

## 参 考 资 料

## 参考資料

### (1) 目黒区保健福祉サービス苦情調整制度の概要

#### 苦情調整委員制度

- いわゆる「オンブズパーソン」制度。オンブズマン(Ombudsman)は、もともとスウェーデン語で「権限を与えられた代理人、弁護人」という意味でありスウェーデンに始まった制度である。わが国においては、福祉に対象を限った「オンブズパーソン」制度として、平成2年にはじめて中野区に「福祉サービス苦情調整委員」が設置された。本区では平成14年6月に制度を開始したが、保健福祉サービスの利用者が区やサービス事業者に対して直接苦情や不満を言いにくい場合、利用者に代わり苦情調整委員が公正、適切、迅速に対応する制度である。

#### 目黒区における制度導入の背景

- 介護保険制度の導入や社会福祉法の改正などにより、保健福祉サービスはこれまでの行政による「措置制度」から利用者の選択による「利用制度」に移行。
- こうした変化に対応し、サービスを的確に利用できるようにするため、利用者保護の観点から、第三者機関による苦情解決の仕組みが必要となった。

#### 検討の経緯等

- 平成13年6月、目黒区地域福祉審議会に苦情解決のあり方について諮問。
- 平成13年12月、地域福祉審議会の答申を受けた。  
最も、身近な区の段階における苦情解決制度の整備が急務であり、公正中立な機関において迅速に解決する仕組み（オンブズパーソン制度）を創設すべきであるとする内容。
- 平成14年3月15日、「目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例」成立。
- 平成14年6月1日、同条例施行。
- 平成15年4月、苦情調整委員事務局の相談受付業務等を、社会福祉法人目黒区社会福祉協議会へ委託した。

#### 苦情調整委員設置の目的

- 保健福祉サービスに関する苦情等を中立な立場で、公平、適切、迅速に対応することによって、保健福祉サービス利用者の権利と利益の保護を図る。
- 保健福祉サービス利用者からの苦情等を受け、事業者、関係機関等に対する調査を実施し、勧告等を行うことにより、提供される保健福祉サービスの質を高めていく。

#### 目黒区の苦情調整委員制度の特色

- 苦情申立ての対象となるサービスを、保健福祉（医療を除く）として範囲を広くした。また、区だけでなく民間事業者も対象とした。
- 申立てのできる範囲を、本人、家族だけでなく、同居者、民生委員等にも広げた。
- 勧告に応じない事業者名を公表できることとした。

#### 保健福祉サービス苦情調整委員

- 保健福祉、法律等に優れた知識や経験を有するものを区長が委嘱
  - 北本佳子（大学教授）
  - 松本俊一（弁護士）
  - 加瀬祐子（社会福祉士）
- 職務
  - ・ 苦情の申立てを受け付け、第三者の立場から調査すること。
  - ・ 自己の発意により調査すること。
  - ・ 区や事業者等に対して是正勧告及び意見表明を行うこと。
  - ・ 理由なく是正措置をとらない場合に事業者名等を公表すること。

## (2) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例

(設置)

第1条 保健福祉サービスに関する区民等の苦情の申立てを適切かつ迅速に処理することにより、区民等の権利及び利益を保護するとともに、保健福祉サービスの質の向上を図るため、区長の付属機関として目黒区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）を置く。

(定数等)

第2条 苦情調整委員は4人以内とし、人格が高潔で、保健、福祉、法律等の分野に優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱する。

2 苦情調整委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

(兼職禁止)

第3条 苦情調整委員は、衆議院若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他政治団体の役員と兼ねることができない。

2 苦情調整委員は、目黒区（以下「区」という。）の委員会の委員または委員と兼ねることができない。

3 苦情調整委員は、区と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解嘱)

第4条 区長は、苦情調整委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき又は職務上の義務違反その他苦情調整委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 苦情調整委員は、任期の満了又は前項に規定する場合以外は、その意に反して解嘱されない。

(職務)

第5条 苦情調整委員は、次の職務を行う。

(1) 保健福祉サービスに関する苦情の申立てを審査すること。

(2) 自己の発意に基づき保健福祉サービスに関する調査をすること。

(3) 事業者等に対し保健福祉サービスについての勧告又は意見表明を行うこと。

(4) 前号の勧告に従わない場合にその内容を公表すること。

2 苦情調整委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、意見表明及び第17条に規定する公表を行う場合は合議による。

3 前項ただし書きの場合において、議事に直接の利害関係を有する苦情調整委員は、その議事に加わることができない。

(責務)

第6条 苦情調整委員は、保健福祉サービスに関する区民等の権利及び利益を保護するため公平、適切、迅速に職務を遂行しなければならない。

2 苦情調整委員は、事業者（保健福祉サービスを行う法人、団体及び個人をいう。以下同じ。）及び関係機関等と連携を図ることにより、職務が円滑に遂行できるよう努めなければならない。

