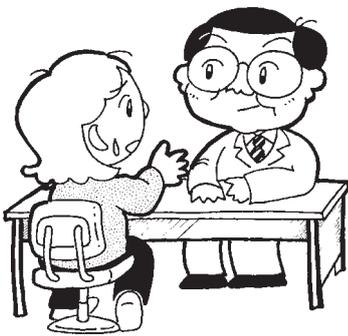


知っていますか？千歳市保健福祉オンブズマン制度



市民の皆さんからの保健福祉サービスに対する苦情などを解決する「千歳市保健福祉オンブズマン制度」。

今月のズームアップでは、この制度についてお知らせします。

「オンブズマン」とは、スウェーデン語の「OMBUDSMAN」が原語であり、行政監査専門員などと訳されています。

行政から独立し、国民に代わって行政に対する苦情の解決や行政活動が適正に行われるよう行動する任務を持つ役職です。このうち、保健福祉サービスの苦情を解決するのが保健福祉オンブズマンです。

千歳市保健福祉オンブズマン制度って何？

保健福祉サービスは、高齢者や障がいのある方、子育て世帯などを中心にさまざまな場面で利用されています。利用者が増えるにつれて、サービスの利用者と提供事業者の間で解決がむずかしい問題がおきるようになります。

こうした問題に対応するために、平成18年度から「千歳市保健福祉オンブズマン制度」をスタートしました。この制度は、保健福祉サービス利用者の権利と利益を保護し、サービスの質を向上させることを目的としています。保健福祉サービスや法律の専門家が、公正・中立な第三者の

立場で利用者が抱える問題を解決します。

現在、弁護士の新田正弘さんと北星学園大学准教授の佐橋克彦さんにこのオンブズマンをお願いしています。

保健福祉オンブズマンは何をするの？

保健福祉オンブズマンは、皆さんから保健福祉サービスに関する苦情やトラブルの申し立てを受けたときに、その状況について内容を確認し、調査します。そして、必要と判断したときは、サービスを提供した市や民間事業者にサービスの内容の改善を求めることがあります。

少子・高齢化社会を迎え、保健福祉サービスは、これからますます多様化することが予想されます。

保健福祉オンブズマンは、時代に対応した新しく進歩的な制度です。保健福祉サービスの公正な実施と市民の皆



新田 正弘さん
(弁護士)

さんの権利利益の保護を図るため、公正な立場で適切に対応します。ので、お気軽にご相談ください。