

福祉にはいろいろな制度があり、さまざまな人たちが活躍しています。 広報今号では、民生・児童委員とオンブズパーソンの制度をご紹介します。

民生委員・児童委員・主任児童委員

ID 1003298 問 福祉政策課 (☎514-8467)

地域で皆さまの相談に応じます

必要な支援を受けられるよう、行政などへの橋渡しをします



何かお困りですか？
遠慮なくご相談ください。

相談をご希望の方には、お住まいの地区の民生・児童委員をご案内します。お問い合わせください。

昨年度は651件の相談がありました

委員には守秘義務があり、退任後も引き続き守秘義務が課されます。安心してご相談ください。

東京都民生・児童・主任児童委員のキャラクター「ミンジ」



群れ全体で子育てをするペンギンがモチーフです

ご家庭を訪問します

民生・児童委員は、訪問などの際には必ず写真付きの身分証明書を携行し、提示しています。

赤ちゃんが生まれたご家庭へ



おめでとうございます。私が担当の民生・児童委員です。よろしくお願ひします。

昨年度は約1,400のご家庭を訪問

はつらつ・あんしん調査※でご回答のなかった75歳以上の方のご家庭へ



お元気でいらっしゃいますか。何かお困りのときは、いつでもご相談ください。

昨年度は約1,900人のご家庭を訪問

※はつらつ・あんしん調査とは、2年に1回、65歳以上で福祉サービスなどを利用されていない方へ、市から調査票をお送りし、現況をお伺いしているものです



▲山田哲道 民生・児童委員協議会長

民生・児童委員は、地域住民の立場から生活や福祉全般について相談・援助活動を行うため、厚生労働大臣から委嘱を受けて活動しています。現在130人がそれぞれの居住地域で活動しており、ほかに活動に協力いただける協力員が5人います。

地域社会のつながりが薄れつつある今日、子育てや介護の悩みを抱える方やさまざまな困難を抱える方などが孤立せず、必要な支援につながるができるように、私たち民生・児童委員は、一生懸命に活動しています。民生・児童委員の活動に、より一層のご理解・ご協力をいただければ幸いです。

- 民生委員は、それぞれの担当地域で住民の方の相談に応じ、必要な支援を受けられるよう関係機関への橋渡しを行います。
- 児童委員は、民生委員が兼ね、児童や乳幼児、

妊産婦などに対応します。

- 主任児童委員は、児童に関する専門的知識・経験を有する児童委員の中から指名され、地域の児童福祉に関する機関との連携を図ります。



福祉オンブズパーソン

ID 1003300 問 福祉政策課 オンブズパーソン担当 (☎514-8469)

市民の方は、保健福祉サービスに関して苦情の申立てや相談をすることができます。

どうぞ相談してください～公正・中立な立場で活動します



新田秀樹 オンブズパーソン

私たち福祉オンブズパーソンは、市民の皆さまの権利や利益を守ることを第一とする立場に立って、市の保健福祉サービスについての皆さまからの苦情や相談をお伺いし、必要に応じて調査なども行いながら、その解決に努めています。子育てや保育所、お年寄りや障害のある方の福祉、生活保護などにまつわるどんな小さな悩みでも結構です。秘密は厳守しますので、どうぞお気軽にご相談ください。



小川典子 オンブズパーソン

市の福祉サービスについて、困ったこと、疑問に思ったことがあれば、どんどん相談をお寄せください。最近の解決事例としては、障害者の方の外出支援や、収入の少ない年金暮らしの方の成年後見制度利用の問題などを扱いましたが、そのほかにも保育園をめぐる問題、生活保護をめぐる問題などさまざまな福祉分野について、相談が寄せられています。オンブズパーソンが、苦情を受け付け調査し、市民の皆さまと一緒に解決策を探します。

相談できること

1. 市などの実施機関※1が行う保健福祉サービス
具体的なサービスの適用に関する市民からの苦情の申立て※2を受け付けます。
※1 市が財政または人的支援を行っている団体を含みます
※2 苦情申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して2年以内に行わなければなりません

2. 1の実施機関以外が行う保健福祉サービス
具体的なサービスの適用に関する市民からの苦情の相談に応じ、関係機関と連携し、問題解決に努めます。

相談のしくみ

1. 苦情の相談・申立てを受け付けます
お話の内容が苦情申立ての要件に適合するかどうかは、オンブズパーソンが話を伺う中で総合的に判断します。
まずは気軽にご相談ください。
3. 是正勧告や意見表明を行い、その結果をお知らせします
必要と認めるときは、実施機関に対し是正などの措置を勧告します。制度の改善を求める意見表明をすることもあります。
実施機関から受けた報告内容などについては苦情申立人にお知らせします。

2. 苦情の申立てについて調査をします
苦情申立書の趣旨や相談内容をもとに、実施機関から聴き取りや関係資料の提出を求めます。
ただし、苦情の事実のあった日から1年以上経過しているものなど、調査を実施しないこともあります。
4. 勧告、意見表明などの内容は公表します
申立ての処理状況を、毎年度、市長および議会へ報告します。
公表に際しては、苦情申立人をはじめ関係する方が特定されないことがないよう個人情報に留意します。

相談方法

原則毎週1回、相談日を設けています。相談日は広報ひのと市HPでお知らせしています。相談をご希望の方は、福祉政策課オンブズパーソン担当(☎514-8469)までご連絡ください。

平成29年度の活動状況報告

福祉オンブズパーソンへの苦情相談件数は21件で、うち来室は11件、電話が10件でした。

このうち、苦情申立ては1件で、申立ての趣旨に沿って適切に処理しました。

なお、申立てに至らなかった苦情・相談についても、相談者の意向に応じて、担当課との調整や他制度の紹介

などを行いました。

平成29年度は市などに対する勧告はありませんでしたが、制度の改善を求める意見の表明を行いました。

▶活動状況報告書の閲覧

活動状況の詳細を記した活動状況報告書は、福祉オンブズパーソン室、市政図書室および市内各図書館で閲覧できます。