

**平成 29 年度  
調布市オンブズマン活動状況報告書**

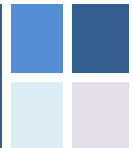
**平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで**

**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 14
	制度周知	P 15
	その他	P 15
III	苦情申立て等の事例紹介	
	小学校に通う子どもの怪我への対応について	P 18
	防災倉庫の換気設備の騒音について	P 20
IV	今年度を振り返って	P 24
V	その他資料	P 26

# 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、市民部市民相談課の職員が担当しています。（条例施行規則第14条）

#### 調布市のオンブズマン（平成29年度）



わかばやし あきふみ  
若林 祥文（一級建築士）

任期：平成29年4月～  
（2期目）



あいざわ あい  
相澤 愛（弁護士）

任期：平成29年4月～  
（2期目）



ふなくぼ けんいち  
舟久保 賢一（弁護士）

任期：平成29年4月～  
（1期目）

## 2 制度利用の手続き

### 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。

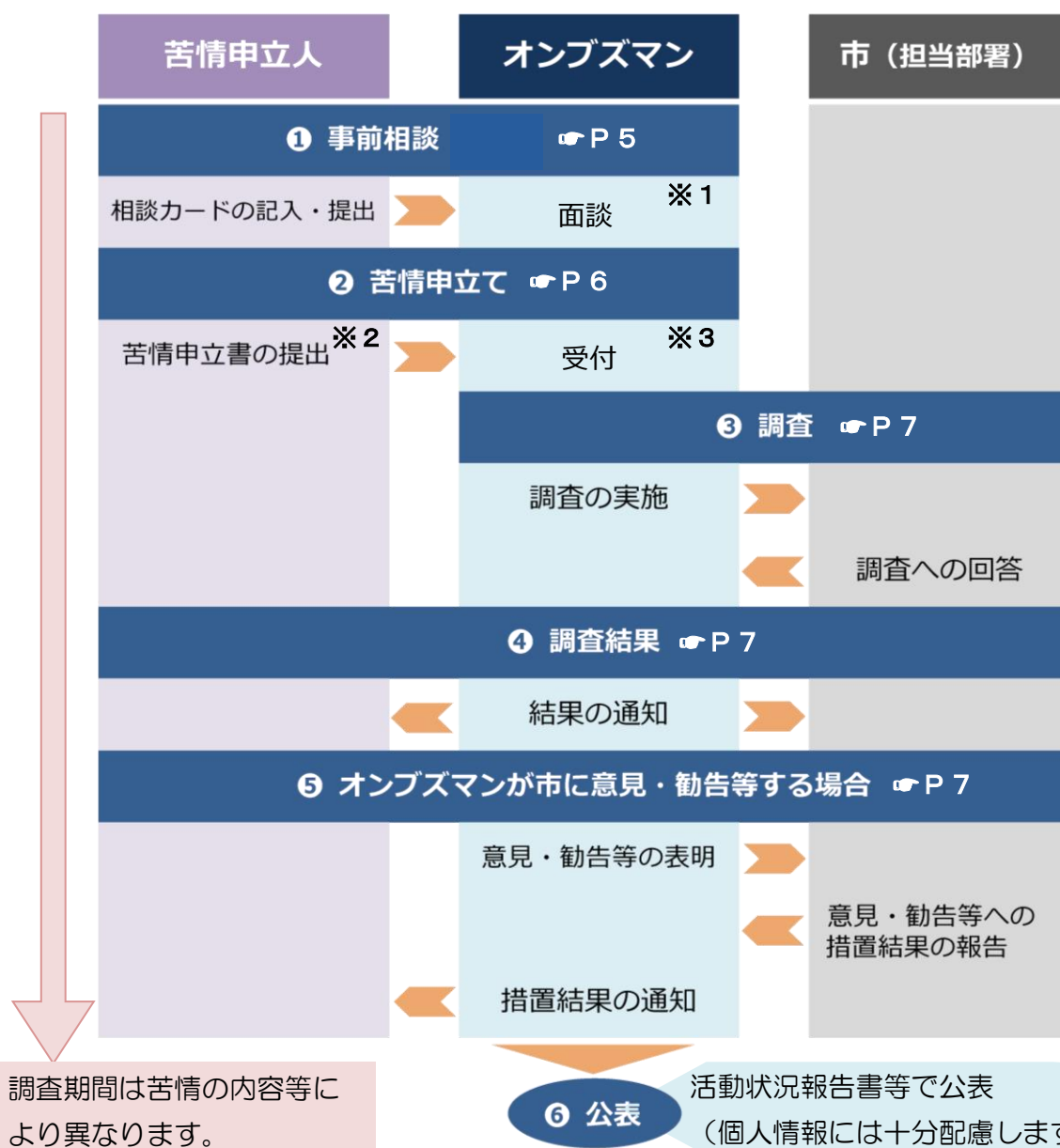
- ・ 判決，裁決等により確定した権利関係に関する事項
- ・ 現に判決，裁決等を求め係争中の事項
- ・ 議会に関する事項
- ・ 職員の勤務条件，身分等に関する事項
- ・ オンブズマンの行為に関する事項

