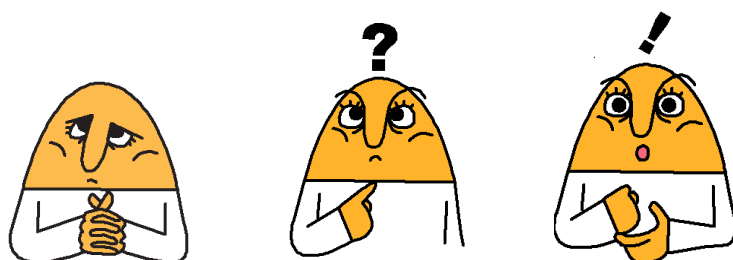


多摩市のオンブズマン

平成28年度

総合オンブズマン年次報告書

(平成28年4月1日~平成29年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目次】

最近の悩ましいこと.....	1
I 総合オンブズマン制度の概要.....	2
1 総合オンブズマン制度とは.....	2
2 制度の根拠.....	3
3 組織体制.....	3
4 基本姿勢.....	3
5 苦情申立人の資格.....	3
6 受付方法・時間.....	3
7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴.....	3
（参考）多摩市オンブズマン憲章.....	4
II 活動状況の概要.....	7
1 苦情等の処理状況.....	7
2 オンブズマンの発意による調査.....	13
3 これまでの市長への意見表明.....	15
4 制度の周知や広報活動の状況.....	16
5 協定を結んだ民間福祉事業所.....	17
6 「新・行政不服審査法」勉強会の開催.....	18
7 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会.....	18
8 公共施設の見学.....	18
III 苦情申立て処理事例.....	20
1 苦情申立て一覧.....	20
2 苦情申立て事例（要約）.....	21
3 相談事例（抜粋）.....	28
IV 参 考 資 料.....	29
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.....	29
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧.....	30
3 総合オンブズマン制度実施自治体.....	37
4 多摩市総合オンブズマン条例等.....	38
5 多摩市オンブズマン関連年表.....	44

最近の悩ましいこと

多摩市総合オンブズマン 野中 康雄

平成25年4月に多摩市総合オンブズマンに就任し、28年4月に再任となり5年目になりました。種々の悩ましい苦情が申し立てられてきますが、保育園の入園をめぐる待機児童の問題がいろいろな形で繰り返し持ち込まれてきます。

申し立てるのは、もちろん、入園を望んでも叶わない親御さんです。入園を希望する側では、お父さんも働き、お母さんも働き、子どもの世話をすることができません。仕事を少なくして、育児にもっと時間を割こうとすると仕事自体を失いかねません。どうしても子どもを預かってもらいたいのです。

受け入れる側の保育園では、保育士の確保が大きな問題です。仕事内容に見合う待遇ができないことから、職員が辞めてしまったり、新しい職員が見つからないこともあります。児童の受け入れをしたいと思っても、体制が整わないため、園としても無理ができません。

いろいろ悩んだ末に第6希望の保育園まで応募しても、ギリギリのところに入園できない。全く同じような生活状況なのに、うちの子は入れなかったということになれば、どうしても納得がいかないということになります。

少子化が大きな問題になっている一方で、待機児童問題はなかなか解消されていきません。なぜでしょうか。

1番は、都市部に人口が集中することでしょう。2番目は、女性が家にいて、子育てに専念することが少なくなりました。経済的な必要から仕事を続けざるを得なかったり、あるいは、仕事にやりがいを見出し責任ある仕事を任されたり、育児の時間が確保できないのです。

その他には、家族・地域の形態、実家で祖父母に見てもらおうということも殆どないというに隣近所の付き合いの中で、子どもを見てもらおうというようなことは到底望めません。

