

**令和4年度
調布市オンブズマン活動状況報告書**

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

調布市オンブズマン

目 次

| | | |
|-----|----------------------|------|
| I | オンブズマン制度の概要 | |
| 1 | 制度の概要 | |
| | オンブズマンの職務 | P 2 |
| | オンブズマンの体制 | P 2 |
| 2 | 制度利用の手続き | |
| | 苦情申立て（相談）できる方 | P 3 |
| | 苦情申立てできる内容 | P 3 |
| | 手続きの流れ | P 4 |
| | 手続きについてのQ & A | P 8 |
| II | オンブズマンの活動状況 | |
| 1 | 苦情等の受付状況 | |
| | オンブズマン相談室の利用状況 | P 10 |
| | 苦情申立ての処理状況 | P 11 |
| | 相談の対応状況 | P 12 |
| | 問い合わせの対応状況 | P 12 |
| 2 | 苦情処理以外の活動 | |
| | 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 | P 13 |
| | オンブズマン会議 | P 13 |
| | 制度周知 | P 14 |
| III | 事前相談の事例紹介 | P 15 |
| IV | 今年度を振り返って | P 18 |
| V | その他資料 | P 21 |

I オンブズマン制度の概要

1 制度の概要

オンブズマンの職務 **2頁**

オンブズマンの体制 **2頁**

2 制度利用の手続き

苦情申立て（相談）できる方 **3頁**

苦情申立てできる内容 **3頁**

手続きの流れ **4頁**

手続きについてのQ&A **8頁**

1 制度の概要

調布市オンブズマン制度は、市民の市政に関する苦情を『公正かつ中立的』な立場から簡易迅速に処理し、市民の権利及び利益を擁護するとともに、市政に対する市民の理解と信頼を高め、開かれた市政の一層の推進に資することを目的として設置されています。

調布市オンブズマンの職務

- ・ 市政に関する苦情について、相談・苦情申立てを受け、調査します。
- ・ 調査の結果に基づき、オンブズマンとしての判断を市民、市の機関にお伝えします。
また、必要に応じて市の機関に対し、状況の改善に向けた意見表明や提言等を行います。
- ・ 活動状況報告書（本書）等を通じて、調査結果や活動内容を公表します。

調布市オンブズマンの体制

- ・ オンブズマンは、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、3人が委嘱されます。
- ・ 任期は3年です（1回に限り再任可）
- ・ オンブズマンの庶務は、市民部市民相談課が担当しています。（条例施行規則第14条）

調布市のオンブズマン（令和4年度）

ふなくほ けんいち
舟久保 賢一（弁護士） 任期：令和2年4月1日～令和5年3月31日（2期目）

ふるさと みのる
古里 実（一級建築士） 任期：令和2年4月1日～令和5年3月31日（1期目）

おのだ ともえ
小野田 朋恵（弁護士） 任期：令和2年4月1日～令和5年3月31日（1期目）

苦情申立て（相談）できる方

市民の方はもちろん、市外在住の方や法人その他団体の方でも調布市の業務及び業務に関する職員の行為について、直接、利害関係を有している方は申立てすることができます。

相談はどなたでも受付けております。

苦情申立てできる内容

オンブズマン制度では、原則として、苦情の原因となった事実のあった日から1年以内の苦情について取り扱います。ただし、次のような事案については、取り扱うことは出来ません。

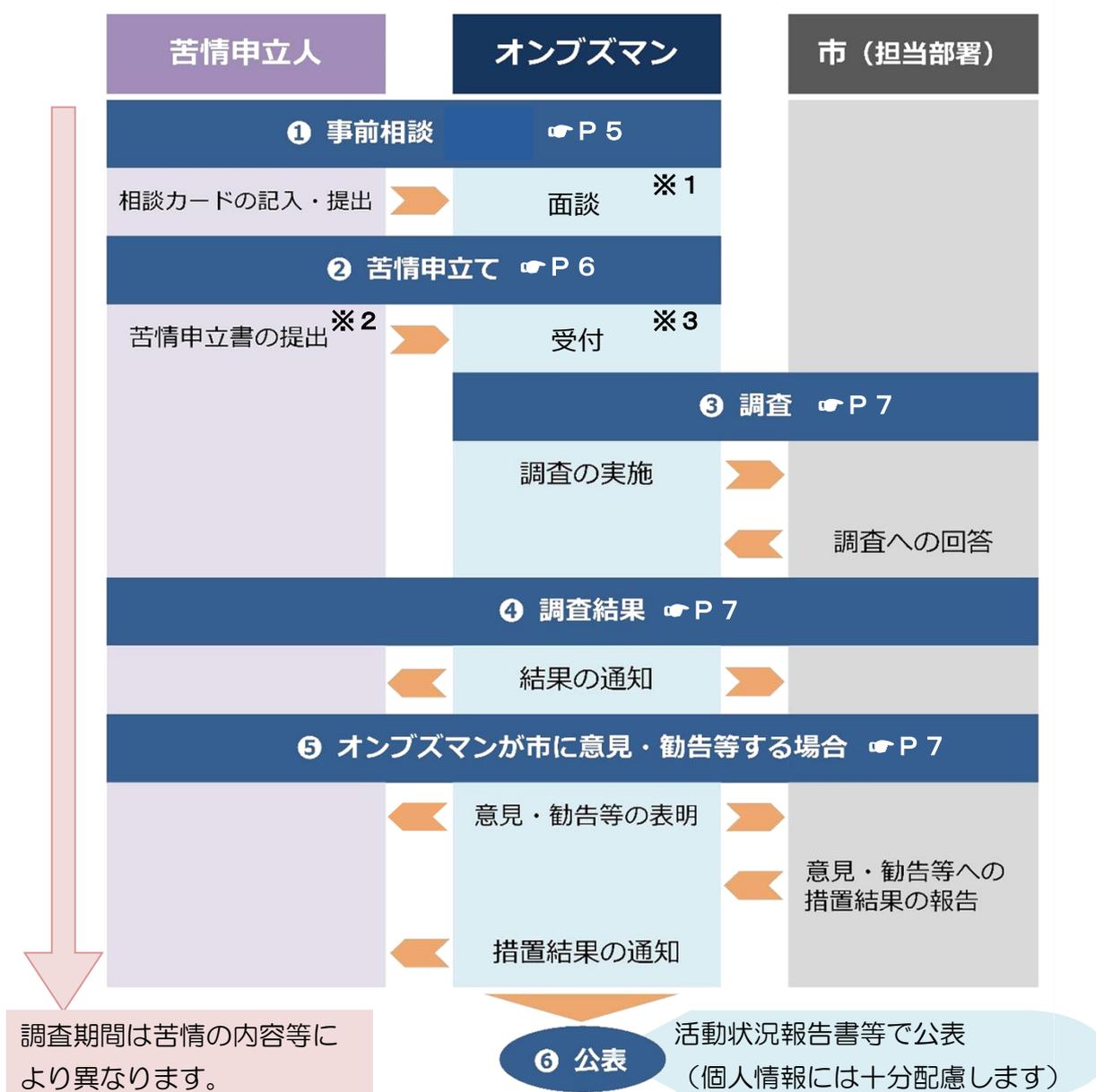
- ・ 判決，裁決等により確定した権利関係に関する事項
- ・ 現に判決，裁決等を求め係争中の事項
- ・ 議会に関する事項
- ・ 職員の勤務条件，身分等に関する事項
- ・ オンブズマンの行為に関する事項

