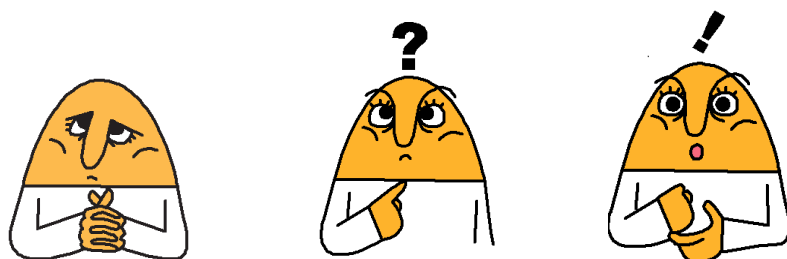


多摩市のオンブズマン

平成30年度

総合オンブズマン年次報告書

(平成30年4月1日~平成31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6年間の活動をふりかえって	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 オンブズマンの発意による調査（要約）	13
3 これまでの市長への意見表明	19
4 制度の周知や広報活動の状況	20
5 協定を結んだ民間福祉事業所	21
6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	22
7 公共施設の見学	22
III 苦情申立て処理事例	24
1 苦情申立て一覧	24
2 苦情申立て事例（要約）	25
3 相談事例（抜粋）	30
IV 参 考 資 料	31
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	31
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧	32
3 総合オンブズマン制度実施自治体	39
4 多摩市総合オンブズマン条例等	40
5 多摩市オンブズマン関連年表	46

オンブズマンとして6年間の活動をふりかえって

多摩市総合オンブズマン 野中 康雄

平成25年から6年間オンブズマンとして活動し、この度退任することになりました。無事に任務を全うすることができたのも、多方面の皆様のご協力が頂けたからこそ心より感謝いたします。

- 1 オンブズマンに持ち込まれる案件は、市民生活全般で多岐にわたりますが、特に、社会福祉関係、子育ての関係、税金の納付の関係などが件数も多く、印象に残っています。

生活保護受給者に、誤って本来支給されるべきでない金額が支給され続けてしまった場合、受け取った人は、それと知らずに毎月の生活費として使ってしまう。それを後になって、間違いだったから返還する義務があると言われても、ぎりぎり生活しているのですから、非常に酷なことになります。社会福祉に関連する法律等は多く、しかも互いに関連しているために、問題が発生しないようにするには、広範囲にわたる知識の取得や情報共有が必要だと痛感します。

高齢化が進む一方で、子どもの数は減少していますが、女性の就業率が高くなる中で、保育園の入園は大変難しい状況にあります。子どもが入園できなかったが、その理由が納得できないという苦情申立てについては、受け入れる施設、スタッフなどの体制が足りないことが大きな問題としてあるようで、子育て環境の整備が必要だと感じました。

- 2 オンブズマン制度は、市民の皆様から、市政や職員に対する苦情、民間福祉事業者に対する苦情の申立てを受けて、個々の問題の解決を図るとともに、行政や福祉事業の改善につなげて行くというものです。制度の特色としては、簡易・迅速に対応するということがありますが、裁判のように事実関係を証拠に基づいて明らかにするというものではありません。苦情内容が事実かどうか明らかにならないケースは多いのですが、そこはやむを得ないところです。むしろ市民が不満・不信を抱き苦情を申し立てるに至ったということ自体が重要だと思います。市民の皆様が納得がいけないことがあっても、職員の適切な説明・対応により、オンブズマンへの苦情申立てに至らないことが多いと思います。申立てに至った原因・経過を調査し明らかにする中で、違法・不当とまではいえないけれども、もう少し適切な対応がなされていればよかったと思うことが結構ありました。

- 3 平成12年に福祉オンブズマン制度が発足し、平成22年には総合オンブズマンに対象が拡がり、20年近くになります。最近の傾向として、苦情申立て件数が減少してきました。

その原因としては、市の行政及び民間福祉事業者において、それぞれ制度面での改善が進み、職員の対応の向上などがあり、問題が減少しているということが考えられます。

しかし、苦情があっても、どこに相談にいけばよいのかわからないという方もいます。制度を広く知ってもらい、苦情を抱えたまま、行政に対する信頼が揺らいでいくことのないようにすることが望まれます。

最後に、オンブズマン制度が活用され、その本来の機能を十分に発揮することによって、市政の改善、民間福祉事業の改善・充実が促進され、多摩市が目指す「健幸」な市民生活に結びつくよう祈念いたします。

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～平成 31 年 3 月 31 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ぶ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。

この制度が多くの人に理解され、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とら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いものですが、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。

