

国立市総合オンブズマン

一般オンブズマン
子どもの人権オンブズマン

平成29年度年次報告書

平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日



国立市総合オンブズマン

目次

はじめに

国立市総合オンブズマン	木下 泉（代表オンブズマン）	1
国立市総合オンブズマン	成瀬 大輔	2

I. 総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯	5
2. 国立市総合オンブズマンとは	6
3. 一般オンブズマンについて	7
4. 子どもの人権オンブズマンについて	8
5. 運営状況の報告・公表	9
6. 申立て・相談の流れ（一般・子ども）	10

II. 運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について	13
2. 一般オンブズマンの運用状況	13
(1) 相談・申立ての状況	13
(2) 苦情申立ての処理状況	18
(3) 申立てに至らなかった相談の状況	19
(4) 是正勧告又は意見表明	19
(5) その他の活動について	26
3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況	27
(1) 相談・申立て状況	27
(2) 主な活動について	30

III. 事例紹介

1. 一般オンブズマンの事例	35
2. 子どもの人権オンブズマンの事例	64

参考資料

○国立市総合オンブズマン条例	67
○国立市総合オンブズマン条例施行規則	75
○様式	78
○国立市総合オンブズマン苦情処理に関する協定書	80
○市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧	81

はじめに



一年を振り返って

国立市総合オンブズマン

きのした いずみ
木下 泉
(代表オンブズマン)

国立市総合オンブズマン制度が始まり総合オンブズマンに就任して1年が経ちました。国立市総合オンブズマンは、一般オンブズマンと子どもの人権オンブズマンの二つの役割を担っています。前者は市の機関の業務や職員、市と協定を結んだ民間福祉事業者などが行ったことに対する一般の方々からの苦情を受けて、公正中立な立場でその非違を是正していきます。後者は子どもの人権侵害の救済や防止を行うために関係諸機関と協力しながら子どもの救済をしていきます。この異なる二つの役割をバランスよく進めていくことが求められますが、新制度の開始にあたって、まずは受け付けた申し立てや相談をきちんと受け止め、1件1件を丁寧に調査し、結論を出していくことに専念しました。一般オンブズマンの1年間の苦情申し立て件数は27件ですが、4月から6月までに10件の申し立てがあり、その処理に追われる日々でした。また、処理期間は平均4.8か月かかりました。必要な処理期間は案件により異なりますが、申立人を大変お待たせしましたので、もっと短くする必要があると反省しています。年度末頃には、申立件数が落ち着くにしたがって、処理期間も短くなってきています。次年度はこれらの反省を踏まえ、さらに、市民の権利利益を救済し、市政の向上のために尽くしていきたいと思います。

子どもの人権オンブズマンは、年度初めにはまだその存在があまり知られておらず、周知していくことから始めなければならない状況でした。しかし、一般オンブズマンの仕事に忙殺され、子どもの人権オンブズマンの周知が遅れました。しかし、年度の中頃には、子どもの人権オンブズマンの相談もお受けするようになり、二つの仕事のバランスが徐々に取れるようになり始めたと思います。次年度は子どもが気軽に相談でき、その声を聞いて子どもの悩みを解決していけるように励みたいと思います。

「始めの一步」を振り返って



国立市総合オンブズマン なるせ だいすけ
成瀬 大輔

国立市総合オンブズマン制度が「始めの一步」を踏み出しました。国立市総合オンブズマンでは、市の機関等への苦情を受け付ける一般オンブズマンと、子どもの人権救済を行う子どもオンブズマンという二つの役割を担っています。制度が開始する前は、それぞれの役割について、どの程度の件数となるのか予想もつきませんでした。実際に始めてみると、一般オンブズマンとしての相談及び申立て件数が非常に多く、苦情処理機関としての役割への期待の大きさを実感いたしました。他方で、多数の案件処理に追われ、平均処理期間が延びてしまっているという課題が生じていました。申立ての受理から結果報告までの進行管理等については継続的な検討が必要であると思います。

一方、子どもオンブズマンについては、相談17件のうち救済申立て1件と少ない件数となりました。初年度ということから制度の周知が十分でなかったのではないかという思いがあります。ただし、そもそも困難な状況であればあるほど、子どもたちは、自ら助けを求めることが難しくなる傾向にあります。このことから、子どもオンブズマンの周知については、単に表面的な制度紹介では不十分といえます。子どもオンブズマンが、子どもの意思を尊重し、子どもとともにより良い解決の方法を模索する、伴走者のような存在であることを、子どもや子どもを見守る様々な立場の方に知っていただけるようにしなければならないと思いますし、そのような存在であるために、より良い活動ができるよう、自らも励まなければならないと感じています。

I. 総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯
2. 国立市総合オンブズマンとは
3. 一般オンブズマンについて
4. 子どもの人権オンブズマンについて
5. 運営状況の報告・公表
6. 申立て・相談の流れ（一般・子ども）

I. 総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯

(1) 市の基本理念 「人間を大切にする」

約40年前に市が初めて策定した第1期基本構想から、現在の第5期基本構想まで受け継いできたまちづくりの基本理念です。

(2) 導入の契機

平成15年、次世代育成支援対策推進法に基づき市が策定した第一次国立市子ども総合計画において、「子どもオンブズパーソン」の制度検討が取り上げられました。その後、平成23年に策定された第二次国立市子ども総合計画においても重点項目として取り上げられていましたが、具体的な進捗はみられませんでした。その後、平成28年度策定の第三次国立市子ども総合計画において市政に関する苦情等を調査、是正の勧告等を行うとともに子どもの権利の尊重を目的とした「(仮称)国立市オンブズマン制度」の創設の項目が取り上げられました。

このことを踏まえ、市の基本理念を基に、人権行政を掲げた佐藤一夫前市長の発意により導入の検討を開始しました。

(3) 制度の名称について

オンブズマンとは、スウェーデン語で「代理人」「代表者」「弁護人」を意味しています。国立市オンブズマン制度審議会では、子どもにとって「オンブズマン」は馴染みが薄いとの意見もありました。しかし、文字自体が覚えやすいこと、子どもの人権を救済する意味を包含すること、スウェーデンで発祥した歴史的意義があることなどから「総合オンブズマン」とすることとしました。

(4) 制度創設の流れ

○平成26年8月から11月

管理職級による検討会を設置し、情報共有と課題抽出を行う。

○平成27年5月から平成28年5月

国立市オンブズマン制度審議会での議論、パブリックコメントの実施後、市長へ答申。

○平成28年12月

国立市議会第4回定例会において、条例が可決、成立。

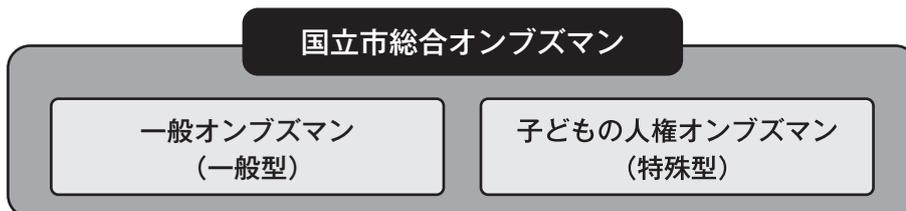
1. 総合オンブズマン制度の概要

2. 国立市総合オンブズマンとは

総合オンブズマンは、申立人と市の中に立つ、公平・中立に苦情等処理する第三者的機関です。

総合オンブズマンは、行政全般に対する苦情を処理する「一般オンブズマン」と、子どもの人権に関する相談支援を行う「子どもの人権オンブズマン」の両方の職務を行います。

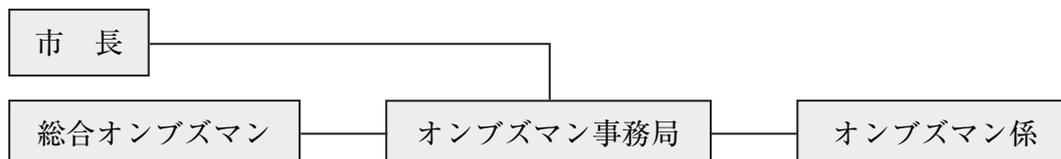
図1 総合オンブズマンの構成イメージ



(1) オンブズマンの組織

総合オンブズマン（非常勤特別職）は2名、オンブズマン事務局は、事務局員（職員）2名、子ども相談員（専門職嘱託員）1名で構成されています。なお、必要に応じ専門調査員を置くことができます。

図2



国立市総合オンブズマン
【任期 平成29年4月1日から平成32年3月31日】

<p>木下 泉（弁護士） 〈主な経歴〉 東京弁護士会 多摩市福祉オンブズマン 多摩市総合オンブズマン 東京弁護士会高齢者・障害者の権利に関する特別委員会</p>	<p>成瀬 大輔（弁護士） 〈主な経歴〉 裁判所判事補 東京弁護士会 東京三弁護士会多摩支部 子どもの権利に関する委員会 国立市教育委員会 いじめ問題対策委員会委員 人権擁護委員</p>
--	---

I. 総合オンブズマン制度の概要

(2) 中立性の確保

総合オンブズマンは、申立者と市の間立つ、第三者的救済機関ですが、現行の法令上の関係で、市の附属機関として設置されています。このことから、条例等により以下内容を定め中立性を確保しています。

- ①オンブズマンの任命・解職には、市議会の同意が必要。
- ②オンブズマンは、それぞれ独任で職務を行う。
- ③オンブズマンを補佐する事務局職員は、市の職員であるが、どの部にも属さない。

3. 一般オンブズマンについて

(1) オンブズマンの職務

- ①市の業務等に関する苦情等を簡易な手続で受け付けます。
- ②申立てに基づき、市の機関等の調査を実施します。
※申立てによる他、オンブズマン自身の発意により、市の機関を調査することもあります。
- ③調査の結果、必要に応じ、市の機関等に対し是正等の措置を講ずるよう勧告や、制度改善を求める意見表明を行います。
- ④勧告や意見表明を受けた市の機関等は、その勧告等を尊重し、誠実・適切に対応する義務を負います。

(2) 苦情の対象

- ①市役所、教育委員会、監査委員、選挙管理委員会など、市議会を除く市の機関
- ②市の機関に加え、市と協定を結んだ民間福祉事業者も対象となります。
(締結事業者数：20社、平成30年3月末現在)

(3) 申立てのできる方

苦情の申立てはどなたでもできます。
個人、団体、住所、年齢、国籍などに制限はありません。

(4) 取り扱えない事項

- ①原則、申立ての原因となった事実が、発生してから1年以上経過したもの
- ②裁判・議会・不服申立て等で結論のでていることや、取り扱い中のこと
- ③監査委員が監査を実施していること
- ④職員自身の勤務条件に関すること
- ⑤総合オンブズマンにより既に苦情等の処理が終了していること
- ⑥法令の規定による不服申立て機関等の業務に関すること
- ⑦一般的な市政への要望や提言(直接的な利害関係が発生していないもの)

I. 総合オンブズマン制度の概要

(5) 相談、申立ての方法

オンブズマン事務局へ来所、電話、ファクシミリ、電子メールなどで相談、申立てを受け付けています。なお、申立ては原則書面で行い、匿名での申立ては、受け付けておりません。

(6) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局での相談の際にお申し込みできます。

(7) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署や市と協定を結んだ民間福祉事業者を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などオンブズマンが必要とするものを行います。

(8) 調査結果・是正勧告等の通知

調査の結果を申立人と市の関係部署に文書で通知します。

また、必要に応じて市の関係部署に是正勧告を行った場合には、申立人にその内容を通知します。

4. 子どもの人権オンブズマンについて

(1) 子どもの人権オンブズマンが行うこと

- ・オンブズマンを補佐する専門職である「子ども相談員」が相談を受け付けます。
- ・解決方法を一緒に考え、必要に応じて子どもの代わりとなって大人と話すなど、子どもの利益を第一に考えて支援します。
- ・子どもからの相談に丁寧に対応することで、子どもの相談する力や自己解決能力を育成し、子どもの人権意識を育みます。

(2) 相談ができる方

市内に在住・在学・在勤の18歳未満の方に関する相談であれば、相談はどなたでもできます。子ども自身はもちろん、家族や友だちでも相談することができます。

(3) 相談のできること

子どもの人権に関することについて、何でも相談できます。

(4) 相談、救済申立ての方法

オンブズマン事務局へ来所、フリーダイヤル、ファクシミリ、電子メールなどで相談、救済申立てを受け付けています。匿名でも構いません。

I. 総合オンブズマン制度の概要

(5) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局での相談の際にお申し込みできます。

(6) 調査

オンブズマンは、子どもに関する悩みなどの解決のため、市の関係部署や子どもに関係する機関などを調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などオンブズマンが必要とするものを行います。

