

千代田区保健福祉オンズパーソン 令和7年度活動報告書

千代田区保健福祉オンズパーソン

令和8年9月1日

千代田区長 樋口 高顕 様

千代田区保健福祉オンブズパーソン

委員 小 林 有紀子

委員 高 辻 千 恵

委員 長 尾 愛 女

千代田区保健福祉の充実・改善に向けて（報告）

令和7年度の保健福祉オンブズパーソン活動実績を、次のとおりまとめましたので、ここに報告します。

目 次

令和7年度の活動と今後の課題

- I オンブズパーソンへの申立事案 1
- II オンブズパーソンによる発意事案 24
- III オンブズパーソン事業の現状と今後の課題 29

周知用ポスター等 30

活 動 記 録 35

設 置 要 綱 等 37

令和7年度の活動と今後の課題

I オンブズパーソンへの申立事案

1. 関係機関との調整対応や支援者推挙について

<苦情申立の趣旨>

- (1) 千代田区保健福祉部障害者福祉課（以下、「区障害者福祉課」という。）に対し、千代田区政策経営部総務課（以下、「区総務課」という。）や千代田区保健所、相談支援機関との関係調整を求めているが、具体的な調整や問題の解決が図られていない。
- (2) 関係機関との調整や問題解決にあたり、緊急連絡先としても機能し、かつ個人情報の漏えい等を生じさせない支援者1名の推挙を区障害者福祉課に求める。

<調査の経過>

令和7年6月30日付で、千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第9条第4号及び第15条の規定に基づき、区障害者福祉課へ「事案調査実施協力依頼書」を通知し、オンブズパーソンが区障害者福祉課に聞き取り調査を行った。

その後、調査結果を取りまとめ、申立人、区障害者福祉課に調査実施結果を通知した。

<調査の結果>

(1) 関係機関との調整対応について

(苦情申立の趣旨(1) 関係)

区障害者福祉課に対し聞き取りを行ったところ、関係機関との調整を行う場合には、係長が対応することになるとの認識が示された。一方で、係長として多数の業務を抱えている現状があり、具体的にどのような調整を、どの範囲まで行うかについては、個人の判断ではなく、組織としての判断に依るとの説明があった。

また、これまで申立人の意向を踏まえ、関係機関との関係構築や調整に向けて、複数回にわたり対応を試みてきた経緯があることについて言及があった。関係機関それぞれとの関係性の構築を図る過程において、継続的な調整が困難となる場面もあり、結果として十分な成果には至らなかったものの、一定の時間的・人的配慮をもって対応してきたとの認識が示された。また、申立人から「具体的な対応がなされていない」と受け止められていることについては、当該認識との間に隔たりがあるとの所感が述べられた。

さらに、区障害者福祉課としては、関係機関に対し、関係調整に関する協力を要請すること自体は可能であるものの、各関係機関はそれぞれ独立した組織であり、役割や事情を有していることから、組織の判断に対して区が何らかの対応を強制する立場にはないとの説明があった。あわせて、良好な関係性の構築のためには、申立人本人やその支援者の協力も必要であるとの認識が示された。

なお、現在、申立人の支援に関わっている関係機関全体を取りまとめる役割を担っている機関の有無について質問したところ、申立人との関係性等を踏まえると、現時点ではそのような役割を担う機関は存在していないとの回答があった。

(2) 支援者の推挙について

(苦情申立の趣旨(2) 関係)

区障害者福祉課からは、申立人が求めている支援内容の全てを単独で担うことができる人材は、現時点では存在していないとの認識が示された。このため、特定の者1名を支援者として推挙する

ことはできないものの、役割を分担し、各関係機関がそれぞれの役割を担う形で対応していくことは可能であるとの説明があった。

具体的には、緊急連絡先については、これまで「障害者福祉センターえみふる」が担ってきた経緯があるとされた。施設長の交代により申立人が不安を感じている場合には、申立人の希望があれば、前任の施設長から新任の施設長を直接紹介する場を設定することも考えられるとの説明があった。

また、えみふるによる対応に不安がある場合には、「障害者よろず相談Light（ライト）」が緊急連絡先を担うことも可能であり、ライトは24時間体制で対応が可能であることから、申立人の安心につながる可能性があるとの認識が示された。さらに、ライトによる対応についても不安がある場合には、区障害者福祉課を緊急連絡先とすることも考えられるが、区障害者福祉課は24時間体制での対応ができない点については、あらかじめ理解が必要であるとの説明があった。

あわせて、相談対応や問題解決については、引き続き、区障害者福祉課、千代田区保健所及び相談支援機関が、それぞれの役割に応じて対応していく認識であることを確認した。

＜調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解＞

（１）関係機関との調整対応について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

これまで申立人の支援に関して区障害者福祉課は、適切な方向に進むよう誠実に尽力してきたことが確認された。その一方で、これまでの支援が申立人の満足する結果に結びついていないことに対する困難さもうかがえた。

調査を通じて、同課の係長が、現場の支援者としての立場に加え、独立した関係各機関の立場や権限、相互の関係性への配慮を求められる中で、その役割を果たすことに伴う葛藤を抱えている状況が認められた。

しかしながら、同課及び関係各機関においては、区民の権利擁護の観点から、それぞれが果たすべき役割を改めて認識し、相互の連携を強化しつつ職責を果たしていくことが必要であるとする。

「障害等のあるなしに関わらず、その人らしさが尊重され、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる千代田区の実現」（千代田区障害福祉プラン 令和6年3月）という基本理念に立ち返り、関係機関が連携し、協力して支援に当たる体制を改めて整えることが望ましい。

（２）支援者の推挙について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

関係各機関の連携の中心的役割は区障害者福祉課が担うことが想定されるが、切れ目のない継続的な支援体制を構築するためには、同課が特定の職員に過度な業務負担を集中させることなく、組織として対応することが求められる。

申立人の意向を誠実に把握しつつ、申立人と関係各機関との連絡調整及び関係機関相互の連携・協力体制の構築に向けた調整を行うことが重要であり、その役割については、関係各機関が分担して担う必要がある。申立人の希望する支援内容を、一人の職員又は一つの機関が全て担うことは現実的には困難であり、いずれの機関の役割又は職分に属するかの判断が難しい領域も存在する。このため、関係各機関が縦割りではなく、チームとしての支援体制を構築し、それぞれの役割を分担しながら申立人の支援に当たることが求められる。

今後は、関係各機関の担当者が連携のために協議する機会を設け、各機関の役割、職分・権限及び情報共有の在り方等を整理した上で、それぞれが対応可能な事項と困難な事項を明確にし、適切な役割分担を行うことが重要である。

このような取組が、直ちに申立人の納得のいく結果に結びつかない場合であっても、申立人、同課及び関係各機関が相互に対立を深めることなく、建設的な対話を重ねながら、実現可能な解決策を粘り強く検討していく姿勢で臨むことが望まれる。

2. 訪問看護による入浴支援の回数変更及び職員対応について

<苦情申立の趣旨>

(1) 令和7年4月30日、申立人は、自宅において千代田区保健福祉部生活支援課（以下、「区生活支援課」という。）の職員から訪問看護に関する説明を受けた際、それまで週3回であった看護師による入浴支援について、嘱託医の判断により、同年5月からは週1回となる旨を伝えられた。支援内容の変更が実質的に翌日から実施されるものであり、本人に知らせるのが遅すぎるのではないかと感じた。

また、嘱託医の判断との説明であったものの、直接申立人の現状を確認したわけではなく、書面上の確認のみで支援内容を減少させる判断は乱暴ではないかと感じた。

(2) 上記(1)について疑義を呈したところ、同課係長から恫喝するような対応を受けた。

さらに、支援内容の変更について「関係する医師等にはすべて確認済み」との説明を受けたが、その後、医療ソーシャルワーカーを通じて関係者に確認したところ、そのような連絡は行われていなかったことが判明し、説明に虚偽があったのではないかと感じた。

<調査の経過>

令和7年7月18日付で、千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第9条第4号及び第15条の規定に基づき、区生活支援課に対し、「事案調査実施協力依頼書」を通知した。

令和7年7月28日、オンブズパーソンが、同課課長から聞き取り調査を行った。

その後、調査結果を取りまとめ、申立人、区生活支援課に調査実施結果を通知した。

<調査の結果>

(1) 訪問看護による入浴支援の回数変更に係る経緯について（苦情申立の趣旨(1)関係）

主治医から提出された「令和7年4月1日から半年間、訪問看護を1週あたり3回要する」という内容の意見書を踏まえ、区嘱託医との協議が複数回行われた結果、令和7年4月22日付で、入浴介助は医療行為としては認められないとの判断が示された。一方で、申立人や関係事業者への影響を考慮し、経過措置として週1回の支援を継続する方針とされたことが確認された。

その後、今後のサービスの調整の必要性も含めて説明を行うため、区生活支援課及び区障害者福祉課職員が同行して申立人宅を訪問することとなり、関係者の日程調整の結果、説明日が4月30日となった経緯が確認された。

(2) 当日の職員対応及び説明内容について（苦情申立の趣旨(2)関係）

申立人は、当日の対応について、区生活支援課係長から恫喝するような対応を受けたと感じたとしている。これに対し、当該係長本人は、感情的なやり取りとなったことは認識しているものの、恫喝の意図はなかったとの認識を示している。

また、「関係する医師等にはすべて確認済み」との説明については、本件における「関係する医師」とは、区に配置されている嘱託医を指す趣旨での発言であり、申立人に関わる主治医等にまで確認したものではなかったことが確認された。この説明により、申立人に誤解を与え、不信感を生じさせたことについて、区生活支援課から謝意が示されている。

＜調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解＞

（１）訪問看護による入浴支援の回数変更について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

訪問看護による入浴支援の回数変更を、変更日の前日に申立人へ伝える結果となった区生活支援課の対応は、申立人が生活を継続していく上で必要な支援内容に直接影響を及ぼすものであることを踏まえると、適切であったとは言い難い。

嘱託医による医学的判断そのものを区生活支援課として左右することは困難であったとしても、訪問看護による入浴支援の回数が減少する可能性が生じた段階で、申立人に対し、まず概要を伝えるなど、情報提供の方法については、より慎重な配慮が求められたと考える。

特に、本件は、酷暑期を迎える時期における入浴支援の減少という、申立人の生活の質に重大な影響を及ぼす内容であり、一定の経過措置期間を見据えた説明や、区の障害福祉サービス等への移行の道筋を整理した上で、丁寧に説明を行うことが望ましかった。

一方で、調査を通じて、区生活支援課が申立人への影響を最小限に抑えるため、嘱託医との間で複数回にわたる協議を行い、週３回から全面的に支援を終了するのではなく、経過措置として週１回の支援を継続する方針を模索していたことも確認された。こうした経緯から、一定の配慮があったことも否定できない。

今後、支援内容の大幅な変更を伴う事案については、「対面で直接説明すること」と「できる限り早期に知らせること」のいずれを優先すべきかを含め、組織として判断基準を共有し、申立人の不安を過度に増幅させない対応が求められる。

