

総合オンブズマンの紹介

多摩市では、現在2人の総合オンブズマンが、市民から申立て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のもと
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）

月曜日～金曜日（除：土・日・祝）

午前8時30分～午後5時（除：正午～午後1時）

FAX 042-338-6805

多摩市公式ホームページ <https://www.city.tama.lg.jp/>



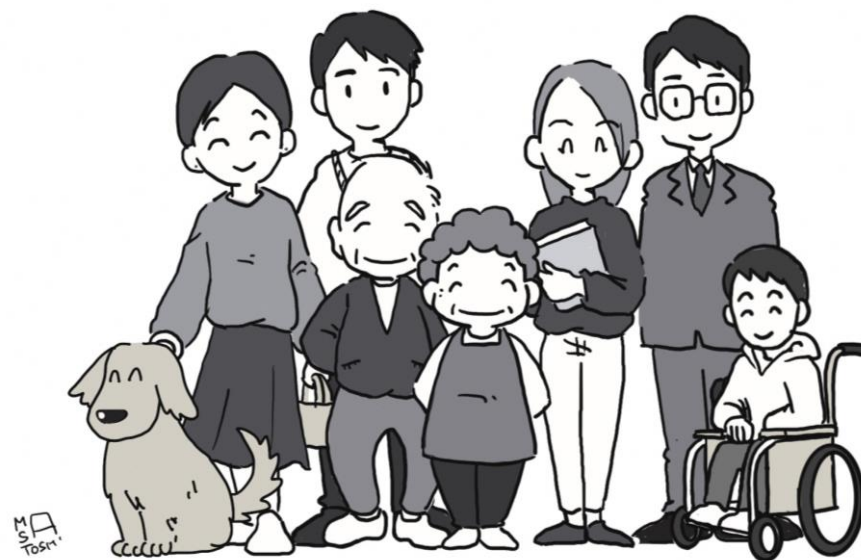
多摩市総合オンブズマン

検索



ご存じですか？

総合オンブズマン制度



多摩市の業務や民間福祉事業者のサービス
で受けた不利益について、オンブズマンが
公正・中立な立場で調査・判断します。

多摩市 令和6年1月 作成

多摩市総合オンブズマン制度とは

市の業務や民間福祉事業者のサービス（※）に関する苦情を、オンブズマンが公正かつ中立な立場で調査します。必要な場合は市や民間福祉事業者に対して「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表明をする」など、簡易迅速に苦情の処理を行う制度です。

※多摩市と調査協力の協定を締結した民間福祉事業者

Q 対象となる苦情申立ては？

A 次の1～4すべての要件を満たしていれば苦情申立てができます。

- 1 申立内容と利害関係があること。
- 2 事実があった日から1年以内であること。
- 3 多摩市の業務や調査への協力を協定締結している民間福祉事業者のサービスに係わる行為・対応。
- 4 次の①～⑤に該当していないこと。
 - 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。



Q 苦情申立てできる人は？

A 多摩市民のほか、多摩市以外の居住者、外国人、法人その他の団体を問わず、未成年者でも苦情申立てができます。
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苦情申立てができます。



Q 苦情申立ての方法は？

A オンブズマン事務局へご連絡ください。

電話・メール・FAXで受け付けています。

直接窓口にお越しいただいても結構です。

事務局職員が苦情申立ての概要をお伺いし

オンブズマンとの面談日を決めます。

メール・FAXで申し込みのご連絡をいただいた場合は

事務局から電話やメールなどで連絡をし、概要を直接伺い面談日を決めます。



Q 調査の結果は？

A 市の機関または民間福祉事業者への事情聴取などの調査を行うため60～90日程度がかかります。調査の結果は書面でお知らせします。

また、申立て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」として、市長・市議会へ報告するとともに、ホームページに掲載します。

苦情申立ての流れ