(7) 調査結果の通知

調査の結果を救済申立人と市の関係部署に文書で通知します。

また、必要に応じて市の関係部署に是正勧告を行った場合には、申立人にその内容を通知します。

5. 運営状況の報告・公表

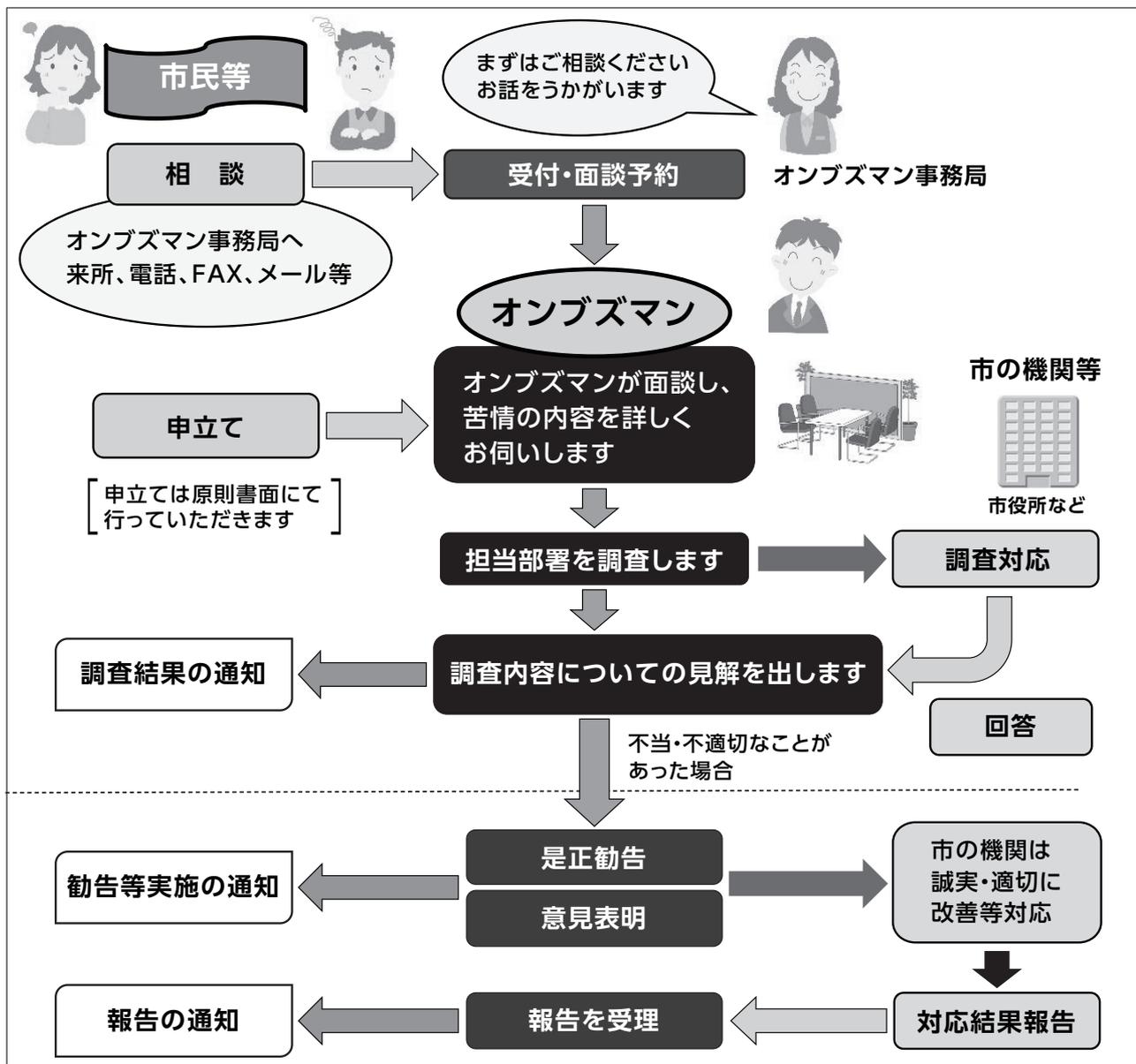
毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

I. 総合オンブズマン制度の概要

6. 申立て・相談の流れ

(1) 一般オンブズマン

苦情申立ての流れ



I. 総合オンブズマン制度の概要

(2) 子どもの人権オンブズマン

▶こんなときはオンブズマンへ

がっこう
学校のこと

がっこう い
学校に行きたくない
いじめられている



とも
友だちのこと

とも
友だちと
なかよくできない
かぞく はな
家族に話せない



かぞく
家族のこと

いえ
家にいたくない
ちよっと話を
き
聞いてほしい



じぶん
自分のこと

※18歳未満の子どもが対象ですが、
かぞく とも ひと そうだん
家族・友だち・まわりの人でも相談できます

▶まずは相談してみよう



こ そうだんいん まいにち
子ども相談員が毎日います

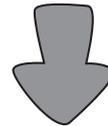
みんなからの話を
しっかりじっくり聞きます

▶いっしょに考えよう

どうしたらいいか 何ができるか
あなたといっしょに考えます

調べる 解決に向けて必要なことを調べます

伝える あなたの気持ちや意見を
まわりのおとなに伝えます



まわりのおとなに 解決に向けて
協力するよう話をします

▶解決する・安心する



もんだい かいけつ ほんとう
問題が解決したあとも 本当に
安心できるまで話を聞いて
見守りながら応援します

Ⅱ. 運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について
2. 一般オンブズマンの運用状況
 - (1) 相談・申立ての状況
 - (2) 苦情申立ての処理状況
 - (3) 申立てに至らなかった相談の状況
 - (4) 是正勧告又は意見表明
 - (5) その他の活動について
3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況
 - (1) 相談・申立て状況
 - (2) 主な活動について

Ⅱ. 運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について

(1) 総合オンブズマンの人数及び出勤回数

総合オンブズマン 2人 延べ125回

(2) 開催している会議

①総合オンブズマン会議

毎月1回（第1週目）、オンブズマン制度運営に関する案件を討議しています。

②ケース検討会議

毎月2回（第1・3週目）、子どもの相談ケースの情報を共有し、その後の方針を確認しています。

2. 一般オンブズマンの運用状況

(1) 相談・苦情申立ての状況

平成29年4月1日から平成30年3月31日までに一般オンブズマンが受け付けた相談件数は、83件のうち申立ては、27件でした。相談件数を居住地別にみると市内居住者が81件、市外居住者が2件でした。相談者は、83件ですべてが本人からでした。

また、相談の方法別では、来所が63件、電話が20件でEメールなどのインターネットによるものは、0件でした。

部署別でみると相談件数は、健康福祉部が最も多く、次いで生活環境部、行政管理部、都市整備部の順となっています。

申立件数では、健康福祉部、次いで都市整備部となっています。

表1 部署別・相談別申立件数

部署	相談件数	申立件数
政策経営部	9	2
行政管理部	10	2
健康福祉部	23	10
子ども家庭部	3	3
生活環境部	14	2
都市整備部	10	4
教育委員会	5	3
その他	9	1
合計	83	27

Ⅱ. 運用状況

表2 月別相談件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	12	14	4	13	10	3	5	5	3	6	6	2	83

表3 相談者内訳

区分	市内 在住	市外 在住	相談者			対応方法		
			本人	代理人	その他	来所	電話	その他
件数	81	2	83	0	0	63	20	0

Ⅱ. 運用状況

表4 部署別・分類別相談・申立件数

部署	分類	相談件数	申立件数
政策経営部	広報	2	1
	職員対応	2	1
	課税業務	1	—
	広聴	2	—
	窓口対応	1	—
	審議会	1	—
	計	9	2
行政管理部	裁判関係	1	1
	職員対応	3	1
	職員採用	1	—
	施設管理	1	—
	年金制度	1	—
	防災計画	2	—
	その他	1	—
	計	10	2
健康福祉部	高齢者支援	1	1
	職員対応	3	3
	生活保護	8	5
	福祉有償運送	1	1
	高額療養	1	—
	しょうがいしゃ支援	2	—
	生活困窮	1	—
	生活相談	1	—
	総合相談	1	—
	地域包括	2	—
	窓口対応	1	—
	介護保険	1	—
	計	23	10
子ども家庭部	保育園	2	2
	保育入所	1	1
	計	3	3

Ⅱ. 運用状況

部署	分類	相談件数	申立件数
生活環境部	刊行物	1	－
	近隣騒音	1	－
	ごみ有料化	4	1
	施設管理	2	－
	審議会	1	－
	総合案内	2	1
	緑地管理	3	－
	計	14	2
都市整備部	交通政策	4	2
	職員対応	1	1
	道路管理	4	1
	窓口対応	1	－
	計	10	4
会計管理者	－	－	－
	計	0	0
教育委員会	指定校変更	1	－
	審議会	1	1
	体育館	1	－
	入学	1	1
	費用弁償	1	1
	計	5	3
議会事務局	議員対応	2	－
	計	2	0
監査委員	監査内容	1	－
	窓口対応	1	1
	計	2	1
その他行政委員会	－	－	－
	計	0	0
その他	生活相談	4	－
	上記に該当しないもの	1	－
	計	5	0
総合計		83	27

Ⅱ. 運用状況

表5 内容別相談・申立て件数

内容	相談件数	申立件数
職員対応	9	6
生活保護	8	5
生活相談	5	－
道路管理	4	1
窓口対応	4	1
交通政策	4	2
ごみ有料化	4	1
緑地管理	3	－
審議会	3	－
総合案内	2	1
施設管理	2	－
議員対応	2	－
防災計画	2	－
保育園	2	2
地域包括	2	－
しょうがいしゃ支援	2	－
広報	2	1
広聴	2	－
費用弁償	1	1
入学	1	1

内容	相談件数	申立件数
体育館	1	－
生活困窮	1	－
指定校変更	1	－
高額療養	1	－
近隣騒音	1	－
監査内容	1	－
保育入所	1	1
福祉有償運送	1	1
年金制度	1	－
その他	1	－
総合相談	1	－
職員採用	1	－
施設管理	1	－
裁判関係	1	1
高齢者支援	1	1
刊行物	1	－
課税業務	1	1
介護保険	1	－
上記に該当しないもの	1	－
合計	83	27

Ⅱ. 運用状況

(2) 苦情申立ての処理状況

平成29年度に相談を受け付けた83件のうち27件の苦情申立てを受け付けました。そのうち、平成29年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが21件、平成30年度に継続したものが6件となっています。

表6 処理状況（構成比は、小数点第二位を四捨五入）

区分	件数	構成比(%)
1. 調査結果を通知したもの	21	77.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	4	14.8
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	7	26.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	10	37.0
2. 調査対象にならなかったもの	0	-
(1) 管轄外のもの	0	-
(2) その他のもの (利害なし、1年以上経過のもの)	0	-
3. 調査を中止したもの	0	-
4. 取り下げられたもの	0	-
5. 継続調査中のもの（平成30年度に調査を継続）	6	22.2
合 計	27	100.0

表7 申立てから終結までの期間

期間	件数
1か月未満	0
1か月以上2か月未満	1
2か月以上3か月未満	5
3か月以上4か月未満	3
4か月以上5か月未満	4
5か月以上6か月未満	1
6か月以上7か月未満	4
7か月以上8か月未満	0
8か月以上9か月未満	1
9か月以上10か月未満	1
10か月以上11か月未満	0
11か月以上12か月未満	1
年度を繰り越したもの	6
合 計	27
最大月数	11.4
最小月数	1.4
平均月数	4.8

II. 運用状況

(3) 申立てに至らなかった相談の状況

オンブズマンの取り扱う案件でも事情により申立てに至らない場合については相談として取り扱います。

表8 相談扱いとした事例内訳

区分	件数
1. オンブズマンの所掌に該当するもの	50
(1) 担当部署での苦情処理対応としたもの	3
(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、相談者の希望により事務局または所管課と調整して対応したもの	35
(3) 連絡がなかったものまたは、取り下げられたもの	12
2. 所掌に該当せず他の機関を紹介したもの	5
合 計	55

※相談のうち次年度に申立てとなったものは含まず（該当1件）

(4) 是正勧告又は意見表明

是正勧告及び意見表明については、是正勧告が1件あり、主管課よりその対応について報告がありました。意見表明については、今年度対象案件はありませんでした。



〈是正勧告を行う成瀬オンブズマン〉

Ⅱ. 運用状況

〈是正勧告書〉



国 才 発 第 8 0 号
平成 3 0 年 3 月 2 8 日

国立市長 永見 理夫 様

国立市総合オンブズマン 成瀬 大輔

是 正 勧 告

平成 2 9 年 5 月 9 日 付 け 苦 情 申 立 て に 基 づ く 調 査 の 結 果、市 の 機 関 の 業 務 及 び 当 該 業 務 に 関 す る 職 員 の 行 為 に つ い て 是 正 等 が 必 要 と 認 め ら れ ま す の で、国 立 市 総 合 オ ン ブ ズ マ ン 条 例 第 2 2 条 第 1 項 の 規 定 に 基 づ き 勧 告 し ま す。

つ き ま し て は、国 立 市 総 合 オ ン ブ ズ マ ン 条 例 第 2 3 条 第 2 項 の 規 定 に よ り、是 正 等 の 措 置 に つ い て 6 0 日 以 内 に 当 職 ま で 報 告 し て く だ さ い。

記

1. 申立人

住所

氏名

2. 苦情申立ての趣旨

生活保護に関する保護変更決定通知書の内容について

3. 苦情申立ての対象機関

健康福祉部福祉総務課

4. 調査結果

平成 2 9 年 7 月 2 8 日 付 け 国 才 収 第 8 号 「国 立 市 総 合 オ ン ブ ズ マ ン 苦 情 等 調 査 結 果 通 知 書」 の と お り

5. 勧告内容

(1) 収入認定処理の遅延について

本件では、申立人の担当ケースワーカーによる収入認定の処理の遅延が重なった結果、保護費の事後的な調整処理（過不足に応じた追加支給、または返還ないし充当の処理）について、福祉総務課内部における事務処理の煩雑さや、それに伴う生活保護受給者側にとっての分かりにくさが生じており、これが本件申立ての主たる要因となったものと認められます。

個々の担当者において、未然に事務処理の遅れが生じないよう心がけることは大切ですが、実際には、繁忙等の理由で事務処理の遅延が生じることも十分予想されるところであり、適切なタイミングにおいて遅延の有無を把握し、個々の担当者への組織的なフォローができるような体制を整えるよう求めます。

(2) 記録の不備について

本件申立てを受けた調査を実施した際、通常は内容が一致するはずであるケース記録と保護決定調書、あるいは決定通知書について、不一致や不備が認められました。

具体的には、ケース記録の収入認定の日付と保護決定調書の日付に不一致がある部分や、保護決定調書と決定通知書はあるがケース記録の記載が欠落している部分、ケース記録の記載と決定通知書はあるが保護決定調書がない部分などが認められました。

本件のように、決定された保護費の金額の正確性を事後的に検証することは十分あり得ますが、記録不備があると、円滑な検証作業の妨げになります。なにより、このような記録の不備が生じていること自体が、生活保護費支給の公正さに対する疑念や不安を生じさせ、市に対する市民の信頼を揺るがしかねません。

個々の担当者レベルでの心がけはもちろんですが、過誤を防止するための体制として、担当職員への指導・研修の充実、管理職職員などによるダブルチェックの徹底など、改善に向けた対策を講じてください。

(3) 収入認定の運用の誤りについて

本件申立ての調査の過程において、福祉総務課における収入認定の運用の誤りが判明しました。

具体的には、収入額から控除する基礎控除額の算定について、申立人のような自営収入（農業以外）の場合と、被用者の場合とで取扱いが異なるにもかかわらず、被用者と同様に扱ってしまったため、基礎控除額が本来よりも高額と

Ⅱ. 運用状況

なり、収入認定額が本来よりも低額となった結果、生活保護費の過支給が生じてしまったというものです。

保護費決定の公正さ、公平さという観点から、本件のような事態が生じないよう、今回のことを契機として改めて保護費決定に関する事務処理の正確性について、点検してください。

