

千代田区保健福祉オンズパーソン 令和4年度活動報告書

千代田区保健福祉オンズパーソン

令和5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 庄 司 ふき子

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4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4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 4
- III オンブズパーソン事業の現状と今後の課題 9

周知用ポスター等 10

活 動 記 録 15

設 置 要 綱 等 17

令和4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. 転入時に係る、障害者福祉課の案内の仕方について（継続案件）

<苦情申立の趣旨>

- (1) 千代田区に転入するにあたって、事前に障害者福祉課に相談した際に、従前居住自治体で障害福祉サービス受給者証が発行されてから転入手続きをするように案内されたが、申立人の主訴である「早期の転入がしたい」に応じた対応であったか
- (2) 千代田区における、障害者受給者証の申請から決定までに要する平均的な日数について

<調査の経過>

令和4年4月13日付で、千代田区保健福祉部障害者福祉課へ「事案調査実施協力依頼書」を、回答の期日令和4年4月28日（木）迄として通知した。

千代田区保健福祉部障害者福祉課長より令和4年4月28日に回答書で回答があった。

<調査の結果>

申立ての内容に対し、下記のとおり回答があった。

(1) について

1月中旬から申立人による電話相談を受け付け、①障害福祉サービスを継続して利用したい、②当時の居住自治体にて障害福祉サービスの申請までに時間がかかったので、再度調査をそのまま利用したい、③当該区に転入を早くしたい、との主訴を認識していた。その上で、担当課が当時の居住自治体に問合せを行うと、障害福祉サービス利用申請を新規で受理しており、令和4年1月開催の審査会で審査判定する予定であることを把握した。当該区に支給決定のない状態で転入した場合では、改めて利用申請・心身の状況に関する調査・審査会が必要であり、2月開催の審査会となるため、サービス利用が大幅に遅れてしまうことを懸念し、当時の居住自治体で審査判定されて以降の転入を案内していた。

(2) について

千代田区において、障害者受給者証の申請から決定、および受給者証の発行までに要する日数は、手続きの進捗状況により違いはあるが1ヵ月半から2ヵ月程度を要する状況であった。

<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、申立人に対する上記「調査の結果」(1)(2)について、障害者への意思疎通が十分であったとは言い難い。現に、申

立人と担当課との間で当制度の申立てに至るまでに認識の差異が生じている。さらに合理的な配慮についても、担当課において申立人への対応は、主訴を鑑みても申立人の生活の再構築に要する、申立人の権利を行使することを確保するための必要かつ適切な現状の変更または調整に対しての支援があったとは言い難い。

今後は、『千代田区障害者の意思疎通に関する条例』に遵守した「あらゆる場面で、障害者の意思疎通の手段についての選択の機会の確保及び拡大を図るとともに、障害者が有する障害特性に応じた意思疎通に関する合理的配慮を行う責務」¹⁾を果たすとともに、「障害のある人もない人も分け隔てなく意思疎通を行い相互に理解し暮らすことのできる地域社会を築き、もって多様な人々が交流し共に支え合う共生社会の実現を目指す」¹⁾のために当該課の支援を期待したい。

引用：1) 千代田区障害者の意思疎通に関する条例（平成28年10月20日条例第23号）

2. 生活支援課の対応について（継続案件）

<苦情申立の趣旨>

申立人に対する生活支援課の対応で、(1) 障害特性に合わせた配慮、(2) 相談受付体制やフォロー体制について申立てがなされた。

申立てを受け、以下の4点について調査した。

- ① 障害者に対応する際の、障害特性に合わせた配慮について
- ② 申請に関する説明資料等がないことについて
- ③ 相談する際は事前に連絡しないと対応しないと言われたことについて
- ④ 保健所等との連携体制について

<調査の経過>

令和4年4月13日付で、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4月28日（木）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4月26日に回答書で回答があった。

<調査の結果>

申立ての内容に対し、下記のとおり回答があった。

①について

申立人の障害特性に配慮し、面接時間を十分確保し、申立人が理解しやすいよう、一つひとつ確認しながら丁寧に対応している。

②について

生活保護世帯が医療機関を受診する際は、福祉事務所から医療機関に医療券を送付するため、受診することを事前に地区担当者に申し出る必要があることを保護申請時に「しおり」を渡し説明している。来所持にも随時説明している。

