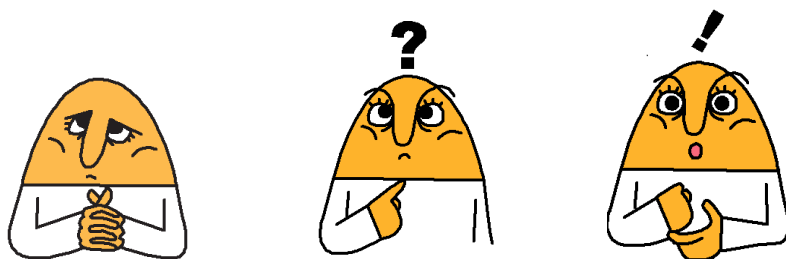


多摩市のオンブズマン

令和3年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和3年4月1日~令和4年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

【目次】

オンブズマン1年生の所感.....	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（要約）	15
4 制度の周知や広報活動の状況	18
5 協定を結んだ民間福祉事業所	19
6 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	20
7 公共施設の見学	20
8 「生活保護について」勉強会の開催	22
III 苦情申立て処理事例.....	24
1 苦情申立て一覧	24
2 苦情申立て事例（要約）	25
3 相談事例（抜粋）	31
IV 参 考 資 料.....	32
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	32
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧	33
3 総合オンブズマン制度実施自治体	42
4 多摩市総合オンブズマン条例等	43
5 多摩市オンブズマン関連年表	49

オンブズマン1年生の所感

多摩市総合オンブズマン 竹内 章子

令和3年4月から多摩市総合オンブズマンに就任し、事務局をはじめとする周囲の方々に支えていただきながら無事、最初の1年を終えることができました。今年度は前年度と比較して苦情申立て件数自体は少なかったのですが、私にとっては初めてのことで、学びながら走り続けているうちに、あっという間に1年が終わったという印象です。

苦情申立ての内容や対象となる所管課は様々でしたが、共通して感じたのは、申立人と所管課の職員との間のコミュニケーションギャップです。

申立人は老若男女の一般市民いわば素人であるのに対し、所管課の職員はプロです。所管課の業務に関する知識も経験も雲泥の差があります。また、サービスの提供者と受給者という立場の違いもあります。事案によっては、これにジェネレーションギャップも加わります。こうした違いを所管課の職員があまり意識することなく接すると、市民が所管課の対応や説明を十分に理解することができず、ひいては所管課に対する不信を招くこととなります。また、所管課の職員が申立人に説明する必要性を感じていない、あるいは説明しても理解できないであろうと考えて説明しなかった結果、申立人の不信を増幅させたと思われる事案もありました。

こうした経験から思うのは、所管課の各職員が相対する市民との違いを意識するとともに、相手の真意は何か、何を求めているのか、自分が相手の立場であればどう感じてどうして欲しいと思うか、ということを中心に考えながら対応することが、コミュニケーションギャップを解消し、信頼関係を構築する重要な鍵であるということです。そして、その積み重ねが市の業務に対する市民の信頼とより良いサービスの提供に繋がっていくと信じています。

今年度は発意調査も行いました。所管課が意見表明の趣旨・内容を十分に理解して迅速・的確に改善していることが分かり、オンブズマンとしてのやり甲斐を感じました。

周囲の方々に支えられているとはいえ、最後に結論を出すのはオンブズマンただひとりであり、どのような苦情申立てであっても、最終的な判断に至るまでは様々なことを考え悩んでいます。ときには葛藤もあります。そのような中で、少しばかりでも自分が市民サービスの改善の役に立てたことが分かり、とても嬉しい瞬間でした。

また、調査の終了後に申立人に渡されるアンケートの結果等から、申立人が調査に満足されたことが分かると、嬉しく励みになります。また、申立人の率直な思いを知ることは、オンブズマンとしての仕事の向上に役立ちます。市民の方々が今後苦情申立てをされる際には、どのような感想であれ、オンブズマンにフィードバックをいただけたらとても有難いです。

来年度はオンブズマン2年生になります。1年目の経験を活かし、かつ初心を忘れずに、1件1件の事案に丁寧に向き合い、取り組んでゆきたいと思っております。

I 総合オンブズマン制度の概要

1 総合オンブズマン制度とは

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

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

多摩市総合オンブズマン

森 安 紀 雄 (弁護士) 任期 平成31年4月1日～令和4年3月31日
再任 令和4年4月1日～



(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
八王子簡易裁判所民事調停委員
町田市公益通報監察員
日野市行政監察員

竹 内 章 子 (弁護士) 任期 令和3年4月1日～



(主な経歴)

慶應義塾大学経済学部卒
東京都児童福祉審議会委員
東京簡易裁判所民事調停官

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。

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

基本姿勢

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

機能と役割

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

対象と調査

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

連携と責務

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

平成16年5月1日

多摩市福祉オンブズマン 小池 妙子
多摩市福祉オンブズマン 大山 美智子

●基本姿勢

1 投げられたボールはまず受けるという姿勢で臨みます

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

2 アンタッチャブルの精神を貫きます

アンタッチャブルには「決して買収されない」という意味があり、オンブズマンの職務上の特質をよく表しています。オンブズマンは、どのような苦情に対しても最善の解決を辿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性に欠ける傾向があります。その結果、人権が十分に擁護されない場面が生じることがあり、オンブズマンはそうした市民の置かれた状況を認識して問題の解決に当たります。

5 市民福祉の向上のために行政を監察します

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

6 制度改善のために必要に応じた意見表明を行います

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

は、制度そのものに改善すべき点があるということです。条例・規則の改正を含めた制度的な改善を検討する必要がありますよという意見表明を行うことができます。これに従うかどうかは、議会との関係等もあり市長の判断にゆだねられます。

●対象と調査

7 敷居を低くして、あらゆる事例に対応するよう努めます

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

8 双方の言い分をよく聞いて、法と道理の両面から公正に判断します

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

9 申立ては情報の宝庫と考えて、市民生活の向上をめざします

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

●連携と責務

10 関係機関との連携を図り、信頼と啓発に努めます

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

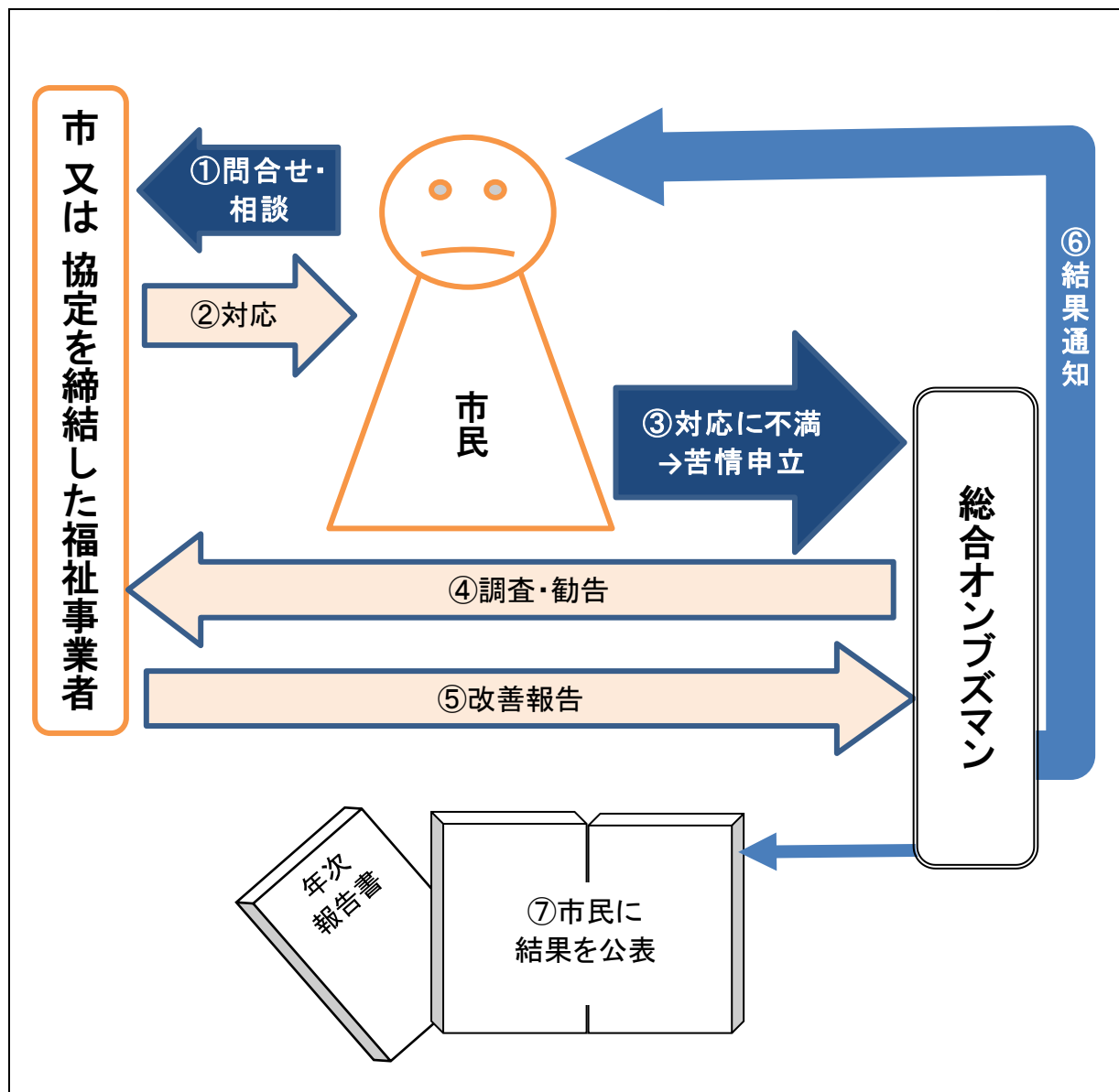
11 プライバシーを守り、個人情報を保護します

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3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79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	6	2	51	59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
	令和3年度	6	3	70	79件	71日

