

多摩市のオンブズマン

令和6年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和6年4月1日~令和7年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目 次】

3期目を迎えて	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 「個人情報保護制度、情報公開制度について」勉強会の開催	19
III 苦情申立て処理事例	21
1 苦情申立て一覧	21
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。	23
3 是正等措置報告について	38
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 多摩市総合オンブズマン条例等	50
4 多摩市オンブズマン関連年表	56

3期目を迎えて

多摩市総合オンブズマン 森安 紀雄

私は、今年の3月末で多摩市総合オンブズマンの2期目の任期が満了しましたが、2度目の再任をいただき、4月以降も多摩市総合オンブズマンとして務めさせていただくことになりました。新たな任期は、令和10年3月末までです。

6年前の4月、他の自治体でのオンブズマンとしての経験も行政分野での弁護士業務を担当する経験もなかった私は、中立的な立場で行政庁において生じた事案に係る市民の方々からの申立てを判断していくオンブズマンの業務（一方当事者から委任を受け、その当事者の利益を目指して活動を行う弁護士業務とはかなり異なる仕事です。）に、いくらかの不安と緊張を感じながら着任しました。

その私の不安と緊張がほぐれ、なんとかやっていけるという気持ちに変わっていったのは、市役所職員としての経験が豊富なオンブズマン事務局の3名の職員の方々と先輩オンブズマンの支えが大きかったように感じています。

オンブズマンになったからといって、たちどころに市役所業務に関連する法令や実務運用などの詳細に精通できるわけではありません。そのような中、事務局の方々は申立があるごとに、新任オンブズマンの私に、申立に関連する制度の概要や関連法令その他事案の把握に必要と思われる情報などを提供し、調査を支えてくださりました。また、月に一度、事務局職員の方々と先輩オンブズマンとの定例会があるのですが、定例会のある日に先輩オンブズマンと話しをすることで、理解が深まることも多くありました。

そのような私もいつしか、オンブズマン事務局で一緒に仕事をする事務局職員の方々とオンブズマンの中で最古参となりました。

そして今、私が思うことは、オンブズマンとして6年務めても、つまり、自治体の行政実務等に係る知識や申立事案の調査の経験が一定程度蓄積できたとしても、新たな申立事案を調査・判断をしていく過程での悩みや苦しさからは解放されないということです。

この調査の過程での悩みや苦しさは、私自身が事案に対して誠実に向き合っていることの証だと整理し、前向きにとらえるようにしています。事案に正面から取り組まなければ、悩んだり、苦しんだりすることはないと思うからです。

3期目も引き続き公正中立を旨とし、丁寧な事案の調査を心がけて参りますので、引き続きよろしくお願い致します。

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

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～令和 7 年 3 月 31 日
再任 令和 7 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、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、オンブズマン制度の趣旨とオンブズマンの基本姿勢を明らかにするため、平成16年に全国初の「多摩市オンブズマン憲章」を策定しました。

(参考) 多摩市オンブズマン憲章

多摩市オンブズマン憲章

前 文

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

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

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

基本姿勢

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

機能と役割

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

対象と調査

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

連携と責務

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

平成16年5月1日

多摩市福祉オンブズマン

小 池 妙 子

多摩市福祉オンブズマン

大 山 美智子

●基本姿勢

1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます

オンブズマンは、苦情申立てを受ける「最後の砦」という認識を持っています。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われると裁定が行政寄りになるのではないかと市民の不信感を招くことになりかねません。オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者でもあることを認識した上で「中立」の立場を保ち、市民の信頼が得られる存在になるように努めていきます。

●機能と役割

4 人権擁護のために市民からの苦情を処理します

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

5 市民福祉の向上のために行政を監察します

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

6 制度改善のために必要に応じた意見表明を行います

オンブズマンの職務権限の三つ目に「意見表明」という役割があります。これは是正勧告のように調査対象に直接的な改善を求めるものではありませんが、行政に対してオンブズマンとしての意見を公に述べる機能を示しています。基本的に行政は、条例・規則どおりに行ってい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。

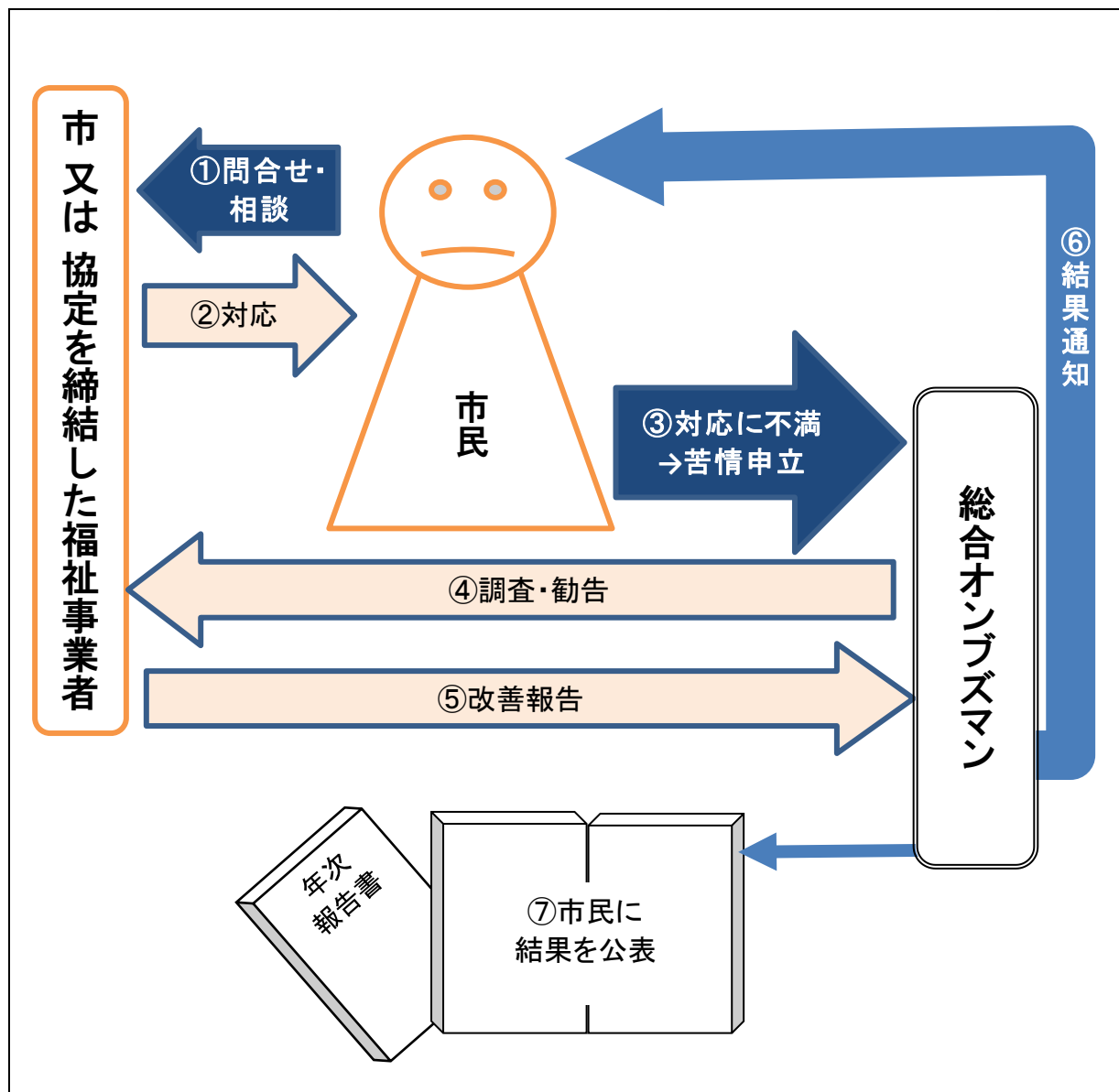
11 プライバシーを守り、個人情報保護します

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6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73件（次年度へ継続3件除く）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
	令和6年度	11	4	58	73	112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の』を平成27年度からは「問い合わせ」として集計しました。
- ・「苦情処理平均日数」は、申立日から最終通知が発出された日数。

※是正等勧告の場合は申立日から是正勧告し、措置報告書を受けてオンブズマンが最終通知を発出した日までの日数でカウントしています。是正勧告を受けた市の機関等は、60 日以内に措置報告書を提出しなければならないと規定しています。

