

千代田区保健福祉オンズパーソン 令和5年度活動報告書

千代田区保健福祉オンズパーソン

令和6年9月20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5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5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

<u>周知用ポスター等</u>	10
-----------------------	----

<u>活 動 記 録</u>	15
----------------------	----

<u>設 置 要 綱 等</u>	17
------------------------	----

令和5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. 第二子出産前後における第一子への保育の提供について（区立保育園）

<苦情申立の趣旨>

- （１）第二子の産休、及び育休中に、それを理由に、第一子に対しての既定の契約の保育が提供されていない。第二子の産休・育休の間も、既定の保育時間(7:30～18:30、土曜保育あり)で、第一子に保育を提供して欲しい。
- （２）第二子産休・育休中が、短時間保育扱いなのであれば、第一子の保育料減免を求める。

<調査の経過>

申立てをもとに、オンブズパーソンが当該保育園及び千代田区子ども部子ども支援課（以下、「区子ども支援課」）に対し、それぞれ必要と考えられる事項の聞き取りを行った。

<調査の結果>

当該保育園及び区子ども支援課に対し、申立ての内容を踏まえ、令和5年11月24日、同年12月11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、当該保育園及び区子ども支援課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>

（１）については、申立人の場合、本来は短時間保育をお願いされない産休に入った途端、予期していなかった短時間保育をお願いされ、妊娠中の不安定な体調の中での子どもの送迎、ワンオペ育児に心身共に疲弊してしまったという経験をされたことが今回の申立ての発端であると考えられる。なぜ、このような事態が生じたかということ、園と申立人との情報共有が円滑になされている状態になかったことと、園内での職員間の情報共有が確実に行われていなかったこと、そして、園としては子どもの利益に配慮しての短時間保育のお願いにも関わらず、その意図が保護者に周知されていなかったことが要因であると思われる。育児休暇中の保育時間について（産休・育児休暇中は、家族で過ごしていただくことが望ましいと考えることから、園をお休みしていただくことが基本であること、3・4・5歳児については幼児期に多くの体験をして欲しいという思いから登園を呼び掛けていること）は、園からの掲示が平成23年と、区子ども支援課からの掲示（「令和2年10月からの保育園の運営について」）が令和2年になされているが、申立人及び他の保護者についても、令和2年以降に入園されたお子さんの保護者も多く、その情報は周知されているとは言えない。

『入園申し込みに関する確認書』や『入園のしおり』にて、「育児休暇中の保育時間に

については園長に相談できること」、「保育標準時間・保育短時間のどちらの場合でも保育料は変わらないこと」は予め明示されているが、安心して妊娠・出産・子育てを行うためにも、育児休暇中の保育時間についてのお知らせ(意図を含む)と、家庭の事情などで短時間保育が難しい場合は、園長に相談することができることを、確実に保護者に届く形式での情報の周知をオンブズパーソンとしてお願いしたいと思う。また、このような対応は、申立人に限らず、他の保護者に対しても必要なことと考える。

(2) については、「園のしおり(令和5年度)」に『千代田区では、保育標準時間・保育短時間のどちらの場合でも保育料は変わりません。』と明記しており、保育料減免は行わないとのことが決まっていることが確認された。

2. 第二子出産前後における第一子への保育の提供について（民間保育園）

＜苦情申立の趣旨＞

- (1) 第二子の育休中であることを理由に、第一子に対しての既定の契約の保育が提供されなかった。
- (2) 第二子育休中も既定の保育(7:30～18:30)で、第一子に保育を提供して欲しい。
- (3) 第二子育休中が、結果として短時間保育扱いなのであれば、第一子の保育料減免を求める。

＜調査の経過＞

申立てをもとに、オンブズパーソンが当該保育園及び区子ども支援課に対し、それぞれ必要と考えられる事項の聞き取りを行った。

＜調査の結果＞

当該保育園及び区子ども支援課に対し、申立ての内容を踏まえ、令和5年11月27日、同年12月11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、当該保育園及び区子ども支援課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＞

