

# 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



**川崎 裕彰 (かわさき ひろあき) 氏**  
社会福祉士・介護福祉士  
・精神保健福祉士

入所施設等での介護職を経て、地域包括支援センターの主任介護支援専門員、センター長を兼務し、地域ケア会議の仕組みの定着や高齢者虐待の対応及びセルフ・ネグレクト状態にある方への支援に従事。現在は、高齢者・障害者虐待防止や成年後見等の権利擁護に関する研修講師、ソーシャルワーク、成年後見制度の後見人等を受任し活動。



**庄司 ふき子 (しょうじ ふきこ) 氏**  
臨床心理士・公認心理師

淑徳大学社会学研究科社会福祉学専攻臨床心理コース博士前期課程修了。修士(社会福祉学)。臨床心理士、公認心理師。児童養護施設の心理職や、公立学校・私立学校のスクールカウンセラー、乳幼児健診の心理相談等に従事。また、現在は、淑徳大学、和洋女子大学、千葉女子専門学校において非常勤講師として、保育士養成科目を担当している。



**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火曜日：川崎委員、毎月第4金曜日：庄司委員 ※変更する場合がございます

時間 川崎委員：午後2時30分～午後4時30分 庄司委員：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 / 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・ホム・ト・ブザ 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** 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）。