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	2		8	1				11
相 談			3	1				4
問い合わせ	7		47	3		1		58
合 計	9		58	5		1		73

※苦情申立て件数は、令和 5 年度からの継続案件 2 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 73 件のうち、健康福祉に関するものが 40 件（55%）となっています。

表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合せ
市民生活	1	防犯対策			
		消費生活			
		犬登録・猫遡行等			
		犯罪被害			
		その他			1
交通対策	0	交通安全			
		駐車場・駐輪場			
		その他			
コミュニティ	1	施設管理運営			
		自治会・地縁団体			1
		その他			
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	0	印鑑・戸籍・住基			
		外国人登録等			
		その他			
防 災	1	災害対策			1
		消防			
		その他			
財 務	0	財産管理			
		契約			
		市税・税外収入			
		その他			
教 育	4	教育委員会	2		1
		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	問合せ
健康福祉	40 (2)	障害者福祉	4(1)	1	8
		高齢者福祉		1	4
		介護保険サービス	1(1)		7
		児童福祉	1		1
		生活保護	2	1	4
		保健衛生(健康センター)			1
		保険・年金			1
		後期高齢者医療			1
		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	4	道路管理			3
		都市計画			
		公園			
		住宅			
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			1
		下水道			
		その他			
行政運営	12	広聴・市民相談			
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			3
		オンブズマン制度			7
		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	8	その他		1	7
計	73 (2)		11 (2)	4	58

※()…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6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14件のうち、計11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4件、市又は事業者の不備がなかったものが7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		11(2)
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	4(2)
	是正勧告したもの	2(1)
	意見表明したもの	2(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	7
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		3
合 計 (1+2+3+4)		14(2)

※()…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6年度は4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	3
	(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	3
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	1
合 計		4

(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73件のうち、健康福祉分野での総件数40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	市	民間事業者
障害者福祉	6	7(1)
高齢者福祉	5	0
介護保険サービス	2	6(1)
児童福祉	2	0
生活保護	7	0
保健衛生（健康センター事業）	0	1
保険・年金	1	0
後期高齢者医療	1	0
その他	0	2
合 計	24	16(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。

本年度は、オンブズマンに入った相談事案をきっかけとして、所管課の手続き及び説明が、現在どのようになされているのかを確認するため、発意調査を行いました。

なお、当該調査を行うきっかけとなった相談事案については、一年以上前の事案のため、同条例により苦情申立て要件には該当しませんでした。

【発意調査の概要】

障害福祉課窓口で受け付けた障害者手帳の申請について、同課から東京都へ進達するまでの手続きを確認するために発意調査を行った。

【調査の結果】

障害者手帳の交付は東京都の権限であることから、市（障害福祉課）は、東京都に障害者手帳の申請書類を進達する事務と、東京都から障害者手帳が送付された後、申請者に手帳を交付する事務を行うこととなります。

通常の手続きの場合（至急対応を要さない場合）は、申請受け付け後、必要書類の確認作業、決裁、交換便に乗せるためのとりまとめを経て、申請受け付け後7営業日程度で東京都心身障害者福祉センターへ送付（進達）しています。

申請期限がある手当申請等のため、至急の対応を要する申請の場合、関係する係と確認作業や決裁手続きを並行的に行うなどの配慮をすることで、最短で受付翌日の交換便（交換便が同日にあれば）で、申請書類を送付しているとのことです。

また、手当申請者が手帳申請中で、手当の申請期限を徒過する恐れがある場合、障害福祉課は手帳申請時に手当の仮申請を受け付け、後日、手帳受け取り時に障害者手帳のコピーを添付し本受付とし、法律上の要件が揃う場合に限り、手帳交付日の属する月分から遡及して手当を支給しているとのことです。かかる運用は、障がい者を支えるための望ましい運用であると考えます。

申請者へは、手帳の出来上がりまでの期間や、手当の仮申請の受付が必要な場合の運用の説明を行っているとのことです。

調査の結果、障害福祉課における障害者手帳の申請及び申請期限のある手当申請の、一般的な取り扱いは、問題ないと考えます。

個々の事案における具体的な運用においても、制度・手続きについて必ずしも詳細を承知していない申請者が多くいることに留意し、申請者に対する説明をしていただき、現在の手続き上の取り扱いを実践していただきたいと考えます。

4 制度の周知や広報活動の状況

リー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、介護保険事業者連絡協議会総会でのオンブズマン制度の周知、協定締結事業者への活動の報告、民生委員福祉委員会での制度周知などを行いました。

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制度」のリーフレットを配付しています。

令和4年度からは、新たに公式ホームページ上に、民間事業者に向けた制度説明のページを設け、様式をダウンロードできるようにしています。

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、制度をよりわかりやすいように改訂をしました。

たま広報

令和6年9月5日号

ポスター

総合オンブズマン制度をご存じですか？

多摩市の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で受けた不利益についてオンブズマンが公正かつ中立な立場で調査・判断します。必要な場合は市や民間福祉事業者に対して、違法・不当な行為を是正するよう勧告したり、制度改善するように意見表明をしたりします。

市では、行政や法律の専門知識を持つ2人の弁護士が、オンブズマンとして公正中立な立場で活動しています。

※オンブズマンとは、代理人や代弁者という意味のスウェーデン語

総合オンブズマン制度があるのは、全国でも約30自治体のみ。そのうち1つが多摩市です。

苦情対象となる業務とは？

市が行うすべての業務と、オンブズマンの調査に協力する協定を締結している民間福祉事業者の提供するサービスが対象です。

苦情対象となる申し立ての内容は？

「市からの処分が納得できない」「職員の説明や対応が親切だ」と、市の業務などに対して、違法・不合理・不公平・説明不足などを感じたり、また、そのことによって損害や不利益を

被ったりしたなど、自分自身が市などから直接受けた不利益に関して申し立てができます。苦情の事実があった日から、原則として1年以内の事実です。

苦情の申し立て方法は？

窓口・電話・郵送・ファクシミリ・メールで相談を受け付けています。事務局が概要をお聞きし、オンブズマンとの面談日を決めます。面談後にオンブズマンが調査をするかどうか判断します。

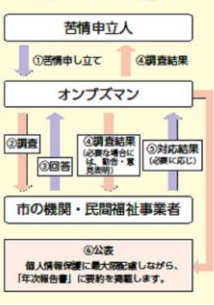
調査をする場合には、申立人に申し立てを提出していただきます。

申し立てできない事項は？

- ・裁判などで確定したことに関する事項や争争中の事項
- ・申し立てにより、苦情の処理が終了している事項
- ・法律などにより設置された不服申立機関が扱うこととされている事項
- ・「〇〇施設を建設してほしい」など、一般納税者としての苦情や要望(申立人自身に直接的な利害関係が発生していないもの)
- ・職員の勤務条件や処遇に関する事項

0100-4948 総合オンブズマン事務局
TEL (338) 6809・FAX (338) 6805

苦情申し立てから結果までの流れ



総合オンブズマン制度をご存じですか！



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。

- ◆市役所の全ての課内で
分科4や等々利用しなくてもOK
- ◆民間福祉事業者の対応で
児童福祉施設、老人福祉施設、介護保険サービス、グループホーム、民間福祉施設での対応など

多摩市総合オンブズマン事務局 TEL 042-338-6809 (直通)

リーフレット

令和6年1月改訂

総合オンブズマンの紹介

多摩市では、市民の総合オンブズマンが、市民から申し立てのあった苦情を調査しています。



岸 紀子
平成31年4月1日
就任 (弁護士)



谷口 暎子
令和3年4月1日
就任 (弁護士)

行政や法律の専門知識のある方を市議会の委員のもとで活動しています

多摩市総合オンブズマン事務局
〒206-8666 多摩市関戸六丁目1番地1
TEL 042-338-6809 (直通)
FAX 042-338-6805
多摩市総合オンブズマンホームページ <https://www.city.tama.lg.jp/>

総合オンブズマン制度 ご存じですか？



多摩市の業務や民間福祉事業者のサービスで受けた不利益について、オンブズマンが公正・中立な立場で調査・判断します。

多摩市 令和6年1月 作成

多摩市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、オンブズマンが公正かつ中立な立場で調査します。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勧告する」など、勧告を出して苦情の処理を行う制度です。

※多摩市と調査協定の協定を締結している民間福祉事業者

Q 対象となる苦情申し立ては？

1. 市の1〜4すべての課内で行う
2. 事実があった日から1年以内であること
3. 多摩市の業務や民間福祉事業者のサービスに関する苦情
4. 市の1〜4すべての課内で行う