③について

申立人への対応として、①の理由から相談時間を十分に確保する必要があると考えているため、相談に際しては事前の連絡をお願いしていた。また、事前の連絡がない場合は、地区担当者が他の業務で対応ができない、もしくは十分な時間の確保ができないことが生じる可能性がある。

④について

保健所とは、申立人の障害特性に配慮して緊密に連携して情報提供を行うなどを行っている。

<調査結果に基づくオンブズパーソンとしての見解>

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、障害特性に合わせた配慮については、対象者の合意があって効果があると考えられる。そのため、1) 障害特性の共有、2) 申立人がしてほしい配慮と、対応者がした方がよいと考える配慮について十分な話し合いが必要である。また、説明資料に関しては都度活用し、理解しにくい内容や情報がまとまって表示されていない等、対象者の意見や要望に応じられるように「意見を聴く姿勢」、「意見を活用した結果」等について報告するなどが、より障害特性に合わせた配慮と言える。

最後に、関係機関連携について申立人へは「どのように連携するか」、「その結果はどうであったか」等明確に伝えておくことが必要であると考ええる。このような情報の取り扱いを行うことで、申立人が関係機関連携に対して効果を実感でき、安心して各機関への相談やサービス利用ができると考えられる。

当該機関へは、引き続き申立人が申立てに至った経過を振り返り、当該制度利用へ制限を感じている申立人が、自立に向けた生活が送れる支援を期待したい。

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）高齢者施設

◆THE BANCHO

（2）障害者施設

◇ジョブ・サポート・プラザちよだ

（3）児童施設

◇いずみこども園

◇ふじみこども園

◆小学館アカデミー昌平保育園

◆マミーズエンジェル千代田保育園

◆キッズスクウェア丸の内東京ビル

◆あい保育園東神田

◆グローバルキッズ飯田橋こども園

◆クレアナーサリー市ヶ谷

◆ひまわり育児室

◆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

◆保育園神田ベアーズ

◆A I A I NURSERY 三番町

◆外神田かなりや保育園

◆anton nursery school

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

《 施設環境について 》

- ・ 入口はマンションのようで広々しており、受付はコンシェルジュのような対応の仕方で驚いた。
- ・ フロアや廊下等、いずれの通路も十分なスペースがとられていた。物品、材料等が多いが、動線を配慮して配置されている。
- ・ 明るい雰囲気建物で、入り口部分に下駄箱が並んでいて、幼稚園と小学校の間のような雰囲気であった。ホールには親子写真が掲示されていた。
- ・ 1クラスで2教室が使えるため、コロナ禍では2クラスに分けて、少人数で対応できているため有難いということだった。
- ・ 廊下が広いため子どもが遊んでしまい、ぶつかってメガネが破損してしまったことがあった。子どものメガネは今後増えそうなので、注意する必要があると考える。
- ・ 幼児クラスの廊下は物が多く置かれていて、子どもが駆け回るとやや危険な印象を受けた。
- ・ トイレ前の廊下で子どもが一人で座って待っていた。床が冷たそうで、衛生的にもどうかと感じた。
- ・ 0歳と1歳の活動スペースを分けたので、生活はしやすくなった様子。お互いに見える環境なので、分けても刺激し合っている。
- ・ 全体的なおもちゃはあるが、コーナー作りがあまりできていないようで、遊びこむような姿があまり見られなかった。
- ・ 子どもたちが自由におもちゃを選べるようにはなっておらず、保育者の指示により遊びが展開されている。できればもう少し、豊かな環境が構成されるといいかと思われる。
- ・ CDプレーヤー等が棚の上にそのまま置かれていたため、滑り止めを付ける等の落下防止策を講じた方がよいのではないかと直接お伝えした。
- ・ 屋上等、保育室以外で遊ぶ場合は、複数で対応するか、カメラやインカムで連携

