

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6年度年次報告書

令和6年4月1日から令和7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	25
3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況	27
（1）相談・申立ての状況	27
（2）相談対象となる子どもの所属等	28
（3）子どもの人権オンブズマンの総活動回数	29
（4）子どもの人権オンブズマンの活動について	30

III. 事例紹介

1. 一般オンブズマン	46
2. 子どもの人権オンブズマン	51

参考資料

○国立市総合オンブズマン条例	56
○国立市総合オンブズマン条例施行規則	61
○申立て様式	63
○国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書	65
○市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧	66

はじめに



令和6年度の活動を振り返って

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)

令和6年度も一般オンブズマン、子どもオンブズマンとも多くの相談をいただきました。

一般オンブズマンでは、同じ方による複数方面への、あるいは頻回の苦情が寄せられることがありました。オンブズマン制度の対象として苦情受付ができるものとそうではないものを切り分けつつ、当制度では受付ができないとしても相談者の方が市政運営に関してご理解をいただけるよう、事務局職員を中心に丁寧にお話を伺って対応を図りました。

一般オンブズマンの制度では、苦情の申立に対して調査を行い、是正等の措置を講ずることの勧告や制度の改善を求める意見を表明することはできますが、担当部局あるいは職員の行為に対して損害賠償を求めることや、相談者と担当部局あるいは職員の対応に立ち会ったり調整を行うことは、対象範囲外となります。子どもオンブズマンでは子どもの人権侵害に関する相談に応じたうえで、必要な支援として関係機関との調整を行うことがありますので、紛らわしくて恐縮ですが、皆様にはご理解をいただきたく存じます。

子どもオンブズマンでは、相談フォームからの相談や、中学生からの相談も増えてきています。まだまだ件数は少ないですが、高校生からの相談もあります。公立小中学校のタブレットに子どもオンブズマンのブックマークを登録していただけたことの効果が出ているのかもしれません。あるいは、オンブズマン制度導入から年月を重ねていることで、成長した子ども達が悩みごとを抱えた際に、子どもオンブズマン制度を思い出してくれているのかもしれません。

さらに、月2回ですが矢川プラスに子ども相談員が行き、子ども達と遊んだりお話をする「みんなの相談」の活動により、顔が見える関係が子ども達と相談員の間に出来てきました。当日遊びに来た子どもの様子や、その日の気持ちやハッピーな気持ちになることを書き込んでもらう「コンディションシート」の内容から、悩みがありそうなときには、お話を聴いて、個別に相談対応が必要そうな場合には別の部屋でお話を聴くこともあります。その中から、オンブズマンが継続して対応にあたるケースもありました。

例年、公立小学校5年生と中学校2年生に対して行うアンケートの結果では、幸い子どもオンブズマンの認知度は高い状況ですが、まだまだ相談に繋がらないケースも多いものと推測しています。様々な子ども達が相談しやすい体制とするために、出張相談の新しい場所の検討や相談対応時間の見直し、さらなる相談ツールの検討等、他自治体の先進的な取り組み例を参考にしながら引き続き検討してまいりたいと思います。子どもの相談や救済が実のあるものとなるよう、皆様のご理解ご協力をよろしくお願い申し上げます。



2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

早いもので国立市総合オンブズマンに就任して2年が経過して、3年目をむかえました。

一般オンブズマンとしては、昨年度と同様に福祉分野についての相談が大きな割合を占めている状況は変わっておらず、この分野の課題については引き続き考えながら対応にあたっていきたいと思います。本年度は福祉分野以外の相談もあり、環境や景観に関するものが多くありました。環境・景観を大切にする国立市民の意識の高さを感じながら、職務にあたっていました。

また、昨年度からの引き継ぎの課題として、相談者の苦情の内容がオンブズマンの苦情申立制度との関係で対応困難な事例が本年度も散見されています。オンブズマン制度ですべての苦情に対応することは実質的にも困難であることから、権利救済機関で役割分担をして対応する制度設計になっているので、苦情内容に沿った制度を選択できるような環境を整えていくことによって、制度の狭間に陥って救済を受けられないことがないようにする必要性を感じます。あわせて、どの場合にはどの制度を利用するべきなのかということをつかりやすく伝えると同時にオンブズマンの業務内容の周知にも力を入れることが必要です。

子どもオンブズマンについては、本年度は中学生の相談が増えている印象です。公立学校で生徒に配布するタブレットにブックマークを入れるようにしており、そこからの相談が多く寄せられています。子どもオンブズマン制度導入から時間が経過しており、小学生のときから慣れ親しんでいたことが大きいと考えています。やはり子どもの目の届くところで活動して、認知されることが相談を受けるうえでは重要であることをあらためて感じました。矢川プラス等で行っている「みんなの相談」等の活動を通じての「顔が見える存在」であるための活動にも注力していきます。

本年度のもう一つの傾向として、継続的に関与する事案が増えていることも挙げられます。

相談の件数が増えていることは、それだけ困りごとを抱えた子どもがいるということなので、喜んでばかりはいられません。特に本年度は中学生からの相談が増えたことに伴って、オンブズマンだけでは解決することが難しい相談に対処することもありました。関係機関とどのような協力体制を築いていくべきかが今後の課題です。

まだまだやるべきことは多いですが、3年目もできるところから少しずつ改善をしつつ、職務を全うしていくつもりです。



保護猫キナのかくれんぼ

子ども相談員 こじま 小島 ちさと 千里
(まなてい)

東日本大震災があった年の5月、生後3カ月の保護猫がわが家の一員になりました。震災直後に避難所に迷いこんだ猫たち、その中から人懐こそうな茶トラの雄猫を引き取り、初めて猫の里親になりました。名前は黄粉色だからキナ。

ところがキナがわが家に来た翌日、忽然と姿を消してしまったんです。家中を探しても鳴き声も姿もなく、名前を呼んでもシーン…、どうしよう…。

それから数時間、“猫には猫だ！”と閃きました。試しに子猫の鳴き声がする動画を流してみると、遠くの方から、か細い声がかすかに聞こえてきました。

キナは、アップライトピアノの裏板の窪みのところにじっと潜んでいたんです。その時のキナの気持ちを想像すると、初めての場所で、自分よりずっと大きな生き物が、馴れ馴れしく話しかけてくる、仲間の猫は一匹もない……。そんな中で、どんなに怖く、不安で、心細かったのでしょうか。聞こえてきた子猫の鳴き声は、キナにとってはきっと神さまからのスーベニア♪だったのでしょうか。

人も動物も、不安や恐怖、心配、正体不明のもやもやがあると、脳もこころも委縮してしまいます。自分を守るためにその場から姿を消すのもOKです。でもいつまでもひとりぼっちで居るのは寂しすぎます。そんな時は、身近にいる、信頼できそうな人に気持ちを聞いてもらえたらいいですね。上手に話せなくてもいいと思います。誰かが隣に座って頷きながら聞いてくれるだけで、相談者は温もりを感じて、気持ちを吐き出した場所に新しい風が吹いてくるものです。

本年度も、子どもたちと自然体の良き関係づくりを目指しつつ、伴走していきたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。



子どもたちとの話から感じたこと

子ども相談員 ^{たに}谷 ^{みお}美緒
(もいもい)

子ども相談員としての仕事も丸2年が経ち、3年目に入りました。令和6年度も、相談フォームやフリーダイヤル、レターその他、アンケートや出張相談、イベントなど、いろいろな方法で子どもたちと話ができる機会があり、とてもありがたく思っています。

子どもたちの話を聞いていると、学校でのこと、家でのこと、習い事でのことなど、様々な話が出てきます。「楽しかった」、「うれしかった」、「ケンカしちゃった」、「嫌なこと言われちゃった」、「不安になった」…。いいことも悪いこともいろいろです。

でも、この「いい」「悪い」って誰の判断なんだろう？とあるとき思いました。私たちおとなは、子どもが楽しかった、面白かったなどポジティブな感想を言うとなんとなく安心し、不安・さみしい・悲しいなどいわゆるネガティブな感想を言うとき心配したり何とか解決しようとしたりします。

でも、子どもにとっては、どんな気持ちも体験してみる必要があって、おとなが勝手に「いい」「悪い」をラベリングしてしまうのはもったいないなあと思うのです。
子どもが話してくれたときに、それをまるっと受け止めて共感しつつ、色を付けずにそのまま返すことができれば、きっと子どもたちはその感情からいろいろなことを自分で考え、感じ、それを次の行動につなげていけるのでしょう。

そのすてきな過程を、子ども相談員もそっと見守れたらいいなあと思います。
今年度もよろしくお願いいたします。

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。

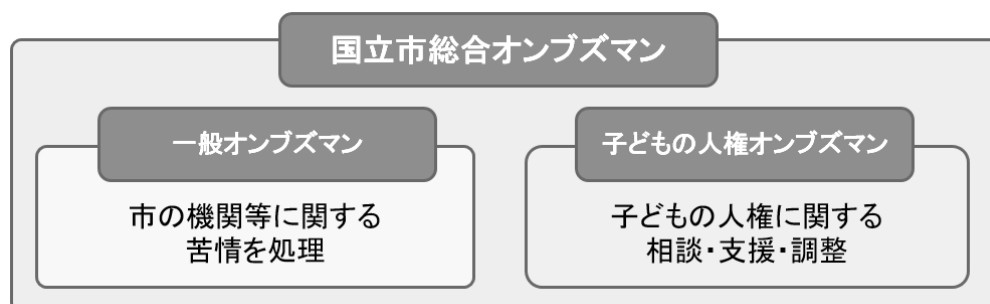
○平成28年12月

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、市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

