# 品川区福祉オンブズマン制度　素案

令和8年11月

品川区

区では、障害のある方も高齢な方も住み慣れた地域で安心して暮らせる環境づくりを進めています。福祉サービスを利用する方が増加する中、福祉サービスの質の向上を促すとともに利用者の権利擁護を図る取り組みとして、福祉オンブズマン制度の導入の検討を令和８年度より開始しました。

福祉オンブズマン制度とは、福祉サービスの利用について苦情が発生した際に、オンブズマン（福祉や法律の有識者）が公正・中立の立場から福祉サービスを提供する事業者や区の関係課の対応を調査し、必要に応じて改善を促す取り組みです。

特別区においては、23 区中 16 区において、福祉オンブズマン制度等を導入し、福祉サービスで発生した苦情を解決するための制度が構築されています。

令和８年度は、福祉制度に知見を有する大学教授および弁護士を外部委員に交え、合計２回の制度導入検討委員会を開催し、制度素案を検討してきました。

制度導入検討委員会での検討結果を参考にして、福祉オンブズマン制度の構築に向けて、制度素案を公表します。

区民意見公募手続（パブリックコメント）実施後、制度案を固めた後に、令和９年６月（予定）に開催される令和９年第２回区議会定例会において、条例議案を提案し、令和９年 10 月１日より福祉オンブズマン制度の開始を目指しています。ぜひ皆様のご意見をお寄せください。

## 1. 福祉オンブズマンの役割

福祉オンブズマン制度の導入目的は、福祉的な配慮が必要な方に対して行う支援の充実を図り、権利を擁護することにあります。

福祉オンブズマンは、発生した苦情を契機として、区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者が自主的にサービスの改善に取り組むことを促します。そのため、以下の取組を行うことが福祉オンブズマンの役割となります。

（１）苦情を申立てた方と面談の上、苦情を発生させた区（所管課）または福祉サービスを提供する事業者に対して、公正かつ中立な立場で苦情の原因を調査します。

（２）調査後、苦情を発生させた区（所管課）または福祉サービスを提供する事業者に対して、苦情の原因となった事実への改善策も含めての意見を伝えるとともに、改善に向けての対応についての文書回答を依頼します。

（３）必要に応じて改善状況の調査および再度の意見を伝えます。

（４）福祉オンブズマンの発意により、区の福祉制度の運用または福祉サービスを提供する事業者の対応について調査します。あわせて調査の結果、改善が必要な場合は、意見をお伝えします。

## 2. 福祉オンブズマンが調査する対象となる苦情

福祉的な配慮が必要な介護保険サービス利用者・高齢者・障害児者（身体障害、知的障害、精神障害、発達障害のある方）・難病をお持ちの方・医療的ケアの必要な方が利用する福祉サービスや区がこれらの方に対象を限定して実施している手続きや支援に係る対応が苦情申立の対象となります。苦情申立期間については、苦情発生の対象となる出来事の発生から１年以内とします。手帳や診断の有無を問いません。

※以下の（１）と（２）をまとめて、福祉サービス等と表記します。

（１）本人と福祉サービスを提供する事業者との間で発生した苦情

介護保険サービス利用者・高齢者・障害児者・難病・医療的ケアの必要な方を対象として提供される福祉サービスや福祉サービスに類似する事業において行われる、相手方とのサービスの提供（介護の内容を含みます）・取消し・拒否・契約・申請・窓口・接遇に関する対応で発生した苦情

≪説明≫

福祉オンブズマンの調査対象となる福祉サービスについては、通所（例：生活介護）・入所（例：特別養護老人ホーム）・訪問（例：居宅介護）・相談（例：障害児相談支援）等、多種にわたります。

これらは、行政機関からの指定を受けて実施しているものや行政機関への届出のみで実施できるものまで様々です。介護が提供される住まいである有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅で行われた、配慮を欠いた対応をされた・介護をしてくれない等、福祉的な支援に関する苦情も対象となります（※事業者の裁量により設定される利用料・人員配置・サービス提供の範囲・契約に関するものは調査の対象とはなりません）。

福祉サービスの実施主体は、民間の事業者・行政であるかを問いません。また、対象となる福祉サービスについては、指定・登録・届出の有無に関わらず、介護保険サービス利用者・高齢者・障害児者・難病・医療的ケアの必要な方に対象を限定して事業を行なっていれば対象となります。

