

議 第 五 号

仙台市健康福祉サービスに係る苦情処理に関する条例（案）

標記の議案を別紙のとおり地方自治法第百十二条及び仙台市議会会議規則第十四条の規定により提出します。

平成十七年九月六日

提 出 者

議 員

船 山 由 美

” 福 島 か ず え

” 正 木 満 之

” 嗟 峨 サ ダ 子

” ふ る く ぼ 和 子

賛 成 者

議 員 花 木 則 彰

仙 台 市 議 会 議 長
柳 橋 邦 彦 様

仙台市健康福祉サービスに係る苦情処理に関する条例

(目的及び設置)

第一条 仙台市（以下「市」という。）及び民間福祉事業者等が行う健康福祉サービスに関する市民の苦情を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、市民の権利利益を擁護し、もって開かれた市政の一層の推進と健康福祉サービスの公正な実施を図ることを目的として、仙台市福祉オンブズマン（以下「福祉オンブズマン」という。）を置く。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 健康福祉サービス 仙台市内における健康福祉に関する金銭の給付、労務の提供、施設入所その他のサービスをいう。
- 二 民間福祉事業者等 市が行う健康福祉サービスの委託を受けている法人その他の団体及び福祉オンブズマンの調査への協力等を認めることを約した協定書を市と締結した健康福祉サービスを行う民間事業者等をいう。
- 三 関係機関 市及び民間福祉事業者等をいう。

(苦情の申立範囲)

第三条 福祉オンブズマンに苦情の申立てができる事項は、関係機関が提供する健康福祉サービスの決定及び実施に関するもの並びに当該業務に係る職員の行為とする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

- 一 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等を経て確定している事項
- 二 現に行政不服審査法（昭和三十七年法律第六十号）その他の法令の規定による不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定している事項
- 三 この条例に基づき既に苦情の処理が終了している事項

四 議会に関する事項

五 福祉オンブズマンの行為に関する事項

六 職員の自己の勤務内容に関する事項

(福祉オンブズマンの職務)

第四条 福祉オンブズマンは、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 申立てがあった苦情を調査し、処理すること
- 二 苦情の申立てがない事項で市民の権利利益を擁護するため調査する必要があると認めるもの（健康福祉サービスに係るものに限る。以下「自主調査事項」という。）を調査すること
- 三 申立てがあった苦情又は自主調査事項（以下「苦情等」という。）について、関係機関に対し、意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因するときは当該制度の改善に関する意見表明を行うこと
- 四 勧告又は意見表明に対する関係機関の対応について調査すること
- 五 勧告若しくは意見表明の内容又はそれらに対する関係機関の対応について公表すること

(福祉オンブズマンの責務)

第五条 福祉オンブズマンは、この条例の目的を達成するため、公平かつ適切に市の職務を遂行しなければならない。

2 福祉オンブズマンは、職務の遂行に当たっては、関係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 福祉オンブズマンは、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 福祉オンブズマンは、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。

(関係機関の責務)

第六条 市は、福祉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らない。

2 関係機関が第十六条第一項の規定による勧告又は同条第二項の規定による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らない。

3 市は、健康福祉サービスを行う民間事業者等と第二条第二号に規定する協定書を締結することに努めるものとする。

(福祉オンブズマンの定数等)

第七条 福祉オンブズマンの定数は三名以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉に関し優れた識見を有する人のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

2 福祉オンブズマンの任期は三年とし、一期に限り再任を妨げない。

3 前項の規定にかかわらず、福祉オンブズマンは、後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うことができる。

4 福祉オンブズマンは、別に定めるところにより、報酬を受ける。

(解嘱)

第八条 市長は、福祉オンブズマンが次の各号のいずれかに該当するときは、議会の同意を得てこれを解嘱することができる。

一 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき

二 職務上の義務違反その他福祉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とき

2 福祉オンブズマンは、前項に定める理由による場合でなければ、その意に反して解嘱されることはない。

(兼職の禁止)

第九条 福祉オンブズマンは、次の各号のいずれかの職を兼ねることができない。

一 衆議院議員又は参議院議員

二 地方公共団体の議会の議員又は長

三 政党その他の政治団体の役員

四 地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第八十条の五第一項及び第三項に定める委員会の委員及び監査委員

五 市と利害関係にある法人その他の団体の役員

(苦情の申立資格)

第十条 何人も、関係機関の健康福祉サービスに自己の利害を有するときは、福祉オンブズマンに対し、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立方法)

第十一条 苦情の申立ては、市長が定める苦情申立書により行わなければならない。ただし、書面によることができなるときは、口頭により申立てをすることができる。

2 前項による苦情申立書の提出は、苦情を申し立てた人（以下「申立人」という。）本人による直接の申立てのほか、代理人によっても行うことができる。

(苦情の申立期間)

