパーソンが受付した苦情・相談のうち、正規の苦情申立ては1件であった。

### ④ 勧告、意見表明等

令和5年度は、実施機関に対する勧告・意見の表明はなかった。

### ⑤ 申立てに至らなかった苦情・相談状況

#### ア 苦情・相談件数

苦情申立ては、原則、書面により行うが、書面によることが難しい場合は口頭による申立てでも受付けている。また、苦情申立ては、郵送でもファックスでも受付をしている。

このことから申立てに至らない苦情・相談でも、電話対応や窓口対応など様々な方法で受け付け、福祉オンブズパーソンが親身に相談者の話を聞き、相談内容によっては他制度の紹介や、苦情先の実施機関に対して事実関係を聞き取り相談者への説明を行っている。

<表1 苦情・相談件数>

|     | 総 数 | 内 訳 |     |       |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
|     |     | 来 室 | 電 話 | ファックス | 郵 送 | その他 |
| 件 数 | 12  | 10  | 2   | 0     | 0   | 0   |

イ 苦情・相談対象（実施機関別）、処理状況

福祉オンブズパーソンの役割に鑑み、条例で定められた調査権限等の及ばない苦情についても苦情相談として受付け親身に相談者の話を聞き、関係機関と連携し、問題の解決に向けて協力を求めている。これらを踏まえ、受付けた苦情・相談は、調整の上、他課へ引継を行ったり、他制度の紹介などを行ったりした。

<表2 苦情・相談対象（実施機関別）、処理状況>

| 対象<br>実施<br>機関 | 受付<br>件数 | 事務局の対応で<br>処理したケース |          |                      | オンブズとの面談の中で<br>処理したケース |          |                        |                       |                             |
|----------------|----------|--------------------|----------|----------------------|------------------------|----------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|                |          | 事務局<br>受付数         | 事務局処理状況  |                      | オンブズ<br>面談数            | オンブズ処理状況 |                        |                       |                             |
|                |          |                    | 相談<br>のみ | 制 度 説<br>明、他制<br>度紹介 |                        | 申立て      | 他課へ<br>調整の<br>上、<br>引継 | 他課、<br>他制度<br>の<br>紹介 | 相談のみ<br>（継続相<br>談 含 む<br>延） |
| 福祉<br>政策課      | 0        | 0                  | 0        | 0                    | 0                      | 0        | 0                      | 0                     | 0                           |
| 生活<br>福祉課      | 6        | 0                  | 0        | 0                    | 6                      | 1        | 0                      | 0                     | 5                           |
| 障害<br>福祉課      | 1        | 0                  | 0        | 0                    | 1                      | 0        | 0                      | 0                     | 1                           |
| 高齢<br>福祉課      | 0        | 0                  | 0        | 0                    | 0                      | 0        | 0                      | 0                     | 0                           |
| 介護<br>保険課      | 0        | 0                  | 0        | 0                    | 0                      | 0        | 0                      | 0                     | 0                           |
| 健康課            | 0        | 0                  | 0        | 0                    | 0                      | 0        | 0                      | 0                     | 0                           |
| セーフティ<br>ネット   | 0        | 0                  | 0        | 0                    | 0                      | 0        | 0                      | 0                     | 0                           |

|           |    |   |   |   |    |   |   |   |    |
|-----------|----|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 発達・教育支援課  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 子育て課      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 保育課       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 子ども家庭支援セ  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 福祉以外の市の機関 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 市以外の機関    | 5  | 0 | 0 | 0 | 5  | 0 | 0 | 0 | 5  |
| 合 計       | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | 1 | 0 | 0 | 11 |

