

# 令和3年度 調布市オンブズマン活動状況報告書

令和3年4月1日から令和4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 16
IV	苦情申立ての事例紹介	
	就職サポート事業における市の対応等について	P 19
	防火貯水槽撤去工事に関する市の対応について	P 20
	開発事業に関する市の対応について	P 21
V	今年度を振り返って	P 23
VI	その他資料	P 25

# 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（令和3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。

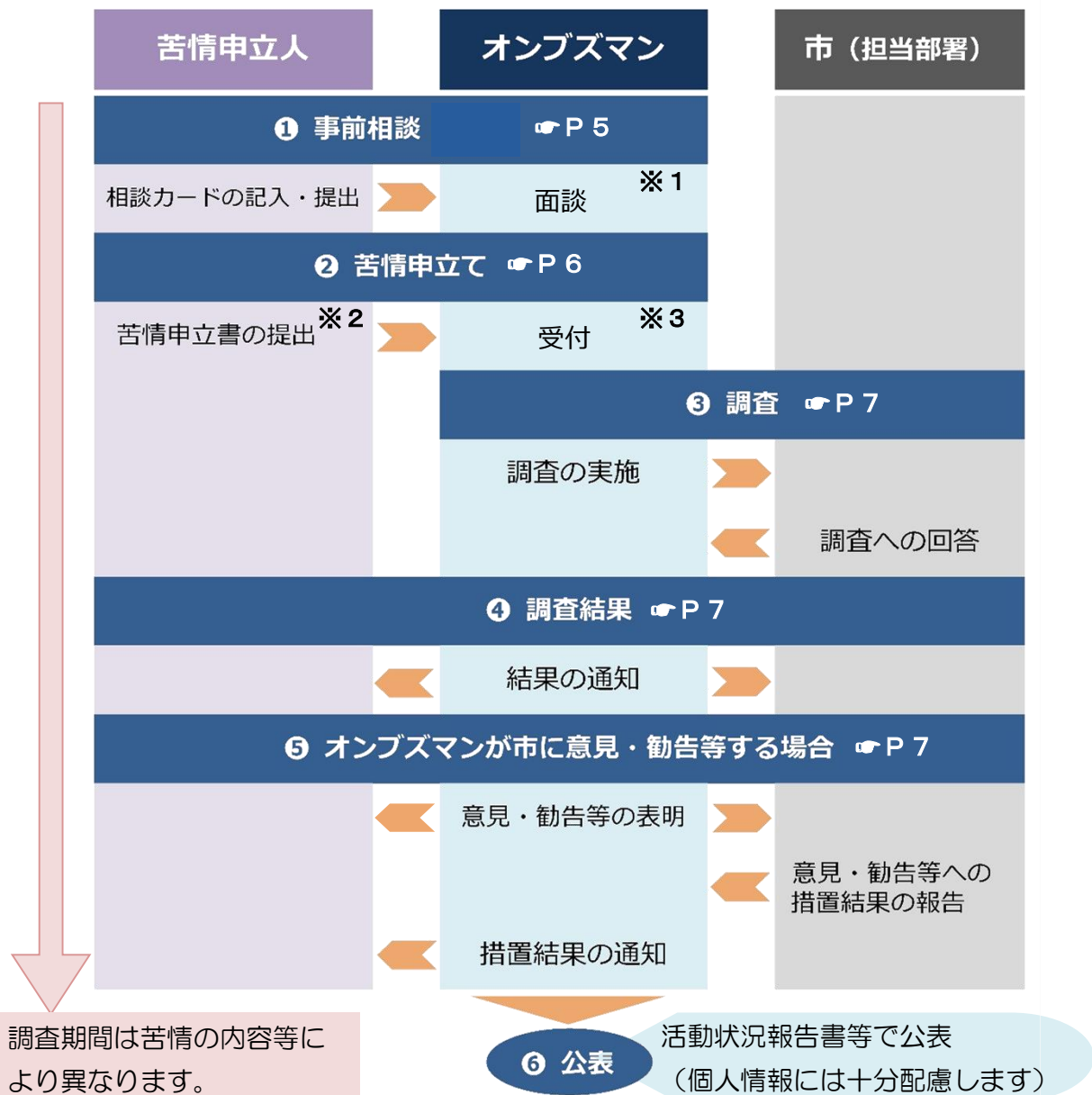
- ・ 判決，裁決等により確定した権利関係に関する事項
- ・ 現に判決，裁決等を求め係争中の事項
- ・ 議会に関する事項
- ・ 職員の勤務条件，身分等に関する事項
- ・ オンブズマンの行為に関する事項

