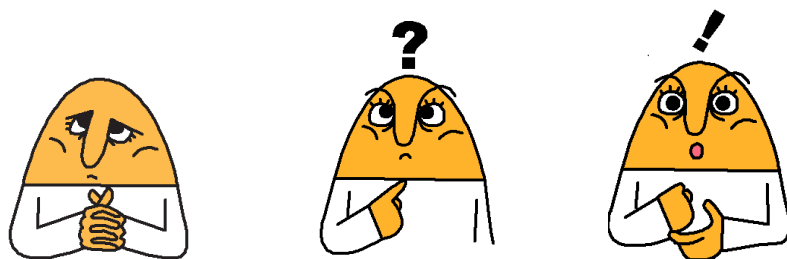


多摩市のオンブズマン

令和2年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和2年4月1日~令和3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の6年間を振り返って.....	1
I 総合オンブズマン制度の概要.....	2
1 総合オンブズマン制度とは	2
2 制度の根拠	3
3 組織体制	3
4 基本姿勢	3
5 苦情申立人の資格	3
6 受付方法・時間	3
7 多摩市総合オンブズマン制度の特徴	3
（参考）多摩市オンブズマン憲章	4
II 活動状況の概要.....	7
1 苦情等の処理状況	7
2 これまでの市長への意見表明	14
3 オンブズマンの発意による調査	15
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 「市税の滞納整理について」勉強会の開催	19
III 苦情申立て処理事例.....	20
1 苦情申立て一覧	20
2 苦情申立て事例（要約）	22
3 相談事例（抜粋）	38
IV 参 考 資 料.....	39
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	39
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧	40
3 総合オンブズマン制度実施自治体	47
4 多摩市総合オンブズマン条例等	48
5 多摩市オンブズマン関連年表	54

オンブズマンとしての6年間を振り返って

多摩市総合オンブズマン 萩原 恵子

平成27年4月にオンブズマンに就任し、2期6年間の任期を終えることになりましたが、オンブズマン制度の円滑な運営に努力いただいた事務局や調査に協力いただいた関係者の方々に感謝申し上げます。

多摩市のオンブズマン制度は総合オンブズマンとして、生活保護、障がい者福祉、介護保険サービスなどの福祉の分野に限らず、広く市民サービスに対する苦情を受け付けており、教育関係や税金、土地の問題等様々な案件を扱ってきました。

就任後数年は比較的申立件数も少なく、市の対応についても問題がないとの結論に至るケースが多くありましたが、最近2年間は申立件数も増え、意見表明という形で対応の改善を求めるケースも多くなりました。申立内容は多岐にわたりましたが、市や福祉事業者の担当者の対応については違法不当とは言えないけれども相手の望む説明等がないことが発端となって問題がこじれてしまうケースが散見され、相手の気持を想像して丁寧な対応を心がけていくことが重要だと考えます。一方担当者が相手のことを思ってとった行動が誤解を招くケースもあり、業務の範囲として不可能なことは十分説明の上正確に伝え、相手の理解を得る努力も必要であると感じています。

平成22年に福祉オンブズマンから総合オンブズマンに移行し、11年が経過しました。

オンブズマンは申立人と行政担当者の双方から事情を聴取し、その上で公平な立場で判断する制度であり、苦情の内容については事実の判断ができない場合もありましたが、できるだけ中立の立場で公平な判断ができるよう心掛けて事案の処理をしてきました。少しでも市民サービスの向上に役立っていれば幸いです。

行政事務については担当者の世代交代やIT化が進むなど変化が著しい一方、市民の高齢化や少子化が進み、市民サービスへの期待や要望も多様化しています。さらに新型コロナの感染拡大もあり、行政事務もより複雑化し担当者の業務も拡大する中、市民にとって簡単な手続きで幅広く苦情申立ができるオンブズマン制度が今後より一層充実、活用されていくことを祈念いたします。

I 総合オンブズマン制度の概要

1 総合オンブズマン制度とは

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

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

多摩市総合オンブズマン

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～令和3年3月31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)

慶應義塾大学法学部卒
八王子市法務相談専門員
八王子簡易裁判所調停委員 (R3.4～)
町田市行政監察員 (R3.4～)

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。

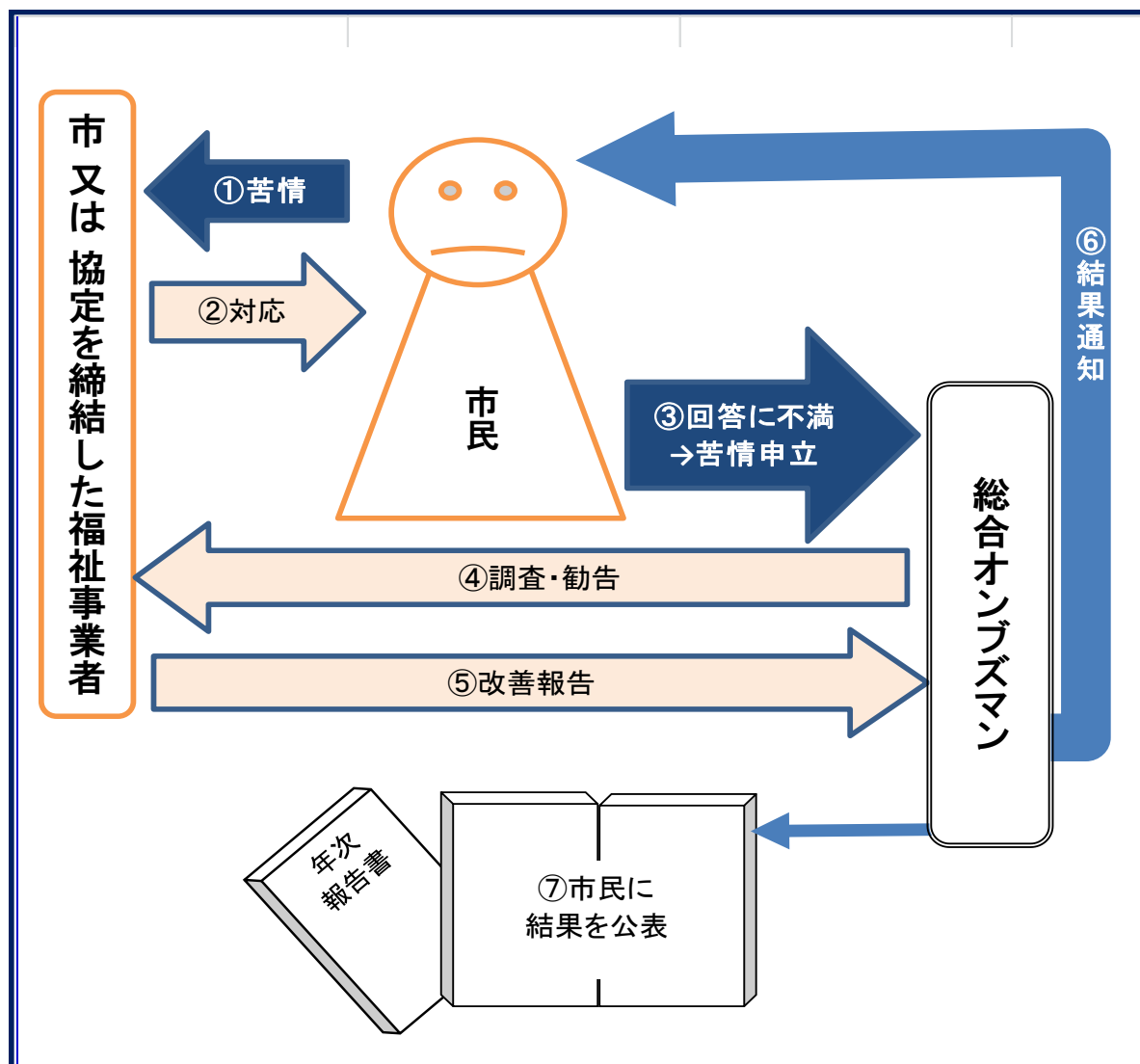
11 プライバシーを守り、個人情報を保護します

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、一人でも多くの方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2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71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	63	68件	61日
	令和元年度	10	6	89	105件	60日
	令和2年度	17	4	50	71件	57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だが、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		10			1		17件
相 談	3		1					4件
問い合わせ	10		40					50件
合 計	19		51			1		71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71件のうち、健康福祉に関するものが32件（45%）、財務に関するものが10件（14%）の順となっています。