オンブズマンとしては、お父さんお母さん、保育園、市の担当課などからそれぞれ話を聞き、問題点を整理し、それに対して是か非か、適当か否か判断していくことになります。

それぞれ特に落ち度があるわけでもないのに、入園できないという厳しい結果となり、大きな不平・不満が発生してしまうという、何ともしがたい現実に直面します。

学童クラブの入所でも同じように待機児童問題があります。他方では、小中学校の先生も過労状態にあり、子育て現場の厳しさを痛感します。

子育てという、大変だけど楽しい、とても大切な時期が、入園できないことから辛い思い出にならないようにと願うのですが・・・。



I 総合オンブズマン制度の概要

1 総合オンブズマン制度とは

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

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

多摩市総合オンブズマン

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



（主な経歴）

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

萩 原 恵 子（弁護士）任期 平成27年4月1日～



（主な経歴）

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

2 制度の根拠

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

3 組織体制

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

4 基本姿勢

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

5 苦情申立人の資格

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

6 受付方法・時間

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

7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴

(1) 行政だけでなく民間福祉事業者も含めて対応

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

(2) 調査等に協力することを容認 ⇒ 協定書の締結

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

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

(3) 全国初の「オンブズマン憲章」を策定

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

(参考) 多摩市オンブズマン憲章

多摩市オンブズマン憲章

前 文

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

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

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

基本姿勢

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

機能と役割

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

対象と調査

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

連携と責務

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

平成 16 年 5 月 1 日

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

●基本姿勢

1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます

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

2 アンタッチャブルの精神を貫きます

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

3 公正中立な第三者的立場を保ちます

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

●機能と役割

4 人権擁護のために市民からの苦情を処理します

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

5 市民福祉の向上のために行政を監察します

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

6 制度改善のために必要に応じた意見表明を行います

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

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

●対象と調査

7 敷居を低くして、あらゆる事例に対応するよう努めます

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

8 双方の言い分をよく聞いて、法と道理の両面から公正に判断します

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

9 申立ては情報の宝庫と考えて、市民生活の向上をめざします

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

●連携と責務

10 関係機関との連携を図り、信頼と啓発に努めます

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

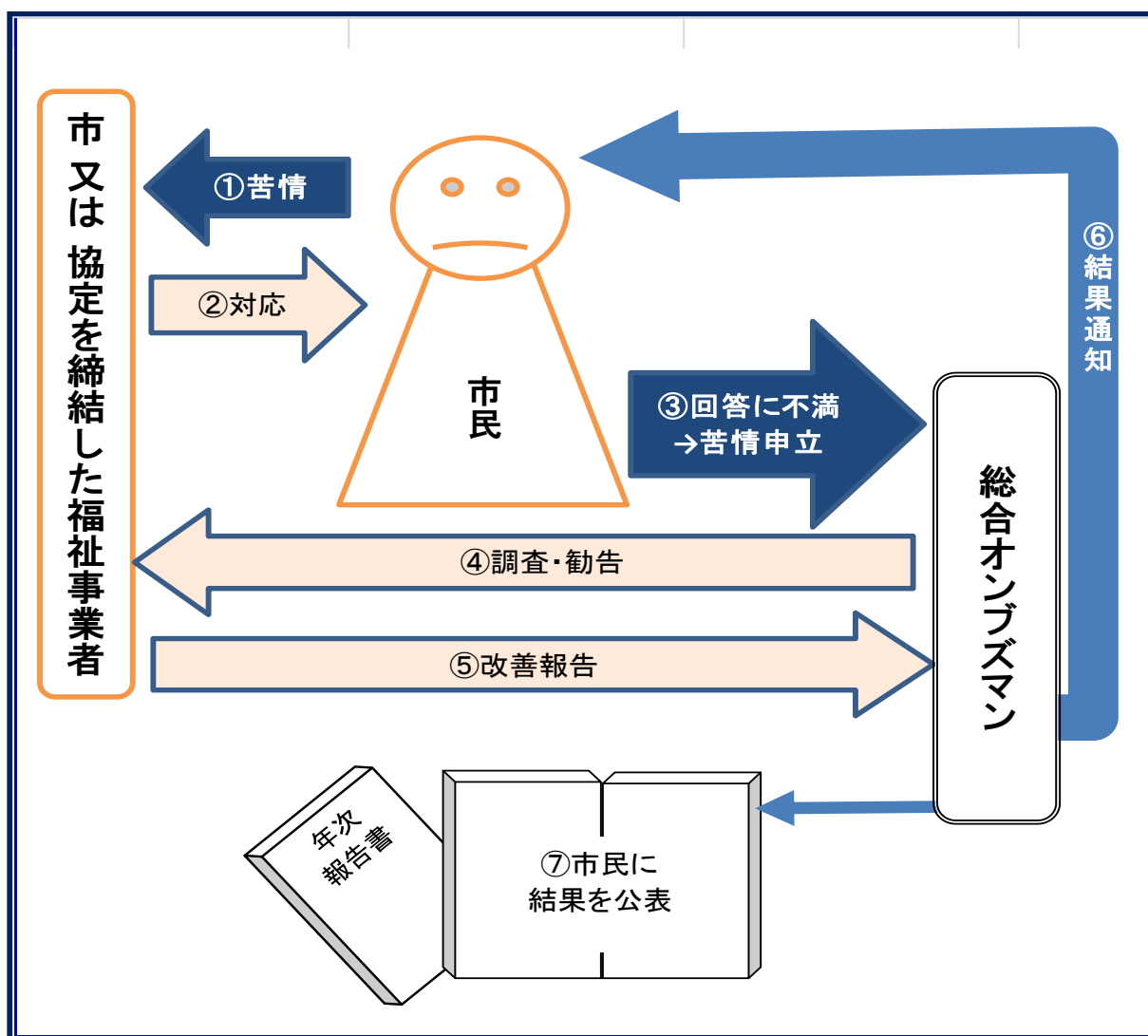
11 プライバシーを守り、個人情報保護をします

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

12 だれもが夢をもち、互いに支え合うまちづくりをめざします

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

オンブズマン制度の運用上のイメージ図



Ⅱ 活動状況の概要

1 苦情等の処理状況

(1) 苦情等の受付件数

平成28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87件でした。内訳は、表1「年度別オンブズマンの苦情・相談件数」のとおりです。

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

表1 年度別オンブズマンの苦情・相談件数

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

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

表2 申立ての受付方法

区分	来訪	訪問	電話	メール	FAX	郵送	その他	合計
苦情申立て	5		1					6件
相談	4		5					9件
問い合わせ	17		53	2				72件
合計	26		59	2				87件

(2) 苦情等の内容

苦情等の内容別区分は、表3「内容別苦情・相談件数」のとおりです。総件数87件のうち、健康福祉に関するものが33件（38%）、行政運営に関するものが27件（31%）の順となっています。

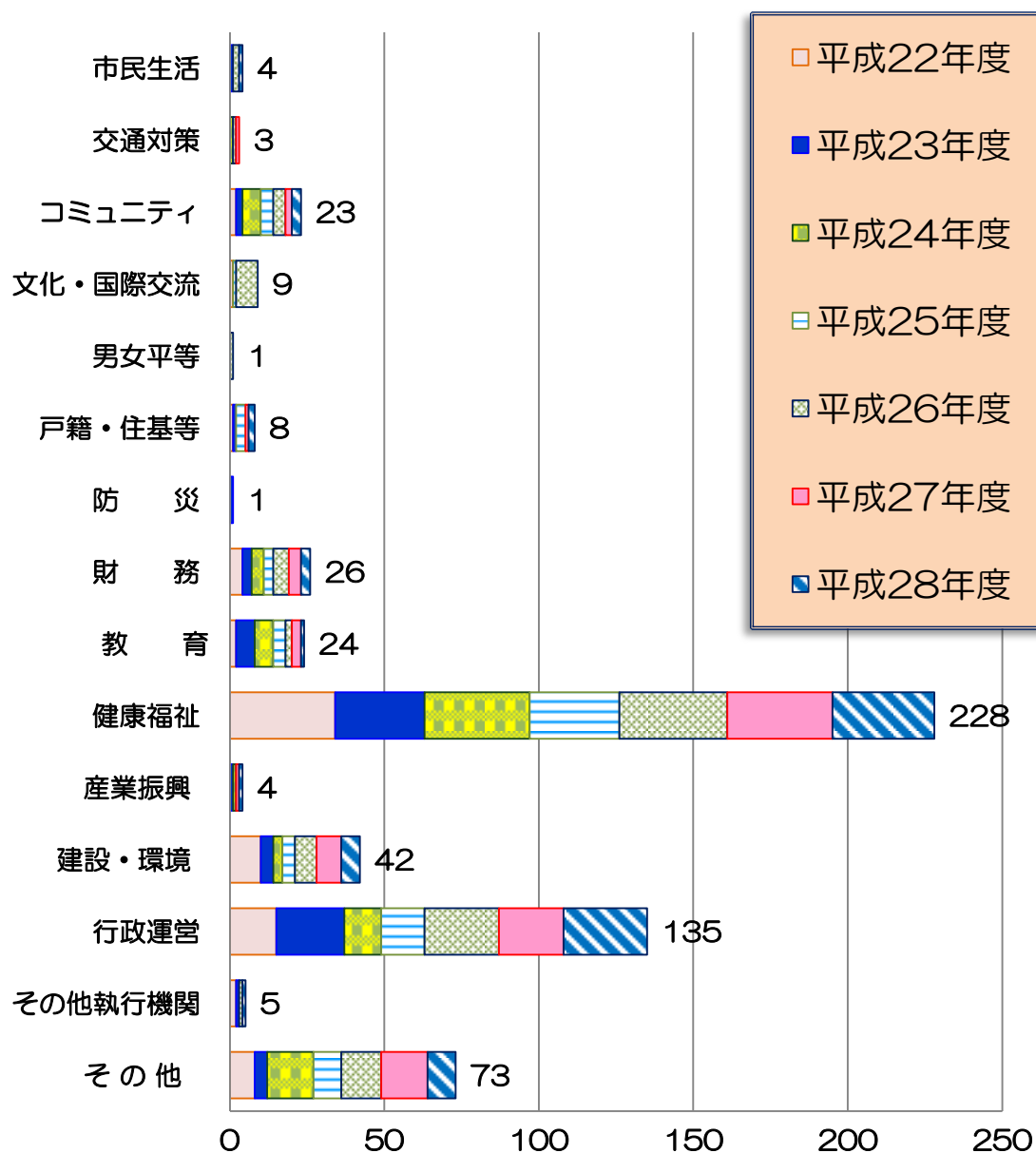
表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内容	苦情	相談	問合せ
市民生活	1	防犯対策			
		消費生活			1
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			
交通対策	0	交通安全			
		駐車場・駐輪場			
		その他			
コミュニティ	3	施設管理運営			2
		自治会・地縁団体			1
		その他			
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	2	印鑑・戸籍・住基	1		1
		外国人登録等			
		その他			
防災	0	災害対策			
		消防			
		その他			
財務	3	財産管理	1		2
		契約			
		市税・税外収入			
		その他			
教育	1	教育委員会			
		学校教育			1
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			
健康福祉	33	障害者福祉	1	1	3
		高齢者福祉			
		介護保険サービス	1	1	5
		児童福祉		1	5
		生活保護		6	6
		保健衛生（健康センター）			
		保険・年金			
		後期高齢者医療	1		1
		その他			1
		産業振興	1	農業・商工	1
企業誘致・創業支援					
観光施策					
その他					
建設・環境	6	道路管理			3
		都市計画			
		公園			
		住宅			2
		環境政策			1
		ゴミ処理・資源回収			
		下水道			
その他					
行政運営	27	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			26
		その他			1
その他の執行機関	1	その他の執行機関			1
		議会			
その他	9	その他			9
計	87		6	9	72