（２）当日の職員対応及び説明内容について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

当日の職員対応について、申立人は「恫喝するような対応を受けた」と感じており、一方で、対応した係長は「感情的なやり取りとなったことは認識しているが、恫喝の意図はなかった」としている。この点について、当日の発言や応酬の一言一句を第三者が確認することは困難であり、「恫喝に当たるか否か」を断定することは差し控えざるを得ない。

しかしながら、申立人が威圧的な対応を受けたと感じ、不信感を抱くに至った事実そのものは重く受け止める必要がある。支援内容の変更という、申立人にとって精神的負担の大きい場面において、説明を行う職員の言動や姿勢が、申立人の受け止め方に大きな影響を与えることを、改めて認識すべきである。

また、「関係する医師等にはすべて確認済み」との説明について、実際には区の嘱託医を指す趣旨であったものの、その説明が十分でなかったことから、申立人に誤解を生じさせ、不信感を招いたことは否めない。意図的な虚偽説明であったとまでは認められないとしても、結果として不適切な説明となったことについては、真摯に省みる必要がある。

その後、区生活支援課長が所属長として文書及び対面により謝罪を行い、組織として対応したこと、また、区障害者福祉課と連携しながら申立人への支援を継続していることは確認されており、こうした点については一定の評価ができる。

今後は、申立人の立場や心情により一層配慮し、説明内容や言葉の選び方について、組織として共通認識を持った対応が求められる。行政としての判断を伝える場面であっても、申立人との建設的な対話を重ね、信頼関係の維持・再構築に努める姿勢が重要である。

3. 児童館における利用者間トラブル及び安全管理について

<苦情申立の趣旨>

(1) 令和7年6月11日に発生した、申立人その他の児童館利用者とのトラブルに対する児童館の対応について、トラブルが発生した当日及び後日の対応が不適切であったのではないかと主張している。

また、児童館のみで対応するのではなく、区所管課及び小学校と連携して対応する必要があるのではないかと主張している。

さらに、児童館が加入している保険の内容が、大人の医療費（3割負担）を想定していないものとなっているのではないかと主張している。

(2) 児童館の安全管理に関する設備や体制の整備について、職員の配置数が不足しているのではないかと主張している。また、男性職員の配置が必要ではないかと主張している。あわせて、防犯カメラの設置を早急に実現する必要があるのではないかと主張している。

さらに、トラブル対応に関するマニュアル等を作成し、対応プロセスを見直す必要があるのではないかと主張している。

(3) 児童館の安全管理に関する仕組みやルールについて、小学校高学年から乳幼児まで幅広い年齢の子どもが利用することを考慮し、適切なエリア分けが必要ではないかと主張している。特に喫食エリアの在り方について問題があることを指摘している。

また、利用者の年齢ごとの利用時間の調整や、入館管理をより厳密に行う必要があるのではないかと主張している。さらに、児童館の利用に関するルールについて、より明確化し、周知を徹底すべきではないかと主張している。

<調査の経過>

オンブズパーソンは、令和7年9月19日、児童館において、館長及び主任に対して聞き取り調査を行った。

また、令和7年10月3日には、千代田区児童・家庭支援センターにおいて、子育て事業系の職員に対し聞き取り調査を行った。

これらの調査により、児童館における本事案への対応状況、安全管理に関する設備及び体制、ならびに安全管理に関する仕組みやルールの整備状況について確認を行った。

その後、調査結果を取りまとめ、申立人、当該施設、児童・家庭支援センターに調査実施結果を通知した。

<調査の結果>

(1) 本事案に対する児童館の対応について

(苦情申立の趣旨(1)関係)

調査の結果、令和7年6月11日に発生した本件トラブル当日は、当該場面を直接目撃した職員及びボランティアはいなかったことが確認された。一方、現場付近にいたボランティアが申立人から事情を聴取し、関与した児童に対して注意を行うとともに、申立人に謝罪するよう促したことが確認された。当該児童がその場で謝罪を行ったことから、当日の対応は一旦終了し、職員への報告は行われなかったことが確認された。

翌12日、職員が改めて申立人から事情を聴取したことにより、児童館として本事案を把握するに至った。その過程で、本件に関与した児童が他にも1名いたことが判明した。児童館では、関与した児童の保護者に対して事情説明を行うとともに、千代田区児童・家庭支援センター及び小学校に対し、本事案について報告を行ったことが確認された。

以降、児童館は、本事案に関与した児童A及び児童Bを順次把握し、それぞれの保護者及び申立人を含む関係者の意向を個別に確認しながら、調整を要する事項について対応を進めていたことが確認された。

この間、児童館は中立的な立場で調整に入り、申立人並びに児童A・Bの保護者それぞれの意向を踏まえつつ、面談の実施方法や関係者全員による話し合いの進め方について調整を行っていた。その結果、関係者全員が出席する話し合いの場が設けられ、申立人の治療等に係る費用の負担を含め、今後の対応について協議が行われた。

当該話し合いの結果、児童A及び児童Bの保護者から申立人に対して改めて謝罪がなされ、併せてお見舞金等が申立人に渡されたこと、これをもって本件を解決とすることについて関係者全員の同意が得られたことから、本事案は終了したことが確認された。

また、児童館が加入している保険については、利用者が館内で負傷した場合に日額1,000円のお見舞金が支払われる内容であり、当該内容は区内の他の児童館における保険内容と概ね同様であることが確認された。

(2) 安全管理に関する設備及び体制の整備状況について

(苦情申立の趣旨(2) 関係)

児童館における職員配置については、正規職員、会計年度任用職員及びボランティアを含め、通常は各部屋に複数名の職員等を配置し、受付にも担当職員を配置する体制が取られていることが確認された。また、男性職員についても一定数配置されていることが確認された。

防犯カメラの設置については、予算上の制約や設備工事に伴う運営面への影響があるため、現時点で直ちに設置を検討することは難しいとの説明があった。館内における安全管理については、基本的に複数の職員等による見守りを中心として行われていることが確認された。

トラブル対応に関するマニュアルについては、現時点では明文化されたものではなく、その都度、状況に応じて職員間で共有し対応しているとのことであったが、今後はマニュアル作成を進める予定であることが確認された。

(3) 安全管理に関する仕組み及びルール of 整備状況について

(苦情申立の趣旨(3) 関係)

児童館においては、館内構造の制約や利用実態から、年齢に応じた明確なエリア分けが難しい状況にあることが確認された。特にロビーは、出入口に直結した共有エリアであり、喫食スペースも兼ねていることから、時間帯によって人が集中しやすい場所となっていることが確認された。

本事案を受け、児童館では机の配置変更や通路の確保、事故防止のための工夫を行うなど、館内環境の見直しが行われていることが確認された。また、混雑しやすい時間帯には、利用者が分散するような工夫も行われているとのことであった。

入館管理については、名簿による管理が行われているものの、滞在時間の把握については今後の課題として認識されていることが確認された。利用ルールについては、職員から子どもたちへ随時伝えられているほか、掲示等により保護者への周知も行われていることが確認された。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

(1) 児童館における本事案への対応について

(苦情申立の趣旨(1) 関係)

本事案では、申立人が幼児を連れて利用している中、背後から突然の行為を受けたことにより強い不安を感じたことに加え、その後の対応過程において、申立人の意向とは異なる形で話し合いが進められたと受け止めたことが、申立ての発端となったものと考えられる。

調査の結果、児童館における利用者間のトラブルについては、当事者の保護者同士による話し合いを基本とし、児童館は中立的な立場で双方をつなぐ役割を担うことが基本原則とされていることが確認された。今回、トラブル発生当日は職員間での共有がなされず、児童館として事案を把握するまでに時間を要した点については、初期対応として改善が必要であったと考えるが、その後の一連の対応については、基本原則に沿って進められたものと受け止められる。

ただし、こうした基本原則や児童館の立ち位置について、申立人との間で十分な共有がなされないまま対応が進んだことにより、両者の認識にずれが生じ、結果として、申立人にとっては意に沿わない形で話し合いが進められたとの印象を強めた可能性がある。調査において、児童館や他の保護者から不適切な態度や発言があったことは確認されなかったものの、説明の趣旨や意図が相互に十分伝わらなかった場面があったことは否定できない。

児童館としては、中立性を保ちつつ申立人の不安な心情を理解するとともに、子どもの健全育成を目的とする施設として、関係児童への指導的関わりについても配慮する必要があり、対応に苦慮する場面もあったと推察される。今後は、こうした振り返りを踏まえ、対応のプロセス全体を組織として改めて整理・確認した上でマニュアルを作成し、活用していくことが必要であると考えます。

（２）児童館の安全管理に関する設備及び体制について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

調査の結果、児童館における職員配置については、正規職員、会計年度任用職員及びボランティアを含め、複数名による見守り体制が確保されており、他の児童館と比較しても著しく不足している状況にはないこと、また男性職員も一定数配置されていることが確認された。

防犯カメラの設置については、予算面や工事に伴う運営上の課題から、現時点では直ちに実現することが難しいとの説明があった。一方で、児童館における安全管理が主として職員等による見守り、いわゆる「人の目」によって支えられている現状については、保護者の受け止め方との間で認識の差が生じやすい点にも留意する必要がある。

また、近年、児童館において子どもの暴力行為等による重大な事案は生じていないことが確認された一方で、子ども同士の関わりの中で、ふざけ合いの延長としてたたき・蹴るといった行為が見られることは実際にあるとの説明があった。こうした行動は、放課後の解放感や遊びに伴う高揚感から生じうるものと考えられるが、低年齢の子どもを連れた保護者にとっては、安全面で不安を感じる要因となり得ることも十分考慮しておく必要がある。

さらに、トラブル対応に関するマニュアルが整備されていなかった点については、これまで各館での引き継ぎ等により対応が行われてきたとはいえ、対応の考え方やプロセスを明確にし、職員間で共有する観点からは改善の余地があると考えられる。児童館及び区において、マニュアル作成に向けた検討が進められていることを踏まえ、今後の取組に期待したい。

（３）児童館の安全管理に関する仕組み及びルールについて

（苦情申立の趣旨（３）関係）

児童館は、小学生高学年から乳幼児まで幅広い年齢の子どもが利用する施設であり、館内構造や利用実態から、明確なエリア分けが困難な状況にあることが確認された。特に、ロビーは出入口に直結し、喫食スペースも兼ねた共有エリアであることから、時間帯によって人が集中しやすく、トラブルが生じやすい場所であると考えられる。

本事案を受けて、児童館では机の配置変更や動線の見直しなど、事故防止に向けた具体的な改善が行われていることが確認された。また、混雑しやすい時間帯に利用者が分散するよう工夫がなされている点については、一定の評価ができる。

一方で、日常的に小学生と接している職員にとっては見慣れた行動であっても、未就学児の保護

者にとっては不安に感じられる場面があることも想定される。児童館が地域における子どもたちの居場所としての役割を果たし続けるためにも、様々な利用者の立場や感じ方に目を向け、安全管理の取組や利用ルールについて、より分かりやすく伝える工夫を重ねていくことが望まれる。

今後、トラブル対応に関するマニュアルの作成を含め、対応プロセスや考え方を可視化し、職員間及び利用者との共通理解を図ることで、安全の確保とトラブルの未然防止につなげていくことを期待したい。