○「セーフティネット」 → 「セーフティネットコールセンター」

○「子ども家庭支援セ」 → 「子ども家庭支援センター」

## ⑥ 福祉オンブズパーソンに関する周知状況

ア 福祉オンブズパーソン相談日の案内を毎月、広報『ひの』及びホームページに掲載した。

イ 活動状況報告書は、福祉政策課、市政図書室及び図書館（分館含む）で市民の閲覧に供し、その概要を日野市ホームページ上に掲載した。

## （２）苦情申立ての受付状況

### ① 苦情申立ての受付状況

- ・令和５年度（令和５年４月１日～令和６年３月３１日） １件
- ・継続調査 ０件

### ② 苦情申立ての組織別受付状況

- ・市の機関 １件
- ・市以外の機関 ０件

### (3) 苦情申立ての処理状況

|                    |     |
|--------------------|-----|
| ① 苦情申立人への結果通知をしたもの | 1 件 |
| ・ 苦情申立ての趣旨に全て沿ったもの | 0 件 |
| ・ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの | 1 件 |
| ・ 実施機関に不備がないもの     | 0 件 |
| ・ 調査を打ち切ったもの       | 0 件 |
| ・ 勧告を行ったもの         | 0 件 |
| ・ 管轄外となったもの        | 0 件 |
| ・ その他のもの           | 0 件 |
| ② 調査継続のもの          | 0 件 |
| ③ 取り下げられたもの        | 0 件 |

## 2 参考資料

### (1) 苦情申立ての苦情処理状況一覧

#### ① 組織別苦情申立て処理状況

| 区 分            | 件<br>数 | 福<br>祉<br>政<br>策<br>課 | 生<br>活<br>福<br>祉<br>課 | 障<br>害<br>福<br>祉<br>課 | 高<br>齢<br>福<br>祉<br>課 | 健<br>康<br>課 | セ<br>ー<br>フ<br>テ<br>ィ | 介<br>護<br>保<br>険<br>課 | 発<br>達<br>・<br>教<br>育<br>支<br>援<br>課 | 子<br>育<br>て<br>課 | 保<br>育<br>課 | 支<br>援<br>セ<br>ン<br>タ<br>ー | 市以外の機<br>関 |             |
|----------------|--------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------------|-------------|----------------------------|------------|-------------|
|                |        |                       |                       |                       |                       |             |                       |                       |                                      |                  |             |                            | 法<br>人     | そ<br>の<br>他 |
| 苦情申立人<br>へ結果通知 | 1      | 0                     | 1                     | 0                     | 0                     | 0           | 0                     | 0                     | 0                                    | 0                | 0           | 0                          | 0          | 0           |
| 調査継続中<br>のもの   | 0      | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0           | 0                     | 0                     | 0                                    | 0                | 0           | 0                          | 0          | 0           |
| 取り下げら<br>れたもの  | 0      | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0           | 0                     | 0                     | 0                                    | 0                | 0           | 0                          | 0          | 0           |
| 計              | 1      | 0                     | 1                     | 0                     | 0                     | 0           | 0                     | 0                     | 0                                    | 0                | 0           | 0                          | 0          | 0           |

◎セーフティ → セーフティネットコールセンター

◎支援センター → 子ども家庭支援センター

#### ② 苦情申立て処理日数状況

| 区 分              | 件 数 | 45 日以内 | 46 日以上 |
|------------------|-----|--------|--------|
| 苦情申立ての趣旨に全部沿ったもの | 0   | 0      | 0      |
| 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの | 1   | 0      | 1      |
| 実施機関に不備がないもの     | 0   | 0      | 0      |
| 調査を中止・打ち切ったもの    | 0   | 0      | 0      |
| 勧告を行ったもの         | 0   | 0      | 0      |
| 管轄外となったもの        | 0   | 0      | 0      |
| その他のもの（取り下げ等）    | 0   | 0      | 0      |
| 計                | 1   | 0      | 1      |

#### \* 口頭又は文書による申し入れに関する、福祉オンブズパーソンの考え方

実施機関のとした措置が違法ないし不当な内容でないが、運用や今後の検討により、さらに市民に利用しやすい制度になることが期待される場合には、条例第16条第1項による勧告ではなく申し入れ・要望を行うものとしている。

ただし、申し入れ・要望であっても、本制度の趣旨から申し入れ内容の実現に努めないことは適当でないことから、条例第17条第2項及び第18条の趣旨を尊重し、当該組織に対しては、改善結果等を福祉オンブズパーソンに報告するよう求めている。

福祉オンブズパーソンは、この是正措置の報告を必要に応じて適宜、申立人に通知している。

## (2) 苦情申立ての処理事例

令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までに、福祉オンブズパーソンが受付した苦情・相談は12件だった。

