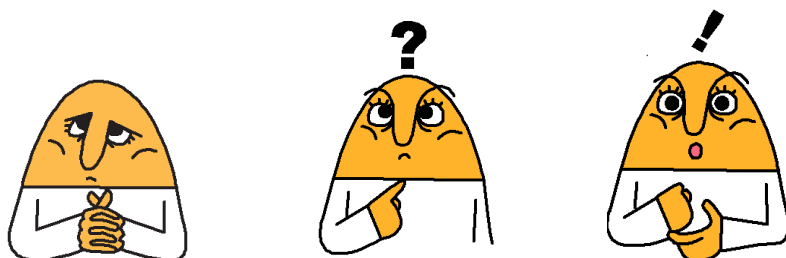


多摩市のオンブズマン

平成29年度

総合オンブズマン年次報告書

(平成29年4月1日~平成30年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目次】

オンブズマンとしての1年を振り返って	1
I 総合オンブズマン制度の概要	2
1 総合オンブズマン制度とは	2
2 制度の根拠	3
3 組織体制	3
4 基本姿勢	3
5 苦情申立人の資格	3
6 受付方法・時間	3
7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴	3
（参考）多摩市オンブズマン憲章	4
II 活動状況の概要	7
1 苦情等の処理状況	7
2 これまでの市長への意見表明	13
3 制度の周知や広報活動の状況	14
4 協定を結んだ民間福祉事業所	15
5 「障害者差別解消法」勉強会の開催	16
6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	16
7 公共施設の見学	16
III 苦情申立て処理事例	18
1 苦情申立て一覧	18
2 苦情申立て事例（要約）	19
3 相談事例（抜粋）	25
IV 参 考 資 料	26
1 多摩市総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書	26
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧	27
3 総合オンブズマン制度実施自治体	34
4 多摩市総合オンブズマン条例等	35
5 多摩市オンブズマン関連年表	41

オンブズマンとしての1年を振り返って

多摩市総合オンブズマン 萩原 恵子

平成27年4月に多摩市の総合オンブズマンに就任から3年を経過し、1期目の任期が満了となりましたが、平成30年4月に再任いただき更に3年間の任期を務めることになりました。

多摩市の総合オンブズマンは、幅広い事業を対象とする総合オンブズマン制度であり、様々な相談、申立事案があり、その幅の広さに当初は戸惑うこともありました。

しかし、健康福祉分野に限らないこの間口の広さが多摩市総合オンブズマンの特色であり、また、市民にとっても公正中立な立場で、幅広く市や協定を結んでいる民間福祉事業者に対する苦情処理を行なう窓口として役立っているのではないかと感じています。

今年度の申立案件としては、就学援助費、税金の納付手続に関するもの等があり、それぞれに双方から事実関係を聞き取った上で、オンブズマンとしての判断をしましたが、生活が厳しい最近の経済状況の中、金銭に関係する行政手続についてはより公正な処理を求める市民の要望も強いのではないかと感じます。

また、担当者と市民との意思の疎通が上手くいかず苦情申立に至っているケースも見受けられ、担当者側ではより市民の立場に立って、丁寧な処理に心を配っていただければと思います。

さらに今年度は過去の申立事案について担当部署における検討状況を調査しましたが、苦情調査の結果を踏まえて書類の書式変更や手続きの改善が行なわれている状況があり、是正勧告や意見表明に至らない事案においてもオンブズマンの苦情調査が行政手続の改善に一定の役割を果たしているのではないかと感じます。

全般的に申立人にはオンブズマンの調査結果について概ね満足をいただいているようですが、申立件数自体はそれほど多くなく、まだまだオンブズマン制度自体が市民に周知されているとは言えない状況だと思います。今後は広報活動にも工夫し、より多くの市民にオンブズマン制度を知っていただき、行政に対する苦情の解決手段の一つとして積極的に活用していただけるよう努力していきたいと考えています。

I 総合オンブズマン制度の概要

1 総合オンブズマン制度とは

市の業務や民間福祉事業者のサービスに関する苦情をオンブズマンが市民にかわって、公正かつ中立な立場で調査し、必要な場合は市や民間福祉事業者に対して、違法又は不当な行為を是正するよう勧告するほか、制度を改善するよう意見表明をするなど簡便な苦情申立て手続きにより迅速に苦情の処理を行う制度です。

本市は、平成12年度から福祉オンブズマン制度を導入し福祉分野における苦情解決に一定の成果を上げてきましたが、市民サービスが多様化・複雑化・高度化する中で、新たな時代背景の要請にこたえるために平成22年4月1日より苦情の対象範囲を市のすべての業務に拡大した「総合オンブズマン制度」へ移行しました。

多摩市総合オンブズマン

野 中 康 雄（弁護士）任期 平成25年4月1日～平成28年3月31日
再任 平成28年4月1日～



（主な経歴）

京都大学法学部卒・第二東京弁護士会
八王子市建築審査会委員
東京地方裁判所司法委員
第二東京弁護士会多摩支部副支部長
八王子簡易裁判所調停委員
人権擁護委員

萩 原 恵 子（弁護士）任期 平成27年4月1日～平成30年3月31日
再任 平成30年4月1日～



（主な経歴）

中央大学法学部卒・東京弁護士会
東京家庭裁判所 家事調停委員
東京簡易裁判所 司法委員
法テラス東京 民事法律扶助審査委員
町田市法律相談担当

2 制度の根拠

地方自治法第138条の4第3項に基づく市長の附属機関として「多摩市総合オンブズマン条例」を定め、オンブズマンを設置しています。

3 組織体制

市議会の同意を得て市長から委嘱された2人の多摩市総合オンブズマンが、独任制により苦情調査を行っています。担当組織としてオンブズマン事務局が設置され、窓口において常時相談を受け付けています。

4 基本姿勢

「多摩市オンブズマン憲章」に定められているように「投げられたボールはまず受ける」、「アンタッチャブルの精神を貫く」、「公正中立な第三者的立場を保つ」を基本姿勢とし、敷居を低くしてあらゆる事例に対応するなど、市民福祉向上のため行政を監察し、制度等の改善の必要性があれば是正勧告や意見表明を行います。

5 苦情申立人の資格

多摩市の業務に関して自己の利害を有していれば、市外在住者も含めて未成年者、外国人、法人その他の団体等でも、簡便な手続きにより苦情の申立てができます。

6 受付方法・時間

- (1) 来庁又は電話での受け付けは、月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時まで。
- (2) 郵便・ファクシミリでの受け付けは、随時可。
- (3) 事務局において受付後、オンブズマンとの面談日を決めます。

7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴

(1) 行政だけでなく民間福祉事業者も含めて対応

多摩市総合オンブズマン条例において、「オンブズマンの所掌事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為並びに民間福祉事業者が行う健康福祉サービスに関すること。」と規定しています。また、「民間福祉事業者」とは「オンブズマンの調査等に協力することを容認した健康福祉サービスを行う民間事業者」と定義付けています。

(2) 調査等に協力することを容認 ⇒ 協定書の締結

民間福祉事業者は、市長との間で協定書を締結することによりオンブズマンの調査への協力、是正勧告の遵守及び苦情事例公表の容認を誓約します。これは、条例における民間福祉事業者に対する「オンブズマンへの調査協力等の事業者の責務」に関する努力規定を補完し、オンブズマン制度に実効性を持たせるために協定の手法を用いて、オンブズマン

の職権が民間福祉事業者へも及び仕組みとしています。協定を締結した民間福祉事業者については、年次報告書や多摩市の公式ホームページに掲載し市民に公開しています。

(3) 全国初の「オンブズマン憲章」を策定

オンブズマン制度を市民にアピールすると共に、人事や組織の変化に伴う制度の形骸化や担当者の取り組む姿勢が変わることを防ぐため、また、条例だけでは読み取りにくい制度の趣旨とオンブズマンの基本姿勢を明らかにするため、平成 16 年に全国初の「多摩市オンブズマン憲章」を策定しました。

(参考) 多摩市オンブズマン憲章

多摩市オンブズマン憲章

前 文

「オンブズマン (OMBUDSMAN)」は、「代理人・代弁者」という意味のスウェーデン語に由来します。

自治体のオンブズマンは、行政機関が行うサービスが法令等の趣旨に照らして正しく実施されるよう、市民からの申立てを受けて調査し、必要であれば改善措置を求めていくという権限が与えられた特別職です。

この制度が多くの市民に理解され、支えるのは市民だという意識を持っていただけるよう、ここにオンブズマン憲章として基本姿勢を示します。

基本姿勢

- 1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます。
- 2 アンタッチャブルの精神を貫きます。
- 3 公正中立な第三者的立場を保ちます。

機能と役割

- 4 人権擁護のために市民からの苦情を処理します。
- 5 市民福祉の向上のために行政を監察します。
- 6 制度改善のために必要に応じた意見表明を行います。

対象と調査

- 7 敷居を低くして、あらゆる事例に対応するよう努めます。
- 8 双方の言い分をよく聞いて、法と道理の両面から公正に判断します。
- 9 申立ては情報の宝庫と考えて、市民生活の向上をめざします。

連携と責務

- 10 関係機関との連携を図り、信頼と啓発に努めます。
- 11 プライバシーを守り、個人情報を保護します。
- 12 だれもが夢をもち、互いに支え合うまちづくりをめざします。

平成 16 年 5 月 1 日

多摩市福祉オンブズマン 小 池 妙 子
多摩市福祉オンブズマン 大 山 美 智 子

●基本姿勢

1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます

オンブズマンは、苦情申立てを受ける「最後の砦」という認識を持っています。対象・対象外の判断をする前に、まず受け付けて話を聴き、次に解決の方向性を探る努力をするということです。相談を受けたものが申立て事案になると判断すれば、条例に基づいた調査に入り、対象外であれば、どのようにしたら解決の方向性が見出せるかを指導したり、専門機関等を紹介するなどの対応をしていきます。

2 アンタッチャブルの精神を貫きます

アンタッチャブルには「決して買収されない」という意味があり、オンブズマンの職務上の特質をよく表しています。オンブズマンは、どのような苦情に対しても最善の解決を図らなければなりません。その判断を曲げるような一切の外圧に屈しない姿勢を保つ必要があります。

3 公正中立な第三者的立場を保ちます

市民と行政という当事者間の関係に対して、第三者的立場から公正中立に調査し、適正な判断を示すのがオンブズマンの基本姿勢です。また、議会（立法）や市長（行政）に対してオンブズマン（監察）は、独立した立場で運用が図られる必要があるということも含まれます。行政の組織としての立場が強くあらわれると裁定が行政寄りになるのではないかと市民の不信感を招くことになりかねません。オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者でもあることを認識した上で「中立」の立場を保ち、市民の信頼が得られる存在になるように努めていきます。

●機能と役割

4 人権擁護のために市民からの苦情を処理します

オンブズマンの3つの職務権限の一つ目に、苦情を調査し、改善が必要な場合は是正勧告できるというものがあります。行政に対して一人の市民の対応力は小さなものであり、力関係において対等性に欠ける傾向があります。その結果、人権が十分に擁護されない場面が生じることがあり、オンブズマンはそうした市民の置かれた状況を認識して問題の解決に当たります。

5 市民福祉の向上のために行政を監察します

オンブズマンの本来の職務権限の二つ目に、行政を監察するという役割があります。監察には行政を外部から監視する機能と内部から統制する機能が関係していて、オンブズマンが第三者的立場を生かして客観的に行政執行を見守り、非違の是正に努めるという働きがあることを示しています。オンブズマンの存在そのものが行政行為や決定に対して牽制力となって、結果的に市民福祉の向上につながるという効果をもたらします。