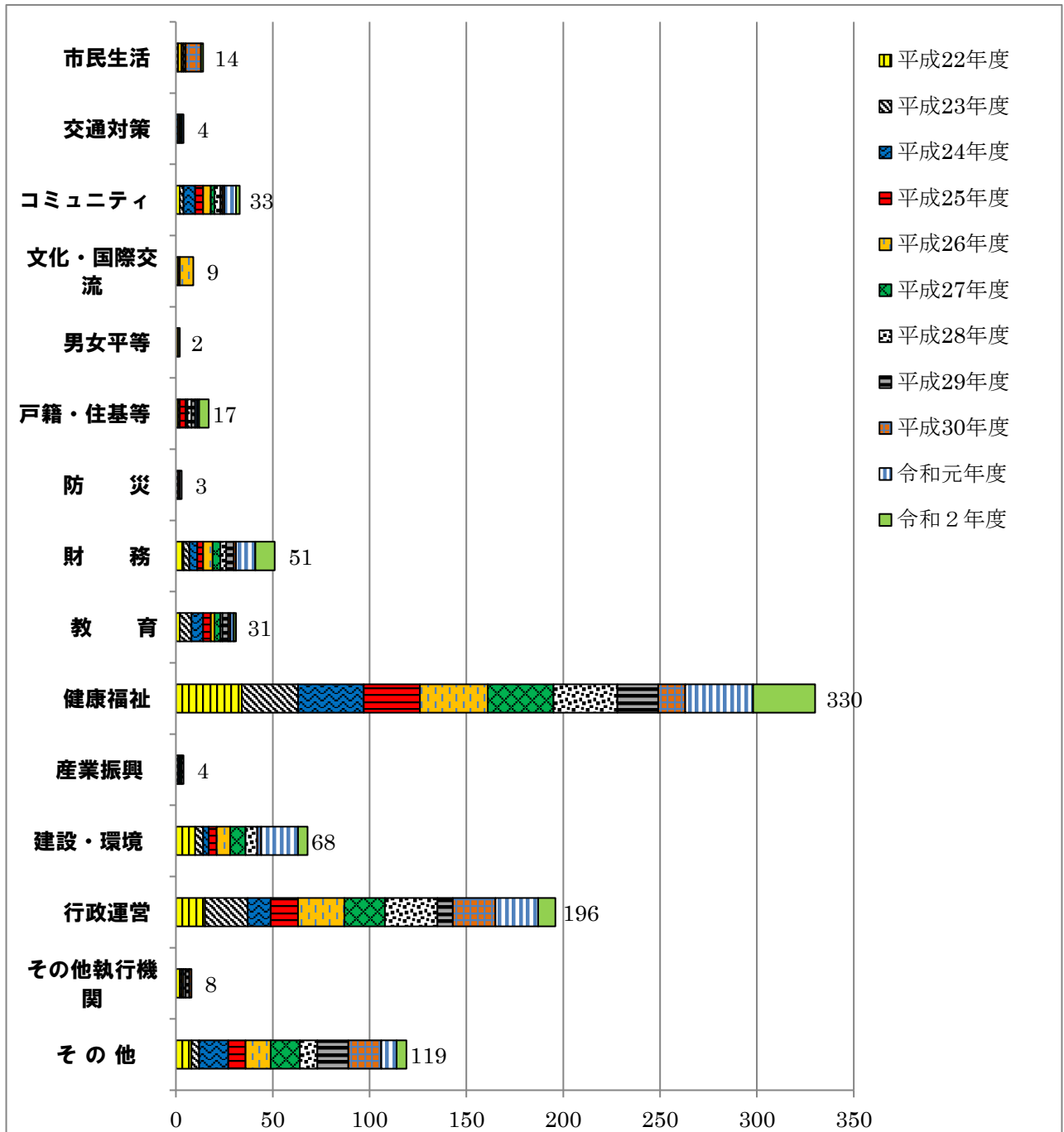
表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内容	苦情	相談	問合せ
市民生活	1	防犯対策			
		消費生活			1
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
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			1
		その他			
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	1	女性センター事業			
		その他			1
戸籍・住基等	5	印鑑・戸籍・住基	5		
		外国人登録等			
		その他			
防災	0	災害対策			
		消防			
		その他			
財務	10	財産管理			
		契約			
		市税・税外収入	1		9
		その他			
教育	1	教育委員会			
		学校教育		1	
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			
健康福祉	32	障害者福祉		3	5
		高齢者福祉		2	6
		介護保険サービス		2	2
		児童福祉		2	4
		生活保護		1	1
		保健衛生（健康センター）			
		保険・年金			2
		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					
建設・環境	5	道路管理			2
		都市計画			1
		公園			
		住宅			
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			1
		下水道			
その他			1		
行政運営	9	広聴・市民相談			
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			
		オンブズマン制度			9
その他の執行機関	0	その他の執行機関			
		議会			
その他	5	その他			5
計	71		17	4	50

平成 22 年度から総合オンブズマン制度へ移行して 11 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 889 件のうち健康福祉に関するものが 330 件（37％）と一番多く、次に行政運営に関するものが 196 件（22％）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 9 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 2 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2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17件のうち、調査を開始後に取り下げとなったもの1件を除く、計16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7件、市又は事業者の不備がなかったものが9件となっています。

表4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		16
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7
	是正勧告したもの	
	意見表明したもの	7
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
	(2) 市又は事業者の不備がなかったもの	9
2 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	
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
	(5) 取り下げられたもの	1
3 申立てを受けたが調査をしなかったもの		
	(1) 所掌事項としないもの	
	(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの	
	(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの	
	(4) その他調査することが適当でないもの	
4 翌年度へ継続となったもの		0
合 計 (1+2+3+4)		17

(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2年度は4件となりました。

②「問い合わせ」

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

表5 相談扱いとした事例の内訳

区 分		件数
1	オンブズマンへの所掌事項に該当するもの	3
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	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	2
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	1
合 計		4

(5) 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

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71件のうち、健康福祉分野での総件数32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	7	1
高齢者福祉	8	0
介護保険サービス	2	2
児童福祉	6	0
生活保護	2	0
保健衛生（健康センター事業）	0	0
保険・年金	2	0
後期高齢者医療	1	0
その他	0	1
合 計	28 件	4 件

2 これまでの市長への意見表明



※多摩市総合オンブズマンから合議による市長への意見表明を提出（令和2年9月）

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

令和2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、毎年行っている、民間事業者への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は、新型コロナウイルス感染症対策により介護保険事業者連絡協議会の総会が実施されなかったため、令和2年度は行いませんでした。



表7 月別活動状況

区分	活動内容
令和2年 4月	・新任管理職研修にて制度説明
5月	・令和2年度の民生委員及び協力員宛にオンブズマン制度の啓発資料送付依頼
7月	・人事課主催入庁2年目研修としてオンブズマン制度の資料配布
8月	・両オンブズマンから市長へ年次報告書を提出 ・事前に報道各社へ市長への年次報告会についてプレスリリース ・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
10月	・たま広報10月20日号で制度の特集記事掲載 ・施設見学：総合福祉センター（二幸産業・NSP 健幸プラザ）

11月	・市内中学校長連絡会にオンブズマンが出席し、中学3年生公民授業における「オンブズマン制度」の啓発を依頼
12月	オンブズマン勉強会（納税課：市税の滞納整理について）

※なお、新型コロナウイルス感染予防のため、令和2年度は年間行事の一部が資料配布等に変更になりました。

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2年度末における協定締結事業所の総数は221です。その内訳は、市内が184（83%）、市外が37（17%）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。

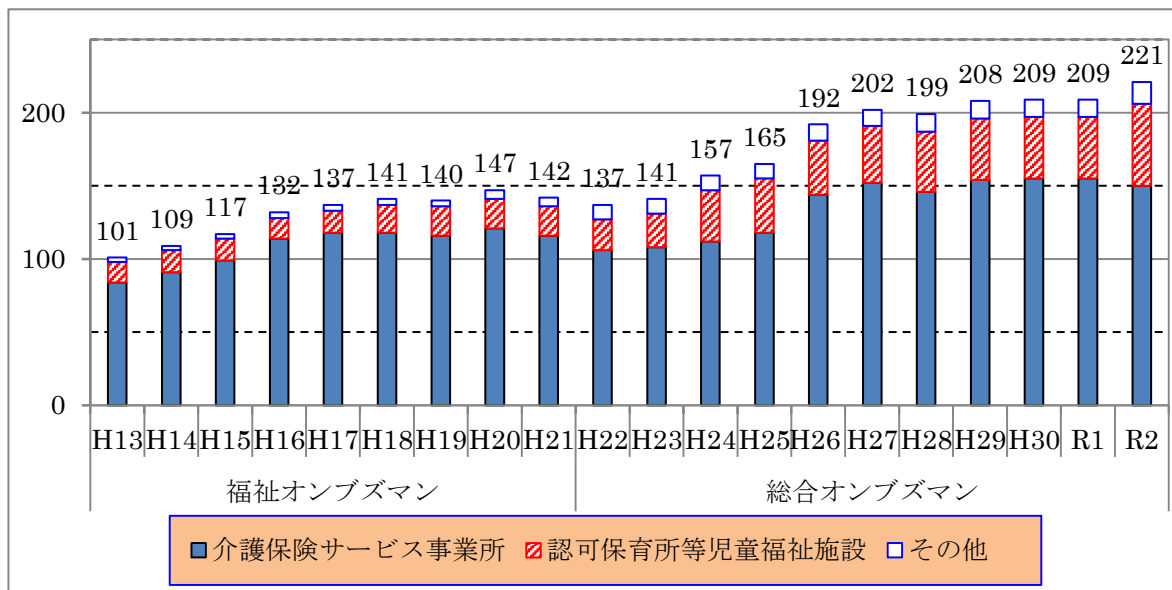
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	113	37	150
障がい者福祉施設	7	0	7
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	56	0	56
その他	7	0	7
合計	184	37	221

(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2年度は新型コロナウイルス感染症対策により連絡会は中止となりましたが、総務省行政評価局が新型コロナウイルス感染症関連における各構成自治体の取組状況を取りまとめ、多摩市総合オンブズマンも情報共有をしました。

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。

多摩市社会福祉協議会の見学

多摩市社会福祉協議会の施設見学と職員の方からの情報提供をいただきました。

社会福祉協議会の活動は「地域で助け合いの社会を作る」ことを目指しており、多摩市や東京都の社会福祉協議会からの委託事業のほか、各種相談など独自の活動を行っているそうです。

