

# 1 制度の概要

## (1) 大田区福祉オンブズマン制度とは

オンブズマン (ombudsman) は、スウェーデン語で「権限を与えられた代理人、弁護人」を意味します。

大田区福祉オンブズマン制度は、区長から権限を与えられた福祉オンブズマンが、区の福祉サービス利用者の苦情等を公正かつ中立な立場で調査し、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図る制度です。

福祉オンブズマンは、福祉サービス利用者の権利を擁護するため、公平かつ適切に職務の遂行に努めます。また、職務上知り得た秘密を漏らすことはありません。

福祉や法律の専門家の中から4名が福祉オンブズマンとして区長から委嘱を受けています。

### 福祉オンブズマン



おもかわ のりこ  
面川 典子  
福祉オンブズマン  
(弁護士)  
令和3年3月31日まで



まきやまみ か  
牧山 美香  
福祉オンブズマン  
(弁護士)  
令和3年4月1日から



おくだ だいすけ  
奥田 大介  
福祉オンブズマン  
(弁護士)



きのした たけのり  
木下 武徳  
福祉オンブズマン  
(大学教授)



ひらさわ えみ  
平澤 恵美  
福祉オンブズマン  
(大学准教授)

## (2) 福祉オンブズマンへの相談

福祉オンブズマンに直接相談や苦情の申立てができるのは、毎週火曜日（祝日、休日及び年末年始を除く）の午前9時から正午までです。区役所本庁舎2階の福祉オンブズマン室に4名の福祉オンブズマンが交代で勤務しています。それ以外の日時には、担当職員がお話を伺い福祉オンブズマンに引き継ぎます。相談日時は事前に予約することができます。

## (3) 苦情申立てのできる方

現在、区の福祉サービスを利用していたり、サービスを利用できなくなったり、受けようとしたサービスの利用を認められなかった方です。また、本人の家族などによる申立てもできます。

## (4) 苦情申立ての方法

所定の「苦情申立書」による申立てを原則としています。申立ては、郵送やFAXでも受け付けます。苦情申立書は、この冊子の45ページに掲載している様式をご利用ください。

## (5) 苦情調査の対象

区が行った福祉サービスや、区が関与する福祉サービスに対する具体的な苦情について、申立てを受けて調査をします。ただし、苦情の内容がその事実のあった日から1年を経過したもの、裁判所で係争中のもの、既に判決のあったものは除きます。また、医療行為に関する苦情なども除きます。

## (6) 申立てを受けた苦情の調査方法

福祉オンブズマンは、苦情申立てを受け、調査事項に関係する書類や記録を閲覧したり、関係者に直接事情を聴いたりして調査します。

## (7) 調査後の処理方法

調査の結果は、苦情申立てを行った方に原則として45日以内に通知します。

調査の結果、福祉オンブズマンが必要と認めるときは、区に対して福祉サービスの決定や内容を是正するよう『勧告』します。また、制度を改善するよう『意見表明』をする場合もあります。福祉サービス事業者には、区を通してサービスの改善を『要請』することもあります。

### (8) 区長への報告と区民への公表

福祉オンブズマンは、毎年、苦情申立ての内容や件数、勧告や意見表明等の内容、区や福祉サービス事業者の対応について「運営状況報告書」を作成して区長に報告するとともに、広く区民へ公表します。

公表にあたっては、申立てられた方などの個人情報等の保護に十分な配慮を図ります。

### (9) 苦情処理の流れ