お話しの内容が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伺う中で、総合的に判断します。まずは、お気軽にご相談ください。

手続きの流れ

オンブズマンの手続きは基本的に下図のとおり進んでいきます。
各手続きの詳細は、次ページ以降をお読みください。

苦情申立ての手続きフロー図



- ※1 面談後、オンブズマンは担当部署に対し、苦情に関する制度や手続き等についての確認を行います。確認を行う中で、苦情申立ての手続きによることなく解決が図られるものとオンブズマンが判断した場合は、その結果をお伝えします。
- ※2 事前相談を経ていない場合は、オンブズマンから面談を求める場合があります。
- ※3 苦情の内容がオンブズマン制度に適さない等の理由により、苦情申立てを受理できない場合または調査を実施しない場合は、その旨をお知らせします。

② 苦情申立て

オンブズマン制度の手続き（調査や調査結果の通知等）は、「苦情申立書」の提出を受けて開始されます。

オンブズマンは、主に「苦情申立書」の内容に基づいて調査を行います。記載にご不明な点がある方は、事前相談の中で担当オンブズマンにご相談ください。

■ 「苦情申立書」の提出

- 事前相談時または相談後に、オンブズマン相談室までご提出ください（郵送可）。

なお、相談日以外など、オンブズマン不在時は、市民相談課の職員が受付し、担当オンブズマンに取り次ぎます。

- 記載内容の詳細を確認させていただくため、面談を行う場合があります。
- 「苦情申立書」は、オンブズマン相談室でお渡ししているほか、市のホームページで取得できます。

【 苦情申立書 】

| 第1号様式（第9条関係） | |
|---|---------------|
| 苦 情 申 立 書 | |
| 調布市オンブズマン あて | |
| 苦情申立人 住 所 〒 氏 名 電話番号 | |
| ※法人その他の団体にあっては、その名称、 主たる事務所の所在地及び代表者の氏名 | |
| 調布市オンブズマン条例第9条の規定により、次のとおり苦情の申立てをします。 | |
| 苦情の原因となった事実のあった日 | |
| 苦情申立ての趣旨 | |
| 苦情申立ての理由 | |
| 代理人 住 所 〒 氏 名 電話番号 | 申立人との関係（ ） |
| 他の制度への手続の有無 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（ ） | |
| 備 考 | 担 当 オンブズマン |
| 同 意 書 | |
| 調布市オンブズマンが、本申立てに関する必要な調査を行うため、実施機関が保有する私に関する情報を利用することについて同意します。 | |
| 苦情申立人氏名 | |

苦情申立書以外での申立てについて

次の項目が記載されている場合は、苦情申立書以外の書面でも受付します。

- ① 氏名
- ② 住所
- ③ 連絡先
- ④ 苦情の原因となった事実のあった日
- ⑤ 苦情申立ての趣旨
- ⑥ 苦情申立ての理由
- ⑦ 他の制度（裁判や行政不服審査法に基づく審査請求等）の利用の有無
- ⑧ オンブズマンの調査にあたり、実施機関（苦情に関係する部署）が保有するご自身に関連する情報をオンブズマンが利用することへの同意

③ 調査

オンブズマンは、苦情申立書の趣旨や相談内容をもとに、担当部署から聴き取りを行うほか、担当部署に関係資料の提出を求めたり、実地を確認するなどの方法により、苦情の原因を調査します。

苦情の事実があった日から1年以上経過しているものや、他の手続きによる解決が適している場合などは、調査を実施しないことがあります。

その場合は、その旨をお知らせします。

④ 調査結果

オンブズマンは、調査に基づき苦情についての判断を行い、その結果を苦情申立人にお知らせします。

⑤ 意見表明や是正の勧告など

- ・ オンブズマンは、調査の結果、市の対応について特に改善の必要性を認める場合は、担当部署に対し意見表明や是正を求める勧告などを行います。
また、必要に応じて、その後、どのような改善措置を取るのか報告を求めます。
- ・ オンブズマンから報告を求められた担当部署は、措置等の内容についてオンブズマンに報告します。
また、オンブズマンは、担当部署から受けた報告内容を苦情申立人にお知らせします。