(1)(2)については、情報が申立人に予め伝えられていなかったにも関わらず、育休に入った途端、短時間保育をお願いされ、想定外に第一子の保育が提供されないこととなり、非常に困惑してしまったという経験をされたことが今回の申立てに至った発端であると考えられる。なぜ、このような事態が生じたかということ、そもそも区子ども支援課と当該保育園を始め、民間保育園・こども園との間で、育休中の短時間保育についての共通認識が周知徹底されていなかったことが一因と思われる。区子ども支援課が子どもの利益に配慮した意図として短時間保育を提案し、子どもの家庭で過ごす時間を増やしたいという思いや意図が、在園している当該保育園から、保護者へ確実に伝わるが必要だったように思う。また、早い段階から、育休時の短時間保育について、そ

の意図と難しい場合の保育時間は園長に相談できるということを伝えていただけると、保護者が安心して妊娠・出産・子育てに取り組むことができるのではないかと思います。

（３）については、短時間保育のお願いにそこまでの強制力はなく、今まで保育料減免について話題になったこともないが、保育料徴収は千代田区が管轄しており、減額はおそらくできないと認識していることが確認された。

以上のことから、十分に準備できる段階での育休中の短時間保育お願いの周知、及びその意図の説明、またそれに伴う保育料減免は行わないと千代田区で決まっていることの情報を、確実に保護者に届くように、区子ども支援課と連携を取りながら、園には行っていただきたいと思う。また、区子ども支援課においても、園と協働しての支援をお願いする。そのことは、申立人のみならず、他の保護者にも同様に必要なことだと思われる。

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（横浜こども専門学校 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

◇いきいきプラザ一番町

◆THE BANCHO

（2）障害者施設

◆城東地域生活支援センターみさきホーム

◆mamesso 千代田

◆ぴかいち

（3）児童施設

◆アスク二番町保育園

◆アイグラン保育園東神田

◆神田淡路町保育園大きなおうち

◆グローバルキッズ六番町園

◆千代田せいが保育園

◆AIAI NURSERY 三番町

◆ほっぺるランド外神田

◆岩本町ちとせ保育園

◆外神田かなりや保育園

◆グローバルキッズ飯田橋こども園

◆財務省らる保育室

※ 上記のほか LITALICO ジュニアお茶の水教室、monte-e-mara、TEENS 御茶ノ

水、AIAI PLUS 麴町、まなびの森保育園神保町については、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>

《施設環境について》

- ・ ベッド周りはカーテンで仕切られていて、プライバシーが保ちにくいと感じた。特に汚れは目立たなかったが、談話コーナーのガラス部分が、何かが貼られていた跡で汚れていた。
- ・ 共用部分、個人の居室どちらも清潔さは保たれていた。床の複数箇所（居室やフロア、EVエントランス等）に、令和5年になされたと思われる養生テープでのマーキングが、現在も残ったままであり、高齢者の転倒事故のリスクを高める可能性がある。
- ・ 遊ぶ場、おやつを食べる場、クールダウン、聴覚過敏、集中して学習等に取り組みたいといった時に使用できる部屋等があり、子どもの特性や状況に合わせて対応しやすいような印象を受けた。温かみを感じる設計の工夫が随所に感じられた。全体的にきれいにされていたが、保健室の棚におむつが積み上げてあり、3階の事務室も同様に物の置き方が雑然としている部分が一部見られた。

《職員の態度について》

- ・ デイサービスにおいては、仕事中、少しせかせかした印象があった。利用者が到着すると、職員が利用者の服を褒めている場面が見られ、特養では、入浴後の利用者の髪を丁寧に乾かしていた場面が見られた。
- ・ 職員が利用者に積極的に話しかけるという姿があまり見ることはできなかった。職員には、利用者に関わることをぜひお願いしたい。
- ・ オープンキッチンで複数人の職員が大きな声で雑談をしており、一方で、反対側にあるテレビモニターからも大きな音量が流れていた。どちらも大音量のため、間にいる利用者が呼んでいるのに職員に聞こえていない状態がたびたび見られた。また、

11時の時点でフロアに座っているのに疲れた利用者が「居室に帰りたい」と職員に申し出たところ、「もうすぐ昼食だから」と訴えを却下していた場面や、リビングダイニングルームで職員が利用者に「〇〇ちゃん」と呼んで話しかけていた場面も見られた。