福祉サービスの利用契約をしようとしたが、契約できなかった場合や契約を打ち切られた場合も対象となります。

なお、福祉オンブズマンによる調査が行われ、改善するべき対応があることがわかったとしても、区や福祉サービスを提供する事業者に対して福祉オンブズマンが営業停止の命令等を行なう権限はありません。調査の対象となる福祉サービスを提供する事業者に対しては、制度の導入目的を理解していただき、福祉オンブズマンの調査にご協力いただくこととなります。

## （2）本人と区との間で発生した苦情

**区が実施する介護保険サービス対象者・高齢者・障害児者・難病・医療的ケアの必要な方に対象を限定して行う相談、手帳や手当等の申請の対応や支援に係る対応等で発生した苦情**

例）介護保険サービスを利用するため、要介護認定・要支援認定申請をし、認定調査員による訪問があった。しかしながら、調査が身体・認知機能の確認をしているとは思えず、所管課に相談したが、事実確認をしているとは思えなかった。所管課が適切に対応しているのかを確認するため、申立てを行いたい。

例）介護保険サービスを提供する事業者の対応について、対応を改めてもらうため、区の相談窓口に相談したが、親身に話をきいてもらえなかった。対応を改めてもらえないと困るので、申立てたい。

例）身体障害者手帳を申請するため、区の窓口に手話通訳者同席で相談に行った。対応した職員が自分のことを見ず、手話通訳者のみと話をするような対応をしていた。相談しているのは自分なので、窓口職員は自分と話をするよう、申立てを行いたい。

例）放課後等デイサービスの利用を検討しており、区の窓口に相談したところ、担当者が利用者負担の無償化の制度を知らず、案内がなかった。費用負担が発生するので放課後等デイサービスの利用を諦めたが、担当者からの案内があれば利用していた。窓口職員が制度を説明してくれないと困るので、申立てを行いたい。

例）こころの健康相談を利用するため予約を入れたが、当日、予約が入っていないと言われ、別の人がこころの健康相談を受けていた。予約の事務対応に問題があるので、苦情として申立てを行いたい。

例）自立支援医療の支給認定申請をしたが、自立支援医療受給者証が送られてこない。区の窓口に電話しても進捗を説明してもらえず、申請が適切に処理されているのか不安なので、申立てを行いたい。

≪説明≫

福祉オンブズマンの調査対象となる区の対応については、介護保険サービス対象者・高齢者・障害児者・難病・医療的ケアの必要な方に対象を限定して行っている手帳や手当の申請手続きや支援に係る対応等となります。なお、区の相談、手帳や手当等の申請の対応や支援に係る対応等であっても、対象者をこれらの方に限定していないものは苦情申立の対象外となります。

## 3. 福祉オンブズマンが申立により調査できない対象の例

| No. | 内容 | 説明 |
|---|---|---|
| 1 | 苦情発生の対象となる出来事が１年より前のもの | 苦情申立ての対象は、苦情発生の対象となる出来事の発生から１年以内のものとなります。１年より前に発生したものは、調査の対象となりません。 |
| 2 | 事実確認が困難であるもの | 事実の真偽が不明な場合等が考えられます。苦情の内容により、必ずしも資料が無いと申立てできないわけではありません |

