

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 ショートステイ中に勝手に散髪された	8
	事例2 施設の看取りについての対応が不満だ	10
	(2) 障害者総合支援法	12
	事例1 障害児通所支援事業所の運営方法に不満がある	12
	事例2 障害児通所支援事業所の対応がひどい	15
	事例3 地域福祉課の対応に納得できない	17
	事例4 事業所から契約解除を迫られることに納得できない	18
	※ 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) 生活保護・低所得	20
	事例1 生活福祉課のおむつ代についての対応に納得できない	20
	事例2 火災保険料についての生活福祉課の説明が足りない	22
	事例3 生活福祉課が質問にしっかりと答えてくれない	24
	事例4 生活福祉課が医療券を発行してくれない	25
	事例5 受給証明書の使用目的を確認されることが不満だ	26
	事例6 通院時の交通費を支給してほしい	27
	事例7 住宅維持費を支給してほしい	27
	事例8 通院時の交通費の支給決定額が不満だ	28
	事例9 審査庁に提供した資料が不適切である	29
5	福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要	30
	事例1 放課後等デイサービスの苦情解決制度について	30
6	福祉オンブズマンの活動を振り返って	34

7 資料	42
（1）福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳	42
（2）申立てに至らなかった主な相談事例	43
（3）大田区福祉オンブズマン条例	44
（4）苦情申立書	48
（5）福祉オンブズマン紹介	49
（6）福祉オンブズマン室の案内図	50