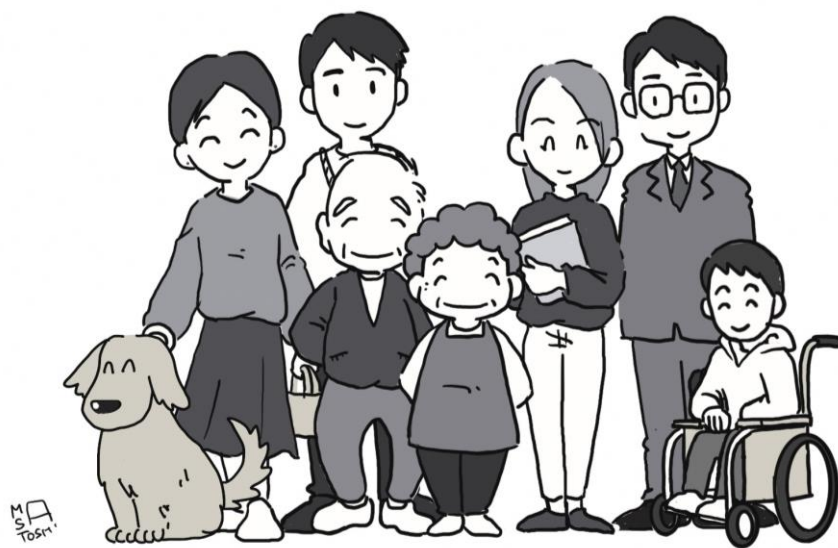


多摩市のオンブズマン

令和5年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和5年4月1日~令和6年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目 次】

1 期目の任期を終えて	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 これまでのオンブズマンの合議による市長への意見表明	13
3 オンブズマンの発意による調査	14
4 制度の周知や広報活動の状況	15
5 協定を結んだ民間福祉事業所	16
6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	17
7 公共施設の見学	18
8 「障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について」勉強会の開催	20
III 苦情申立て処理事例	22
1 苦情申立て一覧	22
2 苦情申立て事例（要約） ※個人情報保護の観点により概要のみの表記とします。	24
3 是正等措置報告について	39
4 相談事例（抜粋）	40
IV 参 考 資 料	41
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	41
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧 ※休止中の事業所除く	42
3 総合オンブズマン制度実施自治体	50
4 多摩市総合オンブズマン条例等	51
5 多摩市オンブズマン関連年表	57

1 期目の任期を終えて

多摩市総合オンブズマン 竹内 章子

あっという間に多摩市総合オンブズマンの1期目の任期（3年間）が終わりました。今年度は調査件数が多かったことに加え、悩ましく判断に迷う事例も少なからずあったため、振り返ってみると、常に頭の中で考えているか書面を書いている状態でした。オンブズマンとしては慌ただしくも非常に充実した1年間だったと思います。

ところで、多摩市総合オンブズマン条例第1条は、次のように定めています。「市民主権の理念のに基づき、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を置く。」

つまり、多摩市総合オンブズマン制度が設けられた目的は、苦情を申し立てた市民の権利利益の保護を図るとともに、それを契機として市政の進展及び市政に対する市民の信頼の確保を図ることにあるのです。

個人の苦情がどうして市政の進展につながるの？と思われるかもしれませんが、年次報告における個々の苦情申立て事例を見ていただくと、オンブズマンの是正勧告や意見表明の内容が、単に個人の苦情に対する救済にとどまらず、広く所管課において今後望まれる、あるいは改善すべき対応策の提示となっていることに気づかれるのではないかと思います。また、オンブズマンは多摩市総合オンブズマン制度の目的を常に意識し事例を検討していますので、市民の方におかれましても、このような目的を意識して苦情申立てをされると、手続やオンブズマンの判断について理解しやすいかもしれません。

私自身は、自分の考えや提案が直接かつ迅速に市政に反映されることに対して、大変なやりがいを感じているのと同時に恐れを感じています。自分の思考過程や判断は適切だろうか、自分の提案は行政サービスの向上ひいては市政を進展させることに資するものだろうか、と自問自答が続きます。恐れはネガティブな言葉や姿勢と捉えられがちですが、私はオンブズマンとしての適切な判断において欠かせないものだと考えています。

2期目も、恐れを忘れることなく、ひとつひとつの事例に対して真摯に取り組みたいと思います。

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

森 安 紀 雄 （弁護士）任期 平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
再任 令和 4 年 4 月 1 日～



（主な経歴）
慶應義塾大学法学部卒
八王子市法務専門員
八王子簡易裁判所民事調停委員

竹 内 章 子 （弁護士）任期 令和 3 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
再任 令和 6 年 4 月 1 日～



（主な経歴）
慶應義塾大学経済学部卒
東京都児童福祉審議会委員
東京家庭裁判所家事調停委員

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」、「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) 来庁又は電話での相談受付は、月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで。
- (2) ファクシミリ・メールでの相談受付は、随時可。
- (3) 事務局において相談の概要を伺い、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 アンタタッチャブルの精神を貫きます

アンタタッチャブルには「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るなら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。

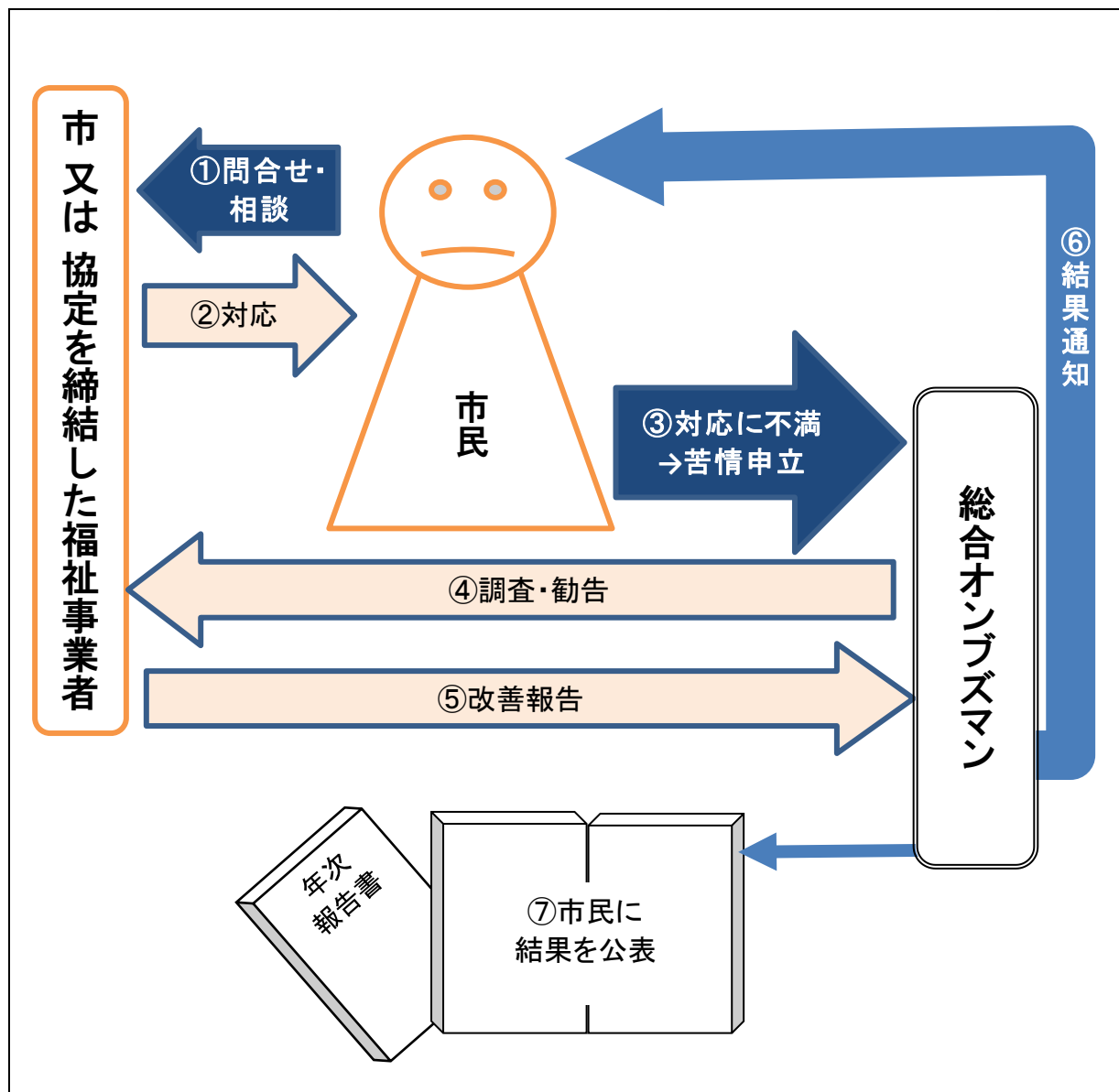
11 プライバシーを守り、個人情報を保護します

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

令和5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82件（次年度へ継続2件含む）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	合計件数	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	43日
	平成13年度	5	16	23	44	37日
	平成14年度	23	12	29	64	39日
	平成15年度	28	23	30	81	44日
	平成16年度	22	27	28	77	34日
	平成17年度	21	38	13	72	33日
	平成18年度	17	37	10	64	47日
	平成19年度	9	25	18	52	60日
	平成20年度	13	21	19	53	63日
	平成21年度	5	18	21	44	26日
総合オンブズマン	平成22年度	13	44	22	79	31日
	平成23年度	8	41	26	75	37日
	平成24年度	9	38	35	82	43日
	平成25年度	11	33	27	71	53日
	平成26年度	12	37	53	102	52日
	平成27年度	10	9	71	90	49日
	平成28年度	6	9	72	87	73日
	平成29年度	6	2	51	59	45日
	平成30年度	5	0	63	68	61日
	令和元年度	10	6	89	105	60日
	令和2年度	17	4	50	71	57日
	令和3年度	6	3	70	79	71日
	令和4年度	9	4	75	88	71日
	令和5年度	15	5	60	80	87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結果の出たもので、前年度からの継続分を含みます。ただし、次年度への継続分は含みません。
 - ・「相談」とは、オンブズマンの面談を行ったが、何らかの事情で申立てに至らなかったもの及び調査中止・打ち切りとなったもの。
 - ・「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	合計件数
苦情申立て	5		9	1				15
相 談			2	1	2			5
問い合わせ	17		40	3				60
合 計	22		51	5	2			80

※苦情申立て件数は、令和4年度からの継続案件4件含む

(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80件のうち、健康福祉に関するものが34件（43%）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	4	防犯対策			
		消費生活			
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			4
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			1
		自治会・地縁団体			
		その他			
文化・国際交流	2	文化施設			
		国際交流		1	
		その他			1
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	3	印鑑・戸籍・住基			
		外国人登録等			
		その他	1		2
防 災	0	災害対策			
		消防			
		その他			
財 務	4	財産管理			
		契約			
		市税・税外収入	1		3
		その他			
教 育	5 (2)	教育委員会			
		学校教育	3(2)	1	
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他	1		

