

# 1 制度の概要

## (1) 大田区福祉オンブズマン制度とは

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。

※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。

### 福祉オンブズマン



さかい たかのり  
坂井 崇徳  
福祉オンブズマン  
(弁護士)



ひらさわ えみ  
平澤 恵美  
福祉オンブズマン  
(大学准教授)

令和7年3月31日まで



たけがわ しょうご  
武川 正吾  
福祉オンブズマン  
(大学名誉教授)



まきやま みか  
牧山 美香  
福祉オンブズマン  
(弁護士)



みつわ きよこ  
三輪 清子  
福祉オンブズマン  
(大学准教授)  
令和7年4月1日から

## (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。予約優先で実施しています。

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。

## (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、家族などによる申立てでもできます。

## (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。

苦情申立書の様式は、この冊子の48ページに掲載しており、大田区公式ホームページ（生活情報—相談窓口一覧—福祉オンブズマン制度—福祉オンブズマン制度のあらまし）からダウンロードできます。

## (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年を経過した事項、裁判所で係争中の事項及び既に判決等のあった事項、行政不服審査法に基づく不服申立てを行っている事項及び既に裁決等があった事項は除きます。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) 調査後の対応方法

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内容を是正するよう『勧告』します。制度を改善するよう『意見表明』をする場合があります。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。

また、勧告又は意見表明もしくは要請を行う必要があるとまでは認められないものの、区や福祉サービス事業者に改善を要望する必要があると認めるときは、区に対して『申入れ』を行うこともあります。

### (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に配慮します。

### (9) 苦情対応の流れ