4. 特別養護老人ホームにおける情報共有、人員体制及び健康管理について

＜苦情申立の趣旨＞

(1) 入所していた祖母の健康状態や食事形態等について、施設から家族への報告、相談、連絡が不十分ではないか。

特に、亡くなる約1か月前から食事量が低下し、必要な栄養が十分に摂取できていなかったため、エンシュアが処方されたにもかかわらず、そのことについて家族への連絡がなかった。

(2) 施設の人員体制が不十分ではないか。

エンシュアに関する連絡がなかった理由として、施設側から「相談員が1人しかいないため対応が回らない」との説明を受けたが、施設の定員からすると、相談員は複数配置されるべきではないか。

また、週1回面会に訪れていたが、フロアには外国籍職員が1名いる程度で、家族として詳細な話を聞くことができなかった。

(3) 入所者の健康管理が不十分ではないか。

祖母が亡くなった前日に救急搬送された際、慢性心不全及び慢性腎不全であることが判明した。転倒した際、足の浮腫があったにもかかわらず、医師への共有が行われていなかった。足の浮腫は心不全や腎機能低下が疑われるため、その時点でより積極的な対応を行っていたら、延命できたのではないか。

また、血液検査は年に数回実施されていたものの、その結果について家族に知らされていなかった。

＜調査の経過＞

令和7年9月4日付で、千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第9条第4号及び第15条の規定に基づき、当該法人に対し、「事案調査実施協力依頼書」を通知した。

令和7年9月30日、特別養護老人ホームにおいて、施設長及び生活相談員に対し聞き取り調査を行い、あわせて看護職員及び介護職員からも必要な事項について聞き取りを行った。

また、申立ての趣旨に関連する各種記録類の提出を受け、内容の確認を行った。

さらに、追加で確認を要する事項について、令和7年10月9日、施設長から書面による回答を受けた。

その後、調査結果を取りまとめ、申立人、当該施設に調査実施結果を通知した。

＜調査の結果＞

(1) 家族への報告及び情報共有について

(苦情申立の趣旨(1)関係)

調査の結果、エンシュアの開始は令和7年6月13日であり、食事量の減少が見られたことに加え、本人が他の入所者の様子に関心を示したことから、試行的に開始されたことが確認された。

その後、6月17日より医師の正式な処方を受けて継続されていたが、この点について、看護職

員から生活相談員への連絡が十分に行われておらず、結果として申立人への連絡がなされなかったことについて、施設側から謝意が示された。

提出されたケース記録、看護日誌、バイタル記録等を確認したところ、令和7年5月以降、転倒に関する記録を除き、食事量の減少や体調の異変について記載された記録は確認されなかった。

（２）人員体制について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

生活相談員が「１名しかいない」と説明された点については、土曜日の日中に限った状況を指していたとの説明があった。実際の人員体制について確認したところ、令和7年9月以降は配置基準を満たしており、法令上求められる人員配置は確保されていることが確認された。

看護・介護職員についても、常勤換算で厚生労働省の定める基準を上回る配置であることが、提出資料により確認された。また、東京都による運営指導においても、人員配置や運営面での重大な指摘はなかったとのことであった。一方で、生活相談員の入退職が続き、利用者の方やご家族の方にご不安を与えた点について施設側から謝意が示された。

外国籍職員については、特定技能制度に基づき採用され、日本語能力や介護技能に関する法定要件を満たした職員であること、入職後も研修や教育が行われていることが確認された。

（３）健康管理及び救急搬送時の対応について

（苦情申立の趣旨（３）関係）

祖母の死因について、施設医師及び救急搬送先医療機関に確認した結果、「急激に進行した心筋梗塞であり、病状が数か月かけて徐々に悪化したものではない。」との回答を得ているとの説明があった。

令和7年5月15日の転倒時に確認された浮腫については、血液検査の数値や経過を踏まえ、当時は入院加療等を要する状態ではないと判断されていたことが確認された。また、救急搬送時の施設の対応については、看護職員及び救急隊への引継ぎを含め、迅速に行われていたことが確認された。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

（１）家族への報告及び情報共有について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

本件では、入所者の食事量の低下やエンシュアの処方といった、入所者の生活や健康状態に関わる重要な情報について、申立人への報告や相談が十分に行われていなかったことが確認されている。施設側からは、看護職員から生活相談員への情報共有が不十分であったことが原因であり、申立人への連絡ができていなかった点について謝意が示されているが、結果として、申立人の不信や後悔の念を強める一因となったことは否めない。

医療的・栄養管理上の判断が適切であったとしても、その過程や内容が家族と共有されなければ、家族にとっては「知らされていなかった」「置き去りにされた」と受け止められることがある。

施設と家族との信頼関係は、日常的な報告や対話の積み重ねによって築かれるものである。本件を契機として、職種を越えた情報共有の在り方を見直すとともに、家族に対して適切なタイミングで十分な説明が行われる体制を改めて整えていくことが重要である。

（２）人員体制について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

調査の結果、生活相談員をはじめとする職員配置については、法令で定められた基準を満たして

おり、東京都による運営指導においても、人員体制そのものに関する重大な指摘はなかったことが確認されている。この点において、直ちに人員体制が不十分であったとは認められない。

一方で、生活相談員の入退職が続いた時期があり、施設側としても十分な引継ぎや継続的な対応が難しかった事情があったことが説明されている。こうした状況は、結果として家族とのコミュニケーションが希薄になり、申立人に不安を抱かせる要因となった可能性がある。

また、外国籍職員が一定数配置されていることが確認されたが、いずれも法定の介護技能及び日本語能力の要件を満たした職員であり、研修や教育体制も整えられているとの説明があった。外国籍職員の雇用自体を問題視するものではないが、文化的背景や言語表現の違いにより、家族に対する細やかな説明や相談対応において、意思疎通が十分に図られない場面が生じる可能性は考慮すべきである。業務マニュアルについても、ポイントを押さえたものである一方で、内容は基本事項の確認に留まっているため、あらゆる場面に臨機応変に対応するためには更なる研鑽が必要である。

今後は、外国籍職員の増員と並行して、報告・連絡体制の強化、家族対応時には日本人職員が同席する仕組みづくりなど、補完的な体制づくりが望まれる。

(3) 健康管理及び記録の在り方について

(苦情申立の趣旨(3) 関係)

調査により、入所者の死因については、施設医師及び救急搬送先の医師の双方から、急激に進行した心筋梗塞によるものであり、数か月にわたり徐々に悪化したものではなく、予見や防止は困難であったとの説明がなされている。また、救急搬送時の施設の対応についても、職員による初期対応から救急要請、医療機関への引継ぎまで迅速に行われていたことが確認されている。

一方で、転倒時に確認された浮腫や、血液検査の結果等について、家族への共有が十分でなかったことは、申立人の不安や疑問を深める要因となったと考えられる。医師が当時の検査結果等を踏まえ積極的な治療を要しないと判断していたとしても、その判断過程や健康状態の見立てについて家族が理解できる形で説明されていなければ、家族として納得することは難しい。

また、各種記録を確認したところ、記載の不備や記録管理上の課題が散見された。記録は、入所者の状態把握や職員間の情報共有にとどまらず、家族への説明や、万一の事案発生時の検証においても重要な役割を果たすものである。記録の正確性や一貫性を確保することは、施設運営の基盤であり、今後、記録作成ルールの明確化や定期的な確認を行うなど、記録の質の向上に取り組んでいくことが求められる。

5. 特別養護老人ホームにおける入所者対応及び運営体制について

<苦情申立の趣旨>

(1) 入所者の体調管理について

施設における入所者の日常的な体調管理が十分に行われていなかったのではないかと。

発熱等の体調変化について家族への連絡がなかったこと、排泄や腹部圧迫等の介助内容について十分な説明がなされなかったこと、入所者が苦痛を訴えている状況において、医学的・専門的配慮が欠けていたのではないかと。また、看護職員の管理・関与の在り方にも問題があったのではないかと。

(2) 緊急時の対応について

酸素吸入が必要な状態であるとの連絡があったにもかかわらず、実際には適切な対応が行われていなかったことや、緊急性の判断や説明に一貫性がなかった。

また、入院や救急搬送の判断が施設主導ではなく、家族に過度な負担を強いる形で行われた点や、看取り対応の判断・開始に時間を要したことからも、適切な対応が行われていなかったのではないかと。

（３）職員同士の連携不足について

家族から施設へ事前に伝えた内容が職員間で共有されておらず、対応に反映されていなかった事例があった。また、体調管理や緊急対応に関する判断・説明が、職種や担当者によって異なっていた。

（４）土日等における連絡体制について

土日や時間外における施設の連絡体制について、責任ある職員との連絡が取れなかった。

緊急性の高い状況においても、誰が判断し、誰が家族対応を行うのかが明確でなく、連絡体制として十分でなかったのではないかと。

＜調査の経過＞

令和７年９月２５日付で、千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第９条第４号及び第１５条の規定に基づき、特別養護老人ホームを運営する法人に対し、調査協力依頼を行った。

その後、令和７年９月３０日に、当該施設において施設長及び生活相談員に対する聞き取り調査を実施するとともに、必要に応じて看護職員及び介護職員からも聞き取りを行った。また、申立ての趣旨に関連するケース記録、看護日誌、バイタル記録等の関係書類の提出を受け、内容の確認を行った。

さらに、追加で確認が必要と判断した事項については、令和７年１０月９日に施設長から文書による回答を受けた。

これらの調査結果を取りまとめ、申立人及び当該施設に対して調査実施結果を通知した。

＜調査の結果＞

（１）入所者の体調管理について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

調査の結果、発熱等の体調変化時に家族へ連絡を行うか否かについては、一定の基準に基づき看護師が判断し、必要と認められた場合に連絡する運用であることが確認された。

排泄介助に関しては、ケース記録等から、便通状況を把握したうえで排便を促すための介助が行われていたことが確認され、当該介助は施設として正当な介護手技であるとの説明がなされた。

一方、申立人が指摘する一部職員の発言については、施設側はいずれも否定しており、発言の有無や具体的状況を特定することが困難であることから、事実関係を断定するには至らなかった。

（２）緊急時の対応について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

調査により、当該日に酸素吸入が実施されなかった事実は確認されたが、その理由については、記録上の記載がなく、職員間の説明にも整合性が見られなかったため、明確にすることはできなかった。

また、受診や入院の調整が家族によって行われたことが確認され、金曜日夕方の連絡や週末対応については、施設の人員体制や運営上の方針に基づくものであったとの説明があった。

（３）職員同士の連携不足について

（苦情申立の趣旨（３）関係）

施設内では、情報共有の手段としてチャットシステムが活用され、記録として残る仕組みとなっていることが確認された。一方で、すべての職員が確実に情報を確認したかを把握する仕組みまでは整備されておらず、その実効性には課題があることが確認された。

食事提供に関する行き違いについては、職員の確認不足により発生したものであることがケース

記録からも確認された。

(4) 土日等における連絡体制について

(苦情申立の趣旨(4) 関係)