第十二条 前条による苦情の申立期間は、当該苦情に係る事実のあつた日の翌日から起算して一年以内とする。ただし、福祉オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(苦情の調査)

第十三条 福祉オンブズマンは、苦情の申立てを受けたときは、直ちに調査に着手するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは当該苦情を調査しない。

一 第三条各号に掲げる事項に該当するとき

二 第十条に規定する申立資格を有しないと認められるとき

三 その他調査することが適当でないと認められるとき

2 福祉オンブズマンは、前項ただし書の規定により当該苦情を調査しない場合は、申立人に対し、その旨を理由を付して速やかに通知しなければならない。

(関係機関への通知等)

第十四条 福祉オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、対象となる関係機関に対し、その旨を通知する。

2 福祉オンブズマンは、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、調査を打ち切ることができる。

3 福祉オンブズマンは、前項の規定により申立てに係る苦情の調査を打ち切った場合は、申立人に対し、その旨を理由を付して速やかに通知しなければならない。

(調査方法等)

第十五条 福祉オンブズマンは、苦情等の調査のため必要と認めるときは、関係機関に説明を求め、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、又は実地調査をすることができる。

- 2 福祉オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係機関以外の適当と認める人又は法人その他の団体に對し、協力を求めることができる。
- 3 福祉オンブズマンは、専門的技術事項について調査等を行う必要があると認めるときは、適当と認める人又は専門的機関その他の団体に對し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。
- 4 福祉オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査が完了したときは、申立人に対し、調査結果を速やかに通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第十六条 福祉オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係機関に對し、是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 福祉オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係機関に對し、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。

- 3 福祉オンブズマンは、申立てに係る苦情について第一項の規定による勧告又は前項の規定による意見表明を行ったときは、申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告及び意見表明の尊重)

第十七条 前条の規定による勧告又は意見表明を受けた関係機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(報告)

第十八条 福祉オンブズマンは、第十六条第一項の規定による勧告又は同条第二項の規定による意見表明を行ったときは、関係機関に對し、是正等の措置についての報告を求めるものとする。

- 2 前項の規定により報告を求められた関係機関は、当該報告を求められた日から六十日以内に、福祉オンブズマンに對し、是正等の措置について報告しなければならない。

- 3 関係機関が正当な理由なく前項に規定する期間内に報告を行わない場合は、是正等の措置を講じないとの報告があったものとみなす。

- 4 福祉オンブズマンは、申立てに係る苦情について関係機関からの報告があったときは、申立人に対し、その内容を速やかに通知しなければならない。

(公表)

第十九条 福祉オンブズマンは、第十六条第一項の規定による勧告に對し関係機関から報告を受けた是正等の措置が苦情等に對して適切とは認められない場合（関係機関から是正等の措置を講じないとの報告がされた場合を含む。）において、当該報告又は措置（以下「報告等」という。）に正当な理由が認められないときは、当該勧告及び報告等の内容を公表するものとする。

- 2 前項の場合において、報告等に正当な理由が認められるときは、申立人に対し、その旨を理由を付して通知するものとし、当該勧告及び報告等の公表は行わないものとする。

- 3 福祉オンブズマンは、第十六条第二項の規定による意見表明を行ったときは、その内容及び関係機関の対応について公表するものとする。

- 4 福祉オンブズマンは、第一項又は前項の規定による公表を行うに当たっては、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。

(事務局)

第二十条 総務局内に福祉オンブズマンの事務局を置く。

- 2 福祉オンブズマンの職務に関する事項を調査する専門調査員を事務局に置くことができる。

(運用状況の報告)

第二十一条 福祉オンブズマンは、毎年度、この条例の運用状況について、年次報告書を作成し、市長及び議会に報告するとともに、これを公表する。

- 2 公表に当たっては、第十九条第四項の規定を準用する。

(委任)

第二十二条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成十八年四月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の規定は、平成十七年四月一日から平成一八年三月三十一日までの間に市が行った健康福祉サービスに係る苦情についても適用する。この場合において、当該苦情については、第十二条本文の規定

定にかかわらず、平成一八年九月三十日までの間、申立てをすることができる。

3 この条例の規定により最初に委嘱される福祉オンブズマンのうち、市長の指定する一名の第一期の任期は、第七条第二項の規定にかかわらず、これを二年とする。

理由

仙台市及び民間福祉事業者等が行う健康福祉サービスに関する市民の苦情を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、市民の権利利益を保護し、もって開かれた市政の一層の推進と健康福祉サービスの公正な実施を図るために、仙台市福祉オンブズマンを置く必要がある。これが、この条例案を提出する理由である。