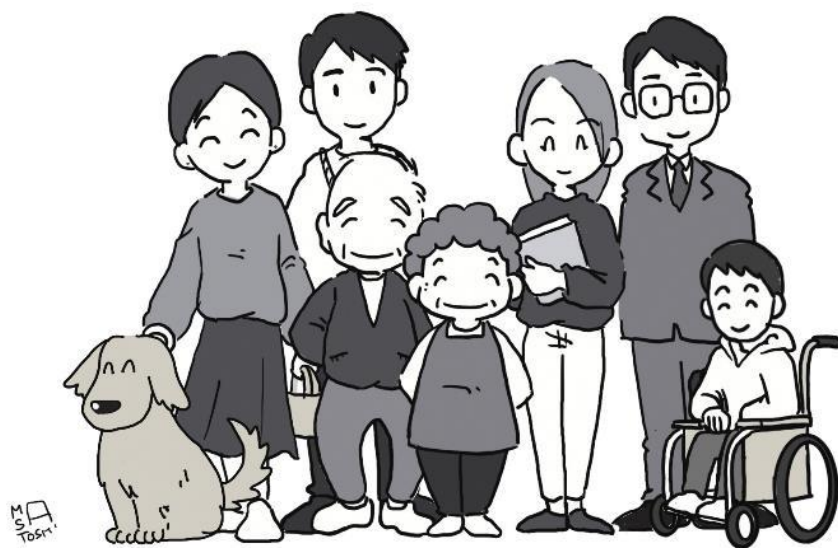


多摩市のオンブズマン

令和7年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和7年4月1日~令和8年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目 次】

【目 次】	
3度目の振り返り	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 苦情申立人の資格	3
5 受付方法・時間	3
6 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	17
8 「行政不服審査請求制度について」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。	22
3 是正等措置報告について	34
4 相談事例（抜粋）	36
IV 参 考 資 料	37
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	37
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	38
3 多摩市総合オンブズマン条例等	46
4 多摩市オンブズマン関連年表	52

3度目の振り返り

多摩市総合オンブズマン 竹内 章子

私が巻頭コメントを書くのは3度目、2年に1度書いているので、オンブズマンに就任してから早くも5年目を終えたことになります。

今年度、前半は苦情申立てがほとんどなく、後半に複数の苦情申立て・調査が偏るという珍しい傾向の1年でした。また、年間の苦情申立て件数も、例年と比べて多いものではありませんでした。

しかし、それぞれの苦情申立てを思い返すと、是正勧告や意見表明の結論に至ったものもあり、あれこれ考えたり悩んだりしながら調査したという実感が残っています。オンブズマンの間口は裁判よりも広く、「何人も、市の業務等について自己の利害を有する場合」は苦情申立てが可能です（多摩市総合オンブズマン条例第12条）。そして、この「利害」とは、何らかの不利益を直接受けた場合を指すと解されており、法律上の不利益に限定されません。オンブズマンは、このような幅広い苦情申立てに対し、違法・適法性だけでなく社会通念を基礎とした適切性や妥当性についても調査し、判断する必要があります。

オンブズマンとしてよく悩むのは、この適切性や妥当性の判断です。法律という枠にとらわれず、社会通念をもとに、申し立てられた苦情に対して公平中立かつ最善の結論を導くために、「このようにも考えられるのではないか。」「このように改善すれば、市民に対してより充実した行政サービスを提供できるのではないか。」「他の選択肢はなかったのか。」などと多角的に自問自答し、「自分の思考や判断は相当と言えるか。」と振り返りながら慎重に結論に至ることを心がけています。

オンブズマンの制度上、「是正勧告」「意見表明」「結果通知」の3種類の結論しかないことから、一方当事者にとって不満足な結論となる場合も少なくありません。しかし、私自身は、結論が何であっても、できるだけ双方が納得でき、市民に対する行政サービスの向上に繋がるような内容の書面、また、できるだけ前述したオンブズマンの思考の跡が見えるような書面を作成したいと思っています。

2期目のラストイヤーも、社会人としての見識を広げ深めながら、1件1件の苦情申立てに対し丁寧に向き合いたいと思います。

I 総合オンブズマン制度の概要

1 総合オンブズマン制度とは

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

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

多摩市総合オンブズマン

森 安 紀 雄 （弁護士）任期 平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
再任 令和 4 年 4 月 1 日～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
八王子市建築審査会委員
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 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。

5 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。

6 多摩市総合オンブズマン制度の特徴

(1) 行政だけでなく協定を締結した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、年次報告書を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、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、対象となるどのような苦情に対しても中立の立場で調査・判断し、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、話しやすい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判断します。