日曜日の外出制限については、契約書等への明確な記載はなく、施設の保安上の理由から運用されているものであることが確認された。

また、土日祝日や夜間の外線対応については、人員体制の制約から対応が十分でない場面が生じ得る状況であることが確認された。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

(1) 入所者の体調管理について

(苦情申立の趣旨(1) 関係)

本申立てにおいて、申立人が指摘する職員による各種発言については、施設側はいずれも「そのような発言はしていない」と回答しており、また、誰が・いつ・どのような状況で発言したのかを特定できる情報も得られなかったことから、発言の有無を断定することは困難であると判断する。

一方で、調査を通じて明らかになったのは、施設と家族との間において、入所者の体調管理に関する連絡や情報共有が十分に機能しておらず、そのことが結果として申立人の不安や不信につながっていたという点である。

施設側は一定の基準に基づいて体調変化への対応を行っていたものの、その判断内容や考え方が家族側に十分伝わっていたとは言い難く、施設が当然の前提としている運用と、家族が期待する対応との間に隔たりが生じていたことがうかがわれる。

体調管理は入所者の安全を確保するうえで極めて重要な要素であり、専門職による判断に委ねられる部分があるとしても、その判断過程や対応方針について、家族に対して丁寧な説明を積み重ねていくことが求められる。

(2) 緊急時の対応について

(苦情申立の趣旨(2) 関係)

本件では、酸素吸入が実施されなかったという事実は確認されたものの、なぜ実施されなかったのかについて、ケース記録には理由の記載がなく、また、職員間の説明にも整合性が見られなかった。

そのため、緊急時における判断の経過や責任の所在が不明確となり、施設としての対応に対する申立人の不信感を増幅させる結果となったものと考えられる。

さらに、金曜日の夕方や週末を控えたタイミングで、入院の必要性等について家族に判断や調整を委ねる形となったことについても、施設側の人員体制や運営方針による事情は理解できるものの、その背景や考え方が十分に共有されていなかったことが、申立人にとっては唐突で切迫した対応として受け止められた可能性がある。

医療的対応や緊急時対応においては、結果のみならず、その判断理由や制約条件を含めて記録し、一貫した説明を行うことが不可欠である。今回の事案は、その重要性を改めて示すものといえる。

(3) 職員同士の連携不足について

(苦情申立の趣旨(3) 関係)

調査の結果、施設内においてはチャットシステムを活用し、各職種間で情報を共有する仕組みが整備されていることが確認された。情報は文章として記録され、職員が確認できる状態にはあるも

の、実際に誰がどこまで確認したかを把握する仕組みまでは整っていない状況であった。

その結果、家族からの要望が十分に現場へ反映されなかった事例が発生しており、情報共有の仕組みが必ずしも実効性を伴って機能していなかったことが明らかとなった。

情報共有の方法が形式的に整っているだけでは不十分であり、重要な情報が確実に伝達され、対応につながっているかを検証する視点が不可欠である。

施設と家族との信頼関係を維持するためにも、職員間での情報共有体制について、運用面を含めた見直しが求められる。

(4) 土日等における連絡体制について

(苦情申立の趣旨(4) 関係)

日曜日の一律外出不可の運用や、土日祝日及び夕方以降の連絡体制については、施設側の人員配置や保安上の制約によるものであることが確認された。一方で、こうした運用について、契約書や重要事項説明書等に明確な記載がなく、家族に十分周知されていたとは言い難い状況であった。

また、時間外における外線対応が限定的であることや、対応する職員の体制について、施設側が実態を十分に把握できていない側面も見受けられた。

特に、緊急時において連絡が円滑に取れない可能性があるという状況は、家族にとって大きな不安要因となり得る。

人員体制上の制約がある中であっても、対応可能な範囲や限界を事前に明確に示し、家族との認識のずれを最小限に抑える工夫が必要であると考える。

6. 児童発達支援施設の運営及び個人情報の管理体制等について

<苦情申立の趣旨>

(1) 施設運営状況について

本施設において、個別支援計画の未作成、利用登録証の未発行、定員管理の在り方、第三者委員の不足などが見受けられた。これらについて、区との委託契約に基づく適切な運営が行われていなかったのではないかと。あわせて、本件対応が特定の職員に集中し、施設及び法人としての組織的な統治・意思決定体制に課題があるのではないかと。

(2) 個人情報の管理体制について

本施設及び法人において、個人情報の取扱いに関する体制が十分に整っておらず、利用者に対する説明や同意の取得が適切に行われなかったこと、また、管理台帳や内部規程の整備が十分ではなかった状況が見受けられた。これらについて、個人情報の適切な管理が確保されていなかったのではないかと。

(3) 発達検査の適正性及び記録・説明について

発達検査後に記録用紙が追記されたことや、必要な観察記録が存在しないこと、検査結果の説明が十分に行われなかったことを鑑みても、当該施設は検査機関として不適格ではないかと。また、検査記録や報告書の記載内容が、児童の人格権を侵害し、保護者の名誉を毀損する記述であった。

(4) 苦情処理体制について

保護者からの申し出を正式な苦情として扱わず、苦情解決制度や第三者委員の存在について十分な案内がなされていなかった。さらに、第三者委員制度の活用を求めたにもかかわらず、制度が実質的に機能しないまま、施設側が弁護士に対応を一任するに至った経緯についても問題がある。

(5) 区の施設管理責任及び対応について

区が設置主体であるにもかかわらず、本施設に対する監査や是正指導が十分に行われておらず、事実上、監督責任を果たしていないのではないかと。

また、発達検査記録の開示を巡る対応において、区が保護者の権利よりも作成元の著作権等の権利を優先したことも不適切ではないか。

＜調査の経過＞

令和7年12月4日付で千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第9条第4号及び第15条の規定に基づき、本施設を運営する法人関係者及び本施設職員から、施設の運営状況、個人情報管理、発達検査の実施状況及び苦情処理体制等について聞き取り調査を行った。

また、同日、区の所管課職員から、本施設の管理状況及び本件への対応について聞き取りを行った。

その後、申立人からの追加申立てを受け、令和7年12月25日、法人関係者及び本施設職員に対し、追加の聞き取り調査を実施した。

これらの調査結果を取りまとめ、申立人及び当該施設、児童・家庭支援センターに対して調査実施結果を通知した。

＜調査の結果＞

（１）本施設の運営状況について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

本施設における個別支援計画の作成については、新規利用者については検討会議において継続的な支援が必要と判断された時点で作成しており、経過観察中など継続利用が確定していない利用者については、現時点で作成していない運用としていることが確認された。継続的に利用している利用者分については、個別支援計画が作成されているとの説明があった。

利用登録証については、区との協議により、令和4年度以降、交付を希望する利用者により発行する取扱いとなっており、現状では発行希望者はほとんどいないことが確認された。利用状況の把握については、予約表や業務日報等により管理しているとのことであった。

定員管理については、条例上の定員は定められているものの、仕様書において一定の範囲内で定員超過を認める運用がなされており、本施設ではその範囲内で集団指導・個別指導を実施していることが確認された。利用登録者数は増加傾向にあるが、安全管理上の観点から、仕様書上の規定を超える受入れは行っていないとの説明があった。

第三者委員については、仕様書上、設置が定められているものの、人数の具体的規定はなく、法人の規程では2名としていること、ただし、そのうち1名が退任し、調査時点では1名体制となっており、新たな委員の選任を進めている状況であることが確認された。

また、本件対応が特定の職員に集中しているとの申立てについて、施設側からは、通常は組織内で協議・分担して対応しており、本件については申立人からの照会や要望が多数にわたったことから、連絡窓口を一本化したものであるとの説明があった。法人理事長への報告が遅れた点については、当初は施設内で対応する案件として認識していたためであり、最初の指摘から約3か月が経過した時点で申立人から第三者委員制度の利用申出を受けて初めて法人本部への正式な報告に至ったとの説明があった。

（２）個人情報の管理体制について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

本施設における個人情報管理については、管理責任者を定め、法人の個人情報管理規程を踏まえたマニュアルを整備するとともに、誓約書の提出や研修等を通じて職員への周知を行っているとの説明があった。個人情報、電子データについてはアクセス制限やパスワード管理、紙媒体については施錠管理及び持出管理簿による管理が行われていることが確認された。

一方で、本件調査期間中に個人情報の漏洩事案が発生しており、施設側も、メール送信時の確認不足が原因であったことを認めている。再発防止に向け、組織として管理体制の見直しを行う意向が示された。

個人情報の開示請求への対応については、発達検査の記録用紙について閲覧による開示を提案し、検査の信頼性や情報流出防止の観点から複写による開示は控えてほしい旨を説明していたことが確認された。その後、区への情報開示請求を経て、最終的には複写による開示が行われた経緯が確認された。

（３）発達検査の適正性及び記録・説明について

（苦情申立の趣旨（３）関係）

本件の発達検査は、臨床心理士等の資格を有する経験者が担当し、施設としては標準的な検査手順に基づいて実施されたとの説明があった。検査環境についても、通常の指導時と同様の配慮のもと実施しており、重大な不備はなかったとの認識が示された。

検査記録については、検査中は速記的な記録を行い、検査終了後に行動観察等を整理して記載する方法を用いており、記録用紙への追記は、正確な記録を残すための通常の手順であるとの説明があった。

一方、検査結果の説明については、検査担当者が当初予定していた説明日に不在であったことから、結果の十分な説明が行われないまま報告書のみが保護者に渡されたことが確認された。施設側としては、保護者の受診予定に配慮した柔軟な対応であったとの説明があったが、説明機会が十分に確保されなかった経緯が認められた。

検査報告書の記載内容について、施設側は、児童の人格権侵害や保護者の名誉毀損に当たる表現はないとの認識を示している。

（４）本施設の苦情処理体制について

（苦情申立の趣旨（４）関係）

本件当初、本施設では申立人からの申出を発達検査に関する照会として受け止め、法人の苦情解決制度を適用する案件としては認識していなかったことが確認された。そのため、一定期間、本件は正式な苦情として取り扱われていなかった。

苦情解決制度や第三者委員制度については、個別指導の利用者には口頭で伝える場合があったものの、全体への周知や掲示等が不十分であったことが確認された。本件を受け、掲示の整備等、周知に向けた対応が進められていることが確認された。

第三者委員制度については、申立人から利用希望があった後、資料準備や日程調整が行われたものの、結果として面談が実施されないまま、個人情報漏洩事案の発生を契機に、法人が弁護士へ対応を委任するに至った経緯が確認された。

（５）区の施設管理責任及び対応について

（苦情申立の趣旨（５）関係）

本施設は区が設置主体となり、運営業務を法人に委託している施設であり、業務委託契約及び仕様書に基づき運営されていることが確認された。区においては、契約内容や運営状況について把握・確認を行っており、施設運営全般について重大な問題は認識していないとの説明があった。

一方、個人情報漏洩事案については問題として受け止めており、再発防止を求めていることが確認された。

発達検査記録の開示を巡る区の対応については、当初、検査記録作成元の意見を踏まえ、閲覧に

よる開示を決定したが、その後、再度の請求を受けて総合的に検討し、複写による開示を行った経緯が確認された。

また、区として本件への対応を本格化させたのは、一定期間経過後であったことが認められ、今後は、施設内でのトラブル等について、より早期の情報共有と連携を図る必要があるとの認識が示された。

