

千代田区保健福祉オンズスパーク 令和3年度活動報告書

千代田区保健福祉オンズスパーク

令和4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 川 崎 裕 彰

委員 佐 藤 まゆみ

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3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3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 5
- III オンブズパーソン事業の現状と今後の課題 10

周知用ポスター等 11

活 動 記 録 16

設 置 要 綱 等 18

令和3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. 千代田区障害者就労支援センターの対応について

<苦情申立の趣旨>

就労のために千代田区障害者就労支援センターで支援を受けていたが、就労に向けての話が一向に進まない。特にセンター長と直接支援を担当している就労支援員の言動に対して不信感を抱くようなことが重なり、今年2月からセンターを利用できていない。施設利用を再開するにあたって、同就労支援員については自分を担当しないでほしい。

<調査の経過>

申立てを受けて、オンブズパーソンが千代田区障害者就労支援センター長、担当の就労支援員に対し、申立人が不信感を抱いたきっかけとなった場面について確認、及び就労支援の具体的内容について聞き取りを行い、また、申立人の思いをオンブズパーソンから伝えた。

<調査の結果>

千代田区障害者就労支援センター長、担当の就労支援員に対し、申立ての趣旨に基づき、令和3年4月20日に必要な聞き取りを行い、その後報告を取りまとめ、申立人に調査結果を通知した。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

今回の申立ての事実関係については、申立人が申立時に既に話されていたように、ほとんど一致点を見出すことはできなかったが、支援の経過を通して申立人が抱いた疑問や気持ちについては、支援センターの側に十分に伝わった印象を受けた。支援の担当者を決定するのは、最終的には事業所の責任者だが、支援の成否については、担当者の資質及び力量や利用者との相性などが大きく影響する。申立人は、支援センターの支援を再開することを願っているため、事業所として、申立人の意向を最大限に尊重した結論を出すことを期待する。

2. 生活支援課のサービス支援体制及びマネジメントにおける問題について

<苦情申立の趣旨>

生活支援課のサービス支援体制及びマネジメントにおける問題を明らかにし、以下の4点について回答、および改善・是正をお願いしたい。

- ①メールでのやり取りを標準の連絡手段として合意のうえ、ご対応いただくこと。
- ②メールチェック体制・医療券手配体制について、ミス再発防止のため実効的な対策をご提示いただくこと。
- ③担当ケースワーカーとのコミュニケーションが困難となった場合、どのように組織として状況改善を図り、ご対応いただくか改善策をご提示いただくこと。
- ④申立内容およびその改善策を生活支援課内で周知し、再発防止に努めるなど、組織としてご対応いただくこと。

<調査の経過>

令和4年1月14日付けで、千代田区保健福祉部生活支援課へ「事案調査実施協力依頼書」を回答の期日令和4年2月2日（水）迄として通知した。

千代田区保健福祉部生活支援課長より令和4年2月1日に回答書で回答があった。

<調査の結果>

①について

通常の連絡手段としてメールでのやり取りは可能で、現在も行っている。

②について

メールは、担当ケースワーカーを始め相談・保護係職員が毎日確認して係内で情報共有し、生活支援課として再発防止に努めている。

③について

生活支援課相談・保護係もしくは保護指導担当にて、生活保護業務に係る相談苦情等を受け付けている。今後も被保護者の特性に配慮した支援を行っていく。

④について

申立内容は受理日に生活支援課内で報告周知した。今後も、再発防止に組織的に努めていく。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

上記の調査結果を踏まえ、千代田区保健福祉オンブズパーソンとしては、申立ての趣旨に対して一定程度の回答が得られたと考える。しかし、再発防止において具体的な提示がなく、申立人への福利や申立てに至った内容等への配慮が十分とは言い難い。

