【パブリックコメント用】

福祉オンブズマン制度素案の概要について

●検討の経緯・目的

◆区では、障害のある方も高齢の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を検討しています。

◆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加え、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。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

福祉サービスおよび区の福祉に関する対応について、自主的なサービス改善を促すため、以下に取り組みます。
①苦情が発生した際に、公正かつ中立な立場で苦情の原因を調査する。
②調査後、相手方に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、文書回答を依頼する。
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る。
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する。また、改善が必要な場合、意見を伝える。

2．福祉オンブズマンが調査する対象となる苦情

以下の福祉サービスや区の対応について、１年以内に発生した苦情の原因となった出来事が調査の対象となります。
①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を対象とした福祉サービスにおいて行われる相手方とのサービスの提供（介護の内容含む）・取消し・拒否・契約・申請・窓口・接遇に関する対応
※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、福祉サービスについては、指定や登録の有無に関わらず、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事業を行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。
②区が上記の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

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

①苦情発生の対象となる出来事が１年より前のもの
②事実確認が困難であるもの
③本人または家族等以外の関係者ではない方から申立てがあったもの
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
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
⑥事業者・団体・個人に対して区が公金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
⑦医師の判断や処置に関するもの
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）
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）
⑩福祉オンブズマンの対応に関するもの
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
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
※サービス提供にあたって、配慮の欠けた対応をされた・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オンブズマンが調査できないと判断したもの

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
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
※①②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

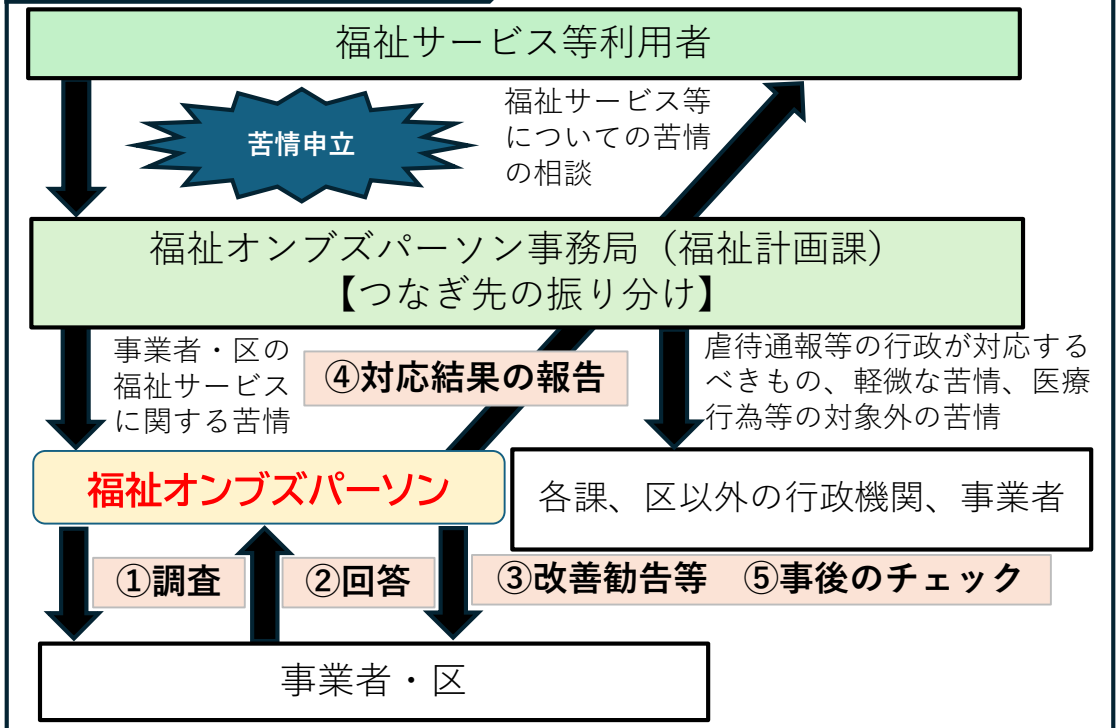
5．調査の対象となった事業者や区所管課の対応

①調査の受入
・苦情を発生させた区内事業者や区所管課は、福祉オンブズマンが行う調査への協力を義務化します。
・区外事業者に対しては、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。
・区内事業者、区所管課：意見の受領および回答を義務化します。
・区外事業者：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
・事業者、区所管課が改善勧告等の意見を受けた場合、速やかに必要な対応を講じ、その内容を書面にて報告していただきます。
④苦情の改善に対して取り組みを行わない事業者等の氏名公表
・区内事業者および区所管課については、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り、サービスの改善のために事業者等の名称の公表が必要と区長が認めた場合は、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

名称は性別にとらわれない表現として「福祉オンブズパーソン」とすることを予定しています。
※「７．受付・対応のイメージ」は「福祉オンブズパーソン制度」と表記し、名称が適しているかの意見をお聞きします。

7．受付・対応のイメージ



8．福祉オンブズマンの人選・報酬・業務に関すること

①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の心情や置かれている状況を理解し、公平・中立な立場から対応できる方が適任であると考えています。
これらの能力や経験等を考慮の上、区が適任者３～４人を任用します。
②任期は２年とし、更新も可能とします。
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、出勤日は申立者への面談の他、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・意見聴取を行います。
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で面談をすることもあります。