

## 第 42 章：大学オンブズパーソン

### 42.1 基本方針

沖縄科学技術大学院大学（以下「本学」という。）は、すべての教員、職員、研究員、学生及び PRP1.4.1（「適用範囲」の項目）に定められた本学に関係する第三者（以下「オンブズ・オフィスへの相談者」という。）が安心して問題や懸念を表明できる環境を確保し、また、教職員と学生が自身の権利や利益を主張し、問題や対立の解決を求めることができる既存の手段に対して建設的な代替案を提供するため、オンブズ・オフィスを設置し、大学オンブズパーソンを任命しています。

オンブズ・オフィスは、すべての問題を抱えたオンブズ・オフィスへの相談者を本オフィスに受け入れます。本オフィスは、本学での業務又は学修から生じた懸念を抱く相談者に対して、秘密を守り、中立的、独立的、そして非公式の支援を提供します。本学のオンブズパーソンは、[国際オンブズマン協会の倫理規定・実務基準・ベストプラクティス](#)並びに関連する日本の法律及び本学の基本方針・ルール・手続きを遵守します。本章のすべての基本方針・ルール・手続きは、これらの規定や基準に基づいており、本学に十分支持されています。オンブズパーソンのサービス利用者のための情報は、[オンブズ・オフィスのウェブサイト](#)から入手できます。

### 42.2 留意すべき事項

**42.2.1** オンブズパーソンは、特定の懸念に対処するための選択肢を広げたいと考える人に支援を提供します。

**42.2.2** オンブズパーソンは、公式な手段を補完しますが、それに代わるものではありません。

**42.2.3** オンブズパーソンの利用は本人の意思によるもので、本学の苦情相談手続き又は関連する本学の手続きをする上で求められる手順ではありません。

**42.2.4** オンブズパーソンとのコミュニケーションは、関連する法律で認められている範囲において、本規程で詳述されている例外事項を除き、秘密であり、特権により保護されます。

**42.2.5** アソシエイト・オンブズパーソンは、学長が任命することができ、オンブズパーソンが実際の又は周囲から認識されうる利益相反によりオンブズパーソンとしての役割を果たすことができない場合、オンブズ・オフィスへの相談者にサービスを提供します。

**42.2.6** アシスタント・オンブズパーソンは、オンブズパーソンが任命することができ、オンブズパーソンを補佐します。オンブズパーソンは、アシスタント・オンブズパーソンに職務を委任することができます。

**42.2.7** オンブズパーソンは、代替的紛争解決（ADR）、調停、事前調停、及び関連するオンブズパーソンサービスを提供するため、オンブズ調停者を任命することができます。

**42.2.8** アソシエイト又はアシスタント・オンブズパーソンがオンブズパーソンの職務を遂行する際、並びにオンブズ調停者が調停、事前調停及びオンブズパーソン関連業務を提供する際、オンブズパーソンに適用されるすべての基本方針・ルール・手続きが委譲されます。

## **42.3** ルール

### **42.3.1** 独立性

オンブズ・オフィスとオンブズパーソンは、仕組、機能及び所在場所について、本学内で可能な限り最高レベルで、本学の他の組織体から独立しています。

**42.3.1.1** オンブズパーソンは、独立性を危うくするような本学内の他の役職を兼務しないことが理想です。可能であれば、オンブズパーソンが本学内で有する役職は1つのみとします。オンブズパーソンが本学内で別の役職を兼務する場合、その職務は可能な限り分離、区別されます。オンブズパーソンは、その役割を兼務する職務と明確に区別し、機密性を確保するため、兼務に係る業務、授業、助言などを行う場所とは異なる場所でオンブズパーソンのサービスを提供します。