⑥ 結果の公表

オンブズマンが受けた相談や苦情申立ての概要については、活動状況報告書(本書)等により公表します。

※ 公表に際しては、苦情申立人をはじめ、関係する方が特定されないことがないよう、個人情報に留意して実施します。

手続きについてのQ&A

Q オンブズマンとは何ですか？

A オンブズマンは市長が任命し、公正・中立的立場であなたと市の間に立ち、調査し、市政に対する市民の理解と信頼を高めるために設置された制度です。

Q 手続きの方法はどうすればいいの？

A 手続きについては、電話・来訪・メールでの受付となります。手続きは簡単ですのでお気軽にお問い合わせください。原則としてオンブズマンと面談をしていただき詳しくお話しをお聴きします。

また、調査については、オンブズマンが担当部署等に確認し、3ヶ月以内を目途として迅速に行いますが、事案によっては長期間が必要となる場合もあります。

なお、オンブズマンの判断には法的拘束力はありませんのであらかじめご承知ください。

Q 市の施策や事業についての意見や要望を言うために、オンブズマン制度を利用できますか？

A 本制度は、市の業務及びその業務に関する職員の行為で、あなた自身に直接利害関係がある苦情を対象としています。市の施策への意見や要望等については、要望等標準処理規程に基づき市民相談課が受付し、担当部署へ処理を依頼します。

Q 担当課の説明が納得できないという理由で苦情申立てはできるの？

A 苦情申立てについては、あなた自身に直接利害関係があるかどうか重要です。事情を詳しくお聴きする事前相談はどなたでも可能です。お気軽にご相談ください。

Q 市の職員がオンブズマン相談室の窓口では公平性に欠けるのではないか？

A 調布市オンブズマン条例施行規則第14条の規定により、当相談室の庶務は市民相談課が行います。オンブズマンの指示を受け、制度の案内やオンブズマン不在時の書類の取り次ぎなどを事務局で行っていますのでご安心ください。

Q 調査を担当するオンブズマンはどのように決まるの？

A オンブズマンはそれぞれが見識や専門性を有しており、苦情の内容に応じて担当するオンブズマンを決めています。

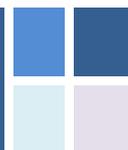
また、事前相談を経た場合でも、別のオンブズマンが調査を引き継ぐ場合があります。

Q オンブズマン以外に苦情を言う制度はないのか？

A 行政の処分等が違法又は不当だと思ふときに処分等に対する不服を申し立てることができる行政不服審査制度があります。

また、地方自治行政における公正と効率の確保の観点から監査委員制度が設置されています。適切な制度をご利用ください。

Ⅱ オンブズマンの活動状況



1 苦情等の受付状況

| | |
|----------------|------|
| オンブズマン相談室の利用状況 | 10 頁 |
| 苦情申立ての処理状況 | 11 頁 |
| 相談の対応状況 | 12 頁 |
| 問い合わせの対応状況 | 12 頁 |

2 苦情処理以外の活動

| | |
|----------------------|------|
| 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 | 13 頁 |
| オンブズマン会議 | 13 頁 |
| 制度周知 | 14 頁 |

1 苦情等の受付状況

オンブズマン相談室の利用状況

令和4年4月から令和5年3月までに受付けた苦情・相談・問い合わせの合計件数は21件でした。

| 受付方法別 | 合計 | 苦情申立て | 相談 | 問い合わせ |
|-----------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| 来訪 | 14 (4) | 0 (1) | 10 (3) | 4 (0) |
| 電話 | 7 (11) | 0 (1) | 0 (5) | 7 (5) |
| FAX | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| 郵送 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| メール | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| 合計 | 21 (15) | 0 (2) | 10 (8) | 11 (5) |

| 分野別 | 合計 | 苦情申立て | 相談 | 問い合わせ |
|------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| 福祉・健康 | 11 (4) | 0 (0) | 6 (3) | 5 (1) |
| 子育て | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| 都市整備 | 2 (3) | 0 (1) | 1 (0) | 1 (2) |
| 環境・ごみ | 1 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) |
| 生活文化 | 0 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (1) |
| スポーツ | 1 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) |
| 教育 | 2 (1) | 0 (0) | 1 (1) | 1 (0) |
| 税金・保険・住民票等 | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) |
| オンブズマン制度 | 1 (1) | 0 (0) | 0 (1) | 1 (0) |
| その他 | 2 (5) | 0 (1) | 0 (3) | 2 (1) |
| 合計 | 21 (15) | 0 (2) | 10 (8) | 11 (5) |

※ 上記件数は、令和4年度中に受付したもの。

※ カッコ内は令和3年度の件数。

苦情申立ての処理状況

令和4年度にオンブズマンが受付した事案はありませんでした。

| | |
|-------------------------|---------------|
| 1 調査を終了したもの | 0件（2件） |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの | 0件（1件） |
| (2) 制度改善の提言をしたもの | 0件（0件） |
| (3) 是正の勧告をしたもの | 0件（0件） |
| (4) 意見表明したもの | 0件（1件） |
| (5) 市に不備がなかったもの | 0件（0件） |
| 2 調査しなかったもの | 0件（1件） |
| (1) 所掌事項外のもの | 0件（0件） |
| (2) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの | 0件（0件） |
| (3) 申立人自身の利害関係を有していないもの | 0件（0件） |
| (4) 取り下げのあったもの | 0件（1件） |
| (5) その他 | 0件（0件） |
| 3 調査開始後に中止したもの | 0件（0件） |
| (1) 所掌事項外のもの | 0件（0件） |
| (2) 苦情の事実発生から1年以上経過したもの | 0件（0件） |
| (3) 申立人自身の利害関係を有していないもの | 0件（0件） |
| (4) その他 | 0件（0件） |
| 4 次年度へ継続したもの | 0件（0件） |
| 合計（1～4） | 0件（3件） |