9 申立ては情報の宝庫と考えて、市民生活の向上をめざします

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

●連携と責務

10 関係機関との連携を図り、信頼と啓発に努めます

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

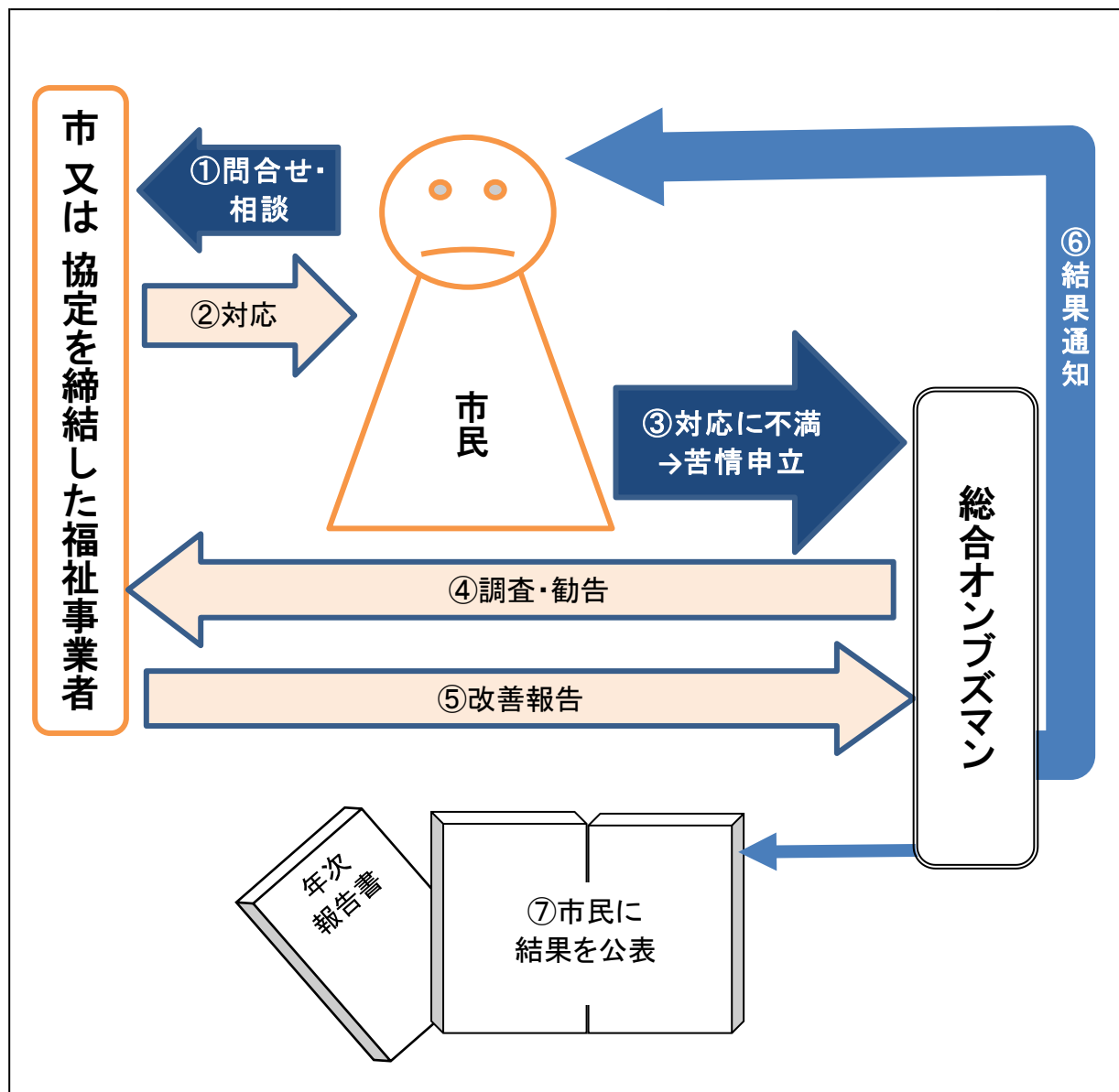
11 プライバシーを守り、個人情報を保護します

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

12 だれもが夢をもち、互いに支え合うまちづくりをめざします

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



※図中⑤改善報告は必要な場合のみ

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7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103件（次年度へ継続1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
	令和7年度	8	4	91	103	82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	5		2	1				8
相 談	2		2					4
問い合わせ	19		65	5		1	1	91
合 計	26		69	6		1	1	103

※苦情申立て件数は、令和6年度からの継続案件3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 103件のうち、健康福祉に関するものが53件（51%）となっています。

表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合
市民生活	3	防犯対策			
		消費生活			3
		犬登録・猫遡行等			
		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	2	施設管理運営		1	
		自治会・地縁団体			
		その他			1
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	1	印鑑・戸籍・住基			1
		外国人登録等			
		その他			
防 災	1	災害対策			1
		消防			
		その他			
財 務	3	財産管理			
		契約			1
		市税・税外収入			2
		その他			
教 育	7 (1)	教育委員会			4
		学校教育		1	
		生涯学習	2 (1)		
		文化財保護			
		その他			

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合
健康福祉	53 (2)	障害者福祉	2(1)	1	19
		高齢者福祉	1(1)		1
		介護保険サービス			7
		児童福祉	1		
		生活保護	1	1	18
		保健衛生(健康センター)	1		
		保険・年金			
		後期高齢者医療			
		その他			
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	7	道路管理			2
		都市計画			1
		公園			2
		住宅			2
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			
		下水道			
行政運営	6	その他			
		広聴・市民相談			1
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			1
		オンブズマン制度			4
		その他			
その他の執行機関	3	その他の執行機関			3
		議会			
そ の 他	17	その他			17
計	103 (3)		8 (3)	4	91

※()…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 7 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 9 件のうち、計 8 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、市又は事業者に不備がなかったものが 4 件となっています。

表 4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		8(3)
	(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	1
	意見表明したもの	3(2)
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
	(2) 市又は事業者の不備がなかったもの	4(1)
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)		9(3)

※()…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7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	4
	(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	4
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	
合 計		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103件（次年度継続を除く）のうち、健康福祉分野での総件数53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	9(1)	13
高齢者福祉	1(1)	1
介護保険サービス	2	5
児童福祉	1	0
生活保護	20	0
保健衛生（健康センター事業）	1	0
保険・年金	0	0
後期高齢者医療	0	0
その他	0	0
合 計	34(2)	19

※()…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



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。

※写真は年次報告書を市長へ渡した時のものです

これまでオンブズマンの合議により市長に対して行った意見表明の例は、次のとおりです。

(1) 福祉オンブズマン

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

(2) 総合オンブズマン

年 度	意 見 表 明 事 項
平成26年度	生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について
令和2年度	「おむつの支給とおむつ代の助成」事業に関して、おむつの配達、現金支給の案内、未使用のおむつの回収などの規定の見直しについて

3 オンブズマンの発意による調査

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

令和7年度、オンブズマンの発意による調査はありませんでした。

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、現在に至っています。

たま広報

令和7年7月5日号

知っていますか？ 総合オンブズマン制度のご案内

多摩市のオンブズマン制度

市の業務や民間福祉事業者(協定締結事業者のみ)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。必要場合は市の機関などに対して、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人のオンブズマンが、公正中立な第三者の立場で活動しています。

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

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旨の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。

申し立て対象となる苦情の内容

市の業務などにおいて、職員の説明不足など

により、損害や不利益を被るなど、自分自身が市などから直接受けた利害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年以内の事案です。

苦情の申し立て方法

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を判断します。

調査をする場合には、申立人に申立書を提出していただきます。

申し立てできない事項

- 裁判などで確定したことに係る事項や裁判などで係争中の事項
- 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

苦情申し立てから結果までの流れ

```

graph TD
    A[苦情申立人] -- ①苦情申し立て --> B[オンブズマン]
    B -- ②調査 --> C[市・民間福祉事業者]
    C -- ③回答 --> B
    B -- ④調査結果(必要な場合は、勧告・意見表明) --> D[市・民間福祉事業者]
    D -- ⑤対応結果(必要に応じて) --> B
    B -- ⑥調査結果 --> A
    
```

※年次報告書に要約を掲載

01004948 総合オンブズマン事務局
局 ☎(338)6809・☎(338)6805

ポスター

総合オンブズマン制度を ご存じですか！

みなさんの声を オンブズマンへ

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

- ◆市役所の全ての業務で
分科4や早く説明してくれなかったことで...
- ◆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 市役所4階
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、市民のため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 敦子
平成31年4月1日
就任 (弁護士)

谷口 洋子
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同意のもと
市長が任命しています

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
電話 042-338-6809 (直通)
受付時間 午前9時30分～午後5時 (※：正午～午後1時)
FAX 042-338-6805
多摩市公式ホームページ <https://www.city.tama.lg.jp/>
多摩市総合オンブズマン 検索

ご存じですか？ 総合オンブズマン制度

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意見表明する」など、勧告・意見表明を行う制度です。

※多摩市と協定締結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？

A 次の1～4すべての条件を満たしている場合は苦情申し立てができます。

- 1 申立の時点と利害関係があること
- 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受けた不利益が、行政、福祉、教育などの一部に限定していません
- 4 裁判などで確定したことに係る事項や裁判などで係争中の事項、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、(申立人自身に直接的な利害関係が発生していないもの)
- 5 職員の勤務条件や処遇に関する事項

Q 苦情申し立てできる人は？

A 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できます。未成年者でも苦情申し立てができます。

なお、障がいをお持ちの方や高齢の方にもご利用いただけるよう、ご家族など代理人の方による苦情申し立てができます。

Q 苦情申し立ての方法は？

A 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。面談窓口にも申し込みいただけます。事務局が概要をお聞きし、面談日を決定します。メール・FAXで申し込む場合はお問い合わせ先、事務局から電話やメールなどで連絡をし、必要に応じて面談日を決定します。

Q 調査の結果は？

A 市の機関または民間福祉事業者への事情説明などの調査を行うため、60～90日程度経過がかかります。調査の結果は書面でご知らせします。また、申し立ての概要とオンブズマンの調査結果、個人情報を除き、「市民生活」欄として、市長・市議会に報告するとともに、ホームページに掲載します。