| | | |
|---|---|---|
| | | が、相手方の調査も行うため、調査に必要な資料の準備を可能な限りお願いします。 |
| 3 | 本人または家族等以外の関係者ではない方からの申立てによるもの | 申立できるのは、本人または家族等の関係者（ケアマネージャー、民生委員や介助者等を含む）のみとします。その他の知人や友人の方の事案についての申立は調査の対象となりません。 |
| 4 | 苦情等の申立ての原因となった事実について本人が利害を有しないもの | 制度目的が本人の権利擁護を目的としているため、本人以外の方からの申立があったものの、本人が苦情の原因となった出来事に関与していない場合等は調査の対象となりません。 |
| 5 | 現在行っていない制度やサービスの構築を求めるもの | 本制度は苦情を発生させた相手方に対して、苦情の原因となった事実に対する改善策も含めての意見を伝えるものであるため、苦情申立ての主訴がこの内容である場合、調査の対象外となります。<br>※苦情申立内容の一部にこれらに関係するものが含まれていた場合は、申立ての主訴を確認の上、調査対象とできるか検討します。 |
| 6 | 事業者・団体・個人に対して区が公金（給付費、補助金、委託料等）を支払っていることに対しての内容の妥当性を問うことが目的であるもの | 本制度は苦情を発生させた相手方に対して、苦情の原因となった事実に対する改善策も含めての意見を伝えるものであるため、苦情申立ての主訴がこの内容である場合、調査の対象外となります。<br>※苦情申立内容の一部にこれらに関係するものが含まれていた場合は、残りの部分を調査対象とできるか検討します。 |
| 7 | 医師の判断や処置に関するもの | 医師の責任により行われるものであり、福祉オンブズマンでは調査困難であるため、調査の対象外となります。<br>※苦情申立内容の一部にこれらに関係するものが含まれていた場合は、残りの部分を調査対象とできるか検討します。 |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | 訴訟対応や行政不服審査法等による審査請求対応となっているもの（過去に結果が出たものを含む） | 訴訟や審査請求の結果と福祉オンブズマンの調査結果が異なるものとなった場合、混乱を生じることになるのを避けるために調査の対象外となります。<br>※苦情申立内容の一部にこれらに関係するものが含まれていた場合は、残りの部分を調査対象とできるか検討します。 |
| 9 | 当事者以外に争いを解決するための第三者機関が関与しているもの（過去に結果が出たものを含む） | 第三者機関の結論と福祉オンブズマンの調査結果が異なった場合、紛争が長期化する可能性があります。本人に不利益を及ぼすことや混乱を生じることになるのを避けるために調査の対象外となります。<br>保険金の請求が関わっている場合等が例として考えられます。<br>※苦情申立内容の一部にこれらに関係するものが含まれていた場合は、残りの部分を調査対象とできるか検討します。 |
| 10 | 福祉オンブズマンの対応に関するもの | 福祉オンブズマンの対応についての苦情は、区福祉計画課にて対応します。 |
| 11 | 対象者を介護保険サービス、高齢者・障害児者・難病・医療的ケアの必要な方に限定していないサービス・制度 | 福祉サービス等の質の向上を目的としているため、福祉以外の一般的な行政サービスや民間サービスは対象外となります。 |
| 12 | 有料老人ホーム等で事業者の裁量により設定される利用料・人員配置・サービス提供の範囲・契約に関するもの | これらは、事業者が独自に決定すべきものであるため、調査の対象外です。福祉オンブズマンの調査の対象となるのは、サービス提供にあたって、配慮を欠いた対応をされた・介護をしてくれない等、福祉的な支援に関する苦情が対象となります。 |
| 13 | その他、福祉オンブズマンが調査できないと判断したもの | その他、福祉オンブズマンの判断により調査不可と決定された場合は、調査を行ないません。 |

## 4. 申立できる方

（１）区内の福祉サービス等を利用する区民および家族等の関係者（※成年後見人、ケアマネジャー、民生委員等、日常的に支援を行なっている方を含みます）

（２）区内において福祉サービス等を利用する区民以外の方および家族等の関係者

※（１）（２）においては、過去１年以内に福祉サービス等を利用していた方や利用しようとしたが、利用できなかった方を含みます。

なお、本人の利益とならないと判断した場合は、家族等からの申立であっても調査の対象とならない場合があります。

（３）区民で区外の福祉サービスを利用している方および家族等の関係者

## 5. 調査の対象となった福祉サービス事業者や区（所管課）の対応

（１）調査の受入

①苦情を発生させた区内の福祉サービスを提供する事業者または区（所管課）は、福祉オンブズマンが行う調査への協力を義務化します。

②区外の福祉サービスを提供する事業者に対しては、福祉オンブズマンが行う調査への協力を依頼します。

（２）改善策も含めての意見の受領および対応策についての回答

福祉オンブズマンからの意見の受領および苦情対応についての回答依頼があった場合、以下の対応とします。

①区内の福祉サービスを提供する事業者または区（所管課）は、意見の受領および回答を義務化します。

②区外の福祉サービスを提供する事業者に対しては、意見の受領および回答への協力を依頼します。

（３）対応策の実施

区内で福祉サービスを提供する事業者、区（所管課）、区外で福祉サービスを提供する事業者は、改善勧告等の意見を受けた場合、速やかに必要な措置を講じ、その内容を書面にて報告していただきます。なお、必要な措置を講ずることができない特別の理由がある場合も、理由を付して書面にてご報告いただきます。

（４）苦情の改善に対して取組を行わない事業者等の氏名公表について

区内で福祉サービスを提供する事業者・区（所管課）については、福祉オンブズマンからの調査の受入拒否や苦情の改善に向けての対応が悪質であることが確認され、利用者が安心してサービスを受けられない可能性があり、サービスの