※ カッコ内は令和3年度の件数。

※ 令和3年度の件数の内1件は、令和2年度から継続した案件が終了したものの。

相談の対応状況

「相談」は、事前相談においてお話を伺ったもののうち、期間の経過など、苦情申立てとして受け付けることが出来ない事案について、丁寧にお話を伺う中で、所管部署への取り次ぎ等を行ったものです。

令和4年度は10件の事前相談がありました。

問い合わせの対応状況

令和4年度の「問い合わせ」は、11件でした。(分野別は10頁参照)

○オンブズマン相談室に寄せられた問い合わせ

| NO | 問い合わせ内容 | オンブズマン相談室の対応 | 個人 | 公的機関 |
|----|---------------------------------------|-------------------------------|----|------|
| 1 | 他市と調布市のオンブズマンの対応の違いについて伺いたい。 | 調布市でのオンブズマン制度を説明し、対応を終了した。 | ○ | |
| 2 | 訪問介護事業所に対する苦情について相談したい。 | オンブズマンの相談対象範囲について説明し、対応を終了した。 | ○ | |
| 3 | 工事に関する市の指導に対する苦情について相談したい。 | オンブズマン制度の説明と相談日を案内し、対応を終了した。 | ○ | |
| 4 | 福祉作業所を不当に打ち切られた件について相談したい。 | オンブズマンの相談対象範囲について説明し、対応を終了した。 | ○ | |
| 5 | 小学校の先生の指導や対応に対する苦情について相談したい。 | 東京都教育委員会を案内した。 | ○ | |
| 6 | 福祉作業所を不当に打ち切られた件とその損害賠償について相談したい。 | オンブズマンの相談対象範囲について説明し、対応を終了した。 | ○ | |
| 7 | 認知症グループホームの介護職慰労金の支払いについて相談したい。 | オンブズマンの相談対象範囲について説明し、対応を終了した。 | ○ | |
| 8 | 納税方法について納税課と折り合いがつかないが、オンブズマンが利用できるか。 | オンブズマン制度の趣旨を説明し対応を終了した。 | ○ | |
| 9 | オンブズマン制度について伺いたい。 | オンブズマン制度を説明した。 | ○ | |
| 10 | 事前相談を受けた際の情報の取扱いについて伺いたい。 | 市の情報公開制度の説明をした。 | ○ | |
| 11 | 市からの回答内容・回答方法に対する苦情について相談したい。 | オンブズマン制度の概要を説明し、対応を終了した。 | ○ | |

2 苦情処理以外の活動

制度周知や他団体との情報交換，オンブズマン会議による制度運用の検証などを行っています。

令和4年度における活動状況は次のとおりです。

| | | |
|------|-----|--|
| 令和4年 | 6月 | ・第1回調布市オンブズマン会議を開催 |
| | 8月 | ・令和3年度調布市オンブズマン活動状況報告書を作成 |
| | 9月 | ・第2回調布市オンブズマン会議を開催 |
| | 12月 | ・第3回調布市オンブズマン会議を開催 ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に出席 |
| 令和5年 | 3月 | ・第4回調布市オンブズマン会議を開催 |

全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

オンブズマン等の苦情対応機関が，相互の意見・情報の交換・連携を図ることにより，苦情救済制度の充実・発展に資することを目的として，総務省が設置したもので，現在，34団体（1道3県26市及び4特別区）により構成されています。

連絡会は，年に1度開催されており，構成団体の概況報告や，構成団体から提案される検討事例について各団体が意見発表するなどの情報交換を行っています。

令和4年度（第23回）は，令和4年12月22日にWeb開催の形式で行われ，小野田オンブズマンが出席しました。

オンブズマン会議

オンブズマン会議は，苦情申立てや相談に対する公平・公正な対応を確保するため，各オンブズマンの認識の共有を図ることを目的として開催しています。

令和4年度は計4回開催し，各オンブズマンが担当した事案の情報共有と意見交換・協議を行いました。

制度周知

オンブズマン相談室を活用していただくため、オンブズマンの制度や活動について、次のとおり市民の皆様へ周知を行いました。

■ 「市報ちょうふ」による広報

令和4年度は、8月20日号において、令和3年度オンブズマンの活動状況や相談日・苦情申立ての受付方法等を掲載しました。

また、4月20日号、10月20日号において、オンブズマン相談室の案内を掲載しました。

■ 市ホームページによる広報

調布市のホームページに、制度の案内を掲載しており、常時閲覧できます。また、事前相談カードや苦情申立書の様式もダウンロードできます。

★（トップページ）市政情報 → （広聴）行政オンブズマン

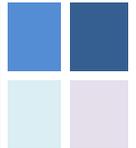
■ 制度案内パンフレットの配布

市民相談課の窓口にて配布しています。

■ 活動状況報告書（本書）の閲覧

調布市のホームページ、図書館及び公文書資料室（市役所4階）において閲覧できます。

Ⅲ 事前相談等の事例紹介



- 事前相談の事例

16 頁

●今年度の事前相談事案

No.1 「公共施設の防犯カメラ」について

公共施設執務室内の防犯カメラの設置がそこで働く職員の肖像権の侵害に当たるかどうか確認してほしい。

No.2 生活保護の取扱い及び担当職員の対応について

生活保護（住宅扶助）の取扱いについて、説明が不明確であった。
また、担当職員の対応が遅く、その対応についての説明が事実と異なっていないか確認してほしい。

No.3 指導室（学校教育を担当）の対応について

「市長へのはがき」として指導室に意見を出したが、その回答は公表されている目安の回答期間から大幅に遅れ、また、回答内容も納得できるものではなかった。適切な対応をするよう伝えてほしい。

