

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。）

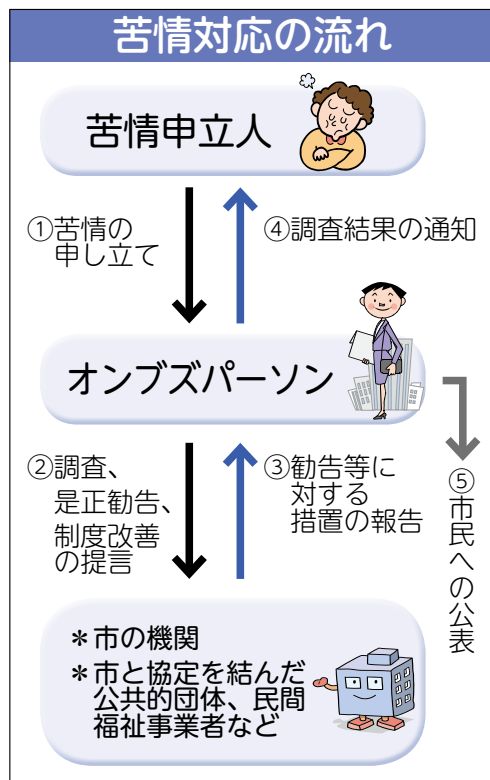
苦情申し立ての対象

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

令和3年度の運用状況

3年度に受け付けた相談は15件です。このうち相談のみで終了したものは10件、苦情申し立てに至ったものは5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、あいぼっく、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)
生活福祉課の職員からの嫌がらせについて ①複数の職員に突然訪問された ②面談時に職員が録音をしたが、私には録音を認めない(令和2年度からの継続案件) 【保健福祉部】	①職員を脅かす行為があったため、安全を考慮したものであった ②私的な録音を止めるよう求めたことは、①の行為も含め、業務を行ううえで適正であった
総合スポーツセンターの対応について ①コロナ禍でマスクをせず競技などを行う団体に対し注意をしない ②センター内のことは課だけではなく、教育委員会全体で検討すべき(2年度からの継続案件) 【生涯学習部】	①競技時間以外はマスクを着用することになっており、競技中とは言えないミーティング時などはマスクの着用を検討すべき。また、着用していない団体がいると指摘を受けた場合は、注意喚起を行うなどの取り組みを求めた ②決裁について、申立人には課長までと説明していたが、実際には重要事項は部長まで取っていた。誤った説明によるものであり、改善を要するものではなかった
昭島市消費生活センターの対応などについて(1) ①相談を打ち切られた ②納得できず、市長への手紙を何度か出したところ、途中から回答をしなくなった 【市民部】	①申立人に対する相談に相当力を注いでおり、これ以上の実効性のある支援はもはや困難であることから、本対応は不相当とまでは言えない ②一定の回答をした後、同様の内容になるため回答をしないと伝えている
昭島市消費生活センターの対応などについて(2) 不適切な対応を受けた 【市民部】	相談が打ち切りとなり、その理由を繰り返し説明する中で不適切な発言があった。謝罪をしていたが、やや不十分であった
昭島市消費生活センターの対応などについて(3) 市長への手紙の回答がほしい 【市民部】	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
昭島市消費生活センターの対応などについて(4) 職員の不当な対応について検証などをしてほしい 【市民部】	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
職員の対応について 【民間福祉事業所】	匿名による申し立てなどのため調査ができず不受理とした

苦情申し立ての方法

苦情申し立て書(市の施設にある)に対して、意見、勧告、提言を

また、オンブズパーソンが市人権担当 ☎ 544 4501へ。

ほかに、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。

調査の結果は、苦情を申し立てた方に文書で通知します。

☆詳しくは、オンブズパーソン・人権担当 ☎ 544 4501へ。

【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。

【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「広報あさしま」の毎月1日号に掲載しています。

また、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。

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。