

# 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 5 年度年次報告書

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 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 | 掛川 亜季（代表オンブズマン） | 2 |
| 国立市総合オンブズマン | 片山 弘道           | 3 |
| 子ども相談員      | 小島 千里           | 4 |
| 子ども相談員      | 谷 美緒            | 5 |

### I. 総合オンブズマン制度の概要

|                     |    |
|---------------------|----|
| 1. 設置経緯             | 8  |
| 2. 国立市総合オンブズマンとは    | 8  |
| 3. 一般オンブズマンについて     | 9  |
| 4. 子どもの人権オンブズマンについて | 11 |
| 5. 運用状況の報告・公表       | 12 |
| 6. 相談・申立ての流れ        | 12 |

### II. 運用状況

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 総合オンブズマンの活動について     | 16 |
| 2. 一般オンブズマンの運用状況       | 16 |
| （1）相談・申立ての状況           | 16 |
| （2）申立ての処理状況等           | 19 |
| （3）申立てに至らなかった相談の状況     | 20 |
| （4）是正勧告又は意見表明          | 20 |
| （5）その他の活動について          | 21 |
| 3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況   | 23 |
| （1）相談・申立ての状況           | 23 |
| （2）相談対象となる子どもの所属等      | 24 |
| （3）子どもの人権オンブズマンの総活動回数  | 25 |
| （4）子どもの人権オンブズマンの活動について | 26 |

### III. 事例紹介

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1. 一般オンブズマン     | 42 |
| 2. 子どもの人権オンブズマン | 46 |

### 参考資料

|                          |    |
|--------------------------|----|
| ○国立市総合オンブズマン条例           | 52 |
| ○国立市総合オンブズマン条例施行規則       | 57 |
| ○申立て様式                   | 59 |
| ○国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書 | 61 |
| ○市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧       | 62 |



はじめに

---



## レモネードを作る

かけがわ あ き  
国立市総合オンブズマン 掛川 亜季

(代表オンブズマン)

最近、印象的な英語のフレーズに出会いました。

When life gives you lemons, make lemonade. 「人生がレモンを与えたらレモネードを作りなさい。」

子どもオンブズマンの活動をしていると、様々な苦しさや辛さに直面している子どもやおとなに出会います。即効薬の解決策があることは少なく、少しずつ状況の改善を図ります。あるいは、子ども自身が、例えば手紙でアドバイスだけを求めてくれる場合があります。

そういったときに意識していることがあります。苦しいさなかになると、どうしても苦しい対象の事柄に考えが集中してしまったり、「こうに違いない」とネガティブな方向に考えが固まってしまいます。そんなときに、ちょっと違った視点、考え方もできることを伝えることで、客観的な状況は変わってはいなくても、苦しさやつらさが軽くなることがあります。また、今の苦しさは苦しさとして受け止めつつ、その中で子ども本人や周りのおとなができていること、苦しい事態を受けて対応する力がついてきていることをこちらから伝え、子ども自身、あるいはおとな自身の中にある力に気が付き、前に進むエネルギーが出てくる場合があります。

人生がすっぱいレモンを与えたとき、その味を知り、すっぱいだけでなく、視点を変えたり乗り越えることで人生に深みと味わいをもたせることができます。子どもオンブズマンとして、レモネードづくりのお手伝いができたとすればとても嬉しく思います。

人生がレモンを与えるのと同様に、レモンを与える存在が、一般オンブズマンではないでしょうか。市の機関や協定事業所の方々は、日頃職務に精励され、市民や利用者・関係者のために様々な対応をなさっています。しかしそれが、市民や利用者等の視点から見ると、権利侵害ではないかと感じられたり、不備があると思われることがあります。中には的外れと感じられる指摘もあるかもしれません。しかし、組織の中で知らず知らずのうちに視野が狭くなっていたり、時代の流れに伴って以前はそれで良しとされていたものの現在では不十分だ、問題がある、とされてしまうこともあります。

苦情申立てを受けたご関係者にとっては、レモンの酸っぱさを調査、あるいはその後の結果通知書で味わうかもしれません。しかし、重大な間違いとなってしまう前に改善のきっかけとなったり、より市民や利用者等にとって適切かつ充実した対応をとるというレモネードを作る機会と、前向きにとらえていただきたいと願っております。



## 1年目を終えて

かたやま ひろみち  
国立市総合オンブズマン 片山 弘道

国立市総合オンブズマンを担当して最初の1年を経過しました。

一般オンブズマンとしては、昨年度と比べて相談数が大幅に増加しています。昨年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に分類替えになったこともあるように、社会が動きはじめ「日常」が戻って来たことを実感する年になりました。

相談の内容は、福祉分野が大きな割合を占めています。この分野の行政サービスを受ける市民は、援助が必要である一方で自らのニーズを適切に表現することが得意でないことが多々あることから、不満を感じてしまうことがあるように思います。同時に、不満を感じていることを担当者に知られたくないとおっしゃる方もいらして、この分野における権利救済のあり方について考えさせられました。

また、相談事例の中には、オンブズマンに対する苦情申立ての制度と相談者のニーズが合致せず、申立てに至らないこともありました。他の権利救済機関との役割分担であることは理解しつつも、制度の狭間に陥る事例がないように気をつけて職務を行っていきます。

子どもオンブズマンとしては、こどもの声をできるだけ拾える体勢を整えることが重要であると考えております。現在でも、インターネットや電話、オンブズマンレター等の相談方法を用意しており、これらを通じて多くの声を聞くことができます。そして、昨年度には矢川プラスにて月2回の出張相談を始めました。また、市立の中学校で講演を行う等、オンブズマンという存在を認知してもらうための活動も行っています。子どもたちの声を拾うためには、身近で顔が見える存在であることが望ましいのですが、まだ十分とはいえない状況です。週1回の勤務体制でどこまでできるか、また子どもたちがアクセスしやすい場所にどのようにアプローチすることができるか等の課題が多いのが現状です。

また、これまでの活動の成果もあり、小中学校の子どもたちにはある程度の認知があって、ある程度の相談の件数もある状況です。しかし、中学卒業後の子どもからの相談件数は少なく、この年齢のこどもの声をどのように拾っていくことができるのかも今後の課題です。

まだまだ、多くの課題がありますが、少しずつでも改善しながら、権利救済機関としての役割を全うできるように努めていきたいと思います。



## 元気なだけじゃいけない

こじま ちさと  
子ども相談員 小島 千里  
(まなてい)

国立市オンブズマン事務局の子ども相談員になり早1年、前職はハイティーン児童施設の児童指導員をしており、その経験を活かしたいと思い本職につきました。

昨年秋から矢川プラスの一角をお借りして月2回、定期的に「みんなの相談」(アウトリーチ)を始めています。直接子どもの相談に結びつかなくても、そこに集う子どもたちと場を共有し、一緒に遊んだりおしゃべりをする2時間。子ども相談員ってこんな人だよってみんなに顔を知ってもらい安心感をもってもらえたら、という気持ちでやっています。ここで出会った子どもたちの話を、少しご紹介します。

嬉しいこと楽しかったことのおしゃべりもたくさんありますが、中には「私、学校でも家でも隅っこが好きなの」「〇〇ちゃんから嫌がらせされた、うざい」「朝、親に怒られてたよねって隣の家の子に言われた」「ママはいつも怖い顔してる、疲れてるのかな？ ママが心配」等。

遊びの合間に相談員の側に来て泣く子どもたち、どんなことを感じているのでしょうか…。元気に笑って話す子どもにも何かしら憂いがあるかもしれないと思いませんか？ さびしさ、悲しさ、忸度、それとも別のなにか…、そんな風に考えていると出会う子すべてが愛おしく、その子が何を感じ考え何を望んでいるのか、もっと知ってもっと仲良くなりたいなと思います。

子どもって、おとなの気持ちが子どもから逸れるとすぐに感じ取って離れていくんです。子どもに向き合うときは自分自身も真剣勝負、いつも感情をニュートラルにしていなければならないと痛感しています。そして子どもたちの小さな声もちゃんと受けとめ、できることはなにかを子どもと一緒に考えていこうと思います。

矢川プラスの「みんなの相談」のように自然な形で子どもたちに出会える場所：アウトリーチ型アプローチの場を少しずつ広げ、子どもたちのたくさんの泣きに出会いたいと思っています。





## 1 年を振り返って

子ども相談員 たに み お  
谷 美緒  
(もいもい)

オンブズマン事務局で子ども相談員として仕事をさせていただき、約 1 年が経ちました。これまでは、高齢者や医療の分野での相談員をしていたので、子どもにかかわる分野は新しいことばかり。子どもたちのエネルギーに元気をもらいつつ、子ども相談員として自分が出来ることはなんだろう？と考える毎日です。

この 1 年間、寄せられる相談やアンケート、矢川プラスでの出張相談などを通して、子どもたちの言葉や様子に触れ、子どもたちの過ごしている環境や、どんなことに興味関心をもっているのか、どんなことを考えているのか、どんな困りごとがあるのかを、まだまだ一部ですが知ることが出来ました。そこで感じたのは、子どもたちはおとなが考えている以上に色々なことを、それぞれの視点で感じ、考えているということでした。

子どもの考えや発想はとてもユニークですが、おとなはつい「こうしたらいいんじゃない？」「このほうがいいよ」とアドバイスしてしまいがちです。私もよくやってしまいます。しかし、それは子どもの体験や、自分で考える力を奪いかねないのだと感じました。

子どもの声をよく聴いて、心配ごとや不安、疑問などの困りごとについて、どうしたらいいか、子どもと一緒に考え、行動するのが、子どもの人権オンブズマンです。そうやって、子どもたちが自分で問題を解決していく力を養うことを目指しています。オンブズマンにつながる最初の窓口であり、一緒に関わっていく子ども相談員として、子どもの声をまずは「素直に」「そのまま」聴くことを大切にしていきたいと思います。