- ・「苦情申立て」とは、オンブズマンが面談し正式に苦情として受理し結果の出たもの。
- ・「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	2		3	1				6件
相 談			3					3件
問い合わせ	15		55					70件
合 計	17		61	1				79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79件のうち、健康福祉に関するものが41件（52%）、行政運営に関するものが14件（17%）の順となっています。

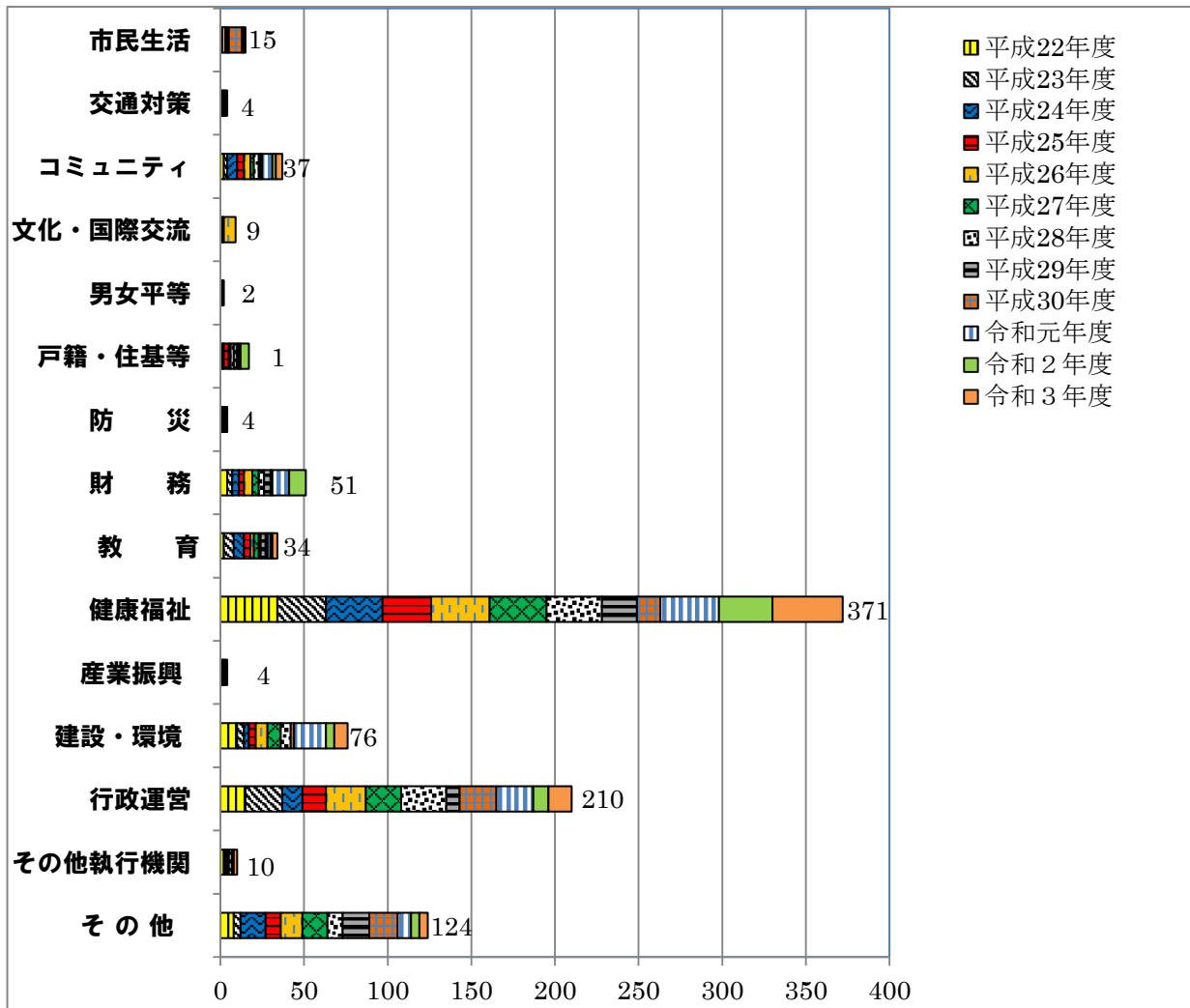
表3 内容別苦情・相談件数

分類	件数	内 容	苦情	相談	問合せ
市民生活	1	防犯対策			
		消費生活	1		
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			
交通対策	0	交通安全			
		駐車場・駐輪場			
		その他			
コミュニティ	4	施設管理運営			3
		自治会・地縁団体			
		その他			1
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	0	印鑑・戸籍・住基			
		外国人登録等			
		その他			
防 災	1	災害対策			1
		消防			
		その他			
財 務	0	財産管理			
		契約			
		市税・税外収入			
		その他			
教 育	3	教育委員会		1	
		学校教育	1		
		生涯学習			
		文化財保護			
		その他			1
健康福祉	41	障害者福祉	1		4
		高齢者福祉			6
		介護保険サービス	1		4
		児童福祉		1	3
		生活保護	2	1	10
		保健衛生（健康センター）			7
		保険・年金			
		後期高齢者医療			1
		その他			
		産業振興	0	農業・商工	
企業誘致・創業支援					
観光施策					
その他					
建設・環境	8	道路管理			5
		都市計画			
		公園			1
		住宅			2
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			
行政運営	14	広聴・市民相談			
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			2
		オンブズマン制度			12
		その他			
その他の執行機関	2	その他の執行機関			2
		議会			
その 他	5	その他			5
計	79		6	3	70

平成 22 年度から総合オンブズマン制度へ移行して 12 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 968 件のうち健康福祉に関するものが 371 件（38%）と一番多く、次に行政運営に関するものが 210 件（21%）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 169 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 3 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3年度の処理状況は、表4「苦情処理状況」とおり、苦情申立て7件のうち、計6件の苦情調査及び結果通知処理が完了し、そのうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが4件、市又は事業者に不備がなかったものが2件となっています。

表4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	是正勧告したもの	
	意見表明したもの	4
	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	2
2 調査を開始後に中止したもの		
(1) 所掌事項としないもの		
(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの		
(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの		
(4) その他調査することが適当でないもの		
(5) 取り下げられたもの		
3 申立てを受けたが調査をしなかったもの		
(1) 所掌事項としないもの		
(2) 申立人自身の利害関係を有していないもの		
(3) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの		
(4) その他調査することが適当でないもの		
4 翌年度へ継続となったもの		1
合 計 (1+2+3+4)		7

(4) 相談・問い合わせの受付状況

①「相談」

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

その内訳は、下表5のとおり令和3年度は3件となりました。

②「問い合わせ」

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

表5 相談扱いとした事例の内訳

区 分		件数
1	オンブズマンへの所掌事項に該当するもの	3
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	
	(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、又は申立人の希望により事務局内あるいは、所管課と調整し対応したもの	
	(3) 事務局受付後に申立人から連絡なし、又は取り下げられたもの	3
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	
合 計		3

(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79件のうち、健康福祉分野での総件数41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	5	0
高齢者福祉	6	0
介護保険サービス	4	1
児童福祉	3	1
生活保護	13	0
保健衛生（健康センター事業）	7	0
保険・年金	0	0
後期高齢者医療	1	0
その他	0	0
合 計	39件	2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（要約）

発意調査

令和2年度高齢支援課における「おむつ支給等事業」に関する苦情申立てについて、令和2年6月25日付け2多才第33号及び同年7月1日付け2多才第35号にて市長に対して「意見表明」を行いました。

意見表明から1年以上経過したことから、意見表明を承けて所管である高齢支援課がその後、どのような改善策を講じたかを発意調査しました。

【意見表明の骨子】

1 令和2年6月25日付け2多才第33号による意見表明

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。

2 令和2年7月1日付け2多才第35号による意見表明

(1) おむつの現物支給の注文をしていた対象者が死亡し、高齢支援課が現物未支給の間に親族からの届出、連絡により対象者死亡の事実を把握したときは、委託事業者に対して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。（現物支給を止められない場合を除く）

