

事務事業名	福祉オンブズパーソン事業		
事業開始年度	平成12年度	担当部署	健康部 健康総務課

根拠法令	枚方市福祉保健サービスに係る苦情の処理に関する条例、同施行規則
実施方法	直営 委託又は指定管理(委託先又は指定管理者:) その他()
目的 (何のために)	福祉保健サービスに係る市民の苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理することにより、市民の権利利益を擁護し、もって公正で信頼される市政を推進する。
対象 (誰・何を対象に)	市が提供する福祉保健サービスを利用している人や、申請をしても利用できない人等で、不満や苦情などの相談のある人
事業内容	市が提供する福祉保健サービスについて、第三者機関である福祉オンブズパーソンが公平かつ中立な立場で苦情を調査し、必要な場合は、市に対して、意見表明・サービス是正の勧告・制度改善の提言を行う。市はその意見などを尊重して苦情に対応する。 また、年に1回、総務省主催の「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に委員(1人)が参加し、各自治体の活動状況や問題点について意見の交換を行う。 福祉保健サービス苦情調整委員(福祉オンブズパーソン) 2人(任期3年) 報酬額 月額145,000円
事業の必要性	市民の権利利益を擁護し、公正で信頼される事務執行のために必要である。

コスト										
		H20年度決算			H21年度決算			H22年度当初予算		
		従事職員数	概算人件費	従事職員数	概算人件費	従事職員数	概算人件費	従事職員数	概算人件費	
正職員	0.1人	836千円	0.1人	826千円	0.1人	803千円				
再任用職員										
非常勤職員等										
人件費計(A)		836千円		826千円		803千円				
直接経費(B)		3,512千円		3,512千円		3,531千円				
総事業費(A+B)		4,348千円		4,338千円		4,334千円				

財源内訳										
		H20年度決算			H21年度決算			H22年度当初予算		
国庫支出金			千円			千円			千円	
府支出金			千円			千円			千円	
受益者負担 (使用料等)			千円			千円			千円	
その他			千円			千円			千円	
一般財源		4,348千円		4,338千円		4,334千円				

平成21年度 事業費の主な内訳 (人件費除く)	内 容	金 額
	福祉保健サービス苦情調整委員報酬(2人)	3,480千円
	福祉保健サービス苦情調整委員費用弁償	32千円
		千円

事務事業名	福祉オンブズパーソン事業				
事業開始年度	平成12年度	担当部署	健康部 健康総務課		
活動実績	活動指標もしくは成果指標	単位	H20年度	H21年度	H22年度(見込み)
	苦情申立て受付件数 + 相談のみの件数	件	5	8	6
単位当たりコスト (総事業費/活動指標)	総事業費 / (苦情申立て受付件数 + 相談のみの件数)	円	869,600	542,250	722,333
成果目標 (目標とする成果)	市民の権利利益を擁護し、公正で信頼される事務執行に寄与していくため、相談者からの苦情、相談に迅速かつ的確に対応し、必要な措置を講じる。				
事業の自己評価	福祉保健サービスに係る市民の苦情について、公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理を行い、市民の権利利益を擁護し、公正で信頼される事務執行に寄与してきた。しかし、制度の対象の範囲が、福祉保健サービスに限られており、行政の組織に関することや制度の創設は対象になっていないため、市民からの相談に十分には対応しきれていない。				
今後の事業の方向性	制度の対象の範囲が、現行の限定的なまま継続していくことでのいいのかなど制度のあり方を検討しつつ、制度の周知を図り、継続。				
比較参考値 (他自治体での類似事業の例など)	同様の制度を有し、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に加入している自治体は、31自治体(道、県、枚方市を含む。平成22年5月現在)である。(なお、31自治体のうち、対象を福祉サービス、福祉保健サービスに限っているのは9自治体。)				
特記事項	福祉オンブズパーソン制度が創設された平成12年度当時に比べると相談件数が減少傾向である。				

