

国立市総合オンブズマン条例（素案）の概要

国立市総合オンブズマン条例（素案）の概要は以下のとおりです。

1. 制度全体について

（1）目的

- ・市民の市政に関する苦情等を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、違法または不当な状態の是正を勧告し、及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の擁護を図り、開かれた市政の一層の推進と市政に対する市民の信頼の確保を図ることを目的とします。
- ・子どもの人権侵害を救済するための体制を整備し、相談に丁寧に対応することで、子どもの相談する力を引き出し、自ら問題解決に望む力を育成することにより、子どもの一人一人の人権の尊重と人権意識を育てることを目的とします。

（2）総合オンブズマンについて

- ・総合オンブズマンは、一般オンブズマンの職務及び子どもの人権オンブズマンの職務を行います。

（3）定義

- ・「市の機関」とは
市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会をいいます。
- ・「民間福祉事業者」とは
総合オンブズマンの調査等に協力することを容認し、市と協定を締結した福祉サービスを提供する民間事業者をいいます。
- ・「子ども」とは
児童の権利に関する条約（以下「子どもの権利条約」という。）第1条本文に規定する18歳未満の全ての者をいいます。

(4) 総合オンブズマンの責務

- ・ 総合オンブズマンは、制度の目的を達成するため、公平かつ適切にその職務を遂行します。
- ・ 総合オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、関係機関等との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めます。
- ・ 総合オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはなりません。

(5) 秘密を守る義務

- ・ 総合オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはなりません。その職を退いた後も同様とします。

(6) 市の機関の責務

- ・ 市の機関は、総合オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければなりません。
- ・ 市の機関は、総合オンブズマンから勧告又は意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければなりません。

(7) 市民等の責務

- ・ 市民その他総合オンブズマンの制度を利用する者は、制度の目的を達成するため、制度の適正かつ円滑な運営に協力するものとします。

(8) 民間福祉事業者の責務

- ・ 民間福祉事業者は、総合オンブズマンから、勧告又は意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとします。

(9) 総合オンブズマンの組織等

- ・ 総合オンブズマンの定数は、2名とします。
- ・ 総合オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政及び子どもの人権問題に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が市議会の同意を得て委嘱します。
- ・ 総合オンブズマンの任期は3年とし、1期に限り再任することができます。
- ・ 総合オンブズマンは、相当額の報酬を受けます。

(10) 代表オンブズマン

- ・ 総合オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、総合オンブズマンの互選によって決めます。
- ・ 代表オンブズマンは、総合オンブズマンに関する庶務を行います。
- ・ 代表オンブズマンに事故があるときや欠けたときは、もう一方の総合オンブズマンがその職務を代理します。

(11) 兼職等の禁止

- ・ 総合オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、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を兼ねることができません。
- ・ 総合オンブズマンは、市の行政委員会委員又は監査委員を兼ねることができません。
- ・ 総合オンブズマンは、市と利害関係にある企業その他の団体の役員を兼ねることができません。

(12) 解職

- ・ 総合オンブズマンは、以下のいずれかに該当する場合を除き、意に反して解嘱されることはありません。
 - (1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められるとき
 - (2) 職務上の義務違反その他総合オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認められるとき
- ・ 市長は、上記のいずれかに該当することを理由として、総合オンブズマンをその意に反して解嘱しようとするときは、市議会の同意を得なければなりません。

2. 一般オンブズマンについて

(1) 所掌事項

- ・一般オンブズマンの所掌事項は、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並びにこの制度の適用について市と協定を締結した民間福祉事業者が行う業務とします。
- ・以下の項目は、一般オンブズマンの所掌事項としません。
 - (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
 - (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
 - (3) 監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項
 - (4) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の業務に関する事項
 - (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
 - (6) この条例に基づき既に苦情の処理が終了している事項
 - (7) 総合オンブズマンの行為に関する事項

(2) 職務

- ・一般オンブズマンの職務は、以下のとおりとします。
 - (1) 市の業務等に関する市民の苦情を調査し、迅速にこれを処理すること。
 - (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
 - (3) 市政を監視し、違法または不当な状態の是正の措置を講ずるよう勧告すること。
 - (4) 市の業務等における制度改善を求めるための意見を表明すること。
 - (5) 勧告若しくは意見表明の内容又は勧告若しくは意見表明に対する市の機関及び民間福祉事業者の対応について公表すること。
- ・一般オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行います。ただし、公表、運営状況の報告その他重要事項に関する決定については、合議により行うものとします。