Q 調査の結果は？

1. 市の機関または民間福祉事業者への苦情の調査を行うため、60〜90日程度経過がかりです。調査の結果は調査で明らかになります。
2. 市立での苦情とオンブズマンの調査は、個人情報保護法、「公文書法」により、市民・市民から提供されたものに、ホームページに掲載します。

Q 苦情申し立てできる人は？

1. 多摩市民のほか、多摩市以外の居住者、外国人、法人その他の団体も利用可能。未成年者でも苦情申し立てが可能です。

なお、権利を主張する方と権利の回復に利用したいだけの方、ご家族など代理人の方による苦情申し立てが可能です。

Q 苦情申し立ての方法は？

1. オンブズマン事務局へご連絡ください。電話・メール・FAXで受け付けています。調査窓口にお越しください。必要に応じて苦情の調査を行うため、オンブズマンとの面談日を決めます。

Q 調査の結果は？

1. 市の機関または民間福祉事業者への苦情の調査を行うため、60〜90日程度経過がかりです。調査の結果は調査で明らかになります。
2. 市立での苦情とオンブズマンの調査は、個人情報保護法、「公文書法」により、市民・市民から提供されたものに、ホームページに掲載します。

Q 苦情申し立ての流れ



Q 苦情申し立てできる人は？

1. 多摩市民のほか、多摩市以外の居住者、外国人、法人その他の団体も利用可能。未成年者でも苦情申し立てが可能です。

なお、権利を主張する方と権利の回復に利用したいだけの方、ご家族など代理人の方による苦情申し立てが可能です。

表 7 月別活動状況

区 分	活 動 内 容
令和6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
5月	・協定締結事業所へ、現況確認調査を実施
7月	・人事課主催入庁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（事前に報道各社へプレスリリース）及び市議会へ年次報告書を提出 ・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
9月	・たま広報9月5日号で制度の特集記事掲載
10月	・「総合オンブズマン制度研修（実践編）」（対象者：係長級）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
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
令和7年 1月	・オンブズマン勉強会 （文書法制課：個人情報保護制度、情報公開制度について）
2月	・施設見学（中央図書館）

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6年度末における協定締結事業所の総数は219です。

その内訳は、市内が187（85%）、市外が32（15%）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	108	31	139
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	187	32	219

(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をいただいています。

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6年度は現地及びオンラインでの開催でしたが、多摩市は現地にて意見交換会を行いました。議題は次の通りです。

1. 同じ申立人から、主旨が同一の苦情申立をされた際の対応について
2. オンブズマンの発意に基づく調査等について
3. 苦情の内容と原因が、長期間にさかのぼる開発行政などの場合の調査範囲と調査方法について
4. 申立人との面談について
5. 苦情申立ての取扱いについて
6. オンブズマン制度の庁内での理解啓発について
7. 苦情申立ての受付件数について
8. 苦情審査会の諮問事務の引継ぎ等について
9. こどものオンブズパーソンについて

多摩市は9. こどものオンブズパーソンについて、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。

中央図書館の見学

森安オンブズマン

今年度は、令和5年7月に移転した多摩市立中央図書館を見学させていただきました。

最初に担当者から、中央図書館は、多摩中央公園の大池に面する地上2階のフロアを読書もおしゃべりも楽しめる「広場系開架」、レンガ坂に面する地上1階のフロアを多くの蔵書を有し静かな環境で読書を楽しめる「静寂系開架」の位置づけとする特徴を有していることや、他の図書館との差別化が図られている特徴などについてのブリーフィングをいただきました。

ブリーフィング後、実際に、書架を案内いただくと、2階の「広場系開架」は、広く明るくゆったりとしていて、多くのグループの方たちが語らいながら、読書や勉強をできていました。

書籍も子どもの本と大人向けの一般書が近い場所に配架されていて、親子連れの保護者の方が自分の本を探しながらもお子さんを視野に入れることができるように配慮されていたり、サテライトカウンターのテーブルに書籍が表紙を上にした形で配置され、通常の書架に背表紙のみが見える形で配置されている本よりもその本に対する興味がよりわいてくるように配慮されていたり、飲食可能なスペースが設けられていたり（本を読みながら軽食などを取ることができるカフェも併設されていました。）と、とても楽しく、本を読む具体的な目的がなくても足を向けたくなるような、誰にとっても居場所となるような場所と感じました。パソコンやタブレット、スマホ・ケータイが普及し、大人も子どもも読書離れが指摘されて久しいですが、こんな図書館に子どものころに連れてきてもらえば、連れてきてもらえたお子さんには本が身近な存在になるように感じました。

交通至便かつ多摩中央公園の敷地内に立地していますので、同公園への散歩や多摩センター駅周辺への買い物の前後など、「読書はあまり…」であるとか、「これまで図書館は利用してこなかった」といった方でまだ行かれたことのない市民の皆様にも是非一度、足を運んでいただきたい図書館だと感じました。



竹内オンブズマン

今年度は令和5年度に開設された多摩市立中央図書館を見学させていただきました。中央図書館は、旧西落合中学校跡地から多摩中央公園内に移設された多摩市の中心的な図書館で、大規模であるばかりでなく、多くのアイディアに満ちた空間になっています。

例えば、2階は読書やおしゃべりも楽しめる「広場系開架」、1階は多くの蔵書を有し、静かな環境で読書を楽しめる「静寂系開架」とコンセプトが明確に分けられているのもそのひとつです。1階は落ち着いた色調でまとめられており、調べものをしたり熟考したりすることに向いている空間だと感じました。

これに対し、2階は薄い色の床や多くの窓の配置により非常に明るい雰囲気となっており、一画に設けられたカフェコーナーには公園の大池に面したテラスも設置されています。公園を楽しんだ帰りにちょっと寄ってみようかと思いつくような位置に大きな入口が設置されていること、ベビーカーや車椅子に乗ったまま本を探すことができる間取りになっていること、サテライトカウンターには企画に沿って選書された本が思わず手に取りたくるように配置されていることなど、たくさんの細やかな工夫に感心することばかりでした。

2階のコンセプトからは、中央図書館が誰に対しても開かれた空間であるというメッセージを感じ取ることができます。見学時にも、多くの利用者が楽しそうに会話したり勉強に集中したり、とそれぞれの充実した時間を過ごしていました。

図書館の方の説明によると、座席利用が多く、特に土日祝日は開館直後にほぼ全ての机付きの座席が埋まってしまうという悩みがあり、座席の管理については改善することを検討しているとのことでした。このような「過ごしたくなる」中央図書館に多くの方が集まるのは当然のことだと思いますが、これからも工夫を重ね、多くの利用者の方々が充実した時間を過ごせる空間、市民の中に根付いた図書館であって欲しいと思いました。

図書館をめぐる苦情申立ての際には、見学時に感じ、学んだことを活かしたいと思います。貴重な機会をいただき、どうもありがとうございました。

8 「個人情報保護制度、情報公開制度について」勉強会の開催

個人情報や情報公開制度についての説明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、文書法制課長及び文書公開係長より、説明を受けました。



森安オンブズマン

今年度は、総務部文書法制課の方に講師をお願いし、個人情報保護制度と情報公開制度についての勉強会を開催いただきました。

情報公開請求では、公開請求をする市民が、具体的に請求したい情報の所在（所管課、文書の名称等）を特定できていない場合もあり得ます。そのような場合、多摩市では、請求に係る

文書が特定できないから申請を受け付けない、あるいは、受け付けたうえで形式的に却下するというのではなく、文書法制課で聞き取りを行い、請求対象となる文書の所管課に連絡をし、所管課の職員と文書法制課の職員とで文書を特定した上で、情報公開の請求を受け付ける取扱いとしているとのこと。市民は、市政や市が保有する文書に精通していないことがむしろ通常であると考えられることからすると、情報公開条例による市民への情報の公開を実効あらしめるために必要な配慮がなされていると感じました。

他方、情報公開請求がなされる文書としては、入札関係書類が多いとのこと。情報公開制度は、市政に参加するために市民が市政に係る様々な情報を取得することを可能にする制度ですが、現実には、競争入札に参加する事業者やその関係者など一部の方のビジネスの手段として使われている側面があり、市民が市政へ参加するための情報を取得するために利用される機会はそれほど多くはないようです。

文書法制課では丁寧な手続き利用のサポートがなされていますので、市民の方々には、関心ある行政分野などについて市政の到達点、検討状況などを知る一助として、必要に応じて情報公開請求制度を利用してみたいと思います。