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合せ
健康福祉	34 (2)	障害者福祉	6(2)	1	5
		高齢者福祉		1	4
		介護保険サービス	1		5
		児童福祉	1		2
		生活保護		1	5
		保健衛生(健康センター)			
		保険・年金			
		後期高齢者医療			
		その他			2
産業振興	0	農業・商工			
		企業誘致・創業支援			
		観光施策			
		その他			
建設・環境	2	道路管理	1		
		都市計画			
		公園			
		住宅			
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			1
		下水道			
行政運営	4	その他			
		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			2
		その他			2
その他の執行機関	2	その他の執行機関			2
		議会			
そ の 他	19	その他			19
計	80 (4)		15 (4)	5	60

※()…前年度からの継続分内数。

(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。

令和５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１９件のうち、計１５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６件、市又は事業者の不備がなかったものが９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		15(3)
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6(1)
	是正勧告したもの	1(1)
	意見表明したもの	5
	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	9(2)
２ 調査を開始後に中止したもの		2(1)
	(1) 所掌事項としないもの	1(1)
	(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	1
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		2
合 計 (１＋２＋３＋４)		19(4)

※()…前年度からの継続分内数。

(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のとおり令和5年度は5件となりました。

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	5
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	
	(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	
	(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	5
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	
合 計		5

(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

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

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80件のうち、健康福祉分野での総件数34件の内容及び対象機関の内訳は、右表6のとおりです。

内 容	件 数	
	市	民間事業者
障害者福祉	8	4(2)
高齢者福祉	4	1
介護保険サービス	1	5
児童福祉	2	1
生活保護	6	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	2	0
合 計	23	11(2)

※()…前年度からの継続分内数。

2 これまでのオンブズマンの合議による市長への意見表明



※写真は年次報告書を市長へ渡した時のものです

多摩市のオンブズマンは独任性による苦情調査の結果、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4条第1項第2号の規定に基づき、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、同条第1項第1号の規定に基づく苦情調査や同2号の規定に基づく発意調査を通して政策課題として取り上げることが望ましいと両オンブズマンの意見が一致した場合、同条第2項の規定に基づき、合議により直接市長に意見表明することもあります。

これまで市長に対して行った意見表明の例は、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
令和2年度	「おむつの支給とおむつ代の助成」事業に関して、おむつの配達、現金支給の案内、未使用のおむつの回収などの規定の見直しについて

3 オンブズマンの発意による調査

多摩市の総合オンブズマン制度は、苦情申立てによる調査のほか、条例第4条第2号に基づき、オンブズマンが自らの発意による調査を行うことができます。

令和5年度、オンブズマンの発意による調査はありませんでした。

さらに令和5年度は、リーフレットへのインターネットでの案内表示やイラストの刷新など、制度がよりわかりやすいように改訂をしました。

ポスター

総合オンブズマン制度を
ご存じですか！

NO!

みなさんの声を！
オンブズマンへ

市民サービスのことで困ったこと！
公正・中立な立場でご相談・調査等を行
ないます。

- ◆市役所の全ての部署で
「何かやらずに聞いてくれればよかったこと・・・」
- ◆民間福祉事業所の対応で
児童福祉施設、老人福祉施設、介護福祉サービス、グループホーム、
民間福祉施設での対応など・・・

多摩市オンブズマン事務局 市役所4階
〒206-8595 多摩市役所 6-12-1 042-338-6509（直通）

リーフレット

令和6年1月改訂

[illegible]

表7 月別活動状況

区 分	活 動 内 容
令和5年 4月	・介護保険事業者連絡協議会総会で制度案内、協定締結の呼びかけ ・民生委員協議会で制度周知及びリーフレット資料を配布 ・人事課主催新任管理職研修でオンブズマン制度説明
7月	・人事課主准入庁2年目研修でオンブズマン制度説明 ・オンブズマンから市長へ年次報告書を提出（事前に報道各社へプレスリリース） ・年次報告書を公示、公式ホームページ掲載、図書館での閲覧及び貸出、売店・行政資料室等で販売開始
8月	・オンブズマンから部長級職員への年次報告を実施
10月	・「総合オンブズマン制度研修（実践編）」（対象者：課長級）を実施
11月	・市立中学校長連絡会で中学3年生公民授業における「オンブズマン制度」啓発依頼 ・たま広報11月5日号で制度の特集記事掲載 ・オンブズマン勉強会 （健康福祉部障害福祉課：障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について）
12月	・総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に出席（ZOOM会議）
令和6年 2月	・施設見学（女性センター） ・リーフレットの改訂

5 協定を結んだ民間福祉事業所

(1) 協定書の締結状況

令和5年度末における協定締結事業所の総数は220です。

その内訳は、市内が184（84%）、市外が36（16%）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。協定の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	105	35	140
障がい者福祉施設	16	1	17
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	60	0	60
その他	2	0	2
合 計	184	36	220

(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。

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。

令和5年度はWeb会議形式での意見交換会を行いました。

議題は次の通りです。

1. 特性のある方からの申立ての対応について
2. 退職職員に対する調査権行使の可否等について
3. 民間事業者への苦情対応について
4. オンブズマン制度と他制度との関係について
5. 専門的機関への調査、鑑定、分析等の依頼について
6. 勧告や意見表明等の事務処理方法等について
7. オンブズパーソン制度の周知の工夫について



多摩市は3. 民間事業者への苦情対応について、意見を発言しました。また、総務省行政評価局からの報告も行われました。



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。

女性センターの見学

森安オンブズマン

今年度は、聖蹟桜ヶ丘駅近くのVITA（ヴィータ・コミュニネ）を訪問し、TAMA 女性センターの職員の方に業務について勉強会を開いていただくとともに、関戸公民館などの施設を見学させていただきました。

女性センターの業務などについては竹内オンブズマンが詳しく述べて下さっていますので私は、勉強会の後の施設見学を中心に感想を述べたいと思います。

多摩市のホールといえば、パルテノン多摩がすぐに頭に浮かびますが、VITA（ヴィータ・コミュニネ）内にある関戸公民館にも、可動式客席を備えた定員250席ほどの多目的ホールがありました。客席の移動により劇場仕様と平場使用のいずれにもすることができるとのことで、複合ビルの上層階にこのようなホールがあることに驚きました。

複数の学習室だけでなく、見学当時、利用者がいたため中を拝見することはできませんでしたが、和室や茶室まであり、趣のある入り口は、ビルの上層階にいることを忘れてしまいそうです。



また、VITA（ヴィータ・コミュニネ）内には、女性問題、男女平等問題などに関する文献をそろえたライブラリーも併設され、手続きをすれば貸し出しを受けることもできるそうです。

市民ロビーは、飲食可能なフリースペースとして開放されており、障がい者の方々が運営するカフェで注文して飲食をされている方や、ご家族ご友人などと歓談をされている方などがいらっしゃいました。

時間帯によっては、勉強をされる学生の方たちも多くいらっしゃるとのことでした。老若男女、障害のある方もない方も、様々な方が集まる開放感のある心地よい場所だと感じました。そして、窓側に目を向けると全面ガラス張りの大きな窓からは、多摩川や地域の街並みの贅沢な眺めが広がっていて、ビルの上層階のメリットを最大限に生かした作りだと感じました。見学時はあいにく、富士山は雲で隠れていましたが、晴れたときには富士山もよく見えると案内をしてくださった職員の方からご説明をいただきました。

聖蹟桜ヶ丘駅から近くにあり利便性を備えた関戸公民館、多くの人と人々が交わり、来られたとき以上に穏やかな笑顔で家路につける場所であり続けてほしいと思います。



竹内オンブズマン

今年度は聖蹟桜ヶ丘駅近くのVITA（ヴィータ・コミュニエ）内にあるTAMA女性センターを見学する機会をいただきました。

最初にセンターの相談事業、多摩市女と男の平等参画を推進する条例に基づく苦情処理制度、多摩市パートナーシップ制度についての説明をうかがいました。

相談事業は、女性を取り巻くなんでも相談、女性のための法律相談、LGBT相談の3種類があります。このうち、女性を取り巻くなんでも相談は、文字通り「なんでも」幅広く、敷居を低くして相談を受け付け、相談員が相談者と一緒に考えながら状況を整理し、適切な窓口を紹介したり有効な支援に繋がったりする特徴があるというお話でした。これは、窓口へのアクセスを容易にするなど相談者の負担を軽減させる点で非常に有効なやり方だと感じました。2024年4月の



「困難を抱える女性への支援に関する法律」の施行に伴い、同相談がさらに困難を抱える女性の幅広い支援に繋がる窓口になることを期待します。

苦情処理制度は、多摩市総合オンブズマン制度に倣って設けられたという経緯もあり、仕組みとしては似ています。しかし、オンブズマン制度が個人の不利益の救済を通じて市民サービスの改善を目指すのに対し、苦情処理制度は個人の不利益に関係なく施策の改善を求めることができるという違いがあります。また、オンブズマン制度は行政または協定を締結した民間事業者に対してのみ是正勧告や意見表明をすることができますが、苦情処理制度は広く民間事業者に対して意見表明を行うことが可能です。苦情処理制度は従前あまり利用されていなかったとのことでしたが、今後はこのような違いが認知され、活用されるようになると良いと思いました。



パートナーシップ制度は、当事者が宣誓すると、市営住宅への入居等の点で「パートナー」として扱われるなどの実益があることはもちろんですが、「家族になれた」「パートナーを（公に）証明することができるようになった」などの当事者の声があったというお話をうかがい、社会的な実益以上に、本来人として享受することが当然の権利・幸福・喜びといったものを制度化することの重要性を実感しました。

説明の後は、センター内を見学しました。ライブラリーコーナーには男女共同参画やLGBTQ+などに関する書籍が並んでおり、ときどき入れ替えをしているそうです。タイトルを見ただけでも内容が充実していることがうかがえました。手続きをすれば借りることも可能ということです。

説明や見学の内容がとても興味深く、センターの方々には予想を超える長時間お付き合いいただきました。心から感謝申し上げます。見学会で得た経験を今後のオンブズマンとしての活動にも活かしたいと思います。

8 「障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について」勉強会の開催

権利擁護及び苦情申出等の制度について勉強と意見交換をすることにより、制度への理解を深め、今後の苦情処理の参考とすることを目的に、健康福祉部障害福祉課長及び係長より、説明を受けました。



森安オンブズマン

今年度は、「障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について」との議題で、健康福祉部障害福祉課の方を講師とする勉強会を開催していただきました。

私が特に関心を持っていたのは、合理的配慮として行政が行わなければならない配慮と行政が行うことまでは求められない配慮との分水嶺がどこにあるかという点でした。

合理的配慮とは、多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例（以下、単に「条例」といいます。）第2条4号によれば「障がい者が障害のない者と同等の機会及び待遇が確保され、又は権利を同等に行使できるよう、当該障がい者の意向を尊重した上で、性別、年齢、障害の状態その他個々の状況及び具体的場面に応じて行う必要かつ適切な現状の変更又は調整をいう。ただし、人的、物理的又は経済的その他の負担が過重であるものを除く。」とされています。このような合理的配慮の定義からもわかるように、合理的配慮は抽象的概念であり、その該当性の判断の仕方によって、行政機関に合理的配慮を求めることにより障がい者の差別の解消を図ろうとした障がい者差別解消法や上記の条例は、血の通ったものにも絵に描いた餅にもなりえます。