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5条関係）	
苦 情 申 立 書	
調布市オンブズマン へて	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開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 **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3年4月から令和4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15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	4 (2)	1 (0)	3 (1)	0 (1)
電話	11 (19)	1 (0)	5 (5)	5 (14)
F A X	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
郵送	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
メール	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
<b>合計</b>	<b>15 (22)</b>	<b>2 (1)</b>	<b>8 (6)</b>	<b>5 (15)</b>

分野別	合計	苦情申立て	相談	問い合わせ
福祉・健康	4 (10)	0 (1)	3 (3)	1 (6)
子育て	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
都市整備	3 (1)	1 (0)	0 (1)	2 (0)
環境・ごみ	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)
生活文化	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
スポーツ	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
教育	1 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)
税金・保険・住民票等	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
オンブズマン制度	1 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (3)
その他	5 (5)	1 (0)	3 (0)	1 (5)
<b>合計</b>	<b>15 (22)</b>	<b>2 (1)</b>	<b>8 (6)</b>	<b>5 (15)</b>

※ 上記件数は、令和3年度中に受付したもの。

※ カッコ内は令和2年度の値。

## 苦情申立ての処理状況

令和3年度にオンブズマンが受付した事案は2件でした。また、前年度に受け付けし、継続して調査を行っていた1件について、申立人に結果を通知しました。

事案の概要については、「IV 苦情申立て等の事例紹介」(20頁)に掲載しています。

<b>1 調査を終了したもの</b>	<b>2件(0件)</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1件(0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	1件(0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>1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	1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(1件)</b>
<b>合計(1~4)</b>	<b>3件(1件)</b>

※ カッコ内は令和2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3年度は10件の事前相談があり、そのうち2件が苦情申立ての手続きに進みました。

## 問い合わせの対応状況

令和3年度の「問い合わせ」は、5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
3.5.10	新型コロナウイルスの影響により、市の施設の利用が一方的に利用停止になったことについて。	オンブズマン制度を案内し、対応を終了した。 なお、相談者から「担当部署に意見として伝えてほしい。」との要望があったため、担当部署へ情報提供した。	○	
3.5.13	個人情報の目的外利用について。	オンブズマン制度と相談日を案内し、対応を終了した。	○	
3.5.27	消費生活センター相談員の対応について。	オンブズマン制度と相談日を案内し、対応を終了した。	○	
3.7.6	都議会議員選挙における立候補者の行為について。	オンブズマン制度の趣旨を説明し、対応を終了した。	○	
3.11.17	自宅敷地内の赤道の扱いについて。	調布市が行っている土地家屋調査測量相談を案内した。	○	

## 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3年度における活動状況は次のとおりです。

令和3年	6月	・第1回調布市オンブズマン会議を開催
	8月	・令和2年度調布市オンブズマン活動状況報告書を作成
	9月	・市報ちょうふ（5日号）に制度のPR記事を掲載
	10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
令和4年	2月	・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に出席
	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、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3年度（第22回）は、令和4年2月3日にWeb開催の形式で行われ、古里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3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に周知を行いました。

### ■ 「市報ちょうふ」による広報

令和3年度は、9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

## ●前年度からの継続事案

<b>※No.6</b>	<b>公衆喫煙所の整備について</b>
市内で煙草店を営んでおり、購入者や周辺の喫煙者のために喫煙スペースを設置したいと考えている。設置にあたり、東京都の補助金を活用したいと考えているが、市の協力が得られない。	

※：令和2年度調布市オンブズマン活動状況報告書 P17から転記

## ●今年度の事前相談事案

<b>No.1</b>	<b>「調布市自治の理念と市政運営に関する基本条例」について</b>
担当部署に問い合わせをしても的確な回答が返ってこない。	

<b>No.2</b>	<b>学校用具を取扱う店舗の対応について</b>
店側から障がい者差別的な行為を受け、自分の個人情報をも目的外利用された。	

<b>No.3</b>	<b>新型コロナウイルスワクチンに関する情報開示について</b>
ワクチン接種に伴う副反応のリスクについて、市民への情報周知が不足しているのではないか。	

<b>No.4</b>	<b>家賃の代理納付について</b>
生活保護を受給していたアパート借借人が死亡したことに伴い、代理納付を受けた家賃について市から返還請求を受けているが、請求は不当ではないか。	

<b>No.5</b>	<b>市報ちょうふについて</b>
市報ちょうふに掲載されている人口推計について、単純な前月比の数字を記載するのではなく、自然増減、社会増減の内訳を明記するべきだ。	

