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

令和3年度年次報告書

令和3年4月1日から令和4年3月31日



目 次

はじめに								
国立市総合オンブズマン	成瀨	大輔 (代	表オンプ	ズマン	·)	 	2
国立市総合オンブズマン	掛川	亜季	• • • •				 	3
子ども相談員	原田	あかね					 	4
I. 総合オンブズマン制度の概要								
1. 設置経緯							 	6
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								
4. 子どもの人権オンブズマンに	ついて	<u> </u>					 	9
5. 運営状況の報告・公表							 	10
6. 相談・申立ての流れ							 	10
Ⅱ. 運用状況								
1. 総合オンブズマンの活動につ	いて						 	14
2. 一般オンブズマンの運用状況								
(1)相談・申立ての状況							 	14
(2) 申立ての処理状況等							 	17
(3) 申立てに至らなかった相談	の状況	·····					 	18
(4)是正勧告又は意見表明 …							 	18
(5) その他の活動について …							 	23
3. 子どもの人権オンブズマンの	運用状	況 …					 	25
(1)相談・申立ての状況							 	25
(2) 相談対象となる子どもの所	属等						 	26
(3)子どもの人権オンブズマン	の総活	動回数					 	27
(4)子どもの人権オンブズマン	の活動	はつい	7				 	28
Ⅲ. 事例紹介								
エ・尹が祀 が 1. 一般オンブズマン							 	11
2. 子どもの人権オンブズマン								
2. 」とのの人権パンプへマン								31
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								
○申立て様式								
○国立市総合オンブズマン苦情等								
○市と協定を結んだ民間福祉事業	者一覧	Ţ	• • •				 	68

はじめに



声を聞き、伝えること

国立市総合オンブズマン 成瀬 大輔 (代表オンブズマン)

国立市総合オンブズマンも発足してから5年目が終わりました。

令和3年度の一般オンブズマンの概況は本報告書にあるとおりとなっています。前年度と比較すると、相談件数は減少していますが、申立件数は同数となっており、安定的に推移している印象があります。また、民間福祉事業者を対象とした案件が複数あったことも特徴的でした。

苦情申立てに対する調査の結果、必ずしも申立ての趣旨に沿えないこともありますが、 そのような場合でも市職員には市民に対する丁寧・適切な対応を意識してもらいたいと考 えています。

一般オンブズマンの苦情処理は、市の対応が結果として正当であっても、接遇や処理の 過程に問題や課題があれば、それを指摘し市民に寄り添うよう求めることができる点に、 一つの意義があると感じています。これからも公正な目を持ち、市民の声を伝えながら、 市の対応についてチェックしていきたいと思います。

子どもの人権オンブズマンの活動については、相談件数が43件となり、前年度の24件からかなり増加しています。また、子ども自身からの相談が37件にのぼっていることは、とても嬉しく感じます。市内の公立小中学生に向けて、無料で郵送できる「オンブズマンレター」を配布するなどの広報活動が、件数増加につながったものと思われます。

子どもの人権オンブズマンは、子どもの声を中心に置き、周りの大人にその声を届けることで、子どもとともに問題解決を図っていく視点を大切にしています。しかし、子どもの声を聞こうと思っても、最初から十分に話すことができないことが多いと思います。子どもと対話する力、相談ツールの工夫、出張相談などのアウトリーチなど、引き続き様々に取り組んでいく必要があります。

また、令和3年度は市内の公立小学校で、ワークショップを交えた子どもの権利に関する授業を実施させていただきました。子どもが意見を表明するためには、子どもの権利について子ども自身が知っていること、また大人も子どもの権利について理解していることが大切です。「子どもの意見表明権」は、子どもの権利条約における大きな柱の一つであり、何が「子どもの最善の利益」となるかを考えていく上で、子ども自身の意見、声は欠かせないものです。これからも、子どもが意見表明しやすい環境づくりに取り組んでいきたいと思います。



声を上げるということ

国立市総合オンブズマン 掛川 亜季

長引く感染症への対応等、日常生活にも様々な制約がある中で、一般オンブズマン、子 どもオンブズマンとも、いろいろなご相談、お気持ちを伺いました。

一般オンブズマンの活動に関して常に肝に銘じていることがあります。それは、市の業務等について、これはおかしい、不合理だ、と思っても、具体的にオンブズマンに相談する、声を上げる行動に出てくださる方は多くはないだろうということです。逆に言えば、オンブズマンに相談をしてくださる方は、市にとって市政の在り方を見直す契機を与えてくださる大切な存在です。一つの相談、申し立ての背後には、多くの方々の声なき声があると思っております。その重みを忘れずに、一つ一つの事案に向き合い、限られた時間の中ですがより適切な意見を出せるようにと心がけています。

苦情の対象部署が今まで気が付かず、或いは、気付いていたが改善の機会がないままであった課題が浮き彫りになり改善につながっていくことは、オンブズマン制度の大事な機能だと考えております。市の業務等について、お困りのこと、おかしいと思うこと等、お気軽にご相談ください。

子どもオンブズマンの活動としては、令和3年度は相談活動のほか、小学校の授業や市の人権月間のイベントとして、子どもの権利について子ども自身に知ってもらうことを試みました。イベントのボランティアスタッフやリーフレットの挿絵作成など、高校生の皆さんに力を発揮していただきました。準備作業も含め、子どもの権利や子どもオンブズマンの活動について理解を深めていただけたのではないかと思っております。

子どもにとって、自分にはどのような権利があるのかを知らなければ、権利侵害が起きたとしても気が付くことは難しく、声を上げることができないでしょう。また、子どもにとって最もよいことを考えるには、子ども自身の意見や意向が聞かれ(その前提としては意見形成に必要な情報が十分にあることが必要です)、その意見や意向が十分に尊重されることが必要です。

子ども自身、そして、子どもの周りの大人の方々が、子どもの権利について知ることはとても大事なことだと考えております。引き続き、授業やイベントの実施等、子どもの権利の啓発活動にも取り組んで参りたいと考えております。



ね、あなたも相談してみたく なってきたでしょ?!

はらだ 子ども相談員 **原田 あかね**

子どもの悩みにはいろいろあります。その内容によって、誰に相談しようか考えると思います。子どもにとって一番近い存在は家族です。でも、内容によっては、家族に相談しづらい時もある。そうなると、友達かもしれません。または、学校の先生かもしれません。行政で行っている子どもの相談も、本当にいろいろな窓口ができていて、子ども達はその悩みの内容やアクセスのしやすさ等から自分に合ったスタイルの相談場所を選ぶことができます。

そんなところに「なんでわざわざ子どもオンブズマン(子どもの権利擁護救済機関)なの?!」と思いますよね。子どもオンブズマンが特に大切にしているのは「子どもと一緒に考える」ことです。もちろん、他でも"子どもの最善の利益"のために様々な取り組みをしていますが、子どもオンブズマンは子どもの考えを良く聞いて子どもを権利の主体として行動します。これって誤解を恐れずに言えば「あなたはこうするのが一番いいの、あなたのためなのよ」って言わないってことです。子どもをひとりの人間としてとらえることを何より重視しているのが子どもオンブズマンです。

子どもオンブズマンの機能に調整機能があります。子どもの意見を周りの大人に話して協力してもらうのです。大人の大きな声にかき消されてしまっていた子どもの声を聴き、大人に説明して環境を調整します。この調整機能にも、子どもを権利の主体とする考え方が基本にあります。調整機能は、子どもの声を大きくしているだけではありません。また、良くないところを指摘して糾弾するのではなく、話し合いをもって分かり合える方法を探ります。

子どもオンブズマンは、子ども達の声を聴いてそれを社会に届けます。子どもにとってあまり上手くできていない制度があれば、それを子どものための制度に変えて行く力も持っています。他にも制度を改善していく仕組みはありますが、子どもオンブズマンは子ども発信、子ども主体です。これも、大人の協力なしではできませんが、子どもにやさしい、みんなにやさしい社会にするために子どもオンブズマンはがんばります。

ね、あなたも相談してみたくなってきたでしょ?!

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. 相談・申立ての流れ

1. 設置経緯

(1) 導入の契機

平成15年に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、平成23年策定の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 苦情等を調査し是正勧告等を行うこと及び子どもの権利侵害の救済・防止を目的とし た「(仮称)国立市オンブズマン制度」の創設が取り上げられ、導入に向けた検討を開 始しました。

(2)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。

(3)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、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議論、パブリックコメント実施後、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。平成29年4月1日施行。

2. 国立市総合オンブズマンとは

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。

<総合オンブズマンの構成イメージ>



(1)総合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、職員2名、子ども相談員(専門職会計年度任用職員)2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。

(2) 中立性の確保

総合オンブズマンは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、条例等により以下の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この部にも属さない。



国立市総合オンブズマン 【任期 令和2年4月1日から令和5年3月31日】

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
- ・人権擁護委員

掛川 亜季(弁護士)

(主な経歴)

- · 東京弁護十会
- ・東京都児童相談所 協力弁護士・非常勤弁護士
- · 府中市要保護児童等対策地域委員会
- ・国分寺市いじめ防止対策審議会
- ・昭島市総合オンブズパーソン

3. 一般オンブズマンについて

- (1) 一般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。 申立てによるほか、オンブズマン自身の発意により、市の機関等を調査することも あります。

I. 総合オンブズマン制度の概要

- ③調査の結果、必要に応じて、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オンブズマンの見解には法的拘束力はありませんが、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市と協定を結んだ民間福祉事業者(令和4年3月末現在締結事業者数:24社)