生活支援課においては区民サービスの中でも重要な役割を担い、日々重責を感じながらの業務であると推測するが、今後の被保護者に対しての自立支援に向けた関りの中において、例えば、1)メールの収受確認メールの発信、2)メールの発信時に上席や共有アドレスに同時発信をする等、3)医療券発券業務等における職員間の重複確認、4)被保護者の特性への配慮（合理的配慮含む）の担当者交代時の文書・電子データ等における申送りの徹底、その他、具体的な取組により生活支援課職員と被保護者との情報共有（コミュニケーション不全の解消と合意の確認等）がされることを期待したい。

3. 申立人に対する、保育園の対応について

<苦情申立の趣旨>

- (1) 子どもの預かり体制について。
- (2) 不適切な発言や態度が申立人に繰り返し行われたことについて。

<調査の経過>

申立人からの相談内容を踏まえ、当該保育園に対し、(1)(2)に対する状況や園の考え、園の体制等弾力的な受け入れが難しい場合の理由を確認する聞き取りを行った。

また、子ども支援課に対し、主に千代田区からの当該保育園に対する指導状況と改善状況の聞き取りを行った。

<調査の結果>

当該保育園及び子ども支援課に対し、申立ての趣旨に基づき、令和4年3月18日、同月22日にそれぞれ必要な聞き取りを行い、その後報告を取りまとめ、申立人、当該保育園及び子ども支援課に調査結果を通知した。

<調査の結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

(1) について、保育士の欠員はなく基準を上回る配置にしているとしても、細やかに対応しようとするのが厳しい体制のなかで保育が行われていることがわかった。こうした体制の課題が、保育の活動に影響を与えてしまうことが出来る限り起こらないようにすることは、法人や園、区として連携した対応が必要と考える。体制に関わる課題に対し、法人と園が十分に協議することも必要なことで、実際に行う余地はあったものとする。区は、こうした経過を知っていたので、他園の職員定着に向けた取り組みなどの情報提供もできればお願いしたいと思う。

申立人を含むすべての保護者に対し、個別面談等の機会に登園・降園のルールを説明し、協力をお願いしているということについては、園の対応に問題はないと考えられる。ただし、園、法人としては、子どもの保育と保護者の支援のため、継続して体制を作るよう努めることは重要である。園は、現在も職員の定着に苦慮しているようだが、これは園が単独で解決しようとするには大きな課題であり、運営法人や区にも十分に説明や相談をし、職員の確保及び離職を防ぐ取り組みとして組織的に何が必要なのかを検討したり、職員が定着している園の状況を情報として取り入れるなどの対応を、オンブズパーソンとしてお願いしたい。

(2) については、園長からの聞き取りの中で、3月3日に園長から申立ての内容にあった内容について謝罪をしたとの説明があった。

本来なら、園が通常ならばしない対応を保育士がしたという事実を、保育士が園長に報告しない、園長が十分に確認できていなかったことは、組織的な対応として課題があ

ると考える。園内の職員が、情報共有や確認、報告をしっかりと行うよう努めていただきたい。また、申立人に対して、丁寧に担任や園長がお話を聞きながら、申立人がどのように感じているか、どのようにしてほしいと考えているか、園としてできること、できないことが何かをやりとりすることが普段からできていたら、説明を受けている・いないといった行き違いも起こらずに済んだと考えられる。園に対しては、申立人や保護者とのコミュニケーションを密にとっていただき、お互いに理解を深めながら対応を決め、申立人が安心してお子さんを預けることができる関係づくりをしていただけるようお願いしたい。

