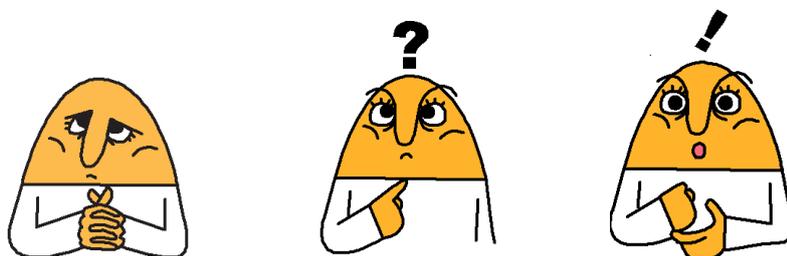


# 多摩市のオンブズマン

令和4年度

総合オンブズマン年次報告書

(令和4年4月1日~令和5年3月31日)



多摩市総合オンブズマン

## 【目 次】

再任後の最初の1年を振り返って .....	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 これまでのオンブズマンの合議による市長への意見表明 .....	13
3 オンブズマンの発意による調査 .....	14
4 制度の周知や広報活動の状況 .....	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 .....	19
7 公共施設の見学 .....	20
8 「高齢者への支援について」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） ※個人情報保護の観点により概要のみの表記とします。 .....	26
3 相談事例（抜粋） .....	35
IV 参 考 資 料 .....	36
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 .....	36
2 民間福祉事業者との協定締結状況一覧 .....	37
3 総合オンブズマン制度実施自治体 .....	45
4 多摩市総合オンブズマン条例等 .....	46
5 多摩市オンブズマン関連年表 .....	52

## 再任後の最初の1年を振り返って

### 多摩市総合オンブズマン 森安 紀雄

多摩市総合オンブズマンの任期は、多摩市総合オンブズマン条例により3年とされ、1期に限り再任をすることができるものとされています。私は、昨年3月末で最初の任期が満了し、同年4月に再任をいただきました。多摩市総合オンブズマンとして折り返し点を過ぎ、後半に入りましたので、この4年間を簡単に振り返ってみたいと思います。

担当した苦情処理の事案は、生活福祉課や障害福祉課など福祉分野の事案が多かったように感じます。結果通知、意見表明、是正勧告のいずれの調査結果であったかはさておき、申立を行われた方にとっては、日々の暮らしに密着した切実な問題です。

これはどのような分野の苦情処理事案でも同じですが、申立人から事情をできうる限り詳しくお聞きした後、調査事項を検討して所管課等の調査を行い、公正中立に見解を示すよう心掛けてきました。

意外に感じたのは、学校関係の申立が複数あったことです。学校関係の申立は、児童生徒の保護者が、大切なお子さんについて学校で生じた問題について、学校側に協議を申し入れあるいは協議を行ってきたにもかかわらず、実質的な協議に入ることができなかった、あるいは期待した結果を得られなかったとして申し立てられる事案です。未来あるお子さんが将来、社会で自立して生活を行っていくための社会性や能力などを身に着けるために義務教育制度が保障され、日中の本来の主たる生活領域である学校で解決困難な苦情が生じているというその事実自体に、私も心を痛めました。学校問題の解決において、その中心にあるべきは誰をさておき児童生徒です。しかし、オンブズマンに対する苦情調査においては通常、苦しんでおられるお子さんから直接、事情や意向を聞いて確認することができません。そのため、一番大切なお子さんの気持ちをよそに、調査が進んでいくこととなります。その意味で、オンブズマンとして調査結果を通知するなどして事案が終了した後にも、このような判断でよかったのであろうかと自問することもありました。

他方、オンブズマン制度は、すべての自治体において整備されているものではありません。多摩市では、第三者であるオンブズマンに簡易迅速な調査を求めることができるので、調査を必要とする苦情がある場合には是非、オンブズマン制度を利用させていただきたいと思います。

私の残りの任期は2年足らずですが、引き続き丁寧な処理を心がけて参りますので、引き続きよろしくお願ひ致します。

# 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

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ろ」、「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) 来庁又は電話での相談受付は、月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで。
- (2) 郵便・ファクシミリ・メールでの相談受付は、随時可。
- (3) 事務局において相談受付後、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。

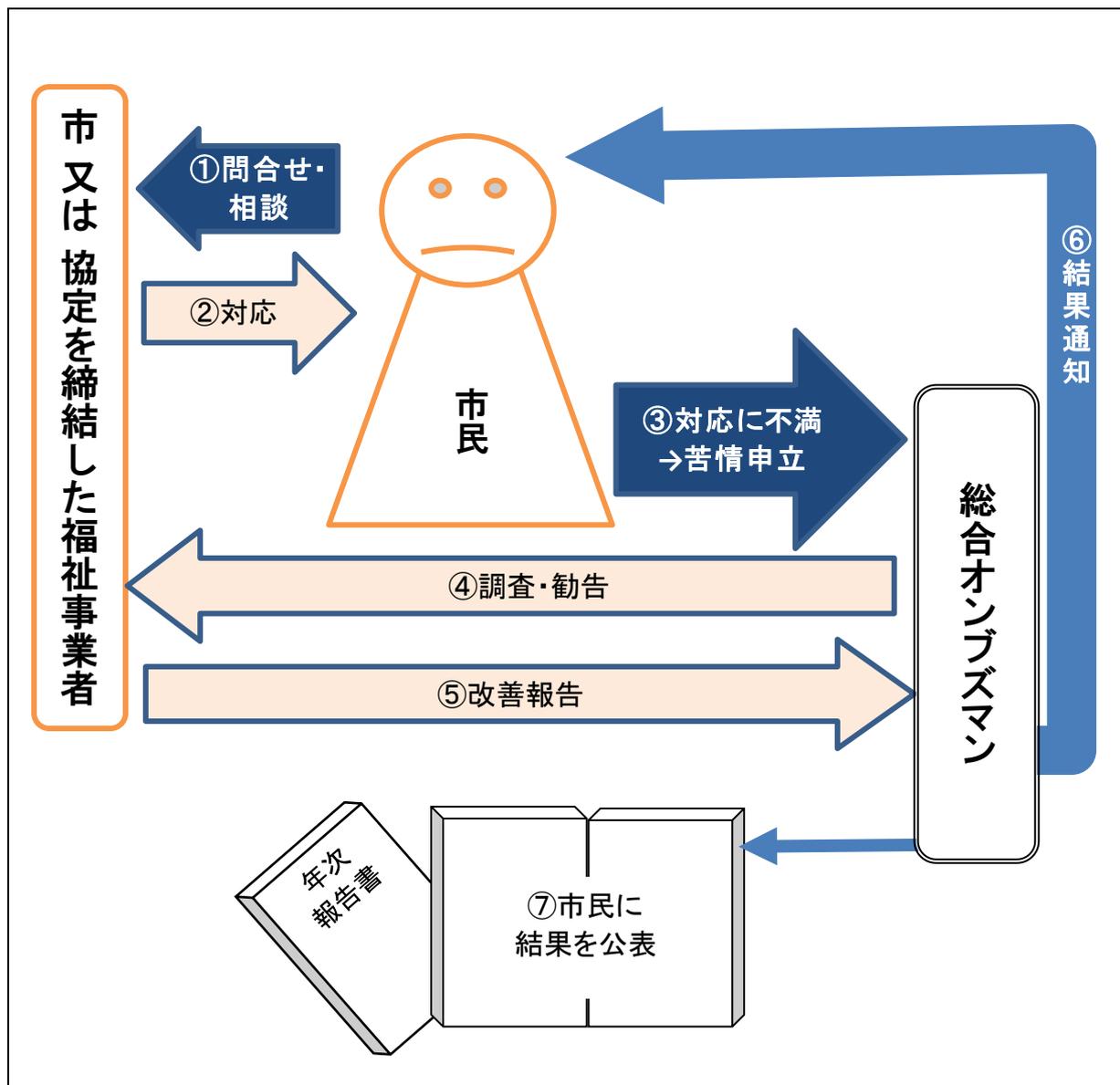
### 11 プライバシーを守り、個人情報を保護します

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、一人でも多くの人が生き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4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93件（次年度へ継続5件含む）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
	令和4年度	9	4	75	88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で、前年度からの継続分を含みます。ただし、次年度への継続分は含みません。
  - ・「相談」とは、オンブズマンの面談を行ったが、何らかの事情で申立てに至らなかったもの。
  - ・「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	4		5					9件
相 談			3	1				4件
問い合わせ	17		53	4		1		75件
合 計	21		61	5		1		88件