苦情・相談の内容としては実施機関や制度への不満を述べたりするものが殆どであった。

申立てに至らない苦情相談に関しても親身に相談者の話を聞き、相談内容によっては他制度の紹介や、また、苦情先の実施機関に対しては事実関係を聞き取り相談者への説明を行った。

令和5年度においては、苦情申立ては1件だったが、関係機関に対する勧告を行った案件はなかった。

### (3) 日野市福祉オンブズパーソン条例

平成 12 年 9 月 29 日

条例第 41 号

改正 平成 27 年 12 月 25 日条例第 64 号

#### 目次

第 1 章 総則(第 1 条—第 9 条)

第 2 章 申立ての手續及び処理(第 10 条—第 16 条)

第 3 章 実施機関の措置(第 17 条—第 19 条)

第 4 章 雑則(第 20 条)

付則

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、保健福祉サービスの適用に係る市民の苦情を簡易迅速に処理するため設置する日野市福祉オンブズパーソンについて必要な事項を定めることにより、市民の権利及び利益を擁護し、もって公正で信頼される市政の推進に資することを目的とする。

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 保健福祉サービス 保健及び福祉に関する各種のサービスの提供、金銭の給付、施設入所等の措置その他の事務をいう。

(2) 実施機関 保健福祉サービスを行う日野市の機関及び日野市が財政又は人的支援を継続的に行っている団体をいう。

(設置)

第 3 条 第 1 条の目的を達成するため、市長の附属機関として日野市福祉オンブズパーソン(以下「福祉オンブズパーソン」という。)を置く。

(組織等)

第 4 条 福祉オンブズパーソンの定数は 2 人とし、人権、福祉、法律等に関する優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

2 福祉オンブズパーソンの任期は 3 年とし、1 期に限り再任することができる。

3 福祉オンブズパーソンの報酬については、日野市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例(昭和 38 年条例第 13 号)に定めるところによる。

(兼職等の禁止)

第 5 条 福祉オンブズパーソンは、国会議員若しくは地方公共団体の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

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

- 3 前項に規定する市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員とは、主として、市に対して請負をし、又は市が経費を負担する事業につき市の長若しくは委員会若しくはこれらの委任を受けた者に対し請負をする者をいう。

(解嘱)

第6条 市長は、福祉オンブズパーソンが次の各号のいずれかに該当する場合には、議会の同意を得て、これを解嘱することができる。

- (1) 健康上の理由により、職務の遂行ができないと認めるとき。
- (2) 職務上の義務違反があると認めるとき。
- (3) 前号のほか福祉オンブズパーソンとしてふさわしくない行為があると認めるとき。

(職務の内容)

第7条 福祉オンブズパーソンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 実施機関が行う保健福祉サービスに関する市民からの苦情の申立てについて調査すること。
- (2) 実施機関以外の実施主体が行う保健福祉サービスに関する市民からの苦情の相談を受け付け、関係機関と連携し、問題解決への協力を求めること。
- (3) 自己の発意に基づき、問題事案を取り上げて調査すること。
- (4) 第1号又は前号の調査の結果、必要と認めるときは、実施機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (5) 第1号又は第3号の調査の結果、問題が制度そのものに起因すると認めるときは、実施機関に対し当該制度の改善を求める意見の表明をすること。
- (6) 勧告、意見の表明等の内容を公表すること。
- (7) 申立ての処理状況等について、毎年度市長及び議会に報告すること。

(職務の執行)

第8条 福祉オンブズパーソンは、保健福祉サービスに関する市民の権利及び利益を擁護するため、公正かつ適正に職務を遂行しなければならない。

2 福祉オンブズパーソンは、それぞれ独立してその職務を行う。

3 前項の規定にかかわらず、前条第5号に規定する意見の表明は、福祉オンブズパーソンの合議による。

(秘密を守る義務)

第9条 福祉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、また同様とする。

## 第2章 申立ての手續及び処理

(申立ての範囲)

第10条 この条例による苦情の申立て(以下「申立て」という。)をすることができる事項は、実施機関が行う保健福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、次の各号に掲げる事項は除く。