竹内オンブズマン

今年度は総務部文書法制課の方から、個人情報保護制度・情報公開制度について教えていただきました。

普段、弁護士としてこれらの制度に関する相談や業務を行うこともあるため、多少馴染みのあるテーマではあったものの、実際のところ、自治体内部でどのような手続きや取扱いがされているのか、どのような開示請求が多いのかなど、外からは分からないことも多いことから、今回の勉強会では、今まで漠然と想像していた内部の連携などについて具体的にイメージできるようにしたいと考えていました。

多摩市では総務部文書法制課が窓口となっており、条例上、開示等請求があった日の翌日から原則として14日以内に開示決定等がされます。この点、情報公開法及び個人情報保護法では原則として30日以内とされていることに照らすと、多摩市では開示等請求から開示決定等までの期間が法の定めよりもかなり短縮されていることが分かります。

文書法制課の説明によれば、例えば、対象となる資料が分からない場合には、同課で申請者からヒアリングした上、文書の所管課に繋いで資料を特定するということでした。また、公開・非公開（一部非公開を含む）の決定に際しても、対象となる資料の所管課に照会しているということです。このように、文書法制課と所管課が連携することによって、迅速かつ適切な対応や手続きが可能になっていることがよく理解できました。

これまでのオンブズマンへの苦情申立ての中には、資料の開示手続きに関する事例もありました。今後も同種の申立てがあることが想定されますので、今回学んだことを活かして、より良い調査と適切な判断ができるようにしたいと思います。

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	市内 個人	【前年度継続】特別養護老人ホームの職員の対応について（特別養護老人ホーム）	R6 2/22	—	4/23		62	意見 表明
2	市内 個人	【前年度継続】障害者入所施設の対応について（障害者施設）	R5 12/6	—	R6 2/27	R7 1/28	84 420*	是正 対応
3	市内 個人	子どものいじめについて、学校・教育委員会の対応が納得できない（教育指導課）	4/16	—	8/23	11/11	130 210	是正 対応
4	市内 個人	生活福祉課職員の対応で被害を被った（生活福祉課）	6/4	8/20	—	—	78	不備 なし
5	市内 個人	グループホーム及び障害福祉課職員の言動に傷ついている（障害者施設、障害福祉課）	6/6	9/3	—	—	90	不備 なし
6	市内 個人	子育て支援課（当時）の対応について（子ども・若者政策課）	5/29	—	7/19	—	52	意見 表明
7	市内 個人	障がい児短期入所の支給日数について（障害福祉課・障がい者相談支援事業所）	10/21	12/20	—	—	61	不備 なし
8	市内 個人	就職活動時の支援者の高圧的な対応について（障がい者相談支援事業所、障害福祉課）	10/31	R7 1/16	—	—	78	不備 なし
9	市内 個人	子ども同士のトラブルにおける学校の対応について（教育指導課）	11/5	R7 1/21	—	—	78	不備 なし
10	市内 個人	いじめがあったことを前提とする学校の対応について（教育指導課）	12/4	R7 2/13	—	—	72	不備 なし
11	市内 個人	生活保護の担当ケースワーカーの対応により不利益を受けた（生活福祉課）	R7 2/20	R7 3/21	—	—	30	不備 なし

※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。

*No.2 申立ての処理日数について。1 回目の措置報告通知は令和 6 年 4 月 30 日に発出した。最終の措置報告通知は、事業者からの最終対応の措置報告により措置状況を確認して発出した。そのため、処理日数が 420 日となっている。

※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

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.23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。

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。

No1 特別養護老人ホームの職員の対応について

【申立て内容】

申立人の家族が入所している特別養護老人ホーム（以下「施設」と言います）の職員の対応が不適切、不誠実である。

1 申立人の家族の症状と申立人への連絡について

入所中の申立人の家族（以下「本人」と言います）が8月11日に最初てんかん発作を起こしたとき、施設は受診前と受診後に申立人に電話で説明をしました。

これに対し、8月27日に同様の症状が生じたときには、施設は様子を観察し、翌日の様子も含めて申立人に連絡することとし、8月28日になってから連絡をしました。その間、本人の体温及び心拍数・血圧は上がり、血中酸素濃度は90%を下回るときがあるなど、てんかん発作以外の原因も考えられる体調不良を示しています。

8月30日になって施設は本人を病院に連れて行き受診させました。その結果、本人は誤嚥性肺炎と診断され入院することになりました。

2 記録について

施設によれば、基本的にはケース記録に入所者の状態が記録され、ケース記録以外には入浴・排泄・食事のチェック表がある程度ということです。また、特段の心身の変化や体調不良などの事項がなければケース記録への記載はしていないということです。

8月11日以降、施設が多職種で随時本人のリハビリの評価や介助方法の検討を行い具体的な介護支援を提供していたのであれば、普段以上に慎重に本人の体調を観察し、その情報を共有して振り返る必要があったものと思われます。それにもかかわらず、ケース記録にてんかん発作から2週間も経過していない8月22日から26日まで体調に関する記載が一切ないということは、その間の体調不良がなかったことを裏付けているというよりも、施設における観察や対応が適切に行われていたのかという疑問を生じさせるものになっていると考えます。

3 結論

本件は、少なくとも部分で申立人と施設の間で説明が異なりました。また、医学的な判断が必要な部分もあり、オンブズマンの立場では判断できない部分が多くありますが、より望ましい対応があったのではないかと考えたことも事実です。

一方で、本件後の対応になりますが、本件を受けて施設が会議を重ね、早期に申立人に連絡すれば良かった旨反省し、組織体制を変更するなどの迅速な対応を実行したこと自体は評価できます。

今後、施設には、個々の入所者及び入所者の家族がどのようなことを気にしているか、関心を持っているか、また、どのようなことを施設に期待しているかといった点に配慮し、丁寧かつ細やかに対応していただきたいと思います。また、ケース記録の重要性について認識し、職員間で適切に情報を共有し振り返ることができるように、また、記録されていない事実が、必ずしも特筆すべきことがなかったことを証明する材料にならないこと

を認識して、記録の内容に疑義が生じないように工夫していただき、施設入所者及びその家族に対する一層のケア・サービスの充実を図っていただきたく意見表明します。

【意見表明】

- 1 ケース記録に書くべき事項・内容を確認・整理し、職員間で共有してください。特に心身の変化・体調不良が見られた場合については、バイタル・身体所見・聴診結果などについて即時に記載し、身体所見や聴診結果などについては異常や変化がない場合にも記載するようにしてください。
- 2 入所時及び入所後に入所者及び入所者の家族の要望などを聞き取る機会を随時設けるとともに、その内容や配慮すべき・配慮した方がよい事項について適宜記録化し、職員間で共有できるようにしてください。

※この意見表明を承けて、事業所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

No2 障害者入所施設の対応について

【申立て内容】

障害者施設に入所している脳性麻痺の家族（以下「本入所者」といいます。）が、施設内で転倒し頸椎損傷した。施設側の責任として応じてくれない。

1 転倒事故の経緯とその後の対応

本入所者は身体機能低下のため介助量が増えたことが、転倒事故の約1か月前の支援会議で報告されていましたが、係る報告を踏まえた個別支援計画の変更はされていませんでした。

本転倒は、本入所者がトイレに行く際に、職員Aが抱えて車椅子から降ろして四つん這いにさせて手を放し、本入所者が一歩目を踏み出そうとしたときに左側に崩れ落ちたものです。四つん這いにさせた意図は、機能維持のためとのことでした。

本入所者は転倒による頭部の強打で脊椎を損傷し、外形的には、上下肢の麻痺、排便排尿障害、嚥下障害などの症状を発症しました。

施設は、自らの責任はないと考え、施設長から申立人らへの事故の説明も、「施設側の責任がない」理由の説明もしていませんでした。事故発生から3か月後に申立人から施設長に面談を申し入れ、ようやく面談が行われました。

2 事故報告書について

職員Aにより作成された法人内部の事故報告には「四つん這いでトイレに行く際、バランスを崩し転倒した」旨の記載がされていました。一方で、東京都への事故報告には「機能維持のために四つん這いで移動の練習の際に」という旨の記載となっていました。

この違いについて、報告書を作成した職員Aは特に意図はなく同じ内容を記載したつもりだったと述べています。また、法人内部の報告書には組織としての供覧印の欄があるにもかかわらず、押印がされておらず、施設及び法人内で情報を共有した確認もできませんでした。なお、多摩市への事故報告書の提出もされていませんでした。

