

市民と市役所をつなぐかけ橋

保健・福祉の番人

生活保護や介護保険の認定で「そんなはずはない」という疑問を感じたことはありませんか？
一人ひとりの市民は、行政の制度を詳しく分かりません。そんなとき助けてくれるのが、オンブズ委員会です。

オンブズマンって何だ！

「オンブズマン」をご存知ですか？ 聞きなれない言葉ですが、スウェーデン語で「苦情調査官」のことです。
一般には「市民の代理人として、行政に関する市民の苦情や救済の申し立てを処理し、行政の違法性や横ぼうを正す人」のことです。
個々の市民は、法律や行政の制度を詳しくは分かりませんが、しかし、分からないからと言って、いわゆる「泣き寝入り」をする

必要ありません。

市民には、市役所の決定や判断に対する疑問や不服があれば、それを訴える手段が必要なのです。一方、市役所も市民の疑問や訴えには、素直に耳を傾け、制度上の不備は改め、判断の間違いは正さなければなりません。
そのためには、市民と市役所の言い分を冷静に、公平に判断し、審査する第三者機関が必要です。
そこで、留萌市では、昨年4月の介護保険制度のスタートに合わせ、「留萌市保健福祉苦情処理委員会（オンブズ委員会）」を設置しま

した。
この「オンブズ委員会」では、留萌市の保健・福祉に関する市民からの苦情などの申し立てを受け、審査します。

オンブズ委員会の仕組み

保健や福祉に関する市民からの苦情や相談は、市役所社会福祉課の「福祉総合相談窓口」や各課でも受け付けています。
窓口の相談で、誤解が解けたり、疑問が解消すればいいですが、す

べての問題が解決するとは限りません。
そういった解決できない事柄を「オンブズ委員会」に提案し、審査します。

オンブズ委員会は、その内容を審査し、「必要と認める場合」には、是正または改善の措置をするように市長に申し入れをします。
その申し入れに対し、市長は是正、改善の結果について、オンブズ委員会に報告します。
オンブズ委員会は、その報告内容について、申し出本人に通知します。

これがオンブズ委員です

オンブズ委員会の定員は3名で任期は2年です。
個々のオンブズ委員の責務は次の2点です。

- ①市民の権利や利益を守るため、公正かつ適切に職務を遂行すること。
- ②職務上知りえた秘密を漏らしてはならないこと。

オンブズ委員会は、審査に際して、市に説明を求め、関係書類を閲覧し、提出を求めることができます。
また、関係する人や関係機関に質問し、事情聴取に協力を求めることができます。

申し立てができるのは

- このオンブズ委員会に、申し立てができるのは、次の人です。
- ①自己に関する申し立てをする本人
 - ②本人の三親等以内の親族
 - ③本人から委任を受けた者

気軽に相談を

オンブズ委員会ができてから、これまでに審査対象となった事例は1件だけです。
市民に不満がないのか、市役所の制度が整っているのか、あるいは、市民が「こういう制度があることを知らなかっただけなのか。」ささいな疑問や質問でもかまいません。窓口で相談できないことも、オンブズ委員が直接相談を受け付けます。
オンブズ委員があなたの代わりに審査し、解決の糸口を見出してくれるはずですよ。
お気軽にご相談ください。

◎留萌市のオンブズ委員

- ▼松下 功 さん
（留萌市社会福祉協議会常務理事・事務局長 ☎42・2005）
- ▼三宅 順子 さん
（留萌市在宅介護者と共に歩む会副会長 ☎42・3738）
- ▼土門 明子 さん
（元留萌市立総合病院看護部長 ☎42・0794）

「オンブズ委員会」のお問合せは、「民生児童委員」まで
社会福祉課社会係（内線14）まで



▼皆さんは、地域で活躍している『民生児童委員』（以下、民生委員）のことを知っていますか？

民生委員は、福祉の手助けが必要な人が適切なサービスを受けられることができるように、

日頃から担当地区内の市民の生活を把握しています。
この情報に基づいて、「必要な人が、必要なときに」生活保護や児童、身体障害者、知的障害者、高齢者、母子家庭に係るさまざまな福祉サービスを受けられるよう助言や指をしています。

また、必要なときは、社会福祉施設や市役所のあいだに入り、橋渡しをしています。

留萌市には現在、市内6地区に75人の民生委員がいます。
昨年1年間の相談件数は約6,300件で、ここ数年は、子供の非行や保護、健康や保健、在宅福祉に関する相談が増えています。

▼民生委員は、次のことを守って活動にあたっています。

- ①社会奉仕：無償で、市民の社会福祉の増進に努めること。
 - ②基本的人権の尊重：個々人の身上に関する秘密を守ることが義務付けられています。
 - ③政治的中立：その活動を政党や政治的目的のために利用しない。
- ▼民生委員のほかに、児童福祉を専門に受け持つ『主任児童委員』がいることを知っていますか？

現在、市内6地区に2人ずつの主任児童委員がいます。
主任児童委員は、児童福祉に関することを専門的に担当し、市役所や各民生委員と一体となって、積極的に活動しています。

▼主任児童委員は、子供の健全な育成を願い、次の視点で活動しています。

- ①子供の人権を尊重する
- ②子供を社会的存在と認める
- ③子供の豊かな可能性を高める

この視点から、不登校や児童虐待などがあつたときに、連絡通報をしたり、相談や援護を行い、また関係機関との調整役として、児童の健全育成のための地域活動を展開しています。