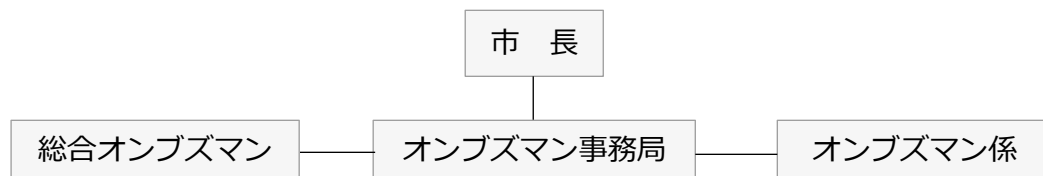
総合オンブズマン（非常勤特別職）は2名、オンブズマン事務局は、職員2名、子ども相談員（専門職会計年度任用職員）2名で構成されています。

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・解嘱には、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7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出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。

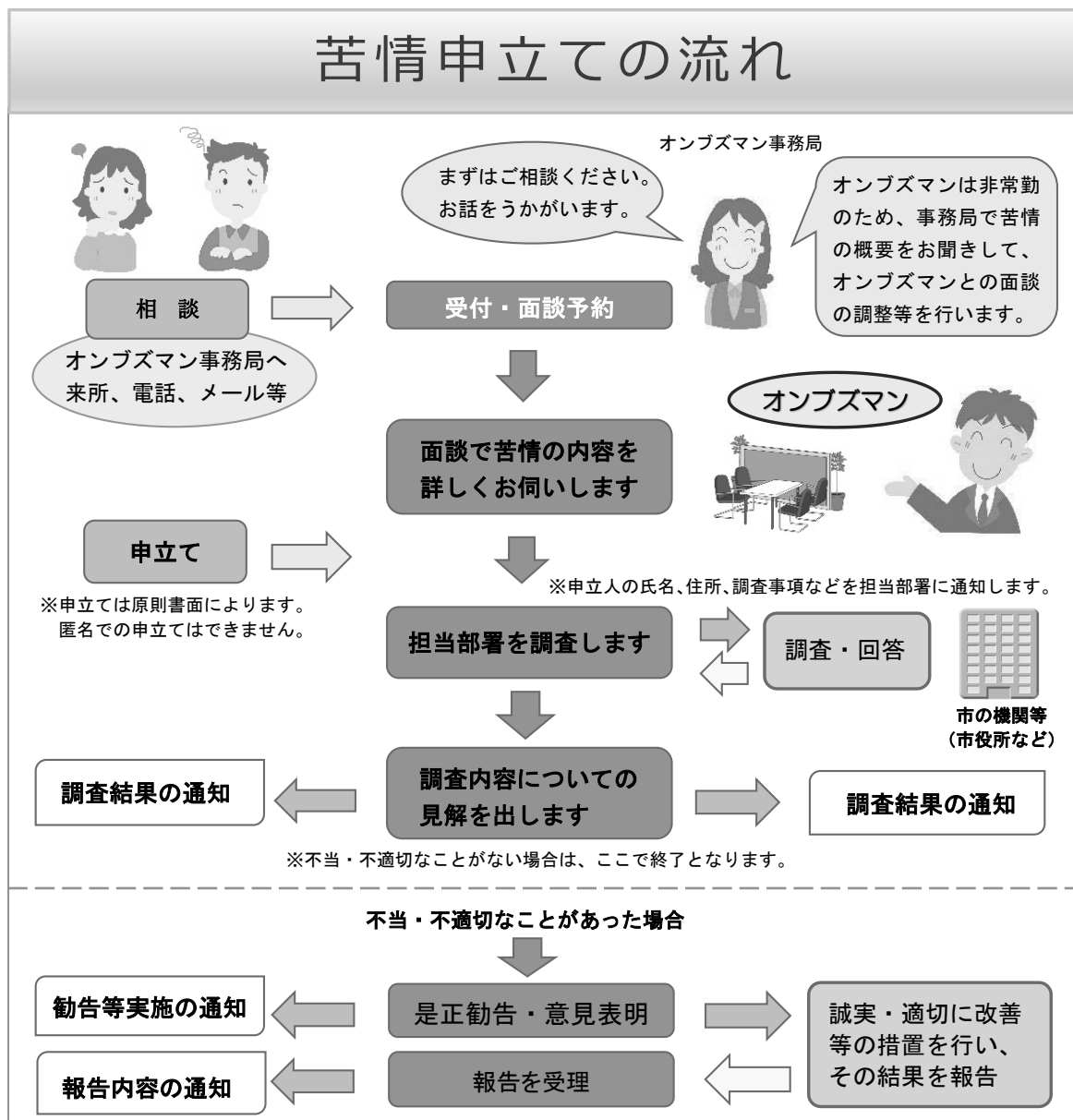
また、市の機関に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、救済申立人にその報告内容を通知します。

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122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、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6年度に一般オンブズマンが受け付けた相談件数は54件で、令和5年度と比較して増加しています。

なお、申立ては、申立て受理後、調査打ち切りとなったもの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	3 (2)	1 (0)
行 政 管 理 部	5 (3)	0 (2)
健 康 福 祉 部	17 (13)	0 (3)
子 ども 家 庭 部	2 (1)	0 (1)
生 活 環 境 部	6 (2)	3 (1)
都 市 整 備 部	3 (4)	2 (0)
教 育 委 員 会	3 (1)	2 (1)
議 会 事 務 局	0 (1)	0 (0)
民 間 福 祉 事 業 者	3 (5)	0 (0)
そ の 他	12 (17)	0 (0)
合 計	54 (49)	8 (8)

()の数値は令和5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	8	4	6	6	2	6	2	2	2	3	4	9	54

表3 相談者内訳

区分	市内 在住	市外 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	45	9	52	1	1	23	25	5	1

相談者内訳では、市内居住者が45件、相談者別では、本人からが52件、代理人からが1件でした。

また、相談方法別では、来所が23件、電話が25件、メールが5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	
		申立件数
情報公開	3	
課税業務	1	1
滞納整理	1	
職員対応	9	1
施設管理	2	
施設工事	2	1
電子印鑑	1	
民生委員	1	
しょうがいしゃ支援	2	
生活保護	4	
介護保険	1	
国民健康保険制度	1	
学童保育	1	

分 類	相談件数	
		申立件数
情報の取扱い	6	1
審議会運営	1	
水質調査	1	1
ごみ処理	1	1
景観問題	1	1
植栽管理	1	1
福祉事業所対応	2	
イベント運営	1	
協定外福祉事業所対応	3	
要望	3	
その他	5	
合 計	54	8

※申立件数には、申立て受理後、調査打ち切りとなったものを含まず。

内容別相談件数では、職員対応、次いで自己情報の取扱い等に関する相談が多くありました。また、生活保護や福祉事業者対応などの相談は、例年通り多く寄せられています。

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	課税業務	1	1
	滞納整理	1	0
	職員対応	1	0
	計	3	1
行政管理部	施設管理	1	0
	二小改築工事	1	0
	情報公開	1	0
	電子印鑑	1	0
	要望	1	0
	計	5	0
健康福祉部	民生委員	1	0
	情報の取扱い	2	0
	職員対応	5	0
	しょうがいしゃ支援	2	0
	生活保護	4	0
	介護保険	1	0
	国民健康保険制度	1	0
	要望	1	0
	計	17	0
子ども家庭部	学童保育	1	0
	職員対応	1	0
	計	2	0
生活環境部	情報の取扱い	1	0
	審議会運営	1	0
	職員対応	2	1
	水質調査	1	1
	ごみ処理	1	1
	計	6	3
都市整備部	景観問題	1	1
	情報の取扱い	1	0
	植栽管理	1	1
	計	3	2
会計管理者	—	0	0
	計	0	0
教育委員会	情報の取扱い	2	1
	二小改築工事	1	1
	計	3	2

Ⅱ. 運用状況

部 署	分 類	相談件数	申立件数
議会事務局	—	0	0
	計	0	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	施設管理	1	0
	福祉事業所対応	2	0
	計	3	0
その他	情報公開	2	0
	協定外福祉事業所対応	3	0
	委託事業者	1	0
	イベント運営	1	0
	他自治体対応	2	0
	要望	1	0
	上記に該当しないもの	2	0
	計	12	0
総 合 計		54	8

(2) 申立ての処理状況等

令和 5 年度の苦情申立てのうち、令和 6 年度に継続調査となった 4 件と、令和 6 年度の苦情申立てのうち、令和 7 年度に継続調査となった 2 件及び申立てが取下げとなった 1 件を除く 5 件について調査が終了し、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	9
(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	1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	7
2. 取り下げられたもの	1
3. 調査を中止したもの	0
4. 調査継続中のもの（令和 7 年度に調査を継続）	2
5. 調査対象にならなかったもの	0
合 計	12