以上

Ⅱ. 運用状況

〈是正等の措置の状況について〉

写

国福祉収第337号
平成30年5月25日

国立市総合オンブズマン 成瀬大輔様

国立市長 永見理夫

是正等又は改善の措置の状況について（報告）

国立市総合オンブズマン条例第23条第2項の規定に基づき、平成30年3月28日付で勧告のあった事項について、下記の通り報告いたします。

記

1. 申立人

氏名

住所

2. 苦情申立ての趣旨

生活保護に関する保護変更決定通知書の内容について

3. 苦情申立ての対象機関

健康福祉部福祉総務課

4. 報告の内容

(1) 収入認定処理の遅延について

はじめに、生活保護業務における文書管理では、担当ケースワーカー（以下、「CW」という。）による収受から決定に至るまでの流れを見直し、係内で文書収受を一元化し、収受簿を査察指導員（CWを指導監督する職員で、主に係長職又は主査職がその業務に当たる）や課長職が確認できる体制とすることで、早期に事務処理の遅延等を発見することができる形に改善を行いました。

次に査察機能の強化を行い、CW 業務の進捗状況に関する共有可能かつ簡便なリストを新たに作成し、査察指導員2名による相互チェック、さらには課長職による査察指導体制のチェックを導入しました。また、これまで CW 7名を担当することもあった査察指導員1名当たりの CW 数の平準化を行い、5名1班の体制とすることで、査察指導員とともに CW がお互いに業務をフォローし、事務の遅延等を未然に防止する体制を構築しています。

これらの措置を取ることで保護費の事後的な調整処理の回避につながり、生活保護業務のより適切な執行のみならず、生活保護を受給されている方に対し、適切に説明責任を果たすことができるものと考えています。

(2) 記録の不備について

生活保護の変更処理等を行う生活保護システム(以下、「システム」という。)の仕様を一部変更し、一度入力した決裁済みの処理については担当者側で修正できないよう操作者権限の修正を行いました。これは、本件で指摘されたケース記録と保護決定調書の齟齬が、CW によって行われた事後的かつ誤った内容のシステム操作により発生していたことに対応したものです。

これにより、当初の決定処理に関する査察指導員と課長職によるダブルチェックだけでなく、仮に CW が一度確定した処理内容を後から修正した場合であっても、査察指導員がその内容をシステム上で確認しなければ処理が確定せず、システムに起因するケース記録と保護決定調書の日付不一致等の発生を抑制できます。

なお、職員の職務上の義務や規律確保については、定期的な内部打合せ等において査察指導員や課長職が職員全体へ意識啓発を行うとともに、生活保護業務の公正性、公文書としての記録や調書の重要性を職員に説明するなど、コンプライアンスの順守と再発防止に向け、職場内研修等も活用しながら指導を徹底していきます。

(3) 収入認定の運用の誤りについて

生活保護業務は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第2条第9項第1号に規定される第1号法定受託事務であり、生活保護法(昭和25年法律第144号)はもとより、法に基づく国からの通知や都の事務監査等を通じ、ルールに則って公平かつ適切に行われるべきものです。

自営収入に関する収入認定の扱いについては、全世帯を点検・確認し、平成29年11月から、すべての対象者の方に事情を説明して適切な運用に改めました。本件に限らず、生活保護に関する様々な運用やルールについて、あらためて職員に周知徹底するとともに、日頃の業務を通じてさらなる知識の習得に

Ⅱ. 運用状況

努めます。

最後に、本是正勧告については課内でその内容を十分に周知し、今後、同様の問題が起きないように指導を徹底するとともに、市として生活保護法、実施要領等の順守に努め、公平かつ適切に生活保護業務を行うべく、査察指導員や課長職を中心として実施体制の整備に取り組んでいきます。

以 上

II. 運用状況

(5) その他の活動について

○第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加

平成29年11月に全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が開催され、国立市からは木下オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関と意見交換・情報交換を行いました。



○広報等による周知

市報（平成29年4月20日号、7月20日号）に総合オンブズマン制度について掲載し、制度を周知しました。

市報4月20日号



「国立市総合オンブズマン」制度が始まりました

市では、「人間を大切に」という基本理念のもと、市民の人權を守るために多様な取組を行っています。特に子どもの人權保護については、これまで市の子ども総合相談オンブズマン制度の必要性が盛り込まれてきました。

一般オンブズマン

Q どのようなことが対象となりますか？

A 市の機関(市役所、学校など)に対する苦情が対象となります。例えば以下のようなことなどです。

【例】
市の決定に納得できない、職員の対応が悪く申立の機会を逃した、窓口で困りごとを相談したが聞いてもらえなかった。

※市と協定を結んでいる民間福祉事業者に対する苦情も対象となります。

【苦情の申立からの主な流れ】

苦情の申立 → 調査、見直し、苦情の解決 → 市の機関など

Q だれでも利用できますか？

A はい、どなたでも相談できます。申立には一定の条件(市と直接的な利害関係があるなど)が必要となりますが、まずはお話を伺いますので、窓口や電話でご相談ください。

総合オンブズマン

お問い合わせ
オンブズマン事務局 ☎042-505-5127(直通)

FAX 505-5156
sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp

成瀬 大輔氏 (代表)

木下 俊氏 (代表)

オンブズマン事務局で、苦情等の概要を伺い、面談のご予約を受け付けます。面談では、オンブズマンがご相談に詳しく応じます。

子どもの人權オンブズマン

困っている子どもの味方です！

【学校のこと】
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている

【家のこと】
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている

【友だちやネットのこと】
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている
● 担任や先生に話さず、学校に行かなくなっている

子どもに関する苦情を相談し、オンブズマンと一緒に適切な対応します。

掲示用ポスター

平成29年4月から **国立市総合オンブズマン制度** が始まりました

「市の決定に納得できない」「職員の対応が悪く申し込みの機会を逃した」「窓口で困りごとを相談したが聞いてもらえなかった」など

市の機関に対する苦情を、オンブズマンが、公平・中立な立場で簡易迅速に処理します。また、子どもの人權に関する相談も受け付けて、その解決を支援します。

利用できる方 どなたでも相談できます

対象 ・市の機関に対する苦情
・子どもの人權に関する相談
※市と協定を結んでいる民間福祉事業者に対する苦情も対象です。

費用 無料

電話 042-505-5127 (直通)

FAX 042-505-5156

E-mail: sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp

苦情の申立には、一定の条件が必要となりますが、まずはご相談ください。

場所 オンブズマン事務局 国立市役所北庁舎27番窓口 (選挙管理委員会事務局の奥)

受付時間 月～金曜日 8:30～17:00

Ⅱ. 運用状況

3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況

(1) 相談・申立ての状況

平成29年4月1日から平成30年3月31日までの子ども人権オンブズマンの受け付けた相談件数は、17件のうち救済申立てが1件でした。

相談者の内訳については、子ども自身から直接受けた相談が2件、そのほか家族などから受けたものが7件、その他民生児童委員、地域の支援者から受けたものが8件でした。

主な相談内容としては、クラスに落ち着きがないといったような学校・教職員等の対応が6件あったほか、いじめ2件、学習・進路の悩み2件などとなっています。

相談件数 17件（うち、救済申立て1件）

是正勧告 0件

意見表明 0件

表1 月別受付件数

受付月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付件数	1	0	0	1	0	2	2	4	4	0	2	1	17

表2 初回相談者及び対応方法内訳

区分	市内 在住	市外 在住	相談者			対応方法			
			本人	家族・ 代理人	その他	来所	訪問	電話	その他
件数	15	2	2	7	8	6	6	4	1

※その他1件については、メールによる。

表3 初回相談者内訳

本人	母親	父親	祖父母	友だち	きょうだい	関係機関	代理人	その他	合計
2	5	2	0	0	0	0	0	8	17

Ⅱ. 運用状況

表4 相談・申立ての内容別件数

内容	相談件数
いじめ	2
交友関係の悩み（いじめを除く）	0
学習・進路の悩み	2
不登校	1
心身の悩み	0
学校・教職員等の対応	6
家族関係の悩み	1
子育ての悩み	1
虐待	1
行政機関の対応	0
その他	3
合計	17

(2) 相談対象となる子どもの所属及び学年等

相談対象となる子どもの所属については、小学生、中学生がともに7件、未就学児が2件となっております。なお、高校生の相談は0件でした。

所属の内訳は、小学生では、3学年が4件、6学年が2件、1学年が1件となっております。中学生では、3学年が4件、1学年が2件、2学年が1件となっております。

表5 子どもの所属

未就学児	小学生	中学生	高校生	不明	合計
2	7	7	0	1	17

表6 子どもの学年等

未就学児	小学生					
	1学年	2学年	3学年	4学年	5学年	6学年
2	1	0	4	0	0	2

中学生			高校生			不明
1学年	2学年	3学年	1学年	2学年	3学年	
2	1	4	0	0	0	1

Ⅱ. 運用状況

(1) 子どもオンブズマン・事務局の総活動回数

17件の相談件数に対し、活動回数は、144回に上りました。1案件当たり平均8.47回となっています。月別では12月が36回、3月が41回となっており、年末、年度末が多くなっています。

また、相談対応先別総活動回数では、相談者から子どもオンブズマン（事務局含む）、子どもオンブズマンから相談者ともに34件でした。子どもオンブズマンと教育委員会や学校などの関係機関では、76回ともっとも多くなっています。

表7 子どもオンブズマン（事務局含む）の月別総活動回数

月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総活動回数	2	4	0	2	6	9	10	10	36	10	14	41	144

表8 子どもオンブズマン（事務局含む）の対応別総活動回数

相談対応回数 (相談者→オンブズマン)			相談者への活動回数 (オンブズマン→相談者)			関係機関との活動回数 オンブズマン⇔関係機関		総活動回数
電話	メール	訪問・面談	電話	メール	訪問・面談	電話	訪問・面談	
20	2	12	24	0	10	49	27	144
34			34			76		144

Ⅱ. 運用状況

(2) 主な活動について

平成29年	事 項
4～6月	事業開始（仮の場所でのスタート） 市報1面や掲示板の掲載による周知 公立小中学校の全校を訪問し管理者向け周知 幼稚園・保育園園長会などで周知
7月	事務局を市庁舎別棟（1階）に移転し相談体制を確立 全校朝会での周知活動（公立小学校1校） 第1弾リーフレット配布（公立小中学校 全11校生徒） オンブズマンによる終業式での周知活動（公立小学校1校）
8月	国立市子どもの人権オンブズマン実施方針策定
9月	子どもの相談・救済に関する関係者会議参加（福井県越前市）
10月	オンブズマンによるいじめを中心とした人権授業（公立中学校全3校）
11月	市民まつりでの周知活動・アンケートの実施
12月	地域の子ども関係支援者の会合での周知
30年1月	全校朝会での周知活動（公立小学校1校） 全校朝会での周知活動（公立小学校1校）
2月	P T A役員への周知活動（公立中学校1校） 子どもオンブズマン機関紙の発行（公立小中学校全員へ配布） 連絡先カード・第2弾リーフレット発行（ ）
3月	保護者（有志）への周知活動（公立小学校1校） 出張相談（公立小学校1校 計2回）

Ⅱ. 運用状況

○朝礼等での周知

子ども相談員や事務局職員と、市内公立小学校の全校朝会や終業式に参加して制度周知活動を実施し、子ども達が相談する相手の顔が見えて相談しやすい環境づくりを目指しました。



○いじめ防止教育プログラム「スクールバディサポートスポット講演会」

市内公立中学校 全3校で1年生向けに人権の観点からいじめ問題についての講演を実施しました。



○市民まつりにブースを出展

毎年、秋に行われる市民まつりにブースを出展し、啓発物品の配布による周知活動や困ったときに相談を促すことを目的とした簡単なアンケートを実施しました。



II. 運用状況

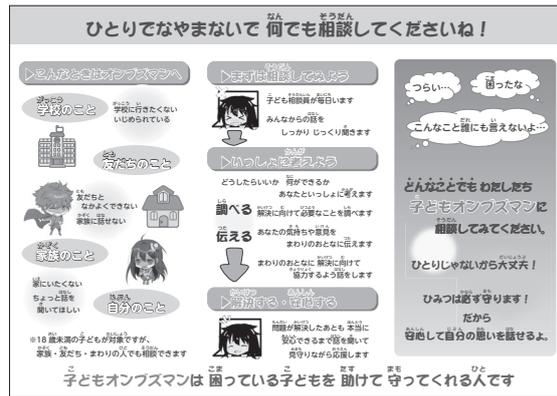
○出張相談会

アウトリーチ型のアプローチによる相談支援として市内公立小学校1校にて合計2日間、出張相談会を実施しました。また、対象となる学年においては、事前にアンケートも実施しました。

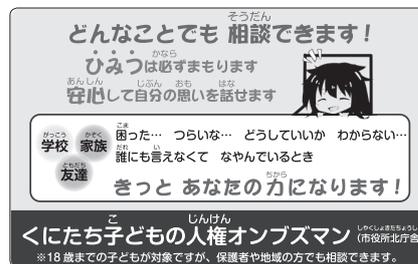


○啓発物品

<リーフレット>



<カード>



II. 運用状況

○機関紙の発行

顔が見えて安心して相談できるようオンブズマンや事務局の紹介をした機関紙を発行しました。

創刊号 2018年2月
発行：国立市オンブズマン事務局

きみの人権を守る！ 子どもオンブズマン 通信



木下 泉 オンブズマン

弁護士です。好きなことは家のテレビで映画を観ることや猫と遊ぶことです。スポーツは苦手です。みんなと一緒に考えていきたいと思っています。

「子どもの人権オンブズマン」

すべての子どもには、守られる権利があり、大切にされる権利があり、自分の気持ちや意見を聞いてもらえる権利があります。それは、大人からも大事にされなければなりません。

私たちは子どもの声を聞くことを大切にしています。

私たちは子どものことを一番に考えています。

チームのメンバーを紹介します。どうぞよろしくおねがいします。



成瀬 大輔 オンブズマン

理系出身の弁護士。学生時代はラグビーに明けくれています。しゅみは歌うこと。ていねいな相談を心がけます。



オンブズマン事務局

まつだ しゅうへい

休みには自転車に乗ったりサッカーしたり。将棋やゲームも大好きです。友だちや家族のことなど、なんでも大丈夫！いつでも相談してくださいね（＾＾）



子ども相談員

はらだ あかね

しゅみは絵本を読むこと。ネコと遊ぶこと。小学校ではじめられたことでした。私が始めに相談を聞きます。みんなのお話をしっかりと聞きます。



オンブズマン事務局

おさだ たけし

好きな食べ物はラーメン。子どもの時は運動全般が苦手で嫌いでした。でも、今のしゅみは空手です。みんなと一緒に考えます。

くにたち子どもの人権オンブズマンは、公正・中立な立場で子どもの人権侵害の救済や、子どもの人権の擁護を行う、公的機関です。

Ⅲ. 事例紹介 (平成29年度分)

1. 一般オンブズマンの事例

- ① 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- ② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- ③ 市の業務に不備がなかった事例

