

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



越永 至道 (こしながよしみち) 氏
社会福祉士・介護福祉士
・精神保健福祉士

筑波大学大学院教育研究科カウンセリング専攻修了。市社会福祉協議会で障害者支援を中心に地域在宅福祉に36年間従事し、副参事職で退職。制度創設以来現在まで、介護認定審査会並びに障害支援区分等審査会委員として審査業務に従事。その他、専門学校・大学で非常勤講師として社会福祉・介護福祉従事者養成教育にも携わる。



佐藤 まゆみ (さとう まゆみ) 氏
淑徳大学短期大学部
こども学科教授

淑徳大学大学院総合福祉研究科社会福祉学専攻博士後期課程修了。博士(社会福祉学)。社会福祉士、保育士。和洋女子大学家政学部家政福祉学科准教授を経て、現職。専門は、子ども家庭福祉。日本子ども家庭福祉学会理事。



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。平成26年より第二東京弁護士会高齢者・障がい者総合支援センター副委員長。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火曜日：越永委員、毎月第4水曜日：佐藤委員

時間 午後2時～午後4時 (*日時は変更することがあります)

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/FAX 03-3239-8606

◎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申立て者の氏名・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、
ゾゾ・ホール・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きます。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 保健福祉サービスを利用している、区内在住のご本人や、そのご家族。

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）。

申 立 書

(あて先) 千代田区保健福祉オンブズパーソン

千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱第10条の規定により、次のとおり申し立てます。

申 立 人	住 所	〒 _____
	氏 名	
	連絡先 (電話番号)	
	本人との関係・資格	
本 人	※申し立て人と本人が同一でない場合記入してください。	
	住 所	〒 _____
	氏 名	
	連絡先 (電話番号)	
◆申し立ての原因となった事実のあった年月日 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ()		
※原則として1年を経過している問題は取り扱いません。		
申立ての対象となる事業者等 _____		
◆申し立ての趣旨 (問題と思われることは何ですか? また、その問題をどんなふうに改善してほしいですか?)		
◆申し立てに至った内容等 (別紙に書いてください)		
◆他の苦情処理機関等へ、この問題の相談や苦情解決の届出をしていますか? <input type="checkbox"/> 有 機関名 (_____) <input type="checkbox"/> 無		
※原則として現に他の苦情処理機関等へ、この問題の相談や苦情解決の届出をしている場合は、取り扱いません。		

同 意 書

本申し立てにあたり、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。）

A large rectangular area with a solid black border, containing numerous horizontal dashed lines for writing.