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，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。

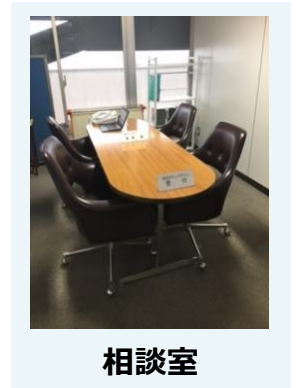
## ① 事前相談（面談）

苦情申立ての手続きの前に、苦情内容を正確に確認させていただくため、担当オンブズマンによる事前相談（面談）を行っています。

また、相談をスムーズに行うため、苦情に係る経過等を記入していただく「相談カード」の提出をお願いしています。

### ■ 相談日時と場所

- ・ 毎週水曜日（第5水曜日・閉庁日を除く）  
午後1時から午後5時まで
- ・ オンブズマン相談室（市役所2階 - 市民相談課横）



相談室

### ■ 申込方法

オンブズマン相談室又は電話にて随時受付。

当日受付も出来ますが、事前にご連絡をいただいた方からご案内します。

### ■ 「相談カード」の提出

- ・ 相談前または相談時に、オンブズマン相談室にご提出ください（郵送・ファックス・メール可）。

なお、相談前にご提出いただく場合は、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。

- ・ 「相談カード」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。

(注)この様式は、事前相談時に苦情の内容を整理するための書類であり、「苦情申立書」ではありません。

平成 年 月 日

オンブズマン事前相談カード

ふりがな		電話番号	
お名前			
ご住所	〒		

慶布市オンブズマンが、この相談に関して、関係部署に対して必要な確認等を行うため、関係部署が保有する私に関する情報を利用することに同意します。

(オンブズマンとの相談前に御記入ください)

1 苦情に係る経緯

(1) いつごろ？（苦情の原因となった出来事の日時など）

\_\_\_\_\_

(2) どこで？（例：部署や場所）

\_\_\_\_\_

(3) どういうことが起きましたか？（簡明にご記入ください）

\_\_\_\_\_

(4) この苦情について、別の機関に対して手続きを行っている場合は、該当するものにチェックしてください。

行政不服審査会への審査請求     市（市民相談課）への相談  
 監査委員会への監査請求     その他（    ）

2 苦情について、市に対して望むこと、行ってほしいこと（箇条書きで記入ください）

\_\_\_\_\_

(オンブズマンとの相談後に御記入ください)

本日の相談を踏まえて、今後のオンブズマン制度の利用について伺います。

相談のみを希望します。  
 苦情申立ての手続きを行います（別途、苦情申立書を提出します）

### 【 相談カード 】

- ・ 相談後、オンブズマンは関係部署に対して、苦情に関わる制度や手続き等についての確認を行います。
- ・ 相談内容から、オンブズマンが「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判断した場合は、その旨をお伝えします。

## 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5条関係）		
苦情申立書		
調布市オンブズマン あて		年 月 日
〒		
苦情申立人	住 所	
	氏 名	
	電話番号	
<small>※ 法人その他の団体にあつては、その名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名</small>		
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	申立人との関係（ ）
	電話番号	
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	印

### 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（要押印）



### 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

**オンブズマンとは何ですか？**

**Q** 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中に立ち、調査  
**A**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。

**手続きの方法はどうすればいいの？**

**Q** 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  
**A**のでお気軽にお問合せください。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。

**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  
**A**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。

**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？**

**Q** 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。  
**A**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。

**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？**

**Q** 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  
**A**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行っておりますのでご安心ください。