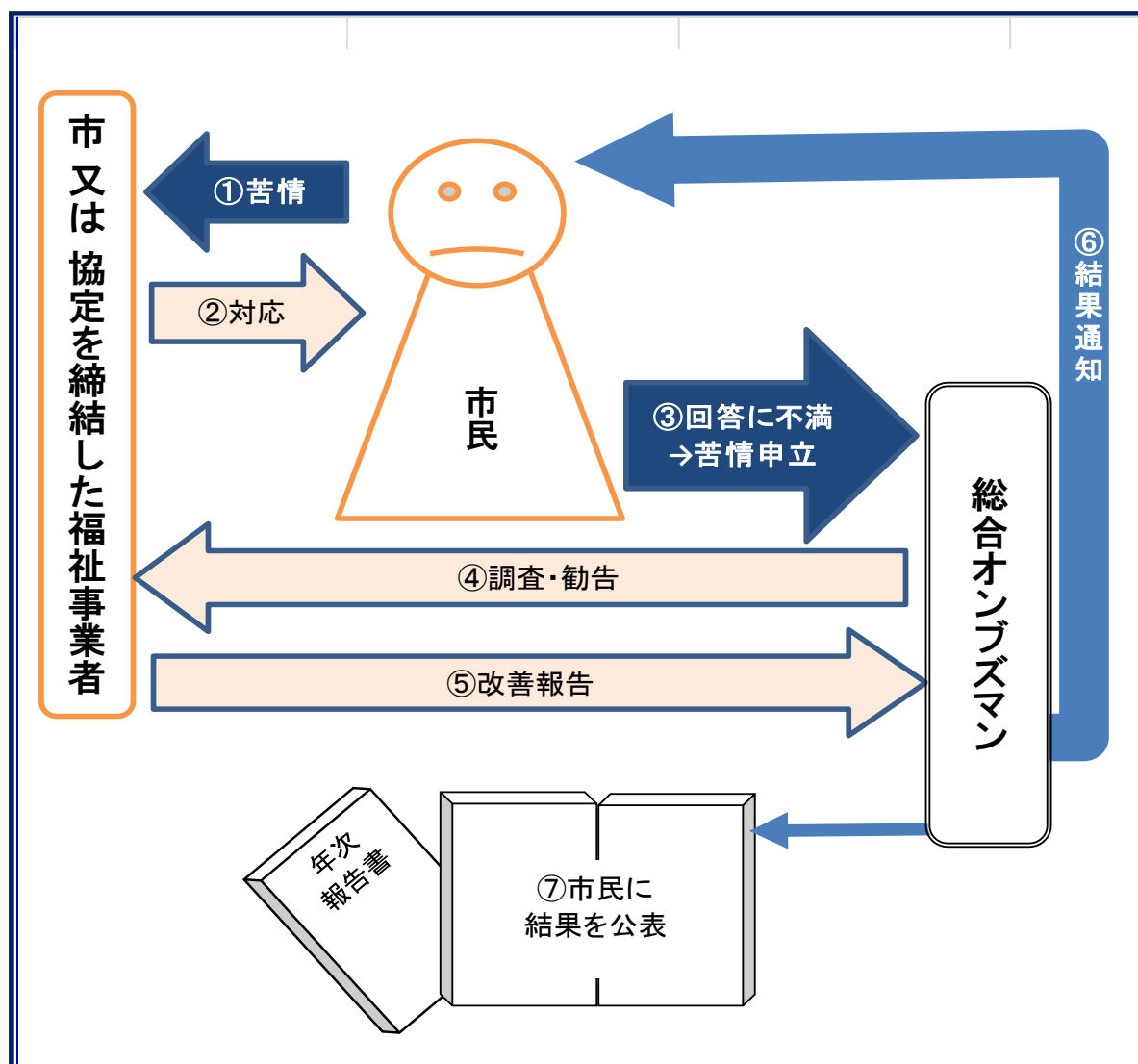
11 プライバシーを守り、個人情報保護します

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30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69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
	平成30年度	5	0	64	69件	59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	1		4					5件
相 談								0件
問い合わせ	15		48				1	64件
合 計	16		52				1	69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69件のうち、行政運営に関するものが22件（32％）、健康福祉に関するものが14件（20％）の順となっています。

表3 内容別苦情・相談件数

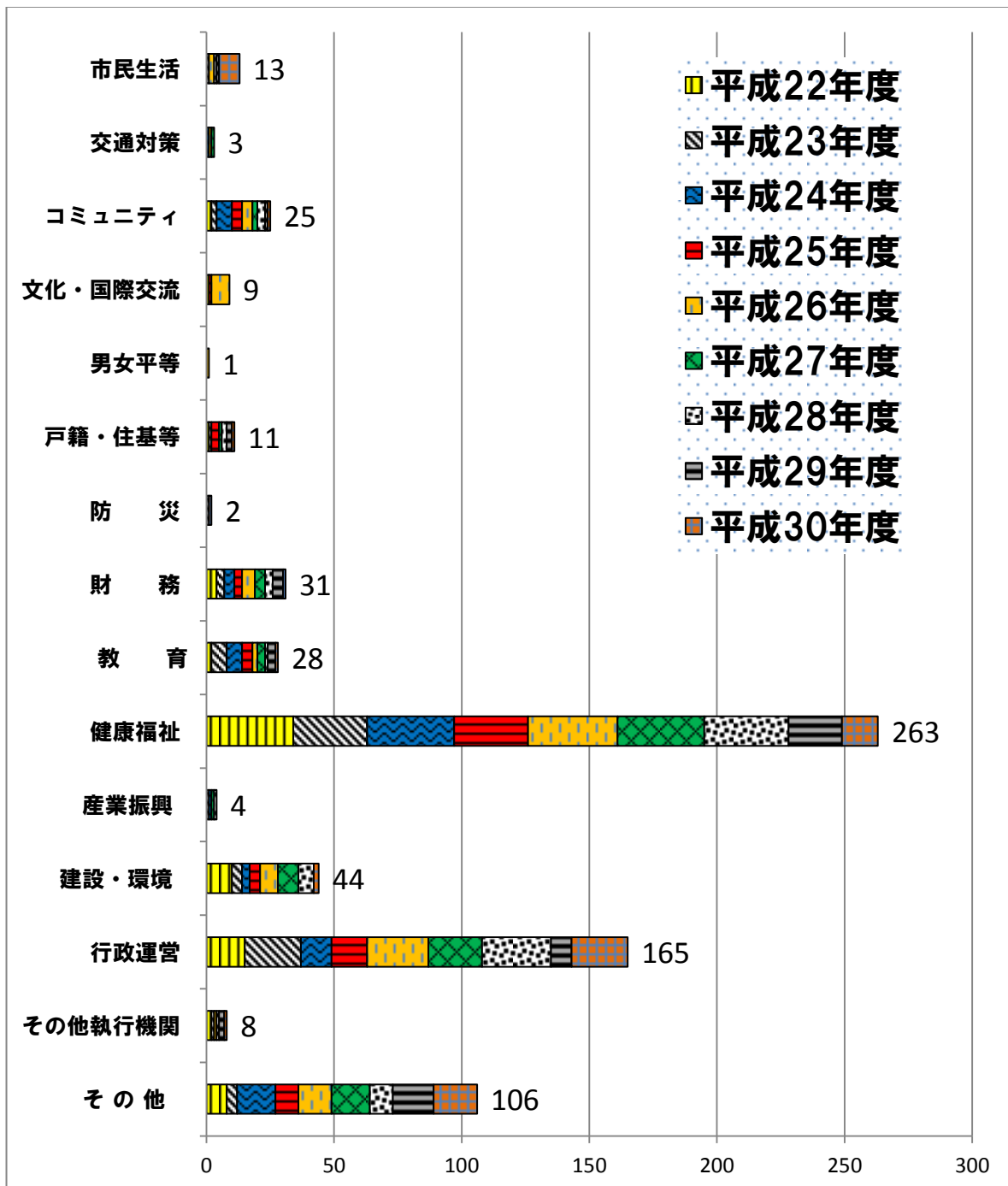
分 類	件数	内 容	苦情	相談	問合
市民生活	8	防犯対策			3
		消費生活			
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			5
		その他			
交通対策	0	交通安全			
		駐車場・駐輪場			
		その他			
コミュニティ	1	施設管理運営			
		自治会・地縁団体			
		その他			1
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	1	印鑑・戸籍・住基			1
		外国人登録等			
		その他			
防 災	1	災害対策			
		消防			
		その他			1
財 務	1	財産管理			
		契約			
		市税・税外収入	1		
		その他			
教 育	1	教育委員会			
		学校教育			1
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			