**42.3.1.2** 可能であれば、オンブズ・オフィスのスタッフは、他の役割を担う大学のサポートスタッフとは分離し、区別されます。オンブズ・オフィスのスタッフが本学内で同時に別の役職を兼務する場合、その職務は可能な限り分離、区別されます。オンブズ・オフィスのスタッフは、オンブズ・オフィス内、又はオンブズ・オフィスの業務の機密性やプライバシーを確保し、職務の区別を維持することができる他の場所（オンライン会議を含む）で、オンブズサービスを提供することができます。

**42.3.1.3** オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスへの相談者の悩み、苦情の傾向、又は時を経て生ずる複数のオンブズ・オフィスへの相談者の懸念に関して、行動するのかわからないのか、又は行動するのであればどのように行動するのかわからないのかについて、独自の裁量で決定します。

**42.3.1.4** オンブズパーソンは、直接観察し気づいた懸念に対して自ら行動を起

こすことができます。

**42.3.1.5** オンブズパーソンは、法律で認められている範囲で、本学内のすべての情報及びすべての個人にアクセスできます。オンブズパーソンは、オンブズパーソンの機能を果たすために大学の情報が必要であると考えられる場合、本学の関連文書及び担当部署から、相談者の懸念や疑問に関連する情報にアクセスすることを要求できます。本学は、日本の関係法令及び本学の基本方針・ルール・手続きに従い、適切と認められる場合、情報を共有します。オンブズパーソンは、当該情報の機密性を尊重します。必要に応じて、オンブズパーソンは、当該情報にアクセスするための許可をオンブズ・オフィスへの相談者から取得します。オンブズパーソンは、当該情報に関する個人の明示的な書面による同意がある場合を除き、個人的又は私的な情報として法律又は契約によって保護されている情報にはアクセスしません。オンブズパーソンからの情報提供の依頼は、大学教職員と部署によって合理的な迅速さで処理されます。

**42.3.1.6** オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスのスタッフを選任し、オンブズ・オフィスの予算を管理、運営する権限があります。

## **42.3.2 中立性と公平性**

オンブズ・オフィスとオンブズパーソンは、中立、公平であり、非同盟の立場で行動します。

**42.3.2.1** オンブズパーソンは、関係者の扱いや問題を検討する際、公平性、公正性及び客観性の確保に努めます。オンブズパーソンは、公正かつ公平な処理プロセスをするものであって、本学内のいかなる個人の利益のためにこれを主張するものではありません。

**42.3.2.2** オンブズパーソンは、通常のレポートラインやスタッフ体制から独立して活動し、本学の理事会に直接アクセスできます。

**42.3.2.3** オンブズパーソンは、本学のコンプライアンス機能に対して報告を行わず、また、構造的な関係性もありません。

**42.3.2.4** オンブズパーソンは、本学内で、オンブズパーソンの中立性に影響を与える可能性のある追加的な職務を果たすことはありません。オンブズパーソンは、オンブズパーソンにとって実際の又は周囲に認識されうる利益相反を引き起こすような形で、公式又は非公式に関わらず、本学内のいかなる組織とも連携しません。オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスに持ち込まれた問題の結果について、個人的な関心や利害関係を持ったり、また、その結果から利益を得たり、損失を被ったりしてはなりません。このような問題が発生した場合、オンブズパ

ーソンは、42.2.5 に規定する任命を行うよう学長に要請しなければなりません。

42.3.2.5 オンブズパーソンは、本学の幹部職・理事会、昇進・テニユア審査委員会、試験・入学者選抜委員会、又はオンブズ・オフィスのスタッフ採用に係る場合を除く採用委員会のメンバーになることはできません。

42.3.2.6 オンブズパーソンは、中立的な当事者として、利益相反を引き起こす可能性のある状況には関与しません。オンブズパーソンは、利益相反に起因する不公平や疑いを避けるため、オンブズパーソンがサービスを提供したり、管理、報告、教授、助言、又は評価の対象となる人々に対して、オンブズパーソンのサービスを提供してはなりません。オンブズパーソンは、オンブズパーソンが実際の又は周囲に認識されうる利益相反によりオンブズパーソンとしての役割を果たすことができない相談者に対して、代替方法により確実にサービスを提供しなければなりません。