6 制度改善のために必要に応じた意見表明を行います

オンブズマンの職務権限の三つ目に、意見表明という役割があります。これは是正勧告のように調査対象に直接的な改善を求めるものではありませんが、行政に対してオンブズマンとしての意見を公に述べる機能を示しています。基本的に行政は、条例・規則どおりに行っていれば非違を問われることはないものの、それでも市民の不満が残る場合があります。その場合は、制度そのものに改善すべき点があるということです。条例・規則の改正を含めた制度的な

改善を検討する必要がありますよという意見表明を行うことができます。これに従うかどうかは、議会との関係等もあり市長の判断にゆだねられます。

●対象と調査

7 敷居を低くして、あらゆる事例に対応するよう努めます

市民の多くは、自治体の相談窓口の少なからぬ部分に相談しにくいイメージを持っているようです。オンブズマンは、悩みや不安を抱えている人の気持ちを察して、どんなささいな事例でも気軽に相談できる雰囲気づくりに努めます。

8 双方の言い分をよく聞いて、法と道理の両面から公正に判断します

社会全体が忙しくテンポの早い時代の流れのために、話をじっくり聞いてもらう機会が少なくなっています。オンブズマンは、市民と行政双方の見解を謙虚に聴いた上で、法令上の適否だけでなく社会通念上の観点なども考慮して、どのような解決策が最善かを判断します。

9 申立ては情報の宝庫と考えて、市民生活の向上をめざします

申立ては、行政側にしてみれば批判ととらえて避けたくるものですが、制度を改善するヒントになると考えるなら姿勢も前向きになります。指摘された改善点によって行政の質がアップすれば、結果的に市民生活の向上につながるという希望を持って対応していきます。

●連携と責務

10 関係機関との連携を図り、信頼と啓発に努めます

市民の個性や要望が複雑多様化している現在、オンブズマンの職務権限や知識を超える事例も少なくありません。そのような場合に、関係機関と連携を図って専門性を生かした解決策を求めていくなら、市民の信頼を得ると同時にオンブズマン制度の理解へとつながっていきます。

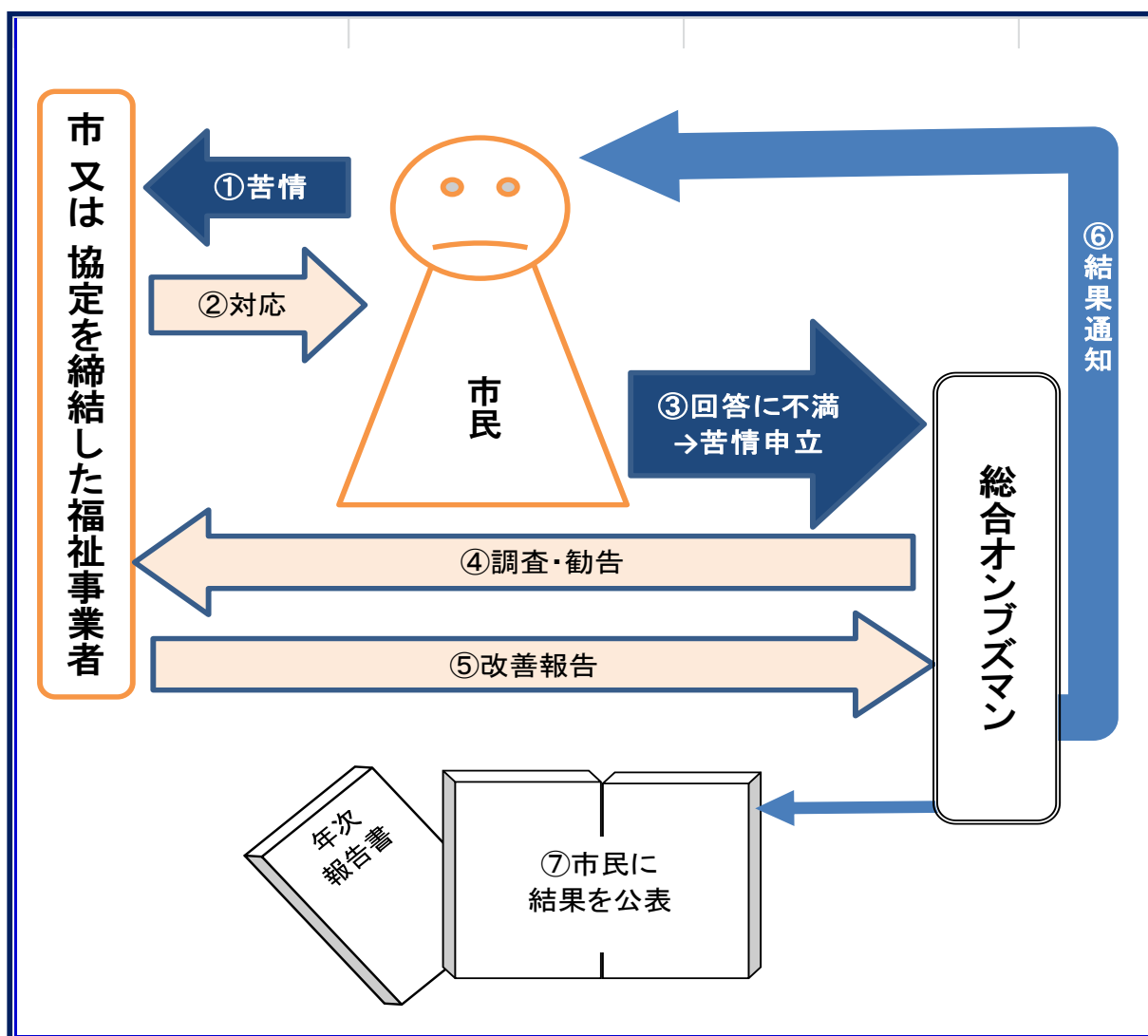
11 プライバシーを守り、個人情報保護をします

オンブズマンは、調査対象機関の保有するあらゆる関連文書・記録・資料等の閲覧・提出を求め、関係職員から事情を聴取することができます。こうした調査の過程で個人のプライバシーに触れ、個人情報を取得することがありますが、オンブズマンは職務上知り得た秘密を守る義務があり、だれもが安心して相談できる制度的な環境を保ちます。

12 だれもが夢をもち、互いに支え合うまちづくりをめざします

地方自治体の行政は、市民生活に密接にかかわり合っています。すべての人たちが夢を持ち、人生を輝いて生きていけるような社会をつくるために、行政と地域社会が協働して互いに支え合うまちづくりをすることが求められています。オンブズマンは、一人でも多くの人が生きていてよかったと思えるまちづくりの一端を担うため、市民の要求を受けとめて行政につなげ、みんなでいい方法はないかと英知を結集して考えていきたいと思っています。ぜひ大勢の方々が、これからもオンブズマン制度に注目していただいて、この立派な制度を育てていくことを期待しています。

オンブズマン制度の運用上のイメージ図



Ⅱ 活動状況の概要

1 苦情等の処理状況

(1) 苦情等の受付件数

平成29年度に総合オンブズマンが受け付けた苦情・相談・問い合わせの合計件数は58件でした。内訳は、表1「年度別オンブズマンの苦情・相談件数」のとおりです。

また、苦情・相談・問い合わせの受付方法は、表2「申立ての受付方法」のとおりです。

表1 年度別オンブズマンの苦情・相談件数

区 分		苦情申立て	相 談	問い合わせ	合 計	苦情処理平均日数
（参考掲載） 福祉オンブズマン	平成12年度	6	3	34	43件	43日
	平成13年度	5	16	23	44件	37日
	平成14年度	23	12	29	64件	39日
	平成15年度	28	23	30	81件	44日
	平成16年度	22	27	28	77件	34日
	平成17年度	21	38	13	72件	33日
	平成18年度	17	37	10	64件	47日
	平成19年度	9	25	18	52件	60日
	平成20年度	13	21	19	53件	63日
	平成21年度	5	18	21	44件	26日
総合オンブズマン	平成22年度	13	44	22	79件	31日
	平成23年度	8	41	26	75件	37日
	平成24年度	9	38	35	82件	43日
	平成25年度	11	33	27	71件	53日
	平成26年度	12	37	53	102件	52日
	平成27年度	10	9	71	90件	49日
	平成28年度	6	9	72	87件	73日
	平成29年度	5	2	51	58件	45日

- ・「苦情申立て」とは、オンブズマンが面談し正式に苦情として受理したもの。
 - ・「相談」とは、オンブズマンの所掌事項ではあるが、何らかの事情で申立てに至らなかったもの。
 - ・「問い合わせ」とは、制度等の事実確認や相談の中でも比較的簡易なもの。
- ※平成26年度までは、「相談」に集計していた『所掌外の案件で他の相談機関等を紹介したもの』を平成27年度からは「問い合わせ」として集計しました。

表2 申立ての受付方法

区 分	来訪	訪問	電話	メール	FAX	郵送	その他	合計
苦情申立て	2		3					5件
相 談	1		1					2件
問い合わせ	10		40	1				51件
合 計	13		44	1				58件

(2) 苦情等の内容

苦情等の内容別区分は、表3「内容別苦情・相談件数」のとおりです。総件数58件のうち、健康福祉に関するものが21件（36%）、行政運営に関するものが8件（14%）の順となっています。

表3 内容別苦情・相談件数

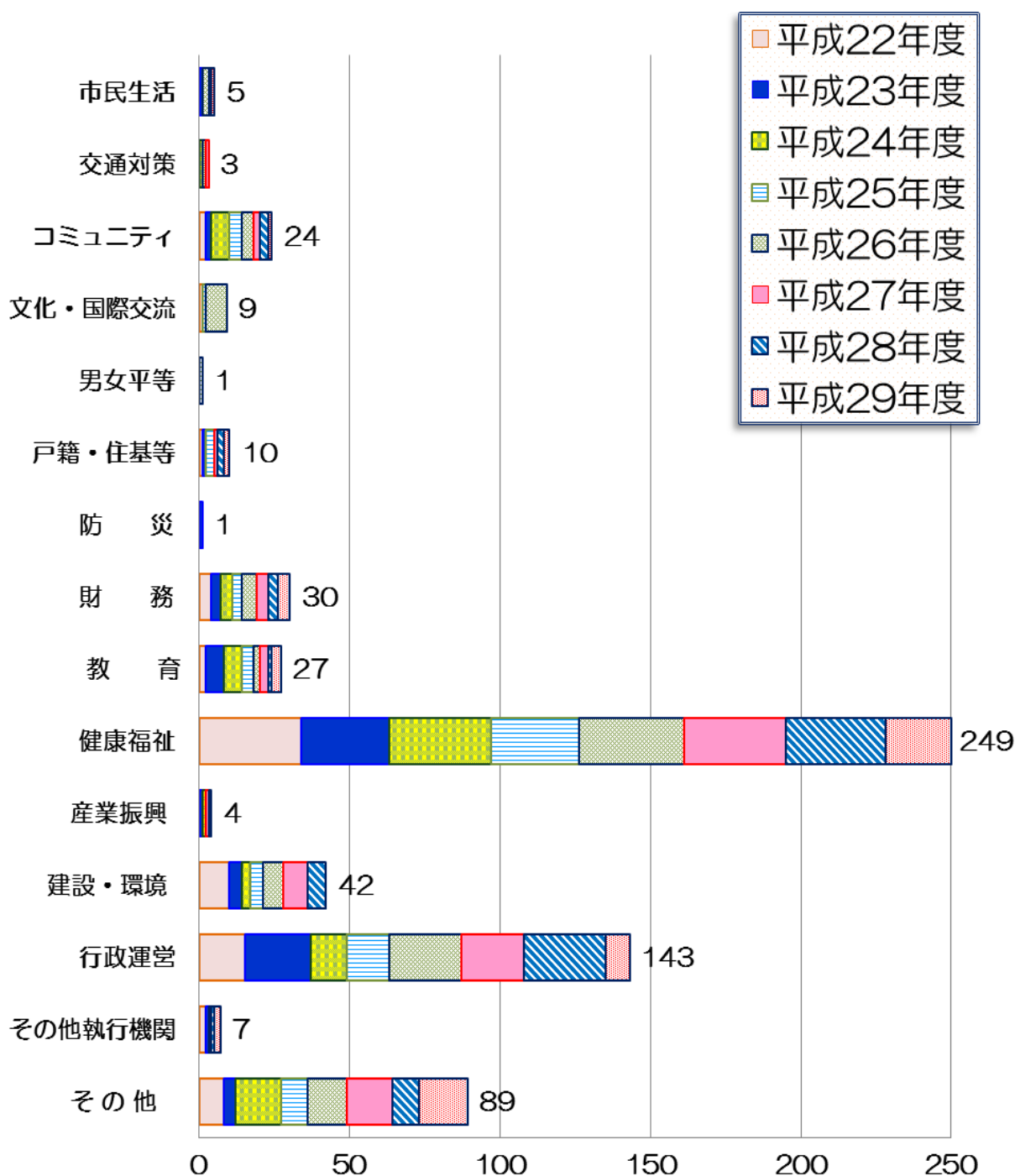
分類	件数	内容	苦情	相談	問合せ
市民生活	1	防犯対策			
		消費生活			1
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			
交通対策	0	交通安全			
		駐車場・駐輪場			
		その他			
コミュニティ	1	施設管理運営			
		自治会・地縁団体			1
		その他			
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	2	印鑑・戸籍・住基	1		1
		外国人登録等			
		その他			
防災	0	災害対策			
		消防			
		その他			
財務	4	財産管理			1
		契約			
		市税・税外収入	2		1
		その他			
教育	3	教育委員会			
		学校教育	1		2
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			