<b>No.6</b>	<b>障がい者介護サービス事業者及び担当課の対応について</b>
障がい者介護サービス事業者のサービス内容や対応について、市に苦情を申し立てたが一向に対応してくれない。	

<b>No.7</b>	<b>市職員の窓口対応・電話対応について</b>
-------------	--------------------------

職員の窓口対応が障害者への配慮を欠いている。また、電話対応においても電話を切る際に叩きつけるように受話器を置くなど、対応が悪い。

<b>No.8</b>	<b>出生届の提出について</b>
-------------	-------------------

受理前の出生届の返却に応じられないことの根拠を求めたが、納得できる理由が示されない。

※ 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 苦情申立ての事例紹介

- **福祉・健康分野（苦情申立て 1件）**

就職サポート事業における市の対応等について **19 頁**

- **その他分野（苦情申立て 1件）**

防火貯水槽撤去工事に関する市の対応について **20 頁**

- **都市整備分野（苦情申立て 1件）**

開発事業に関する市の対応について **21 頁**

**No.1 就職サポート事業における市の対応等について****【生活福祉課】**

調布市就職サポート事業を利用したが、市の委託業者の担当者が求人先の開拓等あっせんに向けた活動を行っていない。また、調布市においてもその事実を認めていない。

**苦情の内容**

調布市就職サポート事業に対し、職業あっせんを要望し、担当者により受諾されたが、担当者は、求人先の開拓等あっせんに向けた活動を一切行わず、調布市においてもその事実を認めないため、苦情申立てをしたという事案です。

**オンブズマンの対応・判断**

調査の結果、苦情申し立ては認められないとの判断に至りましたが、市の対応について、市民等の相手方が担当者による何らかの対応を期待していることが予想される場合には、これを徒に放置することなく、対応することが出来ないのであれば、その理由を示すなどして適切な措置を講じるべきである。このことは、市の業務を委託している受託業者もあてはまることから、担当課は当該業者に対し、適切な指導をすべきものと思慮すると意見を示しました。

この意見に対し、担当課が講じた対応策を申立者に示し、終了としました。

## No.2 防火貯水槽撤去工事に関する市の対応について

【総合防災安全課】

所有地に埋設された市の防火貯水槽の撤去工事において、工事範囲が隣接地内まで及ぶことが事前に知らされておらず、また、掘削の結果、当該隣接地の建物の基礎部分が剥き出しになってしまった。一連の問題について、担当課の誠意ある対応がない。

### 苦情の内容

工事範囲が隣接地に及ぶことが事前に明確に共有できていなかったことや、掘削によって当該隣接地の建物の基礎部分が剥き出しの状態になったにも関わらず、担当課の適切・迅速な対応が無かったことにより、苦情申立てに至った事案です。

### オンブズマンの対応・判断

担当課に対し、申立者との面会する機会を持つよう提案したところ、申立者、隣接地所有者、市の三者協議の場が設けられ、これまでの市の対応について謝罪するとともに基礎部分が剥き出しになった隣接建物の安全性の調査を行うこと等が協議されたことにより、申立者から取下げがあり、対応を終了としました。

**No.3 開発事業に関する市の対応について****【都市計画課・建築指導課】**

開発事業に係る条例の適用について、都市整備部都市計画課、建築指導課の両課の指導の誤りにより不利益を被った。また、担当課に対して経緯の説明、適切な謝罪、原因究明及び指導業務の改善を求めたが、それらの提示がなく、誠意を欠く対応を受けた。

**苦情の内容**

開発事業に係る条例の適用に関する担当課の一連の対応について、今後市が同様の人為的ミスを繰り返し、市民や事業者が損失を被ることがないように、オンブズマンによる課題抽出と業務改善を求めて苦情を申し立てたという事案です。

**オンブズマンの対応・判断**

調査の結果、都市計画課窓口において、申立人への案内不足があったことや、建築指導課において申立人から受領した届出書類のチェック漏れがあったことが分かりました。その上で、来庁者へ配布する手引きの修正や届出書類受領時のチェックリストの作成など、両課から今後の改善策の提示があったため、これらを当職から申立者に示し、対応を終了としました。



## V 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、就職サポート事業に対する市の対応に関する問題、戸籍上の届出に関する問題、生活保護の代理納付に関する問題など様々な事案に対処しました。これらのオンブズマン制度の利用を希望した事案は、それまでに担当課との折衝を経たが、納得がいかず、いわば最後の窓口として利用する事案が多かったようです。中には法的な理屈だけの問題として解決した事案もありましたが、他方、それまでの担当課との折衝の過程で生じた不信感や感情的な縛れが主な原因になったと思われる事案もありました。苦情申し立てに至り、オンブズマンとしての判断を示した事案もありましたが、縛れた糸を解すべく公正中立な立場で担当課と市民の双方から事情を聞き解決を図った事案もありました。