3 結論

排泄行為の際に時間をかけてトイレまで四つん這いで行かせること、さらに本転倒前の支援会議で本入所者の身体機能全体の低下を認識しているにもかかわらず、個別支援計画への記載がなく安全への対策を検討せず、万一の転倒に備える介助がされていなかったことは不適切と考えます。

また、転倒事故後の対応も、現場の職員A任せに終始し、法人の管理部門及び施設長が関与しての対応は、少なくとも申立人から施設長への申し入れがなされるまでの3か月間、何ら行われませんでした。このような対応は、上述の重大な結果を伴う事故が発生しているにもかかわらず、不当な対応であったと言わざるを得ません。

申立人らが施設側の責任として応じてくれないとの苦情を申し立てられるのは、無理からぬもので、オンブズマンは、以下のとおり是正を勧告します。

【是正勧告】

- 1 法人として、本転倒事故についてあらためて調査（法人の内部調査ではなく、有識者を委員とする第三者委員会による調査が適当と考えます）を行い、その結果を理事など管理部門の責任ある立場の者から公式の形で申立人に開示していただき、今後の本法人の対応についても説明を行っていただきたい。
- 2 同調査で本法人の法的責任があるとされる場合、本入所者や申立人らに発生した損害の補填を、保険金その他により正当に補償されるよう手続きを進めていただきたい。
- 3 同調査で本法人に法的責任がないとされた場合でも、法人が加入する福祉事業者賠償責任保険などで、本入所者や申立人らに発生した損害で、補償の対象となる損害がある場合、保険金の支払いが得られるよう手続きを進めていただきたい。

※本件是正勧告を承けて、事業者より是正措置報告された内容は 38 ページをご覧ください

No3 子どものいじめについて、学校・教育委員会の対応が納得できない。

【申立て内容】

いじめ重大事態として令和3年12月に調査を始め、調査報告書の作成日付は令和4年4月11日にもかかわらず、令和5年6月まで調査結果の報告が行われなかった。

調査報告書のいじめ開始時期や具体的事実について、訂正を申し入れたが難色を示された。

重大事態として国に報告するように求めたが、令和5年4月以降に発生した事案が報告対象であるとして拒絶された。

1 調査報告書の申立人への交付が遅れたことについて

多摩市教育委員会は、令和4年5月に市長に調査結果の報告をしましたが、本報告書を申立人に交付するための調整を行わず、本報告書は申立人に交付されませんでした。令和5年度に入り、ようやく状況を把握し、同年6月に申立人にお詫びをするとともに、報告書の交付に関する連絡を行いました。

オンブズマンは、報告が遅延した状況については確認しましたが、そもそも文部科学省により示されているいじめの重大事態の調査に関するガイドライン（以下「いじめ調査ガイドライン」）では、「調査結果を地方公共団体の長等に報告する際、被害児童生徒・保護者は、調査結果に係る所見をまとめた文書を、当該報告に添えることができる。学校の設置者及び学校は、このことを、予め被害児童生徒・保護者に対して伝えること」とされており、本報告書は本来、市長に対する説明に先立って申立人に提供されるべきものと考えます。

2 調査報告書の訂正の申し入れへの対応について

教育委員会と申立人のそれぞれの主張と、その捉え方には齟齬がありますが、1でも記載したとおり、いじめ調査ガイドラインに沿った対応でなかったことは確認できます。

また、いじめ調査ガイドラインでは調査組織の構成について「公平性・中立性が確保された組織が客観的な事実認定を行うことができるよう構成すること」とされていますが、本件の調査部会の構成及び部会聴取は、第三者であるオンブズマンから見ると公平性・中立性が確保されていないと考えます。

3 国への報告について

いじめ重大事態の文部科学省への報告対象は、令和5年4月1日以降に学校が、地方公共団体の長等への発生報告を行った事案とされています。本件いじめの市長への報告は令和4年5月12日のため、文部科学省への報告を拒絶したことは、違法ないし不当ではありません。

4 結論

いじめは大きな社会問題であり、将来ある子どもたちの健やかな成長を育むうえで、学校や行政、周りの大人たちが協力して解決していかななくてはならない問題です。

いじめ調査が、当事者はもちろんのこと、学校や教育委員会にとっても有意義なものになるように、今後、国が示すいじめ調査ガイドラインに沿った、そして、当事者や第三者から見ても、公平性・中立性が確保された調査ができるようにと考え、以下のとおり是正勧告します。

【是正勧告】

- 1 多摩市教育委員会は、申立人と連絡を取り、現時点においてもなお、申立人が本報告書の訂正（再調査）を求めるときは、申立人の本報告書の調査結果に係る所見を聞き取りのうえ、同所見をまとめた文書を作成し、市長に提出、報告して下さい。
- 2 多摩市教育委員会は、本報告書の市長への報告に先立ち、申立人へ調査結果を提供しなかったこと、また、本報告書を市長へ報告する際、申立人の所見を本報告書に添えることができる旨をあらかじめ伝えなかったことを、申立人へ謝罪して下さい。
- 3 調査組織の構成（人選）、被害児童生徒・保護者が調査を求める事項の調査開始前の聞き取り、調査結果を市長に報告する際、被害児童生徒・保護者が調査結果に係る所見をまとめた文書を当該報告に沿える機会の確保など、重大事態に係る調査の手続過程をいじめ調査ガイドラインに沿うよう、全面的に見直して下さい。

※本件是正勧告を承けて、教育委員会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

No4 生活福祉課職員の対応で被害を被った

【申立て内容】

家賃の決定をする際に、生活福祉課の担当職員が事前事後の承諾なく越権行為による手続きをしたため被害を被った。

1 都営住宅の家賃の決定手続きについて

家賃は毎年度、住宅契約者が前年の7月ごろまでに JKK（住宅供給公社）に収入報告書を提出し、その内容に応じて JKK が決定します。住宅契約者が生活保護受給者である場合には、生活保護受給証明書（以下「受給証明書」）を添付することが求められています。生活福祉課は JKK が決定した家賃の金額に基づき、住宅扶助の金額を決定します。

2 生活福祉課の対応について

住宅契約者の JKK への収入報告書の提出時期（令和5年7月）に合わせて、生活福祉課は受給証明書を申立人に郵送していましたが、令和6年3月に、申立人から受給証明書を至急郵送してほしいとの連絡があり、再び郵送しました。しかしその一週間後、JKK から生活福祉課に、住宅契約者である申立人から収入報告書の提出がなく、このままだと、4月以降の家賃が大幅に値上がりしてしまうため、申立人の受給証明書を送ってほしいと、直接連絡がありました。

住宅扶助はその原資が市民の税金であるため、合理的理由なく手続きを採らなかった生活保護受給者に対して、家賃の値上げに応じた住宅扶助を増額するのは難しいことから、申立人が不利益を被らないようにと、担当者は JKK に受給証明書を郵送しました。

担当者は、申立人の不利益を生まないための特例的な判断として、申立人にその旨の報告をしなかったとのことでした。

3 結論

本件について事後的に検証すれば、生活福祉課が JKK に直接受給証明書を送付する前に、申立人に対し、なぜ提出が遅れているのかも含めた確認の連絡をすることなど、より望ましい対応は考えられますが、オンブズマンとしては、担当者は申立人に直接お詫びをしていること、そもそも申立人が期限内に手続きをしていれば当該対応は生じていなかったこと、4月以降の家賃が上がることによる申立人の不利益を危惧してとった対応であること、この対応によって生じた申立人の不利益は限られたものであると考えられることなどから、担当者の対応が不適切であったとまでは言えないと考えます。

本件は、第三者的立場のオンブズマン制度を用いて判断を求め、解決を図るというよりも、申立人と生活福祉課という当事者間で、本件をきっかけとして今後のより良いコミュニケーションのあり方を模索していくことが相応しい事案だと考えます。オンブズマンとしては、申立人と生活福祉課の双方に、今回の申立てをそのように活かしていただくことを望みます。

No5 グループホーム及び障害福祉課職員の言動に傷ついている

【申立て内容】

グループホームに入所中の子が、通院のために自宅に前泊し、通院の日も遅くなったため自宅に泊まった。その時に、グループホームの職員から、「外泊は困る」「グループホームをデイサービスの代わりにしてもらっては困る」と言われた。