そこで、講師の方に、合理的配慮の該当性の判断のメルクマールについてどのように考えているかを質問しました。

講師の方からは、内閣府から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に判断に際しての考え方が示されており、また、日本弁護士連合会が出している「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律のガイドラインについての意見書」の別紙「不当な差別的取り扱いと合理的配慮の具体例」には複数の具体例が示されているので、これらを参考にしながら判断をしていくことになると思われるとの説明がありました。

どちらとも判断できるような分水嶺上にある事案においては是非、「すべての市民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しながら共生し、安心して暮らすことのできる社会」（条例1条）を実現すべく、障がい者を支える方向での判断がなされることを願っています。

竹内オンブズマン

今年度の勉強会は、障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について、健康福祉部障害福祉課からお話をうかがいました。

同法を受け、多摩市では令和2年に「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」が施行されています。条例のポイントは①不当な差別的取扱いの禁止、②合理的配慮の提供、③障害・障がい者に対する理解促進、④差別に関する相談体制の仕組みの4点です。条例の前文には条例制定の背景や基本姿勢が丁寧に示されており、条例の制定過程においてワークショップを数回開き、障がいのある方と一緒に作成したという説明を聞いて納得しました。条例の逐条解説が市のホームページに掲載されており、大変分かりやすく条文の趣旨が説明されています。共生社会を目指し健幸都市を実現させようという多摩市の姿勢がよく理解できるので、多くの方々に関心を持って見ていただきたいと思います。

条例の中には、相談や申立てに関する定めがあります。申立てがあると、市は事実の調査を行うことができるほか、多摩市障がい者差別解消支援地域協議会の意見を求め、その意見を尊重して助言又はあっせんを行います。この点、緊急の対応が必要な案件などもあることから、協議会が相談内容に応じた少人数の委員で構成される部会を設置し、部会が必要に応じた事実調査や助言・回答の要否を協議する対応を新設することになったという説明があり、市が条例の趣旨や実情を踏まえた改善に取り組んでいることが分かりました。

オンブズマン制度においても、案件によっては条例が関係することがありそうです。その際には、条例が目指す共生社会・健幸都市の実現に少しでも資するように、条例の趣旨を十分に意識して取り組みたいと気持ちを新たにしました。貴重な機会をいただき、感謝申し上げます。

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	処理日数 ※	結果 ※
1	市外 個人	【前年度継続】利用している就労継続B型支援事業所について（障害者自立支援施設）	R5 2/16	—	4/24		68	意見 表明
2	市外 個人	【前年度継続】ショートステイを利用したときの施設の対応について（障害者自立支援施設）	R5 1/13	—	3/14	6/1	61 140	是正 対応
3	市内 個人	【前年度継続】学校及び教育委員会の対応について（小学校、教育指導課）	R5 3/13	7/10	—	—	120	不備 なし
4	市内 個人	【前年度継続】学校及び教育委員会の対応について（小学校、教育指導課、教育センター）	R5 3/7	5/30	—	—	85	中止
5	市内 個人	【前年度継続】学校及び教育委員会の対応について（小学校、教育指導課）	R5 3/23	7/10	—	—	110	不備 なし
6	市内 個人	社会福祉協議会に相談しているが、うまくいっていないので困っている（障害福祉課）	5/8	8/8	—	—	93	不備 なし
7	市内 個人	学校の部活の和太鼓の音により生活に支障がでている（教育指導課、中学校）	5/19		10/17	—	152	意見 表明
8	市内 個人	多摩市と社会福祉協議会が提供するサービスについて（障害福祉課、社会福祉協議会）	6/5	8/28	—	—	85	不備 なし
9	市内 個人	障害福祉課ケースワーカーの対応について（障害福祉課）	6/9	9/4	—	—	88	不備 なし
10	市内 個人	出張所の職員対応について（市民課）	6/20	7/25	—	—	36	不備 なし
11	市内 個人	道路交通課への問い合わせに対する職員の回答が不満（道路交通課）	6/26	—	9/22	—	89	意見 表明
12	市内 個人	親の介護認定資料にかかる個人情報の扱いに納得できない（介護保険課、文書法制課）	8/22	—	11/10	—	81	意見 表明
13	市内 個人	障害福祉課長が対応してくれなかったことで、精神的苦痛を受けた（障害福祉課）	9/22	10/27			36	不備 なし
14	市内 個人	扶養に関する課税課職員の説明について（課税課）	10/11	12/13			64	不備 なし
15	市内 個人	中央図書館の視察対応について（中央図書館）	11/10	R6 1/17			69	不備 なし
16	市内 個人	転入時の児童手当の案内について（市民課、子育て支援課）	11/22	—	R6 2/2		73	意見 表明
17	市内 個人	国際交流センターの日本語セミナーについて（文化・生涯学習推進課）	R6 1/24	R6 2/27			35	取下げ

※処理日数について

是正勧告は、当該事業者が勧告を受けた日から 60 日以内に措置報告を提出することが、条例によって義務付けられている。したがって、オンブズマンが是正勧告をした日までの処理日数を上段に表示し、事業者がオンブズマンに提出した措置報告にオンブズマンの見解を記載した是正等措置報告通知書を発出した日までの処理日数を下段に表示している。

※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

取下げ＝調査開始以降に申立人から取下げられたもの

中止＝調査開始以降に、オンブズマンの所掌事項から外れたもの

本年度は、申立てに基づく調査開始後に、オンブズマンの所掌事項から外れたことによる調査中止 1 件（前年度からの継続）、申立後に取下げられたものが 1 件あり、表 3（P.10）では相談の件数に含めた。

オンブズマンからの意見表明に対する対応の把握

事後対応の把握に努めるため、対象機関への意見表明後に、事務局からアンケートで対応状況の回答を求めている。回答があった場合は、その対応状況をオンブズマンが確認した旨を P.24 以降の申立事例（要約）の最後に記載している。また、アンケートの回答を求めたが、回答がなされない場合はその旨を記載している。

No1 【前年度継続】利用している就労継続B型支援事業所について

【申立て内容】

利用している就労継続B型支援事業所が、就労支援プログラムを提示してくれない。また、試作品に掛かった経費をもらっていない。

1 個別支援計画（以下「計画」という。）が申立人に提示されなかったことについて

本法人は、本事業所のサービス管理責任者が申立人に対して計画を提示していないことを認めています。その理由として、2021年12月から、本事業所が入居し、申立人らの作業場所となっているビルの改装準備とそれによる作業場所の変更、再開への準備等で申立人の業務が大きく変わるため、様子を見ながら計画を立て直す予定であったことを挙げています。ビルの改装準備により運営規模が縮小したなかで調理、清掃、接客対応の作業を継続せざるを得ないとしても、計画なしでは、先々の見通し、目標が不明確となり、漫然とした就労支援となる懸念があります。

オンブズマンは、本事業所のサービス管理責任者が申立人の通所開始後1年間にわたり計画を作成しなかったことは、少なくとも改善の余地があると考えます。

2 試作品に掛かった経費が実費弁償されていないことについて

本法人においては、試作品の製作（調理）は、食品衛生にかかわるものであるため、自宅での製作は求めておらず、試作等の作業をする場合は、職員に相談の上、本事業所にて行うものとしているとのことです。

本事業所のサービス管理責任者を含む職員が、申立人から「試作品を明日持ってきてもよいか」と尋ねられたことはないとのことであり、本事業所が申立人に試作を事前に許容したことは確認できませんでした。そういった中で本事業所が、申立人が自宅で製作した試作品を受け入れた理由は、本事業所の職員が、申立人が自宅で楽しみながら作ったものを持ってきたと考え、好意としてであったとのことです。これらのことから、試作費用が実費弁償されていないことが違法ないし不当であるとはいえないと考えます。しかし、本事業所が衛生管理上の問題を認識しながらも、申立人が自宅で製作して持ってきた試作品を現に試作品として受け入れたことからすれば、実費弁償を検討する余地はあると考えられます。

【意見表明】

- 1 本法人の各事業所のサービス管理責任者におかれては今後、事業者側に事業場の制約等がある中においても、各利用者の利用開始後6か月以内に個別支援計画を作成して各利用者に交付するとともに、最初の個別支援計画作成後は6か月に1回以上の見直しを行い、必要に応じて個別支援計画の変更を行うことを励行していただきたい。また、万一、利用者の利用開始後6か月以内に個別支援計画を作成することができない場合、当該利用者に対し、個別支援計画を作成することができない事情及び個別支援計画の作成時期の見通しを具体的に説明し、理解を得るよう努めていただきたい。
- 2 試作費用に対する支払いの義務はないものの、好意として試作品を受け入れた事実があることから、材料費のみに関しては、双方が折り合う形で支払いがなされることが望ましいと考えます。弁償内容と金額を双方で確認したうえで、申立人に対し、試作品の製作の材料費を実費弁償していただきたい。

※この意見表明を受けて、当該事業者は意見2について対応をされたことを確認しました。

No2 【前年度継続】ショートステイを利用したときの施設の対応について

【申立て内容】

私の子どもたちが、それぞれ多摩市にある障害者福祉施設のショートステイを利用したときの対応に納得できない。

1 子に対する朝食の提供について（事故1）

申立人は、本施設での最初の面談時に、施設職員 A に対し、子が嫌いなメニューを伝えましたが、施設職員 A は入力した注意事項書を印刷することを失念しました。注意事項書がファイルに綴られなかったこと及び口頭での伝言がなかったため、担当生活支援員は、その記載内容を確認することができませんでした。さらに、施設職員 A は、夕食依頼表の「備考（アレルギー・好き嫌い等）」欄に好き嫌いについて記載することも失念していました。そのため、翌朝食時に子が嫌いなメニューが提供され、子は朝食を全量食べることができませんでした。

2 別の子の服薬について（事故2）

また、申立人は、別の子のショートステイの面談において、施設職員 A に対し服薬について説明しましたが、施設職員 A が注意事項書の入力をする際、「服薬」欄に聞き取り内容を入力することを失念しました。担当生活支援員は情報共有ができない中で、当日夕食後、就寝前及び翌朝食後に子が服薬しているところを目撃していないにもかかわらず、子が自分で包袋を処分したのかもしれないと判断し、活動報告書に「服薬確認」と入力し、併せて連絡帳にも「服薬確認した」と記載しました。しかし、実際には子は翌朝食後の服薬をしていないことが分かりました。なお、担当生活支援員は、子が自立しているという理由から、歯磨きについても確認していないということでした。

3 結論

本件、特に事故2は、著しく不当であったと考えます。利用者及びその家族にとって、本件施設は心身の拠り所であると思います。法人・本件施設が、服薬・食事の管理といった生命身体の安全に直結する事項等について誤りのない仕組みを構築しつつ、柔軟かつ豊かで安心できるサービスを提供できるよう、改善していただけることを期待します。

【是正勧告】

- 1 業務マニュアルを作成し、その中で、服薬・食事（アレルギー・好き嫌い）の管理に関する事項を定め、組織としての具体的なチェック体制・フォロー体制についても定めること。なお、マニュアルの作成にあたっては、既に作成済みの同種施設のマニュアルを参考にするなど手法を工夫することにより、可能な限り速やかに対応すること。
- 2 スタッフ会議を定期的開催し、スタッフ間の情報共有に努めること。
- 3 生活支援員が作成しなければならない書類を整理し、その記載内容についても過不足のないよう検討すること。特に、同様の情報が記載された書類をできる限り纏め、入力・記載方法についても生活支援員の負担を減らすように工夫すると同時に、記載内容のうち障害の程度・内容や注意事項（生活・服薬・食事に関することなど）については、漏れののないよう丁寧に記載すること。