(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)
 - ※苦情申立ての要件に適合するかどうかは、オンブズマンがお話をうかがって総合 的に判断します。

(5)相談、申立ての方法

オンブズマン事務局への来所、電話、メール等で相談を受け付けています。 なお、申立てをする場合は原則書面で行い、匿名では受け付けられません。

(6) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局で相談の際にご希望をうかがいます。

(7) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の機関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。

※申立人と調査対象機関との対面調査ではありません。

(8)調査結果・是正勧告等の通知

調査の結果とオンブズマンの見解を申立人と市の機関等に通知します。

なお、必要に応じて市の機関等に是正勧告等を行った場合には、申立人にその内容 を通知します。

また、市の機関等に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、申立人にその報告内容を通知します。

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の職務
 - ①子どもの人権侵害等に関する相談について、解決方法を一緒に考え助言したり、必要に応じて子どもの代わりとなって関係する大人と話したりするなど、子どもの利益を第一に考えて支援します。
 - ②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、人権意識を育みます。
 - ③子どもの人権侵害に関して、救済申立て又は自己の発意に基づき調整、調査します。
 - ④調査等の結果、必要に応じて、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。
 - ⑤子どもの人権オンブズマンの広報活動と子どもの人権の啓発を行います。

(2) 相談できること及び相談できる方

子どもの人権に関すること等について、何でも相談できます。また、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、子ども自身はもちろん、家族や友人でも相談することができます。

(3) 相談、救済申立ての方法

オンブズマン事務局への来所、フリーダイヤル、メール、オンブズマンレター等で相談を受け付けています。まずは、オンブズマンを補佐する専門職である「子ども相談員」が相談をお聞きします。その後必要に応じて、子どもの意思をもとに救済申立てを受け付けています。匿名で救済申立てすることもできます。

(4) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局で相談の際にご希望をうかがいます。

(5)調査及び調整

オンブズマンは、子どもに関する悩みなどの解決のため、市の機関を調査します。 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。また、子どもの人間関係の修復・再構築のために、子どもに関係する 機関等との調整・連携を行います。

I. 総合オンブズマン制度の概要

(6)調査結果・是正勧告等の通知

調査の結果とオンブズマンの見解を救済申立人と市の機関に通知します。

なお、必要に応じて市の機関に是正勧告等を行った場合には、救済申立人にその内容を通知します。

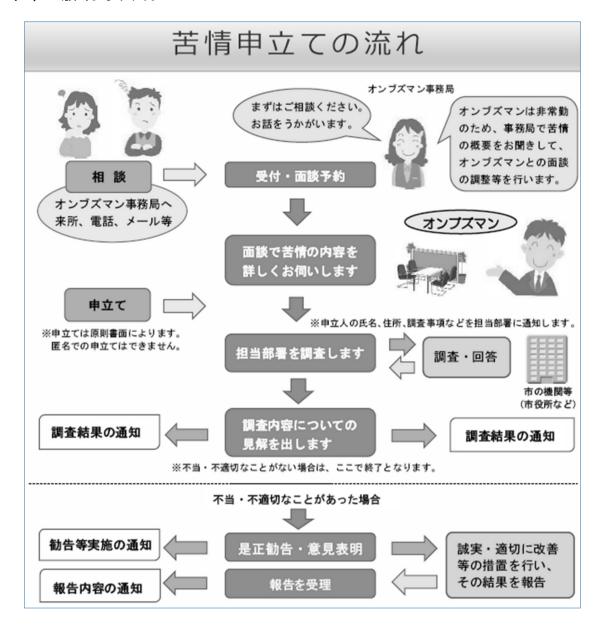
また、市の機関に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、救済申立人にその報告内容を通知します。

5. 運用状況の報告・公表

総合オンブズマン制度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、広く市民に公表します。

6. 相談・申立ての流れ

(1) 一般オンブズマン



(2) 子どもの人権オンブズマン



- 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) 申立ての処理状況等
 - (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・申立ての状況
 - (2) 相談対象となる子どもの所属等
 - (3) 子どもの人権オンブズマンの総活動回数
 - (4) 子どもの人権オンブズマンの活動について

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出勤回数総合オンブズマン 2名 延べ123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。なお、子どもの相談ケースについては、2か月に1回程度の頻度で知見者からスーパーバイズを受けています。

2. 一般オンブズマンの運用状況

(1)相談・申立ての状況

令和3年4月1日から令和4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33件で、うち申立ては、令和2年度に相談を受けていたもの3件を含め8件でした。令和2年度と比較して、相談件数はやや減少しています。

表1 部署別相談・申立件数

40		10=4/4	21/1			
部	署	相談件 	釵	申ュ	立件数	女
政策系	圣営部	1	(3)		1	(0)
行政管	章 理 部	1	(3)		0	(0)
健康社	畐 祉 部	13	(14)		2	(2)
子ども	家庭部	1	(4)		0	(3)
生活基	環 境 部	1	(3)		0	(0)
都市塾	整備 部	3	(5)	**	2	(2)
教育多	委員 会	4	(0)		0	(0)
民間福祉	业事業者	2	(3)	*	3	(1)
そ (ひ 他	7	(4)		0	(0)
合	計	33	(39)		8	(8)

()の数値は令和2年度の件数

※は令和2年度に相談を受け、令和3年度に申立てとなったものを含む

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	2	2	4	6	2	1	1	5	2	4	3	1	33

表 3 相談者内訳

区分	市内	市外		相談者			相談	方法	
	在住	在住	本人	代理人	その他	来所	電話	メール	その他
件数	27	6	27	3	3	12	17	4	0

相談者内訳では、市内在住が27件、相談者別では本人からが27件、家族などの代理人からが3件でした。また、相談方法別では、来所が12件、電話が17件、メールが4件ありました。

表 4 内容別相談・申立件数

分類	相談係	牛数
<u>カ 規</u>		申立件数
生活保護	3	0
しょうがいしゃ支援	3	0
高齢者サービス	2	0
介護サービス	2	1
福祉事業所対応	2	※ 2
民生委員	2	0
法令説明	1	0
滞納整理	1	1
国民健康保険	1	1
子育て支援	1	0
公園管理	1	0
まちづくり条例	1	1
まちづくり審議会	0	※ 1

分類	相談係	牛数
力 枳		申立件数
交通安全対策	1	0
道路標識	1	0
旧国立駅舎	1	0
いじめ対策	1	0
図書館蔵書	1	0
PTA関係	1	0
感染情報	1	0
議員活動	1	0
街頭演説	1	0
オンブズマン制度	1	0
高齢者就労支援	0	※ 1
その他	3	0
合 計	33	8

※は令和2年度に相談を受け、令和3年度に申立てとなったものを含む

内容別相談件数では、生活保護、しょうがいしゃ支援、高齢者や介護サービスなど の相談が多くなっています。

なお、申立てに至った件数は8件で、内容は多岐にわたっています。

表 5 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	滞納整理	1	1
政人们生口品	計	1	1
行政管理部	法令説明	1	0
	計	1	0
	生活保護	3	0
	民生委員	2	0
	しょうがいしゃ支援	3	0
健康福祉部	高齢者サービス	2	0
	介護サービス	2	1
	国民健康保険	1	1
	計	13	2
子ども家庭部	子育て支援	1	0
) C O外/延即	計	1	0
生活環境部	公園管理	1	0
土泊垛児叫	計	1	0
	交通安全対策	1	0
	まちづくり条例	1	1
都市整備部	まちづくり審議会	0	※ 1
	旧国立駅舎	1	0
	計	3	2
	_	0	0
云司旨垤旬	計	0	0
	いじめ対策	1	0
	図書館蔵書	1	0
教育委員会	PTA関係	1	0
	感染情報	1	0
	計	4	0
	_	0	0
議会事務局	計	0	0
—————————————————————————————————————	_	0	0
監査委員	計	0	0
)33 111 66 7 7 7 7 7 7		1	0
選挙管理委員会	計	1	0
	福祉事業所対応	2	※ 2
民間福祉事業者	高齢者就労支援	0	* 1
といい四世ナ末日	計	2	3
	DI		J

※は令和2年度に相談を受け、令和3年度に申立てとなったものを含む

部署	分類	相談件数	申立件数
			中立口奴
	オンブズマン制度	1	0
	議員活動	1	0
	道路標識	1	0
その他	他自治体対応	1	0
	医療機関	1	0
	警察関係	1	0
	計	6	0
総	合 計	33	8

(2) 申立ての処理状況等

令和2年度からの継続調査の3件と令和3年度の苦情申立て8件のうち令和4年度に継続調査となった3件を除く5件、合計8件の調査が終了し、その結果を申立人と市の機関等に通知しました。

表 6 処理状況

	区分	件	数
1.	調査結果を通知したもの		8
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		0
	(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの		3
	(3) 市の業務に不備がなかったもの		5
2.]	取り下げられたもの		0
3.	調査を中止したもの		0
4.	調査継続中のもの(令和4年度に調査を継続)		3
5.	調査対象にならなかったもの		0
	合 計		11

表7 申立てから終結までの期間

期間	件数
3ヵ月未満	2
3ヵ月以上4ヵ月未満	4
4カ月以上5カ月未満	1
5ヵ月以上6ヵ月未満	0
6ヵ月以上12ヵ月未満	1
12ヵ月以上	0
調査継続中のもの	3
合 計	11

最大月数	6.2	(5.1)
最小月数	1.9	(2.6)
平均月数	2.5	(3.7)