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。

簗田 日登美（住まいと暮らしの相談室あむ主宰）

高野 真智子（鶴見大学短期大学部非常勤講師）

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）

3 調査対象施設（◇は区立施設、◆は民設施設）

（1）障害者施設

◇障害者福祉センターえみふる

（2）高齢者施設

◆かんだ連雀

（3）児童施設

◇神田保育園

◆アスク二番町保育園

◆小学館アカデミー昌平保育園

◆マミーズエンジェル神田駅前保育園

◆キッズスクウェア丸の内永楽ビル

◆あい保育園東神田

◆グローバルキッズ飯田橋園

◆クリアナーサリー市ヶ谷

◆グローバルキッズ六番町園

◆「あい・ぼーと」小さな家麴町

◆ハイブリッドマムプリスクールナーサリー千代田富士見

◆ベネッセ内神田保育園

◆あい・あい保育園 三番町園

◆anton nursery school

※ 上記のほか THE BANCHO、ナーサリールーム ベリーベアー霞が関、岩本町ちとせ保育園、外神田かなりや保育園については、施設見学及び施設事業調査に関する説明のみを実施。

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（障害者福祉課・高齢介護課・子ども支援課）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

《障害者施設・高齢者施設》

- ・ グループホーム居室は全個室。共有スペースも家庭的な雰囲気配慮していることが伝わってきた。生活介護・地域活動支援センターといった活動フロアも、人数に対して空間が広めで日当たりもよく、ゆったりと過ごせるよう配慮されていると感じた。
- ・ 清潔感があり、施設特有な臭いは感じられなかった。ただし食堂の床や壁が傷んだり汚れたりしており、生活の場として不適切さを感じた。改修が望まれる所である。
- ・ オンブズパーソン周知用ポスターは、1階のエントランスの目につく場所に貼ってあった。
- ・ 手洗い場には手の洗い方について、イラストつきで順番にやり方を示すポスターが鏡に貼られていてわかりやすい。食事の出来るスペースも、パーティションに「黙食」と書かれた目立つシールが貼られている。
- ・ 職員は特にせかせかしている様子はなく、落ち着いて支援されていた。
- ・ バイタルを取っている看護師と職員は和やかに会話していた。
- ・ 入浴から帰った職員は「戻りました」「ありがとうございました」「湯上りに美味しいものを飲みましょう」など、やさしく丁寧な言葉でコミュニケーションを取っていた。
- ・ 職員はにこやかに対応されている。自閉傾向がある方などに対しては、障害特性に合わせて声掛けではなく指さし等非言語を用いてのコミュニケーション手段を用いられていた。

- 職員が3名で、2つのフロアを受け持って夜勤対応をしている。見守りのために「眠りスキャン」が導入され、タブレットで呼吸や心拍数なども把握できるようになり、入居者もよく休めている。リフトを導入し、ベッドから車椅子への移乗が容易になった。長期入院は、減っている。ポジティブカードを導入し、思っていることを伝えることで、職員のモチベーションアップに繋がっている。
- 生活介護・地域活動センター利用の方とお話しするという場面はもてなかった。グループホーム利用の方とお話させていただけたが、明るくにこやかであった。

《児童施設》

- 保育環境は、生活の場として確保はされているが、コロナ対応としてかなりの制限を掛けている印象があった。1、2歳児の保育室の環境を説明してもらった際には、出来る限りロッカーなどで区切り、子どもを分けて対応する環境を重視しているとのことであった。よってコロナ対策による活動スペースの制限については、課題であると考えられる。
- 各保育室のおもちゃに関しては、種類、数ともに少なく感じた。各クラスの遊びの様子を見ることが出来なかったが、いつでも子どもたちが主体的に遊ぶことが出来るような、製作環境の充実も必要と感じた。
- 保育士と一緒に行動しながらも、子ども自身が生活の見通しを立てやすい行動を行っていた。又、おもちゃ棚などは、転倒防止用のジェルマットで固定されていた。過度な安全管理ではなく、発達に対応した安全への認識を高めることも意識されていた。
- 衛生的に気になることは特にないが、子ども達が手を洗うタイミング、保育者が手を洗ったり、アルコール消毒をするタイミングは区から基準などは出ていないようなので、あってもいいように感じた。
- 環境については、いろいろ工夫されている様子が見られた。部屋の使い方も工夫がみられ、幼児クラスなどは、ランチルーム（食事をする場所）が作られたり、ゆるやかなゾーニングが見られた。一人ひとりの遊びが充実するような工夫は見られる。0歳・1歳の玩具については、もう少し検討が必要かと感じた。
- 寝具は園児毎で用意。午睡時はコット使用。個人ごとで使用するコットを分けており、同じものを複数の園児が使うという状況が発生しないようにされている。トイレ・フロアもきれいであった（おもちゃ等の消毒については、保育士が保育に専念できるようにパート雇用。他の保育園に比べると潤っているとのことであった）。
- 基本的には学齢児毎に一人先生がついて園児を把握。案内して下さった園長が全体を見ながら配置について適宜指示を出されていた。整理整頓もされている。
- トイレの前に衝立を置き、おむつ替えのスペースにしているという事だったが、衛生的なのか疑問に感じた。服がハンガーから飛び出して掛けられたり、エレクトーンの裏に雑多なものが置かれたりと、やや乱雑さが感じられた。
- 狭いスペースであるが、配置を替えたのか以前よりは整えられた印象を受けた。写真が貼ってあったり、天井からクリスマスの飾り付けが下げられたりと、楽しい雰囲気