地域の中で支えあうとの趣旨から「助け合い有償活動」という制度があり、介護保険サービスの対象外の方や高齢者に限らず家事支援等を必要とする方に対し、社会福祉協議会が仲介し、地域の市民の協力員が低額でサービスを提供する制度で、長期的に利用している方もいるとのことでした。

このような制度があることはあまり知られていないようですが、日常生活のちょっとした家事等についてこのような援助が得られることは地域で生活するためにとってもありがたい制度であると思いました。

また、委託事業として各種資金の貸付事業を行っているとのことですが、今年度はコロナ禍の中、緊急小口資金や生活支援費の特例貸付が行われ、多くの方が利用しているとのことでした。

高齢者や障がいのある方に対しては、老人福祉センターや障がい者福祉センターを運営し、同好会の活動の支援や各種相談を行い、施設の中にはお風呂や水浴機能訓練ができるプールなどもあり、幅広い支援を行っていることがわかりました。ただ、見学時はコロナ禍のため、利用が制限されている部分も多く、少し残念でした。

社会福祉協議会が、市役所とは独立した団体として、生活に直結した活動の援助や相談などさまざまな活動を行っていることを知り、これからの社会においてその役割はますます重要になっていくと感じました。

萩原



新型コロナウイルス蔓延により、私たちの社会生活の様式も大きな変更を余儀なくされました。緊急事態宣言による経済活動や外出の自粛など、社会生活上の影響も甚大なものでした。緊急事態宣言は解除されたとはいえ、いつ感染が拡大するか予断を許さない状況であり、コロナ禍による社会不安は依然として大きいものがあります。

そのような中、社会福祉法人多摩市社会福祉協議会を見学する機会をいただきました。

同社会福祉協議会は、社会福祉法の中で「地域福祉の推進を図る団体」として位置づけられた民間の団体ですが、職員の方々は、地域の方からの相談に応じ、行政や福祉・医療・保健関係者、地域の方々やボランティアの方々と連携しながら、だれもが地域の中で年齢・性別・障害の有無に拘らず安心して暮らせる福祉のまちの実現に尽力しておられます。

社会福祉協議会の具体的な業務は広範囲にわたりますが、福祉サービス利用支援事業（あんしんサポート・たま）では、福祉サービスに関する相談や利用契約・解約の手続き支援、利用料の支払い支援のほか、預貯金の預払の手続き支援などの日常的な金銭管理サービス、預貯金通帳や実印、権利証などを預かる書類等の預かりサービスを行っているとのことでした。利用開始後の利用者の判断能力の衰えによっては、親族による成年後見申立ての支援も行っているとのことでした。

個人差はあるにせよ、人はだれしも年齢を重ねるにしたがって、肉体的にも精神的にも衰えが生じます。福祉サービス利用支援事業は、身体的あるいは精神的な衰えを感じ始めている方や、将来的には成年後見申立ても検討をしなければならないとお考えの方には、近くで相談に乗ってもらえるという意味においても魅力的な事業であるように感じました。

今回のコロナ禍に関しては、限度額を20万円とする緊急小口資金（特例貸付）と限度月額を20万円とする総合支援資金（特例貸付）が用意されており、令和2年9月末現在において、相談者は前者が2085件、後者が1194件、申込件数は前者が680件、後者が384件に上っているとのことでした。

国の制度として、特別定額給付金、持続化給付金、家賃支援給付金等の制度による支援策が用意されましたが、コロナ禍における支援策に限らず、国や自治体の制度の適用要件を満たさない方、あるいは満たしてもそういった制度のみでは支援が不十分な方には是非、社会福祉協議会へのご相談も検討してみたいと感じました。

森安

8 「市税の滞納整理について」勉強会の開催

市税の滞納整理について、市役所納税課長及び滞納整理係長より、市税徴収の概要や差し押さえの手続き、納税の猶予などに関する説明を受けました。業務の理解を深め、今後の苦情処理の参考とするため、有意義な勉強会となりました。



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	市内 個人	【前年継続】親が利用している介護施設について（介護保険課、市内介護保険サービス事業者）	2/26	4/30	—	—	不備 なし
2	市内 個人	【前年継続】申告時における課税課の対応について（課税課）	3/5	5/12	—	—	不備 なし
3	市内 個人	障害介護利用をしている事業所の対応について（障害福祉課、市内事業者）	4/7	3/11	—	—	中止
4	市外 個人	市民課窓口（電話）の対応について（市民課）	4/13	—	6/16	—	意見 表明
5	市内 個人	高齢支援課のおむつ等支援事業及び地域包括支援センターの対応について（高齢支援課）	4/14	—	7/1	—	意見 表明
6	市内 個人	高齢支援課のおむつ等支援事業について（高齢支援課）	5/1	—	6/25	—	意見 表明
7	市内 個人	障害福祉課の対応について（障害福祉課）	6/18	8/5	—	—	不備 なし
8	市内 個人	戸籍の電子化による文字の変更における市民課の対応について（市民課）	7/1	8/19	—	—	不備 なし
9	市外 個人	指定居宅介護支援事業所の不作為について（介護保険課、市内居宅介護支援事業者）	8/7	—	10/22	—	意見 表明
10	市内 個人	離婚調停中における子の住民票異動について（市民課）	7/9	8/31	—	—	不備 なし
11	市内 個人	子ども家庭支援センターの職員対応について（子育て支援課、子ども家庭支援センター）	9/24	11/18	—	—	不備 なし
12	市外 個人	本籍地の記載のある住民票の不交付について（市民課）	10/8	—	12/24	—	意見 表明

13	市内 個人	障害福祉課の窓口での説明について（障害福祉課）	10/26	—	12/15	—	意見 表明
14	市内 個人	保育園の対応について（子育て支援課、市内保育園）	12/8	—	2/8	—	意見 表明
15	市外 個人	転入手続き時の案内について（市民課）	1/5	2/24	—	—	不備 なし
16	市内 個人	後期高齢者医療費自己負担割合の決定にかかる収入額の誤りについて（保険年金課）	1/21	2/16	—	—	不備 なし
17	市内 個人	生活保護費の返還金額について（生活福祉課）	1/28	3/1	—	—	不備 なし

※結果欄の記載について

不備なし＝市又は事業者側の対応に問題点がなかったもの

是正対応＝是正勧告に基づいて、直ちに改善対応が図られたもの

意見表明＝将来的な改善努力を求め、オンブズマンの考えを表明したもの

自主改善＝調査経過の中で市又は事業者により自主的に改善が図られたもの、又は図られる予定のもの

指導助言＝オンブズマンの指導・助言により、別途解決の方向性が見出されたもの

取下げ＝調査開始以降に申立人から取下げられたもの

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

No1 【前年継続】親が利用している介護施設について

【申立て内容】

私の親は、介護施設で職員引率の散歩時に車椅子で転倒し、救急診察を受けた。その時には3か月の様子見だと診断された。その後、親が利用している施設の系列病院での診療時、親の状況が悪く「検査が出来ない。」とのこともあった。施設担当者の説明対応や、自分に対する誠意のない言葉に憤慨している。今回の施設の対応は不信感だけで、「これからの介護を、どうしたらいいのか？」と悩んでしまった。施設側の説明対応はどうだったのか、オンブズマンに調べてほしい。

1 車椅子転倒事故後の対応等について

当該施設は事故翌日に管理者から申立人へ電話連絡をしています。事故について謝罪し、今後の意向を確認したところ、申立人は、受診及び診断書の作成を希望されました。また、受傷に伴う苦痛、その他の精神的苦痛を受けており、損害賠償を申請したいことと日頃のケアに対する不満を訴えられました。その後、事業所内で事故内容の振り返りを実施し、別の日に管理者2名、現場主任1名、ケアマネジャー1名で、申立人に対し説明会を実施し、改めて事故の謝罪をすると共に、事故の振り返りの報告、受診などの要望確認、今後のケアの方向性について話し合いました。

2 今後のケアの方向性への対応について

申立人の親は前年夏頃より徐々にADL低下がみられており、当該施設での対応は、施設の性質上難しくなっていくことが想定され、また、特別養護老人ホーム（以下「特養」といいます。）へ入所するには、申し込みをしてから相応の時間がかかるため、前年夏頃から担当ケアマネジャーが申立人に対し説明及び提案をしていました。

転倒事故後に申立人の親に特に大きな変化はみられていませんでしたが、当該施設が今後の方向性について確認し、再度特養への申し込みを提案したことは、不当ではありません。

また、申立人から問い合わせを受けた介護保険課は、サービス内容に関する相談とそれ以外の相談とに整理のうえ、それぞれの相談先を明示しており、特段不適切な点はありません。

3 結論

当該施設及び介護保険課の対応に違法または不当な点はありません。

自宅における親の介護を一手に担っている申立人の肉体的精神的および経済的負担は、大変重いものがあり、その結果として、申立人が当該施設に対して寄せる期待も大きいと思います。他方、当該施設側は、限られた制度的制限及び人的物的制限の中で事業を行っていることから、利用者側が100%満足できるサービスを提供することができないことも厳然たる事実です。申立人には、利用者本人の介護施設での様子なども合わせ考慮したうえで、利用施設を検討していただきたいと思います。

