

# 福祉オンブズパーソン制度の手続きに関するQ&A

## Q. 誰でも苦情を申し立てできますか？

A. 市が提供している福祉保健サービスを利用している方や、申請をしても利用できない方等で、困ったり悩んだりしているとき、また、窓口で苦情を言ってもその対応に納得がいかないときに、申し立てができます。申し立ては本人のほか、配偶者、3親等以内の親族、本人の代理人もできます。

## Q. どのような苦情が申し立てできるのですか？

A. 市（教育委員会や市が委託している団体も含まれます。）が提供している福祉保健サービス（個人を対象としたもの）に関する苦情について申し立てができます。

例) 申請をしても利用できなかった等

## Q. 申し立ての対象とならない苦情は？

A. 苦情が以下の内容の場合、対象となりません。

- ① その事実のあった日の翌日から1年を経過した事項
- ② 裁判等で係争中のものや行政不服審査法の規定による不服申し立てを行っている事項や不服申し立てに対する裁決または決定を経て確定している事項
- ③ この制度により、既に苦情の処理が終わっている事項

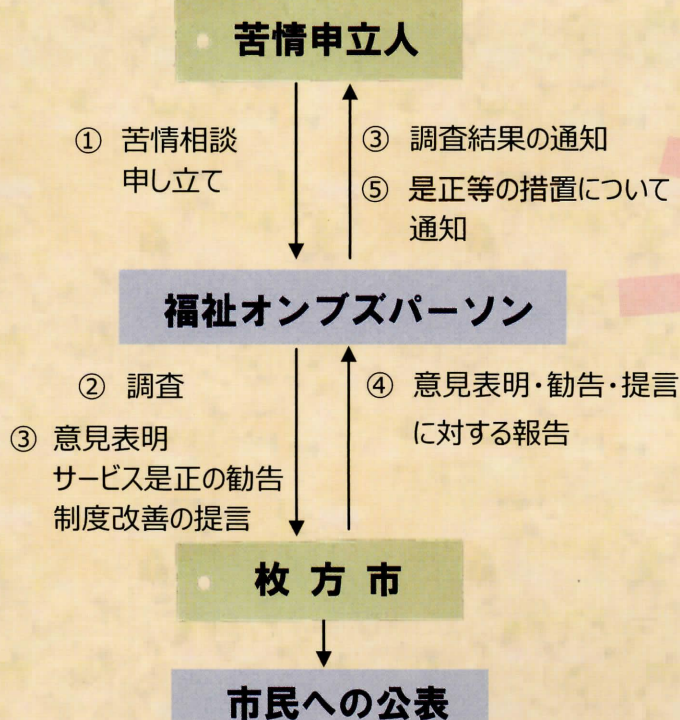
## Q. 苦情の申し立ての方法は？

A. 「苦情申立書」に必要な事項を記入して、福祉オンブズパーソン事務局に提出してください。

「苦情申立書」は福祉オンブズパーソン事務局（枚方市役所健康総務課内）にあります。また、市ホームページからダウンロードできます。

## Q. 申し立てた後は、どのようになるのですか？

A. 申し立て後の流れは以下のとおりです。



プライバシーを十分配慮し、苦情内容、意見表明、勧告、提言や市の対応を広報誌等で公表

## Q. オンブズパーソンとの相談はいつできますか？

A. 苦情は、市役所開所日はいつでも福祉オンブズパーソン事務局において受付を行い、福祉オンブズパーソンとの面談の日程調整を行います。福祉オンブズパーソンとの面談には必ず予約が必要なので事前にご連絡ください。面談は、福祉オンブズパーソンが直接いたします。

- ① 苦情申立人は福祉オンブズパーソンに相談・申し立てを行う。
- ② 福祉オンブズパーソンは申し立てを受け、市に対し関係書類の提出等を求めるなどして必要な調査を行う。
- ③ 福祉オンブズパーソンは調査の結果を45日以内に苦情申立人に通知する。必要な場合は市に対し意見表明、サービス是正の勧告や制度改善の提言を行う。
- ④ 市は福祉オンブズパーソンから意見表明を受けた時は、速やかに回答を行う。また、勧告を受けた時は、その日の翌日から起算して60日以内に、提言を受けた時は、その日の翌日から起算して90日以内に、是正等の措置について福祉オンブズパーソンに報告する。
- ⑤ 福祉オンブズパーソンは、市の是正等の措置について苦情申立人に通知する。