## 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. 運用状況の報告・公表
6. 相談・申立ての流れ

## I. 総合オンブズマン制度の概要

### 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。

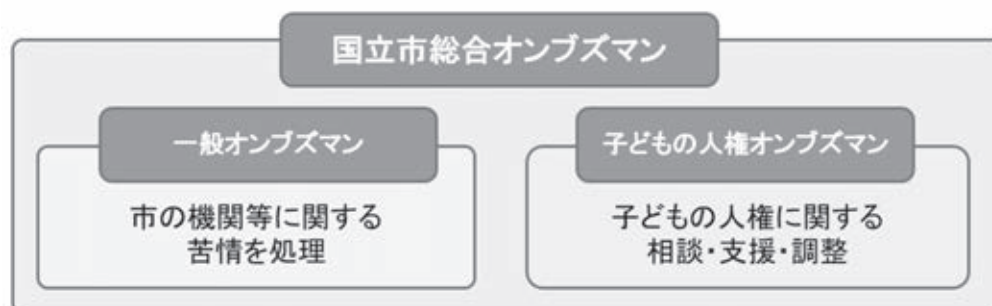
○平成28年12月

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＞



## I. 総合オンブズマン制度の概要

### (1) 総合オンブズマンの組織

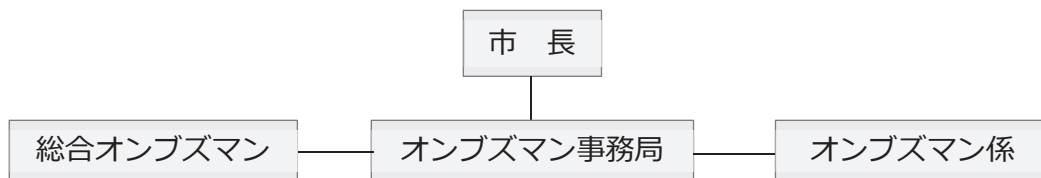
総合オンブズマン（非常勤特別職）は2名、オンブズマン事務局は、職員2名、子ども相談員（専門職会計年度任用職員）2名で構成されています。

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5年4月1日から令和8年3月31日】

#### 掛川 亜季（弁護士）

（主な経歴）

- ・東京弁護士会
- ・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

#### 片山 弘道（弁護士）

（主な経歴）

- ・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
- ・八王子市教育委員会  
いじめ問題対策委員会
- ・東京都児童相談所  
協力弁護士・非常勤弁護士

## 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6年3月末現在締結事業者数：23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職員自身の勤務内容に関すること

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。

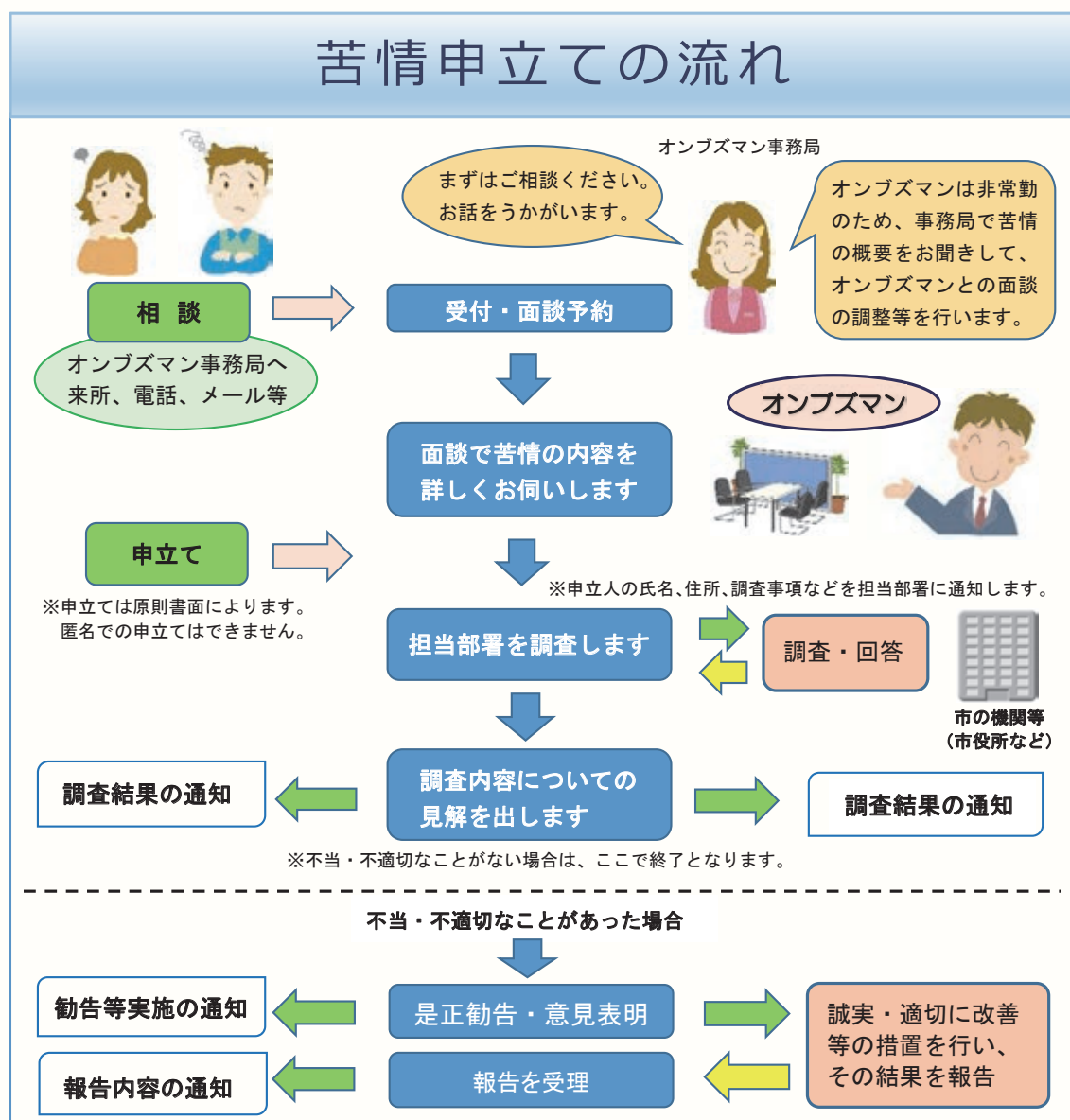
また、市の機関に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、救済申立人にその報告内容を通知します。

## 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





## 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) 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

## 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出勤回数

総合オンブズマン 2名 延べ115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回程度の頻度で有識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5年度に一般オンブズマンが受け付けた相談件数は49件で、令和4年度と比較して増加しています。

なお、申立ては、令和4年度に相談を受けたもの1件を含め8件ありました。

表1 部署別相談・申立件数

| 部 署           | 相談件数    | 申立件数  |
|---------------|---------|-------|
|               |         | ( )   |
| 政 策 経 営 部     | 2 (2)   | 0 (0) |
| 行 政 管 理 部     | 3 (5)   | 2 (0) |
| 健 康 福 祉 部     | 13 (9)  | 3 (0) |
| 子 ども 家 庭 部    | 1 (0)   | 1 (0) |
| 生 活 環 境 部     | 2 (3)   | 1 (0) |
| 都 市 整 備 部     | 4 (2)   | 0 (0) |
| 教 育 委 員 会     | 1 (0)   | 1 (0) |
| 議 会 事 務 局     | 1 (0)   | 0 (0) |
| 民 間 福 祉 事 業 者 | 5 (0)   | 0 (0) |
| そ の 他         | 17 (9)  | 0 (0) |
| 合 計           | 49 (30) | 8 (0) |

( )の数値は令和4年度の件数

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 | 3  | 6  | 11 | 5  | 5  | 3  | 4   | 3   | 3   | 0  | 4  | 2  | 49 |

表3 相談者内訳

| 区分 | 市内<br>在住 | 市外<br>在住 | 相談者 |     |     | 相談方法 |    |     |     |
|----|----------|----------|-----|-----|-----|------|----|-----|-----|
|    |          |          | 本人  | 代理人 | その他 | 来所   | 電話 | メール | その他 |
| 件数 | 44       | 5        | 48  | 1   | 0   | 16   | 28 | 4   | 1   |

相談者内訳では、市内居住者が44件、相談者別では、本人からが48件、代理人からが1件でした。

また、相談方法別では、来所が16件、電話が28件、メールが4件で、手紙での相談が1件ありました。

表4 内容別相談・申立件数

| 分 類       | 相談件数 |      | 分 類      | 相談件数 |      |
|-----------|------|------|----------|------|------|
|           |      | 申立件数 |          |      | 申立件数 |
| しょうがいしゃ支援 | 3    | 2    | 交通安全対策   | 2    | 0    |
| 高齢者サービス   | 1    | 0    | 職員の言動    | 3    | 1    |
| 介護サービス    | 3    | 1    | 補助金申請手続き | 1    | 0    |
| 民生委員      | 1    | 0    | 契約手続き    | 1    | 1    |
| 介護保険      | 1    | 0    | 福祉事業所対応  | 6    | 0    |
| 国民健康保険    | 2    | 0    | 事務手続き    | 3    | ※ 1  |
| ごみ処理      | 1    | 0    | 庁舎等管理    | 2    | 1    |
| 滞納処分      | 1    | 0    | 他自治体対応   | 5    | 0    |
| 保育園・こども園  | 2    | 1    | その他      | 10   | 0    |
| 福祉有償運送    | 1    | 0    | 合 計      | 49   | 8    |

※令和4年度中に相談を受け、令和5年度に申立てとなったものを含む。

内容別相談件数では、しょうがいしゃ支援や介護サービス、福祉事業所対応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。

