

**令和4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4年4月～令和5年3月〕**

**令和5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4年度運営状況を公表します。

令和5年8月

北九州市保健福祉オンブズパーソン

伊藤 哲

迫田 学

津田 小百合 (令和5年3月31日まで委嘱)

深谷 裕 (令和5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4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(1件)	・・・・・・・・ 5
3	令和4年度の活動を振り返って	・・・・・・・・ 9
	[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	・・・・・・・・ 13
(2)	北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱	・・・・・・・・ 15
(3)	苦情申立書(様式)	・・・・・・・・ 20
(4)	事業パンフレット	・・・・・・・・ 22

# 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。

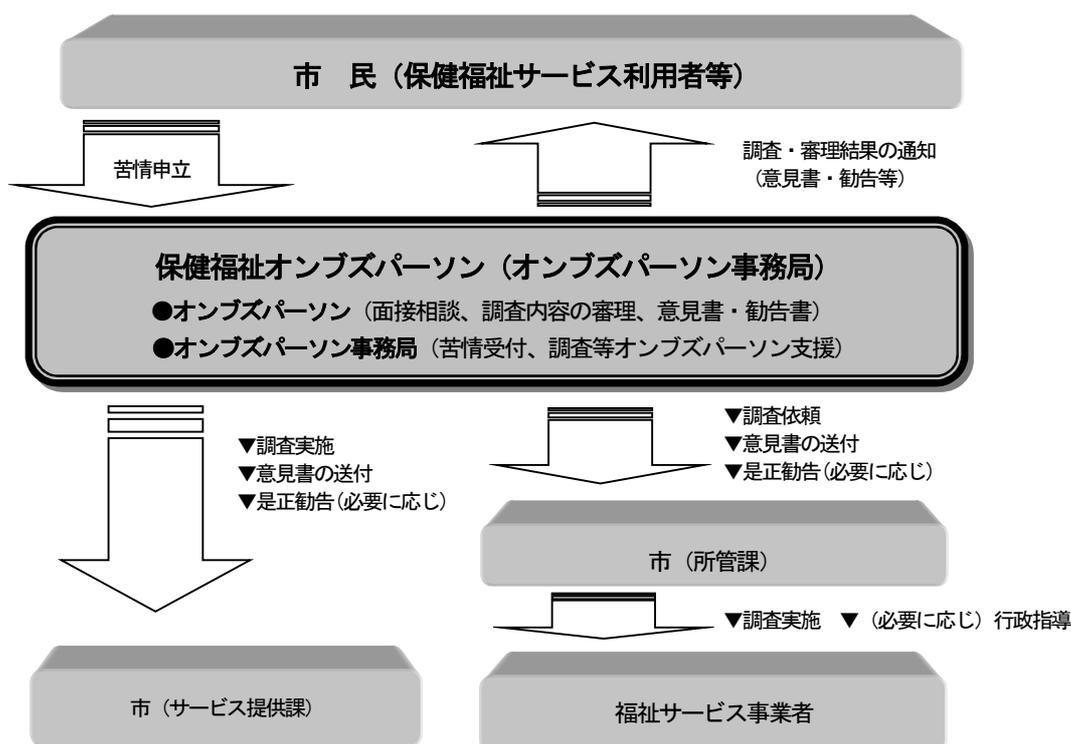
保健福祉サービスの利用者等は一般的に発言力が弱く、自らの権利を行使できないことがあります。そこでこうした苦情について、公平・中立な第三者の意見を取り入れ、簡易かつ迅速に苦情を処理する仕組みを導入することにより、その権利・利益の保護を図ります。