**調査を担当するオンブズマンはどのように決まるの？**

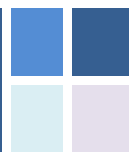
**Q** オンブズマンはそれぞれが見識や専門性を有しており、苦情の内容に応じて担当  
**A**するオンブズマンを決めています。また、事前相談を経た場合でも、別のオンブズマンが調査を引き継ぐ場合がありますのであらかじめご承知ください。

**オンブズマン以外に苦情を言う制度はないのか？**

**Q** 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  
**A**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	14 頁
制度周知	15 頁
その他	15 頁

## 1 苦情等の受付状況

### オンブズマン相談室の利用状況

平成 29 年 4 月から平成 30 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 60 件でした。

今年度は、多くの問い合わせが寄せられたが、オンブズマン制度についてより丁寧な説明の必要性を感じたほか、内容に則して適切な案内を行うよう努めました。

受付方法別	合計	苦情申立て	相談	問い合わせ
来訪	5 (8)	1 (1)	0 (4)	4 (3)
電話	28 (16)	—	0 (0)	28 (16)
F A X	0 (1)	—	0 (0)	0 (1)
郵送	1 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (2)
メール	26 (0)	—	0 (0)	26 (0)
<b>合計</b>	<b>60 (27)</b>	<b>2 (1)</b>	<b>0 (4)</b>	<b>58 (22)</b>

分野別	合計	苦情申立て	相談	問い合わせ
福祉・健康	4 (5)	0 (0)	0 (0)	4 (5)
子育て	0 (5)	0 (0)	0 (4)	0 (1)
都市整備	4 (2)	0 (0)	0 (0)	4 (2)
環境・ごみ	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
生活文化	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
スポーツ	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
教育	37 (2)	1 (0)	0 (0)	36 (2)
税金・保険・住民票等	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
オンブズマン制度	12 (5)	0 (0)	0 (0)	12 (5)
その他	2 (6)	1 (1)	0 (0)	1 (5)
<b>合計</b>	<b>60 (27)</b>	<b>2 (1)</b>	<b>0 (4)</b>	<b>58 (22)</b>

※ 上記件数は、平成 29 年度中に受付したもの（前年度からの継続事案を含まず）。

※ カッコ内は平成 28 年度の値。

## 苦情申立ての処理状況

平成 29 年度にオンブズマンが受付し、苦情申立人に結果を通知した事案は 2 件でした。調査の結果、いずれの事案についても、市の業務等に改善の余地があると認められ、所管部署に対して意見表明が行われました。

