

■受付から結果までの流れ■

1 面談の予約

事務局職員が苦情申立の概要について伺います。

2 オンブズマンとの面談



〔 月 日: 時 分～30分程度〕
 オンブズマンがあなたから申立の経緯や内容を詳しく伺います。(事務局職員立会)
 ※対象外と判断される場合もあります。

3 調査を開始

オンブズマンが申立に基づいて、市の関係機関や民間福祉事業者から事実関係を調査します。

4 調査結果を送付

令和元年度実績
 面談から約60日

①市の関係課等に非が無いと判断した場合は、その見解を述べた



通知を以って調査を終了

②改善が必要と判断した場合

意見表明	是正勧告
違法性・不当性はないが、改善の余地があると判断した場合、 意見を付して通知し終了	違法性・不当性があり、改善が必要であると判断した場合、 <u>是正を求めます。</u>
市等に改善の努力義務が課せられます。	市等は、改善策の報告が必要となります。

5 是正措置報告を送付

改善を確認し、この通知を以って調査を終了

総合オンブズマンの紹介

「オンブズマン」は「代理人・代弁者」を意味するスウェーデン語です。

多摩市では、現在、2人の総合オンブズマンが、市民から申立のあった苦情を調査しています。



もりやす のりお
森安 紀雄

平成31年4月1日
 就任(弁護士)



たけうち あきこ
竹内 章子

令和3年4月1日
 就任(弁護士)

行政や法律の専門知識のある方を市議会の同意を得て市長が任命しています。

多摩市オンブズマン事務局

〒206-8666

多摩市関戸六丁目12番地1

電話 042-338-6809 (直通)

FAX 042-338-6805

多摩市公式ホームページ

<https://www.city.tama.lg.jp/>

令和3年4月改訂

総合 オンブズマン制度



多摩市

令和3年4月作成

■多摩市の総合オンブズマン制度とは■

オンブズマンはあなたが受けた市政等に対する不満や苦情を聴き、あなたに代わって

公正かつ中立な立場で調査・判断 します。

その結果、必要に応じて、違法又は不当な行為を『是正するよう勧告』するほか、制度を改善するよう『意見を表明』するなど、苦情に対して簡易迅速に改善を行う制度です。



市政に対する市民の皆さんの信頼性を高め、市民サービスの一層の向上に努めます。

■苦情申立の対象となることは■

①多摩市の執行機関のすべての業務と、その業務に係わる職員の行為が対象です。

例1：対応した職員の誤った説明や説明不足のために、適切なサービスを受けられなかった。

例2：生活保護費の返還を求められたが、説明に納得できない。

② この制度に賛同し、オンブズマンの調査に協力を約束している民間福祉事業者に対する苦情も対象としております。

例3：民間福祉事業者のサービス内容や対応に不満があるとき。

- ・ヘルパー派遣などの在宅サービスに不満
- ・特別養護老人ホームなどの施設サービスに不満

■苦情の申立ができる人■

申立内容との利害関係がある市民のほか、本市以外の居住者、外国人、法人その他の団体を問わず、また、未成年者でも申立ができます。

なお、障がいをお持ちの方や高齢の方にもご利用いただけるよう、ご家族など代理人の方による申立ができます。

■申立の対象となるかをチェック!!■

申立の内容が次のいずれにも該当すれば申立可能です。

- 多摩市の業務や職員に係わる行為・対応
または
民間福祉事業者のサービスや対応等である
- 申立内容と利害関係がある
- 事実があった日から1年以内である
- 下記の申立できない事例に該当していない



■申立できない事例■

- 1 裁判などで確定したことに係る事項や裁判などで係争中の事項
- 2 申立により、苦情の処理が終了している事項
- 3 法律などにより設置された不服申立機関が扱うこととされている事項
- 4 「税金の無駄使い」、「〇〇施設を建設してほしい」など、一般納税者としての苦情や要望。(申立人自身に直接的な利害関係が発生していないもの)
- 5 職員の勤務条件や処遇に関する事項

■苦情の申立方法■

まずはオンブズマン事務局にご連絡ください。

窓口・電話・FAXで受け付けています。事務局職員が受付時に内容確認のため、申立の概要をお伺いし、オンブズマンとの面談日を決めます。

FAXで受付の場合は、事務局から申立人へ電話または電子メールで連絡をし、面談日を決めます。

■窓口へ直接お越しの場合のお願い!■

以下の事項を、簡潔に文章にしてお持ち下さい。

- ① 苦情の具体的内容
(いつ、どこの部署・事業者から、どんなことをされたのか、など)
- ② 解決してもらいたいこと
(何を、どのように解決してもらいたいか)

■受付時間■

窓口・電話は、月曜日～金曜日、午前8時30分から午後5時00分まで。(祝・祭日を除く)

FAXは、随時、受け付けています。



■その他■

- ・申立の概要とオンブズマンの判断は、個人情報を除き、「年次報告書」に掲載され市長・市議会へ報告されます。
- ・当市の総合オンブズマン制度では、「協定を締結した民間福祉事業者も対象」としている点が特徴にあります。