()の数値は令和2年度の月数

(3) 申立てに至らなかった相談の状況

表8 相談扱いとした案件内訳

	区分	件数
1. 7	オンブズマンの所掌に該当するもの	23
	(1)担当部署での苦情処理対応としたもの	0
	(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	20
	(3)連絡がなかったものまたは取り下げられたもの	3
2. 5	オンブズマンの所掌に該当しないもの	5
	合 計	28

(4) 是正勧告又は意見表明

令和2年度に申立てを受けた案件について是正勧告を行い、主管課よりその対応について報告がありました。

なお、意見表明の対象案件はありませんでした。

(是正勧告書)



国 才 発 第 5 号 令和3年4月15日

国立市長 永見 理夫 様

国立市総合オンブズマン 掛川 亜季

是 正 勧 告

令和2年11月16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22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23条第2項の規定により、是正等の措置について60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

申立人が 利用中に足を受傷した事故について、市主催の「地域ケア会議」を行ったが、その後の経過の連絡がないまま1年以上が経過した。本年10月、責任者である課長を訪ねたが、被害当事者の心身の事情を知りながら、それを考慮しない言動が続き信頼関係は失墜した。この件が元で現在体調を崩し通院加療中である。こちらから問い合わせるまで報告がなされなかった原因追及と、三者(事業者、国立市社会福祉協議会、健康福祉部地域包括支援センター)からの真っ当な報告と謝罪を口頭と文書で求める。

- 3. 苦情申立ての対象機関 健康福祉部高齢者支援課
- 4. 調査結果

令和3年4月15日付け国才収第21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) 地域ケア会議の会議結果の共有

本件の申立人の受傷をきっかけとした地域ケア会議の終了時点で、今後誰が何をしていくのかが参加者に明確にわかる形で総括されなかったことが、申立人、他の関係者間で認識の齟齬を生じさせた大きな原因であると考えられます。

地域ケア会議でどの程度詳細な会議記録を作成するかは、取り上げられた内容によっても異なるものと考えられますが、少なくとも会議終了後も会議出席者に対して何らかの対応が引き続き求められる場合には、会議の到達点について関係者が共通認識を持つことができるよう、会議記録や会議結果のメモを作成し共有するよう求めます。

(2) 対応すべき事項の放置

少なくとも以下の各点について、対応すべき事項の放置がありました。

- (ア) 担当課長は申立人に連絡をすることを約束しながら、その後2か月以上連絡を入れませんでした。また、その後になされた面談時にも、担当課長は申立人にまた話をすることを提案しながら、その後連絡を入れませんでした。
- (イ)介護保険係の担当職員は、実地指導の結果、社協から改善報告書の提出を受けましたが、その際に申立人に係る介護報酬の過誤請求分の返還手続が実行されないままに放置し、改善報告書が提出されてから10か月程度経過した後に申立人の指摘を受けた後、社協に返還手続を具体的に指示して実行させました。

上記2点の対応の遅れについては、特に令和2年2月以降は、新型コロナウイルス感染症への対応で職員が忙殺されており、いわば通常時とは異なる特殊な状況が継続していることも一因と思われます。しかし、少なくとも令和2年1月までの間は、新型コロナウイルス感染症対応の影響は生じておらず、市職員は、申立人に対して行うと約束したことを実行したり、あるいは指導監査の結果、改善すべき事項が改善報告書どおり適切に実行されているかを確認することが必要でした。

このような実行を約束した事項が実施されないことや監督すべき事項が未実施のまま放置されないよう、行うべきことのリスト化等による備忘の工夫や、担当職員への指導監督、多忙な場合であっても行うべき事柄の事務効率化など、具体的な再発防止策を講じてください。

あわせて、申立人に対する の謝罪に関し、市に協力が求められた場合には、可能な限り協力し、速やかに申立人の精神的苦痛が緩和されるよう努力してください。

以上

(是正等の措置の状況)



国福高収第 38 号 令和 3 年 5 月 18 日

国立市総合オンブズマン 掛川 亜季 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)

令和3年4月15日付国才発第5号にて勧告のあった事項について、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、下記のとおり報告いたします。

記

1. 申立人 氏 名 住 所

2. 苦情申立ての趣旨

申立人が 利用中に足を受傷した事故について、市主催の「地域ケア会議」を行ったが、その後の経過の連絡がないまま1年以上が経過した。本年10月、責任者である課長を訪ねたが、被害当事者の心身の事情を知りながら、それを考慮しない言動が続き信頼関係を失墜した。この件が元で現在体調を崩し通院加療中である。こちらから問い合わせるまで報告がなされなかった原因追及と、三者 (事業者、国立市社会福祉協議会、健康福祉部地域包括支援センター)からの真っ当な報告と謝罪を口頭と文書で求める。

- 3. 苦情申立ての対象機関 健康福祉部高齢者支援課
- 4. 勧告内容について
 - (1) 地域ケア会議の会議結果の共有
 - (2) 対応すべき事項の放置

5. 報告の内容

(1) 地域ケア会議の会議結果の共有について

このことについては、既に高齢者支援課が行う個別会議において、会議の目的を明確にし、事前に係内での調整を図った上で会議を開催することを徹底するとともに、会議の記録については、開催目的、課題、検討内容、検討結果、方向性を記載できる記録様式を作成し会議結果を共有できるよう改善を図っております。今後も個別会議を行う際には、今回作成した様式を活用し会議内容を共有し、有意義な会議運営に努めてまいります。

(2) 対応すべき事項の放置について

(ア)「担当課長は申立人に連絡をすることを約束しながら、その後2か月以上連絡を入れませんでした。また、その後になされた面接時にも、担当課長は申立人にまた話をすることを提案しながら、その後連絡を入れませんでした」ことに対する具体的な再発防止策について。

このことについては、市民対応として改善すべき基本的事柄として、真摯に受け 止めております。市民の相談につきましては、職員個人の対応にとどまらないよ う、毎朝の係内ミーティングにおいて職員全員で共有しているところであります が、改めて漏れや不足がないように複数のチェック体制をつくることや必要に応 じ支援体制の見直しをその場で行うよう改善を図っております。今後も、対応の 滞りなどが起こらないよう、職員一人一人が市民への丁寧な対応に心掛けるよう 毎月の係内会議で確認をするとともに、組織として体制の改善に努めてまいりま す。

(イ)「介護保険係の担当職員は、実地指導の結果、社協から改善報告書の提出を受けましたが、その際に申立人に係る介護報酬の過誤請求分の返還手続が実行されないままに放置し、改善報告書が提出されてから10か月程度経過した後に申立人の指摘を受けた後、社協に返還手続を具体的に指示して実行させました」に対する具体的な再発防止策について。

このことについては、「対応未完了事務一覧表」を作成し、電子データ化したもの を係員全員が確認できるよう、高齢者支援課内部フォルダに保存することで対応 が完了していない事項について管理してまいります。

また、申立人に対する の謝罪に関し、市に協力が求められた場合には、 可能な限り協力してまいります。

以上

- (5) その他の活動について
 - ○制度についての周知

ポスターを庁内に掲示して、総合オンブズマン制度について周知しました。

<掲示用ポスター>



○総合オンブズマンの令和2年度における運用状況についての報告

令和3年8月、総合オンブズマンの令和2年度における運用状況について、市長に 総合オンブズマンから報告をしました。

報告書は、情報公開コーナー(市役所1階)や図書館等において閲覧できるほか、 市ホームページにも掲載しています。なお、情報公開コーナーでは報告書の販売もし ています。





○総合オンブズマン庁内職員向け研修の実施

総合オンブズマン制度の周知に加え、職員の接遇・クレーム対応力の向上を目的と した研修に講師として参加しました。



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

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの子どもの人権オンブズマンの相談件数は43件で、令和2年度の24件と比較して大幅に増えました。令和2年度からの継続件数は6件で、救済申立て、是正勧告及び意見表明については、対象案件はありませんでした。

表 1 月別受付件数

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	0	0	2	6	2	6	5	15	3	0	3	1	43

表 2 初回相談者及び対応方法内訳

	市内	市外	相談者			相談方法						
区分	在住	在住	本人	家族・ 代理人	その他	来所	訪問	電話	フリー タ゛イヤル	メール	オンフ゛ス゛ マンレター	その他
件数	42	1	37	6	0	3	0	3	10	6	7	14

相談者の内訳については、子ども本人から直接受けた相談が37件、家族の方から受けたものが6件で、子ども本人からの相談の割合も増えています。

フリーダイヤルでの相談は10件で、そのうち本人からが7件、保護者からが3件でした。メール(相談フォーム)やオンブズマンレターでの相談も令和2年度とほぼ同数あり、相談ツールとして子どもたちに受け入れられているようです。

その他の14件は、毎年実施しているアンケートに記入されていた相談で、子ども本人に話を聞いたり、学校に確認したりして対応しました。

なお、相談受付件数には計上していませんが、フリーダイヤルには無言電話などが 10件以上ありました。

表 3 初回相談者内訳

本人	母	父	祖父母	きょう だい	友達	関係 機関	代理人	その他	合計
37	6	0	0	0	0	0	0	0	43

表 4 内容別相談・申立件数

内容	相談化	'什米6		
	们政	十女人	申立件	数
いじめ	7	(5)	0	(0)
交友関係の悩み (いじめを除く)	6	(4)	0	(0)
学習・進路の悩み	2	(0)	0	(0)
不登校	0	(2)	0	(0)
心身の悩み	7	(4)	0	(0)
学校・教員等の対応	11	(4)	0	(0)
家族関係の悩み	3	(2)	0	(0)
子育ての悩み	2	(0)	0	(0)
虐待	2	(0)	0	(0)
行政機関の対応	0	(0)	0	(0)
その他	3	(3)	0	(0)
合 計	43	(24)	0	(0)