※苦情申立て件数は、令和3年度からの継続案件1件含む

## (2) 苦情等の内容

苦情等の内容別区分は、表3「内容別苦情・相談件数」のとおりです。

総件数 88 件のうち、健康福祉に関するものが 39 件（44%）、行政運営に関するものが 23 件（26%）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	4	防犯対策			
		消費生活		1	2
		犬登録・猫避妊等			
		犯罪被害			
		その他			1
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		1
		自治会・地縁団体			
		その他			
文化・国際交流	0	文化施設			
		国際交流			
		その他			
男女平等	0	女性センター事業			
		その他			
戸籍・住基等	0	印鑑・戸籍・住基			
		外国人登録等			
		その他			
防 災	0	災害対策			
		消防			
		その他			
財 務	5	財産管理			
		契約	1		
		市税・税外収入	1		3
		その他			
教 育	1	教育委員会			
		学校教育			
		生涯学習	1		
		文化財保護			
		その他			
健康福祉	39 (1)	障害者福祉	1(1)	1	10
		高齢者福祉	1		2
		介護保険サービス			2
		児童福祉		1	4
		生活保護	1		11
		保健衛生(健康センター)			
		保険・年金			1
		後期高齢者医療			
		その他	1	1	2
		産業振興	2	農業・商工	
企業誘致・創業支援					1
観光施策					
その他					
建設・環境	5	道路管理			2
		都市計画			
		公園			
		住宅			
		環境政策			
		ゴミ処理・資源回収			1
		下水道	1		1
その他					
行政運営	23	広聴・市民相談			1
		広報・ホームページ			
		情報公開・個人情報保護			
		オンブズマン制度			18
		その他			4
その他の執行機関	0	その他の執行機関			
		議会			
その 他	7	その他			7
計	88 (1)		9(1)	4	75

※( )…前年度からの継続分内数。次年度継続は含まない。

### (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4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14件のうち、計9件の苦情調査及び結果通知処理が完了し、そのうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、市又は事業者の不備がなかったものが8件となっています。

表4 苦情処理状況

区 分		件 数
1 調査を終了したもの		9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	是正勧告したもの	1 (1)
	意見表明したもの	
	その他苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
	(2) 市又は事業者の不備がなかったもの	8
2 調査を開始後に中止したもの		
(1) 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		5
合 計 (1+2+3+4)		14 (1)

※( )…前年度からの継続分内数。次年度継続は含まない

#### (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4年度は4件となりました。

##### ②「問い合わせ」

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

表5 相談扱いとした事例の内訳

区 分		件 数
1	オンブズマンへの所掌事項に該当するもの	4
	(1) 市民相談室での苦情対応を希望したもの	
	(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、又は申立人の希望により事務局内あるいは、所管課と調整し対応したもの	
	(3) 事務局受付後に申立人から連絡なし、又は取り下げられたもの	4
2	所掌事項対象外で、他の相談機関（市、都等）を紹介したもの	
合 計		4

#### (5) 健康福祉サービスに関する苦情・相談等の内容及び対象機関

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88件のうち、健康福祉分野での総件数39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	8	4
高齢者福祉	3	0
介護保険サービス	0	2
児童福祉	3	2
生活保護	11	1
保健衛生（健康センター事業）	0	0
保険・年金	1	0
後期高齢者医療	0	0
その他	4	0
合 計	30件	9件

## 2 これまでのオンブズマンの合議による市長への意見表明



※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、苦情の原因が制度そのものに起因していると認めるときには、多摩市総合オンブズマン条例第4条第1項第2号の規定に基づき、制度等の改善を求める意見を表明することができます。

また、同条第1項第1号の規定に基づく苦情調査や同2号の規定に基づく発意調査を通して政策課題として取り上げることが望ましいと両オンブズマンの意見が一致した場合、同条第2項の規定に基づき、合議により直接市長に意見表明することもあります。

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

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

令和4年度は、これまでの申立てによる苦情調査で「意見表明」になったものについて、4件を取り上げて、対応状況の調査を行いました。

「意見表明」は、市等がオンブズマンへの是正措置報告を提出することが義務付けられている「是正勧告」とは異なり、その後の対応は市等に一任されます。そのため、オンブズマンとしてはその後の改善状況を確認したいと考えました。

その結果、迅速に対応したものの、許容範囲ではあるが更なる努力を求めたいものと状況は様々ですが、一定の改善はなされたと理解しました。

所管課では様々な事情があることは承知しつつも、今後も市民のためにご尽力されるよう、オンブズマンとして願っています。

#### 【発意調査1】

#### 1 教育長に対する意見表明 令和3年7月16日

##### 申立て趣旨 不登校の子供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。学校に対して不信感があり、この先どうしていいものかもわからず不安であり、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ほしい。

##### 意見表明

- 1 学校は、速やかに保護者との協議を行い、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、保護者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、その計画を保護者に示し、保護者の理解を得ながら、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。

#### 2 発意調査の結果 令和4年4月25日

- (1) 当該生徒の登校再開に向けた取組みを全体的に観察したとき、学校は、教育センターとも連携し、登校再開に向けて誠実かつ懸命な取組みを行い、その結果として通常の学

校生活への復帰を実現したと認められます。学習上の遅れの回復に向けて引き続き格別の配慮をいただきたいと思います。

- (2) 教育センターと学校との間で、不登校などの生徒の支援計画について定期的な報告や、必要に応じたアドバイスをすることができる制度的担保を、意見表明しましたが、制度は確立されていませんでした。

オンブズマンとしては制度の策定にはこだわりませんが、今後も継続的なフォローが必要な事案において、現場である学校からの報告があがり、教育センターからも継続的にフォローがなされることを期待します。

## 【発意調査2】

### 1 市長に対する意見表明 令和3年2月8日

#### 申立て趣旨 保育園の対応について

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できない。

#### 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。

### 2 発意調査の結果 令和4年4月6日

- (1) 園は、新たに苦情対応マニュアルを作成し、それに沿った対応をしているとのことである。苦情対応に関する園内の情報共有と適切な対応に向けた改善を行ったことが認められます。
- (2) 園は、第三者委員を選定し、入園のしおりに、この第三者委員を記載しました。引き続き、第三者委員を含む苦情申し出窓口の案内・周知を図っていただきたいと考えます。
- (3) 子育て支援課は、相談内容に応じた区分を行い、区分に適した対応を行えるよう改善されたことが認められます。また、同課と市内保育園との間の定期的な情報共有の場も設けられており、指導監督に役立つものと思われます。
- (4) 以上のとおり、園及び子育て支援課ともに、意見表明を承けて、早期に改善を図ったことが認められます。今後、各改善策に基づく運用を積み重ね、その経験を活かしてさらに改善を図ることによって、より一層適切かつ迅速な苦情対応を行っていただきたいと思います。

### 【発意調査3】

#### 1 市長に対する意見表明 令和2年12月24日

##### 申立て趣旨 本籍地の記載がある住民票の不交付について

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、除票の保存年限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納得できない。

##### 意見表明

- 1 保存期間経過除票のうち、住民基本台帳法第15条の4第3項に基づいて第三者に対してその写しを交付するときに、支援措置対象者に係るものを交付する危険がある住民票の消除事由と、係る危険がない消除事由を整理していただきたい。
- 2 そのうえで、第三者に保存期間経過除票の写しを交付しても支援措置対象者に係るものを交付する危険がない消除事由により消除された保存期間経過除票（保存しているものがあれば）については、保存期間経過後もなお、同法第15条の4第3項各号の要件を充足する限り、その写しを交付する運用と改めていただきたい。
- 3 第三者に保存期間経過除票の写しを交付するならば、支援措置対象者に係るものを交付する危険がある消除事由により消除された保存期間経過除票（保存しているものがあれば）についても、DV等支援措置が予定する厳格な本人確認及び利用目的の確認を行ったうえで、同法第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に改めることができないかを検討していただきたい。
- 4 以上のとおりの意見表明を以って、申立人に対し、本対象者に係る保存期間経過除票の交付の可否を改めて通知していただきたい。

