

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4年度の運用状況

4年度に受け付けた相談は18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3件でした。苦情申し立ての内容と結果は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、あいぽっく、各市立会館、市民図書館などでご覧いただけます。

◎苦情申し立ての対象

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年を経過したこと、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。

市の機関だけでなく、市と協定を結んだ公共的団体、民間福祉事業者、私立保育園なども対象になります。協定を結んでいる事業者については、オンブ

ズパーソン・人権担当へ問い合わせてください。

◎苦情申し立ての方法

苦情申立書(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544-5121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 ☎544-4501へ。

市ホームページ内の総合オンブズパーソン制度についてのページはこちら



▼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)
マイナンバーカードのICチップが読み込めなくなったため再発行をお願いしたところ、故意に損傷など加えていないのに有料と判断された 【市民部】	オンブズパーソンが判断する前に無料とする変更がなされ、すでに是正が行われたが、改めて制度に対する理解を深め、適正な運用を行うよう意見を述べた
公民館職員からの不適切な対応について謝罪を求め、謝罪までの調整経過の記録を作成してもらう約束をしたが、対応が見られなかった 【生涯学習部】	苦情の原因となった日から1年を経過しており、本制度では調査を行わない事項に該当するため調査を中止した
昭和公園内テニスコートからの騒音について 【生涯学習部】	令和5年度へ調査継続

苦情対応の流れ