## (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4年4月から令和5年3月まで)

令和4年度に受け付けた相談は延べ307件。その内訳は、生活保護に関するものが最も多く187件、次いで障害福祉66件、介護保険31件の順でした。

(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	31	30	0	1	0
高齢福祉	6	1	1	4	0
障害福祉	66	44	21	1	0
児童福祉	5	3	1	1	0
生活保護	187	184	3	0	0
保険・医療	3	3	0	0	0
その他	9	5	3	1	0
合計	307	270	29	8	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1人の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	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
<b>相談件数</b>	<b>26</b>	<b>99</b>	<b>163</b>	<b>168</b>	<b>175</b>	<b>188</b>	<b>156</b>	<b>175</b>	<b>155</b>	<b>172</b>	<b>169</b>	<b>154</b>	<b>227</b>	<b>190</b>	<b>307</b>
介護保険	9	21	31	27	34	15	26	38	22	13	13	11	14	24	31
高齢福祉	0	2	17	19	14	16	11	17	9	16	24	4	14	2	6
障害福祉	2	16	29	17	19	20	21	19	16	9	50	58	68	69	66
児童福祉	1	3	9	15	9	16	3	4	1	0	2	4	6	0	5
生活保護	9	19	26	17	32	42	21	52	65	105	55	58	90	68	187
保険・医療	0	17	43	50	53	61	35	26	18	10	15	10	12	4	3
その他	5	21	8	23	14	18	39	19	24	19	10	9	23	23	9

(目的別)

(単位：件)

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
<b>相談件数</b>	<b>26</b>	<b>99</b>	<b>163</b>	<b>168</b>	<b>175</b>	<b>188</b>	<b>156</b>	<b>175</b>	<b>155</b>	<b>172</b>	<b>169</b>	<b>154</b>	<b>227</b>	<b>190</b>	<b>307</b>
苦情	20	34	53	31	54	45	40	90	75	92	117	102	156	169	270
個別相談	4	41	49	46	34	39	28	40	36	65	27	23	45	9	29
情報収集	2	22	59	91	87	99	86	43	36	11	14	12	12	8	8
その他	0	2	2	0	0	5	2	2	8	4	11	17	14	4	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307件のうち、苦情申立ては3件でした。

この3件のうちオンブズパーソンと面談を行い、調査・審理後に意見書が出されたものが1件。オンブズパーソン面談前に取下げられたものが2件でした。

## エ 相談方法

相談の受付方法の内訳は、電話によるものが282件、来所によるものが8件、電子メールによるものが16件、郵送によるものが1件でした。

なお、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4年度は15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4年度は次のとおり周知活動を実施しました。

### ア パンフレットの配布

事業の概要などを分かりやすく説明したパンフレットを各区役所の相談窓口を設置し、広報・周知を行いました。また、平成29年度から「生活保護のしおり」に本事業について掲載しています。

### イ 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4年度のアクセス数は2,078件（昨年度比-139件）でした。

### ウ 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3年度の運営状況報告書を令和4年10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：グループホームと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 【障害者支援課】

###### ■申立ての趣旨

グループホームの代表者（法人経営者の子）から申立人の子(以下「子」という)がセクハラを受け、そのことが原因で強制的に退去させられたことが納得できない。

代表者や経営者の対応と所管課である障害者支援課の職員の対応が不適切であった。

###### 【グループホームに対する苦情】

- 1 代表者が娘にセクハラ行為をしたことを認めず（市の聞き取り調査では認めている）、経営者は「子が嘘を言っている」と言った。
- 2 入居者全員を強制退去させ、グループホームを閉鎖したが「強制退去ではない」と言い張る。
- 3 グループホームの閉鎖理由が曖昧であり、二転三転している。
- 4 強制退去によって生じた引越し費用や転入先の入居費用（転居月分）の支払いがない。

###### 【障害者支援課に対する苦情】

- 1 市の対応があまりにも遅く、事務的で親身の無い対応。
- 2 相談しても「私たちに出来ることはここまでです」とやる気がない。
- 3 強制退去によって生じた引越し費用や転入先の入居費用（転居月分）の支払いについて市に責任はないのか。
- 4 このような代表者、経営者に認可を出した市は甘い。金があつて外面が良ければ認可するのか。こんな無責任な代表者、経営者に認可を出したままにするのか。