※本件是正勧告を受けて、事業者より是正措置報告された内容は 39 ページをご覧ください。

【申立て内容】

小学校に通う私の子どもに対する、学校及び教育委員会の対応に納得できない。

1 教育委員会の対応について

教育委員会は、申立人との3度の面談直後に学校へ電話し、加えて2度目の面談後は複数回学校まで出向き、申立人の相談内容を伝えて、対応及び改善を助言しています。この対応に違法・不当な点はないと考えます。もっとも、学校と申立人の意思疎通が機能していないと考え、教育委員会から直接申立人に報告や説明することを検討してもよかったのではないかと考えます。

2 学校の対応について

(1) 検温に関する学校の対応について

教諭が申立人に対し、子の自宅での検温を依頼した事実については当事者間で争いはありません。自宅で検温できなかった日には学校の保健室で検温して記入していたことも確認されており、教諭の対応に違法・不当な点があったとは言えないと考えます。しかし、申立人は連絡帳で、子の特性や家族の状況から、家での検温は困難であり、そのことについて学校に理解を求め、学校はそれを把握していたことに鑑みると、教諭が何らの助言もなく自宅での検温を求めたことは、理解を求めた申立人に対して、配慮に欠けた言動であったと考えます。

なお、教諭は、自宅で検温して登校した日には花丸を付けて褒めることを繰り返し、子も喜んで検温できる状態が続いていたとも述べており、こうした取り組みと子の前向きな反応について保護者側に伝わっていなかったのであれば、今後は一層の細やかな情報共有が信頼関係構築のために重要であると考えます。

(2) 子の保健室登校について

申立人が子の保健室登校を依頼したか否か、及びその際のやり取りについては、当事者間で争いがあるため、オンブズマンはいずれが事実であるかを確認することができません。また、同級生に対する対応との違いは、それぞれの事情に応じた対応をしたためであり、学校の対応は違法・不当ではないと考えます。

3 学校からの依頼文書について

学校から保護者に発出された依頼文書には、保護者に対し、必要に応じて学校の教育活動、特に授業時における子ども達に対する支援への協力を求める記載がありました。しかし、市教育委員会に保護者等から懸念の声が届いたことから、学校は訂正文書を発出しました。訂正文書には、学校・学級経営について不安を与える表現であったことに対する謝罪とともに、保護者へ依頼する協力内容として「読み聞かせや各教科、生活科の学習での活動や体験の過程においての見守りや共に楽しむ」と具体的に明記されています。

依頼文書の記載について注意深く検討し配慮した方が良かったとは言えるものの、依頼文書における不備が指摘されると、謝罪及び保護者に依頼する協力内容を具体化する内容の訂正文書を発出するという対応を迅速に採っています。訂正文書の内容が明確であること、不十分な点や納得できない点があれば申立人が学校に個別に質問することも可能であったことから、依頼文書に関する学校の対応に違法・不当な点はないと考えます。

4 結論

学校の対応については、いずれも違法・不当な点はないと考えます。学校は、定期的な子の様子などについて情報共有し、支援について検討・実施・振り返りを行っています。また、特性ある子ども達に対する効果的な指導方法について教員の研修を実施し理解を深めているとのことでした。本来保護者と学校は、いずれも子どもの健やかな成長を支援するチームの一員であり、相互の信頼関係に基づき協働することが子どもの利益に適います。子を支援する立場にある大人それぞれが変わることによって、学校生活が少しでも良いものになるよう心から願っています。

【申立て内容】

小学校の対応のために、子どもも保護者も大変つらい思いをしている。学校及び教育委員会の対応は不当である。

1 小学校の対応について

(1) 入学直後の対応について

学校は、入学前に子の特性について認識し、入学直後に教職員間で情報共有していると言明する一方で、担任は、年度当初は厳しく指導したが、その後の保護者との面談を経て、高圧的と捉えられる可能性がある指導は行わないようにした旨述べています。

特性を踏まえてどのような対応をとるのが良いのかということは一概に決まるものではないこと、特に入学直後は実際の様子を見ながら慎重に検討していかざるを得ないことから、学校の対応に違法・不当な点はなかったと考えます。

但し、入学式前に教職員全員の間で子の特性について綿密に情報共有し理解を深めていれば、より望ましい学校の対応はあったものと考えます。

(2) 朝顔の種をめぐる担任の対応について

担任は、子が朝顔の種を紛失した際に、畑の近くを探すように指示するだけで一緒に探したり周りの子ども達に呼びかけをしたりせず、また、種が見つからなかった子に対し「お母さんに相談しておいで。」と言うだけでその結果を確認することもなく、その後申立人から指摘があるまで朝顔の種が撒かれていないことを失念し放置していました。さらに、申立人から指摘があった後も自ら種を撒く（または子が種を撒くことを手伝う）ことをせず、誰が撒いたかの記憶もないと述べています。このように朝顔の種をめぐる担任の対応は、不適切であったと言わざるを得ません。申立人からの指摘後なお対応しなかった点については（特性とは関係なく）子に対する配慮が著しく欠けていたと考えます。

(3) 専科教師による子への対応について

学校は、授業中に専科教師が平素より大きな声で指導した事実は認めています。子に対する配慮・対応について全教職員で情報共有していることに鑑みると、専科教師も子の特性及び対応について熟知していたはずで、高圧的な指導は効果がないことを認識していたにもかかわらず、大きな声で指導したと言え、不適切な対応であったと考えます。

(4) その他

申立人と学校の主張が異なっているもの、申立人の主張を学校が否認しているものについては、オンブズマンとしてはいずれが事実であるかを判断することはできません。

2 教育委員会の対応について

診断書の扱いが一貫していなかった点は不適切ですが、内容を確認した上、学校と情報共有しており、実質的に診断書を受け取ったのと同様の取り扱いをしていると評価できること、後日申立人から寄せられた市民の声に対し教育委員会が適切に対応していることからすれば、違法・不当な対応とは言えないと考えます。

また、子に対する合理的配慮の観点から、学校に対し様々な働きかけを行っていること、及び、それらが子の学習環境の改善に結び付いていることがうかがえることから、その他の点においても、違法・不当な点はないと考えます。

3 結論

オンブズマンとしては、学校の対応に至らない点があったと考えますが、学校には、制度自体の改善よりも、情報共有や指導・助言などを全教職員に正確に浸透させ、特性ある子ども達一人ひとりを理解し、より丁寧な対応をするために時間を割いていただきたいと考え、意見表明はしないことにしました。

支援する立場にある大人がそれぞれ変わることによって、子の学校生活が少しでもよいものになるよう心から願っています。

No6 社会福祉協議会（以下「社協」という）に相談しているが、うまくいっていないので困っている

【申立て内容】

障がいを持つ家族（以下「本人」という）が、以前利用していた施設をやめてから、その後のサービスが決まらなくて困っている。

1 事実経過

就労移行支援・計画支援については、平成29年3月9日にサービス受給が開始されましたが、プログラム内容に対し本人の希望やイメージとの相違があり、本人の拒否の増加やルールへの混乱が生じて、職員や利用者に対し激昂するなど他の通所生への影響が大きくなったことから、同年5月16日に利用中止となりました。

その後、就労継続B・計画相談について、平成29年8月10日にサービスが開始されましたが、作業に対する本人の不満や暴言が多くなり、他の通所生にも影響が出ていた中、記憶障害から金銭トラブルとなり、通所生との言い合いを止めに入った男性職員の顔を本人が平手打ちしたことから、平成30年8月23日に利用中止となりました。なお、同日午後の本人との振り返りでは、言い合いになったことを覚えていなかったとのことでした。

さらに、自立訓練（生活訓練）・計画相談について、平成31年1月1日にサービス開始され2回更新されましたが、記憶障害によるプログラムの拒否、金銭トラブル、大声を出すなど他の通所生への影響が出ていました。令和3年10月16日に、「財布がなくなった」という訴えをきっかけに、警察に連絡をしようとした女性職員の腕を掴みもみ合いになったことから、同年11月2日に申立人・本人を含む関係者でカンファレンスを行った結果、利用中止となりました。なお、通所中止に至る経過の振り返りでは、本人は「自分は悪くない」、「相手が悪い」との認識であったとのことでした。

2 オンブズマンの見解

事実経過に照らすと、直近の障害福祉サービスは、令和3年11月に利用中止になっています。そして、それ以降現在に至るまで、障害福祉サービスは支給されていませんが、それは受給者である本人が米国へ就職することに拘っており、サービスの受給を希望しないという自身の理由によるものであって、社協・障害福祉課が違法・不当な対応をしたからではありません。障害福祉サービスは受給者本人の意思を無視して実施することが困難であり、現状に鑑みると、本人に対する障害福祉サービスの不支給はやむを得ないと考えます。

3 結論

社協としては、今後も本人の希望や思いを聞きながら、プログラム参加の呼びかけの継続と状況を見ながらの障害福祉サービス利用への働きかけを行うとともに、申立人への相談支援を継続することを予定しており、障害福祉課も社協の動きと連携して支援を行う旨や、申立人に対する本人の暴力や暴言について女性センター等との連携の可能性について検討することも明らかにしています。特効薬もなく非常に難しいケースではありますが、社協及び障害福祉課には、引き続き、きめ細やかで迅速な対応をしていただきたいと思います。

なお、申立人によると、令和5年4月初旬に社協の旧担当者から担当交代の電話があった以降、新担当者からの連絡がないとのことでした。本人と申立人にとって、社協の担当者は単なる窓口ではなく拠り所であり、大きな支えです。まずは新担当者から早急に連絡し、本人及び申立人に寄り添った継続的な支援を行っていただきたいと思います。

社協及び障害福祉課の対応に違法・不当な点はないと考えます。

No7 学校の部活の和太鼓の音により生活に支障がでている

【申立て内容】

学校の部活の和太鼓の音が大きく、家族の生活や在宅で仕事をするのに支障が出ている。教育委員会及び学校へ申し出をしているが、改善されず不利益を被っている。

1 和太鼓部の活動について

和太鼓部は令和2年に創部され、体育館内のクラブハウスを基本に活動が行われています。防音設備が設けられている音楽室は、和太鼓部より先に創部され、部員数も活動日数も多い吹奏楽部が使用しており、同じ日に両部が活動時間を調整して練習を行うことは難しいとのことでした。

創部にあたり防音に関する特別の配慮や近隣住民に対する説明などは行わず、創部以降も近隣住民に対する説明の機会には特に設けていないということでした。

2 和太鼓の音量について

本件調査にあたって、オンブズマンが多摩市環境部環境政策課に依頼して、改めて騒音基準及び環境基準に従った測定方法により和太鼓部の活動の音を測定しました。

測定結果は、全て騒音基準及び環境基準の基準値を超える数値でした。創部以前から居住している多くの近隣住民にとっては、何の前触れもなく突然、和太鼓という耳慣れない、かつ、規制基準及び環境基準を超える大きな音が日常的に響く状態に置かれたと言えます。加えて、和太鼓部の基本的な活動日は学校のホームページから分かるものの、それ以外の活動については相当程度ありながら適時に告知されておらず、和太鼓の音が気になる近隣住民にとっては、和太鼓の音がいつ生じるか不安な上に事前に対処することも困難な状態にあると言えます。

