

# 多摩市総合オンブズマン苦情等調査協力に関する協定書

多摩市を甲、健康福祉サービス（以下「サービス」という。）を契約等に基づき提供する民間福祉事業者を乙とし、甲と乙は多摩市総合オンブズマン条例（平成 21 年多摩市条例第 47 号）の趣旨に基づき、多摩市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）苦情等調査協力に関する協定（以下「本協定」という。）を締結する。

（目的）

第 1 条 本協定は、甲と乙が相互に協力し、乙の提供するサービスを利用する者（市外に居住する者を含む。以下「利用者」という。）の当該サービスに対する苦情又はオンブズマンが自己発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）を迅速かつ公正に処理することにより、乙のサービスの向上を図り、乙と利用者との間の信頼関係を確立するために必要な事項を定めることを目的とする。

（調査に対する協力）

第 2 条 乙は、苦情等に関して事実関係を確認するため、オンブズマンが行う聞き取り面談及び書類確認等の調査（調査方法は、原則としてオンブズマンが訪問し、調査する。）に対して、迅速かつ誠実に協力するものとする。

（是正勧告等の尊重及び是正措置の報告）

第 3 条 乙は、前条の調査の結果、オンブズマンが是正勧告又は意見表明等を行った場合には、その趣旨を尊重し、改善等に努めるものとする。

2 乙は、オンブズマンから是正勧告に対する是正等の措置について報告を求められた場合は、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、是正等措置報告書を提出するものとする。

（情報の公表に対する容認）

第 4 条 乙は、甲が年次報告書等により、苦情等の調査結果、是正勧告、意見表明及び是正等措置報告等の情報を公表することについて、容認するものとする。

2 甲は、前項の公表に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

（解約）

第 5 条 乙は、甲に申し立てることにより、本協定を解約することができるものとする。

（補則）

第 6 条 本協定に関し、各条項の解釈について疑義を生じたとき又は特別の定めのない事項については、第 1 条の目的を実現するため、甲及び乙の協議により解決を図るものとする。

本協定締結の証として本書 2 通を作成し、各自 1 通を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲 東京都多摩市関戸六丁目 1 2 番地 1  
多摩市  
代表者 多摩市長 阿 部 裕 行

乙 住 所

氏 名

印