3 苦情調整委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

4 苦情調整委員は、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

5 苦情調整委員は、職務を遂行するに当たっては、苦情の申立てをした者（以下「申立人」という。）に対し、必要な説明をしなければならない。

6 苦情調整委員は、職務を遂行するに当たっては、その身分を示す証明書を携帯し、請求があったときは、これを提示しなければならない。

(報酬)

第7条 苦情調整委員の報酬の額については、目黒区付属機関の構成委員の報酬および費用弁償に関する条例（昭和31年12月目黒区条例第27号）第2条の規定にかかわらず、月額で定め、目黒区非常勤職員の報酬および費用弁償に関する条例（昭和31年12月目黒区条例第28号）別表に定める月額の限度額のうち特に高度な知識、経験又は資格を要する業務に従事する者について定められた額の範囲内で区長が定める額とする。

2 苦情調整委員の報酬の支給方法については、目黒区付属機関の構成員の報酬および費用弁償に関する条例第3条の規定にかかわらず、目黒区非常勤職員の報酬および費用弁償に関する条例に定める報酬の額が月額で定められた職員の例による。

(申立ての範囲)

第8条 申立てができる事項は、事業者が行った保健福祉サービスの提供、取消し、拒否等（以下「提供等」という。）に関する事項とする。

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項については申立てをすることができない。

- (1) 裁判所において係争中の事項又は判決等のあった事項
  - (2) 行政不服審査法（昭和37年法律第160号）その他法令の規定により不服申し立てを行っている事項又は不服申し立てに対する裁決等のあった事項
  - (3) 区議会等に請願、陳情等を行っている事項
  - (4) 苦情調整委員の行為に関する事項
- （申立ての期間）

第9条 申立ては、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、苦情調整委員が正当な理由があると認める場合は、この限りでない。

（申立人の資格）

第10条 申立てができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 事業者から保健福祉サービスの提供をされた区民及び区の区域内において事業者から保健福祉サービスの提供をされた区民以外の者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者（婚姻の届出をしないが、事実上婚姻関係と同様の事情にあるものを含む。）並びに三親等内の親族及びこれに準ずる者として規則で定める者
- (3) 本人と同居をしている者
- (4) その他規則で定める者

（区の責務）

第11条 区は、苦情調整委員の職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力しなければならない。

（事業者等の責務）

第12条 事業者及び関係機関等は、苦情調整委員の調査に協力するとともに、苦情調整委員から勧告又は意見表明を受けた場合は、これを尊重しなければならない。

（申立ての方法）

第13条 申立てをしようとする者は、苦情調整委員に対して、次の各号に掲げる事項を記載した書面（点字によるものを含む。）を提出しなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申立てをすることができる。

- (1) 本人の氏名及び住所
- (2) 申立てをしようとする者が本人以外の者である場合は、その者の氏名及び住所並びに本人との関係
- (3) 申立てに係る事実のあった年月日
- (4) 申立ての内容
- (5) 他の苦情処理制度への手続きの有無
- (6) 苦情調整委員が本人情報の閲覧等をする事の同意

2 第10条各号に掲げるものの代理人が申立てを行う場合には、書面によらなければならない。

（調査）

第14条 苦情調整委員は、前条の規定による申立てがあったときは、当該申立てについて調査しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 申立てに係る事項が第8条第2項各号に該当する事項であるとき。
- (2) 申立人が第10条各号に掲げるものに該当しない者であるとき。
- (3) その他調査することが適当でないと認めるとき。

2 苦情調整委員は、前項の規定により調査を行う場合は申立人及び事業者に、自己の発意により調査を行う場合は事業者に、あらかじめその旨を通知しなければならない。

3 苦情調整委員は調査のため必要があると認めるときは、次に掲げる者に対し説明を求め、その保有する書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地に調査することができる。

- (1) 第10条各号に掲げる者
- (2) 事業者
- (3) 関係機関
- (4) その他苦情調整委員が必要と認める者

- 4 苦情調整委員は、調査を開始した後において、調査を継続することが困難であると認めるとき又は必要がないと認めるときは、これを中止し、又は打ち切ることができる。
- 5 苦情調整委員は、調査をしない場合又は前項の規定により調査を中止し、若しくは打ち切った場合は、その理由を付して、申立人及び事業者に通知しなければならない。中止した調査を再開する場合も同様とする。

6 苦情調整委員は、申立人に対し、調査の結果を通知しなければならない。  
(勧告及び意見表明)

第15条 苦情調整委員は、調査の結果、必要があると認める場合は、事業者に対し、保健福祉サービスの提供等について是正を求める旨の勧告をすることができる。

2 苦情調整委員は、調査の結果、必要があると認める場合は、事業者又は関係機関に対し、保健福祉サービス制度について是正を求める旨の意見表明をすることができる。

3 苦情調整委員は、勧告又は意見表明を行った場合は、その内容を申立人に通知しなければならない。  
(是正の措置等)