()の数値は令和2年度の件数

主な相談内容としては、いじめが 7 件、交友関係の悩みが 6 件、学校・教職員等の対応が 1 1 件、心身の悩みが 7 件となっています。

学校・教職員等の対応の中では、部活に関する相談が3件ありました。

(2) 相談対象となる子どもの所属等

子どもの所属については、小学生が25件、中学生が12件、高校生が4件となりました。

小学生の相談が増えた理由は、アンケートの自由記述欄に気になっていることを書いてくれたことによります。また、中学生・高校生からの相談も増えてきています。

表5 子どもの所属等

未就学児				小学生				不明
\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	1学年	2学年	3学年 4学年		5学年	6学年	小計	. [
0 (1)	2 (0)	1 (1)	4 (7)	2 (2)	13 (1)	3 (0)	25 (11)	2 (0)

	中等	学生				合計		
1学年	2学年	3学年	小計	1学年	2学年	3学年	小計	
3 (2)	5 (6)	4 (2)	12 (10)	0 (1)	3 (1)	1 (0)	4 (2)	43 (24)

()の数値は令和2年度の件数

(3) 子どもの人権オンブズマンの総活動回数

令和3年度の相談43件と令和2年度からの継続相談6件の合計49件に対し、総活動回数は371回で、令和2年度の総活動回数375回と同程度となりました。

活動回数が多かった原因は、コロナ禍ということもあり、相談者とのやり取りに電話やメールを利用したことや、学校・教職員等の対応の相談が11件あり、学校との調整活動が多かったためです。また、令和2年度から始まったオンブズマンレターによる相談も徐々に増えています。

子どもとの相談はもちろん、家庭や関係機関とも丁寧な対応を心がけています。特に学校との調整活動においては、子どもや保護者の話を聞いて学校に伝えたり、気持ちの行き違いを埋めたりなど、解決策を見出すために顔を合わせてのやり取りや連絡・報告を大切にしています。

表6 子どもの人権オンブズマンの月別総活動回数

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
回数	37	3	12	30	16	34	59	50	38	19	48	25	371

表 7 子どもの人権オンブズマンの相談対応別総活動回数

	相談対	応回数		相談者への活動回数				関係機関	との活動回数	
相	談者 ⇒ フ	† ンブズマ	ン	オンブズマン ⇒ 相談者				オンブズマ	合計	
電話	メール	オンフ゛ス゛ マンレター	訪問 ・面談	電話	メール	手紙	訪問 ・面談	電話	訪問・面談	
33	46	12	21	27	47	7	7	133	38	371
	1:	12			8	8			171	

(4) 子どもの人権オンブズマンの活動について

年 月	事 項
令和3年 4月	・子どもオンブズマン紹介動画をホームページに公開
	・子どもオンブズマン通信発行(市立小学校一年生へ配布)
5月	・子どもオンブズマン通信(特別号)発行
	(都立第五商業高等学校一年生へ配布)
	・第1回スーパーバイズ研修
6月	・子どもオンブズマン通信発行(市立小・中学生へ配布)
	・スクールバディサポート講演会(第二中学校・第三中学校)
	・子ども食堂を訪問し制度を周知
7月	・第2回スーパーバイズ研修
8月	・市長・議長に総合オンブズマン令和2年度年次報告書(子どもの
	人権オンブズマン含む)を提出
9月	・人権学習講座(第三小学校)
	・スクールバディサポート講演会(第一中学校)
	・子どもオンブズマン通信発行(市立小・中学生へ配布)
	・令和3年国立市議会第3回定例会総務文教委員会にて年次報告書
	を報告
10月	・「くにたち子どもの人権オンブズマン」についてのアンケート実施
	・啓発用マンガ冊子発行(市立小・中学校へ配布)
	・第3回スーパーバイズ研修
	・私立保育園(1園)を訪問し制度を周知
	・都立第五商業高等学校イラスト部とのコラボ企画による子ども
	オンブズマンのリーフレットを制作
11月	・子どもオンブズマン通信発行(都立第五商業高等学校へ配布)
	・私立高等学校(1校)を訪問し制度を周知
12月	・私立こども園(1園)を訪問し制度を周知
	・第4回スーパーバイズ研修
令和4年 1月	・人権イベント(子どものケンリワークショップ)を開催
_	・子どもオンブズマン通信発行(市立小・中学生へ配布)
2月	・第5回スーパーバイズ研修
3月	・子どもオンブズマン通信発行(市立中学校卒業生へ配布)
	・窓口職員向け研修(一般オンブズマン含む)を実施

○スーパーバイズ研修

子どもの人権救済機関としての活動におけるケース検討について、子どもの人権 について豊富な知見のある講師から年5回研修を受け、子どもの人権オンブズマン の活動に活かしました。

講師:野村 武司 氏



東京経済大学現代法学部教授(行政法)。弁護士・獨協地域と子ども法律事務所。 日本での子どもの権利条約批准を前後して、自治体法政策として子どもの問題 に取り組む。近年、いじめ重大事態の第三者調査委員会での活動が多い。青森 市の事例など、多くの事例に関わる。日弁連子どもの権利委員会幹事、東京都 中野区子どもの権利救済委員、国連 NGO 子どもの権利条約総合研究所副代表、 埼玉子どもを虐待から守る会理事、さいたまユースサポートネット理事等。

~講師からのメッセージ~

子どもの権利を守るということは、その子どもにとって最もよいこと (子どもの最善の利益)を実現することです。子どもの困っている様子 を前にして、おとなは誰しもそのことを考えます。子どもが抱えている 問題が大きければそれだけ真剣になります。しかし、そんなときこそ注 意しなければなりません。「子どものため」という強い思いは、子ども をかえってつらくさせることがあります。おとなの考える「子どものた め」というのは「おとなの解決イメージ」であって、必ずしも「子ども の解決イメージ」ではないからです。

子どもの権利条約12条は、「子どもの意見の尊重」について規定しています。子どものことを思えばこそ、子どもの思い、考え、意見に耳を傾けることが大切です。子どもの人権オンブズマンが大事にしていることです。

○いじめ防止教育プログラム「スクールバディサポート講演会」 オンブズマンが、市立中学校3校の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。







○人権学習講座

オンブズマンが、第三小学校の5年生に、オークション形式のワークショップや 子どもの権利条約の解説を通じて、「子どもの人権」について考える講座を実施し ました。







○くにたち人権月間 2021 イベント/ゲームでわかる、子どものケンリゲームを通じて「子どものケンリ」について学べるイベントを、くにたち駅前市民プラザで開催しました。幼児から高校生まで多くの子どもたちが参加してくれました。なお、イベントを実施するに当たり、都立第五商業高等学校とNHK学園高等学校の有志のボランティアのみなさんが、準備の段階から協力してくれました。









○啓発物品

<リーフレット>

都立第五商業高等学校イラスト部のみなさんとのコラボ企画により、新しいリーフレットを制作しました。









<啓発マンガ冊子>

子どもたちに親しみやすいかたちでオンブズマンの活動を知ってもらうために、 市民の方に協力をいただきマンガ冊子を作成し、小学 5 年生から中学 3 年生までの 各クラスに配布しました。(制作協力:原田 龍青氏)



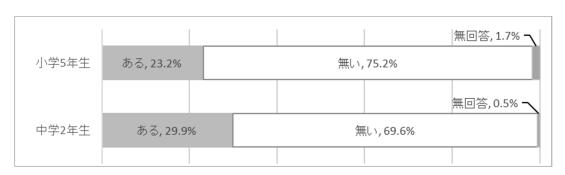




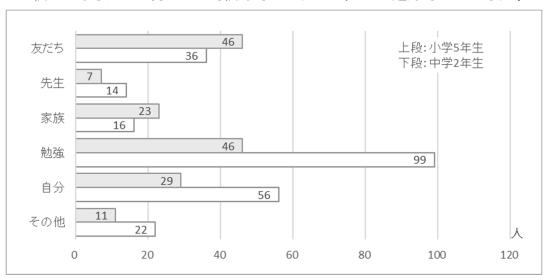
○「くにたち子どもの人権オンブズマン」についてのアンケートの実施 市立小中学校の小学5年生と中学2年生を対象に、くにたち子どもの人権オンブズ マンの周知度と子どもの意見を把握し、今後の活動につなげることを目的として、 「子どもオンブズマン」についてのアンケートを実施しました。

アンケートの結果から約80%の子どもたちが子どもオンブズマンを知ってくれています。オンブズマンをさらに身近に感じてもらえるよう、活動内容をお知らせしながら、相談しやすい環境作りに向けて、今後も定期的にアンケートを実施していきます。

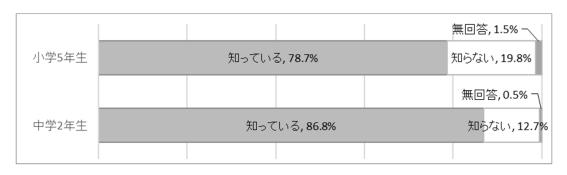
質問1 あなたは、今、悩んだり困ったりしていることはありますか?



