

2 運営状況

令和5年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は342件です。

相談者の内訳は本人258件、家族62件、その他(知人など)22件で、相談の目的は苦情36件、個別相談198件、情報収集39件、その他の相談69件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得117件、障害者総合支援法76件、介護保険52件の相談がありました。(以上の詳細は43ページをご参照ください。)

令和5年度中に調査を終了した(取下げ等を含む)件数は20件で、内訳は、障害者総合支援法7件、生活保護・低所得7件、介護保険5件、児童福祉1件でした。苦情調査結果を通知したのは16件で、内訳は関係機関が是正の措置を講ずるよう区の機関に要請したものが1件、関係する区の機関に改善の要望を申入れたものが6件、調査のみで終了したものが9件でした。

令和5年度は、調査の結果、関係機関が是正の措置を講ずるよう区の機関に要請したものが1件ありました。平成27年度以降、8年ぶりの要請となりました。

苦情申立てや調査の詳細は次のとおりです。

(1) 苦情申立ての件数 ※以下()内は令和4年度の件数です。

新規申立て受理件数	17件 (24)
前年度からの継続件数	2件 (1)

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査の件数

※大田区福祉オンブズマン条例第5条第2項に基づく発意調査

新規件数	1件 (1)
前年度からの継続件数	1件

(3) 調査件数のまとめ

調査対象件数(上記(1)と(2)の計)	21件 (26)
次年度への継続件数	1件 (3)
<u>調査終了件数</u>	<u>20件 (23)</u>

<調査終了件数の内訳>

苦情調査結果通知済件数	16件 (19)
取下げ件数	2件 (2)
調査せず件数	1件 (2)
調査打ち切り件数	1件 (0)

(4) 苦情調査の処理内容と分野別件数(調査終了分)

表1 苦情調査の処理内容別件数

(単位:件)

	意見表明	勧告	要請	申入れ	調査のみ	取下げ	調査せず	調査打ち切り	合計
令和5年度	0	0	1	6	9	2	1	1	20
令和4年度	0	1	0	9	9	2	2	0	23

※ 発意調査を含みます。

表2 苦情調査の分野別件数

(単位:件)

苦情の内容	分野	高齢者福祉	介護保険	障がい者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護・低所得	その他福祉	合計
職員の接遇					1		4		5
サービスの質や量					1				1
説明・情報提供			5		4	1	2		12
被害・損害									0
権利侵害					1				1
制度上の問題							1		1
令和5年度(合計)		0	5	0	7	1	7	0	20
令和4年度		1	6	2	4	2	7	1	23

※ 発意調査を含みます。

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

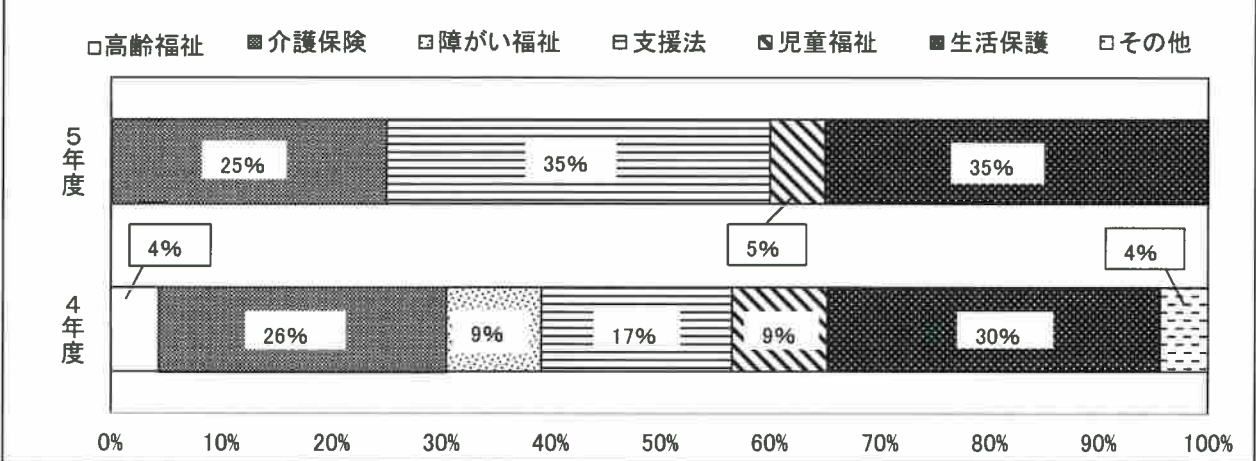
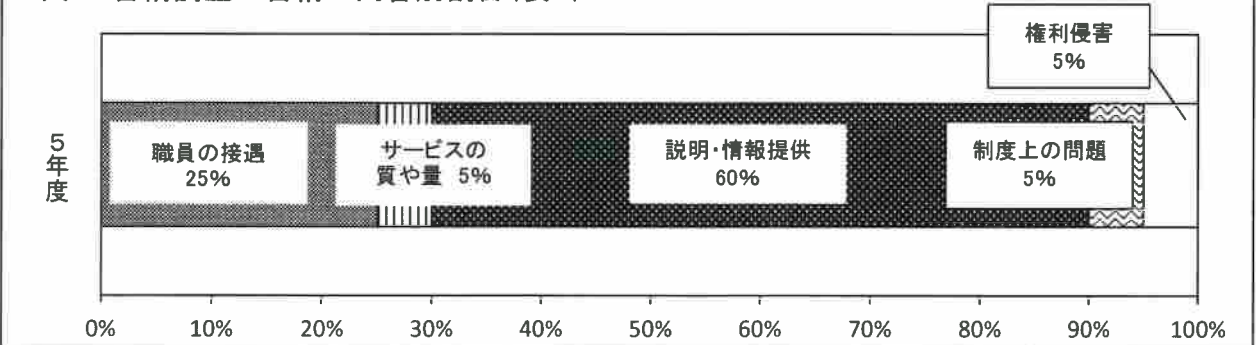


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 割合の比率(%)は、小数点以下第1位を四捨五入しています。合計が100%にならない場合があります。