分 類	件数	内 容	苦情	相談	問合
健康福祉	14	障害者福祉	2		2
		高齢者福祉			
		介護保険サービス			
		児童福祉			1
		生活保護	1		3
		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	その他			5
		農業・商工			
		企業誘致・創業支援			
		観光施策			
建 設・環 境	2	その他			
		道路管理	1		
		都市計画			
		公園			
		住宅			1
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			
		下水道			
行政運営	22	その他			
		広聴・市民相談			4
		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			18
		その他			
その他の執行機関	1	その他の執行機関			1
		議会			
そ の 他	17	その他			17
計	69		5	0	64

平成 22 年度から総合オンブズマン制度へ移行して9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 713 件のうち健康福祉に関するものが 263 件(37%)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165 件(23%)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 30 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30年度の処理状況は、表4「苦情処理状況」のとおり、苦情申立て5件となっており、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4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		5
	(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	4
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)		5

(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のとおり平成30年度はありませんでした。

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	0
	(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	0
	(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	0
合 計		0

(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69件のうち、健康福祉分野での総件数14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	4	0
高齢者福祉	0	0
介護保険サービス	0	0
児童福祉	1	0
生活保護	4	0
保健衛生（健康センター事業）	0	0
保険・年金	0	0
後期高齢者医療	0	0
その他	0	5
合 計	9 件	5 件

2 オンブズマンの発意による調査（要約）

発意調査1

平成26年度生活保護における「障害者加算」に関する苦情申立てについて、平成27年3月31日付け26多才第114号にて市長に対して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「意見表明」をしました。これに対して、平成28年7月19日付けで行なった自己発意調査において行った以下の提言以降の措置状況について、発意調査を行いました。

1 具体的事例の概要

平成26年度において、生活保護費の過支給、不支給についての苦情相談が3件あった。精神障害者保健福祉手帳の等級認定1級から2級への変更が見逃され、障害加算金の減額がなされないまま支給され続けていたため、過払いになり返還を求められた事案。

精神障害者保健福祉手帳の有効期限が過ぎたにも関わらず、更新手続きがなされないまま障害加算金が支給され続けたため、過払いになり返還を求められた事案。

身体障害者手帳1級を取得したにも関わらず、加算金を受け取ることができることを知らなかったため、申請するまでの期間約4年加算金の支給を得られなかった事案。

【発意調査における提言の骨子】

- 1 福祉総務課（現生活福祉課「以下同様に読み替える。」）において、ケースワーカーの担当替えがある際には、精神障害者保健福祉手帳の有効期限及び等級を、身体障害者手帳では再認定時期の確認及び等級をそれぞれ資料に基づいて行うこと。
- 2 福祉総務課において、精神障害者保健福祉手帳の有効期限の到来、身体障害者手帳の再認定時期の到来や、等級変更の有無が適時にケースワーカーに通知されるシステム上の仕組みを策定すること。
- 3 生活保護を所管する福祉総務課と障害福祉課の間で情報を共有し、身体障害者手帳や精神障害者保健福祉手帳の新規取得・更新・再認定・等級変更などが生じた場合、障害福祉課から福祉総務課に情報が発信される仕組みを構築すること。

【聴取の内容】

- 1 精神障害者保健福祉手帳の有効期限及び等級の認定、並びに身体障害者手帳に関する再認定時期及び等級の確認について、前回調査以降に変更または改善された点があるか。

毎月各係に1名ずつ配置しているパソコンの入力支援担当者が、システムで「他法認定切れ一覧表」を作成し、各ケースワーカー、所属査察（係長）、課長に認定切れ対象者を通知している。その後、各査察（係長）が処理漏れがないか確認し（手帳更新等についてはケースへの更新手続き連絡に漏れがないかも含む）、各ケースワーカーに確認を行い、課長に報告している。

生活保護担当の係は現在4係あり、実質23名のケースワーカーが各係に5ないし6名配置されており、各係から1名がシステム入力支援担当者に指定されている。

平成30年度から、システム入力支援担当者が作成した「他法認定切れ一覧表」を担当ケースワーカーへ交付するだけでなく、所属の査察（係長）、課長へも交付し、査察（係長）がチェックする。そこで認定の更新がなされていない場合等には担当ケースワーカーと連携

して事実関係、収入認定や加算額の計算を確認し、その結果を一覧表に記入の上課長にもこれを報告するという二重のチェック制度を開始している。聴取時である平成31年1月分の対象者は11人であるが、時期により増減はある。

2 障害福祉課等との福祉関連情報の共有化について、平成29年度に行なわれたパソコンのシステム改修はどのようなものか。

平成29年度に生活保護システムから福祉総合システムへ、生活保護の受給情報を提供できるように改修を行った。それにより、福祉総合システム内の他法受給情報を確認できるようになった。

3 生活保護費過払い等防止のため、福祉関連部署との情報共有化に向けて今後システム改修を含めどのような対策を予定しているか。

(1) 平成31年3月に生活保護システム更新業務委託契約を締結し、平成32年4月の本稼働を目指して作業を進めている。具体的な福祉関連部署との連携は、福祉総合システムから障害福祉課の手帳、自立支援、手当情報、子育て支援課の手当情報、介護保険システムから介護保険被保険者情報（資格、認定、期間、介護保険料）、住民情報システムより課税情報を取得予定である。

当該情報がケースワーカーの目視確認、手入力によらず自動で連携することが望ましいが、確認を行った後に連携を行うことがよいと思われる情報もあるため、関係各課・受託事業者との連絡協力を密にしながらシステム構築し、過払い等防止に努めていく。

システム変更についての予算措置がなされたため、平成32年3月までの間に福祉関連部署からの情報取得について、個人情報保護の点も考慮した上で具体的なシステム改修を実施予定である。

(2) 各システムから自動的に提供される情報については、さらに保護費支給について詳細を検討しなければならない条件等も出てくるため、これらについては手入力が必要となる部分もあり、それらも含めて平成29年10月から生活福祉課内にシステム検討のワーキングチームを設置して、更新作業について事業者と協議しながら検討を継続している。

4 過払い等防止のための二重チェックの実施等による各ケースワーカー等職員の負担軽減のため、業務や事務の効率化についてどのような方策がとられているか。

平成26年度から毎月各ケースワーカーの担当ケースを順番に全件チェックし、誤認定や加算漏れ、拳証書類の有無、収入申告等について確認している。また、年齢到達による年金増額の可能性のある者、各種手当に変更の可能性がある者、手帳認定期限到達予定者等について、入力支援担当より各ケースワーカー、査察（係長）、課長へ対象者一覧を配布し、進行管理をしている。

(1) 多摩市においては、現在ケースワーカーの担当件数は一人当たり75世帯と東京26市中一番少なく、産休・育休中の人員を含めての実質担当件数としても85世帯位であり、前回調査時点よりは担当件数は減少している。

(2) 前回調査時点でも行なっていたが、毎月2名のケースワーカーについて前年度分の処理について誤りがないか全ケースをチェックしている（1年でほぼ全員分をチェックすることになる）。これにより保護費支給手続については、当該年度中の査察（係長）、課長に