(2) おむつの現物支給の注文をした対象者が死亡し、高齢支援課が注文に係るおむつを現物未支給の間に親族からの届出、連絡によって対象者死亡の事実を把握したときは、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。

【聴取の内容】

1 業務委託仕様書について

(1) 未使用のおむつについて、本事業の利用者が廃棄する以外の方法を検討したか。検討した場合は検討内容及び結果を、検討していない場合はその理由及び検討予定の有無。
⇒令和3年度の契約から、未使用のおむつの回収を仕様書に盛り込みました。なお、未開封とはいえ、どのような状態に置かれたか不明なため、再利用は難しいと判断しています。

(2) 回収・廃棄コスト、再利用した場合の利益等について調査したか。また、これらのコスト・利益等のおむつの価格への反映についても調査・試算したか。

⇒現行の予算・契約の中で対応可能な手法について検討したため、コストや利益等については調査していません。また委託事業者との調整で現行仕様の中で対応可能との回答を得たため、おむつの価格についての試算も行っていない。

(3) 業務委託仕様書の4. (2) ⑤（「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。」）が規定された趣旨、特に「回収可能な」未使用のおむつとは、具体的にどのような場面を指すことが想定されていたのか。

⇒委託事業者が、配達段階で持ち帰る対応を行うことがあり、こういったものを回収可能な未使用のものと想定しています。

- (4) 業務委託仕様書の4. (2) ⑤の規定について、利用者間の不公平や市の不必要な負担を避ける観点から、見直しを検討・実施したか。検討した場合はその趣旨及び内容を、検討していない場合はその理由及び今後の検討の有無。

⇒本仕様書は、配達後に回収可能なものを事業者と調整しました。その経緯から、対象者が死亡し未使用のまま残ったおむつのうち、事業者が回収できる未開封のものを想定し仕様書に追記しています。

- (5) 業務委託仕様書の4. (2) ⑤以外の条項について見直した条項または見直しを検討している条項がある場合のその趣旨及び内容。

⇒申立をいただいた案件以外で見直した又は見直しを検討している条項はありません。

2 本事業の運用について

- (1) おむつの現物支給の注文をしていた利用者死亡の事実を把握した場合、同課において直ちに、委託事業者に対して利用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を実施しているか。実施していない場合はその理由。

⇒利用者死亡の事実は、市で容易に届出情報を把握できることから、現在は親族等から連絡をいただいた場合、親族等が事業者と連絡をしなくとも、速やかに市が職権で取り消して、同時に事業者と連絡する運用としました。

- (2) おむつの現物支給の注文をした利用者死亡の事実を把握した場合、届出、連絡をしてきた利用者の親族に対し、利用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を実施しているか。実施していない場合はその理由。

⇒現物未支給の死亡月等について、入院等の要件を満たす場合は現金支給を申請できる運用として、ご連絡をいただいた際に案内をしています。

- (3) 本事業の新規申込・利用内容変更・廃止手続等、利用者への案内が必要な場面において利用者に渡している書面

⇒オンブズマン確認

- (4) 本事業の運用を漏れ・齟齬がないように利用者に説明し、利用者が正確に理解して利用できるように、どのような工夫をしているか。工夫の一環としてマニュアルやチェックリスト等を用いている場合は、ご提出ください。

⇒職員はマニュアルを共有して対応しています。マニュアルはオンブズマン確認

【オンブズマン発意調査の見解】

- 1 令和2年6月25日付け2多才第33号について

高齢支援課は、意見表明を承けて業務委託仕様書の回収規定を改定しました。

高齢支援課は、現行の予算・契約の中で対応可能な手法について検討したため、回収に伴うコストや利益等については調査していないとのことですが、上記の改定により、回収

コストは全て委託事業者が負担することとなるため、市がコストを負担することなく当月と前月分の未開封のおむつが全て回収されるようになりました。

また、高齢支援課は、回収したおむつの再利用についても、特別養護老人ホームにヒヤリングしたものの、受け取ることは難しいとの回答を得たとのこと。特別養護老人ホームや介護老人保健施設では施設費の中におむつ代が含まれているため、市から別途現物を受け取る必要性がないことが理由に挙げられます。さらに、高齢支援課が指摘するように、衛生面の確認作業が必要となることに加え、おむつの種類・大きさは多岐にわたりマッチングが難しいこと、回収したおむつの保管場所を確保する必要性等からすると、回収したおむつの再利用（特に再利用にあたり市がおむつ支給のために負担した費用相当額の全部または一部の回収を目指す場合はなおさら）について現時点で高齢支援課のみで取り組むことは難しいと思われます。

したがって、高齢支援課は意見表明を承けて速やかに問題点を検討し、現時点で可能な範囲での改善を図ったものと評価できます。

2 令和2年7月1日付け2多才第35号について

高齢支援課は、意見表明を承けて運用を見直し、現在は親族等から利用者死亡の連絡があった場合、親族等が委託事業者に連絡しなくても、速やかに市が職権にて注文後未支給の現物支給を取り消す（同時に市から委託事業者に連絡する）運用に変更したとのこと。

また、現物未支給の死亡月等について、入院等の要件を満たす場合は現金支給を申請できる運用とし、親族等から連絡があった際にその旨の案内をしているとのこと。

いずれも、意見表明の内容を反映させ、利用者や親族等にとって受け入れやすい柔軟な運用とした点、無用な未開封のおむつの発生を防ぐことができるようにした点で、改善を図ったものと評価できます。

3 結論

以上のとおり、高齢支援課は、意見表明を承けて、速やかに意見表明の内容に沿った仕様書及び運用の改善を実行しており、評価できます。

高齢支援課には、引き続き利用者等にとって便利な制度設計・運用を追求していただきたいことに加え、地球環境の保護や財政的負担の軽減を図る観点から、高齢支援課の枠を超えて未開封のおむつの再利用ができる方法がないかを模索していただきたいと思えます。

4 制度の周知や広報活動の状況

リーフレット及びポスターを市内の公共施設に設置し、公式ホームページや「たま広報」、ガイドブック「多摩市の便利な本」に掲載し周知しています。また、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webでの実施となったため、令和3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3年 4月	・新任管理職研修にて制度説明
5月	・令和3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
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説明 ・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、売店・行政資料室等で販売開始
10月	・たま広報10月5日号で制度の特集記事掲載 ・施設見学：教育センター
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
令和4年 1月	オンブズマン勉強会（健康福祉部生活福祉課：生活保護について）
2月	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（総務省主催）への出席

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3年度末における協定締結事業所の総数は218です。その内訳は、市内が183（84%）、市外が35（16%）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。

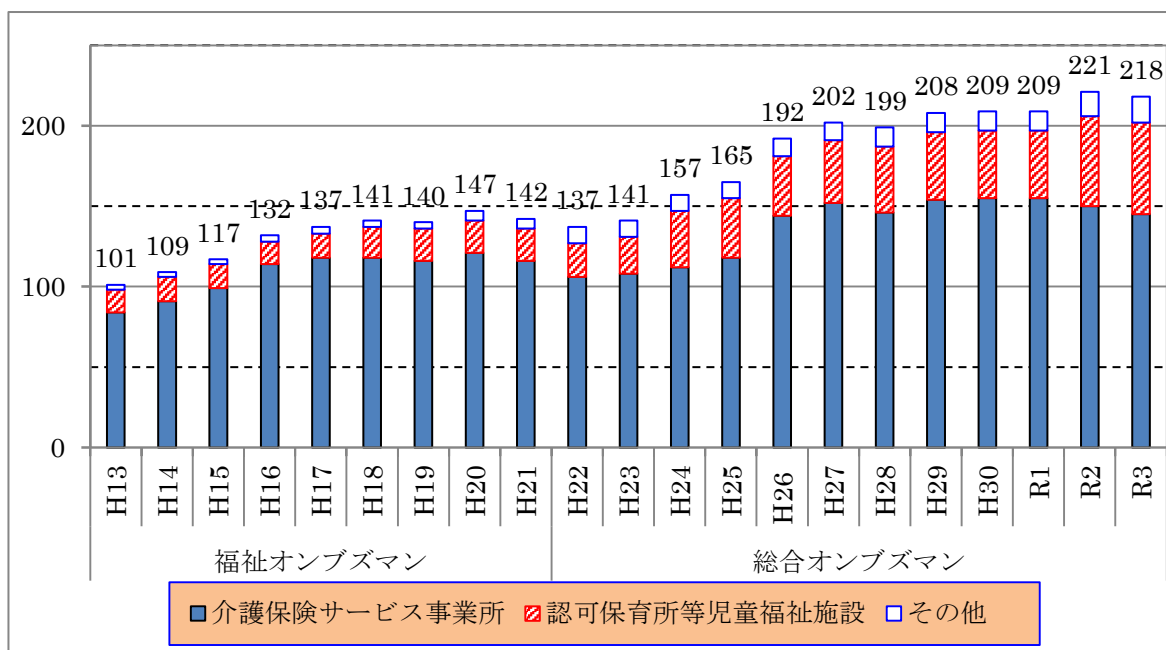
施設区分	事業所数		
	市内	市外	計
介護保険サービス事業所	110	35	145
障がい者福祉施設	8	0	8
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	57	0	57
その他	7	0	7
合計	183	35	218