苦情申し立ての流れ

```

graph TD
    A[申立人] -- ①苦情申し立て --> B[オンブズマン]
    B -- ②調査 --> C[市・民間福祉事業者]
    C -- ③回答 --> B
    B -- ④調査結果(必要な場合は、勧告・意見表明) --> D[市・民間福祉事業者]
    D -- ⑤対応結果(必要に応じて) --> B
    B -- ⑥調査結果 --> A
    
```

公表
※個人情報等の保護に配慮し、必要に応じて匿名化して掲載します。

表7 月別活動状況

区 分	活 動 内 容
令和7年 4月	・介護保険事業者連絡協議会総会で制度案内、協定締結の呼びかけ ・民生委員協議会で制度周知及びリーフレット資料を配布 ・人事課主催新任管理職研修でオンブズマン制度説明
7月	・たま広報7月5日号で制度の特集記事掲載 ・人事課主准入庁2年目研修でオンブズマン制度説明 ・オンブズマンから市長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
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 ・オンブズマン勉強会（文書法制課：行政不服審査請求制度について）
12月	・総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に出席
4月※	・多摩市地域活動支援センター「のーま」の見学※日程の都合で令和8年4月に実施

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7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。協定の内容及び協定締結事業所の一覧は、「Ⅳ参考資料」に掲載しています。

施 設 区 分	事 業 所 数		
	市 内	市 外	計
介護保険サービス事業所	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7年度は12月5日（金）午後1時30分から中央合同庁舎及びオンラインにて開催され、多摩市のオンブズマンは中央合同庁舎現地に出席しました。

議題は次の通りです。

1. オンブズマン制度と苦情解決機関の役割、住み分けについて
2. 何度も苦情申し立てを繰り返す相談者への対応について
3. こどものオンブズパーソンについて

多摩市は議題2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施設を見学しています。令和7年度は見学日程の関係で令和8年4月28日（火）に施設見学と担当職員との情報交換を行いました。

多摩市地域活動支援センター「の一ま」の見学

森安オンブズマン

今年度は、多摩市地域活動支援センター「の一ま」の施設見学をさせていただきました。

の一まは、身体障害、知的障害、精神障害その他の心身の機能障害により日常生活又は社会生活に相当の制約を受ける方とその家族を支援対象として障害者の活動支援を行う組織です。障害者とその家族を対象として支援を行っていますが、医療機関で障害についての診断は受けているものの手帳の申請をしていない方もいらっしゃることから、障害による支援の必要性が生じているかどうかという実質的な観点から対象者となるかどうかを判断しており、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳などの手帳を所持していることを支援の要件とはしていないということです。

生活状況、生活スタイルは障害のあるなしにかかわらず千差万別ですが、のーまの利用者の生活状況として最も割合の大きい層は、単身生活者であるとのこと。単身生活者は、社会的孤立、生活維持機能の低下による食事の摂取、金銭や服薬管理の困難、医療機関の利用の不安定性などの課題が顕れることが多く、見守り、生活の立て直し、社会参加機会の提案などを中心とした支援を行っているとのこと。

障害は通常、一過性のものではなく、長期間ないし生涯継続することが多いものであることから、のーまによる利用者の支援も、中長期にわたることが多いようです。端緒として利用者の環境調整や危機介入から支援を開始した場合でも、中期的な生活再建や社会参加の促進、長期的な支援プログラムの継続利用や社会的孤立防止などへと移行していくことが通常であるため、中長期的な相談員との関係性の維持に意を払っているとのこと。

印象でものを言っているとはいけないかもしれませんが、私は、障害を持っている方は声を上げにくい、あるいは声が拾われにくい傾向があるように感じています。のーまでは、職員会議でも「自分（相談員）のやりたい支援をしない」を合言葉に利用者との距離感や客観性を保ち、利用者が必要としている支援を行えるよう心掛けているとのことであり、素晴らしい支援の方向性であると感じました。これからも利用者の思いに沿った支援を継続して、障害のある方も多摩市で穏やかな生活を営むことができる伴走者であっていただきたいと願っています。

竹内オンブズマン

今年度は、多摩市地域活動支援センター「のーま」を見学し、お話をうかがいました。「のーま」は福祉サービス利用や医療・生活全般に関する相談、及び各種プログラムの提供を行っています。同じスペースには多摩市障がい者就労支援センター「なちゅーる」も設置されており、両者はそれぞれのリーダーや管理職が参加する打合せにおいて情報共有し分担を整理するなど、日常的に連携を取り合って支援を行っています。「のーま」と「なちゅーる」の入口にはたくさんのパンフレットが置いてあり、パソコンも利用することができます。また、内部には相談室のほか、利用者が休んだり利用者同士が会話を楽しんだりすることができるスペースもありました。このように、組織内での連携や限られたスペースの有効活用によって、利用者の様々なニーズに応える工夫がされていました。

「のーま」では、精神疾患を有している方からの相談が多い傾向があり、障がい重複している方も多くいらっしゃるということです。また、具体的な相談内容としては8050問題、ゴミ屋敷、福祉サービスの利用などに関する相談があるとのことでした。障がい・疾病による生活の困難さや社会的孤立による問題の内在化の傾向がうかがわれるということですが、いずれも一朝一夕に解決することは困難な内容です。相談員は、利用者・利用者家族の多種多様で複雑な相談に対して丁寧かつ慎重に対応し支援する必要があり、かつ、1人の相談員が担当する相談件数も多いことから、相談員に求められるスキルは相当高く、かつ相談員の負担は非常に重く感じました。非常勤職員の人事評価・育成計画が現状ないので広げていきたいとのことでしたが、そのような制度の整備を急ぐことと同時に、各相談員に対する（特に精神面についての）支援も重要だと思いました。

障がい者支援の現場を知る貴重な機会をいただき、感謝申し上げます。今回の経験を、今後のオンブズマン業務の中で活かしていきたいと思えます。

8 「行政不服審査請求制度について」勉強会の開催

文書法制課より行政不服審査請求制度についての説明を受け、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、11月26日（水）に勉強会を開催しました。

森安オンブズマン

今年度も総務部文書法制課の方に講師をお願いし、行政不服審査制度の勉強会を開催いただきました。

審査請求を申し立てることができる方は、「違法又は不当な処分により自己の権利利益を侵害された方」、「法令等に基づき行政庁に対して申請をした方」です。

この年次報告書を読まれて、「あれ？」と感じられた方もいらっしゃるかもしれません。

そうです。申し立ての対象となる事項がオンブズマン制度と重なる部分があるのです。

オンブズマンへの苦情申し立ての対象は、「市の業務等について、自己の利害を有する場合」（多摩市総合オンブズマン条例（以下「条例」といいます。）12条）です。

そのため、市の処分によって自己の権利利益を侵害されたと考える方は、行政不服審査を申し立てることができますし、オンブズマンに苦情申し立てをすることもできるということになります。

では、同時に行政不服審査とオンブズマンへの苦情の両方の申し立てをしたり、あるいは、行政不服審査を申し立てた後に、オンブズマンへの苦情申し立てをすることができるでしょうか。答えは、「いいえ」です。

制度間の判断の矛盾防止などの観点から、条例3条がこのことを定めています。

そのため、申立てを検討される方は、両制度の申立期間（ざっくり言うと、前者は3か月で、後者は1年）、手続き（前者が相対的にフォーマルで、後者がインフォーマル）や判断の効果（前者は、認容する裁決が出ると処分が直接、取り消されたり変更されるが、後者はそうではない。前者の申し立てを経ることが行政訴訟の条件となっている場合があるなど。）などに差異がありますから、それらの点を踏まえて、どちらを申し立てることがご自身にとって良いかを判断して申し立てをしていただきたいと思います。

