

保健福祉サービスでお悩みの方、  
まずは相談を!

市の決定に  
納得がいけない。

ホームヘルパーの  
サービス提供内容に  
不満がある。

福祉施設の対応に  
不満がある。

生活保護の説明に  
納得がいけない。

# オンブズパーソンが 解決を目指します!!



私たち保健福祉オンブズパーソンが、

- 1 苦情申立人と面談します。
- 2 苦情原因を調べ問題を検討します。
- 3 問題点がある場合は、是正するように勧告します。

## 保健福祉 オンブズパーソン

中立・公正な第三者である学識経験者(大学教授、弁護士、社会福祉士)からなり、保健福祉サービスの利用者・利用希望者から苦情申立てを受け直接お話を聞き、解決策や改善策を検討し、苦情の解決を図っていく機関です。



## 相談がしたいのだけれど…

どんな人が相談できるの? (匿名による申立ては受け付けることができません。)

- 北九州市や福祉サービス事業者が行う保健福祉サービスの利用者及び利用希望者
- 上記の方の配偶者又は親族(やむを得ない理由で本人が直接相談できない場合に限り。)

## 相談できる内容

- 市が行うサービスの申請、利用、決定に関する説明がおかしい
- 介護保険や生活保護の窓口での説明に納得できない
- ホームヘルパーのサービス提供内容が不満だ
- 介護、障害者、児童などの福祉施設での対応に不満がある

※ただし、次のような苦情は受付できません。

- ◇ 不服申立てを行っているもの、裁判所に訴えているもの
- ◇ オンブズパーソンに一度申立てを行ったもの
- ◇ 苦情発生の原因となる事実から1年を経過しているもの
- ◇ 医療行為や生活衛生(食品・営業許可など)に関するもの
- ◇ 損害賠償請求や職員等の処分を求めるもの など

## 相談から解決までの流れ

費用は無料です!

保健福祉オンブズパーソン事務局  
相談受付時間(電話・来所)  
月曜日～金曜日(祝日・年末年始は除く)  
8:30～17:15



### 相談 苦情申立

● まずは保健福祉オンブズパーソン事務局(市役所1階市政相談コーナー内)へご相談ください。ご相談は電話でも結構です。

苦情内容によっては、より適切な機関の案内や、説明・助言などを事務局職員から行います。

● 苦情内容から、保健福祉オンブズパーソンとの面談が必要な場合、又は面談を希望される場合には、苦情申立書を提出いただき、面談日を予約します。

### 面談

● 面談予約日に、事務局の面談室へ来所いただき、オンブズパーソンに苦情をお話いただきます。

苦情内容により、オンブズパーソンは申立人へ助言等を行います。

面談時間は概ね1時間です。

### 調査

● オンブズパーソンが、苦情解決のため事実関係の確認など調査が必要と判断した場合には、市へ調査を依頼し、申立人へ文書(意見書)で回答します。

● オンブズパーソンの依頼に基づき、事務局を通じて苦情対象機関へ調査を行います。

### 意見書の通知

● オンブズパーソンは調査結果を踏まえ、苦情原因になった事実の是非や苦情解決に向けた解決策を検討し、意見書を作成し申立人及び市の関係機関へ送付します。

### 是正勧告

● 是正改善が必要な場合には、意見書とは別に是正勧告を行います。

● 一定期間後に市の対応状況を確認します。