(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3年度はWeb会議形式での意見交換会を行いました。議題は、1 コロナ禍における苦情申立ての受付状況について、2 オンブズマン制度の認知度及び周知広報における工夫について、でした。多摩市は1、2について意見を発言しました。また、総務省行政評価局からの報告も行われました。

7 公共施設の見学

各種福祉サービスや公共サービスを提供する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。

教育センターの見学

森安オンブズマン

昨年のコロナ禍での休校措置で生活リズムが乱れ不登校になる児童生徒が増えたことや、小中学校へのタブレット配布によりいじめの手段が多様化したといった報道を目にすることが多くなりました。そのような中、今年が多摩市立教育センターを見学させていただきました。

施設見学では、施設を見るだけでなく、資料を配布いただき、オンブズマンからの質問の時間も設けていただきました。

多摩市の令和元年度における不登校出現率は、小学校で1.11%、中学校で4.69%とのことです。

不登校問題について多摩市では、相談者の承諾を前提として教育センターと学校との間で情報を共有して対応できるように不登校連絡会という会議体を構築し、教育センターの方々や学校の先生方をはじめとする児童生徒の支援者が共有された情報をもとに不登校児童生徒の登校再開に向けた取り組みをすることができる仕組みが用意されています。

不登校児童生徒に対する支援の結果、令和元年度には、小学校で30.8%、中学校で25.9%の児童生徒が登校することができるようになったのに対し、支援にもかかわらず変化が見られない児童生徒の割合が小学校で42.3%、中学校で48.9%に上るとのことです。このような支援結果は、算数などのように客観的な正解がない中、具体的事案の内容

を把握し、過去の事案から得られた経験、知見等に基づき、将来予測の下で、保護者の方々と協議をしながら支援内容を決定・遂行していく特徴を有する不登校児童生徒に対する支援が、いかに難しいものであるかを雄弁に語っていると感じます。

最近、フリースクールが各地にでき、そこでの学習時間が一定の要件のもとで学校の出席日数に算入されたり、入学試験時に進学希望先に提出される内申書へ出席日数自体を記載しない試みがなされ始めていることなども新聞報道などで目にするようになり、以前と比べると、不登校の児童生徒に対する社会的な理解が進んできています。

しかしながら、不登校は引きこもりのきっかけとなり、引きこもりは家族や仲間との関係維持・構築、地域との関係構築、就業その他の社会的活動に困難を生じさせ、その後の生きにくさにつながることも、新聞その他でよく報道されています。

そうすると、不登校児童生徒に対する支援は、その児童生徒のその後の人生を大きく左右しうる重大な課題といっても過言ではないように思われます。

支援者のご尽力により、一人でも多くの児童生徒の不登校の芽が摘まれ、また、不登校児童生徒が登校を再開し、前向きな気持ちで学校生活を送ることができるようになることを願っています。



竹内オンブズマン

今年度オンブズマンに就任し、初めて施設見学（多摩市立教育センター）の機会をいただきました。

同センターでは、発達や学習に不安を持つ子ども本人・家族を支援するため、発達支援、教育相談、適応教室、適応指導、就学・転学相談等多岐にわたる活動が行われています。

教育と福祉、就学前後の切れ目ない相談・支援の強化が掲げられており、例えば、発達支援室と教育相談室の初回相談窓口を統合し、初回相談の内容を踏まえて会議により適切な担当部署を決定するといった取り組みや、発達支援事業（ひまわり教室）の卒園児の就学定着支援として就学後も引き続き療育を行うといった取り組み、特別支援教育マネジメントチームにおいて、就学支援委員会の判断と異なる学校（学級）に就学した子どもと保護者に対しフォローアップを行うといった取り組みが実施されているとのことでした。このような切れ

目のない支援を強化するための連携・工夫は他にも随所に見られ、手厚い支援が実践されていることを実感しました。

また、適応教室（ゆうかり教室）では、不登校の小・中学生の子どもが、同教室と在籍校との連携の下、各自のペースに応じた学習支援・生活指導を受けていることを知りました。ただ、不登校の子どもの中には適応教室に来ることができない子どももいるそうです。こうした子ども・家族への支援は非常に難しいと思いますが、不登校となっている全ての子ども達が手厚い支援を受けられるようになって欲しいと思いました。

さらに、各事業において、心理の専門家（公認心理士）が多いことも印象に残りました。的確なアセスメントは充実した支援の鍵になると思われませんが、心理の専門家が多いことは的確なアセスメントに繋がります。また、親側と子ども側に別々の担当心理士がついて対応されているとのことで、ここでも手厚い支援の一端を見たように感じました。

センターの方々にはご多忙の中丁寧にご案内いただき、またたくさんの質問にお答えいただき、心から感謝申し上げます。今回の見学で得られたことは多く書ききれませんが、今後のオンブズマンの活動の中で十分に活かしていきたいと思います。

8 「生活保護について」勉強会の開催

生活保護について、健康福祉部生活福祉課長及び査察指導員より、制度に関する説明を受けました。

森安オンブズマン

今年度は、生活福祉課の方々に講師をお願いし、生活保護に関する勉強会を行っていただきました。

多摩市では、令和3年7月31日現在、2,487人、1,923世帯（うち単身世帯は1,504世帯で78%）の方々が生活保護を受給しています。多摩市の人口は14万7,328人で世帯数は7万3,384世帯ですから、人口ベースで約1.6%、世帯数ベースで約2.6%が生活保護を受給していることとなります。

令和2年度の生活保護費支給額は、合計約41億円であったとのこと。必要な方に必要な支援が行き渡ること、生活保護による支援を梃子（てこ）として、生産年齢とされる方々などが新たに自立した生活に復帰できることを願っています。

自立した生活に関連して、令和4年3月3日の東京新聞に「生活保護受けるには、退学か休学が必要」とのリードの記事が掲載されました。学生は生活保護の対象外のため、家庭で虐待を受けて自立援助ホームに避難している学生が生活保護を受けるには、退学か休学しなければなりません。このことに対し一人の弁護士が行政の支援の必要性を訴えたところ、神奈川県横須賀市が令和4年4月から、自立援助ホームに入所している18歳、19歳（申請時）の大学生や短大生、専門学校生らに対し、生活保護基準相当額（月額約7万円）と通学費を、最長1年半支給する、寄付をもとに昨年創設した基金を財源にするというものです。

自治体が国の制度の一步先を行く画期的な取り組みであると感じました。

生活保護は、最低限度の生活を保障するためのセーフティーネットであることから、高額にわたる学費を調達できている学生は対象外ということになるのかもしれませんが、しかし、学生を今支えれば、近い将来には自立した生活を行うことができる可能性が高まると考えます。自治体の財政の観点から言えば、今は生活保護費の負担があっても、近い将来には生活保護費の支給の必要性が解消されて、財政負担が減る可能性が高まり、他方、退学を余儀なくさせれば、将来にわたって生活保護費の支給の継続を要し、財政負担が減少しない可能性が高いと考えます。自費で勉学に励む学生との公平性の観点など、考慮すべき課題も多々あるとは思いますが、最近はいわゆる出世払い奨学金の検討もなされ始めており、同制度も学ぶ意欲はあるものの学ぶ費用の捻出に困難を伴う方に対する援助をするという意味で考え方の方向性は同じですから、国にも高等教育を受ける年代の方に対する生活保護の在り方を再検討していただきたいと感じました。

竹内オンブズマン

生活保護に関する苦情申立てを扱う中で、生活保護の実務や実情について理解を深めたいという思いが強くなり、勉強会を開催していただきました。

最初にグラフを使って、相談・申請件数や保護世帯・保護人員数・保護率の推移等を教えていただきました。予想していたことではありませんでしたが、コロナウイルス感染症の影響は甚大で、相談・申請件数が高止まり傾向にあり、令和2年5月以降の保護世帯・保護人員数・保護率も増加傾向にあるという説明を受けて、改めて感染症の社会に与える影響の大きさを実感しました。

また、精神疾患や人格障害の認識が受給者本人に乏しく、必要な医療に繋がらないために、就労支援を行うことができなったり、ケースワーカーとの関係が突然悪化したりするケース等の紹介から、現場での対応の難しさ・大変さを知ることができました。さらに、ケースワーカー（若い職員が多い）と受給者（高齢者が多い）との年齢間・世代間ギャップがあり、ケースワーカーが疲弊してしまうというお話もありました。様々なケースへの対応を聞き、ケースワーカーの方々の負担が非常に重いことを実感しましたが、各ケースワーカーの負担を軽減し、またケースごとに適切な支援を行うために、生活福祉課内での情報共有を密接に行ったり、困難ケースでは複数で対応したりする等の工夫が採られているとのことでした。

憲法で定める「健康で文化的な最低限度の生活」を実現するために、法律の枠内で受給者間の公平を図りつつ臨機応変な対応を採るのは大変なことだと思います。まず支援する側が正確かつ十分な知識・情報を有していること、その上で、支援する側と受給者との間で円滑なコミュニケーションを図ることが受給者の納得・満足に繋がる鍵であると感じました。今回の勉強会で得たことを活かして、今後、一層充実したオンブズマン活動を行いたいと思います。