よる二重チェックに加え、翌年度に三度目のチェックを行い、過支給等の防止、早期発見に努めている。

【オンブズマンの発意調査の見解】

1 事務手続の改善について

生活保護費の適正な支給について、前回の調査でも「他法認定切れ一覧表」等を作成してチェックしていたとのことですが、その後「他法認定切れ一覧表」を担当ケースワーカーだけではなく、担当の査察（係長）及び課長にも交付し情報を共有の上、内容のチェックを行なっているとのことでした。その結果、複数の目でのチェック機能が働くことにより、見落としや誤りの可能性が減少しているものと考えます。毎月2名のケースワーカーの前年分の処理について見直しを行っており、これにより稀に計算ミスなどが発見されることもあるとのこと。人間の処理においてミスを0とすることは困難ですが、このようなチェックにより、過支給や不支給について早期の発見が可能になり、その後の迅速な処理が可能になるものと考えます。

2 情報の共有化について

平成29年度には生活福祉課に設置された福祉総合システムに接続できるパソコンにて、直接情報を確認できるようにシステムの改修がなされ、精神障害者福祉手帳の有効期限や身体障害者手帳に関する再認定時期や等級認定の情報が逐一問い合わせをせずに入手できるように改善されています。

さらに、システム改修への予算が認められ、福祉関連部署の把握する情報を自動的に入手できるように平成32年4月の本格稼働を目指し、システムの改修へ向けて課内及び福祉関連各課、事業者との協議が進められています。福祉関連の制度については改正も多く、現在の生活保護制度において適正な保護費の算定、支給を行なうためには、受給者の他の福祉制度の利用状況を正確に把握することが不可欠です。個人情報の保護について配慮しつつ、情報共有化へ向けてのシステム改修を進め、スムーズな連携が実現されるよう期待します。

3 結論

平成27年3月のオンブズマンによる意見表明を踏まえ、前回の調査でも生活保護費の過払いの防止や早期発見に向けての改善が進められていました。

その後においても、事務処理について課長を含めたダブルチェックへのチェック方法が見直され、また福祉関係部署との情報共有化に向けた新たなシステム改修が予定されるなど、業務改善へ向けての対応が進められていることがわかりました。

近年はオンブズマンへの生活保護費支給に関する苦情申立は減少していますが、これはこのような業務の改善や個々の職員の努力の結果であると考えます。

今後も引き続きシステム改修等の事務の効率化を進め、職員の負担軽減をはかると共に、適正な生活保護費の支給事務が行なわれるよう希望し、調査を終了いたします。

発意調査2

平成28年度に苦情申立てがありました、「市から借用している土地について、担当課は説明責任を果たしていない。」との苦情について、市長に対して「意見表明」を行い、今年度その後の状況について発意調査を行いました。

なお、個人情報の観点から概要のみの記載とします。

【苦情申立の趣旨】

市から借用している土地(以下、「本件土地」という。)について、借地権があるにも拘らず、借地権を消滅させる悪意の行為がなされたり、質問に対する誠意ある回答がなく、正式な謝罪も無いことについて、市職員は公務員倫理・コンプライアンスの点で問題があり、説明責任を果たしていない。

【意見表明の骨子】

- 1 市は、偽る意図はなくても、結果として誤解を与えてしまったことについては謝意を示し、より一層丁寧な説明により、信頼を回復するよう努めてください。
- 2 申立人は、話し合いが円滑に進められるよう、相続人間の意見を調整し対応して頂きたいと考えます。

【聴取の内容】

市と申立人との土地賃貸借契約に関するその後の経緯について

- 1 申立人側との話し合いはどのようなになったか。

(1) 申立人側の代表は決まったか。⇒ 決まったとの答えがあった。

(2) 申立人側内での意見調整はできたか。

今後について、意見調整中と聞いている。既に市が既存建物の解体工事費用の見積額を提示しており、申立人側で意見を取りまとめている段階であると考えている。

(3) 市では、申立人側に対し、どのようなアプローチをしたか。

市では、申立人側の方と面会し、今後、協議を進めていくことを確認した。また、文書による謝意を求められたので、お詫びの書面を渡し謝意を表した。

- 2 土地賃貸借契約は、合意解約されたか。⇒ 合意解約はしていない。

- 3 賃貸借契約が継続している場合

(1) 市が貸している相手、借主は誰か。⇒ 故人である

(2) 地代の支払いは、誰がしているか。

契約を更新していないため、地代は受け取っていない。しかし、申立人側の代表者が供託している。市としては、それを受け取るかどうか検討課題である。

(3) 賃貸借契約書はどのようなになっているか。

契約書については、相続人が未定のため平成27年度の契約以降、更新していない。

(4) 現在、建物の使用状況はどのようなになっているか。

現在建物は、誰も住んでおらず空家となっている。

(5) 本件土地について、市として今後どのようにする方針か。

現在、申立人と協議中である。申立人立会いのもと、解体業者と家屋解体工事費につい

て見積もりを行った。この解体工事費を踏まえた上で再度面会することで合意している。

借地権の返還の場合、基本は原状回復であるが、解決に際してどこまで求めるかは検討課題である。

【オンブズマンの見解】

1 当事者の問題

借主が亡くなり相続が発生し、平成28年の苦情申立の時点から故人の相続人がおり、市としては、誰と賃貸借契約についての話し合いをしていけばよいのか明確にできない状況になりました。その後、代表者も決まったということですから、他の相続人からの委任状を確認して代表者と協議することができると考えます。市としては時間はかかっていますが、着実に進めていくことが肝要と思います。

2 妥当な解決へ向けて

(1) 現 状

借主が亡くなった後、空家となっているとのこと。市側の借地権に関する説明に不適切な点があり、当時居住していた相続人が家を出なければならないと誤解させてしまいました。この点に関しては、市としても直接お詫びや、書面で謝意を表しました。

同相続人は、市からの説明により家に戻ることも可能でしたが、まだ戻ってはいません。他方で、相続人側の代表者が法務局に地代の供託を継続しています。これは、申立人側としては借地契約が存続しているとの主張ですから、地代の支払いは避けられません。

市としては、当事者も不明確で契約もできず、地代も受け取っていないとのことですが、借地契約が存続し、地代が発生しているにもかかわらず、受け取っていないという状況は不都合と言わざるを得ません。情勢の変化・価格の変動により、供託されている地代が相当か否かという問題も発生しますので、今の状況が長く続くのは望ましくないと考えます。

(2) 今後の方向

申立人側としては、このまま借地契約を継続することも可能ですし、借地契約を終了させる方向での解決も考えられます。

ア 借地契約を継続する場合は、建物の名義も新しい借主に変更して借地契約を締結することが望ましいと考えます。建物名義を借主と一致させないと、将来何らかの問題が発生したときなどに、当事者が不明確になるおそれがあるからです。