改善を促すために区長が必要と認めた場合は、当該事業者等の名称を公表可能とします。

## 6. 福祉オンブズマンの名称

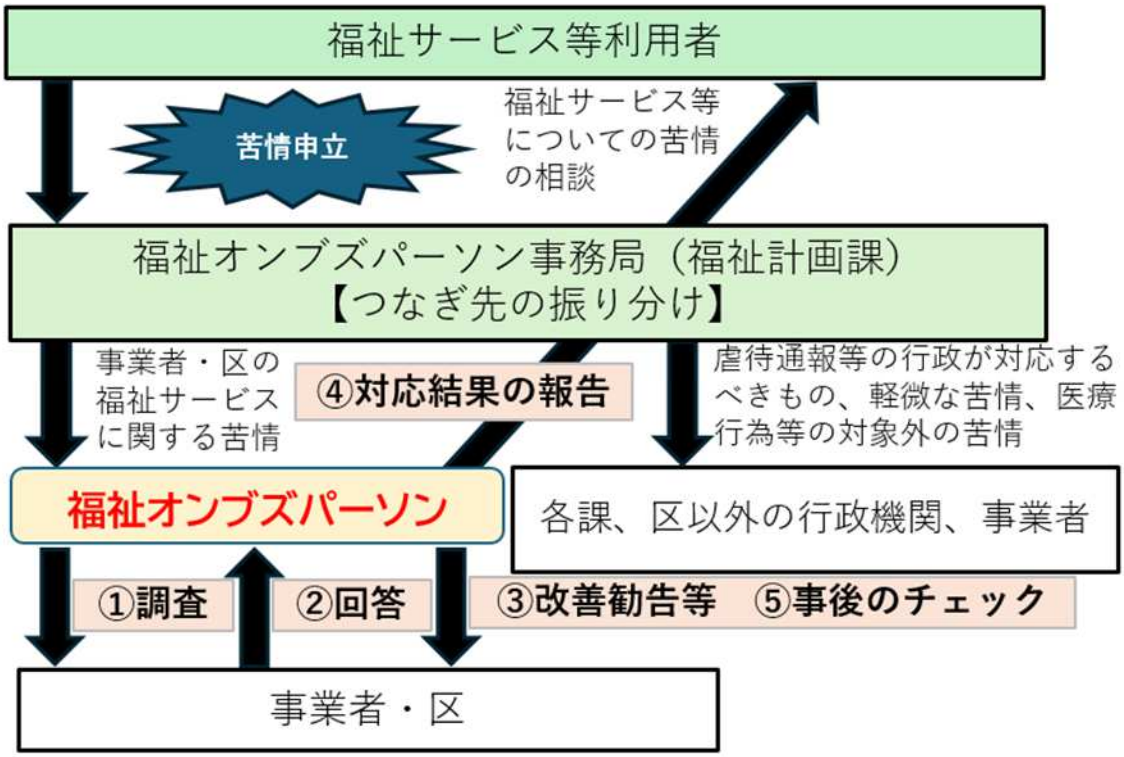
性別にとらわれない表現とするため「福祉オンブズパーソン」の名称とすることを予定しています。

※制度実施時には「福祉オンブズパーソン制度」と表記する予定です。

以下７については、福祉オンブズパーソンの名称を使用して説明しますので、名称が適しているのかについてもあわせてご意見をお待ちしております。

## 7. 受付・対応のイメージ（流れ）

【イメージ図】




【流れ】

（１）苦情の発生（過去１年間の出来事）

（２）福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）への相談（来庁、電話、ＦＡＸ、メール、オンライン）

（３）福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）によるつなぎ先の振り分け

**①福祉オンブズパーソンとの面談→調査→回答→改善勧告等→事後のチェック**
**②福祉オンブズパーソン事務局による区の各課、区以外の行政機関、福祉サービス事業者への対応**

＜説明＞

苦情受付窓口については、各制度・各機関によって設けられているため、それらの既存の苦情受付窓口はこれまで通りご利用いただけます。「品川区福祉オンブズパーソン制度」により設置される窓口は、それらとは別に新たに設置される窓口になります。苦情申立者は、福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）に、まずはご相談いただきます。

ご相談の結果により、福祉オンブズパーソンとの面談を行った方がいいのか、福祉オンブズパーソン事務局が区の各課や区以外の行政機関につなぐ、福祉サービスを提供する事業者に対してご意見を伝える対応を行う方がいいのかを助言させていただきます。

虐待対応等の行政が対応するべきものが確認された場合は、速やかに区の所管課等に対応を引き継ぎます。軽微な苦情である場合は、ご相談により、福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）からの連絡により対応することも可能です。医療行為等の対象外の苦情である場合は、福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）との相談時にお伝えします。

※福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）は、区の組織に所属しておりますが、区の組織に対しても独立的な関わりをするとともに、区・福祉サービスを提供する事業者・苦情申立者のいずれに対しても公平・中立に対応します。

