

2 運営状況

令和6年度に福祉オンブズマン室に寄せられた相談件数は350件です。

相談者の内訳は本人247件、家族86件、その他（知人など）17件で、相談の目的は苦情46件、個別相談201件、情報収集35件、その他の相談68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97件、介護保険48件の相談がありました。（以上の詳細は42ページをご参照ください。）

令和6年度中に取り扱った苦情申立て及び発意調査の件数は20件で、うち2件は次年度への継続となり、調査終了件数は18件でした。18件の分野別の内訳は生活保護・低所得9件、障害者総合支援法6件、介護保険3件でした。また、処理内容の内訳は「取下げ」が2件、「調査せず」が4件あり、調査を実施した12件のうち、関係する区の機関に改善の要望を申し入れたものが8件、調査のみで終了したものが4件でした。

相談及び苦情申立てとともに分野別の内訳で、例年どおり生活保護・低所得、障害者総合支援法、介護保険が多くを占めました。

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5年度の件数です。

新規申立て受理件数	18件（17）
前年度からの継続件数	1件（2）

（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	0件（1）

（3）調査件数のまとめ

調査対象件数（上記（1）と（2）の計）	20件（21）
次年度への継続件数	2件（1）
調査終了件数	18件（20）

<調査終了件数の内訳>

苦情調査結果通知済件数	12件（16）
取下げ件数	2件（2）
調査せず件数	4件（1）
調査打切り件数	0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6年度	0	0	0	8	4	2	4	0	18
令和5年度	0	0	1	6	9	2	1	1	20

※ 発意調査を含みます。

表2 苦情調査の分野別件数

(単位:件)

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
苦情の内容								
職員の接遇		1		1				2
サービスの質や量						4		4
説明・情報提供		1		5		4		10
被害・損害								0
権利侵害		1				1		2
制度上の問題								0
令和6年度(合計)	0	3	0	6	0	9	0	18
令和5年度	0	5	0	7	1	7	0	20

※ 発意調査を含みます。

図1 苦情調査の分野別割合(表2)

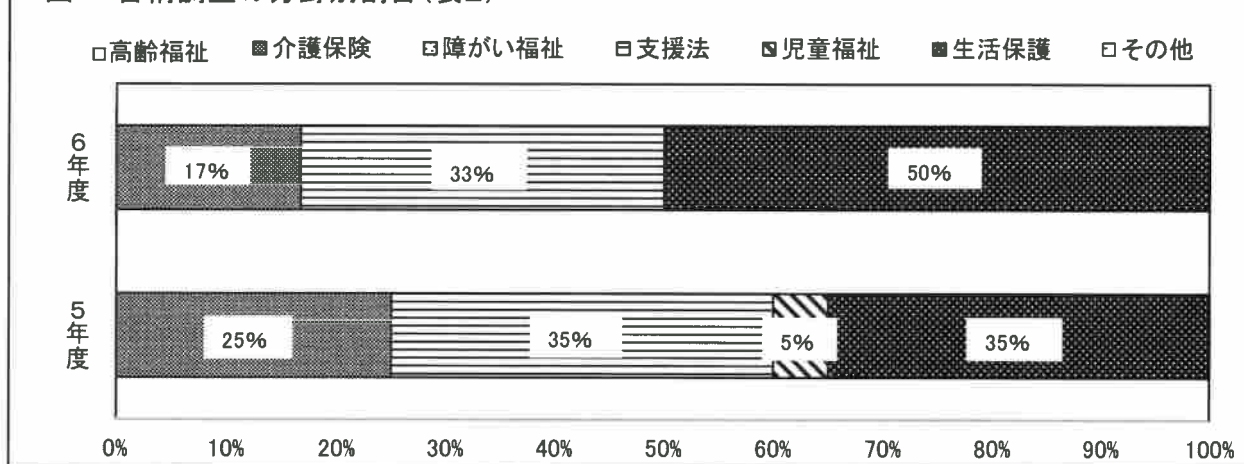
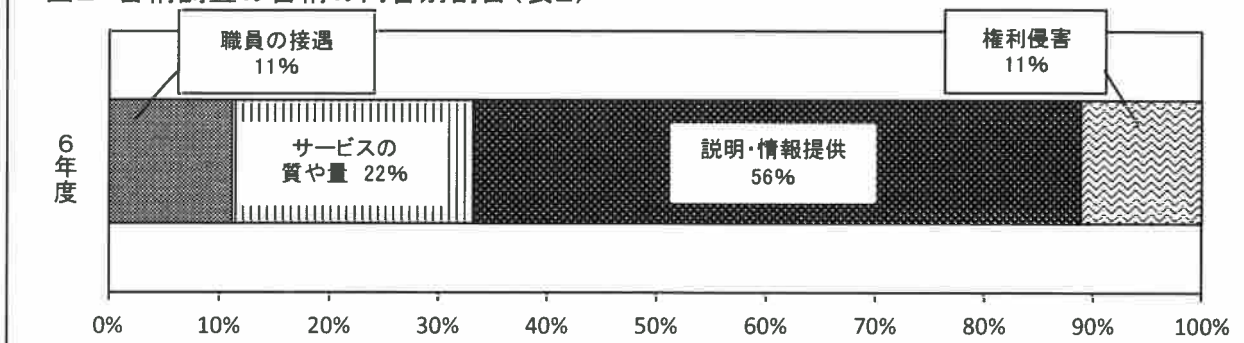


図2 苦情調査の苦情の内容別割合(表2)



※ 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。