イ 市が借地権を買い取り、借地契約を終了させる場合には、原状回復をどのようにするのかという問題があります。原状回復の見積りも出ているので、申立人側としてそれを踏まえて今後どのようにするか検討するということです。土地の評価、借地権の評価とも関連してくるところであり、当事者双方が納得できる合理性のある妥当な処理をして頂きたいと考えます。

本件においては、借地契約が存続し、建物も現存しているにもかかわらず、空家となっており、代表者が地代の供託を継続しているという状況です。家もますます古くなっていき、人が住んでいなければ管理なども行き届かないと思われます。

市としても、申立人側に意見調整を適宜促すなどし、円満に妥当な解決を見出すよう、着実に進めて頂くことを希望し、調査を終了します。

発意調査3

平成29年度「就学援助費認定事務」に係る、年度当初の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の苦情申立があり、以下のとおり市長に対して意見表明を行いました。今年度、その後の措置状況について発意調査を行いました。

【意見表明の骨子】

- (1) 申請書類不備の確認については、確実に処理過程の記録を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。

【聴取の内容】

- 1 申請書類に不備があった場合、内容の確認、不足書類の請求について課として現在は、どのような対応をしているか。また、記録（郵便物の発送等も含め）は、どのようになされているか。
- 2 人事異動による担当者変更の場合の引継ぎについて、確実な引継ぎがなされるためにどのような対応をしているか。
- 3 本件の就学援助費について「4月1日からの支給」の検討は、どのような結果となったか。また、その理由は。

【オンブズマン発意調査の見解】

- 1 不足書類の提出依頼手続きについて
不備書類があった申請者について、その内容を一覧表にし、決裁権者の決裁を受けたうえで、書面による通知にて不足書類の提出を求める手続きを開始したとのこと。
この手続きにより、申請者においてもどのような書類が不足し、追加提出を求められているかが明確になります。
また、決裁書類や通知書の写しを保存することにより、不足書類の提出依頼の手続内容の過程が確認できることになり、担当者が変更した場合にも確実に引継ぎがなされることになります。したがって、不足書類の請求手続きについては適切な改善がなされたものと考えます。
- 2 申立人への4月1日からの支給について
申立人について、6月に確実に不足書類提出依頼がなされていれば4月1日からの支給が認定されていたことが十分に考えられることから、認定を4月1日からに変更し、未支給分の就学援助費を支給したとのこと。このことは、申立人の立場に立って妥当な判断をされたものと考えます。
担当課におかれましては、上記手続きの改善後、対象者からの書類の再提出も混乱なく行なわれており、就学援助の手順書に同事務処理の項目を追加して引き継いでいくとのことでしたので、今後の手続きを確実に履行していただくよう希望して、発意調査を終了します。

3 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

4 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30年4月	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業者連絡会で制度PRチラシ配布 民生委員会にて局長から説明及びパンフレット配布 たま広報4月20日号でオンブズマン再任記事掲載
5月	<ul style="list-style-type: none"> 協定締結事業所（143ヶ所）へ啓発物郵送
7月	<ul style="list-style-type: none"> オンブズマンから市長へ年次報告書を提出 事前に報道各社へ市長への年次報告会についてプレスリリース 年次報告書を公式ホームページ掲載、図書館での閲覧及び貸出し、売店・行政資料室等で販売開始、市の所管課、関係機関等へ配付 市内中学校校長会にて、オンブズマンによる制度説明とパンフレットの配布を依頼 中学3年生全員にパンフレットを配布 人事課主催入庁2年目研修にて、オンブズマンにより制度について講義 市内保育園長会にて年次報告書の配付と制度のPR
8月	<ul style="list-style-type: none"> 協定未締結事業者（34事業者）へ協定締結の案内書を送付
9月	<ul style="list-style-type: none"> 施設見学（東京グリーンシステムズ（株））
10月	<ul style="list-style-type: none"> 協定未締結事業者（1事業者）へ協定締結の案内書を送付

11月	<ul style="list-style-type: none"> ・たま広報11月5日号で制度の特集記事掲載 ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加
平成31年3月	・介護保険事業者連絡協議会で制度のPR

5 協定を結んだ民間福祉事業所

(1) 協定書の締結状況

平成30年度末における協定締結事業所の総数は209です。その内訳は、市内が172（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。

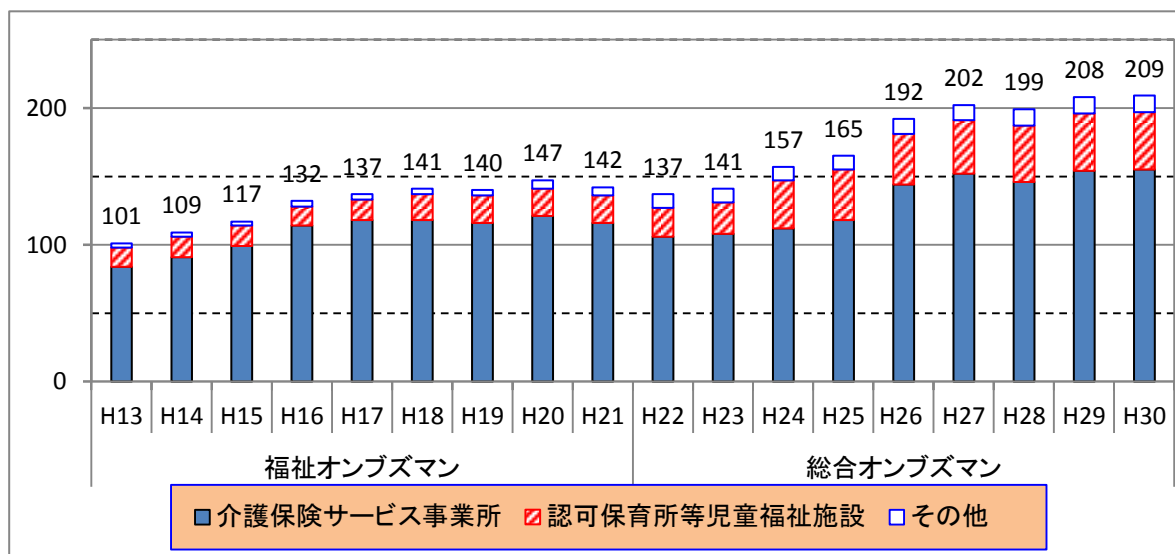
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	117	37	154
障がい者福祉施設	8	0	8
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	43	0	43
その他	3	0	3
合 計	172	37	209

(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



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35団体（1道3県27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。

平成30年度は11月28日に、総務省中央合同庁舎において開催され、萩原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。