## Ⅱ. 運用状況

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   | 職員対応      | 1    | 0    |
|         | 滞納整理      | 1    | 0    |
|         | 計         | 2    | 0    |
| 行政管理部   | 庁舎管理      | 1    | 0    |
|         | 職員対応      | 1    | 1    |
|         | 窓口対応      | 1    | 1    |
|         | 計         | 3    | 2    |
| 健康福祉部   | 民生委員      | 1    | 0    |
|         | しょうがいしゃ支援 | 3    | 2    |
|         | 介護保険      | 1    | 0    |
|         | 地域包括      | 4    | 1    |
|         | 年金手続き     | 1    | 0    |
|         | 国民健康保険    | 2    | 0    |
|         | その他       | 1    | 0    |
|         | 計         | 13   | 3    |
| 子ども家庭部  | 保育園入所     | 1    | 1    |
|         | 計         | 1    | 1    |
| 生活環境部   | 窓口対応      | 1    | 1    |
|         | ゴミ処理      | 1    | 0    |
|         | 計         | 2    | 1    |
| 都市整備部   | 道路管理      | 2    | 0    |
|         | 窓口対応      | 1    | 0    |
|         | その他       | 1    | 0    |
|         | 計         | 4    | 0    |
| 会計管理者   | —         | 0    | 0    |
|         | 計         | 0    | 0    |
| 教育委員会   | 施設管理      | 1    | 1    |
|         | 計         | 1    | 1    |
| 議会事務局   | 街頭演説      | 1    | 0    |
|         | 計         | 1    | 0    |
| 監査委員    | —         | 0    | 0    |
|         | 計         | 0    | 0    |
| 選挙管理委員会 | —         | 0    | 0    |
|         | 計         | 0    | 0    |
| 協定福祉事業者 | 職員対応      | 3    | 0    |
|         | 制度の仕組み    | 1    | 0    |
|         | その他       | 1    | 0    |
|         | 計         | 5    | 0    |

| 部 署   | 分 類        | 相談件数 |      |
|-------|------------|------|------|
|       |            | 相談件数 | 申立件数 |
| その他   | 他自治体対応     | 4    | 0    |
|       | 窓口対応       | 2    | 0    |
|       | 労働関係       | 2    | 0    |
|       | 誘導案内       | 2    | 0    |
|       | 生活相談       | 2    | 0    |
|       | 幼児教育施設の対応  | 1    | 0    |
|       | 近隣トラブル     | 1    | 0    |
|       | オンブズマン制度   | 1    | 0    |
|       | 上記に該当しないもの | 2    | 0    |
|       | 計          | 17   | 0    |
| 総 合 計 |            | 49   | 8    |

(2) 申立ての処理状況等

令和5年度の苦情申立て8件のうち、令和6年度に継続調査となった4件を除く4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           | 4   |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの       | 1   |
| (2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの     | 0   |
| (3) 市の業務に不備がなかったもの       | 3   |
| 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6年度に調査を継続） | 4   |
| 5. 調査対象にならなかったもの         | 0   |
| 合 計                      | 8   |

## Ⅱ. 運用状況

表7 申立てから終結までの期間

| 期 間         | 件 数 |
|-------------|-----|
| 3か月未満       | 0   |
| 3か月以上4か月未満  | 3   |
| 4か月以上5か月未満  | 0   |
| 5か月以上6か月未満  | 1   |
| 6か月以上12か月未満 | 0   |
| 12か月以上      | 0   |
| 調査継続中のもの    | 0   |
| 合 計         | 4   |

|      |     |       |
|------|-----|-------|
| 最大月数 | 6.0 | (5.5) |
| 最小月数 | 3.2 | (4.3) |
| 平均月数 | 4.0 | (5.1) |

( )の数値は令和4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. オンブズマンの所掌に該当するもの                            | 34 |
| (1) 担当部署での苦情処理対応としたもの                          | 7  |
| (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 | 15 |
| (3) 連絡がなかったものまたは取り下げられたもの                      | 12 |
| 2. オンブズマンの所掌に該当しないもの                           | 8  |
| 合 計                                            | 42 |

### (4) 是正勧告又は意見表明

是正勧告、意見表明については、対象案件はありませんでした。



(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>

# 国立市のオンブズマン 制度をご利用ください

「市の決定に納得できない」  
「職員の説明が悪く申込期限が過ぎてしまった」  
「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

オンブズマンが、市の機関に対する苦情を  
公平・中立に簡易な手続きで処理します。  
また、子どもの人権に関する相談を受けて  
解決のための支援をします。  
まずはご相談ください。



|        |                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用できる方 | <b>どなたでも相談できます</b><br>苦情の申立には一定の条件がございますが、まずはご相談ください。                                                                  |
| 対 象    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●市の機関に関する苦情<br/>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。</li> <li>●子どもの人権に関する相談</li> </ul> |
| 費 用    | <b>無料</b>                                                                                                              |

|        |                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電 話    | <b>042-505-5127</b> (直通)                                                                                                   |
| FAX    | 042-505-5156                                                                                                               |
| E-mail | sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp →  |

**場 所**      **オンブズマン事務局**

国立市役所北庁舎 27 番窓口

受付時間 月～金曜日 (祝日除く) 8:30～17:00

## Ⅱ. 運用状況

---

### ○総合オンブズマンの令和４年度における運用状況についての報告

令和５年８月、総合オンブズマンの令和４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。



### 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 5 年度の子どもの人権オンブズマンの相談件数は 50 件で、令和 4 年度の 65 件と比較して減少しました。令和 4 年度からの継続件数は 3 件で、そのうち 1 件の救済申立てについては調査が終了し、その結果を申立人と市の機関等に送付しました。

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 | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 7  | 18  | 4   | 2   | 4  | 1  | 1  | 50 |

表 2 初回相談者及び対応方法内訳

| 区分 | 相談者 |        |     | 相談方法 |    |    |         |     |           |     |
|----|-----|--------|-----|------|----|----|---------|-----|-----------|-----|
|    | 本人  | 家族・代理人 | その他 | 来所   | 訪問 | 電話 | フリーダイヤル | メール | オンブズマンレター | その他 |
| 件数 | 37  | 9      | 4   | 3    | 3  | 4  | 11      | 4   | 7         | 18  |

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 9 件、関係機関から受けたものが 4 件ありました。関係機関からの相談で、子ども本人とつながることができた相談は 2 件でした。

訪問での相談は 3 件あり、令和 5 年 8 月より矢川プラスで定期的に行っている「みんなの相談」で受けたものです。フリーダイヤルでの相談は 11 件で、そのうち本人からが 6 件、保護者からが 5 件でした。

メール（相談フォーム）での相談については、令和 5 年 9 月より市立小中学生に配布されているタブレット端末に、相談フォームの URL をブックマーク登録していますが、件数としては微増でした。さらなる周知が今後の課題です。

無料で郵便ポストに投函できるオンブズマンレターによる相談は令和 4 年度とほぼ同数であり、すべて小学生からの相談でした。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 18 件は、毎年小学 5 年生と中学 2 年生に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。

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 | 8 | 0 | 0   | 0     | 0  | 4    | 0   | 1   | 50 |

## Ⅱ. 運用状況

表4 内容別相談・申立件数

| 内 容             | 相談件数    | 申立件数  |
|-----------------|---------|-------|
|                 |         |       |
| いじめ             | 2 (7)   | 0 (0) |
| 交友関係の悩み（いじめを除く） | 10 (20) | 0 (0) |
| 学習・進路の悩み        | 4 (3)   | 0 (0) |
| 不登校             | 1 (1)   | 0 (0) |
| 心身の悩み           | 7 (6)   | 0 (0) |
| 学校・教員等の対応       | 7 (11)  | 0 (0) |
| 家族関係の悩み         | 5 (3)   | 0 (0) |
| 子育ての悩み          | 1 (0)   | 0 (0) |
| 虐待              | 2 (4)   | 0 (0) |
| 行政機関の対応         | 0 (1)   | 0 (1) |
| その他             | 11 (9)  | 0 (1) |
| 合 計             | 50 (65) | 0 (2) |

( ) の数値は令和4年度の件数

主な相談内容としては、交友関係の悩みが10件、心身の悩みや学校・教職員等の対応がそれぞれ7件ずつあり、例年これらの相談が多い傾向にあります。

### (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32件、中学生が10件、高校生が5件となりました。

小学生5年生の相談が多いのは、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。小学生、中学生と比較して、高校生からの相談が少ない状況です。

表5 子どもの所属等

| 未就学児  | 小学生   |       |       |       |         |       |         | 不 明<br>その他 |
|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|---------|------------|
|       | 1学年   | 2学年   | 3学年   | 4学年   | 5学年     | 6学年   | 小計      |            |
| 0 (1) | 6 (0) | 3 (2) | 2 (2) | 3 (4) | 14 (29) | 4 (3) | 32 (40) | 3 (4)      |

| 中学生   |       |       |         | 高校生   |       |       |       |       | 合計      |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1学年   | 2学年   | 3学年   | 小計      | 1学年   | 2学年   | 3学年   | 不明    | 小計    |         |
| 2 (1) | 8 (8) | 0 (3) | 10 (12) | 2 (1) | 1 (2) | 1 (5) | 1 (0) | 5 (8) | 50 (65) |

( ) の数値は令和4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5年度の相談50件と令和4年度からの継続相談3件の合計53件に対し、総活動回数は232回となりました。活動回数は、ケースによってばらつきがありますが、全体として調整活動が必要な案件が少なく、一回の相談で終わったケースが多かったため、総活動回数も少な目でした。

月別で10月が突出しているのは、9月から10月にかけて実施したオンブズマンアンケートでの対応によるものです。

子どもとの相談はもちろん、家庭や関係機関との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 | 6  | 25 | 14 | 20 | 10 | 17 | 58  | 24  | 22  | 16 | 13 | 7  | 232 |

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  |       | 合計  |
|------------|-----|-------------|----|------------|-----|----|-----------|-------------|-------|-----|
| 相談者⇒オンブズマン |     |             |    | オンブズマン⇒相談者 |     |    |           | オンブズマン⇔関係機関 |       |     |
| 電話         | メール | ワブズ<br>モニター | 面談 | 電話         | メール | 手紙 | 訪問<br>・面談 | 電話          | 訪問・面談 | 232 |
| 55         | 3   | 26          | 12 | 15         | 5   | 31 | 6         | 61          | 18    |     |
| 96         |     |             |    | 57         |     |    |           | 79          |       |     |