No.4 障害福祉課・生活福祉課担当職員の対応について

病気を抱える生活保護受給者に対する理解がなされているか、緊急時の対応が不適切ではないか確認してほしい。

No.5 生活保護の取扱いと担当職員の対応について

生活保護費の受給に関して、国民健康保険の過誤納金の取扱いが正当なものか、また、担当職員の説明が適切であったのかを確認してほしい。

No.6 佐須地域の生産緑地の買取りについて

佐須地域の生産緑地の買取りについて「調布市深大寺・佐須地域環境資源保全・活用基本計画」に基づき適正に対応が行われているか市の考え方を明確にし、確認してほしい。

No.7 介護保険負担限度額認定について

介護保険負担限度額認定の仕組み等について職員の説明が不足していたのではないか。そのことに基づく超過分の取扱いは不当ではないか確認してほしい。

No.8 スポーツ施設の開発について

隣接するスポーツ施設の開発に対する市の対応は条例や建築基準法に照らして適切にされているのかを確認してほしい。

また、開発によって騒音、夜間照明で近隣住民は迷惑を被っているので、開発を中止させてほしい。(令和5年度に継続)

No.9 生活保護に関する情報の取扱いについて

生活保護受給者の情報を家族に教えてもらえないのは、おかしいのではないか。市の対応が適切かどうかを確認してほしいなど。

No.10 生活保護の収入認定について

自宅設備の不具合により家賃の一部が返還されたため、収入として認定されて保護費の一部を返還するよう求められたが、市の対応が適切であるかを確認してほしいなど。

※ 事前相談については、いずれもオンブズマンが内容をお聴きし、オンブズマン制度のご説明をしたり、担当部署等にヒアリングを行うなどして確認内容を相談者に説明すること等で終了しています (No.8を除く)。

IV 今年度を振り返って



ふなくぼ けんいち

舟久保 賢一

今年度は、事前相談として、①「防犯カメラ」の問題、②「生活保護」に関する問題、③「介護保険」に関する問題などを担当しました。①は、公共施設に設置された防犯カメラが施設職員の肖像権を侵害するのではないかという相談でしたが、防犯を含めた施設管理の在り方と個人のプライバシー権の調整はいかにあるべきかという問題でした。②は生活保護の受給者に対する担当職員の説明と対応の在り方に関する苦情の問題でしたが、広い意味では、行政サービスを受ける市民とそれに対応する市職員の相互の在り方の問題でもありました。③は介護保険の負担限度額認定が取消されたことに対する市の職員の説明不足を主張する相談でしたが、超高齢化社会を迎え介護問題が誰にとっても避けることのできない身近な問題となった今日においては、介護保険に関する知識の必要性を痛感する問題でもありました。いずれの相談も、相談者から相談内容を伺い担当課からの聴取結果などを説明することで終了し、苦情申立てには至りませんでした。

私は、今年度で任期を終え退任いたします。オンブズマンとして在任したこの6年の間には、市民の皆様から様々なご相談をいただきましたが、私としては、公正な第三者としての立場で、市民のみなさまから努めて丁寧にお話を伺うことを心掛けてきたつもりです。

行政との紛争解決手段としては、行政不服審査制度等の他の制度もありますが、オンブズマンの職務を経験したものとして、市民からの行政に対する苦情などに対し、柔軟に対応することのできるオンブズマン制度は極めて貴重な制度だと思っております。

幸い、調布市のオンブズマン制度は充実した体制が整っております。市民の皆様には是非、この有意な制度を活用していただきたいと思います。

ふるさと みのる

古里 実

今年度は、事前相談として①「生活保護費の減額等について」と②「深大寺・佐須地域環境資源保全・活用基本計画区域内の生産緑地の買取り申出に対して市が買取りしないことについて」の2件の事前相談を主に担当しました。

①については、「国民健康保険税の過誤納金還付を受けたことを理由に減額したことは、間違いであり」不利益を受けた等の相談です。担当課に聞き取り調査を行ったところ、担当課は減額算定の根拠を口頭のみで説明したとのこと。そこで、オンブズマンから規定文書を相談者へ示し、規定に照らして適正な減額金額となっていることを説明したところ、理解を得ることができました。

②については、この地域ではこれまで市が2件の生産緑地を買取りした実績があるにもかかわらず、今回、市が買い取らなかったことにより里山の風景と環境が失われていくことへの相談です。関係する担当課に聞き取り調査したところ、買取り申出に係る関係者との調整が不調となった経緯を確認できました。また、保全地域に関する市の方針（相続発生時の公有化スキームの構築に関する方針）は計画に定められたとおり変更が無いことも確認できました。オンブズマンからは、調査により確認できた内容と、生産緑地法の規定どおりに相続人の申し出から3カ月以内に時価で市が買取りできるよう予算措置と買取価格（時価）を設定すべき旨の意見を担当課に伝えたことを、相談者へ説明して理解を得ることができました。