分類	件数	内容	苦情	相談	問合せ
健康福祉	21	障害者福祉		1	4
		高齢者福祉			1
		介護保険サービス			5
		児童福祉			1
		生活保護	1		6
		保健衛生(健康センター)			
		保険・年金			
		後期高齢者医療			
産業振興	0	農業・商工			
		企業誘致・創業支援			
		観光施策			
		その他			2
建設・環境	0	道路管理			
		都市計画			
		公園			
		住宅			
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			
		下水道			
行政運営	8	広聴・市民相談			
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			
		オンブズマン制度			8
		その他			
その他の執行機関	2	その他の執行機関			2
		議会			
その他	16	その他		1	15
計	58		5	2	51

平成 22 年度から総合オンブズマン制度へ移行して8年が経ちました。この間に取り扱った苦情等の内容別の件数は、図1「苦情等内容別累計件数」のとおりです。

総件数 644 件のうち健康福祉に関するものが 249 件（39％）と一番多く、その中では、生活保護に関する内容が3分の1以上を占めています。次に、行政運営に関するものが143件（22％）と二番目に多く、その中では、オンブズマン制度に関する問合せが7割以上を占めています。

図 1 苦情等内容別累計件数（平成 22 年度～平成 29 年度）



(3) 苦情の処理結果

オンブズマンは、申し立てられた苦情についての調査結果により市及び民間福祉事業者に対して意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告するほか、苦情等の原因が制度そのものに起因するときは、当該制度の改善に関する意見の表明をすることができます。

平成29年度の処理状況は、表4「苦情処理状況」のとおり、前年度からの継続調査の1件、本年度の苦情申立て5件の計6件の苦情調査及び結果通知処理が完了し、そのうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、市又は事業者の不備がなかったものが5件となっています。

表4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		6
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
	是正勧告したもの	
	意見表明したもの	1
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
(2) 市又は事業者の不備がなかったもの		5
2 調査を開始後に中止したもの		
	(1) 所掌事項としないもの	
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
	(5) 取り下げられたもの	
3 申立てを受けたが調査をしなかったもの		
	(1) 所掌事項としないもの	
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
4 翌年度へ継続となったもの		
合 計 (1+2+3+4)		6

(4) 相談・問い合わせの受付状況

①「相談」

オンブズマンの取り扱い対象となり得る事案でも、何らかの事情で申立てに至らない場合は「相談」の扱いになります。

その内訳は、下表5のとおりです。

②「問い合わせ」

制度について単純なお尋ねから、どこに相談したらよいかなど幅広い問い合わせがありました。後者の場合は、多摩市オンブズマン憲章の「投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます」に則り、できるだけ適切な機関を紹介しました。

表5 相談扱いとした事例の内訳

区	分	件数
1	オンブズマンへの所掌事項に該当するもの	1
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	0
	(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、又は申立人の希望により事務局内あるいは、所管課と調整し対応したもの	1
	(3) 事務局受付後に申立人から連絡なし、又は取り下げられたもの	0
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	1
	合計	2

※ 相談事例（抜粋）は25ページに掲載

(5) 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

多摩市総合オンブズマン制度は、民間福祉事業者が行う健康福祉サービスに対する苦情も所掌事項としています。

苦情申立て・相談・問い合わせの総件数58件のうち、健康福祉分野に関するものが一番多く、全体の4割近くを占めています。

健康福祉分野での総件数21件の内容及び対象機関の内訳は、右表6のとおりです。

表6 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

内 容	市	民間事業者
障害者福祉	5	
高齢者福祉	1	
介護保険サービス	1	4
児童福祉	1	
生活保護	7	
保健衛生（健康センター事業）		
保険・年金		
後期高齢者医療		
その他	2	
合計	17件	4件

2 これまでの市長への意見表明



多摩市のオンブズマンは独任性による苦情調査の結果、法的な制度・手続上の瑕疵はないものの苦情の原因が制度そのものに起因していると認めるときには、多摩市総合オンブズマン条例第19条第2項の規定に基づき、制度等の改善を求める意見を表明することができます。

また、発意による調査や苦情調査の結果を総括し、政策課題として取り上げていただきたい事項について「合議」により意見表明することができます。

これまで市長に対して行った意見表明は、次のとおりです。

(1) 福祉オンブズマン

年度	意見表明事項
平成13年度	ひとり暮らし高齢者へのサービスについて
平成16年度	ひとり暮らし高齢者への対策について
平成17年度	障がい者が地域で健康に、楽しく暮らせるための施策について
平成18年度	障がい者や高齢者が、住み慣れた地域において安心して暮らしていくための施策について
平成19年度	社会福祉施設における苦情への適切な対応システムの構築について
平成20年度	障がい者に対する各種の助成や支援事業の利用に関して

(2) 総合オンブズマン

年度	意見表明事項
平成26年度	生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について

3 制度の周知や広報活動の状況

パンフレット及びポスターを市内の公共施設に設置し、公式ホームページや「たま広報」、ガイドブック「多摩市の便利な本」に掲載し周知しています。また、平成26年度から教育委員会の協力により、市内公立中学の公民の授業で活用できるよう3年生全員に「多摩市総合オンブズマン」のパンフレットを配付しました。

一方、民間福祉事業者へは、介護保険事業者連絡会へ出席し、総合オンブズマン制度の説明、オンブズマン活動についての報告などを行いました。



表7 月別活動状況

区分	活動内容
平成29年5月	・介護保険事業者へ制度PRチラシ送付
7月	・オンブズマンから市長へ年次報告書を提出 ・市内中学校校長会にて制度のPRとパンフレットの配付を依頼 ・中学3年生全員にパンフレットを配布 ・「障害者差別解消法」施行後の要望実態などの勉強会開催（障害福祉課）
9月	・市内保育園園長会にて年次報告書の配付と制度のPR
10月	・たま広報へ制度記事掲載
11月	・資源化センター「エコプラザ多摩」施設見学 ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加
12月	・協定未締結事業者（43事業者）へ協定締結の案内書を送付
平成30年2月	・協定未締結事業者（2事業者）へ協定締結の案内書を送付
3月	・介護保険事業者連絡協議会で制度のPR

4 協定を結んだ民間福祉事業所

(1) 協定書の締結状況

平成29年度末における協定締結事業所の総数は208です。その内訳は、市内が171(82%)、市外が37(18%)となっています。

民間福祉事業者に対し、多摩市介護保険事業者連絡協議会や郵送で、制度の周知や協定締結のお願いをしています。協定内容及び協定締結事業所の一覧は、「IV参考資料」に掲載しています。

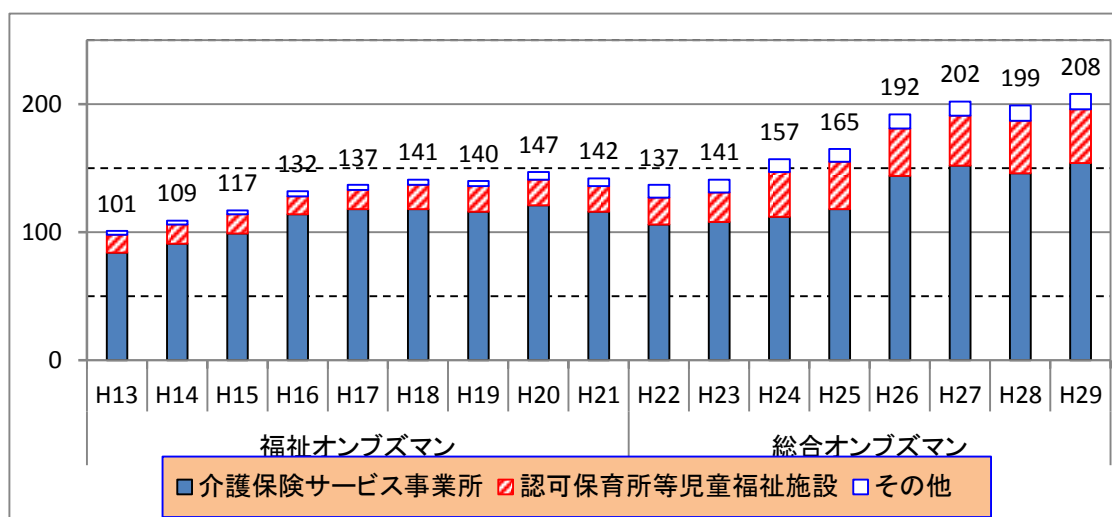
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	116	37	153
障がい者福祉施設	8	0	8
老人福祉施設	1	0	1
子ども(児童)福祉施設	43	0	43
その他	3	0	3
合計	171	37	208

(2) 協定締結による効果

前身の福祉オンブズマン制度において、事業者のサービス内容や対応に問題がある場合は、是正勧告を行い、すべて改善の措置をとっていただくことができました。

総合オンブズマン制度に移行した後も、制度の趣旨をご理解いただき、多くの事業者と協定を締結し、引き続き、苦情の是正改善にご協力いただいています。

図2 協定締結事業者数の推移



5 「障害者差別解消法」勉強会の開催

平成28年4月に施行された「障害者差別解消法」について、法施行後に寄せられた市への相談事例などを通じ、市の責務と考え方について所管課との勉強会を開催しました。

6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、国と地方自治体の行政苦情救済機関及びオンブズマン機関相互の意見・情報の交換等の場を設け、相互の連携を図ることにより、苦情救済制度の充実・発展に資することを目的に設置され、現在、全国の34団体（1道3県26市及び4特別区）によって構成されています。