また、障害福祉課の職員が、5人くらいの人がいる前で、「病気があるにもかかわらず受け入れていただき感謝している」と言った。以上のひどい発言に苦情を申し出る。

1 グループホームの対応について

令和6年3月7日に関係者会議が開催されました。これは、申立人からの求めにより、申立人の子の就労継続支援B型、グループホームについての情報共有と支援の方向性の検討・確認のために開催された会議でした。

グループホーム職員は、申立人の子がグループホームの利用契約をしているが、ほぼ利用できていない実情を説明するため、実際の提供実績記録表を提示し、グループホームは生活の場であり、ショートステイではないことを伝えました。

申立人はそのことを「グループホームをデイサービスの代わりにしてもらっては困る」と言われたと受け止めました。双方の事実に関する主張が異なる場合、オンブズマンは事実を認定することができません。

2 障害福祉課の職員の発言について

障害福祉課によれば、同内容の発言を行ったことはあるとのことでした。申立人自身が体調を崩して入院し、退院後も自宅で子を見ることができないため、当該グループホームは急遽にもかかわらず、いくつかの既往がある申立人の子への体制を整え、受け入れを行いました。なお、グループホーム入所は申立人の希望でした。

申立人の年齢やその他の状況を踏まえ、申立人が自宅で子を介助していくことは不安があるが、申立人はグループホームから子を退去させ、自分がいなくなったら再度グループホームに入れればよい、との発言をしたため、今回の入所の経緯を振り返り、急遽グループホームを探すことの難しさについて伝えたい意図で、発言したとのことでした。

確かに、この発言は、それを側で聞くことになる申立人らにとって気持ちのよい発言ではありません。発言をする職員は、できる限り心情に配慮することは期待されます。

一方で、年齢をはじめとする諸事情により、今後、長期かつ安定的に子の介助を継続していくことを合理的に期待することが困難な場合、急遽グループホームを探すことの難しさについて伝えたい意図で、当該発言を行ったことは了解可能なことであり、不適切ではないと考えます。

3 結論

グループホーム及び障害福祉課職員の言動に、違法ないし不当な点は認められませんでした。申立人におかれては、本関係者会議で取り決めた一週間のスケジュールを基礎として、子が安定的な生活を営めるよう、グループホーム及び障害福祉課と協力し合う関係を構築していただきたいと考えます。

No6 子育て支援課（当時）の対応について

【申立て内容】

令和6年4月から市外の私立幼稚園に入園する多摩市在住の子どもについて、市から補助金を受給する手続きのため、必要な書類（1号認定書類）を同年3月に多摩市の子育て支援課（当時）に提出した。提出時には特段の案内はなかったが、5月28日に多摩市から当該園児の在籍確認の連絡が入り、3月に提出した書類は、1号認定書類ではなかったことが判明した。その書類が提出されていないため、園は4月と5月の運営費を受け取ることができなくなってしまった。

1 申立人が提出した補助金交付申請書について

申立人が提出した補助金交付申請書は、（1）令和5年度の補助金交付申請のみが市民に案内され、同年度（令和6年3月まで）の幼稚園在籍児童が対象となる申請を受け付けていた状況であるにもかかわらず、令和6年4月入園予定の児童についての補助金交付を申請している、（2）令和6年3月1日の時点では発生していない入園料（入園時に納入した額）及び園則に定めるその他納付金または特定負担額が記載されている、（3）当該幼稚園が入園前の児童についての在籍を証明している、（4）在籍証明書において、在籍していれば当然に記載されるはずの入園日、証明年月日及び保育料月額が空白になっている、という4点において不自然・不合理な内容の書面となっています。

2 子育て支援課（当時）の対応について

当該申請書受付当日、私立幼稚園等園児保護者補助金の担当ではない職員が申立人の持参した補助金交付申請書を窓口で収受しました。その際、申請書の書面に記入漏れ等の不備が無いかな等の通常の窓口対応を行い、申請書を受け取ったということです。また、収受した職員は、当該申請に関しては令和6年4月以降の内容の申請であったと認識しました。しかし、上記1（1）ないし（4）に挙げた不自然・不合理な点は担当者でなければ分からないというのではなく、対応者が実際にどのような確認をしたのかは不明です。

3 申立人・当該幼稚園の対応について

令和6年3月の時点で市民に案内されていたのは、令和5年度の補助金交付申請です。また、補助金交付申請は、教育・保育給付認定（または子育てのための施設等利用給付認定）を受けていることが要件となり、補助金交付の要件について市民に案内されています。新入園児については入園時に支給認定証を確認することが子ども・子育て支援法の趣旨に適い、実務的に予定されているところ、当該幼稚園が支給認定証を確認していなかったため、令和6年5月27日に幼児教育・保育担当課の入所・給付担当の職員から在園の有無を確認されるまで、申立人が教育・保育給付認定申請をしていないことに気づけなかったという事情もあります。

4 結論

本件ではやむを得ない事情があったとはいえ申立人及び当該幼稚園の被った不利益が大きいことにも鑑み、今後の窓口対応及び所管課内での引き継ぎについて、次のとおり意見を表明します。所管課におかれては、通常想定されていない内容の書面が提出された場合には、特に注意を払って確認していただきたいと思います。

【意見表明】

- 1 市民から書面が提出された際、窓口対応した職員が担当であるか否かにかかわらず、その書面がどのような意図・目的で提出されたのか（提出された書面が提出した市民の意図・目的と合致しているか）、また、記入漏れや矛盾する内容など書面の不自然・不合理な点が見つかった場合には、それらの点について、その場で当該市民に確認するようにしてください。
- 2 窓口対応した職員が担当でない場合、市民から提出された書面（書面に不自然・不合理な点がある場合にはその内容も含みます。）を速やかに担当の職員に引き継ぎ、担当職員が適切な対応を採るようにしてください。

※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

No7 障がい児短期入所の支給日数について

【申立て内容】

担当相談員から、短期入所の日数カウント方法を間違えて説明されたため、支給決定後に思ったほど短期入所が使えないことが発覚して大変困っている。

1 短期入所の支給量について

短期入所の支給日数は、市の支給決定の透明・公平性を確保する観点から、多摩市障害福祉サービス等支給決定基準に則り、月7日が目安とされています。長期の利用が必要となる場合は、市の内部審査会に諮り、審査会が必要性及び相当性などを検討して支給日数を決定することです。

申立人の子については、養育状況を考慮して、平成22年に月14日の決定がされましたが、子が特別支援学校を卒業したことから、障害福祉課は他の障害福祉サービスを利用することで介護負担軽減を図ることを目指し、短期入所は段階的に通常の支給日数に戻していくことを申立人に伝えていました。これまで目安の2倍かつ約月半分にあたる支給日数を長期間継続してきたこと自体が、特例的な対応であったとのことでした。

令和6年6月に開催された審査会で、月10日の決定がされました。

2 担当相談員及び障害福祉課の対応について

担当相談員は、短期入所の利用日数のカウント方法を誤って説明し、この説明に基づき申立人は月10日の決定を受け入れました。申立人からカウント方法の誤りについての指摘を受けた後、担当相談員は障害福祉課に速やかに確認したうえ、申立人に謝罪しました。

短期入所の利用日数のカウント方法は業務を行ううえで基本的な事項であり、申立人を誤導したことは不適切な対応です。今後はこのような誤りが生じないように、障害福祉課は基本的事項に関する研修の実施や説明文書の作成・共有などを検討してください。

なお、仮に担当相談員が正確な説明をしていたとしても、審査会直前の利用実績などを踏まえると、月14日の支給日数が認められた可能性は低いと考えられます。

障害福祉課は、申立人に対しても、サービスを利用するほかの市民に対しても、できる限り客観的な指標や事情及び理由を挙げて説明するように努めていただき、また、聴取などのやり取りの前には再度記録を確認して、何を話し聴取したいかを明確にしておく配慮や工夫をしていただきたいと思います。

3 結論

障害をもつ子どもを持った家族の負担は言うまでもなく非常に大きいものであり、相談員及び障害福祉課が対応する際には、この点への配慮を忘れてはならないと思います。

一方で、審査会は市の公平な障害福祉サービスの支給という大原則の枠内で個々の事情に配慮し相当な支給日数を決定しています。現行のサービス・制度の中で、子の最善の福祉を実現するため、障害福祉課、相談員、申立人らが協同して子を支援していくことを、心から願っています。