今年度も、オンブズマンの役割は、第三者的立場で市民と行政の相互理解を進めることだと強く認識した1年でもありました。

市民の皆様には、市の窓口対応などで悩まれた際、こうした事前相談制度もありますので、お気軽にオンブズマン制度をご活用ください。

おのだ ともえ
小野田 朋恵

今年度は、事前相談として、教員の内部関係に関するものを1件、生活保護に関するものを3件担当しました。

各事案に共通して感じるのが、「相談者は、ご自身で訴えている不服以外にも不服があるが、ご自身もそれに気づいていないのではないか？」ということです。事前相談では、いつ、どこで、何が起きて、何を望むのかを相談者に用紙に書いてもらい、オンブズマンはそれを見ながら話を伺いますが、話していると、その用紙に書いてあること以外にも「こういう気持ちになった」という話が出て、詳しく聞いていくと、「そう考えると、あの時こうしてほしかったと思う」と話されるのです。市民と行政の架け橋になるというオンブズマン制度の目的を実現するために、時間をかけて、相談者の希望は本当に用紙に書いてあることだけなのか、それ以外にもあるならそれを聞き出してどうすれば解決するのかを常に意識するよう努めています。

また、行政と相談者のボタンの掛け違いがきっかけで関係がこじれてしまうことも多いため、日ごろのコミュニケーションの大切さも実感しました。

オンブズマンには強制力がないため、相談者の期待に応えきれない場面はありますが、市民と行政の相互理解を深めるよう努力を続けていきたいと考えています。

V その他資料

| | | |
|------|------------------|------|
| 資料 1 | 調布市オンブズマン条例 | 22 頁 |
| 資料 2 | 調布市オンブズマン条例施行規則 | 26 頁 |
| 資料 3 | これまでのオンブズマン制度の実績 | 29 頁 |

資料 1 調布市オンブズマン条例

平成 13 年 12 月 19 日条例第 33 号

(設置)

第 1 条 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場から簡易迅速に処理し、市政の改善に関する提言等を行うことにより、市民の権利及び利益を擁護するとともに、市政に対する市民の理解と信頼を高め、開かれた市政の一層の推進に資するため、調布市オンブズマン(以下「オンブズマン」という。)を置く。

(所掌事項)

第 2 条 オンブズマンの所掌する事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次の各号に掲げる事項を除く。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 現に判決、裁決等を求め係争中の事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の勤務条件、身分等に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

(職務)

第 3 条 オンブズマンの職務は、次の各号に掲げるところによる。

- (1) 市政に関する苦情の申立てを受付、これを調査し、迅速に処理すること。
- (2) 前号の処理に関連し、必要があると認める事案について、調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は前号に規定する事案(以下「苦情等」という。)について、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善に関する提言を行うこと。
- (4) 勧告、提言等の内容を公表すること。

(オンブズマンの責務)

第 4 条 オンブズマンは、市民の権利及び利益を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 4 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また同様とする。

(市の機関の責務)

第 5 条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積

極的な協力に努めなければならない。

- 2 市の機関は、第3条第3号の規定による意見若しくは勧告又は提言を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(組織等)

第6条 オンブズマンの定数は3人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

- 2 オンブズマンは、人格が高潔で、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。
- 3 オンブズマンの任期は、3年とする。ただし、1期に限り再任を妨げない。
- 4 オンブズマンは、非常勤とする。

(兼職の禁止)

第7条 オンブズマンは、衆議院議員、参議院議員若しくは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と兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解職)

第8条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、解職することができる。

(苦情の申立て)

第9条 市の機関の業務の執行に関する事項又は当該業務に関する職員の行為について利害関係を有する者は、オンブズマンに対し苦情を申し立てることができる。

- 2 前項の規定による苦情の申立ての手續は、書面により行うものとする。ただし、オンブズマンがやむを得ないと認めるときは、この限りでない。
- 3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(調査対象外事項等)

第10条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しない。

- (1) 第2条ただし書の規定に該当するとき。
- (2) 苦情の内容が、当該苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (3) 虚偽その他正当な理由がないと認めるとき。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、調査することが適当でないとき。

- 2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を理由を付して苦情を申し立てた者(以下「申立人」という。)に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第11条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する市の機関に対し、その旨を通

知するものとする。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査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、調査を中止することができる。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止したときは、その旨を理由を付して申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に対し速やかに通知しなければならない。
- 4 オンブズマンは、第3条第2号に規定する事案の調査を中止したときは、その旨を理由を付して第1項の規定により通知した市の機関に対し速やかに通知するものとする。

(調査の方法)

第12条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し説明を求め、その保有する関係文書等を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地に調査することができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の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に対し質問し、事情を聴取し、又は実地に調査することについて協力を求めることができる。

(申立人への通知)

第13条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、申立人に速やかに通知しなければならない。

(勧告、提言等)

第14条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善に関する提言を行うことができる。

(報告等)

第15条 オンブズマンは、前条の規定により意見を述べ、若しくは勧告し、又は提言を行ったときは、関係する市の機関に対し是正等の措置について報告を求めることができる。

- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、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の措置について報告しなければならない。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別の理由があるときは、理由を付してその旨をオンブズマンに報告しなければならない。

- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前条の規定により意見を述べ、若しくは勧告し、若しくは提言を行ったとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表)

第16条 オンブズマンは、第14条の規定による意見若しくは勧告又は提言及び前条第2項の規定による報告の内容を公表するものとする。

- 2 オンブズマンは、前項の規定により公表を行うときは、個人情報等の保護について最大限

の配慮をしなければならない。

(運営状況の報告等)

第 17 条 オンブズマンは、毎年、この条例の運営状況について、市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

第 18 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

1 この条例は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

2 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前において、この条例の規定による手続に相当する手続により受けた苦情の申立て（施行日において現に処理が終了していないものに限る。）は、この条例の規定による苦情の申立てとみなす。