事案の一覧及び各事案の概要については、「Ⅲ 苦情申立て・相談への対応」（18 頁～）に掲載しています。

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

### ■ 平成 29 年度の苦情申立て

（教育分野）

小学校に通う子どもの怪我への学校の対応について（18 頁参照）

（その他）

防災倉庫の換気設備の騒音について（20 頁参照）

## 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付けることが出来ない事案について、丁寧にお話しを伺う中で、所管部署への取り次ぎ等を行ったものです。

平成 29 年度は 2 件の相談がありました。いずれも苦情申立ての手続きに進みませんでした。

## 問い合わせの対応状況

問い合わせは、主にオンブズマン制度（制度趣旨や手続方法など）や、調査中の事案等について市民の方から寄せられたものです。

市民の方のほか、他自治体からの問い合わせもありました。

平成 29 年度の「問い合わせ」は、58 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主な問合せ

日付	主な問合せ内容	オンブズマン相談室の対応	個人	公的機関
29. 4. 12 ～29. 8. 29 (複数回)	苦情申立て等の進捗状況等について	担当オンブズマンへ確認し問合せ者へ報告した。	○	
29. 4. 21	民間福祉施設のサービスが悪い、料金改定も納得できないことについて	オンブズマン条例（以下、「本条例」という。）の趣旨を説明し、市民相談課を通じて市の関係課へ処理を依頼した。	○	
29. 4. 24	市内福祉施設を強制退去となったことについて	本条例の趣旨を説明し、市民相談課を通じて市の担当課へ処理を依頼した。	○	
29. 5. 23	担当ケースワーカーの指導内容に納得がいかないことについて	当相談室で事情を傾聴したうえで、市民相談課を通じて担当課へ処理を依頼した。	匿名	
29. 7. 5 ～29. 7. 6	オンブズマン制度の改正を検討しているため業務内容について確認したい	本制度の概要と具体的な業務内容を説明した。		○
29. 7. 10	「老人クラブ等の補助に関する要綱」における補助のあり方について	老人クラブの補助の考え方を確認したいとのこと。市民相談課を通じて担当課へ処理を依頼した。	○	
29. 8. 1	所有地と市道の位置確認の決定について	問合せの際他の不服制度を利用されているとのこと。本条例第 2 条の説明をした。	○	
29. 8. 24	敬老金の受領確認について	本制度の利用案内を行ったうえで、市民相談課を通じて担当課へ処理を依頼した。	○	
29. 8. 28	建築の告示看板の内容に差異があることについて	当相談室で事情を傾聴したうえで、市民相談課を通じて担当課へ処理を依頼した。	匿名	
29. 9. 20	駅周辺の駐輪場内の違法駐輪について	当相談室で事情を傾聴し、ご意見として伺い終了した。	匿名	
30. 3. 26	隣地に建設される建物の違法性について	市民相談課の法律相談での対応を案内し終了した。	○	
30. 3. 30	近隣市のオンブズマンの苦情処理のあり方について	他自治体における処理の仕方についてのご意見として対応を終了した。	匿名	

## 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。

平成 29 年度における活動状況は次のとおりです。

平成29年	4月	・平成28年度調布市オンブズマン活動状況報告書を作成 ・市報ちょうふ（20日号）に制度のPR記事
	6月	・第1回調布市オンブズマン会議を開催 ・市報ちょうふ（20日号）に活動状況報告書及び制度のPR記事 ・活動状況報告書をホームページに掲載
	8月	・市報ちょうふ（20日号）に制度のPR記事を掲載
	9月	・第2回調布市オンブズマン会議を開催 ・職員研修への参加（出席者：舟久保オンブズマン）（15頁参照）
	11月	・第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 （出席者：相澤オンブズマン）
平成30年	1月	・第3回調布市オンブズマン会議を開催
	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あり、現在、33 団体（1 道 3 県 25 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。

平成 29 年度（第 19 回）は平成 29 年 11 月 22 日（水）に、総務省で開催され、相澤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。

平成 29 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をはじめ、次のことについて意見交換・協議を行いました。

### ■ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に向けた意見交換

連絡会で取り上げられる検討事例について、調布市オンブズマンとしての考え方や他自治体の取組などについて確認し、連絡会において報告するとともに、今後の制度運用への参考としました。

### ■ 制度運用の検証

#### ☑ 「相談カード」の導入

事前相談時（前）に、苦情の概略を簡単に記述していただく「相談カード」を新たに導入しました（5 頁参照）。

これは、苦情の原因が、「いつ」「どこで」「どういったことが起きたのか」などをご記入いただくものであり、オンブズマンは相談カードの内容に基づきながらその趣旨を整理し、相談者の方と苦情の内容の共有に努めていきます。

#### ☑ 制度案内パンフレットの改訂

オンブズマン制度や手続きについて、市民の皆さんにとってより分かりやすくきめ細やかな内容とするため、大幅な改訂を行いました。



## 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

平成29年度は、4月20日号、6月20日号及び8月20日号において、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。

### ■ 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、相談カードや苦情申立書の様式もダウンロードもできます。

★（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）の配架・配布

図書館や公文書資料室（市役所4階）において閲覧できるほか、市民相談課（市役所2階）の窓口にて配布しています。

## その他

---

個人情報の取扱い等を議題とした職員向けの研修会において、舟久保オンブズマンが出席し、参考意見を述べ職員の質疑に対応しました。

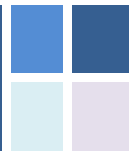
（平成29年9月）



研修会の様子 ↑ →



### Ⅲ 苦情申立て等の事例紹介



- **教育分野（苦情申立て 1件）**

No. 1 小学校に通う子どもの怪我への対応について **18 頁**

- **その他（苦情申立て 1件）**

No. 2 防災倉庫の換気設備の騒音について **20 頁**

小学生の子ども（以下「本件児童」という。）が、休み時間中に遊んでいる際に額を床に打ち付ける事故（以下「本件事故」という。）が発生した際、「指導室要覧」には、頭部（首から上部）損傷の場合は医療機関に搬送することが定められているにもかかわらず、学校は同要覧に定められた対応をとらなかった。

