

《住所は非開示申請に基づく》

陳情第1号

R7年12月26日及びR8年1月21日の「立広聴第174号についてのご連絡」(広報プロモーション課宛)のメール対応に関する陳情

住所〒[] 東京都日野市 []

氏名 加藤 雅一

署名欄 加藤 雅一

連絡先電話番号等

携帯番号 [] 固定電話 []

e-mail アドレス []

1. 陳情の要旨

回答要請(=要メール返信)と同時に如何なる回答無視の理由か説明を求める。かつ以下読替分についての回答を求める。(参考資料:メール送信分写PDF添付)

読替分については概略以下再掲致します。

(立広聴第154号169号、参照)

『立川市(本市)は[]さんによるTさんへの虐待は確認されず、「虐待なし」と判断しました』※本市=立川市との読替については回答あり。

※赤字の読替部分の確認依頼です。

1. 陳情の理由

- ① 広報プロモーション課(広聴係)宛メールでの依頼が未だ回答返信がありません。
メール送信日は2025/12/25、督促再送信2026/1/21です。※1/21送信分は広聴係に加藤が広聴係に受信確認済。
- ② 本案件の発端は昨年9月中旬、事務連絡の文書作成先の障害福祉課4係(H職員)に「調査結果について」照会しました。職員と電話対応2回、文書での照会(2通一特定記録郵送)でありました。2通目は文書回答を求めました。がH職員の2、3回の留守番電話のみ、無視、放置と私は受止め昨年11月市長への声「市政へのご意見」を活用した次第です。※加藤の申出文書等は障害福祉課に保管されてあると思いますので確認願います。
又「事務連絡=虐待通報に関する調査結果について=立川市福祉部障害福祉課長」の文書は、社会福祉法人S会(K・J)業務執行理事より加藤宛郵送・提示書類の一部であります。

- ③ 昨年9月よりの長期に渡る期間の対応態勢(障害福祉課)、放置(広報プロモーション課)されたことへの立川市政に不信感を抱き、一市民として看過出来ず陳情とした次第であります。
- ④ 加えて本件に関し障害福祉課および広報プロモーション課の長期に渡る文書未回答(放置)の態度および姿勢についてはカスタマーハラスメント対応と私には映り、市民の声の最初の窓口としての広聴係の役割に疑問を持ちました。そして一市民として、請願ではなく陳情を選択いたしました。ご審議のほどよろしくお願い申し上げます。

(ご参考)主に文書およびメールで、障害福祉課および広報プロモーション課は対応してきました。文書等も両課にあると思いますので念の為申し添えます。
誤字脱字等あればご有知願います。

以上

令和8年2月5日

立川市議会

議長 福島 正美 殿

陳情関連資料添付の(メール・PDF・写等)表紙

- ① 立広聴第174号
- ② 時系列文書写①～⑥
- ③ 立川市福祉部障害福祉課長名：事務連絡「虐待通報に関する調査結果について」写
- ④ Su会Sa寮令和7年3月のスタッフ会議議事録写(マスキング処理済)
- ⑤ カスタマー・ハラスメント「市民対応における職員の基本的な心構え」写
- ⑥ 運転免許書(写)
- ⑦ 請願・陳情における氏名・住所の扱いについて

立 広 聴 第 174 号
令和 7 年 12 月 15 日

加藤 雅一 様

立川市長 酒 井 大 史
(公印省略)

このたびは、市政に対しての貴重なご意見等をお寄せいただきありがとうございます。
令和 7 年 12 月 5 日付で受付をいたしました「立広聴第 154 号に関する一部未回答一部ペンディング事項について」に関するご意見につきまして、下記のとおり回答いたします。

記

当該案件は、社会福祉法人すみれ会に対して調査を行ったものであるため、回答いたしかねます。

また、これまで加藤様からお問い合わせをいただいた求めには、今後も応じかねますのでご了承ください。

【市政への要望、意見などは市長公室広報プロモーション課広報広聴係へ】

〒190-8666 立川市泉町 1156-9

E-mail kouhou@city.tachikawa.lg.jp

電 話

042-523-2111 (内線 2744)

F A X

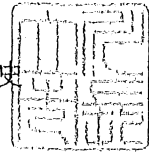
042-521-2658

要系列 ①(先)