連絡会は年に1回開催され、各機関の活動状況に関する事項及び各機関から提案された事項について、意見・情報交換などを行っています。

本年度は11月22日に、総務省中央合同庁舎において開催され、野中オンブズマンが出席しました。

7 公共施設の見学

各種福祉サービスや公共サービスを提供する現場である施設の見学と担当職員との情報交換を行いました。

資源化センター（エコプラザ多摩）の見学

エコプラザ多摩の施設見学をしました。資源化センターということで、大きい煙突が目立っていた多摩清掃工場と違い、焼却施設はありませんでした。ごみを焼却するのではなく、資源として活用を図るということです。

家庭などで出るペットボトル、プラスチック、ビン、紙類等様々なごみを選別し圧縮して小さくしていました。それらが再生資源の業者や再生工場を通して新しく再生品として生まれ変わっていくとのことでした。

庭木など切ったときの枝葉は、焼却するものと思っていましたが、細かく粉砕してそれを時間をかけて発酵して、土壌改良剤として使用するということでした。ここでも、使い道がなく捨てるしかないと思っていた草枝が、資源として再生されていくことに感心しました。

ペットボトルの選定作業では、ボトルのふたを取り除いたり、飲み残しを処理したりと、まだまだ人手が必要ですが、離れたところからも匂いが気になりました。夏場などは強烈なおいで大変な作業になるそうです。

ごみの分別は面倒と思いがちですが、施設見学を通じて、きちんと分別することが大事であること、そして、なるべくごみを出さないようにしたいものだと思います。

野 中



再生可能な資源の処理を行なうエコプラザ多摩の見学をさせていただきました。

平成11年に竣工し、分別収集されたびん、缶、ペットボトル、古紙、雑紙、プラスチック、剪定枝等を再資源化ができるよう処理するための施設で、それぞれの処理工程についての説明を受け、いろいろなものに再資源化が図られていることがよく理解できました。

社会や経済状況、季節によって収集される資源の中身も変わり、昔に比べ新聞紙等の量は減る一方ペットボトルやプラスチックについては増加しているそうです。

びんやペットボトルの選別については、まず人の手で行なわれ、ペットボトルのキャップやラベルの取り外し、飲み残り飲料の廃棄等はすべて人が行っており、これらに大変な労力が必要とされていることを知りとても驚きました。

プラスチックごみの処理については、施設の周囲の住民から有害物質が排出されるのではないかとの指摘もあり、これらについては丁寧に計測結果等を開示して安全であることを広報し続けた結果、現在では周囲からも理解を得ているとのことでした。

また資源ごみについては、出し方のルールをどのように多くの市民に理解してもらえるか苦心されているとのことでしたが、市民の方も資源ごみの処理にも税金が使われていることを考え、ちょっとした手間を惜しまずきちんとごみを出すことの重要性を実感しました。

萩 原

Ⅲ 苦情申立て処理事例

1 苦情申立て一覧

No.	申立人	申立内容及び対象機関	申立日	結果通知	是正勧告 意見表明	勧告に対 する是正 措置通知	結果
継 続	市内 個人	農業委員応募資料の閲覧について (経済観光課)	3/14	4/28	—	—	不備 なし
1	市内 個人	昼休みを理由に、マイナンバーカードの交付が 受けられない事について (市民課)	6/9	7/21	—	—	不備 なし
2	市内 個人	隣人危害を理解せず親身に話を聴かないケース ワーカーの不適切対応について (生活福祉課)	7/5	8/29	—	—	不備 なし
3	市内 個人	就学援助費の支給が申請書類の不備を理由に年 度途中認定とされた事について (学校支援課)	9/28	—	11/8	—	意見 表明
4	市内 個人	分納約束の無断変更を納税課職員に叱責され、 精神的苦痛を受けた事について (納税課)	11/13	12/26	—	—	不備 なし
5	市内 個人	納税の約束後に納税課が行った財産調査により 精神的苦痛を受けた事について (納税課)	2/20	3/29	—	—	不備 なし

※結果欄の記載について

- ・不備なし＝市又は事業者側の対応に問題点がなかったもの
- ・是正対応＝是正勧告に基づいて、直ちに改善対応が図られたもの
- ・意見表明＝将来的な改善努力を求め、オンブズマンの考えを表明したもの
- ・自主改善＝調査経過の中で市又は事業者により自主的に改善が図られたもの、又は図られる予定のもの
- ・指導助言＝オンブズマンの指導・助言により、別途解決の方向性が見出されたもの
- ・取 下 げ＝調査開始以降に申立人から取下げされたもの

2 苦情申立て事例（要約）

【前年継続】 農業委員応募資料の閲覧について

【申立て内容】

農業委員の募集状況についての縦覧用の一覧表の記載は、委員の推薦書及び応募申込書に記載された項目の一部のみの記載であり、このような限定的な記載は委員選考に著しい影響を与える偏見に満ちたものであるため、一覧表に未記載の項目についても縦覧を求める。

【オンブズマンの判断】

1 申立人から農業委員の応募資料の閲覧を求められた際の対応について

農業委員の募集には、15名の推薦及び応募があり、申立人は3月1日に応募資料の閲覧を求めました。担当課は、準備が整っていた2名分について、推薦書・応募申込書の住所・連絡先・生年月日・印影部分を黒塗りの非公開として閲覧に供しました。閲覧準備が整っていなかった13名分については、5日後に閲覧が出来るように準備をする旨を説明しました。

農業委員会等に関する法律では、推薦・応募期間終了後、遅滞なく所定事項を公表する事が求められています。推薦・応募期間終了は2月20日ですので、少なくとも担当課は閲覧の開始時期を早めに公表するなどし、市民が何度も出向く必要がないようにすべきでした。

2 閲覧方法の変更について

担当課は推薦書・応募申込書の内容を整理し、「多摩市農業委員候補者の応募者に関する情報」として一覧表にまとめ、閲覧用資料として申立人に閲覧してもらいました。しかし、閲覧に供した一覧表には、推薦・応募の理由の掲載がないと申立人から指摘があったため、担当課は、その後その部分を追加した一覧表を作成し、申立人は再度来庁して閲覧しました。

担当課が閲覧方法について、推薦書・応募申込書の一部黒塗りでの閲覧という方法を変更したのは、次のような理由によります。①筆跡等により個人が特定され、個人の権利利益を害する恐れがある事。②被推薦者及び応募者に関する「情報を整理し、これを公表しなければならない」と農業委員会等に関する法律で定められている事。③東京都農業会議から、公開する項目、内容について精査したものを一覧とする事が望ましいとの助言を得た事。

農業委員会等に関する法律では、推薦書・応募申込書そのものを一部黒塗りして閲覧させる事が求められているわけではなく、必要事項を整理して一覧表を作成し、閲覧に供する事の方がより法律の趣旨に沿うものであると考えられます。

担当課は当初カウンターで申立人に閲覧してもらいましたが、一覧表の内容・情報量から閲覧にはある程度の時間を要すると考えられ、適切な方法であったとはいえないと思います。なお後日、別のスペースで座って閲覧してもらったのは、適切な配慮だったと思います。

3 農業委員の選考について

この度の農業委員の選考過程において、一覧表は使用されず、推薦書・応募申込書により審査及び評価が行われたとの事です。そして選考過程では、申立人が提出した耕作に関する資料も評価対象にしたとの事です。従って、選考過程において申立人が、一覧表により著しい影響を与えられ、不利に扱われたという事は無いと考えます。

4 結論

農業委員の選出方法が変更され、担当課の閲覧対応の準備不足で、申立人に何度か閲覧に来てもらった事は、適切な対応ではなかったと考えます。

本申立を契機に、情報の整理方法、公表方法等について不信感を抱かせる事のないよう、計画的かつ適切な方法を検討し準備して頂く事を要望します。

No1 昼休みを理由に、マイナンバーカードの交付が受けられない事について

【申立て内容】

昼休みを理由に、正午から午後1時20分までマイナンバーカードの交付が受けられないのは、市民サービスの有り方として納得がいかない。

【オンブズマンの判断】

1 マイナンバーカードの交付手続について

マイナンバーカードの交付は、混雑緩和と待ち時間短縮のために予約制を採用しており、予約の際に、受け取りに必要な書類や交付時に設定するパスワードの案内をしていました。

本件においては、臨時に東庁舎会議室でマイナンバーカードの交付をしており、受け取り予約があると、カードを管理する本庁舎から事前に交付場所の東庁舎会議室にカードを運んで交付の準備をしていました。

予約日程は予約日カレンダーを送付してお知らせし、予約受付は火曜日から金曜日までの9時から15時40分まででした。そして、原則第2土曜日、第4日曜日でも予約受付を行っていました。又、予約を受け付けない月曜日は交付準備（交付通知書の発送、カードの事前準備等）を行っていました。

東庁舎での交付事務は、常勤職員1名、臨時職員5名の計6名体制で行い、交付数が多くなる土曜日、日曜日には増員しているとの事でした。

2 昼休み時間の窓口閉鎖について

市民の利便性と業務効率の両面を考慮し、マイナンバーカードは東庁舎会議室の臨時会場で交付を行い、交付時間を午前9時～正午、午後1時20分～午後4時までとし、原則第2土曜日、第4日曜日でも対応しているとの事でした。

昼休みの時間に交付受付をする事になると、交代要員の必要から、現在の常勤職員1名、臨時職員5名の体制から、常勤職員2名、臨時職員8名の体制に変更する必要があり、勤務時間の調整やコストの増額が生じる事になる一方、現在は交付数も制度開始当初に比べ減少しており、又、予約制を採用している事から、昼休みの時間に交付窓口を開設しなければならない特段の必要性はないとの事でした。このような人員増加によるコスト増と窓口開設の必要性を考慮した結果との事ですが、この事に関しては、オンブズマンの所掌事項ではないため判断できません。

3 結論

マイナンバーカードの交付数が減少している現状から、今後は東庁舎会議室の臨時会場での交付から市役所本庁舎の市民課窓口での交付への切り替えを予定しているとの事です。

その場合は、昼休みを含む本庁舎の開庁時間中のマイナンバーカードの受け取りが可能になるとの事ですので、申立の趣旨に沿った市民サービスの改善が行なわれる事になると考えます。

以上の事から、市民課では申立人から昼休みの時間を閉めている理由を問われトラブルになった記録がなく、オンブズマンとしては具体的に判断する事ができませんでした。

しかし、申立に至った事を考慮すると一層丁寧な説明を心掛けていただく事を希望します。

No2 隣人危害を理解せず親身に話を聴かないケースワーカーの不適切対応について

【申立て内容】

隣人が危害を加える可能性が高く転居の相談をしたが、生活保護の担当ケースワーカーは一時避難（シェルター）の紹介しかせず、引越の要件に該当しないと冷たい態度であった。もっと親身に話を聴き、危険な状況を理解した上での適切な対応を求める。

【オンブズマンの判断】

1 犯罪被害のおそれが高いのに、生活保護の転居要件に該当しないとされた点について

申立人は、家族が隣人から犯罪被害にあった旨を警察に通報しました。隣人からの報復を恐れた申立人は、生活保護の担当ケースワーカーに引越しの相談をしました。

生活保護手帳によると生活保護受給者の転居に際し敷金等を必要とする場合は、17項目に限定されています。その1項目として犯罪等の被害で生命や身体の安全確保のために転居する場合が挙げられています。

ただし敷金等が認定される場合については、限定的に解されていて「一時保護の施設等の他法他施設を活用出来ない特別な事情があって、かつ、地方自治体における養護者に対する支援等の担当部署、警察等の関係機関からの要請があった場合やそれらの関係機関に被害相談等を行った事実がある場合で安全確保のために転宅が必要と認められる場合」に限られるとされています。