Ⅱ. 運用状況

表7 申立てから結果通知送付までの期間

期 間	件 数
3か月未満	1
3か月以上4か月未満	7
4か月以上5か月未満	1
5か月以上6か月未満	0
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	2
合 計	11

最大月数	4.2	(6.0)
最小月数	2.9	(3.2)
平均月数	3.5	(4.0)

()の数値は令和5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	35
(1) 担当部署での苦情処理対応としたもの	17
(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	11
(3) 連絡がなかったものまたは取り下げられたもの	7
2. オンブズマンの所掌に該当しないもの	9
合 計	44

(4) 是正勧告又は意見表明

令和5年度に申立てを受けた案件については是正勧告を行い、主管課よりその対応について報告がありました。

なお、意見表明については、対象案件はありませんでした。

(是正勧告書)



国オ発第7号
令和6年6月3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6年2月22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は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. 申立ての趣旨

職員課への情報開示請求における不適切な対応に関して

3. 苦情申立ての対象機関

行政管理部職員課

4. 調査結果

令和6年6月3日付け国オ収第30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

(以下裏面)

Ⅱ．運用状況

5．勧告内容

- (1) 相談記録のファイル保管に当たっては、容易に案件ごとの相談記録が判別できるよう、インデックスを付す、あるいは相談者毎にまとめたファイリングとするなど、記録編綴の方法を工夫すること。
- (2) 決裁後の文書を訂正した場合、訂正の経過及び訂正内容が明確に判明する形で記録化し、保存すること。

以 上

<問い合わせ先> 国立市オンブズマン事務局 電話：042-576-2111（内線 397）
--

(是正等の措置の状況)

⑦

国行職収第33号

令和6年8月1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

是正等の措置について（報告）

令和6年6月3日付国オ発第7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

住所 [REDACTED]

氏名 [REDACTED]

2. 苦情申立ての趣旨

職員課への情報開示請求における不適切な対応に関して

3. 苦情申立ての対象機関

行政管理部職員課

4. 勧告内容について

- (1) 相談記録のファイル保管に当たっては、容易に案件ごとの相談記録が判別できるよう、インデックスを付す、あるいは相談者毎にまとめてファイリングするなど、記録編綴の方法を工夫すること。
- (2) 決裁後の文書を訂正した場合、訂正の経過及び訂正内容が明確に判明できる形で記録化し、保存すること。

5. 是正等の措置について

- (1) 相談記録ファイルの保管方法の改善について

このことについて、相談案件ごとにファイリングし直すとともに、インデックスを付け、必要に応じ即座に利用できるような形で整理し、保管方法を改善しました。

Ⅱ. 運用状況

(2) 決裁後の文書の事後的な修正について

このことについて、今後、決裁後の文書について事後的な訂正を行う必要性が生じた際には、一見して訂正箇所及び訂正経過が判明する形で原本に記録し、保存することと整理しました。併せて、紙媒体と電子データが併存する場合においては、ファイル名を訂正前と訂正後のデータが一見して判別できるように保存することと整理しました。

なお、指摘を受けた文書に関しては、訂正前と訂正後の文書が即座に判別できるよう、インデックスを付けるとともに、訂正前の文書の原本に、訂正者、訂正日、訂正の経緯を付記する措置を取りました。

行政管理部職員課では、今回の是正勧告を重く受け止め、今後は、公文書の取り扱いに十分留意するとともに、適切な文書管理及び運用に努めてまいります。

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>

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	どなたでも相談できます 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	●市の機関に関する苦情 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。 ●子どもの人権に関する相談
費 用	無料

電 話

E-mail

042-505-5127 (直通)

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

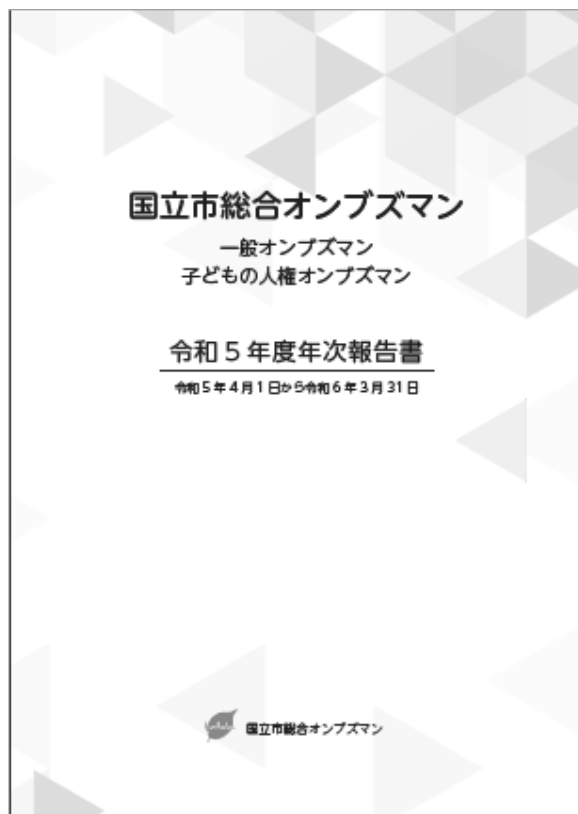
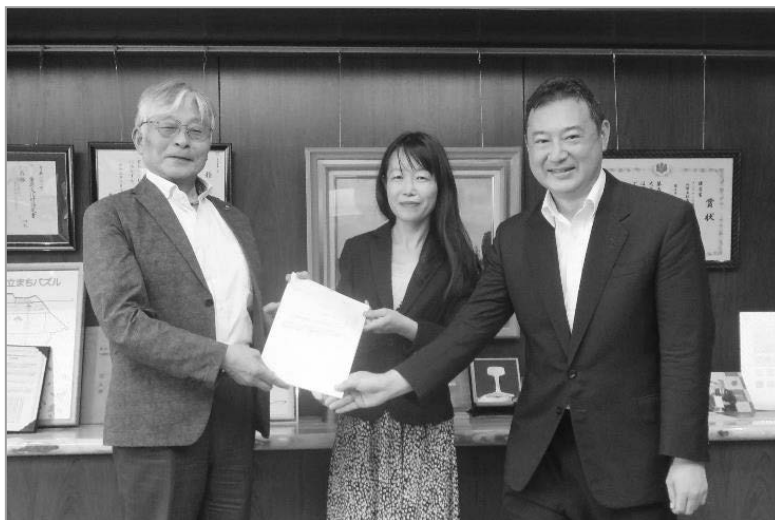
受付時間 月～金曜日（祝日除く） 8:30～17:00

Ⅱ. 運用状況

○総合オmbズマンの令和5年度における運用状況についての報告

令和6年8月、総合オmbズマンの令和5年度における運用状況について、市長に総合オmb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令和5年度までの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6年度の子どもの人権オンブズマンの相談件数は56件で、令和5年度の50件と比較して増加しました。令和5年度からの継続件数は4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	4	1	1	4	2	2	27	5	1	3	2	4	56

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	訪問	電話	フリーダイヤル	メール	相談フォーム	オンブズマンレター	その他
件数	43	10	3	3	8	8	4	8	4	21

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43件、家族の方などから受けたものが10件、関係機関などから受けたものが3件ありました。

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実施している「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8件で、そのうち本人からが5件、保護者からが3件でした。

また、令和5年9月から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ることが周知されてきたのか、相談フォームからの相談が増えています。相談フォームからの相談は、8件のうち、小学生（3年生以上）が4件、中学生が3件、高校生が1件と、比較的利用年齢層が高い傾向にありました。

一方、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4件と、例年より減少しましたが、小学生にも中学生にも利用されており、相談ツールの一つとして受け入れられています。

その他の21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、オンブズマンレターで返信したりして対応しました。

Ⅱ. 運用状況

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
43	7	2	0	0	0	2	1	1	56

表 4 内容別相談・申立件数

内 容	相談件数		申立件数	
いじめ	3	(2)	0	(0)
交友関係の悩み（いじめを除く）	18	(10)	0	(0)
学習・進路の悩み	0	(4)	0	(0)
不登校	0	(1)	0	(0)
心身の悩み	6	(7)	0	(0)
学校・教員等の対応	10	(7)	0	(0)
家族関係の悩み	5	(5)	0	(0)
子育ての悩み	1	(1)	0	(0)
虐待	2	(2)	0	(0)
行政機関の対応	0	(0)	0	(0)
その他	11	(11)	0	(0)
合 計	56	(50)	0	(0)

（ ）の数値は令和 5 年度の件数

主な相談内容としては、交友関係の悩みが 18 件、学校・教職員等の対応が 10 件、心身の悩みや家族関係の悩みがそれぞれ同数程度あり、例年これらの相談が多い傾向にあります。

その他には、2 小の改築工事に伴う樹木保存に関する相談やオンブズマン活動に関する提案などの内容がありました。

（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 30 件、中学生が 20 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、オンブズマン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。令和 6 年度はアンケートからの相談を除いても、相談フォームやメール等を利用した中学生からの相談が増加しました。