＜調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解＞

（１）本施設の運営状況について

（苦情申立の趣旨（１）関係）

本件は、申立人のお子さんの発達検査をきっかけとして、申立人が本施設・区とのやりとりを重ねる中で、施設の運営状況や体制全般に構造的な問題があるのではないかと考えるに至ったという経緯がある。

調査では、申立てにおいて指摘された事項に関し、本施設が区との委託契約を満たしていないという事実は確認されなかった。したがって、本施設においては引き続き、委託契約及び仕様書の規定に基づき、委託された業務を適切に遂行することが求められる。また、区においても、業務の実施状況について随時把握・確認することが求められる。

一方で、利用者の増加に伴い、非常勤を含む職員の増員が行われ、体制が拡大・複雑化する中で、支援の質を維持していくためには、組織のガバナンス及びマネジメント機能の強化が必要となる。これらを担う管理職の責務は大きく、施設内のみならず法人としても、管理職人材の育成・教育、ならびに個人に過度な負担が集中しない運営体制の見直し等が求められる。

（２）本施設の個人情報の管理体制について

（苦情申立の趣旨（２）関係）

個人情報の管理については、責任者を置き、規程・マニュアルを策定するといった基本的な体制はとられていることが確認された。

しかしながら、現に個人情報が流出する事案が発生しており、体制が実際には十分に機能していない面も見受けられる。個人情報の開示請求への対応を含め、個人情報の管理や取扱いについては、

法令・ガイドラインに従った適切な対応がなされるとともに、実務の運用面で、非常勤職員を含む組織全体で着実に遵守・活用される対策が講じられることを要望する。

（３）本施設における発達検査の適正性及び記録・説明について

（苦情申立の趣旨（３）関係）

本施設における発達検査の実施環境及び実施手順、検査報告書の作成プロセス並びに記載内容について、施設側は特段の不備があったとは認識しておらず、申立人の主張とは異なる見解を示している。

この点については、発達検査に関する高度な専門性を要する事項であり、オンブズパーソンの立場において、双方の主張の適否を判断することは困難であると考ええる。

また、本件の発端となった申立人の子に対する発達検査は、既に一定の時間が経過していることから、仮に専門性を有した第三者が介入したとしても、当時の検査環境や実施状況について完全に正確な事実確認や検査結果の精査を行うことは難しいと考えられる。

その一方で、本件において、検査結果について十分な説明の機会を設けないまま、報告書のみが保護者に渡された点については、問題があった可能性があると考ええる。

「児童発達支援ガイドライン」（こども家庭庁）では、保護者との連携、こどもや家族に対する

丁寧な説明、相談援助、適切な情報提供の重要性が示されており、発達検査の結果についても、これらの観点を踏まえた対応が求められている。

特に、検査結果から算出される発達指数等については、前提となる知識がない状態で解釈することが非常に難しく、数値のみがひとり歩きすることによる誤解や不安を生じさせるおそれがある。また、子どもの発達の状態に関するアセスメントは、発達検査の結果のみで行うものではなく、複数の情報や観点から総合的に判断されるべきものであること、乳幼児期においては、ある時点の検査結果が長期にわたって固定的なものとは限らないことなど、結果説明と併せて伝えるべき重要な留意点がある。

本件では、検査結果を説明する予定であった担当者が当日不在となり、保護者から「急ぎ検査結果が必要である」との要望を受けたことから、通常とは異なる対応が行われたことが確認されている。しかしながら、そのような場合にこそ、結果の受け手である保護者の立場に立った、より慎重な配慮が必要であったとも考えられる。

保護者との信頼関係は、子どもへの支援を継続していく上でも極めて重要であり、本件の経緯を踏まえ、検査結果のフィードバックに関する基本方針や留意事項について、改めて整理・明確化し、職員間で共通理解を図る必要がある。

本施設では、発達検査を担当する職員の外部研修への参加や、その成果の組織的な共有に取り組んでいるとのことであり、その取組は今後も継続されることが望まれる。あわせて、外部の心理支援の専門家によるスーパーバイズやコンサルテーション等を活用し、検査の実施状況や保護者の心情に配慮した支援の在り方について検証を行うことも有効であると考えられる。

長年にわたり地域の発達支援に取り組んできた本施設において、今後も高まる支援ニーズに応えていくためには、法人及び区においても、職員の専門性向上に向けた体制面での支援が求められる。

（４）本施設の苦情処理体制について

（苦情申立の趣旨（４）関係）

苦情処理体制に関して、法人に第三者委員が置かれてはいるものの、その案内が本施設の一部の利用者にはなされておらず、利用実績も乏しいことが明らかとなった。苦情受付窓口や第三者委員の存在を周知し、迅速かつ適切に解決が図られる仕組みを構築することが必要であり、この点は早急に改善が必要である。

今後、本施設では個人情報管理の見直しに際して弁護士にも相談し改善策を検討するとのことだが、苦情処理体制を含め、利用者の権利擁護に関わる事項について、規程上の見直しにとどまらず、実効性のある周知と取組が進められることを期待する。

（５）区の施設管理責任及び対応について

（苦情申立の趣旨（５）関係）

区においても、本施設は区の独自事業であることを踏まえ、可能な限り早い段階で施設内のトラブル等の発生状況に関する情報を共有し、必要に応じた指導や対応を行うことが求められる。

また、施設の運営実態やサービス内容について、本施設の位置づけ上、監査等による外部の目が入りにくいとの指摘がある場合には、福祉サービス第三者評価事業の活用も考えられる。第三者評価機関による客観的・中立的な視点からの検証・評価は、組織全体の現状と改善点の把握につながることが期待される。本件を機に、組織自らの取組に加え、外部の視点を取り入れた点検が行われ、必要に応じた見直しが図られることを要望する。

さらに、本件の帰結として、申立人のお子さんが本施設で受けていた支援が継続されていない状況がある。発達支援においては、必要な支援が途絶えないことが重要であり、仮に本施設の継続利

用が難しい場合であっても、代替となる施設の案内を含め、区として適切な情報提供や調整等を行うことが求められる。

あわせて、申立人にこれ以上の負荷がかかることは望ましくないとの観点から、組織として改善に一定の期間を要することも踏まえつつ、今後の取組の方向性や見通しを利用者全体に示すことにより、申立人の心理的負担の軽減と、利用者全体の信頼回復・向上につなげることを提案する。

Ⅱ オンブズパーソンによる発意事案

施設事業調査

1 調査目的

平成18年度から実施しているオンブズパーソン発意による区内施設の調査である。オンブズパーソン及び調査委員が直接施設に出向くことによって、各事業所によるサービス提供の状況を実際に確認する。また、施設利用者の苦情・不満につながるような事柄がないかどうか、苦情や要望に対する対応状況はどうか等を把握するとともに、利用者やその家族等にオンブズパーソンの活動内容を伝え、制度理解を促す機会とする。

2 調査委員

調査実施にあたり、専門的、技術的事項に関する調査、分析等を次の委員に依頼した。

高野 真智子（横浜こども専門学校 講師）

山中 幸 （一般社団法人川崎市障がい者相談支援専門員協会）

伊藤 賢 （社会福祉法人七生会 栄町保育園 理事長）

高山 円 （社会福祉士事務所ふらここ）

3 調査対象施設（◇は区立施設、◆は民設施設）

（1）高齢者施設

◆THE BANCHO

◆ケアハウス神田紺屋町

（2）障害者施設

◇ジョブ・サポート・プラザちよだ

◆mamesso 千代田

（3）児童施設

◇神田保育園

◆ほっぺるランド西神田

◆グローバルキッズ飯田橋園

◆グローバルキッズ六番町園

◆二番町ちとせ保育園

◆保育園神田ベアーズ

◆平河町ちとせ保育園

◆岩本町ちとせ保育園

◆まなびの森保育園神保町

◆保育園ドルチェ

◆マミーズエンジェル神田駅前保育園

（4）児童福祉施設

◆ぴかいち

4 調査方法と内容

調査方法は施設に予告せず対象施設を訪問し、観察、職員及び利用者・家族等に対する面談によって行った。調査時間は概ね2時間程度とし、①施設環境②職員の態度③利用者の様子④利用者の不満・要望への対応⑤施設の運営上の課題について調査した。

5 調査結果

施設調査終了後に調査委員が「調査票兼報告書」を作成、オンブズパーソン、調査委員、区の施設主管課である区障害者福祉課、千代田区保健福祉部高齢介護課（以下、「区高齢介護課」という。）、千代田区子ども部子ども支援課（以下、「区子ども支援課」という。）との全体会において、各調査委員からの報告を共有し、今後の課題を検討した。また、各調査対象施設に対し、「施設事業調査結果」を送付した。

なお、本調査は対象施設の協力によって実施する任意調査であることから、調査結果の施設別公表は行わないこととしている。

6 各施設についての主な報告・感想・意見等

《施設環境について》

- ・ 食堂の共有スペースは家庭的な雰囲気であったが、入居者はそれぞれ自身の個室で生活し、プライバシーが守られていた。また、職員による清掃を実施し、清潔さが保たれ、衛生状態で気になることはなかった。バリアフリー、エレベーター完備で建物の中は安全で、移動を妨げる物は置いていなかった。
- ・ 遊んでいる様子は見ることはできなかったが、子どもたちがいつでも遊びへのアクセスができるように環境が整えられていた。生活環境は、きちんと整理整頓され、トイレなどの衛生状態も保たれていた。安全面に関しても特に心配な個所は見当たらなかった。
- ・ 玩具の量は少なく感じたが、起きてしまった子は3階のスペースで遊ぶなど、空いているスペースをうまく利用されていた。衛生的に問題はなかったが、掃除などが行き届いていない状況だという話を聞いた。運営職員を中心に、細かくあがる問題点をみんなで考えていこうという様子が伺えた。安全に関しても大きな問題は見られなかったが、部屋やトイレの一部に整理が必要な個所があるように感じた。
- ・ 保育室だけでなく、廊下などの共有スペースも有効活用し、遊びの環境について工夫がなされていた。3～5歳児の部屋は、おもちゃも取り出しやすく使いやすさにも配慮がなされており、生活の場としての環境は整っていた。
- ・ 生活の場としては、廊下なども使い、集団での遊びと個の遊びが保障されていた。一方で、クラスによっては、棚の上に色々な物が乗っており、落下の心配が見られた。衛生的な問題は見られなかった。
- ・ 同じフロアの中で、活動する人や食事をする人が混在する場合には、可動式パーティションを用いて場所を分ける工夫がされていた。また、利用者が使用するスペースにおいて、危険なものや不衛生なものは見当たらず、きれいに使用されていた。
- ・ 交流室は掃除も行き届いており、清潔だった。入居者居室は、歩くスペース等は保たれていたが、デスクやテーブルの上は書類やペットボトル等が乱雑に置いてあり、玄関には段ボールが積み上がった。