42.3.2.7 オンブズパーソンは、本学の代わりに、拘束力のある決定を下したり、方針を義務付けたり、又は問題について公式に判断したりしません。

42.3.2.8 オンブズパーソンは、公式な調査手続きには参加しません。公式な調査を依頼するオンブズ・オフィスへの相談者への支援として、適切な部署又は職員を紹介します。

### 42.3.3 機密性

オンブズパーソンは、支援を求めるオンブズ・オフィスへの相談者とのすべてのコミュニケーション内容及びオンブズ・オフィスへの相談者に関係する情報を厳格かつ機密に保持し、以下を含め、機密性を保持するためにあらゆる合理的な措置を講じます。

#### 42.3.3.1 アイデンティティの保護

オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスにコンタクトする相談者の身元を開示しません。また、開示を要求されることはありません。オンブズパーソンは、相談者の明示的な許可なしに、オンブズ・オフィスとコンタクトをとっている相談者の特定につながる可能性のある秘密情報として提供された情報内容を開示しません。

#### 42.3.3.2 報告

オンブズパーソンがある問題を体系的に検討する場合（例：調査の流れ、問題、方針及び実際の活動についてフィードバックを提供するなど）、オンブズパーソンは、特定の事項についてオンブズ・オフィスへの相談者やその他の個人の身元を保護する方法で行います。オンブズ・オフィスとオンブズパーソンは、機密性

を保護する方法であらゆるデータと報告書を準備します。

#### 42.3.3.3 開示の許可

オンブズパーソンは、相談者の明示的な許可がある場合にのみ、かつオンブズ・オフィスへの相談者が許可した範囲に限り、また、その場合でも、オンブズ・オフィスへの相談者の身元が保護される方法でこの行動を行うことができない場合を除き、オンブズパーソン独自の裁量により、相談者の問題に関連する具体的な行動をとります。この機密扱いの唯一の例外は、(1) 1人若しくは複数の人に重大な損害を与える差し迫った恐れがある、又は他に合理的な選択肢がないとオンブズパーソンが判断した場合、(2) オンブズパーソンが試みることに同意した非公式の紛争解決の目的のために、オンブズ・オフィスへの相談者が、特定の情報を共有する明示的な許可をオンブズパーソンに与えた場合です。

#### 42.3.3.4 コミュニケーションの特権

オンブズパーソンと他者との間の（オンブズパーソンがその資格に基づき活動中に行われた）コミュニケーションは、法律で認められている範囲で、特権により保護されていると考えられます。この特権は、問題の当事者ではなく、オンブズパーソンとオンブズ・オフィスに属しています。他者がこの特権を無効にすることはできません。

上記の唯一の例外は、オンブズパーソンが試みることに同意した非公式な紛争解決の目的のために、オンブズ・オフィスへの相談者が、特定の情報を共有する明示的な許可をオンブズパーソンに与えた場合です。本学又は本学の代表者は、オンブズパーソン又はオンブズ・オフィスのスタッフに対して、本学内の正式な手続きに参加すること、機密性が高いコミュニケーションの内容を開示すること、又は証人になることを、依頼又は要求してはなりません。オンブズパーソンは、本学外のいかなる正式な手続きにおいても証言しないものとし、司法当局又は規制当局によって法的に拘束される場合、個人に差し迫った重大な危害がある場合、又は他に妥当な選択肢がない場合を除き、オンブズ・オフィスがコンタクトした相談者に関するいかなる機密情報も開示してはなりません。

