

令和 6 年度（2024 年度）

日野市福祉オンブズパーソン

活 動 状 況 報 告 書

令和 7 年（2025 年）8 月

日野市福祉オンブズパーソン

目	次	ページ
福祉オンブズパーソン所感		
前日野市福祉オンブズパーソン 橋爪 幸代		2
前日野市福祉オンブズパーソン 清水 光子		4
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		5
(2) 苦情申立ての受付状況		8
(3) 苦情申立ての処理状況		8
2 参考資料		
(1) 苦情申立ての苦情処理状況一覧		9
(2) 苦情申立ての処理事例		10
(3) 日野市福祉オンブズパーソン条例		11
(4) 日野市福祉オンブズパーソン条例施行規則		15
(5) 苦情処理の流れ		18

任期を終えて

前・福祉オンブズパーソン 橋爪 幸代

前任の新田秀樹先生から引継ぎ、日野市福祉オンブズパーソンの職に就いたのは、2019年1月のことでした。それまでも行政不服審査会の委員をしていた経験から、行政の活動に対する不服申立てについては触れる機会がありましたが、福祉オンブズパーソンは、住民の不満や苦しみにより直接的に接する機会であったように思います。特に、審査請求とは異なり、自身の置かれた状況に納得がいけないという苦しみを抱えながらも、それが何なのか、誰に対して訴えれば良いのか分からない苦情であることも少なくなく、受け継いだ当初は相談者からのヒアリングにも苦慮しました。相談者の悩みは、今まさに生じているのですが、それが長年の蓄積によるものであることも少なくなく、その蓄積が行政に対する不信感につながっていることもあります。中には、よく聞いてみると、行政に対するものというよりは、社会全体に対する不信であり、行政がその代表として苦情の対象となっていることもありました。しかし、それは福祉サービスの相談者の置かれた環境がそれだけ過酷であるからだということを、相談者を支援する立場として行政は忘れてはならないことなのだろうと思います。

就任して1年と少しが過ぎた頃、思いもよらない苦難が世を襲いました。新型コロナウイルスの感染拡大です。世の中は閉じ、不要不急の外出は控えるよう求められ、福祉オンブズパーソンも電話での対応となりました。通常よりもストレスのかかる状況ではありましたが、電話も含め、相談はほとんど寄せられませんでした。この間、確かに国からさまざまな給付は出されましたが、福祉サービスを受けている人たちの苦しみが軽減されていたかといえば、そうではないと思います。社会全体が苦難の真ただ中にあるとき、人はそれを相談したり、不満を訴えたりすることができないのかもしれませんが。逆に、本格的に福祉オンブズパーソンの活動を再開した年は、その反動のように相談件数が急増しました。社会に余裕がなければ、苦情を申し立てることもできないということの証左かもしれません。常日頃から、何かあれば苦情を申し立てて良いのだという「余裕」をつくれるのは、利用者に接する行政職員の腕の見せどころではないでしょうか。

6年間、さまざまな苦情の相談を受けてきましたが、複数の相談機関を経て、最後に福祉オンブズパーソンにたどり着かれた方も少なくありませんでした。最初は、本当に話を聞いてくれるのかと疑心暗鬼になっていた相談者の方が、話を聞き終わるころには感情を露にされることもありました。それまで、自身の苦悩を聞いてもらえなかったという思いが募っていたのだと思います。福祉サービスを受けられている方の苦しみは、病気を治療して治すのとは異なり、長ければ生涯かけて継続することもあります。確かに、福祉サービスにはできることもあれば、できないこともあります。それでも、行政として寄り添い続けることを諦めないで欲しいのです。一方、利用者の方々には、住民がより良い環境で暮らせるようにするためには、どうしたらよいか、多くの職員が日々奮闘していることも忘れないでください。それでも、ボタンの掛け違いは起こります。自分の思いとは異なる対応をとられ納得がいけないとき、福祉サービスにはオンブズパーソンがいます。そのときには、ご相談ください。

最後に、必要なこととはいえ、各関係機関において苦情を申し立てられることは嬉しいことではないと思いますが、快く調査にご協力いただいたことに感謝を申し上げます。今後とも、日野市福祉オンブズパーソン制度が充実し、住民の福祉がより向上することを心より願っております。

日野市福祉オンブズパーソンとしての活動を振り返って

前・福祉オンブズパーソン 清水 光子

令和7年3月をもって、平成31年3月から2期6年務めてまいりました日野市福祉オンブズパーソンを退任いたしました。この間、多くの市民の皆様、関係機関や市役所の皆様のご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