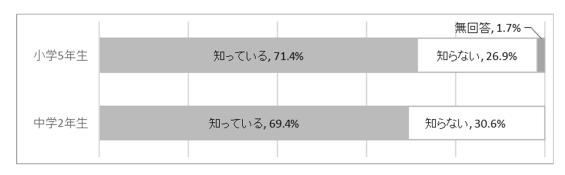
悩みがある人は、何について悩んでいますか。(いくつ選んでもいいです。)



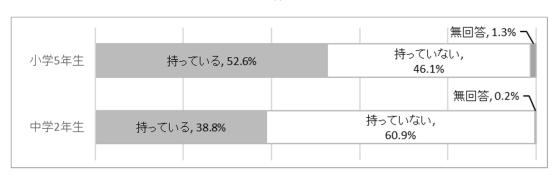
質問2 くにたち子どもの人権オンブズマン (子どもオンブズマン) を知っていますか?



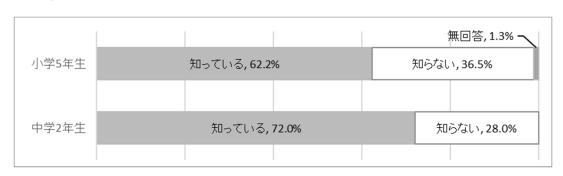
質問3 子どもオンブズマンは、子どもの人権を守るため、あなたの話を聞いて一緒に考えたり、あなたの意見を家族や先生に伝えたり、解決に向けて一緒にがんばることを知っていますか?



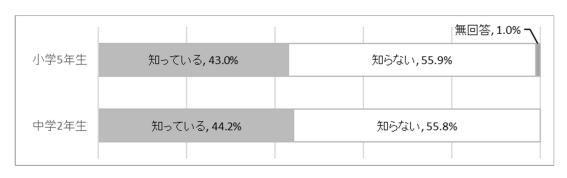
質問4 子どもオンブズマンが、みなさんに配っているカードを持っていますか?



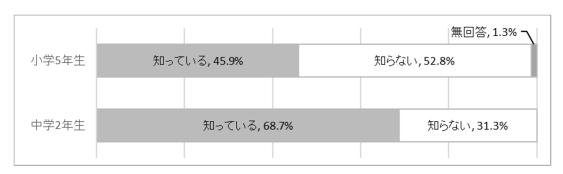
質問5 子どもオンブズマンは、フリーダイヤル(無料)で相談ができることを知っていますか?



質問6 手紙で相談できるオンブズマンレター (無料) を知っていますか?



質問7 子どもたちには、『児童の権利に関する条約(子どもの権利条約)』があって、「生きる権利」「育つ権利」「守られる権利」「参加する権利」が保障されていることを知っていますか。※条約とは、国と国とのあいだでとりかわす約束ごとです。



質問8 令和3年4月に「東京都こども基本条例」ができました。ここには、子どもの目線に立って、子どもの意見を聞く仕組みを作り、誰もが大切にされる社会を作ることが大切だと書いてあります。知っていましたか?



- **質問9** 新型コロナウイルス感染症の影響で、みんなの生活が変わりました。あなたの生活で変わったことは何ですか?工夫していることや困ったこと等があれば、書いてください。
 - ・学校や家庭で楽しみにしていた行事が中止になった
 - ・ストレスがたまりやすくなった
 - ・家族とふれあったり話したりする時間が増えた
 - ・給食の時にしゃべれなくなった
 - マスクをしなければいけないので息苦しい
 - ・友達と遊ぶ時間が減った
 - ・外食や旅行ができなくなった
 - ・ゲームやネットをする時間が増えた
 - ・部活など運動できる機会が少なくなった
 - ・周りの人と距離をおくようになった
 - ・マスクで表情がわかりづらくなった …など

Ⅱ. 運用状況

質問10 国立市は、「こどもたちが自分らしく生きられるまち」を目指し、「(仮) 国立市子ども基本条例」を作ろうとしています。

条例を作る大人に、「(自分や周りの人の) こんな様子を見てほしい、こんな気持ちを知ってほしい」と思うことがあれば、自由に書いてください。

- ・困ったことがあったら誰でも助けてほしい
- がんばっているところを見てほしい
- ・子どもの意見をちゃんと聞いてほしい
- ・「子どもだから」ということをやらせない理由にしないでほしい
- ・難しいと思うけど子どもが条例を作るべき
- ・子どもの自由を尊重してほしい
- ・思ったことを気軽に伝えることができる仕組みがほしい
- ・大人の常識を子どもに押し付けないでほしい
- ・子どもたちが何をしたと思っているか、どうしようとしているかを見てほしい
- ・大人が子どもの時にあったらいいなと思っていたものを作ってほしい …など

このほか「オンブズマンに伝えたいこと」として自由記述欄を設けました。

オンブズマンへの応援や「困った時には相談したい」など、頼りにしてもらっているメッセージのほかに、自分のこと、家族のこと、友達のこと、部活のことなどで困っている、悩んでいるというメッセージに対しては、手紙で連絡したり、直接会って話を聞いたり、学校に確認したりしました。

子どもオンブズマンはこれからも、期待にこたえられるように子どもたちの声を 聴いていきます。

○機関紙の発行

顔が見え、安心して相談できるように、オンブズマンや事務局の紹介、オンブズマ ンコラムや活動の様子などを掲載した機関紙を発行しました。機関紙はホームページ でも見ることができます。

<子どもの主張川柳募集>





「短気はソン気」



議議に「養殖」という輩(はない)があります。のんびり最さんと、とこかく製食なご人が管護 災箭です。軽適は登鏡なのに発食しなご人が残していて、のんびり最さんが「これを書ったらお まえさん、窓のだろうからなあ」と書うのき、型域なほうがそれなことはない、草(含え、と言っ たので書った。)、やらが多った、きうんしゃなかっと、というオラの第です。のんびり最も 短銭さんを、着額後さんはうまく鼻のりや刷の憩して装貨していてとってもおもしろいので、機会が

さて、子どものは、歌に起気でした。 得事が自分の難い違りにならないと、すぐにイライラして、 ぶんぶん窓ったりふきけんな顔をしていました。 そんな 歌に聞かいつも言っていたのが、「覚覚は ソン (稿) 気」でした

ラン(頭)刻」とした。 たしかに、怒った状態で報筆を延めようとすると、つい試験なやり芳になって、よけいにうまくい はやっぱり発命のです。でも、そうなんだけれた。質ではわかっているけれた。なりなか養かれませんでした。ところが予慮権なことに、夭犬になるとだんだん、イライラしてもひと呼吸おくことができるようになってきました。

素し置い、イライラを簡じやすいシーズンです。ふだんの生活でいやなこと、がまんできないこ とも時にはあるのではないでしょうか。確全な姿りは天間です。でも、「超過はソン境」。 短域を起こしそうないやなことがあったり、 短域を起こして着ち込んでしまったら、オンブズマンに相談し



子どもオンプスマンの活動の様子を紹介します!

どうやって子どもを勧けるの?と瞻かれることがあります。相談内督によって建め斧はそれぞれ違いますが、 マンの美藤の活動イメージを絶済します。※この相談はフィクション(架堂の内督)です。

ある首、 ヒカリは ミライがいじめられ らいいのか子ともオンプズマンに相談してみようと願いました。 ミライがいじめられていることを削とかしてあげたくて、どうした

クラスの帯にいじめられている人がいます。 粉を撮されたり、顔されたりしています。 その子は発生には善ってないみたい。 告げごしたって、 条計いじめられるのが稀いって善っ

/ メールをくれてありがとうございます。

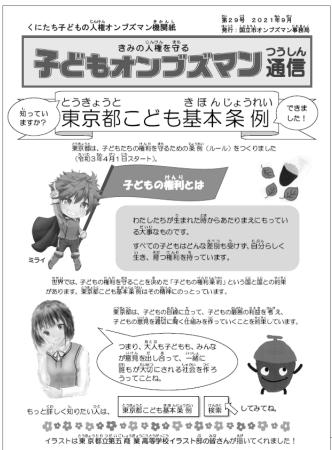
メールをくれてありがとうございます。
あなたが管を強いてくれているだけでも浸だちにはとっても光きな労になります。
接近ちに子ともオンプスマンに制御することを勧めることは出来ますか。メールや報管でもいいし、管理事務局に来てもらってもいいです。 "特に来てもらってもかまいません。または、あなたができそうなことを考えてよりよう。発生に告う、いじめている災に止めるようにいう、傷の浸だちにも分になってもらって配過を急やす、いままでのように 負待ちにもり急って腎を動く。
あなたの、無理をせずにできる勧告でいいのです。

△月d日 **→** ② ミライヘオンブズマンからメールが幅く。

「粒たちは、いじめはX権侵害であると"考えて、これからもあなたと一緒に"考え続けます。

その後も子どもオンブズマンとのやり取りは凝きましたが、あるとき「光鷺になれたよ」というメールが来て、やり取りが繰わりました。姿能してもらえたなら、うれしいな…♪

〈東京都こども基本条例〉





〈アンケート結果(小学生)>





Ⅲ. 事例紹介

- 1. 一般オンブズマン
- 2. 子どもの人権オンブズマン
- ※各事例ともプライバシー保護のため、表現は一部変更しています。

1. 一般オンブズマン

苦情申立の趣旨に一部沿った事例

事例① 審議会の事前調整会について

【申立て内容】

(仮称)国立富士見台団地建替事業に関し審議された第17回国立市まちづくり審議会において、景観について及び緑化関係について、事前に市が入った形で協議をしたうえで次の審議会の諮問という形にさせていただきたいとの事業者の設計代理人からの提案に対し、審議会会長は「市のほうに入っていただければ調整可能だと思います」と独断で即答した。