気が感じられた。

- 職員はベテランが多いのか、落ち着いていてせかせかしている様子は見られなかった。
- 遅くに登園してきた子どもがいたが、保育士は急かすこともなく保護者とゆったりと話したり、子どもにはやさしく話し掛けていた。
- おやつがまだ食べ終わらないが、他の子どもの様子を見て一緒に遊びだす子どもに対して、今はおやつだけどいらなの？食べる？と注目をおやつに向けてもらった後でどうするかを優しく聞いていた。
- 笑顔の先生が多い。中座の際も他のスタッフに声をかけてから離席していた。園長も訪問中の聞き取り中に指示を仰ぎたようなスタッフの様子に気づき、声をかけたりという様子が垣間見られていた。
- 基本的には丁寧に対応されていることは感じられた。挨拶もにこやかで笑顔もある。しかし、訪問に対する関心・興味を示される感じがなかったのが気になった。主任保育士も丁寧に一生懸命対応して下さっているが、園長不在でもあり忙しい感じがした。
- せかせかしている様子はないが、課題をこなさなくてはならず、子どものタイミングというよりは大人のタイミングで進められている。また、大きな声で指示を出している。
- 子どもに対しては丁寧に対応をしている。発表会を動画配信にするための動画を撮っていた。電子ピアノを使ってリトミックを行っている職員が効果音を演奏し、園長が司会進行を行っていた。できるだけ子ども達のその場の姿を大事にしながらか進めるという点では、子ども達の楽しそうな姿が見られた。
- 職員間のコミュニケーションは、あまり見ることが出来ていない。それぞれの仕事をしている中で、声を掛け合うような姿があまりない。関係性が悪い訳ではなさそうなのだが、お互いに気を使っている様子は見られた。
- 0、1歳児が散歩に行く際と戻ってきたときの対応では、優しい言葉がけで子ども一人ひとりに促す対応が見られた。2歳児の着脱のサポートにおいても個々の対応は、子どもが出来ないところを上手にサポートしている姿が見られた。
- 1、2歳児のおやつを見学。子どもたちの自主性・自発性を重視している様子がおやつを食べるまでの待つ姿から見えてきた。
- 4歳児のおやつの様子は、保育士との楽しそうな雰囲気が感じられた。1、2歳児のクラスでは、おやつを食べ始めるまでの様子を見る事が出来、「いただきます」までにおいて穏やかな流れを感じた。
- 1歳児の様子では、子どもたちが散歩から帰ってきた際に自発的に靴をしまうなど、生活の見通しを理解している姿が見られた。園児が調査委員にも手を振る姿が見られるなど明るい雰囲気が伝わっていた。2歳児の様子では、散歩から戻ってきた際に脱いだ上着を仕舞わなかった園児に他の園児が仕舞うように促す、自然な雰囲気のやり取りが見られた。
- 子ども達は挨拶してくれたり、とても元気で明るい印象を受けた。子ども同士は、