No8 就職活動時の支援者の高圧的な対応について

【申立て内容】

就職活動をする際に、初めて会ったときから支援者に高圧的な対応をされた。就職のための見学時も、服装について何度も細かく繰り返し高圧的に指示をされた。これらの対応のため、体調不良となった。

1 支援者の対応について

申立人は、就職活動に際して、支援者から高圧的な対応をされ、支援者が関係機関や就職希望先に、横やりをいれた旨の主張をされました。

申立人が主張する十数件のやりとりについて、オンブズマンが支援者及び支援者の所属事業者から聴取した結果、当事者双方の主張が対立するところが多くありました。就職のための見学時の服装についても、支援者は何度も高圧的に指示した事実はないと主張しています。

2 結論

支援者及び支援者の所属事業者の、申立人に対する接遇や対応について、不当・不適切な点は認められませんでした。

ただし、本件では、支援者の言動に関して、申立人の主張と当事者の主張が対立するところが多くあります。この点、申立人と当事者双方とも日記・記録に基づいて主張していること、その他客観的事実や根拠に基づく推認も難しいことに鑑みると、オンブズマンが当事者の一方の主張のみを採用・認定することは困難です。オンブズマンの判断にはこのような事情があることを付言します。

また、申立人からみると、「就労支援」「地域活動支援」「障がい者相談支援」という、3つの事業の区別や連携がわかりやすいとは言えず、事業者が丁寧に説明するなど、より望ましい対応が考えられる場面もありました。その点については、今後の利用者とのやり取り・対応において改善を検討していただきたいと思います。

意欲のある申立人の就職活動が、途中でいったん停止となったことは残念です。オンブズマンの調査において、事業者は、申立人が就職活動を再開する際には、今回の申立てを踏まえたうえで、再度支援したいという意思を示されています。

今後、申立人が就職活動を再開し、事業者の支援を希望されたときには、充実した支援を受けられることを願っています。

No9 子ども同士のトラブルにおける学校の対応について

【申立て内容】

学校での子ども同士のトラブル（以下「本件トラブル」といいます。）で、一方的に我が子が悪いということになり、登校できなくなった。子話を聞かない一連の学校の対応に納得できない。

1 学校が本件トラブルを把握してからの対応状況

学校は、令和6年5月2日に相手児童保護者からの相談により、本件トラブルを把握しました。本件トラブルを把握した学校は、申立人に対して、相手児童の保護者から相談があったことと、申立人から申立人の子に対して指導するように伝えました。

ところが、同月8日夜、追加のトラブル事象があったため相手児童の不安が非常に強まりました。同月9日朝、学校は対応の協議を行い、両児童からの事実確認をすることと、学習の保障を両立させるために、申立人の子の登校時間を調整する方針を決定しました。

副校長は直ちに申立人に連絡し、学校の方針を伝えました。申立人はこのことを了承しました。

2 学校から申立人の子に対する事実関係の聞き取り

学校は、同月10日に申立人の子に聞き取りを行いました。さらに、同月13日には、申立人同席のもとで子から聞き取りを行いました。この日の聞き取りでは、子の発言に対し申立人がその場で「違うでしょ」と発言する場面があり、その後申立人の子は混乱している様子だったとのことでした。結局その日は申立人の要望の聞き取りが主となり、子からの聞き取りは十分にはできませんでした。

その後も学校は、日をあらためて申立人の子から聞き取りを行う予定でしたが、申立人から「子は叱られているような感覚が生じて怖がっているので、聞き取りをしないでほしい」旨の申し入れがありました。これを承けて、学校は申立人の子に聞き取りをすることを断念しました。

2 結論

本件トラブルの内容からすれば、相手児童が心を痛めている立場であり、ひとまずの安全・安心が担保されるべきは相手児童であるとの学校の評価は同意できるものです。相手児童ではなく、申立人の子の登校時間を調整することは、申立人の了承を得ての対応であり、不合理とはいえないと考えます。

また、学校は申立人の子への聞き取りを行っています。同月13日以降の申立人の子への聞き取りを断念したのは、申立人の申し入れがあったためとのことです。学校が申立人の子の聞き取りを断念したことは、やむを得ない事情があったものと認められます。

以上のことから、学校が申立人の子の話を聞かなかった、申立人の子を一方的に悪いことにしたとは言えず、一連の学校の対応に違法ないし不当な点はありませんでした。

No10 いじめがあったことを前提とする学校の対応について

【申立て内容】

子どもが通う学校が、いじめ行為が確認できないと判断したにもかかわらず、いじめがあったことを前提とする対応をとっているため、日常生活に支障をきたしている。

1 本件の経過について

令和5年1月に起きた行為（以下「本件行為」）について、当時の学校長がいじめと認知したことの適否については、事実のあった日の翌日から起算して1年以内のことを申立ての期間として定めているオンブズマン条例第14条により、オンブズマンは判断することができません。

相手児童は、令和6年2月に別の学校へ転校し、当時の校長は、相手児童の様子を継続的に確認し、同人の心身の苦痛がいまだ癒えていないと認識していました。

2 当時の校長から現校長への引き継ぎ及び現校長の対応について

本件行為及びその後の学校の対応について、現校長は、令和6年3月に当時の校長から口頭で概要の引き継ぎを受けています。

令和6年4月に赴任した現校長は、異動後まもなく、申立人ら保護者から書面が提出されたことをきっかけとして、当時の校長に何度も連絡して本件行為及びその後の学校の対応について確認するとともに、相手児童転校先の学校長にも連絡をとって相手児童の現状を確認しています。相手児童やその保護者は、転校当初、前学校の話題になり、同校のことを思い出すと、いじめを受けていた旨の不満や不安定な気持ちになる様子がありましたが、令和6年4月及び5月に相手児童転校先の学校で実施された、いじめに関するアンケート回答及び聴き取りにおいて、相手児童からは前学校のいじめへの不安は語られず、いじめ被害による欠席もないことも確認しました。

これらの現状を踏まえ、現校長は、申立人の子以外の当事者からの事情聴取ができず、具体的ないじめ行為を確認することができないまま、「いじめ」として認知した本件行為について、「いじめの解消」があったと判断しました。

3 結論

相手児童やほかの関係児童が転校し、相手児童は当該学校を話題にすると不安定な気持ちになることなどに鑑みると、現校長が、自身の着任前に発生した本件行為について改めて調査し判断することは極めて困難であり、いじめという当初の学校の認知を引き継いで対応したことが不適切であったとはいえないと考えます。

現校長は、前校長及び相手児童転校先の学校長へ連絡して、必要な確認をした上で「いじめの解消」と判断しており、その時点で現校長がとりうる対応をとっているのであって、かかる対応及び判断に不適切な点は見当たりません。

申立人の子は現在、落ち着いた学校生活を送っているということです。今後も、学校と保護者が協力し合い、子が安定した学校生活を送ることを何よりも願っています。

No11 生活保護の担当ケースワーカーの対応について

【申立て内容】

現在の居住地からの転居を申し出たが、担当ケースワーカーが許可をしてくれない。また、就労指導の内容も不満である。

1 転居の許可について

生活福祉課によれば、生活保護申請者で、住所や定まった居所のない方には、無料低額宿泊所（以下「宿泊所」といいます。）を紹介し、経済的な部分を除いた自立した生活が可能かどうかを見極めて、可能と判断できた場合に、転居を認めているとのことです。そのことについては、あらかじめ伝えており、居宅生活が可能と判断できたときに、転居先を探すように促しているとのことです。

申立人は令和7年1月9日に生活保護申請を行い、同日に宿泊所に入所し、2月5日に転居の申し出を行いました。宿泊所入所からの期間も短く、申立人が宿泊所の定めるルールに不満を持っているという宿泊所からの報告もあり、トラブルなく日常生活を営むことについての具体的な懸念もあったため、担当ケースワーカーは申立人の居宅生活が可能かどうか判断できませんでした。そのため、担当ケースワーカーは転居は認められないと説明しました。

その際、宿泊所からの報告を申立人に伝えなかったのは、申立人と宿泊所の関係悪化を回避し、申立人の生活を安定する方向に推移させていくためであり、申立人への配慮ということができます。

その後大きなトラブルは見られず、2月19日に居宅生活は可能と判断し、転居を許可することを口頭で伝えています。

2 就労指導の内容について

生活保護は、持てる資産や能力を最大限に活用しても、憲法が保障する最低限の生活を自力で営むことができない場合に、最低限度の生活に必要な保護を公的に行う最後のセーフティネットです。したがって、市民には持てる資産と能力を最大限に利活用していただくことが制度の当然の前提となっていると考えます。