東京グリーンシステムズ株式会社の見学

障がい者の雇用について、国の中央省庁が求められている雇用率に達していないということが大きな問題になりましたが、社員の約3分の2が障がい者である東京グリーンシステムズ株式会社を見学しました。

東京都、多摩市、SCSK株式会社の出資による第3セクター方式の企業で、多摩センターの市街地が見渡せる立地にあり、建物や庭園もきれいに管理が行き届いていました。企業や福祉関係の団体、学校などいろいろなところから、見学者が訪れてくるということで、丁寧に案内していただきました。

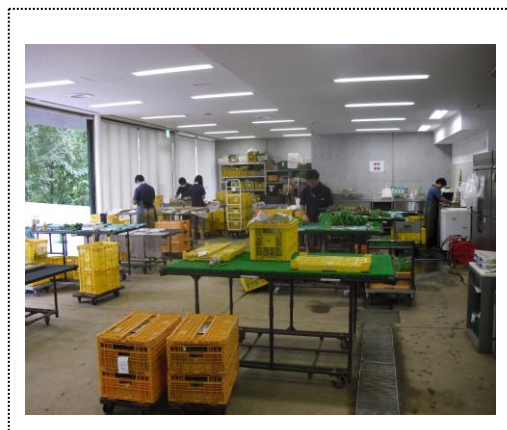
会社の業務としては、いろいろな経過を経て現在では、オフィス業務・農業・清掃・庭園管理・ショップなどがあり、宿泊・研修施設の清掃やレストランの調理なども、リーダーのもとで、各人のできることを考えて細かな工夫を積み重ねながら仕事をしているということでした。

農業関係では、温室でイチゴやトマトを栽培し、相模原の畑ではニンジンやピーマンなどいろいろな野菜を栽培しているそうです。作業場では従業員の皆さんが収穫された野菜を選別するなどの仕事をしており、隣接する売店では、その野菜などの販売をしていました。

オフィス業務をしている職場では、皆さんパソコンに向かって作業をしており、一見ただけでは障がい者が主に働いている職場だということが判らない感じでした。

働く意欲を持っている障がい者に、それぞれの適性に合わせた仕事をしてもらい、自立への支援をするということで、四半世紀にわたるノウハウをもっている会社ですので、障がい者の雇用を検討している企業や障がい者の雇用の関係で問題を抱えている企業、団体などにとって大いに参考になりそうだなと思いました。

野 中



多摩市と東京都、SCSK株式会社が共同出資して設立した第3セクター方式の重度障がい者雇用企業である東京グリーンシステムズ株式会社を見学させていただきました。

1993年に営業を開始したとのことで25年以上の歴史のある企業で、その業務内容は名刺作成、研修会場の設営などのオフィスサポートや農園、庭園管理、清掃、食堂など障がいの種類や特性に応じた業務内容となっています。

就業については通常は9時半から5時半ですが、農園などは作業内容に応じて年間を通じて変形労働時間制を採用し、朝の8時からの就業もあるとのことでした。

また、個々の作業においてもそれぞれの障がいの内容を理解して担当内容を決めたり、指示や作業の段取りをメモで提示することなど障がい者の方が働くための細かな工夫がなされていました。

160名余りの社員のうち約3分の2が障がい者とのことですが、企業として障がい者を保護の対象ではなく、一人の労働者として扱い、働く意欲のある障がい者に社会参加の場を提供し、自立の援助をするという会社の理念があるとのことでした。通勤についても原則送迎等の特別の配慮はしていないそうです。

多摩センターから徒歩約15分のところにある会社敷地は、社員の庭園管理によりとてもきれいに整備されており、研修施設も清掃業務によりホテルのような快適な施設になっていました。また売店も併設されており、農園で採れた野菜などが地域の方にも販売されています。

障がい者雇用の先駆的企業として見学者も多いとのことですが、このような企業をモデルとして今後の障がい者の雇用や自立の機会が広がっていくとよいと感じました。

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
1	市内 個人	居宅介護サービスの支援計画が、担当課の考え方で決定されてしまう事について(障害福祉課)	5/29	7/30	—	—	不備なし
2	市外 個人	課税課申告勧奨が誤りであるのに、課税課の対応に納得できない(課税課)	8/30	10/29	11/12	—	意見表明
3	市内 個人	兄弟同居希望に対する、生活保護担当ケースワーカーの相談対応について(生活福祉課)	10/23	12/20	—	—	不備なし
4	市内 個人	地籍調査における都市整備部道路交通課の不適切対応について(道路交通課)	11/21	1/18	—	—	不備なし
5	市内 個人	チャレンジ雇用体験における、面接時のスーツ着用ありきの市の対応について(障害福祉課)	11/29	1/22	—	—	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）

No1 居宅介護サービスの支援計画が、担当課の考え方で決定されてしまう事について

【申立て内容】

居宅介護支援のサービス更新時に提出する「介護支援計画（案）」が、自分の考えではなく担当課の考え方で決められてしまう事に、納得が出来ない。市の支援計画のあり方・考え方が正しいとは思えないので、納得できる説明をしてほしい。

【オンブズマンの見解】

1 介護支援計画の作成・決定手続きについて

居宅介護支援においては、介護サービスの更新時に、利用者が作成した介護支援計画（案）を市に提出し、市が介護支援計画を決定する方式がとられています。

申立人は、介護支援計画（案）を自分で作成しなくてはならない上、市の決定によって受けられる支援が限られてしまう事に、納得が出来ないとのことでした。

利用者の申請から支援区分認定、利用計画案の提出、支給決定に至る現行の一連の手続きについては、合理性・相当性があり、特段不当であるとはいえないと思います。

又、申立人が作成・提出したサービス等利用計画案が、支給決定によって認められなかった場合には、利用計画案の内容を変更して再度提出することになりますが、利用計画を確定するためには、このような手続きも不当とはいえないと思います。

なお、このような手続きは、多摩市独自のものではなく、他の自治体でも同様の手続きをとっているとのことでした。

2 申立人の介護サービス等について

介護サービス時間について、申立人は、サービス利用時間の上限を市が月620時間と定めている事に、納得が出来ないとのことでした。

市は上限を月620時間と定めているのではなく、1日20時間、1月あたり31日換算で620時間という目安を設定しているとのことでした。又、利用者の状況や介護環境等の生活状況によっては、1日20時間以上の支給決定もありうるとのことでした。

申立人は、介助者が1人では外出できませんが、通院時以外の2人介助が認められなかったため、プールやショッピングに行くこともできず、余暇活動は制限されています。余暇活動は、生活をしていく中での楽しみであり、室内生活と通院のみでは、味気ない暮らしになってしまいます。余暇活動によって気分転換ができ、ストレスが軽減されて、体調面でも良い効果が期待されると考えます。

