

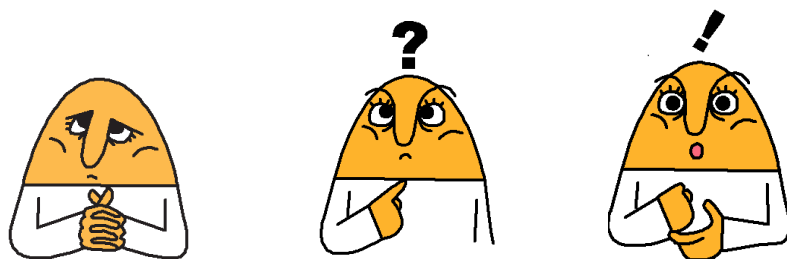
# 多摩市のオンブズマン

令和元年度

(平成31年度)

総合オンブズマン年次報告書

(平成31年4月1日~令和2年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

## 【目次】

オンブズマンとして最初の1年の活動をふりかえって.....	1
<b>I 総合オンブズマン制度の概要.....</b>	<b>2</b>
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
<b>II 活動状況の概要.....</b>	<b>7</b>
1 苦情等の処理状況 .....	7
2 これまでの市長への意見表明 .....	13
3 オンブズマンの発意による調査 .....	13
4 制度の周知や広報活動の状況 .....	14
5 協定を結んだ民間福祉事業所 .....	15
6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 .....	16
7 公共施設の見学 .....	16
8 「市民課窓口における DV 対応処理について」勉強会の開催 .....	17
<b>III 苦情申立て処理事例.....</b>	<b>18</b>
1 苦情申立て一覧 .....	18
2 苦情申立て事例（要約） .....	19
3 相談事例（抜粋） .....	28
<b>IV 参 考 資 料.....</b>	<b>29</b>
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

## オンブズマンとして最初の1年を振り返って

多摩市総合オンブズマン 森安 紀雄

オンブズマンとしての1年間を振り返るとき、最初に感じるのが判断の難しさです。オンブズマンは、苦情申立人である市民と相手方である市役所所管課あるいは福祉事業者（以下「所管課等」といいます。）の話をお聞きし、苦情申立て事項について所管課等に違法性・不当性がないか、ないとしても改善の余地がないかを判断します。違法性・不当性があれば是正を勧告し、違法性・不当性がないとしても改善の余地があれば意見を表明し、非がなければその見解を通知することによって、苦情申立て事項の問題の解決を図ります。違法性・不当性があるかないか、ないとしても意見表明すべきかどうかの境界は、實際上、必ずしも明確ではありませんから、事案ごとに悩みながら判断をしています。

次に、具体的な苦情申立て事案においては、所管課等の説明内容に誤りはないにもかかわらず、申立人が誤解をされているのではないかとと思われる事案もありました。

市民は法令や実務運用等について必ずしも豊富な知識・経験があるわけではなく、説明内容を的確に理解することが難しいこともあるため、所管課等におかれましては是非、このことを念頭においた行政・福祉サービスの提供を心掛けていただきたいと感じています。言い換えれば、説明して終わりではなく、説明したことを市民がきちんと理解しているかの確認を心掛けていただきたい、難解と思われる説明事項についても、説明事項の見える化（書面化）が必要と感じています。その配慮の必要性は、説明に基づいて市民が何らかの対応（書類の再提出等）を求められる場合に特に顕著であると感じています。

また、市民の申し出等を受けて所管課等が行った調査・対応等の結果の市民に対する報告（通知）も大切であると感じています。調査・対応等自体は適切に行われていても、それが結果的に現状変更に結びつかない場合もあり、その場合、申し出をした市民は、報告を受けるまでは所管課等が適切に調査・対応等をしたのか、あるいはしてくれなかったのかどうかわかりません。その結果として市民は報告がないために、所管課等に対する不信・不満を持つことがあり得ます。市民は、強い利害関係と必要性を感じればこそ申し出を行うことが通常であることから、法令上、調査・対応等の結果を市民に報告（通知）すべきものとされていない場合においても、個人情報保護等必要な配慮をしたうえで、事案に則し市民に対する適切な報告も心掛けていただきたいと思います。

私自身、今後も引き続き行政実務、福祉実務についての視野を広げる努力をしながら、オンブズマンとしての職責を果たして参りたいと存じます。

# 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

萩原 恵子 (弁護士) 任期 平成27年4月1日～平成30年3月31日  
再任 平成30年4月1日～



(主な経歴)

中央大学法学部卒・東京弁護士会  
東京家庭裁判所 家事調停委員  
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  
町田市人権擁護委員

森 安紀雄 (弁護士) 任期 平成31年4月1日～



(主な経歴)

慶応義塾大学法学部卒  
八王子市法務相談専門員  
日野市元副市長の日野市立病院と川辺堀之内土地区画整理組合の兼業による二重報酬受取等に関する実態調査のための第三者実態調査委員会副委員長

## 2 制度の根拠

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

## 3 組織体制

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

## 4 基本姿勢

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

## 5 苦情申立人の資格

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

## 6 受付方法・時間

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

## 7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴

### (1) 行政だけでなく民間福祉事業者も含めて対応

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

### (2) 調査等に協力することを容認 ⇒ 協定書の締結

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



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

### (3) 全国初の「オンブズマン憲章」を策定

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

## (参考) 多摩市オンブズマン憲章

### 多摩市オンブズマン憲章

#### 前文

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

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

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

#### 基本姿勢

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

#### 機能と役割

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

#### 対象と調査

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

#### 連携と責務

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

平成16年5月1日

多摩市福祉オンブズマン 小池 妙子  
多摩市福祉オンブズマン 大山 美智子

## ●基本姿勢

### 1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます

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

### 2 アンタッチャブルの精神を貫きます

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

### 3 公正中立な第三者的立場を保ちます

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

## ●機能と役割

### 4 人権擁護のために市民からの苦情を処理します

オンブズマンの3つの職務権限の一つ目に、苦情を調査し、改善が必要な場合は是正勧告できるということがあります。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

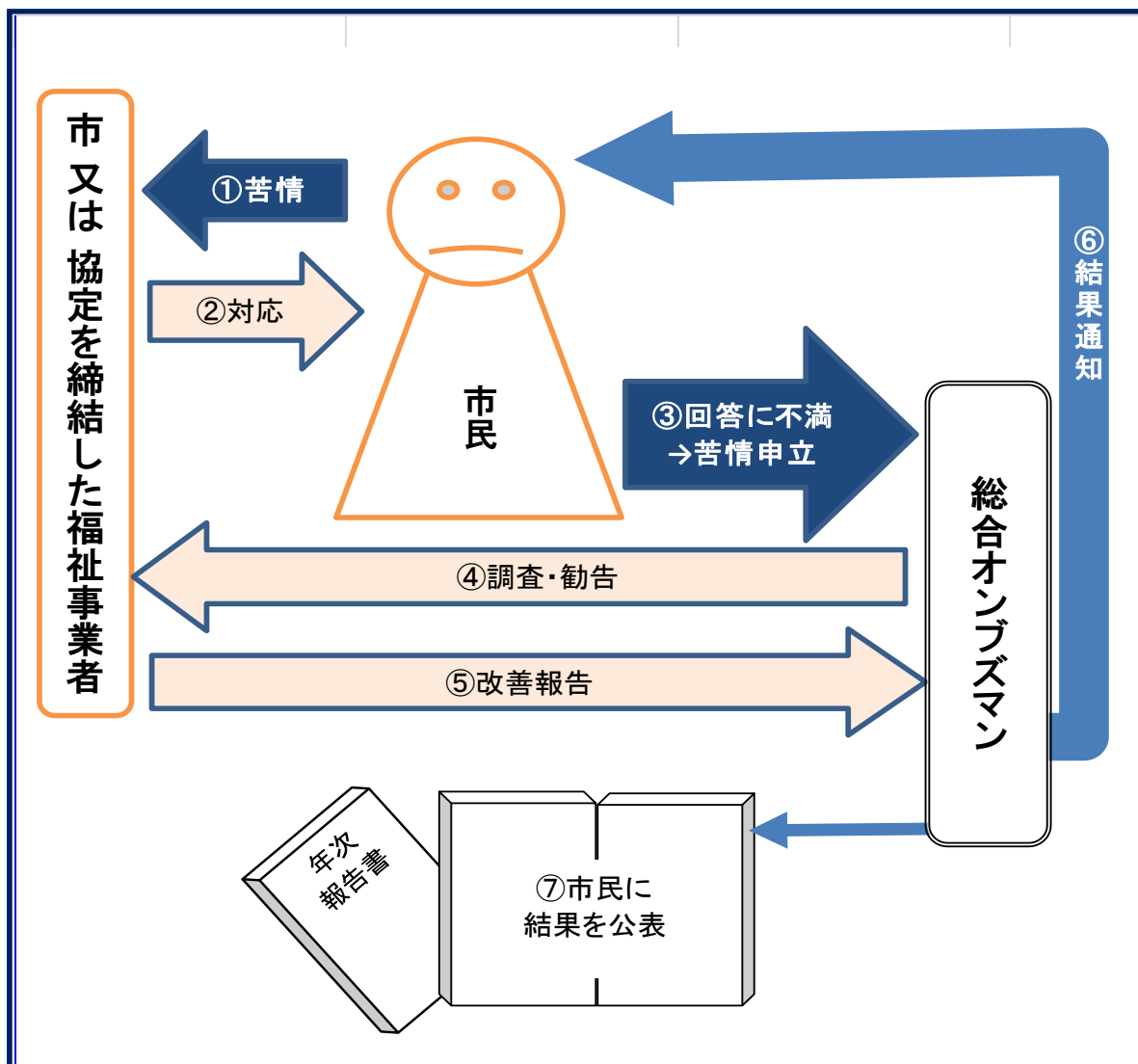
オンブズマンは、調査対象機関の保有するあらゆる関連文書・記録・資料等の閲覧・提出を求め、関係職員から事情を聴取することができます。こうした調査の過程で個人のプライバシーに触れ、個人情報を取得することがありますが、オンブズマンは職務上知り得た秘密を守る義務があり、だれもが安心して相談できる制度的な環境を保ちます。