- ・ 丁寧な言葉遣いや関わり方をされていた。また、きちんと相手の視界に入り、目を合わせてから声を掛ける等、特性に対しての配慮をしながら関わるようにされている様子が見られた。自分が持ち場を離れる時や、トイレに行く子どもの把握をお願いしたいという場面では、お互いの状況をみながら職員同士で声をかけて対応されていた。

《利用者の様子について》

- ・ 利用者に暗い様子はなかったが、テレビを見るか、何もせず座っているか、寝ているかという方が多かった。ユニットでは利用者が皆テレビに向かって座っていて、利用者同士や職員とコミュニケーションをとっている場面は見られなかった。
- ・ 快活な子やマイペースな子、常同行動があり職員が対応する子等、いろんな子がいたが、全体的に明るくにぎやかだった。子ども同士だけでも、一緒のおもちゃで遊び合う姿が見られた。

＜児童施設＞

《施設環境について》

- ・ 広々とした保育環境の中で、子ども達がゆったりと過ごすことのできる環境が確保されており、各保育室は、子ども達の主体的な活動が繰り広げやすいつくりとなっていた。生活環境においても、整理整頓及びトイレなどの衛生状態もきちんと保たれていた。
- ・ 各保育室は、ゆったりとした使われ方がなされていた。お昼寝をしていた部屋を確認すると、普段使っているおもちゃの種類及び数量が少ないと感じた。
- ・ 生活の場は、モンテッソーリ的な要素を取り入れながら、子ども達が遊びを自由に選べるような工夫がされていた。玄関には大きな生け花があり、園に入ると良い香りがした。そうした環境の配慮も随所にあり、子どもたちが季節を感じられるような空間だった。
- ・ 部屋は整理されていたが、全体的にもう少しおもちゃがあると自己選択ができると思う。室内の汚れ、乱雑さは見られなかった。安全面についても危険な様子は見られなかったが、朝のおやつワゴンを下げる時などに、保育室で保育者が一人になることがあり、子どもの対応が大変そうな場面が見られた。
- ・ 生活環境を見直しているようで、特に2歳児は、子どもたちの今の姿に合わせた環境が作られていた。安全対策について問題は見られなかったが、3歳児が廊下のトイレに行く際、一人で行っていた。部屋の職員も把握していることと思うが、トイレにて少し遊んでいる姿もあったので、配慮していただけたらと思う。
- ・ 生活の場としての環境設定は、職員同士でよく考えながら整えている様子がうかがえた。1歳児が散歩から帰ってきた際、部屋、トイレ、食事スペースに分散するため、数分だけ部屋で遊んでいる子どもを誰も見ていない場面があった。特に危ないことは

なかったが、動線などの配慮をしていただけるといいかと思う。

- 1階の保育室は明るい印象だったが、トイレは棚の上がやや乱雑な印象を受けた。玄関入口奥にあるコート掛けのスペースも、狭くてやや乱雑な印象だった。調査に入ったときは散歩に出かける子ども達が1階のロッカー前に集まっていたが、狭く雑多なものも置かれていて少し安全面が心配だった。3階から屋上にいく階段にも多くのものが置かれ、雑多な印象を受けた。
- 床暖房が整備された室内は清潔で、トイレもとても綺麗だった。施設に大縄跳び・飛び箱・マット・はしご上り等ができる体育館や、水遊びなどができる人工芝のサンルームがあり、子どもの健やかな発達のための施設が整っていると感じた。