## オンブズマンの対応・判断

- 1 調布市立学校で事故が発生した場合、「指導室要覧」内に学校がとるべき対応の基準（以下、便宜的に「対応マニュアル」という。）が定めてあります。対応マニュアルには、①死亡、重体、重傷の場合、②軽傷の場合、③頭部（首から上部）損傷の場合の3つの場合に分けて、学校のとるべき対応が具体的に記載されており、上記③の場合の対応の一つに、「保護者に連絡をし、指定の医療機関の有無を確認して搬送する。連絡が取れない場合は、学校の判断により医療機関に搬送する。」と記載されています。頭部（首から上部）の怪我のうち、仮にかすり傷のような軽傷の場合であっても、対応マニュアルによれば上記③の場合に該当することと解されています。
- 2 本件事故において本件児童は額を床に打ち付けたものであり、幸い大事に至ることはなかったものの、本来であれば対応マニュアルの上記③の場合に該当するとして医療機関に搬送すべきであったということになります。  
しかしながら、学校は、本件児童の意識や顔色の悪さ・気持ちの悪さ・頭痛等がないことなどを総合的に判断しつつ、患部に保冷剤を当てる等の応急処置をしながら継続的に見守り、保護者に連絡をとった上で迎えにきた保護者に対して、念のために脳神経外科に受診するように伝えたものの、学校として医療機関に搬送することはしていませんでした。
- 3 したがって、学校は、対応マニュアルに定められた本件基準の一つである医療機関に搬送するという対応をとっていないという点において、「学校は定められた対応をとらなかった」との申立の趣旨はその限度で理由があり認められるべきものと判断します。
- 4 本件事故後、調布市教育委員会は、対応マニュアルが各学校に徹底されていなかったことを認め、既に、校長会や副校長連絡会、生活指導主任会において、今後は対応マニュアルに基づく適切な判断と行動をし、保護者への説明責任が果たせる学

校体制の構築を指導したとのこと。さらに、対応マニュアルについても、頭部（首から上部）損傷の場合及び軽傷の場合における怪我の対応について一部修正を図り、適正な事故対応を図るために、新たな対応マニュアルを策定し、保護者会等を通じて、学校で事故が発生した際の対応について、保護者に対して説明することを考えているとのこと。

- 5 学校における子どもの安心安全は学校生活において最優先に実現されるべき課題といえますが、対応マニュアルの記載内容については、解釈が一義的とはいえない点が散見され、医療機関に搬送すべきはいかなる場合であるのか等については様々な視点から慎重に検討する必要があると考えます。また、本件事故により幸い本件児童には異常がなかったことが報告されているものの、保護者である申立人が調布市教育委員会及び学校側の対応について不信を抱く結果となっていることも否定できない事実であるところ、学校管理下の事故について、学校及び保護者がその対応の手順等について共有してこなかったこともその不信の背景にあると思料されます。

調布市教育委員会としては、上述のとおりすでに対応マニュアルの改訂の方針や保護者へ説明する等の方向性を打ち出しているところではありますが、オンブズマンとしては、学校における子どもの安心安全の確保は最優先課題であると考えてるので、調布市立学校においてより一層の安心安全が確保されることを願い、調布市オンブズマン条例第14条の規定により、以下のとおり意見するとともに、同条第15条の規定により是正等の措置について報告を求めることとしました。

## オンブズマンの意見

学校における子どもの安心安全は学校生活において最優先に実現されるべき課題であり保護者の関心も高いことから、学校管理下の不測の事態に備える対応マニュアルについては、学校現場における個別具体的な事例において真に有効に機能する指針となるべく十分な検討を経て改訂する必要があるとともに、保護者との間で必要に応じて適宜共有することが相当であると考えます。

小島町防災倉庫（以下、「本件倉庫」という。）には換気設備として換気扇 9 台が設置されている。敷地が接している申立人から、換気扇の稼働時に騒音が出ており、騒音を止めてほしいという苦情が出された。担当課には以前から苦情を言っており、申立人と担当課は色々なやり取りをしたが、その対応についても不満を述べていた。

### オンブズマンの対応・判断

- 1 本件倉庫の換気設備の騒音について申立人と面談を行い、苦情申立書（以下、「申立書」という。）が提出されました。その後、担当課から本件倉庫に関する状況の説明を受け、申立書に書かれた騒音のこと、担当課との対応についても苦情があることを確認しました。