2. 子どもの人権オンブズマンの事例

Ⅲ. 事例紹介 1-① 苦情申立ての趣旨に沿った事例

No.1 生活保護に関する保護変更決定通知書の内容について

【申立て内容】

苦情申立者に対し、国上市福祉事務所から平成29年3月1日以降、多数の保護変更決定通知書が来ている。そのことについて、福祉事務所から説明を聞いても良くわからず不満である。これまでの経緯から福祉事務所に対し不信感があり、収入申告が正しく認定されているか否かを第三者的立場から確認して欲しい。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 申立人への支給額の正確性について検証した結果について

平成26年6月から平成29年5月までの生活保護費の支給について、検証したところ過支給であることが判明しました。

この過支給額の取扱いについては、他の受給者に対する取扱いとの公平性その他の諸事情を考慮して決定すべきものと解されますが、少なくとも、これが生じた原因が市側の運用の誤りにあることに照らすと、可能な限り受給者である申立人の負担のない形で処理されるのが望ましいものと考えます。

2. 福祉総務課の対応の問題点について

(1) 収入認定の時期の遅れ

受給者に収入がある場合には、従前の収入認定額を前提として当月分の生活保護費を決定し、これを当月初めに支給し、事後的に前月1日から前月末日までの間の収入額を認定し、さかのぼって支給額を調整する（不足があれば追加支給し、過支給があれば返還してもらうか次回支給額から控除する）といった対応を取ることは構造上やむを得ないものであり、問題ないものと考えられます。

しかしながら、福祉総務課の事務処理の遅れにより、平成28年4月分や同年6月分の収入認定が遅れた結果、収入認定の時期が通常よりも遅れた状態が継続しています。この遅れによって、従前の収入認定額のみでさらに新たな生活保護費の認定がなされてしまう状況が生じています。そのため、事務処理の複雑化を招くとともに、本件申立ての理由にもあるとおり、申立人に対して何枚もの決定通知書が送付されることとなり、受給者の視点では非常にわかりにくい状況となっています。

したがって、オンブズマンとしては、このような遅れを取り戻し、通常どおり正確な収入認定による生活保護費の調整が支給月の翌月になされるよう是正措置を取ることが望ましいと考えます。ただし、このような是正をしようとする、事務処理上、申立人においても前月分の収入資料を当月15日までに提出する必要がありますので、申立人の意向も踏まえながら、申立人と福祉総務課との間で協議の上、上記の是正を行うか否か、行うとしてどのような方法を取るかといった点について確定すべきものと思料します。

(2) 記録の不整合等について

記録の取扱いについて、ケース記録と保護決定調書の整合しない部分など、記録の不備が発見されています。この点については、別途、市に対して勧告書を発し、改善を求めるとします。

3. 結論

本件申立ての調査対象は、あくまで申立人に対する生活保護費の支給額の正確さの調査・検証にあり、その結果は上記のとおりです。

ただし、決定通知書の体裁について、申立人が受給者の立場からわかりにくい、あるいは不信感を抱いている旨の意見を述べており、この点については、市としてもこの意見をきちんと受け止め、今後、決定通知書の様式や体裁について改善の要否を検討する上で参考とすべきものと考えられます。

Ⅲ. 事例紹介 1-① 苦情申立ての趣旨に沿った事例

No.2 社会教育委員の会の運営についてメールでの意見のやりとりはしないこと

【申立て内容】

社会教育委員の会の議事運営について、委員の議論を会議の中で行い、傍聴者に審議の過程を公開するべきである。それに反して会議外におけるメールのやり取りで議論を終わらせることはやめてほしい。

【対象機関】 教育委員会事務局生涯学習課、第21期国立市社会教育委員の会

【オンブズマンの見解】

1. 市の附属機関の会議の公開について

市の附属機関の会議の公開は、国立市情報公開条例第21条に規定されています。同条の解釈によると「透明性を高め、市政について市民に説明する責任を全うするためにも、会議自体の公開を規定」とされており、会議公開の趣旨は、会議の議論や結論の作成過程を市民に公開することであると考えます。

2. 答申書の策定過程の検証について

本会議の本事案の社会教育委員の会では、答申書を期日までに完成させる必要がありましたが、時間が不足していたことから、それまでに作成されていた「修正案」に対して、取りまとめ委員からメールでさらに修正意見が出され、これを踏まえて担当委員が再修正を行い、それが「再修正案」として作成され定例会に提出されました。この定例会で「再修正案」に関する議論は行われましたが、「修正案」から「再修正案」に変更される過程での議論が行われた形跡がありません。これにより、本来であれば、「修正案」について各委員が会議の場で意見交換を行うはずが、その機会を喪失した結果となっています。また、市民にも「修正案」から「再修正案」に変更された過程が見えておらず、公開の原則の趣旨を鑑みると、もう少し丁寧に説明する必要があったのではないのでしょうか。

確かに、会議を効率的かつ能率的に運営するため、事務局が会議と会議の間に事前資料として原案などを委員とメールでやり取りすることは必要なことであると思います。また、委員間における意見交換もコミュニケーションの一類型であると考察するとき、会議の議題に関する、会議以外の場における委員間のやり取りのすべてが不適切である、とまでは言い切れるものではありません。

しかしながら、冒頭で言及したような会議公開の趣旨を捉えれば、できるだけ委員同士の意見交換は会議の場で行うべきと考えます。やむをえず、会議の場以外で意見交換がなされたのであれば、その経過は会議で報告されるべきであると考えます。

また、答申書の「再修正案」については、担当委員の「修正案」に対して取りまとめた委員が再修正意見を出し、これに対して担当委員がもう一度修正を加えて定例会に提出したというものであるため、メールによる委員間の意見交換すら行われていないと評価できます。したがって、このような会議の場以外における、少数の委員間での意見交換を基にした再修正案の作成に関しては、そのこと自体が会議における他の委員の意見を抑制する

可能性も否定できず、仮に、やむを得ず少数の委員による意見交換がなされた場合であっても、案としての形式を満たした状態で配布するのではなく、あくまでも委員からの提案の一つであることが、外形的かつ実質的にも他者から明確に理解できるように配慮すべきです。

3. 結論

会議の運営上、予算や時間の制約があることは理解できます。しかし、公開の原則、すなわち市民の知る権利を保障することは、条例第1条にも規定される市政の最も重要な責務のひとつです。今後、委員会のスケジュール管理上、時間が足りないことが想定される場合等には、あらかじめ各委員に対して定例会のスケジュール確認をより丁寧に行うなど、決められた会議の場で議論が完結するように工夫をしたり、それでもなお時間が不足するような場合には臨時会を開催したりするなど、会議公開の趣旨に沿った委員会運営を行うよう助言指導をしました。これをもって、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-① 苦情申立ての趣旨に沿った事例

No.3 保育園の職員の対応について改善を求める

【申立て内容】

保育園の利用方法について保育園主査に説明を求めたところ、高圧的な態度と不適切な言動をとられたうえ間違った説明を受けた。その態度の改善と適切な説明をするよう求める。

【対象機関】 子ども家庭部児童青少年課市立保育園

【オンブズマンの見解】

1. 保育園職員の高圧的な態度について

保護者とのやり取りの中で、主査が高圧的な態度を取ったか否かなどの事実について、双方の認識に食い違いのあることが認められます。

ただし、少なくとも本件調査を通じて、申立人と保育園との間において信頼関係が十分に築かれていないことが認められることは事実です。仮に、主査が小さく息を吐きながら独り言をつぶやいただけだとしても、このような関係性では、これが否定的な意味合いに受け取られることは十分に理解できるものです。また、主査があくまで一般的な話として「お子さんの気持ちや体調」という話をしたことについては、子どもを保育園に預けることに、保護者がある種の罪悪感を覚えたり引け目を感じたりする可能性があることにも留意する必要があります。保育園は申立人の子を預かり保育しているという点において両者の関係は継続的なものであり、信頼関係の構築が極めて重要であることはいうまでもありません。今後は、相互理解をもって信頼関係を修復・改善していく必要があると考えます。

2. 保育園の利用時間の在り方について

本件において、保育園及び児童青少年課が申立人に対して行った説明内容は、「申立人については11時間保育の支給認定がなされているため、午前7時15分から午後6時15分まで保育を受けることができる。ただし、実際の保育園の運用としてはこの11時間の『標準時間』のうち、午前8時30分から午後5時までの時間帯に保育士を多く配置しているため、これを外れる時間帯にかかる場合には、保育園の体制を整える上で、保護者から保育園に連絡をしていただきたい。」というものです。

このような説明内容自体は、当市における現行の保育制度及びその運営実態に合致しているものであり、不相当な説明内容とはいえません。

ただし、上記内容は、一度聞いただけでは直ちには理解し難いものであり、その内容が適切に申立人に伝わっていない可能性があることも否定できず、さらにその背景には申立人の保育園に対する不信感などが影響していることがうかがえます。

もとより、保育園（保育所）は、児童福祉法上の児童福祉施設であり、本来的な役割である「保育」のほか、地域における子育て支援の役割をも担っています。このような保育所の役割に照らすと、保育所には、保護者に対してもできる限り寄り添い、保護者の保育園に対する不安や疑問を解消するよう努める姿勢が求められるものと考えられます。

3. 結論

総合オンブズマンとしては、保育園に対し、本申立てを契機に改めて申立人との間の信頼関係の修復・改善が必要であるという事実と向き合い、本件における申立人の感じ方や受け止め方も踏まえ、より懇切丁寧な説明を心がけるよう要望します。

さらに、保育園からの説明について保護者の理解が得られていないと感じた場合等には、対応する職員を変更する、日時を変えて説明の機会を改めて設けるなどの対応のほか、必要に応じて市の担当課を交えた説明の場を設けるなど、申立人をはじめとした保護者との信頼関係をしっかりと構築していくためにも、種々の工夫を凝らして対応するよう期待します。

Ⅲ. 事例紹介 1-① 苦情申立ての趣旨に沿った事例

No.4 預金口座振替依頼書紛失に関する市役所の対応について

【申立て内容】

税の口座振替を市役所の窓口で申し込みをしたが市役所と銀行とのやり取りの中で口座番号や銀行届出印の印影が入っている口座振替申込用紙を紛失された。その経緯や今後の対応について説明を市役所から受けたが、個人情報に対する職員の意識や組織の対応が納得いかないので改善を求める。

【対象機関】 政策経営部収納課

【オンブズマンの見解】

1. 今回の事案における市の調査内容、対策について

市は、金融機関に問い合わせをしたところ、普通郵便で市に振替依頼書控えを発送したということだったので、紛失したことが分かった時点で、庁内の口座振替担当部署を捜索、届いていないことを確認しました。その後、全館を捜索しましたが見つからなかったため、市には到達していないという結論となりました。

なお、市は、国立郵便局へ調査を依頼しています。また、市は、申立人宅を訪問して謝罪しており、継続して調査を実施しています。さらに金融機関には、申立人の口座に不審な取引がないか安全を管理するよう2回要請し、これらの経緯を報告書にまとめて、申立人に提出しています。そして、再発防止策についても複数検討し、すぐに実行できる対応策はすでに実施していることなど、これまでの経緯からすると、市は可能な限り必要な調査と対応を行っていると考えられます。

2. 申立人に対する市の対応について

申立人は、個人情報流出の重大さを市は認識しておらず、軽く扱われていると大きな不満を持っています。確かに、口座振替依頼書には申立人と申立人の配偶者の住所、氏名、電話、口座番号が明記され、銀行届出印が押印されており、この個人情報が出回れば何に悪用されるか分からず、申立人の不安は計り知れないと推測すべきです。しかしながら担当課長は、金融機関から口座振替依頼書の原本のみでは悪用される可能性は低いと言われたと述べるなど、申立人の心配が取り越し苦労であるかのように、この問題を非常に軽く捉えている様子でした。

この点ではやはり申立人の言うとおりの、個人情報流出の危険性についての認識が非常に甘く、被害者である申立人の意識と大きくかけ離れており、不信感をもたれるのは、もっともなところではあります。問題が発覚してからの市の対応策は問題ありませんが、こと、申立人に対する説明や話しぶりなどは、不十分な点が多々あると言わざるを得ません。一般論として個人情報の流出が重大な問題であると抽象的に認識していたとしても、実際に流出被害にあった者の被害感情を理解しようとしなければ、市民の信頼を得ることはできません。

また、口座振替依頼書の紛失が市に到達する前の何処かで起こったということで、市には何の落ち度もないとの前提のもとで申立人に対応したことから、言葉の節々にそのこと

がにじみ出たものと思われます。そのため、申立人は『市は郵便事故と決め付けて自分たちの責任ではないというスタンスだ』という印象を持つこととなりました。しかし、口座振替依頼書を金融機関に提出するよう申立人は市に託したのですから、託された市は手続きを完結する責任を申立人に対して負っています。それができなかった以上、文書の移動の過程で市以外の者の責任で紛失したか否かにかかわらず、市は申立人に対し一次的に責任を負うべきです。

3. 結論

今回、総合オンブズマンとしては、市は紛失に対する調査などの対応策を可能な限り行ったものと判断しますが、申立人に対する説明や対応は配慮を欠き、不十分であったと考えます。

市に対しては、被害にあった申立人の心情を理解し、十分すぎるほどの配慮をした対応をすべきであったにもかかわらず、これを欠いた点が大きな問題点であると認識すべきであることを指摘しました。また、市から申立人に対して詳細な経過説明を行い、再発防止策を策定して説明するよう要請しました。これに対し、市は問題点を認識して反省の意思を示し、再発防止策についても具体的に検討していることから、今後、同様の問題を発生させないことを期待し、これをもって調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.1 市報等の編集方法について提案したが回答がないことについて

【申立て内容】

市報など市役所が発行する刊行物の編集方法について、デジタルを活用したレイアウトの共有化、マニュアル化や誌面を統合することにより、コストが削減され、かつ配布の際に折り込みをする作業の手間が省け、大幅に効率化する旨の提案を市長室にしたが、何の回答もないことが不満である。

【対象機関】 政策経営部市長室

【オンブズマンの見解】

1. 担当課の見解

担当課によると、広報誌は、その各作成主体によって、編集方針、対象者が違うこと、広報誌の利用方法も異なること、広告掲載などの問題もある等、単純に印刷を一元化することは困難であるとのことでした。

2. 広報誌を統一的な紙面で統合することについて

国立市で発行されている各広報誌には、それぞれの個性や特徴といったものが見て取れます。申立人が指摘するとおり、作業の効率化とコスト削減はとても重要な観点であることは言うまでもありません。