### 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

令和元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105件でした。内訳は、表1「年度別オンブズマンの苦情・相談件数」のとおりです。また、苦情・相談・問い合わせの受付方法は、表2「申立ての受付方法」のとおりです。

表1 年度別オンブズマンの苦情・相談件数

区分		苦情申立て	相談	問い合わせ	合計	苦情処理平均日数
(参考掲載) 福祉オンブズマン	平成12年度	6	3	34	43件	43日
	平成13年度	5	16	23	44件	37日
	平成14年度	23	12	29	64件	39日
	平成15年度	28	23	30	81件	44日
	平成16年度	22	27	28	77件	34日
	平成17年度	21	38	13	72件	33日
	平成18年度	17	37	10	64件	47日
	平成19年度	9	25	18	52件	60日
	平成20年度	13	21	19	53件	63日
	平成21年度	5	18	21	44件	26日
総合オンブズマン	平成22年度	13	44	22	79件	31日
	平成23年度	8	41	26	75件	37日
	平成24年度	9	38	35	82件	43日
	平成25年度	11	33	27	71件	53日
	平成26年度	12	37	53	102件	52日
	平成27年度	10	9	71	90件	49日
	平成28年度	6	9	72	87件	73日
	平成29年度	5	2	51	58件	45日
	平成30年度	5	0	64	69件	59日
	令和元年度	10	6	89	105件	60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	6		4					10件
相談	1		4	1				6件
問い合わせ	30		55				4	89件
合計	37		63	1			4	105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105件のうち、行政運営に関するものが70件（67%）、健康福祉に関するものが35件（33%）の順となっています。

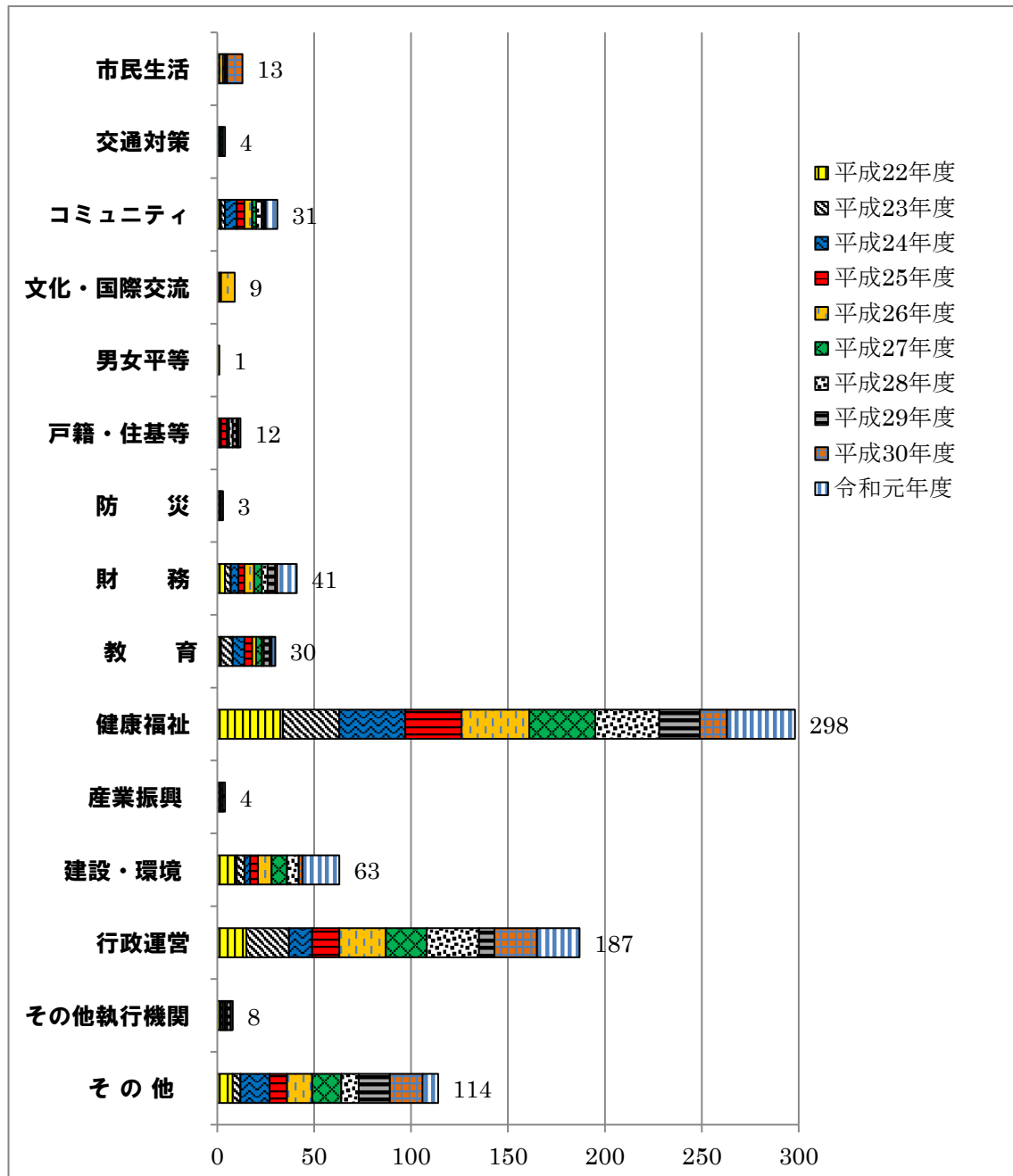
表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合せ
市民生活	0	防犯対策			
		消費生活			
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			
交通対策	1	交通安全			
		駐車場・駐輪場			1
		その他			
コミュニティ	6	施設管理運営	1		5
		自治会・地縁団体			
		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	1	印鑑・戸籍・住基			
		外国人登録等			
		その他			1
防 災	1	災害対策			
		消防			
		その他			1
財 務	10	財産管理	1	1	3
		契約			
		市税・税外収入			5
		その他			
		教育委員会			
教 育	2	学校教育	2		
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			
		その他の執行機関			
健康福祉	35	障害者福祉	3	3	8
		高齢者福祉			1
		介護保険サービス		1	5
		児童福祉	1	1	2
		生活保護	1		6
		保健衛生（健康センター）			
		保険・年金			1
		後期高齢者医療			1
		その他			1
		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	19	道路管理			16
		都市計画			
		公園			
		住宅	1		2
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			
		下水道			
		その他			
行政運営	22	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			
		オンブズマン制度			18
		その他			3
その他の執行機関	0	その他の執行機関			
議 会					
そ の 他	8	その他			8
計	105		10	6	89

平成 22 年度から総合オンブズマン制度へ移行して 10 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 818 件のうち健康福祉に関するものが 298 件（36％）と一番多く、次に行政運営に関するものが 187 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 18 件ありました。

図 1 苦情等内容別累計件数（平成 22 年度～令和元年度）



### (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。

令和元年度の処理状況は、表4「苦情処理状況」のとおり、苦情申立て12件のうち、翌年度へ継続調査となった2件、調査を開始後に中止となったもの1件を除く、計9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1件、市又は事業者の不備がなかったものが8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		9
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
	是正勧告したもの	
	意見表明したもの	1
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
(2) 市又は事業者の不備がなかったもの		8
2 調査を開始後に中止したもの		1
	(1) 所掌事項としないもの	1
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
	(5) 取り下げられたもの	
3 申立てを受けたが調査をしなかったもの		
	(1) 所掌事項としないもの	
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
4 翌年度へ継続となったもの		2
合 計 (1+2+3+4)		12



#### (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のとおり令和元年度は6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	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	1
	(3) 事務局受付後に申立人から連絡なし、又は取り下げられたもの	5
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	0
合 計		6

#### (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

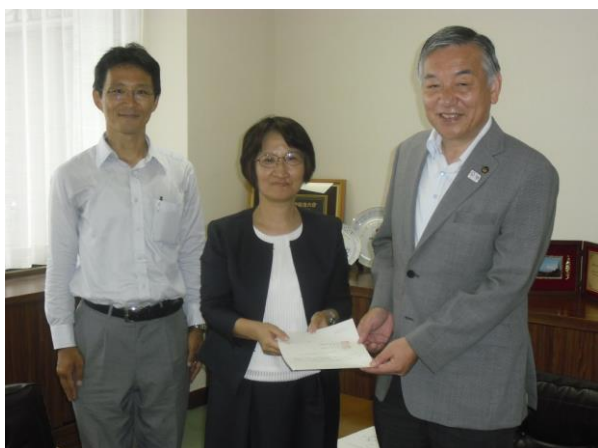
多摩市総合オンブズマン制度は、民間福祉事業者が行う健康福祉サービスに対する苦情も所掌事項としています。

苦情申立て・相談・問い合わせの総件数105件のうち、健康福祉分野での総件数35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	14	0
高齢者福祉	1	0
介護保険サービス	6	0
児童福祉	4	0
生活保護	7	0
保健衛生（健康センター事業）	0	0
保険・年金	1	0
後期高齢者医療	1	0
その他	1	0
合 計	35 件	0 件

## 2 これまでの市長への意見表明



※写真は年次報告書を市長へ渡した時のものです

多摩市のオンブズマンは独任性による苦情調査の結果、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

## 3 オンブズマンの発意による調査

令和元年度、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、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。