平成22年度から総合オンブズマン制度へ移行して7年が経ちました。この間に取り扱った苦情等の内容別の件数は、図1「苦情等内容別累計件数」のとおりです。

総件数 586 件のうち健康福祉に関するものが 228 件（39%）と一番多く、その中では、生活保護に関する内容が3分の1以上を占めています。次に、行政運営に関するものが 135 件（23%）と二番目に多く、その中では、オンブズマン制度に関する問合せが7割以上を占めています。

図 1 苦情等内容別累計件数（平成 22 年度～平成 28 年度）



(3) 苦情の処理結果

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

平成 28 年度の処理状況は、表 4「苦情処理状況」のとおり、前年度からの継続調査の 1 件、本年度の苦情申立て 6 件のうち翌年度へ継続調査となった 1 件を除く計 6 件の苦情調査及び結果通知処理が完了し、そのうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが 3 件、市又は事業者の不備がなかったものが 3 件となっています。

表 4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		6
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3
	是正勧告したもの	
	意見表明したもの	1
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2
(2) 市又は事業者の不備がなかったもの		3
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		1
合 計 (1+2+3+4)		7

(4) 相談・問い合わせの受付状況

①「相談」

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

その内訳は、下表5のとおりです。

②「問い合わせ」

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

表5 相談扱いとした事例の内訳

区 分		件 数
1	オンブズマンへの所掌事項に該当するもの	6
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	0
	(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、又は申立人の希望により事務局内あるいは、所管課と調整し対応したもの	4
	(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	2
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	3
合 計		9

※ 相談事例（抜粋）は28ページに掲載

(5) 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

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

苦情申立て・相談・問い合わせの総件数87件のうち、健康福祉分野に関するものが一番多く、全体の4割近くを占めています。

健康福祉分野での総件数33件の内容及び対象機関の内訳は、右表6のとおりです。

表6 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

内 容	市	民間事業者
障害者福祉	4	1
高齢者福祉		
介護保険サービス	2	5
児童福祉	5	1
生活保護	12	
保健衛生（健康センター事業）		
保険・年金		
後期高齢者医療	2	
その他	1	
合 計	26件	7件

2 オンブズマンの発意による調査

平成26年度、生活保護における「障害者加算」に関する苦情申立てが重なったことを受け、以下のとおり、市長に対して意見表明を行いました。

今回、その後の措置状況について発意で調査を行いました。

【意見表明の骨子】

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

【聴取の内容】

- 1 精神障害者保健福祉手帳の有効期限及び等級の確認、並びに身体障害者手帳に関する再認定時期及び等級の確認を、いつ(どのような機会に)、誰が、どのような方法で行っているか。
- 2 精神障害者保健福祉手帳の有効期限の到来、身体障害者手帳の再認定時期の到来や等級変更の有無が適時にケースワーカー(以下、「CW」という。)に通知されるよう、どのような対応をしているか。
- 3 福祉総務課と障害福祉課の間で情報を共有し、身体障害者手帳や精神障害者保健福祉手帳の新規取得・更新・再認定・等級変更などが生じた場合、障害福祉課から福祉総務課に情報が発信されるよう、どのような対応をしているか。
- 4 その他、生活保護費の過支給・不支給を防ぐ対策として何か対策を講じていることはあるか。



【オンブズマンの見解】

1 各種手帳等の情報の共有について

本人からの連絡・申請があり、それに基づいて事実確認するというのが本来の形ですが、不確実なことがあるため、CWが自ら確認する必要があります。しかし、CWとしても、どうしても見落としや誤りを完全になくすことは難しいことと考えます。

このような中、現行の生活保護システムで入力支援担当者が出力した「他法認定切れ一覧表」や「障害加算チェック表」を用いて確認漏れがないようにしているとのことです。

また、生活保護の「生活保護システム」と障害福祉・介護福祉等の「福祉総合システム」との間の情報共有が検討され、必要な情報のやり取りが一部できるように改修が予定されているとのことです。

2 他のCWによる全件チェック等について

(1) 他のCWのケースをチェックすることは、①担当者がうっかりして見落とししていたことに気づくこともあるだろうし、②自分の担当ケースを改めて見つめなおすきっかけにもなり得ます。

特にCWの業務のように幅広く、更新が早い知識が求められる場合には、ミスなくこなすのは非常に難しいことです。他人の目を意識して緊張感を持って確実に仕事をこなすというのは、大切なことであり、良い仕組みだと思います。

(2) 2年毎の担当替えについても、新たなケースを抱えることになり仕事の負担は大きくなります。しかし、そこで新たな点検作業がなされることにより、チェック機能が働くことになります。

3 結論

意見表明を踏まえ、担当課において過払いが発生しないように、また発生しても早期に見つけられるように、福祉関連の情報の共有化に向けたシステムの改修や全件チェック、2年毎の担当替えといった工夫がなされ、真摯に対応していることが伺われます。

最終的には、個々の担当CWの細心な業務に頼むこととなりますが、そのためにも、情報共有・システム化の検討が引き続き求められるところです。

一方、CWは、対応が難しいケースが増え日常的な業務だけでも大変な労力と時間を要する傾向にあることが窺えます。その上、二重チェックなどマンパワーにより、過払い等を防いでいる状況であると推察されます。

来年度に予定しているシステム改修後においてもCW等職員の負担軽減は僅かであり、更なる業務及び事務の効率化を一層進め、職員の負担を軽減することも考慮する必要があると考えます。この度のように、市民の苦情の申立て、それについてのオンブズマンの意見表明が、引き続き業務の改善に結びつき、ひいては市政への信頼確保に少しでも資することになれば幸いです。

3 これまでの市長への意見表明



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

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

これまで市長に対して行った意見表明は、次のとおりです。

(1) 福祉オンブズマン

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

(2) 総合オンブズマン

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

4 制度の周知や広報活動の状況

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

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



表7 月別活動状況

区分	活動内容
平成28年4月	・介護保険事業者連絡協議会総会へ出席し制度のPR
7月	・オンブズマンから市長へ年次報告書を提出 ・「生活保護事務」に関する発意調査開始
8月	・市内保育園園長会にて年次報告書の配付と制度のPR
10月	・教育委員会を通じて中学3年生全員にパンフレットを配布 ・たま広報へ制度記事掲載 ・協定未締結事業者へ協定締結の案内書を送付 ・「行政不服審査法」勉強会を実施（講師：文書法制課長） ・国立市より行政視察
11月	・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加 ・H26「意見表明」事案の追跡調査実施 ・「生活保護事務」に関する発意調査結果通知発出
平成29年1月	・複合文化施設「パルテノン多摩」施設見学
3月	・介護保険事業者連絡協議会で制度のPR