(3) 苦情の申立て

- ・誰でも、一般オンブズマンに対し、市の業務等について苦情を申し立てることができます。

(4) 苦情の申立て手続

- ・ 苦情の申立ては、以下に掲げる事項を記載した書面により行わなければなりません。ただし、一般オンブズマンが当該書面によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りではありません。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所

(2) 苦情申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因となった事実のあった年月日

- ・ 苦情申立ては、代理人により行うことができます。
- ・ 苦情申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければなりません。ただし、一般オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りではありません。

(5) 苦情申立てに基づく調査

- ・ 一般オンブズマンは、苦情申立てを受けたときは、調査を行います。ただし、以下のいずれかに該当する場合は、調査を行いません。

(1) 苦情申立ての内容がオンブズマンの所掌事項に該当しないとき

(2) 苦情申立てを行った者が、その苦情申立てに係る市の業務等について自己の利害を有しないとき

(3) 上記の場合のほか、調査することが適当でないときと一般オンブズマンが認めるとき

- ・ 一般オンブズマンは、上記により調査を行わない場合は、その旨を、理由を付して、申立人に対し速やかに通知します。

(6) 発意に基づく調査

- ・ 一般オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた市の業務等に係る事案について調査を行うことができます。

- ・ 一般オンブズマンは、発意の調査を行うときは、関係する市の機関に対し、その旨を通知します。

(7) 調査の中止等

- ・一般オンブズマンは、調査を開始した後において、その必要がない場合は、調査を中止し、又は打ち切ることができます。
- ・一般オンブズマンは、上記により調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して通知しなければなりません。
 - (1) 苦情申立てに基づくもの 申立人及び市の機関等
 - (2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(8) 調査の方法

- ・一般オンブズマンは、調査のため必要があるときは、市の機関等に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地に調査をすることができます。
- ・一般オンブズマンは、調査のため必要があるときは、関係人又は関係機関、国、都道府県若しくは他の区市町村の機関に対し質問し、事情を聴き取り、又は実地に調査をすることについて協力を求めることができます。
- ・一般オンブズマンは、専門的な事項について調査等を行う必要があるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができます。

(9) 調査結果の通知

- ・一般オンブズマンは、調査が完了したときは、その結果を、以下の苦情等の区分に応じ、速やかに通知しなければなりません。
 - (1) 苦情申立てに基づくもの 申立人及び市の機関等
 - (2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(10) 勧告及び意見表明

- ・一般オンブズマンは、調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関等に対し、是正の措置を講ずるよう勧告することができます。
- ・一般オンブズマンは、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、関係する市の機関等に対し、制度の改善を求めるための意見を表明することができます。
- ・一般オンブズマンは、苦情申立てに係る苦情について上記により勧告し、又は意見を表明したときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければなりません。
- ・上記による勧告又は意見表明を受けた市の機関等は、これを尊重しなければなりません。

(11) 報告等

- ・一般オンブズマンは、勧告又は意見表明をしたときは、その勧告又は意見表明を受けた市の機関等に対し、その是正又は改善の措置の状況について報告を求めるものとします。
- ・上記の報告を求められた市の機関等は、当該報告を求められた日の翌日から起算して 60 日以内に、一般オンブズマンに対し、是正又は改善の措置の状況について報告するものとします。
- ・一般オンブズマンは、申立てに係る苦情について前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければなりません。

(12) 公表等

- ・一般オンブズマンは、勧告若しくは意見表明をしたとき、又は報告があったときは、その内容を公表します。
- ・一般オンブズマンは、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

3. 子どもの人権オンブズマンについて

(1) 子どもの人権とは

- ・ 全ての子どもは、権利行使の主体者として尊重され、いかなる差別もなく子どもの権利条約に基づく権利及び自由を保障されます。
- ・ 市及び市民並びに関係機関は、子どもの権利条約に基づき、子どもに係る全ての活動において子どもの最善の利益を第一に考え、子どもの生きる、育つ、発達する権利及び参加、意思表示の権利を尊重し、子どもの人権が正当に擁護されるよう努めなければなりません。

(2) 所掌事項

- ・ 子ども人権オンブズマンは、以下の事項を所掌します。
 - (1) 子どもの人権侵害の救済に関すること
 - (2) 子どもの人権侵害の防止に関すること
 - (3) 子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等に関すること

(3) 職務

- ・ 子ども人権オンブズマンの職務は、以下のとおりです。
 - (1) 子どもの人権侵害に関する相談に応じ、必要な助言及び支援を行うこと。
 - (2) 子どもの人権侵害に関する救済の申立て又は自己の発意に基づき、調整、調査及び是正勧告を行うこと。
 - (3) 子どもに係る制度改善のための意見表明を行うこと。
 - (4) 勧告又は意見表明の内容を公表すること。