たま広報



ポスター



表7 月別活動状況

区分	活動内容
平成31年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険事業者連絡会で協定締結PRチラシ配布</li> <li>民生委員会にて局長から説明及びリーフレット配布</li> <li>たま広報4月20日号で森安オンブズマン着任記事掲載</li> <li>新任管理職研修にて局長より制度説明</li> </ul>
令和元年 7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事課主催入庁2年目研修にて、森安オンブズマンが講師となり、制度について講義</li> </ul>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>両オンブズマンから市長へ年次報告書を提出</li> <li>事前に報道各社へ市長への年次報告会についてプレスリリース</li> <li>年次報告書を公式ホームページ掲載、図書館での閲覧及び貸出し、売店・行政資料室等で販売開始、市の所管課、関係機関等へ配付</li> </ul>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>たま広報10月20日号で制度の特集記事掲載</li> <li>施設見学（東京都立多摩総合精神保健福祉センター）</li> </ul>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会へ森安オンブズマンが参加</li> <li>市内中学校長会にて、萩原オンブズマンによる制度説明とリーフレットの配布を依頼</li> <li>中学3年生全員にリーフレットを配布</li> </ul>

## 5 協定を結んだ民間福祉事業所

### (1) 協定書の締結状況

令和元年度末における協定締結事業所の総数は209です。その内訳は、市内が172（82%）、市外が37（18%）となっています。

民間福祉事業者に対し、多摩市介護保険事業者連絡協議会や郵送で、制度の周知や協定締結のお願いをしています。協定内容及び協定締結事業所の一覧は、「IV参考資料」に掲載しています。

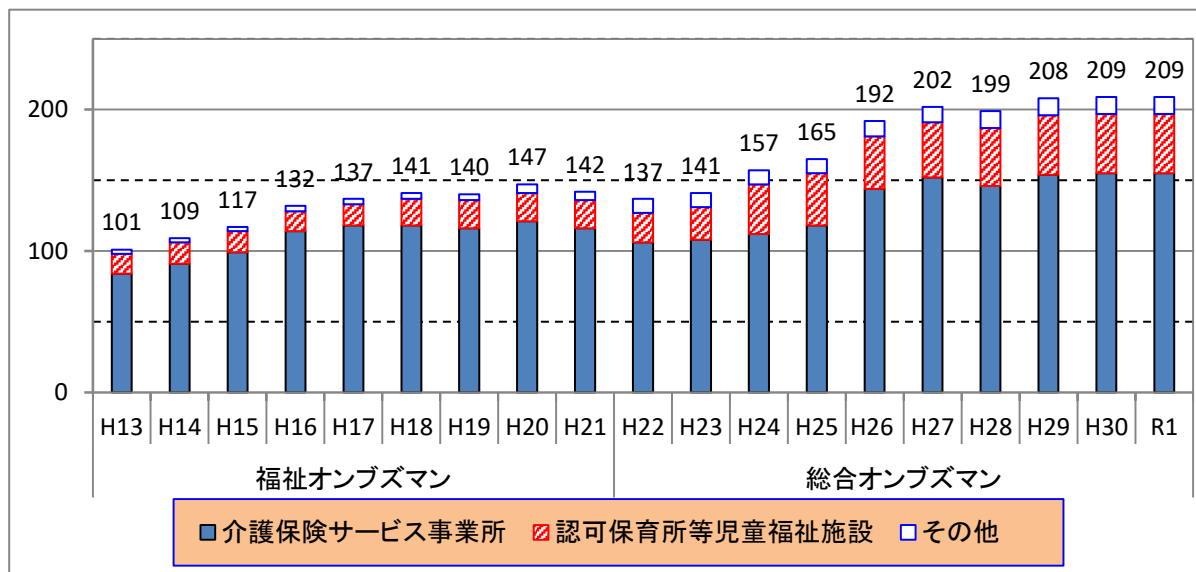
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	117	37	154
障がい者福祉施設	8	0	8
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	43	0	43
その他	3	0	3
合計	172	37	209

### (2) 協定締結による効果

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

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

図2 協定締結事業者数の推移



## 6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、国と地方自治体の行政苦情救済機関及びオンブズマン機関相互の意見・情報の交換等の場を設け、相互の連携を図ることにより、苦情救済制度の充実・発展に資することを目的に設置され、現在、全国の35団体（1道3県27市及び4特別区）によって構成されています。

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

令和元年度は11月28日に、総務省中央合同庁舎において開催され、森安オンブズマンが出席しました。



## 7 公共施設の見学

各種福祉サービスや公共サービスを提供する現場である施設の見学と担当職員との情報交換を行いました。

### 東京都立多摩総合精神保健福祉センターの見学

多摩地域を担当する精神保健福祉の専門機関として、電話相談や本人、家族からの面接相談、思春期、青年期のデイケア等を行なうほか関係機関職員への研修や専門職チームが訪問支援を行なうアウトリーチ支援などを行っているそうです。

デイケアについては利用者それぞれに専門の担当職員がついて、利用者のニーズにあった支援やプログラムの作成を行っているとのことで、スポーツや陶芸、パン作りなど様々なプログラムが準備されて、体育館、調理室やパン焼きの作業室など施設も大変充実していました。

利用者の中では最近発達障がいの方が増えており、対人関係の困難さへの対応が求められているようですが、デイケア利用者の4割位の方が社会復帰しているとのことで、デイケアが利用者本人にとっても有効な制度となっていると感じました。なお、当センターは23区以外の多摩の全地域を担当し利用には費用の負担があることから、現状では交通事情や金銭面で通所できる方が限られるということをうかがいましたが、近年精神的に困難を抱える方が増えている状況から当センターの果たす役割はますます重要になっていると思いました。

萩原





昨今、職場のうつがマスコミなどでも取り上げられることが多いため、私も強い関心を持って見学に臨みました。

センターでは、うつの方に対して、①導入としてのプログラム（生活リズムの確立や動機付けに向けた個人作業、工作等）のグループ、②（小）集団場面での対人交流や新たな経験の積み重ねを行うグループ、③職業準備性の向上、スキルアップを図るなどの作業グループの3つのグループを作り、その中で、音楽、アート、スポーツ、クラブやレク活動、医師や外部講師による疾病や就労に関する講座なども行い、社会復帰支援を行っているとのことでした。

また、アルコール依存、薬物依存の方に対しては、アルコール・薬物依存症再発防止のプログラムを用意し、社会復帰支援を行っているとのことでした。

所在地の関係でセンターが多摩地区全域の担当でありながら利用者の居住場所に偏りがあるとのことでしたが、プログラムのみならず設備も充実していると感じましたので、より多くの支援の必要な方にセンターの提供するプログラムを利用し、社会復帰を果たしていただきたいと思います。

森安

## 8 「市民課窓口におけるDV対応処理について」勉強会の開催

市民課窓口におけるDV対応で、法的概要、初期及び登録時の対応、加害者からの問い合わせ対応、実績数などについて、所管課長に講師をお願いして勉強会を開催しました。



### Ⅲ 苦情申立て処理事例

#### 1 苦情申立て一覧

No.	申立人	申立内容及び対象機関	申立日	結果通知	是正勧告 意見表明	勧告に対 する是正 措置通知	結果
1	市外 個人	多摩市障害福祉課・地域活動支援センターの職員が相談に対応してくれない（障害福祉課、地域活動支援センター）	4/3	5/28	—	—	不備なし
2	市内 個人	公募の検討委員選考落選について、担当課の説明に納得いかない（障害福祉課）	5/31	8/14	—	—	不備なし
3	市内 個人	課税課諸税系の減免申請時の対応について、不利益を被った（課税課）	6/13	7/16	—	—	不備なし
4	市内 個人	子どもが学童クラブ帰宅時に友達とのトラブルで受けた歯の怪我についての説明が不十分で納得できない（児童青少年課、学童クラブ）	9/11	12/5	—	—	不備なし
5	市内 個人	子どもの中学体育祭練習時の怪我について、学校及び教育委員会の説明に矛盾があり納得できない（教育指導課）	9/19	11/8	—	—	不備なし
6	市内 個人	入居している市営住宅の問題を担当課に説明しているが、対応してもらえないことについて（都市計画課）	10/18	12/16	—	—	不備なし
7	市内 個人	コミュニティセンターの担当課の説明に納得できない（コミュニティ・生活課）	11/19	12/12	—	—	不備なし
8	市内 個人	子どもが在籍している学校から、不当な対応を受けたことについて（教育指導課）	11/22	2/28	—	—	中止
9	市外 個人	生活保護過支給分の返納金について（生活福祉課）	12/23	3/6	3/9	—	意見表明
10	市内 個人	障害福祉課の対応について	12/19	1/30	—	—	不備なし

※結果欄の記載については、**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られたもの・**中止**＝調査開始以降に、オンブズマンの所掌事項から外れたもの、とする。

## No1 地域活動支援センターの相談支援等について

## 【申立て内容】

地域活動支援センターに通所して相談をしているが、的確な回答をもらえず別の施設にとの対応に精神的にも不安定な状況になってしまった。自分の相談に耳を傾けてくれない対応に納得ができない。

## 【オンブズマンの見解】

## 1 障害福祉課の対応について

平成30年度前半に申立人より電話が入り、他市に在住しているが引き続き「地域活動支援施設（以下「支援センター」といいます。）」で相談したい旨の申し出があり、「支援センター」に確認したところ、予約をしていただければ対応するとのことでした。その後12月ごろ「支援センター」で相談しているがうまくいかず精神的にもつらく体調が良くないとの連絡が入ったため、事実確認を「支援センター」にしました。また、他の施設への通所変更についての話をしたことはないとのことでした。平成31年3月末に申立人より「支援センター」に関する苦情の電話が入り、再度事実確認をし、申立人に連絡を行いました。この時に、申立人の利益を考え状況を改善するための方法として、居住地の施設への相談を提案したものであり、強く勧めたとの認識はないとのこと。担当課としては、支援センターに事実確認し申立人への連絡を行っており、対応に不備があったとは認められません。ただし、申立人は強く言われたと感じており、申立人への説明について不十分な部分があったのではないかと考えます。