《職員の態度について》

- 子どもに対して丁寧に対応されていた。園長と職員や、職員同士のコミュニケーションも良好で、行事後の懇親会などは職員側で自発的に行われるとのことで、その関係性が良好であることがうかがえた。配慮児への対応は、その子のやりたいことを保証しながらも、クラス活動への促しが適度な距離を保ちながら行われていた。
- 散歩の準備中、玄関で靴を履く時に子ども同士の小さなトラブルが発生し、クラスの担任が対応をしていたところ、途中から副園長が介入する様子が見られた。子どもにこうして欲しい、こうなって欲しいという思いが強い言葉掛けであるとともに、声も少し大きいと感じた。副園長が保育者の対応において仲介する場面が多くみられ、更に先回りした言葉掛けが多い事を感じた。
- 職員の子どものかかわりは、大人が待つ姿勢を基本にしており、子どもの力を引き出すことを大切にされた保育が見られた。職員の子どもたちを待つ様子や、状況に応じたかかわりが見られた。
- 園児の数が少ないこともあって、職員体制が確保されており、ゆったりとした保育が行われていた。訪問時はお昼寝の時間で、入眠できていない児童への対応がなされていたが、特に心配な点は見られなかった。
- 子どもに対して適度なスキンシップが見られ、2歳児などは階段も保育者が一緒につくなど、丁寧な対応がされていた。保育者同士での会話はあまり見られなかったが、お互いの役割がしっかりされていて、スムーズな連携が見られた。
- 子どもへの対応については、丁寧に関わる方もいれば、少し強引に見える方もいた。特に乳児については、手などを引っ張る姿も見られた。訪問時は職員の人数が少ない時間帯だったためか、職員の方の対応にゆとりがないように感じた。
- 職員は穏やかな印象で、抱っこしたり、手を引いたり、子どもに対して適切に対応していた。人見知りで泣き出した子どもにも、職員が適切に情動調整をして落ち着かせることができていた。

《利用者の様子について》

- 子どもたちに暗い・沈んだ様子は見当たらなかった。年長児の活動を見ることができ、子ども同士で工夫しながら、就学に向けた活動が行われていた。
- 3・4・5歳児のクラスを見学しましたが、のびのびとした雰囲気の中で活動している様子がうかがえた。5歳児のクラスでは、自由時間の中でおもちゃの貸し借りなど、

子ども同士が自然に触れ合う姿を見る事ができた。

- 3・4歳児が散歩から帰ってきた様子を見ましたが、子ども達が生き生きとしていて、元気が溢れていた。異年齢（3・4・5歳児）は、子ども同士が常にかかわる時間があり、自然なかかわり合いが行われていた。
- 子どもたちに暗い、不安そうな様子は見られなかった。午睡中でも寝ていない子が数名いたが、その子たちは基本的に職員に見守られていた。
- 0・1歳児のクラスは、自分で取り出すおもちゃなどの環境を用意できたらいいのではないかと感じた。それぞれが自ら楽しむ姿が少なかった。3歳児以上は10時半まで合同で過ごしており、環境設定が難しいと思われるが、担当の保育者がそれぞれに合った環境を考えているようだった。それぞれのやりたい遊びが用意されているため、子ども同士でかかわりながら遊んでいる姿が多く見られた。
- バルコニーや屋上ではのびのびと遊んでいる様子がうかがえた。「見守る保育」を掲げていて、子ども同士の自由なふれあいが感じられた。
- お散歩から帰ってくると0歳児は積み木等、1・2歳児はパズルや釘に輪ゴムをはめる遊びを自ら行っていた。主体的に遊んでおり、大人にやらされている感じはなかった。

Ⅲ オンブズパーソン事業の現状と今後の課題

令和5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、相談のあった福祉分野としては、子ども、障害者、高齢者と多岐にわたる。相談の内容は、区が提供する福祉サービスに対する不満のほか、申し立ての対象とはならなかったものの、障害者福祉サービスに関するものが複数あったことが特徴的であった。複合的な課題を抱え、「相談しても親身に対応してもらえていない実感がない」、又はこの先の「相談先がわからない」という相談者のたらい回し感のある中で本事業の相談にたどり着く傾向も例年同様継続している。その背景に複合的な課題があるがゆえに他分野・他課への相談を紹介・提案されてしまう。相談先・相談機関としての責任ある対応として分野横断的、或いは包括的な相談を引き受けることの難しさが要因と考えられるが、本事業においては相談者が自認している課題についてオンブズパーソンと一緒に紐解くために、課題について複合的な背景も棚卸しながら、相談者が理解できるニーズに応じた申立意思の有無や相談機関につなげる役割としても機能していると考えられる。

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て本事業の設置要綱に基づき、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。