竹内オンブズマン

今年度は、総務部文書法制課から、行政不服審査請求制度についてのお話をうかがいました。行政処分に対する不服審査請求については、普段の弁護士業務でも扱うことから制度に関する知識と経験はある程度あったものの、実務や運用はどのようなになっているのか、実際に判断を示す立場の方はどのような思考をたどり、どのようなことに悩んでいるのか、という弁護士業務では見えない部分に大きな関心を持って勉強会にのぞみました。

お話では、確定した判例がある場合でも具体的な事案の判断について迷うこともあるとのことでした。特に、個人情報保護法における不開示事由に該当するか否かの判断については、類例なども参考にして検討されていることを知り、不開示事由は緻密な検討と慎重な判断に裏付けられていることが分かりました。

また、最終的に処分庁と審査請求人に送付される裁決書だけでなく、審理員が作成する意見書やその意見書や裁決案を審査する審査会の答申書も開示対象となる、ということも教えていただきました。

審理員の意見や裁決案の相当性を審査会において複数の審査員が審議・答申する、という過程を経て裁決書が作成されることは、適切な判断・結論に至るための重要なプロセスです。それだけでなく、裁決書とは異なる考えが記載されている可能性のある審理員の意見書や審査会の答申書も開示対象となることは、行政処分に対する適法性を行政自身が判断するという、審査請求人や一般市民から見れば中立性・公正性が一見分かりにくい制度（行政不服審査請求制度に類似する制度として、裁判所における訴訟がありますが、これは行政処分の適法性を裁判所という第三者が判断するという点で、行政不服審査請求制度と違いがあります。）において、制度に対する信頼性を確保するためには非常に重要なことだと思います。

なお、不服審査請求があった後、判断に至るまでの間に、当該処分が見直された例も複数あるとのことでした。このように、行政が判断を待たずに自主的に改善を図ることは、オンブズマンの苦情申立て事案においても経験したことがあります。一般的には市民の利益に資するものと思われ、積極的に評価できるのではないかと思います。

多摩市オンブズマン制度は、行政庁（及び協定を結んだ民間福祉団体）の行為により不利益を受けた一般市民の苦情（不服）申立てについてオンブズマンが調査・判断するという点で行政不服審査請求制度と似ていますが、オンブズマン制度においては、オンブズマン以外の者が審議するというプロセスはありません。勉強会でのお話は、申立人や一般市民のオンブズマン制度への信頼を確保するために、常に中立・公正な立場から多角的・慎重に事案を検討し判断することが必要であることを改めて認識し、そのためのヒントを得るという点で貴重な機会になりました。今回の勉強会で得たものを、今後のオンブズマンの仕事に活かしたいと思います。

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】図書館の書籍リクエストへの対応について（図書館）	R7 2/17	—	5/22	—	95	意見 表明
2	市内 個人	【前年度継続】市への補助金申請の提出方法について（高齢支援課）	R7 2/28	4/16	—	—	48	不備 なし
3	市外 個人	【前年度継続】家族の補聴器申請における障害福祉課の対応について（障害福祉課）	3/19	—	5/22	—	65	意見 表明
4	市内 個人	障がい者支援センターの相談員の対応について（障害福祉課、障がい者支援センター）	9/17	—	R8 1/14	R8 3/25	120 190	是正 対応
5	市内 個人	図書館市民イベントに企画書を提出したが、採用されなかったことについて（図書館）	9/30	12/16	—	—	78	不備 なし
6	市内 個人	生活保護のケースワーカーが引っ越し費用を出してくれない（生活福祉課）	12/17	2/12	—	—	58	不備 なし
7	市内 個人	子どもの保育園入園申請の判断について（子ども・若者政策課）	R8 1/15	2/26	—	—	43	不備 なし
8	市内 個人	予防接種事業における健康センターの対応について（健康推進課）	R8 1/7	3/25	—	—	78	意見 表明

※処理日数について

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

※結果欄の記載について

不備なし＝市又は事業者側の対応に問題点がなかったもの

是正対応＝是正勧告に基づいて、直ちに改善対応が図られたもの

意見表明＝将来的な改善努力を求め、オンブズマンの考えを表明したもの

取下げ＝調査開始以降に申立人から取下げられたもの※令和 7 年度はなし

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※令和 7 年度はなし

※オンブズマンからの意見表明への対応把握のため、事務局よりアンケートで対応状況の回答をもとめています

No1 図書館の対応について

【申立て内容】

図書館に図書のリクエストをしたが、希望種類のリクエストは受け付けていないと回答された。また、後日送られてきたリクエストを受け付けない理由の回答メールが支離滅裂な内容であった。

1 本件申立てに至るまでの経緯について

申立人は、多摩市立図書館（以下「図書館」といいます。）のホームページを通じて、資格試験に関する書籍（以下「本件書籍」といいます。）をリクエストしました。これらはいずれも図書館の「リクエスト同意確認」のページに、受付できない書籍との記載がありました。そのため、図書館は、本件書籍のリクエストが受付できない参考書・問題集であるため、キャンセルする旨のメールを申立人に送信しました。

しかし、図書館では「資格・スキルアップコーナー」にて資格試験に関する書籍が多数そろえられた本棚が設けられています。このような現状もあり、申立人は、合理的で妥当な理由がないのであれば、他の書籍と同様に本件書籍のリクエストを受け付けて欲しい、という考えから申立てに至りました。

2 選書とリクエストについて

図書館では「資格・スキルアップコーナー」の資格関係の書籍は、例外的に「図書館長が特に必要と認めたもの」として収集されているものであると解されます。

そもそも選書は、図書館司書の有資格者が専門的見地から行うものであり、要綱・要領に従う限りにおいて、その判断・選定は最大限尊重される必要があります。そのため、リクエストされた書籍を必ず選書しなければならないわけではありません。

資格関係の書籍は、選書を例外的に認めて収集しているが、市民からのリクエストには一切応じない、という対応は不合理であると受け止められても仕方ないと考えます。

3 申立人に対する接遇について

図書館職員の窓口対応やメールでの説明については、現在の要綱・要領を踏まえた回答であり、誤りはありません。しかし、資格関係の書籍は公共図書館の蔵書には向かず、要綱でも原則として収集しない書籍であるのに、なぜビジネス支援を目的としてこれらの書籍を収集しているのか、この選書収集している書籍については、なぜリクエストを一切受け付けていないのかという点について、一般市民が直ちに理解・納得するのは難しいです。その点で丁寧に説明した方がよかったと考えます。

4 結論

資格関係の書籍についてリクエストを受付けた場合に市民が享受する利益は大きい一方、一般書籍と異なることによる弊害を想定することは困難であると考え、次のとおり意見表明します。

なお、多摩市立図書館は他の公共図書館には見られない充実した蔵書があり、特長のひとつでもありますので、目的に沿った現在の資格関係の書籍の収集は、今後も継続していただきたいと考えています。

【意見表明】

多摩市立図書館における選書・収集・提供について、企画書の趣旨・目的を踏まえて一層充実したものとするために、以下の実施を積極的に検討してください。

- 1 原則として収集対象とされていなくても、例外的に収集している書籍については、リクエストを受付けること。
- 2 リクエストされた書籍については、必ず選書されるとは限らず、要綱・要領に従って選書されることを多摩市立図書館の「リクエスト同意確認」のページに記載すること。
- 3 上記1及び2を実施するにあたって要綱・要領の改正が必要であれば行うこと。

