

目 次

1	制度の概要	1
2	運営状況	4
3	福祉オンブズマンの活動	6
4	苦情申立て 対応事例の概要	8
	(1) 介護保険	8
	事例1 ケアプラン作成に関わる施設の対応に不満がある	8
	事例2 施設の給付金手続きに関わる対応に不満がある	10
	事例3 配偶者の事故に関する施設の対応に納得できない	13
	(2) 障害者総合支援法	14
	事例1 事業所の一方的な契約解除に納得がいかない	14
	事例2 地域活動支援センターの対応が不満だ	16
	事例3 就労継続支援B型作業所のトラブルについての対応が不満だ	17
	事例4 障がいサービスの手続きに関わる対応に納得がいかない	18
	事例5 グループホームの世話人の発言に傷ついた	19
	事例6 就労継続支援B型事業所を退所させられ納得できない	20
	※ 障害者総合支援法は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の略称です。	
	(3) 児童福祉	21
	事例1 保育園の対応に納得できない	21
	(4) 生活保護・低所得	22
	事例1 生活福祉課職員の高圧的な対応に傷つけられた	22
	事例2 就労専門相談員の配慮に欠ける支援に納得がいかない	23
	事例3 ケースワーカーの言動に納得がいかない	25
	事例4 生活福祉課の配慮のない対応が不満だ	26
	事例5 ケースワーカーの転居に関わる対応に納得がいかない	27
5	福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要	29
	事例1 特別養護老人ホームの苦情解決制度について	29

事例2 認知症高齢者グループホームにおける対応について-----	32
6 福祉オンブズマンの活動を振り返って -----	35
7 資料 -----	43
(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳 -----	43
(2) 申立てに至らなかった主な相談事例 -----	44
(3) 大田区福祉オンブズマン条例 -----	45
(4) 苦情申立書 -----	49
(5) 福祉オンブズマン紹介 -----	50
(6) 福祉オンブズマン室の案内図 -----	51