###### ■オンブズパーソン意見の主旨

- 1 事実確認ができ、障害者支援課から法人に対し指導助言を行ったもの
  - (1) 令和4年11月10日、代表者が管理者に無断で子を伴って外出し、「彼氏を作ったらどうか」、「世話人でなかったら自分と付き合うか？」といった趣旨の発言をした。
  - (2) 同月14日、代表者が管理者に無断で子を伴って外出し、知り合いのB型作業所の見学をさせた。
  - (3) 以上の事実につき、代表者はこれを認めており、法人も争わない。これらの言動は、異性の利用者に対するものとして不適切であり容認できないこと、無断外出は不適切な支援であつて容認できないことを指導した。
  - (4) 令和5年1月7日、申立人が法人経営者に対し、「事業所が退去費用を負担すべき」と訴えたが、対応未了である。このことについて、申立人の苦情内容を伝え、利用者の負担すべき費用など契約に関する問題は、運営法人として契約書に則つて適切に対応・説明をするように助言した。

###### 2 調査により事実確認ができないもの

- (1) 令和4年11月14日、施設に帰る際、子の身体に代表者の手が触れたとの主

張については、事実であるとの確認までには至らなかったため、指導には至っていない。

(2) 同年12月中旬ころ、法人経営者が管理者に対し「出勤停止させていた代表者を職場復帰させるため、子を施設から出せ」と発言した事実については、法人経営者と管理者双方の主張が異なり、事実を確認できなかったため、指導には至っていない。

(3) 法人経営者が管理者に対し、「管理者も辞めてくれ」と言った事実は確認できない。法人経営者が管理者に対し「代表者を戻して管理者はうまくやれるか」と発言したことについて、管理者が自ら退職を促されたと受け止めたものと認めているものであり、指導には至っていない。

(4) 法人経営者が管理者に対し「令和5年1月いっぱいホームを閉鎖」と言った事実も確認できない。管理者は、法人経営者から休止時期の具体的な話はなかったと説明しており、管理者が自身の退職までに利用者の転居先を決めなければならないと解釈したものにほかならず、指導には至っていない。

いずれも、管理者と法人経営者のやり取りにおいて管理者が感じ取った所感を、法人経営者からそのように言われたと申立人に伝えたものと解される。

### 3 市の対応について

本件に関する市の対応経過は以下のとおりである。

(1) 本件を所管課が認識する端緒となったのは、令和4年12月末、管理者による令和5年1月末限りの退職に関する相談における申告であり、その際、代表者の不適切な行為について法人経営者が適切に対応しなかった旨の報告があり、管理者と相談支援事業所が報告書を作成中であるとの説明がなされたため、所管課は、報告書、資料の提出を求めた。

(2) 令和5年1月6日、当該報告書と資料が郵送で提出されたが、翌日から3連休であり、申立人が所管課に電話した12日午前まで10日と11日の2日間しか経過していないという状況であった。

(3) 12日に申立人が相談に来庁し、苦情を聴取した後、速やかに管理者に連絡して翌13日に管理者との面談を行い、事実確認の上、法人経営者を含む話し合いを促し、法人として報告するよう求めた。

(4) 同日、法人経営者から所管課に電話があり、同人に対しても、法人として今後事業所をどうするのか、話し合って報告するよう求めた。経営者から再度電話があり、法人として、本件の顛末、管理者の退職経緯、今後の事業所運営について書面の提出を求めた。

(5) 16日、法人経営者が来庁し、事業の休止、利用者の処遇について報告があり、経緯報告書が提出された。

(6) 17日、子がグループホームを退去。

(7) 20日、法人経営者にその後の進捗を電話で確認し、23日の来庁を求めた。

(8) 23日、法人経営者が来庁し、利用者の処遇や利用者家族とのやり取り、代表者の2週間の出勤停止処分について報告を受け、代表者の言動は容認できないことを指導した。

(9) 30日、法人経営者に電話で利用者の処遇と事業所閉鎖の報告を求めた。

#### 4 市の権限について

- (1) 申立人の苦情申立に対して、所管課は、法令に基づき、不適切な行為に対し指導を行うこと、ただし、警察組織のような捜査権があるわけではなく、事実関係の踏み込んだ調査や双方の言い分の正当性を判断する権限まで有しているわけではないことを申立人に説明している。
- (2) 施設退去・転居に関する費用の問題は、法人と当事者の契約に基づいて解決されるべきことであるから、市がこれに介入することはできない。所管課としては、苦情の内容を法人に伝達し、適切な対応をするよう助言している。
- (3) グループホーム開設について、市が許認可権を有するものではない。事業者が共同生活援助の事業を開始する場合は、厚生労働省令で定める事項を市に届け出るのであり、障害者総合支援法36条に定める要件を満たしていれば、指定障害福祉サービス事業者指定されることとされている。
- (4) 指定の取消、効力停止については、同法50条各号に該当すれば行うことができるが、本事業所は、利用者の全員退去、サービス管理責任者兼管理者が退職したことに伴い、令和5年1月31日付廃止の届出がなされたものであり、聞き取り調査の結果、同条10号に該当する不正または著しく不当な行為の事実確認には至らなかった。