一緒に自然に遊んでいた。

- 劇をするというグループは、衣装合わせをしたり練習をしていたが、賑やかで中には叫ぶ子もいて楽しそうな雰囲気だった。
- 男の子が多いブロック遊びのグループは、一人ひとり好きなことをやっているらしく静かだった。あまりふれあいは見られなかった。
- 全クラスの子どもたちの様子を見たが、子どもたちは会話も楽しみながら過ごしている姿を感じた。

Ⅲ オンブズパーソン事業の現状と今後の課題

令和3年度のオンブズパーソンが受理・対応した主な相談の概要は先述のとおりだが、その範囲は子どもから障害者、生活保護と多岐にわたる。また、相談内容も、民間の福祉事業者による支援に対する疑問、援助関係から生起しているもの、区による支援のマネジメントや支援体制に関するものなどマイクロやメゾレベルにおける課題を含んだものである。申立て件数は決して多くないが、千代田区内の保健福祉サービスについて、区民の方から多面的なご相談が寄せられたことは、この制度が保健福祉サービス利用者の権利および利益の擁護において一定の役割を果たしているものと考えられた。

オンブズパーソンは独任制であり、一人のオンブズパーソンが一つの申立てに対して調査、報告書の作成までを行う。3人のオンブズパーソンの専門分野は異なっており、千代田区内で展開される保健福祉サービスのすべてに対応できる体制をとっている。オンブズパーソンのうち1名は弁護士であり、法律上の課題を含む事項や確認を要す場合については、適宜オンブズパーソン間での意見交換を行って対応する。

オンブズパーソンの制度は、苦情のみを対象とするのではなく、広く保健福祉サービスを利用する区民の方の権利や利益を守る役割がある。保健福祉サービスは、利用者とサービス提供者は対等な関係でなければならないものの、利用する立場の方にとっては、日頃、保健福祉サービス事業者の対応や区の体制等に疑問等があっても、なかなか言い出しにくい気持ちになりやすいと考えられる。保健福祉サービスを利用中に、何らかの違和感や疑問を抱いてオンブズパーソンと話したい、と思われる場合は、相談先のひとつとして、オンブズパーソン制度を活用いただきたいと思う。

また、オンブズパーソン発意による施設調査の際には、保健福祉サービス事業者が丁寧なコロナ対策を実施しつつ、サービスを利用する方が安心した生活を送ることができるように配慮した取り組みも見せていただいた。オンブズパーソン制度に対する理解を一層深めていただき、区と事業者の丁寧な協働と連携を通じて、保健福祉サービスの質的な担保を図る必要がある。

今後も、オンブズパーソン制度について区民の方々の理解と福祉サービス事業者等のご協力をいただき、公平・中立の立場から聞き取りや調査を遂行できる制度としてご活用いただきたい。

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」と思うことなどがあれば、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？

- 川崎 裕彰 委員(社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士)
- 佐藤 まゆみ 委員(大学教授)
- 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) Fax: 03-3239-8606



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。



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。早稲田大学社会的養育研究所客員上級研究員、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。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水曜日：佐藤委員 ※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 佐藤委員：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、

シヨブ・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。		
申し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。）

Blank lined area for writing the application details.

