

**平成 30 年度  
調布市オンブズマン活動状況報告書**

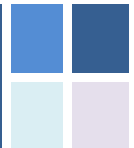
**平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで**

**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
III	事前相談等の事例紹介	P 18
IV	今年度を振り返って	P 22
V	その他資料	P 24

# 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）

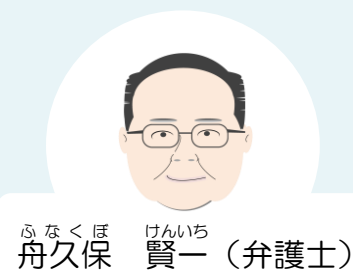
#### 調布市のオンブズマン（平成30年度）



任期：平成29年4月～  
（2期目）



任期：平成29年4月～  
（2期目）



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。

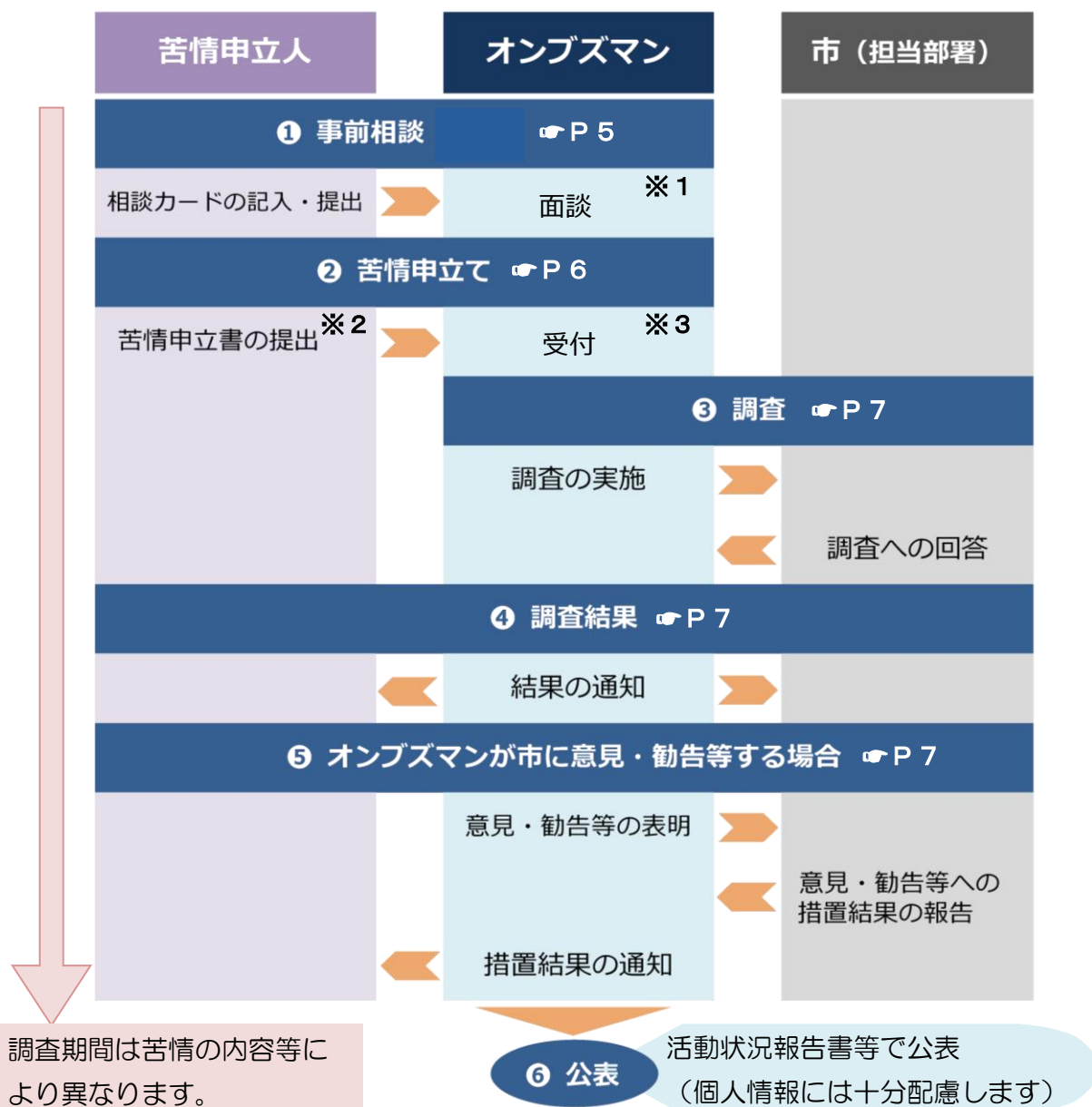
- ・ 判決，裁決等により確定した権利関係に関する事項
- ・ 現に判決，裁決等を求め係争中の事項
- ・ 議会に関する事項
- ・ 職員の勤務条件，身分等に関する事項
- ・ オンブズマンの行為に関する事項