#### 42.3.3.5 記録の破棄

オンブズパーソンは、本学の代理として、個人が特定される情報を含む記録を一切残しません。オンブズ・オフィスは、秘密事項を含むコミュニケーションについて恒久的な記録を残しません。本オフィスが保存する唯一の恒久的な記録は、本学へ提言を行う目的で、相談事案の傾向を分析するための統計情報を含むものです。その他の記録はすべて、定期的に破棄されます。問題が未解決の間、オンブズパーソンは、情報（例：メモの類、留守電メッセージ、予約スケジュールなど）を他者（管理当局を含む）による監査から保護し、安全な場所及び方法で保管します。

#### 42.3.4 非公式性とその他の基準

オンブズパーソンは、非公式なリソースであり、自身が知ることとなった懸念に関連する公式の判断又は管理手続きに参加しません。

42.3.4.1 オンブズ・オフィスは、機密性の高いコミュニケーションのための全く任意的、代替的手段として、すべてのオンブズ・オフィスへの相談者による利用が可能です。オンブズパーソンは、その他の公式な又は非公式な手段を補いますが、それに代わるものではありません。

42.3.4.2 オンブズパーソンは、非公式で記録の残らないリソースとして、相談事案の解決に努め、必要に応じて、手続き規則の不備及びより広範囲な制度上の問題を調査します。

42.3.4.3 オンブズパーソンとのコミュニケーションの内容は、いかなる形式又は方法によっても、本学に開示されません。オンブズパーソンは、本学の代理人として行動することも、本学の代理として内部通知を受け取ることもしません。また、本学の代理として内部通知を受け取る立場として本学が指定する役職や役割を担ってはならないものとします。

42.3.4.4 苦情の申し立て、本学への通知又は本学に問題を正式に認識させることを希望する人に対し、オンブズパーソンは、その方法に関する情報を提供しますが、これらの手続きに直接関与することはできません。

#### 42.3.5 オンブズ・オフィス

本学は、独立した効果的なプログラムを運営するために十分な資源を提供することによって、オンブズ・オフィスを支援します。これらの資源には、十分なスペース、設備・機器、人材配置、スタッフの能力開発、及び情報資料の作成と配布が含まれます。

##### 42.3.5.1 場所

オンブズ・オフィスは、オンブズ・オフィスへの相談者のプライバシーを保護するために適切な場所に設置されます。

##### 42.3.5.2 記録管理システムとデータベース

オンブズ・オフィスの記録管理システムは、本学の情報技術システムから独立していて、オンブズ・オフィスのスタッフのみアクセス可能です。

##### 42.3.5.3 情報のセキュリティ

オンブズ・オフィスは、物理的に安全に個人情報と記録を保護します。オンブズパーソンは、ファイル用引き出しやオフィスの施錠、ノートの記録を他の場所に

持ち運ぶ場合には細心の注意を払うことなど、暫定的なメモの類や文書の機密性を守るためにあらゆる合理的な手段を講じます。オンブズ・オフィスへの相談者が特定される可能性のある情報は、問題の解決後、定期的に廃棄されます。オンブズ・オフィスがコミュニケーションをとった相手を特定することができる記録は、オンブズ・オフィスのスタッフのみ利用可能です。

#### 42.3.5.4 社外弁護士

本学は、オンブズパーソンの判断で、外部弁護士へのアクセスをオンブズパーソンに提供します。外部弁護士へのアクセスの目的は、本章の基本方針・ルール・手続きに従って業務を実践するオンブズパーソンの能力を高めることです。オンブズパーソンは、オンブズパーソンへの情報請求に対処する最善の方法又はオンブズパーソンが確実に万全に機能するためにいかに最善な形でオフィスを設立し、運営するかなどに関して外部弁護士との協議から恩恵を受けることができる場合を含め、さまざまな状況で外部弁護士がどのような支援を行うことができるのか検討することが必要です。外部弁護士の費用は本学が負担し、オンブズ・オフィスの全体予算に含まれます。オンブズパーソンは、外部弁護士とコミュニケーションをとったり、アクセスしたりする場合、本学に通知する必要はありません。外部弁護士の調達に必要な文書には、本章の機密保持の要件に違反する情報が含まれてはならないものとします。学長は、外部弁護士に関する総予算を管理していますが、本項に基づき外部弁護士を利用するために必要な資金を不当に保留してはなりません。