立 広 聴 第 154 号
令和 7 年 11 月 19 日

加藤 雅一 様

立川市長 酒 井 大 史



このたびは、市政に対しての貴重なご意見等をお寄せいただきありがとうございます。
令和 7 年 11 月 6 日付で受付をいたしました「虐待通報に関する調査結果について」に関するご意見につきまして、下記のとおり回答いたします。

記

本市は、当該案件につきましては、虐待通報に基づき加藤様を含めた関係職員の方々への聞き取りを行うなど、社会福祉法人すみれ会に対して調査を行いました。その結果、いくつかの改善が必要となる点は認められたものの、虐待は確認されず「虐待なし」と判断しました。また、同法人からは、改善が必要となる点について対策を講じるなど適切に対応いただいております、現時点で新たな事実を確認されていないことから、本市として誤った判断であったとは考えておりません。

また、本市は同法人を通じて改善報告を受けておりますので、加藤様に対し、「立川市障害福祉課長名文書『虐待通報に関する調査結果について』に関する同法人側の報告（書）内容等の開示」及び「先に申し出のあった A・B・C 項」について、個別には対応いたしかねます。

なお、同法人本部と現場職員間の内部的な問題につきましては、市として関与することが難しい点も、ご理解くださいますようお願いいたします。

【市政への要望、意見などは市長公室広報プロモーション課広報広聴係へ】

〒190-8666 立川市泉町 1156-9

電 話 042-523-2111（内線 2744）

E-mail kouhou@city.tachikawa.lg.jp

FAX 042-521-2653



事系列②院
加藤雅一

ホームページから（市長公室 広報プロモーション課 広報広聴係）への問い合わせ確認メール

1 件のメッセージ

立川市 <cmsinfo@city.tachikawa.lg.jp>

2025年11月24日 0:03

To: [REDACTED]

こちらは立川市です。
ホームページからお問い合わせをいただきまして、誠にありがとうございます。
送信結果内容の控えをメールさせていただきます。

このメールは自動で送信されています。
このメールに覚えのない方は、下記「このメールに覚えのない場合のお問い合わせ先」までご連絡くださいますようお願いいたします。
す。

※このメールは、自動返信システムからお送りしています。返信はできません。

【このメールに覚えのない場合のお問い合わせ先】

立川市市長公室広報プロモーション課

住所：〒190-8666 東京都立川市泉町1156番地9

電話番号：042-528-4304

ファクス番号：042-521-2653

メールアドレス：kouhou@city.tachikawa.lg.jp

【受付日時】：2025-11-24 00:03:11

【参照元URL】：https://www.city.tachikawa.lg.jp/shisei/sanka/1006065/1006433.html

<件名>

立広聴第154号に関する確認について一今回は広聴用封筒は郵送日数が係るためメール対応としました。

<内容>

表記書類11月21(金)午後に到着いたしました。タイトのスケジュールの中早々のご回答ありがとうございます。
回答内容については一部ペンディング事項もありますが概ね承知致しました。以下確認したい点ご教示願います。本文中「本市」と表記されておりますが、立川市長、障害福祉課でなく立川市と私は判断し以下の文を私なり読替してみました。「立川市(本市)は([REDACTED] さんによるTさんへの)虐待は確認されず「虐待なし」と判断しました。」このように読替してみました。如何でしょうか。この読替であれば、はじめての回答であり、すみれ会、障害福祉課よりはこのような説明は一切ありませんでした。青天の霹靂です。私よりも [REDACTED] さん驚かれるかと存じます。次に同法人側(=すみれ会)の報告(書)の非開示も承知いたしました。何年〜何十年になるかもしれませんが公文書公開請求は可能ですか。次に最下段の市の関与については、障害福祉課に申出た際の経緯等の説明資料(すみれ会事前通知)として提示したものであり、主旨は「虐待通報に関する調査結果」文書の説明を障害福祉課に更に求めたものであります。したがって市としての同法人本部への関与を要請したものでなく、市としての当然の回答(関与が難しい)と理解、承知しております。私メールが苦手(何回が誤作動し文書消去あり)、一端終了とさせていただきます。

<氏名>

加藤 雅一

<回答希望>

回答を希望する

<メールアドレス>

<住所>

郵便番号: [REDACTED]

都道府県: 東京都

住所1: 日野市 [REDACTED]

住所2:

<電話番号>

立 広 聴 第 1 6 9 号

令 和 7 年 1 2 月 4 日

加藤 雅一 様

立川市長 酒 井 大 史

(公印省略)