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。

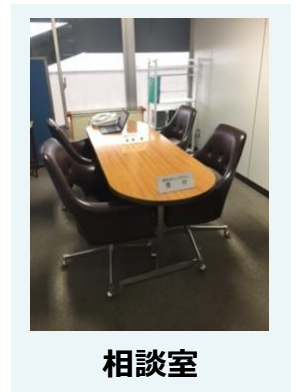
## ① 事前相談（面談）

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。

当日受付も出来ませんが、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（簡潔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</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

**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中に立ち、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。

**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と？**

**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行っており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？**

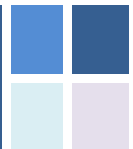
**A** オンブズマンはそれぞれが見識や専門性を有しており、苦情の内容に応じて担当するオンブズマンを決めています。また、事前相談を経た場合でも、別のオンブズマンが調査を引き継ぐ場合がありますのであらかじめご承知ください。

**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 **14 頁**

制度周知 **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30年4月から平成31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19件でした。

今年度は、事前相談の要望が多くあり、オンブズマンとの面談を実施しました。

受付方法別	合計	苦情申立て	相談	問い合わせ
来訪	5 (5)	0 (1)	3 (0)	2 (4)
電話	14 (28)	0 (0)	6 (0)	8 (28)
F A X	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
郵送	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
メール	0 (26)	0 (0)	0 (0)	0 (26)
<b>合計</b>	<b>19 (60)</b>	<b>0 (2)</b>	<b>9 (0)</b>	<b>10 (58)</b>

分野別	合計	苦情申立て	相談	問い合わせ
福祉・健康	6 (4)	0 (0)	2 (0)	4 (4)
子育て	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
都市整備	4 (4)	0 (0)	3 (0)	1 (4)
環境・ごみ	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
生活文化	3 (1)	0 (0)	2 (0)	1 (1)
スポーツ	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
教育	1 (37)	0 (1)	1 (0)	0 (36)
税金・保険・住民票等	2 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
オンブズマン制度	0 (12)	0 (0)	0 (0)	0 (12)
その他	1 (2)	0 (1)	0 (0)	1 (1)
<b>合計</b>	<b>19 (60)</b>	<b>0 (2)</b>	<b>9 (0)</b>	<b>10 (58)</b>

※ 上記件数は、平成30年度中に受付したもの。

※ カッコ内は平成29年度の値。

## 苦情申立ての処理状況

平成 30 年度は、苦情申立ての事案はありませんでした。

<b>1 調査を終了したもの</b>	<b>0 件 (2 件)</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0 件 (2 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 (2 件)
(5) 市に不備がなかったもの	0 件 (0 件)
<b>2 調査しなかったもの</b>	<b>0 件 (0 件)</b>
(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 (0 件)
(5) その他	0 件 (0 件)
<b>3 調査開始後に中止したもの</b>	<b>0 件 (0 件)</b>
(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)
<b>4 次年度へ継続したもの</b>	<b>0 件 (0 件)</b>
<b>合計 (1～4)</b>	<b>0 件 (2 件)</b>

※ カッコ内は平成 29 年度の値。

## 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30年度は9件の事前相談がありましたが、いずれも苦情申立ての手続きに進みませんでした。

※事前相談の事例紹介については、18頁に掲載しています。

## 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）について市民の方から寄せられたものです。

平成30年度の「問い合わせ」は、10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合せ

日付	問合せ内容	オンブズマン相談室の対応	個人	公的機関
30.5.9	建築中の民間施設の説明会で押印確認するような条例制定について	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。	○	
30.5.16	児童館の部屋の使用制限について	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。	○	
30.5.22	認可保育園運動会の参加者制限について	本条例の趣旨を説明し、相談者が担当課へ確認することとなった。	匿名	
30.7.11	固定資産税の軽減措置が切れ税額が上がったことについて	事務局で税法上の説明をし、納得いただいた。	○	
30.7.13	布田周辺に賑わいのあるコミュニティーセンター建設の要望について	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情報提供することで終了した。	○	
30.7.20	ケースワーカーに結婚を認めてもらいたいについて	本条例の趣旨を説明し、結婚相手と相談することを提案し終了した。	○	
30.7.25	後期高齢保険料の二重払いについて	本条例の趣旨を説明し、市の担当課へ情報提供することで終了した。	匿名	
30.8.1	職員の対応について	後日担当課より連絡が来るとのことでその内容を確認することで終了した。	○	
30.8.14	5年前に打切られた生活保護費の返還について	本条例の趣旨を説明し、市の担当課へ確認依頼し終了した。	○	
31.3.6	障害者支援の条例の改正について	本条例の趣旨を説明し市の担当課へ情報提供することで終了した。	○	