- (1) 現に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確定した事項
- (2) 現に行政不服審査法(平成 26 年法律第 68 号)の規定による審査請求を行っている事項又は審査請求に対する裁決を経て確定している事項
- (3) この条例に基づき、既に福祉オンブズパーソンによる苦情の処理が終了している事項

(平成 27 条例 64・一部改正)

(申立ての資格)

第 11 条 この条例により申立てを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) 現に保健福祉サービスの適用を受け、若しくは取り消され、又はその申請を却下された者(以下「本人」という。)
- (2) 本人の配偶者又は 3 親等以内の親族
- (3) 本人の成年後見人又は未成年後見人
- (4) 本人と同居している者
- (5) 前各号に掲げるもののほか、日野市規則(以下「規則」という。)で定める者

(申立ての方法)

第 12 条 申立ては、福祉オンブズパーソンに対し規則で定める方法により行わなければならない。

(申立ての期間)

第 13 条 前条の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して 2 年以内に行わなければならない。ただし、福祉オンブズパーソンが正当な理由があると認めるときは、この限りではない。

(調査権)

第 14 条 福祉オンブズパーソンは、申立て又は自己の発意に基づき、実施機関に対し関係書類若しくはその他の記録の提出及び事情の説明を求め、又は実地調査を行う等必要な調査を行うことができる。

2 福祉オンブズパーソンは、前項の規定により調査を行うときは、その旨を実施機関に通知しなければならない。

(調査結果の通知)

第 15 条 福祉オンブズパーソンは、申立てに対する調査結果を申立人に通知しなければならない。

(勧告又は意見の表明及びその報告)

第 16 条 福祉オンブズパーソンは、第 14 条第 1 項の調査に基づき、必要に応じて、実施機関に対し是正等の措置を講ずるように勧告し、また問題が制度そのものに起因すると認めるときは、実施機関に対し当該制度の改善を求める意見の表明をすることができる。

2 福祉オンブズパーソンは、前項の規定により勧告又は意見の表明をしたときは、実施機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

3 福祉オンブズパーソンは、第1項の規定により勧告若しくは意見の表明をしたとき又は第18条の規定による報告があったときは、その旨を申立人に速やかに通知しなければならない。

### 第3章 実施機関の措置

#### (実施機関の責務)

第17条 実施機関は、福祉オンブズパーソンが行う調査及び処理に積極的に協力しなければならない。

2 実施機関は、福祉オンブズパーソンから前条の規定による勧告又は意見の表明を受けたときは、これを尊重し誠実に対応しなければならない。

#### (是正措置)

第18条 実施機関は、第16条第1項の規定による勧告を受けた場合、勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内に必要な是正等の措置を講ずるとともに、その旨を福祉オンブズパーソンに報告し、必要な是正等の措置を講ずることができない場合は、理由を付してその旨を福祉オンブズパーソンに報告しなければならない。

#### (制度の改善)

第19条 実施機関は、第16条第1項の規定による意見の表明を受けた場合、保健福祉サービスの制度を具体的に改善できるときはその旨を、できないときはその理由を付して速やかに福祉オンブズパーソンに報告しなければならない。

### 第4章 雑則

#### (委任)

第20条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

#### 付 則

#### (施行期日)

1 この条例は、平成13年1月1日から施行する。

#### (経過措置)

2 この条例は、この条例の施行の日(以下「施行日」という。)の2年前の日から施行日の前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2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 (平成27年条例第64号)

この条例は、行政不服審査法(平成26年法律第68号)の施行の日から施行する。

## (4) 日野市福祉オンブズパーソン条例施行規則

平成12年12月13日

規則第65号

改正 平成16年3月3日規則第9号

平成21年3月19日規則第11号

令和5年3月31日規則第18号

令和6年3月29日規則第36号

### (目的)

第1条 この規則は、日野市福祉オンブズパーソン条例（平成12年条例第41号。以下「条例」という。）の施行について、必要な事項を定めることを目的とする。

### (申立ての資格)

第2条 条例第11条第5号に規定する日野市規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 市内の民生委員
- (2) 市内の身体障害者相談員
- (3) 市内の知的障害者相談員
- (4) 前3号に掲げるもののほか、福祉オンブズパーソンが特に必要と認める者