このたびは、市政に対しての貴重なご意見等をお寄せいただきありがとうございます。

令和7年11月26日付で受付をいたしました「立広聴第154号に関する確認について
—今回は広聴用封筒は郵送日数が係るためメール対応としました。」及び11月28日付で受付をいたしました「障害福祉課のレターパックの一部書類の返却について」に関するご意見につきまして、下記のとおり回答いたします。

記

令和7年11月19日付立広聴第154号回答文書の確認点につきましては、加藤様が読み替えたとおり、立川市が判断しているものです。

なお、公文書公開請求につきましては、本市の情報公開制度は、立川市情報公開条例に基づき、だれもが、市が持っている情報を見たいときに、いつでも、公開の請求をすることができる権利を保障しております。公開請求する際には、担当部署である総務文書課情報公関係〔電話番号 042-523-2111（内線 3305）〕に事前にご連絡いただきますようお願いいたします。

また、11月27日付で市長公室広報プロモーション課広報広聴係あてに送付いただいた件につきまして、通常、市の外部に郵送する場合には、郵送物の内容に応じてメモを添える等の対応を行っております。市政に関してご意見を承る窓口につきまして、広聴制度全般につきましては、市長公室広報プロモーション課が窓口となっており、広聴用封筒またはメール等で承ったご意見は、内容に応じて担当部署から回答させていただくこととなっております。これまでの本件に関する一連の内容に関しましては福祉部障害福祉課で承っておりますので、今後もしもご意見がある場合には同様の対応とさせていただきたいと考えております。

【市政への要望、意見などは市長公室広報プロモーション課広報広聴係へ】

〒190-8666 立川市泉町 1156-9

電 話

042-523-2111（内線 2744）

E-mail kouhou@city.tachikawa.lg.jp

F A X

042-521-2653

資料③②
(完)

なお、文書の内容につきましては、より一層の分かりやすさ等を目指し改善してまいります。

【市政への要望、意見などは市長公室広報プロモーション課広報広聴係へ】

〒190-8666 立川市泉町 1156-9

E-mail kouhou@city.tachikawa.lg.jp

電 話 042-523-2111 (内線 2744)

F A X 042-521-2653

作成

受信トレイ

スター付き

スヌーズ中

送信済み

下書き

購入

もっと見る

ラベル

事案(4)(丸)



3/8

立広聴第154号に関する一部未回答一部分ペンディング事項について



加藤雅一
To kouhou

2025年12月4日(木) 21:44



早々の立広聴第169号でのご回答ありがとうございます。「立川市=本市」との読替、承知いたしました。但し「立川市(本市)は[redacted]さんTさんへの)虐待は確認されず「虐待なし」と判断した」との読替についての回答がありませんので回答よろしくお願い致します。

ペンディング事項とは2025/10/16表題「10/7(月)の電話対応の再照会について」文書のA.B.C項の文書回答依頼の件は対応した障害福祉課・職員の説明(不正確な)に起因しております。主に個別支援計画未作成および減算期間にモニタリング実施(さつき寮生4名)等は反映しないとの回答であったため[redacted]前寮長に事情聴取(毎年9月寮生全員モニタリング実施、個別支援計画書は作成しサビ提出提出)およびネット検索を実施したところ個別支援計画者の対象者(さつき寮全員)、減算対象期間が相違するのではないのかと疑問が生じ文書回答を求めた次第です。課員の「腑に落ちない、釈然としない、疑問がのこる」説明であったからです。→立広聴「先に申し出のA・B・C項」については個別には対応しかねます。との回答は不承諾です。個人的には[redacted]さんの個別支援計画未作成を認めること、行政的には個別支援計画未作成者(全員)把握漏れ、減算対象期間相違、ひいては介護報酬(額)の相違のリスク含んでいる私は感じ懸念する次第です。当初は障害福祉課の事務連絡文書の確認の電話でのやり取りでのことであり、私が個別の対応を求めているかのような文言については納得できません。市の福祉行政に関わる事です、「A.B.C項」については長期に渡る未回答のためご再考を御願ひする次第です。(一端終了します)

以上

※(加藤参考にしています)立川市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル(令和7年6月)⇒P1

はじめに「市民応対における職員の基本的な心構え」 立川市酒井大史

返信

転送



① アップグレード



- ① 作成
- ② 受信トレイ
- ③ スター付き
- ④ スヌーズ中
- ⑤ 送信済み
- ⑥ 下書き
- ⑦ 購入
- ⑧ もっと見る

ラベル



6 / 8

立広聴第174号についてのご連絡



加藤雅一
To 広報プロモーション課

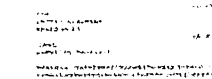
お疲れ様です。以下のPDFにてご連絡いたします。
宜しくお願いいたします。
以上加藤

2025年12月25日(木) 9:03

😊 ⬅️ ⋮

1個の添付ファイル・Gmail によってスキャン済み

📎 ドライブに追加



📎 立川市広聴係御中...