## 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。

平成 30 年度における活動状況は次のとおりです。

平成30年	5月	・平成29年度調布市オンブズマン活動状況報告書を作成
	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）に活動状況報告書掲載 ・活動状況報告書をホームページに掲載
	7月	・市報ちょうふ（5日号）に制度のPR記事掲載
	9月	・第2回調布市オンブズマン会議を開催
11月	・第20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 （出席者：舟久保オンブズマン）	
平成31年	1月	・第3回調布市オンブズマン会議を開催
	2月	・市報ちょうふ（5日号）に制度のPR記事掲載
	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、35 団体（1 道 3 県 27 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 30 年度（第 20 回）は平成 30 年 11 月 28 日（水）に、総務省で開催され、舟久保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 30 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。

### ■ 制度運用の継続

#### ☑ 「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に周知を行いました。

### ■ 「市報ちょうふ」による広報

平成30年度は、6月20日号、7月5日号及び2月5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、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。

### Ⅲ 事前相談等の事例紹介



- 事前相談等の事例

18 頁

**No.1 隣人の騒音に関する市職員の対応について**

隣人の騒音に関して、長年警察にも相談していたが、隣人が生活保護者であることを聞き、市の担当に問い合わせたが対応してもらえず、オンブズマンに相談し適切な対応を求めたい。

**No.2 学童クラブの騒音について**

学童クラブの騒音及び施設職員の対応についてオンブズマンに相談し適切な対応を求めたい。

**No.3 近隣ビルの解体工事に伴う騒音・粉塵について（同一相談あり）**

近隣でのビルの解体工事に伴う騒音・粉塵がひどい。業者は条例に従っているのか不安である。市は、市民からの苦情・問い合わせにはきちんと対応してもらいたい。

**No.4 地域福祉センターの利用について**

地域福祉センターで活動する音楽グループに所属し、同センターの集会室を利用しているが、1人でも練習したいと考え、同センターに空き部屋があるなら利用したいと申し込んだが、1人での利用は断られた。1名での利用を可能となるように規則を変えてもらいたい。

**No.5 市道の舗装について**

分譲地開発に伴い市道がコンクリート舗装からアスファルト舗装に変更されたことについて、担当課に変更の経緯等の説明を求めたが、納得いく返答が得られなかった。調布市の街づくりの理念がどうなっているのか懸念している。

**No.6 カーブミラーの設置について**

近隣の交差点は事故の危険があるから、カーブミラーを設置してもらいたいと要望したが、担当課から設置できないと言われた。どうしたらよいか。

**No.7 補装具費支給手続きにおける見積書について**

公費の申請手続きについて、数年前から見積書の内容・形式について指導を受けている。今年も申請手続きを行い受理されたが、今後は適合しない見積書は受理できない旨の連絡があった。理由を聞いても納得できる回答が得られない。

**No.8 市報ちようふの横書きとカラー化について**

市報ちようふ（広報紙）の横書きとカラー化の理由を聞きたい。また、市民からどのような方法で意見聴取したのか説明を求めたい。

**No.9 固定資産税の増額について**

担当者から家屋取壊しに伴い土地の課税額が増額になる説明を受けたが、その間市の防災倉庫の換気扇による騒音に悩まされていたので、増額自体も納得できない。また、担当者からの説明も納得がいかないので、オンブズマンの意見を伺いたい。

※ 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。

## IV 今年度を振り返って



わかばやし あきふみ  
**若林 祥文**



オンブズマンの苦情申立ての前に、相談カードで相談者の思いを受け止めて、課題を明らかにすることを始めている。順調に進んでいると思う。相談に見える方は、かなり重い思いを抱えてこられる。その思いをまず受け止めることが相談カードの大きな役割である。そのうえで、苦情申し立てという段階に移る。相談カードに書き込まれたことを直接お聞きし、問題になっていることを整理し、関係する市役所の部署に問い合わせをしていくプロセスを踏んでいく。