申立人から相談を受けた担当者は、女性シェルター等に詳しい母子相談員を紹介しました。

これは当面の避難場所を探すという観点から行われたものであり、不当とはいえません。

そして申立人は、滞在期間や場所的な問題からシェルターを利用しないとの判断を示し、引き続き担当者に転居の相談をしました。担当者は警察で受理証明書をもらうよう説明し、あわせて犯罪被害者相談窓口を紹介しました。

担当者が受理証明書を案内したのは、これにより申立人の警察への被害相談状況を確認し、転居の必要性の判断材料の一つとするためであり、不当とはいえません。

また、犯罪被害者相談窓口は警察への同行等支援を行っており、これを担当者が申立人に紹介したことも不当とはいえません。

2 もっと親身に話を聴き、危険な状況を理解した上で適切な対応を求めるという点について

本件において、担当者が一時避難の窓口を紹介したこと、警察の受理証明書を求めたこと、犯罪被害者相談窓口を紹介したことなどが、不当とはいええない点はすでに述べたとおりです。

しかし申立人は、担当者が親身に話を聴いてくれないと感じ、本件申立に至っています。

担当者はこれらの点について申立人に説明したと思われます。しかし、申立人にとっては初めてのことであり、内容を把握しきれなかった可能性があります。

ケースワーカーが多数の世帯を担当する中で、日頃からきめ細かく誠意を持って対応するよう心がけていることは承知しています。本件でも、担当者はいろいろ丁寧に説明をしたとのことですが、残念ながら申立人からは、十分に相談に向き合ってくれないと受け取られたように思われます。

説明や対応において、もう一工夫あれば申立人の理解が得られたかもしれず、冷たいとの印象も避けられたのではないかと思います。

3 結論

本件では、担当者の対応において不当な点や不適切な点は認められませんでした。しかし、今後ケースワーカーが相談を受けた場合には、より一層相手方の置かれた状況を思いやり、理解を得られるよう配慮しつつ、丁寧に対応するよう心掛けて頂きたいと思います。

No3 就学援助費の支給が申請書類の不備を理由に年度途中認定とされた事について

【申立て内容】

平成29年4月に就学援助費の申請をしたが書類不備を理由に9月認定となった。支給が年度途中からとされた事に納得が出来ない。

また、4月にさかのぼって認定されると思い、説明を求めたが返答もなく納得が出来ない。

【オンブズマンの判断】

1 就学援助費の申請及び特記事項について

申立人が4月に就学援助費の申請をおこなった事が認められます。提出された申請書には、家賃加算の希望欄に○印が付けられると共に、4月×日に転居した旨が特記されていました。また、4月×日からの契約期間の賃貸借契約書が添付されていました。

2 申請書類の不備について

提出された契約書では4月1日の居住状況が確認できないため、担当課は電話や郵便で内容確認や不足書類の提出依頼を行なったとの事です。しかし、事務処理については担当者の判断に委ねられており、事後にどのような確認をしたのかという点について確認出来る資料が保存されていませんでした。

3 否認認定通知後のやり取りについて

4月1日の居住状況がわかる書類が提出されなかったため、市は家賃加算をせずに判定し、世帯収入の認定基準額の超過を理由とした否認認定通知書を発送しました。

否認認定通知書を受け取った申立人は、4月1日の居住状況が確認できる前住居の退去届がある旨を担当者に説明し、担当者からの依頼に基づいて追加書類を提出して年度途中申請を行いました。

市は要綱の規定に基づき、年度途中申請を受理した翌月から支給認定し、通知しました。

4 結論

本件では、不足書類の提出が年度途中のため、就学援助費は年度途中から支給されました。しかし、市の電話確認や不足書類の提出依頼が最初から適切になされていれば、不足書類が年度当初に提出され、就学援助費は年度当初から支給された可能性が高いと考えます。

よって、申請書類に不備が認められる場合には、市は確認状況を明確に記録すべきであり、また、本件については4月からの認定の可否について再度検討する事が妥当であると考え、下記のとおり意見表明を行います。

【意見表明の内容】

- 1 申請書類の不備の確認について、処理過程の明確な記録を確実に残す仕組みを作って頂きたい。
- 2 4月1日からの支給の可否について、再度検討して頂きたい。

No4 分納約束の無断変更を納税課職員に叱責され、精神的苦痛を受けた事について

【申立て内容】

納税課と電話で約束した分割納付の誓約書の内容を書き換えて提出したが、無断で変更した件を納税課職員に厳しく問いただされ、今後の事も相談出来ない状況となり、精神的な苦痛を受けた事に納得がいかない。

【オンブズマンの判断】

1 税の分割納付の相談及び誓約書の手書き換えについて

申立人は、滞納した法人市民税を分割納付する事を希望し、納税課に電話で相談しました。そして10月から5回に分けて納付し、翌年2月までに完納する事を約束しました。

納税課の担当者は、分割納付の誓約書の用紙、分割納付1回目の納付書等を郵送しました。誓約書には、「9月28日までに返送して下さい。」との注意書を記載しました。

期限が過ぎてから申立人は、誓約書の提出及び1回目の納付を失念していた事に気づき、納税課から送付されていた誓約書を連絡せずに加筆訂正して返送する事にしました。そして、誓約書の納付1回目の欄(29年10月納付)に横二本線を引いて抹消し、納付6回目の欄に30年3月の納付を新たに書き加えて返送しました。

2 書き換えられた誓約書に対するやり取りについて

11月上旬に誓約書が納税課に返送されて来ましたが、内容が書き換えられていました。そのため担当者は申立人に電話をかけ、誓約書の返送が遅れた理由、分納開始月を変更した理由等を聴取しました。そして、当初の約束通りに納付が出来ない場合は、誓約をやり直す必要があり、それが出来なければ通常通りの納付となる旨を説明した上で、今後の納付計画についての確認を行いました。

このやりとりについて申立人は、誓約書の内容を書き換えた事については反省しているが、納税課の職員の対応が厳しく、誓約書の手書き換えは「公文書偽造にあたる。」とまで言われて精神的に傷ついたとの事です。

納税課としては、お互いに協議して決めた分納計画を一方的に書き換えた事は、当事者間の信頼関係を崩す重大な背信行為にあたると考え、その理由を申立人から電話で聴取し今後の納付計画等を確認したが、特に厳しく当たった事は無いとの事でした。

3 結論

本件において申立人は納税課に対し、誓約書の返送が遅れ、分割納付の1回目の納付期日が過ぎてしまったため、分割納付の開始月を1ヶ月遅らせて欲しい旨を連絡すべきでした。

その連絡さえあれば、納税課が約束の変更を問いただすにしても、申立人の事情を考慮し、もう少しソフトな対応になったのではないかと思います。

一方、本件における納税課の対応において、書類の勝手な書き換えは公文書偽造にあたるという趣旨の発言がありましたが、この点は今後十分に注意して発言すべきものと考えます。

ただ他方で、申立人の暴言もあった中でのやりとりであり、担当者も説明の仕方について謝罪しているとの事ですので、対応が全体として不当であったとまではいえないと考えます。

納税課の職員が、日頃から納税者への対応に十分な注意を払っている事は承知しています。しかし、納税の意思が有ってもそれが難しい市民がいる事を忘れずに、その心情を推し量りながら対応していただきたいと思います。納税されればそれで良い、十分という事では無く、今後の納税が滞りなく行われるよう、納税ひいては行政について市民の理解を得られるよう留意して対応される事を要望します。

No5 納税の約束後に納税課が行った財産調査により、精神的苦痛を受けた事について

【申立て内容】

納税課の職員が行った滞納に対する財産調査は、母親が来庁して納付約束をしたにもかかわらず行われたものであり、これにより重大な精神的苦痛を受け、納得がいかない。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の母親と納税課との間で行われた納税交渉について

納税課は、申立人の市税の滞納については、以前から申立人本人ではなく、申立人の母親と折衝を行っていました。これは母親が、申立人が体調不良であると主張していた事情等を考慮していたためです。本件においても母親が納税課に来庁し、申立人の滞納税の分割納付の誓約書に署名・押印しています。その際、母親は申立人への通知を行わないよう配慮して欲しい旨を述べています。そのため納税課は、当日発送予定だった差押予告通知書の発送を取りやめ、その旨を母親に伝えました。

税の滞納について本来は、滞納者本人と折衝を行なうべきであると考えますが、諸事情により家族等が折衝に当たる場合もあります。本件においては、従来から申立人の母親を窓口として折衝してきた経緯があり、今回も納税課が母親と折衝を行い、分納の誓約を得た事は不当とは言えないと考えます。

2 市民税等の滞納と財産調査について

地方税法等に基づいて税の徴収を行うにあたり、滞納者の財産調査を行う事は、滞納処分の可否や滞納者の納付能力を判断する上で非常に重要です。そのため、滞納者の納付・折衝等の状況を踏まえて、徴税吏員である担当者が適宜、財産調査を行う事になります。

そして、分納誓約は事実上の徴収猶予であり、分納額の適否や、分納不履行となった場合の差押処分の可否を判断するため、分納誓約後であっても財産調査を行なう事は可能です。

なお、分納中は財産調査が行われないとの誤解が生じないように、納税課は、分納誓約をしても督促状の送付、延滞金の加算、財産調査が行われる旨を記載した「市税の分割納付を誓約される方へ」という文書を交付しています。

したがって、本件について母親が分納誓約をした場合でも、納税課が申立人の財産調査を継続する事は違法とは言えません。しかし、滞納者の給与照会を行った場合には、滞納者が勤務先で不利益を被る可能性も否定はできません。

本件については、以前に母親と折衝し、母親が分納誓約を行なって本税は完済している事、今回も延滞金について母親が分納誓約を行なっている事、申立人へ通知を行わないよう母親が配慮を求めている事等の事情を考えれば、母親が分納誓約を行なった時点で給与照会については発送停止の手続きをとり、その後の分割納付の状況を確認しながら財産調査の可否を検討するような配慮をする事が、望ましかったものと考えます。

この点については、納税課も一定の配慮をすべき事案であった事を認め、申立人の自宅を後日訪問し、お詫びの文書の交付等を行なっています。

3 結論

給与照会等の財産調査については、分納誓約がなされても行なうことは法律上可能であり、本件の納税課の手續が違法であったとは言えませんが、今後は納税者の個々の事情に即して具体的な徴収・督促手続等を検討した上で滞納整理業務を進めていただくよう希望します。

なお、今回は申立人の市税滞納について、納税課との折衝の窓口であった母親と申立人との間で情報が共有されていなかった事から、今後は納税に関しては、申立人自ら直接納税課と連絡を取られる事が望ましいものと考えます。

3 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

- ・市の窓口での親切、丁寧な対応を求める。

2 オンブズマンの取り扱い対象外で、他の機関や窓口を紹介

- ・地域説明会が開催されない。



IV 参 考 資 料

1 多摩市総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書

多摩市を甲、健康福祉サービス（以下「サービス」という。）を契約等に基づき提供する民間福祉事業者を乙とし、甲と乙は多摩市総合オンブズマン条例（平成 21 年多摩市条例第 47 号）の趣旨に基づき、多摩市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）苦情等調査協力に関する協定（以下「本協定」という。）を締結する。

（目的）

第 1 条 本協定は、甲と乙が相互に協力し、乙の提供するサービスを利用する者（市外に居住する者を含む。以下「利用者」という。）の当該サービスに対する苦情又はオンブズマンが自己発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）を迅速かつ公正に処理することにより、乙のサービスの向上を図り、乙と利用者との間の信頼関係を確立するために必要な事項を定めることを目的とする。