## Ⅱ. 運用状況

### (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5年 4月 | ・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      | ・市報にて総合オンブズマンの紹介と制度を周知<br>・子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配布）<br>・スクールバディサポート講演会（第一中学校）<br>・第1回スーパーバイズ研修                                                                                                                 |
| 6月      | ・朝礼での周知活動（第二中学校）<br>・都立国立高等学校を訪問し、制度を周知<br>・スクールバディサポート講演会（第二中学校）<br>・子どもオンブズマン通信発行（都立高校・私立学校へ配布）<br>・子ども食堂を訪問し、制度を周知                                                                                           |
| 7月      | ・スクールバディサポート講演会（第三中学校）<br>・オンブズマンレターの配布（市立小・中学生等へ配布）<br>・NHK 学園主催「よりみちカフェ」に参加（不定期）<br>・第2回スーパーバイズ研修                                                                                                             |
| 8月      | ・総合オンブズマン令和4年度年次報告書を市長・議長に提出<br>・矢川プラスでの出張相談を開始（毎月2回）                                                                                                                                                           |
| 9月      | ・小・中学生へ配布されているタブレット端末に相談フォームのURLをブックマーク登録<br>・令和5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により令和4年度の活動内容を報告<br>・武蔵野市が視察<br>・第3回スーパーバイズ研修<br>・「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<br>・民生委員・児童委員協議会にてオンブズマン活動の周知<br>・市報にて令和4年度の運用状況を周知 |
| 10月     | ・子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配布）<br>・児童館まつりに出展（子どもの権利の啓発）                                                                                                                                                             |
| 11月     | ・わくわく塾実施（公民館）<br>・消費生活展に出展（オンブズマン活動の周知・啓発）<br>・人権月間イベント（クイズラリー・DVD上映）開催（矢川プラス）                                                                                                                                  |
| 12月     | ・第4回スーパーバイズ研修                                                                                                                                                                                                   |
| 令和6年 1月 | ・子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配布）                                                                                                                                                                                      |
| 2月      | ・「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム参加（小金井市）<br>・子どもの居場所を訪問し、制度を周知<br>・子どもオンブズマン通信発行（市立中学校卒業生へ配布）                                                                                                                           |
| 3月      | ・第5回スーパーバイズ研修<br>・子ども食堂・子どもの居場所事業者による活動報告会に参加し、制度を周知                                                                                                                                                            |

### ○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<sup>の</sup>村<sup>むら</sup>武<sup>たけ</sup>司<sup>し</sup>氏



東京経済大学現代法学部教授（行政法、子ども法）。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、自治体法政策を通じた子どもの権利保障の問題に取り組む。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。子どもいじめ防止学会の立ち上げに尽力している。日弁連子どもの権利委員会幹事。東京都中野区子どもオンブズマン。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。



## Ⅱ. 運用状況

### ○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。



### ○朝礼での周知

子どもたちに顔を覚えてもらう機会として、オンブズマンが、国立第二中学校の朝礼に参加して、子どもの人権オンブズマン制度について紹介しました。





### ○児童館まつり

矢川プラスで開催された「児童館まつり」に参加しました。

当日はブースを設置して、星形のふせんに自分の好きなことを書いて夜空に貼り付けてもらうとともに、子どもの権利に関するクイズに答えてもらいました。



## Ⅱ. 運用状況

### ○くにたち人権月間 2023 イベント／子どもの権利ってなあに？

クイズラリーをしながら「子どもの権利」について学ぶほか、SNS でのいじめを題材としたお芝居の DVD 上映のイベントを、矢川プラスで開催しました。幼児から高校生、大人も含め多くの方たちが参加してくれました。なお、イベントを実施するにあたり、都立第五商業高等学校と N H K 学園高等学校から有志のボランティアのみなさんが協力してくれました。



みんなでかんがえよう  
**子どもの権利ってなあに？**

11月23日(木・祝)  
矢川プラスへ集合！

みんなでかんがえよう！  
矢川プラスのどこかに  
クイズラリーがあるよ。  
そこを歩いて見ようかな？  
参加費は？ 参加費は？ 参加費は？

子どもの権利についての  
**クイズラリー**

みんなは知ってる？  
自分たちの権利のこと。  
「子どもの権利」について。  
クイズラリーをしながら学んでみよう！

時間 午後 1 時 30 分から  
午後 4 時まで

子どもたちと弁護士が語るお芝居  
もがた真 Part 26 **素数とくろみ**

時間 午後 3 時から  
午後 4 時 30 分まで

場所 多目的ルーム

主催 国立市オープンマン事務局・児童青少年課 問い合わせ 0120-70-7830



### ○国立市消費生活展

谷保第四公園と芸小ホール・体育館前通路で開催された「国立市消費生活展」に参加しました。会場全体でクイズラリーを実施したほか、総合オンブズマンの活動紹介を行い、一般オンブズマンと子どもの人権オンブズマンの認知度の向上を図りました。



### ○みんなの相談

矢川プラスに子ども相談員が月2回出向いて、出張相談を実施しました。

同じ空間で自由に過ごす子どもを見守り、共に遊びながら子どもとうちとけ、気軽に相談できる存在となるよう、子どもにとって安心感が得られるような土壌づくりに取り組みました。





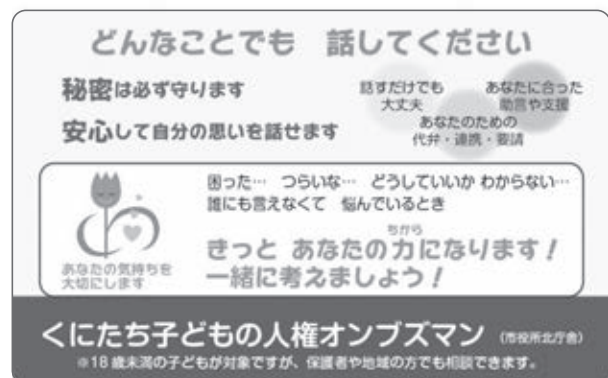
## Ⅱ. 運用状況

### ○啓発物品

#### <リーフレット>



#### <カード>



#### <5色マーカーペン>



### ○「くにたち子ども的人権オンブズマン」についてのアンケートの実施

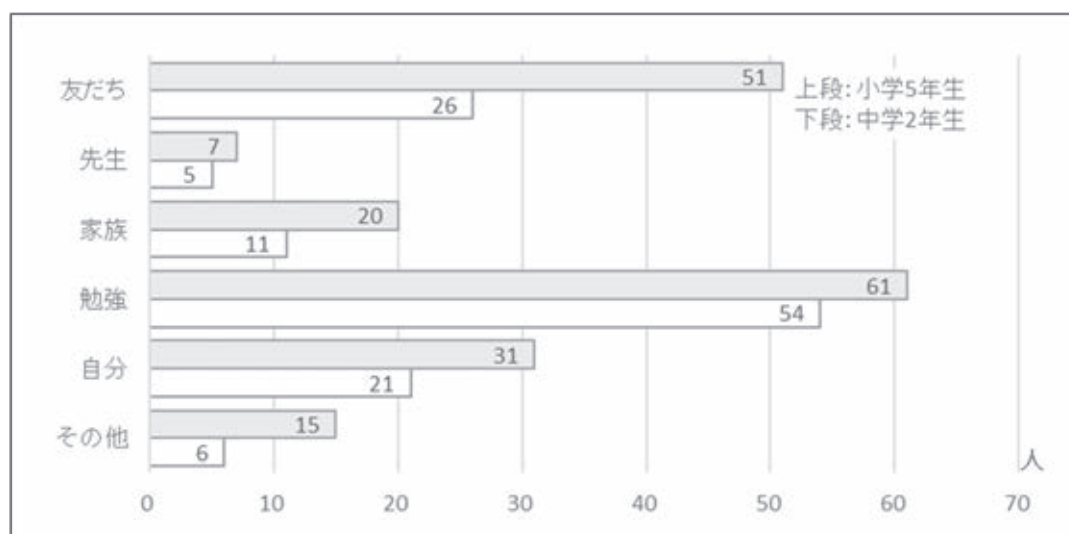
市立小中学校の小学5年生と中学2年生を対象に、くにたち子ども的人権オンブズマンの周知度と子どもの意見を把握し、今後の活動につなげることを目的として、「子どもオンブズマン」についてのアンケートを実施しました。

小・中合わせて、回収率は91%でした。そのうち、70%以上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が、もっとオンブズマンを身近に感じてもらえるように、活動内容をお知らせしながら、相談しやすい環境づくりに向け取り組んでいきます。

**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？



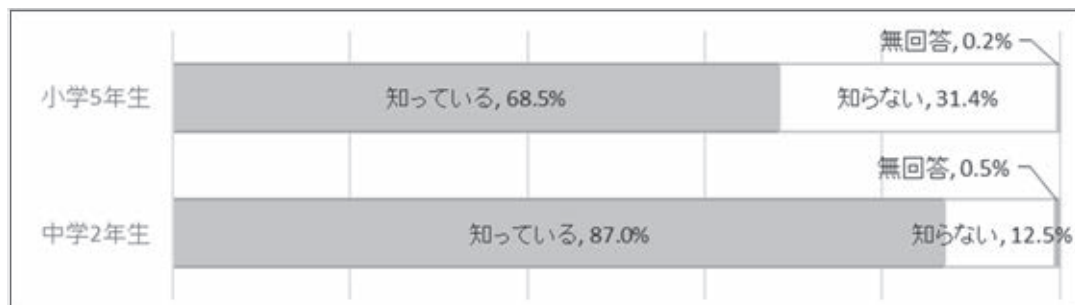
悩みがある人は、何について悩んでいますか。(いくつ選んでもいいです。)



※小学生では、これまで「友だち」の悩みが一番多い傾向でしたが、今回は中学生と同じ「勉強」に悩んでいる子どもが多いことがわかりました。首都圏では、中学受験者数が年々増加しているため、そのことも影響しているのかもしれません。

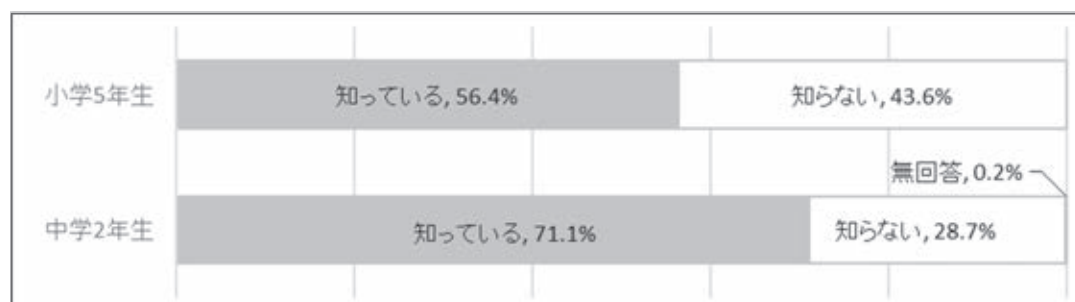
## Ⅱ. 運用状況

**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？



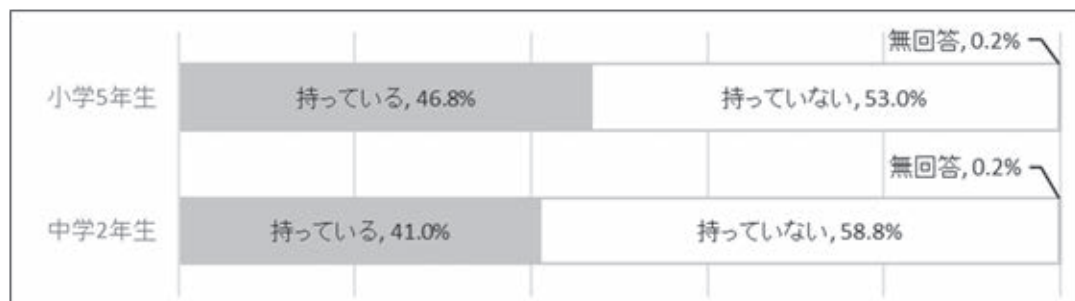
※小学生の周知度は横ばいですが、中学生ではアンケートを開始した令和元年度から10%高くなり、約9割近くの子どもたちが「知っている」と回答してくれました。