する方法など考えて欲しい。

- ・ 廊下に置いてあるたたんだマットの上に布団を積み上げている状況や、棚の上に布団を積んでいる状況が見られた。安全な備品配置をお願いしたい。
- ・ 狭いスペースながらも、活動や過ごし方に合わせてパーティションの位置を動かすなどの配慮がされていた。
- ・ 室内の一角に備品が置かれているコーナーがあった。場所を取っているが、積み上げも低く、囲いをして上から布を被せてあり、安全の配慮が感じられた。
- ・ オムツ交換を室内で実施しており、交換途中の園児を床に直に座らせている場面が見られた。衛生面からも今後の改善を望みたい。
- ・ 3～5歳児は年齢別のクラスにはなっているが、各クラスには壁が無く部屋の中の行き来は自由に出来るようになっている。そのような環境設定においては、子どもたちの自発的・主体的な活動が保障できるようになっている。
- ・ 生活の場がワンフロアのため、各クラスをパーティションで区切って使用している。
- ・ 入園している児童数が少ないため、空間的な環境の余裕がかなりあった。今後は子ども主体の環境改善に目を向けられると良いと感じる。
- ・ オンブズパーソン周知用ポスターが玄関スペースに掲示されていたが、現在は保護者の送迎が玄関までで園の中には入れないので、目にすることは難しそうだと感じた。

《 職員の態度について 》

- ・ 食事介助の際、献立を説明したり、利用者に話しかけたりする様子が見られず、楽しく食事をしていただく工夫が足りない印象を受けた。
- ・ 過度な言葉かけを多くせず、端的な言葉を用いること、指差しなどの非言語を用いることで対応していた。
- ・ 出かける前には「〇人行ってきます」と声に出して言うようにし、記録もして常に見守っている様子がうかがえた。
- ・ お昼寝中に寝付けない子がいたが、保育士が背中をやさしくさすって寝かしつけていた。
- ・ 子どもが大人の意にそぐわない時などに、少しきつめの言葉や態度が出てしまう職員がいた。
- ・ 時間が気になるようなときに少しイライラしている姿も見られるが、丁寧な声掛けをしようとしている様子がうかがえた。
- ・ 保育士が一人で見る時間が長い場合は、閉ざされた環境となるため、園としての配慮が必要かと思われる。
- ・ 転んで泣いた子を抱っこして気持ちを受け止めたり、優しく声をかけたりと、温和で丁寧な対応であった。
- ・ 外遊びの場面では、明るく快活な先生もあり活気があった。
- ・ 子どもへの対応が丁寧な人もいるが、言葉が厳しい人もみられた。

- ・ 意図的にテーブルに乗る子どもがいたが、保育士が1対1でしっかり向き合い、目を見て危ないことだと注意をしていた。
- ・ 職員同士で声をかけあいながら対応されていた。指示を出す方、出される方ともに受け答えが柔らかくにこやかであった。
- ・ 遅刻して園外活動に間に合わなかった子どもを他クラスで対応しており、そこに迎えに来た先生が、それまで見てくれていた先生へのお礼の声掛けとともに連れて戻る場面に遭遇した。お礼の声掛けや下階の状況について穏やかに共有していた。
- ・ 基本的に子どもが遊んでいる姿を見守っているスタイルだったが、子ども同士でトラブルになりそうな雰囲気を察知して、仲介に入る場面も見られた。保育士が先回りして手出しや口出しをする介入は見られなかった。
- ・ 現在の少ない職員体制のために、園長が現場に入らなければならない状況を改善する必要があると感じた。
- ・ 保育者と調理職員との間での会話を耳にし、連携は取れていることが伺えた。