Ⅲ 苦情申立て処理事例

1 苦情申立て一覧

No.	申立人	申立内容及び対象機関	申立日	結果通知	是正勧告 意見表明	勧告に 対する 是正措 置通知	結果
1	市内 個人	不登校のわが子への学校の対応に納得できない。(教育指導課、市内学校)	4/8	—	7/16	—	意見 表明
2	市内 団体	消費生活相談員、消費生活センター長及びコミュニティ・生活課長の対応について(コミュニティ・生活課、消費生活センター)	4/22	—	6/24	—	意見 表明
3	市内 個人	市外転居希望に対するケースワーカーの対応につい(生活福祉課)	9/13	—	11/18	—	意見 表明
4	市内 個人	障がい者の在宅サービス利用に関する障害福祉課の対応について(障害福祉課)	10/8	11/25	—	—	不備 なし
5	市内 個人	生活福祉課の就労支援担当の対応について(生活福祉課)	11/8	1/7	—	—	不備 なし
6	市内 個人	居宅介護支援事業所の対応について(介護保険課、市内事業所)	11/10	—	1/31	—	意見 表明
7	市内 団体	【次年度へ継続】障害福祉課の対応について(障害福祉課)	—	—	—	—	—

※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

2 苦情申立て事例（要約）

※個人情報の観点により概要のみの表記とします。

No1 不登校の子どもに対する学校の対応について

我が子が不登校になり学校に再三相談してきたが、学校から対応についての正確な説明を得られず一年が過ぎてしまった。学校に対し不信感があり、この先どうしていいのかも分からず不安であり、精神的な苦痛を味わっている。我が子への対応に、納得できる回答をして欲しい。

1 担任および学校の対応について

担任は、申立人の希望により家庭訪問をしていました。家庭訪問は継続されていましたが、生徒本人が不登校の理由、思い、登校に向けての不安を表現できなかったため、担任は原因を把握することができず登校に向けた支援に苦慮していたことがうかがわれます。

学校では「学年会」「生徒指導部会」「特別教育支援委員会」などで担任への支援をしていたとのことですが、調査においては、当初の総論的なアドバイスの後は、継続的に有意な支援が行われていたと評価するに足る回答は得られませんでした。

また、東京都教育委員会作成の「児童・生徒を支援するためのガイドブック」では、不登校児童等への計画的支援（支援計画の作成と関係者間の共有）の重要性がうたわれています。

申立人も計画的な支援を希望していたと考えますが、「支援計画」に対する申立人と学校側の認識の違いから、後に申立人が計画作成に拒否の態度を示し、これを受け学校は支援計画を作成しないという判断をしています。

学校内における組織的、継続的な支援に目を向けると、非常に手薄であったと推認せざるを得ず、また生徒の状況の改善のため、申立人との協議も踏まえた支援計画の作成が必要であったと考えます。

2 結論

本件事案は、是正勧告を発することによって学校側に生じる改善策報告のための労力を、生徒の本格的な登校再開に向けた支援に回していただきたい、そのような思いから意見表明を選択しました。不登校への支援方法は、正解が一つだけ存在するものではなく、複数あり得るものと考えられます。学校関係者と申立人が「生徒の登校に向けて共に協力しあうパートナーである」との心持ちで関係を構築して支援を継続していただきたいと考えます。

【意見表明】

- 1 学校は、速やかに申立人との協議を行い、学校組織としての支援計画を作成するとともに、担任個人ではなく学校組織としての支援計画に基づく支援を行っていただきたい。
- 2 学校は、申立人が支援計画作成のための協議に応じない、協力しない場合には、学校内における支援計画を作成し、そのうえで、その計画を申立人に示し、申立人の理解を得ながら、学校内における支援計画に基づく支援を行っていただきたい。
- 3 教育委員会（教育センター）は、学校に提案した支援計画の作成について、学校による作成の有無、作成しない場合はその理由、学校が作成した支援計画の遂行状況などについて、定期的に報告を受け、必要に応じてアドバイスをすることができる制度的担保を構築していただきたい。

No2 消費生活センター相談員の対応について

ジムの退会について、会員から相談を受けた消費生活センター相談員(以下「相談員」といいます。)が間違ったアドバイスをしたため、予定されていた退会手続きをすることができず、会社が不利益を被った。相談員と、それを指導する立場である消費生活センター長(以下「センター長」といいます。)及びコミュニティ・生活課長の対応に納得できない。

1 相談員、センター長及びコミュニティ・生活課の対応について

相談員は、退会を希望するジム会員からの相談を受けた際、ジム会員の家族が退会手続きのために当該ジムへ出向くのは危険である旨、アドバイスをしました。このアドバイスが、相談員の主観的な憶測に基づいた行き過ぎの内容であったことは否めません。

センター長は、申立人からの苦情を受け、相談員への指示・指導を約束しましたが、申立人は、その後の架電における相談員の対応はまったく変わっていなかったと述べています。組織として申立人に対する対応を検討・実施した形跡もありませんでした。

コミュニティ・生活課は、申立人から秘書広報課への架電(市民の声)に対して、市長名義で回答を交付しています。その内容は誤解を生じさせるおそれが残る文書になっており、また、公文書としての体裁が整っていませんでした。実際に回答を起案したコミュニティ・生活課(長)の名前もどこにも出てきません。

当該文書は形式的にも実質的にも不備があると言え、作成責任者であるコミュニティ・生活課長の対応は適切さを欠くと考えます。

2 調査の過程で判明した問題について

コミュニティ・生活課による当初の調査回答が不正確な内容であり、オンブズマンの指摘を受けて回答を訂正したことについては、非常に問題があると言わざるを得ません。

訂正したのは、客観的事実であり、いずれも即時かつ正確に記録に残していれば生じるはずのない誤りです。また、内容の正確性について確認する機会もあったはずです。

本件のように、裏付け資料がなく、誤った回答をしたということになれば、コミュニティ・生活課の主張・記録全体の信用性が低くなり、ひいては行政機関に対する市民の信頼を損ねることにもなりかねません。正確な記録を残していなかったという点、内容の正確性について精査することなく回答した点は不適切であったと考えます。

【意見表明】

- 1 記録を即時かつ正確に記載し、他の記録と照合する等して内容の正確性を確認・担保できるような方法・手順を検討・実施してください。
- 2 消費生活センター相談員が主観・独断に基づくことなく組織の一員として適切な対応ができるよう、また、消費生活センター相談員が不適切な対応をした場合や同様の相談が複数件ある事業者に関する相談の場合、組織として迅速かつ適切な対応ができるよう、消費生活センターにおけるマニュアルの整備や研修の実施等を検討・実施してください。
- 3 対外的に交付する文書については、責任の所在を明示し、できる限り内容が一義的になるように工夫してください。

No3 生活福祉課ケースワーカーの対応について

申立人である元夫妻は既に離婚しているので別々に住みたいと考えていた。元夫妻は生活保護を受給中のため、車いす生活の元夫が入居できる市外の物件を見つけて当時のケースワーカーに相談したところ「全国の慣例として認められていない」などの理由で不許可になったことに納得いかない。

1 市外への転居について

市外への転居は、転居前と転居後の各自治体の福祉事務所間で調整を行います。福祉事務所間での調整が整った場合には、転居前の自治体が、①転居費用②転居後数か月分の生活費を支給し、転居を行うとのことでした。

なお、住宅費の特別基準額による保護を認めるかどうかは、転居前の自治体が決定する権限を有していないため、法令、通達等の根拠はないものの、周辺自治体を含め、事実上、市外の特別基準額による物件への転居は認めていないとのことでした。

2 生活福祉課の対応について

申立人らは具体的な物件を見つけてきたうえで、令和2年に市外への転居の申入れをし、その後、令和3年8月18日付けで元夫から担当者に対して書面による照会をしていますが、本件申立て時点において、正式な回答がなされていませんでした。

所管課は、転居先は原則として市内で見つけてもらうと告げた上で申立人らの連絡を待っていたため、約1年3か月の間、転居の可否の判断のためのケース診断会議を開かなかったと説明しています。

一方で申立人らは、「転居に際して、敷金等を必要とする場合」の要件と、家賃基準を満たす限り、市外への転居も認められると理解していたと考えられ、市内での転居が原則とされる具体的な理由の説明なく単に市内で転居先物件を見つけてくるように告げられても、簡単には撤回しないと考えられます。

そうすると、所管課が、転居先物件は市内で見つけてもらうことを告げた後、元妻へ市外転居の意思の撤回の有無を確認することなしに、約1年3か月の間ケース診断会議を開催せず、転居の許可をしなかったことは、違法ないし不当と考えます。

3 結論

1年以上の長期にわたり、転居の可否に係る正式判断を行わなかった所管課の対応は、違法ないし不当であり、本来は是正勧告の対象となりますが、現在は、申立人に対し、転居を許可する旨の回答を行い、違法ないし不当な状態は解消されていることから、意見を表明します。