財政的な問題、他の障がい者とのバランス等、いろいろと配慮すべき事項があると思いますが、共に生き生きと暮らす社会を作っていく観点から、申立人の余暇活動の際の2人介助について、市は可能な限り前向きに検討して頂きたいと思います。

3 結論

本件申立てについては、市に不当な点があるとは考えられませんでした。

障害がある方にとっても、いきいきと暮らす上で余暇活動や社会参加はとても大切なものであるということを踏まえて、これからも障がい者の特性に応じたきめ細かな対応を期待いたします。

No2 課税課申告勧奨が誤りであるのに、課税課の対応に納得できない

【申立て内容】

多摩市市民経済部課税課が行った平成30年の税の申告の勧奨は、申告先が多摩市では無いにもかかわらず誤って行われたものであるのに、事務の誤りの原因について十分な説明も無く、このことにより重大な精神的苦痛を受け、納得がいかない。

【オンブズマンの見解】

個人情報保護の観点により概要のみの記述とします。

市民税・都民税申告書の送付については、毎年1月1日に多摩市に住所を有する(課税権がある)人の中で、収入等の状況が不明な人を特定し、送付することです。申立人には平成28年1月に多摩市から転出し、同年内に再転入した際に転出前の住民コードAとは別に新しい住民コードBが附番されています。課税の処理については住民コードごとに行っていることで、住民コードBについては、平成29年1月1日及び平成30年1月1日共に多摩市に住所がなく、課税権も発生しないため申告書は送付されていません。ところが、今回申立人に送付された申告書は、住民コードAに基づいて処理をしてしまったとのこと。

課税課のシステムでは、住民コードBで処理を行えば年度が替わっても情報がシステムで引き継がれることになっているとのこと。しかし、前述のように住民コードAで処理をした場合は「課税対象外」である情報がシステムで引き継がれないので、誤発送等を防ぐためにリストを打ち出して確認した後、改めて手動で「課税対象外」とする処理が必要であるとのことですが、本件は、担当者がその処理を失念したため、申立人が課税対象者として発送対象となったものです。

本件の申立人への申告書の誤送付は、担当者が「課税対象外」の入力を失念したことが直接の原因であり、対象となっている方への書類送付先の確認不足も原因であると考えられます。しかし、このような人為的ミスの背景にはシステム上の問題等も影響しているのではないかと考えます。今回のような事案を繰り返さないように、組織として事務手続きの手順の再確認やシステムの内容を正確に理解すること、場合によってはシステムの改善等を含めた検討が必要ではないかと考えます。

また、書類誤送付後の申立人からの問い合わせに対して、課税課では電話での説明と同内容のお詫びの書面を送付していますが、課税手続の処理の詳細や誤送付の原因などについては、電話での説明やお詫び文書の記載では正確に伝わっていない可能性が高く、そのために本件の申立に至ったものと考えられます。

今後は、課税についての知識を必ずしも有しない市民もいることを前提に、市民の立場に立って理解を得られるよう、より丁寧でわかり易い説明を心がけるような対応をとっていただくよう希望します。

【意見表明】

- 1 課税台帳における継続については、条件等の内容及びシステム内容確認の手続を検討していただきたい。
- 2 人為的なミスを防止するため、手入力による課税台帳への掲載のシステム内容確認と、その妥当性(改善の要否)を検討していただきたい。

No3 兄弟同居希望に対する、生活保護担当ケースワーカーの相談対応について

【申立て内容】

兄弟それぞれ生活保護を受け、別々に住んでいる。兄と同居していた母親が亡くなったので、今後は兄の住居に兄弟で住みたいと、兄弟共通の担当ケースワーカーに相談しても、親身に耳を傾けず、早急な対応をしてくれない事に納得が出来ない。

【オンブズマンの見解】

1 申立人の居住状況等について

申立人兩名は兄弟で、いずれも生活保護の認定を受け、現在別々の住居にそれぞれ単身で住んでいます。母親の存命中は、母親と兄と一緒に住んでいました。弟は末弟と同居していましたが、その末弟は3年程前に死亡したとのことです。

母親が亡くなったことから、申立人兩名は下記の理由により、兄の現在の住居と一緒に住むことを希望しています。

健康面：急な体調の悪化などの際に、兄弟と一緒に住んでいれば、お互いに協力できる。

（１）精神面：母親の死亡による喪失感が大きい中、兄弟と一緒に生活することで、精神的にも安心感があり、安定した生活を送ることができる。

（２）経済面：別々に住むよりも一緒に住む方が、家賃等の生活費なども合理的で経済的。

現状では既に、兄弟二人で生活している時間が長く、二人の関係は良好であるようです。一緒に住むことに、問題はないと思われます。また、福祉事務所の立場としては、二人で住むことに関しては、本人達の意思に任せるとのことです。

2 同居に際して必要となる費用等について

以上の諸事情からすると、兄弟二人で一緒に生活することが望ましいと考えますが、同居に際して必要な初期費用をどうするか、という問題があります。

引越し費用については、近くに住んでいることから殆どかからず、家財道具の処分費用は1万円程度であり、申立人兩名での負担が可能であるとのこと。

不明確なのは原状回復費用ですが、果たして必要なのか、必要とすればどの程度なのか、その負担をどうするかが問題となります。

弟の居室の原状回復費用については、調査をする必要があります。原状回復費用が敷金を上回る場合は、本人負担となる可能性があり、その負担部分をどのように工面してもらうかが問題となります。

しかしながら、当初担当ケースワーカーが提示したように、兄が母親と居住していた所を引き払い、単身者用に引っ越すとなれば、そのための引越し費用、家財処分費用、原状回復費用が見込まれます。

そのような点も考慮して、担当課としては、費用負担の問題について申立人の相談にのり、対応して頂きたいと思います。

3 結論

本申立てについて、担当課に特に不適切な点があったとは認められませんでした。申立人の同居希望について、引き続き適切な対応をお願いします。

No4 地籍調査における都市整備部道路交通課の不適切対応について

【申立て内容】

地籍調査による自宅面積の減少理由について、再三に渡って都市整備部道路交通課に問い合わせているにも関わらず、十分な説明が無く、この事により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 地籍調査について

申立人の土地を含む地籍調査については、平成28年度から同30年度の3カ年で実施され、この地区は今回が初めての調査であるとのこと。地籍調査に当たっては、地権者と立会いのうえ境界点を特定した後、境界測量を行い、これに基づき地籍図案を作成し、地権者の閲覧に供し確認が得られれば、これが最終的な地籍調査の成果になります。地籍調査事業はあくまで、地権者同士の同意に基づき境界点の位置を特定するもので、市において境界点を決定する権限はないとのこと。ただし、境界点について地権者の一応の承諾を得て測量を実施することはあり、本件も申立人が結果について留保した上で測量が実施されています。