**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？



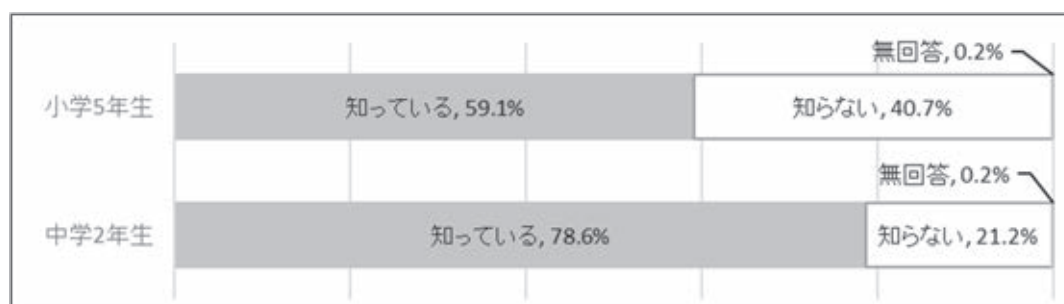
※中学生では、子どもオンブズマンの周知度に比例し、活動内容についても令和元年度と比較すると10%高くなりました。相談者層は小学生が多いため、小学生向けのアウトリーチ活動が今後の課題です。

**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？

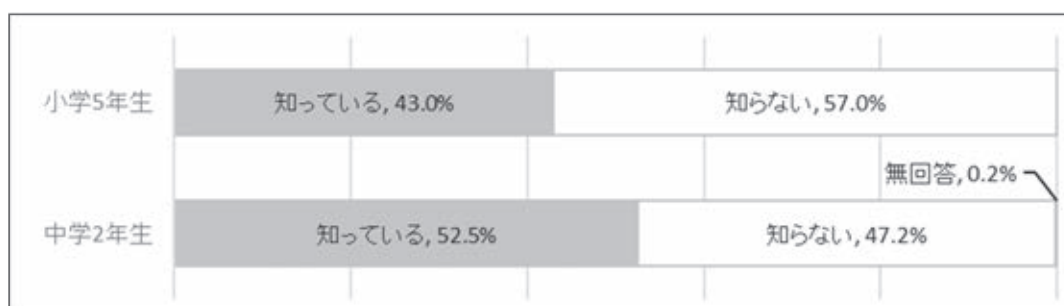


※子どもオンブズマンへの相談方法として一番多いのが電話（フリーダイヤル）です。思い立った時にすぐに相談できるように、連絡先が書いてあるカードを手元に置いてもらえる工夫が必要です。

**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？

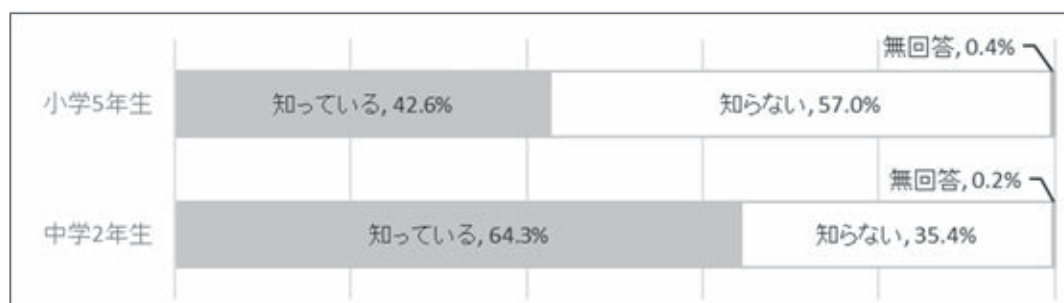


**質問 6** 子どもオンブズマンに、手紙で相談できるオンブズマンレター（無料）を知っていますか？



※相談方法で電話（フリーダイヤル）に次いで多いのが、オンブズマンレターです。オンブズマンレターの利用者の多くは小学生ですので、使用方法等について広い年齢層への周知も継続していきます。

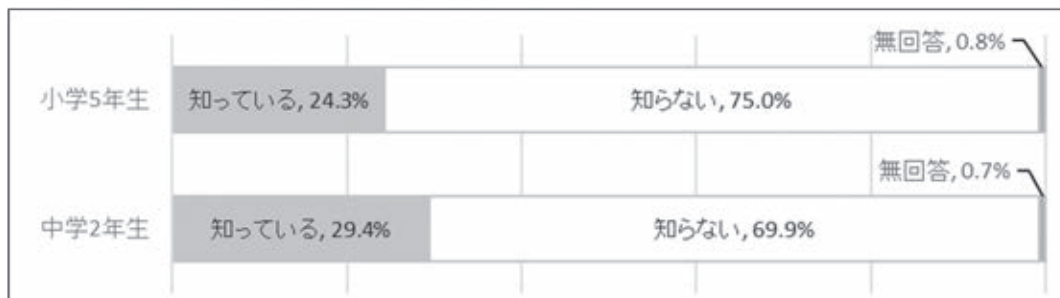
**質問 7** 子どもたちには、『児童の権利に関する条約（子どもの権利条約）』があって、「生きる権利」「育つ権利」「守られる権利」「参加する権利」が保障されていることを知っていますか。※条約とは、国と国とのあいだでとりかわす約束ごとです。



※子どもの権利条約は、すべての子どもたちが、今を幸せに生きるために持っている権利と、その権利を守るためにおとながやらなければならないことを定めています。質問の4つの権利は、すべての条文にかかわる大事な原則です。これらの権利が守られるよう、今後もイベント等を通じ、周知啓発していきます。

## Ⅱ. 運用状況

**質問8** 令和4年6月に「こども基本法」という法律ができました。この法律は、すべての子どもがすこやかに成長することができ、持っている権利が守られ、幸せな生活ができる社会にすることを目的に作られました。このことを知っていますか？



※「こども基本法」は、子どもの権利条約がルーツになっていますが、子どもの権利条約に比べ、まだまだ周知度は高くありません。

**質問9** 国立市ではもうすぐ、こどもたちが自分らしく生きられるまちを目指した、「(仮) 国立市子ども基本条例」ができます。

(1) あなたにとって、自分らしくいられる安心できる場所や大切に思う場所があれば書いてください。

- |              |            |
|--------------|------------|
| ・家、自分の部屋     | ・学校、教室     |
| ・図書館         | ・公園        |
| ・部活、習い事をする場所 | ・矢川プラス …など |

(2) 自分らしくいられる安心できる場所として、こんな居場所があったらいいな、と思いつく場所があれば書いてください。

- |               |             |
|---------------|-------------|
| ・友達と一緒にいる場所   | ・ひとりの場所     |
| ・広い公園         | ・スポーツをする場所  |
| ・みんなが笑顔になれる場所 | ・学習スペース …など |



**質問 10** 長かった新型コロナウイルス感染症のための色々な規制が、ようやく解除されてきました。規制がなくなってよかったこと、またはたいへんになったことがあれば書いてください。

【よかったこと】

- ・マスクをつけなくてよかった
- ・給食の時に話ができるようになった
- ・運動会・体育祭など学校行事ができるようになった
- ・みんなの表情が良く見えるようになった …など

【大変になったこと】

- ・マスクをしていないと落ち着かない
- ・人が多くて混雑する
- ・気がゆるんでまた流行しないか心配 …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、頼りにしてくれ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、期待に応えられるように子どもたちの声を聴いていきます。

今回のアンケートでは、「安心できる場所」を尋ねる項目がありました。多くのみなさんに自分なりの安心できる場所があることが分かって安心しました。

一方で、「静かな場所」、「ひとりになれる場所」といった回答も目につきました。コロナの状況が落ち着いてきて、今年度は学校でみんなと一緒にできることが多くなりました。そのことで、なんとなくクラスが騒々しくなって疲れたり、同級生との関係に悩んだりすることが増えたことが理由なのかと考えました。

そして、もしかしたらみなさんは、自分自身が疲れたり困ったりしていることに気がついていないかもしれません。

「疲れた」とか「大変だ」と感じていなくても、いつもと何かが違うと感じたり、気になることがあったりしたときは、そのことをそのままにしないで、周りの大人に話をしてみましょう。



かたやまひろみち  
片山弘道オンブズマン

## Ⅱ. 運用状況

### ○機関紙の発行（一部掲載）

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。

### ＜子どもオンブズマンの紹介＞

第44号 2023年5月  
発行：国立市オンブズマン事務局

くたちち子どもの人権オンブズマン機関紙

きみの人権を守る つうしん 通信

みなさんこんにちは!!