オンブズマンの相談では思うような結論が得られない場合も多々ある。相談者の悩みや意見は、簡単に解決が付かない。それでも直接的に話をする中で、いろいろなことが整理されるようだ。ある相談では結論は別として、終わるときに見せていただいた表情が晴れていたもので、ほっとした。担当課はファーストコンタクトの時に、相談者の立場を受け止めることができれば、その後の苦情の対応経緯が違っていくのではないかとと思われる場合も多々ある。

あいざわ あい  
**相澤 愛**



今年度から事前相談の運用をスタートいたしました。オンブズマンとの事前相談を経ていただくことで、相談者のお話が整理・集約され、まずは、苦情申立てとして扱えるケースかどうかを判断させていただきます。苦情申立てとして扱えるケースの場合、相談者の方には、そのまま苦情申立てをしていただくことも可能ですし、あるいは、苦情申立ての前段階として、オンブズマンが担当課に対してヒアリング等を行いその内容を相談者にお伝えすることで事実上の解決を目指す方法もあり、実際に解決に至った事例もままありました。オンブズマンとしては、事前相談というステップを設けたことで、市民の方々にとってオンブズマン制度がより利用しやすいものになったのであれば幸いです。

当職がオンブズマンに任命されてから早いもので5年が経過いたしました。残された任期は1年となりましたが、引き続き、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全力で対応させていただきます。

ふなくぼ けんいち  
**舟久保 賢一**



今年度は事前相談として、建築物の取り壊しに伴う騒音・振動被害の相談、補装具費支給手続における見積書作成に関する相談、固定資産税増額の課税に関する相談等がありました。いずれの相談も、オンブズマンとしての立場で、相談者から相談内容を詳しく伺ったうえ、これに対する所管の担当課の説明や見解を聴取して、問題点を検討し、相談者にその検討結果を説明し解決を試みました。必ずしも相談者のご要望に沿った結論に至らなかった事案もありましたが、オンブズマンとして規則等の行政上のルールを丁寧に説明し理解していただくよう務めました。

市民の皆様の日々の生活は行政と様々な場面で関わっています。もし、行政との関わりで不利益を被るなどした場合は、遠慮なくオンブズマン相談室にご相談下さい。私どもオンブズマンは公正・中立な立場で事案の解決に向け取り組みます

## その他資料

資料 1	調布市オンブズマン条例	24 頁
資料 2	調布市オンブズマン条例施行規則	27 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。