その後、市内にある同様の機能をもつ防災倉庫（菊野台 3-27-4）と比較し現地調査を実施し、申立人との面談時及び申立書の趣旨を理解するように努めました。

- 2 担当課以外の建築工事の担当者や生活騒音に関する知識を有する他課の職員からもヒアリングを行いました。

- 3 調査の実施については、担当課あてに条例第 8 条様式にて通知しました。

担当課からは、本件倉庫は、災害時に市民へ配布する食料品が含まれ、高温高湿を避け、常温での保存が望ましい備蓄物資のため温度設定を行ったと回答がありました。当職としては、換気の運転条件（稼働数、回数、温度保持の考え方、建物の構造等）、申立人に対する担当課の対応などについて改めて確認しました。

- 4 調査の結果については、申立人に条例第 9 条様式により通知しました。

その内容を要約すると、公共施設を設置する際に近隣住民との良好な関係を積極的につくること、そのためには丁寧な説明と対応が必要と思われませんが、担当課の対応は、市民の行政に対する信頼を失わせかねない対応があったと考えられました。

また、本件倉庫の換気扇の運転条件については、保管物資の内容、換気の必要度、倉庫内での作業時の環境保持の目的、周辺への影響などを総合的に考慮すべきであり、本件倉庫内の温度管理を理由とすることには合理性を欠くと考え、現状の運転条件の見直しについての意見を担当課あてに条例第 10 条様式により通知することとともに同条第 15 条の規定に基づく是正等の措置についての報告を求めることといたしました。

5 担当課からの報告は、本件倉庫に設置されている3系統9台の換気扇のうち、申立人の住居に近い南側1系統を停止するとのことでした。

当該報告に基づき、申立人には改めて面談を実施し、担当課の措置について報告を行いました。

## オンブズマンの意見

本件倉庫は重要な役割を担う倉庫です。しかしながら、周囲の住民の理解は必ずしも十分ではなかったと推察されます。

施設の計画時、建設時、稼働時などの各段階に応じて、住民の関心は動きます。

各段階に即した説明や周知のやり方など丁寧な対応が求められます。

また、身近な公共施設に関心を持ってくれる住民の存在は市政のレベルアップをしていくためにも不可欠です。

そうした住民とのより良い関係を築いていくためにも、文書での回答や現場での個々の対応についても市民目線に配慮した検討がなされていくことが、必要であると考えます。



(現地調査時の防災倉庫)







## IV 今年度を振り返って





わかばやし あきふみ  
**若林 祥文**

今年度を振り返ってみますと、相談・苦情を受けるという始めの段階での対応のあり方について考えさせられる一年でした。

オンブズマン会議の中でそのやり方を振り返り、当事者が市政のことで悩まれたら気軽に相談をしていただきたいという趣旨を手続きの中でどう解りやすく具体化していくべきか。相談室にいられたという始めの段階を重視し、知恵を絞って作成したのが「調布市オンブズマン相談室のご案内」(14頁参照)のパンフレットです。

当事者はやむにやまれぬ感情をお持ちです。それを文面に表すことは難しいことは承知していますが、その気持ちを整理するお手伝いが始めの段階では大変重要だと認識しています。そのために「オンブズマン事前相談カード」(5頁参照)を用意しました。もちろん、これを書かなければ受付けないということではありません。当事者とオンブズマンの共通の場づくりに心がけて今後も務めて参ります。



あいざわ あい  
**相澤 愛**

今年度は、オンブズマン制度について様々な観点から考え、見直すべき点を見直した節目の一年であったように思われます。調布市オンブズマン条例第1条にありますとおり、オンブズマン制度は、本来、簡易迅速に処理できることが大きな特色であり、そのために代々のオンブズマンが運用の工夫を積み重ねてきましたが、より市民のみなさまにわかりやすく利用していただけるよう、これまでの運用を整理し、書式やパンフレットなどを改訂いたしました。また、オンブズマンは、公正かつ中立の立場で市民からの相談や苦情に対処しますが、行政に対する不信が大きければ大きいほど問題の解決を図ることが困難となることを実感しています。調布市職員のみなさまにはこの点を改めて認識して日々の業務にあたっていただきたいと思います。