3 結論

部活動の教育的意義と近隣住民の良好な住環境の確保はどちらも重要であり、いずれかが全面的に譲歩して受忍しなければならないものではありません。しかし、学校が住宅密集地域に存在する以上、学校は、規制基準及び環境基準を超える音の発生に対し効果的な対策を講じるとともに、こうした音を発する和太鼓部の活動に対し近隣住民の理解を求める努力をすることが必要です。

この点、オンブズマンとしては、是正勧告を行うことによって、和太鼓部の活動に対する萎縮的效果が生じ、子ども達の健やかな成長を阻害する結果が生じるおそれがあることを考慮すると、是正勧告を行うことには躊躇を覚えざるを得ません。

以上の観点から、学校に対し、次のような意見を表明します。和太鼓部の活動が地域で受け入れられ、子ども達がのびのびと活動できるように、教育委員会及び学校は採り得る方策を今後も積極的に検討し、実施していただきたいと思います。

【意見表明】

- 1 和太鼓部の基本的な活動日・時間を学校ホームページ上に明示し、かかる活動日・時間を遵守するよう心掛けてください。
- 2 臨時の活動や長期休暇中の活動のうち、防音設備のない部屋で活動する場合には、その都度事前に活動日・時間を学校ホームページ上に明示し、かかる活動日・時間を遵守するよう心掛けてください。
- 3 和太鼓部の練習について、できる限り防音設備のある音楽室で行えるように調整してください。
- 4 和太鼓部の主たる活動場所に防音設備を設置することを積極的に検討してください。
- 5 和太鼓部の活動や防音対策について、随時ホームページ上で告知するとともに、近隣住民に対し説明する機会を設け、近隣住民の理解を得るよう努めてください。

※本件意見表明を受けた対応状況の報告を依頼しましたが、報告は提出されていません。

【申立て内容】

知人（以下 A という）の福祉サービスの利用現状について、A とその家族をよく知る知人として社会福祉協議会及び市へ相談等を行ったが、委任状なしでは代理人と認められなかった。また、令和 4 年 10 月に出した質問に対する回答について納得できない。

1 障害福祉課の対応について

障害福祉課が申立人から「説明を求める文書」（以下「文書（市宛）」という）を受領したとき、申立人からは A の支援者である旨の説明がありました。しかし、障害福祉課は申立人と A の具体的な関係性等がはっきりとわからなかったため、文書（市宛）への回答は A の個人情報に触れざるを得ないことから、A 又は A 家族から同一の文書を提出してもらったうえで A 又は A 家族への説明をする形にしなければならないと考えました。障害福祉課が申立人に対し、A 又は A 家族から同一の文書を提出してもらいたい旨を伝えた結果、A 家族の署名が記載された、当該文書への回答を「私に回答してください」という趣旨の文書が障害福祉課に提出されました。そこで、障害福祉課は、A 家族へ当該文書の回答を行いました。

障害福祉課が、委任状が提出されない中で、申立人に対し、文書（市宛）に対する回答を行わなかったことは、違法ないし不当ではありません。

2 社会福祉協議会（以下「社協」という）の対応について

社協は令和 4 年 12 月 5 日、A 家族及び申立人と面談を行いました。このとき、A 家族は、「説明を求める文書」（社協宛）（以下「文書（社協宛）」という）への回答の希望ではなく、サービス利用停止となった際の不安や今の困りごとを話し、委任状の提出については気が重いと説明されました。そこで、社協は改めて A 家族に経緯を確認するため、令和 4 年 12 月 19 日に、相談員も交え A 家族と面談を行いました（同日の面談に申立人は同席していない）。社協が A 家族に対し、社会福祉協議会苦情解決規程について説明したうえで、申立人への委任の意思の有無、A 家族自身による苦情申立ての意思を確認したところ、申立人に委任しないこと、A 家族による苦情申立てをする意思もない旨の回答がありました。社協は文書（社協宛）について、申立人が代理人として提出したものとして取り扱うべきものではないと判断し、また、申立人は当該規程第 3 条の苦情申出人の範囲（社会福祉協議会事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人及び団体（苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人含む。））に含まれないことから、文書（社協宛）による苦情の受付をしかねる旨を回答しました。

申立人が真摯な思いで苦情申出をされたことはオンブズマンも面談で理解をしたところですが、利用者等本人の意思に基づかず申し入れる、支援についての改善等の申し出については、苦情申出の形式ではなく、提言などの方法によらざるを得ないものと考えます。

3 結論

以上のとおり、社協及び障害福祉課の対応は、違法ないし不当ではありません。ただし、障害福祉課は、今後、支援者から同等の書面の提出等があった際には、事案に応じて適切に、代理人による書面として扱う余地があるのかどうか検討を行っていただきたいと思います。

今回のオンブズマンへの申立ての趣旨からはそれてしまいますが、A や A 家族にとってどのような支援がよいのか、正解はひとつではないように思われます。A や A 家族の意向を第一に尊重し、彼らを支える人たちがそれぞれの立場で互いの知識と知恵を持ち寄り、法令の範囲内で、その時にできる最善の支援を共に模索できることを願ってやみません。

【申立て内容】

2～3年前から、ケースワーカーの対応の改善をお願いしているが改善されない。

1 メールのやり取りについて

申立人は、令和3年7月ごろのメールやり取りで、申立人を子ども扱いするような書きぶりのメールをケースワーカー（以下「CW」という。）が送信したと述べています。

障害福祉課から提出されたメールの文面をオンブズマンが確認したところ、日程調整という事務的な内容であり、申立人を子ども扱いするような書きぶりとは認められません。また、それ以外のメールの記載については、申立人・障害福祉課いずれにもメールが保管されておらず、内容を確認することができないため、申立人の主張についてオンブズマンは判断することができません。

なお、障害福祉課における外部とのメールのやり取りは、全て組織の業務として行われている以上、申立人とのメールのやり取りについて、CWの上司である係長と相談し、チェックを受けながら申立人に回答していた、というCWの説明には一定の合理性があると考えます。

2 令和5年5月の対面での調査について

申立人は、対面の調査において、CWが申立人を無視し、申立人の話を聞かないなど、申立人を尊重しない対応であったと主張しています。

障害福祉課及びCWは事実を否定しており（一部事実を認めるところもありますが、申立人を尊重しない対応であったことは否定しています。）、当事者間での説明が一致しません。そのため、申立人の主張についてオンブズマンは判断することができません。

もっとも、CWの対応について、申立人は自分が尊重されていないと受け止めて、障害福祉課に担当者の交代を何年にもわたり複数回求めてきたこと、及び、かかる対応が申立人に対する人権侵害・虐待であるとして、オンブズマンに苦情を申し立てるほど強い不満を抱いていることは認められます。

コミュニケーションが適切にとられていない印象を与えてしまったこと、申立人の話を遮る印象を与えてしまったこと、及び、申立人が話したいことが話せなかったなどの印象を持たれたことについては、今後十分配慮して改善すべき課題であると考えます。

3 結論

以上のとおり、認めることのできる事実関係のもとでは、CWを含む障害福祉課の対応について、違法または不当な点を認めることはできません。

本件については、令和3年からCWの対応の悪さを理由として同CWを外して欲しいという申立人の要望があったことなどを踏まえると、令和5年の申立人宅における面談調査時には、CW以外の障害福祉課の職員も同席した方が良かったと考えます。今後は、サービス利用者との面談、殊に庁外において実施する場合においては、複数の職員で対応した上で多角的に検証し、サービス利用者とのコミュニケーションに関する各職員の能力の向上を図るようにしていただきたいと思います。

同じ理由で、障害福祉課は申立人の主訴に関係するメールも全て保管した方が良かったと考えます。今後は、一定期間経過後のメールの保管について、どのようなメールをどの範囲で保管するのか、障害福祉課で整理していただきたいと思います。

加えて、サービス利用者の状況や内容によっては、口頭よりも書面でのやり取りの方が便利であり、適切であることも考えられます。障害福祉課には、メールのやり取りにおいて個人情報に配慮した運用を行っていることをわかりやすく説明することでサービス利用者の不安を払拭し理解を得るなど、引き続きより良いサービスを実現するためのやり取りの方法を検討していただきたいと思います。

【申立て内容】

出張所に行き質問しようとしたところ、高圧的な態度で上から目線で侮辱された。また、関係のない個人情報に言及された。人権侵害である。

1 出張所での対応について

申立人は、出張所で、市役所のほかの課が主催する事業について尋ねたところ、対応した職員に手を下に打ち付けるような動作と大きな声で「関係ない」と繰り返し言われたと主張しています。

一方、担当職員は、申立人が何の事業について確認したいのかを特定させるために、何度もいろいろな角度から質問をしましたが、判断がつかず「わからない」と伝えました。しかし、申立人の言葉の断片から市のある所管課の事業ではないかと推測したため、その所管課の課名を伝え、直接確認するように求め、市の代表電話番号が記載されている窓口用封筒を渡しました。

2 関係のない個人情報を言及したという主張について

申立人は所管課への問合せのため、カウンター内の電話を「貸していただけますか」と言うと、職員はすごい勢いでカウンターの中に入り、電話に覆いかぶさるようにして「お前の電話じゃない」という旨を2・3回繰り返し、「あんた小説を書いているんだよね」と笑いながら言われたと主張しています。

一方、担当職員によれば、カウンター内にある電話は市民課業務にかかる外線・内線電話で、原則として市民に使用許諾することはないとのこと。出張所業務の手続きにおいて、所管部署からの明確な説明が必要な場合は、例外的に同電話を使用して直接お話いただくことはありますが、今回の電話借用の求めは、その場合にあたらないため、謝絶したとのこと。なお、カウンター内の電話は位置関係上、謝絶する折に電話に覆いかぶさるような動作をする必要性がないことを写真でオンブズマンは確認できました。

職員が申立人の個人情報へ言及したことに関して、担当職員はこれまで2回ほど同出張所のロビーで申立人と話しをしたことがあり、そのとき直接申立人から「私は物書き」との話を聞いたことがあったため、申立人が言っている事業が判明しない中で、「例えその会合に出席できなくても、多摩市は24時間365日、市政への提案を受け付けている。以前、小説を書いていると聞きましたので、文書を書くのはお手軽だと思うので、ぜひこのハガキ（市政への提案）の活用を」と案内したとのこと。

3 市長への手紙（市政への提言）の回答が虚偽や事実誤認であるとの主張について

本件文書の作成に当たり、窓口業務管理担当は担当職員及び当日居合せた職員全員に対し、個別に聞き取りを行い、申立人が主張するような対応があったことは確認できませんでした。

4 結論

申立人と所管課の主張が異なるため判断ができない点が多々あります。それは、オンブズマン制度の限界でありやむを得ないことです。今回の調査の結果としては、担当職員の対応や、市長への手紙に対する返答に違法、不当な点は認められなかったということになります。

【申立て内容】

歩道上に蔓がはみ出て歩行の邪魔になるため、5月下旬に道路交通課へ連絡をしたが、2週間たっても状況が変わらなかった。再度電話したが、その道路交通課の対応が不満である。