### 42.4 責任

オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスに関する運営上の問題について学長に報告します。オンブズパーソンは、本学のために拘束力のある決定をしたり、方針を義務付けたり、又は問題を公式に判断したりしないため、本学による行動を必要とする問題がある場合には、学長とのコミュニケーションが不可欠です。学長とのすべてのコミュニケーションは、本章に詳述されている機密性、中立性及び独立性の要件を遵守しなければなりません。学長について懸念が提起された場合、又は本学の行動を必要とする事案に関して学長に実際のもしくは周囲によって認識される利益相反がある場合、オンブズパーソンは、行動するのかわらないのか、行動するのであれば、どのように行動をするのかについて、その裁量により決定します。オンブズパーソンは、当該問題が本質的なもので、理事会の注意喚起を要すると認める場合には、当該問題について理事会の議長と直接コミュニケーションをとることができます。

**42.4.1** オンブズパーソンは、自らに寄せられた信頼に応えるよう努力します。オンブズパーソンは、検討中の問題によって影響を受けるオンブズ・オフィスへの相談者及びその他すべての人の正当な懸念及び利益を考慮する責任があります。

**42.4.2** オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスへの相談者の懸念に耳を傾け、本学の方針や手続きに関する情報を提供します。オンブズパーソンは、報復を恐れることなく、懸念される問題について議論したり対処したりするための機密性が高い手段を提供することで、オンブズ・オフィスへの相談者を支援します。オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスへの相談者が懸念を解決するための選択肢を検討するための支援を行います。オンブズパーソンは、倫理的な行動と価値観を促進し、対立による混乱を緩和し、また、制度の変更が適切であると考えられる方針、実際の活動又は問題を特定するための支援を行います。

**42.4.3** オンブズパーソンは、機密性の性質と役割をオンブズ・オフィスへの相談者に説明します。相談者は、オンブズパーソンがそのオフィスの特権を主張すること、及び相談者は特権を無効にできないことを理解する必要があります。可能な限り、この情報は、オンブズ・オフィスへの相談者によってもたらされた懸念について議論する前に伝えなければなりません。

**42.4.4** オンブズ・オフィスのサービスを受け、利益を得るための条件として、オンブズ・オフィスへの相談者はオンブズパーソンの特権の主張に同意し、この主張の侵害を試みない義務があります。

**42.4.5** 本学は、オンブズパーソンの特権の主張の侵害を試みることはありません。大学経営陣又はスタッフの代表者は、オンブズパーソン又はオンブズ・オフィスのスタッフに対して、機密性が高いコミュニケーションの内容を開示するよう強要することは認められていません。

**42.4.6** オンブズ・オフィスは、本学の法的義務に係る実際の違反又は潜在的な違反を報告する方法についてガイダンスを求めるための場所を提供します。オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスへの相談者が極めて非公式なものから最も公式なものまで、適切な範囲の選択肢を探索し、判断するための支援を行います。公式な選択肢としては、大学当局に問題を通知する方法、本学の苦情処理に係る紛争処理制度への申し送り、又は外部の資源や支援を求める可能性に関する情報の提供などが挙げられます。オンブズパーソンは決して法的助言を提供しません。

**42.4.7** オンブズパーソンが公式の代替案（法律、方針又は規則に基づく）を含む可能性のある問題に対処するためにオンブズ・オフィスへの相談者と連携する場合、非公式なアプローチは相談者のその後のより公式な選択肢の選択を自動的に排除するものではありませんが、相談者にとって見込まれる時間制限や相談者が公式な選択肢を採った場合の潜在的な影響に留意するべきであることをオンブズパーソンはオンブズ・オフィスへの相談者に対して明確にします。