※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。

No2 市への補助金申請の手続き方法に納得いかない

【申立て内容】

市へ補助金申請をするにあたって、社会福祉協議会への申請と重複する書類があったため、双方で情報を共有してほしいと要望し、市から重複する書類は出さなくてよいようにするとの説明があったにもかかわらず、対応してもらえなかった。

1 近所 de 元気アップトレーニング活動支援事業（以下「本支援事業」といいます。）について

本支援事業は令和5年度まで高齢支援課が多摩市社会福祉協議会（以下「多摩社協」といいます。）に委託していました。令和6年度より本支援事業の委託先が多摩社協から地域包括支援センターに変更となったため、本支援事業補助金の申請先が高齢支援課となりました。

多摩社協は令和5年度まで本支援事業のほか、「ふれあい・いきいきサロン活動助成金（以下「サロン助成金」といいます。）を独自事業として実施していました。サロン助成金は独自事業のため令和6年度以降も多摩社協が申請先となりました。

2 本支援事業の実施体制と申請先の変更にかかる各関係団体への説明について

高齢支援課は、令和6年2月29日に令和6年度以降の実施体制と申請手続きについて、活動団体に説明会を行い、また、同年4月から5月にかけて、地域包括支援センターの担当職員が各関係団体を訪問し直接説明を行い、申請手続きを同センターがサポートして同センター経由で高齢支援課に提出が可能であると各団体に示しました。

申立人は、説明会において高齢支援課職員に対し、サロン助成金と本支援事業の補助金申請手続きで重複している内容の書類を、多摩社協と高齢支援課とでコピー回送して欲しい旨の要望を伝えました。申立人は、高齢支援課職員が「そのようにする」と回答したと主張していますが、高齢支援課は「申請者側の負担軽減のためにどのような対応ができるかを検討する」旨を伝えたものの、断定的なことは伝えていないと主張しています。双方の主張が異なるため、オンブズマンは、高齢支援課が特定の負担軽減策を講じることを約束したかどうかを判断することはできません。

3 結論

サロン助成金と本支援事業補助金は、それぞれ別の目的・要綱に基づく別個独立の助成金・補助金です。予算・決算の収入と支出の記載費目も完全に一致するものではなく、また、多摩社協と高齢支援課（市）は別法人であり、情報の共有については申請団体の個別の同意を取る必要もあります。

申請団体側の立場からは、令和6年度に本支援事業の所管が高齢支援課に移転したことで増える手続的な負担を減らしたいとの希望が出ることは理解できます。一方で、助成金や補助金に係る申請手続きをどのようにするかについては、事業運営主体側に一定の裁量があります。所管移転の説明及び各関係団体へのサポートもされており、本支援事業補助金の交付団体に対し高齢支援課へ書類提出を求めている現状の手続きは、合理性を失っているとはいえません。したがって本件は、違法でも不当でもありません。

No3 補聴器の申請における障害福祉課の対応について

【申立て内容】

家族の補聴器の申請の際、窓口で制度パンフレットに記載のある申請に必要なものを確認し、2回にわたり職員2名で指差し確認をして受付が終了したが、その後、説明の書面には記載されていない課税証明書の提出を求められた。課税証明書は前住地から取り寄せなければならない、仕事をしながら家族の手続きをしている自分には負担が大きい。職員の説明不足が原因なので、多摩市が前住地に確認するべきではないか。

1 本件補聴器購入費申請に係る具体的な手続きについて

担当者は、「補聴器購入費の申請方法」と題する説明文書（以下「説明文書」といいます。）を用いて、対象者、自己負担、補聴器の種類によって東京都心身障害者福祉センターに判定を依頼する場合があること、手帳交付時に再度手続きを説明し補装具費支給意見書を渡すこと、見積書、補装具費支給申請書の記載、決定までの時間等を説明しました。

後日申立人は、障害福祉課の担当者から手帳の交付を受け、補聴器購入費の申請手続きについて本説明文書により説明を受けた後、同課に補装具費支給申請書、補装具費支給意見書を提出しました。

2 課税状況確認の説明について

障害福祉課は、自己負担の説明の際、本人だけでなく世帯の課税状況を確認する必要がある説明をしたと主張していますが、申立人は、この点を否定しています。双方の主張が異なるため、世帯の課税状況の確認をする旨の説明があったかどうか、オンブズマンは判断できません。

一方で、審査の過程で世帯の課税状況の確認ができない場合に課税証明書の提出を求めることを、担当者が申立人に伝えなかったことは、障害福祉課の聴取時に確認できました。

3 書類審査開始後の対応について

補聴器販売店から見積書が送付されたのを承けて、担当者は書類審査を行い、不備がないことを確認し、申立人の親である申請者の世帯の課税状況を確認しました。しかし、世帯構成員の課税状況が総合福祉システムに反映されておらず世帯の課税状況が確認できませんでした。そこで、担当者は世帯構成員の課税証明書を提出するように求めたとのことです。

4 結論

法令上、補装具費の支給決定の要件確認のためには、本人及び世帯の課税状況を把握する必要があります。課税証明書が提出されなければ申請を却下せざるを得ず、課税証明書の提出を求めた対応それ自体に、違法ないし不当な点はないと考えます。

しかし、本説明文書に「【対象】③本人と配偶者の市民税の所得割額が46万円以下」との記載があり、口頭で課税状況の確認をすることを伝える運用をしても、そのことから、課税証明書の提出が必要とされる場合があることを一般市民が理解するのは困難だと考えます。当該運用は、一般市民の視点を離れた運用となっており、改善の余地があるので意見を表明します。

【意見表明】

申請に先立つ手続きの説明に関しては、

- (1) 本説明文書に、補聴器購入費の申請に係る審査では、申請者の世帯の課税状況の確認を行うこと、市が申請者の世帯の課税状況の確認ができない場合、確認できない世帯構成員の課税証明書の提出を求める場合があることを明示してください。

※本説明文書への具体的な記載内容は、法令上の要件に適うように、適切な表現を用いてください。

- (2) また、本説明文書に明示するだけでなく、補聴器購入費の申請に係る説明に際しては、

- ① 障害福祉課において課税状況の確認をし、
- ② 課税状況の確認ができない場合には、申請者に世帯構成員の課税証明書の提出をお願いする場合があることを伝えてください。

※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。

No4 障がい者支援センターの相談員の対応について

【申立て内容】

障がい者支援センター（以下「センター」といいます。）の担当相談員が、承諾なく家族の相談にもものっていた。そのことを半年くらい知らされなかった。また、責任者と話をしたかったが、責任者に会わせてもらえず、相談員の教育係という職員が出てきた。

1 法律問題が含まれる相談への対応について

申立人はセンターへ登録当初から、家族から現住居の退去を求められていることを担当相談員（以下「担当者」といいます。）に相談していました。相続を含む法律問題であり、申立人と家族の間で意見が対立していることを認識していたと考えられますが、担当者は申立人に法律相談窓口を紹介しませんでした。

担当者が法律問題に該当する認識がなかったのであれば、記録や打合せ等で面談内容を確認した担当者の上司が、法律相談窓口を紹介するよう指導する必要があったと考えます。

2 申立人の家族から担当者が相談を受けていたことについて

申立人と家族が法律問題において対立する可能性のある立場であることが認められる中、担当者は申立人の了解を得ずに家族との接触を続け、加えて、家族の要望に応じて、申立人の状況などを家族に伝える一方で、家族との接触については申立人に対して秘匿していました。このことは、申立人との信頼関係を損ね、申立人の自己決定権を侵害したのみならず、申立人に重大な不利益を及ぼし、著しく不当な対応であったと考えます。