1 道路交通課が蔓の切除要請に2週間対応しなかったことについて

担当職員は、蔓の切除要請を承け、複数人で5月29日に現場に臨場したところ、申立人の切除要請場所の特定ができず、周辺に通行に支障を生じるようなはみだしを見つけることができなかったとのことです。本件切除要請場所は公園から数本の蔓が歩道内に1～2cmはみ出しているものの、通行に支障が生じている状況ではないことを確認したとのことです。

オンブズマンは申立人が撮影した6月8日時点の写真を確認しました。蔓や大きな葉っぱが本件歩道にはみ出していて、多くの蔓や葉っぱが体にぶつかってそれをかき分けなければならないように見えます。しかし、本件歩道の中央よりもガードレール側を通行した場合には、多くの蔓や葉っぱが体にぶつかるような状態にまでは至っていないようにも見えます。

2 6月5日の道路交通課の職員の対応について

申立人は、6月5日に道路交通課に電話で問い合わせた時に、担当職員が、①切除要請した蔓は「切る必要があるレベルではない」とし、②申立人による切除に対して「勝手に切らないでください」と回答し、③蔓の切除要請に答えられないことに関し、「市役所は何でもできるわけではない」との発言をしたと主張しています。

道路交通課としては、①は前述のとおり、②は切除要請のあった蔓は隣接する公園から伸びていたため、第三者は、法律の定める場合を除いて承諾なく蔓を切除することはできず、申立人による蔓の切除の可否の照会に対して、「勝手に切らないでください」と回答したとのことです。③に関しては、担当職員は、繰り返し蔓の切除を要望されたため「市役所は何でもできるわけではない」との文言に類似する内容の発言をしたとのことです。「公園緑地課の検討結果が出たのち、道路交通課から申立人に連絡をする」旨を申し添えるなど、要望を容れてもらえなかった市民の気持ちに寄り添った対応をさせていただければ、申立人も今回の申立に至ったような憤りを覚えなかったように思われます。

2 結論

以上の通り、道路交通課の一連の対応は、いずれも違法ないし不当とまではいえません。ただし、改善の余地があるため次のとおり意見表明します。

【意見表明】

- 1 道路交通課が市民からの情報提供、要望を受け付ける場合、必要に応じて、市で現在運用されている、画像を添付して情報提供や要望を述べるができるインターネットのシステム経由への誘導などにより、その具体的な内容や対象を正しく把握して、対応の優先順位をつけることのできるような体制の構築をしていただきたい。併せて、寄せられた情報に対して、どのような対応をするのか、予定も含めて、情報提供者に適切に案内する仕組みを検討していただきたい。
- 2 道路交通課が市民からの情報提供・要望を受け、あるいは自主的な点検で現場に赴いた場合、現場を撮影して、撮影日時、場所などを明確にした記録を保存することなど、記録保存と保存記録の共有のルール作りを検討していただきたい。
- 3 植物の繁茂により脅かされる通行の安全確保や、投棄物などの除去など、問題を共有する道路交通課と公園緑地課の間では、現場写真などの情報共有を行い、速やかに適切な部署での対処ができるような、連携体制の仕組みづくりをしていただきたい。

※この意見表明を受けて、所管課は対応をしている旨、アンケートにより報告を受けています

【申立て内容】

親の介護認定の申請手続きをする際、介護認定の情報を事業者には提供することが条件なのに、同じ情報の子である私が得ようとする負担が大きいことに納得できない。

1 介護認定調査内容の情報開示について

申立人が親の介護認定の申請を行った際、介護認定にかかる情報をケアプラン作成の事業者等に提供することへの同意を求められる一方で、申立人が介護認定調査の内容や結果の情報を要求した際には、介護保険課では開示されず、文書法制課での個人情報開示の手続きが必要と案内されました。

個人情報開示請求は、本人以外の場合は委任状が必要で、委任状を書けない場合は診断書などでそれを示す必要がありました。申立人は、親の要介護認定資料を開示請求するたび診断書を用意することは負担が大きいと感じ、要介護認定資料は介護保険課の窓口で、請求により速やかに、本人及び家族に対して開示してほしいと申立てを行いました。

2 オンブズマンの見解

要介護認定資料の開示については、多摩市介護認定審査会資料の開示に関する規則（以下「開示規則」と言います。）に定められています。開示規則第9条には、個人情報保護条例（ひいては個人情報保護法）が適用されない旨定められており、開示手続きは上記条例及び法律に違反しないということになります。また、開示規則第1条は開示規則の目的として「被保険者へのサービスの一層の充実及び自己情報の開示事務の円滑かつ適正な遂行に資すること」を挙げており、第3条は「当該開示請求に係る被保険者が介護保険サービスを利用する際に、前条に規定する資料（註：要介護認定資料）を必要とするとき」

（以下「開示目的」と言います。）に、①被保険者、②被保険者が成年後見人であるときにおける法定代理人、③被保険者から当該開示請求に関する委任を受けた代理人に対し開示請求を認めています。現在の介護保険課では、要介護認定資料の開示目的を計画作成目的に限定していますが、この運用は相当ではないと考えます。開示規則第3条に定める者からの開示請求において、同人に開示目的が認められる場合には、個人情報開示請求によるのではなく、介護保険課が自ら開示規則に則り対応することが相当であると考えます。

かかる観点から、以下の意見を表明します。被保険者への介護サービスの一層の充実のために、積極的に取り組んでいただきたいと思います。

【意見表明】

- 1 開示目的を有する開示請求があった場合には、計画作成目的がない場合であっても、文書法制課における個人情報開示請求を案内するのではなく、介護保険課が開示規則に則った対応をするようにしてください。
- 2 開示請求者について、他の地方自治体の規則や運用を参考にして、被保険者本人のみならず、本人同様の利益状況が認められる一定の者についても開示請求者として扱う方法を検討し、実施してください。

※この意見表明を受けて、所管課は対応をしている旨、アンケートにより報告を受けています

【申立て内容】

4月に相談支援の契約を打ち切られて、そのことで障害福祉課長に相談していたが、対応をしてくれなかった。

1 障害福祉課長による申立人への対応について

令和4年12月に障害福祉課長（以下「課長」という）は電話で申立人の対応をしました。その内容は、申立人の十年以上前の情報開示請求にかかわるものだったため、終話後に必要な調査を行い、数日後に「該当資料に記載以上のことはわからない」旨回答をしました。なお、担当ケースワーカーではなく課長が対応した経緯は、情報開示に関することや市への訴訟検討であったためとのことでした。

令和5年6月に申立人は課長に架電し、相談支援の事業所の職員を排除してほしい旨の申し入れと情報開示の件についての質問をしました。課長は、民間の事業所の職員を市が排除する立場にないことを説明し、情報開示の件についても、前回と同様に、記載以上のことはわからないと回答をしました。

7月に申立人は障害福祉課を訪れ、課長に相談しようとしたましたが、事前の予約なしであり、課長は会議の直前であったため、相談の日程を調整して対応を終えました。

相談予約をした8月1日に、課長は窓口で申立人の対応を80分行いました。主に申立人が話をする形で、課長は傾聴に努めていたとのこと。話の内容は情報開示の件であったため、これまでと同様に、記載以上のことはわからないと回答したとのこと。

その後8月25日、申立人は別の課の手続きで来庁時に、当該課長を見かけたため声をかけましたが、課長はその後会議の予定があったため短時間で対応を終了し、相談したい場合は係長が対応すると伝えました。

2 検討

課長の申立人への対応は6回行われましたが、予約に基づいて行われたのは1回のみで、5回は事前の予約なく行われました。そのうちの3回は、相談を打ち切ることなく申立人が終話するまで対応されています。また、対応できなかった2回のうち1回は相談日を調整して伝え、2回目は係長へ相談するように伝えたとのこと。

3 結論

職員は、会議、相談、研修、出張その他さまざまな予定を組んで執務しています。事前の予約（約束）なく来訪した市民に対し、職員はできうる限り相談に応じることが望まれますが、予定が入っている場合に当該予定をキャンセルしたり、当該予定の日程を再調整して来訪した市民の相談に応じるべきであるといえないことは当然です。

以上のことから、課長の申立人への対応は、非難されるべき内容はありません。課長の対応が違法ないし不当であるとは言えません。

オンブズマンは、申立人におかれてはぜひ、担当ケースワーカーや障害福祉課が、申立人と同じ方向を向いて申立人の暮らしを支える存在であることを意に留め、信頼関係を構築されることを願っています。

【申立て内容】

離婚した元配偶者と自分のどちらに子どもの扶養を入れるべきか、自分の背景事情などを加味していない対応や一方的な課税課職員（以下「職員」という）の説明に納得できない。

1 職員の対応について

申立人は、「住民税における控除対象配偶者及び扶養親族の確認について」の通知が届いたため、課税課へ問い合わせをしました。職員は、双方が扶養親族と主張している場合、国税庁の所得税の取扱い等に倣い、所得の多い方が扶養親族となると伝えましたが、申立人は自分の背景事情を判断材料にするよう要請しました。対応した職員は、東京都総務局へ照会して、前年の総所得金額が大きい者の扶養親族とすること及び「生計を一にする」の条件を確認し、申立人へその旨と、法的根拠として地方税法、令和5年要説住民税、国税庁タックスアンサー、所得税基本通達を示しました。申立人から裁判例も示してほしいと要請されたため、職員は裁判例も調べましたが、適当な裁判例は見当たらないということでした。

2 オンブズマンの見解

職員は、説明の根拠として、所得税法・地方税法・国税庁タックスアンサー・所得税基本通達・裁判例・複数の自治体の答申書の調査に加え、東京都及び国税庁への照会も行っています。これらの調査結果のいずれにおいても、扶養親族の判断において、職員の説明と矛盾するもの及び申立人の主張する背景事情を判断材料としなければならないと解するものは見当たりません。

また、職員は申立人とのやり取りの中で、適宜必要な調査を行い、申立人から指摘があれば都度追加調査していること、及び係る調査結果についても申立人に説明していることが認められます。職員の接遇においても不適切な点は見当たりません。

したがって、職員の申立人に対する説明及び接遇に不適切な点はなかったと考えます。

3 オンブズマンからの提案

課税課によれば、申立人に限らず、重複扶養に関する問合せは非常に多いとのこと。一般市民の方にとって重複扶養の考え方は理解しやすいものとは言えず、ある日突然課税課から扶養関係の照会書面が送られてくれば驚き、問い合わせるのも当然のことだと思います。また、課税課における対応者が異なれば、説明の表現等が異なる可能性もあり、そうなると同旨の説明内容であっても問い合わせた方を余計に混乱させることにもつながりかねません。そこで、例えば、重複扶養に関する課税課の見解・対応について簡潔かつ分かりやすく説明した書面を作成し、これを扶養関係の照会書面と一緒に送付するなどの工夫をすることによって、重複扶養に関する一般市民の方の理解を容易にするとともに、課税課に問合せがあった際にはかかる書面に基づいて説明することで、対応者の違いによる混乱やトラブルを防止するという対応が考えられます。

本件申立てをきっかけに、課税課におかれては、一般市民の方にとってより分かりやすく誤解を生じさせにくい対応や説明を検討し、市民サービスの一層の向上に努めていただきたいと思います。