No2 【前年継続】申告時における課税課の対応について

【申立て内容】

給与支払い報告書提出時に課税課へ行った際、正しくない指導をされたため3回も足を運び、それにより時間がとられ、事業所の業務が停滞してしまっ。課税課の対応に納得がいかない。

1 課税課の対応について

課税課からの聴取においてオンブズマンが説明を受けた概要は以下のとおりです。

事業所は1月中旬ごろ給与支払明細書を課税課に郵送しました。課税課が内容を確認したところ、総括表の徴収内訳（特別徴収または普通徴収の人数）が不明で、各従業員の個人別明細書についても、徴収方法が判然としなかったため、職員 A は確認をするために架電し、来庁してもらうこととしました。

事業所担当者（以下「担当者」といいます。）が来庁し、職員 B が対応しました。職員 B は、個人別明細書の「配偶者控除の額」欄の記載があるにも拘らず「控除対象配偶者」欄等の記載がなかったため、当該個人別明細書に記載された従業員に配偶者がいるのかを確認し、配偶者がいる旨の回答があったことを受け、配偶者控除の適用があるのであれば、「控除対象配偶者」欄等の記載をして再提出するように求めたということです。

1月下旬に、担当者が「控除対象配偶者」欄等に記載をしたとされる、個人別明細書を再提出するために来庁しました。対応した職員 C は、担当者が再来庁する旨の情報共有はされていましたが、用件についての申し送りを受けていなかったため、担当者が持参した個人別明細書を上から順に確認し、右上に記載欄がある従業員本人の個人番号欄が空欄であったためその記載を求めたということです。

2月中旬に担当者が来庁した際には職員 D が対応し、すでに給与支払報告書の提出期限である1月末日が経過し、課税課では申立人の各従業員のデータ取り込みを完了していたため、課税課において受領済みであった給与支払報告書を取り出して「配偶者控除の額」欄を二重線で抹消して、この件については終了しています。

2 オンブズマンの見解

申立人の認識と課税課の認識に、複数の点で大きな乖離がある原因として、住民税の所得控除の適用要件に関する知識・経験量などの相違から、課税課職員の説明について、担当者が本来の説明とは異なる理解（誤解）をしたか、事業所内で役職員間の伝聞の過程において変遷が生じた可能性などが考えられますが、具体的な原因は不明です。

3 結論

課税課の対応に、違法または不当な点があるとまでは認められませんが、提出書類の不備があり職員が住民に対し補正等を指示する場合には、補正等を指示した事項がわかる書面を交付することや、住民が課税課の指示内容を正しく理解したかを確認する仕組みを構築していただきたいと考えます。また職員は、住民が仕事あるいは家事などで多忙な中、時間の都合をつけて来庁していることを念頭に置き、より一層丁寧な応接を心掛けていただきたいと思います。

No4 市民課窓口（電話）の対応について

【申立て内容】

多摩市内に居住している大学生の子どもが、春休みを利用して帰省していた。4月に入っても新型コロナウイルス関連で休校中のため、多摩市には戻れない状況で、大学に「奨学金申請」をするため市民課へ住民票申請等問合せの電話を掛けた際、対応した職員等に親切な説明をされなかった。数回に亘る問合せの中では、大学生の子どもに対し暴言ともとれる発言もあり、精神的に傷ついた。職員の不親切な対応に納得がいかない。

1 申立人等からの電話による市民課の対応について

申立人の子どもは、大学の春休みを利用して帰省している中で新型コロナウイルスの流行のため、多摩市に戻ってくるのが難しい状況でした。

申立人及びその子どもは、大学の奨学金申請の締切日が迫っているので、マイナンバーを記載した住民票を取得し、帰省先の実家に送付してほしいと問い合わせましたが、市民課はマイナンバー記載住民票の写しの送付については、総務省作成の「住民基本台帳事務処理要領」に基づき、帰省先に送付することは出来ないと伝えました。

このことについて、数日にわたり申立人及びその子どもは、市民課の係長や課長と電話で話し合いましたが、その時の言動が威嚇的であり、不親切であったと感じ、市の別の相談窓口に申立てしました。その後、部長名入りの回答文書が4月下旬の日付で申立人に送付されましたが、申立人等は、納得はしていないとのことでした。

2 結論

申立人の状況等を配慮して、住民票の郵送請求について手続説明や対応したことは理解できますが、対応者による発言の相違や特別な処理を行うような説明をしていたことは、混乱を招いた一因と考えます。

住民票の送付については、課内で請求対応について意思を統一、公平性を保ちつつ、市民の理解を得られるよう説明を尽くす努力をしていただきたいと思います。

一方、申立人等においても、住民票の郵送請求については、総務省の要領により公平・画一的な処理が必要なことを理解していただきたいと思います。

【意見表明】

- 1 住民票送付の手続きについては、公平性に留意しつつ、認められる例外処理については根拠を明確にし、課内で統一した処理を行っていただきたい。
- 2 レターパック返送の処理については、申立人に対しより一層丁寧な説明を行い、理解を得られるよう努めていただきたい。

No5 「高齢者のおむつ支給」について

【申立て内容】

高齢支援課の「おむつの現物支給と現金助成」について、制度説明のリーフレットに記載されている内容とは異なるため、窓口にて訊ねたが説明には納得ができない。

また、夫の入院等における「地域包括支援センター」の職員の対応では、怒りを感じているので、調査をして欲しい。

1 おむつ等支給事業について

現物支給と現金助成の別は、毎月1日現在において対象者が在宅であるか、入院であるかによって区別されるため、高齢支援課においてこれを確認する必要があり、原則として利用者からの「おむつ支給等事業利用資格変更届」（以下「資格変更届」といいます。）の提出によって確認しますが、例外的に、利用者の負担を考慮し、電話での連絡があった場合には当該電話をもって変更があったもの取り扱い、その月の現物支給がされていなければ現金助成を認めることとしているとのことです。

2 現物支給のおむつの停止について

おむつ等支給事業において、資格喪失、対象者の死亡などについては、対象者あるいはその親族から、高齢支援課及び委託事業者双方への資格変更届の提出あるいは連絡を求めているとのことです。このため、対象者あるいはその親族が高齢支援課に対してのみ資格変更届の提出あるいは連絡を行い、委託事業者への連絡を行わなかった場合、おむつの現物が支給されてしまうこととなります。

3 地域包括支援センターの対応について

都内病院から、申立人の夫が、在宅医療の準備をせずに退院してしまった旨の連絡を受け、地域包括支援センター職員が申立人方へ訪問していることは、当然行うべき初動対応です。職員は訪問において、申立人の意向を確認のうえ、訪問診療の調整を行い、訪問診療医から直ちに入院の必要があるとの判断を示されると、再度申立人の意向を確認の上、救急車を手配しており、容態の急変防止と看護者である申立人意向尊重の両者への配慮の上の対応がなされていたといえます。

4 結論

高齢支援課と地域包括支援センターの対応に違法ないし不当な点はありませんでした。

ただし、高齢支援課が当該対象者死亡の事実を把握したときの対応については、改善の余地があると考えます。

【意見表明】

おむつの現物未支給間に親族からの届出、連絡により本件対象者死亡の事実を把握したときは、同課において直ちに、委託事業者に対して本件対象者死亡の事実を連絡することにより、注文後未支給の現物支給を取り消す運用としていただきたい（但し、委託事業者が対応可能な場合）。

また、同課において、届出、連絡をしてきた対象者の親族に対し、対象者の現物未支給の死亡月分については、他の要件を満たす限りにおいて現金助成を申請できるように案内する運用としていただきたい。

No6 「高齢者のおむつ支給」について

【申立て内容】

健康福祉部高齢支援課地域ケア係が担当している「高齢者のおむつ支給」において、利用者が逝去した後に配送された現物を、未開封ならば返却できるような制度にできないかを問合せた。また、市財政にも大きな負担となるので、今後の対応についても意見を話した。自分の相談や意見に耳を傾けてくれない職員の姿勢に納得がいかない。

1 おむつ等支給事業について

おむつの現物支給制度は、申請を受け、市が条件を満たすと認定した利用者に対して、委託事業者が直接注文及び相談を受け、利用者の自宅等におむつを配達し、自己負担金の徴収まで行う制度です。市の負担分については、委託事業者が月末締めで次の月に市に請求し、市が支払っています。利用者が死亡した場合には、親族等が速やかに市役所に連絡し、廃止の手続きを行います。また、当月のおむつを注文していた場合には、速やかに委託事業者に連絡し注文のキャンセルをしています。ただし、配達済みの当月分のおむつについては自己負担金を利用者側が支払うことになり、市の負担分も請求されることとなります。

2 申立人への対応について

申立人から電話で市に妻が逝去したとの連絡があり、その際、おむつは使わないので回収してほしいと委託事業者に申し出たが、断られたのでなんとかしてほしいとの申し出がありました。市からは、回収について対応できないため、ご自身で処分してほしいことを伝えています。その後、担当者からおむつは衛生品であるため再利用は難しいため、不要なおむつを回収することはできないことを追加説明しました。

3 利用者死亡時の処理について

担当課は、利用者が死亡した際に委託事業者に連絡がなく配達されてしまったおむつについては、一度配達したものを再利用することができないために、多くの場合は回収できないことに課題があると考えています。