5 協定を結んだ民間福祉事業所

(1) 協定書の締結状況

平成28年度末における協定締結事業所の総数は199です。その内訳は、市内が162（81%）、市外が37（19%）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。

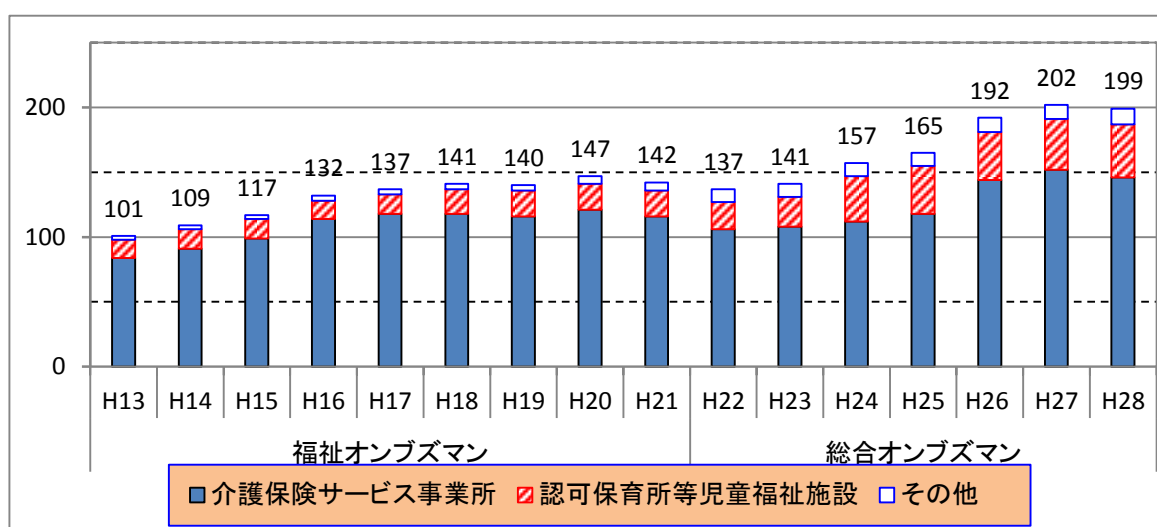
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	109	37	146
障がい者福祉施設	8	0	8
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	41	0	41
その他	3	0	3
合計	162	37	199

(2) 協定締結による効果

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

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

図2 協定締結事業者数の推移



6 「新・行政不服審査法」勉強会の開催



オンブズマン制度の申立てと同時に使うことのできない「行政不服審査法」について、改正後の市の対応など、所管課長に講師をお願いして勉強会を開催しました。

7 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33団体（1道3県25市及び4特別区）によって構成されています。



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

本年度は11月18日に、総務省中央合同庁舎において開催され、萩原オンブズマンが出席しました。

8 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。

複合文化施設「パルテノン多摩」の見学

現在パルテノン多摩については、建替・改修とその費用について様々な意見が提起され、市民の方の関心も高いのではないかと思います。当日は、平日の午後ということもあり、大ホー

ルではオーケストラコンサートのリハーサルが行なわれていましたが、小ホールは使われておらず、その他の展示についても必ずしも入場者が多いとはいえませんでした。

1987年の開館後約30年となり、各所の水漏れやタイルの落下の危険性等についても説明いただき、拝見しました。このままの状況を放置できないことは十分理解できるものの、大規模な予算を必要とする建替えを実行することは市民から相当な理解を得る必要があり、今後の利用率のアップを図る計画も含め難事業であることも実感しました。

また、マジックサウンドルームで貴重なオルゴールの音色を聞かせていただきましたが、素敵な音色でこのような宝を多摩市が所蔵していることを知らない市民の方も多いのではないかと思います。今回建替・改修に伴い、売却の意見もあるとのことでしたが、歴史的にも貴重なものもあり、できれば市民に広く楽しんでもらえる方法を探っていただけたらと感じました。

萩原



パルテノン多摩は、多摩市・多摩ニュータウンの中心にあるシンボリックな建築物だと思います。多摩センター駅からゆっくりと上っていくと正面に堂々とした建物が左右に広がり、演奏会や映画会などが開かれ、文化の香りが高く憧れの場所です。

この度、改めて施設の全体を見学させていただき、ホール以外にも、いろいろな利用がされていることを知りました。廊下にはニュータウンの変遷を辿れる貴重な写真が展示され、定点からの写真は時間の流れを目で見て感じる事ができました。また、大きな年代ものの貴重なオルゴールを集めた部屋では、しばしその素晴らしい演奏を楽しみました。

しかし、築30年という歳月により、パルテノン多摩も内外に補修を要する箇所ができて、現状での使用を続けることは危険になってきているとのことでした。

大規模な修繕が必要になるということで、費用負担や運営等難しい問題があるとは思いますが、時代の要請に応えられるよう再生を遂げ、さらに市民に愛される歴史的な建造物としてよみがえって欲しいものだと思います。

野中

Ⅲ 苦情申立て処理事例

1 苦情申立て一覧

No.	申立人	申立内容及び対象機関	申立日	結果通知	是正勧告 意見表明	勧告に対 する是正 措置通知	結果
継 続	市内 個人	入園許可通知後に保育園から受け入れを断られたことについて (子育て支援課)	3/15	6/9	—	—	自主 改善
1	市内 個人	市の借地からの不当な立ち退き及び取り壊し 要求について (行政管理課)	8/25	12/13	—	—	意見 表明
2	市内 個人	デイサービスにおける空き状況報告の虚偽に ついて (民間福祉事業者)	8/26	12/8	—	—	不備 なし
3	市内 個人	転入手続きに際して誤った市民課の窓口対応 によって受けた不利益について (市民課)	9/26	10/27	—	—	不備 なし
4	市内 個人	納めた記憶のある後期高齢者医療保険料が未 納であることについて (保険年金課)	1/10	2/28			自主 改善
5	市内 個人	学童クラブ入所に関する障害者差別解消法の 合理的配慮の質問に対する確な回答がもらえな いことについて (児童青少年課)	1/30	3/24			不備 なし
6	市内 個人	農業委員応募資料の閲覧について (経済観光課)	3/14	翌年度へ継続調査			

※結果欄の記載について

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

2 苦情申立て事例（要約）

【前年継続】 入園許可通知後に保育園から受け入れを断られたことについて

【申立て内容】

保育園入所申込み時に障がいがあることは判っていたはずであるのに市からの入所許可通知後、保育園から呼び出され「最適な環境が作れない」・「人手不足」等を理由として、保育園から受け入れできないと断られたことに納得できない。

【オンブズマンの判断】

1 保育園見学時について

当日は園長が案内し子の状況について母から説明を受け、母からの質問に対する応答がなされ子の受け入れが可能である旨の説明がなされています。

この時点では、当時の職員体制であれば保育園でも受け入れは可能であったということですので、受け入れ可能との判断が不当であったとはいえません。

2 保育園及び市の対応について

(1) 前記見学後、保育園では常勤職員が退職することになり、そのため保育園での職員体制は、非常勤の職員1名を常勤にすることにし新規の職員は採用しない方向になりました。

これらの事柄に関しては、職員の事情や保育園を運営する法人の事情がそれぞれあるでしょうから、ここではその可否を言うことはできません。

(2) 職員体制の変更により、要支援児の受け入れが困難になったということをいつの段階でどのように市の担当者に伝えたかという点です。

ア 保育園では、入所決定の内示がなされる前に市の担当者に何度か要支援児の受け入れが厳しいことを伝え、入所決定されているのか確認したが、まだ決定していないという回答だった。