#### 2 発意調査の結果 令和4年9月6日

- (1) 平成元年6月12日政令第26号が施行された時点で、5年の保存期間が経過していた除票のうち、一定期間のものだけでも遡ってその写しの交付申出に応じることができるとか検討を行ったものの、これを実現することは実務上困難との結論に至ったとのこと。その理由は、DV等支援措置対象者に係る保存期間経過除票の写しを加害者らへ交付することを回避しつつ交付申出に応じようとする、作成や確認を手作業で行うこととなり、窓口での負担が過大になり、窓口業務が停滞するとともに、入力や照会のミスを誘発する危険もあり、実務に堪えないものであるためとのことでした。
- (2) 市民課は、本政令施行日以降に消除され保存期間が150年に伸長したことから、本政令施行日時点で5年の保存期間経過除票となっていなかった除票については、既にシステム改修を経て、令和4年1月11日から交付を開始しています。
- (3) 市民課は令和4年1月21日、申立人へ連絡し、申立人希望期間のデータは廃棄とすることを伝えたとのこと。
- (4) 本政令施行日以前に保存期間が経過した除票の写しの交付申出に応じようとするときに生じる前述の市民課の負担、手作業によるミスの危険、また、市民等からその写しの

交付申出がなされる機会は、今後時間の経過とともに漸減することが予想されることなどに鑑みると、保存期間経過除票の交付が受けられない市民等の不利益も現時点においては、行政の負担などとの比較衡量上、やむを得ない範囲にとどまっているといい得ると考えます。

今後は、システム改修を経て交付申出に応じることが可能となった除票につき、運用を厳正に行っていただきたいと考えます。

#### 【発意調査4】

##### 1 市長に対する意見表明 令和3年11月8日

###### 申立て趣旨 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すで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のため、車いす生活の申立人B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がいかない。

###### 意見表明

- 1 「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る。また、記録が残っていない事項について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全担当者を含む。）に対する追跡調査に取り組んでいただきたい。
- 3 今後、申立人Bとの連絡については直接、本人と行っていただきたい。

##### 2 発意調査の結果 令和4年12月1日

- (1) 意見表明後の「転居に際し、敷金等を必要とする場合」の相談件数は10件で、10件ともケース診断会議は開催されているとのこと。このケース診断会議において、要件を具備しているにもかかわらず転居が許可されなかった事案はありませんでした。
- (2) 生活保護受給者とのやり取りの適切な記録化については、組織的な判断が求められる相談の分類として「ケース検討」を設けたとのこと。相談事例を「見える化」することで、検討・対応のまれ防止を図るとともに、担当者が一人で抱え込まず組織として対応する意識付けを徹底し、その効果として、業務の効率化が図られたとのこと。
- (3) 申立人とは、直接対面でのコミュニケーションをとっており、「年2回の訪問を行うこと」の類型に従って実施しているとのこと。また、申立人Bとのコミュニケーションについても適切に行っていますので、引き続き支援をしていただきたいと考えます。

## 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。

また、介護保険事業者連絡協議会総会でのオンブズマン制度の周知、協定締結事業者への活動の報告、民生委員福祉委員会での制度周知などを行いました。

さらに、令和4年度は、新たに公式ホームページ上に、民間事業者に向けた制度説明のページを設け、様式をダウンロードできるようにしました。



表7 月別活動状況

区分	活動内容
令和4年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険事業者連絡協議会総会で制度案内、協定締結の呼びかけ</li> <li>民生委員協議会で制度周知及びリーフレット資料を配布</li> <li>人事課主催新任管理職研修でオンブズマン制度説明</li> </ul>
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事課主催入庁2年目研修でオンブズマン制度説明</li> <li>オンブズマンから市長へ年次報告書を提出（事前に報道各社へプレスリリース）</li> <li>年次報告書を公示、公式ホームページ掲載、図書館での閲覧及び貸出、売店・行政資料室等で販売開始</li> </ul>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンブズマンから部長級職員への年次報告を実施</li> </ul>
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>「総合オンブズマン制度研修（課長級以下悉皆）」を実施（～11/30、動画配信）</li> </ul>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>たま広報10月5日号で制度の特集記事掲載</li> <li>施設見学：パルテノン多摩 他</li> </ul>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>市立中学校長連絡会で中学3年生公民授業における「オンブズマン制度」の啓発を依頼</li> </ul>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に出席（ZOOM会議）</li> </ul>
令和5年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンブズマン勉強会（健康福祉部高齢支援課、介護保険課：高齢者への支援について）</li> </ul>

## 5 協定を結んだ民間福祉事業所

### (1) 協定書の締結状況

令和4年度末における協定締結事業所の総数は217です。

その内訳は、市内が183（84%）、市外が34（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	106	34	140
障がい者福祉施設	16	0	16
老人福祉施設	1	0	1
子ども（児童）福祉施設	58	0	58
その他	2	0	2
合計	183	34	217

### (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。

## 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4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 特性のある方からの申立ての対応について、2 事実確認が困難なケースへの対応について、3 調査期間の短縮に向けた取組について、4 制度を住民に周知する方策等について。でした。多摩市は4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。

### パルテノン多摩の見学

#### 森安オンブズマン

今年は、大規模改修工事を終えたパルテノン多摩の施設見学と自動車による市内の巡回視察を行いました。

パルテノン多摩は、令和4年7月にリニューアルオープンをしましたが、今回の改修では、バリアフリー化がなされ、車いすの方も利用しやすい施設に生まれ変わりました。

私は、芸術の分野はもっぱら見る側なので、コンサートなどを行う大ホール、小ホールの観客席が思い浮かび、観客席への導線がバリアフリー化されたのだとばかり思っていました。ところが、実際には、観客席への導線はもちろんのこと、舞台側の導線もすべてバリアフリー化されていました。

施設の方の説明によると、最近新築された施設では全面的なバリアフリーとされている施設が多いものの、改修工事は、既存の構造上の制約の中で行うため、パルテノン多摩のように全面的なバリアフリー化をすることはなかなか難しいそうです。障害のある方もない方も、ひとしくパルテノン多摩の施設内の各所にアクセスすることができ、文化、芸術活動を行い、あるいは鑑賞をすることができることは素晴らしいことだと感じます。

また、改修されたパルテノン多摩には、時を異にして定点撮影された写真が多数展示されていて、多摩市内の各所の発展や移り変わりをつぶさに感じることができ、中には時代を反映した店舗や施設なども被写体として写されているので、大変興味深いです。

他にも、博物館、美術館的施設や多摩産の木材をふんだんに使用した小さな子供さんの遊び場なども併設され、また、自然光を採光して落ち着いた中にも明るさを感じる佇まいで、障害の有無、年齢などにかかわらず、どなたでも利用しやすい（楽しく利用できる）施設だと感じました。

すぐ隣は、広大な多摩中央公園も広がっていますし、公園内には中央図書館の建設工事も進んでいますので、今後、多摩市と周辺地域の人たちを引き付ける魅力ある場所になっていくのではないかと感じました。

市内巡回視察では、これまで私自身は全く意識していなかったことですが、多摩ニュータウンは都心に近い地域（永山地域）からより郊外（唐木田地域）へと順に開発されて至ったことがよく理解できました。最初にニュータウンとして開発された永山地域では、建て替えを完了した真新しいマンションも建っていました。築40年、50年を迎え、老朽化により建て替えを検討しなければならないマンションがこれからどんどん増えていくことが見込まれる日本の課題を先駆的に乗り越えたシンボリック的存在です。このマンションを見たとき、合意形成の過程、殊に困難な事項の調整がどのようになされたのかといったことなどを詳しく記載したものが本として出版されたら、先人の英知の共有という意味で、多摩ニュータウンの他のマンション居住者を含む全国の多くのマンション居住者にとって朗報となるのではないかと感じました。



施設見学会の様子

### 竹内オンブズマン

今年度は、大規模改修されたパルテノン多摩を見学し、その後、車で市内を回りながら、それぞれの地区の特徴や現状、その背景等についての説明を受けました。パルテノン多摩の改修のポイントは、バリアフリー及び親子（乳幼児）利用への対応です。複数の入口からホール（壇上・客席ともに）まで車椅子でストレスなく進むことのできる導線が作られており、また、不要な壁が取り払われて採光も積極的に取り入れられた結果、広々とした明るいスペースが多くなっていました。こうした改修によって、車椅子の方だけでなく、様々な方に使いやすい施設になっていると感じました。