申立人が「就職が決まった」と説明しながらも就労を開始することなく、具体的な書面も提出しないのであれば、ケースワーカーが、申立人が持っている資格を生かして就労先を探すことを選択肢としてアドバイスしたことは、違法でも不当でもないといえます。

2 結論

申立人が苦情申立てをした上記の2点は、いずれも違法ないし不当ではありません。

幸い、申立人は就労の意思がありますので、できるだけ早期に就職をして、自らの労働により得た収入で生活ができるようになっていただきたいと思います。

自ら収入を得て将来的に生活保護が廃止されれば、申立人が渴望していると思われる、生活の自由度が増すと考えられます。

3 是正等措置報告について

➤ 申立事例（要約）No.2 障がい者入所施設の対応について

措置報告の内容（要約）

本件について、令和6年4月30日に事業者から1回目の措置報告が提出されました。

1回目の措置報告の内容は、オンブズマンの勧告により、第三者委員会を設置したことの報告でした。

その後、2回～4回で途中経過の報告があり、5回目の措置報告で第三者委員会の報告書の提出、6回目の措置報告で、第三者委員会の結果に基づいた対応の報告が令和7年1月7日に提出されました。

1回目及び6回目の措置報告の概要は以下のとおりです。

1 当該法人は、以下のとおり第三者委員会を設置して調査を行った

＜委員＞

委員 A（委員長）：弁護士

委員 B：元民生委員

委員 C：他福祉事業所の元施設長

＜委員会の開催状況＞

第一回 令和6年3月30日

第二回 同 6月15日

第三回 同 8月1日

第四回 同 11月14日

2 第三者委員会の調査結果を申立人へ開示した

3 賠償責任について、重要事項説明書に基づき、申立人を交えて保険会社と協議予定

オンブズマンの見解（要約）

是正勧告を受けて組織された第三者委員会は、法人に法的責任があるとの判断を示すとともに、損害賠償について加入保険事業者の協力を仰ぎ、その専門的な意見なども踏まえて適切な賠償がされるよう尽力いただきたい、との意見を付しています。

本転倒事故について、本入居者や申立人の心情が少しでも癒されるかどうかは、法人の本転倒事故の反省と謝罪を前提とする、いたわりのある日々の接遇にこそかかっているように思われます。その意味で、今後、本入所者や申立人が、法人から適切な接遇を受けられるよう願っています。

- 申立事例（要約）No.3 子どものいじめについて、学校・教育委員会の対応が納得できない

措置報告の内容（要約）

1 多摩市総合オンブズマンの是正勧告を受け、教育指導課が申立人に対して調査報告の提出が遅れたこと、申立人の報告書に対する所見を書面や対面で求め、電話で話した内容を所見としない対応について、大変不快な思いをさせたことを謝罪した。

報告書の訂正に関して、申立人から訂正を求める旨を再度確認し、これまでの申立人から教育指導課への意見や申し入れを所見とすることや、その所見を付けて市長へ報告することを申立人に伝え、了承を得た。所見の内容の確認方法は申立人の希望に沿い、教育指導課で作成した所見案を郵送して、内容を確認することとなった。所見案は令和6年10月に送付しており、申立人から確認の連絡がきた時点で、できるだけ速やかに市長へ所見と共に報告を行う予定である。（是正勧告1及び2への措置内容）

2 令和6年8月に改訂された「いじめの重大事態の調査に関するガイドライン」に従い、調査組織の構成（人選）を含めた重大事態に係る調査の手続きを行えるようにするために、教育部内で見直しを進め、今年度中に予算措置を取ることができるよう現在、検討を進めている。（是正勧告3への措置内容）

オンブズマンの見解（要約）

教育委員会からの報告により、オンブズマンは、是正勧告に沿った是正措置あるいは是正に向けた措置がとられていると考えます。

4 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

※申立て前に解決したものや、相談者から取り下げられたものなど

- 生活保護の解除日が、確認していた日の前日だったため、入院費の請求が来た
- 相談支援の面談を勝手にキャンセルされた

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 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 ※休止中の事業所除く

(令和7年3月末現在219事業所) ※事業所名等は令和7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 1-44 銀行棟 3 階 302 号室	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
白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
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
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
ケアプランセンターあたご	多摩市愛宕 1-1-2-103	042-313-7151

◆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	八王子市鎌水 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

ホームケア土屋多摩	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-106	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	042-313-7360
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
ニチイケアセンター稲城	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MOE	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
ニチイケアセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 5-12-2 シャングリラ 205	042-311-7111

◆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 1-44 銀行棟 3 階 302 号室	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
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
さくらが丘訪問看護ステーション	多摩市連光寺 1-1-1	042-375-6355
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
訪問看護リハビリステーションラフ	多摩市永山 2-14-6 アドラブール K202 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
オレオス	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 ベルクレールトカムラⅢ1F	042-400-0377
リハプライド多摩永山	多摩市貝取 1474-2	042-400-5937
トレーニングスタジオ est' 多摩鶴牧	多摩市鶴牧 5-1-1-101	042-400-6663

◆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

◆訪問リハビリテーション

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

◆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
看護小規模多機能ホームすみれサテライト	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0700
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

あい看護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ブラザたま	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518
特別養護老人ホームケアブ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
軽費老人ホーム借楽荘	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	042-400-5200
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 2-31-23	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 1870-2	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	042-376-0211
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
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	042-400-6996
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第一	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
南鶴牧小学童クラブ第二	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 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、制度の改善等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（下水道事業の管理者の権限を行う市長を含む。）、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) 制度の改善等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年とする。ただし、再任を妨げない。

(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等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）

附 則 この条例は、令和6年4月1日から施行する。

（※「多摩市下水道事業の設置等に関する条例」改正に伴い、第2条を改正。制度の現状にあわせ、より柔軟に充実した運営ができるよう、第1条、第4条、第9条、第19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・打ち切り）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。

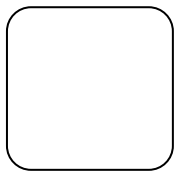
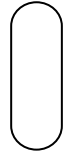
(運用状況の報告等)

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）

4 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)	「多摩市行政改善計画」における「より開かれた行政運営の推進」の実現に向け、オンブズマン制度導入の検討を開始	
平成 11 (1999)	11 月 庁内プロジェクトチーム「多摩市オンブズマン制度調査検討委員会」を設置 1 月 プロジェクト報告を受け、「多摩市オンブズマン制度検討委員会」を設置（学識経験者、行政関係者、公募市民） 3 月 委員会より提言書の提出 ※全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会設立（総務省行政評価局）	
平成 12 (2000)	10 月 多摩市福祉オンブズマン 開始 ・協定により民間福祉事業者を対象とする。全国初 ・組織「監理室」を設置し、事務局業務及び検査を所掌 ※この年、介護保険制度が開始され、福祉サービスが「措置から契約へ」移行	小 池 妙 子 大山美智子
平成 13 (2001)	市長への意見表明「ひとり暮らし高齢者へのサービスについて」	
平成 14 (2002)	11 月 シンポジウム「福祉オンブズマンとは何？何をしてくれるの？」	
平成 15 (2003)	11 月 出張オンブズマン相談会（ヴィータコムーネ、ヘルプ永山）	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 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 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	
平成 25 (2013)	4 月 組織改正：「監理室」を「オンブズマン事務局」に 9 月 視察：社会福祉法人東京すみれ会 2 月 視察・交流：TAMA女性センター	
平成 26 (2014)	1 月 視察・交流：多摩市社会福祉協議会 3 月 視察：都立多摩総合精神保健福祉センター 3 月 市長への意見表明「生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について」 教育委員会を通して市内公立・中3の授業で制度を紹介。以降定例化	

年度	主なできごと ※()内は多摩市以外	オンブズマン (敬称略)
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)	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	
平成 31 令和元 (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）	
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・コムーネ（聖蹟桜ヶ丘 OPA 内）	森 安 紀 雄 竹 内 章 子
令和 6 (2024)	5 月 協定締結事業者に現況確認調査を実施 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：係長級悉皆制）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 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 1 月 勉強会：個人情報や情報公開制度の説明と意見交換（総務部文書法制課） 2 月 施設見学（中央図書館）	

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 148,340 人、世帯数 76,299 世帯（令和7年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

7 — 7

令和6年度多摩市総合オンブズマン年次報告書

（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

令和7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