イ 市では、審査前であれば保育園側で受け入れが厳しくなったという状況を考慮することが可能であったかもしれないとのことでした。

(3) 見学時から保育園の事情が大きく変更して、要支援児の受け入れがどうしてもできないという場合には、正当な理由に基づく受け入れ拒否がおりうると考えられます。特別な配慮が必要な児童で、その児童やその他の児童を安全に保育するための職員が確保できない場合などには、受け入れを拒否する正当理由があると考えられるためです。

(4) 保育園としては、要支援児の受け入れが厳しくなり拒否せざるを得ない状況が継続することが予想される場合には、市の担当者にその旨明確に伝え、対応を協議すべきであったと考えます。

しかし、本件において年内に保育園と市の担当者との間で、受け入れを拒否せざるを得ない事態の深刻さの説明・受け止めが適切になされていなかった可能性もあったと考えられます。

(5) 本件が申立人らに与えた落胆や怒りなど影響の大きさを考えると、保育園と市との双方で本件の入所拒否という事態に至る可能性に対する認識・危機感が不足していたように思います。

今後、再発防止のために市としては、保育園に対し見学後の事情変更について、いつの時期・段階までに相談があれば、どのような対応が可能かを検討し保育園園長会で説明・協議するなどして、相互に問題点についての理解を深め適切な対応がとれるようにして頂きたいと思います。

No1 市の借地からの不当な立ち退き及び取り壊し要求について

【申立て内容】

市から借用している土地の借地権があるにも係わらず、眼が不自由であることや家庭内の事情を悪用し、賃借人である母が亡くなったことを理由に立ち退かせたことについて、市職員は公務員倫理・コンプライアンスの点で問題があり、説明責任を果たしていない。

【オンブズマンの判断】

1 賃貸借契約の経緯について

昭和37年に締結されており、当時、母S氏が多摩村国民健康保険直営診療所の看護師として勤務していたことから、その利便性を考慮して契約され、平成6年に多摩市立診療所が閉院された後も契約は更新され続けてきたというのが経緯です。

当初の契約書及びその後の更新され続けた契約においても、現存する契約書面上には、公立診療所の職員の住宅利用に供することを明確にし、公益性確保のために締結された経緯は記されていません。

2 借地権の相続について

市が建物所有を目的に土地を貸している本件の場合、借地借家法の適用の対象となり、借主には借地権があり、それは相続の対象になります。借地人の死亡により当然に契約が終了するものではなく、基本的に契約期間中は契約が存続し期間が満了しても更新の可能性があります。

3 相続人との協議の仕方について

市が、本件賃貸借契約の終了に向けての話し合いをしようとする場合、当事者はS氏の相続人になります。相続人は4名でT氏のみが土地上の家屋に居住し、兄弟間は疎遠であり他の3名との間での連絡は取られていませんでした。そのような状況下で、市の担当者はまずT氏に連絡して話し合いをしました。今回のような兄弟間の状況においては、個別に話をしていくしかなく、居住していたT氏と話し合いをしたことは妥当と考えます。

4 T氏に対する説明は適切であったか

(1) 市としては、経緯を認識されていたS氏が他界されたので、土地の返還と契約に基づき建物を撤去して更地にするようお願いしたとのことです。

他方、T氏は母が亡くなり市から立ち退きを要求されたため、家を出て行かざるを得ないと思い近くのアパートを借りることになりました。この段階で、T氏は土地の賃貸借に関する知識も乏しく、借地権についての認識はなかったということです。

(2) 借地権の存在についての市の説明は適切だったか

ア 市は、借地権等に関する市の認識やS氏死亡後の貸付地の取扱い等については、相続人が確定し、交渉の環境が十分に整備されてから説明する必要があると判断したとのことです。

イ 一般論として、契約の交渉当事者としては、相手方の権利について説明をする義務はないといえます。本件の賃貸借契約終了に向けての話し合いにおいても説明する法律的

な義務はないと考えます。しかしながら、市とT氏の情報量の差は非常に大きいものがあります。

ウ 本賃貸借契約は、借地人の死亡により、当然に契約が終了するものではなく、基本的に契約期間中は契約が存続し、期間が満了しても更新の可能性があります。

エ 本件は、市からの貸地の返還のお願いであることも考慮すると、借地権について法律的な説明義務があるとまではいえないまでも全く説明しなかったのは適切な対応とは思えません。

オ T氏は借地権について知識がなかったため、市との話し合いにより契約書の期限である翌年3月末日までには、家を明け渡さなければいけないと思ってしまったようです。さらに、建物の取り壊し費用も負担できないと悩み、話し合いがなされて間もなく引越しを進めています。

5 相続人O氏との話し合いについて

- (1) 賃貸借契約について、市は平成28年3月付文書の段階では解約にに応じていただきたいという姿勢でしたが、同年5月のメモでは、契約の継続という選択肢を追加しています。O氏は、契約の存続については、同メモをもらうまで選択肢として示されていなかったため、市の対応についておかしいと不満を述べています。
- (2) 市は、本件賃貸借契約が公益性確保のために締結されたという経緯からその目的が消滅したため、土地の返還を求めたものです。公益性が消滅したことから返還を求めることは妥当と考えます。
- (3) O氏との話し合いにおいて、市としては退去はお願いであって強制ではないこと、しかし、契約の経緯から更地にしての土地返還か土地の買取りを求めることを伝えたとのことです。

3月付文書には、「本件賃貸借契約の解約に応じていただきと考えております。」とあり、相続人間で協議をして早期に方向性を決定して欲しいとお願いし「万一相続人間で長期間協議が整わない場合、本件賃貸借契約の手続き等遂行のため、全相続人の署名捺印又は相続人代表者の選任等のご対応をいただきますようお願い致します。」とあります。

この通知の記載をみると賃貸借契約の解約については要望であること、協議が難航するような場合には契約の存続もありうるということが読み取れます。

- (4) 昭和37年当時の貸付の経緯、貸付目的である公益性の消失、50年以上の賃貸借期間の経過等を考慮すると、解約を求めることを優先させる市の対応、話し合いの進め方については不適切とまではいえないと考えます。

- 6 以上、市のT氏に対する話し合いにおいて眼が不自由であることや家庭内の事情を悪用し、立ち退かせた事実は確認されませんでした。しかし、市からの貸地の返還のお願いであることも考慮すると、借地権についてT氏に全く説明しなかったのは適切な対応とは思えません。今後の話し合いの中で、T氏が家に戻り住むことになる場合には、その引越し費用等について、市がその一部を負担することもありうると思います。

【意見表明の内容】

1 市に対して

市は、偽る意図はなくても、結果として誤解を与えてしまったことについては謝意を示し、より一層丁寧な説明により、信頼を回復するよう努めてください。

2 申立人に対して

申立人は、話し合いが円滑に進められるよう、相続人間の意見を調整し対応して頂きたいと考えます。

No2 デイサービスにおける空き状況報告の虚偽について

【申立て内容】

母はデイサービスの利用を希望しており、事業所とは空きがあれば受け入れてくれる約束である。しかし、2年半が経過しても空きのない状態なのは不自然であり虚偽の報告である。また、ケアマネも虚偽に加担していると考えられる。

【オンブズマンの判断】

1 デイサービス利用再開について

平成26年2月の時点で申立人と事業所において、申立人の母の利用については、隔週の日曜日、以前と同様の時間帯で空きができれば再開が可能であるとの共通認識があったことは認められます。