業者と一部の審議会委員との会合(事前調整会)が2回開催されたが、条例上にかかる会合の根拠はない。また、非公開の事前調整会は、国立市情報公開条例第21条に違反するとともに、まちづくり審議会の運営合意(第1回審議会において、委員からの質問に対し、事務局が「審議会が直接事業者の方と文書的なものも含めて絡むということはございません」と回答)に反する。

さらに、国立市総合オンブズマンが平成29年度の年次報告書において公表した、他の審議会が答申をまとめるための時間が足りずメール交換で答申をまとめたことについて、国立市情報公開条例第21条を根拠に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したという結論を出しているが、この助言指導を尊重すべき国立市オンブズマン条例第22条第4項にも違反している。

【対象機関】 都市整備部都市計画課

【オンブズマンの見解】

1.「事前調整会」について

第17回審議会と第18回審議会の間に、事業者(管理組合)、設計代理人らと一部審議会委員、審議会事務局(市職員)らの会合が2回持たれたことについて、担当課の説明は、審議会会長の判断のもと、第17回審議会において異論が出されなかったこと、単なる確認の場であり、何かを決める場ではないものであって、会合が持たれたことは第18回審議会で報告されたこと、第1回審議会での質疑内容に反するものではないとしています。

しかし、第17回審議会の会長の判断は、設計代理人の発言を受けて会長の発言の一部として存在するものの、他の審議会委員の賛否を問う形で行われたものではなく、第18回審議会会議録での会長及び一部委員の発言内容からすれば、開催について明確な事前了承を得たものとは評価しがたいものです。

また、事前調整会との名称であったか否かは描くとしても、非公開の形で2回にわたり会合が開かれたことから、実際はそうではなかったとしても、委員と事業者との間で単なる確認を超えた何らかの調整がされたのではないか、との疑念を抱かれかねないものでした。なお、第1回審議会における「直接事業者の方と絡むことがない」ことが市職員の立ち合っているものは含まれないとの解釈は、文言上そのように読みこむことは困難に思われます。

2. 審議会の運営について

担当課の説明及び第18回審議会の会長の発言内容からは、国立市まちづくり条例施 行規則第85条第2項に基づき、審議会の運営について会長が定めるものとして今回の 会合を開催したとのことです。

しかし、今回の会合は、審議会とは別の日時に非公開の形式でなされたものであり、会議結果は後に開示、共有されるとしても傍聴は想定されておらず、審議会とは異なり逐語形式での会議録は残されていないため、実際に出席者の誰がどのような発言をし、第18回審議会で検討される案に結実したのかの過程は不明です。

今回のような運用は、審議会の運営について会長に裁量権があるとしても、審議会が原則公開とされていることの重要性(申立人が指摘する平成29年のオンブズマン判断の事例にも触れられていますが、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という公開の趣旨)に鑑みると、開催経過に疑問が残るものと言わざるを得ません。

確かに、本件団地の建替え諮問は、数回にわたり審議会での審議が継続しており、限られた時間で多人数の審議会では発言の趣旨を精密に汲み取ることが難しい状態であったようにも思われます。しかし、そのような場合に審議の長期化、空転を避けるために、より少人数での検討が必要とのことであれば、小委員会やワーキングチームの形式で検討することを事前に規定、あるいは重要事項として審議会の中で明確な議題の形で諮ることが適切であったと考えます。

このような方式を取れば、審議会の一部として明確に位置付けられ、公開性も担保可能であったと考えられます。

3. 今後の改善案について

今回の審議会では、小委員会やワーキングチームの方式について要綱等の規定はなく、手探りの状況であったことが第18回審議会の会議録からも読み取れます。また、担当課としても、今回の諮問の審議が長期化してしまったことを踏まえ、事案に応じて小委員会等の形式を取ることができるように、規定整備を考えたいとのことでした。

4. 結論

以上のとおり、今回、審議会の間になされた2回の会合は、国立市情報公開条例第21条の会議公開の趣旨からは適切なものではなく、小委員会方式等の規定を整備するか、少なくとも審議会において明確にこのような会合を設けることを審議会委員に諮ること、また、公開性について十分配慮した運営とするべきでした。

今後、審議会の効率的な運営を図るために、他自治体で採用されている小委員会方式等、会議の透明性を担保しながら実効性がある審議会運営ができるよう規定を整備することを求めます。担当課は見直しの方向で検討していることを踏まえ、助言指導として本調査を終了します。

市の業務に不備がなかった事例

事例② 審議会の議事録について

【申立て内容】

第16回まちづくり審議会において、模型が置かれている机の前での議論、及び委員、 事務局が中座しての別室での議論が、市により公開されている議事録に全く記載されて いない。

これらの議論は、審議の行方に関わる重要な内容や、市まちづくり条例についての意見も含んでいた。また、行政機関情報公開法の趣旨からも、公開を実施することを要請する。

【対象機関】 都市整備部都市計画課

【オンブズマンの見解】

1. 本件会議録以外の会議録等の存否について

申立人は、本申立てにおいて本件会議録以外の記録の存在を具体的に示唆しているため、オンブズマンから担当課に対して、正式なものではないメモ等の記録についてもその存否を尋ねたものの、担当課の回答は「存在しない」というものであり、それ以上に本件会議録以外の記録の存在を示す事実関係は認められませんでした。

そのため、本調査においては、第16回まちづくり審議会について、本件会議録以外 の記録が存在すると認定することはできませんでした。

- 2. 模型前の確認の場面における記録について
 - ア 申立人は、模型前での委員間の意見交換等がなされていた点について、本件会議録 17頁目には「(模型へ移動し確認をおこなった)」という記載のみであることについ て、問題性を指摘しています。

また、同じく本件会議録17頁目で委員の間で意見交換が必要であるということで休憩に入り、その間のやり取りは「(休憩)」とだけ記載されている点についても指摘をしています。

イ そもそも本件会議録は、まちづくり審議会において「(仮称)国立富士見台団地建 替え事業」を議論した内容が記録されているものです。

本件会議録10頁目をみると、会長の発言として、事業の対象となる敷地面積が非常に大きいことや、国立市のシンボルであるさくら通りに面しているということ、さらに国立市内で初めての大規模団地の建替えの計画であることから、国立市における意味合いや影響は非常に大きい旨が記載されています。

このような発言の趣旨を踏まえると、「(仮称)国立富士見台団地建替え事業」は市民にとっても影響が大きい、あるいは重大な関心が寄せられているものと認められ、 当該事業に関する審議経過を可能な限り市民に公開することは、市民の知る権利の観点から重要であると考えられます。 ウ このような点に照らすと、審議会の会議中において、模型前での確認作業の際に、 委員の間で一定の議論がなされていたということであれば、可能な限りその議論の内 容も会議録に記録し、市民に公開されることが望ましいものと考えます。

他方で、担当課の説明によれば、模型前では委員が2~3名ほどの固まりで模型を確認し、雑談的に話していた状況であったということです。また、審議会の記録及び会議録の作成方法については、委員会室の録音システムを利用して委員の発言を録音し、これを反訳するという方法を採用しているとのことでした。

このような当時の状況や記録方式を前提とすると、録音ができていたとしても複数名の声が重なることにより反訳が困難であったものと思われます。

そのような場合、必ずしも録音反訳方式にこだわることなく、会長及び各委員との間で十分に認識の共通化を図り、録音しにくい場面でのやり取りがなされた場合には、その場面が終わり、委員が自席に戻った後、改めて記録が必要な内容や記録化を求める内容について発言をしてもらうよう促すといった方法や、少なくとも担当課において当該場面の様子をメモするなどして、概略を会議録に残すよう努めるなど、可能な限り記録化の工夫をすべきであると考えます。

3. 休憩の場面での記録について

この点については、確かに、休憩中という名目で実質的な議論が審議会以外の場で行われることがあってはならないと考えます。

もっとも、休憩中の議論に立ち会った担当課職員は、審議会の中で議論すべき本筋の 話などが出た場合にはメモを取るなどし、再開後の審議会などで議論がなされるようフォローする意識でいたとのことです。また、本件会議録17頁目以下の内容によれば、 休憩が終了し審議会が再開した後、会長において、他の委員にも補足説明の機会を保障 した上で、休憩中の議論で整理された内容をまとめて説明しているものと認められます。

このようにみると、本来休憩中の実質的な議論は避けるべきであり、仮に実質的な議論がなされたのであれば、市民の知る権利の保障という観点からこれを記録化すべきと解されますが、本件会議録17頁目に「(休憩)」とだけ記載されている点に関しては、必ずしも不当な対応ではなかったものと考えます。

4. 結論

以上より、市内における重要な事業計画について市民の知る権利を十分保障するという観点からは、模型前の確認作業など音声で記録しにくい場面について、どのような作業ややり取りが行われたかを会議録に記録する工夫をさらに追求する必要があると考えますので、担当課に対してはこの点を要請し、本調査を終了します。

市の業務に不備がなかった事例

事例③ 申請書類の紛失について

【申立て内容】

過去の医療費について、以前に勤務していた会社が所属していた健康保険協会から7割分の請求があり、郵便局にて振り込み、その数日後に申立人の妻が振込にかかる領収書、健康保険協会発行の領収書、レセプト、国民健康保険係へ提出する申請書を、同係の窓口に提出した。申立人の妻は、窓口で書類一式を提出した際、受付票をもらうことができず、2か月経過した時点で療養費の受け取りがどうなっているか問い合わせた際、書類一式が受理されていないと言われた。

その後、改めて入手した書類一式を投函し、数日後には同係へ到着していることが判明したが、受付票はいまだに到着していない。療養費の振込もいつになるか不明である。

【対象機関】 健康福祉部健康増進課

【オンブズマンの見解】

1. 担当課の対応について

本件申立ては、申立人の妻が、窓口で提出した療養費の申請書類を担当係が紛失した と主張するものですが、申立人の妻は申請の際に受付票をもらっていないとのことでし た。