私たち 子どもオンブズマンです

**片山 弘通** オンブズマン

多摩地区で活動している弁護士です。歴史好きで、コロナ前は寺社巡りや朝の散歩を楽しんでいました。みなさんの困りごとや悩みごとを一緒に考えて、解決するためのお手伝いをしたいと考えていますので、気軽に相談に来てください。

**掛川 亜季** オンブズマン

国内の旅行が好きです。山、海、といった自然や古い建ち、温泉に動物の食べ物。いつもちがう場所に行くと、新しい出会いや発見があります。この歳には思うように行けませんが、今年はどこに行こうかな?楽しみです。

☆どうぞよろしくおねがいします☆

「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言える権利があります。子どもの権利は、大人も大事にしなければなりません。私たちはあなたの思いを聞くことを大切にしています。私たちはあなたと一緒に考えます。

オンブズマン事務局には、子どもオンブズマンのほか子ども相談員がいます。オンブズマンがいない時には、子ども相談員が話を聞きます。

オンブズマンこらむ

今年の4月に新しくオンブズマンになった片山です。私は、新しいこと、新しい場所、新しい人々と出会うのが好きです。このコラムを読んでくれるみなさんの声にも、新しい学校に入学した人や、通塾してクラス替えがあった人があると思います。新しい学校や新しいクラスのような新しい環境で、初めて会う先生や友達と出会うことでしょうか。初めて会う人の中には、いまだに出会ったことがないようなタイプの人がいて、慣れるまで大変だと感じることもあるかもしれません。

確かに、同じタイプの人ばかりだと一緒にいると、みんな同じように考え、同じように行動するので、それほど苦痛することなく過ごすことができるでしょう。一方で、違うタイプの人との間で、考え方や行動が違ってくると、衝突する場面が多くなることもあります。

でも、違う考え方や行動からは、今までなかった刺激を受けることができますし、違った角度からのものの見方に触れるいい機会となります。色々な価値観や考え方に触れることは、誰にとっても成長するためには必要なことなのです。

「みんなが違って、みんないい」

テレビCMで有名な金沢市のCMです。「違っていてもいい」というのはそのとおりです。そして、みんな違うからこそ素晴らしい、と私は思います。

新しい環境になった人も、そうでない人も、ぜひとも色々な人と関わり合いを多く持つようにしてみたいと思います。それは、あなたのためになるだけでなく、相手の人にとっても貴重な機会になるかもしれません。

とはいっても、新しい環境を受けることは、時にしんどいことです。そのような時には自分を労わる必要があります。周りに話を聞いてもらうことも大切です。オンブズマンを相談に乗ることができるので、気軽に話を聞いてください。

Twitter やってます!

みんな、Twitter みたことある?!

くたちち子どもオンブズマンもTwitter やってます!

日々のつらみや楽しさをいだけるとうれしいです。

ユーザー名: @city\_kunitachi アカウント名: 国立市

チェックしてね!!

ひみつはまもります  
電話代はタダです

フリーダイヤル  
0120-70-7830

【受付時間】 月～金 午前8時30分～午後5時（祝日のぞく）

sec\_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp

042-505-5127 オンブズマン事務局

【お休みの時】 国立市役所 北庁舎27番窓口

【お休みの時】 国立市役所 北庁舎27番窓口

【お休みの時】 国立市役所 北庁舎27番窓口

【お休みの時】 国立市役所 北庁舎27番窓口

<人権イベント・オンブズマンレターの紹介>

### おしらせ

#### みんなの相談

**子ども相談員が矢川プラスへ行くよ!**

学校のこと、おうちのこと、友だちのこと、自分のこと、だれかに話したいけどだれに話したらいいかわからないこと、など…。どんなことでも話を聞こう。秘密の話を周りにだれにもないところで、心から安心して相談してね☆

場所: 矢川プラス 1階  
日: 10/25(水)・11/9(木)・11/29(水)  
14:30～16:30 だよ  
ホームページで更新情報を見てね☆

#### タブレットから相談してみよう!

学校から配られているタブレットから、クロームのブックマークを見たことがあるかな? 「悩み相談/子どもオンブズマンへの相談方法」をクリック! 書きこめばかんたんにオンブズマンに相談できるようになったよ!

次回のオンブズマン通信は、1月22日発行予定!  
9月下旬に、市立の小学校の5年生と、中学校の2年生に寄せてもらった「オンブズマンアンケート」の結果を発表するよ!  
みんな答えてくれてありがとう!  
どんな結果になるかな? お楽しみに☆

ひみつは  
まもります  
電話代は  
タダです

フリーダイヤル **0120-70-7830**  
【受付時間】 月～金 午前8時30分～午後5時(祝日のぞく)  
sec\_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp  
042-505-5127 オンブズマン事務局  
【直轄する時】 国土地院所 北谷 27番窓口 ※予約なしの来所もOK!

★まえのページのめんがいのこと★ もんがいの①も もんがいの②も 正解できたかな??

### くになち子ども人権オンブズマン機関紙

第46号 2023年10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

**11月23日は in 矢川プラス**

**子どもの権利についてみんなで考えよう!**

矢川プラスのどこかにクイズポイントがあるぞ。是非探して答えられるかな? 参加時にはプレゼントがあるらしいぞ! プラッ

#### 子どもの権利ってなあに? クイズラリー

時間 午後1時30分から午後4時

皆は知っている? 自分たちの権利のこと。子どもには子どもの権利があるんだよ!

子どもたちと弁護士が作るお芝居「素数とくろみ」DVD上映

子どもが自由に意見を言える学校や社会にするにはどうしたらいいの? 中学校でのいじめを題材としたお芝居を通して考えてみませんか?

時間 午後3時から午後4時30分  
場所 多目的ルームにて(先着70名)

みんなで遊びに行こう!

みんなの権利を守るために、自分たちの権利を

## おすすめ!

# オンブズマンレターを書こう

### くになち子どもオンブズマン

●あなたが困っていることを、どうしたらいいか  
いっしょに考える人です

●子どもの人権を守る人です!

●あなたの話をじっくり聞きます

●あなたの気持ちや意見をいかに伝えるか

●あなたの気持ちや意見をまわりの人に伝えることができます

●会 話 最通所はあなたにとって安全なところを相談できます

●フリーダイヤル 平日の8時半から17時まで、いつでもOK!

●レター・メール やりとりしよう 通話はかからず出さず

ひみつはまもる!

あなただけ安心、もう大丈夫  
って思えるまで見守りつづけるよ

こんな 困りごと や 悩み が届いています

| 学 校       | 友 だ ち     | 家 族         | 自 分              |
|-----------|-----------|-------------|------------------|
| ・行きたくない   | ・仲間はずれ    | ・家に居たくない    | ・何をやってもうまくいかない   |
| ・クラスがうるさい | ・ケンカ・暴力   | ・親が厳しすぎる    | ・寝つき悪からかわれる      |
| ・嫌いな      | ・いじめ      | ・親が・親戚      | ・自分なんか悪くなくていいと思う |
| ・先生が怖い    | ・SNSで嫌がらせ | ・兄弟のこと      |                  |
|           |           | ・イヤなことさせられる |                  |

★子ども相談員は、平日10時から17時までオンブズマン事務局にいます

おかげで、いじめのきびにびつたりイラストに、すきな色塗ってね

★もんがいの① ゆきだるまは、なんにあるかな? ★もんがいの② しろいほしは、なんにあるかな? (これはつぎのページをみてね)

## どんなことでも だいじょうぶ!

- 39 -



## Ⅱ. 運用状況

### <アンケート結果（小学生）>

オンブズマンからみなさんへ

「愛のムチ」という言葉を聞いたことがありますか？  
子どもが悪いことをしたとき、子どもの「しつけ」をするためにムチでたたくことが正しいことのように思わせる言い方で、ムチでたたくことだけでなく子どものしつけのために「力」をふるうことも入ります。

でも今は、「愛のムチ」は許されません。2022年に民法という法律に、親が子どもを育てたり教育したりするときは、子どもの人格を尊重し、体罰（暴力）などの子どもの発達に悪い影響をあたえる言動をしてはならない、ということがはっきりと書かれました。

子どもが悪いことをしてしまったとき、力などでおさえる方法では、どうして良かったかが理解できません。すると、こわい人の前ではないけれども隠れて悪いことをしたり、力がすべて、というまちがった考えを持ってしまいます。

悪いことをしてしまったとき、どう考えたら、次はやらない、と考えますか？

岸田道雄 オンブズマン

今回の「子どもオンブズマン通信」には、昨年9月に行ったアンケートの結果を掲載しています。今回のアンケートでは、「安心できる場所」を尋ねる項目がありました。多くのみなさんに自分の安心できる場所があることがわかって、オンブズマンは安心しました。

一方で、「静かな場所」、「ひとりにできる場所」といった回答も目につきました。コロナの波が落ち着いてきて、今年度は学校でみんなと一緒にできることが多くなりました。そのことで、なんとなくクラスが静かになって寂れたり、友達と離れて寂しさを覚えることが増えてきたのではないかと考えました。そして、もしかしらみなさんは、自分自身が寂れたと感じていることに気がついていないかもしれません。

「寂れた」とか「大変だ」と感じていなくても、いつも何かを感じたり、気になることがあったりしたときは、そのことをそのままにしないで、周りの大人に話をしてみましょう。

くになち子どもの人権オンブズマン機関紙

第47号 2024年 1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

じどうかん 児童館まつりに参加しました

児童プラスで10月29日（日）に児童館まつりがありました。オンブズマンも参加して、子どもの権利に関するクイズを行いました。小さい子どもも集めて142人がクイズに答えてくれました。

★クイズ★ あなたはどう思う？

- ① 子どもは、なんでも親の言うとおりにしないといけない
- ② 悪いことをしたら、おとなからたたかれても仕方がない
- ③ 子どもには、選んだり休んだりする権利がある

① 答えは「バツ！」  
子どもには、「自分の意見をあらわす権利」がある。あなたが意見を言うことは、わがままなんかじゃない。大切なのは、自分の意見や気持ちをとおにつたえること。

② 答えは「これもバツ！」  
たとえ悪いことをしたとしても、おとながだいたいよい理由にはならない。暴力だけでなく、傷つく言葉を言う、ご飯を食べさせないなども「虐待」になるよ。

③ 答えは「オケ！」  
選んだり休んだりするのは、親から言われて通っているかもしれないけど、それがつらい時もあるよね。しっかり休んで元気を取り戻したり、見だや歌謡や思いっきり遊ぶのも大事な時間なんだ。

クイズの答えはこちら！  
参加してくれてありがとう！

ひみつは 守ります 輪廻は タダです

フリーダイヤル 0120-70-7830

【受付時間】 月～金 午前8時30分～午後5時（祝日のぞく）

sec\_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp

042-505-5127 オンブズマン事務局

【営業時間】 国立市役所 北庁舎2F窓口 ※予約なしの来所もOK!