2 申立人の土地の経緯及び調査状況について

申立人土地に関して国有財産時における本件水路との境界確定は、昭和42年から昭和47年の間に3回行なわれており、当時の申立人土地の所有者が承諾し、境界確定図が作成されています。一方、申立人土地の地籍測量図は境界確定図作成後の昭和48年6月24日に作成されていますが、水路の辺長は上記境界確定図と整合していませんでした。さらに、現地調査の結果、水路西側（申立人土地の対岸）の杭、申立人土地側の杭、及び石積擁壁の中間点の鉤の設置については道路交通課では把握しておらず、資料もないとのことで、水路西側の杭と石積擁壁の中間点の鉤が、境界確定図における水路幅（2.78m）と概ね整合していたため、同課は、この中間点の鉤が申立人土地と水路の過去に確定した境界ではないかと考え、申立人と下水道課へ境界及び境界点の特定の立会いを求めたとのこと。

また、水路については、平成14年4月1日に国（関東財務局）から多摩市へ譲与されており、現在の管理者は多摩市下水道課であるため、道路交通課が下水道課に確認したところ、同課では、境界確定している場合には境界図に基づき境界点の確認をしているとのことでした。そのため、石積擁壁の中間点の鉤を境界点とした測量を行い、地籍図案を作成した結果、申立人土地の面積が算出されました。

3 結論

地籍調査の経緯は以上のとおりですが、申立人の土地と水路との境界については、申立人の確認がなされないまま本件地籍調査により確定するものではなく、申立人と水路の管理者である下水道課との間で確認の上、確定されます。したがって水路との境界については、今後、申立人と下水道課との間で確認を進めていただきたいと思います。

なお、申立人が主張されている道路交通課の担当者の発言について、今回の調査におきましては確認がとれませんでした。地籍調査の結果、境界の確認が取れなかった場合についての影響を説明したことは認められ、この点は地権者への説明として当然なされるべき説明をしたものであり、特に不備はないものと考えます。

No5 チャレンジ雇用体験における、面接時のスーツ着用ありきの市の対応について

【申立て内容】

娘が「多摩市チャレンジ雇用体験」に応募した。採用面接の1週間程前に、担当課職員から面接の際はスーツを着用するようにと説明された。スーツは持っておらず用意したが、採用には至らず、今後着るかどうか分からないスーツだけが残ってしまった。募集要綱等に面接の際の服装について記載されていないのに、スーツ着用ありきの市の対応に納得が出来ない。

【オンブズマンの判断】

1 面接時のスーツ着用について

企業等の採用面接に際しては、身だしなみへの対応として、最近ではスーツの着用が一般的なようです。又、障がい者の企業等への就職活動の際も、同様にスーツの着用が一般的なようで、障がい者の就労支援をする事業所などでも、スーツの着用を薦めているようです。

2 多摩市チャレンジ雇用体験について

申立人の娘さんが応募した「多摩市チャレンジ雇用体験」は、障がい者雇用で企業就労を目指している方や、多摩市チャレンジ雇用への応募を検討している方が対象です。市役所での仕事とジョブコーチによる支援を体験することで、自分にとって必要な支援や課題を知る機会にしてもらうことを目的に、雇用体験は行われています。

面接では企業への一般就労につなげることを考慮し、身なり服装等、社会性が身についているか、就業への準備が出来ているかも含め、総合的な評価・判断が行われるとのことでした。

3 担当課職員が申立人に、面接時にスーツを着用するように説明したかについて

担当課の職員の話では、スーツが必要であるとの趣旨の話はしていないとのことでした。事実確認はできませんでしたが、職員は申立人への説明として、チャレンジ雇用体験の面接時は、スーツの着用は強制ではなく、企業面接に適した服装であれば差し支えない。ただし、雇用体験は企業への一般就労を見越したうえでの受け入れなので、身なり服装等、社会性が身についているかも含めた合否判断となる。といった趣旨の話をしたとのことでした。この様なやりとりを通じ、申立人はスーツが必要だと思うようになったのかもしれませんが。

4 結論

担当課職員が行った面接時の服装についての説明が不当であるとか、不適切であるとまではいえないと考えます。しかしながら、申立人としては、職員とのやり取りを通じ、面接時にはやはりスーツの着用が必要だと考えるに至ったこと、落選によりスーツが無駄になってしまったと思っていることも事実です。

障がい者の障がいの状況、生活状況、募集する業務内容等から、面接時の服装については、スーツでなくても清潔感のある身だしなみであれば良い、という判断もありうると思います。

障害者差別解消法において合理的配慮が求められているところですが、今回の問い合わせに対する説明のような場合には、より細やかで丁寧な対応を心がけ、誤解を生じさせることのないよう要望します。

3 相談事例（抜粋）

平成30年度、該当事案はありませんでした。



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、オンブズマンからは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 12 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31年3月末現在 209 事業所)



1 介護保険事業

◆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 多摩センターペペリビル 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 ボスル永山 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 court102	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 5 階	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 号	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	生き活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 ジャンガリラ 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 ショウエイビル 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ビーすふる	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's 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 5 階	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 小山ハイム 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 アドラブル K202 号	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
10	訪問看護ステーションすみれ	多摩市乞田 774-3	042-376-3212

◆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	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	デイサービス豊ヶ丘	多摩市豊ヶ丘 4-2-5-109	042-355-2511
12	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
13	デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
14	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
15	デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
16	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
17	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
18	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
19	ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855

20	デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
21	デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
22	アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
23	スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
24	リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
25	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
26	デイサービスまほろばの郷Ⅳ	多摩市落合 6-15-3A	042-373-0396
27	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
28	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 1 階	042-311-5445
29	早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
30	グットリハ多摩	多摩市中沢 2-20-5 ベルクレールタカムラⅢ1F	042-400-0377
31	リハプライド多摩永山	多摩市貝取 1474-2	042-400-5937

◆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 2 階	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 小山ハイツ 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 ベアタウン多摩 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 障がい者福祉関係

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 認可保育所・認証保育所・学童クラブ

◆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 グリーンド永山 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ま 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31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為され、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）

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 <u>多摩市福祉オンブズマン</u> 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（ヴィータコミュニネ、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」	木 下 泉 川 廷 宗 之
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」	
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	木 下 泉 野 中 康 雄
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。	
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	野 中 康 雄 萩 原 恵 子
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	
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）	
平成 30 (2018)	4 月 人事課主催新任課長研修にて多摩市オンブズマン制度について講義 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 7 月 人事課主催入庁2年目研修にて多摩市総合オンブズマン制度について講義 9 月 視察：東京グリーンシステムズ株式会社	

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 148,691 人、世帯数 72,051 世帯（平成 31 年 4 月 1 日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

3 1 — 1 6

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

令和元年 8 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 1 5 0 円