《 利用者の様子について 》

- ・ 食事の様子を拝見したが、食事中は「黙食」ということで、利用者同士で話す様子は見られなかった。
- ・ 利用者から聞き取り実施したところ、突然の打診に照れくさそうに、少し緊張もありながらであったが穏やかにお話をしてくれた。フロア見学の際にお会いする利用者は作業中であり、静かに取り組んでいた。事務所前でお会いした利用者はにこやかであった。
- ・ 子どもたちは元気いっぱい、玄関で遭遇した際も口々に「こんにちは」と大きな声であいさつしてくれた。
- ・ 机に向かいレゴや塗り絵、迷路などをしていたが、廊下から覗くと「こんにちは」「何しに来たの？」などと声を掛けてくれた。毎日午後1時から3時まで、小学校入学に向けて机に向っているという。
- ・ 午睡の準備で布団を敷く際は壁の所で待つルールがあったが、2歳児は自分でできることも増えるので、一緒に準備をしてもいいのではないかと感じた。
- ・ 子ども同士、一緒に水遊びをしたり、手をつないで移動したりという場面があった。
- ・ 新年のお祝い会と称したお正月行事中であったが、先生の出し物に子どもたちも声を出して笑い、積極的に手上げして楽しんでいる様子が見られた。
- ・ 子どもたちの関わりが自然にできているように見えた。一緒に遊ぶ姿は、年齢があがるにつれて会話での関りが深まっている様子が見られた。
- ・ 年長児の子どもたちは、午睡時間は寝ないため、周りに迷惑をかけないように静かにしていたが、活動自体は活き活きとしていた。
- ・ 子どもたちのペースで遊んでいる雰囲気があり、特に心配するところはなかった。

《 感想・意見 》

- ・ 第三者評価と併せて家族アンケートを実施し、忌憚ないご意見をいただいたので、来年度どうするかを保護者も含めて考えていきたいというお話を伺った。利用者はもちろん、そのご家族も安心して任せられる施設運営、意思疎通を図りながら、関係が深まっていくことを期待する。
- ・ 施設長と副施設長のお二人は、連携が取れていて呼吸がぴったりという印象を受けた。大きな園だが、お二人を中心に組織として充実していると感じた。
- ・ 課題があったときに言いやすい雰囲気を感じられた。そうした雰囲気をさらに高めることで、コロナ後の対応や今後の行事の再開などを含め、さらなる検討課題が見えてきて、今後の改善点につながってくると思う。
- ・ 保護者からのご意見は不満や要望よりも、子どもの園での様子を知りたいというものが多いとのこと。表出されていない要望等があるかもしれないので、もう一歩踏み込んで保護者の思い等の聞き取りができると、さらに良いのではないかなと思う。
- ・ 園長と職員が同じ方向を向いて保育を行っていくことが難しい状況だと話されていたが、「園としてどんな子どもを育てていきたいか」という点を話し合いながら、子どもの姿の共有を重ねていって欲しいと思う。
- ・ 園の人手不足が一番の課題であると思われる。やはり喫緊の課題で、改善すべき点として取り上げる必要がある。
- ・ コロナの状況を見ながらも職員の考えや企画を大事にしている、園外に出る機会を設けられるようになり、予定の掲示も見られた。お弁当持参の外出も、保護者に手間はかかるものの好評とのこと、成果を感じている様子が見えた。
- ・ 園として地域貢献をしながら知名度を上げる等の努力がなされていても、なかなか園児が集まらないことに苦労を感じた。立派な建物や環境があるのに園児が集まらないのはもったいないので、まずは園児が集まることを願う。

Ⅲ オンブズパーソン事業の現状と今後の課題

令和4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に記述した通りだが、障害者を中心に子どもや生活福祉と多岐にわたる。申立に至ったものは多くはないが、申立までの相談や申立を検討する事前の段階に起きている問題や課題の整理など、多様な機能として相談に応じている。

相談の対象や内容は、行政の窓口対応や民間の福祉サービス事業者があり、ニーズに応じた説明の有無に関することや対応する組織等の体制の課題など、区民にとっては非常に重要な保健福祉サービスの質にも関連することであった。このような内容にオンブズパーソン事業を利用していただくことで、更なる区民に対しての保健福祉サービスの質の向上に寄与できると考える。

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、相談から申立に対しての調査、報告書の作成まで行う独任制であるが、その過程で必要に応じオンブズパーソン間での意見交換や協働を行う事案もあり、千代田区内で展開されている保健福祉サービスのすべてに対応ができる体制をとっている。