さらに、乳幼児が安全に楽しく遊べる全天候型のこどもひろば OLIVE も設けられていました。ひろばには遊具が設置されている他にカフェが併設され、子どもや保護者がくつろげるスペースもあり、そこでは図書館の蔵書の一部が置かれて自由に読めるようになっていました。この蔵書は定期的に入れ替えているとのこと、多摩中央公園内に建設中の中央図書館が開館した際には、より頻繁かつ多数の蔵書の入替えが予想され、多様な蔵書をこのスペースで読む機会が得られそうです。

改修によって、ひろばから直接多摩中央公園に出ることも可能となり、ひろばの入口の開放的なスペースが放課後に遊ぶ子ども達の待ち合わせの場所にもなっているとのことをお話をうかがい、ここでも親子連れだけでなく様々な方に開かれた施設になっていることを実感しました。

その後、多摩中央公園から車で市内を駆け足で案内していただきました。一言でいうと、多摩市は「綿密に造られた街」であり「緑豊かな街」であるとの印象を抱きました。パルテノン多摩内に多数掲示された市内の同じ場所の昔と現在を比べた写真を見た後だったので、一層、都市計画に基づききちんと造られた美しい街という印象が強くなったのかもしれませんが。

実際に、車窓からは、多くの団地やマンション、施設が整然と立ち並び、その近所に比較的大きな公園が設けられ、全体として住宅・施設と緑が調和した景観に見えました。また、車が走行しやすいように道路が整備され、多くの橋によって人の行き来が安全かつ容易になっていることも実感しました。

各地区の特徴や現状等をお聞きして、多摩市への理解が深まったと思います。オンブズマンとして扱う案件には多摩市内のいろいろな場所が登場しますので、あの案件で登場した場所はこういう景色なのかと思うことも多くありました。今回の見学で得た知識や実感したことを活かして、今後一層充実した調査を行いたいと思います。

## 8 「高齢者への支援について」勉強会の開催

高齢者への支援について、健康福祉部高齢支援課長及び係長、介護保険課長及び係長より、説明を受けました。

### 森安オンブズマン

現在、多摩市の高齢者人口約4万人中、介護保険の要介護認定者数（要支援を含む）は6,400人を超えており、これは概ね、多摩市の小学生の数に匹敵するとのことでした。

そして、超高齢社会の到来に伴う介護保険制度の利用者増加に伴い、介護保険制度元年である平成12年度には介護保険のサービス料が約22億円であったものが現在では4倍超に膨らんでいて、今後もさらに膨らんでいくことが想定されるとのことでした。

多摩市では、エレベーター設備を置かない5階建て集合住宅が多い特徴があることを受け、平成25年から市町村特別給付として、一定の要件を満たす介護保険制度利用者が通所介護または通所リハビリテーションといった通所系サービスを利用する際に、階段昇降の介助「移送支援サービス（階段昇降）」を行うことで、通所系サービスの利用が制限されることのないように配慮しているとのことでした。足腰が衰えたご高齢の方の階段の昇降は、一人暮らしの高齢者や高齢者のみ世帯で要介護者を支えている方だけでなく、高齢でない構成員を含む世帯で要介護者を支えている方にとっても大変なことだと思います。「移送支援サービス（階段昇降）」が市民の声から開始されたのか、市の職員の方の気付きから開始されたのかについてはお聞きしませんでした。市民の方の目線に沿った独自のサービスを導入される柔軟性が素晴らしいと感じました。

ところで、日常における活動は、体力の低下や認知症の発症や進行を緩める効用があると思いますが、参加している活動としては、図書館の利用や趣味関係のグループ、収入のある仕事などの割合が相対的に高いとのことでした。趣味など興味関心のある事柄については誰しも自然と気持ちが前を向くでしょうし、グループでの活動であれば人とのつながりも維持ができます。また、収入のある仕事も、これまでのご経験などを社会に還元していく充実感や経済的な見返りを期待することができることは、やはり励みになると思います。ご高齢の方々が、日常において様々な活動を通して充実した生活を維持され、そのことが結果として介護保険財政の圧迫を緩和するような効果を生じさせるならば、素晴らしいことだと思います。

## 竹内オンブズマン

普段オンブズマンとして申立てを受ける中で高齢者が関係する申立てが一定数あることから、市の高齢者対策・介護保険についての網羅的な知識を得たいと思い、健康福祉部高齢支援課・介護保険課の職員の方々をお願いをして勉強会を開催していただきました。

多摩市では、誰もが幸せを実感できるまち＝健幸都市を実現するために、高齢者に限らず広く何らかの支援が必要な方々が安心安全に暮らすことができるよう「多摩市版地域包括ケアシステム」の構築を目指しています。この理念のもと、高齢者の方々に対する様々な介護予防事業・生活支援サービスの提供などが行われており、個々の説明を受ける中で、行政や地域、民間団体などによる相互補完的かつ充実した支援を実感しました。また、市内にエレベーターのない住居が多いことに対応して、多摩市では平成25年10月から市町村特別給付として移送支援サービス（階段昇降）を実施しているとの説明があり、上記の理念のもと、地域の特色に応じた細やかなサービスの提供がされていることも分かりました。

ところで、多摩市の特徴として、高齢化が国に比べ早い速度で進行することが見込まれることや、後期高齢者及び高齢者のみの世帯の増加等が挙げられるとのこと。個人的には、今後、高齢化が一段と進む中で、介護保険や地域のサービス・支援に繋がらない単身高齢者の方々に対する多方面からのアプローチが必要であり、今後の課題になるのではないかと感じました。



「高齢者への支援」勉強会の様子

### 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 団体	【前年度継続】障害福祉課の対応について (障害福祉課)	R3 11/22	—	R4 2/21	R4 5/26	是正 勧告
2	市内 団体	工事の入札結果が即時開示されなかったことにつ いて(総務契約課)	4/6	5/9	—	—	不備 なし
3	市内 個人	職員の対応で、精神的な苦痛を受けている (生活福祉課)	12/2 2	2/22	—	—	不備 なし
4	市内 個人	職員の説明不足と不適切な対応により金銭的被害 を受けた(文化・生涯学習推進課)	4/15	6/13	—	—	不備 なし
5	市内 個人	介護サービスの自費分が、自分の口座からお金が引き落 とされたことに納得がいかない (高齢支援課、地域包括支援センター)	6/21	8/10	—	—	不備 なし
6	市内 個人	職員が窓口で、周りの人に聞こえるように自分の個 人情報を話した(納税課)	8/9	10/12	—	—	不備 なし
7	市内 個人	自分の個人情報を勝手に第三者に提供したことに 納得がいかない(福祉総務課)	10/1 8	12/15	—	—	不備 なし
8	市内 個人	自宅敷地内に設置されている下水道管の移設に伴 う、自宅塀の移設について(下水道課)	11/1 7	R5 1/18	—	—	不備 なし
9	市内 個人	コミュニティセンター職員の対応について (コミュニティ・生活課)	12/1 5	R5 2/13	—	—	不備 なし
10	市外 個人	【次年度継続】利用していた福祉事業所の対応につ いて(障害者福祉施設)	—	—	—	—	—
11	市外 個人	【次年度継続】子どもが利用した福祉施設の対応に ついて(障害者福祉施設)	—	—	—	—	—
12	市内 個人	【次年度継続】子どもに対する学校及び教育委員会 の対応について(市内学校、教育指導課)	—	—	—	—	—
13	市内 個人	【次年度継続】子どもに対する学校及び教育委員会 の対応について(市内学校、教育指導課)	—	—	—	—	—
14	市内 個人	【次年度継続】子どもに対する学校及び教育委員会 の対応について(市内学校、教育指導課)	—	—	—	—	—

※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

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）

※個人情報保護の観点により概要のみの表記とします。

### No1 障害福祉課の対応について（前年度からの継続）

#### 【申立て内容】

障害福祉課から紹介された入所者に関する情報共有がしてもらえず、グループホームの運営に支障をきたしている。

#### 1 令和3年度の入所者に係る関係者会議（以下「会議」という。）について

(1) 会議前に申立人（グループホーム）は、相談支援事業者（以下「事業者」という。）が設定した会議の議題を、電話で市に問い合わせたが、市の担当者によると、議題を知っていたが、事業者が設定した会議であり市は会議室を提供したに過ぎないから、議題を伝える立場でないとのことでした。