3 守秘義務違反について

家族への個人情報の提供は、個人情報使用の同意書が定める場面とは異なることから、同意書の署名によって、申立人が包括的に自己の個人情報について家族に提供することを許容したと解するのは困難と考えます。法律問題で対立する家族に対して、申立人の不利益に利用されるおそれのある個人情報を提供するという場面であり、申立人の個人情報を申立人に秘匿にしたまま家族に提供する必要性・相当性を認める事情は確認できませんでした。

4 そのほかの問題点

- （１）担当者は後見人の利用を勧め、後見人が選任されることを前提とした説明をしていましたが、実際に成年後見制度を利用できる可能性を事業所で検討した形跡はなく、選任されない場合にトラブルに発展する可能性があります。
- （２）申立人が担当者との面談時に上司の同席を求めたにもかかわらず上司が同席せず、その次の面談でも、途中で再度申立人から求められるまで上司は同席しませんでした。
- （３）本件調査への回答書と事業所の記録との間に齟齬がある点が複数ありました。
- （４）法的紛争性の高い重要な相談について、担当者に対応を任せ、組織としての適切な対応が１年以上なされませんでした。

5 結論

オンブズマンとしては、このことによって福祉の現場における支援が委縮してしまうことは、本意ではありません。

組織としての対応の不適切さを十分に理解し、組織として何を改善すべきなのか、どのように改善できるのか、ということを意識し対応していただきたいと思います。

以上を踏まえ、オンブズマンは次のとおり勧告します。

【是正勧告】

- 1 現在係属している案件について、法律問題を含むものがあるかどうかを確認し、法律問題を含む案件については、法律相談窓口を紹介すること。
また、今後も、法律問題を含む相談を把握した場合には、迅速に法律相談窓口を紹介すること（例えば、市役所の法律相談や法テラスなどの具体的な法律相談窓口を記載した書面を用意して相談者に渡すなど、具体的な方法も併せて検討・実施してください。）。
- 2 本件について、相談業務に関わる職員全体で、何が問題であったか、いつ何をすればよかったか、今後どのように改善すればよいのかを検討する会議を開催し、問題意識を共有すること。
- 3 職員に対し、個人情報に関する研修を実施し、必要があればマニュアルを整備すること。
この場合、個人情報に関する一般的知識のみならず、具体的事例に即して個人情報に該当するかどうかを相談担当職員が判断できるような内容にすること。
- 4 生活相談と法律相談の切り分けを適切にできるように、法律問題を含む具体的な事例を相談業務担当職員の間で共有し、適宜研修を実施し、必要があればマニュアルを整備すること。
- 5 相談の初期の段階で、担当職員及び上司が出席する（必要があれば関係機関も出席する）ケース会議を実施すること。ケース会議においては、情報共有だけでなく、相談における問題点の確認（法律問題の有無や家族との連携の在り方を含む。）や支援の方針等についての協議を行い、重要なケースについては、その後も適宜の間隔でケース会議を実施し、情報共有と適切かつ充実した支援に繋げること。
- 6 相談業務等について、障害福祉課と連携し、相談しやすい体制を作るとともに、事業所の立場から助言できる弁護士に、迅速に相談できる体制を作ること（例えば、事業所を運営する法人の顧問弁護士や相談している弁護士がいればその弁護士に相談することや、そのような弁護士がいない場合には、事業所が相談できる法律相談窓口等を調べておくなどを検討・実施してください。）。

※本件是正勧告を承けて、障害福祉課及び事業者より是正措置報告された内容は34～36ページをご覧ください。

No5 図書館市民イベントの企画書が採用されなかったことについて

【申立て内容】

図書館市民イベントに企画書を提出したが採用されず、採用された企画の中には募集期間外の日付企画が含まれていた。決定会議の配布資料に、一番初めに提出した私の企画書が三番目に綴じられていたこと、また、募集期間中に開催された協議会の議事録に、本来関係ないはずのこのイベントの募集状況などが記載されていて不信感を持った。

1 企画の決定手続きについて

図書館市民イベント（以下「本イベント」といいます。）は、採用する企画の決定手続きが予め募集要項に定められ、企画は定型書式で提出するものです。採用企画のうち、応募期間外の日付が記載された企画書は、元々応募期間内にオンラインで提出され、改めて定型書式で再提出されたものでした。

本イベントは市民協働イベントであり、市民から応募される企画はできる限り広く採否決定の土俵に乗せ、どの企画を採用するかは企画決定会議の参加者の判断に委ねられていることを考慮すれば、図書館の裁量の範囲内の取り扱いということができ、違法や不当な取り扱いには当たらないと考えます。

ただし、期間外日付の企画書が有効な応募として取り扱われた経緯は、企画決定会議時に図書館から説明する配慮があったほうがよかったと考えます。

2 配布資料の綴りの順番について

図書館によれば、本件配布資料の綴りの順番を提出日順にしなかったのは、担当職員が図書館ホームページ上に応募企画一覧を掲示するための準備の際、手元の企画書が無作為にエクセルに打ち込んで、応募企画一覧を作成したことに由来するものですが、担当職員には全く他意はないとのこと。特定の企画を採用させるように、あるいは申立人の企画を採用されないように企図して、配布資料の綴りの順を提出日順から変更させたことは確認できませんでした。

3 協議会において本イベントが話題として取り上げられたことについて

多摩市図書館協議会は、多摩市図書館協議会規則第2条に規定する協議会の職務に照らし、図書館の運営に関し図書館長の諮問に応じ、図書館の行う図書館奉仕について図書館長に対して意見を述べるものです。このためには、協議会が図書館のおかれている状況、図書館で提供されているサービス、行われている行事などについて、日ごろから十分な情報を得ることが必要であると考えられます。本イベントの取り組みや応募状況の概要を図書館から報告することは、協議会の情報収集に資するもので、何ら問題ないと考えます。

4 結論

本件に関してはいずれも違法でも不当でもありません。ただし、応募期間外日付の企画書の説明がなく、資料の綴り方が一定の規則性をもっていなければ、不信感を持たれることがありうることは、今後の業務を行っていくうえで心に留め置いていただきたいと思います。

No6 担当ケースワーカーが引っ越しを認めてくれない。

【申立て内容】

現在の住居で上階の水道管の音がひどく、睡眠障害が出ているため、引っ越しを担当のケースワーカーに相談したが、引っ越し費用は出せないと言われた。

1 転居費用に関する生活福祉課の考えについて

生活保護制度においては、「転居に際し、敷金等を必要とする場合（中略）必要な額を認定して差し支えない」と解され、「転居に際し、敷金等を必要とする場合」として、18項目が挙げられています。

確かに本件建物は一定年数が経過した建物と言えますが、他の入居者から住環境に関する苦情等が出ていないこと等から、18項目のうち「老朽により居住にたえない状態になったと認められる場合」及び「居住する住居が著しく劣悪であって、明らかに居住にたえないと認められる場合」に該当すると考えるのは困難です。

また、水道管の音と申立人の睡眠障害との因果関係が客観的に明確でなく、転居によって申立人の症状が改善するかどうか不明であること等に鑑みると、「病氣療養上著しく環境条件が悪いと認められる場合」に該当すると考えるのも困難です。