しかし、それぞれの発行物については作成主体も編集意図も対象者も異なるため、単に作業の効率化やコスト削減という目的だけで、すべての広報誌を統一的な紙面で統合することが市民にとって最適な選択かどうかは意見が分かれるところであり、直ちにすべての広報誌を統一的な紙面で統合することは、現状、困難な状況にあると思われれます。

市役所内では、すでに4年程前から広報誌の印刷の一元化について検討しているとのこと。担当部署は申立人に対してこのような過去の経緯を説明していますが、申立人の理解を得られず、引き続き検討する旨の回答をしたまま今日に至っており、申立人としては担当部署による検討の結果を待っている状態にあります。申立人へ検討する旨を伝えている以上、申立人から提案された形式で広報誌を統合するのかわからないのか、早急に必要調査を行い、結論を出して、申立人に対して丁寧に説明する必要があります。

3. マニュアルについて

また、担当部署としては、市報作成に関するマニュアルはすでに存在しており、申立人が提案するような形でのマニュアルは実現不可能との結論であるので、これについても理由を示して申立人に説明する必要があると考えます。

4. 結論

全般的に担当部署の対応に問題はありますが、現状では、それぞれの問いに関して結論を先延ばしにしたまま、申立人に提案を受け入れてもらえるとの期待を持たせ続けている状態です。したがって、担当部署としてできるだけ早く何らかの結論を出し、申立人に示して説明するよう助言指導を行い、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.2 職員同席時に起こった申立人と他者との口論に対する対応について

【申立て内容】

市民ロビーにおいて、担当職員と話している際、隣のテーブルにいた人が話に割り込んできて、申立人の気分を害する発言をした。苦情申立者は、その場に一緒にいた担当職員に、仲裁に入るなど助けて欲しいと考えていたが、その職員が何も対応してくれなかったことが不満である。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 市民ロビーにおけるトラブルについて

担当職員が、申立人と市役所ロビーにて会話をしている最中に隣のテーブルにいたA氏が話に割り込んできて、申立人に対し「毎日市役所に来て職員を捕まえて責め立てるようなことをするな」などと述べました。これを受けて申立人とA氏が口論となりました。その場にいた担当職員は、A氏の発言に戸惑い、口論の場の雰囲気や状況を中和するなどの行動を速やかに行うことができませんでした。その後、担当職員は、A氏から同意を求められたことに対してこれに同意せず、申立人が市役所に対し情報提供をしていることを説明しました。その後、近くにいた第三者が仲裁に入り、その場は一旦納まりました。

担当職員はA氏の礼を失する言動に対し、当初戸惑ったものの、状況を見た後、先入観に基づいて話をしていると思われるA氏に対し、申立人の正しい情報を提供しています。その後、口論が収まりました。

市役所のロビーで口論などのトラブルが発生し、第三者が仲裁に入るほどの状況になった場合、その場にいた市役所の職員としては、まずは速やかにその場を納める対応をすべきであったと考えます。その後、慎重に状況を理解した上で、どちらかに偏ることなく対応し、過熱した状況を収束する方向に向かわせたことは正しい対応だと判断します。

ただし、申立人と担当職員の話の内容が、個人情報に関わる場合、ロビーでの会話は不適切であるので、今後その点は十分に留意すべきです。

2. 結論

以上から、担当職員の初期対応に不十分さは否めませんが、全体としては担当職員の対応に問題はないとの結論に至りました。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.3 家庭ごみ有料化に対する提言をしたが具体的な回答がないことについて

【申立て内容】

家庭ごみ有料化に関して担当課に質問や提言をしたところ、理解できない資料を送付してきた。また、実現性のないおざなりな形だけの回答をするなど、誠実な対応が無いことが不満である。

【対象機関】 生活環境部ごみ減量課

【オンブズマンの見解】

1. 担当課の対応について

申立人からの複数回にわたる質問に対し、担当課は丁寧に対応しています。これは、申立人がメールに「丁寧な回答ありがとうございます」と記載していることから明らかです。

しかし、平成28年10月頃の回答メールに添付した委託処分内容を示す表については解説がないため、理解することは困難です。この部分は解説を付けるべきでした。この点については、改めて申立人に対してその内容を説明するよう要請しました。

平成29年5月の回答メールでは、申立人が懸念している事項のうち、市ですでに実施済みのももかなりありますが、それが文書からは判然としません。申立人はごみ有料化実施の際の混乱を懸念して、たびたび質問や問い合わせをしています。その質問に対応する形で、すでに対応済みものは対応済みであることを明示し、今後対応すべき事項については具体的にいつ何を行うかを明示して回答するよう助言指導しました。

2. 結論

全般的に、申立人の度重なる質問に対し丁寧に対応しているものと評価されるものの、回答の内容に申立人の質問の趣旨に沿わないものがあつたと推察されます。ごみ有料化への移行過程で一定の混乱は避けられないことと思われませんが、それを極力事前に防止するために申立人はさまざまな問い合わせや提言をしているのですから、市民からの質問に対しては、その趣旨を正確に受け止め、質問に沿った的確な回答をされるべきと考えます。

担当課に対してこの旨を助言し指導したところ、担当課はこれを真摯に受け止め実行するとのことなので、助言指導をもって本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.4 福祉有償運送事業者の請求に対する市役所の対応について

【申立て内容】

福祉有償運送サービスについて、担当ケアマネージャーから初回は費用がかからない旨の説明を受けたため、同サービスを利用した。しかし、後日このときの利用料金を請求された上、申立人の代理人が市役所に呼び出され、市職員と担当ケアマネージャーの所属事業所職員から当該利用料金を支払うように責め立てられた。公的な機関である市役所が、民間事業者の料金取立てに加担することが不満である。

また、市に対し、会員登録をしていない者に対し料金を請求するなどの不適切な運営を行っている事業者の営業認可を取り消して欲しいと要望したが、市は何も対応しなかった。福祉有償運送運営協議会に申し立てを行うなど、市は適切に対処すべきである。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 福祉有償運送の利用料金の取立て（請求）に市が加担したかについて

市は高齢者を総合的に支援する立場から申立人と居宅介護支援事業所B（以下「事業所B」という。）との話し合いの場を提供し、立ち会っただけであり、その際に利用料の請求の話は出なかったと説明しています。この点に関しては、双方の事実主張が異なっており、また事実が客観的にわかる資料もないため、事実は確認できず、市の対応に不備があったとは言えません。

2. 利用料金の請求について

申立人が福祉有償運送事業を利用するに当たって、担当ケアマネが「初回はお試しで無料である」旨話したという事実は確認できませんでした。しかし、担当ケアマネが、申立人の「移送してくれるボランティアがいないか」という旨の問い合わせに対して「ボランティアはいない」旨答えた点、また利用料金の書かれた福祉有償運送事業者であるA（以下「事業者A」という。）のパンフレットが予め申立人に渡っているという点は争いがないことから、移送の利用に当たって費用がかかることを申立人は認識できたものと考えられます。

3. 入会手続きについて

事業者Aでは情報提供書という書類を申込書と兼用しており、通常、この書類は本人ではなくケアマネージャーが作成して提出する扱いとなっていますが、欄外には本人の同意署名をする欄があるので、そこに本人が署名をする必要があります。福祉有償運送事業は会員でなければサービス提供ができないので、入会申込みは非常に重要な手続きです。しかし、本件では署名はなく、そのため、申立人が申込書（情報提供書）の作成を了承したことを書面上確認することができませんでした。

初回利用の際の説明については、事業者Aは申立人に入会手続や利用料金について説明しようとしたのですが、結果的にそれらの内容について説明ができていません。また事業者

Aは、ケアマネージャーから情報提供書を提出されたことをもって、入会申込みを完了したものと受けとめており、いわば、利用者に対する説明をケアマネージャーに任せ形となっています。したがって、申立人は入会申込みをしたことを認識していないということからすると、福祉有償運送を利用するに当たって事業所Bからも十分な説明を受けていなかった可能性があります。

これらの事実からすると、事業者Aは福祉有償運送を利用するに当たって、事業所Bに説明を委ね、自ら初回利用者に対する説明をしていないという点に不備が認められます。また、入会申込書（兼情報提供書）の体裁についても、入会の意味確認を行う意図が書面上明確ではなく、書式等を改善する必要があると考えます。

4. 事業者Aの営業認可の取消しについて

事業者Aは入会申込書として使用している情報提供書の提出を受けていること、また、利用料金の書かれたパンフレットが事業所Bから申立人に渡されており、移送が有償であることも提示できていたことからすると、手続的に不備はあるものの、本事業を行うのに必要な登録の取消しを求めて運営協議会に申し立てるまでの重大な不備はないと考えます。

5. 結論

今回は申立人の苦情申立てにより、福祉有償運送事業の利用に当たって、申込みからサービス提供までのプロセスに不備があることが明らかとなったので、これを是正することにより、今後も多くの利用者が円滑に福祉有償運送事業を利用でき、高齢者・しょうがい者の移動の手段の確保という目的に資することになると考えます。

これらの問題点を市は今回の問題で認識し、今後、事業者Aに対し、入会申込書の体裁について申込者の意思が書面上明確になるようにするなど、利用に当たっての申込みからサービス提供までのプロセスをトラブル防止の観点から是正指導していくとのことでしたので、市の今後の指導に期待し、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.5 小学校の校庭に設置されている運動用具の破損修理負担について

【申立て内容】

小学校の校庭にある運動用具を利用したところ破損した。当該運動用具は、設置されてから経年劣化が認められること。また、当該運動用具は、申立人が行った利用方法に耐えられない仕様であり、そのことを示す注意喚起の表示や児童への指導がされていなかった。申立人が行った利用方法は、競技の中で一般的に知られている方法であることから申立人が行ったものである。このことから申立人は、破損修理費用について全額支払うことに納得がいかない。

【対象機関】 教育委員会、市立小学校

【オンブズマンの見解】

1. 運動用具の劣化状況について

申立人が破損した運動用具は、メーカーが定める標準耐用年数は10年前後であるところ、交換から6年弱しか経過していないこと。また、外部点検でも、問題となるような劣化は指摘されておらず、耐用年数及び保守点検の履歴から推察すると、設備の経年劣化が今回の破損に直接的な影響を及ぼしているとは考えにくい状況です。

2. 運動用具の利用方法の注意喚起について

過去に中学生が授業中に申立人が行った利用方法をしたことで運動用具が壊れた経験があり、市は、校庭開放等の際に大人である申立人が行った利用方法をすれば、破損する可能性があることをある程度予測できたと考えられます。

市としては、市民に運動用具を利用させるに当たり、申立人が行った利用方法をしないよう、事前に使用上の注意を掲示しておく等の措置が必要であったものと思われます。

校庭開放日ではないにもかかわらず、子ども用の運動用具を利用してこれを破損させた申立人には相当程度の責任があると考えられますが、今回、校庭開放日ではなかったものの、児童だけでなく一般市民の利用も予定されている運動用具について、申立人が行った利用方法等、設備の破損につながるような行為を禁止する注意書き等を掲示していなかった市側にも、幾分の落ち度があったことは否めません。

3. 結論

総合オンブズマンは、双方の落ち度と損害に対する寄与度について判断する立場にはありませんが、現在、運動用具の修理ができずに児童が利用できない状態が長期に及び、教育活動への影響も大きいことから考察すると、できるだけ早期に問題を解決し、運動用具を利用できる状態に戻すことが肝要と言えます。

総合オンブズマンとしては、市と申立人の双方があらためて話し合う機会をもつとともに、運動用具が利用できるのを楽しみに待っている子どもたちのためにも、お互いに譲歩しあって、破損修理費用の分担割合を早急に定めるよう要請します。

今後、市においては、引き続き市民が安心して施設や設備を利用できるよう、ルールの

周知や安全配慮を適切に行う中で公共施設の利用を推進していただくことをお願いし、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.6 弾性ストッキングの支給が減らされそうで困っている

【申立て内容】

治療のため弾性ストッキングをここ2～3年は、半年に6足分が支給されていたが、本来の支給は半年に2足分である旨が突然告げられた。その理由は制度の変更ではなく、他の人も同様に半年に2足分の支給であるからとのことであった。そのときの担当の話し方は普通であったものの、申立人は威圧感を感じ反抗できずに同意するしかなかったが、支給を減らされることに納得ができない。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 弾性ストッキングの支給変更について

弾性ストッキングの支給基準は、国民健康保険の療養費の支給に準じるものであり、6ヶ月に2足と制限があります。よって、申立人に対する支給の上限が2足であることは正しい取り扱いです。ただし、申立人にはこれまで8回、誤って6足が支給されており、これについては改善する必要があります。

本来、担当ケースワーカー及び事務担当が支給数量について確認するべきですが、これを怠ったために、申立人に、4年にわたって6足支給されることとなりました。これにより、支給基準に反した取り扱いが続いただけでなく、申立人に6足支給されるとの誤った期待を抱かせてしまいました。

2. 申立人に対する対応について

申立人は、担当ケースワーカーから突然、半年に2足が弾性ストッキングの支給限度である旨告げられ、他の人も2足の支給であるからとの説明を受け、同意するしかなかったと述べています。

申立人は、過去4年にわたって6足支給されており、今後も6足支給されるものと期待を抱いています。したがって、突然、電話で2足が限度だと言われても簡単に納得できるものではありません。この場合、単に制度がそのように定められていると説明するだけでなく、支給を減らされる相手の心情に配慮し、かつ、相手の健康状態や理解の程度に応じて、納得を得るよう、なぜ過去6足支給されていたか、なぜ次回2足に変更されることになるのかを丁寧に説明するべきだと考えます。

3. 結論

上記1. について、このような問題が再発しないよう、装具支給の確認体制について担当課に対し改善策を取るよう要請します。また、上記2. については、担当課としても丁寧に説明するべきであったと反省し、今後は順次支給量を減らしていく方向であらためて説明を行うとしています。したがって、総合オンブズマンとしては、担当課により再度申立人に納得のいく説明がなされることを期待して、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-② 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

No.7 道路交通課職員との接触事故に関する市の対応に納得できない

【申立て内容】

大学通りを自転車で走行中、工事をしていて市の道路交通課の職員と接触して車道側に投げ出される形で転倒した。その際、履いていたジーンズに傷がついたことを職員に伝えたところ職員から弁償する旨の話がされた。このため、内容を書面にしてもらいたいと伝えしたが、事故の過失割合などの事務的な話をされ、求めた書面は作成してもらえなかった。

市側の否を一切認めないばかりか、書面作成という要求には応じず、一方的に過失割合などの話をされた対応に納得ができない。そもそも工事現場の安全配慮が十分であったかなど、もう少し内部的に確認できる問題もあるのではないかと思う。