就任して一年たたないうちにコロナウイルス感染症の流行が始まり、原則電話でのご相談のみ受け付けるという時期もありました。事務局の方もどのような体制をとるか、ご苦労されたことと思います。相談件数も減少しましたが、それから徐々に戻っているところです。

福祉オンブズパーソンの業務として、おおまかに（１）日野市が実施する保健福祉サービスに関する市民からの苦情の申立て等について調査をし、実施機関に是正すべき点があればこれを示すこと、（２）民間の実施主体が行う保険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を行ってきました。

（１）については、生活保護、障害福祉、高齢福祉、保育と様々な苦情、ご相談がありましたが、特に生活保護、障害福祉のご相談が多くありました。正式な苦情申し立てに至らずとも、ご相談をお聞きし、実施機関を調査することを行ってきました。ご希望通りの解決とならなかった場合もありますが、ときには別の方法を提案することもありました。

なかでも感じたことは、もう少しまくコミュニケーションがとれていれば、丁寧に説明していればここまでの苦情にはならなかったのではないかと、思う案件が相当数あったことです。保健福祉サービスの提供先の市民は高齢の方や障害のある方が多く、情報伝達についてはその方法、頻度等、より一層工夫をしながら行っていただきたいと思います。

（２）についても、障害者施設や保育施設等についてさまざまなご相談がありました。利用者としての苦情を整理して施設へお伝えし、施設の意見も聞きながら、改善をお願いしたい場合はその協力を求めました。オンブズパーソンの連絡をきっかけに、利用者と施設が協議の場をもったり、施設がサービスの改善を前向きに検討いただいたりすることもありました。苦情相談が業務改善の一助になりましたら、嬉しいことです。

もともと、施設退所後やサービス利用終了後に、他の利用者のためにも今後改善してほしいとの思いで相談される方が多かったと思います。今後は、施設入所中やサービス利用中でもご相談いただき、問題解決が図れるようになると、福祉オンブズパーソン制度がより良いものになると考えています。

相談件数は、一時より増えていますが、まだ少ない状況が続いています。これからは後任のオンブズパーソンの先生方に託すことになりますが、市民の皆様には、こんなこと相談していいのかな、ということでもお気軽にご相談いただければと思います。そして、福祉オンブズパーソン制度の利用が図られることにより、より一層日野市の保険福祉サービスが充実されることを祈念して、退任のあいさつとさせていただきます。

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

令和6年度中に橋爪幸代・清水光子オンブズパーソンが2期6年（条例上、再任は2期まで）を勤め任期満了を迎えた。後任に永野仁美、宮武洋吉オンブズパーソンが令和6年第4回市議会定例会の選任同意を受け、市長より委嘱された。令和6年度は4名のオンブズパーソンが担当した。

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
永 野 仁 美	1 期	大学教授	令和7年1月1日～令和9年12月31日
宮 武 洋 吉	1 期	弁護士	令和7年3月8日～令和10年3月7日

② 苦情申立ての受付状況

令和6年(2024年)4月1日から令和7年(2025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9件のうち、正規の苦情申立て件数は0件であった。なお、相談予約の受付をしたものの当日相談に至らなかった件数が2件であった。

③ 苦情申立ての処理状況

令和6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0件であった。

④ 勧告、意見表明等

令和6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。

正規の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	9	4	5	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け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くとしている。これらを踏まえ、受け付けた苦情・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 実施 機関	受付 件数	事務局の対応で 処理したケース			オンブズとの面談の中で 処理したケース				
		事務局 受付数	事務局処理状況		オンブズ 面談数	オンブズ処理状況			
			相談 のみ	制 度 説 明、他制 度紹介		申立て	他課へ 調整の 上、 引継	他課、 他制度 の 紹介	相談のみ （継続相 談 含 む 延）
福祉 政策課	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活 福祉課	2	0	0	0	2	0	0	0	2

障害 福祉課	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢 福祉課	0	0	0	0	0	0	0	0	0
介護 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 ネット	2	0	0	0	2	0	0	0	2
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 援課	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	9	0	0	0	9	0	0	0	9

○「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6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日） 0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 0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 0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 0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 数	福 祉 政 策 課	生 活 福 祉 課	障 害 福 祉 課	高 齢 福 祉 課	健 康 課	セ ー フ テ ィ	介 護 保 険 課	発 達 ・ 教 育 支 援 課	子 育 て 課	保 育 課	支 援 セ ン タ ー	市以外の機 関	
													法 人	そ の 他
苦情申立人 へ結果通知	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調査継続中 のもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
取り下げら れたもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	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	0	0	0
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	0	0	0