**42.4.8** オンブズパーソンは、本学と連携し、懸念を明らかにし、又は解決する

ためのさまざまな効果的な公式及び非公式な選択肢を本学の教職員や学生に提供するよう本学に働きかけます。すべての選択肢が十分に確立され、組織全体に明確かつ定期的に伝達される必要があります。オンブズ・オフィスへの相談者がその他のリソースやサービスと相談を希望する場合があるため、オンブズ・オフィスは相談者が示す状況において適切であろうリソースについて説明する必要があります。

**42.4.9** オンブズパーソンは、その活動、特定された問題点、予算の執行状況及び制度的な変更に関する提言についてまとめた年次報告書を、学長及び理事会に提出します。このような報告はすべて、個人の身元を保護する仕組みで行われ、特定の状況について本学に通知することはできません。

**42.4.10** オンブズパーソンは、本学にとって問題となる可能性のある、又は人々の健康、安全、もしくは権利に悪影響を及ぼす可能性のある方針、プログラム、手順、もしくは実際の活動について、適切な部署に通知します。

**42.4.11** オンブズパーソンとオンブズ・オフィスのスタッフは、継続的な教育や指導により、専門性の面で後れを取らないようにします。オンブズパーソンは、オンブズ・オフィスのスタッフが専門的な研修を受ける機会を提供します。

## 42.5 手続き

### 42.5.1 オンブズ・オフィス訪問時間

オンブズ・オフィスへの相談者は誰でも、オンブズ・オフィスに連絡し、受付時間内に訪問することができます。

### 42.5.2 オンブズパーソンとの面会の予約

オンブズパーソンとの面会は予約制です。オンブズパーソンとの面会の予約は、依頼の E メールを送信するか、オンブズ・オフィスの受付時間内に [[リンク](#)] に電話して申し込むことができます。オンブズ・オフィスへ訪問の機密性を保持するため、本学において兼務を有するオンブズパーソン又はオンブズ・オフィスのスタッフは、物理的にオンブズ・オフィスの外にいる間は、オンブズ・オフィスにおける役割を求められません。

### 42.5.3 オンブズパーソン又はオンブズ・オフィスとのコンタクト

オンブズパーソンとのすべてのコミュニケーションの機密性を保持するため、オンブズパーソンに関する通信はすべて Email [[リンク](#)] に送信されなければなりません。オンブズパーソンの OIST 又は個人の E メールアカウントに送信されたメールは、未読のまま返送され、受信者のコンピュータから完全に削除されます。

### 42.5.4 オンブズパーソンの任命

学長がオンブズパーソンを任命します。理事会がその任命を承認します。任期は、学長が決定し、更新することができます。

#### 42.5.5 オンブズパーソンの解任

オンブズパーソンは、任期満了時を除き、職務怠慢、不正行為又は医学的に能力がなくなった場合に限り、公正な手続きと手順によってのみ、解任することができます。オンブズパーソンに関する苦情は、学長によって処理されます。学長は適切な手順を定めます。

#### 42.5.6 オンブズ・オフィスのスタッフの任命

オンブズ・オフィスのスタッフの任命は、オンブズパーソンの裁量で行われます。

### 42.6 フォーム

相談用のフォームはありません。

### 42.7 連絡先

#### 42.7.1 方針の責任者

学長

#### 42.7.2 その他の連絡先

オンブズパーソン [mailto: [リンク](#)]

オンブズ・オフィス

[<https://sites.google.com/oist-ombuds.jp/oistombudsoffice/>]

### 42.8 定義

オンブズパーソン、オンブズマン、オンブド、オンブズという用語は、同じ意味で使用することができます。「オンブズパーソン」は、国連用語集に中性的な用語として設定されています。

### 42.9 付属書

[国際オンブズマン協会の倫理規定](#)

[国際オンブズマン協会の実務基準](#)

[国際オンブズマン協会のベストプラクティス](#)

附 則

この章は、2019年6月1日から施行する。

附 則

この章は、2023年月6日1日から施行する。