【対象機関】 都市整備部道路交通課

【オンブズマンの見解】

1. 事故発生状況について

本件は交差点の自転車専用レーン上での接触事故です。事故時、申立人の側の信号は赤であり、赤信号を無視して交差点に侵入した申立人が自転車専用レーン上で作業をしていたA職員に後ろから接触したというものです。

現場は見通しの良い直線であり、申立人がA職員の背後から信号を無視して接近したことからすると、申立人の過失は大きいものと考えられます。ただし、申立人のジーンズに擦り傷のような跡がついたものの、身体に怪我はなく、双方の被害としても軽微であり、その場で警察に届出をしなかったことはもっともなことです。

2. A職員が、穴が開いたら賠償すると述べた点について

市の公務中の事故であるので個人的に賠償することは考えられず、ましてや、過失割合が相当程度影響する事案において、賠償を語るのは軽率と評価されてしかるべきです。申立人は、A職員が賠償すると述べたため、それを素直に受け止めて請求を行ったものですが、これに対し、過失割合などの主張をされることに当惑し不満を感じたものと思われます。A職員が賠償すると言わなければ、事態はここまで紛糾しなかった可能性があります。

3. 文書で確認することについて

本件は、職務中の出来事であるので、一義的には、個人的に賠償責任を負うことはなく、これをあらためて文書で確認することは不可能ですから、文書の交付要求を拒絶したことは適正な対応です。

4. 市が過失割合を問題にしたことについて

本件は自転車と歩行者による交通事故ですが、申立人が赤信号を無視して交差点に進入したことは争いがないので、市が過失割合を問題にすることは相応な対応と言えます。また、事故の翌日には課長が電話をかけて体の具合を尋ねていることから、その対応が特別冷たいという印象もありません。

市の問題点は、A職員が軽率にジーンズを弁償する旨述べたことです。この点をA職員

は反省し、市も課長とA職員に対して嚴重注意を行ったとのことですので、今後は、同様の問題を再発させないような体制整備が必要と考えます。現場作業が多く、今回のように交通誘導員を配置していても交通事故の発生等の可能性がある状況においては、万一の場合に備え、事故発生時の対応について事前に検討しておくことも重要です。

5. 結論

以上のことから、総合オンブズマンとしては、市に対して、今後は交通事故等が発生した際、その場で賠償などについて軽率な発言をしないよう職員への指導徹底を要請するとともに、事故対応マニュアルの整備等についても検討をお願いしたいと思います。その余の対応については問題がないとの結論ですので、これをもって本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.1 差し押さえに関するふくふく窓口の対応について

【申立て内容】

およそ三年前、手術後で弱っていたにも係わらず財産を差し押さえられたため、収納課に抗議して市としての結論を求めたが回答を得られなかった。平成29年4月、その当時のことをふくふく窓口相談したが、満足いく対応をしてもらえなかった。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 三年前の差し押さえに関する苦情について

平成27年に相談を受けつけ、収納課に知らせ、ふくふく窓口の担当者も参加して話し合いの機会を持ち、その場で収納課長が職員の対応について謝罪しています。さらに、平成27年10月に収納課長が謝罪文を申立人に提出しています。よって、三年前の差し押さえに関するふくふく窓口の対応は終了していると考えます。

2. 平成29年4月の相談について

三年前の差し押さえについて日常的に申立人から語られていますが、ふくふく窓口では、市政に対する不満のエピソードとして語られただけであり、差し押さえに関して何らかの対応を求めたのではなく、相談記録を残して市役所内部で共有されるだけの機能であることを伝え、納得されているとの認識です。三年前の差し押さえについてはすでに適切に対応を終了しているので、ふくふく窓口がこのような認識を持つのはもっともなことであり、再度、対応をする必要はないと考えます。

3. 結論

以上から、ふくふく窓口の対応に問題はないとの結論に至りました。

ただし、申立人のふくふく窓口に対する期待と、担当課の認識とに相違がありますので、その点については今後、十分、相談者の希望を正確に聞き取り、齟齬が生じないように注意して対応するよう担当課に助言指導しました。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.2 市内の危険な道路の改善提案について

【申立て内容】

市内の道路や歩道について危険な箇所があるため、平成28年10月、所管の部署に改善提案をしたが何ら回答がない。具体的な箇所について、危険性の調査及び改善を求める。

【対象機関】 都市整備部道路下水道課

【オンブズマンの見解】

1. 富士見通りの歩道部分について

歩行者の安全を十分に確保するという観点からは、そのような要請が十分に満たされた状況とは必ずしもいえませんが、根本的な改善に必要な道路の拡幅には、土地所有者や建物の利用権者等の承諾、協力及び金銭的補償を必要とするものであり、実現は必ずしも容易とはいえません。

この点については担当課の説明も理解できる場所であり、担当課には当該箇所について継続的に必要な対応を検討するのが望ましいことを指摘します。

2. 旭通りの歩道部分、大学通りのさくら通りより南側で谷保駅に至る歩道部分について

管理者が国立市ではなく東京都であるため、市において東京都北多摩北部建設事務所に情報提供するのが相当と史料します。

3. 国立駅南口から西方向に向かう直線道路に、信号機が設置されていない交差点や、側溝のふたに危険なものがあることについて

信号機の設置に関しては、市においても設置に関して警察署に要望をしたが不要との回答であったとのことであり、現状では設置困難な状況であるのもやむを得ないものと考えられます。

側溝のふたに関しては、市側の説明のとおり、網目の比較的細かいものに交換されており、一定の対応がなされているため現状では相当と史料します。

4. 富士見通りから一橋大学の西側を南方向へ抜ける直線道路について

市は問題意識をもって対応し、路側帯のカラー舗装、自転車ナビマークの設置、電柱の注意看板設置、電柱の前のカラーポール設置、歩行者路側帯の拡幅（国立学園側）を実施しています。市としては当該箇所について引き続き対応を検討すると述べているところですので、市の対応を見守っていくのが相当と史料します。

5. 都立第五商業高校から南方向に向かう道路の歩道部分について

今年度中に舗装の劣化について対応する方針とのことであるので、方針通り速やかに実施するよう求めます。

6. 学園通りの東端から南方向へ国立市立国立第三小学校に抜けていく道路（歩行者の通行が危ない）について

当該箇所については、市に対して引き続き問題意識を持ち、今後も都市計画道路に当該箇所の拡幅計画を盛り込むことを前提に、必要な対応を継続して検討するよう要望します。

7. 矢川通りから石田街道へ抜けていく道路の歩道部分が狭く、歩行者と自転車が通行しづらい) について

当該箇所に関しては、「中・長期整備計画図」の中で定められており、市が問題意識を有していることは認められますので、かかる計画の推移を見守っていくこととし、念のため市に対しては、本申立てを踏まえ、改めて中・長期的視点に立って上記整備計画を具体的に進めていくよう要望します。

8. 結論

担当課の説明によれば、日々のチェックのほか、市民からの情報提供があればその都度対応しているとのことであり、本件の調査の過程でも速やかに対応している箇所（あるいは今年度中の対応を確約している箇所）があることは評価できるものと考えます。

今後も本件に限らず、引き続き市民からの情報を鋭敏に捉え対応することに努めるよう担当課に対し要請しました。

No.3 福祉交通（くにっこミニ）に関する提言をしたが回答が無いことについて

【申立て内容】

「くにっこミニ」の三路線廃止に当たり、問題点などの提言を担当課に伝え、代替案を出して欲しい旨伝えた。その際、回答を要請したがいつまでたっても回答がないことが不満である。

【対象機関】 都市整備部道路交通課

【オンブズマンの見解】

申立人は、平成29年3月、くにっこミニに関する提言を行ったが回答がない旨を述べ、苦情を申し立てていますが、担当課において確認したところによれば、同月、申立人から担当課に対してそのような提言、あるいは回答を要する申し出等がなされたという事実関係は確認できませんでした。

また、オンブズマンとしては、申立人が応募したパブリックコメント（文章内に「提言」との記載があるもの）や、市民委員への応募論文と混同して、申立人が提言した旨を主張している可能性も想定しましたが、パブリックコメントや応募論文のいずれについても、応募者に対する個別への回答を行う取扱いとはなっておらず、これらについて担当課からの回答がないことをもって、不相当な対応であるということとはできません。

なお、行政機関として、日々の市民とのやり取りの中で、回答を要するか否かの峻別が難しい場合もあると考えられますが、少なくとも市民から書面やメールにより、明確かつ具体的な質問がなされた場合には、適切な時期に回答を行うべきと思料しますので、念のためこの点を担当課に対し要請し、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.4 市役所職員の不適切な対応について改善を求める

【申立て内容】

1. 申立人は、精神科医の診察の際に付き添ってくれる人を求めるため福祉総務課を訪れ相談した。その際、担当の健康管理支援員が「申立人が何でもできる人なので申請は通らない」旨の発言をするなど、申立人の相談にのってくれなかった。また、病院の予約を取っていなかったことも責められ、嫌な気持ちになった。

このようなことは、申立人の気持ちに配慮せず、上から目線で相談者に全く寄り添っていないため、対応の改善を求める。

2. 申立人は医療券をもらうために福祉総務課を訪れた際、頭痛のため内科のクリニックを受診したいと考えていたが、窓口で、前任のケースワーカーから、精神科を受診しなさいと大きな声で言われ、かなり大きなショックを受けた。このようなことは、申立人の気持ちに配慮していないものであり、対応の改善を求める。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課

【オンブズマンの見解】

1. 健康管理支援員の対応について

健康管理支援員が申立人の具体的な希望や目的を質問する際になした「ご自分で考えて何でも出来る方だと思うが・・・」という発言は、そもそも客観的にみて直ちに不穏当・不適當な表現であったとはいえません。また、福祉総務課において行われている通院同行のケースが、一般的に、通院が途絶えてしまっている人について通院を促す場合や、コミュニケーションに著しい支障があり自身の病状説明ができない場合などを想定しているため、上記のような表現となったものと考えられます。

これらの事情に加えて、面談終了後、申立人から担当ケースワーカーに対して上記発言についての苦情が出されており、担当ケースワーカーからは同人を含めた三者での再面談の設定を試みるなどフォローがなされていること等を考慮すると、福祉総務課による一連の対応が不適切であったとは認められません。

2. 前任のケースワーカーの対応について

前任のケースワーカーが大声で「精神科」などと怒鳴ったという事実までは認めることができませんでした。前任のケースワーカーが申立人に対して通院を促した可能性は認められますが、このような促しはその業務上必要やむを得ないものであり、直ちに不相当とはいえません。

3. 結論

上記の「ご自分で考えて何でも出来る方だと思うが・・・」との発言は、主治医への恐怖感を述べている申立人に対しては、いささか配慮を欠く面があったと考えられます。申立人に限らず、相談者の心情に配慮した対応を今後も福祉総務課において心掛けていただくよう助言指導しました。

また、通院を促すとしても、当該生活保護受給者において通院が困難である事情は様々なものがあると思われますので、そのような個々の事情に配慮しながら行うのが適切といえます。今後もそのような配慮を福祉総務課において心掛けていただくよう助言指導し、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.5 生活保護受給者に対する就労移行支援に関する市役所職員の不適切な対応について

【申立て内容】

生活保護ケースワーカー（以下、「生保CW」という。）やしょうがいしゃ支援課のケースワーカー（以下、「しょうがいしゃCW」という。）から、自立支援給付の制度である就労移行支援を無理やり勧められた。また、制度を利用するにあたり、利用可能期間が延長を含め3年となっていることから3年間利用したいと、担当者に申し出たが受け入れてもらえなかった。このほか、ケースワーカー（以下、「CW」という。）からカウンセリングを受けるよう恫喝されるなど利用者に不適切な対応があったので改善してほしい。

【対象機関】 健康福祉部福祉総務課・しょうがいしゃ支援課

【オンブズマンの見解】

1. 就労移行支援を無理やり勧められたことについて

関係機関への調査によれば、面談は、申立人が就労移行を希望していることを前提に実施されたものと認められます。また、その内容は、しょうがいしゃCWは、これまでの就労移行支援の経験上、申立人から聴取の上、しょうがい特性を踏まえ、利用先を検討する必要性を認識しています。

そのため、主治医とも相談の上で支援事業所を選定した方がよいこと、見学や受診についてCWの同行も可能であることなどの助言も行っています。その結果、申立人が就労移行支援について考える時間が欲しいと希望したため、しょうがいしゃCWは、申立人からの連絡を待つこととして面談を終了しています。

このことから、しょうがいしゃCWや生保CWが申立人に対して、無理やり就労移行を勧めたとは認められません。

2. 希望した就労移行支援の期間が受け入れられなかったことについて

申立人によれば、就労移行支援の期間を3年間と希望したが、しょうがいしゃCWは原理原則の2年間を強く勧めてきたとのことですが、今回の調査では、申立人としょうがいしゃCWとの間でそのようなやり取りがなされたことは確認できませんでした。また、就労移行支援は、制度上の標準期間が2年となっており、支援開始から2年経過した時点で、さらにサービスの利用が必要な場合に限り、個別の審査を経て1年間の延長の可否が判断されます。したがって、仮にしょうがいしゃCWが就労移行支援の期間を2年間と説明し、当初から3年間とすることはできない旨を説明したとしても、やむを得ないものといえます。

3. CWからカウンセリングを受けるよう恫喝されたことについて

申立人は、しょうがいしゃCWから「カウンセリングは？」などと言われ恫喝されたと述べていますが、しょうがいしゃCWから申立人にそのような発言がなされたことは、本調査の結果からは認められませんでした。

4. 結論

しょうがいしゃCWや生保CWにおいては、その業務上、支援を受ける者のしょうがい特性や個別具体的な場面での心情、その他の諸事情に配慮しながら対応すべきものであるといえ、本件申立ての是非に関わらず、今後も、可能な限り申立人の特性等に配慮した対応を心がけるよう担当課に対し要望し、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.6 青柳大通り付近の道路状況の改善を求める

【申立て内容】

青柳大通り沿いの交差点において危険な箇所があるため、安全対策を施すとともに警察等へ信号機の設置等働きかけてほしい。

【対象機関】 都市整備部道路交通課

【オンブズマンの見解】

1. 交差点における音声付きの歩行者用信号機の設置、交差点周辺を駐車禁止に指定すること、T字型交差点における音声付きの歩行者用信号機の設置について

上記の案件については、いずれも市の所管事項ではなく、警察署及び公安委員会の所管事項となります。

申立人もその点を前提に、市の担当課から警察署への働きかけを要望しているものであり、本件申立てを受けて担当課では、立川警察署への申し入れを実施しています。

結果としては警視庁が設置等について検討している状況となっておりますが、担当課は本件申立てを受けて速やかに立川警察署への申し入れを実施していることから、市の対応は相当であると評価します。