ていた。

- 遊びと生活の場所を使い分けるなど、学年に囚われない部屋の使い方がされており、遊びが保障されていた。衛生的な問題も見られなかったが、おやつを食べる際に、職員が配膳をしていて、食べ始めている子の咀嚼の様子を見られていない状況だったので、基本的には、食べている場所には、必ず一人はついてほしいと思った。
- 保育室内及びトイレ・手洗い場など衛生面で心配な点は見られなかった。寝具に関しては、0～2歳児は衛生面を考慮した繊維状の布団を使用し、3～5歳児はコットを使用するなど、衛生面への配慮が見られた。安全面についても、部屋の鍵の閉め忘れが無いように自動でロックが掛かるようにする等の配慮が見られた。
- スペースが限られ、空間不足は否めなかったが、空間を区切って年齢に応じた環境づくりに取り組んでいる様子が確認できた。不潔を感じさせる汚れはなく、清掃にはきめ細やかに取り組んでいるようであったが、トイレが露わになっているのが気になった。

《職員の態度について》

- 言葉遣いや対応が気になる職員はいなかったが、職員がにこやかで利用者同士も団欒している雰囲気があるユニット、職員はあまり会話がなく、利用者も静かで黙々と食事をしているユニットもあるなど、ユニットによって雰囲気はそれぞれだと感じた。
- 職員が子どもを信じ待つことで、子ども自らが持っている力を引き出そうとする保育がうかがえた。子どもに何かをやってあげる丁寧さではなく、気持ちに対しての丁寧さを感じた。職員間の連携に関しても特に心配な点は見られず、会話の雰囲気もフラットな関係であることがうかがえた。
- 子どもへは丁寧な関わりが見られた。時折、保育者の数が少ない場面もあり、それぞれの欲求が満たされているかが気になる場面もあった。職員間の関わりは良好のようで、若い先生も先輩と保育の振り返りの話ができていた様子であった。
- 絵の具で好きな色を作っている園児に対しては、自分で色を選ぶことや作った色を試してみingことを誘導しすぎずに見守り、敢えて過度な声掛けをせず待つということを丁寧にされていた。訪問日は、インフルエンザによる職員の急なお休み、園児の体調不良での遅刻、お迎え連絡をしての対応等が重なっていたが、職員は子どもが安心できるような声掛け、誘導をしていた。
- 乳児は個別におんぶや抱っこをしており、優しく受容的な様子がうかがえた。職員同士で声を掛け合って子どもたちの対応・見守りをしており、常時抱っこを求めたり、行動への衝動性が見られる発達特性のある児童に対して、職員が順番に交代で対応していた。
- 子どもへは丁寧な関わりが見られた。散歩中などは語りかけが少なく感じたので、会話も楽しみながら、歩いてみて欲しいと思う。せかせかしている様子はない一方で、たまたまかもしれないが、保育者同士のコミュニケーションを図っている様子も少なく感じた。
- 丁寧に関わり見守る姿が見られ、そのことで自主性・自律性を育み、様々な遊びの体験を通して自分で考える力や生きる力を育てていきたいと考える保育の様子が現れていた。仕事中の態度にも特に心配な点なく、保育者一人ひとりがゆったりと接している印象であった。

- ・ 利用者同士での交流が難しい場面では、職員が間に入って取り持つことを試みており、一緒にやることを押し付けずどうしたいかの意向を尊重している様子がうかがえた。自分が持ち場を離れる場面では、職員同士で声をかけて対応していた。
- ・ 職員の声かけや子どもへの指導など、優しく無理強いなどもなく、特に気になることはなかった。職員間も笑顔で会話をしており、ぎすぎすした様子は一切感じなかった。園長先生にも職員が相談や報告などを気軽にできている様子であった。
- ・ 入室時やすれ違う際、どの職員もにこやかで挨拶も丁寧であった。今日は何に取り組むかの見通しが立ちやすいよう、ルビつき文字のカードや写真カードを使用する人がおり、利用者にもわかりやすく安心につながるような情報提供をしていこうと、利用者に合わせて作成されている様子が伝わってきた。

《利用者の様子について》

- ・ 5歳児クラスで、けん玉や、レゴブロックや恐竜のおもちゃ、色々な形のブロックを決まった型の中に入れられるか等をしており、協力して取り組む子、こうすればいいよと手伝ってあげようとしている子等、子ども同士でのやりとりの中で笑い声もあった。
- ・ 子どもたちに保育者の視線を伺っている様子などは見られず、各クラスのびのびとした雰囲気を感じられた。3～5歳児は、一つの保育室で基本的な生活を行う環境となっていて、生活空間が一緒であることで、異年齢の子ども同士の自然な関わりを見ることができた。
- ・ 子どもたちは皆とても元気で生き生きとしており、自由に自分のやりたいことをしていた。その中で自然なふれあいがあり、4歳クラスの児童が年長児に甘えていたり、異年齢交流が盛んな様子がうかがえた。
- ・ 聞き取りをした利用者は、笑顔も素敵で楽しそうに事業所のことを話されていた。作業等活動中の利用者も、穏やかな顔をしている人が多かった。
- ・ 利用者は穏やかで、暗い・沈んだ様子は見受けられなかった。食事の時に話をしたり団欒しているユニットがあった一方で、介助を要する人が多いユニットでは、利用者同士が交流している様子は見受けられなかった。
- ・ 子どもの主体性が感じられる場面も多く、皆生き活きとした元気な姿が見られた。異年齢のクラス（3～5歳児）は、基本的な生活の流れに関して、環境構成から関わりが重要視される作りとなっており、自然体での関わりが持てていることがうかがえた。
- ・ 子どもは特に暗い雰囲気などはなかったが、先生の禁止語には、緊張するような反応が見られた。
- ・ 利用者一人とお会いし、取り組んでいる創作活動のことを教えていただいたり、投稿している動画を見せていただいた。入居までのいきさつや自身の病気や障害のことも快く教えてくださいました。
- ・ 利用者は外に買い物へ出かけたり、推し活をしたりと自分らしくイキイキとした様子であった。「特養に入所していたがこのままでは自分で何もできなくなってしまうと思い、ケアハウスに移ってきた。ここに来て生きている実感がある、自分でなんでもやらなきゃいけないから、ここがいい」という話を伺うことができた。

- 子どもの様子には暗さや沈んだ感じは見られなかったが、保育者からの指示で動く姿が気になる場面があった。

Ⅲ オンブズパーソン事業の現状と今後の課題

令和7年度は、高齢者福祉、障害者福祉及び児童福祉の各分野にわたり、例年に比べて多くの申立てが寄せられた。その内容は、サービス提供の適否そのものにとどまらず、職員の対応や説明のあり方、利用者や家族との情報共有、関係機関相互の連携など、多岐にわたっていた。

各事案に共通して見られたのは、支援内容や施設運営そのものに重大な問題が認められない場合であっても、説明や対話が十分でなかったために、利用者や家族の不安や不信感が生じていたことである。福祉サービスは信頼関係の上に成り立つものであり、制度や基準に沿った対応を行うだけでなく、その内容や理由について丁寧に説明し、認識の共有を図ることの重要性が改めて示された。

また、複数の関係機関や事業者が関与する事案では、各機関が個別には適切に対応していても、全体を調整する主体が明確でないために、利用者や家族が戸惑いや孤立感を抱く状況も見受けられた。利用者が抱える課題の複雑化・多様化が進む中、関係機関相互の連携を一層充実させることが求められている。

オンブズパーソンは、弁護士を含む3人がそれぞれの専門分野において、相談から申立てに対する調査、報告書の作成までを行う独任制を基本としている。一方で、内容に応じて相互に意見交換し、協働で調査を行うこととしている。令和7年度は、法的観点から慎重な検討を要する事案も見られたため、一部については弁護士であるオンブズパーソンと協働で検討し、報告書を作成した。保健福祉サービスに関する課題は、支援技術や制度運用だけでなく、権利擁護や法的な視点を含めて検討すべき場合もあり、今後も多様な専門性を生かした調査・検討が重要になるものと考えられる。

一方、オンブズパーソンの発意による施設事業調査においては、多くの施設で利用者の意思や主体性を尊重した支援が実践されていることが確認された。また、施設環境や安全面についてもおおむね適切に維持されていた。

しかしながら、その背景には人材確保や人材育成、施設設備の制約など、事業運営上の課題も見受けられた。利用者主体の支援を継続し、保健福祉サービスの質を維持・向上させていくためには、職員個人の努力だけに依存するのではなく、組織として支援体制や情報共有体制を整備し、職員が安心して働くことのできる環境づくりを進めることが重要である。

オンブズパーソン制度は、苦情や不満の解決のみを目的とするものではなく、利用者の権利擁護と保健福祉サービスの質の向上を図るための制度である。今後も利用者や家族等の声に真摯に耳を傾けるとともに、個別事案から見えてきた課題を関係機関と共有し、誰もが安心して保健福祉サービスを利用できる地域社会の実現に向けて取り組んでいきたい。

保健福祉サービスに対する不満や疑問は オンブズパーソンにご相談ください

「オンブズパーソン」って？

保健福祉サービス全般に関する不満や疑問をお持ちの方からの相談・申立てを受け、公正中立な立場で調査・検討し、問題の解決をめざします。必要に応じて、区や事業者に意見表明やサービスの是正を勧告します。



どんな申立てができるの？

例えば、「施設などに不満があるが、お世話になっているし、後々のことを考えると直接言いにくい」、「この制度、ちょっとおかしいのでは」と思うことがあれば、相談・申立てをすることができます。

オンブズパーソンは どんな人がやっているの？

- 小 林 有紀子 委員
(社会福祉士)
- 高 辻 千 恵 委員
(大学准教授)
- 長 尾 愛 女 委員
(弁護士)

相談・申立てはどうするの？

毎月2回の相談日があり、日程は広報紙やホームページでも確認できます。必ず事前に電話で予約を入れてください。相談日以外の日を希望する場合は調整いたします。

申立書は区役所や区内の福祉施設に置いてあり、郵送での申立てもできます。



問い合わせ・相談のご予約は

〒102-8688 千代田区九段南1-2-1

千代田区役所 保健福祉部福祉総務課 保健福祉オンブズパーソン事務局

Tel: 03-5211-4211(直通)

千代田区保健福祉オンブズパーソン

保健福祉オンブズパーソン制度とは

障がいのある方や高齢の方、子育て中の方など、保健福祉サービスを利用されている方が、区やサービス提供事業者に対して不満や疑問が生じたとき、保健福祉オンブズパーソンに相談・申立てをすることができる制度です。

保健福祉オンブズパーソンは、利用者等からの相談・申立てを受け、必要に応じ、行政内部の判断ではなく公正・中立な立場で調査を行い、意見表明・是正勧告をすることができます。

千代田区保健福祉オンブズパーソン

次の3名の保健福祉オンブズパーソンが担当します。

○ 小林 有紀子（こばやし ゆきこ）氏 社会福祉士

立教大学大学院社会デザイン研究科博士課程前期修了。修士（社会デザイン学）。国際医療福祉大学大学院医療福祉学研究科博士後期課程満了。成年後見センター等での支援業務に従事。平成30年くすのき社会福祉士事務所設立。厚生労働省全国相談支援体制強化事業専門相談員、東京都福祉サービス第三者評価者等を務める。