## 2 「支援センター」の対応について

申立人からの相談においては、常に片付けの話題があったため、これに対して相談内容も片付けへの対応が主となり、各種の方法の提案をしたが、「支援センター」側から片付けを優先とする方針を提示したり、片付け方法を強制したことはなく、助言は申立人の希望によるものとのこと。申立人から何らかの連絡があるまでは積極的なアプローチはせずに見守るスタンスで考えているとのこと。「支援センター」は申立人への助言がプレッシャーになり、より体調を崩してしまうのではないかと考え、体調の安定性を優先し、助言を受けないことも選択肢として提案し、各種サービスの利用については申立人の居住地の支援機関への相談も提案しています。

申立人が相談の継続を希望すれば、担当者を変更して相談の継続をしていくとのこと。す。

## 3 結論

本件では、「障害福祉課」及び「支援センター」において、他の施設利用を強力に勧めたことや、片付け優先を方針としていた事実は判断できず、申立人に対する対応に不備があったとは認められませんでした。なお、申立人が総合支援法のサービスを受ける場合には、居住地への申請が必要になります。このような制度の説明については、「障害福祉課」及び「支援センター」において利用者の十分な理解を得られるよう丁寧な説明を心がけていただくことを希望します。

また、「支援センター」では申立人の希望があれば担当者を変更して相談を継続することですので、申立人においては相談継続について検討していただくと共に、居住地のサービスについても情報を取得し、利用を検討していただくことを希望します。

## No2 条例検討委員会の市民委員公募について

### 【申立て内容】

(仮称)多摩市障がい者差別解消条例検討委員会の公募による市民委員の選考方法に関する障害福祉課の説明が不十分であり、大きなストレスを感じるとともに不利益な対応を受けた。

公募市民委員は2名であり利害関係で構成されているため、公平性が担保されているのか納得出来ない。条例検討は本来議会が行うことであり、公募市民委員の選考を行政が実施することは三権分立の主旨に反しないか等を質問したがその説明が不十分であり、また市民の声を聞かない態度は納得できない。

### 【オンブズマンの見解】

- 1 公募市民委員の選考については、(仮称)多摩市障がい者差別解消条例検討委員会の選考要領に定められた手続きに沿って、市民委員2名の選考を行ったとのこと。
- 2 申立人から障害福祉課への電話による質問の対応については、
  - (1) 応募者と選任された市民委員の数について、「5名の応募があり、2名選任した」旨を回答しています。本件選考要領及び障害福祉課から説明を受けた市民委員の選任経緯にも合致しており、何ら説明として違法、不当な点はありません。
  - (2) 選考者については、健康福祉部長、障害福祉課長及び発達支援担当課長の3名で選考したと回答しています。本件選考要領及び障害福祉課から説明を受けた選考者とも合致しており、この説明に何ら違法、不当な点はありません。
  - (3) 選考基準については、予め本件選考要領を決定し選考を行ったと説明し、選考要領については内部の基準であることから、特に確認をせずに開示して問題ないと考えられる範囲で説明をしたとのこと。  
本件選考要領の全面的な開示については、情報開示請求の要否について文書法制課に確認を取らなければ回答できないとの判断も首肯できるものであり、何ら違法、不当な点はありません。しかし、情報開示請求の要否を確認した後、情報開示請求が不要であればその結果を申立人へ伝えるべきもので、障害福祉課の対応に配慮が欲しかったと思います。
  - (4) 選任される市民委員が2名であるのは三障害からするとおかしいとの意見については、募集する委員を何名とするのかは政策問題であり、オンブズマンが政策の当否について判断することはできません。市民委員の募集人員が本件選考要領で2人以内とされおり、市民委員の募集を告知する書類に募集人員が2人と明示されている中、障害福祉課が「バランス的におかしいといったことはない」と認識している」と回答したことは、何ら違法、不当な点はありません。
  - (5) 選考者は学識経験者などの有識者にすべきではないかとの申立人の意見については、貴重なご意見として受け止め、市民参画の担当部署にも伝えるとお話したとのこと。  
これは、申立人の意見を傾聴し、今後の市政に生かそうとする姿勢を示しているものであり、かかる応答に何ら違法、不当な点はありません。
- 3 三権分立に反するとの意見については、だれを選考委員とするかは政策に係る問題であり、オンブズマンが立ち入ることができませんが、一般論として、議会への条例案提出前の条例検討委員会の市民委員の選考委員を市の所管部の職員が務めることは、何ら三権分立の趣旨に反するものではないと考えます。

### 4 結論

障害福祉課の申立人に対する説明に、違法性・不当性はなかったと考えます。ただし、申立人がどのような思いで質問等をしたのかを考えての対応、説明ができていれば、申立人が大きな不満を抱くことを回避できたようにも思います。今後、一層市民の置かれた状況や意図を考え説明を行なうよう希望します。



## No3 障害者手帳所持者の軽自動車税減免申請について

### 【申立て内容】

原付きバイクを取得したことにより課税課窓口へ軽自動車税の減免申請に訪れたが、期日を過ぎていたため申請できないと受付をしてもらえなかった。期日までに手続きをすることができなかったのは、週何日間か通院をしているためである。同じ市役所のなか障害者手帳所持者に減免申請期日があることもおかしいし、考慮もしてもらいたい。自動的に、減免手続きがなされるように出来たらとも思っている。

### 【オンブズマンの見解】

- 1 軽自動車税は地方税法により市町村が課税するものとなり、4月1日現在の登録名義人に課税され、市税条例第83条によって納期限は5月31日とされています。また、法律上月割規定はなく、年額を一括で課税されるとのことです。障がい者に対する軽自動車税の減免については市税条例第90条第1項で定められており、その申請期限も同条第2項に定められています。総務省から提示された条例の例により、多くの市町村が減免の申請期限を納期限までとしており、多摩市も納期限までを申請期限としています。これらについては地方税法および市条例の定めによるものであり、合理性を欠くものとは言えないと考えます。
- 2 減免制度については、市のホームページとたま広報5月5日号に掲載されており、また送付された納税通知書に「軽自動車税についてのお知らせ」の書面を同封しています。このお知らせは注意を喚起するように、用紙サイズはA3と大きなものであり、活字も大きく、周知方法の配慮がなされています。なお、申立人への納付通知書は、5月8日に発送され返送されていないことから、数日中に送達されたものと考えられます。
- 3 課税課においては申請期限を過ぎており、本年度分の減免申請を受け付けることはできない旨を説明したとのことですが、市税条例で申請期日が定められている以上、課税課の裁量で申請期限後に受け付けることは課税の公平性を損なうことになるため、やむを得ないものであり、窓口の対応について特に問題はなかったものと考えます。
- 4 申立人は、障害者手帳を交付されている人には自動的に軽自動車税の減免ができればよいと主張されています。しかし、生計を同一とする人の登録名義の軽自動車でも減免が受けられる場合もあるため、必ずしも納税義務者と障害者手帳を交付されている方が一致するとは限りません。また2台以上の車両を登録されている場合でも減免を受けられるのは1台のみであり（市税条例第90条第1項）、この場合どの車両の軽自動車税を減免するかは課税課では自動的に判断できず、申請を待って判断することが必要となります。  
また、障害者手帳の情報は重要な個人情報であり、課税課が自動的にこのような情報を取得することは、個人情報保護の観点から問題となります。したがって、障がい者に対する軽自動車税の減免について申請を必要とすることには、合理性があるものと考えます。
- 5 結論  
今回、申立人に送付された納税通知書は平成31年度分とのことであり、令和2年3月31日までに納税されないと滞納処分による財産の差し押え等の可能性があるとのことです。  
申立人におかれましては、本年度分の軽自動車税を納付していただくと共に、来年度、納税通知書に同封される「軽自動車税についてのお知らせ」等をご覧いただき、要件を満たす場合には申請期限までに来庁の上、減免の申請をしていただくよう希望します。



## No4 子どもが学童クラブからの帰宅時に負ってしまった怪我の対応について

### 【申立て内容】

子どもが学童クラブ帰宅時に負ってしまった怪我について、その原因とその後の対応について市に対し説明を求めたところ、事故の詳細および経緯についての内容等が曖昧であり、信用することができない。

### 【オンブズマンの見解】

1 オンブズマンとしては、申立人の苦情は、災害報告書の内容と話し合いの際の学童クラブの説明との齟齬が大きく影響していると考えます。

災害報告書の作成名義は市立小学校（以下「学校」といいます。）ですが、学童クラブは学校が作成する災害報告書とは別の事故報告書を起案して、市の児童青少年課長の決裁を得て学校に提出します。そのため、災害報告書は起案も含めて学童クラブがその作成に関与したものではないとのことです。

災害報告書は、事故報告書を踏まえて 学校側で共済給付金申請には事故の責任の所在に係る記載を要件としないことなどを念頭において、本件事故の内容を簡潔に記載したものであると推測します。

これに対し事故報告書の内容は、本件事故直前でのトラブルを指導員が止めたことの記載こそ省略されているものの、説明を受けた側で事故の経緯を理解できる程度の内容と評価できると考えます。

2 本件事故当日の電話における報告につきましては、怪我をされた方に対する適時の適切な治療が最優先されるべきことに鑑みれば、保護者による怪我の状況の把握依頼を優先することを、直ちに全面的に否定することはできないと考えます。