このように現代社会における行政の役割を前提とすると、市民生活と行政の関りは不可避であり、そこに問題が生ずることは避けられません。オンブズマンとしての任期を残すこと1年になりましたが、調布市民の権利と利益を擁護し、調布市政に対する理解と信頼を高めるため、全力を尽くしたいと思います。

ふるさと みのる

## 古里 実

今年度は、事前相談事案として「学校用具を取扱う店舗の対応について」の1件、苦情申立事案として「防火貯水槽撤去工事に関する市の対応について」と「開発事業に関する市の対応について」の2件を主に担当しました。

事前相談事案については、市の職員の直接的な行為に対する苦情で無かったため、条例で定めるオンブズマンの所掌する事項を広く解釈して事前相談に当たることとしました。担当する関係課の協力のもと調査を行い、明らかになった事実関係を相談者に説明することで理解を得ることができました。

苦情申立事案の2件については共に市の業務執行により不利益を受けたという申立であり、その事実関係と市担当課、担当者の認識を一つ一つ丁寧に確認していきました。その結果、前者については、申立人が最も心配していた隣接建物の安全性が確認され、申立が取下げされることになりました。後者についても、市の対応について改善すべき点が明らかになり、関係課による謝罪と改善策が速やかに措置されました。

こうした事案を通じて、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、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

多くの相談枠は相談時間が30分から1時間程度であるのに対し、オンブズマン相談は相談時間が長く確保されているため、時間をかけて相談者のお話を伺うことができていると感じます。相談者のお話をじっくり聞くことで、相談者の真の問題意識がどこにあるのかを把握し、それを行政側に適切に伝えることができ、また、対応策を考えることができていると感じます。

オンブズマンへの相談は年々件数が増えてきており、制度の知名度が上がっていることは喜ばしいことですが、市民の皆様にとってまだ身近でないように感じます。何かあったときに、すぐに「とりあえずオンブズマンに話してみよう」と思い浮かべていただけるよう、今後もオンブズマン制度の周知に努め、同時に、公平・公正な立場の者として信頼して相談していただけるよう努めます。

## VI その他資料

資料 1	調布市オンブズマン条例	25 頁
資料 2	調布市オンブズマン条例施行規則	28 頁
資料 3	これまでのオンブズマン制度の実績	30 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。