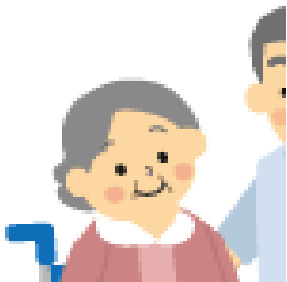
オンブズパーソンの制度は、苦情のみを対象とするのではなく、広く保健福祉サービスを利用する区民の方の権利や利益を守る役割がある。保健福祉サービスは、利用する方にとってはなくてはならないもの、または、日常生活の中で欠かせないものである場合が多い。その為、利用者とサービス提供者は対等な関係でなければならないものの、利用する立場としては相談窓口や事業者等の体制、対応に疑問があっても、圧倒的な情報量の差や時間的制約などを意識する場面もあり、言い出しにくく、質問さえもしづらいことも多いと考えられる。保健福祉サービスの利用により、何らかの違和感や疑問を抱いてオンブズパーソンに相談したいと思われる場合は、オン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、先にも記述したように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。

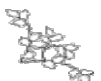


問い合わせ・相談のご予約は

〒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、

ジヨブ・サロート・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）。

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？ ☐ 有 機関名（ ） ☐ 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5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	庄司 ふき子 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	11日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	28日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
5月	9日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	26日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
6月	13日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	23日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
7月	11日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	28日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
8月	8日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	25日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
9月	19日（火）	午前10時～12時 千代田区役所			相談1件
	22日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
10月	10日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	12日（木）				施設事業調査全体会（事前）
	27日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		相談1件
11月	7日（火）	午前10時～12時 千代田区役所			施設訪問 いきいきプラザ一番町：川崎オンブズ
	15日（水）				施設調査 千代田せいが保育園：簗田委員・川崎オンブズ 岩本町ちとせ保育園：簗田委員・庄司オンブズ
	21日（火）				施設訪問 ぴかいち：川崎オンブズ
	24日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		関係機関調査 庄司オンブズ
	27日（月）				関係機関調査 庄司オンブズ
12月	11日（月）				関係機関調査 庄司オンブズ
	12日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			相談1件
	22日（金）		午後2時～4時 千代田区役所		
	27日（水）				施設調査 mamesso千代田：山中委員

令和5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	庄司 ふき子 相談日	長尾 愛女 相談・調査等の 法律相談に対応	活 動 内 容
1 月	9 日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	17 日（水）				施設訪問 monte-e-mara：庄司オンブズ
	19 日（金）				施設調査 いきいきプラザ一番町：簗田委員・川崎オンブズ
	22 日（月）				施設訪問 AIAI PLUS 麴町：庄司オンブズ
	23 日（火）				施設調査 グローバルキッズ六番町園：伊藤委員・庄司オンブズ 外神田かなりや保育園：伊藤委員・庄司オンブズ
	24 日（水）				施設調査 アスク二番町保育園：伊藤委員・庄司オンブズ
	25 日（木）				施設調査 神田淡路町保育園大きなうち：高野委員・庄司オンブズ グローバルキッズ飯田橋こども園：高野委員・庄司オンブズ
	26 日（金）		午後 2 時～ 4 時 千代田区役所		
	29 日（月）				施設訪問 まなびの森保育園神保町：庄司オンブズ
	31 日（水）				施設訪問 TEENS御茶ノ水：川崎オンブズ
2 月	7 日（水）				施設調査 城東地域生活支援センターみさきホーム ：山中委員・川崎オンブズ
	8 日（木）				施設調査 アイグラン保育園東神田：伊藤委員・庄司オンブズ
	13 日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			相談 1 件
	15 日（木）				施設調査 THE BANCHO：山中委員・川崎オンブズ ぴかいち：山中委員
	16 日（金）		午後 2 時～ 4 時 千代田区役所		施設調査 財務省らる保育室：簗田委員・庄司オンブズ
	20 日（火）				施設調査 AIAI NURSERY 三番町：高野委員・川崎オンブズ ほっぺるランド外神田：高野委員・川崎オンブズ
	21 日（水）				施設訪問 LITALICOジュニアお茶の水教室：川崎オンブズ
3 月	6 日（水）				施設事業調査全体会（報告会）
	12 日（火）	午後2時30分～4時30分 千代田区役所			
	22 日（金）		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（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となるときは、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５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。)