資料 2 調布市オンブズマン条例施行規則

平成 14 年 3 月 29 日規則第 21 号

改正 平成 15 年 3 月 31 日規則第 27 号

平成 19 年 3 月 30 日規則第 15 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、調布市オンブズマン条例（平成 13 年調布市条例第 33 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。

(代表オンブズマン)

第 2 条 条例第 6 条第 1 項に規定する代表オンブズマンは、オンブズマンの互選により定める。

2 代表オンブズマンは、オンブズマンに関する事務を総理する。

3 代表オンブズマンに事故があるときは、他のオンブズマンがその職務を代理する。

(オンブズマン会議)

第 3 条 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、オンブズマン会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、必要に応じて代表オンブズマンが招集し、その議長となる。

3 会議に付することができる事項は、次の各号に掲げるところによる。

(1) 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 14 条に規定する市の機関に対する意見若しくは勧告又は提言に関する事項

(3) 条例第 16 条第 1 項に規定する公表及び条例第 17 条に規定する運営状況の報告等に関する事項

(4) 前 3 号に掲げるもののほか、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。

(特別な利害関係にある企業等)

第 4 条 条例第 7 条第 2 項に規定する市と特別な利害関係にある企業その他の団体は、主として市の機関に対し請負をするものをいう。

(申立ての手続等)

第 5 条 条例第 9 条第 2 項本文に規定する苦情の申立ては、苦情申立書（第 1 号様式）により行うものとする。

(正当な理由)

第 6 条 条例第 10 条第 1 項第 2 号ただし書に規定する正当な理由とは、次の各号に掲げるところによる。

(1) 苦情に係る事実が極めて秘密のうちに行われ、1 年を経過した後初めて明らかにされ

たとき。

- (2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。
- (3) 苦情に係る事実が継続しているとき。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。
(苦情について調査しない旨の通知)

第7条 条例第10条第2項に規定する申立人への通知は、苦情について調査しない旨の通知書(第2号様式)により行うものとする。

(調査の実施又は中止に関する通知)

第8条 条例第11条第1項に規定する市の機関に対する通知は、苦情等調査実施通知書(第3号様式)により行うものとする。

2 条例第11条第3項又は第4項に規定する申立人又は市の機関に対する通知は、苦情等調査中止通知書(第4号様式)により行うものとする。

(調査結果の通知)

第9条 条例第13条に規定する申立人への通知は、苦情申立てに係る調査結果通知書(第5号様式)により行うものとする。

(勧告、提言等)

第10条 条例第14条に規定する市の機関に対する意見若しくは勧告又は提言は、苦情等に係る是正等の措置勧告(提言)書(第6号様式)により行うものとする。

(報告等)

第11条 条例第15条第2項に規定するオンブズマンに対する報告は、苦情等に係る是正等の措置結果報告書(第7号様式)により行うものとする。

2 条例第15条第3項に規定する申立人への通知は、苦情申立てに係る措置結果通知書(第8号様式)により行うものとする。

(公表)

第12条 条例第16条第1項及び第17条に規定する公表は、調布市報への登載その他の方法により行うものとする。

(運営状況の報告)

第13条 条例第17条に規定する報告は、年度ごとに、次の各号に掲げる事項について行うものとする。

- (1) 苦情申立件数
- (2) 調査件数
- (3) 市の機関に対する意見若しくは勧告又は提言の要旨
- (4) 市の機関からの是正等の措置結果報告の要旨
- (5) 前各号に掲げるもののほか、条例の運営状況に関すること。

(庶務)

第14条 オンブズマンの庶務は、市民部市民相談課において処理する。

(委任)

第 15 条 この規則の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

(調布市非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例施行規則の一部改正)

2 調布市非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例施行規則（昭和 40 年調布市規則第 6 号）の一部を次のように改正する。

(次のよう略)

(調布市福祉オンブズマンの設置に関する規則の廃止)

3 調布市福祉オンブズマンの設置に関する規則（平成 12 年調布市規則第 12 号）は、廃止する。

(調布市福祉オンブズマンの設置に関する規則の廃止に伴う経過措置)

4 この規則の施行の日前において、この規則による廃止前の調布市福祉オンブズマンの設置に関する規則の規定によりなされた手続その他の行為は、この規則の規定によりなされた手続その他の行為とみなす。

附 則（平成 15 年 3 月 31 日規則第 27 号）

この規則は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 19 年 3 月 30 日規則第 15 号）