#### 5 オンブズパーソン意見

対人関係に不安を抱え入退院の経験もあるご息女が、社会復帰を目指して入居したグループホームにおいて、男性の法人代表者から、交際を持ち掛けるような言動を受け、管理者に無断で連れ出され二人で外出するなどしたことにより、精神的苦痛を受けられたこと、そしてそのことについて申立人が父親として著しいご心労をされたことは十分理解することができる。

管理者が退職することになり、施設が運営できなくなることに伴い、1月半ばで施設を退居し、極めて短期間のうちに転居先を探し転居を余儀なくされたことについても同様であるけれども、グループホームの入居に関する契約は、入居者と運営法人の間の民事上の契約であり、契約内容に関する紛争は、当事者間の協議によって解決されるべきものである。申立人が、所管課の権限で正常化を図ってもらえないかと希望されるお気持ちは理解できるが、民事上の契約は、契約当事者の私的自治に委ねられており、所管課は、入居者と法人の民事上の契約に公権的に介入することはできないことをご理解いただきたい。

その上で、所管課は、申立人の苦情内容を法人に伝え、契約に関する問題は、運営法人として契約書に則って、利用者に説明し適切に対応するように助言をしており、この点についての所管課の対応が不適切であったということとはできないと考える。

また、申立人が、法人の対応に問題がある場合には、所管課が法人に対し強く権限を行使することにより、その問題を是正してほしいと期待されること、事業所として不適切な法人については、所管課により当該法人の事業を辞めさせるような権限行使をしてほしいと希望されることも、その心情は理解できる。

しかし、行政には警察等の捜査機関のような捜査権限があるわけではなく、上記のように当事者間の契約内容に深く踏み込み、事実関係について調査することまではできないこと、当事者の認識や主張が一致していない事柄について、独自に調査してい

ずれの見解が正当であるかを認定、判断する権限はなくそのような立場にもないことをご理解いただきたい。同じく、施設の開設や廃止については、行政が許認可権を有するものではなく、事業者が法令に定める要件を満たす資料を提出して届け出ることにより事業者として指定されるものであることをご理解いただきたい。

さらに、所管課の対応が遅いと苦情については、上記対応経過をご理解いただきたい。

一方、法人については、障害福祉サービスを提供する事業者として、代表者が利用者に対する不適切な言動によるハラスメントを起こしたことを重く受け止めていただき、職員に対するハラスメント防止研修、利用者の障害特性を踏まえた対応に関する研修等により、障害福祉サービス提供のあり方を常に顧みていただきたい。

特に、法人経営者が、代表者の不適切行為を即時に把握しておらず、所管課への報告も管理者からなされ、法人による事実確認も遅れ、法人経営者が申立人に対して不適切行為を認めないなど、問題を指摘せざるを得ない。事業所閉鎖についても、利用者側に対して十分な説明が行われたとは言いがたく、短期間のうちに転居先を見つけて転居を余儀なくされ、転居費用等についても不透明なままとなったことにより、利用者側に不安と不満を抱かせたことについては、障害福祉サービスの提供者として対応を改めていただかなければならないものと考えます。

最後に、行政に寄せられる苦情は様々なものがあるところ、行政が行えることとできないことの説明は、根拠を示しつつ十分丁寧に行い、必要に応じ、相談者の要望への伴走者として対応可能性のある他の機関についての情報を提供することなども改めて心がけていただければと考えます。

### 3 令和4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

今村浩司オンブズパーソンの退任に伴い、令和4年4月1日より任命されました社会福祉士の伊藤哲と申します。

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、15年が経過致しました。

私は、この事業には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す。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」と規程されており、私は北九州市の保健福祉サービスの状況を、「生活者の視点」から見つめていきながら、中立かつ公正な立場で市民の皆さんの安心できる生活の確立を目指し、その発展に微力ながら精一杯努めて参りたいと考えております。