○ 高辻 千恵（たかつじ ちえ）氏 大学准教授

東京大学大学院教育学研究科修士課程修了、博士課程満了。修士（教育学）。短大・大学にて保育士・幼稚園教諭の養成に従事した後、平成29年より厚生労働省子ども家庭局保育課保育指導専門官、令和5年より子ども家庭庁成育局保育政策課教育・保育専門官として、保育所保育指針に関する業務等に携わる。令和6年より大妻女子大学家政学部准教授。

○ 長尾 愛女（ながお えめ）氏 弁護士

明治大学大学院法学研究科博士後記課程修了（法学博士）。平成19年弁護士登録。平成22年池田山総合法律事務所設立。第二東京弁護士会高齢者障がい者総合支援センター運営委員会副委員長。虐待対応部会委員。聖学院大学心理福祉学部非常勤講師。成年後見制度、権利擁護に関する自治体の専門会議の委員を務める。

申立ての方法（個人のプライバシーは固く守ります）

◎面会による相談・申立て 必ず相談・申立て日前日までに電話又はファックスで予約してください。

相談日 基本、毎月第2水曜日：小林委員、毎月第4金曜日：高辻委員 ※変更する場合がございます

時間 午後2時～午後4時

申立てすべきかどうかを迷っている方も、相談日をご利用ください。

相談日以外に会って相談したい場合は、個別に調整します。

問合せ 千代田区役所 保健福祉部 福祉総務課 電話 03-5211-4211

◎郵送による申立て 所定用紙が下記施設に置いてありますので、必要事項を記入し、郵送してください。

必要事項 ①申立者の氏名・住所・連絡先

②申立ての趣旨・理由、申立ての原因となった事実のあった年月日や内容 など

宛て先 〒102-8688 千代田区九段南1-2-1 千代田区役所 保健福祉部 福祉総務課
「千代田区保健福祉オンブズパーソン」宛て

所定用紙設置施設 区役所、保健所、児童・家庭支援センター、児童館、こども園、保育園、
ジョブ・サポータープラザ ちよだ、えみふる、社会福祉協議会、高齢者福祉施設など

保健福祉オンブズパーソンQ & A

Q1 「保健福祉オンブズパーソン」という制度の「オンブズパーソン」とは？

A1 「オンブズパーソン」とは、代理人という意味です。住民に代わって行政の適正な運用を監視する制度として、1809年にスウェーデンから「オンブズマン」の名称で始まりました。最近では、「マン」が男性のみをイメージするところから、パーソン（人）という言い方になっています。

Q2 なぜ、保健福祉サービスだけ、オンブズパーソンの制度があるの？

A2 保健福祉に関するサービスは、かつての「行政による措置制度」から「契約に基づく利用制度」に代わってきています。契約というからには、サービスを提供する側と利用する側は本来対等の立場のはずですが、サービスの受け手はどうしても「お世話になる立場」に置かれ、弱い立場になりがちです。そこで、千代田区では保健・福祉に限定して、オンブズパーソンの制度を定めています。

Q3 「オンブズパーソン」はどんな力になってくれるの？

A3 保健福祉のサービスの分野では、サービスの供給にも多様な事業者が参入してきています。その中で弱い立場にあるサービスの受け手が、「契約と違う」「区の手続きのここが変」「サービスのこういうところが気になる」などと思っても、なかなか言い出せない場合があるかもしれません。そんなとき、オンブズパーソンは当事者の声に耳を傾け、公正な第三者の立場で調査・検討をします。また、サービス是正の必要があるときは、改善要求や勧告をするために、代弁者的な行動をします。

また、オンブズパーソン自らの発意により、保健福祉に関する区の事務や事業者のサービスについて、中立的な立場で公正な調査をします。調査の結果、改善の必要がある場合は、その旨を申し入れ、関係者に改善策の報告を求めています。その後、きちんと改善されているかを確認して、申立てをした方に報告します。

Q4 どんな人が相談・申立てできるの？

A4 以下の方が申立てをすることができます。

- ① 保健福祉サービスを利用している区内在住の方
- ② ①の配偶者又は三親等内の親族（パートナーシップ関係の相手方を含む）
- ③ ①の法定代理人

Q5 申立てにより、その後のサービス提供に悪影響がありませんか？

A5 お困りのことに関してよりよい状態にしようとするシステムですので、安心してご相談ください。

Q6 個人のプライバシーが守られるか心配です。

A6 プライバシー保護については遵守し、申立ての内容によっては、匿名での取扱いもします。

Q7 相談・申立てをするときはどうしたらいいの？

A7 面会による相談・申立てを希望する場合は、必ず相談・申立て日前日までに電話又はファックスで、千代田区役所 福祉総務課へ予約を入れてください（前頁参照）。

郵送による申立てを希望する場合は、所定の用紙に必要事項を記入し、「千代田区役所 福祉総務課 千代田区保健福祉オンブズパーソン」宛てに送付してください。用紙は、区役所や保健所、えみふる、ジョブ・サポート・プラザちよだ、児童館、こども園、保育園、社会福祉協議会、高齢者福祉施設などにあります（前頁参照）。

(あて先) 千代田区保健福祉オンブズパーソン

同 意 書

本申立てにあたり、保健福祉オンブズパーソンが、行政や事業者等が所有する私に関する情報を使用することに同意します。

氏名 _____

◆申立てに至った内容等（経過や内容をできるだけ具体的に書いてください。）

令和7年度 保健福祉オンブズパーソン活動記録

月	日	小林 有紀子 相談日	庄司 ふき子 相談日	高辻 千恵 相談日	長尾 愛女 相談・調査等の 法律相談に対応	活 動 内 容
4月	9日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	25日（金）		午後2時～4時 千代田区役所			
5月	14日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	22日（木）	午前10時～12時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	23日（金）		午後2時～4時 千代田区役所			
	28日（金）	午後1時30分～3時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
6月	5日（木）	午後4時～5時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	11日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	18日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	27日（金）		午後2時～4時 千代田区役所			
	30日（月）					関係機関調査 小林オンブズ
7月	9日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	25日（金）		午後2時～4時 千代田区役所			
	28日（月）					関係機関調査 小林オンブズ
8月	13日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	20日（水）			午前10時～12時 千代田区役所		面談1件 高辻オンブズ
	22日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		
9月	10日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	19日（金）					関係機関調査 高辻オンブズ
	26日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		
	29日（月）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ 関係機関調査 小林オンブズ
	30日（火）					関係機関調査 小林オンブズ
10月	3日（金）					関係機関調査 高辻オンブズ
	6日（月）					施設事業調査全体会（事前）
	8日（水）	午後1時～3時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	24日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		面談1件 高辻オンブズ
11月	12日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	21日（金）			午前9時～11時 千代田区役所		
	25日（火）					施設調査 THE BANCHO：高山委員・小林オンブズ

月	日	小林 有紀子 相談日	庄司 ふき子 相談日	高辻 千恵 相談日	長尾 愛女 相談・調査等の 法律相談に対応	活 動 内 容
12月	4日（木）					関係機関調査 高辻オンブズ
	5日（金）					施設調査 ケアハウス神田紺屋町：高山委員・小林オンブズ
	10日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	25日（木）					関係機関調査 高辻オンブズ
	26日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		
1月	14日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				面談1件 小林オンブズ
	23日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		
	29日（木）					施設調査 ジョブ・サポート・プラザちよだ：山中委員
						施設調査 マミーズエンジェル神田駅前保育園：高山委員
2月	2日（月）					施設調査 二番町ちとせ保育園：山中委員
						施設調査 びかいち：山中委員
						施設調査 平河町ちとせ保育園：高山委員
	4日（水）					施設調査 神田保育園：高野委員
	5日（木）					施設調査 グローバルキッズ飯田橋園：高野委員
						施設調査 ほっぺるランド西神田：伊藤委員
						施設調査 グローバルキッズ六番町園：伊藤委員
	9日（月）					施設調査 岩本町ちとせ保育園：伊藤委員
						施設調査 保育園ドルチェ：伊藤委員
	13日（金）					施設調査 まなびの森保育園神保町：高野委員
	17日（火）					施設調査 保育園神田ベアーズ：高野委員
	18日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	20日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		
	26日（水）					施設調査 mamesso千代田：山中委員
3月	11日（水）	午後2時～4時 千代田区役所				
	17日（火）					施設事業調査全体会（報告会）
	27日（金）			午後2時～4時 千代田区役所		

改正

平成19年3月30日18千保総発第465号

平成25年7月1日25千保福総発第226号

平成27年3月31日26千保福総発第638号

平成30年4月1日30千保福総発第121号

令和2年11月27日2千保福総発第186号

令和4年10月24日4千保福総発第157号

令和5年3月13日4千保福総発第269号

令和7年3月27日6千保福総発第586号

令和8年3月11日7千保福総発第434号

千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱

(設置)

第1条 区民の保健福祉サービスに関する申立てを第三者の立場で公正に調査・検討し、改善策を講じることにより、保健福祉サービス利用者全体の権利及び利益を擁護し、保健福祉サービスの一層の充実を図るため、「千代田区保健福祉オンブズパーソン」（以下「委員」という。）を設置する。

(用語の定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 保健福祉サービス 区の機関の保健又は福祉に関する施策に基づき区の機関又は事業者が実施する各種サービス（医療行為を除く。）の提供、金銭及び物品の給付並びに施設入所の措置その他の事務をいう。
- (2) 事業者 区並びに区内において保健福祉サービスを行う法人その他の団体及び個人をいう。
- (3) 事案 事業者の行為（保健福祉サービスの提供に関するもの以外のものを除く。）により、権利又は利益の侵害を受け、若しくは受けるおそれがある事実又は侵害を未然に防止する必要がある事実をいう。

(委員の責務)

第3条 委員は、常に区民全体の権利及び利益を擁護するために公正かつ誠実にその職務を遂行しなければならない。

- 2 委員は、その地位を政治、宗教又は営利の目的に利用してはならない。
- 3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- 4 委員は、前項の規定に違反して個人情報情報を漏らした場合には、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）第176条又は180条の規定に基づき、刑罰に処せられるものとする。

（委員の委嘱）

第4条 委員は、人格が高潔で、保健、福祉、医療又は法律のいずれかに関して優れた識見を有し、保健福祉の向上に熱意を持つ者のうちから区長が委嘱する。

（委員定数）

第5条 委員の定数は、3名とする。

- 2 委員は、それぞれ独立してその職務を行う。

（委員の任期）

第6条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、再任は、2回までとする。

- 2 任期中に委員が欠けた場合における後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

（委員の欠格要件）

第7条 次の各号のいずれかに該当する者は、委員となることができない。

- （1） 地方公共団体の長
- （2） 国会議員及び地方公共団体の議会の議員
- （3） 政党その他の政治団体の役員
- （4） 事業者及びそれに属する者
- （5） 区と特別な関係にある企業その他の団体の役員