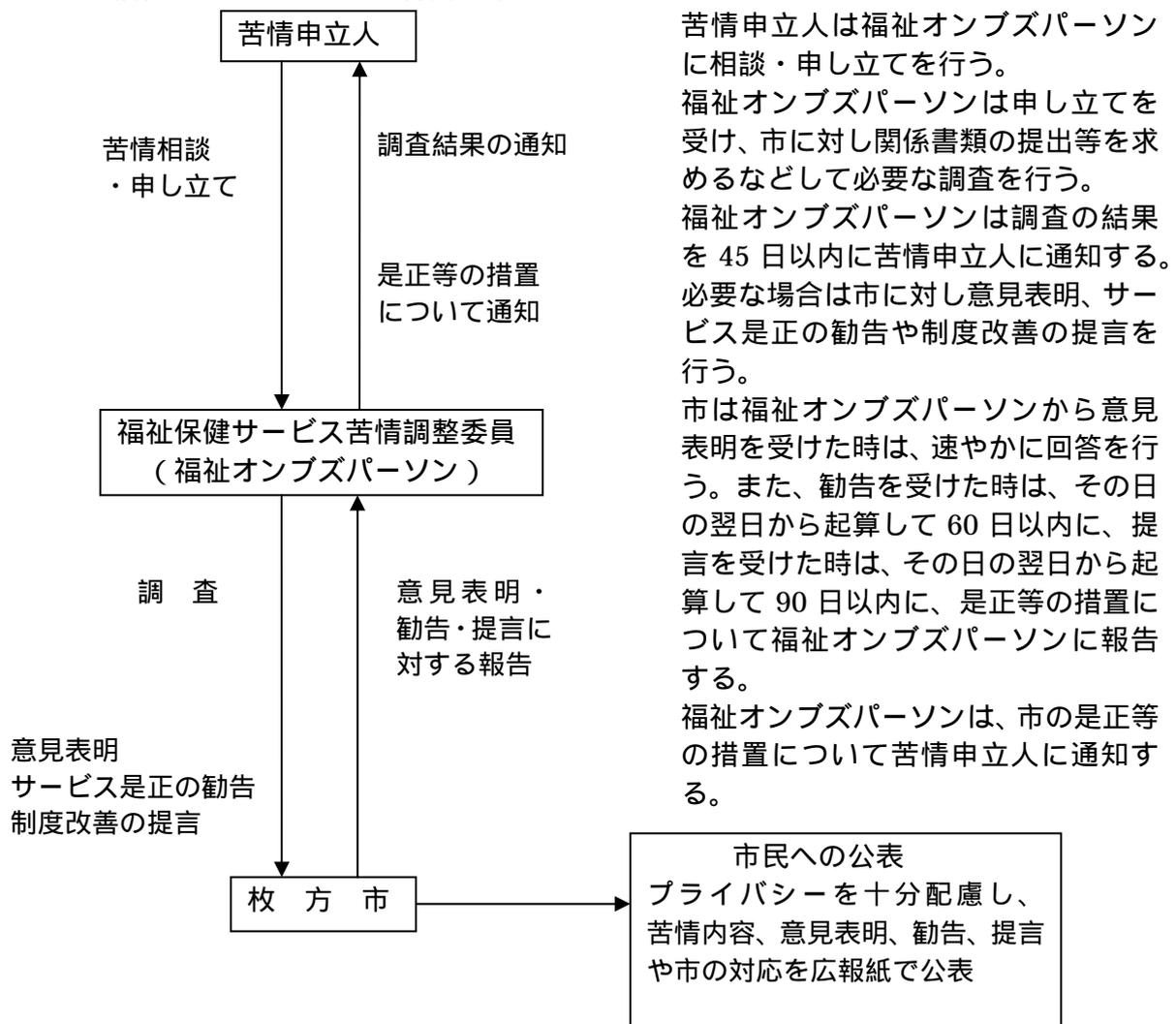
福祉オンブズパーソン事業補助資料

1. 福祉オンブズパーソン制度を創設した経緯

福祉保健サービス利用者は苦情が言いづらく、不満が潜在化する可能性が高い。福祉保健サービスは行政の裁量行為が拡大しており、利用者に不満や苦情があっても法的な救済が困難。

福祉保健の分野には切実な苦情が多く、簡易で敏速な解決かつ利用者の経済的負担の少ない解決が求められる。

2. 福祉オンブズパーソン制度の流れ



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。

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。

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。

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。

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。

3. 委員構成

弁護士1人、学識者1人

4. 相談日

第1及び第3水曜日並びに第2及び第4金曜日にて事前予約制

5. 年度別受付処理件数

年度	苦情受付件数	相談のみ 取り下げ	勧告	提言	意見表明	相談調整	調査打ち切り
12	22	1			9	12	
13	21				10	11	
14	39	8			15	16	
15	31	2	10		8	11	
16	10	4			5	1	
17	7	4			3		
18	9	8			1		
19	3	1			2		
20	5	2			3		
21	8				4		4
合計	155	30	10		60	51	4

相談調整とは、委員が関係各課に実態調査を行い、申立て内容について関係各課と調整し、問題解決が図られたものをいう。

6. 年度分野別件数

年度	苦情 受付 件数	高齢者 福祉	介護 保険	障害者 福祉	児童 福祉	母子 福祉	保健	福祉 一般	生活 保護	国保・ 年金	建築・ 道路・街 づくり	相談 のみ
12	22	4	5	6					2	2	2	1
13	21	1	6	9	2				2		1	
14	39	4	1	6	16	1	1	2				8
15	31	1	4	3	2			17	2			2
16	10			2	2				1	1		4
17	7			2					1			4
18	9								1			8
19	3			2								1
20	5		1						2			2
21	8	1		1	1	3			2			
合計	155	11	17	31	23	4	1	19	13	3	3	30

7. 福祉オンブズパーソン制度の周知のための取組（21年度）

福祉オンブズパーソンと民生委員児童委員協議会役員との意見交換会実施
 制度啓発ポスターの作成及び配布
 ちらしの配布
 広報誌への記事掲載（10月、12月、3月）