さて、令和4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307件であり、その内実質的に苦情申立に至った件数は3件、オンブズパーソンが意見書を作成した件数は1件でした。全体の相談実績内訳は令和4年度は生活保護分野が187件と一番多く、その内容は苦情が184件、個別相談3件となっており、次いで障害福祉分野が66件と多く、その内容は苦情44件、個別相談21件、情報収集1件となっています。昨年度の相談・苦情申し立て件数は190件となっており、今年度は大幅に増加しています。もしかしたらコロナ禍の影響やロシア、ウクライナ情勢の問題から物価高騰による市民生活への影響が何らかの形として関連しているかもしれません。また、本事業が継続して行ってきた周知活動により市民の皆様がより利用しやすい事業へと発展してきたのではないのでしょうか。

最後になりますが、本年度より本事業に携わらせていただいておりますが、本事業がスムーズに実施できていることは、市民の皆様のご理解とご協力はもちろんのこと、市民の皆様のお声に対してとても丁寧に対応している事務局担当の職員の存在があってのことと改めて感じております。心より感謝申し上げます。

今後とも、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精一杯努めて参りたいと思います。

## 北九州市保健福祉オンブズパーソン 迫田 学

令和3年4月に北九州市保健福祉オンブズパーソンに就任し、2年が経過しました。

この間、オンブズパーソンとして、市民の皆様から申し立てのあった苦情について、申立人ご本人と面談してお話を伺いました。面談においては、中立かつ公正を旨とし、事実関係を正確に聞き取り、北九州市の各種保健福祉サービスについて、利用者等の権利、利益が守られているか、改善すべき点はないかを検討し、意見を述べることを通じて、保健福祉サービスの質の向上確保、公正で信頼される保健福祉行政の推進という保健福祉オンブズパーソン事業の目的が実現されるよう努めているところです。

15年目を迎えた当事業ですが、令和4年度の相談・苦情申立件数は、総数が300件を超えました。前年度の令和3年度と比較して100件以上増加しており、過去5年、新型コロナ禍以前と比較しても、最も件数が多くなっています。相談・苦情の多い分野は、例年と同じく、生活保護、障害福祉、介護保険ですが、なかでも、生活保護分野における苦情の件数が突出しています。ただし、同じ相談者から複数回の相談がなされているという事情が、件数が飛躍的に増加した原因の一つではないかとも考えられます。

令和4年は、夏場の新型コロナの感染拡大が収束した後、社会がウイズコロナに移行し、感染症法上の分類も2類から5類へ変更されることが明らかになったこともあって、社会経済活動が徐々に正常化し緩やかに持ち直す傾向にありました。他方で、世界的なエネルギー、食料価格の高騰により、市民の社会経済的な環境は、厳しさを増しているところです。

北九州市における生活保護の被保護人員や保護率は、近年大きな変化はありませんが、預貯金等の減少喪失を理由とする保護開始は、今後も減ることはないと思われます。また、本市における高齢化率は、全国平均を上回る数値で上昇しており、介護保険の要支援・要介護認定者数、介護サービス利用者数も上昇を続けています。したがって、生活保護、障害福祉、介護保険の各分野における保健福祉サービスの利用及び相談等のニーズは、今後も増えこそすれ減ることはないでしょう。

本市は、研修マニュアル等を用意して、各種保健福祉サービスにおいて、利用者には質の高いサービスが提供されるよう働きかけをしているところではありますが、市民の皆様は、各種サービス利用に関する相談や苦情は、引き続き保健福祉オンブズパーソン事務局までお寄せいただければと思います。

最後に、日ごろ市民の皆様からの相談等に適切に対応いただいている事務局スタッフに感謝を申し上げます。

令和5年度も引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

## 北九州市保健福祉オンブズパーソン 津田 小百合

本オンブズパーソン事業は、平成20年9月にスタートし、この4月から16年度目に突入します。私は、平成25年4月より前任者を引き継ぎ、令和5年3月をもって、10年を節目に退任することになりました。10年という月日は、生まれたばかりの子どもが小学校4年生になるのと同じと考えると、長いような短いような何とも複雑な気分になります。これを機に、この10年を振り返り、ここでの経験を研究・実務に活かしていきたいと思います。