障害福祉課は、障害者総合支援法の理念に基づく障害者等への具体的支援のため関係者間の情報共有等が円滑に進むよう調整を行う役割が期待されていますが、申立人からの書面の内容等により関係者間の情報共有等が円滑に行われていないことを十分認識しえたにもかかわらず、電話で会議の議題を伝えなかったことは不当と考えます。

(2) 会議当日において、申立人が予め書面で情報提供した「就労移行支援の利用」の件を、市の担当者が議題として取り上げ入所者の意思確認を行ったことが議事内容等の記録資料では確認できず、会議が入所者個人の尊厳ある日常生活、社会生活のためのものであること、当該制度の利用が入所者の生活にとり重要な意味を持つことに鑑みると、会議での対応は入所者の意思確認が形式的に行われたか否かに拘らず、不当と考えます。

#### 2 事業者が入所者の居住先を変更しようとしたことへの対応について

会議の直後、事業者からの「ホームが入所者の親族に入所者の退去を告げた」との連絡を受け、市の担当者は、直接ホームに確認すれば、ホームが退去を求めているか否かが直ちに判明するにも拘らず、確認を行わず、入所者に対し希望しないホームの転居を説得する行為は、入所者の心情をいたすに不安定にするものであり不当です。

#### 3 最後に

市の担当者の対応は、入所者の支援者である事業者と申立人の調整を図ろうとせず、事業者の情報提供のみにより支援体制の変更等を行おうとするもので、支援者の協調、市の支援者間の調整が期待し難く、かつ入所者がホームの変更を希望している状況ではないので、入所者の居住環境はそのままに支援体制の抜本的な見直しが必要と考えます。

#### 【是正勧告】

- 1 入所者の支援体制として、本人の意向に沿い、適切なサービスが提供される体制を、白紙の状態から構築してください。（担当職員の変更や追加も含む支援体制の見直し。事業所の選定手順等の検証と入所者が支援事業者を適切に選択できるような仕組みの構築。）
- 2 入所者に成年後見人制度の適用が可能な場合は、速やかに利用申立てを検討してください。
- 3 サービスを必要とする市民とサービス提供事業所との調整、事業所間の調整、指導など、適切な機能を果たせるよう、研修や仕組づくりを行い、職員の人員体制を整えてください。

## No2 工事入札の開示について

### 【申立て内容】

工事の入札結果の根拠について、総務契約課に問い合わせをしたところ、後日開示することであった。しかし、通常即時開示されるものが数日経過しても開示されない。このことに納得いかないので調査してほしい。

### 1 本件入札における結果の開示・公表について

多摩市では、指名競争入札の方法について、公正性・透明性を担保するため、東京23区26市町村で共同運営する東京都電子自治体共同運営電子調達サービス（以下「本件サービス」といいます。）を利用しています。

- (1) 令和4年3月16日（入札当日）、開札時に総務契約課の職員が本件サービスにアクセスして入札結果を確認したところ、特段の問題なく入札結果（くじ結果を含む。）を確認することができました。また、入札結果のうち、落札者結果については、開札時に入札参加者へ開示されました。ところが、その直後に本件サービスのシステムトラブルが発生し、入札参加者に対してくじ結果が開示されませんでした。しかし、総務契約課は、このトラブルの発生に気がませんでした。

入札当日、申立人は、通常であれば開札時に開示されるくじ結果が開示されていないことから、総務契約課に問い合わせをしました。その際に対応した職員は、問い合わせ内容がくじ結果ではなく落札者結果の公表であると誤解し、年度当初契約である当該契約は、本件サービスにおける公表が同年4月1日からであるため、後日公表される旨申立人に案内しました。

- (2) 令和4年3月18日、数日経過してもくじ結果が開示されないことを不信に思った申立人は、再度総務契約課に問い合わせをしました。このとき総務契約課の職員は、申立人の問い合わせが、くじ結果の不開示であると理解し確認したところ、システムトラブルにより、入札参加者にくじ結果が開示されていないことが判明しました。

総務契約課はこれを受けて、同日、入札参加者全員に対して、くじ結果の書面をメールにて送付しました。

### 2 オンブズマンの見解

本件入札におけるくじ結果について、入札参加者への開示が遅れた理由は、本件サービスのシステムトラブルによるものであり、システム構築に関与していない総務契約課に責任はありません。また、開札の2日後に、直ちに原因を特定するとともに、入札参加者全員にくじ結果をメールにて送付しています。そうすると、総務契約課の申立人に対する一連の対応に違法・不当な点はなかったと考えます。

もっとも、開札当日である3月16日、申立人は、総務契約課に対し、「いつもだとすぐに開示されるはずの入札結果が開示されていない」旨問い合わせています。対応した職員からすると、申立人が自ら確認できるはずの落札者結果について総務契約課にわざわざ問い合わせるのはおかしいと感じつつも、問い合わせ内容を正確に把握せず、落札者結果の一般への公表についての問い合わせであると早合点（誤解）していました。

そこで、総務契約課においては、今後、市民からの問い合わせ等に対し、予断や思い込みで即断することなく注意深く聴き取り、相手が何を求めているのか、相手の真意は何なのかを的確に把握して対応することを心がけていただきたいと思います。

### No3 生活福祉課の職員対応で、精神的な苦痛を受けている。

#### 【申立て内容】

令和4年3月10日に、生活福祉課の担当ケースワーカーに問い合わせたところ、「支離滅裂」と言われ精神的な苦痛を受けている。

#### 1 令和4年3月10日の電話のやり取りについて

担当ケースワーカーによれば、同日の電話では申立人に対し、生活保護法の手続きへの協力、関係資料の提出を依頼したとのことで、電話のやり取りの記録は残していないが、「支離滅裂」の言葉を使った記憶はないとのことです。

他方、令和4年6月頃の申立人との電話において、「支離滅裂」との言葉を使った記憶があり、その時のやり取りの概要は次のとおりであるとのことです。

申立人が、保護費の返還金の内容について口頭の説明を求め、入手した関連資料に記載の自身の発言内容が正確でないことを指摘、担当ケースワーカーが文書を改ざんしていると主張、これに対し、申立人の話が支離滅裂だからそのような記載になったと言った。

#### 2 担当ケースワーカーの「支離滅裂」だとの発言

担当ケースワーカーは、令和4年3月10日ではないものの、電話で「支離滅裂」との言葉を使ったことを認めています。一般論として対話者から自身の発言等が支離滅裂であると指摘されれば、対話者の真意如何に拘わらず不快感を抱くことは無理からぬことです。

他方、生活保護法によれば、実施機関は、保護の決定等のため必要と認めるときは、要保護者の資産及び収入の状況などの調査のため、要保護者に報告を求めることができ、裏を返せば生活保護受給者は、実施機関が求める収入状況等の報告の義務があります。

ところで、生活福祉課では、以前から申立人が「過去の生活福祉課の対応で病状が悪化した」と主張し窓口で手続きを行わず、他課の職員に生活福祉課に提出すべき書類を預けて帰ることが多々あり、収入申告などの聞き取りもできず、正確な保護費を計上できずにいたとのことです。申立人が収入申告をすると病状が悪化すると主張していたことから、やむを得ず課税調査により収入額の認定などを行った結果、手続きの時期がずれ込んでいました。

そうすると、担当ケースワーカーは、申立人に係る事務処理について、申立人の協力を得難いため適切に進められない状況に苦慮し、時間的にも気持ちの上でも相当程度追い込まれていたことが推察できます。

#### 3 結論

担当ケースワーカーが「支離滅裂」との言葉を使ったことは適切ではなく、今後、そのような言葉を使わないようにしていただきたいと考えます。

他方、申立人は、病状により難しいかもしれませんが、生活保護受給者には収入状況等の報告を行う義務があり、かつケースワーカーは多くの市民のために充てられる時間が限られていることにも配慮をし、書類の提出などに協力的な対応を心がけ、電話等では用件を絞り、できる限り簡潔なやりとりを心がけ、申立人とケースワーカー双方が相手方の立場状況を慮り、生活保護制度の手続きを進められるよう、互いに協力をしていただきたいと考えます。