### (申立ての方法)

第3条 条例第12条に規定する申立ては、次に掲げる事項を記載した苦情申立書（第1号様式）により行わなければならない。ただし、福祉オンブズパーソンがやむを得ない事情があると認める場合は、点字又は口頭による申立てをすることができる。

- (1) 申立人（申立人が本人以外の場合は申立人及び本人）の氏名及び住所
- (2) 申立人の本人との関係又は資格
- (3) 苦情に係る事実のあった日
- (4) 苦情の内容

### (調査の通知等)

第4条 条例第14条第2項に規定する通知は、苦情等調査実施通知書（第2号様式）により行うものとする。

2 福祉オンブズパーソンは、苦情を調査しない場合は、理由を付して申立人及び実施機関

に対し苦情について調査しない旨の通知書（第3号様式）により通知するものとする。

3 福祉オンブズパーソンは、苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、理由を付して申立人及び実施機関に対し苦情等調査（中止・打ち切り）通知書（第4号様式）により速やかに通知しなければならない。

4 条例第15条に規定する調査結果の通知は、申立てを受け付けた日の翌日から起算して45日以内に、苦情調査結果通知書（第5号様式）により行わなければならない。ただし、この期間に通知できない理由があるときは、その旨を苦情調査状況報告書（第6号様式）により申立人に報告しなければならない。

（勧告又は意見の表明の通知）

第5条 条例第16条第3項に規定する勧告又は意見の表明についての申立人への通知は、苦情申立てに係る勧告・意見の表明実施通知書（第7号様式）により行うものとする。

2 条例第16条第3項に規定する報告があったときの申立人への通知は、苦情申立てに係る是正等措置報告通知書（第8号様式）により行うものとする。

（報告等）

第6条 条例第18条に規定する福祉オンブズパーソンに対する是正等の措置の報告は、是正等措置報告書（第9号様式）により行うものとする。また、是正等の措置を講ずることができない旨の報告は、是正等措置報告書（是正等の措置を講ずることができない場合）（第10号様式）により行うものとする。

2 条例第19条に規定する福祉オンブズパーソンの意見の表明に対する改善の報告は、意見の表明に対する改善の報告書（第11号様式）により行うものとする。また、改善ができない旨の報告は、意見の表明に対する改善の報告書（改善ができない場合）（第12号様式）により行うものとする。

（公表等）

第7条 福祉オンブズパーソンは、条例第7条第6号の規定により、勧告、意見の表明等の内容を市の広報紙への掲載その他の方法により公表するものとする。

2 福祉オンブズパーソンは、条例第7条第7号の規定により、毎年度申立ての処理状況等について、次の各号に掲げる事項を年次報告として取りまとめ、市長及び議会に報告するとともに、これを広報紙等に公表するものとする。

(1) 申立ての受付件数

(2) 申立ての内容及び処理状況

- 3 福祉オンブズパーソンは、前2項の規定による公表及び報告に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び日野市議会の個人情報の保護に関する条例（令和5年条例第1号）の規定に基づき、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。

（身分証明書）

第8条 市長は、福祉オンブズパーソンに対し、身分証明書（第13号様式）を交付する。

- 2 福祉オンブズパーソンは、条例第7条第1号から第3号までに規定する職務を行うときは、福祉オンブズパーソンであることを示す証明書として前項の身分証明書を携帯し、請求があつたときは、これを提示しなければならない。