これからも調布市政に対する調布市民の理解と信頼が一層高められるよう、微力ではありますがオンブズマンとして対応してまいります。



ふなくぼ けんいち  
**舟久保 賢一**

オンブズマンに就任し1年が経ちました。相談担当日には、調布駅を下車し、着々と整備が進む南口駅前広場を抜けて市庁舎2階にあるオンブズマン相談室に向けて歩く中、行き交う市民の皆様の姿を目にして、与えられた重責に気が引き締まる思いで相談室に入っています。言うまでもなく、市役所の業務の内容は実にさまざまですが、いずれも、市民生活の維持になくてはならない重要な業務です。そして、オンブズマンの判断は、個々の苦情申立の解決に留まらず、行政の実務や制度の改変にまで影響する場合もあり得ます。それ故、個別の苦情申立に対し調査し判断するにあたっては、個別事案における特殊性を考慮しつつ、事案の背景にある制度や行政実務の運営方法における問題点等も視野に入れて、市民と行政の双方にとってより良い解決が図れるよう心がけたいと思います。

## その他資料

資料 1	調布市オンブズマン条例	26 頁
資料 2	調布市オンブズマン条例施行規則	29 頁
資料 3	これまでのオンブズマン制度の実績	31 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、積極的な協力を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。

(申立ての手續等)