【意見表明】

- 1 今後は、「転居に際し、敷金等を必要とする場合」の要件を満たす転居の申入れ、申請がなされた場合には、速やかにケース診断会議を行って対応していただきたい。
- 2 事後の紛争回避及び苦情解決のためにも、生活保護受給者とのやり取りの適切な記録化を求めます。また、記録が残っていない事項についてのオンブズマンの調査があった場合、担当者（異動により既に担当を外れた前担当者を含みます。）に対する追跡調査に取り組んでいただきたい。
- 3 今後、元夫との連絡は、直接本人と行っていただきたいと考えます。なお、所管課が元夫との直接のやり取りを図ったうえで、意思疎通の補助のため、同居する元妻その他の補助者とのやりとりを行うことを否定するものではありません。

No4 障害福祉課の対応について

重度障害の子ども在宅サービスについて、制度上利用できるサービスを利用させてもらえない。その説明も「公金だから」や「内規上認めていない」など、納得できない。

1 通院介助のサービス支給方法について

通院介助のサービス支給方法としては、①「重度訪問介護の支援内容として通院介助を認める（申立人の希望）」と、②「通院等介助の支給を認める（障害福祉課の判断）」があり、障害福祉課は、どのサービスを支給するかは、市が諸般の事情を勘案し、裁量により決定できるとしています。障害福祉課の説明によると、重度訪問介護は比較的長時間の見守りが想定されている制度のため、病院への往来程度であれば通院等介助で対応するのが第一選択であり、通院等介助で対応できないケースのみ重度訪問介護での対応を検討するため、本件でも通院等介助の支給を提案したとのこと。したがって、②の方法により申立人の子の通院介助を認めるという障害福祉課の判断に違法性・不当性は認められないと考えます。

2 入浴支援について

申立人の希望は、重度訪問介護で、有償の入浴施設を2名の介助者（ヘルパー）の支援を受けて利用したいというものです。申立人の希望に応じるためには、入浴のためのサービス支給量の増量が必要となります。「保清」を目的とする入浴支援の場合、市の内規により、重度訪問介護の利用者の入浴サービスは原則として週2回とされており、医学的必要性が認められる場合等特段の事情があれば例外を認めているとのこと。申立人の子については週2回の入浴サービスは既に支給されており、例外を認めるような事情もないとのこと。

「余暇」の一部として入浴支援が認められないかという点については、「保清」として認められないものを「余暇」として認めると、実質的に「保清」の例外と同じ扱いを認めることになりかねず、原則として週2回とする内規の潜脱となる可能性があります。他の利用者との公平性の観点からも、このような扱いを認めることは難しいという障害福祉課の判断は相当であると考えます。

3 申立人に対する障害福祉課の説明について

もっとも、障害福祉課は、通院介助のサービス支給の方法を②の方法とする判断をした理由について、申立人に説明していません。申立人の不満は、なぜ申立人の希望する①を認めず②を認めるのかという点にあるのですから、障害福祉課は、単に提供されるサービスに違いがないという結論を伝えるだけでなく、申立人が納得するような丁寧な説明をすべきです。

また、入浴支援についても、障害福祉課は、申立人に対し具体的な説明をしていないということです。単に「内規により認められない」というだけではなく、内規ではどのように決められ、なぜ内規に従うと本件では増量が認められないのかということについて、申立人が納得するような丁寧な説明をすべきです。

4 結論

以上のとおり、障害福祉課の判断に違法性・不当性は認められないと考えます。

但し、申立人に対する対応に丁寧さを欠いたところがあったことは否定できません。障害福祉課においては、今後、申立人とのやり取りの中で、申立人の不満や真意を的確に汲み取って分析し、申立人が納得するような丁寧な説明をすることに努めていただきたいと思います。障害福祉課が丁寧な対応を重ねることで、申立人と障害福祉課との間の信頼関係を築いて欲しいと願っています。

No5 生活福祉課の就労支援員の対応について

生活保護の就労支援を受けているが、支援員から前職の退職理由について、心無いことを言われた。担当ケースワーカーからは就労支援を受けるように指導されているが、このまま就労支援を継続して受けるのは納得がいかない。

1 面談における、前職の退職理由をめぐる就労支援員の発言について

就労支援員は、申立人に対し面接の練習を行いました。練習の中で、退職理由を確認したところ、セクハラを挙げるとともに、女性であることを理由に希望していた仕事をさせてもらえず雑務ばかりであったことも挙げたとのこと。これに対し、就労支援員は、限られた面接時間において、企業側に事実と異なる認識を持たれてしまうリスクをできる限り下げるために、企業側に伝える内容は慎重にした方が良いという趣旨で、ネガティブな情報を企業側に伝えない方が良い旨アドバイスしました。

就労支援員が申立人に対し、面接においてネガティブな情報を企業側に伝えないこと、及び、前職では仕事が身につかないので他の会社で仕事を身につけたいという理由を退職理由として挙げることを伝えた点は、両方で概ね一致しており、事実であると認められます。

認められた事実に照らすと、就労支援員の発言は、企業の面接における有効かつ具体的なアドバイスと理解することができ、違法・不当な内容であるとは解されません。

2 面談における、就労支援員の、求人への応募、就労時期の強要・命令について

申立人は、就労支援員が「申立人の年齢では清掃の仕事しかできないから、清掃の仕事をしなさい」「この会社を受けなさい」と述べ、今年中に就職するように命令した、と主張しています。

面談では、就労支援員が申立人の希望を受けて商業施設の清掃の仕事を提案したところ、申立人は、10年前に清掃関係の仕事（建築現場の後片付け）をしたことがある旨を初めて述べ、体力面での心配があり、清掃の仕事は気が進まないと述べました。そこで、就労支援員は、一般的な清掃の仕事は年配者が多いので体力面での心配はないと説明しました。さらに、申立人が興味を持っている仕事があれば良いが、なければ自分ができる仕事まで求職の範囲を広げるといふ妥協も必要である旨を伝え、一度応募してみて自分に合うのか確認すれば良いのではないかとアドバイスしました。申立人は、マンションの清掃の仕事に応募することになりましたが、結局応募せず、就労支援員は次の面談で、申立人が興味を持っているものづくり関連の仕事を紹介しています。

実際に、申立人が複数の職種の求人を提案されながら一度も応募していないこと、及び、申立人が求人の提案を断ると他の求人を提案していたことは、就労支援員が申立人の意思を尊重して就労支援してきたことの証左と考えられます。このことから、提案・助言を超え、申立人の意向に沿わない仕事や求人への応募、就職時期について強要・命令したとまでは認められません。したがって、面談において違法・不当な対応はなかったと考えます。

3 結論

本件申立てについて違法・不当な対応はなかったと考えます。

生活福祉課は本件を契機として、困難ケースでは、複数の職員の同席による面談を行うことを検討していただきたいと思います。また、被支援者が就労支援に対する不満を有した場合、相談窓口が生活福祉課内に複数あることを被支援者に案内していただきたいと思います。さらに、全ての就労支援員について、個々の経歴・特性等に応じた的確かつ丁寧な対応や有効な就労支援を行うために、機会のある限り研修を受講していただきたいと考えます。

No6 親の担当ケアマネジャーの対応について

在宅で生活する親が骨折した時に、高額介護サービスの案内をされず、老人保健施設の利用という選択肢がなく、不利益を受けた。また、担当するケアマネジャーからハラスメントを受けたことに納得がいかない。

1 高額介護サービス費の支給制度の案内を介護保険サービス利用開始当初に説明されなかったことについて

令和2年の最初の居宅介護支援サービス利用契約の利用期間は、申立人が居宅介護サービスを利用せずに介護する旨の判断をしたことにより、同年4月25日から同月29日までのごく短期間にとどまりました。この間に、ケアマネジャーから申立人に高額介護サービス費の支給制度の説明はされませんでした。この点、申立人は当時から親の施設入所を希望していたとしており、いずれの言い分が事実であるかを判断することはできません。

しかし、高額介護サービス費の支給制度の説明を受けなければ、施設入所は費用負担の壁があるとして最初から選択肢に入れて判断をすることができない可能性があります。介護施設への入所を検討する際に費用負担が切実な問題となることは、相応の確率であると考えられます。

ケアマネジャーが居宅介護支援サービス利用契約の当初の段階で申立人に対し、高額介護サービス費の支給制度の説明をしなかったことが違法ないし不当とまでは言えないものの、費用支援の制度があることを案内すべきであったと考えます。

2 ケアマネジャーからハラスメントを受けたとの点について

申立人は、令和3年3月21日の訪問診療日以降、ケアマネジャーの態度が急変し、様々なハラスメントを受けたと述べています。

ケアマネジャーは、ハラスメントの各事実を否認したうえで、申立人が置かれた環境下でできる限りの介護を行っている状況を踏まえ、気持ちの上でも申立人を応援していたとのことです。オンブズマンとしては、ケアマネジャーの説明がオンブズマンからの聴取のためだけに取り繕ってなされたものようには感じられませんでした。