(4) 子ども相談員の職務

- ・子どもからの相談にきめ細かく丁寧に対応するために、子ども人権オンブズマン以外に子ども相談員を配置します。
- ・子どもからの相談は、原則子ども人権オンブズマン対応します。しかし、勤務体制等により全ての相談に対応することが困難であるため、子ども人権オンブズマンに代わって子ども相談員が初期対応を行います。
- ・子ども相談員は、子どもが勇気を出して相談のために来庁や電話をしたことを肯定し、子どもの気持ちや困り事を的確に捉え、関係構築を図る役割を担います。
- ・子ども相談員の要件は、子どもからの相談対応に関する専門性を有した人材が望ましく、福祉や教育関係の資格、経験を有する者が望ましいと考えます。
- ・子ども相談員の主な業務は以下のとおりです。
 - (1) 子どもからの初回相談を担当し、必要に応じて子ども人権オンブズマンからの指示を受け関係者や関係機関との調整を行います。
 - (2) 子どもが相談しやすい環境整備を図るため、子ども人権オンブズマンと共に学校等の巡回訪問を行い、子どもや関係機関に対し、制度の周知等の広報活動を行います。

(5) 相談及び救済の申立て

- ・子どもを含む誰でも、市内の子どもの人権に係る事項について、子ども人権オンブズマンに相談をすることができます。
- ・相談及び申立ては、口頭又は書面で行うことができます。
- ・相談及び申立ては、代理人によって行うことができます。

(6) 救済申立てに基づく調査

- ・子ども人権オンブズマンは、救済の申立てが市内の子どもの人権に係る事項である場合には、調査を実施します。
- ・以下のいずれかに該当する場合は、調査を行いません。
 - (1) 総合オンブズマンの行為に関する事項
 - (2) 調査の実施が相当でないことが明らかなき

- ・子ども人権オンブズマンは、申立てが子ども又はその保護者以外の者から行われた場合は、当該子ども又は保護者の同意を得て調査をします。

(7) 発意に基づく調査

- ・子ども人権オンブズマンは、市内の子どもの人権に係る事項について、自己の発意により調査を行うことができます。

(8) 調査の中止等

- ・調査を開始した後において、その必要がない場合は、調査を中止し、又は打ち切ることができます。
- ・上記により調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して通知しなければなりません。

(1) 苦情申立てに基づくもの 申立人及び市の機関等

(2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(9) 調査の方法

- ・調査のため必要があるときは、市の機関等に対し説明を求め、帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地に調査をすることができます。
- ・調査のため必要があるときは、関係人又は関係機関、国、都道府県若しくは他の区市町村の機関に対し質問し、事情を聴き取り、又は実地に調査をすることについて協力を求めることができます。
- ・専門的な事項について調査等を行う必要があるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができます。

(10) 調査結果の通知

- ・調査が完了したときは、その結果を速やかに通知します。

(1) 苦情申立てに基づくもの 申立人及び市の機関等

(2) 自己の発意に基づくもの 市の機関等

(11) 勧告及び意見表明

- ・ 調査の結果、必要があるときは、関係する市の機関等に対し、是正の措置を講ずるよう勧告することができます。
- ・ 調査の結果、その原因が制度そのものに起因するときは、関係する市の機関等に対し、制度の改善を求めるための意見を表明することができる。
- ・ 苦情申立てに係る苦情について勧告し、又は意見を表明したときは、苦情申立人に対し、その旨を通知します。
- ・ 勧告又は意見表明を受けた市の機関等は、これを尊重しなければなりません。

(12) 報告等

- ・ 勧告又は意見表明を受けた市の機関等は、報告を求められた日の翌日から起算して 60 日以内に、オンブズマンに対し、是正又は改善の措置の状況について報告します。
- ・ オンブズマンは、申立てに係る苦情について報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を通知しなければなりません。

(13) 公表等

- ・ 子ども人権オンブズマンは、その総意において必要があると認めるときは、勧告、意見表明の内容を公表することができるものとします。

4. その他

(1) 事務局

- ・ 総合オンブズマンの庶務を処理するためにオンブズマン事務局を設置します。
- ・ オンブズマン事務局には、総合オンブズマンの職務の遂行を補助するため、専門調査員を置くことができます。

(2) 運営状況の報告等

- ・ 総合オンブズマンは、毎年、年次報告書を作成し、市長及び市議会に報告するとともに、広く市民にこれを公表するものとします。