表5 子どもの所属等

未就学児	小学生								不 明 その他
	1 学年	2 学年	3 学年	4 学年	5 学年	6 学年	不明	小計	
0 (0)	3 (6)	3 (3)	3 (2)	2 (3)	15 (14)	1 (4)	3 (0)	30 (32)	1 (3)

中学生					高校生					合計
1 学年	2 学年	3 学年	不明	小計	1 学年	2 学年	3 学年	不明	小計	
2 (2)	14 (8)	3 (0)	1 (0)	20 (10)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	5 (5)	56 (50)

() の数値は令和5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6年度の相談56件と令和5年度からの継続相談4件の合計60件に対し、総活動回数は365回になりました。令和5年度と比較して活動回数が増えた要因は、メール等を利用した相談が増え、相談者とのやり取りが何度もあったケースが多かったことがあげられます。

月別で11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へ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	27	18	15	25	12	31	40	60	48	13	38	38	365

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	ウェブ・メール	面談	電話	メール	手紙	訪問・面談	電話	訪問・面談	
81	49	10	11	22	61	21	13	85	12	365
151				117				97		

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
通年実施	・矢川プラスでの出張相談（毎月2回）及びNHK学園主催「よりみちカフェ」に参加（不定期）
令和6年 4月	・新入職員向け研修（一般オンブズマン含む） ・子どもオンブズマン通信発行（市立小学校一年生向け）
5月	・練馬区議会が視察 ・子どもオンブズマン通信発行（高校1年生向け） ・スクールバディサポート講演会（第一中学校1年生） ・朝礼での周知活動（第二中学校） ・スクールバディサポート講演会（第二中学校1年生）
6月	・第1回スーパーバイズ研修 ・庁舎見学での周知活動（市立小学校3校）
7月	・人権出張授業（第一中学校2年生） ・スクールバディサポート講演会（第三中学校1年生） ・子どもオンブズマン通信とオンブズマンレターの配付（市立小・中学生等へ配布）
8月	・総合オンブズマン令和5年度年次報告書を市長・議長に提出 ・みんなの相談～夏休み企画～を市内3か所で実施（1か所台風で中止）
9月	・都立立川学園授業見学 ・令和6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5年度の活動内容を報告 ・「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
10月	・第1回子どもの相談・救済機関首都圏フォーラムに参加 ・セーブ・ザ・チルドレンが視察
11月	・子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配布） ・市民まつりに出展（オンブズマン活動の周知・啓発） ・人権月間イベント（こどもかいぎ上映・オンブズマン活動報告）実施
12月	・全国行政苦情救済オンブズマン制度連絡会にて子どもオンブズマンの活動紹介 ・児童館まつりに出展（子どもの権利の啓発） ・第2回スーパーバイズ研修
令和7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	・相談援助部門向け研修（一般オンブズマンを含む）を実施 ・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 「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム参加（名古屋市）
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） ・第3回スーパーバイズ研修

○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 3 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^の村^{むら}武^{たけ}司^し氏



東京経済大学現代法学部教授・学部長（行政法、子ども法）。弁護士・獨協地域と子ども法律事務所（埼玉弁護士会）。

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。国立市を含めて、子どもの権利条例づくりで多数の自治体に関わる。川崎市代表人権オンブズパーソン。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。日弁連連子どもの権利委員会幹事。子どもいじめ防止学会理事長。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～

2025 年 4 月に、国立市子ども基本条例が施行されました。子どもの問題に取り組んできた国立市としては、その土台に当たる待ちに待った条例です。国立市子どもの人権オンブズマンは、国立市総合オンブズマンが、一般オンブズマンの役割と並んでその役割を担うという形で活動してきました。子ども基本条例にも位置づけられ、子どもの権利にしっかりと根ざしたしくみとして、ますます、その役割を果たしていくことが期待されます。「子どもの人権」というと、「なにか大変なこと」に聞こえますが、子どもが、「困っている」、「悩んでいる」、そうした中に、「子どもの人権・権利」の問題があります。子どもの人権オンブズマンは、そんな子どもの声を受け止め、問題が解決するよう取り組んでいます。

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。



○人権出張授業

オンブズマンが、第一中学校2年生に、子どもの権利について考える出張授業を実施しました。



○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。



○庁舎見学での周知

子どもたちに相談場所や子ども相談員の顔を覚えてもらうため、庁舎見学で子どもオンブズマン制度について紹介しました。



Ⅱ. 運用状況

○市民まつりにブースを出展

毎年、秋に行われる市民まつりにブース出展し、総合オンブズマン制度に関するパネル展示を行うと共に、子どもの権利に関するクイズを行い、参加者に啓発物品を配布しました。



○児童館まつりに参加

矢川プラスで開催された「児童館まつり」に参加しました。

「もやもやフライト」と「塗り絵コーナー」のブースを設置し、子どもたちと一緒に紙飛行機を飛ばしたりして交流しました。



○くにたち人権月間 2024 イベント

豪田トモ監督による「こどもかいぎ」の上映と総合オンブズマンの活動報告会を矢川プラスで開催しました。



○みんなの相談

矢川プラスに子ども相談員が毎月出向いて、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。



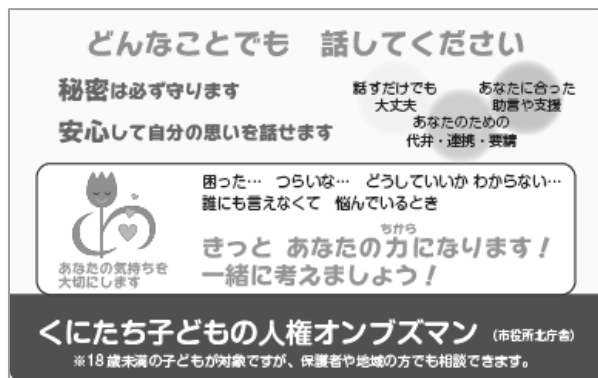
Ⅱ. 運用状況

○啓発物品

<リーフレット>

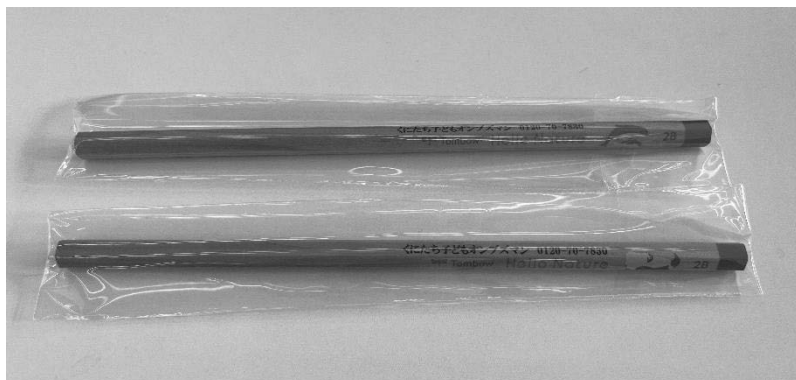


<カード>



○啓発物品

<2 B黒えんぴつ>

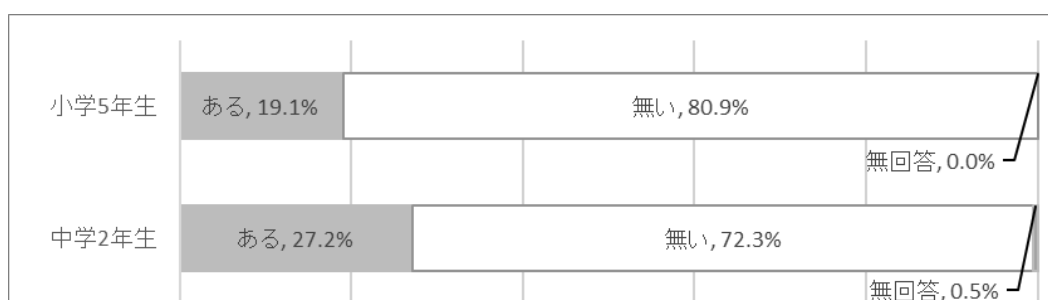


○「くにたち子ども的人権オンブズマン」についてのアンケートの実施

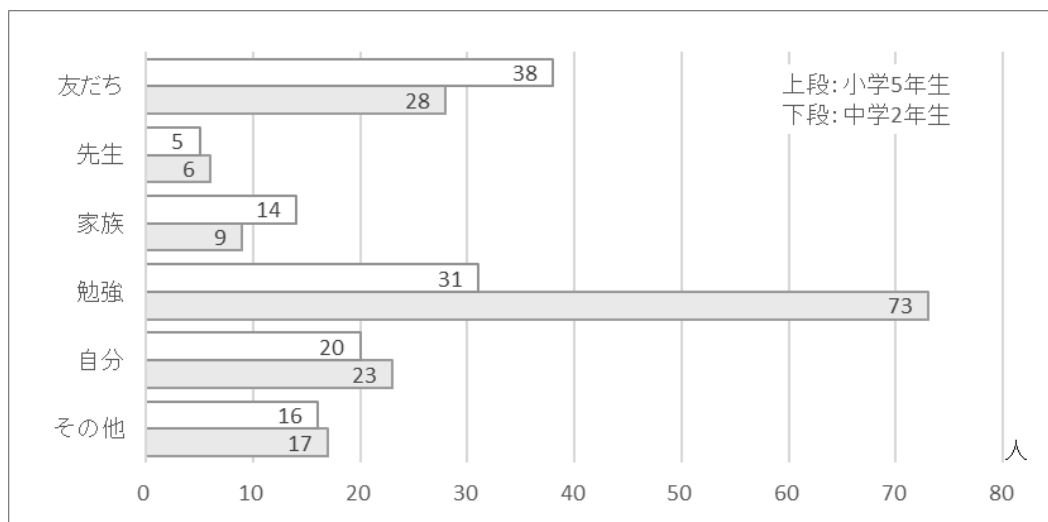
令和6年10月、市立小中学校の小学5年生と中学2年生を対象に、くにたち子ども的人権オンブズマンの周知度と子どもの意見を把握し、今後の活動につなげることを目的として、「子どもオンブズマン」についてのアンケートを実施しました。