## No4 施設移転に伴うゴミの有償廃棄について

### 【申立て内容】

ボランティアとして活動している団体の活動施設移転に伴い、令和4年2月にゴミの有償廃棄を文化・生涯学習推進課職員同席の下で業者に依頼した。支払いを急かされたため、事前に自分が全額を現金で立替払いした。後で市に清算してもらえると理解していたが、支払ってもらえない。自分の団体分のみならず、他団体分も支払っている。事情説明を同課に求めても納得できる説明が無い。

### 1 申立人の団体のゴミ処理費用について

(1) 施設利用者が施設に持ち込んだ私物（所有物）にかかる一切の費用については、所有者である施設利用者自身が負担する原則が適用されます。市が移転・処分費用を特別に負担する旨約束しない限り、市が負担することはありません。

この点、文化・生涯学習推進課は、本件団体を含む施設利用者に対し、再三にわたり、市が移転・処分費用を負担することはない旨説明していたとのことです。実際に、市が本件団体を含む施設利用者の所有物の移転・処分費用を負担するための予算措置を講じていないこと、施設の譲受人である事業者との契約上、所有者不明の物品は事業者を引き継がれることになっていたことは、文化・生涯学習推進課の説明と整合するものと言えます。

(2) 本件について、申立人は、清掃業者から2通の請求書及び領収証を受け取っていますが、2通の請求書及び領収証が存在するからといって、それらが直ちに、市が処理費用の負担を約束またはその旨の説明をしたことの裏付けになることはありません。このほか、同課が申立人に対し、本件団体の廃棄物の処分費用を支払う旨の説明や約束をしたことを裏付け、または、推認させる事実は認められません。

### 2 申立人の団体以外のゴミ処理費用について

文化・生涯学習推進課の職員は、電話または対面で、本件団体の所有物のみ撤去するよう伝えたとのことです。さらに、清掃業者は本件施設に見積もり作業に来ていますが、このときには、同課の職員2名の立ち会いのもと、申立人が本件団体の所有物（廃棄物）を特定したとのことです。申立人がオンブズマンとの面談時に持参した同日付清掃業者作成の、廃棄物の写真が掲載された書面からも、見積もり作業時に本件物件内に存在した本件団体の所有物とそれ以外の物品とを明確に区分けしたことがうかがえます。そして、同日の見積もり作業をもとに、清掃業者は申立人に対し本件の見積書及び請求書を発行し、本件を実行したと考えられます。申立人の述べる本件団体の所有物以外の物品というのが具体的に何を指すのか不明ですが、上記の経緯からすると、清掃業者は、本件書面に基づき特定された廃棄物のみを処分したと考えるのが合理的です。したがって、清掃業者が本件団体の所有物以外の物品を処分したと判断することはできません。

### 3 結論

文化・生涯学習推進課の対応に不備はなかったと考えます。同課は、本件について申立人ひとりが対応していることを心配し、清掃業者の見積もり作業や本件にも立ち会っていたということです。同課においては、今後とも、相手の年齢や特性・状況等に配慮し、様々な角度から臨機応変な対応を検討・実行していただきたいと思えます。

## No5 自分の口座からお金が引き落とされていたことについて

### 【申立て内容】

自分の口座からお金が引き落とされていたため、引き落としした会社にお問い合わせをしたところ、中部包括支援センターから指示があったといわれた。

また、当該利用料について、生活福祉課担当職員に、保護費で補填できないのかと相談したところ、返すとなったら手続きが大変ですよと言われ、そのままになっている。

### 1 本件支払の経緯について

- (1) 申立人は、要支援2かつ生活保護受給者であることから、介護保険介護予防サービスの利用について、10,531単位/月を超える場合には、申立人自身の負担となります。
- (2) 申立人がショートステイの利用を延長したことから、介護保険介護予防サービスの利用が合計11,467単位となり、負担が生じることになりました。
- (3) 1単位あたりの金額は、介護保険介護予防サービスの内容によって異なります。申立人が利用した介護保険介護予防サービスについては、以下のとおりです。
  - ①訪問型独自サービスⅢ：11,12円/単位
  - ②介護予防福祉用具貸与：10,00円/単位
  - ③介護予防短期入所生活介護：10,88円/単位

このように、1単位あたりの金額は、②介護予防福祉用具貸与が最も低額になります。

- (4) 中部地域包括支援センターは、申立人の負担を最小限にするべく、②の事業者に了解を得て、超過分の936単位について、1単位あたりの金額が最も低い10,00円を乗じて算出することにしました。この超過分については、②の事業者が領収すべき金員であり、毎月の支払と一緒に超過分の請求がなされ、申立人・②の事業者間の介護予防サービス利用契約において、サービス利用料の支払が申立人の口座からの引き落としと定められていることから、申立人の口座から引き落とされて、②の事業者へ支払われました。

### 2 中部地域包括支援センターの説明及び生活福祉課職員の対応について

中部地域包括支援センターの職員は、本件支払前に、ショートステイの利用を延長すれば申立人の負担が生じる可能性があることや負担額の算定方法について説明したところ、申立人は納得し、疑義は出なかった旨述べています。また、本件支払後も、申立人の求めに応じ、本件支払の金額の根拠（算定方法）について、サービス利用票を提示して説明したとのことです。

また、超過分について、生活保護の制度上、還付する仕組みはないとのことです。生活福祉課の担当職員は「返すとなったら手続きが大変ですよ。」との話をしたことはないと述べています。オンブズマンとしては、当事者間で主張が異なる以上、いずれが正しいか判断することはできません。

### 3 結論

以上のとおり、中部地域包括支援センター等及び生活福祉課の対応に違法・不当な点は認められませんでした。本件支払に対する申立人の理解を確実にする方策を探る余地はあったと考えます。今後、サービスの利用者の立場に立ち、説明する内容の難易度や利用者の特性・理解力等に応じて、柔軟に対応していただければと思います。介護保険課や高齢支援課等の関係所管課で相談の上、一般市民にとって分かりやすい内容の定型の説明書面を作成しておき、かかる説明書面と利用者別のサービス利用票を併用して説明することをご検討いただきたいと思います。

## No6 納税課の職員の窓口対応について

### 【申立て内容】

納税猶予の関係で納税課窓口で面談の際、職員が周りの人に聞こえるような大声で私の個人情報のお話をし、大変嫌な思いをした。

#### 1 申立人の納税に係る事実上の猶予について

納税課では、納税が困難な納税者の状況により、分割納付等、地方税法による徴収猶予とは異なる事実上の猶予をすることがあり、申立人に対しても事実上の猶予を適用していたとのことです。事実上の猶予の場合も、滞納処分の執行は可能で、財産調査を行う場合があり、このことは納税義務者にも書面で知らされています。

#### 2 申立てにある面談について

面談の直前、納税課では、申立人の財産調査を行い、面談では調査の結果を示し今後の納税手続きの案内をしたが、示した調査結果は必要最小限の情報であったとのことです。またその際、申立人は職員が大きな声と感じの悪い態度で話をしたと主張していますが、職員によると敢えて声を大きくしてはいないとのことで、双方の主張が異なります。この場合オンブズマンは事実関係を判断することはできませんが、同課では、大声のやり取りなど、窓口が荒れた場合は、上司などが補助に入ったりするが、当日はそのようなことはなかったとのことです。

#### 3 面談に対するオンブズマンの評価

面談の際の職員の声の大きさや態度は不明ですが、当日は財産調査の結果、これまでと異なる状況が確認されたので、新たな状況に基づく納税手続きの案内をしたことは不合理なものではなく、案内のため必要な情報を口頭で伝えたことも、違法不当ではありません。

また、案内の内容は申立人の立場を慮り、申立人に寄り添う内容であったと考えます。職員の間談における応接に、違法ないし不当な点は認められません。

#### 4 最後に

申立人と納税課との間では、面談後のやりとりにより、新たな納税手続きが進められているとのことでしたので、今後も順調に納税義務が果たされることを願っています。

## No7 自分の個人情報の第三者機関への提供について

### 【申立て内容】

総合福祉センターでの私と指定管理者とのやりとりについて、福祉総務課は指定管理者からの報告に基づき、私に何ら確認もせず、第三者機関へ情報を流した。この件に関して、福祉総務課の一連の対応に納得がいかないので調査をしてほしい。

