

総合オンブズパーソン制度

総合オンブズパーソン制度とは

市政などに関する苦情を、公正で中立的な立場のオンブズパーソン（語源はスウェーデン語で、市民に代わって権利を守る人）が調査し解決する制度です。

必要に応じて市などに対し、意見、勧告、制度の改善などを提言します。

令和5年度の運用状況

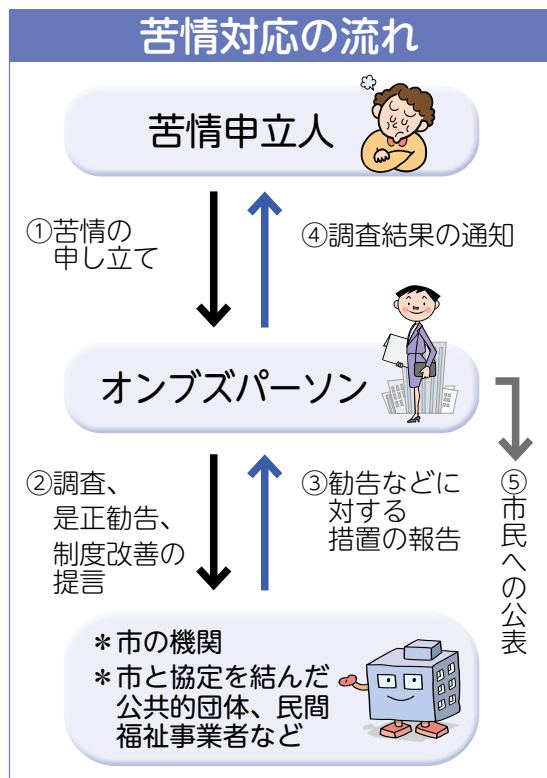
5年度に受け付けた相談は19

市が行っている業務や職員の行為に対して、違法、不適当など

苦情申し立ての対象

件です。このうち相談のみで終了したものは15件、苦情申し立てに至ったものは4件でした。苦情申し立ての内容と結果は左下の表のとおりです。

総合オンブズパーソン運用状況報告書は、市役所2階行政資料コーナー、あいぽつく、各市立会館、市民図書館などでご覧いただけます。



▼総合オンブズパーソン制度の苦情申し立て内容と結果(要約)

苦情申し立て内容 【 】内は担当	結果(オンブズパーソンによる調査、意見、勧告など)
昭和公園内テニスコートからの騒音について(1) ソフトテニスの打球音や歓声がうるさく、ボールが自宅まで飛んでくる。以前から苦情を訴えてきたが改善されない(令和4年度からの継続案件) 【生涯学習部】	市はフェンスにネットを取り付けるなどの対応をしたが、騒音についてはほとんど改善がなされておらず、放置することは、行政のあり方として望ましくない。騒音防止に対する認識を新たに、騒音被害者保護の観点から調和点を見つけるべく、誠意をもって対処するよう意見を述べた
昭和公園内テニスコートからの騒音について(2) 前回の苦情申し立て後、市から前向きな話がなく、騒音などが改善されないため、ソフトテニスの利用を中止してほしい 【生涯学習部】	既に申し立てへの対応が終了している事項であるため、調査を行わない
令和5年度から、申告により固定資産税が非課税となったが、土地の利用形態などは申告前と同じであるため過去分から遡って還付すべき 【市民部】	本人の申告により非課税になる制度であり、過去に申告した事実は確認できなかった。過去分については、苦情の原因となった日から1年を経過するため、本制度では調査を行わない事項に該当し、調査を中止した
昭島市社会福祉協議会の職員が電話の途中で怒るなど丁寧に欠けている。障害を持つ自分にはストレスになるのでやめてほしい 【公共的団体】	怒った事実は確認できなかったが、わだかまりを解くべく職員が申立人との面談の場を持ったことから調査を継続する必要がなくなったため、調査を中止した
滞納による差し押さえなどについて 【市民部】	令和6年度へ調査継続

と感じた場合、自身の利害に関することなら、どなたでも苦情を申し立てることができます。

ただし、その事実があった日の翌日から1年を経過したと、裁判で係争中のことまたは確定したこと、議会に関することなどを除きます。

市役所2階行政資料コーナー、あいぽつく、各市立会館、市民図書館などでご覧いただけます。

市役所2階行政資料コーナー、あいぽつく、各市立会館、市民図書館などでご覧いただけます。

せてください。

苦情申し立ての方法

苦情申し立て書市の施設にあるほか、市ホームページからダウンロードも可を、市役所オンブズパーソン・人権担当へ提出してください。郵送(専用封筒あり)やファックス(5445121)でも提出できます。



調査の結果

調査の結果は、苦情を申し立てた方に文書で通知します。また、オンブズパーソンが市

に対して、意見、勧告、提言をした場合は、その内容と、市が行った是正などの措置も報告します。

苦情に関する相談はオンブズパーソン相談へ

オンブズパーソンによる相談(月4回/予約制)を実施しています。相談日は「広報あきしま」の毎月1日号に掲載しています。

☆詳しくは、オンブズパーソン・人権担当へ。