3 将来の治療費用の負担の補償の確約の求めにつきましては、学童クラブあるいは市が災害共済給付制度の外側で将来の歯科の治療費の負担の補償を約束するということは、本件事故における学童クラブあるいは市の法的責任を認めることに当たります。法的責任の有無は最終的には司法（裁判所）によって判断されるものです。将来の治療費の補償を約束しなかったとしても、そのことに違法性や不当性は認められないと考えます。

### 4 結論

学童クラブの本件事故に係る説明内容に違法性、不当性はないと考えます。ただし、事故当日の学童クラブから申立人に対する電話による事故報告において、事故態様の詳細についての説明ができていなかったのであれば、面談は、申立人側からではなく、学童クラブから申し出ることはあってよかったのではないかと考えられます。

学童クラブにおいては予防策を立てたとのことです。新たな事故が発生しないよう一層細やかな保育を行っていただくとともに、事故がひとたび発生してしまった場合には、怪我をされた方及びその保護者へのより一層丁寧な対応をして頂きたいと考えます。

## No5 体育祭の練習中に起きた子供の怪我の対応について

### 【申立て内容】

放課後子どもが体育祭に行われる競技の練習していた時に、転んで骨折の怪我をした。その後入院をし手術を受け退院したが、学校から事故状況等説明を受けた内容の違いや、教育委員会へ開示請求した文書と学校側の説明と異なるなど食い違いがあり、事務処理に対する信頼が持てない。

### 【オンブズマンの見解】

- 1 申立人の子の事故（以下「本件事故」といいます。）については、学校から教育委員会へ以下のような報告がされています。
  - ① 体育祭の学年種目の練習時に、横一列を組んでいる6人組が転倒し、申立人の子が左手首を負傷した。学校は病院へ当該生徒を搬送し、医師の診察を受けた。診察の結果、当該生徒の入院が確定し、手術を受けることになった。
  - ② 平成29年〇月〇日付「当該生徒の負傷事故発生に関する状況について」の文書を資料として添付された、報告書「管理下事故発生等の状況について（報告）」（以下第〇〇号報告書といいます。）を提出。
  - ③ 平成29年〇月〇〇日付「管理下事故発生等の状況について（報告）」（以下第〇〇号報告書といいます。）を提出。この報告については、当初の事故発生時刻を「〇〇時〇〇分」とする学校の報告に対し、申立人との面談において申立人から発生時刻や事故状況が事実と異なるとの申し入れを受けたため、発生時刻を「午後〇時〇〇分頃～〇〇分頃に訂正」するなどとした上記報告書を教育委員会へ提出。
- 2 教育委員会作成の資料について、令和元年〇月〇〇日付の申立人から個人情報開示請求に対して開示された資料は、市立中学校で行われた校長と申立人の面談時に立ち会った教育委員会が作成した、課内の報告用の情報共有文書とのことです。
- 3 開示請求に対する対応については、本件調査を受けて教育委員会が再調査を行なった結果、前記1③の報告書が本件事故に関するファイルとは別のファイルに綴られていたことが判明しました。「本件事故に関する状況」の開示請求については、前回開示された報告書以外に同ファイルに綴られていた教育委員会作成の書類のみが開示されています。

## 4 結論

本来であれば収受された報告書は本件事故のファイルに綴られるべきであり、これが適切になされていなかったことは事務処理に不備があったと言わざるを得ません。また、申立人から開示請求があった際に報告書を見つけることができず、本来開示されるべき書類が開示されなかったことも不適切な事務処理であると考えます。教育委員会においてはこのような事務処理の不備を認めており、今後は収受された文書が適切に処理されるよう確認を行なうなど改善することを約束しています。また申立人に対しても負担をかける事なく、報告書の入手が可能になるよう処理を行なう予定とのことです。今後は、保護者との信頼関係を損なうことがないように、文書管理について自主改善がなされることにより、再発防止がなされるものと判断しました。

## No6 市営住宅の住環境の整備について

### 【申立て内容】

市営住宅条例に基づく迷惑行為について、通路及び駐車場に物を置く行為、また所有者不明のバイク等の撤去・高木伐採等を依頼しているが、何も対策を講じてもらえず住環境が悪いまま放置され続けている。自然災害による倒木等被害が及ぶ前に対応して欲しい。良好な住環境を維持したいため市担当課に伝えているが対応（回答）してもらえない。

### 【オンブズマンの見解】

- 1 多摩市営住宅条例（以下「本条例」といいます。）では、公営住宅法第33条第1項の規定に基づき、市営住宅及び共同施設の監理に関する事務をつかさどり、市営住宅及びその環境を良好な状況に維持するように入居者に指導を与えるため、市職員のうちから市営住宅監理員（以下「監理員」といいます。）を置くものとされ、また、監理員の職務を補助させるため、管理人を置くことができるものとされています（本条例第70条）。申立人による窓口での本件申入れへの対応も監理員が行ったとのことでした。
- 2 申立人の本件申入れへの対応は、以下のとおりです。
  - (1) 下階の住民が廊下に物を置いていて邪魔なので対処してほしいとの申入れについては、過去の定期巡回時に通路に荷物が置かれていることが確認され、監理員が当該荷物の所有者に荷物の撤去を指導し、通路への荷物の放置は解消され、その後、本件申入れ時までの定期巡回において通路への荷物の放置は確認されていなかったことから、その旨を伝えたとのことでした。本件申入れを受け監理員が改めて現地確認も行ったことから鑑みると、本件申し入れに対し、この説明は違法ないし不当ではないと考えます。
  - (2) 駐車場にごみが置かれているので指導してほしいとの申入れについては、監理員が現地に赴き状況を確認したところ、スペアタイヤ及び道具箱のような箱等が置かれていたものの、特に他の駐車場利用者に支障や危険を生じさせるものとは認められなかったため、本件申入れ以前に当該契約区画の利用者に指導はしなかったとのことでした。支障や危険があるにも関わらず是正の指導を行わなかったのとは異なり、監理員の対応は違法ないし不当とは言えないと考えます。
  - (3) 駐輪場に所有者不明のバイク等が放置されており撤去してほしいとの申入れについては、前年度に放置自転車を強制撤去したことを受け、本件申入れ当時は駐輪場の放置自転車の数も少なく駐輪場にも余裕があったことから、駐輪場の利用への具体的な支障や自治会の申入れなどを考慮しながら次の強制撤去の時期を検討したいと考えており、監理員は申立人に対しそのような方針を伝えたとのことでした。本件申入れを受け直ちに撤去を行っていないとしても、監理員の対応が違法ないし不当とはいえないと考えます。
  - (4) 日差しを遮り洗濯物の乾きなどに影響があるので、ベランダ側に植栽されている高木を伐採してほしいとの申入れについては、植栽の剪定については年間スケジュールの中で要望などをもとに剪定する樹木を選定しているとのことでした。申立人からの要望のあった樹木については他の住民や近隣住宅の住民からも要望があり、今年度剪定をする予定であったため申立人の要望として承った上、本年11月に剪定作業を実施したとのことでした。監理員の対応が違法ないし不当とはいえないと考えます。
- 3 結論  
本件申入れを受けての都市計画課ないし監理員の対応が、違法ないし不当であったとはいえません。オンブズマンとしては、今後、特に現状を変更する必要がないと判断したときにも、その旨及び判断理由の要旨を住民に連絡するなどより一層細やかな対応をお願いしたいと思います。

## No7 コミュニティセンターの利用について

### 【申立て内容】

私が利用していたコミュニティセンターについての疑問を担当課に質問したのだが、回答が明確ではなく説明責任を果たしてもらえず、納得できるものではなかった。

### 【オンブズマンの見解】

1 市内のコミュニティセンターの管理運営については、市は運営協議会を指定管理者として指定し、管理運営を行っており、市は運営協議会が適切に運営を行っているかを監督する立場であるとのこと。市及び運営協議会は、登録団体に対しコミュニティルーム使用の承認及び制限並びにコミュニティルームの貸出を行っています。コミュニティルームの使用については、全館共通の運用ルールである「コミュニティルーム受付の手引」に基づいて運用が行われており、登録団体の要件としては下記のとおりです。

- ① 3人以上の会員を有する団体であること。
- ② 会員の過半数が多摩市民であること。
- ③ 代表者が成人の多摩市民であること。
- ④ 会員全員が同一家族でないこと。

申立人が所属していた団体について、特に上記要件を満たしていないとの事実はなく、団体登録を認めたことに問題はないと考えます。団体登録の取消しの規定は定められていないとのことですが、実際の使用については改めて使用申請と承認を受けることが必要であるため、取消し規定がないことが不当とまでは言えないと考えます。

2 コミュニティルームの使用は登録団体であっても事前に使用申請を行う必要があり、また、コミュニティルームの使用を承認しない場合については条例第8条で定められていて、規則第6条では条例第8条の(4)についてさらに詳細の規定があり、それに該当する団体については使用の制限を行うことになります。

3 本件団体のコミュニティルームの使用について、運営協議会は申立人の意見を受けて本件団体について聴取、調査を行い、その結果条例第8条及び規則第6条には該当せず、使用を制限することはできないと判断しています。

市もこの判断を相当として申立人に対し、その旨の回答を行っています。運営協議会が本件団体に、コミュニティルームの使用を制限しないこと及び市がこの判断を相当としたことが、不当であるとは判断できませんでした。

4 市及び運営協議会は、登録団体の内部の問題については申立人と本件団体間で解決すべきものであり、市や運営協議会が調査や調整を行う権限はないとのこと。

市や運営協議会はコミュニティルームの使用の承認、制限、貸出を行うもので、その限度で運営、監督等を行うものと考えられます。条例第8条、規則第6条の判断に必要な事項以外の登録団体内部の問題について、市や運営協議会が調査、調整等で介入することは、行政の公平性の観点からも問題が生じる可能性があると考えます。