### 1 従前の経過

申立人は、従前より多摩市総合福祉センター（以下「センター」といいます。）を頻繁に利用していましたが、他の利用者や職員に対する問題行動が複数見られたとのことです。

センター利用者への注意事項を休憩室の壁面に掲示しましたが、申立人の態度は変わらなかったとのことです。

### 2 今回の経緯

今回、利用に関して申立人の要望が聞き入れられなかったことを発端として、申立人は約40分間にわたりセンター職員を「無知」「無能」などと侮辱し非難し続けました。

指定管理者は、今回の出来事は接客の範囲を超えた見過ごせない問題であると考えて、福祉総務課との定例会で、申立人の問題行動にかかる文書を渡し、内容及びその他の問題行動について説明しました。なお、指定管理者と福祉総務課が情報を共有することは、法令等に基づき認められると考えます。また、情報に申立人の個人情報が含まれているとしても、多摩市個人情報保護条例第8条第2項第2号に基づき許容されることが考えます。

### 3 福祉総務課から第三者機関への情報提供について

福祉総務課は、指定管理者から本件情報の提供を受けて、法に基づいて定められた第三者機関に対し通報しました。

申立人が所属する当該機関では、地方公共団体の協力として「地方公共団体は、（中略）その地域において行われる（中略）活動に対して必要な協力を行うことができる。」と規定しており、その社会的信望に関する情報について、必要かつ相当な範囲で、地方公共団体が当該機関に提供することを認めていると解されます。

また、本件通報の内容に個人情報が含まれているとしても、多摩市個人情報保護条例に基づき許容されることが考えます。

申立人は、センターでの言動は当該機関の職務とは無関係である旨述べていますが、センターという公共施設内の受付や休憩室など不特定一般市民が見聞きできる場所で行われたものであり、自宅内などの個人的な生活場所で行われたものではないことに鑑みると、当該機関の社会的信望を裏切ることのない人格及び行動が求められる場面での言動であるといえます。

また、法において、地方公共団体から当該機関への情報提供については、告知聴聞の機会を必要とする旨の規定は設けられていません。したがって、本件情報が当該機関の社会的信望に関する事実であると福祉総務課が判断した以上、申立人に事前に確認することなく、当該機関に対して本件通報を行ったことに違法性・不当性はないと考えます。

### 4 結論

福祉総務課による本件通報について違法性・不当性は認められないと考えます。

## No8 下水道管の入れ替えにおける下水道課の対応について

### 【申立て内容】

自宅の敷地にある市の下水道管の移設工事に伴い、自宅塀移設の希望を、事前に下水道課に伝えていたが聞き入れられず、きちんとした説明もないまま工事が開始されることとなってしまう。以前から、道路境界線沿いの塀の設置に関して、近隣の家との間で市の見解に差があり不公平である。

### 1 本件工事の決定からの所管課と申立人との交渉等

工事説明会では、これまでの経緯や工事概要などの説明とともに、質疑応答がなされ、申立人からの既存の塀の移設費用の負担についての質問に対し、所管課は撤去する必要がない場合は塀の所有者の負担である旨を回答しました。

工事施工前の、工事区域の住民に配布した案内書類には、工事に伴う作業等詳細は後日各家庭戸別に説明に伺う予定との記載があります。戸別説明は、新型コロナウイルスのため開始後しばらくして中断しましたが、中断に関する告知はされませんでした。

申立人は、案内書類の記載にも拘らず戸別説明がないことから所管課の窓口を訪問し、公費での塀の移設を求めましたが、担当者は公費での移設は行わないことを回答しました。

申立人は、自宅購入時、道路際の塀の築造が認められなかったが、築造が認められ設置している家屋もあったことに不公平感を持っていたため、公費で移設してもらえないのは納得できず、本件工事への協力はできない旨を担当者に伝えました。

### 2 検討と見解

工事説明会での申立人からの質問により、所管課は、公費での塀の移設が周辺住民の関心事の一つであると知ることができたといえます。

工事施工前の戸別説明は、開始後まもなく中断され、案内書類の記載にも拘らず申立人への戸別説明がなく時間が経過しました。中断の判断自体はやむを得ないと考えられますが、当該住民は工事に利害関係を有しており、その旨告知する配慮があるべきだったと考えます。

塀の移設について、敷地内の塀の築造は敷地所有者である申立人が自由に行うことができ、このことは申立人が現在の位置に塀を築造した時にも当てはまります。所管課が公費での塀の移設を謝絶する対応が、違法や不当であるということはできません。

また、申立人は、自宅購入当時、道路際の用水路上に塀を築造したいとの申入れを所管課に断われた一方で、近隣では用水路上に塀を築造している家屋もあったことが不公平だと主張しています。申立ての期間は1年以内のものとしている条例の規定により、このことは調査対象外ですが、念のため所管課に聴き取ったところ、一般的には水路が私有地内にある限りは、市が流水管理を行っているとはいえ、土地利用を制限する権限はなく、当時の申し出に関しては、流水管理上できる限り設置しないようお願いをしたに留まるものと推察しているとのことでした。

所管課が塀の築造を断ったかどうかは調査の対象とはならないので、この件を前提に公費での塀の移設をしないことが違法かどうかについても、当時の記録等が残っていないため、詳細については不明であり、オンブズマンは、判断することはできません。

## No9 地域のコミュニティセンターの対応について

### 【申立て内容】

地域のコミュニティセンターに、利用団体関係者への伝言を依頼した。再度連絡して、伝言してくれたか確認したところ、「伝言は伝えていない」と言われて、一方的に電話を切られた。この対応は大変失礼で立腹している。

### 1 申立人とコミュニティセンター間の電話について

当日の電話回数・時刻・やり取りの内容については、申立人とコミュニティセンター（以下「センター」といいます。）との間で主張が大きく異なっています。もっとも、同日午前には別の団体がホールを借りており、当該団体の関係者は、来館していなかったと考えることが合理的です。

他方、申立人がセンターの受付職員に当該団体の関係者への伝言を依頼したかどうかについては、当事者双方の主張が食い違っており、いずれが事実であるかを判断することはできません。また、申立人に対し「（伝言は）伝えていない。」と述べた上一方的に切電したことについては当事者間の主張は全く異なっており、この点についてもいずれが事実であるかを判断することはできません。

但し、申立人との電話におけるやり取りの内容や経過についてのセンターの主張は、具体的かつ詳細であり、不自然な点も認められません。センターには普段から通話記録が存在するわけではありませんが、本件最初の通話において、普段とは異なるやり取りが感じ取れたことから詳細にメモに残すことにしたという経緯は納得できるものです。これらの点に鑑みると、メモに基づくセンターの主張には一定の信用性があると考えます。

### 2 オンブズマンの見解

同日午前には当該団体の関係者はセンターに来館していないので、当該団体の関係者を電話に出してほしいという申立人の要望にセンターが応じることは不可能です。

また、申立人による伝言や依頼の有無、センター職員が「（伝言は）伝えていない。」と述べて切電したか否かについては、当事者間の主張が真っ向から対立しており、オンブズマンとしてはいずれが事実であるかを判断することはできません。もっとも、センターの主張に一定の信用性が認められることは上述したとおりです。

なお、仮に申立人がセンター職員に対し、当該団体の管理職から申立人に電話するよう伝言を依頼したことが事実であっても、センターは実際に、関係者が来館したら申立人に連絡を入れるように取り計らうため申立人の連絡先を尋ねたこと、及び、当該団体の関係者が来館したら申立人に連絡するよう伝える旨述べた上、その後来館した当該団体関係者に上記内容を伝えたことに鑑みると、センターの職員は申立人の依頼に沿う対応を採ったと評価できます。

### 3 結論

同日の申立人との電話における対応について、センターに違法・不当な点はないと考えます。センターにおかれては、本件をきっかけとして、普段から通話記録を備えること、及び、録音機付きの電話機の導入を検討していただきたいと思います。また、今後もコミュニケーションを工夫して、様々な市民と良好な関係を保ち、市所管課と連携をとりながら地域の方々の活動を支える拠点となっていただきたいと考えます。さらに、市所管課におかれては、コミュニティセンターが市民との良好な関係のもと、施設の設置目的を十分に果たせるよう、必要に応じて地域や市の他課とも連携して対応していただければと思います。