制度開始から7年を経て子どもオンブズマンの活動が多くの子どもたちに浸透してきましたが、活動内容をお知らせしながら、より相談しやすい環境作りに取り組んでいます。

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？



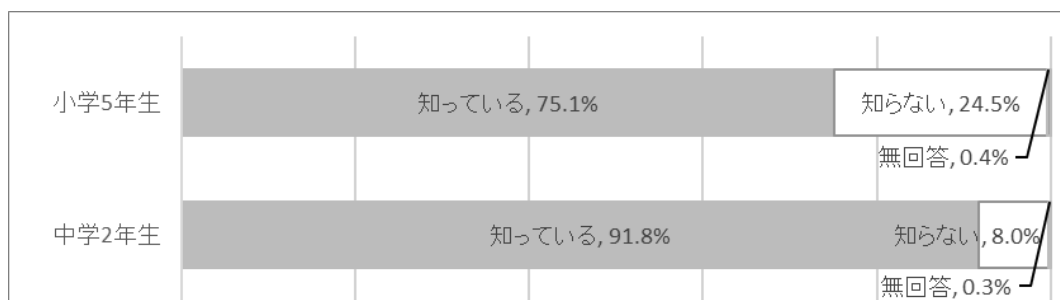
悩みがある人は、何について悩んでいますか。(いくつ選んでもいいです。)



小学生では、「友だち」、中学生では「勉強」が多くなっています。中学生の「勉強」の悩みは、過去5年間通して一番多い悩みになっています。

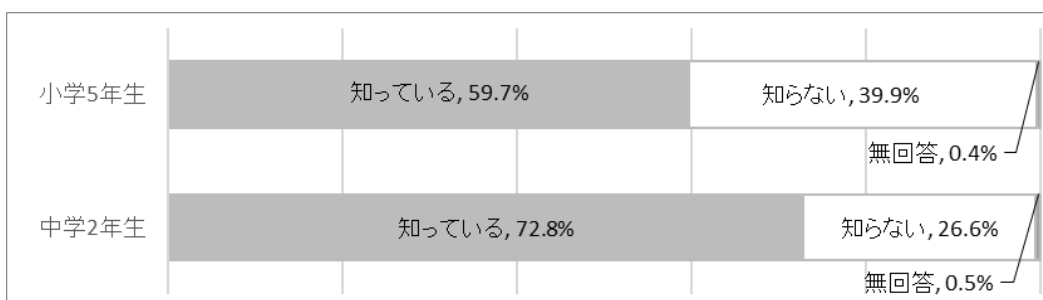
Ⅱ. 運用状況

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？



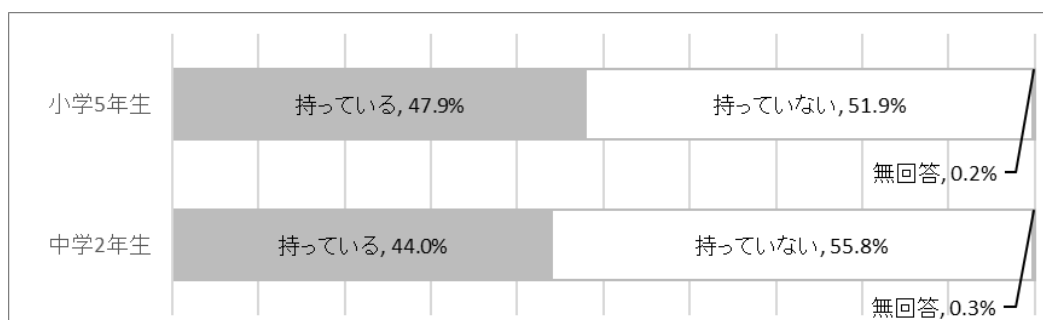
今回アンケートに協力してくれた中学2年生は、オンブズマン制度が開始した年に小学校に入学した子どもたちです。制度開始から7年を経て、ようやく9割を超える子どもたちに知ってもらうことができました。

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



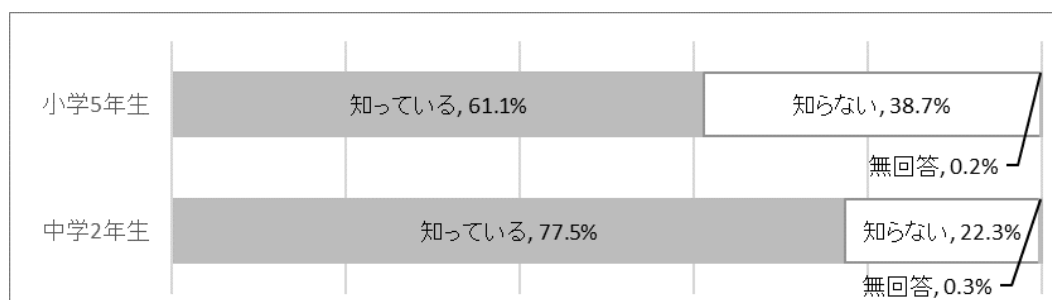
子どもオンブズマンがどのような活動をしているかについては、小学生・中学生共に制度開始時から周知度は横ばいです。

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？

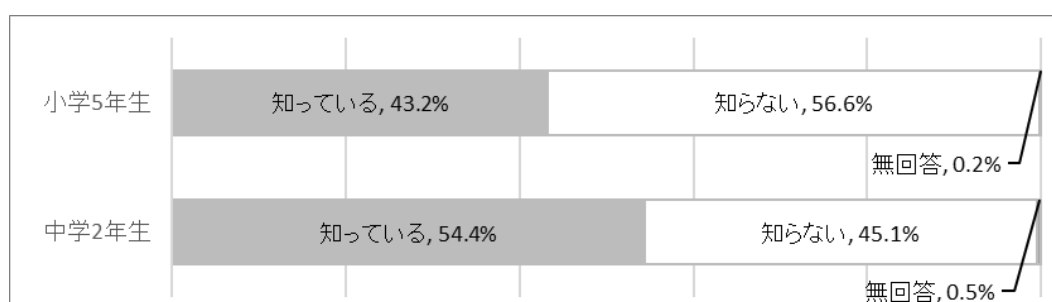


子どもオンブズマンへの相談方法として一番多いのが電話（フリーダイヤル）です。思い立った時にすぐに相談できるように、カードを手元に置いてもらえる工夫が必要です。

質問5 子どもオンブズマンに、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？

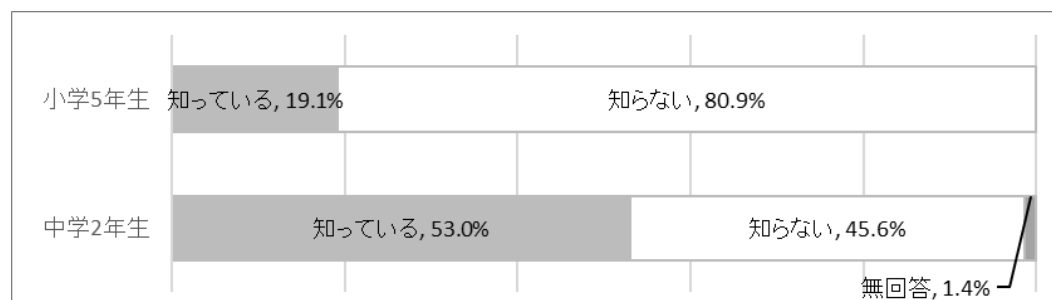


オンブズマンレターは、携帯電話などの端末がなくても無料で投函することができるツールです。レターは夏休み前に全市立小・中学生に配布している他、市内公共施設等にも設置しました。