2 申立人に対する接遇について

申立人は、電話のやり取りにおいて担当ケースワーカー（以下「CW」といいます。）から①「引っ越し費用は出せない」②「引っ越しをしたかったら自分で50万円を用意しないといけない」③「お金があれば、どこへ行っても構わない」④「引っ越し費用を自分で用意できないがどうしても引っ越したいのであれば、県営・市営住宅を自分で探して、他県へ引っ越して費用を出してもらって欲しい」⑤「申立人が睡眠障害の診断書を提出しても（引っ越し費用を多摩市が出せるかどうかは）関係ない」と言われた旨を述べています。これに対し、生活福祉課は①については認め、②～⑤については否定しています。上記1のとおり転居費用を支給することが難しい以上、①についてCWはそのことを述べたに過ぎず、不適切であるとは認められません。また②～⑤について、CWは申立人に対して丁寧な説明を行い、申立人も説明内容を了解したとのことことです。

申立人と生活福祉課の回答が異なる場合、オンブズマンはいずれかの主張をそのまま認めることは困難です。ただし、生活福祉課の回答に記載されたCWの説明内容に、特に不自然・不合理な点は見当たりません。

なお、④について、CWは東京都内に3年在住していれば、都営住宅の申し込みは可能であり、その際の転居費用については支給される可能性があることを伝え、申立人も了解したということです。

3 結論

以上のとおり、CWの対応について不適切な点はないと考えます。

ただし、水道管の音が申立人にとっては受忍し難いレベルに達しており、それを解決する努力をしていることも認められます。申立人とCWの信頼関係は維持されていることから、都営住宅への転居を含め、解決できる現実的な方策を申立人とCWで相談して探っていただきたいと思います。

No7 子どもの保育園入園申請の判断について

【申立て内容】

子どもの保育園の入園手続きで両親の就労状況を報告する際に、配偶者の就労状態が「育休中（復職予定あり）」と申請したが、子ども・若者政策課に「育休中（復職予定なし）」と解釈されて、第一希望の保育園の入園がかなわなかった。

1 「育休中（復職予定あり）」の確認手続きの流れについて

子ども・若者政策課は、本人又はその配偶者が派遣労働者で有期の雇用期間満了後に更新が有るとされた申込者については、派遣元企業に事実確認を行っているとのことです。申込者本人又はその配偶者と派遣元企業とでは、保育所等利用申込みとの関係では派遣元企業に第三者性が認められ、派遣元企業から提供される事実は申込者又はその配偶者から提供される事実よりも客観性・公平性という観点からは、優位性が認められます。

派遣元企業への照会による確認をもって調査を終了し、改めて申込者への確認手続きを予定しないことは、不当ではないと考えます。

2 「保育の必要性の事由」を「求職活動」と認定したことについて

子ども・若者政策課は、派遣元企業に対して申立人の配偶者の復職場所（復職後の派遣先事業所）の確認を求めたところ、明確に決まっていないとの回答を得たとのことです。

復職後の派遣先事業所が決まっていなければ、育児休業前と同一の就労時間での就労が決まっているとは認められないため、申立人の配偶者について、「求職活動」と認定しました。

また、申立人の配偶者が単発の仕事をしていたことについては、提出した書類からは、週当たり12時間以上の就労を常態としているとは認められないことから個人事業主としての「育休中（復職予定あり）」の認定もしませんでした。

子ども・若者政策課は、週12時間以上の就労を常態としなければ保育の実施基準の「就労」には該当しないとしているとのことです。

3 調整指数26番適用による減算について

申立人からの照会により、子ども・若者政策課が送信したメールには、調整指数26番適用による減算がされた旨が回答されていました。しかし、子が1歳の誕生日を迎えていない申立人に対する適用関係としては誤った回答となっていました。

なお、実際には申立人の保育所等利用調整に際しては、調整指数26番による減算を行っていないとのことです。

4 結論

子ども・若者政策課に違法ないし不当な点はありません。

ただし、同意書を提出したことを受けての調整指数26番の減算を実際には行っていなかったにもかかわらず、あたかもこれを行ったかのような内容のメールを、申立人へ送信したことは、同課の業務の正確性について申立人に疑問を持たせうるものです。今後、同様な事案に接したときは、照会者の事案を踏まえた回答を行っていただくよう、注意をしていただきたいと思います。

【申立て内容】

令和7年度多摩市带状疱疹予防接種事業にかかる請求手続きについて、健康センターで正しくない案内をされ、医師会まで請求書を提出しに行った。

その後、インフルエンザ予防接種の請求先の訂正文書は出されたが、带状疱疹予防接種の請求先の訂正文書は送付されず、送付する予定はないといわれた。

1 請求先の表記及び健康推進課内での情報共有について

令和7年度インフルエンザ予防接種の案内通知については、書面作成者がレイアウトを変更した際に、請求先として医師会以外に健康センターも可能とする運用を認識していたものの、請求先の表記を医師会とし、健康センターの表記を外しました。

なお、令和7年度带状疱疹予防接種書面については、書面作成者が健康推進課に現在所属していないため、請求先の表記が変更された理由については不明ということです。

案内書面における表記を変更したこと、及び実際の運用には変更がないことについて、健康推進課内での情報共有がされていなかったため、対応した職員によって異なる回答・対応が生じたと考えられます。

本件調査において、申立人と健康推進課が主張する基本的な事実経過について概ね齟齬はありませんでしたが、個々のやり取りにおける発言の有無などについては相違がありました。

この点、健康推進課の回答は正確な日時も分からず、記録に基づかないものであることから、オンブズマンとしては、申立人の主張と異なる点についての同課の主張が信用できると判断をすることは困難です。

2 带状疱疹予防接種の訂正書面を出さないという判断について

带状疱疹予防接種は令和7年4月から実施されており、申立人から指摘のあった時点で、請求先について特段の問題は生じていなかったことから、訂正書面を発出することによってかえって各医療機関に混乱をきたす恐れがあると考え発出しなかったとのことです。

この点、带状疱疹予防接種の訂正書面を発出しなかった理由が不合理、不適切であるとまでは言えないと考えます。

しかし、同内容の訂正であるにもかかわらず、インフルエンザ予防接種書面については訂正され、带状疱疹予防接種書面については訂正されないというのは統一性を欠く対応であり、かえって混乱を生じさせる可能性もあると言わざるを得ません。インフルエンザ予防接種の訂正書面を発出すると同時に、带状疱疹予防接種の訂正書面も発出した方が良かったと考えます。

また、来年度の各予防接種の案内書面については運用に合わせた内容に統一するということですが、今年度の案内書面と異なる表記になる予防接種もあるため、混乱を生じさせないように注記するなどの工夫をすることが望ましいと考えます。

3 結論

本件では、①健康推進課内で重要な情報が共有されていない、②健康推進課内で記録が作成・共有されていないという2点において不適切であったと考えます。担当職員に負担が偏重する中で上記①②の問題があったため、健康推進課の他の職員による適切な対応が難しい状況が生じていたと考えられます。そこで、以下のとおり意見を表明します。

【意見表明】

- 1 各予防接種の基本的な内容（運用を含む。）について整理した上、マニュアルの作成・メールでの注意喚起・職員会議の実施などの適切な方法により健康推進課でこれらの情報を共有し、内容に変更があった場合には、直ちに課内で共有すること。
- 2 何度かやり取り・対応が続くケースや課内でも重要になると考えられるケースなどについては、5W1Hを踏まえた記録を適時に作成し、健康推進課内で共有すること。

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

3 是正等措置報告について

➤ 申立事例（要約）No.4 障がい者支援センターの相談員の対応について

措置報告の内容（要約）

（１）勧告１について

現在生活相談の中に法的課題が含まれる可能性があるケースが数件確認できたため、それぞれ、法律相談窓口適切に繋いでいけるよう機を見て対応を図っていきます。また、相談の初期段階で法的論点の有無をスクリーニングできるよう、以下を実施していきます。