第16条 事業者は、勧告を受けた場合は、速やかに必要な措置を講ずるとともに、その内容を苦情調整委員に報告しなければならない。措置を講ずることができない特別の理由がある場合も同様とする。この場合においては、理由を付さなければならない。

2 事業者及び関係機関は、意見表明を受けた場合は、速やかに是正のための検討をするとともに、是正をすることができる場合はその旨を苦情調整委員に報告しなければならない。是正することができない場合も同様とする。この場合においては、理由を付さなければならない。

3 事業者及び関係機関は、前項前段の報告にかかる是正を実施した場合は、その内容を速やかに苦情調整委員に報告しなければならない。

4 苦情調整委員は、前3項の報告があった場合には、その内容を申立人に通知しなければならない。  
(公表)

第17条 苦情調整委員は、勧告を受けた事業者から措置を講ずることができない旨の報告があった場合において、当該報告に付された理由がないと認めるときは、当該勧告及び報告の内容並びに事業者の名称を公表することができる。

2 苦情調整委員は、前項の公表を行うに当たっては、個人情報の保護に配慮しなければならない。  
(運用状況の報告及び公表)

第18条 苦情調整委員は、毎年度、この条例の運用状況について、区長に報告するものとする。

2 区長は、前項の報告があった場合は、これを区民に報告するものとする。  
(委任)

第19条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

1 この条例は、平成14年6月1日から施行する。ただし、次項の規定は、同年4月1日から施行する。

2 この条例に規定する苦情調整委員の委嘱その他これに必要な準備行為は、この条例の施行の前においても行うことができる。

3 この条例は、平成13年6月1日以後に発生した事実に係る苦情について適用する。

### (3) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例（平成14年3月目黒区条例第11号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(特別な利害関係にある企業等)

第2条 条例第3条第3項に規定する目黒区（以下「区」という。）と特別な利害関係にある企業その他の団体は、区に対し請負をするものをいう。

(苦情調整委員会議)

第3条 条例第5条第2項ただし書に規定する苦情調整委員の合議その他職務執行上必要な事項についての協議を行うため、苦情調整委員会議を置く。

2 苦情調整委員会議は、前項の合議又は協議の内容について提案をしようとする苦情調整委員が招集し、当該苦情調整委員が苦情調整委員会議の座長となる。

3 前項に定めるもののほか、苦情調整委員会議の運営については、苦情調整委員の合議による。

(身分を示す証明書)

第4条 条例第6条第6項に規定する身分を示す証明書は、別記第1号様式によるものとする。

(申立人の資格)

第5条 条例第10条第2号に規定する規則で定める者は、次の各号に掲げる者とする。

- (1) 父母の配偶者
- (2) 配偶者の父母
- (3) 子の配偶者
- (4) 配偶者の子

2 条例第10条第4号に規定する規則で定める者は、次の各号に掲げる者とする。

- (1) 民生委員、児童委員、身体障害者相談員又は知的障害者相談員であって、本人の状況を具体的かつ的確に把握している者。
- (2) 苦情調整委員が特に必要があると認める者

(調査の実施等の通知)

第6条 条例第14条第2項の規定による通知は、別記第2号様式により行うものとする。

2 条例第14条第5項の規定による通知は、別記第3号様式により行うものとする。

3 条例第14条第6項の規定による通知は、申立てを受け付けた日の翌日から起算して45日以内に、別記第4号様式により行うものとする。

(勧告及び意見表明の通知)

第7条 条例第15条第3項の規定による通知は、別記第5号様式により行うものとする。

(是正の措置の報告等)

第8条 条例第16条第1項の規定による報告は、勧告を受けた日の翌日から起算して30日以内に別記第6号様式により行うものとする。

2 条例第16条第2項の規定による報告は、意見表明を受けた日の翌日から起算して90日以内に別記第7号様式により行うものとする。

3 条例第16条第3項の規定による報告は、別記第8号により行うものとする。

4 条例第16条第4項の規定による通知は、別記第9号様式による行うものとする。

(勧告内容等の公表)

第9条 条例第17条第1項の規定による公表は、告示、区が発行する広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(運用状況の報告及び公表)

第10条 条例第18条第1項の規定による報告は、次の各号に掲げる事項を明らかにして行うものとする。

- (1) 申立ての件数及び概要
- (2) 申立てによって行った調査の処理状況
- (3) 自己の発意により行った調査の処理状況

2 条例第18条第2項の規定による公表は、区が発行する広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(庶務)

第 1 1 条 苦情調整委員及び苦情調整委員会議の庶務は、健康福祉部健康福祉計画課が担当する。

付 則

この規則は、平成 1 4 年 6 月 1 日から施行する。