この規則は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

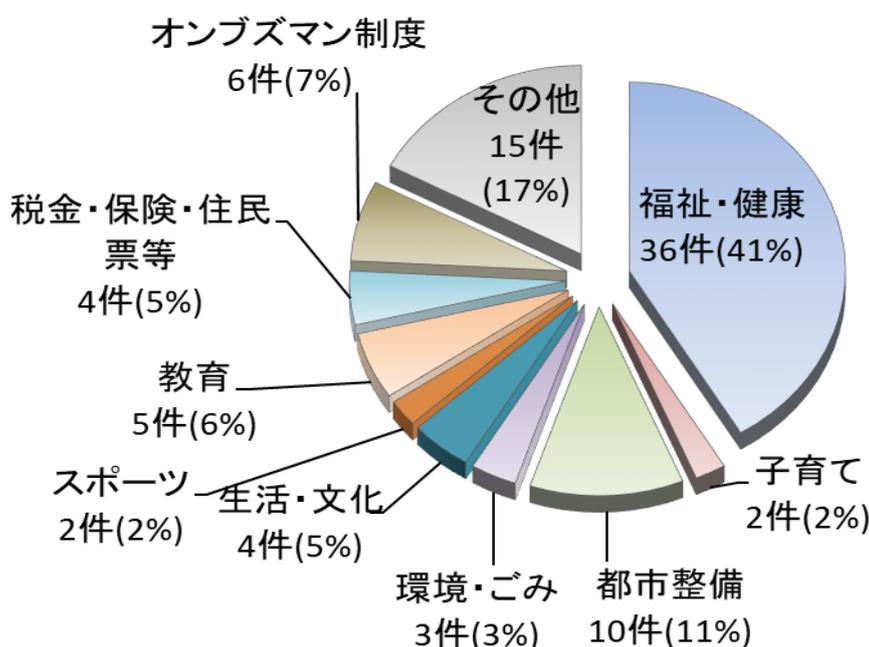
資料3 これまでのオンブズマン制度の実績

調布市オンブズマンは、平成12年に調布市福祉オンブズマン制度として設立され、保健・福祉サービスに関する苦情処理を始めました。

その後、平成14年から、現行の調布市オンブズマン制度へと移行し、保健福祉サービスに関する苦情に加え、市政全般の苦情に対応する行政オンブズマンとなりました。

発足以来、様々な苦情や相談などを受付、調査・調整を進める中で、行政に対する市民の信頼の確保に努めてまいりました。

■ 各分野の苦情申立て・相談等の割合（直近5カ年度）

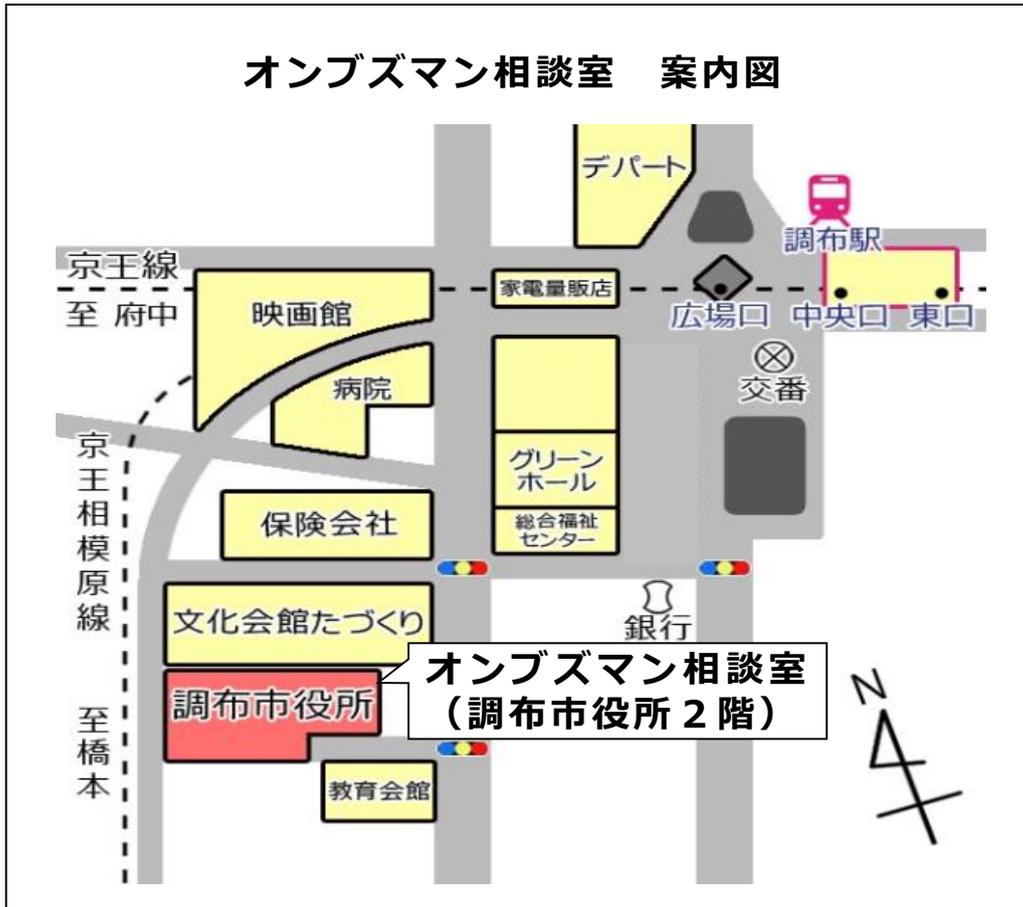


※構成比は小数点以下を四捨五入。

■ 苦情申立て等で取扱われた主な事例（直近5カ年度）

- | | |
|--------|--|
| 福祉・健康 | 生活保護・障害者・高齢者の福祉政策 新型コロナウイルス感染症関連，喫煙所の整備 |
| 子育て | 子ども施設の運営 |
| 都市整備 | 道路整備事業，開発事業 |
| 環境・ごみ | 解体工事に伴う騒音・振動・粉塵，香害対策 |
| 生活文化 | 文化会館等の施設管理 |
| 教育 | 人員配置 |
| 税・住民票等 | 固定資産税，離婚届，出生届 |
| その他 | 防災施設の工事，広報誌，職員の接遇・対応 飛行機墜落事故の原因究明，調布市自治の理念と市政運営に関する基本条例，防犯カメラの設置，農地の取扱い |

オンブズマン相談室 案内図



刊行物番号 2023-148

令和4年度調布市オンブズマン活動状況報告書

令和6年1月発行

編集 調布市オンブズマン
所在地 〒182-8511 調布市小島町2 - 35 - 1
電話番号 042-481-7418
FAX 042-441-1199
発行 市民部市民相談課
印刷・製本 庁内印刷