ハラスメントとされる各事実については、双方の主張に隔たりがあることから、どちらの主張が事実であるかを判断することはできません。

要介護者が施設入所をすると、居宅介護サービスの支援者と要介護者の家族との関係も終了となります。家族はサポートが突然なくなることで、不安等を感じ、その不安等に対する怒りの矛先が、ケアマネジャーに向かうこともあるかもしれないと、オンブズマンは考察します。

3 結論

本件については、以下検討いただきたく意見表明します。

【意見表明】

- 1 利用者の介護に関し、施設利用を検討している場合及び施設入所を検討すべき客観的状況にあるとケアマネジャーが判断できる場合、費用負担が介護保険制度上の施設への入居の障壁とならないと積極的に認められる場合を除き、原則として、少なくとも高額介護サービス費の支給制度の概要を説明する運用としていただきたい。
- 2 施設入居により居宅介護サービス利用契約を終了した要介護者の家族の支援について、介護保険制度もしくは市の福祉行政の中で、なんらかの取り組みを検討いただきたい。

3 相談事例（抜粋）

1 申立に至らなかったもの

- 保育園の対応について
- 子どもの部活動中の怪我に対する保険請求に関する教育振興課の対応について



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

（情報の公表に対する容認）

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

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

（解約）

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

（補則）

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

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

年 月 日
甲 東京都多摩市関戸六丁目 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4年3月末現在 218 事業所) ※休止中の事業所除く



1 介護保険事業

◆居宅介護支援事業所（ケアプランの作成）

事業所名	住所	電話番号
めぐみ会田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペペリビル 4F	042-356-6602
和光園居宅介護支援事業所	多摩市和田 1532	042-389-6878
ケアプランセンターすみれ	多摩市一ノ宮 4-40-3 聖蹟桜ヶ丘ガーデンハウス 1F	042-357-3700
ケアプラン麻の葉	多摩市落合 6-15-3 第3椎の木ビル 106	042-337-8288
アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
アイム居宅支援サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-670-6906
ケアプランセンターあいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9598
さくらが丘居宅介護支援事業所	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
指定居宅介護支援事業所秋桜の丘多摩事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108	042-338-6125
カーロガーデンあんず	八王子市大塚 415-3	042-680-5508
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
白楽荘居宅介護支援事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-4968
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
ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-0555
ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
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
みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエイビル 2F	042-337-4165
なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3k' s court102	042-311-0596
ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
ケアプランもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
指定居宅介護支援けいあいの森	多摩市貝取 1510-1 永山 JOY ビル 5 階	042-319-7941
ケアプランセンターいきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7625
居宅介護支援事業所 多摩のくまさん	多摩市鶴牧 2-21-3 ペアタウン多摩B 102	042-376-8777
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575
ケアプラン パステル	多摩市諏訪 1-11-5 ジュネス永山 103	042-400-1073

◆訪問介護（ホームヘルプサービス）

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-389-6878
アイム在宅ケアセンター多摩	多摩市豊ヶ丘 1-60-8	042-311-2175
アイム訪問介護サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6456
地域介護ステーションぷりま	八王子市鎌水 2-165-1	042-675-0124
多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
多摩たすけあいワーカーズつむぎ	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 202 号	042-376-3973
ケアサービスやまびこ事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108 号	042-338-6123
生き活きシルバーステーション多摩	多摩市落合 4-16-1	042-357-4360
白楽荘訪問介護事業所	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1866
ライフケアサービス	多摩市諏訪 1-9-1	042-339-7777
ふれあい多摩ケアセンター	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-4746
ハンディキャブゆづり葉	多摩市愛宕 4-7-12 シャングリラ 21-101	042-389-2718
みずたま介護ステーション永山	多摩市諏訪 2-12 アクロスビル 2F	042-355-3801
ベネッセ介護センター多摩	多摩市愛宕 4-17-9 ショウエイビル 2F	042-337-4165
ぴーすふる	多摩市乞田 1328 ウイング永山 301	042-400-5706
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 A-107	042-506-9835
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
ニチイケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
ニチイケアセンター稲城	稲城市百村 1623-1 パストラルハイム稲城 2F	042-370-3171
訪問介護事業所MOE	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
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
ヘルパーステーションいきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7627
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575

◆訪問入浴介護

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

◆訪問看護

事業所名	住所	電話番号
訪問看護ステーションすみれ	多摩市乞田 774-3	042-376-3211
あい訪問看護ステーション	多摩市貝取 1431-3 2F	042-371-6888
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
訪問看護やまびこ	多摩市永山 1-8-17 ポヌール永山 108	042-400-5131
ふれ愛訪問看護ステーション	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3230
フィ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 レガマニフィック永山 2F	042-357-2571
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 203	042-319-6661
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
めぐみ訪問看護ステーション	多摩市落合 1-32-1 多摩センターペパビル 4 階	042-401-9171
訪問看護リハビリステーションラフ	多摩市永山 2-14-6 アドラブール K202 号室	042-400-6182
からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7 プラザ唐木田 1 F	042-376-3800

◆通所介護(デイサービス)(地域密着型、総合事業含む)

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
アイムデイサービスセンター	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6458
あいフィットネスサロン さくら	多摩市関戸 1-2-11 スマイル聖蹟桜ヶ丘 1 F	042-311-5445
多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
白楽荘デイサービスセンター えがお	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942
ライフケアデイサービスセンター悠遊	多摩市永山 6-2-5 永井ビル 1F	042-355-8770
デイサービスセンター諏訪	多摩市諏訪 5-9-5 森建物 1F	042-355-8535
デイサービスセンター聖蹟桜ヶ丘	多摩市関戸 4-11-7 シェル第 2 聖蹟桜ヶ丘 1F	042-400-7279
デイサービスセンター青木葉カフェ	多摩市落合 2-6-3 メゾンドフォンテン 102	042-400-5740
デイサービスろーるきゃべつ	多摩市貝取 1-53-7-103	042-374-0076
デイサービス聖ヶ丘	多摩市聖ヶ丘 2-22-3-1	042-356-1755
デイサービスまほろばの郷	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-B	042-373-0396
デイサービスまほろばの郷Ⅱ	多摩市落合 6-15-4	042-373-0396
デイサービスまほろばの郷Ⅲ	多摩市落合 6-15-2 椎の木プラザ 1-A	042-373-0396
オレオスフィットネスクラブ	多摩市落合 2-38 D 'グラフィート多摩センター煉瓦坂 1F	042-337-8502
リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360

ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
アイ♥リハビリ・デイサービス	多摩市和田 18-1	042-375-6121
スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
多摩市愛宕デイサービスセンター	多摩市愛宕 3-2	042-311-3231
早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
グットリハ多摩	多摩市中沢 2-20-5 ヘルレルカムⅢ1F	042-400-0377
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)

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
白楽荘デイサービスセンター ほのぼの	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2942

◆通所リハビリテーション

事業所名	住所	電話番号
あいクリニックオリーブ	多摩市貝取 1431-3	042-375-9562
あい介護老人保健施設	多摩市中沢 1-17-38	042-374-7111
天本病院	多摩市中沢 2-5-1	042-310-0333
介護老人保健施設ウィング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

◆短期入所生活介護(ショートステイ)

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

◆短期入所療養介護（ショートステイ（医療系））

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

◆居宅療養管理指導

事業所名	住所	電話番号
あいクリニック	多摩市貝取 1431-3	042-375-9581
田村クリニック	多摩市落合 1-32-1 多摩センターハ゜ペリビル4階・5階	042-356-0677
からきだ駅前クリニック	多摩市唐木田 1-1-7 プラザ唐木田 1 F	042-376-3800

◆福祉用具貸与・購入

事業所名	住所	電話番号
アイム福祉用具サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6918
西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京綜合卸売センター456	042-367-0660
シルバーアシスト	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3262
サカイヘルスケアー昭島店	昭島市昭和町 4-11-20	042-545-3388
アビリティーズ・ケアネット(株)八王子営業所	八王子市久保山町 1-9-154	042-696-5441
ぬくもり工房	多摩市鶴牧 2-21-13 ペアタウン多摩 A101	042-401-8295

◆小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

事業所名	住所	電話番号
看護小規模多機能ホームすみれ	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
あい小規模多機能施設かりん	多摩市聖ヶ丘 2-20-6 ゆいまーる聖ヶ丘 B棟 1階	042-357-4101
あい小規模多機能施設おきな	多摩市関戸 1-2-11 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 1階	042-311-5447
あい看護小規模多機能施設ほたる	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢 B棟 3階	042-357-1870
あい小規模多機能施設 こもれび	多摩市永山 3-12-1	042-400-1071
ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-1500

◆認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

事業所名	住所	電話番号
グループホームすみれの里	多摩市連光寺 3-4-5	042-306-0701
グループホームすみれの里・乞田	多摩市乞田 791-3	042-319-6200
あいグループホームどんぐり	多摩市聖ヶ丘 2-21-2 ゆいまーる聖ヶ丘C棟 1階	042-357-3801
あいグループホーム天の川	多摩市中沢 2-5-3 ゆいまーる中沢B棟 2階	042-311-0176
ニチイケアセンター多摩和田	多摩市和田 548-1	042-310-0961

