

枚方市福祉オンブズパーソン

令和 4 年度（2022 年度）
活動状況報告書

<令和 4 年（2022 年）4 月 1 日～令和 5 年（2023 年）3 月 31 日>

令和 5 年（2023 年）7 月
福祉オンブズパーソン事務局

目 次

令和4年度（2022年度） 苦情処理の概要	1
受付及び審査結果の状況等	1
1. 苦情受付状況	1
2. 苦情申立ての概要と審査結果の状況	1
(1) 分野別件数	
(2) 苦情内容及び審査結果	
3. 年度別受付処理件数	2
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	3

令和4年度（2022年度） 苦情処理の概要

受付及び審査結果の状況等 <令和5年（2023年）3月31日現在>

1. 苦情受付状況 (合計1件)

福祉オンブズパーソン事務局に令和4年（2022年）4月1日から令和5年（2023年）3月31日までに寄せられた苦情等は、全部で1件であった。

- (1) 苦情申立て受付 1件
- (2) 相談のみ 0件

2. 苦情申立ての概要と審査結果の状況

(1) 分野別件数

- ①障害福祉関係 1件

(2) 苦情内容及び審査結果

- ①意見表明（0件）
- ②是正措置の勧告（0件）
- ③制度改善の提言（0件）
- ④苦情申立て理由なし（1件）

	苦 情 内 容	所 管
1	障害福祉サービスにおける支給量の上限を定めるガイドラインについて	障害支援課

- ⑤相談調整（0件）
- ⑥調査打切り（0件）
- ⑦調査中（0件）
- ⑧相談のみ・取り下げ（0件）

3. 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	苦情申立て 理由なし	相談調整	調査打切り ・ 中止
平成 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
22	6	1	—	—	5	—	—	—
23	3	1	—	—	2	—	—	—
24	6	1	1	—	4	—	—	—
25	5	2	—	—	3	—	—	—
26	1	—	—	—	1	—	—	—
27	2	1	—	—	1	—	—	—
28	1	1	—	—	—	—	—	—
29	3	1	—	—	1	—	—	1
30	1	—	1	—	—	—	—	—
令和 元	1	—	—	—	1	—	—	—
2	—	—	—	—	—	—	—	—
3	2	1	—	—	—	1	—	—
4	1	—	—	—	—	1	—	—
合計	187	39	12	—	78	2	51	5

○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

平成11年9月30日
条例第25号
改正 平成27年12月14日条例第45号

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、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ことを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において「福祉保健サービス」とは、福祉及び保健に関する施策に基づき市の機関が実施する役務の提供、金品の給付等をいう。

(申立て人)

第3条 この条例による苦情の申立て(以下「苦情の申立て」という。)ができる者は、福祉保健サービスを受け、若しくは取り消され、又は拒まれた個人及びその代理人とする。

2 前項に定める者のか、同項に規定する個人の配偶者及び3親等以内の親族その他規則で定める者は、苦情の申立てをすることができる。

(申立て事項)

第4条 苦情の申立てができる事項は、福祉保健サービスの適用に関するものとする。ただし、次の各号に掲げる事項については、苦情の申立てをすることができない。

(1) 現に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) 現に行政不服審査法(平成26年法律第68号)の規定による審査請求を行っている事項及び審査請求に対する裁決を経て確定している事項

(3) 既に苦情の申立ての処理が終了している事項

(平27条例45・一部改正)

(申立ての期間)

第5条 苦情の申立てができる期間は、当該苦情の申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内とする。ただし、次条に規定する委員が正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

第2章 福祉保健サービス苦情調整委員

(設置)

第6条 第1条の目的を達成するため、市長の附属機関として枚方市福祉保健サービス苦情調整委員(以下「委員」という。)を置く。

(委員の定数等)

第7条 委員の定数は、2人とする。

2 委員は、人格が高潔で社会的信望が高く、福祉、保健、法律等に関し優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

3 委員の任期は、3年とする。ただし、再任は妨げない。

(職務の内容)

第8条 委員の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情の申立てを受け付けること。

(2) 苦情の申立てを処理すること。

(3) 苦情の申立ての処理状況について、市長に報告すること。

2 委員は、それぞれ独立して苦情の申立てを処理するものとする。ただし、第14条第2項の規定に基づく制度の改善についての提言を行うときは、委員の合議によらなければならない。

(委員の責務)

第9条 委員は、市民の権利利益の擁護者として、公平かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

3 委員は、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。

4 委員は、苦情の申立ての処理に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第3章 苦情の申立ての処理等

(申立ての方法)

第10条 苦情の申立ては、委員に対し、規則で定めるところにより行わなければならない。

(調査の開始)