4 結論

未開封のおむつの回収については、業務委託仕様書において、「受託者は対象者宅において回収可能な未使用のおむつ等が発生した時は、速やかに回収を行うものとする。」との規定があります。しかし「回収可能な未使用のおむつ等」の解釈が確定しておらず、実際には、回収については事業者の判断に委ねられており、多くの場合回収は行われていないとのことです。未開封のおむつ回収の可否を委託事業者の判断に委ねていることは、利用者間の不公平や市の不必要な負担を招く可能性があり、妥当ではありません。

今後は、未開封のおむつ回収によるコスト、価格への影響を調査した上で回収の可否、可能な場合の条件等を検討のうえ、基準を明確にし、業務委託仕様書における文言について疑義が生じないよう見直しをしていただきたいと思います。

【意見表明】

未使用のおむつの回収について、コスト・価格への影響等を調査したうえ、業務委託仕様書の回収規定について、見直しをしていただきたいと思います。

No7 障害福祉課の対応について

【申立て内容】

3年前に障害者手帳1級を取得した際に、障害福祉課の説明不足のため、障害年金の申請を行わなかった。後日申請し、受給できるようになったが、障害年金の申請について説明をしなかったことについての説明を障害福祉課に求めたところ、令和2年4月に、責任逃れのような事実とは違う内容の文書回答がなされ納得できない。

1 障害者手帳申請時における窓口担当者の障害基礎年金の説明について

障害福祉課では、当時窓口で担当した職員への聞き取りとその時の受付票を再点検しました。窓口担当者は、障害基礎年金を口頭で案内した旨を主張し、また、障害福祉課では受付票の「各種サービス等」に掲載されている各サービス等については、適用の有無が一義的に判断できるサービス等についてのみ当該サービス欄に「○」や「/」の印をつけ、適用要件の具備の有無について解釈が必要であるため障害福祉課の担当者において、適用の有無を一義的に判断できないサービス等については、案内をするのみで、何らの記載をしていなかったとのことでした。

申立人と障害福祉課はそれぞれ正反対の主張をしていますが、同申請時における障害基礎年金の案内の有無については、いずれであるとも判断できませんでした。

2 障害福祉課からの回答内容について

障害福祉課による障害基礎年金の案内漏れにより障害基礎年金を受給できなかった期間が生じたという認識を有している申立人が、障害福祉課に対して求めた調査結果の回答内容は、障害基礎年金の案内をしたという断定的な見解の理由について、「本件の経緯を慎重に確認したうえで」という抽象的な記載ではなく、より具体的に踏み込んで市の見解を支える理由を示す配慮があってもよかったのではないかと考えます。

3 結論

障害福祉課においては、必要な案内が漏れていた旨の市民からの苦情が出ないよう、障害者手帳申請時における申請者に対するより良い制度の説明・案内方法（窓口受付票の改訂の要否を含みます。）についての協議を定期的に行うとともに、個別の具体的な窓口業務においても、個々の窓口担当職員に丁寧な説明を心掛けていただきたいと思います。

No8 戸籍の電子化による文字の変更における市民課の対応について

【申立て内容】

市民課にて戸籍証明書の交付を申請したところ、氏名の1字が変更されていた。戸籍担当者にお問い合わせしたところ、多摩市では平成19年2月3日付にて戸籍を電子化したとの事。また移行に関しては平成19年1月19日までに申し出をするよう手紙を出したとの事だが、手紙を見た覚えもない。自分の氏名に対し「字の変更を承諾していない。」ため、市民課の行為・説明には、納得できない。

1 戸籍事務の電算化に際しての常用外文字の常用平易な文字への記載（記録）の変更の根拠について

戸籍事務の電算化に伴う戸籍の誤字、正字については、平成2年11月22日発出に係る法務省民二第5200号民事局長通達により、平成3年1月1日以降における氏又は名の記載に用いる文字の取扱いに関しては、同通達別冊の「誤字俗字・正字一覧表」に基づき判断する取扱いとする旨を規定されています。但し、画一的に変更するのではなく、戸籍の電算化に際しては、誤字として扱われた文字が使用されている者に対し、名の使用文字変更対象者として事前に告知書面を送付した上で、新戸籍に正字での記録を行い、係る取扱いを望まない旨の申出があった場合に限り、新戸籍への改製をしない取扱いを行うべきこととされています。

2 多摩市における戸籍事務の電算化に際しての常用外文字の常用平易な文字への記載変更の具体的な手続きについて

市民課は、平成19年2月3日の戸籍事務の電算化に先立ち同年たま広報1月1日号に「2月5日（月）から戸籍事務をコンピューター化」との見出しの記事を載せ、同記事上に「戸籍には常用漢字などを使用します。戸籍の氏名の文字は、常用漢字・人名漢字・その他漢和辞典に載っている文字で記載することになります。コンピューター化に伴い、文字の表記を変更する必要がある方へ郵送でお知らせします。」と明記しました。その後、「東京都多摩市・告知リスト」と題する名簿に基づいて、申立人を含む名の使用文字変更対象者に対して、平成19年1月5日付け「戸籍事務の電算化に伴う戸籍の表記について（お知らせ）」と題する書面（以下「本件告知書面」といいます。）を送付し、名に用いられている漢字の記載の変更を告知しました。

その後、市民課は、平成19年1月19日までに申立人から正字での記載を欲しない旨の申出を受けることがなかったため、戸籍事務の電算化に際し、戸籍名表記変更をしました。

3 結論

多摩市が行った戸籍事務の電算化に際しての戸籍名表記変更は、戸籍法50条、同法施行規則60条及びこれに関する法務省民事局長通達に則って行われたものであり、申立人の個別の承諾がなかったとしても何ら違法ないし不当なものであるとはいえません。

したがって、申立人におかれましては、ご不便であっても、各種手続き上の必要性に応じて、市役所で無償発行される文字の変更証明書を関係先に提出いただくなどの適宜の方法によりご対応いただきたいと思います。

No9 指定居宅介護支援事業所の不作為について

【申立て内容】

父親が入院中、指定居宅介護事業所の不作為により、入院が伸び延長分の入院費の支払いという不利益を被った。その間の入院費について、事業所から納得のいく対応をしてもらえていない。

- 1 申立人の苦情は、指定居宅介護事業者（以下事業者という）のサービス提供におけるケアプランの作成が適切にされていなかったことにより、入院期間が延長され、新たに費用が発生したことによると考えます。
このことについては、事業者側も対応の不備を認めており、代表者が電話により謝罪しています。
- 2 申立人から直接の謝罪を求められた事業者が、10月中旬に介護保険課へ職員の立会と場所の提供を依頼しましたが、介護保険課は契約上の問題であり事業所として対応すべき事案としてこれを断っています。その結果、申立人らと事業者は、市役所のロビーで話し合いを行ないました。対応の不備により延長した入院費用は事業者で支払うこととなっていたとのことですが、その時点で、入院費について事業者の結論がでておらず、支払いはされず示談は成立していません。
- 3 その後、事業者は申立人に対し、10月下旬の日付書面で確認中である旨の連絡を行い、11月下旬の日付書面で一部の費用を除く代金を提示しました。いつ入院費用を支払う約束であったかは、申立人と事業者双方の主張以外の証拠もなく、判断できません。しかし、事業者の示談金額提示については、時間がかかりすぎているとの感が免れません。申立人は提示額や事業所の対応に納得できないとのことと提示については回答しておらず、現在も示談は成立していません。
- 4 介護保険課は、9月上旬に事業所から苦情の報告を受けていましたが、事業者は不備を認め、延長された入院費用負担を予定していたため、個人ではなく事業者として対応するよう指示し、その後の事業者と申立人との交渉経過等は把握していません。このため、10月中旬の申立人と事業者の話し合いへの職員の立会、場所の提供についても、申立人と事業者との契約上の問題であるとの認識から断っています。
当該事業者は以前、本件担当者による記録不備等が発覚し、市長名での改善通知が出されているとのこととです。同一の担当者への苦情が寄せられた旨の報告を受けている本件のような事案については、積極的に事業者に対する指導監督を行うことを検討していただきたいと思います。
また、介護保険の利用者や家族にとってケアプランや担当への苦情の窓口は契約書に記載され説明もされとのこととですが、理解しにくく、相談窓口としての介護保険課について、積極的に周知広報をしていただくことを希望します。

[意見表明]

- 1 指導、改善通知等を行った事業所に対して、事後の実態把握を行うことを検討していただきたい。
- 2 介護保険制度利用における苦情相談窓口としての介護保険課の存在について、積極的な広報、周知方法を工夫していただきたい。

【申立て内容】

申立人と妻との間で離婚調停が行われている中で、子の住民票異動が行われた知らせを受けた。このため、どのような経緯で住民票異動を市民課は認めたのかを聞きたくて出向いて行ったが、詳しい説明及びきちんと対応してもらえない事に納得いかない。

1 住民票の異動手続について

市民課の説明によれば、世帯主でない親（親権者）が未成年者の代理人として住民票の異動手続を行う場合、親権者であることが確認できる戸籍謄本の提示と世帯主以外が届出をする理由、居住の実態を確認することが必要になりますが、これらの手続を踏んで異動手続が行われた場合、世帯主が住民票の異動を阻止する手段はありません。

2 申立人の子の住民票異動届について

オンブズマンにおいては、妻による提出資料の内容の確認やその真偽を判断する立場にはありません。また、提出資料に基づいて子の生活実態が妻の住所地にあると認定した市民課の判断については、裁量を逸脱した不適切な判断であったと認めるに足る根拠はなく、市民課において妻による子の住民票異動届を受理した点については、違法、不当な点はなかったと考えます。