申立人は、その後日曜日以外でもよいとの話をケアマネにしたとのことですが、ケアマネは以前と同じ日曜日での再開希望であるとの認識であり、他の曜日でもよいとの希望を聞いたことはないとのことです。事業所においても利用再開は前と同じ日曜日との認識であったとのことです。

したがって、日曜日以外について利用再開の合意があったとの確認はできません。

2 空き状況について

一方、ケアマネを通じて途中から日曜日以外についても空きの確認がなされ、申立前1年間にすべての曜日について『空きなし』との回答が続けられています。

そこで、申立前1年間の全曜日の利用状況を確認すると日曜日はほぼ定員（10名）一杯の利用があります。また、他の曜日も含め若干定員に満たない枠がある場合でも、他のケアマネからの照会中の場合には諸条件を検討し、誰を優先するか判断の上、『空きなし』との回答をしたとのことです。このことについては、申立人の母を最優先で受け入れるとの合意がなされていた証拠もなく、事業所の裁量の範囲であると考えます。

3 母の身体状況について

デイサービスの利用については、利用者の身体状況が利用に適するものであるかは重要な点であり、申立人の母の利用再開の契約に際してはその身体状況を確認する必要があるとの事業所の見解には合理性があるものと考えます。

実際、申立人の母については、ケアマネが長期間にわたり面会できずその身体状況を直接確認できない状況であり、事業所においても申立人の母の身体状況を確認することができなかったとのことです。

このような状況で事業所が、他の利用希望者がいる中、申立人の母を最優先で受け入れることが困難であると判断したことについても事業所の裁量の範囲であり、やむを得なかったものと考えます。

4 結論

事業所が長期間にわたり申立人の確認に対し『空きなし』との回答を続けたことについて、虚偽であったとの判断をすることはできませんでした。

また、ケアマネにおいては、申立人の希望もあり空き状況の確認を継続したもので事業所からの『空きなし』との回答についてその真偽を確認する立場にはないものと考えます。

したがって、ケアマネが事業所の『空きなし』との回答に加担しているとの事実も認められませんでした。

No3 転入手続きに際して誤った市民課の窓口対応によって受けた不利益について

【申立て内容】

転入手続きに際して誤った窓口対応を行った市民課の誠意ある謝罪及びこのことによって健康保険証を使えなかった期間の国民健康保険税の返還を求める。

【オンブズマンの判断】

1 4月の転入届の相談について

申立人は、市民課の窓口において子どもだけでは転入届ができないと言われた、あるいは、そのように受け取れる発言があったと主張していますが、市民課の対応職員は子どもだけでの転入届が法的に可能であることを理解しており、申立人がこの時点で転入届の要件を備えていなかった（在留カード取得の手続き未了）ため、2つの方法を提示し、申立人の意向を確認したところ、申立人自らが子どもの転入届を提出しない判断をしたと主張しています。

2 7月の子どもの転入届について

通常の手続きに従って転入届が受理され、実際の居住開始の3月30日に遡って住民登録がなされたことも適正な手続きであると考えられます。その際、国民健康保険についても説明があり、市民課窓口で子どもの国民健康保険証が交付されています。

このとき保険年金課窓口で転入日の3月30日に遡って健康保険税の支払義務が発生する点の説明がなされ、申立人がこれに対し異議を述べたことも認められません。

3 結論

- (1) 本件について、4月の時点の市民課窓口で子どもみでの転入届を拒否したとの事実は認められず、この時点では申立人の判断で転入届を提出しなかったことが認められません。
- (2) その後の7月に子どもの転入届、国民健康保険の3月30日に遡っての加入、国民健康保険税の加入時への遡っての請求については、法律に則って処理されており、違法な点は認められません。
- (3) 上記の通り、本件についての市民課の処理、説明が不適切であったとは認められませんが、申立人がその対応について不満を感じていることも事実です。

4月の時点で国民健康保険についての説明があれば、子どもの転入届を提出して医療機関への受診も可能であったと考えることもやむを得ない点があると思われます。

窓口対応においては様々な来庁者へある程度一律の処理が必要であることも理解できますが、特に申立人のような外国籍の転入希望者に対しては、日本語に不自由がないと見受けられても、住民登録制度やその他の法的制度について十分な理解がなされていない可能性もあります。

市民課では、転入等の手続きに伴う手続きは市民一人ひとりに合わせて適切な説明を行っていることと理解しますが、この度の申立てを機に多摩市へ住もうと思われる方がセルフチェックできるような手法について検討するなど、双方に誤解が生じることのないようより一層配慮を持った対応をしていただくよう希望します。

No4 納めた記憶のある後期高齢者医療保険料が未納であることについて

【申立て内容】

納めた記憶のある後期高齢者医療保険料が未納であると電話で催促された。

領収書は処分してしまったが納めた事に間違いはなく、1年8ヶ月の間、市から督促など通知が届くこともなかった。今回、電話でいきなり催促してくることに不信感があるため、記録を確認し納めたことを認めてほしい。

【オンブズマンの判断】

1 未納分判明の経過について

本件では、市が申立人に対し、平成26年度7期分について平成27年2月に督促状を発送した後、申立人が担当課に来て7期・8期分を3回に分けて納付するという約束がなされました。そのため市としては、催告書を出すのは分納を約束した申立人に対して失礼であると考えてシステム上「催告止め」の処理をしました。

これによりシステムでは催告が必要な未納者には該当せず、催告書が申立人に送付されないという状況が続きました。平成28年度になり、時効管理のために、再度未納額の整理をした結果、未納が判明しました。

2 申立人に対する催告は適切であったか

その後、市では申立人に対して電話で催告をしました。それに対し、申立人から抗議を受け、市では催告をしてこなかった経緯を説明しましたが、納得してもらえませんでした。

申立人は、先の3分割の支払い約束で第3回目として平成27年4月末までに納付する約束をしましたが、仮にそれが未納であったとしても平成28年11月の電話催告まで何の催告もなかったため、申立人にとっては、驚きであったことは容易に想像できます。

市は、申立人が約束した平成27年4月末までに支払いがなかったとしたら、うっかり忘れていた可能性もあり、通常の催告書の送付を行うべきであったと考えます。催告書が約束の期限から2～3ヶ月内に届いていれば、申立人としても、支払っていれば領収証が手元にあった可能性が高く、支払いに関する記憶の喚起も容易であったと思います。

3 結論

市としては、未納分について分割納付を約束した方に対して、催告をするというのは失礼になるという配慮から、通常なされる催告書の発送を控えていたとのことですが、本件のように長期にわたり催告がなかったことが返って市に対する不信感を抱かせる結果になってしまいました。本件を契機に、分割納付を約束した未納者に対して滞納処理システム上「催告止め」の処理をしないことにしたとのことですが。

オンブズマンとしては、申立人が求めた未納の有無を確認することはできませんでした。未納分が残っている可能性は高く、申立人の指摘するような市の職員による不正や過失はなかったものと考えます。市としては、申立人に対する催告の時期が遅れ適切ではなかったと思いますが、本件を契機に催告について改善したとのことですので、今後、一層適切な収納事務を推進して頂くよう期待します。