（調査に対する協力）

第 2 条 乙は、苦情等に関して事実関係を確認するため、オンブズマンが行う聞き取り面談及び書類確認等の調査（調査方法は、原則としてオンブズマンが訪問し、調査する。）に対して、迅速かつ誠実に協力するものとする。

（是正勧告等の尊重及び是正措置の報告）

第 3 条 乙は、前条の調査の結果、オンブズマンが是正勧告又は意見表明等を行った場合には、その趣旨を尊重し、改善等に努めるものとする。

2 乙は、オンブズマンから是正勧告に対する是正等の措置について報告を求められた場合は、当該報告を求められた日から 60 日以内に、オンブズマンに対し、是正等措置報告書を提出するものとする。

（情報の公表に対する容認）

第 4 条 乙は、甲が年次報告書等により、苦情等の調査結果、是正勧告、意見表明及び是正等措置報告等の情報を公表することについて、容認するものとする。

2 甲は、前項の公表に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

（解約）

第 5 条 乙は、甲に申し立てることにより、本協定を解約することができるものとする。

（補則）

第 6 条 本協定に関し、各条項の解釈について疑義を生じたとき又は特別の定めのない事項については、第 1 条の目的を実現するため、甲及び乙の協議により解決を図るものとする。

本協定締結の証として本書 2 通を作成し、各自 1 通を保有するものとする。

平成 年 月 日
甲 東京都多摩市関戸六丁目 1 2 番地 1
多摩市
代表者 多摩市長

乙 住 所
氏 名

2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧

(平成30年3月末現在 208事業所)



(1) 介護保険事業者

◆居宅介護支援（ケアプランの作成）

1	めぐみ会田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターパペリビル 4F	042-356-6602
2	和光園居宅介護支援事業所	多摩市和田 1532	042-389-6878
3	ケアプラン麻の葉	多摩市落合 6-1-1-108	042-337-8288
4	アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
5	アイム居宅支援サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6906
6	ケアプランセンターあいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9598
7	さくらが丘居宅介護支援事業所	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
8	指定居宅介護支援事業所秋桜の丘多摩事業所	多摩市永山 1-8-17 ホール永山 108	042-338-6125
9	カーロガーデンあんず	八王子市大塚 415-3	042-680-5508
10	生き生きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4366
11	白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
12	指定居宅介護支援事業所南大沢	八王子市南大沢 2-224-6	042-670-2215
13	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-0555
14	ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
15	NPO・ACT せたがや居宅介護支援事業所	世田谷区船橋 1-1-2 山崎ビル 205	03-3425-5862
16	みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
17	ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエイビル 2F	042-337-4165
18	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 K's court 102	042-311-0596
19	ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
20	ケアプランセンターすみれ	多摩市一の宮 4-40-3 聖蹟桜ヶ丘ガーデンハウス 1F	042-357-3700
21	ケアプランもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
22	指定居宅介護支援事業所 けいあいの森	多摩市貝取 1510-1 永山 JOYビル 5F	042-319-7941
23	ケアプランセンター いきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7625
24	居宅介護支援事業所 多摩のくまさん	多摩市鶴牧 2-21-3 ペアタウン多摩 B102	042-376-8777
25	ベック多摩	多摩市連光寺 3-18-3 コートビレッジ桜ヶ丘パート I-C	042-311-0575

◆訪問介護（ホームヘルプサービス）

1	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-389-6878
2	i のいずみ	多摩市貝取 1-2-25 ロフティ永山 101	042-376-1187
3	アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
4	アイム訪問介護サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6456
5	地域介護ステーションぷりま	八王子市鎌水 2-165-1	042-675-0124

6	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
7	多摩たすけあいワーカーズつむぎ	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 202	042-376-3973
8	ケアサービスやまびこ事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108	042-338-6123
9	生き生きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4360
10	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1866
11	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
12	ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
13	ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-12 シャングリ 21-101	042-389-2718
14	みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
15	ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエビル 2F	042-337-4165
16	アースサポート多摩	八王子市松木 32-17	042-677-0021
17	ヒューマンライフサポートびーすふる	多摩市諏訪 1-2-10 スウルス BABA106	042-400-5706
18	日野市高幡訪問介護事業所	日野市高幡 1023-4 クレームハイム A107	042-506-9835
19	ホームヘルプやさしいライオン多摩	多摩市唐木田 1-54-9	042-356-2668
20	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 K' court102	042-311-0596
21	ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
22	ニチイケアセンター稲城	稲城市百村 1628-1 パストラルハイム稲城 2F	042-370-3171
23	訪問介護事業所MOE	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
24	訪問介護事業所 多摩敬愛	多摩市貝取 1510-1 永山 JOY ビル 5F	042-319-6036
25	ヘルパーステーション いきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7627
26	ベック多摩	多摩市連光寺 3-18-3 コートビレッジ桜ヶ丘パート I-C	042-311-0575

◆訪問入浴介護

1	アイム訪問入浴サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6905
2	アースサポート多摩	八王子市松木 32-17	042-677-0021

◆訪問看護

1	あい訪問看護ステーション	多摩市貝取 1431-3 2F	042-371-6888
2	さくらが丘訪問看護ステーション	多摩市連光寺 1-1-1	042-375-6355
3	ふれ愛訪問看護ステーション	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3230
4	訪問看護ステーション ファインケア多摩センター	多摩市落合 1-22-5 ガーデニアハイム 205	042-357-2571
5	さくら訪問看護ステーション多摩	多摩市落合 1-26-1 スワローハイム	042-319-6661
6	り・らいふ訪問看護ステーション	八王子市大塚 1378-16 フラッツ F102	042-682-5392
7	めぐみ訪問看護ステーション	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F	042-401-9171
8	訪問看護リハビリステーションラフ	多摩市永山 2-14-6 アドラブール K202	042-400-6182
9	からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7-1F	042-376-3800

◆訪問リハビリテーション

1	厚生荘病院	多摩市和田 1547	042-374-3535
---	-------	------------	--------------

◆通所介護（デイサービス）

1	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
2	中沢接骨院デイサービス	多摩市唐木田 1-1-21	042-339-8060
3	デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
4	アイムデイサービスセンター	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6458
5	デイサービスお茶の間もえぎ	多摩市永山 4-2-5-103	042-375-1478
6	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
7	デイサービスセンターさくらんぼ	八王子市東町 2-3	042-639-7628
8	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
9	ライフケアデイサービスセンター悠遊	多摩市永山 6-2-5 永井ビル 1F	042-355-8770
10	デイサービスセンター諏訪	多摩市諏訪 5-9-5 森建物 1 階	042-355-8535
11	デイサービスろーるきゃべつ	多摩市貝取 1-53-7-103	042-374-0076
12	デイサービス豊ヶ丘	多摩市豊ヶ丘 4-2-5-109	042-355-2511
13	デイサービスセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 4-11-7	042-400-7279
14	デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
15	デイサービスまほろばの郷	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-B	042-373-0396
16	デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
17	デイサービスまほろばの郷Ⅲ	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-A	042-373-0396
18	オレオス フィットネスクラブ	多摩市落合 1-35 ライオンズプラザ多摩センター 3 F	042-337-8502
19	リハステーション「凜として」永山	多摩市乞田 1295 小林ビル 1F	042-310-1933
20	短時間デイサービス青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 メゾンドフォンテン 102	042-400-5740
21	ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
22	デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
23	デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
24	アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
25	スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
26	リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
27	多摩市愛宕デイサービスセンター	多摩市愛宕 3-2	042-311-3231
28	デイサービスまほろばの郷Ⅳ	多摩市落合 6-15-3A	042-373-0396
29	デイサービスセンター青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 メゾンドフォンテン 102	042-400-5740
30	あいフィットネスサロン さくら	多摩市関戸 1-2-11 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 1F	042-311-5445
31	早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571

◆認知症対応型通所介護（デイサービス）

1	デイサービスセンターすみれ	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0700
2	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
3	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
4	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888

◆通所リハビリテーション

1	あいクリニックオリーブ	多摩市貝取 1431-3	042-375-9562
2	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
3	ニュータウン北島整形外科	多摩市落合 1-24-15	042-338-2920
4	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
5	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
6	天本病院	多摩市中沢 2-5-1	042-310-0333
7	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

◆短期入所生活介護（ショートステイ）

1	特別養護老人ホーム和光園	多摩市和田 1532	042-374-2590
2	特別養護老人ホーム愛生苑	多摩市和田 1547	042-376-3555
3	桜ヶ丘延寿ホーム	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4768
4	カーロガーデン八王子	八王子市大塚 415-3	042-670-0881
5	特別養護老人ホーム白楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1811
6	特別養護老人ホーム ケアプラザたま	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518
7	特別養護老人ホームケアプラザたまアネックス	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518

◆短期入所療養介護（ショートステイ）

1	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
2	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
3	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
4	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

◆居宅療養管理指導

1	あいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9581
2	田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F・5F	042-356-0677
3	からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7-1F	042-376-3800

◆認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

1	グループホームすみれの里	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0701
---	--------------	--------------	--------------

2	グループホームすみれの里・乞田	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
3	あいグループホームどんぐり	多摩市聖ヶ丘 2-21-2	042-375-3801
4	あいグループホーム天の川	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B棟 2F	042-311-0176
5	ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500

◆特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）

1	カーロガーデン大塚	八王子市大塚 230-5	042-677-0126
2	カーロガーデン八王子	八王子市大塚 415-3	042-670-0881
3	家族の家ひまわり永山	多摩市諏訪 1-11-2	042-311-7285
4	家族の家ひまわり聖蹟桜ヶ丘	多摩市連光寺 5-12-2	042-357-1600
5	まどか永山	多摩市馬引沢 1-2-7	042-357-3603
6	ケアハウスシャングリラとも	多摩市永山 3-12-2	042-313-7524

◆福祉用具貸与・購入

1	アイム福祉用具サービス	八王子南大沢 1-22-21	042-674-6918
2	西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
3	ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京綜合卸売センター 456	042-367-0660
4	シルバーアシスト	多摩市落合 3-9-1 小山ハイヴ 1F	042-371-3262
5	サカイヘルスケア昭島店	昭島市昭和町 4-11-20	042-545-3388
6	アビリティーズ・ケアネット(株)府中営業所	府中市南町 3-13-3	042-340-3055
7	ぬくもり工房	多摩市鶴牧 2-21-13 ペアタウン多摩 A101	042-401-8295

◆介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

1	特別養護老人ホーム和光園	多摩市和田 1532	042-374-2590
2	特別養護老人ホーム愛生苑	多摩市和田 1547	042-376-3555
3	桜ヶ丘延寿ホーム	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4768
4	特別養護老人ホーム白楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1811
5	特別養護老人ホーム ケアプラザたま	多摩市永山 3-12-2	042-313-7524
6	特別養護老人ホーム ケアプラザたまアネックス	多摩市永山 3-12-2	042-313-7524

◆介護老人保健施設（老人保健施設）

1	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
2	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
3	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
4	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

◆介護療養型医療施設

1	厚生荘病院	多摩市和田 1547	042-374-3535
---	-------	------------	--------------

◆小規模多機能型居宅介護

1	小規模多機能ホームすみれ	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
2	あい小規模多機能施設かりん	多摩市聖ヶ丘 2-20-6	042-357-4101
3	あい小規模多機能施設ほたる	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B 棟 3 階	042-357-1870
4	ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500
5	あい小規模多機能施設おきな	多摩市関戸 1-2-11 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 1 階	042-311-5447