### 3 相談事例（抜粋）

#### 1 申立に至らなかったもの

- 介護事業所の対応について
- コミュニティ・生活課の対応について
- 障害福祉課の対応について



## 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5年3月末現在 217 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
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
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
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
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575

#### ◆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	八王子市鍵水 2-165-1	042-675-0124

多摩市さくらが丘在宅サービスセンター	多摩市連光寺 1-1-1	042-373-4511
多摩たすけあいワーカーズつむぎ	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 202 号	042-376-3973
ケアサービスやまびこ事業所	多摩市永山 1-8-17 ボヌール永山 108	042-338-6123
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
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 1 3 2 8 ウイング永山 3 0 1	042-400-5706
ヘルパーステーションかけはし	日野市高幡 1023-4 クレールハイム A-107	042-506-9835
なごみ在宅介護サービス多摩	多摩市豊ヶ丘 1-35-3k' s court102	042-311-0596
ニチケアセンター高幡	日野市高幡 145 岡崎ビル 3F	042-599-7531
ニチケアセンター稲城	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M O E	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
ヘルパーステーションいきいき	八王子市東町 2-3	042-639-7627
ベック多摩	多摩市諏訪 1-53-2-203	042-311-0575

#### ◆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 ボヌール永山 108	042-400-5131
ふれ愛訪問看護ステーション	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3230
ファインケア訪問看護ステーション 多摩センター	多摩市乞田 1159 番地 1 レーヴマニフィック永山 2F	042-357-2571
さくら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 多摩センターペペリビル 4F	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 アドラブル K202 号室	042-400-6182

◆通所介護(デイサービス)(地域密着型、総合事業含む)

事業所名	住所	電話番号
多摩市和光園ケアセンター	多摩市和田 1532	042-375-9888
デイサービス麻の葉	多摩市落合 6-1-1-106	042-339-2008
アイムデイサービスセンター	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6458
あいフィットネスサロン さくら	多摩市関戸 1-2-11 スマイラス聖蹟桜ヶ丘 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 シャルム第 2 聖蹟桜ヶ丘 1 F	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' グラフォート多摩センター煉瓦坂 1F	042-337-8502
リハビリデイサービス「笑う門」	八王子市大塚 1446-3	042-694-0360
ツクイ多摩センター	多摩市豊ヶ丘 1-59-15	042-357-3855
デイサービスもえ	八王子市鹿島 4-1-101	042-676-7175
デイサービスもえの家	八王子市鹿島 945-32	042-676-5551
スマイル倶楽部	多摩市鶴牧 6-8-10	042-339-1033
多摩市愛宕デイサービスセンター	多摩市愛宕 3-2	042-311-3231
早稲田イーライフ多摩貝取	多摩市貝取 1-57-1	042-407-4571
グットリハ多摩	多摩市中沢 2-20-5 ベルクレールタカムラⅢ1F	042-400-0377
リハプライド多摩永山	多摩市貝取 1474-2	042-400-5937

◆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イング	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イング	府中市四谷 6-15-2	042-358-9330
介護老人保健施設南大沢ホロス由木	八王子市南大沢 2-224-5	042-678-2111
介護老人保健施設 聖の郷	多摩市連光寺 2-69-6	042-373-2220

#### ◆居宅療養管理指導（医療保険除く）

事業所名	住所	電話番号
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 多摩センターペペリビル 4F・5F	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 1F	042-376-3800

#### ◆福祉用具貸与・購入

事業所名	住所	電話番号
アイム福祉用具サービス	八王子市南大沢 1-22-21	042-674-6918
西東京メディカル	昭島市田中町 2-28-43	042-545-7277
ティー・オー・ピー府中店	府中市矢崎町 4-1 大東京総合卸売センター456	042-367-0660
シルバーアシスト	多摩市落合 3-9-1 小山ハイツ 1F	042-371-3262
サカイヘルスケアー昭島店	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
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
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
ワークセンターれすと	多摩市和田 1870-2	042-373-8925
れすと相談支援センター	多摩市和田 1870-2	042-373-8925
ワークス多摩	多摩市永山 4-2-3-103	042-356-3601

## 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
ピオニイ第二保育園	多摩市豊ヶ丘 4-8	042-372-1222
かおり保育園	多摩市落合 4-15	042-376-5311
こぼと第一保育園	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 1-3-6	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
東京大谷幼稚園（認定こども園）	多摩市愛宕 1-51	042-375-0728

#### ◆認証保育所（企業主導型保育所含む）

事業所名	住所	電話番号
ウイズチャイルドさくらがおか幼保園	多摩市関戸 1-1-5 ザ・スクエア E-5	042-376-3541
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 フラワーマンション コヤ II	042-373-7115
チャイルドタイム多摩センターエンゼルホーム	多摩市落合 2-32 オーベルグランディオ多摩中央公園 104	042-310-0900
キッズサポート多摩 めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-25-2 ヴィークステージ多摩センター 2F	042-319-6771
キッズサポート多摩 第二めぐみクラブ	多摩市鶴牧 1-26-3NTT 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 (愛和小学校内)	042-372-7981
西落合小学童クラブ	多摩市落合 5-6 (西落合小学校内)	042-371-5920
東落合小学童クラブ	多摩市落合 3-24 (東落合小学校内)	042-372-3444
第一小学童クラブ	多摩市関戸 3-2-23	042-375-7200
東寺方小学童クラブ	多摩市東寺方 100 番地	042-372-7979
連光寺小学童クラブ	多摩市連光寺 3-64-1	042-372-7982
永山小学童クラブ	多摩市永山 2-8-1	042-376-7273
貝取学童クラブ	多摩市貝取 1-44-1	042-374-2551
永山学童クラブ	多摩市永山 3-5	042-372-7980
貝取小学童クラブ	多摩市貝取 3-9 貝取小学校内	042-372-7983
聖ヶ丘学童クラブ	多摩市聖ヶ丘 2-21-1	042-371-8981
北諏訪小学童クラブ	多摩市諏訪 1-60-1	042-371-7511
永山第二学童クラブ	多摩市永山 5-18	042-371-4921
諏訪学童クラブ	多摩市諏訪 2-8	042-372-7985
南鶴牧小学童クラブ	多摩市鶴牧 5-43	042-372-5733
大松台小第一学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-1151
大松台小第二学童クラブ	多摩市鶴牧 6-4	042-371-8511

## 5 その他

事業所名	住所	電話番号
多摩市社会福祉協議会	多摩市南野 3-15-1	042-373-5611
多摩市シルバー人材センター	多摩市桜ヶ丘 4-40-1	042-371-3580

### 3 総合オンブズマン制度実施自治体

(令和5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。

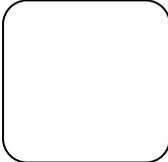
**(運用状況の報告等)**

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

年度	主なできごと（※：多摩市以外）	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 野 中 康 雄
平成 24 (2012)	2月 視察：社会福祉法人啓光福祉会各施設 職員との意見交換会／勉強会を開始し、以降定例化	
平成 25 (2013)	4月 組織改正：「監理室」を「オンブズマン事務局」に 9月 視察：社会福祉法人東京すみれ会 2月 視察・交流：TAMA女性センター	
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）	
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）	萩 原 恵 子 森 安 紀 雄
令和 2 (2020)	9月 市長への意見表明「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 10月 視察：総合福祉センター（二幸産業・NSP 健幸プラザ） 11月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 12月 勉強会：市税の滞納整理について（市民経済部納税課説明）	
令和 3 (2021)	10月 視察：教育センター 10月 両オンブズマンによる発意調査「おむつの支給とおむつ代助成の事業について」 11月 中学校長会にて多摩市総合オンブズマン制度等を説明 1月 勉強会：生活保護制度（健康福祉部生活福祉課説明）	
令和 4 (2022)	9月 総合オンブズマン制度研修（課長級以下悉皆）実施（動画） 10月 視察：パルテノン多摩 ほか 11月 市立中学校長連絡会にて「オンブズマン制度」啓発を依頼 12月 総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会出席（ZOOM 会議） 1月 勉強会：高齢者への支援について（健康福祉部高齢支援課、介護保険課）	森 安 紀 雄 竹 内 章 子

## 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 148,107 人、世帯数 74,760 世帯（令和5年4月1日現在。人口は外国人住民を含む）



印刷物番号

5 — 3

令和4年度多摩市総合オンブズマン年次報告書  
(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5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