さて、令和4年度の本事業実績によれば、事務局で相談を受け付けた総数は307件であり、急激に増加して過去最高を記録しました（これまでは令和2年度の227件が最高でした）。307件中、「苦情」が270件となっており、「情報収集」の窓口利用がメインであった10年前と比べるとずいぶん相談内容の傾向が変化していることが分かります。オンブズパーソン事業は、本来、市が実施又は所管する保健福祉サービス利用者等からの苦情を、中立かつ公正な立場から簡易迅速に処理し、利用者等の権利利益を保護することを目的としたものですから、本オンブズパーソン事業が、この10年間で本来の役割・機能を果たす存在に成長したという証ともいえるでしょう。他方で、「苦情申立て」にまで至った件数は、制度発足時から数えても40件に留まっています。この数の評価は人それぞれかと思いますが、オンブズパーソン事務局に寄せられる相談は、当初から「苦情申立て」することを念頭に置かれたものは非常に少なく、とにかく所管課以外のところに「苦情・不満」を訴えたい・聞いて欲しいというものが大半を占めていることも大いに影響していると考えられます。中には、ひとしきり不満・苦情を聞いてもらってスッキリしたのか、それっきり連絡が無い方もいらっしゃるほどです。相談者の声に真摯に耳を傾けご本人の置かれている状況を理解しようとする担当事務局員の姿勢が、高ぶる気持ちを落ち着かせ安心感を与えることにつながっているのだと思います。

私個人としては、在任期間10年間で、申立て対応したのが5件でした。携わったどの事案にも共通していたのが、申立人と関係機関とのコミュニケーション不足に起因する思い込みや誤解に基づく勘違いがあったことでした。言葉を扱う仕事をしている身として、コミュニケーションの重要性を改めて感じ、身の引き締まる思いでした。どんなに技術が発展しAIの精度が向上しても、最後はやはり人対人の対話の中でしか解決することのできないことがあります。私はオンブズパーソンの職を離れますが、相手の立場を理解し、相手がどう受け取るかを考えながら、自分の言動・行動を選択することを常に意識しながら日々を過ごしていきたいと思っています。

最後になりましたが、この10年間オンブズパーソン事業を通じて関わって下さった全ての方に、この場を借りて厚く御礼申し上げます。ありがとうございました。

## 参 考 资 料

(1) 北九州市保健福祉オンブズパーソンプロフィール (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月から現在

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)

【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)

【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 》

津田 小百合 在任期間：平成25年4月から令和5年3月31日まで委嘱

公立大学法人北九州市立大学 法学部教授

- 【主な社会活動】北九州市感染症診査協議会委員（平成17年4月～平成19年3月）  
北九州市行政不服審査会委員（平成29年4月～現在）  
北九州市障害者差別解消支援地域協議会委員（令和3年8月～現在）  
北九州市災害弔慰金支給審査委員会委員（令和4年4月～現在）

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】北九州市社会福祉審議会委員（平成28年4月～現在）  
北九州市精神保健福祉審議会委員（平成28年4月～現在）  
北九州市医療刑務所視察委員会委員（令和5年4月～令和6年3月）