質問7 ① 何でも相談できる出張相談会「みんなの相談」を知っていますか？



② 矢川プラスで「みんなの相談」をしているのを知っていますか？



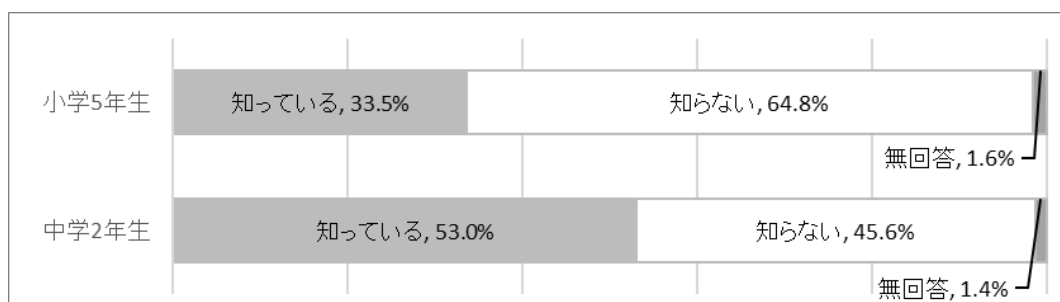
Ⅱ. 運用状況

③ 「みんなの相談」はどこで開催したらいいと思いますか？

	小学生	中学生
1 位	学校・学童	学校・学童
2 位	矢川プラス	児童館・公民館
3 位	児童館・公民館	行きやすい・集まりやすい場所

令和 5 年 8 月から定期的に矢川プラスで「みんなの相談」を行っています。皆さんからいただいた意見を参考に、今後の開催場所を検討していきます。

質問 8 『児童の権利に関する条約（子どもの権利条約）』があって、子どもに「差別のないこと」や「意見をきかれる権利」など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。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。

質問 9 意見をきいてほしい（ほしかった）と思うことがあれば、書いてください。

小学生	中学生
勉強に時間がかかる	成績について
家族とのけんかが増えた	部活の悩み
自分の意見を言ったら笑われた	一人になれる静かな場所がほしい

・・・など

質問 10 (1) あなたにとって、自分らしくいられる場所、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。

	小学生	中学生
1 位	家・自分の部屋	家・自分の部屋
2 位	学校・学童	学校・部活
3 位	習い事・塾	友だちという時間

・・・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。

小学生	中学生
自然がいっぱいの場所	無料の個別スペース
楽しい場所	友だちと気軽に泊まれるところ
落ち着く場所	干渉されない自由な場所
自由なところ	リラックスできる場所

中学生は小学生と比べると、単純に「居場所」というよりは、そこでどう過ごすか、誰と過ごすかを大事に考える傾向にあるようです。

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オンブズマン活動への意見なども寄せてくれました。

アンケートで、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、手紙で連絡をとったり、学校に確認したりしました。

子どもオンブズマンは、子どもの利益を第一に考え、子どもたちの声を聴いていきます。

オンブズマンコラム



かたやまひろみち
片山弘道 オンブズマン

アンケートに協力してくれたみなさん、ありがとうございました。

今年は、「意見を聴いてほしい（ほしかった）こと」という項目を設けました。

この質問は子どもの「意見を聞かれる権利」の現状について確認するためのものでした。この権利は、昨年末に成立した「国立市子ども基本条例」でも「意見を表明する権利、意見が尊重される権利及び参加する権利」(第8条)として規定されているものです。これは、みなさんに関することは、みなさんの考え方を聞いて、きちんと反映していこうというものです。

みなさんが意見を言いやすい環境を作ること、みなさんの意見をきちんと反映していくこと、そして話をすれば対応してくれると信頼してもらえるようにすることはおとなの責任です(たとえば、今回はみなさんにアクセスしやすい場所を聞いて、「みんなの相談」の開催場所を検討する、といったことです)。意見を言う、言わないはみなさん自身で決めてもらいます。

しかし何か考えていても、それを言わなければ他人には伝わりません。

みなさんが「〇〇だったらいいなあ」、「〇〇したいなあ」ということがあれば、積極的に話してみてください。

<イベント・相談内容の紹介>

くにたち人権月間にあわせて実施した子どもオンブズマン企画と、子どもオンブズマンに寄せられた相談概要を紹介しました。

くにたち子どもの人権オンブズマン機関紙 第53号 2024年11月 発行：国立市オンブズマン事務局

さみの人権を守る つうしん 通信

おしらせ

ドキュメンタリー上映

こどもかいま

ところ●笑川プラス みんなのホール

とこ●11月24日(日) ごこ2時～

保護者の方々が映画を通して成長していくようすを
通ったドキュメンタリー映画の上映会です。
「こども憲法な社会」の発展に向けて、
いっしょに考えていきましょう。

くにたち人権月間

レッグー！ しどうかんまつい

もやもや イライラを とほしちやえ

子どもオンブズマンもくるよ

【2月8日(日)】
10時から ごこ3時まで
笑川プラスでまってるわ

- 1 おりがみで 結びこうきをつくらう
♡どんな ひこうきを おもうかな？
- 2 こころの平のもやもやを 結びこうきに書こう
♡おるきえに書いても、おってから書いてもいいよ
- 3 結びこうきを おもいっきりとほしちやえ～

ゆりえコーナーにもあそびに来てね！

子どもオンブズマンにはどんな相談がきているの？

相談してみたいけど、こんなこと相談していいのかな…？
もしかして自分だけ…？と心配になりますよね。
そこで、これまでにみなさんからいただいた相談例を
ご紹介します！

【学校のこと】

- ・「クラスの様子が落ち着かず、授業に集中できない…」
- ・「先生が自分の話を聞いてくれない…」
- ・「仲間はずれにされているような気がする…」
- ・「口頭をまねされたり、いやなことをされる…」

【家族のこと】

- ・「弟も悪いのに、自分ばかり怒られる…」
- ・「母は仕事やきょうだいの世帯で忙しく、甘えられなくてさみしい…」

【友だちのこと】

話すことで、困っていることが整理されたり、どうしたらいいのかが見えてきたりするかもしれません。いやだな、つらいな、なんでだろう、と感じたら、まずは子どもオンブズマンにお話してみませんか？

ひみつは
まもりま
守ります
電話は
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

〒201-8501 国立市役所 北が丘27番窓口
【最寄り駅】 国立市役所 北が丘27番窓口

なんでもOK なやみゼロ
メール相談
QRコード

※予約なしの受付もOK

II. 運用状況

＜アンケート結果 中学生＞

小学5年生と中学2年生を対象に実施したオンブズマンアンケートの結果を掲載しました。
小学生版と中学生版をそれぞれ作成しています。



オノズマンコラム

今年の「オンズマン通信」には、昨年行ったアンケートの結果結果が載っています。アンケートに協力してくれたみなさん、ありがとうございました。

今年は、「意見を聞いてほしい（ほしかった）こと」という項目を設けました。この質問は子どもの「意見を聞かれる権利」の現状について理解するためのものでした。この欄では、昨年中に成立した「国立子ども基本条例」でも「意見を表明する権利、意見が尊重される権利及び参加する権利」（第8条）として規定されているものです。これは、みなさんに聞かせることは、みなさんの考え方を聞いて、きちんと反映していくというものです。

みなさんが意見を言いやすい環境を作ること、みなさんの意見をきちんと反映していくこと。そして話をすれば対応してくれると信頼してもらえるようにすることはおとなの責任です（たとえば、今回はみなさんにアクセスしやすい場所を聞いて、「みんなの相談」の開催場所を検討する、といったこと）。

意見を言う、言わないはみなさん自身で決めてもらいます。しかし、何を考えているかを言わなければ他人には伝わりません。みなさんが「○○だったらいいな」「○○したいいな」ということがあれば、積極的に話してみてください。

第84号 2025年 1月
発行：国立オンズマン事務局

子どもオンズマン通信

じどうかんまつりに参加したよ

矢川バスで12月8日（日）にじどうかんまつりがあり、ちやもやフライと盛り組コーナを行いました。みんな上手に紙飛行機を折って、飛ばすのを楽しんでくれました。盛り組コーナでは、自分らしさあふれる色とりどりの作品作りを楽しんでくれました。

たくさんの方が遊びに来てくれて、華やかさが一番でした。来てくれてありがとう！




市民まつりにも参加しました



11月4日（祝）、くたにちあいの市民まつりに参加し、オンズマンの仕事についての展示や子どもの権利に関するクイズを行いました。

クイズの一部を紹介するよ！

Q.子どもの権利は、義務を果たして得るものではない？

答えは、一冊後ろのページを見てね！

おひつぱりな
おひつぱりな
おひつぱりな
おひつぱりな
おひつぱりな

フリーダイヤル 0120-70-7830

【受付時間】 月～金 午前9時30分～午後5時（祝日のぞ）

〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 国立オンズマン事務局

【直轄 くるま】 国立市役所 北庁舎27番窓口

【直轄 くるま】 国立市役所 北庁舎27番窓口

子どもオンブズマンアンケート結果発表

令和6年10月に、国立市立中学校3校の2年生にアンケートを行いました。
364人から回答があり、今回もたくさんのお意見を聞かせてもらえました。
協力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という質問では、「勉強」が1番多く、次に「友達」
「自分」と続きました。
自分のことやママやパパは、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ね。

「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。

子どもオンブズマン

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？

困るなし 1%
ある 27%
ない 72%

悩んでいることについて悩んでいますか？（単位は人）

勉強 73
自分 23
友達 28
家族 9
先生 6
その他 17

子どもの権利条約

「子どもの権利に関する条約（子どもの権利条約）」があって、子どもに「満たされたいこと」や「表現を自由にする権利」などの保障されていることも知っていますか？
※条約とは国と国とがとりかかわる約束のことです。