### 子どもオンブズマンアンケート

国立市立小学校8校の5年生にアンケートを行い、523次から回答がありました。今回も、みなさんからたくさんのお返事をいただきました。

質問にいただいたアンケートは、子どもオンブズマンがすべて読んでいます。何について悩んでいるかは、前回までは「友だち」が一番多かったですが、今回は「勉強」という回答が増えました。

友だちのこと、勉強のこと子どもオンブズマンに相談できます。ぜひ、気軽に相談してみてください。

「オンブズマンに伝えたいこと」では、たくさんメッセージをもらいました。ありがとうございます。

あなたは、親にだんまりしていることはありますか？

回答なし 1%  
ある 27%  
ない 72%

（あるを親にだんまり）  
何について悩んでいますか？（複数回答可）

| 悩み事    | 人数 |
|--------|----|
| 友だち    | 51 |
| 勉強     | 61 |
| クラス、自分 | 31 |
| 家族     | 20 |
| 先生     | 7  |
| その他    | 15 |

くにな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？

知らない 31%  
知っている 69%

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くれます。あなたの意見を先生や親に伝えたりして、解決に向けて行動していることを知っていますか？

知らない 44%  
知っている 56%

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」「参画する権利」が保障されていることを知っていますか？

知らない 59%  
知っている 41%

国立市ではもうすぐ、子どもたちが自分らしく生きられるまちを自選した「（仮）国立市子ども基本条例」ができます。

(1) あなたにとって、自分らしくいられる場所や大切に思う場所があれば書いてください。

- ・家、自分の部屋
- ・学校、教室
- ・図書館
- ・公園
- ・児童プラス
- ・思いきり遊ぶ場所
- …など

(2) 自分らしくいられる場所として、こんな場所があったらいいな、と思いつく場所があれば書いてください。

- ・友だちといっしょの場所
- ・ひとりの場所
- ・思いきり遊ぶ場所
- ・みんなが笑顔になれる場所
- …など

暑かった新型コロナウイルス感染症のための自宅学習が、ようやく解除されました。制限がなくなってきたこと、または大変になったことがあれば書いてください。

- ・マスクをつけなくてよかった
- ・家でしゃべりやすくなった
- ・運動会など学校行事ができるようになった
- ・みんなの顔が見えるようになった
- ・マスクをしていないと暑くない
- ・夏が来たこと
- ・授業に集中する気が増えた
- …など

まちがい探し

2枚の絵には、ちがうところが7つあるよ。見つけられるかな？

○アンケート結果の詳しい内容とまちがい探しの答えは、ホームページをみてね

### 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。

### Ⅲ. 事例紹介

#### 1. 一般オンブズマン

##### 苦情申立ての趣旨に沿った事例

##### 事例① 自習室の利用について

###### 【申立て内容】

北市民プラザの自習室の利用を申し込んだところ、使用できるスペースがあったにもかかわらず、「ここは学生専用であり、学生でない人（申立人）は使用できない」として、利用を断られた。

過去に利用したときはそのような話はなく、当日も学生ではない人が利用していた。自習室の利用を拒絶された理由は何か（担当者の説明である「学生専用」は正しいのか）を明らかにしてほしい。また、仮に自習室が「学生専用」であるならば、その旨が分かるように明記すべきである。

###### 【対象機関】 生活環境部まちの振興課

###### 【オンブズマンの見解】

###### (1) 利用を拒絶した理由について

申立人の利用を拒絶した理由は、北市民プラザの担当者が、申立人が何らかのトラブルを起こす可能性があるかと誤認したからであり、前提となる事実の認識を含めてその対応が不適切であると言わざるを得ません。

以下、詳細を述べます。

ア まず、当該自習室は学生専用でも学生優先でもなく、その意味で担当者が申立人に行った説明内容は正確なものでないことになります。したがって、申立人は正当な理由なく自習室の利用を拒絶されたことになります。

イ 申立人には利用を拒絶されるような理由が存在しません。

仮に、自習室が学生専用・学生優先でなかったとしても、申立人が利用にあたっての一般的な注意事項等に反する場合には、利用の申し込みを拒絶することは何ら不当なことではありません。

しかし、本件において申立人が一般的な注意事項に違反したような事実は認められませんし、また、危険物の持ち込みや暴力行為を行った等の事情も認められません。過去に問題なく利用できていたことからしても、上記のような事情が起きる具体的な可能性も存在しなかったものと考えられます。

そして、スペース的にも申立人の利用が可能な状況にありました。

ウ 以上からすると、申立人の利用申し込みを正当な理由なく拒絶したもので、その対応は不適切であると考えられます。このことは市も認めていますので、今後は、正当な理由なく利用申し込みを拒絶することのないよう、利用基準の周知や内部手続の整備を行っていくことが求められます。

なお、本件で北市民プラザの担当者から、自習室の利用を拒絶した理由としてトラブルが起きる不安から先走ってしまった旨の話がありました。休日は管理受託者が当該施設の管理を担当していて、不審者等の排除までは求められてはいないとのことですが、管理者として対処が求められる場面は想定されます。そのため、業務遂行にあたってトラブル回避を第一義においてしまう担当者の気持ちは理解できないものではありません。施設利用に関して通常想定されるトラブルや突発的に生じ得るトラブルへの対処に、担当職員が不安を覚えるような状況は好ましくないことは当然で、市にはこの点に関する対処を検討してほしいと思います。本件に関しては、職員の職務執行の安心安全の確保が、公平な市民サービス実現のために必要な要素であったと考えられます。

(2) 利用対象者の明示について

申立人からは、自習室が学生専用であれば、掲示等でその旨の周知をしてほしいとの申立てがなされています。自習室の運用状況を調査したところ、自習室の利用対象者に関する掲示等は存在しないので、利用対象者を限定する場合には、利用を希望する者が認識できるようその旨の周知が必要であると考えます。

もっとも、調査時点において利用対象者を限定する扱いにはなっていないので、周知は必要ではありません。仮に今後利用対象者を限定する扱いとするにあたっては、その旨を掲示その他の方法で周知すべきものと考えます。

(3) その他

申立人の申立の趣旨には直接関係するものではありませんが、自習室の利用の手続に関して今後トラブルが生じないように、本調査において気になった以下の点について言及しておきます。

調査時点においては、自習室の利用希望者が多数でスペースが不足する状況とはなっていません。今後、利用希望者が増加した場合に、どのような形で優劣を決めるのか、事前に確定しておくこと及びその内容が利用者に分かるように掲示その他の手段で公表しておくことが望ましいと考えます。

### Ⅲ. 事例紹介

#### 1. 一般オンブズマン

##### 市の業務に不備がなかった事例

##### 事例② 保育園の入所について

###### 【申立て内容】

兄弟で同じ保育園への入園を希望しているが、現状別々の保育園に入園している。同園に入園できなかった理由について、より明確かつ具体的な情報の提示を希望する。

また、入園相談をした担当職員から、仕事復帰すれば同園に入園できるかのような誤解をまねく説明があった。

###### 【対象機関】 子ども家庭部保育幼児教育推進課

###### 【オンブズマンの見解】

###### (1) 選考について

調査の結果、申立人の就労証明書が期日までに提出されていなかったことが判明しました。

利用希望者が定員を超過する場合には、一定のルールのもとで選考を行わざるを得ませんが、申立人宅の転園希望については、必要書類の締切日を設けたうえで提出された資料等をもとに算出されたポイントの高低で入園の可否を決定するという事前に公表されているルールにのっとり選考が行われたことが確認できました。

なお、必要書類の提出が締切日に間に合わない場合、個別に事案に応じて救済することを担当課が行うことは恣意的な運用となる危険があり、公平性、中立性の観点から問題があります。資料が締切日までに提出されなかったことをもってポイントを確定し、その結果同じ保育園に転園できなかったことはやむを得なかったものであり、市の対応に落ち度はなかったものと考えます。

###### (2) 指数設定について

もっとも、申立人が主張するとおり、未就学児が複数名いる世帯について、通園先の保育園が別個となることによる保護者の送迎や準備等の各種負担や、送迎時間が長時間化すること等による子どもの安全や心身の健全な発達に与える影響の恐れも見過ごせないところです。

現状でも未就学児が複数名いる世帯について、ポイントの算定において加点事由としていますが、今回、資料提出の漏れがなかったとしても、同一の保育園に通園することが直ちにはできないポイント数となります。



各年度の指数は様々な家庭状況や折々の社会の状況を踏まえて決定されているものと考えられますが、複数の子どもを持つ子育て家庭において、子どもも保護者も安心して生活することができ、子育てを応援されているとの実感が持てるよう、指数設定にも一層の工夫を期待します。

なお、申立人は、就労時間でポイントへの加点が異なることに関して、正社員かパートかの違いを指摘していますが、現状正社員ではなくともフルタイムに近い就労時間となることもあり、正社員かパートかという就労形態ではなく、就労時間を基準として判定することは合理的と考えられます。もっとも、一般的にはフルタイムは正社員、パート労働者は限られた時間での勤務となるものと思われます。また、多子世帯になれば子どもが一定程度成長するまでの間、保護者の就労時間は限られることになりがちであり、そのことも踏まえた指数設計が望まれます。

#### (3) 担当課の対応について

入園申し込み時の説明について、詳細な記録は残っていないものの、市の説明に不合理なところはなく、入園の可否について空き枠数を超過する希望があった場合には、指数をもとに選考の過程が入ることから、希望する保育園の入園が確実であると窓口担当者は説明し得ないことは首肯できます。

もっとも、保育園に入園できるか否か、また、どの保育園に入園できるかは、保護者や子どもの今後の生活設計に大きな影響を与えるものであり、保護者の重大な関心事となります。わが子が入園できるのではないかと期待を高く持つ保護者に対して、丁寧に制度の仕組みを伝え、入園確実であるとの誤認を抱かせないような説明対応をするよう、担当課において改めて徹底することを要望します。

#### (4) 結論

以上の調査結果から、本申立てについて、担当課の対応に不備はなかったものと考えますが、指数の見直しや誤解を与えない説明対応等、引き続き担当課において適切な検討、対応をとることを要望し、本調査を終えます。

### Ⅲ. 事例紹介

#### 2. 子どもの人権オンブズマン

##### 事例①

|                                                                                                                                   |                  |        |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----|
| 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                                                                                                                           | 父親と暮らしたい         |        |     |
| 【相談内容】                                                                                                                            |                  |        |     |
| 母親からよく怒られる。別居している父親と暮らしたいが、仕事の都合もあるし、迷惑をかけたくない。どうしたらいいのかわからない。                                                                    |                  |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                                                    |                  |        |     |
| オンブズマンからの返信は、担任の先生からを希望していたため、学校へ返事を送ったところ、面談につながった。オンブズマンと子ども相談員で学校を訪問し、気持ちに寄り添い丁寧に話を聞いた。面談後「言いたいことが言えた。」と担任の先生に気持ちを話してくれたようである。 |                  |        |     |
| その後、しばらく担任の先生を通じて学校の様子を見守っていたが、落ち着いた様子であったので、担任の先生に何かあればいつでも連絡してほしいことを伝えた。                                                        |                  |        |     |