**（４）福祉オンブズパーソンとの面談**

福祉オンブズパーソンとの面談に進む場合には、苦情申立書（区ホームページ、福祉計画課窓口、電子申請）をご記入いただき、福祉オンブズパーソンあてご提出いただきます。あわせて、調査を進めるにあたり、事実関係を調べる必要がありますので、重要事項説明書・契約書・その他の関係資料の写しもご提出いただきます。

苦情申立書の記載が困難である場合は、福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）がサポートします。ご相談により代筆も可能です。また、どのような資料を準備した方がいいのかについても福祉オンブズパーソン事務局（福祉計画課）にご相談いただくことが可能です。

福祉オンブズパーソンとの面談日は、月に３～４日となる予定です。予定の合う日時で予約をとっていただきます。面談場所は、区役所内のプライバシーに配慮したスペースで行ないます。なお、障害等の事情に

より、区役所までの移動が困難である場合は、理由を確認の上、お近くの区関係施設等で面談を行うことも検討します。

福祉オンブズパーソンとの面談は、苦情申立書や関係資料に基づき、お話をしながら進めていきます。

**（５）福祉オンブズパーソンによる調査**

福祉オンブズパーソンによる区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者に対する調査を行ないます。調査の実施について、苦情申立人と区（所管課）・福祉サービス事業者に対して、目的および内容を書面にて伝えます。

調査は、説明の求め、書類等の確認、必要に応じての実地により行ないます。調査結果は、苦情申立人と区（所管課）または福祉サービスを提供する事業者に対して、申立てを受けた日の翌日から起算して原則４５日以内に書面にて伝えます。なお、調査内容や調査の相手方が複数になる場合は、４５日より多くの期間が必要となる場合があり、この場合は苦情申立人に対して、調査結果が出るまでの期間の目安をお知らせします。

※調査の途中での終了について

福祉オンブズパーソンが調査を開始した後において、事実確認が困難である場合等、調査の継続が困難である場合や調査を行なう理由がないと認める場合は、調査を終了とすることがあります。この場合、書面にて苦情申立人と区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者に対して、理由を記載した上で調査の終了を伝えます。

**（６）福祉オンブズパーソンによる苦情の改善に向けた改善勧告等の意見の送付および回答依頼**

調査の結果、必要があると認める場合は、発生した苦情に対して改善勧告等の意見（※）を区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者に対して書面で伝えるとともに、苦情の改善に向けた対応について、原則３０日以内に書面で回答するよう依頼します。改善勧告等の意見については、苦情申立人に対しても副本を送付し、報告します。

※改善勧告等の意見について

意見は３つのレベルに分けます。

①改善勧告：明らかに改善が必要

②申入れ：少し改善が必要

③要望：問題ないが今後のサービスの向上に向けての要望事項の伝達

**（７）区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者からの回答の確認**

苦情の改善に向けた対応について、福祉オンブズパーソンが回答を受領し、内容の確認を行ないます。

苦情申立人に対しては、結果の報告と区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者からの回答の副本を送付し、苦情申立に対する対応は、終了となります。

**（８）必要に応じた区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者への事後のチェック**

追跡調査が必要と思われる場合等、必要に応じて、区（所管課）・福祉サービスを提供する事業者が苦情の原因の改善に取り組んでいるのかを調査し、確認します。

## 8. 福祉オンブズマンの人選・報酬・業務に関すること

福祉オンブズマンは、地方自治法第 138 条の４第３項に基づく附属機関として設置し、非常勤の特別職の公務員として、区長が委嘱します。人選・報酬・業務に関しては、次の通りとします。

（１）人格が高潔で福祉関係の制度やサービスについての知見を有し、福祉的な配慮が必要な方への理解のある方が適任と考えており、能力や経験を考慮の上、適任者３～４人に委嘱します。

（２）任期は２年とし、更新も可能とします。ただし、心身の故障等により職務の遂行に堪えないと認めるとき、または福祉オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認めるときは、解嘱します。

（３）報酬は、近隣区の報酬実績を参考に支払うものとします。

（４）福祉オンブズマンは、それぞれが独立して業務に従事するものとし、概ね週１回程度の日程で苦情申立者との面談日を設ける予定です。福祉オンブズマンは当番制とし、出勤日は苦情申立者との面談の他、苦情を発生させた福祉サービス事業者および区（所管課）への調査・意見聴取についても行ないます。なお、面談場所は、基本的に区役所としますが、障害により来庁が困難である場合等は、事情をお聞きして区役所以外の場所に出向いて面談をすることもあります。