- ・「法的論点チェック項目」（金銭・相続・労務・居住／退去・損害賠償・DV・その他）を相談受付シートに追記し、職員会議で確認します。
- ・「法律相談窓口のご紹介」（別紙）を該当時は速やかに渡し案内します。

（２）勧告２について

本件を組織課題として再発防止を徹底するため、下記のとおり実施しました。

- ・相談業務に関わる職員を対象に、会議を開催し、その中で事実経過・判断点・情報共有の不足等を整理しました。
- ・会議では、再発防止の観点から、①初動、役職者介入 ②報告・共有 ③記録 ④外部機関連携 の在り方を再確認し、改善策を決定しました。
- ・決定事項は、全職員に周知し、事業所内で引き継げる形でルール化しました。

（３）勧告３について

個人情報の取扱いについて、一般論だけでなく現場判断の統一が不十分であった点を踏まえ、以下を実施しています。

- ・個人情報研修（事例型）を実施しています（相談場面を想定したケースで「該当／非該当」「共有の可否」「第三者同席の可否」「記録方法」など）。
- ・研修資料として、「相談場面における個人情報取扱いマニュアル」（判断フロー、記録・共有の基準、同意取得の方法、例外事由の整理）を整備します。
- ・相談記録・情報共有は、必要最小限・目的限定を徹底し、定期点検します。

（４）勧告４について

生活課題の支援と法的課題の案内が混在しやすい点を踏まえ、以下のとおり切り分けの目安の共通認識を醸成します。

- ・「生活相談／法的課題の境界事例」を会議で共有します（例：金銭トラブル、契約解除、退去要求、相続、損害等）。
- ・相談担当者のみの判断にしないため、法的課題が疑われる案件は、管理者同席・複数名で確認します。
- ・研修・事例共有の結果を反映し、勧告３に基づき整備するマニュアルに切り分け基準を組み込みます。

（５）勧告５について

以下のとおり初動の組織対応を徹底し、重要ケースを抱え込ませない仕組みを整えます。

- ・相談受付後、一定要件（トラブル性・法的論点・関係者調整・感情対立等）に該当する場合は会議の際にケース検討事例として扱います。
- ・必要に応じて関係機関との会議等（相談支援専門員、行政、医療等）を開催します。
- ・会議では①事実確認、②リスク（法的論点含む）整理、③本人・家族との連携方針、④支援目標と役割分担 を検討します。

(6) 勧告6について

障害福祉課では本件について、当該施設と振り返りを行い、再発防止等に努めています。障害福祉課との連携や法律専門職との連携強化については以下のとおり実施します。

- ・障害福祉課と当該施設との相談時の連携方法（相談ルート・緊急時連絡・情報提供の範囲）を再確認し、相談しやすい連携体制を構築します。
- ・当該施設からの相談に応じ、法的論点が生じた場合に迅速に助言を得られるよう、市の法律相談の活用を図ります。
- ・その他、法人として、顧問弁護士等の活用を含めた相談ルートを確保し、事業所内で共有します。
- ・利用者に対しては、法テラス等の公的窓口を含む複数の相談先を、勧告1に基づく「法律相談窓口のご紹介」により確実に案内します。

オンブズマンの見解（要約）

全体として是正勧告を重く受け止め、迅速に具体的に検討・対応したことが分かる内容になっていると考えます。

1 勧告1について

現在の生活相談の中に法的課題が含まれる可能性があるケースを直ちに確認したことも含め、勧告に基づく改善がされたものと評価できます。

2 勧告2について

相談業務に関わる職員を対象に会議を実施し、その中で本件について共有した上、再発防止の方策を確認・決定し、決定事項について全職員に周知していることから、勧告で求めた内容は実行されていると評価できます。

3 勧告3について

個人情報に関する事例型の研修を迅速に実施したこと、及び研修資料を整備することは重要であり、評価できます。

但し、重要なことは組織において共有した個人情報を利用者本人以外の者・組織に開示・共有する場合には慎重な判断を要するということであり、組織内の充実した情報共有とは区別する必要があると考えます。

また、法律上の個人情報に該当しなくても利用者の一定の情報については、利用者のプライバシーの観点から、個人情報に準じて慎重な取り扱いをする必要があります。個人情報の研修を実施する際には、プライバシーに関する情報の取り扱いについても事例型で扱うと良いと思います。

4 勧告4について

生活課題の支援と法的課題の案内の切り分けは難しいと思われませんが、境界事例の共有や管理者同席・複数名での対応、切り分け基準をマニュアルに記載するといった適切な対応が検討されており、評価できます。

5 勧告5について

初動の組織対応を徹底することは、適切なケース対応のためにも、また個々の相談員が過大な負担を負うことを防止するためにも、極めて重要であると考えます。

この点、初動の組織対応のための具体策が複数挙げられており、勧告に従った仕組みを考案したものと評価できます。

6 勧告6について

障害福祉課が当該施設と本件を振り返り、再発防止等のための具体的な対応策を挙げていること、及び当該施設の支援策を挙げていることは評価できます。

オンブズマンとしては、障害福祉課及び当該施設がこれらの改善策を早期に実行することによって、当該施設の不適切な対応を防止するだけでなく、利用者の支援が充実すること、及び利用者を支援したいという熱意をもつ職員が支えられることを願っています。

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。

- 子どもが学校でいじめにあっていて、教育委員会の対応に納得できない。

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。

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8年3月末現在219事業所) ※事業所名等は令和8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 3-6	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。

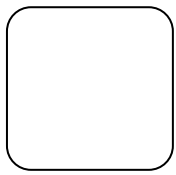
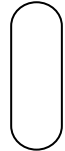
(運用状況の報告等)

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 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 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 古川健太郎
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	木 下 泉 野 中 康 雄
平成 26 (2014)	1 月 視察・交流：多摩市社会福祉協議会 3 月 視察：都立多摩総合精神保健福祉センター 3 月 市長への意見表明「生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について」 教育委員会を通して市内公立・中3の授業で制度を紹介。以降定例化	

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）	森 安 紀 雄 竹 内 章 子
令和 5 (2023)	4 月 新任管理職研修実施 7 月 入庁2年目職員対象研修 10 月 「総合オンブズマン制度研修（実践編）」（対象者：課長級）を実施 11 月 市立中学校長連絡会にて「オンブズマン制度」啓発を依頼 勉強会：障がい者差別解消法に基づく多摩市の対応について（健康福祉部 障害福祉課） 12 月 総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会出席（ZOOM 会議） 2 月 施設見学 ヴィータ・コムーネ（聖蹟桜ヶ丘 OPA 内）	
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）	
令和 7 (2025)	4 月 新任管理職研修 7 月 入庁2年目職員研修 10 月 総合オンブズマン制度研修（実践編）」（対象者：係長級悉皆性）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 11 月 勉強会：行政不服審査請求制度（総務部文書法制課） 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に出席 令和8年4月 施設見学（地域活動支援センター「のーま」）	

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 148,376 人、世帯数 77,008 世帯（令和 8 年 4 月 1 日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

8 — 5

令和 7 年度多摩市総合オンブズマン年次報告書

（令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日）

令和 8 年 8 月発行

編集・発行

多摩市オンブズマン事務局

〒206-8666 多摩市関戸六丁目 12 番地 1

電 話 042-338-6809（直通）

F A X 042-338-6805

ホームページ：<http://www.city.tama.lg.jp/>

販売価格 160円