そこで、この点を前提に申立人の療養費の申請がなされた痕跡がないか、担当係への聞き取り調査の中で慎重に確認をしましたが、申立人の妻が提出したとされる申請書類、すなわち①国民健康保険療養費申請書、②診療報酬明細書、③領収書について、いずれも見つかっていないとのことです。また、受付した際に入力するエクセルデータについても、申立人の療養費申請について記録はないとの回答でした。

加えて、担当係では療養費の窓口申請がなされた場合、受付印を押した受付票を申請者に交付し、受付票の記載をもとに支払時期の目安を説明する取扱いとなっているとのことでした。確かに、申請者にとって、療養費の支払がなされる時期は重要な関心事であり、担当係がこの点について注意を払っており、支払時期に関する説明が記載された受付票を交付し忘れるということは考え難い、という説明は一定の合理性が認められます。

このような事情を踏まえますと、オンブズマンとしては、人為的な紛失ミスが起きた可能性が一切ないとは言い切れないものの、本件申立ての内容や申立人の妻から聴取した内容を踏まえても、そもそも申立人の療養費申請がなされた痕跡が見つかっていないことから、担当係が申請書類を紛失したという事実を認定することはできないものと判断しました。

2. 結論

以上の次第ではありますが、担当係には、本件の結論に関わらず、療養費申請に関する業務に過誤などがないよう引き続き慎重に対応するよう要請し、これをもって本調査を終了します。

市の業務に不備がなかった事例

事例④ 介護保険料の納付方法について

【申立て内容】

①申立人及び同一世帯の家族の令和3年度の介護保険料が納付書払いになったのが疑問である。昨年度まで年金天引きであり、これまでこのような支払方法の変更はなかった。今回いきなり納付書払いの通知が来たのはおかしい。

②納付書が届き上記疑問を持ったため、介護保険係に電話で問い合わせたところ、保険料が大幅に変わったとの説明であった。しかし、保険料は大幅には変わっていない。

年金事務所に問い合わせたところ、介護保険係より依頼があり年金より天引きするのだが、本年度はその依頼がなかったとのことだった。このことからすると、介護保険係の言っていることはおかしい。自分達が依頼をすることを忘れたことを隠して市民に負担を掛けているのではないか。

③上記について介護保険係への問い合わせをした際、対応した市職員は、集金に行くと言ったが、このようなことを言うこと自体ミスを隠そうとしていることの表れではないか。申立人は歩くのが困難であり、買い物はヘルパーに依頼し、病院にはタクシーを使っていることを伝えたが、対応した職員は、病院名を聞き、そこであればATMがあるのでそこでおろしてコンビニで支払ってください等と上の人に確認して言うだけで、自分達のミスを隠そうとしている。

④市役所の人々は納付書払いをさせられる市民の負担がどんなものか考えず、自分達の 怠慢を隠すことのみ腐心するばかりであるので、ミスがあったことを確認してほしい。 また、電話での接遇について改善してほしい。

【対象機関】 健康福祉部高齢者支援課

【オンブズマンの見解】

1. 制度の仕組みについて

調査の結果、担当課に保険料徴収について年金事務所に申立人世帯の年金天引きについての依頼がされていなかった (手続きに落ち度があった) とは確認できませんでした。むしろ、令和2年度の保険料の徴収が令和2年の8月で終了しており、翌年度の9月末までの仮徴収の金額を判定する対象期間である令和2年10月以降の徴収額が0円であったことにより、令和3年度の1~3期分について介護保険法の規定上、年金天引きの形が取れなかったことが原因でした。

しかし、この仕組みは担当課の説明のとおり、複数年にわたる介護保険料の増減が絡むとても入り組んだものであり、オンブズマン自身、本申立を受けて、関係法令及び具体的な納付時期と金額を図示した表を見ることにより、仕組みがようやく理解できました。

介護保険料額が決定されてから、納付通知を発行するまでの時間的制約や事務負担に鑑みますと、一人ひとりに個別の額を含めた仕組みの説明文書を入れることは難しいも

のと考えられます。もっとも、今回、納付書に添付された説明文書を一読しても、なぜ 特別徴収だったものが普通徴収に変わってしまう時期が生じてしまうのか、容易には理 解しがたいものでした。

2. 担当課の対応について

一般的に行われている口座引き落としやクレジットカード払いでは、通常申込者からの解除の申し入れ等がなければ自動的に継続されます。しかし、上述のとおり、年金からの介護保険料天引きはそれとは異なる設計となっています。説明文書を同封することは良い取り組みですが、さらに文書に工夫を加え、これまで年金天引きで簡易に納付ができていたものが、なぜ納付用紙による納付の労力を要するものとなるのか、市民が適切に理解できる文書に改善することを要望します。

一方、申立人は、今回納付書とともに何か用紙が入っていたが、きちんと見ていなかったとのことです。予想外の事態に気が動転されたためかと思われますが、担当課職員としては、このような心情で市民が問い合わせを入れることを想定し、気持ちを受け止め落ち着いていただいたうえで、手元の説明文書も参照いただきながら説明を加えるなど、接遇の改善をすることも必要と考えます。

3. 結論

担当課からは、より分かりやすい接遇を心がけること及び説明文書の改善を検討したい旨の話がありましたので、本件を契機にこれらの改善が進むことを期待して、上記要望事項を伝えることとして本調査を終了いたします。

2. 子どもの人権オンブズマン

事例①

相談者	親子で来所し面談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	持ち物に落書きをされたが、学校も犯	人を見つけられた	1)1

【相談内容】

持ち物に悪質な落書きをされた。担任に相談し、学年集会やアンケート調査をしても らったが、犯人はわからなかった。いじめが続くのではないかと心配している。

【子どもオンブズマンの対応】

学校はできるだけのことはしたが、犯人はわからなかった。オンブズマンから学校に 申し入れし、その後もクラスの子ども同士の関係を注意深く見守ることになった。

相談者はどうしても犯人を見つけ出したいという思いから、警察にも相談し、そのことによって気持ちの整理をつけたようだった。子どもは登校に不安はないが、母は心配が続いていた。

その後も、子ども相談員が相談者と連絡を取り、学校での様子や気持ちを聴取していたが、しばらくして、母の気持ちも落ち着いた。

事例②

相談者	本人からフリーダイヤルに電話	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	いじめられるので学校に行きたくない	1	

【相談内容】

「クラスの中の何人かから、いきなり叩かれたりなどいじめられるので学校に行きたくない」と泣きながら電話があった。保護者は「学校へは休んだり、遅刻したりなどでやっと登校している。担任は学校に来れば元気にしていると言うが、本人は嫌な顔を見せないようにしているだけだ」と話した。面談は相談者の体調や予定等で実施できなかったが、電話で何度か相談をした。

【子どもオンブズマンの対応】

相談者は、解決できるなら担任に相談したいと話したので、一緒に段取りを決めた。 オンブズマンは担任と先に面談し、相談者の話を聞いてほしいと対応を依頼した。オン ブズマンと一緒に相談者が担任に相談する面談は実施できなかったが、その後相談者が 担任に話をした。しばらくして、相談者から嫌なことはなくなったと報告を受けた。

その後も子ども相談員は、学校や相談者や保護者と電話で連絡を取り合い、近況や気持ちを聞いていった。

事例③

相談者	本人に代わって保護者が匿名の メールで相談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	部活で罰により8㎞走らされた		

【相談内容】

「中学の部活の先生に怒られて全員8km走らされた。みんな足が痛いと言っている。 先生だから許されるというのは違うと思う。こんなことが起こらないようにしてほしい。」 というメールが寄せられた。子どものコメントを保護者が代理で書き、保護者からは、 ひざを故障することがあっても防止策も取られず、学校にチェック機能がなく心配であ るとの意見が添えられていた。

【子どもオンブズマンの対応】

匿名のメールであったため返信はできなかったが、教育委員会に情報提供し、調査対応してもらった。部活動で部の備品が紛失し、その罰を全体責任として8km走ることになったと分かった。その部では、以前から道具がなくなったら罰として走ることが決まっていた。教育委員会から学校へは、懲罰であり不適切なルールのため止めること、生徒たちへの説明、他の部活への類似事例の有無の調査等が行われた。相談者から子どもオンブズマンへ「学校からの説明が生徒にあり、迅速な対応に感謝します」とメールがあった。オンブズマンは教育委員会から調査結果と対応報告を受けた。

後日オンブズマンは学校を訪問し、その後の改善結果を聞いた。オンブズマンから、「罰走は事故につながりやすく、根拠のない悪しき伝統である。備品の紛失は、体制の部分でなくすようにしてほしい。部活動は教育の一環であり、何のためにするのか目標を立てて行ってほしい」と話した。

事例4

相談者	本人からオンブズマンレターが届く	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	学校の授業が追いつかない		

【相談内容】

学校の授業で追いつかない部分がたくさんあり、心配な胸の内が書いてある手紙が届いた。返事の手紙は担任を通して返すことになった。

【子どもオンブズマンの対応】

オンブズマンからアドバイスなどを含んだ気持ちのこもったお手紙を返信する。 すると、折り返しのオンブズマンレターが届き、その他の悩みや感謝の言葉がつづられていた。それに対し、オンブズマンから励ましやお礼の返事を出した。

事例⑤

相談者	本人から匿名のオンブズマンレター が届く	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	先生が怖くて学校に行きたくない		