オンブズパーソンによる発意事案では、区内施設の調査のために専門職が調査委員となり、オンブズパーソン及び調査委員が調査施設の選定の検討から直接施設に訪問することで、実際のサービス提供状況や環境等、幅広い視点で調査を行っている。

調査を実施した施設では、新型コロナウイルス感染症対策により利用者の面会や活動の制限などが行われているが、昨今の状況に応じて、安全に配慮しながら緩和している施設の状況も見られた。今後の感染症法上の位置づけが変更されるにあたり、更なる各施設での工夫した取り組みにも期待したい。

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、利用する方にとってはなくてはならないもの、または、日常生活の中で欠かせないものである場合が多い。その為、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、利用する立場としては区や事業者の体制、対応に疑問があっても、言い出しにくく、質問さえもしづらいことも多いと考えられる。保健福祉サービスの利用により、何らかの違和感や疑問を抱いてオンブズパーソンに相談したいと思われる場合は、オンブズパーソン制度をご活用いただきたい。

オンブズパーソン事業では、設置要綱に基づき実施をしているところであり、必要に応じ改正を行っている。区民の方のご相談を伺いながら、要綱に照らし合わせて、場合によっては申立や調査ができない状況も考えられるため、事業のご理解をいただき、お気軽にお問合せいただきたい。

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)
- 庄司 ふき子 委員
(臨床心理士・公認心理師)
- 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。



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、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、

ジョブ・ハートプラザ 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4年度 保健福祉オンブズパーソン活動記録

月	日	川崎 裕彰 相談日	佐藤 まゆみ 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	4日（月）	午後4時～5時 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	19日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			面談2件 川崎オンブズ
	27日（水）		午後1時30分～3時30分 千代田区役所		面談1件 佐藤オンブズ
5月	13日（金）	午後1時30分～3時30分 千代田区役所			
	25日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
6月	14日（火）	午後2時～4時 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	22日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
7月	12日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	27日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
8月	9日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	24日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
9月	13日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	28日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
10月	11日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	14日（金）				施設事業調査全体会（事前）
	26日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
11月	8日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	16日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
	25日（金）			↓	施設調査 ふじみこども園：養田委員・川崎オンブズ 施設調査 ひまわり育児室：養田委員・川崎オンブズ

令和4年度 保健福祉オンブズパーソン活動記録

月	日	川崎 裕彰 相談日	佐藤 まゆみ 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	2日（金）				施設調査 THE BANCH0：蓑田委員・川崎オンブズ 施設調査 AIAI NURSERY 三番町：蓑田委員・川崎オンブズ
	13日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	22日（木）				施設調査 小学館アカデミー昌平保育園 ：伊藤委員・佐藤オンブズ
	27日（火）				施設調査 いずみこども園：山中委員・川崎オンブズ
	28日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
1月	6日（金）				施設調査 ジョブ・サポート・プラザちよだ ：山中委員・川崎オンブズ・長尾オンブズ 施設調査 保育園神田ベアーズ：山中委員・佐藤オンブズ
	10日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	12日（木）				施設調査 グローバルキッズ 飯田橋こども園 ：伊藤委員・川崎オンブズ 施設調査 ハイブリッドママプリスクーラー千代田富士見 ：伊藤委員・佐藤オンブズ
	18日（水）				施設調査 anton nursery school ：伊藤委員・佐藤オンブズ
	25日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		施設調査 マミズエンジェル千代田保育園 ：高野委員・佐藤オンブズ 施設調査 クレアナー市ヶ谷：高野委員・佐藤オンブズ
2月	2日（木）				施設調査 外神田かなりや保育園 ：高野委員・佐藤オンブズ
	13日（月）				施設調査 キッズスクエア丸の内東京ビル ：山中委員・川崎オンブズ
	14日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	17日（金）				施設調査 あい保育園東神田：高野委員・佐藤オンブズ
	22日（水）		午後2時～4時 千代田区役所		
3月	13日（月）				施設事業調査全体会（報告会）
	14日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			面談1件 川崎オンブズ
	22日（水）		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13日4千保福総発第157号

令和5年3月10日4千保福総発第269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、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。

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)

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。

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、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） 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。

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。

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４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 庄司ふき子 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。)