困るなし 1%
知らない 26%
知っている 73%

意見

中学生は小学生と比べると、絶対に「意見」というよりは、そこでどう過ごすか、誰と過ごすかを大事に考える傾向にあります。

意見を言いたい（ほしかった）と思うことは？

- 成績について
- 学校の規則
- 友達にいやなことをされた
- ひとりになれる静かな場所がほしい

—など

みんなの相談

（1）何でも相談できる出張相談会
「みんなの相談」を知っていますか？

知らない 36%
知っている 64%

（2）「みんなの相談」はどこで開催したらいいと思いますか？

1位：学校
2位：児童館等の公共施設
3位：駅の周り

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

市の業務に不備がなかった事例

事例① 令和6年度市民税・都民税の課税方法について

【申立て内容】

「令和6年度市民税・都民税に係る定額減税及び調整給付について」により実施された令和6年度市民税・都民税・森林環境税の決定通知は、総務省等の指示とは異なる処理がなされている。

【対象機関】 政策経営部 課税課

【オンブズマンの見解】

調査の結果、本件における市の令和6年定額減税処理の手続きが不適切であると認めることはできませんでした。以下、その理由を説明します。

(1) 申立人の主張

申立人は、総務省策定の「個人住民税の定額減税に係るQ & A集」等（以下、「Q & A集等」という。）を根拠に、本来の所得割額を基準として令和6年8月以降の特別徴収税額を決定し、令和6年10月分以降の特別徴収税額から減税の特別控除を行うこととされているが、申立人の課税はそのような形で処理されていない。特別徴収を普通徴収に切り替えたことも法的根拠を欠くものである。Q & A集等に基づいて処理された場合、申立人の令和6年10月～令和7年2月の特別控除額では、所定の減税額を控除し切ることができないので、調整給付金が支給されるべきである、との訴えでした。

(2) Q&A集等の取扱いについて

しかし、総務省によると、上記Q & A集等は、「自治体の判断に任せるものもあるとともに、技術的助言であって、法的拘束力があるものではない。運用上の参考資料としての立ち位置である。」とされていました。

Q & A集等が市に対する法的な拘束力を有するものではない以上、市がこれと異なる処理をしたとしても、手続きが違法とはなりません。

さらに、総務省から仮特別徴収の停止を行うかは各自治体の判断に委ねるとする趣旨の回答があったことから、定額減税の処理手続きは市の裁量にゆだねられているものと考えられます。

(3) 市の処理手順について

そして、現実に市が採用した処理手順は、裁量の範囲を逸脱したものとは認められません。まず、市が採用した処理手順は通常の税額控除における手続きであり、令和6年の定額減税も税額控除の一部であることから、その手続きによるこ

とを法的に説明することができるものです。そして本件のような定額減税においては、年度内に減税分を控除することが何よりも大切ですが、この点について問題は生じていません。さらに、Q & A 集等の手順に則って一度徴収してから還付するというのは、無駄な手続きを踏むことになり迂遠ですし、なによりも疑義がある還付の手続きを避けるという意味でも、合理的な判断であったと考えます。

(4) 調整給付の支給について

申立人に調整給付が支給されなかったことについても、問題はないものと考えます。不適切とは言えない手順にしたがった処理において、減税額全額を控除できているからです。さらには、調整給付の対象は「定額減税可能額が、…令和6年度分個人住民税所得割額を上回る者」（令和6年4月1日付け「低所得者支援及び定額減税補足給付金（うち調整給付）概要資料」）とされており、Q & A 集等に基づいた手続きによって定額減税可能額を控除し切れない者とはされていません。

(5) 結論

上記のように、市がQ & A 集等に記載されたものとは異なる処理をしていることから、申立人が怪訝に思うことは理解できます。市がこのような対応を執ることになったのは、Q & A 集等に十分に詰め切れていない箇所があったことが理由であると考えられます。本調査の当事者ではありませんが、Q & A 集等を発出する機関には、それが「技術的助言であって、法的拘束力があるものではない」としても、現場が混乱することのない内容とするように配慮されることを切に希望して、本調査を終了することとします。

Ⅲ. 事例紹介

1. 一般オンブズマン

苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

事例② 環境政策課の対応について

【申立て内容】

(1) メール対応について

環境政策課に送信したメールについて、都度、メールを受信したら空メールでもいいので受信した旨の返信を依頼していたが、幾らメールを送信しても返信がなく、無視された。

(2) 北緑道の除草について

平成26年度に、地域猫活動において当時の副市長等と取り決めた「夏場の月1回の除草」について、これまでは取り決め通り除草作業がされていたが、今夏、対応されていないことから北緑道の除草をお願いしたところ、そのような約束を行った認識はないと合意事項を一方的に破棄され、強い不信感を抱いている。

【対象機関】 生活環境部 環境政策課

【オンブズマンの見解】

(1) メールについて

ア 担当課の回答状況等について

担当課のメールの取り扱いについては、市の「陳情書等の事務処理規程」に基づき、陳情等（市民の要望、意見、苦情及び陳情等）が回答を要するものであるときは、原則として受け付けた日から10日以内に回答しなければならない（同規程第3条）との運用と理解できます。

本申立に係るメールの送受信の状況について確認しましたが、申立人からの照会内容については、いずれも10営業日以内には回答がされていましたが、受信確認のメールに対しては、1回空メールを返信したことを除き対応はなく、個別対応ができないことはメールで2度回答していました。

これらを前提として検討すると、本件の取り扱いについては、上記事務処理規程に基づいた運用であり、規程の逸脱はないものでした。

また、送信者から当日中や短い時間間隔での回答や回答担当者を指定して回答を求めることがあったとしても、他の業務との兼ね合いや人員体制、時間の制約上そのとおりに回答できないこと、あるいはしないとの判断をすることはあり得るものであり、このような要請に対応できない或いはしないことをもって不適切であると言うことはできないものと考えます。

もっとも、問い合わせをされる方にとっては、送信したメールを担当者が受信し読んだのか、また、いつまでに回答がくるのかは大きな関心事です。担当課においては、メールによる照会（くにたちメールBOX^{※1}等の相談フォームではなく担当課メールアドレスへの照会）に対しては、受信確認のメール返信はされず、10営業日以内の返信をするという運用がされていますが、申立人に対しては、少なくとも本申立て対象期間中のメール照会について、具体的な返信日数は案内されずに順次対応している旨が伝えられたのみでした。すなわち、前述の運用が申立人に明確に説明され、申立人において理解されていたとは言い難いと考えます。

一般的なビジネスメールでは、メールを送信した場合、営業日ベースで24時間以内、遅くとも一両日程度に何らかの応答（回答あるいは回答に時間を要する場合には受信確認の旨）があることが通例であり、担当課の返信ペースはそれとは大きく異なります。市民の側からすれば、送信したメールの回答がいつ来るのか、またそもそも受信しているのかわからないまま待たされるということとなり、重ねて問い合わせのメールを入れる、あるいは、担当課への不信感を募らせてしまうことも首肯できることです。

イ 今後の対応について

担当課が、その都度の受信確認のメールを返信することが他業務との兼ね合い等の事情により困難である場合には、回答目安時期について知ることができるよう、少なくとも重ねての問い合わせがあった際には、具体的な返信の目安日数（10営業日内）を伝える、あるいは当市のホームページの「市政へのご意見・お問い合わせ（WEB ページ）」に準拠することや該当部分のリンクをご案内する等の形で返信の目安をお伝えすることが望ましいものと考えます。

また、申立人のように、メールが受信されているか否か不安を持たれる方に対しては、同様に「市政へのご意見・お問い合わせ」をご案内するとともに、同ページからつながる「各課へのご意見・お問い合わせ」の問い合わせフォーム^{※2}を利用していただくようご案内するといったことも考えられます。

担当課には、本件を機に、市民にとってより明確で安心できるメール対応をしていただくことを要望いたします。

（２）北緑道の除草について

ア 市との合意事項について

担当課からの聞き取りの結果、申立人が主張する合意の存在については確認できませんでした。申立人の主張によれば、合意は10年以上前のことであり、

Ⅲ. 事例紹介

現時点で合意の有無を掘り下げて調査することは簡易迅速を旨とするオンブズマン制度にはなじみません。

ただ、申立人が主張するような合意をすることは、特定の地域・住民に対して特別のサービスをすることを市が約束することになりかねないことから、一般的には行われるとは考えにくく、地域猫の保護活動に際して市もできる部分では協力連携していくという姿勢が、何らかの形で申立人の誤信につながったものと推測されます。

申立人は、これまでは夏期月 1 回の除草はされてきたと主張しますが、担当課によると従前も北緑道の除草は夏期に月 1 回も行われていなかったとのことであり、合意の存在を裏付けることができず、合意が一方的に破棄されたとの申立人の主張の前提である合意の存在を認定することができませんでした。

そこで、この部分についての申立てについては勧告あるいは改善意見を述べることはできません。

(3) 結論

以上のとおり、本申立に関して、いずれも規程の逸脱は認められず勧告には至りませんが、メールによる市民からの照会に対する返信の在り方についてより良い運用に改善していただくことを要望して本調査を終えます。