【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  
( ) -

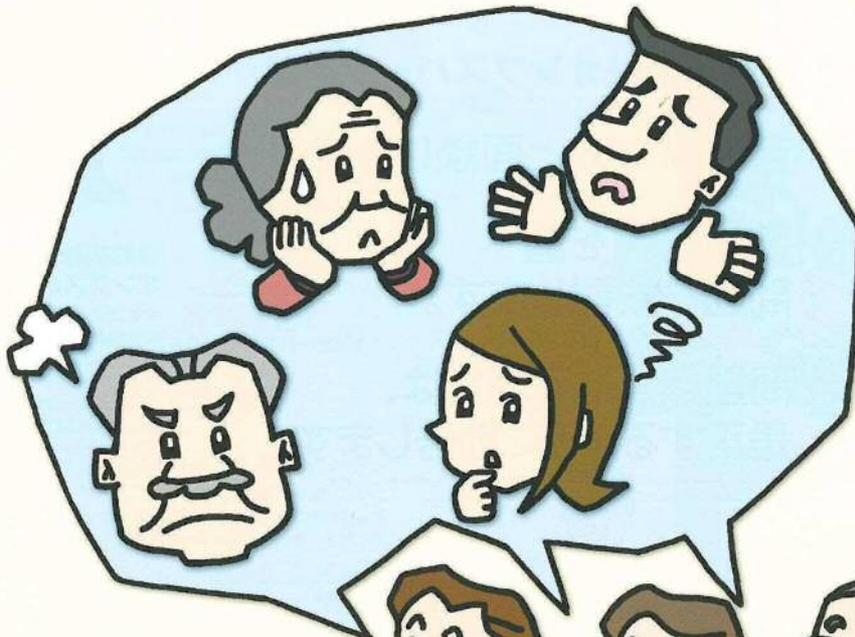
北九州市保健福祉オンブズパーソン事業実施要綱第13条の規定により、下記のとおり苦情の申立てをします。

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



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。



弁護士

社会福祉士

大学教授

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  
納得がいかない。

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  
納得がいかない。

# 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。)

## 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けます。

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。

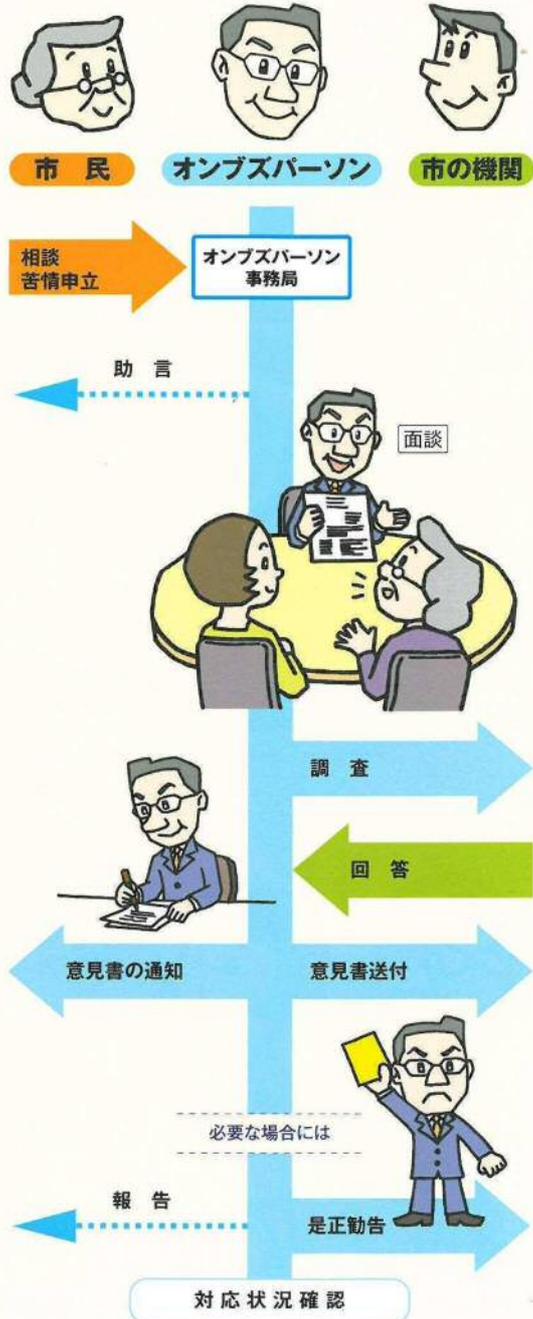
## 意見書の 通知

●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。



## MAP



### お問い合わせ・ご相談

#### 北九州市保健福祉オンブズパーソン事務局 <保健福祉局総務課>

**TEL 093-582-2077 FAX 093-582-2095**

〒803-8501 北九州市小倉北区内1-1 市役所1階(市政相談コーナー内)  
(e-mail) ho-kansa@city.kitakyushu.lg.jp

**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**

令和4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4年4月～令和5年3月)

発行 令和5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