No5 学童クラブ入所に関する障害者差別解消法の合理的配慮の質問に対し的確な回答がもらえないことについて

【申立て内容】

新年度小学4年生になる障がいのある我が子の学童クラブの応募が第四次募集からとなるため、これまでに3回ほど児童青少年課との話し合いを重ねた。

障害者差別解消法の合理的配慮等について、再三に渡り、質問及び要望を出しているが、毎回、論点の違う回答をされ並行線である。

【オンブズマンの判断】

1 要望書に対する回答について

申立人らの「学童クラブ利用についての要望書」に対し、市はこれを受領し障害福祉課及び文書法制課と協議の上、市長名で回答をしています。

2 市の「合理的配慮」の考え方について

- (1) 「合理的配慮」とは、障がい者でない者との比較において同等の機会を受けるためのものであり、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないとされていることである。
- (2) 申立人らが希望する点は障がい児の優先的取り扱いと理解され、これは地方公共団体における義務ではない。
- (3) 現時点で5,6年生を受け入れる場合には、4年生までの待機児童を解消する必要があるが、そのためには市全体の施設整備が必要であり、一つの整備に約3千万円から1億2千万円の財源が必要となり、各学区にこれらの整備をすることは現実的でない。
- (4) 事前的環境整備として、児童の安全育成のためスロープ、誰でもトイレ等の施設のバリアフリーの対応を行なっている。
- (5) 障がい児のインクルージョンについては、障がい児と健常児について入所審査での区別をしていないこと、入所した障がい児については、健常児と同程度に集団生活を営むことができるよう職員を加配している。
- (6) 解釈等については、3回の話し合いにおいて、申立人らにも十分口頭で説明している。

以上のとおり、担当課から説明を受けました。

3 結論

市長名での回答については、学童クラブの第1期申請開始前に、回答を希望していた申立人らの意向に沿う処理であり、問題はないものと考えます。

市としての法律等の解釈については、上記2の点について、話し合いの中で申立人らに再三口頭で説明したとしていますが、申立人らとしては、十分な回答を得られていないとのことで、双方の認識に食い違いがあることが判りました。

担当課において今後は、市民の要望の趣旨を十分に汲み取り、要望に応じた適切な回答の方法等を工夫していただくこと、一方、申立人らにおいても現在の状況をご理解いただくことを希望します。

3 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

- 母が遑って海外転出したことに伴い児童育成手当及び児童手当の返納請求された
- 親に預貯金があるために生活保護が受けられない
- 老人ホームに入所している者の保証人を変更した際、その契約書を貰えない

2 オンブズマンの取り扱い対象外で、他の機関や窓口を紹介

- 医療機関に対する不満や医療ミスではないか
- 被害者であるのに情報開示請求の結果「法的判断により非公開」とされた
- 街路樹が枯れ危険だと申し入れしたが埒が明かない



IV 参 考 資 料

1 多摩市総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書

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

（目的）

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

（調査に対する協力）

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

（是正勧告等の尊重及び是正措置の報告）

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

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

（情報の公表に対する容認）

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

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

（解約）

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

（補則）

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

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

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

乙 住 所
氏 名

2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧

(平成 29 年 3 月 31 日現在 199 事業所)



(1) 介護保険事業者

◆居宅介護支援（ケアプランの作成）

1	めぐみ会田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペパビリル 4F	042-356-6602
2	和光園居宅介護支援事業所	多摩市和田 1532	042-389-6878
3	ケアプラン麻の葉	多摩市落合 6-1-1-108	042-337-8288
4	アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
5	アイム居宅支援サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6906
6	ケアプランセンターあいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9598
7	さくらが丘居宅介護支援事業所	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
8	親和居宅介護支援事業所	多摩市関戸 4-14-8-103	042-319-3190
9	指定居宅介護支援事業所秋桜の丘多摩事業所	多摩市永山 1-8-17 ホール永山 108	042-338-6125
10	カーロガーデンあんず	八王子市大塚 415-3	042-680-5508
11	生き生きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4366
12	白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
13	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
14	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-0555
15	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
16	NPO・ACT 指定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
17	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
18	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
19	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 Kscourt102	042-311-0596
20	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
21	ケアプランセンターすみれ	多摩市一の宮 4-40-3 聖蹟桜ヶ丘ガーデンハウス 1F	042-357-3700
22	ケアプランもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
23	指定居宅介護支援事業所けいあいの森	多摩市南野 2-30-5 サンレスト 202	042-319-7941
24	ケアプランセンターいきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7625

◆訪問介護（ホームヘルプサービス）

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

6	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
7	多摩たすけあいワーカーズつむぎ	多摩市永山 1-8-17 ホムール永山 202	042-376-3973
8	親和ヘルパーステーション	多摩市関戸 4-14-8-103	042-319-3190
9	ケアサービスやまびこ事業所	多摩市永山 1-8-17 ホムール永山 108	042-338-6123
10	生き活きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4360
11	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1866
12	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
13	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
14	ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-2 シャンゲリラ 21-101	042-389-2718
15	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
16	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
17	アースサポート多摩	八王子市松木 32-17	042-677-0021
18	ヒューマンライフサポートピーすふる	多摩市諏訪 1-2-10 スウルス BABA106	042-400-5706
19	日野市高幡訪問介護事業所	日野市高幡 1023-4 クレームハイム A107	042-506-9835
20	ホームヘルプやさしいライオン多摩	多摩市唐木田 1-54-9	042-356-2668
21	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 Kscourt102	042-311-0596
22	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
23	ニチイケアセンター稲城	稲城市百村 1628-1 パストラルハイム稲城 2F	042-370-3171
24	訪問介護事業所MOE	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
25	訪問介護事業所多摩敬愛	多摩市南野 2-30-5 サンクレスト 202	042-319-6036
26	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

◆訪問入浴介護

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

◆訪問看護

1	あい訪問看護ステーション	多摩市貝取 1431-3 2F	042-371-6888
2	さくらが丘訪問看護ステーション	多摩市連光寺 1-1-1	042-375-6355
3	ふれ愛訪問看護ステーション	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3230
4	訪問看護ステーションファインケア多摩センター	多摩市落合 1-22-5 ガーデンエアハイム 205	042-357-2571
5	さくら訪問看護ステーション多摩	多摩市落合 1-26-1 スローハイム	042-319-6661
6	り・らいふ訪問看護ステーション	八王子市大塚 1378-16 フラッツ F102	042-682-5392
7	めぐみ訪問看護ステーション	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペパビル 4F	042-401-9171
8	訪問看護リハビリステーションラフ	多摩市永山 2-14-6 アトラパール K202	042-400-6182

◆訪問リハビリテーション

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

◆通所介護（デイサービス）

1	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
2	中沢接骨院デイサービス	多摩市唐木田 1-1-21	042-339-8060
3	デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
4	アイムデイサービスセンター	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6458
5	デイサービスお茶の間もえぎ	多摩市永山 4-2-5-103	042-375-1478
6	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
7	デイサービスセンターさくらんぼ	多摩市永山 1-7-8 3F	042-389-4030
8	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
9	ライフケアデイサービスセンター悠遊	多摩市永山 6-2-5 永井ビル1F	042-355-8770
10	デイサービスセンター諏訪	多摩市永山 5-9-5	042-355-8535
11	デイサービスろーるきゃべつ	多摩市貝取 1-53-7-103	042-374-0076
12	デイサービス豊ヶ丘	多摩市豊ヶ丘 4-2-5-109	042-355-2511
13	デイサービスセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 4-11-7	042-400-7279
14	デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
15	デイサービスまほろばの郷	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-B	042-373-0396
16	デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
17	デイサービスまほろばの郷Ⅲ	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-A	042-373-0396
18	オレオス フィットネスクラブ	多摩市落合 1-35 ライオンズプラザ 3F	042-337-8502
19	リハステーション「凜として」永山	多摩市乞田 1295 小林ビル1F	042-310-1933
20	短時間デイサービス青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 ヴィントフォンテン 102	042-400-5740
21	ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
22	デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
23	デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
24	アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
25	ベック多摩デイサービス	多摩市連光寺 3-18-3 コートビレッジ 桜ヶ丘C	042-372-5700
26	スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
27	リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
28	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
29	デイサービスまほろばの郷Ⅳ	多摩市落合 6-15-3A	042-373-0396
30	デイサービスセンター青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 ヴィントフォンテン 102	042-400-5740