令和3年度 保健福祉オンブズパーソン相談日・活動記録

月	日	越永至道委員（8月迄） 川崎裕彰委員（9月～） 相談日	佐藤まゆみ委員 相談日	長尾愛女委員 相談・調査等の 法律相談に対応	活 動 内 容
4月	13日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 越永委員
	20日（火）				関係機関調査 越永委員
	28日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
5月	11日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 越永委員
	19日（水）				関係機関調査 越永委員
	26日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
6月	8日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 越永委員
	23日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
7月	13日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			
	28日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
8月	10日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			
	25日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
9月	22日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
	29日（水）	午後2時30分～4時 千代田区役所			面談1件 川崎委員
10月	5日（火）				施設調査全体会（事前）午後3時～午後5時 千代田区役所
	12日（火）	午後2時30分～4時 千代田区役所			面談2件 川崎委員
	27日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
11月	9日（火）	午後2時30分～4時 千代田区役所			面談1件 川崎委員
	10日（水）				施設調査：神田保育園、かんだ連雀 川崎委員・箕田委員
	24日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
12月	2日（木）				施設調査：グローバルキッズ六番町園 佐藤委員・高野委員
	9日（木）				施設訪問：ナーサリールーム ベリーベアー霞が関、 THE BANCHO 川崎委員
	13日（月）				施設訪問：岩本町ちとせ保育園、 外神田かなりや保育園 佐藤委員
	15日（水）	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 川崎委員 施設調査：グローバルキッズ飯田橋園 川崎委員・山中委員
	20日（月）				施設調査：マミーズエンジェル神田駅前保育園、 anton nursery school 川崎委員・箕田委員
	22日（水）		午後2時～4時 千代田区役所	▼	

令和3年度 保健福祉オンブズパーソン相談日・活動記録

月	日	越永至道委員 (8月迄) 川崎裕彰委員 (9月～) 相談日	佐藤まゆみ委員 相談日	長尾愛女委員 相談・調査等の 法律相談に対応	活 動 内 容
1月	12日 (水)	午後2時30分～5時 千代田区役所			面談2件 川崎委員
	26日 (水)		午後2時～4時 千代田区役所		施設調査：アスク二番町保育園 佐藤委員・高野委員
	31日 (月)				施設調査：あい・あい保育園 三番町園 川崎委員・山中委員
2月	8日 (火)	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 川崎委員
	9日 (水)				施設調査：ハイブリッドマムプリスクールナーサリー 千代田富士見 佐藤委員・高野委員
	15日 (火)				施設調査：「あい・ぼーと」小さな家麹町 佐藤委員・伊藤委員
	16日 (水)		午後2時～4時 千代田区役所		施設調査：ベネッセ内神田保育園 佐藤委員・伊藤委員
	22日 (火)				施設調査：あい保育園東神田、 クレアナーサリー市ヶ谷 佐藤委員・伊藤委員
	25日 (金)				施設調査：小学館アカデミー昌平保育園 佐藤委員・高野委員 えみふる、キッズスクウェア丸の内永楽ビル 川崎委員・山中委員
3月	8日 (火)	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 川崎委員
	10日 (木)				面談1件 佐藤委員
	18日 (金)				施設事業調査全体会 (報告) 午前10時～午後12時 千代田区役所
	22日 (火)				関係機関調査 佐藤委員
	23日 (水)		午後2時～4時 千代田区役所	▼	

○千代田区保健福祉オンブズパーソン設置要綱

平成15年4月1日15千保総発第33号

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

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 保健福祉に関する各種サービスの提供、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 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、千代田区個人情報保護条例(平成10年千代田区条例第43号)第39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るとき。
- (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。

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) 当該事業者又は関係人（申立てをした者を含む。第16条第1項において同じ。）に調査の開始を通知し、その協力を求めること。
- (5) 申立てをした者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なきときは、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

(申立ての方法)

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。

(申立ての取下げ等)

第13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14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15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、千代田区個人情報保護条例の規定に従い、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16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17条 委員は、調査のために必要があると認めるときは、事業者又は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18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 現に他の苦情処理機関等へ、相談や苦情解決の届出をしている事項

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) 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。

(3) 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。

(4) 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19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。

(改善措置の報告)

第20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21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22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23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なきときは、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20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21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24条 委員の事務局は、保健福祉部福祉総務課に置く。

(委任)

第25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 (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。

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現地調査（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3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
川崎裕彰 佐藤まゆみ 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 内線 2415
FAX 03-3239-8606

(この報告書は、再生紙を使用しています。)