【申立て内容】

図書館を利用しているが、視察者がうるさく視察者や職員に注意しても改善されない。

1 視察の対応について

多摩市立中央図書館（以下単に「図書館」と言います。）は令和5年7月に開館したばかりで、地球環境に配慮した「ZEB（ゼロ・エネルギー・ビルディング）－READY」の認証を取得する等の新しい取り組みをしている施設です。また、1階は静かに読書や調べもの等ができる空間、2階は読書や調べもの等もできるがおしゃべりも可能な空間となっています。新しい取り組みをしている公共施設という性質上、開館から間もない時期に多くの視察希望があり、できる限りそれに対応することは、図書館の重要な役割であると言えます。今後の視察は減ると思われますが、図書館としては、視察の依頼があればできる限り受け入れたいとの説明がありました。

2 オンブズマンの見解

調査の結果、1回目の視察及び2回目の視察における事実関係について、当事者間で概ね齟齬はありませんでした。

図書館は、2回目の視察時の申立人の意見を受けて、視察時における1階の館内案内等の手法を改善しました。具体的には、館内を案内する前に1階の施設概要を説明し、実際の館内案内の際には、2階から1階に降りる階段の手前で、職員が視察者に対し静かにするようジェスチャーで要請し、1階防音室で説明を行った上、職員が無言で引率し、視察者も無言で随行するようにしているとのことでした。さらに、利用者の迷惑にならないように館内案内のルートを変更したということです。このような改善を実施して以降、申立人を含めた館内利用者から視察時の音に関する苦情や意見は出ていないとのことでした。

以上からすると、本申立てにおける苦情は解決したと考えます。なお、本件の事実関係に鑑みると、1回目の視察時の出来事を記録し、館長に報告して職員間で情報共有し、改善策を講じた方が良かったと考えます。

3 結論

以上のとおり、図書館が改善策を実施し苦情は解決したと考えますが、オンブズマンとしては、図書館の利用者がより快適に過ごせるようにするために、視察について2点を提案します。1つ目は、図書館のホームページや図書館の掲示において、視察予定日時を利用者に周知することです。視察予定日時を知れば、視察が気になる利用者は、その日時を避けて図書館を利用することができます。2つ目は、会話以外の音に対する配慮です。複数人が館内を移動する視察時には、図書館の床がフローリングのため、足音が響きやすくなっています。館内案内の前の説明時に、注意事項として、特に1階の視察時には会話だけでなく足音等にも気を付けるよう視察者に伝えたいと考えます。図書館には、上記の提案にとどまらず、図書館が一層利用しやすく、市民にとって親しめるものになるよう、配慮していただきたいと思います。

【申立て内容】

多摩市への転入手続きで、子育て支援課で児童手当の案内がなかった。後日気付いて子育て支援課に連絡したが、期限を過ぎていたので当月分の手当は支払えないと言われた。子育て支援課の対応に納得できない。

1 市民課での転入手続き

市民課では転入手続きの際、書類に必要事項を記入してもらい、他の部署との関わり（前住地で福祉等のサービスを受けていたかどうか）の聞き取りと合わせて、本世帯が子育て世帯に該当している場合には、市民課での手続きが全て終了した後に、子育て支援課にて医療費助成等の手続きを行うよう口頭で案内し、書類に確認スタンプを押して案内漏れがないような手順を踏んでいるとのこと。また「多摩市の便利な本」と、「転入チェックリスト」をはじめとする転入者に向けた各種の資料を挟み込んだものを渡しているとのこと。

申立人の転入時においても、提出された住民異動届に「案内済（子育て・介護・国保・年金・後期・障害・学校・その他）」のゴム印が押され、そのうちの子育て欄が手書きの丸で囲まれていることから、子育て支援課で必要となる手続きを、申立人に対して説明されたことが確認できます。市民課での転入手続きについて、特に問題となる点はありません。

2 子育て支援課での手続き

申立人における保育園の入所手続き申請は、転入日の手続きの具体的内容の記録が残っておらず、担当した職員の特定もできず不明でした。ただし、同日付の収受印のある書類があることから、子育て支援課の職員が申立人の窓口対応を行ったことは間違いないと考えます。

翌日、窓口で対応をした子育て支援課の職員Aは、入所申請書類がそろっていたことから申請を受理しました。職員Aは入所申請の受理を終えた後、申立人に対し「他にありますか」と尋ねましたが、ほかの手続きをする旨の申し出がなかったことから、子育て支援課の窓口での対応を終了したとのこと。

職員Aによれば、他の転入者の手続きに際しても、申し出のあった手続きを終えたのち、ほかの手続きを行うかの声掛けによる確認はしていたが、どのような手続きがあるのか説明や確認はしておらず、そのような内部的な取り決めやマニュアルなどはないとのことでした。

3 結論

手続きの説明や確認を行うことの業務上の負担は、転入者がこれらの確認がなされないことによって被りうる不利益との関係で均衡を失するものではないと考えられます。

オンブズマンは、子育て支援課での手続きについて、意見表明を行うこととします。

【意見表明】

- (1) 転入者が転入に伴う手続きで子育て支援課を訪問した際に備え予め、転入者が子育て支援課でとるべき可能性があるすべての手続きを一覧にした手続きの要否の確認書類（以下「本件確認書類」といいます。）を作成すること。
- (2) 転入者が転入に伴う手続きで子育て支援課を訪問した際の対応について、本件確認書類による確認を含む、対応の内部的取り決め（以下「本件内部的取り決め」といいます。）を行うこと。本件内部的取り決め中には、窓口に来訪した転入者への窓口対応を終える前に、担当職員以外の職員が本件確認書類をチェックし、担当職員によって必要な確認が行われたことを確認した旨のサインをすることを盛り込むこと。
- (3) 本件確認書類の保存期間を定め、定められた期間保存すること。

以上はオンブズマンの考える一案ですが、手法が考えられるならそちらを採用してください。

※この意見表明を承けて、所管課は対応をしている旨、アンケートにより報告を受けています。

3 是正等措置報告について

申立事例（要約）No.2 ショートステイを利用したときの施設の対応について
是正勧告を受けた当該事業者からの措置報告の内容及びオンブズマンの見解

措置報告内容

措置1

- ① 「自己チェック表」を作成する。
- ② 担当者作成の「自己チェック表」を、サービス管理者がチェックして、管理者へ報告するチェック体制を作る。チェック表はファイルに保管する。

措置2

- ① 会議を原則毎月1回行う。オンライン会議でアーカイブに残して、当日参加できなかったスタッフも確認できる体制を作る。
- ② スタッフ間の連絡、報告はオンラインでのコミュニティツールを活用する。

措置3

- ① 契約時に担当者が家族から聞き取った内容はシステムに記載する。
- ② 当日担当するスタッフは、利用者の情報をマニュアルに沿ってシステム内の資料で確認し、必要な食事、服薬、ケアに関する事項、家族からの連絡事項はシステム内の活動報告書に記載する。
- ③ 今までシステムとは別の連絡ノートを手書きで記入していたが、活動報告書の一部分を連絡帳の代わりとして印刷して、ご利用者が帰宅する前に渡す。
- ④ 家族からの連絡は「短期入所連絡票」を印刷し帰宅時に渡して、次回の利用時に記入してもらう。

全体をとおして

- ・スタッフが作成する書類は、ほぼシステムに集約する。一部紙のほうが使いやすいとスタッフの意見が一致したものはシステムに入れないこととした。
- ・システムやオンラインでのコミュニティツールを使用した作業について、スタッフ会議で説明し、意見を聞き、日々改善を行う。

オンブズマンの見解

全体として、オンブズマンの勧告の内容・趣旨を十分に理解したうえで具体的に検討・作成されており、是正等の措置の内容として評価できるものと考えます。今後は実務の便宜に合わせて修正を加えながら、より充実したサービスを追求していただきたいと思います。

なお、措置内容には含まれていませんが、システム内の事故報告書についても、危険度の判断基準及び対策の実行に関するチェック体制を検討し整備していただきたいと思います。

4 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

- 老人福祉センター同好会制度変更についての担当課の対応に納得できない
- 多摩市の訪問介護事業所の対応について
- 生活相談で、担当ケースワーカーが不在であったり、代理の担当の対応が不十分

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。

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 ※休止中の事業所除く

(令和6年3月末現在220事業所) ※事業所名等は令和6年3月末時点届出のものです。



1 介護保険事業

◆居宅介護支援事業所（ケアプランの作成）

事業所名	住所	電話番号
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
和光園居宅介護支援事業所	多摩市和田 1532	042-389-6878
ケアプランセンターすみれ	多摩市一ノ宮 4-40-3 聖蹟桜ヶ丘ガーデンハウス 1F	042-357-3700
ケアプラン麻の葉	多摩市落合 6-15-3 第3 椎の木ビル 106	042-337-8288
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
アイム居宅支援サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6906
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
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
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 ボヌール永山 108	042-338-6125
カーロガーデンあんず	八王子市大塚 415-3	042-680-5508
白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
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
ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-0555
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
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
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
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
なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3k' s court102	042-311-0596
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
ケアプランもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
ケアプランセンターいきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7625
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B 102	042-376-8777
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575
ケアプランパステル	多摩市諏訪 1-11-5 ジュネス永山 103	042-400-1073

◆訪問介護（ホームヘルプサービス）

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-389-6878
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
アイム訪問介護サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6456
地域介護ステーションぷりま	八王子市鍵水 2-165-1	042-675-0124

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
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
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
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
ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
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
ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-12 シャングリラ 21-101	042-389-2718
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
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
ぴーすふる	多摩市乞田 1328 ウイング永山 301	042-400-5706
ヘルパーステーションかけはし	日野市高幡 1023-4 クレールハイム A-107	042-506-9835
なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3k' s court102	042-311-0596
ニチケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
ニチケアセンター稲城	稲城市百村 1623-1 パストラルハイム稲城 2F	042-370-3171
訪問介護事業所M O E	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
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
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575

◆訪問入浴介護

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

◆訪問看護

事業所名	住所	電話番号
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 4 階	042-401-9171
訪問看護ステーションすみれ	多摩市乞田 774-3	042-376-3211
あい訪問看護ステーション	多摩市貝取 1431-3 2F	042-371-6888
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
訪問看護やまびこ	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108	042-400-5131
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
ファインケア訪問看護ステーション多摩センター	多摩市乞田 1159 番地 1 レーヴマニフィック永山 2F	042-357-2571
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 203	042-319-6661
リ・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
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 号室	042-400-6182

◆通所介護(デイサービス)(地域密着型、総合事業含む)

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888

デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
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
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
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
白楽荘デイサービスセンター えがお	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
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
デイサービスセンター諏訪	多摩市諏訪 5-9-5 森建物 1F	042-355-8535
デイサービスセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 4-11-7 シャルム第2 聖蹟桜ヶ丘 1F	042-400-7279
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
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
デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
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
デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
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
デイサービスまほろばの郷Ⅳ	多摩市落合 6-15-3A	042-373-0396
オレオスフィットネスクラブ	多摩市落合 2-38 D' グラフォート多摩センター 煉瓦坂 1F	042-337-8502
リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
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
早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
グットリハ多摩	多摩市中沢 2-20-5 ペルクレールタカムラⅢ1F	042-400-0377
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)

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
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
白楽荘デイサービスセンター ほのぼの	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942