##### 事例②

|                                                                                                                                    |                  |        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----|
| 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                                                                                                                            | 交友関係の板挟み         |        |     |
| 【相談内容】                                                                                                                             |                  |        |     |
| クラスの友だちから一緒に学童に行こうと誘われたが、自分がいつも一緒に学童に行っている友だちとは一緒に行きたくないと言われた。自分はどちらとも一緒に行きたいが、どうしたらいいのかわからない。誘ってきた友だちがどうして自分の友だちを嫌うのかも分からない。      |                  |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                                                     |                  |        |     |
| 返事は自宅宛てに郵送してほしいとあった。                                                                                                               |                  |        |     |
| 友だち想いの相談者の気持ちに寄り添い、相談者の気持ちが少しでも軽くなるように、どうしたらいいのかオンブズマンも一緒に考えることと、もし学童の先生等に相談する場合、必要であればオンブズマンも一緒についていけることを書き、追加のオンブズマンレターを同封し郵送した。 |                  |        |     |

事例③

|                                                                                                                                                                     |                  |        |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----|
| 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                                                                                                                                                             | 暗いところがこわい        |        |     |
| 【相談内容】<br>暗いところがこわく、妖怪がいると思ってしまう。どうしたらいいか。                                                                                                                          |                  |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】<br>返信は、担任の先生に渡してほしいとあった。<br>オンブズマンより、人間は暗いところがこわい生き物でおとなでもこわいこと、こわいと思うことは変ではないこと、オンブズマンも小さい時は暗闇に何がいるかわからず、怖かったことを伝えるとともに、オンブズマンが幼少期にしていた対策方法を書いて送った。 |                  |        |     |

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 | クラスの男子とけんかになる    |        |     |

【相談内容】

最近近くの席の男子とけんかになってしまうことが多く、学校に行くのが嫌になってしまった。これはいじめだろうか。

【子どもオンブズマンの対応】

オンブズマンからの返信は、希望のあった児童館前で受け渡した。

オンブズマンから、「いやだなあと思うことを言われたり、されたりしたらそれは「いじめ」になること。嫌なことをされたときに言い返すのは間違ったことではないし、言いたいことをきちんとというのは当然のこと。一番大切なのは、安心して学校生活を送れることなので、そのためにオンブズマンは相談者の側からできることを一緒に考える。」ということを返信した。

その返信の受け渡しの際、子ども相談員が相談者から詳しい話を聞くことができた。子ども相談員は、時折質問をはさみながら傾聴し、質問のあったいじめカードはいじめかどうかを判断するためのものではなく、自分の気持ちを知ってもらうカードとして使用してはどうかと伝えるとともに、先生に言いにくければオンブズマンが応援にいくので連絡してほしいと伝えた。

相談者は、「話してすっきりした。また何かあれば連絡する。」と話してくれた。

### Ⅲ. 事例紹介

#### 事例⑤

|                                                                                                      |                          |        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|-----|
| 相談者                                                                                                  | メール                      | 子どもの所属 | 中学生 |
| 相談の主な内容                                                                                              | 先生に嫌われているような態度をとられることが悩み |        |     |
| 【相談内容】                                                                                               |                          |        |     |
| 先生にあからさまに嫌われているような態度をとられ傷つく。                                                                         |                          |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                       |                          |        |     |
| オンブズマンから相談者へメールを送った。                                                                                 |                          |        |     |
| 気持ちに寄り添い、相談者の気持ちを応援していきたいこと。そうするために、今後どうしていきたいかを相談したいので、相談者にとって一番相談しやすい連絡方法をいくつか提示して返信を待ったが、返信はなかった。 |                          |        |     |
| その後、改めて現状を伺うメールを送り、もしまだ学校に行くのがしんどい状況が続いているようなら、フリーダイヤルかメールで連絡してほしいことを伝えた。                            |                          |        |     |

#### 事例⑥

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|-----|
| 相談者                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 保護者から電話        | 子どもの所属 | 中学生 |
| 相談の主な内容                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 身に覚えのない噂をたてられた |        |     |
| 【相談内容】                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |        |     |
| 子どもの友人から身に覚えのない濡れ衣を着せられ、そのことが噂になって学校に行くのがこわくなってしまった。                                                                                                                                                                                                                                         |                |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |        |     |
| 子ども相談員が電話を受け、後日オンブズマンと保護者が面談した。                                                                                                                                                                                                                                                              |                |        |     |
| 相談者はすでに学校にも相談しているが学校の対応に納得がいかず、相談に来られた。                                                                                                                                                                                                                                                      |                |        |     |
| 子どもが何を望んでいるのか、どんな気持ちでいるのか等を質問したところ、子どもは関係者への謝罪を求めているとのことだったが、犯人探しや謝罪ではなく、学校側に子どもが学校に行きやすくなるようにクラス全体に指導してもらおう方向で考えてはどうか、また、担任に子どもの学校での様子を尋ね、学校で起きたことは家でも把握し情報共有していくのがいいのではないかとといった助言を行った。相談者は既に各支援機関を知っており、必要に応じて相談できる状況だったので、その後の様子を見守ることとし、もし今後不登校になったり、いじめが悪化するようなら教育委員会への連絡等についても必要だと伝えた。 |                |        |     |

事例⑦

|                                                                                                                                                                          |             |        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-----|
| 相談者                                                                                                                                                                      | みんなの相談      | 子どもの所属 | 小学生 |
| 相談の主な内容                                                                                                                                                                  | 母親に甘えられず寂しい |        |     |
| 【相談内容】                                                                                                                                                                   |             |        |     |
| 母親は仕事や兄弟の世話で忙しく、甘えることができず寂しい。自分なんていなくてもいいと思ってしまう。                                                                                                                        |             |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                                                                                           |             |        |     |
| みんなの相談で子ども相談員に相談してくれた。                                                                                                                                                   |             |        |     |
| いろいろな気持ちの書かれた絵本で気持ちを聞き取り、丁寧に話を聞いた。その後も継続的に面談を続け、一緒にゲームをしたりリラックスした雰囲気の中、心の澱を吐きだせる場となるよう傾聴した。しばらくして、気持ちが落ち着いてきたので、今後また気持ちが苦しくなった時の相談方法を一緒に考え、養護教諭を通じてオンブズマンに連絡してもらうことになった。 |             |        |     |

事例⑧

|                                                                                                                                                                                                      |                             |        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-----|
| 相談者                                                                                                                                                                                                  | みんなの相談                      | 子どもの所属 | 小学生 |
| 相談の主な内容                                                                                                                                                                                              | 友だちに大声で悪口を言われたり、暴力を振るわれたりする |        |     |
| 【相談内容】                                                                                                                                                                                               |                             |        |     |
| 最近まで仲の良かった友だちだが、急に態度が変わり、大声で悪口をいったり時々暴力を振るわれたりする。なぜそうなったのか理由がわからない。                                                                                                                                  |                             |        |     |
| 【子どもオンブズマンの対応】                                                                                                                                                                                       |                             |        |     |
| ちょうどオンブズマンがみんなの相談に訪問している時に相談を受けた。                                                                                                                                                                    |                             |        |     |
| 相談者は嫌なことを言われても言い返すことができず、一人で抱え込み悩んでいた。相談者は先生には相談したくないということだったので、オンブズマンは話を聞くだけでも大丈夫だし、相談者の気持ちを友だちや先生に代わりに伝えたり、もし直接友だちや先生と話す気持ちになったら、オンブズマンがそばで見守って話のきっかけをサポートすることもできるなど、相談者が安心して生活できるようにお手伝いすることを伝えた。 |                             |        |     |
| その後しばらく見守りを続け、もしまたオンブズマンか子ども相談員と話がしたくなったら、都合のいい場所に訪問することもできることを手紙で伝えた。                                                                                                                               |                             |        |     |

◇その他、次のような相談がありました。

- ・ 学校生活
- ・ 親子関係
- ・ 勉強の悩み
- ・ クラスが落ち着かない
- ・ 心身の悩み
- ・ 悩みが多すぎる
- ・ . . . 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



## ○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。

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

(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為され、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 |  | 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）                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                                          |
| 苦情申立ての原因となった事実のあった年月日                                                                                                                                                                                                             |                    | 年 月 日                                                    |
| 他制度による手続の有無                                                                                                                                                                                                                       |                    | <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（ ） |
| 代理人                                                                                                                                                                                                                               | 住 所<br>氏 名<br>電話番号 | 申 立 人<br>との関係                                            |
| <p>個人情報目的外利用同意書</p> <p>国立市総合オンブズマン条例第 17 条、第 21 条及び第 22 条に基づき、国立市総合オンブズマン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利用することについて同意します。</p> <p style="text-align: right;">申立人氏名 _____</p> |                    |                                                          |
| 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

ねん 年  
がつ 月  
にち 日

じゅう 所  
し 氏  
めい 名  
でんわばんごう  
電話番号

こ 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 条例第29条の規定により、  
つぎ 次のとおり救済の申立てをします。

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）

きゅうさいもうした げんいん じじつ 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

ねん 年  
がつ 月  
にち 日

たいしょうしゃ きゅうさい ひつよう 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

なし あり  
☐ 無 ☐ 有（ ）

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6年3月31日現在）

| 名 称                                                | 所 在 地                          |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|
| 特定非営利活動法人 アビリティー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<br>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                   |
| ハッピーテラス国立教室                                        | 国立市中 2-3-66 タキイシビル 1 階         |
| 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 くにたち子どもの夢・未来事業団                             | 国立市矢川 4-17-65                  |
| 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 オリヴィエ                                         | 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  |
| 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 たまぶらねっと                                     | 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 Y M C A<br>放課後等デイサービス東京 Y M C A P I T 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5年度年次報告書

令和6年7月発行

国立市総合オンブズマン  
掛川亜季（代表オンブズマン）  
片山弘道

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

子どもの人権オンブズマンフリーダイヤル



なんでもOK なやみゼロ  
0120-70-7830



こども用  
相談フォーム



Kunitachi City  
国立市