2. 青柳大通りと接続する道路につきスクールゾーンの設置について

スクールゾーンを設置するためには、通学路に指定される必要があります。当該道路は、通学路としての指定がなされていないことから、スクールゾーンの設置の前提を欠いていることとなります。

したがって、スクールゾーンの設置については、担当課としては具体的な対応が困難であると認められます。

3. 交差点の周辺に盛り土をして歩道を整備すること

現状では予算面での問題があるとのことでありますが、この点については、担当課において、交差点周辺の交通事情等を継続的に確認し、今後、その実施の必要性を吟味するよう担当課に指導します。

4. 結論

担当課においては、本件申立ても踏まえ、引き続き交差点周辺の安全対策に注意を払い、必要に応じて警察署との協議を行ったり、通学路の安全確保について教育委員会への情報提供を行うなどするよう指導し、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 1-③ 市の業務に不備がなかった事例

No.7 保育園の開園時間の変更を求める

【申立て内容】

通勤時に子どもの保育園への送迎を行っているが、保育園の開園時間が午前7時15分では、勤務先の出勤時間に急がないと間に合わないため、開園時間を早めてほしい。

【対象機関】 子ども家庭部児童青少年課

【オンブズマンの見解】

1. 保育園の開園時間の変更について

国立市内の保育園の開園時間については、1か所を除き、市内で一律に午前7時15分と定められています。一律で設定している点は、どの保育園に入所したとしても、同様の条件で保育を利用できるという必要性があるとのことであり、このような必要性には一定の合理性が認められますが、この理由は必ずしも「開園時間を午前7時ではなく午前7時15分と定めていること」を十分に説明するものではありません。

国立市において保育園の開園時間が午前7時15分として設定されている理由や根拠については、公立保育園の開園時間が午前7時15分と定められていること、長年、午前7時15分とする取扱いが定着しているという歴史的沿革、保育園の人員配置の体制もこれを前提に確立されていることなど、実際上の理由が大きいものと考えられます。

今回の調査により判明した近隣自治体の状況を俯瞰しますと、例えば、府中市では全保育園が午前7時開園とされ、国分寺市では認可保育所の9割以上が午前7時と定めています。国分寺市の残り2件は午前7時30分となっています。立川市では、認可保育所33か所のうち、午前7時開園が14件、午前7時15分が1件、午前7時30分が18件となっており、午前7時30分開園が割合として大きくなっています。

このように、近隣自治体であっても必ずしも一律に午前7時開園となっているわけではなく、各自治体の規模、利用者のニーズ、地域性、歴史的沿革、その他様々な事情から、各自治体の実情に即して保育園の開園時間が定められているものと考えられます。

したがって、他の近隣自治体の取扱いについては、これを参考としながらも、国立市の実情に合った開園時間の設定が求められるものといえます。

そして、国立市においては午前7時15分開園という取扱いが定着しており、これを前提に各保育園において人員体制が確立されていること、保育園の利用者もこれを前提に送迎の時間と各々の生活を調整していることを考えると、午前7時15分の開園時間を直ちに午前7時に変更することは、保育園の運用体制や他の利用者の生活状況に大きな影響を及ぼすものと考えられるため、変更の対象が申立人の利用する保育園（以下「利用保育園」という。）のみであっても、市内の他の保育園も含めた全体であっても、現時点においてそのような変更が適当であると判断することは困難といえます。

他方で、申立人の通勤事情に照らすと、何らかの配慮が必要であることも認められます。この点について、申立人は、利用保育園の配慮により、運用上の取扱いとして5分でも

早く子どもを預けられないかと求めています。最終的には利用保育園の独自の判断に委ねられますが、他の利用者との公平さという観点からは問題がないとはいえません。

もともと、上記調査結果にあるとおり、子どもを保育園や幼稚園等へ送迎するための支援制度として「ファミリー・サポート・センター」という制度があります。対象となる子どもは生後2か月から10歳未満とされており、午前7時より利用できることとなっています。支援会員との協議により柔軟な利用が可能であるとのことですので、有償ではありますが、申立人において当該制度の利用も検討の余地があるものと考えます。

2. 結論

今後、担当課においては、今回の申立人からの要請があったことを契機に、開園時間を早めてもらいたいというニーズもあることを認識し、引き続き、利用者や保育園のニーズなどを踏まえながら、適切な保育園の開園時間について継続的に検討していくことを求め、本調査を終了します。

Ⅲ. 事例紹介 2. 子どもオンブズマンの事例

事例①

相談者	本人	子どもの所属	小学校三年生
相談の主な内容	いじめ		
【相談内容】 「給食の時間に、自分の食べる口の中が見えて汚いと言われて、他の人が机を離すなど、仲間外れにされる。理科の時間でも実験を一緒にできなかったり、自分だけ粘土を触らせてくれなかったりする。担任の先生にも少しは相談したが全然変わらなかった。また、先生に言って余計仲間外れがひどくなったら嫌だし、相手から仕返しされるのが怖い。」			
【子どもオンブズマンの対応】 相談者本人と話し合った結果、担任に子ども相談員から相談内容を話してほしいとなった。担任に相談したところ、担任も気になっていてその後の指導も予定しているところであった。学校では、本人と担任が直接話すことができ、すぐの対応が必要であることが分かった。そこで、担任と副校長（管理職）が細かな打ち合わせを行い、相談者の心配に配慮して担任が指導をすることができた。後日、本人から電話があり「仲良くなれた。」と報告を受けた。			

Ⅲ. 事例紹介 2. 子どもオンブズマンの事例

事例②

相談者	保護者（母）	子どもの所属	小学校
相談の主な内容	学校・教職員等の対応		
【相談内容】 「クラスの落ち着きがない。授業中でも立ち歩きをされていて、暴言を吐き、トイレにも勝手に行って、落ち着かない。子どもたちを見ていても切なくて仕方が無い。是非、オンブズマンにも見に来てほしい。」学校や教育委員会にも自分の名前も出して話して良いと承諾を得る。			
【子どもオンブズマンの対応】 学校と教育委員会に現状を確認した。オンブズマンは担任とも面談し、授業を参観した。まず、子どもたちの声を聴くため、学校生活アンケートを行った。無記名で、相談したいことや不安を書いてもらった。そのうえで、オンブズマン出張相談会を開催し、子ども達に対しては、アンケートに答えてくれたことについてお礼状を出した。クラスの落ち着きを取り戻せたか対応についてはどうだったか等の課題や検討は残ったが、相談者からは、一定の評価をいただいた。			

参考資料

- 国立市総合オンブズマン条例
- 国立市総合オンブズマン条例施行規則
- 様式
- 国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書
- 市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧

○国立市総合オンブズマン条例

平成 28 年 12 月 8 日条例第 38 号

第 1 章 総則

(目的及び設置)

第 1 条 市民等の市政に関する苦情等を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、非違の是正等を勧告し、及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民等の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政の一層の推進及び市政に対する市民等の信頼の確保を図り、並びに子どもからの相談に丁寧に対応することができる体制を整備することにより、子どもを人権侵害から救済し、及び子どもの相談する力や自ら問題解決に臨む力の育成を図り、もって子ども一人一人の人権を尊重し、及び子どもの人権意識を育むため、国立市総合オンブズマン（以下「総合オンブズマン」という。）を置く。

(国立市総合オンブズマン)

第 2 条 総合オンブズマンは、第 4 章に規定する国立市一般オンブズマン（以下「一般オンブズマン」という。）の職務及び第 5 章に規定する国立市子どもの人権オンブズマン（以下「子ども人権オンブズマン」という。）の職務を行う。

(定義)

第 3 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、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 一般オンブズマンの調査等に協力することを了承し、市と協定を締結した福祉サービスを提供する民間事業者をいう。
- (3) 市の機関等 市の機関及び民間福祉事業者をいう。
- (4) 子ども 18 歳未満の全ての者をいう。

第 2 章 責務

(総合オンブズマンの責務)

第 4 条 総合オンブズマンは、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 総合オンブズマンは、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 総合オンブズマンは、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。

(総合オンブズマンの秘密を守る義務)

第 5 条 総合オンブズマンは、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、同様とする。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、総合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、総合オンブズマンから第22条第1項（第33条において準用する場合を含む。）の規定による勧告又は第22条第2項（第33条において準用する場合を含む。）の規定によ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 市民その他総合オンブズマンの制度を利用する者は、条例の目的を達成するため、制度の適正かつ円滑な運営に協力するものとする。

（民間福祉事業者の責務）

第8条 民間福祉事業者は、一般オンブズマンから、第22条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定によ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 国立市総合オンブズマンの組織等

（総合オンブズマンの組織等）

第9条 総合オンブズマンの定数は、2人とする。

2 総合オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政及び子どもの人権問題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。

3 総合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。

4 総合オンブズマンは、別に定めるところにより、相当額の報酬を受ける。

5 総合オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第24条第1項又は第32条の規定による公表、第35条の規定によ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。

（代表オンブズマン）

第10条 総合オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、総合オンブズマンの互選によってこれを定める。

2 代表オンブズマンは、総合オンブズマンに関する事務を総括する。

3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、代表オンブズマン以外の総合オンブズマンがその職務を代理する。

（兼職等の禁止）

第11条 総合オンブズマンは、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 総合オンブズマンは、市の行政委員会委員又は監査委員を兼ねることができない。

3 総合オンブズマンは、市と利害関係を有する企業その他の団体の役員を兼ねることができない。

(解嘱)

第12条 総合オンブズマンは、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、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とき。
- (2) 職務上の義務違反その他総合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とき。

2 市長は、前項各号のいずれかに該当することを理由として、総合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。

第4章 国立市一般オンブズマン

(所掌事項)

第13条 一般オンブズマンの所掌事項は、市の機関の業務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福祉サービスに係る業務（以下「市の業務等」という。）に関する事項とする。

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項については、一般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) 監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項
- (4) 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
- (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (6) この条例に基づき既に処理が終了している事項
- (7) 総合オンブズマンの行為に関する事項

(職務)

第14条 一般オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市の業務等に関し市民等から申立てのあった苦情を調査し、迅速にこれを処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、市の業務等に係る事案を取り上げて調査すること。
- (3) 市の業務等を監視し、非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (4) 市の業務等における制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告及び前号の規定による意見表明の内容を公表すること。

(苦情の申立て)

第15条 何人も、一般オンブズマンに対し、市の業務等について苦情を申し立てることができる。

(苦情申立ての手続)

第16条 前条の規定による苦情の申立て（以下「苦情申立て」という。）は、次に掲げ

る事項を記載した書面で行わなければならない。ただし、一般オンブズマンが書面によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（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 苦情申立ては、代理人によって行うことができる。

3 苦情申立ては、当該苦情申立て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、一般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。

(苦情申立てに基づく調査)

第17条 一般オンブズマンは、苦情申立てを受けたときは、調査を行うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、調査を行わない。

(1) 苦情申立ての内容が第13条に規定する所掌事項に該当しないとき。

(2) 苦情申立てを行った者（以下この章において「申立人」という。）が、当該苦情申立てに係る市の業務等について自己の利害を有しないとき。

(3) 前2号に掲げる場合のほか、調査することが適当でないとして一般オンブズマンが認めるとき。

2 一般オンブズマンは、前項ただし書の規定により調査を行わない場合は、その旨を、理由を付して、申立人に対し速やかに通知しなければならない。

(発意に基づく調査)

第18条 一般オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた市の業務等に係る事案について調査を行うことができる。

2 一般オンブズマンは、前項の調査を行うときは、関係する市の機関等に対し、その旨を通知するものとする。

(調査の中止等)

第19条 一般オンブズマンは、前2条の規定による調査（以下この章において単に「調査」という。）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、当該調査を中止し、又は打ち切ることができる。

2 一般オンブズマンは、前項の規定により調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに基づく調査 申立人及び関係する市の機関等

(2) 自己の発意に基づく調査 関係する市の機関等

(調査の方法)

第20条 一般オンブズマンは、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、又は実地に調査をすることができる。

2 一般オンブズマンは、調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関、国、都道府県若しくは他の市区町村の機関に対し質問し、事情を聴き取り、又は実地に調査をすることについて協力を求めることができる。

3 一般オンブズマンは、専門的又は技術的な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。

(調査結果の通知)

第21条 一般オンブズマンは、調査が完了したときは、その結果を、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに基づく調査 申立人及び関係する市の機関等

(2) 自己の発意に基づく調査 関係する市の機関等

(勧告及び意見表明)

第22条 一般オンブズマンは、調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関等に対し、是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 一般オンブズマンは、調査の結果、苦情申立て等の原因が制度そのものにあると認めるときは、関係する市の機関等に対し、制度の改善を求める意見を表明することができる。

3 一般オンブズマンは、前2項の規定により勧告し、又は意見を表明したときは、申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

4 第1項の規定による勧告又は第2項の規定による意見表明を受けた市の機関等は、これを尊重しなければならない。

(報告等)

第23条 一般オンブズマンは、前条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関等に対し、是正等又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の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の翌日から起算して60日以内に、一般オンブズマンに対し、是正等又は改善の措置の状況について報告するものとする。

3 一般オンブズマンは、前項の規定による報告があったときは、申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(公表)

第24条 一般オンブズマンは、第22条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明をしたとき、及び前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 一般オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護

について十分な配慮をしなければならない。

第5章 国立市子どもの人権オンブズマン

(子どもの人権の尊重)

第25条 全ての子どもは、権利行使の主体者として尊重され、いかなる差別もなく児童の権利に関する条約に基づく権利及び自由を保障される。

2 市及び市民並びに関係機関は、児童の権利に関する条約に基づき、子どもに係る全ての活動において子どもの最善の利益を第一に考え、子どもの生き、育ち、及び発達する権利並びに参加し、及び意思表明を行う権利を尊重し、子どもの人権が正当に擁護されるよう努めなければならない。

(所掌事項)

第26条 子ども人権オンブズマンの所掌事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 子どもの人権侵害の救済に関すること。
- (2) 子どもの人権侵害の防止に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等に関すること。

2 前項の規定にかかわらず、第13条第2項第1号、第2号、第4号、第6号及び第7号に掲げる事項は、子ども人権オンブズマンの所掌事項としない。

(職務)

第27条 子ども人権オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 子どもの人権侵害に関する相談に応じ、必要な助言及び支援を行うこと。
- (2) 子どもの人権侵害に関して、救済の申立て又は自己の発意に基づき、調整し、及び調査すること。
- (3) 子どもの人権侵害に係る事案について、是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (4) 子どもに係る制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告及び前号の規定による意見表明の内容を公表すること。

(子ども相談員の設置及び職務)