【相談内容】

「先生が友達を大声で怒ったのが怖くて、その先生を見るとドキドキし、家では涙が 出るなど、学校に行くのが嫌になる」と書かれた匿名のオンブズマンレターが届く。 返事はいらないとあった。

【子どもオンブズマンの対応】

学校を訪問し、対応を依頼した。相談者は匿名なので、その点に配慮して相談者を特定しないようにすることと、他の児童に恐怖を感じさせるような指導をしないようにお願いした。学校は、管理職で話し合い、関係する担任に指導し、その後他の職員にも情報共有を図った。

事例⑥

相談者	子どもオンブズマンアンケートに 記載	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	友達に嫌なことを言われている		
	:M谷		

【相談内容】

オンブズマンアンケートの自由記述欄に記載があり、学校の協力を得て、相談者と面談した。相談者は、担任が子どもの意見を聞かないこと等、学級がうまく機能していない状況を話し、他の友達の話も聞いてほしいとの訴えから、他の子ども数名とも面談した。

【子どもオンブズマンの対応】

面談した子ども達は、担任への不信感が強かった。オンブズマンは子ども達の気持ちを学校に伝えるとともに、授業参観を行った。クラスの他の子ども達にも、クラスアンケートを実施して気持ちや考えを書いてもらい、オンブズマンとの面談希望も聞いた。クラスの半分以上の子ども達と面談し、授業中クラスメイトがうるさいことや担任についての不信感などを聞き、子ども達の訴えをオンブズマンから学校に伝えた。

オンブズマンはクラスの子ども達に対して「みんなの意見は校長や担任に伝えました。 これからも伝えます。静かに授業をするために解決できる力を持っているのはみなさん 自身です」と話し、一緒に考えて静かにするサインなどのルールを決めた。後日何人かの 子どもと面談し、その後の状況を聞いた。

学年の修了が近づき、オンブズマンは子ども達に向けて、一緒に意見を出し合い解決に 向けて努力してくれたお礼と、これからも相談してほしい気持ちを込めた手紙を書いた。

事例⑦

相談者	①本人からフリーダイヤルに電話②本人からオンブズマンレターが 届く	子どもの所属	小学生
	③保護者からフリーダイヤルに電話		
相談の主な内容	子どもが担任に相談できずにいる状況や、いじめがあるなどクラス		
	の落ち着かない状況についての心配		

【相談内容】

数か月の間に同じクラスの複数の相談者から相談があった。

- ①友達を注意したが聞いてもらえなかったので、担任に訴えたが取り合ってもらえな かった。
- ②クラスの子にいやがらせを受けて困っているが、先生には怖くて言えない。
- ③クラスで特定の子がいじめられるなど、クラスが落ち着かない状況を子どもから聞いて心配している。

【子どもオンブズマンの対応】

- ①オンブズマンは、匿名の子どもからの相談として、学校長に相談したところ、すで に学校では保護者からの連絡で相談内容を把握しており、対応にあたっていた。
- ②オンブズマンからの返事の手紙を担任から渡してもらうため、相談内容は伝えずに 担任に連絡した。すると、オンブズマンレターの内容を見た保護者から学校に相談 があり、すでに学校では対応済みのようで、その後の相談者からの連絡はなかった。
- ③相談者の心配を学校に伝えたところ、いじめられている児童の保護者からすでに相談があり、いじめ対策委員会を設置し対応している最中であるとのことだった。

子どもオンブズマンからは、同じクラスの相談が続くことが心配であることを学校長に伝え、引き続き見守りをお願いした。後日、授業参観を行い、子ども達の落ち着いた様子を確認した。





事例⑧

相談者	本人から電話で相談	子どもの所属	高校生
相談の主な内容	クラスメイトが陰口を言っている場に	居合わせてから気	気持ちが沈む

【相談内容】

聞きたくない人の陰口を聞き、自分も他人に言われたり、気づかずに人を傷つけたり しているのではないかと気になった。人間関係がしんどく、勉強も大変でストレスを感 じる。自分の言動に自信がなく、ネガティブな思考に陥っている。

【子どもオンブズマンの対応】

周りに心配をかけまいと、頑張ってきたことを労い、具体的に例示をしながら本人の頑張りを一緒に確認した。自分では欠点に見えることも、視点を変えれば強みになるし、自分を客観視して SOS を出せたことを自分でも認めてあげてほしいこと、また、疲れているとネガティブになるのは自然なことで、そうなる自分を責めないでほしいことを伝えた。

相談者は、解決方法も整理でき、欠点も違う視点で見えてきてよかったと話した。「めっちゃ楽になれた」との言葉があった。

事例(9)

相談者	母から電話で相談 その後本人と電話で相談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	からかわれた相手に直接話したいと思 がいかない	ったが担任に止め	られ納得

【相談内容】

授業中にクラスの人にからかわれ、担任に相談した。すると担任から注意しておくので、 直接相手に文句を言うことはやめたほうがいいと言われたが、納得できず、直接文句が 言いたいと思っている。担任が母に電話をして理由を説明したが、母も本人も納得がい かなかった。母は、からかった生徒との関係性を以前から心配しており、担任への不信 感を持っていた。

【子どもオンブズマンの対応】

子ども相談員は、担任に相談者の気持ちを伝え対応を依頼した。担任への不信感から、 担任の説明に納得できなかった母も、子どもオンブズマンが間に入ることによって冷静 に状況を把握することができた。相談者は、学校の協力もあって、納得した形で相手の 生徒に自分の気持ちを伝えることができた。

Ⅲ. 事例紹介

事例⑩

相談者	本人からフリーダイヤルに電話	子どもの所属	高校生
相談の主な内容	小学校の頃の自分の過ちが許せない		

【相談内容】

小さい時にしてしまったことが、ずっと心の重荷になっていて、とても後悔している。 自分は幸せになってはいけないとも思っている。このままの状態では嫌なので区切りを つけたい。

【子どもオンブズマンの対応】

子ども相談員は、長い間苦しんできた気持ちに寄り添い、相談者が自分を許せる方法を一緒に考えた。オンブズマンとも電話で相談して解決方法を考え、相談者はそれを実行した。その後、解決したと連絡をくれた。ほかにも心配なことがあるとのことだったので、いつでも連絡してほしいことを伝えた。

- ◇その他、次のような相談がありました。
- ・ジェンダーに関すること
- ・虐待・家庭環境
- ・学校生活
- ・心身の悩み
- ・子育て
- ・塾の先生からの暴力
- ・公園の安全管理

…など

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
- ○申立て様式
- ○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

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っては、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。

(所堂事項)

- 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。 (進用)
- 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。

〇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

(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 に関する事項並びに条例第17条の規定による調査、条例第21条の規定による調査結果の通知並びに条例第22 条の規定による勧告及び意見表明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、申立人の 氏名及び住所並びに調査内容等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、「する。」とあるのは「する。ただし、子どもの人権オンブズマンが通知することが適当でないと認めるときは、この限りでない。」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え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	スマン印 が終	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。

付 則

- 1 この規則は、公布の日から施行する。
- 2 この規則の施行の際、この規則による改正前の国立市総合オンブズマン条例施行規則の規定に基づき作成された様式の用紙で、現に残存するものは、必要な改正を加えた上、なお当分の間、使用することができる。

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)						
++- (-+++-		tett ook). F. I. I.		<i>F</i>		
舌情甲立	ての原因となった	事実のあっ	った年月日		年	月 ———	日
他制度に	よる手続の有無	□無	□有()
/ h -> m _ f	住 所						申 立 人 との関係
代理人	氏 名 電話番号						
個人情報	目的外利用同意書						
	総合オンブズマン条例						
が苦情申立てに係る調査等を行うため、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)すること及び市の機関等が保有する私の個人に関する情報を							
	ことについて同意し		二 C 及 O 1 1 1 0 7/	成因 守 / 1 (.(○因)	の旧批グ
申立人氏名							
備考							

第5号様式(第10条関係)

くにたちしそうごう 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

くにたちしそうごう 国立市総合オンブズマン 殿

がっ にち 年 月 日

じゅう 住 し氏 で た た た た た で **電話番号**

①対象者(救済を必要とする人)			
②趣旨 (解決してもらいたいこと)			
③理由(具体的な内容)			
***うさいもうした げんいん じじっ ねんがっぴ 救済申立ての原因となった事実のあった年月日	年	がっ 月	にち 日
たいしょうしゃ きゅうさい ひっょう ひと もうしたてにん かんけい 対象者(救済を必要とする人)と申立人との関係			
た せいど (他制度による手続の有無 □無 □有 ()
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、オンブズマンから是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。

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

市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧(令和4年3月31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 くにたちすてっき	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
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	中央区日本橋小網町13-7-1102
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 国立子育ちティエラ	国立市谷保6897-12
社会福祉法人 くにたち子どもの夢・未来事業団	国立市富士見台2-47-1
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3-33-22
山紫水明株式会社 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	国立市矢川3-16-1
一般社団法人 たまぷらねっと	国立市西2-11-23 関ビル第二101
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	国立市富士見台4-11-7-101号
公益財団法人 東京YMCA 放課後等デイサービス東京YMCAPIT国立	国立市東1-4-20-102
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。

国立市総合オンブズマン 令和 3 年度年次報告書

令和4年7月発行 国立市総合オンブズマン 成瀬大輔(代表オンブズマン) 掛川亜季

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



総合オンブズマン ホームページ

こどもオンブズマン

00 0120-70-7830



子ども 相談用フォーム



Kunitachi City 国立市