3 子の住民票異動手続についての申立人に対する説明について

住民異動届受理通知を受け取った申立人から、市民課に異動届の受理について納得できないとの問い合わせがあり、職員より転居届は共同親権者である妻からの届出であること及び申出内容と添付資料により、子の家出が一時的でないことや、申立人宅へ戻っていないことが認められることから、子の本拠地は妻宅にあると総合的に判断したことを説明するとともに、これまでの説明の中でも、妻からの届出を受理する可能性について説明していたことを伝えているとのことで、この点について不備はないと考えます。

また、申立人からは添付資料の開示の請求がありましたが、子の個人情報にかかわるものであるため、個人情報の開示請求の手続きをとるよう伝えており、その後申立人からなされた開示請求については不開示の決定がなされています。

個人情報開示の可否については、オンブズマンにおいて判断すべき事項ではありません。

4 結論

親権者による子の住民票異動届について、市民課の手続きに違法性、不当性があつたと認められません。また、当初から親権者による住民票異動届の受理の可能性についての説明はなされていたものと考えられます。

しかし、申立人としては、市民課職員の一連の説明を誤解したままの方向で認識した部分もあつたのではないかと推測され、確実に制度説明の内容が伝わっていなかった可能性があります。

申立人においては、住民票が客観的な居住の本拠地を基準とする制度であることをご理解いただき、子の住所の問題については進行中の離婚協議等での解決を検討いただくとともに、市民課においては制度のより丁寧な説明を心がけていただくことを希望します。

No11 子ども家庭支援センターの職員対応について

【申立て内容】

6～7年前から子ども家庭支援センターの「子どもと家庭の総合相談」を活用している。令和2年8月上旬に病気入院をする予定であったが、子ども家庭支援センターの担当者
と他機関の職員から言われたことに差異があり、入院をしなかった。その際、担当者から言
われた言葉で傷ついた。また、担当者は自分を通さずに、子どもと面談の約束を取り付けて
いたが、そのことについて自分には説明されておらず、納得できない。

1 申立人の入院に際しての子ども家庭支援センター（以下「センター」といいます。）の 担当者からの説明と他機関職員の説明が異なっていたとの点について

他機関の権限は、法律上その施設長に付与されており、センターやセンターの職員の権
限ではなく、このことは、担当者は職務上知悉している事項です。申立人の個別の事情に
鑑み、例外的な対応を他機関に相談・申し入れることをアドバイスしたものであり、セン
ターの職員が誤った説明や虚偽の説明をしたとは考え難いと言えます。

2 申立人の入院に際してのやりとりの中で、担当者から言われた言葉で傷ついたとの点に ついてについて

オンブズマンは、申立人の「傷ついた」との申し出を否定するものではありません。し
かし、他方において、担当者の言動は、センターの職員として、利用者である申立人への
サポートとして、言葉を換えれば、申立人の置かれている状況が少しでも改善されるよう
にとの思いで、その提案等をするために行われたものでした。その言動の中に何等かの悪
意や害意をもってなされた具体的な言葉は、申立人及び担当者双方の聴き取りいずれにお
いても特に認められませんでした。

3 センター職員が申立人を通さずに子に連絡をして面談約束をしたことについて、事前に 申立人に説明しなかったことについて

担当者は、月に1回程度、子との面接を行い、日程調整の際には申立人の自宅の固定電
話へ架電して日程調整等を行っていました。上記1及び2に関連した8月上旬の申立人と
の電話の後は、申立人の自宅の固定電話へ架電をしても応答及び折り返しの電話を頂けな
い状況となっていたため、担当者はやむを得ず、子が通所している施設を通じて子への伝
言を行ったものと認められます。この対応については、必要性が認められるからこそ毎月
行われていた、面談による子に対する支援の継続性を確保するための行動です。また、担
当者がこの通所施設へ、申立人あるいは子の秘密を漏らしたといった事情もありません。

4 結論

いずれの場合もセンター職員の言動等については、違法性ないし不当は認められませ
ん。また、センターは、今後も申立人の意向を聞きながら相談支援を進めたいとのことで
すので、申立人におかれましても、考えていただきたいと思います。

No12 本籍地の記載がある住民票の不交付について

【申立て内容】

債権者として債務者の本籍地の記載がある住民票が必要なため、総務省に問い合わせた多摩市の窓口に来たが、除票の保存年数が経過している住民票の除票で交付は不可と言われた。総務省の説明と異なるので、多摩市の窓口説明には納得できない。

- 1 市民課は、不交付の理由として、対象者（債務者）の除票が住民基本台帳法施行令第34条の定める住民票が消除された日から5年の保存期間を経過した除票（以下「保存期間経過除票」といいます。）であることを挙げました。市民課で現在使用しているシステムでは、そもそも保存期間経過除票の出力はできないとのことでした。
また、保存期間経過除票を開示する場合には、住民基本台帳法に定める証明書（住民票（除票を含む。）の写し、戸籍の附票の写し）の交付・閲覧を制限することができる制度の適用を受けますが、現在使用のシステムでは、保存期間経過除票にDV等支援措置の記録をすることができないため、現住所のある自治体で証明書の交付・閲覧制限の措置の対象となっている者の除票を交付してしまう危険もあることが挙げられました。
市としては、係る危険は排除する必要があると考えているとのことでした。
- 2 DV等支援措置は、加害者が支援措置対象者の現住所を、住民票等の写し等の閲覧交付により把握することがないように、閲覧交付を制限する制度であり、市民課が上記1の考えのもと、申出を一律に拒否することは、直ちに不当とまでは言えないとしても、目的実現のための合理的な手段と云うのか疑問があります。また、法律による行政の観点からすれば、地方公共団体のシステムは、法令の規定に沿う形で構築されるべきです。システムが法令の規定の趣旨に沿う形で構築されていないことが、現状において保存期間経過除票の交付ができないことの根拠とはなり得ても、法令の規定の実施をしないことの正当性を基礎づけるものとはなり得ません。
以上に鑑みれば、保存期間経過除票について、第三者からの閲覧交付申出に対し、一律にその写しの閲覧交付を制限する取り扱いは、違法ないし不当とは言えないとしても、少なくとも運用上の改善の余地はあると思います。

意見表明

- 1 現に市が保存している保存期間である5年を経過した除票（以下「保存期間経過除票」といいます。）のうち、住民基本台帳法（以下「法」という。）15条の3第3項に基づいて交付したときに、支援対象者に係るものを交付する危険を内包する除票となる原因類型の除票と、係る危険を内包しない除票となる原因類型の除票を、整理していただきたい。
- 2 そのうえで、危険を内包しない除票となる原因類型の除票については、保存期間経過除票となった後にもなお、法15条の3第3項各号の要件を充足する限り、交付する運用と改めていただきたい。
- 3 また、危険を内包する除票についても、法15条の3第3項各号の要件を充足する限り、（請求者が本籍の記載を省略した除票の交付を求めない意思を明確にしている場合を除く。）本籍の記載を省略したうえで除票を交付する運用と改めていただきたい。

【申立て内容】

平成29年12月より「身体障害者手帳1級」の認定で、今回手帳更新にて4級と認定されることとなった。その際、窓口にて受けられる事業の該当一覧を教えてもらったが、その中に1級の時に受けられたはずの「下水道使用料の減免制度」がある事を知った。平成29年当時の障害福祉課窓口で教えてもらえていたらと考えると、この時の対応には納得がいかない。

1 身体障害者手帳の申請手続きについて

少なくとも平成26年度からは申請時に「福祉のしおり 障がい福祉編」を交付し、これを用いて障害福祉課が窓口となる医療費助成制度や外部機関にかかわるサービスについての説明を行っています。その際窓口受付票に説明や申請の有無、受給可能性等を記載し、写しをすべての申請者に交付しています。

2 手帳申請時時の各種割引サービスの説明について

令和2年10月に手帳の再認定手続きを行い、1級から4級に等級変更になるとのことによって受けられなくなるサービスの説明を受けています。その中で「タクシー料金助成」「駐車禁止除外標章」のほか「下水道使用料の減免」が受けられなくなるとの説明を受けましたが、平成29年の新規申請時において「下水道使用料の減免」については説明を受けておらず、そのため減免の申請ができなかったと主張しています。

平成29年の新規申請では、医師の診断書記載等級が4級であったため、4級を前提とした説明を行い、受付票の「タクシー料金助成」「介護人用民営バス乗車割引証」「NHK受信料の減免」については1級になった場合には利用できる可能性があるとの説明したことから○をつけ、後期高齢者医療についてはすでに利用しているため○受との記載をしています。

実際には、1級の認定となり手帳が交付されています。本来このように申請時と交付時の等級が異なる場合には、申請時には対象外であったが交付時には対象内になった制度について改めて説明し、その申請の有無を確認すべきであると考えます。

3 結論

新規の申請時と交付時の等級が異なったことから、交付時において「下水道使用料の減免」が可能であるとの説明が漏れていた可能性が高く、その結果申立人は再認定時まで「下水道使用料の減免」申請を行っていません。

手帳申請時、さらには交付時に、確定的に利用できる制度の説明を、利用者が十分理解できるように行うことが、行政サービスとしては必要であると考えます。

障害福祉課においても窓口受付票を適時修正されていますが、各種制度について説明漏れのないよう工夫し、課内での情報の共有を徹底していただきたいと考えます。

【意見表明】

- 1 手帳申請時および交付時の利用制度説明について方法の改善を検討していただきたい。
- 2 手帳交付時の申請者への説明について、申請者との情報共有の方法、記録の保存について検討していただきたい。