第28条 子ども人権オンブズマンの業務の補助を行うため、子ども相談員を置く。

2 子ども相談員は、子ども人権オンブズマンの指示を受け、次に掲げる職務を行う。

- (1) 子どもの人権に関する相談支援及び調整業務
- (2) 子どもの人権の擁護に関して必要な調査
- (3) 子ども人権オンブズマンについての広報活動等

(相談及び救済の申立て)

第29条 子どもを含む何人も、市内の子どもの人権に係る事項について、子ども人権オンブズマンに相談し、又は救済を申し立てることができる。

2 前項の規定による相談及び救済の申立ては、口頭又は書面で行うことができる。

(救済申立てに基づく調査)

第30条 子ども人権オンブズマンは、前条第1項の規定による救済の申立て（以下「救済申立て」という。）を受けた場合において、当該救済申立ての内容が市内の子どもの人権に係る事項であると認めるときは、当該救済申立てに係る調査を行うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、調査を行わない。

- (1) 救済申立ての内容が第26条に規定する所掌事項に該当しないとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、調査することが適当でないと子ども人権オンブズマンが認めるとき。

2 子ども人権オンブズマンは、救済申立てが当該救済申立てに係る子ども又はその保護者以外の者から行われた場合において、前項の調査を行うときは、当該子ども又は保護者の同意を得なければならない。ただし、当該子どもが置かれている状況等を考慮し、子ども人権オンブズマンが特別の必要があると認めるときは、この限りでない。

(発意に基づく調査)

第31条 子ども人権オンブズマンは、市内の子どもの人権に係る事項についての相談、匿名の救済申立てその他独自に入手した情報等が第26条に規定する所掌事項に該当するものであると認めるときは、これらの事案について自己の発意に基づき調査を行うことができる。

(公表)

第32条 子ども人権オンブズマンは、次条において準用する第22条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の規定による意見表明をした場合において、必要があると認めるときは、その内容を公表することができる。

(準用)

第33条 第16条第2項及び第3項、第17条第2項、第19条から第23条まで並びに第24条第2項の規定は、子ども人権オンブズマンについて準用する。この場合において、第16条第2項及び第3項、第19条第2項第1号、第21条第1号並びに第22条第2項中「苦情申立て」とあるのは「救済申立て」と、第17条第2項中「前項ただし書」とあるのは「第30条第1項ただし書」と、第17条第2項、第19条第2項第1号、第21条第1号、第22条第3項及び第23条第3項中「申立人」とあるのは「救済申立てを行った者」と、第19条第1項中「前2条」とあるのは「第30条又は第31条」と、第19条第2項各号、第20条第1項、第21条各号、第22条第1項、第2項及び第4項並びに第23条第1項及び第2項中「市の機関等」とあるのは「市の機関」と、第23条第1項中「前条第1項」とあるのは「第33条において準用する第22条第1項」と、「同条第2項」とあるのは「第33条において準用する第22条第2項」と、第24条第2項中「前項」とあるのは「第32条」と読み替えるものとする。

第6章 補則

(庶務)

第34条 総合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。

2 オンブズマン事務局には、総合オンブズマンの職務の遂行を補助するため、専門調査員を置くことができる。

(運用状況の報告等)

第35条 総合オンブズマンは、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。

(市民への広報等)

第36条 市長は、市民にこの条例の趣旨及び内容を広く知らせるとともに、市民が総合オンブズマンへの苦情申立て並びに第29条第1項の規定による相談及び救済申立てを容易に行うことができるための必要な施策の推進に努めるものとする。

(委任)

第37条 この条例に定めるもののほか、条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

1 この条例は、平成29年4月1日から施行する。

2 この条例は、この条例の施行の日の1年前の日以後にあった事実に係る苦情申立て及び救済申立てについて適用し、同日前にあった事実に係る苦情申立て及び救済申立てについては適用しない。

○国立市総合オンブズマン条例施行規則

平成 29 年 3 月 30 日規則第 12 号

国立市総合オンブズマン条例施行規則

(趣旨)

第 1 条 この規則は、国立市総合オンブズマン条例（平成 28 年 12 月国立市条例第 38 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。

(定義)

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。

(総合オンブズマンの勤務日等)

第 3 条 総合オンブズマンの勤務日及び勤務時間は、1 人につき原則として次のとおりとし、勤務日の割り振りは、市長がその都度定める。

勤務日	勤務時間
1 週間につき 1 日	午前又は午後の連続する 3 時間

(総合オンブズマン会議)

第 4 条 総合オンブズマンの職務執行に関する重要な事項を協議するため、総合オンブズマンをもって構成する総合オンブズマン会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、代表オンブズマンが必要に応じて召集し、その議長となる。

3 会議に付することができる事項は、次に掲げるとおりとする。

(1) 総合オンブズマンの職務執行の一般方針に関する事項

(2) 条例第 24 条及び条例第 32 条の規定による公表並びに条例第 35 条の規定による運用状況の報告等に関する事項

(3) 前 2 号に掲げるもののほか、総合オンブズマンの職務執行に関する重要な事項

4 前 3 項に規定するもののほか、会議について必要な事項は、代表オンブズマンが他のオンブズマンに諮って定める。

(市と利害関係を有する企業等)

第 5 条 条例第 11 条第 3 項に規定する市と利害関係を有す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 6 条 条例第 16 条第 1 項に規定する苦情申立ては、国立市総合オンブズマン（一般オンブズマン）苦情申立書（第 1 号様式）により行うものとする。

2 条例第 16 条第 1 項第 3 号に規定する規則で定める事項は、他の制度による手続の有無に関する事項、代理人に関する事項及び条例第 17 条の規定による調査に係る同意事項とする。

(苦情申立ての期間の特例)

第 7 条 条例第 16 条第 3 項ただし書に規定する正当な理由とは、次の各号のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 苦情申立て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) 苦情申立てに係る事実が継続しているとき。
 - (4) 前3号に掲げる場合のほか、一般オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。
- 2 一般オンブズマンは、前項に規定する正当な理由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。
- 3 前2項の規定は、条例第33条において準用する条例第16条第3項ただし書に規定する正当な理由について準用する。この場合において、第1項第1号及び第3号中「苦情申立て」とあるのは「救済申立て」と、同項第4号及び前項中「一般オンブズマン」とあるのは「子どもの人権オンブズマン」と、読み替えるものとする。

(調査実施の通知)

- 第8条** 一般オンブズマンは、条例第17条に規定する調査を行うときは、関係する市の機関等に対し、その旨を通知するものとする。
- 2 前項の規定は、条例第30条及び条例第31条に規定する調査を行う場合について準用する。この場合において、前項中「一般オンブズマン」とあるのは「子どもの人権オンブズマン」と、「市の機関等」とあるのは「市の機関」と読み替えるものとする。

(身分証明書の提示)

- 第9条** 総合オンブズマン、子ども相談員及び専門調査員は、条例第17条、条例第18条、条例第30条又は条例第31条に規定する調査（第12条において単に「調査」という。）を行う場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係人から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 2 前項に規定する身分を示す証明書は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるものとする。
- (1) 総合オンブズマン 国立市総合オンブズマン身分証明書（第2号様式）
 - (2) 子ども相談員 国立市オンブズマン事務局子ども相談員身分証明書（第3号様式）
 - (3) 専門調査員 国立市オンブズマン事務局専門調査員身分証明書（第4号様式）

(救済申立書)

- 第10条** 条例第29条第2項に規定する救済の申立てを書面により行うときは、国立市総合オンブズマン（子どもの人権オンブズマン）救済申立書（第5号様式）により行うものとする。

(勧告、意見表明等の公表)

- 第11条** 条例第24条第1項及び条例第32条の規定による勧告、意見表明又は報告の内容の公表は、市広報、市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 12 条 条例第 35 条の規定による市長及び市議会への運用状況の報告は、次に掲げる事項について行うものとする。

- (1) 苦情申立て、救済申立て及び調査の件数
- (2) 苦情申立て、救済申立て、条例第 22 条第 1 項（条例第 33 条において準用する場合を含む。）の規定による勧告、条例第 22 条第 2 項（条例第 33 条において準用する場合を含む。）の規定による意見表明及び条例第 23 条第 2 項（条例第 33 条において準用する場合を含む。）の規定による報告の要旨
- (3) 前 2 号に掲げるもののほか、総合オンブズマンが必要と認める事項

2 条例第 35 条の規定による運用状況の公表は、前項に掲げる事項について、市広報、市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。

（標準処理期間）

第 13 条 総合オンブズマンは、条例第 17 条又は条例第 30 条に規定する調査を、別に定める標準処理期間内に終わるよう努めるものとする。

2 総合オンブズマンは、前項に規定する期間内に調査を終了できないときは、当該期間を経過するごとに、苦情申立て又は救済申立てを行った者に経過を報告するものとする。

（公印）

第 14 条 総合オンブズマンの公印の名称、書体、寸法、数、用途、ひな形及び公印保管者は、次のとおりとする。

公印名	書体	寸法	数	用途	ひな形	公印保管者
国立市総合 オンブズマン印	てん書	方24ミリ メートル	1	一般文書		オンブズマン 事務局長

（委任）

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。

付 則

この規則は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

第1号様式（第6条関係）

国立市総合オンブズマン（一般オンブズマン）苦情申立書

国立市総合オンブズマン 殿 年 月 日

住 所（所在地）
氏 名（名称・代表者氏名）
電話番号

国立市総合オンブズマン条例第15条及び第16条第1項の規定により、次のとおり苦情の申立てをします。

趣旨		
理由（具体的内容）		
苦情申立ての原因となった 事実のあった年月日		年 月 日
代理人	住所 〒 氏名 電話番号	申立人との 関係
他制度による手続の有無 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（ ）		
個人情報目的外利用同意書 国立市総合オンブズマン条例（以下「条例」という。）に基づき国立市総合オンブズマンが実施する苦情申立てに係る調査の実施に対し、下記事項について同意します。 記 1 国立市総合オンブズマンが、条例第17条に規定する調査を行うため、私に関する情報、その他苦情申立て内容に関わる情報について、市の機関等に通知（提示）すること。 2 国立市総合オンブズマンが、条例第17条に規定する調査を行うため、市の機関等が保有する私の個人に関する情報を利用すること。 <div style="text-align: right;"> 申立人氏名 ㊞ </div>		
備 考		

第5号様式（第10条関係）

くにたちしそごう
 国立市総合オンブズマン（子どもの人権オンブズマン） 救済申立書

くにたちしそごう
 国立市総合オンブズマン 殿

年 月 日

じゆう しよ
 住 所
 し めい
 氏 名
 でんわばんごう
 電話番号

こ じんけんしんがい
 子どもの人権侵害について、くにたちしそごう
 国立市総合オンブズマン じょうれいだい じょう きてい
 条例第29条の規定により、つぎ
 とおり 救済の申立てをします。

しゆし 趣旨 ① だれ 救済を申し立てますか ② かいけつ 解決してもらいたいこと	
りゆう ぐたいてきないう 理由（具体的内容）	
きゅうさいもうした げんいん 救済申立ての原因とな った事実のあった年月日	年 月 日
きゅうさい ひつよう こ 救済を必要とする子ど もと申立人との関係	
たせいど てつづき うむ 他制度による手続の有無 <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり（ ）	
びこう 備考	

国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書

国立市を甲、福祉サービス（以下「サービス」という。）を契約に基づき提供する民間福祉事業者を乙とし、甲と乙は国立市総合オンブズマン条例（平成28年12月国立市条例第38号）の趣旨に基づき、国立市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）苦情等処理に関する協定（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（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。）を公正かつ迅速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等の措置を講ずるよう勧告（以下「是正勧告」という。）又は制度の改善を求める意見の表明（以下「意見表明」という。）を行った場合には、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

2 乙は、オンブズマンからは正勧告又は意見表明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、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

（解約）

第5条 乙は、甲に申し出ることにより、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。

平成 年 月 日

甲 東京都国立市富士見台二丁目47番地の1
国立市
代表者 国立市長 永見理夫

乙 所在地

商号又は名称

代表者

参考資料

民間福祉事業者一覧（平成30年3月31日現在）

名 称	所在地
社会福祉法人 かいゆう	国立市青柳1-34-3
株式会社 クエスト	中央区日本橋堀留町2-5-7-1305
医療法人社団 国立あおやぎ会	国立市青柳3-5-1
特定非営利活動法人 国立子育てティエラ	国立市谷保6897-12
社会福祉法人 国立市社会福祉協議会	国立市富士見台2-38-5
公益社団法人 国立市シルバー人材センター	国立市富士見台2-38
株式会社 国立メディカルケア	国立市東1-17-20 サンライズ21ビル302号
特定非営利活動法人 国立ルピナス	国立市西2-20-10 第2村上ビル2F
特定非営利活動法人 子育て支援事業団あじさい園	国立市富士見台4-10-6 アクトS国立ビル2階
有限会社 さわやか介護サービス	国立市中1-8-14 アルボア・エル107
特定非営利活動法人 燦	国立市富士見台1-41-15
山紫水明（株）茶話本舗国立さくら亭	国立市北2-14-5
三多摩医療生活協同組合	国分寺市本町4-12-14
社会福祉法人 滝乃川学園	国立市谷保6312
一般社団法人 たまぷらねっと	国立市中1-14-30-1
医療法人社団 つくし会	国立市西2-26-29
特定非営利活動法人 東京自立支援センター	国立市泉1-16-4
ニチイケアセンター国立	国立市北1-7-23 国立ビル5F
発達支援センター Leap 国立	国立市北2-13-48 ワコーレ国立102
社会福祉法人 弥生会	国立市泉3-1-6

（注1）五十音順

（注2）上記事業者の提供する福祉サービス以外のサービス（例、医療サービスなど）は対象外となります。

（参考）平成30年4月以降に協定を締結した民間福祉事業者（平成30年9月30日現在）

名 称	所在地
特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあいくにたちすてつき	国立市中3-5-60 カサムシカ1F
社会福祉法人 恩賜財団東京都同胞援護会 立川福祉作業所	立川市柴崎町3-13-11
公益財団法人 東京YMCA 放課後等デイサービス東京YMCAさくら国立	国立市東1-4-20-102

国立市総合オンブズマン 平成29年度年次報告書

平成 30 年 11 月発行
国立市総合オンブズマン
木下 泉 (代表オンブズマン)
成瀬 大輔

国立市オンブズマン事務局

〒186-8501 国立市富士見台 2-47-1
☎ 042-505-5127 (直通)
メールアドレス sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp



メールアドレス



総合オンブズマン
ホームページ

子どもオンブズマン



なんでもOK なやみゼロ
0120-70-7830



子ども用
相談フォーム



Kunitachi City
国立市