◆特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）

事業所名	住所	電話番号
カーロガーデン大塚	八王子市大塚 230-5	042-677-0126
カーロガーデン八王子	八王子市大塚 415-3	042-670-0881
家族の家ひまわり永山	多摩市諏訪 1-11-2	042-311-7285
家族の家ひまわり聖蹟桜ヶ丘	多摩市連光寺 5-12-2	042-357-1600
まどか永山	多摩市馬引沢 1-2-7	042-357-3603
ケアハウスシャングリラとも	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518

◆介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

事業所名	住所	電話番号
特別養護老人ホーム和光園	多摩市和田 1532	042-374-2590
特別養護老人ホーム愛生苑	多摩市和田 1547	042-376-3555
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
特別養護老人ホーム白楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1811
特別養護老人ホームケアプラザたま	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518
特別養護老人ホームケアプラザたまアネックス	多摩市永山 3-12-2	042-313-7518

◆介護老人保健施設（老人保健施設）

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

2 老人福祉施設関係

事業所名	住所	電話番号
軽費老人ホーム借楽荘	多摩市山王下 1-18-2	042-376-1711

3 障がい者福祉関係

事業所名	住所	電話番号
啓光学園	多摩市和田 1717	042-375-7303
啓光えがお	多摩市南野 3-15-1 多摩市総合福祉センター内	042-376-5044
重症心身障がい者通所施設なかまの樹	多摩市和田 1730-3	042-356-4006
啓光ホーム石村	多摩市一ノ宮 4-27-12	042-339-7513
啓光ホームいずみ	多摩市和田 1721 番地 7	042-401-9331
啓光ホームおおぐり	多摩市一ノ宮 4-39-15	042-319-3380
プレイルームゆづり葉の家	多摩市連光寺 2-31-22	042-311-4322
+Laugh (アンドラフ)	多摩市諏訪 5-6-3 多摩ニュータウン諏訪 102 号室	042-401-9865

4 認可保育所・認証保育所・学童クラブ

◆認可保育所

事業所名	住所	電話番号
やまと保育園	多摩市和田 1534	042-373-5039
ピオニー第二保育園	多摩市豊ヶ丘 4-8	042-372-1222
かおり保育園	多摩市落合 4-15	042-376-5311
こばと第一保育園	多摩市諏訪 4-7	042-374-3385
あおぞら保育園	多摩市落合 1-5-16	042-375-1330
あおぞらぱれっと保育園	多摩市落合 1-15-1	042-400-7020
バオバブ保育園	多摩市一ノ宮 1-20-3	042-375-4640
バオバブちいさな家保育園	多摩市一ノ宮 3-9-1	042-375-4701
みどりの保育園	多摩市連光寺 3-57-2	042-375-0117
関戸みどりの保育園	多摩市関戸 2 丁目 24 番地 27 三ツ木聖蹟桜ヶ丘ビル 2F	042-400-6330
こぐま保育園	多摩市永山 3-5	042-375-4677
ゆりのき保育園	多摩市永山 4-6	042-374-3152
かしのき保育園	多摩市諏訪 1-64	042-372-3475
りすのき保育園	多摩市唐木田 1-8-2	042-357-0711
あすのき保育園	多摩市諏訪 2-2 B 棟-001	042-400-0360
どんぐり保育室	多摩市諏訪 1-66-1-101	042-400-5241

おだ認定こども園	多摩市落合 5-7-2	042-357-8100
おだ学園保育園	多摩市永山 1-5 ベルブ永山 209 号	042-357-8100
みさと保育所	多摩市愛宕 2-53	042-375-0727
桜ヶ丘第一保育園	多摩市和田 60-1	042-374-3098
のびのびっこ保育園	多摩市諏訪 1-1-6	042-319-3431
こころ保育園	多摩市鶴牧 5-5	042-374-5115
丘の上アンジュ保育園	多摩市鶴牧 3-2	042-338-5830
こころプティ保育園	多摩市落合 1-36	042-374-3999
多摩みゆき幼稚園（認定こども園）	多摩市連光寺 2-24-6	042-374-6040

◆認証保育所（企業主導型保育所含む）

事業所名	住所	電話番号
ウイズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 ザ・スクエア E-5	042-376-3541
ウイズチャイルドさくらがおかみなみ園	多摩市東寺方 1-2-11	042-357-0373
ウイズチャイルドさくらがおかこども園	多摩市一ノ宮 2-45-3	042-400-7872
聖蹟こども TERRACE	多摩市関戸 4-33-6	042-400-5510
永山駅前こどもの家	多摩市永山 1-4 グリナード永山 4F 409-2	042-376-5588
多摩センターこどもの家	多摩市落合 1-47 ニューシティ多摩センタービル 2F	042-737-7773
キッズガーデンかわせみ	多摩市連光寺 1-1-1	042-319-6300
みらい保育園	多摩市豊ヶ丘 1-1-4 フラワマンション コヤタⅡ	042-373-7115
チャイルドタイム多摩センターエンゼルホーム	多摩市落合 2-32 オペルガランテ 才多摩中央公園 104	042-310-0900
キッズサポート多摩 めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-25-2 ヴィークステージ多摩センター 2F	042-319-6771
キッズサポート多摩 第二めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-26-3 NTT 東日本多摩ビル 3F	042-313-7833

◆学童クラブ

事業所名	住所	電話番号
第二小学童クラブ（一）（二）	多摩市和田 75	042-375-9955
愛宕南学童クラブ	多摩市愛宕 3-5	042-372-1667
落合第二学童クラブ	多摩市落合 4-13	042-371-8060
諏訪南学童クラブ	多摩市諏訪 5-1	042-375-3301
愛和小学童クラブ	多摩市愛宕 1-54	042-372-7981
西落合小学童クラブ	多摩市落合 5-6	042-371-5920
東落合小学童クラブ	多摩市落合 3-24	042-372-3444
第一小学童クラブ	多摩市関戸 3-2-23	042-375-7200

東寺方小学童クラブ	多摩市東寺方 100 番地	042-372-7979
連光寺小学童クラブ	多摩市連光寺 3-64-1	042-372-7982
永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980
貝取小学童クラブ	多摩市貝取 3-9	042-372-7983
聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981
北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
大松台小第一学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
大松台小第二学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511

5 その他

事業所名	住所	電話番号
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
色えんぴつの家	多摩市永山 3-12-1 西永山福祉施設	042-372-3382
グループ TOMO	多摩市永山 4-2-4-103	042-389-1234
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
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4F	042-311-2300
マルシェたま 多摩市障がい者就労支援センターなちゅーる	多摩市関戸 4-19-5 市立健康センター4F	042-311-2324
多摩市社会福祉協議会	多摩市南野 3-15-1	042-373-5611

3 総合オンブズマン制度実施自治体

(令和4年3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
1週間につき1日	午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時まで
1週間につき2日	午前9時から正午まで又は午後1時から午後4時まで

(市と利害関係にある企業等)

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

(苦情申立書)

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

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

(苦情申立ての期間の特例)

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

- (1) 苦情に係る事実が極めて秘密のうちに行われ、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。
- (2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。
- (3) 苦情に係る事実が継続しているとき。
- (4) その他オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。

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

(調査しない旨の通知)

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

(調査実施及び調査中止等の通知)

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

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

(調査結果の通知)

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

(勧告及び意見表明の通知)

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

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

(是正等措置の報告等)

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

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

(勧告、意見表明等の公表)

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

(運用状況の報告等)

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

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

(公印)

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

区分	名称	寸法	個数	管守者	用途	ひな形
1	オンブズマンの印	方21ミリメートル	1	オンブズマン事務局長	オンブズマンの名称の文書	
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	
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	野 中 康 雄 萩 原 恵 子
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）	萩 原 恵 子
平成 30 (2018)	7月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 9月 視察：東京グリーンシステムズ株式会社	
令和元 平成 31 (2019)	10月 視察：東京都立多摩総合精神保健福祉センター 11月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 2月 勉強会：市民課窓口におけるDV 対応処理手続き（市民経済部市民課説明）	
令和 2年 (2020)	9月 市長への意見表明「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 10月 視察：総合福祉センター（二幸産業・NSP 健幸プラザ） 11月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 12月 勉強会：市税の滞納整理について（市民経済部納税課説明）	萩 原 恵 子 森 安 紀 雄
令和 3年 (2021)	10月 視察：教育センター 10月 両オンブズマンによる発意調査「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 11月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 1月 勉強会：生活保護制度（健康福祉部生活福祉課説明）	森 安 紀 雄 竹 内 章 子

多摩市の位置・概要

多摩市（たまし）は、東京都の多摩地域南部に位置し、北は多摩川を境に府中市、東は稲城市、南は神奈川県川崎市と町田市、西は八王子市と日野市に接しています。面積は、21.01平方キロメートルです。

人口 147,552 人、世帯数 73,698 世帯（令和4年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

4 — 2

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

令和4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 160円