したがって、市や運営協議会が、「申立人と本件団体との問題について、当事者間で解決すべきものであり、調整等を行うことができない。」としていることが不当であるとの判断をすることはできません。

### 5 結論

本件申立てに関する事案については、市及び運営協議会の見解は一貫しており、申立人本人に対し複数回、複数回にわたり回答と同様の趣旨の説明を行ってきたとのこと。

上記のとおり、本件における市の判断については、特に不適切な点は認められないと考えますので、申立人におかれても市及び運営協議会の権限についてご理解いただき、申立人と本件団体との間の問題については、直接当事者間での解決を目指していただきたいと思います。



## No9 生活保護廃止時における過支給の返済について

### 【申立て内容】

生活保護費の支給額を削減するため昼夜も頑張ってきたが、転居の際に過支給分の返済を求められた。ケースワーカーの交代により、毎月の保護費支給日に変更され続けたことも納得出来なかったが、納付の文書が送られてきて返済を迫られている。返納誓約書を書いたが、金額のことには納得出来ないため調査をしてもらいたい。

### 【オンブズマンの見解】

1 担当課は、申立人の生活保護費支給について、生活保護基準に基づき申立人世帯の保護基準額を生活基準、母子加算・児童養育加算、住宅基準、生業基準（学校基本額、学級費）等を元に、申立人の世帯収入の認定額を比較し、生活基準に満たない金額を現金支給することです。

収入認定については一般的に安定した収入がある場合には、3か月の平均収入を元に保護費を算定する方法もありますが、申立人については最近収入も不安定でこの方法をとることができなかったとのこと。担当課は、申立人に生活基準等についてまたその後の変更について書面で通知しているとのことですが、申立人は説明を受けたことはないと主張しています。

2 申立人の保護費の返還について、令和元年7月時点で発生している返還金を求めたもので、返還金が発生した際にはその都度申立人には金額とともに支払い方法を口頭や通知書等で案内しているとのことですが、申立人としてはいつの返済金かどのような計算で算出され、分割金を支払った後の残債務がいくらになるかについて、明確に認識することが困難だったと思われます。申立人に対し返還金の内訳を見ながら口頭で説明し、申立人も納得して履行延期申請書に署名捺印したと理解しているとのことですが、申立人としては内容について理解、納得しておらず、再度納付通知が送付されたため、本件の申立てに至っています。

### 3 結 論

本件において、申立人に対するこれまでの生活保護費の支給手続き、および返還金の計算、請求手続きについて特に違法、不適切な処理があったとは認められません。またそれぞれの時期において、口頭や書面で一定の説明もなされていたと考えられます。

しかし、申立人としては生活保護費の算定、支給日、過支給、返還金の計算等について詳細に説明を受けたとの認識がなく、返還金の額について納得していません。

### 【意見表明】

- 1 保護決定通知や生活保護費返還金納付通知書等の記載について、その内容の詳細が受給者に確認できるような記載方法を検討していただきたい。
- 2 受給者に対する説明内容について確認できるよう記録等を整備していただきたい。



## No10 担当職員の怠慢な事務手続き処理により治療費請求ができなかったことについて

### 【申立て内容】

精神障害者保健福祉手帳を持っている自分は、数年前に通所していた作業所でケガをした。当時、障害福祉課担当者に相談をしながら治療を受けたが、障害福祉課より東京都に手続きをしてもらえず、医療費の受給が出来ないまま現在に至っている。担当者の引継ぎが無かったため受給されなかったとする、障害福祉課の対応に納得できない。

### 【オンブズマンの見解】

- 1 申立人へのサービス提供について障害福祉課では、平成 24 年にサービス更新の手続きのため申立人と面接を行った際に左肩頸椎を痛め整形外科通院中だが、事業所へ通所を継続中であり申立人の希望によりサービス利用の更新を行いました。平成 26 年に申立人の人間関係について事業所からの要請に基づき、申立人、その母、同事業所職員複数名、関係機関の職員と担当職員でカンファレンスを実施し通所を休所しました。この話し合いの結果、申立人は一方的に事業所を退所する結果になったと考えています。担当者は申立人に身体症状があり継続は辛くなる可能性があるため、市外の就労支援事業所か就労移行へ通所を勧めたとのことです。同年 10 月末に同事業所を退所、同年 11 月から新しい事業所へ通所を開始していることから、担当者の提案は申立人の体調を考慮したものであり申立人の意思に反して一方的な退所の方向を決めたとは判断できません。その後、平成 27 年に通所を休止。平成 29 年に申立人と面談の上、サービス終了の手続きを行ったとのことです。
- 2 申立人の事業所における負傷の治療費への対応について障害福祉課は、平成 26 年のカンファレンスで申立人の負傷については当時の事業所から保険での対応をしていると把握しています。また、新薬処方費用負担は国民健康保険の 3 割負担となる旨を説明したとのことで、この点に不備はないと考えます。労災についての相談もあったとのことですが、これについても医師に相談するよう伝えているとのことで、不備があったとは認められません。事業所における負傷は、申立人と事業所間の民事の損害賠償の問題であるため、市が介入することができないことはやむを得ないことと考えます。
- 3 申立人への障害福祉課の対応について、苦情窓口はどこかとの相談があり東京都福祉サービス運営適正化委員会を案内しました。同委員会職員から申立人へは委員会の審議結果のみ回答するとの話があったもので、市から申立人へ連絡するよう指示は受けていないとのことです。申立人は同委員会への電話で「市から事情説明を連絡をさせる。」と言われたとのことですが、事実関係については調査できず、どちらが事実かは判断することができません。申立人へ新たなサービスを利用する場合には市担当者に変更になることを伝えているので、申立人は担当者が変更になったと理解したとしても、やむを得ないのではないかと考えます。
- 4 結 論  
申立人のサービス終了に至る経緯については申立人の病状を考慮して対応しており、特に不備はないと考えます。申立人の事業所における負傷の治療費については、申立人と事業所間の問題であり介入できず、他に公的サービスとして治療費を支払う制度がない上、苦情相談窓口等を紹介した障害福祉課の対応自体に、特に不備はなかったものと考えます。

### 3 相談事例（抜粋）

#### 1 申立に至らなかったもの

- 施設に通所していた子どもが、親の承諾なく共同生活をしている件について
- 窓口での不親切な対応について
- 税の納付に関して
- 補助金手続きの際に、担当者の説明が不十分なため受給できなかった件について



## IV 参 考 資 料

### 1 多摩市総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書

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

#### （目的）

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

#### （調査に対する協力）

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

#### （是正勧告等の尊重及び是正措置の報告）

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

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

#### （情報の公表に対する容認）

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

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

#### （解約）

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

#### （補則）

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

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

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

(令和2年3月末現在 209 事業所)



### 1 介護保険事業

#### ◆居宅介護支援（ケアプランの作成）

1	めぐみ会田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F	042-356-6602
2	和光園居宅介護支援事業所	多摩市和田 1532	042-389-6878
3	ケアプラン麻の葉	多摩市落合 6-1-1-108	042-337-8288
4	アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
5	アイム居宅支援サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6906
6	ケアプランセンターあいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9598
7	さくらが丘居宅介護支援事業所	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
8	指定居宅介護支援事業所秋桜の丘多摩事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌル永山 108	042-338-6125
9	カーロガーデンあんず	八王子市大塚 415-3	042-680-5508
10	生き活きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4366
11	白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
12	指定居宅介護支援事業所南大沢	八王子市南大沢 2-224-6	042-670-2215
13	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-0555
14	ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
15	NPO・ACT せたがや居宅介護支援事業所	世田谷区船橋 1-1-2 山崎ビル 205	03-3425-5862
16	みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
17	ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエイビル 2F	042-337-4165
18	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 K's court102	042-311-0596
19	ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
20	ケアプランセンターすみれ	多摩市一の宮 4-40-3 聖蹟桜ヶ丘ガーデンハウス 1F	042-357-3700
21	ケアプランもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
22	指定居宅介護支援事業所 けいあいの森	多摩市貝取 1510-1 永山 JOY ビル 5階	042-319-7941
23	ケアプランセンター いきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7625
24	居宅介護支援事業所 多摩のくまさん	多摩市鶴牧 2-21-3 ペータウン多摩 B102	042-376-8777
25	ベック多摩	多摩市連光寺 3-18-3 コートビレッジ桜ヶ丘パート I-C	042-311-0575

## ◆訪問介護（ホームヘルプサービス）

1	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-389-6878
2	iのいずみ	多摩市貝取 1-2-25 ロフティ永山 101	042-376-1187
3	アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
4	アイム訪問介護サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6456
5	地域介護ステーションぷりま	八王子市鍵水 2-165-1	042-675-0124
6	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
7	多摩たすけあいワーカーズつむぎ	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 202号	042-376-3973
8	ケアサービスやまびこ事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108	042-338-6123
9	生き生きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4360
10	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1866
11	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
12	ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
13	ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-12 シャンガラ 21-101	042-389-2718
14	みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
15	ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエビル 2F	042-337-4165
16	アースサポート多摩	八王子市松木 32-17	042-677-0021
17	ヒューマンライフサポートビーすふる	多摩市諏訪 1-2-10 スウルス BABA106	042-400-5706
18	日野市高幡訪問介護事業所	日野市高幡 1023-4 クレームハイム A107	042-506-9835
19	ホームヘルプやさしいライオン多摩	多摩市唐木田 1-54-9	042-356-2668
20	なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3 K's court102	042-311-0596
21	ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
22	ニチイケアセンター稲城	稲城市百村 1628-1 パストラルハイム稲城 2F	042-370-3171
23	訪問介護事業所MOE	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
24	訪問介護事業所 多摩敬愛	多摩市貝取 1510-1 永山 JOY ビル 5階	042-319-6036
25	ヘルパーステーション いきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7627
26	ベック多摩	多摩市連光寺 3-18-3 コートビレッジ桜ヶ丘パート I-C	042-311-0575