◆認知症対応型通所介護（デイサービス）

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

◆通所リハビリテーション

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

◆短期入所生活介護（ショートステイ）

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

◆短期入所療養介護（ショートステイ）

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

◆居宅療養管理指導

1	あいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9581
2	田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターへっぺリビル4F	042-356-0677

◆認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

1	グループホームすみれの里	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0701
2	グループホームすみれの里・乞田	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
3	あいグループホームどんぐり	多摩市聖ヶ丘 2-21-2	042-375-3801
4	あいグループホーム天の川	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B3 階	042-311-0176

5	ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500
---	---------------	-------------	--------------

◆特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）

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

◆福祉用具貸与・購入

1	アイム福祉用具サービス	八王子南大沢 1-22-21	042-674-6918
2	西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
3	ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京総合卸売センター	042-367-0660
4	シルバーアシスト	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3262
5	サカイヘルスケア昭島店	昭島市昭和町 4-11-20	042-545-3388
6	アビリティーズ・ケアネット(株)八王子営業所	八王子市南町 3-13-3	042-696-5441
7	ぬくもり工房	多摩市鶴牧 2-21-13 ベアタウン多摩 A101	042-401-8295

◆介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

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

◆介護老人保健施設（老人保健施設）

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

◆介護療養型医療施設

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

◆小規模多機能型居宅介護

1	小規模多機能ホームすみれ	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
2	あい小規模多機能施設かりん	多摩市聖ヶ丘 2-20-6	042-357-4101
3	あい小規模多機能施設ほたる	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B3 階	042-357-1870
4	ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500
5	あい小規模多機能施設おきな	多摩市関戸 1-2-11 マイリス聖蹟桜ヶ丘 1	042-311-5447

(2) 障がい者福祉施設

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

(3) 老人福祉施設

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

(4) 子ども（児童）福祉施設

◆認可保育所

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

16	のびのびっこ保育園	多摩市諏訪 1-1-6	042-319-3431
17	こころ保育園	多摩市鶴牧 5-5	042-374-5115
18	丘の上アンジュ保育園	多摩市鶴牧 3-2	042-338-5830
19	あすのき保育園	多摩市諏訪 2-2 B棟-001	042-400-0360
20	どんぐり保育園（小規模保育園）	多摩市諏訪 1-66-1-101	042-400-5241

◆認証保育所

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

◆学童クラブ

1	第二小学童クラブ	多摩市和田 75	042-375-9955
2	永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
3	聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981
4	貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
5	北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
6	南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
7	大松台小第一学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
8	大松台小第二学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511
9	愛宕南学童クラブ	多摩市愛宕 3-5	042-372-1667
10	落合第二学童クラブ	多摩市落合 4-13	042-371-8060
11	永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
12	諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
13	連光寺学童クラブ	多摩市連光寺 3-57-1	042-372-7982

(5) その他

1	多摩市社会福祉協議会	多摩市南野 3-15-1	042-373-5611
2	多摩市シルバー人材センター	多摩市桜ヶ丘 4-40-1	042-371-3580
3	多摩市障害福祉協会 多摩市障がい者支援センターの一ま 他	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター 4階	042-311-2553

3 総合オンブズマン制度実施自治体

(平成 29 年 3 月末現在 インターネットによる検索)

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

※ 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、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。

(苦情申立ての手続)

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

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

(苦情申立ての期間)

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

(調査)

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

- (1) 第3条各号に掲げる事項に該当する場合
 - (2) 第12条の規定に該当しない場合
 - (3) その他調査することが適当でないとオンブズマンが認める場合
- 2 オンブズマンは、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を、理由を付して苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

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

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。
- 3 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し速やかに通知しなければならない。
 - (1) 申立てに係るもの 苦情申立人及び市の機関等
 - (2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(調査の方法)

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

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は国、都道府県若しくは他の区市町村の機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。
- 3 オンブズマンは、専門的技術事項について調査等を行う必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

(苦情申立人への通知)

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

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

(勧告及び意見表明)

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

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

(報告等)

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

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

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

(公表)

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

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

第5章 補則

(運用状況の報告等)

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

(庶務)

第23条 オンブズマンの庶務は、オンブズマン事務局において処理する。

(委任)

第24条 この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成22年4月1日（以下「施行日」という。）から施行する。

(経過措置)

2 この条例は、平成21年4月1日以後に生じた事実に係る苦情の申立てについて適用する。

3 この条例の施行日前において、多摩市福祉オンブズマン条例（平成12年多摩市条例第39号）に規定する多摩市福祉オンブズマン（以下「福祉オンブズマン」という。）に苦情の申立てをした事項で苦情の処理が終了していないものについては、この条例によるオンブズマンが苦情の処理を行う。

4 第3条の規定にかかわらず、福祉オンブズマンにより既に苦情の処理が終了している事項は、この条例によるオンブズマンの所掌事項としない。

(オンブズマンの任期に係る特例)

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

(非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償等に関する条例の一部改正)

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

別表第1中 「福祉オンブズマン」を「総合オンブズマン」に改める。

(多摩市組織条例の一部改正)

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

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

(多摩市福祉オンブズマン条例の廃止)

8 多摩市福祉オンブズマン条例は、廃止する。

附 則

この条例は、平成25年4月1日から施行する。

（※平成25年4月1日からの組織改正に伴い、第23条を改正）

(2) 多摩市総合オンブズマン条例施行規則

(目的)

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

(用語)

第2条 この規則で使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

(オンブズマンの勤務日等)

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

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

(市と利害関係にある企業等)

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

(苦情申立書)

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

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

(苦情申立ての期間の特例)

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

(1) 苦情に係る事実が極めて秘密のうちに行われ、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。

(2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。

(3) 苦情に係る事実が継続しているとき。

(4) その他オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。

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

(調査しない旨の通知)

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

(調査実施及び調査中止等の通知)

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

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

(調査結果の通知)

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

(勧告及び意見表明の通知)

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

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

(是正等措置の報告等)

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

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

(勧告、意見表明等の公表)

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

(運用状況の報告等)

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

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

(公印)

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

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

(補則)

第15条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成22年4月1日(以下「施行日」という。)から施行する。

(経過措置)

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

(多摩市福祉オンブズマン条例施行規則の廃止)

3 多摩市福祉オンブズマン条例施行規則は、廃止する。

附 則

この規則は、平成25年4月1日から施行する。

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

(※様式省略)

5 多摩市オンブズマン関連年表

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

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

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、21.08 平方キロメートルです。

人口 148,511 人、世帯数 70,643 世帯（平成 29 年 4 月 1 日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

29 — 5

平成 28 年度 多摩市総合オンブズマン年次報告書
(平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日)

平成 29 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 150円