◆通所リハビリテーション

事業所名	住所	電話番号
あいクリニックオリーブ	多摩市貝取 1431-3	042-375-9562
あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
天本病院	多摩市中沢 2-5-1	042-310-0333
介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
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
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）

事業所名	住所	電話番号
特別養護老人ホーム和光園	多摩市和田 1532	042-374-2590
特別養護老人ホーム愛生苑	多摩市和田 1547	042-376-3555
桜ヶ丘延寿ホーム	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4768
カーロガーデン八王子	八王子市大塚 415-3	042-670-0881
特別養護老人ホーム白楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1811
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
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（医療系））

事業所名	住所	電話番号
あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
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
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（医療保険除く）

事業所名	住所	電話番号
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 4 階・5 階	042-356-0677
あいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9581
からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7 プラザ唐木田 1 F	042-376-3800

◆福祉用具貸与・購入

事業所名	住所	電話番号
アイム福祉用具サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6918
西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京総合卸売センター456	042-367-0660
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
サカイヘルスケア昭島店	昭島市昭和町 4-11-20	042-545-3388
アビリティーズ・ケアネット(株)八王子営業所	八王子市久保山町 1-9-154	042-696-5441
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

◆小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

事業所名	住所	電話番号
看護小規模多機能ホームすみれ	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
あい小規模多機能施設かりん	多摩市聖ヶ丘 2-20-6 ゆいまーる聖ヶ丘 B 棟 1 階	042-357-4101
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
あい看護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
あい小規模多機能施設こもれび	多摩市永山 3-12-1	042-400-1071
ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500

◆認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

事業所名	住所	電話番号
グループホームすみれの里	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0701
グループホームすみれの里・乞田	多摩市乞田 791-3	042-319-6262
あいグループホームどんぐり	多摩市聖ヶ丘 2-21-2 ゆいまーる聖ヶ丘C棟 1階	042-357-3801
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
ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-0961

◆特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）

事業所名	住所	電話番号
カーロガーデン大塚	八王子市大塚 230-5	042-677-0126
カーロガーデン八王子	八王子市大塚 415-3	042-670-0881
家族の家ひまわり永山	多摩市諏訪 1-11-2	042-311-7285
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
まどか永山	多摩市馬引沢 1-2-7	042-357-3603
ケアハウスシャングリラとも	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518

◆介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

事業所名	住所	電話番号
特別養護老人ホーム和光園	多摩市和田 1532	042-374-2590
特別養護老人ホーム愛生苑	多摩市和田 1547	042-376-3555
桜ヶ丘延寿ホーム	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4768
特別養護老人ホーム白楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1811
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
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

◆介護老人保健施設（老人保健施設）

事業所名	住所	電話番号
あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
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
介護老人保健施設聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

2 老人福祉施設関係

事業所名	住所	電話番号
軽費老人ホーム偕楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1711

3 障がい者福祉関係

事業所名	住所	電話番号
啓光学園	多摩市和田 1717	042-375-7303
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
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

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
啓光ホームいずみ	多摩市和田 1721 番地 7	042-401-9331
啓光ホームおおぐり	多摩市一ノ宮 4-39-15	042-319-3380
啓光ホームかりん	多摩市和田 1175-1	042-400-1306
啓光ホームくらさわ	日野市百草 698-1	042-506-5135
プレイルームゆづり葉の家	多摩市連光寺 2-31-22	042-311-4322
色えんぴつの家	多摩市永山 3-12-1 西永山福祉施設	042-372-3382
グループ TOMO	多摩市永山 4-2-4-103	042-389-1234
マルシェたま 地域活動支援センター のーま	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター4F	042-311-2300
マルシェたま 多摩市障がい者就労支援センター なちゅーる	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター4F	042-311-2324
+Laugh (アンドラフ)	多摩市諏訪 5-6-3 多摩ニュータウン諏訪 102 号室	042-401-9865
ワークセンターれすと	多摩市和田 1870-2	042-373-8925
ワークス多摩	多摩市永山 4-2-3-103	042-356-3601
れすと相談支援センター	多摩市和田 1980-2	042-373-8925

4 認可保育所・認証保育所・学童クラブ

◆認可保育所

事業所名	住所	電話番号
やまと保育園	多摩市和田 1534	042-373-5039
やまとさくら保育園	多摩市関戸 4-18-2	042-401-8826
ピオニイ第二保育園	多摩市豊ヶ丘 4-8	042-372-1222
かおり保育園	多摩市落合 4-15	042-376-5311
こばと第一保育園	多摩市諏訪 4-7	042-374-3385
あおぞら保育園	多摩市落合 1-5-16	042-375-1330
あおぞらぱれっと保育園	多摩市落合 1-15-1	042-400-7020
バオバブ保育園	多摩市一ノ宮 1-20-3	042-375-4640
バオバブちいさな家保育園	多摩市一ノ宮 3-9-1	042-375-4701
みどりの保育園	多摩市連光寺 3-57-2	042-375-0117
関戸みどりの保育園	多摩市関戸 2-24-27 三ツ木聖蹟桜ヶ丘ビル 2F	042-400-6330
こぐま保育園	多摩市永山 3-5	042-375-4677
ゆりのき保育園	多摩市永山 4-6	042-374-3152
かしのき保育園	多摩市諏訪 1-64	042-372-3475
りすのき保育園	多摩市唐木田 1-8-2	042-357-0711
あすのき保育園	多摩市諏訪 2-2 B 棟-001	042-400-0360
どんぐり保育室	多摩市諏訪 1-66-1-101	042-400-5241
おだ認定こども園	多摩市落合 5-7-2	042-357-8100
おだ学園保育園	多摩市永山 1-5 ベルブ永山 209 号	042-357-8100
みさと保育所	多摩市愛宕 2-53	042-375-0727
桜ヶ丘第一保育園	多摩市和田 60-1	042-374-3098

のびのびっこ保育園	多摩市諏訪 1-1-6	042-319-3431
こころ保育園	多摩市鶴牧 5-5	042-374-5115
丘の上アンジュ保育園	多摩市鶴牧 3-2	042-338-5830
こころプティ保育園	多摩市落合 1-36	042-374-3999
多摩みゆき幼稚園	多摩市連光寺 2-24-6	042-374-6040
東京大谷幼稚園	多摩市愛宕 1-51	042-375-0728

◆認証保育所（企業主導型保育所含む）

事業所名	住所	電話番号
ウイズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 ザ・スクエア E-5	042-400-0345
ウイ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
ウイズチャイルドさくらがおかこども園	多摩市一ノ宮 2-45-3	042-400-7872
聖蹟こども TERRACE	多摩市関戸 4-33-6	042-400-5510
ウイズチャイルドかわのこほいく園	多摩市関戸 1-20-2 サクラテラスモール 3 階 301	042-401-8845
永山駅前こどもの家	多摩市永山 1-4 グリナード永山 4F 409-2	042-376-5588
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	042-737-7773
キッズガーデンかわせみ	多摩市連光寺 1-1-1	042-319-6300
みらい保育園	多摩市豊ヶ丘 1-1-4 フラワーマンション ヨタⅡ	042-373-7115
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 オーベルグランディオ多摩中央公園 104	042-310-0900
キッズサポート多摩 めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-25-2 ヴィークステージ多摩センター 2F	042-319-6771
キッズサポート多摩 第二めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-26-3NTT 多摩ビル 3F	042-313-7833

◆学童クラブ

事業所名	住所	電話番号
第二小学童クラブ（一）（二）	多摩市和田 75	042-375-9955
愛宕南学童クラブ	多摩市愛宕 3-5	042-372-1667
落合第二学童クラブ	多摩市落合 4-13	042-371-8060
諏訪南学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-375-3301
愛和小学童クラブ	多摩市愛宕 1-54（愛和小学校内）	042-372-7981
西落合小学童クラブ	多摩市落合 5-6（西落合小学校内）	042-371-5920
東落合小学童クラブ	多摩市落合 3-24（東落合小学校内）	042-372-3444
第一小学童クラブ	多摩市関戸 3-2-23	042-375-7200
東寺方小学童クラブ	多摩市東寺方 100 番地	042-372-7979
連光寺小学童クラブ	多摩市連光寺 3-64-1	042-372-7982
永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980
貝取小学童クラブ	多摩市貝取 3-9 貝取小学校内	042-372-7983
聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981

北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
大松台小第一学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
大松台小第二学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511

5 その他

事業所名	住所	電話番号
多摩市社会福祉協議会	多摩市南野 3-15-1	042-373-5611
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 総合オンブズマン制度実施自治体

(令和6年3月現在 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	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	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
16	富山県 富山市	H14.10.15	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
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	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
22	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
23	兵庫県 明石市	H22. 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	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
25	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
26	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
27	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つた年月日
 - (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。

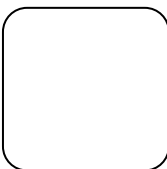
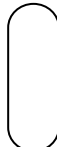
（運用状況の報告等）

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）

5 多摩市オンブズマン関連年表

年度	主なできごと（※：多摩市以外）	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)	※神奈川県川崎市、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（ヴィータコムーネ、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	
平成 22 (2010)	4 月 <u>多摩市総合オンブズマン</u> 制度開始 民間福祉事業所と改めて協定締結	木 下 泉 野 中 康 雄
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	

年度	主なできごと（※：多摩市以外）	オンブズマン （敬称略）
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	
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）	
平成 30 (2018)	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 9 月 視察：東京グリーンシステムズ株式会社	
令和 元 平成 31 (2019)	10 月 視察：東京都立多摩総合精神保健福祉センター 11 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 2 月 勉強会：市民課窓口における DV 対応処理手続き（市民経済部市民課説明）	萩 原 恵 子 森 安 紀 雄
令和 2 (2020)	9 月 市長への意見表明「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 10 月 視察：総合福祉センター（二幸産業・NSP 健幸プラザ） 11 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 12 月 勉強会：市税の滞納整理について（市民経済部納税課説明）	
令和 3 (2021)	10 月 視察：教育センター 10 月 両オンブズマンによる発意調査「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 11 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 1 月 勉強会：生活保護制度（健康福祉部生活福祉課説明）	
令和 4 (2022)	9 月 総合オンブズマン制度研修（課長級以下悉皆）実施（動画） 10 月 視察：パルテノン多摩 ほか 11 月 市立中学校長連絡会にて「オンブズマン制度」啓発を依頼 12 月 総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会出席（ZOOM 会議） 1 月 勉強会：高齢者への支援について（健康福祉部高齢支援課、介護保険課）	森 安 紀 雄 竹 内 章 子
令和 5 (2023)	4 月 新任管理職研修実施 7 月 入庁2年目職員対象研修 10 月 「総合オンブズマン制度研修（実践編）」（対象者：課長級）を実施 11 月 市立中学校長連絡会にて「オンブズマン制度」啓発を依頼 勉強会：障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について（健康福祉部障害福祉課） 12 月 総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会出席（ZOOM 会議） 2 月 施設見学 ヴィータ・コミュネ（聖蹟桜ヶ丘 OPA 内）	

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 147,751 人、世帯数 75,286 世帯（令和6年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

6 — 5

令和5年度多摩市総合オンブズマン年次報告書

（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

令和6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）

FAX 042-338-6805

ホームページ：<http://www.city.tama.lg.jp/>

販売価格 180円