## ◆訪問入浴介護

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

◆訪問看護

1	あい訪問看護ステーション	多摩市貝取 1431-3 2F	042-371-6888
2	さくらが丘訪問看護ステーション	多摩市連光寺 1-1-1	042-375-6355
3	ふれ愛訪問看護ステーション	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 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 ガーデニアハイム 205	042-357-2571
5	さくら訪問看護ステーション多摩	多摩市落合 1-26-1 スローハイム	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 フラツF102	042-682-5392
7	めぐみ訪問看護ステーション	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F	042-401-9171
8	訪問看護リハビリステーションラフ	多摩市永山 2-14-6 アドラブル K202 号	042-400-6182
9	からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7-1F	042-376-3800
10	訪問看護ステーションすみれ	多摩市乞田 774-3	042-376-3212

◆訪問リハビリテーション

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

◆通所介護（デイサービス）

1	多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
2	中沢接骨院デイサービス	多摩市唐木田 1-1-21	042-339-8060
3	デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
4	アイムデイサービスセンター	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6458
5	多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
6	デイサービスセンターさくらんぼ	八王子市東町 2-3	042-639-7628
7	白楽荘在宅サービスセンター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
8	ライフケアデイサービスセンター悠遊	多摩市永山 6-2-5 永井ビル 1F	042-355-8770
9	デイサービスセンター諏訪	多摩市諏訪 5-9-5 森建物 1階	042-355-8535
10	デイサービスろーるきゃべつ	多摩市貝取 1-53-7-103	042-374-0076
11	デイサービス豊ヶ丘	多摩市豊ヶ丘 4-2-5-109	042-355-2511
12	デイサービスセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 4-11-7	042-400-7279
13	デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
14	デイサービスまほろばの郷	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-B	042-373-0396
15	デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
16	デイサービスまほろばの郷Ⅲ	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-A	042-373-0396
17	オレオス フィットネスクラブ	多摩市落合 1-35 ライオンズプラザ多摩センター 3F	042-337-8502
18	リハステーション「凜として」永山	多摩市乞田 1295 小林ビル 1F	042-310-1933
19	ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855



20	デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
21	デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
22	アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
23	スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
24	リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
25	多摩市愛宕デイサービスセンター	多摩市愛宕 3-2	042-311-3231
26	デイサービスまほろばの郷Ⅳ	多摩市落合 6-15-3A	042-373-0396
27	デイサービスセンター青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 メゾンドフォンテン 102	042-400-5740
28	あいフィットネスサロン さくら	多摩市関戸 1-2-11 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 1階	042-311-5445
29	早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
30	グットリハ多摩	多摩市中沢 2-20-5 ベルクレールタカムラⅢ1F	042-400-0377
31	リハプライド多摩永山	多摩市貝取 1474-2	042-400-5937

#### ◆認知症対応型通所介護（デイサービス）

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

#### ◆通所リハビリテーション

1	あいクリニックオリーブ	多摩市貝取 1431-3	042-375-9562
2	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
3	ニュータウン北島整形外科	多摩市落合 1-24-15	042-338-2920
4	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
5	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
6	天本病院	多摩市中沢 2-5-1	042-310-0333
7	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

#### ◆短期入所生活介護（ショートステイ）

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

#### ◆短期入所療養介護（ショートステイ）

1	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
2	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
3	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
4	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

◆居宅療養管理指導

1	あいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9581
2	田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F・ 5F	042-356-0677
3	からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7-1F	042-376-3800

◆認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

1	グループホームすみれの里	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0701
2	グループホームすみれの里・乞田	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
3	あいグループホームどんぐり	多摩市聖ヶ丘 2-21-2	042-375-3801
4	あいグループホーム天の川	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B棟 2階	042-311-0176
5	ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500

◆特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）

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

◆福祉用具貸与・購入

1	アイム福祉用具サービス	八王子市南大沢 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 456	042-367-0660
4	シルバーアシスト	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3262
5	サカイヘルスケア昭島店	昭島市昭和町 4-11-20	042-545-3388
6	アビリティーズ・ケアネット(株)府中営業所	府中市南町 3-13-3	042-340-3055
7	ぬくもり工房	多摩市鶴牧 2-21-13 ペータウン多摩 A101	042-401-8295

◆介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

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

◆介護老人保健施設（老人保健施設）

1	あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
2	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
3	介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
4	介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

#### ◆介護療養型医療施設

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

#### ◆小規模多機能型居宅介護

1	小規模多機能ホームすみれ	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
2	あい小規模多機能施設かりん	多摩市聖ヶ丘 2-20-6	042-357-4101
3	あい小規模多機能施設ほたる	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B棟 3階	042-357-1870
4	ニチ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 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 1階	042-311-5447

## 2 障がい者福祉関係

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

## 3 老人福祉施設

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

## 4 認可保育所・認証保育所・学童クラブ

#### ◆認可保育所

1	やまと保育園	多摩市和田 1534	042-373-5039
2	ピオニイ第二保育園	多摩市豊ヶ丘 4-8	042-372-1222
3	かおり保育園	多摩市落合 4-15	042-376-5311
4	こばと第一保育園	多摩市諏訪 4-7	042-374-3385
5	あおぞら保育園	多摩市落合 1-5-16	042-375-1330
6	バオバブ保育園	多摩市一ノ宮 1-20-3	042-375-4640
7	バオバブちいさな家保育園	多摩市一ノ宮 3-9-1	042-375-4701
8	みどりの保育園	多摩市連光寺 3-57-2	042-375-0117
9	こぐま保育園	多摩市永山 3-5	042-375-4677
10	ゆりのき保育園	多摩市永山 4-6	042-374-3152
11	かしのき保育園	多摩市諏訪 1-64	042-372-3475
12	りすのき保育園	多摩市唐木田 1-8-2	042-357-0711
13	おだ認定こども園	多摩市落合 5-7-2	042-357-8100
14	みさと保育所	多摩市愛宕 2-53	042-375-0727
15	桜ヶ丘第一保育園	多摩市和田 60-1	042-374-3098
16	のびのびっこ保育園	多摩市諏訪 1-1-6	042-319-3431
17	こころ保育園	多摩市鶴牧 5-5	042-374-5115

18	丘の上アンジュ保育園	多摩市鶴牧 3-2	042-338-5830
19	あすのき保育園	多摩市諏訪 2-2 B棟-001	042-400-0360
20	どんぐり保育室（小規模保育園）	多摩市諏訪 1-66-1-101	042-400-5241
21	認定こども園 多摩みゆき幼稚園	多摩市連光寺 2-24-6	042-374-6040

#### ◆認証保育所

1	ウィズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 サ・スクエアE-5	042-376-3541
2	ウィズチャイルドさくらがおかみなみ園	多摩市東寺方 1-2-11	042-357-0373
3	永山駅前こどもの家	多摩市永山 1-4 グリナド 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キタⅡ	042-373-7115
8	チャイルドタイム多摩センター エンゼルホーム	多摩市落合 2-32 オーベルグランドイオ多摩中央公園	041-310-0900

#### ◆学童クラブ

1	第二小学童クラブ（第一）（第二）	多摩市和田 75	042-375-9955
2	永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
3	聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981
4	貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
5	北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
6	南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
7	大松台小学童クラブ（第一）	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
8	大松台小学童クラブ（第二）	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511
9	愛宕南学童クラブ	多摩市愛宕 3-5	042-372-1667
10	落合第二学童クラブ	多摩市落合 4-13	042-371-8060
11	永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
12	諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
13	連光寺学童クラブ	多摩市連光寺 3-57-1	042-372-7982
14	永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980

#### 5 その他

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

### 3 総合オンブズマン制度実施自治体

(令和2年3月末現在 インターネットによる検索)

	自治体名	設置時期	名 称	設 置 根 拠
1	神奈川県川崎市	H 2. 11. 1	川崎市市民オンブズマン	市民オンブズマン条例
2	沖縄県	H 7. 4. 1	沖縄県行政オンブズマン	行政オンブズマン設置要綱
3	愛知県 西尾市	H 7. 4. 10	西尾市行政評価委員会	行政評価委員会要綱
4	神奈川県藤沢市	H 8. 10. 1	藤沢市オンブズマン	オンブズマン条例
5	埼玉県 川越市	H 9. 8. 1	川越市オンブズマン	オンブズマン要綱
6	埼玉県 新座市	H10. 4. 1	新座市オンブズマン	オンブズマン条例
7	山梨県	H11. 4. 1	山梨県行政苦情審査員	行政苦情審査員設置要綱
8	秋田県	H11. 5. 10	秋田県県民行政相談員	県民行政相談員設置要綱
9	北海道	H11. 6. 7	北海道苦情審査委員	苦情審査委員に関する条例
10	埼玉県 上尾市	H11. 7. 1	上尾市市政相談委員	市政相談委員要綱
11	東京都 新宿区	H11. 11. 1	新宿区区民の声委員会	区民の声委員会条例
12	東京都 三鷹市	H12. 10. 1	三鷹市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例
13	東京都 府中市	H12. 10. 1	府中市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
14	北海道 札幌市	H13. 3. 1	札幌市オンブズマン	オンブズマン条例
15	茨城県 つくば市	H14. 4. 1	つくば市オンブズマン	オンブズマン条例
16	東京都 調布市	H14. 4. 1	調布市オンブズマン	オンブズマン条例
17	東京都 国分寺市	H15. 4. 1	国分寺市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
18	東京都 昭島市	H15. 7. 1	昭島市総合オンブズパーソン	総合オンブズパーソン条例
19	新潟県 上越市	H15. 10. 1	上越市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
20	東京都 清瀬市	H16. 7. 1	清瀬市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
21	富山県 富山市	H14. 4. 1	富山市行政苦情オンブズマン	行政苦情オンブズマンに関する要綱
22	北海道 北見市	H18. 3. 5	北見市オンブズマン	オンブズマン条例
23	兵庫県 明石市	H19. 7. 1	明石市行政オンブズマン	法令遵守の推進等に関する条例
24	東京都 多摩市	H22. 4. 1	多摩市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例
25	熊本県 熊本市	H23. 11. 1	熊本市オンブズマン	オンブズマン条例
26	新潟県 新潟市	H24. 4. 1	新潟市行政苦情審査会	附属機関設置条例
27	兵庫県 三田市	H26. 4. 1	三田市オンブズパーソン	オンブズパーソン条例
28	東京都 国立市	H29. 4. 1	国立市総合オンブズマン	総合オンブズマン条例