（公印）

第9条 福祉オンブズパーソンの公印の名称、書体、寸法及びひな形は、別表のとおりとし、健康福祉部福祉政策課長が看守する。

（庶務）

第10条 福祉オンブズパーソンの庶務は、健康福祉部福祉政策課において処理する。

付 則

この規則は、平成13年1月1日から施行する。

付 則（平成16年3月3日規則第9号）

この規則は、平成16年4月1日から施行する。

付 則（平成21年規則第11号）

この規則は、平成21年4月1日から施行する。

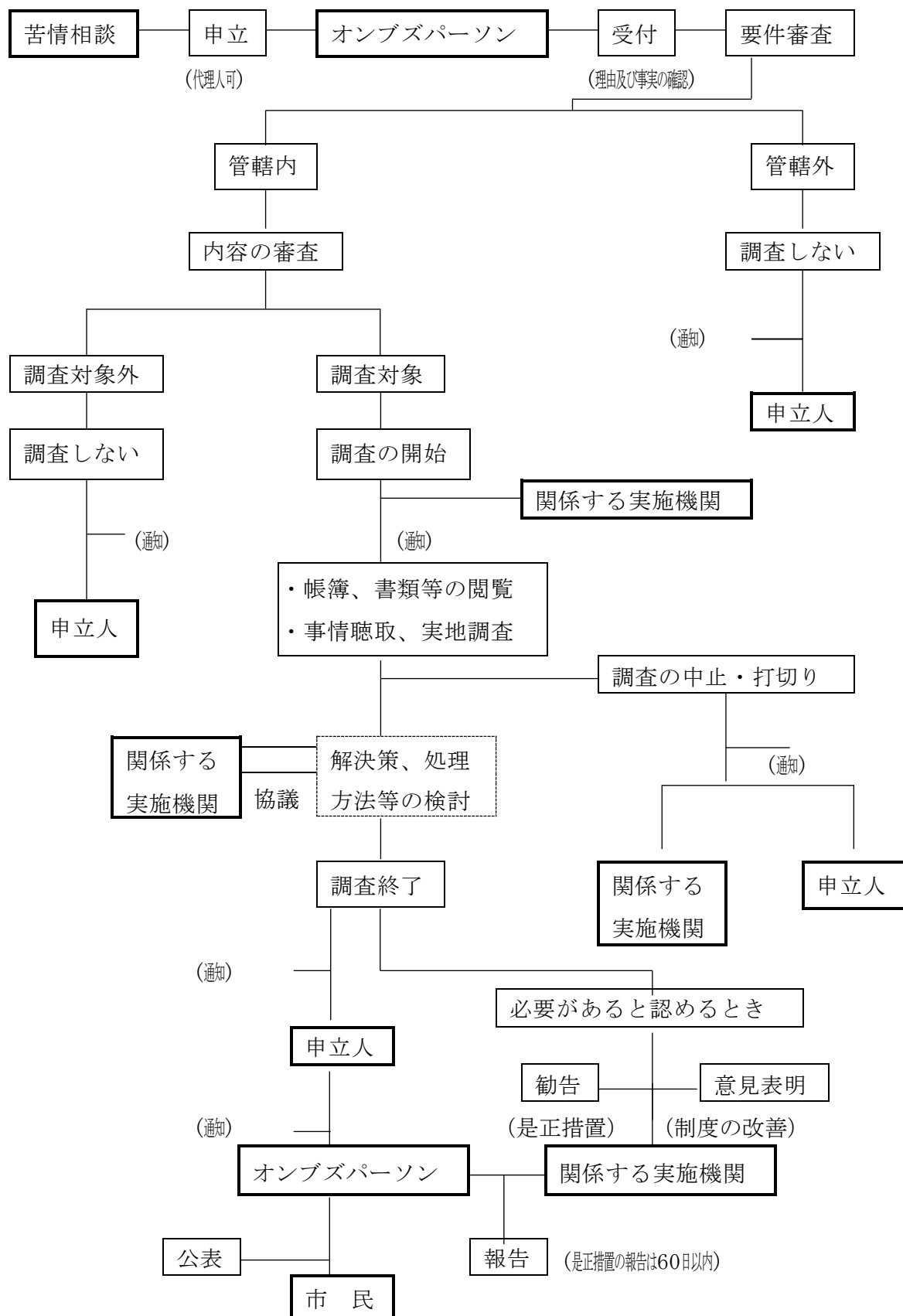
付 則（令和5年規則第18号）

この規則は、令和5年4月1日から施行する。

付 則（令和6年規則第36号）

この規則は、令和6年4月1日から施行する。

## (5) 苦情処理の流れ



日野市福祉オンブズパーソン活動状況報告書

令和5年度（2023年度）

令和6年（2024年）5月発行

日野市福祉オンブズパーソン

（事務局）日野市 健康福祉部 福祉政策課

〒191-8686 日野市 神明一丁目12番地の1

電話 042-585-1111 内線 2230

042-514-8469（直通）

FAX 042-585-7018