(2) 障がい者福祉施設

1	啓光学園	多摩市和田 1717	042-375-7303
2	啓光えがお	多摩市南野 3-15-1 多摩市総合福祉センター内	042-376-5044
3	重症心身障がい者通所施設なかまの樹	多摩市和田 1730-3	042-356-4006
4	啓光ホーム石村	多摩市一ノ宮 4-27-12	042-339-7513
5	啓光ホーム伊野	多摩市東寺方 645-2	042-319-3380
6	プレイルームゆづり葉の家	多摩市連光寺 2-31-22	042-311-4322
7	グループ TOMO	多摩市関戸 4-27-13 持田コーポ 1F	042-389-1234
8	啓光相談支援センター	多摩市南野 3-15-1 多摩市総合福祉センター内	042-376-5044

(3) 老人福祉施設

1	軽費老人ホーム偕楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1711
---	------------	---------------	--------------

(4) 子ども（児童）福祉施設

◆認可保育所

1	やまと保育園	多摩市和田 1534	042-373-5039
2	ピオニイ第二保育園	多摩市豊ヶ丘 4-8	042-372-1222
3	かおり保育園	多摩市落合 4-15	042-376-5311
4	こばと第一保育園	多摩市諏訪 4-7	042-374-3385
5	あおぞら保育園	多摩市落合 1-5-16	042-375-1330
6	バオバブ保育園	多摩市一ノ宮 1-20-3	042-375-4640
7	バオバブちいさな家保育園	多摩市一ノ宮 3-9-1	042-375-4701
8	みどりの保育園	多摩市連光寺 3-57-2	042-375-0117
9	こぐま保育園	多摩市永山 3-5	042-375-4677
10	ゆりのき保育園	多摩市永山 4-6	042-374-3152
11	かしのき保育園	多摩市諏訪 1-64	042-372-3475
12	りすのき保育園	多摩市唐木田 1-8-2	042-357-0711
13	おだ認定こども園	多摩市落合 5-7-2	042-357-8100
14	みさと保育所	多摩市愛宕 2-53	042-375-0727
15	桜ヶ丘第一保育園	多摩市和田 60-1	042-374-3098

16	のびのびっこ保育園	多摩市諏訪 1-1-6	042-319-3431
17	こころ保育園	多摩市鶴牧 5-5	042-374-5115
18	丘の上アンジュ保育園	多摩市鶴牧 3-2	042-338-5830
19	あすのき保育園	多摩市諏訪 2-2 B棟-001	042-400-0360
20	どんぐり保育室（小規模保育園）	多摩市諏訪 1-66-1-101	042-400-5241
21	認定こども園 多摩みゆき幼稚園	多摩市連光寺 2-24-6	042-374-6040

◆認証保育所

1	ウィズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 サ・スクエア E-5	042-376-3541
2	ウィズチャイルドさくらがおかみなみ園	多摩市東寺方 1-2-11	042-357-0373
3	永山駅前こどもの家	多摩市永山 1-4 グラナド 永山 4F	042-376-5588
4	多摩センターこどもの家	多摩市落合 1-47 ニューシティ多摩センタービル 2F	042-373-7773
5	キッズガーデンかわせみ	多摩市連光寺 1-1-1	042-319-6300
6	ウィズチャイルドさくらがおかこども園	多摩市一ノ宮 2-1-2	042-400-7872
7	みらい保育園	多摩市豊ヶ丘 1-1-4 フラワーマンションコヤタⅡ	042-373-7115
8	チャイルドタイム多摩センター エンゼルホーム	多摩市落合 2-32 オーベルグランドイオ多摩中央公園	041-310-0900

◆学童クラブ

1	第二小学童クラブ（第一）（第二）	多摩市和田 75	042-375-9955
2	永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
3	聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981
4	貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
5	北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
6	南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
7	大松台小学童クラブ（第一）	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
8	大松台小学童クラブ（第二）	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511
9	愛宕南学童クラブ	多摩市愛宕 3-5	042-372-1667
10	落合第二学童クラブ	多摩市落合 4-13	042-371-8060
11	永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
12	諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
13	連光寺学童クラブ	多摩市連光寺 3-57-1	042-372-7982
14	永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980

(5) その他

1	多摩市社会福祉協議会	多摩市南野 3-15-1	042-373-5611
2	多摩市シルバー人材センター	多摩市桜ヶ丘 4-40-1	042-371-3580
3	多摩市障害福祉協会 多摩市障がい者支援センターの一 他	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター 4階	042-311-2553

3 総合オンブズマン制度実施自治体

(平成30年3月末現在 インターネットによる検索)

	自治体名	設置時期	名 称	設 置 根 拠
1	神奈川県川崎市	H 2. 11. 1	川崎市市民オンブズマン	市民オンブズマン条例
2	沖縄県	H 7. 4. 1	沖縄県行政オンブズマン	行政オンブズマン設置要綱
3	愛知県 西尾市	H 7. 4. 10	西尾市行政評価委員会	行政評価委員会要綱
4	神奈川県藤沢市	H 8. 10. 1	藤沢市オンブズマン	オンブズマン条例
5	埼玉県 川越市	H 9. 8. 1	川越市オンブズマン	オンブズマン要綱
6	埼玉県 新座市	H10. 4. 1	新座市オンブズマン	オンブズマン条例
7	山梨県	H11. 4. 1	山梨県行政苦情審査員	行政苦情審査員設置要綱
8	秋田県	H11. 5. 10	秋田県県民行政相談員	県民行政相談員設置要綱
9	北海道	H11. 6. 7	北海道苦情審査委員	苦情審査委員に関する条例
10	埼玉県 上尾市	H11. 7. 1	上尾市市政相談委員	市政相談委員要綱
11	東京都 新宿区	H11. 11. 1	新宿区区民の声委員会	区民の声委員会条例
12	東京都 三鷹市	H12. 10. 1	三鷹市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例
13	東京都 府中市	H12. 10. 1	府中市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
14	北海道 札幌市	H13. 3. 1	札幌市オンブズマン	オンブズマン条例
15	茨城県 つくば市	H14. 4. 1	つくば市オンブズマン	オンブズマン条例
16	東京都 調布市	H14. 4. 1	調布市オンブズマン	オンブズマン条例
17	東京都 国分寺市	H15. 4. 1	国分寺市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
18	東京都 昭島市	H15. 7. 1	昭島市総合オンブズパーソン	総合オンブズパーソン条例
19	新潟県 上越市	H15. 10. 1	上越市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
20	東京都 清瀬市	H16. 7. 1	清瀬市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
21	富山県 富山市	H14. 4. 1	富山市行政苦情オンブズマン	行政苦情オンブズマンに関する要綱
22	北海道 北見市	H18. 3. 5	北見市オンブズマン	オンブズマン条例
23	兵庫県 明石市	H19. 7. 1	明石市行政オンブズマン	法令遵守の推進等に関する条例
24	東京都 多摩市	H22. 4. 1	多摩市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例
25	熊本県 熊本市	H23. 11. 1	熊本市オンブズマン	オンブズマン条例
26	新潟県 新潟市	H24. 4. 1	新潟市行政苦情審査会	附属機関設置条例
27	兵庫県 三田市	H26. 4. 1	三田市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
28	東京都 国立市	H29. 4. 1	国立市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例

※ 市町村合併があった場合の設置時期は、新条例の施行日としました。

4 多摩市総合オンブズマン条例等

(1) 多摩市総合オンブズマン条例

目次

- 第1章 総則(第1条—第4条)
- 第2章 責務(第5条—第8条)
- 第3章 オンブズマンの組織等(第9条—第11条)
- 第4章 苦情の処理等(第12条—第21条)
- 第5章 補則(第22条—第24条)

附則

第1章 総則

(目的及び設置)

第1条 市民主権の理念に基づき、市政に関する市民の苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し、非違の是正等を勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の確保を図ることを目的に、多摩市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市の機関 市長、下水道事業管理者、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会をいう。
- (2) 民間福祉事業者 オンブズマンの調査等に協力することを容認した健康福祉サービスを行う民間事業者をいう。

(所掌事項)

第3条 オンブズマンの所掌事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為並びに民間福祉事業者が行う健康福祉サービスに関すること（以下「市の業務等」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、オンブズマンの所掌事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
- (3) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の業務に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務条件に関する事項
- (5) この条例に基づき既に苦情の処理が終了している事項
- (6) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第4条 オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市の業務等に関する市民の苦情を調査し、迅速にこれを処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
- (3) 市政を監視し、非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (4) 制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 勧告若しくは意見表明の内容又は勧告若しくは意見表明に対する市の機関及び民間福祉事業者（以下「市の機関等」という。）の対応について公表すること。

2 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第21条に規定する公表、第22条に規定する運用状況の報告その他重要事項に関する決定については、合議により行うものとする。

第2章 責務

(オンブズマンの責務)

第5条 オンブズマンは、この条例の目的を達成するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、関係機関等との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。
- 4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

- 2 市の機関は、オンブズマンから第4条第1項第3号に規定する勧告又は同項第4号に規定する意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(市民等の責務)

第7条 市民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、当該目的に即した適正な利用に努めるものとする。

(民間福祉事業者の責務)

第8条 民間福祉事業者は、オンブズマンの調査等に協力し、オンブズマンから第4条第1項第3号に規定する勧告又は同項第4号に規定する意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織)

第9条 オンブズマンの定数は2人とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が市議会の同意を得て委嘱する。

- 2 オンブズマンの任期は3年とし、1期に限り再任することができる。

(解嘱)

第10条 オンブズマンは、次の各号のいずれかに定める事由による場合でなければ、その意に反して解嘱されることがない。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められる場合
- (2) 職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認められる場合

- 2 市長は、前項各号の規定に該当し、オンブズマンをその意に反して解嘱しようとするときは、市議会の同意を得なければならない。

(兼職の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長、又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、市の行政委員又は行政委員会委員を兼ねることができない。
- 3 オンブズマンは、市と利害関係にある企業その他の団体の役員を兼ねることができない。

第4章 苦情の処理等

(苦情申立ての資格)

第12条 何人も、市の業務等について自己の利害を有する場合は、オンブズマンに対し、苦情を申し立てることができる。

(苦情申立ての手續)

第13条 苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、身体的理由により書面によることができない場合は、口頭により申立てをすることができる。

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因となった事実のあった年月日
- (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項

- 2 前項の苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情申立ての期間)

第14条 前条の苦情の申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(調査)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てを受けたときは、速やかに調査に着手するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は当該苦情を調査しない。

- (1) 第3条各号に掲げる事項に該当する場合
- (2) 第12条の規定に該当しない場合
- (3) その他調査することが適当でないとオンブズマンが認める場合

2 オンブズマンは、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を、理由を付して苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第16条 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）を調査する場合は、市の機関等に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し速やかに通知しなければならない。

- (1) 申立てに係るもの 苦情申立人及び市の機関等
- (2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(調査の方法)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、市の機関等に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は国、都道府県若しくは他の区市町村の機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的技術事項について調査等を行う必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

(苦情申立人への通知)

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査が完了したときは、その結果を、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し速やかに通知しなければならない。

- (1) 申立てに係るもの 苦情申立人及び市の機関等
- (2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(勧告及び意見表明)

第19条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、市の機関等に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、市の機関等に対し制度の改善を求めるための意見表明をすることができる。

(報告等)

第20条 オンブズマンは、前条第1項の規定による勧告をしたときは、市の機関等に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関等は、当該報告を求められた日から60日以内に、オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。

- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前条の規定による勧告若しくは意見表明をしたとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に対し速やかに通知しなければならない。

(公表)

第21条 オンブズマンは、第19条の規定による勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を公表するものとする。

- 2 オンブズマンは、前項の規定による公表に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(運用状況の報告等)

第22条 オンブズマンは、毎年、この条例の運用状況について、年次報告書を作成し、市長及び市議会に報告するとともに、広く市民にこれを公表するものとする。

(庶務)

