

## 小平市議会定例会 一般質問通告書

1 一括質問一括答弁方式

② 一問一答方式

質問件名 福祉の向上のために保健福祉オンブズパーソンの設置を目指そう

質問要旨 (初めに質問全体の趣旨、次に具体的な内容を項目別に記入してください)

介護保険制度の導入をはじめとして、福祉サービスの利用は、従来の措置制度から利用者と提供者の対等な関係に基づいて個人がサービスを選択し、契約する制度に転換されました。それに伴い、子ども、障がい者、高齢者などの福祉サービス利用者の苦情などを適切に解決し利用者の権利を擁護する目的で、2000年6月の社会福祉法改正後、「福祉サービス運営適正化委員会」が都道府県の社会福祉協議会に設置されています。介護保険サービスの苦情については東京都国民健康保険団体連合会が対応しています。

オンブズマンは、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、1990年代以降、福祉オンブズマンの取組が活発化してきました。着目されたその背景には保育園、障がい者・高齢者福祉施設などでの人権侵害や不祥事がマスコミによって取り上げられたことがあります。保健福祉オンブズマン（オンブズパーソン）とは、市長に委嘱を受けた、福祉や法律の専門家が保健福祉サービス利用者の苦情申し立てを受けつけ、公正・中立な立場で調査し、必要と判断した時は、意見表明やサービスの是正を勧告することができる仕組みです。小平の市民福祉の向上のために、保健福祉オンブズパーソンの取組みの可能性について、以下の質問をします。

1. 各福祉部署とは異なる立場から苦情への対応を行うことのできる、苦情対応機関を市として設置することについて、見解を伺います。
2. 事業者への苦情対応について、以下伺います。
  - ① 利用者の苦情は直接担当者や苦情受付担当者に伝えたり、懇談会や投書箱などの利用の他に、「第三者委員」に相談できることが提示されている割合はどのくらいか。
  - ② 東京都社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会に苦情申し立てした件数、主な内容について3年間の状況をお示ください。
3. 小平市地域保健福祉計画・福祉のまちづくり推進計画の次期計画策定に向けて検討が始まっています。オンブズパーソンの導入に先駆けて、例えば、計画の実施状況を毎年定期的に点検するために「計画評価委員会」のような、計画に進行管理を含む評価体制を確保し計画策定時点から評価の手法をあらかじめ明らかにしておくことはどうか、見解を伺います。

上記のとおり、小平市議会会議規則題57条第2項により通告します。

2016年（平成28年）8月29日 小平市議会議員長殿 小平市議会議員 氏名 平野ひろみ

受付番号【                      】－（    /    2    ）

整理番号（通しNo.）……（                      ）