（委員の解嘱）

第8条 区長は委員が、次の各号のいずれかに該当する場合には、速やかに委員の委嘱を解くものとする。

- （1） 前条各号のいずれかに該当するとき。
 - （2） 心身の故障のため職務の遂行に耐えないと認めるとき。
 - （3） 職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認めたとき。
 - （4） 職務の遂行状況等について、職務を著しく怠る等の事由により委員として適格性に欠けると区長が判断したとき。
 - （5） 自己の都合により退職を申し出たとき。
- 2 委員は、前項の規定による場合を除き、その意に反して委嘱を解かれることがない。

（委員の職務）

第9条 委員は、自己の経験と見識に従い、保健福祉に関する次の各号に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 次条の規定による申立て（以下「申立て」という。）を受け付け、申立てをした者に必要に応じて助言を行うこと。
- (2) 申立ての事案を調査すること。
- (3) 自らの発意により、事案を取り上げて調査すること。
- (4) 当該事業者及び関係人（申立てをした者を含む。第5号、第18条第1項及び第21条において同じ。）に調査の開始を通知し、その協力を求めること。
- (5) 当該事業者及び関係人に事案の処理結果を通知すること。
- (6) 調査の結果、改善の必要があると認められるときは、当該事業者に対してその旨を申し入れ、改善措置についての報告を求めること。
- (7) 調査の結果、事業者の行為が、法令等に基づく区の権限を行使することにより是正できることが明らかとなるときは、区に対して当該権限を行使するよう要請し、その結果についての報告を求めること。
- (8) 調査の結果、その事案の生じた原因が制度に起因し、それが著しく不合理であって改善する必要があると認められるときは、その旨の意見表明を行うこと。
- (9) 調査の結果、その事案解決が区の保健福祉の向上に資すると認められるときは、その提言を行うこと。
- (10) この要綱の運営及び事案の処理等について区長に報告し、毎年1回処理状況を公表すること。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、区長が特に必要と認める事項
（委員への申立て）

第10条 保健福祉サービスに関して、事業者へ改善又は是正等を求めたい事案がある者は、その旨を委員に申し立てることができる。

（申立ての資格）

第11条 前条の規定による申立てをすることができる者は、次に掲げる者とする。

- (1) 区内在住者で、保健福祉サービスの提供を受け、若しくは取り消され、又はその申請を却下された者
- (2) 前号に規定する者の配偶者又は三親等内の親族（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者及び婚姻の予約者、又は東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例（平成30年東京都条例第93号）第7条の2第2項の証明を受けたパー

トナーシップ関係の相手方を含む)

(3) 第1号に規定する者の法定代理人

(申立ての方法等)

第12条 申立ては、書面により行うものとする。ただし、これによりできない場合は、口頭その他の方法により申立てをすることができる。

2 前項の申立てを受け付けたときは、担当する委員が申立人と面談を行い、申立て内容等の確認を行うものとする。

(面談の方法等)

第13条 面談は、対面又はオンラインで行うものとする。

2 面談に出席する者は、委員の許可なく写真撮影、録画、録音等を行ってはならない。

3 委員は、申立人から相談を受けた場合において、必要に応じて次の各号に掲げる者の面談への出席を認めることができる。

(1) 障害のある申立人への合理的配慮として、同席が必要と認められる支援者

(2) 申立事案について、申立人からの授權または法律上の定めにより代理権を有する者

(3) 前各号に掲げる者のほか、委員が特に必要と認める者

4 面談に出席する者が、この要綱の定めに違反し、又は委員の指示に従わない場合は、直ちに面談を中止することができる。

(申立ての取下げ等)

第14条 申立てをした者は、その内容に著しい変更が生じたとき、事案が既に解消されたとき又はその他の事由で申立てを取り下げるときは、前条の方法により速やかに委員に申し出るものとする。

(委員間の調整)

第15条 第5条第2項の規定にかかわらず、第9条の職務を遂行する上で必要があるときは、他の委員の意見を聞くことができる。

(事務処理の原則)

第16条 委員は、第9条の職務を遂行する上で、通知、報告、勧告、要請、意見表明、提言及び公表等を行うときは、原則として文書で行うものとする。

2 委員は、前項及びその他の事務処理について、個人情報の保護に関する法律の規定に従い、個人情報の保護に最大限の配慮をもって行わなければならない。

(委員への協力)

第17条 事業者は、委員の職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力するよう努めな

ければならない。

(調査の方法)

第18条 委員は、調査のために必要があると認めるときは、事業者及び関係人に対し質問し、若しくは事情を聴取し、又は実地調査をすることができる。

2 委員は、調査のために必要があると認めるときは、区の機関に対し説明を求め、その保有する関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

3 委員は、調査のために必要があると認めるときは、専門技術的事項について、専門機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼を行うことができる。この場合、あらかじめ区長の承認を得るものとする。

4 前3項の規定による調査は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(調査の対象としない事案)

第19条 委員は、申立ての事案が次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、当該事案の調査を行わない旨の決定をする。

(1) 事案の内容が次のいずれかの事項に該当するとき。

ア 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等のあった事項

イ 現に行政不服審査法(昭和37年法律第160号)その他の法令の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定があった事項

ウ 現に他の機関等へ苦情解決の相談等をしている事項及び他の苦情解決に関する機関等により苦情解決の対応がされた事項

エ この要綱により既に処理が終了している事項

オ 委員の行為に関する事項

(2) 申立ての原因となった事実が、第11条第1号に規定する者の権利及び利益に関連しないとき。

(3) 事案の事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(4) 虚偽の申立て又は明らかに理由がない申立てであると認められるとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でないと認められるとき。

2 委員は、前項の決定を行ったときは、その旨を申立てた者に通知しなければならない。

(調査の中止等)

第20条 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なとき、又はその必要がないと認めるときは、調査を中止する旨の決定をすることができる。

2 委員は、前項の決定を行ったときは、その旨を第9条第4号の規定により調査開始を通知した者に通知しなければならない。

(調査結果の通知)

第21条 委員は、調査の結果について、申立てを受けた日の翌日から起算して60日以内に事業者及び関係人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して事業者及び関係人に報告しなければならない。

(改善措置の報告)

第22条 事業者は、委員から第9条第6号の規定による改善の申入れがあったときは、30日以内に改善措置を講じ、それを当該委員に報告するものとする。この場合において、改善措置を講じられない相当の理由があるときは、理由を付して委員に報告しなければならない。

(要請結果の報告)

第23条 区長は、委員から第9条第7号の規定による要請がなされたときは、60日以内に権限を行使して内容及びその結果について、委員に報告するものとする。この場合において、権限を行使しない相当の理由があるときは、理由を付して委員に報告しなければならない。

(意見表明、提言及び公表の周知)

第24条 区長は、委員が第9条第8号から第10号までの規定による意見表明、提言及び公表を行ったときは、区の広報紙への掲載その他の方法により区民一般の閲覧に供し、関係機関にその内容を送付するよう努めなければならない。

(事業者名等の公表)

第25条 区長は、事業者が次の各号のいずれかに該当することが明らかときは、その事実を公表することができる。

- (1) 正当な理由がなく、この要綱の規定による調査への協力を拒み又は故意に妨害するとき。
- (2) 正当な理由がなく、第22条の改善措置を講ずることを拒み若しくは著しく怠り、又は同条の報告を怠るとき。
- (3) 第9条第7号及び第23条の規定による委員からの要請に基づき区が行使した権限について、正当な理由がなくその措置を拒み、又は故意に従わないとき。

2 前項の規定により区長が公表する事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 事業者の名称及び所在地
- (2) 前項各号のうち該当する事実

3 区長は、第1項の規定により公表を行おうとするときは、あらかじめ当該事業者に弁明の機会を与えなければならない。

4 第1項の規定による公表は、千代田区役所の門前掲示場への掲示その他区長が認める方法により行うものとする。

(事務局)

第26条 委員の事務局は、保健福祉部福祉総務課に置く。

(委任)

第27条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は区長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

2 千代田区介護保険オンブズパーソン設置要綱（12千保介発第545号平成13年3月28日区長決裁）は廃止する。

附 則（平成19年3月30日18千保総発第465号）

1 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

2 第6条ただし書の規定にかかわらず、この要綱の施行の日の前日において委員の職にある者については、再任を3回まで認めるものとする。この場合において、千代田区介護保険オンブズパーソン設置要綱（12千保介発第545号平成13年3月28日区長決裁。平成15年4月1日廃止）に基づく千代田区介護保険オンブズパーソンから引き続き委員の職にある者については、最初に委員に委嘱されたときをもって1回目の再任があったものとみなす。

附 則（平成25年7月1日25千保福総発第226号）

この要綱は、平成25年7月1日から施行する。

附 則（平成27年3月31日26千保福総発第638号）

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月1日30千保福総発第121号）

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和2年11月27日2千保福総発第186号）

この要綱は、令和2年12月1日から施行する。

附 則（令和4年10月13日4千保福総発第157号）

この要綱は、令和4年11月1日から施行する。

附 則（令和5年3月10日4千保福総発第269号）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（令和7年3月26日6千保福総発第586号）

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

附 則（令和 8 年 3 月 6 日 7 千保福総発第434号）

この要綱は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。

千代田区保健福祉オンブズパーソン施設事業調査実施要領

令和3年4月1日改正

(目的)

第1条 この要領は、千代田区内の保健福祉施設におけるサービス向上を図るため、千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱（以下「要綱」という。）第17条第1項及び第3項の規定に基づいて行う施設事業の实地調査（以下「調査」という。）について必要な事項を定める。

(実施時期及び対象施設)

第2条 調査の実施時期、対象となる施設及び実施体制等は、実施の都度、オンブズパーソンが協議の上決定し、区長に通知する。

(調査内容)

第3条 調査は次の各号にあげる方法で実施する。

- (1) 調査対象施設の事業者に対し、必要な資料の提出を求める。
- (2) 直接施設を訪問し、身分証を提示した上で、施設内の視察および利用者もしくは事業者に対し、意見の聴取への協力を求める。
- (3) 調査の結果について、オンブズパーソン及び調査委員で協議の上、報告書を作成する。

(調査委員)

第4条 調査をするにあたり、専門技術的事項に関する調査、分析等を、オンブズパーソンが調査委員に依頼することができる。

2 前項の規定に基づき調査委員を依頼する場合は、要綱第17条第3項の規定に基づきあらかじめ区長の承認を得るものとする。

3 区長は、調査委員に対して、調査に必要な身分証等を交付することができる。

(調査結果)

第5条 調査の結果、必要と認められる場合は、要綱第9条の委員の職務に基づいて適切に対応するものとする。

(準用規定)

第6条 調査委員の責務、委嘱、欠格要件及び解嘱については、要綱第3条、第4条、第7条及び第8条の規定を準用する。

(補則)

第7条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は保健福祉部長が別に定める。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

千代田区保健福祉オンブズパーソン 令和7年度活動報告書

編集 千代田区保健福祉オンブズパーソン
小林有紀子 高辻千恵 長尾愛女

発行 千代田区保健福祉オンブズパーソン事務局
(千代田区保健福祉部福祉総務課)
〒102-8688 千代田区九段南 1-2-1
TEL 03-3264-2111
FAX 03-3239-8606

(この報告書は、再生紙を使用しています。)