【申立て内容】

保育園の担当保育士の対応に不信感を持ったため、説明を要求し再三話し合いをしてきた。そのたびに回答が矛盾しており、誠意を感じられないため納得出来ない。

1 担当保育士の申立人らの子（以下「本児」）への対応について

担当保育士は、おむつ替えが済まない状態で外へ出て行った本児を追いかけ、それ以上行かないように「おむつ替えてからでしょ」と、大きな声で声をかけるとともに本児の腕をつかみ引き寄せたとのことです。この様子を申立人（父親）は見ており、担当保育士が本児の腕を頭が振られる位強く引っ張り、怒鳴って子どもが泣いていたと主張しています。

申立人（母親）から虐待ではないかとの電話が入り、迎えの時に申立人（母親）に説明をしましたが、園内での情報共有が正確に行われていなかったため、申立人らが求めていた場面の説明とは異なる説明がなされました。

2 園の対応について

その後、園と申立人らは6回に渡り話し合いを行っています。

園は話し合いの際に、「虐待に値する」と発言をしたり、申立人の主張について安易に相槌を打ちながら聞いていたとの状況があったことが認められます。

4回目の話し合いで申立人らから「虐待証明書」の作成の要求があり、園は文書を交付しますが、その文書は、作成者、宛名等の記載及び押印がない、公的な文書として不完全なものでした。この文書に対し申立人らから疑問が提示され、園は再度文書を作成することを約束しています。

6回目の話し合いで園は、申立人らに心配、不快な思いをさせたことについては謝罪するが、担当保育士の行動は「虐待」と認識していないため「虐待証明書」は交付できないことを伝えています。

園としては、当初から担当保育士の行動が「虐待」には該当しないと考えていることを、丁寧に説明すべきであったと考えます。

3 子育て支援課の対応について

子育て支援課には本件事案発生から9回にわたり、申立人（母親）から連絡が入っています。当初は情報の取得のみでしたが、その後氏名の公表の承諾を得たため申立人からの相談の経緯、担任変更希望の意向などを園に伝えています。

子育て支援課は、虐待調査の申し入れ等があれば、調査等を検討する可能性はあるとのことですが、具体的な調査方法は決まっていないとのことです。

保護者が園に対する苦情について、園を指導監督する立場である子育て支援課における調整を期待することは想定されるため、子育て支援課は対応可能な範囲について明確に申立人に伝えることが必要であったと考えます。

【意見表明】

- 1 園として、保護者からの苦情申し出に対する対応の基準を整備していただきたい。
- 2 入園のしおりにおける苦情申し出窓口記載の訂正と第三者委員の制度の整備を検討していただきたい。
- 3 子育て支援課における保育園（特に市立保育園）への指導監督として行える範囲について具体的に検討していただきたい。

【申立て内容】

平成31年2月に別々の世帯として知人の家へ転入するため、多摩市への転入手続きをした。令和2年5月から6月ごろ年金免除の手続きをしたところ、年金事務所から、知人と同世帯となっており世帯主がいるため対象とならない、という連絡があった。そのときに、知人と世帯が一緒になっていたことを知った。令和2年7月に市民課へ行き、住民票は変更したが、それまでの間は国民年金が免除とならないことに納得がいかない。

1 転入手続きについて

窓口で申し出の内容を職員が聞き取って「住民異動届・国保・年金の取得・喪失届」の用紙を交付しており、記入が必要な箇所や注意事項を色付きのマーカーで示し分かりやすくしています。また、不明な点は職員に問い合わせるよう案内しています。

世帯を同一にするか否かは申請者の申し出によります。転入手続きの際、すでに居住者がいる世帯への転入の場合、異動届に記載された世帯主の世帯への転入であることを口頭で確認しているとのことです。国民年金や国民健康保険については前住地の転出届に加入状況の記載があればこれを引き継ぎ、国民健康保険証の交付等の手続きが必要であれば説明を行っています。

2 平成31年1月30日の申立人の転入手続について

申立人の記載した転入届には、新住所として多摩市の住所の記載とともに世帯主名に知人の氏名が記載されています。続柄については「本人」との記載が「同居人」に訂正されていますが、この部分は世帯主からみた続柄であるため、受付段階で訂正をしてもらったとのことです。申立人の転入届を知人と同一世帯として受理した市民課の対応について違法、不当な点があったと認めることはできません。

3 世帯分離の時期の遡及について

申立人は令和2年7月7日に自らを世帯主として、世帯分離の届出を行っています。

住民基本台帳法では、世帯変更届はその変更があった日から14日以内に届け出なければならないと規定されており、世帯分離の時期を14日以前に遡ることは、住民基本台帳に基づく各種サービスの効果に影響を及ぼしたり、手續ごとに有利となるような世帯変更がなされる可能性があります。また、すでに発行した住民票等の公的証明書が無効になるなど、住民の生活に混乱を招くこととなります。

このため、平成31年1月の多摩市への転入時に遡ることを認めないとする市民課の判断は妥当であると考えます。

4 結論

今回、申立人の転入手続について、市民課職員からどのような説明がなされたかについては具体的な資料が残っておらず、判断できませんでした。

今後、婚姻関係や親子関係のない人の多摩市民世帯への転入については、職員がより一層丁寧な説明を行い、届出人の世帯についての意思の確認とその結果を異動届に明記した上で受理するとのことです。改善がなされることを期待します。

No15 後期高齢者医療費自己負担割合の認定について

【申立て内容】

後期高齢者医療費自己負担割合が、令和2年7月までは1割だったが、収入の過大認定により、令和2年8月以降3割負担となった。このことについて、後期高齢者医療保険窓口での対応に納得できない。

1 申立人の住民税課税所得、収入合計額等の状況

申立人の世帯における後期高齢者医療被保険者数は1名、申立人の本件判定の対象年度である令和1年分住民税課税所得額は171万9000円、収入合計額は4029万391円です。したがって、申立人は、住民税課税所得が145万円以上あり、かつ、収入も383万円以上あるため、基準収入額適用申請はできず、原則通り自己負担割合は3割となります。

2 検討

(1) 申立人は、保険年金課の担当者に対し、申立人が証券口座を保有する証券会社から回答を受けたとするメールを提示し、大要「特定口座年間取引報告書の[譲渡の対価の額]には「MRF等を含む公社債・公社債投信の取引金額が含まれ、MRFは、株式の買付代金や銀行口座への振込み(出金)の際に自動解約されており、これが上場株式等の「譲渡」に該当し、そのため、特定口座年間取引報告書の「譲渡の対価の額(収入金額)」等にMRFの解約金額分が含まれるため収入金額が多く見えている。実際にはそのような収入はないため、基準額383万円以上の収入があるという理由で基準収入額適用申請に該当しないとされることは不当である」との申し出をしたとのことでした。

(2) 後期高齢者医療制度上、本来の自己負担割合が3割の方について例外的に1割に変更することを可能とする基準収入額適用申請における「収入」は、高齢者の医療の確保に関する法律施行令第7条3項を受けた同法施行規則31条によれば、「所得税法の計算上収入金額とすべき金額及び総収入金額に算入すべき金額を合算した額」と明確に規定されており、保険年金課が収入を認定する際の裁量の余地はありません。

(3) 申立人の「令和1年分の所得税及び復興特別所得税確定申告書(分離課税用)」の「収入金額」の「上場株式等の譲渡」欄には3743万8595円との記載がある以上、基準収入額適用申請における「収入」はこれを含んだ金額とならざるを得ず、保険年金課において申立人の収入を383万円未満と認定(修正)する余地はありません。

3 結論

申立人から上記の説明を受け、一般的にイメージする収入とは異なる仕組みで収入金額が報告されることについて理解をしたものの、基準額適用申請は、確定申告等で申告いただく「収入金額」で判定するため、基準収入額適用申請には該当しない旨の回答をした保険年金課の対応に違法性、不当性はありません。

以上により、保険年金課の対応に問題はないとの結論で調査を終了します。

No16 生活保護費の返還金額について

【申立て内容】

生活保護費の返還のため、分割返還を生活福祉課に申し出たが、担当者から提示された分割金額の根拠説明には納得できない。さらに、複数の職員に促されて署名せざるを得ない状況だったことも納得がいかない。

1 保護停止決定等に伴う返還金の性質と返還の法的期限

保護費が支給された後に就労の事実が明らかになるなどにより、保護停止決定等がなされた場合に発生する保護費の返還義務は、不当利得返還義務であり、生活保護受給者は法律上、一括返還義務を負い、その後、返済条件の合意により返還期限の許与を受けることになることと解されます。この点、保護費の返還義務を負う対象者への合理的な配慮として、厚生労働省の課長通知が、返還について、単身世帯であれば毎月5,000円程度を上限の目安とするものとしています。

2 生活福祉課と申立人との保護費の返還に係る交渉の経緯

申立人が、保護費の返還について分納を求めたとき、担当者は、分割返済月額を目安は5,000円であり、申立人にも毎月同額を返済してもらいたい旨説明しましたが、申立人は、毎月1円の返済を主張し、分納交渉は物別れに終わったとのこと。申立人は後日、就労自立給付金の申請のために来庁した際、担当者から、申立人の希望時期の支給は手続き上困難であること、保護費について毎月5,000円の返還に応じてほしいことを告げられ、毎月5,000円の返還に応じるので就労自立支援金を希望時期に交付して欲しいとして、生活保護費返還金履行延期申請書を作成・提出したとのこと。