第23条 オンブズマンの庶務は、オンブズマン事務局において処理する。

(委任)

第24条 この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成22年4月1日（以下「施行日」という。）から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例は、平成21年4月1日以後に生じた事実に係る苦情の申立てについて適用する。
- 3 この条例の施行日前において、多摩市福祉オンブズマン条例（平成12年多摩市条例第39号）に規定する多摩市福祉オンブズマン（以下「福祉オンブズマン」という。）に苦情の申立てをした事項で苦情の処理が終了していないものについては、この条例によるオンブズマンが苦情の処理を行う。
- 4 第3条の規定にかかわらず、福祉オンブズマンにより既に苦情の処理が終了している事項は、この条例によるオンブズマンの所掌事項としない。

(オンブズマンの任期に係る特例)

- 5 この条例の規定により最初に委嘱されるオンブズマンのうち、市長の指定する者1人の最初の任期は、第9条第2項の規定にかかわらず、これを2年とする。

(非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償等に関する条例の一部改正)

- 6 非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償等に関する条例（昭和38年多摩市条例第19号）の一部を次のように改正する。

別表第1中 「福祉オンブズマン」を「総合オンブズマン」に改める。

(多摩市組織条例の一部改正)

- 7 多摩市組織条例（昭和42年多摩市条例第29号）の一部を次のように改正する。

第2条の表監理室の部1の項中「福祉オンブズマン」を「総合オンブズマン」に改める。

(多摩市福祉オンブズマン条例の廃止)

- 8 多摩市福祉オンブズマン条例は、廃止する。

附 則 この条例は、平成25年4月1日から施行する。

（※平成25年4月1日からの組織改正に伴い、第23条を改正）

附 則 この条例は、平成29年4月1日から施行する。

（※平成29年4月1日からの多摩市下水道事業への地方公営企業法の全規定の適用に伴い、第2条を改正）

(2) 多摩市総合オンブズマン条例施行規則

(目的)

第1条 この規則は、多摩市総合オンブズマン条例（平成21年多摩市条例第47号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(用語)

第2条 この規則で使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

(オンブズマンの勤務日等)

第3条 オンブズマンの勤務日及び勤務時間は、原則として次のいずれかとし、勤務日の割り振りは、その都度定める。

勤務日	勤務時間
1週間につき1日	午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時まで
1週間につき2日	午前9時から正午まで又は午後1時から午後4時まで

(市と利害関係にある企業等)

第4条 条例第11条第3項に規定する市と利害関係にある企業その他の団体とは、主として、市に対し請負をするものをいう。

(苦情申立書)

第5条 条例第13条第1項に規定する苦情の申立ては、多摩市総合オンブズマン苦情申立書（第1号様式）により行うものとする。

2 条例第13条第1項第3号に規定する規則で定める事項は、他の制度への手続の有無に関する事項、代理人に関する事項及び調査に係る同意事項とする。

(苦情申立ての期間の特例)

第6条 条例第14条ただし書に規定する正当な理由とは、次に掲げるとおりとする。

- (1) 苦情に係る事実が極めて秘密のうちに行われ、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。
- (2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。
- (3) 苦情に係る事実が継続しているとき。
- (4) その他オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。

2 オンブズマンは、前項に規定する正当な理由があるときの認定に当たっては、市民の権利利益の保護を図ることを目的とするオンブズマン制度の趣旨にのっとり、弾力的運用を図ることに留意しなければならない。

(調査しない旨の通知)

第7条 条例第15条第2項に規定する苦情申立人に対する通知は、多摩市総合オンブズマン苦情調査不実施通知書（第2号様式）により行うものとする。

(調査実施及び調査中止等の通知)

第8条 条例第16条第1項に規定する市の機関等に対する通知は、多摩市総合オンブズマン苦情等調査実施通知書（第3号様式）により行うものとする。

2 条例第16条第3項に規定する苦情申立人等に対する通知は、多摩市総合オンブズマン苦情等調査（中止・打切り）通知書（第4号様式）により行うものとする。

(調査結果の通知)

第9条 条例第18条に規定する苦情申立人等に対する通知は、多摩市総合オンブズマン苦情等調査結果通知書（第5号様式）により行うものとする。

(勧告及び意見表明の通知)

第10条 条例第19条第1項に規定する市の機関等に対する勧告は、多摩市総合オンブズマン是正等勧告書（第6号様式）により行うものとする。

2 条例第19条第2項に規定する市の機関等に対する意見表明は、多摩市総合オンブズマン意見表明書（第7号様式）により行うものとする。

(是正等措置の報告等)

第11条 条例第20条第2項に規定するオンブズマンに対する報告は、多摩市総合オンブズマン是正等措置報告書(第8号様式)により行うものとする。

2 条例第20条第3項に規定する勧告又は意見表明についての苦情申立人に対する通知は、多摩市総合オンブズマン(勧告・意見表明)実施通知書(第9号様式)により、同項に規定する報告についての苦情申立人に対する通知は、多摩市総合オンブズマン是正等措置報告通知書(第10号様式)により行うものとする。

(勧告、意見表明等の公表)

第12条 条例第21条に規定する勧告、意見表明又は報告の内容の公表は、公示するとともに、広報、ホームページへの登載その他の方法により行うものとする。

(運用状況の報告等)

第13条 条例第22条に規定する市長及び市議会への運用状況の報告は、年度ごとの苦情申立ての件数、苦情調査件数、オンブズマンの発意に基づく調査件数、苦情、勧告、意見表明及び是正等措置報告の要旨その他の事項について行うものとする。

2 条例第22条に規定する運用状況の公表は、前項に掲げる事項について公示するとともに、広報、ホームページへの登載その他の方法により行うものとする。

(公印)

第14条 オンブズマンの公印の区分、名称、寸法、個数、管守者、用途及びひな形は、次のとおりとする。

区分	名称	寸法	個数	管守者	用途	ひな形
1	オンブズマンの印	方21ミリメートル	1	オンブズマン事務局長	オンブズマンの名義の文書	
2	オンブズマンの契印	長径30ミリメートル 短径11ミリメートル (楕円)	1	オンブズマン事務局長	契印	

(補則)

第15条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成22年4月1日(以下「施行日」という。)から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行日前において、多摩市福祉オンブズマン条例施行規則(平成12年多摩市規則第61号)の規定によりなされた苦情申立ての手續その他の行為で、苦情の処理が終了していないものについては、この規則の規定によりなされた手續その他の行為とみなす。

(多摩市福祉オンブズマン条例施行規則の廃止)

3 多摩市福祉オンブズマン条例施行規則は、廃止する。

附 則

この規則は、平成25年4月1日から施行する。

(※組織改正に伴い第14条中の公印管守者を改正し、合わせて様式の全部を改正)

(※ 様式省略)

5 多摩市オンブズマン関連年表

年度	主なできごと	オンブズマン (敬称略)
昭和 36 (1961)	※総務省が「行政相談委員制度」発足。日本ではこれをオンブズマンと位置付けている。	
平成 2 (1990)	※埼玉県川崎市、東京都中野区がオンブズマン制度を開始（後の民間市民団体が「私的オンブズマン」と呼ばれるのに対し、「公的オンブズマン」と呼ばれる。）	
平成 4～ (1992)	※民間の任意団体である「全国市民オンブズマン会議」発足。翌年には全国で官官接待を追求し、「官官接待」は流行語トップテンに選ばれて同代表が受賞。	
平成 8 (1996)	「多摩市行財政改善計画」における「より開かれた行政運営の推進」の実現に向け、オンブズマン制度導入の検討を開始	
平成 11 (1999)	11月 庁内プロジェクトチーム「多摩市オンブズマン制度調査検討委員会」を設置 1月 プロジェクト報告を受け、「多摩市オンブズマン制度検討委員会」を設置（学識経験者、行政関係者、公募市民） 3月 委員会より提言書の提出 ※全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会設立（総務省行政評価局）	
平成 12 (2000)	10月 多摩市福祉オンブズマン 開始 ・ 協定により民間福祉事業者を対象とする。全国初 ・ 組織「監理室」を設置し、事務局業務及び検査を所掌 ※この年、介護保険制度が開始され、福祉サービスが「措置から契約へ」移行	小池 妙子 大山美智子
平成 13 (2001)	市長への意見表明「ひとり暮らし高齢者へのサービスについて」	
平成 14 (2002)	11月 シンポジウム「福祉オンブズマンとは何？何をしてくれるの？」	
平成 15 (2003)	11月 出張オンブズマン相談会（ヴィータコミュニェ、ベルブ永山）	小池 妙子 大山美智子
平成 16 (2004)	5月 「多摩市オンブズマン憲章」制定。全国初 11月 出張オンブズマン相談実施 12月 市長への意見表明「ひとり暮らし高齢者への対策について」	小池 妙子 大山美智子 木 下 泉
平成 17 (2005)	2月 市長への意見表明「障がい者が地域で健康に、楽しく暮らせるための施策について」	小池 妙子 木 下 泉
平成 18 (2006)	10月 民生委員協議会にて講演「多摩市福祉オンブズマン制度について」 3月 市長への意見表明「障がい者や高齢者が、住み慣れた地域において安心して暮らしていくための施策について」	
平成 19 (2007)	1月 講演会「市民からの苦情をどう受け止めどう活かすか」 2月 市長への意見表明「社会福祉施設における苦情への適切な対応システムの構築について」	木 下 泉 川 廷 宗 之
平成 20 (2008)	3月 市長への意見表明「障がい者に対する各種の助成や支援事業の利用に関して」	
平成 21 (2009)	※平成 21 年度版年次報告書に、福祉オンブズマンの総括を掲載	

年度	主なできごと	オンブズマン (敬称略)
平成 22 (2010)	4月 多摩市総合オンブズマン制度 開始 民間福祉事業所と改めて協定締結	木 下 泉
平成 24 (2012)	2月 視察：社会福祉法人啓光福祉会各施設 ※ 職員との意見交換会／勉強会を開始し、以降定例化	古川健太郎
平成 25 (2013)	4月 組織改正：「監理室」を「オンブズマン事務局」に 9月 視察： 社会福祉法人東京すみれ会 2月 視察・交流： TAMA女性センター	
平成 26 (2014)	1月 視察・交流： 多摩市社会福祉協議会 3月 視察： 都立多摩総合精神保健福祉センター 3月 市長への意見表明「生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について」 ※教育委員会を通して市内公立・中3の授業で制度を紹介。以降定例化。	木 下 泉 野 中 康 雄
平成 27 (2015)	2月 総務省ヒアリング（立教大学外山教授ら） 視察： 多摩ニュータウン環境組合・エコにこセンター	
平成 28 (2016)	7月 「生活保護事務」に関する発意調査実施 1月 視察：パルテノン多摩	野 中 康 雄 萩 原 恵 子
平成 29 (2017)	7月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明し、市内公立・中3の授業での制度紹介を依頼 11月 視察：資源化センター（エコプラザ多摩）	

多摩市の位置・概要

多摩市（たまし）は、東京都の多摩地域南部に位置し、北は多摩川を境に府中市、東は稲城市、南は神奈川県川崎市と町田市、西は八王子市と日野市に接しています。面積は、21.01平方キロメートルです。

人口 148,654 人、世帯数 71,305 世帯（平成 30 年 4 月 1 日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

30 — 10

平成 29 年度 多摩市総合オンブズマン年次報告書
(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)

平成 30 年 7 月発行

編集・発行

多摩市オンブズマン事務局

〒206-8666 多摩市関戸六丁目 12 番地 1

電 話 042-338-6809 (直通)

F A X 042-338-6805

ホームページ : <http://www.city.tama.lg.jp/>

販売価格 140円