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。



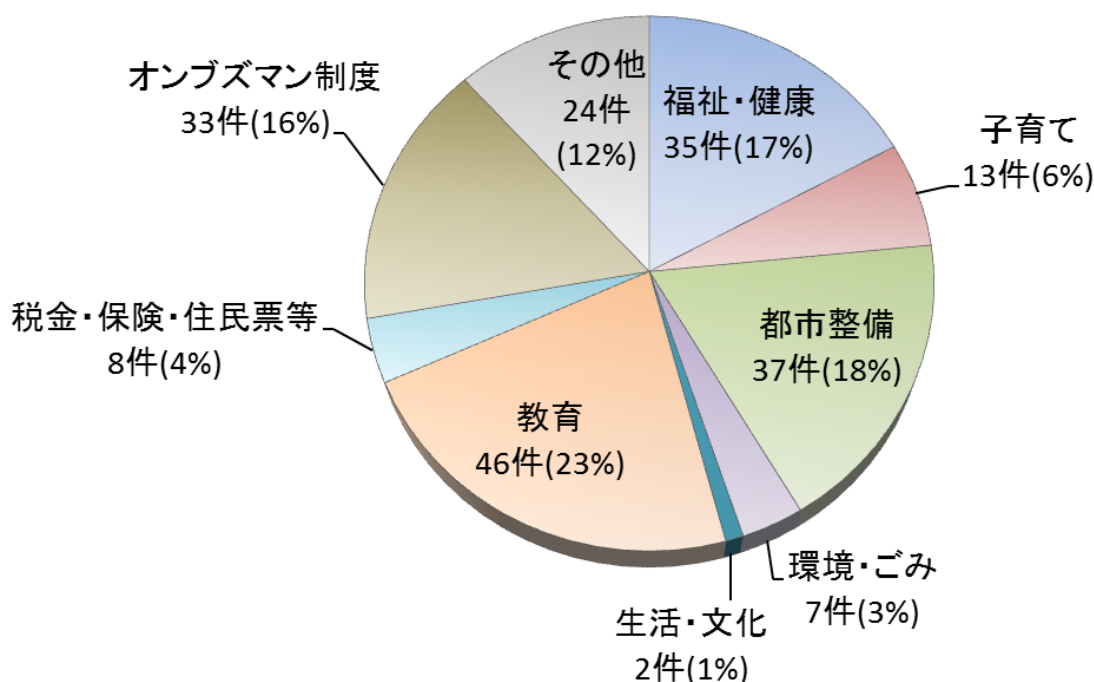
### 資料3 これまでのオンブズマン制度の実績

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）

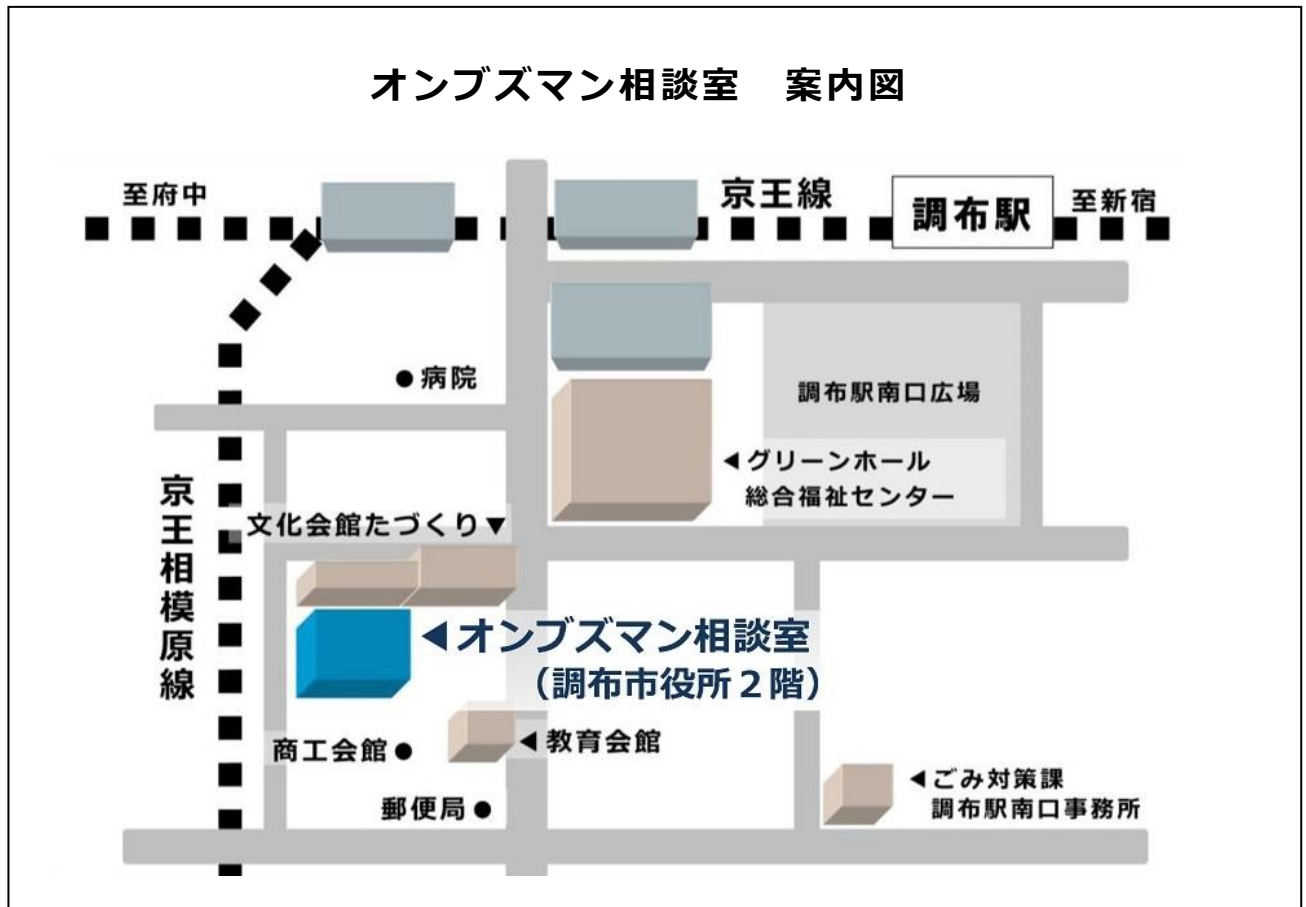


■ 苦情申立て等で取扱われた事例（直近5カ年度）

福祉・健康	生活保護，障害者の福祉政策
子育て	入園手続き，保育園の設置，運営内容
都市整備	道路整備事業，地区計画の内容
環境・ごみ	清掃事業者の対応，補助金申請
生活文化	文化会館等の施設管理
スポーツ	体育施設の管理
教育	就学手続き，放課後子供教室，児童の安全管理
税・住民票等	転入出手続きにおける職員の説明不足
オンブズマン制度	手続きに関する質問
その他	防災施設の建設やその設備の騒音，施設名称の由来



## オンブズマン相談室 案内図



刊行物番号 2018 - 48

平成 29 年度調布市オンブズマン活動状況報告書

平成 30 年 5 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  
F A X 042-441-1199  
発 行 市民部市民相談課  
印刷・製本 庁内印刷