※ 1 くにたちメール BOX…入力すると自動返信メールが届く相談フォーム

※ 2 問い合わせフォーム…入力すると自動返信メールが届く相談フォーム

2. 子どもの人権オンブズマン

事例①

相談者	子どもオンブズマンアンケート	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	交友関係の悩み		
【相談内容】			
仲のいい友達をめぐってケンカになってしまう子がいる。どうしたらいいか。			
【子どもオンブズマンの対応】			
アンケートの「オンブズマンに伝えたいこと」の欄に相談を書ってくれたので、オンブズマンレターでやり取りをしたケースです。			
オンブズマンは、相談者の気持ちに寄り添いながら、相談者にも相手にも自分の遊びたい人と遊ぶ権利があり、それぞれの権利がぶつかった時は、お互い話し合っどうしたらいいか考えることが必要だということを伝えるとともに、どうしたらケンカにならずに過ごせるかオンブズマンからいくつか方法を提案しました。			

事例②

相談者	保護者から問い合わせフォームに相談	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	一方的に子どもがいじめの加害者とされた		
【相談内容】			
相手の子どもが先に手を出してきたのに、子どもの言い分も聞かず、一方的にいじめの加害者とされ、謝罪を求められたことに納得がいかない。			
【子どもオンブズマンの対応】			
日ごろより相談者の子どもばかりが不本意に謝罪させられていると、保護者はやりきれない思いを抱えておられました。そうした思いに丁寧に耳を傾けるとともに、子どもオンブズマンは、子どもの気持ちを聞いたうえで、子どもと一緒にどうすればいいのかを考え、子ども本人からの希望があれば、関係者との調整を行う機関であることを伝え、子どもとの面談も行いました。			
子どもとの面談の段階では、子ども本人の気持ちは落ち着き、相手の子とも仲良く遊んでいる状況になっていました。保護者から希望のあった定期面談や権利についての学習についても、本人は希望していなかったため、その気持ちを尊重し、雑談をしながら気持ちを受け止めるにとどめ、また気持ちが揺れたときはいつでも相談してほしいことを伝えました。その後も、子ども相談員が保護者に連絡を取り、子どもの様子を聴取しましたが、親子とも気持ちが落ち着いた様子でした。			

Ⅲ. 事例紹介

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	交友関係の悩み		
【相談内容】			
同級生に強い口調の子がいて、ケンカみたいになってしまう。解決方法を教えてほしい。			
【子どもオンブズマンの対応】			
相談者は相手の子に気持ちを伝えていましたが、聞き入れてもらえないことに悩んでいました。オンブズマンは、どうしたら相談者の気持ちが相手に伝わるか考え、先生に協力をお願いして、みんなが気持ちよく活動をするためにどうしたらいいか話し合う「こども会議」をしてみてはどうか提案しました。			
オンブズマンなら、その会議で、強い口調で話された時の気持ちや普通に話してほしいなどの自分の気持ちを落ち着いて相手に伝えること、相手の子がどうして強い言い方になってしまうのかなどを聞いてみることを伝えました。もし先生に協力をお願いしにくいときは、オンブズマンと一緒にお願いに行けること、別の方法がいい場合はまた一緒に考えようと、返事を送りました。			

事例④

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	交友関係の悩み		
【相談内容】			
グループ内でみんなも悪口を言っていたのに、後になって自分だけが悪者にされてしまい無視されてしまった。モヤモヤする。			
【子ども相談員の対応】			
子ども相談員が矢川プラスで定期開催しているみんなの相談ブースを見かけて相談してくれました。			
本人の希望は、どうしたらいいのか一緒に考えてほしい、というものだったため、相談者の気持ちに共感しながら無視されている状況のことを聴き取り、子ども相談員がその立場だったらどうするかなどを一緒に考えました。相談者は、無視する子とも関わらないと考えるのではなく、1対1でちゃんと話をして仲直りしたいという気持ちを話してくれたので、その気持ちを後押しする形で応援しました。			
後日、再びみんなの相談ブースに立ち寄って、「仲直りできた！」と嬉しそうに話してくれました。			

事例⑤

相談者	本人から相談フォームで相談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	過去に受けたいじめがトラウマになっている		

【相談内容】

過去に受けたいじめがトラウマになり、不眠や過食など体に不調が出ることがある。このような気持ちを整理したい。

【子どもオンブズマンの対応】

返信の中で、オンブズマンは相談者の気持ちに寄り添い、相談者にとってどうなることが解決イメージなのか確認し、気持ちを整理するために一緒に考えることを伝えたところ、面談につながりました。

面談では、過去の体験について話を聞くと、相手の子と今後一切関わらないようにすることが気持ちの整理に必要なということでした。そうした話を受けて、オンブズマンは学校に事情を説明して、今後のクラス編成上の配慮がお願いできないか相談に行くとともに、相談者が相手の子と物理的に距離を置くことが難しいことから、今後また相手の子からいじめを受けたら、それを先生にも伝えたほうが良いこと、オンブズマンから伝えることもできることなどを伝えました。相談者からは、自分で伝えてみると返事があったのち相談はありませんでしたが、その後も何度か様子伺いのメールを出し、見守りを続けました。

事例⑥

相談者	本人から相談フォームで相談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	習い事をやめたかったが、やめさせてもらえなかった		
【相談内容】			
習い事が嫌でやめたいと親に相談しても、やめさせてもらえなかった。親の怒りを買わずに説得する方法が知りたい。			
【子どもオンブズマンの対応】			
オンブズマンへの相談時には、嫌な習い事はやめることができていましたが、何事においても相談者の言うことは親に聞き入れてもらえず、きつい言葉・大声で怒られてしまうという相談でした。オンブズマンから、親だからといって、全てのことを言いなりにさせるべきではなく、子どもも一人の人間としてその意思が尊重されるべきだと考えていること、そして、話し合いの際には、自分自身が冷静に話すこと、相手に合わせてどんな伝え方だと伝わりやすいか見極めるのが大事だということ、もしうまく伝えられなければ、また一緒に伝え方を考えたり、話しに行くこともできることなどを伝えました。			
その後も手紙でのやり取りが続いています。			

Ⅲ. 事例紹介

相談⑦

相談者	本人から電話で相談	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	口が悪い先生がいる		
【相談内容】 口が悪く、やっていないことも決めつけて話す先生がいる。生徒を叱る場合も、怒鳴らずに注意してほしい。わからないところはちゃんと説明してほしい。 【子どもオンブズマンの対応】 オンブズマンとの面談では、授業の様子や先生の発言内容、他の先生にも相談していること、他のクラスメイトも不愉快な思いをしていることなどを話してくれました。 オンブズマンから学校に相談内容を伝えるにあたり、どこまで相談者の情報を伝えていいか、伝えてほしくないことがあるかなどを確認し、学校を訪問しました。 学校では、相談内容を伝えるとともに、学校はどの程度この件を把握しているのか、学校として今後どのような対処ができるかなどについて相談しました。学校側もある程度状況を把握されていたため、言葉遣いについて教員間で共有することなど対策を考えていただきました。後日、学校から改めて校長先生から全教員に向けて生徒への言動について注意喚起を行ったことなど、学校の対応について報告がありました。 相談者には、学校訪問の報告を行い、学校には相談者に学校側の対応について報告していることを伝え、しばらく見守りを続けました。			

事例⑧

相談者	保護者から電話で相談があったのち、本人から相談フォームに相談	子どもの所属	高校生
相談の主な内容	担任の暴言がひどい		
【相談内容】			
バカ・アホなどの言葉は担任の授業で日常的に使用されていて、出された問題が解けなかったとき、「死ね」と言われた。謝罪を求める。			
【子どもオンブズマンの対応】			
保護者から、子ども本人は成績に響くので学校には抗議したくない、オンブズマンとの面談も乗り気ではないと聞いていましたが、匿名で相談できることやメール等で相談もできることを伝えたところ、本人から相談フォームで相談が届き、面談につながりました。			
保護者のほうで、この間、東京都へも相談しており、既に担任からクラス全員に向けて謝罪があったということでしたが、面談では、これまでも他の教員等に相談したが力になってもらえなかったこと、同じように相談した友達は不当に低い成績をつけられたと聞いたこと、授業中の暴言がなくなしてほしいという話を聞くことができました。			
オンブズマンからは、学校が必要な対応をしてくれているようなので、もし今後も担任の対応が変わらないようであればいつでも話を聞くこと、必要であれば学校への働きかけも行うことを伝えました。			

参考資料

- 国立市総合オンブズマン条例
- 国立市総合オンブズマン条例施行規則
- 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ないことがない。

- (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。

(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。

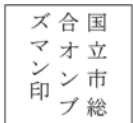
(標準処理期間)

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	☐ 無 ☐ 有（ ）	
代理人	住 所 氏 名 電話番号	申 立 人 との関係
個人情報目的外利用同意書 国立市総合オンブズマン条例第 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。 申立人氏名 _____		
備 考		

第 5 号様式（第 1 0 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 じょ
住 所
し めい
氏 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 2 9 条 じょう きてい 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 てつづき う む 他制度による手続の有無	☐ なし 無 ☐ あり 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

〇〇 〇〇

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 7 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
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 くにとち子どもの夢・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 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
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 Y M C A 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
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
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 6 年度年次報告書

令和 7 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 ぜ ろ
0120-70-7830



こども用
相談フォーム



Kunitachi City

国立市