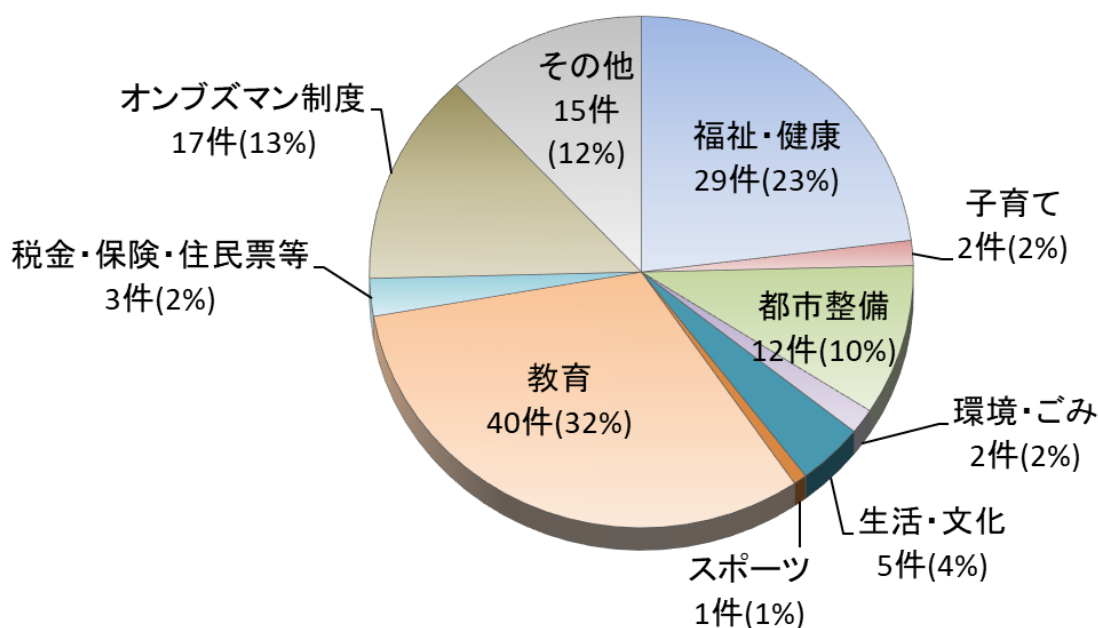
### 資料3 これまでのオンブズマン制度の実績

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）

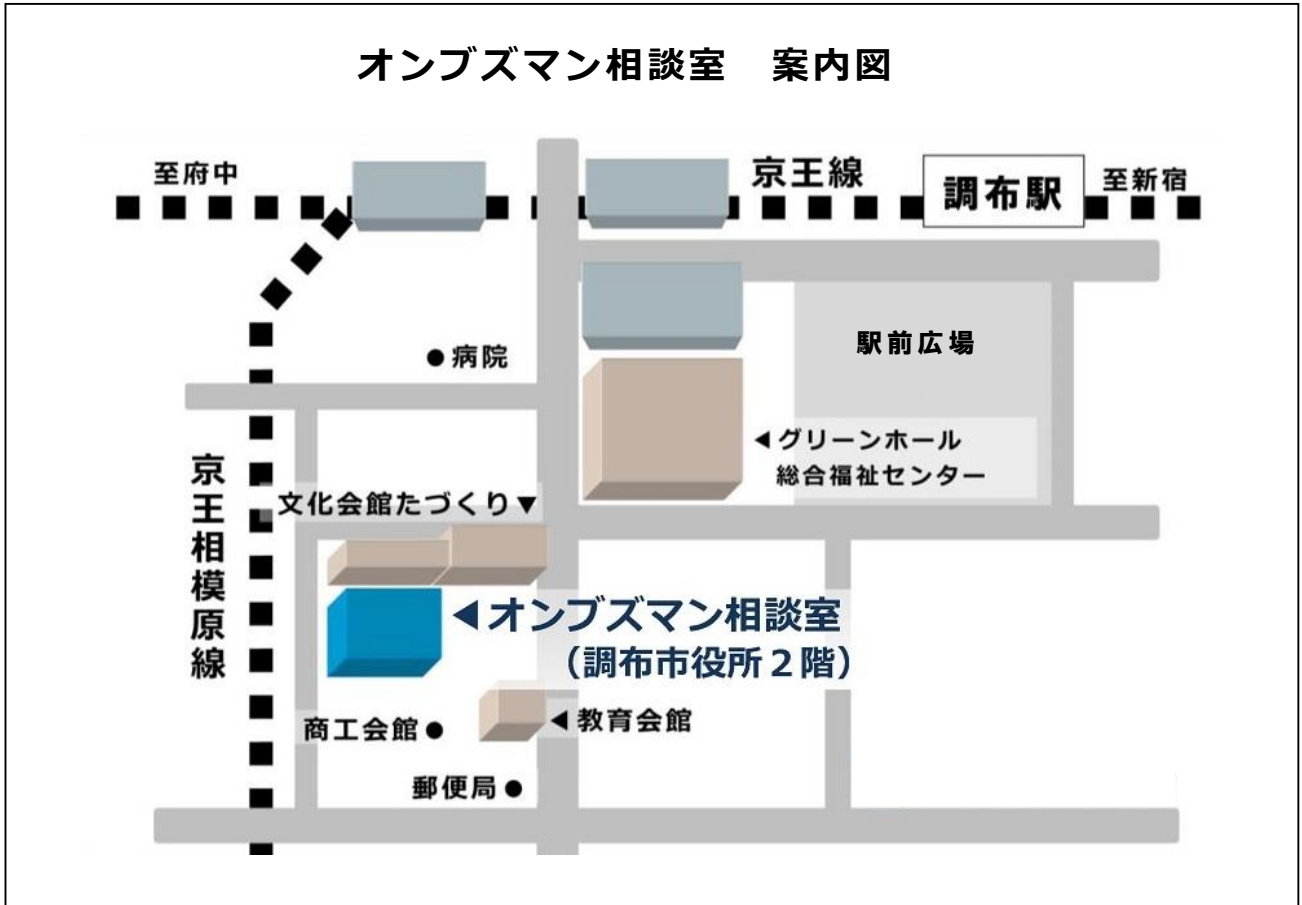


※構成比は小数点以下を四捨五入。

#### ■ 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	学童クラブの運営・騒音
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	児童の安全管理、人員配置
税・住民票等	固定資産税、離婚届、出生届
その他	防災施設の工事やその設備の騒音、広報誌、人権、職員の接遇 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

## オンブズマン相談室 案内図



刊行物番号 2022 - 93

令和3年度調布市オンブズマン活動状況報告書

令和4年8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