* 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6年(2024年)4月1日から令和7年(2025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9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、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6年度においては、苦情申立ては0件であり、関係機関に対する勧告を行った案件もなかった。

(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 令和 7 年 4 月 1 日条例第 17 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（婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）、日野市すべての人の性別等が尊重され多様な生き方を認め合う条例（平成13年条例第30号）第9条の2第2項のパートナーシップ宣誓をしたことを証する書類の交付若しくは他の地方自治体が定めるパートナーシップ制度その他これに類する制度の適用を受けているパートナーシップ関係の相手方又は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

（令和7条例17・一部改正）

（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。

付 則（令和7年条例第17号）

この条例は、令和7年4月1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。

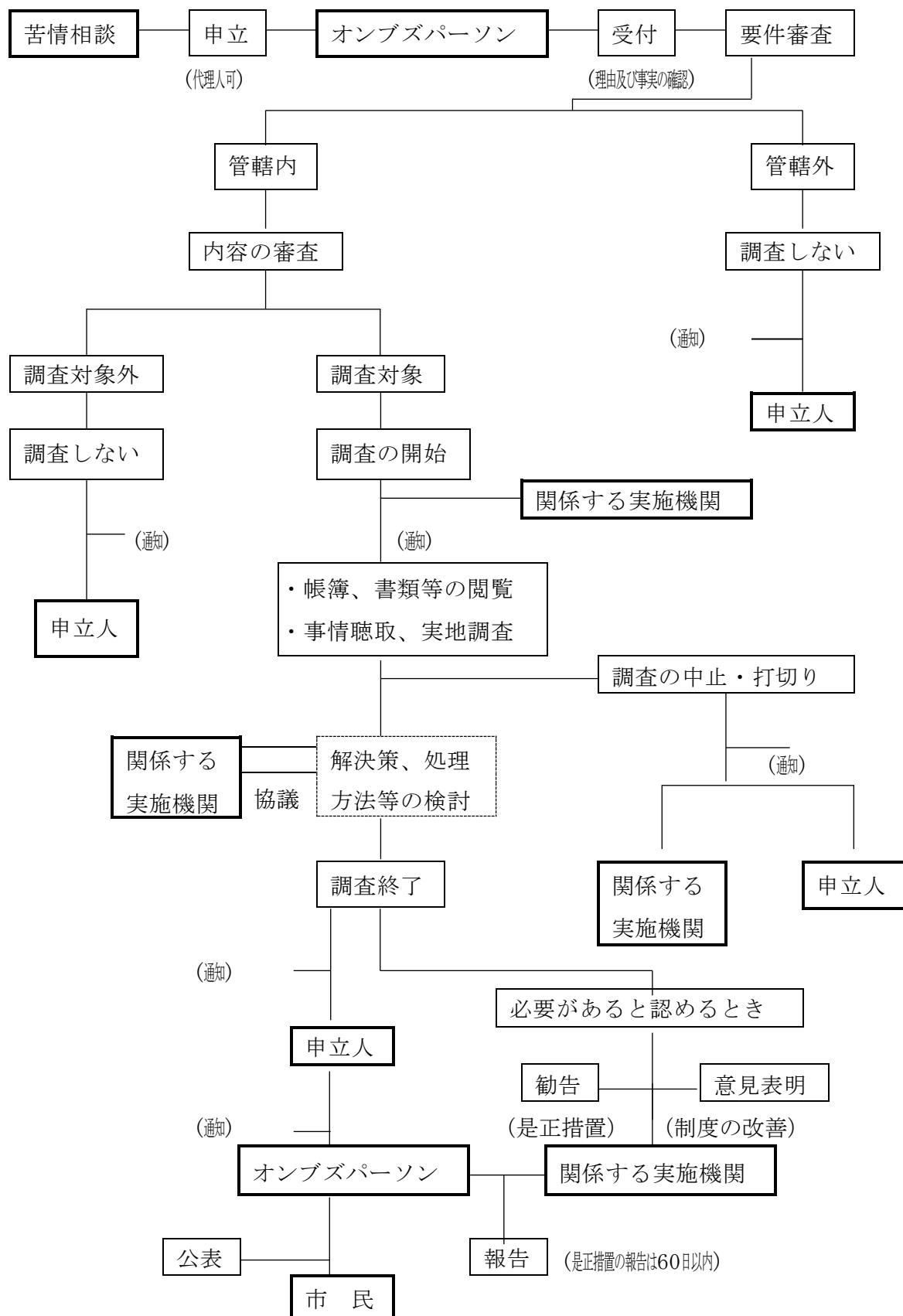
付 則（令和5年規則第18号）

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6年度（2024年度）

令和7年（2025年）8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