返信

転送



① アップグレード ➡

事案⑤②
(欠)

2025/12/25

立川市
広報プロモーション課広聴係御中
障害福祉課(4係)御中

加藤 雅一

(ご連絡迄)

立広聴第174号、拝読いたしました。

障害福祉課(4係)は個別支援計画書および個別計画書未作成(減算措置)等の取扱いについては関係法令(障害者総合支援法=特に福祉サービスの提供等について)および厚生省ガイドラインに沿って法令順守し、減算処置・手続等適切に行っているため個別な対応(求め)は応じないとの最終回答の主旨、下記のガイドライン等(要約)を念頭に加藤は受止め承知しました。

※ガイドライン等(要約)

個別支援計画書の作成について厚生労働省は、障害者総合支援法や児童福祉法に基づき個別支援計画の作成に関する基準やガイドラインを定めています。主な基準の一つとしてモニタリング・評価が掲げられています。定期的に(多くは6か月に一回以上、一部サービスは3か月に一回以上)目標の達成度や支援内容の適切性を評価するとなっております。又個別支援計画未作成減算が利用者全員を対象とすることは、個別支援計画に基づく適切な支援の提供が事業所全体の運営基準として定められているためであります。

前回、前々回、照会した文言読替の部分について回答がありませんのでご回答をお願い致します。(下記に再掲いたします)

—(再掲読替文言↓)—————

『立川市(本市)は()さんによるTさんへの虐待は確認されず、「虐待なし」と判断しました』

※関連文書添付します。又誤字・脱字等あればご宥願います。

以上

立広聴第174号についてのご連絡

件のメッセージ

加藤雅一 <[REDACTED]>
o: 広報プロモーション課 <kouhou@city.tachikawa.lg.jp>

2025年12月25日 9:03

お疲れ様です。以下のPDFにてご連絡いたします。
宜しく願いいたします。
以上/加藤

立川市広聴係御中.pdf
3313K

加藤雅一 <[REDACTED]>
o: 広報プロモーション課 <kouhou@city.tachikawa.lg.jp>, 加藤雅一 <[REDACTED]>

2026年1月21日 10:00

----- Forwarded message -----

From: 加藤雅一 <[REDACTED]>
Date: 2025年12月25日(木) 9:03
Subject: 立広聴第174号についてのご連絡
To: 広報プロモーション課 <kouhou@city.tachikawa.lg.jp>

お疲れ様です。昨年12/25に貴課あて送信した分未だ回答がありませんので、
届いていないかもしれないので念のため転送にて再送します(主旨および経過のPDEを新に添付しました)。
主旨は新たに添付したPDFの黄色のマーカーの照会です。
簡単な読替の再々の照会のため相当数の日を経過しておりますのでご回答よろしくお願ひします。
以上/加藤

----- (以下12/25のメール内容) -----

お疲れ様です。以下のPDFにてご連絡いたします。
宜しく願いいたします。
以上/加藤

添付ファイル 2 件

↓ 参照



立川市広聴係御中.pdf

3313K



(再送)立広聴係宛.pdf

2703K

令和7年3月28日

立川市福祉部障害福祉課

社会福祉法人すみれ会

業務執行理事

様

様

立川市福祉部障害福祉課長

白井 貴幸

虐待通報に関する調査結果について

日頃より、立川市の障害福祉に関する事業の推進にご尽力いただきありがとうございます。通報に基づき、訪問調査を行った結果、法人として改善を検討すべき点が見受けられましたので、今後の貴法人における虐待防止・権利擁護につなげていくため、下記の通知内容について、協議、ご対応頂きますようお願い致します。