なお、就労自立給付金について生活福祉課は、緊急払いの手続きを取り、申立人の希望時期に支給をしたとのこと。

3 検討

- (1) 担当者は、厚生労働省課長通知に示されているとして、申立人に対し、保護費について毎月5,000円の返還を提示したとのこと。

担当者の申立人に対する分割金額の根拠説明は、違法ないし不当ではありません。

- (2) 担当者が、就労自立給付金の申請者に対し、同申請者の保護費の返還についての返還条件の説得をすること、就労自立支援金の受給要件を満たす申請者について、保護費の返還条件の説得に応じた場合に緊急払いの手続きをとって支給時期を申請者の希望に沿うように早めるための調整を行うことは何ら違法ないし不当ではなく、その裁量の範囲内のことと考えます。

なお、申立人の就労を生活福祉課が把握した経緯、申立人が収入申告書を提出するまでの経緯、申立人の保護費の返還交渉の主張内容等に鑑みれば、生活福祉課職員が担当者を心配して交渉窓口で申立人への説得を行う担当者をサポートしたとしても、生活福祉課の対応に違法ないし不当な点があったとはいえません。

4 結論

本件の苦情申立てに係る生活福祉課の対応に、違法ないし不当な点はありませんでした。

これからも生活福祉課におかれましてはより一層、市民に誤解を受けることのないような窓口対応を期待し、今回の調査を終了します。

3 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

- アクアブルーのコロナ対応について
- 保険年金課の差し押さえ対応について



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3年3月末現在 221 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 6-15-3 第3 椎の木ビル 106	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 ホースル永山 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	生き生きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4366
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 アコースビル 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

◆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	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
3	アイム訪問介護サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6456
4	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
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	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
7	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
8	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
9	白楽荘訪問介護事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1866
10	ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
11	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
12	ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-12 ジャンガリア 21-101	042-389-2718
13	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
14	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
15	アースサポート多摩	八王子市松木 32-17	042-677-0021
16	ピーすふる	多摩市乞田 1328 ウイング永山 301	042-400-5706
17	日野市高幡訪問介護事業所	日野市高幡 1023-4 クレールハイム A107	042-506-9835
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	ニチイケアセンター稲城	稲城市百村 1628-1 パストラールハイム稲城 2F	042-370-3171
21	訪問介護事業所MOE	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
22	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
23	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
24	バック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	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	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 2 階	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 スワローハイム	042-319-6661
6	り・らいふ訪問看護ステーション	八王子市大塚 1378-16 フラッツ F102	042-682-5392
7	めぐみ訪問看護ステーション	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 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	042-376-3211
11	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

◆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・地域密着型通所介護（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	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
12	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
13	デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
14	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
15	オレオス フィットネスクラブ	多摩市落合 2-38 D' グラフォート多摩センター煉瓦坂 1 F	042-337-8502
16	八福神	多摩市乞田 1295-2 小林ビル 1F	042-310-1933
17	ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
18	デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
19	デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
20	アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
21	スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033

22	リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
23	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
24	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
25	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
26	早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
27	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
28	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	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
2	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
3	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	介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
4	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
5	天本病院	多摩市中沢 2-5-1	042-310-0333
6	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 多摩センターペパビリル 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 ゆいまーる聖ヶ丘 C 棟 1 階	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	042-313-7518

◆福祉用具貸与・購入

1	アイム福祉用具サービス	八王子南大沢 1-22-21	042-674-6918
2	西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
3	ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京総合卸売センター 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	特別養護老人ホーム桜ヶ丘延寿ホーム	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	042-313-7518
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	042-313-7518

◆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・看護小規模多機能型居宅介護

1	看護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 ゆいまーる聖ヶ丘 B 棟 1 階	042-357-4101
3	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
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	啓光ホームいずみ	多摩市和田 1721 番地 7	042-401-9331
6	啓光ホームおおぐり	多摩市一ノ宮 4-39-15	042-319-3380
7	プレイルームゆづり葉の家	多摩市連光寺 2-31-22	042-311-4322
8	グループ TOMO	多摩市永山 4-2-4-103	042-389-1234
9	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
10	色えんぴつの家	多摩市永山 3-12-1 西永山複合施設	042-372-3382

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
22	あおぞらぱれっと保育園	多摩市落合 1-15-1	042-400-7020
23	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
24	こころプティ保育園	多摩市落合 1-36	042-374-3999

◆認証保育所

1	ウィズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 サ・スクエア E-5	042-376-3541
2	ウィズチャイルドさくらがおかみなみ園	多摩市東寺方 1-2-11	042-357-0373
3	永山駅前こどもの家	多摩市永山 1-4 グリナード 永山 4F	042-376-5588
4	多摩センターこどもの家	多摩市落合 1-47 ニューシティ多摩センタービル 2F	042-373-7773
5	キッズガーデンかわせみ	多摩市連光寺 1-1-1	042-319-6300
6	ウィズチャイルドさくらがおかこども園	多摩市一ノ宮 2-1-2	042-400-7872
7	みらい保育園	多摩市豊ヶ丘 1-1-4 フラワーマンションコヤタⅡ	042-373-7115
8	チャイルドタイム多摩センター エンゼルホーム	多摩市落合 2-32 オーベルグランドイオ多摩中央公園	041-310-0900
9	聖蹟こども TERRACE	多摩市関戸 4-33-6	042-400-5510
10	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 2階	042-319-6771
11	キッズサポート多摩第二めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-26-3 NTT 東日本多摩ビル 3階	042-313-7833

◆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	連光寺小学童クラブ	多摩市連光寺 3-64-1	042-372-7982
14	永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980
15	諏訪南学童クラブ	多摩市諏訪 5-1	042-375-3301
16	愛和小学童クラブ	多摩市愛宕 1-54	042-372-7981
17	西落合小学童クラブ	多摩市落合 5-6	042-371-5920
18	東落合小学童クラブ	多摩市落合 3-24	042-372-3444
19	第一小学童クラブ	多摩市関戸 3-2-23	042-375-7200
20	東寺方小学童クラブ	多摩市東寺方 100	042-372-7979
21	貝取小学童クラブ	多摩市貝取 3-9	042-372-7983

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	マルシェたま 地域活動支援センターの一ま	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター 4階	042-311-2300
4	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 4階	042-311-2324

3 総合オンブズマン制度実施自治体

(令和3年4月現在 インターネットによる検索)

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

※ 市町村合併があった場合の設置時期は、新条例の施行日としました。

4 多摩市総合オンブズマン条例等

(1) 多摩市総合オンブズマン条例

目次

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

附則

第1章 総則

(目的及び設置)

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

(定義)

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

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

(所掌事項)

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

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

(オンブズマンの職務)

第4条 オンブズマンは、次の職務を行う。

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

第2章 責務

(オンブズマンの責務)

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

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

(市の機関の責務)

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

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

(市民等の責務)

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

(民間福祉事業者の責務)

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

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織)

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

- 2 オンブズマンの任期は3年とし、1期に限り再任することができる。

(解嘱)

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

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

(兼職の禁止)

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

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

第4章 苦情の処理等

(苦情申立ての資格)

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

(苦情申立ての手續)

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

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
 - (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因となった事実のあった年月日
 - (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)

5 多摩市オンブズマン関連年表

年度	主なできごと	オンブズマン (敬称略)
昭和 36 (1961)	※総務省が「行政相談委員制度」発足。日本ではこれをオンブズマンと位置付けている。	
平成 2 (1990)	※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 多摩市福祉オンブズマン 開始 ・ 協定により民間福祉事業者を対象とする。全国初 ・ 組織「監理室」を設置し、事務局業務及び検査を所掌 ※この年、介護保険制度が開始され、福祉サービスが「措置から契約へ」移行	小池 妙子 大山美智子
平成 13 (2001)	市長への意見表明「ひとり暮らし高齢者へのサービスについて」	
平成 14 (2002)	11月 シンポジウム「福祉オンブズマンとは何？何をしてくれるの？」	
平成 15 (2003)	11月 出張オンブズマン相談会（ヴィータコミュネ、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 多摩市総合オンブズマン制度 開始 民間福祉事業所と改めて協定締結	木 下 泉
平成 24 (2012)	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	木 下 泉 野 中 康 雄
平成 26 (2014)	1月 視察・交流： 多摩市社会福祉協議会 3月 視察： 都立多摩総合精神保健福祉センター 3月 市長への意見表明「生活保護費適正給付のため、福祉総務課と障害福祉課間での障害者手帳等情報の共有化とシステム上の仕組み構築について」 ※教育委員会を通して市内公立・中3の授業で制度を紹介。以降定例化。	
平成 27 (2015)	2月 総務省ヒアリング（立教大学外山教授ら） 視察： 多摩ニュータウン環境組合・エコにこセンター	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)	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	
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	
令和 2年	前掲15頁 表7参照	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 148,411 人、世帯数 73,464 世帯（令和3年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

3 — 14

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

令和3年7月発行

編集・発行

多摩市オンブズマン事務局

〒206-8666 多摩市関戸六丁目12番地1

電話 042-338-6809 (直通)

FAX 042-338-6805

ホームページ: <http://www.city.tama.lg.jp/>

販売価格 170円