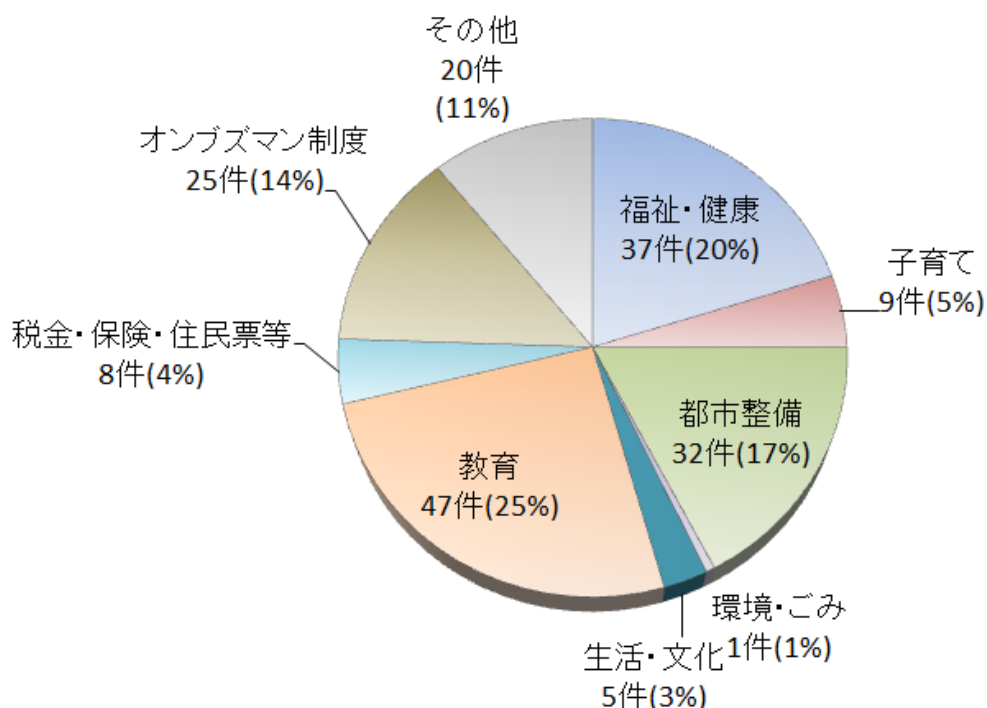
### 資料3 これまでのオンブズマン制度の実績

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。

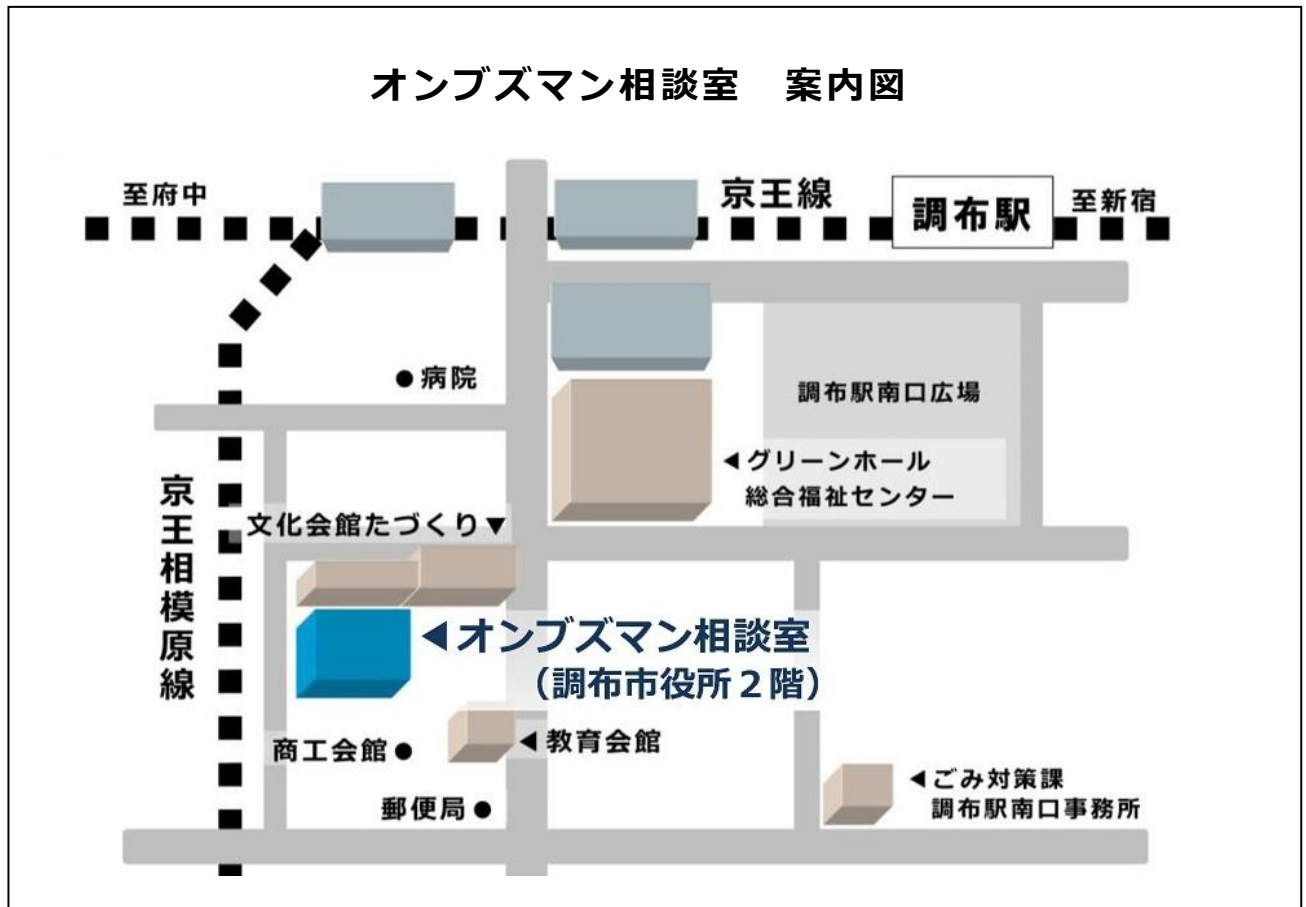
#### ■ 各分野の苦情申立て・相談等の割合（直近5カ年度）



#### ■ 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 2019 - 56

平成 30 年度調布市オンブズマン活動状況報告書

令和元年 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