※ 市町村合併があった場合の設置時期は、新条例の施行日としました。

## 4 多摩市総合オンブズマン条例等

### (1) 多摩市総合オンブズマン条例

#### 目次

- 第1章 総則(第1条—第4条)
- 第2章 責務(第5条—第8条)
- 第3章 オンブズマンの組織等(第9条—第11条)
- 第4章 苦情の処理等(第12条—第21条)
- 第5章 補則(第22条—第24条)

#### 附則

### 第1章 総則

#### (目的及び設置)

第1条 市民主権の理念に基づき、市政に関する市民の苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し、非違の是正等を勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の確保を図ることを目的に、多摩市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

#### (定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市の機関 市長、下水道事業管理者、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会をいう。
- (2) 民間福祉事業者 オンブズマンの調査等に協力することを容認した健康福祉サービスを行う民間事業者をいう。

#### (所掌事項)

第3条 オンブズマンの所掌事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為並びに民間福祉事業者が行う健康福祉サービスに関すること（以下「市の業務等」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、オンブズマンの所掌事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
- (3) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の業務に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務条件に関する事項
- (5) この条例に基づき既に苦情の処理が終了している事項
- (6) オンブズマンの行為に関する事項

#### (オンブズマンの職務)

第4条 オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市の業務等に関する市民の苦情を調査し、迅速にこれを処理すること。
  - (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
  - (3) 市政を監視し、非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
  - (4) 制度の改善を求めるための意見を表明すること。
  - (5) 勧告若しくは意見表明の内容又は勧告若しくは意見表明に対する市の機関及び民間福祉事業者（以下「市の機関等」という。）の対応について公表すること。
- 2 オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第21条に規定する公表、第22条に規定する運用状況の報告その他重要事項に関する決定については、合議により行うものとする。

### 第2章 責務

#### (オンブズマンの責務)

第5条 オンブズマンは、この条例の目的を達成するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。



- 2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、関係機関等との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。
- 4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

#### **(市の機関の責務)**

第6条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

- 2 市の機関は、オンブズマンから第4条第1項第3号に規定する勧告又は同項第4号に規定する意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

#### **(市民等の責務)**

第7条 市民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、当該目的に即した適正な利用に努めるものとする。

#### **(民間福祉事業者の責務)**

第8条 民間福祉事業者は、オンブズマンの調査等に協力し、オンブズマンから第4条第1項第3号に規定する勧告又は同項第4号に規定する意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

### **第3章 オンブズマンの組織等**

#### **(オンブズマンの組織)**

第9条 オンブズマンの定数は2人とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が市議会の同意を得て委嘱する。

- 2 オンブズマンの任期は3年とし、1期に限り再任することができる。

#### **(解嘱)**

第10条 オンブズマンは、次の各号のいずれかに定める事由による場合でなければ、その意に反して解嘱されることがない。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められる場合
  - (2) 職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認められる場合
- 2 市長は、前項各号の規定に該当し、オンブズマンをその意に反して解嘱しようとするときは、市議会の同意を得なければならない。

#### **(兼職の禁止)**

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長、又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、市の行政委員又は行政委員会委員を兼ねることができない。
- 3 オンブズマンは、市と利害関係にある企業その他の団体の役員を兼ねることができない。

### **第4章 苦情の処理等**

#### **(苦情申立ての資格)**

第12条 何人も、市の業務等について自己の利害を有する場合は、オンブズマンに対し、苦情を申し立てることができる。

#### **(苦情申立ての手續)**

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

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

### (苦情申立ての期間)

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

### (調査)

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

- (1) 第3条各号に掲げる事項に該当する場合
- (2) 第12条の規定に該当しない場合
- (3) その他調査することが適当でないとオンブズマンが認める場合

2 オンブズマンは、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を、理由を付して苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し速やかに通知しなければならない。

### (調査の通知等)

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

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し速やかに通知しなければならない。

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

### (調査の方法)

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

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は国、都道府県若しくは他の区市町村の機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的技術事項について調査等を行う必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。

### (苦情申立人への通知)

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

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

### (勧告及び意見表明)

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

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

### (報告等)

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

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

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

**(公表)**

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

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

**第5章 補則**

**(運用状況の報告等)**

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

**(庶務)**

第23条 オンブズマンの庶務は、オンブズマン事務局において処理する。

**(委任)**

第24条 この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

**附 則**

**(施行期日)**

- 1 この条例は、平成22年4月1日（以下「施行日」という。）から施行する。

**(経過措置)**

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

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

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

**(オンブズマンの任期に係る特例)**

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

**(非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償等に関する条例の一部改正)**

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

別表第1中 「福祉オンブズマン」を「総合オンブズマン」に改める。

**(多摩市組織条例の一部改正)**

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

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

**(多摩市福祉オンブズマン条例の廃止)**

8 多摩市福祉オンブズマン条例は、廃止する。

附 則 この条例は、平成25年4月1日から施行する。

（※平成25年4月1日からの組織改正に伴い、第23条を改正）

附 則 この条例は、平成29年4月1日から施行する。

（※平成29年4月1日からの多摩市下水道事業への地方公営企業法の全規定の適用に伴い、第2条を改正）

## (2) 多摩市総合オンブズマン条例施行規則

### (目的)

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

### (用語)

第2条 この規則で使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

### (オンブズマンの勤務日等)

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

勤務日	勤務時間
週間につき1日	前9時から正午まで及び午後1時から午後4時まで
週間につき2日	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	オンブズマンの名称の文書	
2	オンブズマンの契印	長径30ミリメートル 短径11ミリメートル (楕円)	1	オンブズマン事務局長	契印	

**(補則)**

第15条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

**附 則**

**(施行期日)**

1 この規則は、平成22年4月1日(以下「施行日」という。)から施行する。

**(経過措置)**

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

**(多摩市福祉オンブズマン条例施行規則の廃止)**

3 多摩市福祉オンブズマン条例施行規則は、廃止する。

**附 則**

この規則は、平成25年4月1日から施行する。

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

(※様式省略)



## 多摩市オンブズマン関連年表

年度	主なできごと	オンブズマン (敬称略)
昭和 36 (1961)	※総務省が「行政相談委員制度」発足。日本ではこれをオンブズマンと位置付けている。	
平成 2 (1990)	※神奈川県川崎市、東京都中野区がオンブズマン制度を開始（後の民間市民団体が「私的オンブズマン」と呼ばれるのに対し、「公的オンブズマン」と呼ばれる。）	
平成 4～ (1992)	※民間の任意団体である「全国市民オンブズマン会議」発足。翌年には全国で官官接待を追求し、「官官接待」は流行語トップテンに選ばれて同代表が受賞。	
平成 8 (1996)	「多摩市行財政改善計画」における「より開かれた行政運営の推進」の実現に向け、オンブズマン制度導入の検討を開始	
平成 11 (1999)	11月 庁内プロジェクトチーム「多摩市オンブズマン制度調査検討委員会」を設置 1月 プロジェクト報告を受け、「多摩市オンブズマン制度検討委員会」を設置（学識経験者、行政関係者、公募市民） 3月 委員会より提言書の提出 ※全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会設立（総務省行政評価局）	
平成 12 (2000)	10月 <b>多摩市福祉オンブズマン</b> 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	

年度	主なできごと	オンブズマン (敬称略)
平成 22 (2010)	4月 <b>多摩市総合オンブズマン制度</b> 開始 民間福祉事業所と改めて協定締結	木 下 泉
平成 24 (2012)	2月 視察：社会福祉法人啓光福祉会各施設 ※ 職員との意見交換会／勉強会を開始し、以降定例化	古川健太郎
平成 25 (2013)	4月 組織改正：「監理室」を「オンブズマン事務局」に 9月 視察： 社会福祉法人東京すみれ会 2月 視察・交流： TAMA女性センター	
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	
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）	野 中 康 雄 萩 原 恵 子
平成 30 (2018)	4月 人事課主催新任課長研修にて多摩市オンブズマン制度について講義 7月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 7月 人事課主催入庁2年目研修にて多摩市総合オンブズマン制度について講義 9月 視察：東京グリーンシステムズ株式会社	野 中 康 雄 萩 原 恵 子
令和元 平成 31 (2019)	4月 人事課主催新任管理職研修にて多摩市総合オンブズマン制度について講義 7月 人事課主催入庁2年目研修にて多摩市総合オンブズマン制度について講義 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	萩 原 恵 子 森 安 紀 雄

## 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 148,835 人、世帯数 72,796 世帯（令和2年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

2 — 12

令和元年度（平成31年度）多摩市総合オンブズマン年次報告書  
（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

令和2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）

FAX 042-338-6805

ホームページ：<http://www.city.tama.lg.jp/>

販売価格 150円