第11条 委員は、苦情の申立てがあったときは、第3項に定める場合を除き、遅滞なく当該苦情の申立てについて調査を開始しなければならない。

- 2 委員は、前項の規定による調査(以下「苦情の申立ての調査」という。)の開始を決定したときは、市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。
- 3 委員は、苦情の申立てがその要件に適合しないと認めるときは、その旨を理由を付して苦情の申立てを行つた者(以下「申立人」という。)に通知しなければならない。

(調査の方法)

第12条 委員は、苦情の申立ての調査のため、市の機関に対し、説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地に調査をすることができる。

- 2 委員は、苦情の申立ての調査のために必要があると認めるときは、関係人及び関係機関に対し、質問し、若しくは事情を聴取し、又は実地の調査について協力を求めることができる。
- 3 委員は、苦情の申立ての調査のために必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

(調査の中止)

第13条 委員は、苦情の申立ての調査を開始した後において、苦情の申立ての要件に適合しなくなったときその他苦情の申立ての調査の必要がないと認めるときは、その調査を中止し、又は打ち切ることができる。

- 2 委員は、前項の規定により苦情の申立ての調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を理由を付して申立人及び市の機関に通知しなければならない。

(申立ての審査等)

第14条 委員は、苦情の申立ての調査の結果に基づき、当該苦情の申立ての内容の適否について審査しなければならない。

2 委員は、前項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由があると認めるときは、市の機関に対し、是正の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善について提言を行うものとする。この場合において、委員は、その内容を申立人に通知しなければならない。

3 委員は、第1項の規定による審査の結果、苦情の申立てに理由がないと認めるときは、その旨を理由を付して申立人及び市の機関に通知しなければならない。

4 委員は、前2項に定めるもののほか、第1項の規定による審査の結果に基づき必要があると認めるときは、市の機関に対し、事業等の運営について意見を述べることができる。この場合において、委員は、その内容を申立人に通知するものとする。

(審査結果の通知期限)

第15条 前条第2項から第4項までの規定に基づく通知は、苦情の申立てを受け付けた日の翌日から起算して45日以内に行わなければならない。ただし、この期間に通知できない特別の理由があるときは、その旨を理由を付して申立人に通知しなければならない。

(勧告等の結果の通知)

第16条 委員は、市の機関から第19条の規定に基づく報告又は第20条の規定に基づく回答があったときは、速やかに、申立人にその内容を通知しなければならない。

(処理状況の報告)

第17条 委員は、毎年度、苦情の申立ての処理状況について、市長に報告するものとする。

第4章 市の機関の措置

(市の機関の責務)

第18条 市の機関は、委員の職務の遂行に関して、その独立性を尊重し、積極的に協力及び援助をするとともに、第14条第2項の規定に基づく勧告(以下「勧告」という。)若しくは同項の規定に基づく提言(以下「提言」という。)又は同条第4項の規定に基づく意見の表明(以下「意見表明」という。)を受けたときは、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(勧告及び提言に対する報告)

第19条 市の機関は、勧告又は提言を受けたときは、当該勧告に対する是正の措置又は当該提言に対する制度の改善の内容について委員に報告しなければならない。

2 市の機関は、前項の是正の措置又は制度の改善を行うことができない特別の理由があるときは、その旨を理由を付して委員に報告しなければならない。

3 前2項の規定に基づく報告は、勧告を受けた場合にあっては当該勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内に、提言を受けた場合にあっては当該提言を受けた日の翌日から起算して90日以内に行わなければならない。

(意見表明に対する回答)

第20条 市の機関は、意見表明を受けたときは、速やかに、委員に対し、当該意見表明に対する回答を行うものとする。

第5章 雜則

(運営状況の公表)

第21条 市長は、毎年度、規則で定めるところにより、この条例の運営状況について公表するものとする。この場合において、市長は、個人情報の保護について配慮をしなければならない。

(委任)

第22条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関して必要な事項は、規則で定める。

附 則

- 1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。
- 2 この条例は、平成11年4月1日以後に発生した事実に係る苦情の申立てについて適用する。
- 3 枚方市報酬及び費用弁償条例(昭和23年枚方市条例第105号)の一部を次のように改正する。

[次のように略]

附 則[平成27年12月14日条例第45号]

この条例は、行政不服審査法(平成26年法律第68号)の施行の日[平成28年4月1日]から施行する。

枚方市福祉オンブズパーソン令和4年度(2022年度)活動状況報告書

令和5年(2023年)7月発行

枚方市福祉保健サービス苦情調整委員

松山 理香 (弁護士)

明石 隆行 (種智院大学 人文学部 社会福祉学科教授)

枚方市福祉オンブズパーソン事務局
(健康福祉政策課 内)

〒573-8666

枚方市大垣内町2丁目1番20号

TEL 072-841-1319

FAX 072-841-2470