

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、
シヨブ・林・トプラザ 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 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）。