

2 運営状況

令和4年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は384件です。

相談者の内訳は本人279件、家族77件、その他(知人など)28件で、相談の目的は苦情65件、個別相談159件、情報収集48件、その他の相談112件でした。相談分野の主なものとしては、生活保護・低所得129件、介護保険78件、障害者総合支援法71件の相談がありました。(以上の詳細は46ページをご参照ください。)

苦情申立て新規受理件数は24件で、内訳は生活保護・低所得8件、介護保険6件、障害者総合支援法5件、障がい者福祉2件、児童福祉2件、その他福祉1件でした。苦情調査結果を通知したのは19件で、内訳は勧告1件、関係する区の機関に改善の要望を申入れたものが9件、調査のみで終了したものが9件でした。

令和4年度の新規苦情申立て件数は、令和3年度の18件、2年度の14件と比べ、新型コロナウイルス感染症の感染拡大以前の令和元年度の25件、平成30年度の23件と同程度の件数となりました。

また、苦情申立人には苦情申立てがあった日の翌日から原則45日以内に調査結果を通知しますが、苦情申立書にあった福祉サービス事業者を調査した結果、調査先を追加することとしたため、通知期限を延長した事例がありました。

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3年度の件数です。

新規申立て受理件数	24件(18)
前年度からの継続件数	1件(0)
取下げ件数	2件(0)
調査せず件数	2件(1)
調査打ち切り件数	0件(1)
調査対象件数	21件(16)

(2) 福祉オンブズマンの発意による調査 1件(0)

※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

(3) 調査のまとめ

苦情調査結果通知済件数	19件(15)
調査終了件数	23件(15)
次年度への継続件数	3件(1)

(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4年度	0	1	0	9	9	2	2	0	23
令和3年度	0	0	0	10	5	0	1	1	17

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			2		1		3		6
サービスの質や量		1			1	1		1	4
説明・情報提供			4		2	1	4		11
被害・損害				2					2
権利侵害									0
制度上の問題									0
令和4年度(合計)		1	6	2	4	2	7	1	23
令和3年度		0	6	0	3	0	8	0	17

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

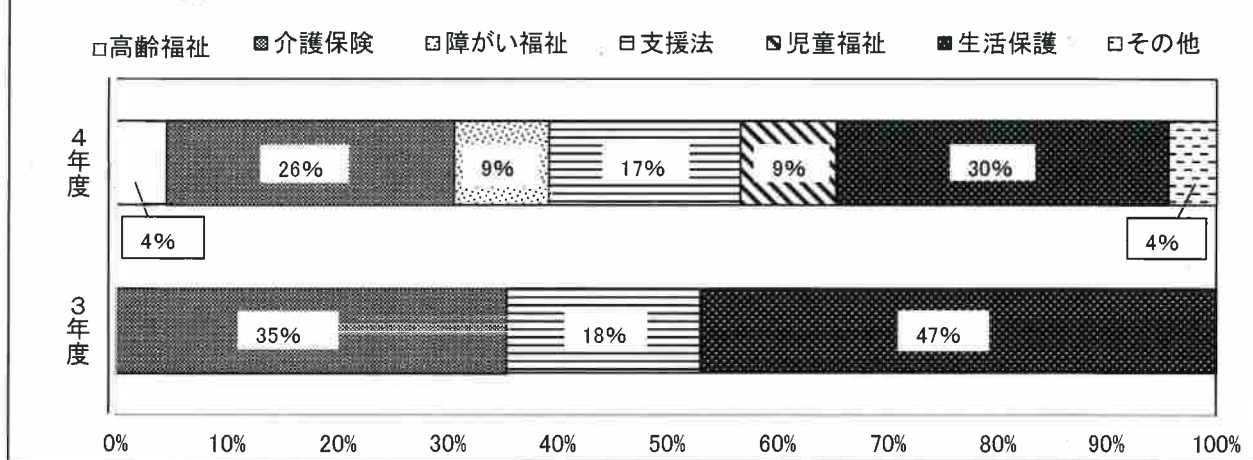
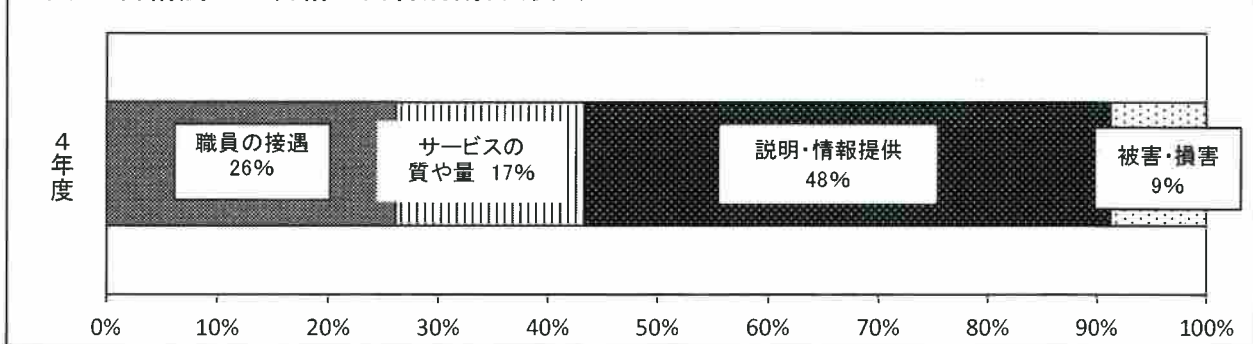


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 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。