- ① 調査時に 様の個別支援計画書が作成されていたにもかかわらず、至急作成をしてください。
- ② 様の個別支援計画書の説明を、ご本人（または関係人）にして頂き、承諾書にサインをいただけてください。
- ③ 個別支援計画書を作成していない期間について、被害者となるため、清算をしてください。（令和5年4月1日作成日が最後となっております）
- ④ 様の支援についてのスタッフ間の支援方針の共有と、アセスメント等の振り返りを協議できる場の設定
- ⑤ 本人の希望する居所の選択と支援

上記項目について、令和7年4月16日（水）までに、障害福祉課へご提出ください。

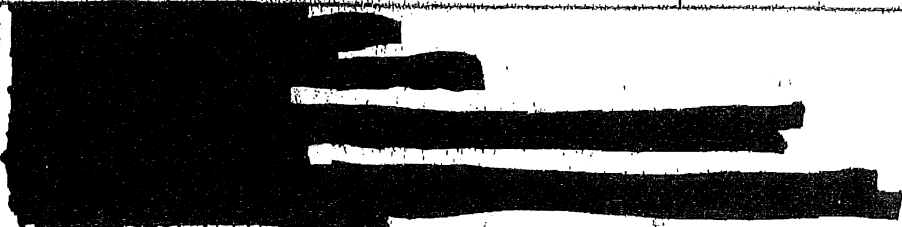
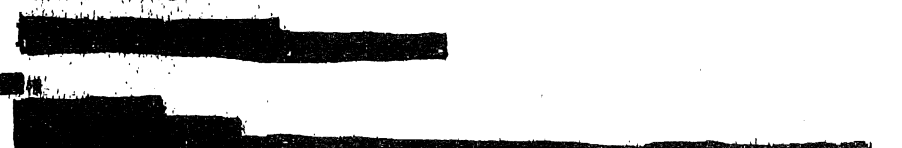
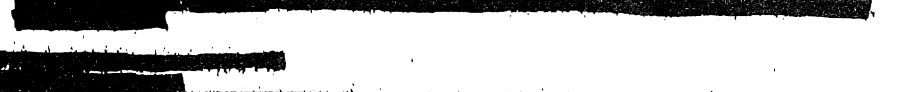
- ① 様の個別支援計画書及び支援計画承諾書
- ② 不十分な支援が発生した原因の分析
- ③ 再発防止（例：職場環境づくりなど）

立川市福祉部障害福祉課

障害福祉第四係 遠藤・森田・弘藤

電話：042-623-2111（内線：1517）

[illegible]

檢附項目	檢附內容
	
	
	
	
	

はじめに「市民対応における職員の基本的な心構え」

立川市役所には、市民や事業者等（以下、「市民等」という。）が申出・要望や相談等、それぞれの目的をもって来庁されます。市民等からの相談等に対し、真摯に話を聞く、分かりやすい言葉で説明するなど、職員は市民等に寄り添い、迅速かつ丁寧に対応することが必要です。

その際には、職員一人ひとりが市の代表者として、礼儀正しい態度や言葉遣いなど、「立川市接遇ハンドブック」に沿った好感の持てる対応を心がけ、基本的な対応のマナーを守ることにより、苦情やクレーム（以下「苦情等」という。）を生まない適切な対応を行うことが何より大切です。

対応する中で、職員の不適切な言動や対応、見解の相違などにより、市民等から苦情等をいただくことがあります。苦情等を申し出る方は、市政や職員等に対し、何らかの不満を抱えられており、不利益や被害を受けたケースでは感情的になることも想定されるため、まずは、市民等の置かれた状況・事情に配慮し、傾聴の姿勢を心がけ、必要な説明を尽くすなど、初期段階での適切な対応に努める必要があります。文書の誤記や表記、対応時の言葉遣いなど、市が行ったことが明らかに不適切である場合は、市側の誤りを素直に謝罪する対応も必要です。

このような対応を行った結果でも、苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展することがあります。執拗な行為によって業務に支障をきたし、対応職員が精神的に疲弊してしまうだけでなく、一部の方の対応に時間を割かれることで、他の方の対応や支援等ができなくなるほか、時間外勤務を余儀なくされれば財政的にも損失であり、「カスタマー・ハラスメント」として組織的に対応することが必要です。

本マニュアルを活用し、毅然とした対応や組織的な対応に移行することで、市職員が安心して働ける環境を確保し、市民サービスの充実・向上へとつなげます。

令和7年6月

立川市長

酒井大史