

総合オンブズパーソン制度

☆詳しくは、オンブズパーソン・人権担当へ。

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、制度の改善などの提言をします。

令和6年度の運用状況

6年度に受け付けた相談は16件です。このうち相談のみで終了したものは6件、苦情申し立てに至ったものは10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、不適当などを感じた場合、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。

▼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)
収入が減少したため公庫から事業資金を借りた。その資金を含む預金が、相談なく差し押さえられた。納税者に寄り添おうとしない差し押さえは不当であり、返還してほしい 【納税課】	差し押さえは督促や電話による催告後に行われていた。また、口座には事業用の売上金などの入金も確認されていることから、本件差し押さえは不当とは言えない
自宅前の市道で日常的な渋滞や警笛音が頻発し、スクールゾーン時間帯にも車両が進入する。市や警察に申し入れ、看板設置などあったが効果がない。早急に対応してほしい 【防災安全課】	道路安全を危惧することは理解されるが、原因の多くは運転手のモラルに関わるものである。注意喚起のための看板の設置や警察と連携した交通違反の取り締まりなど、既に市としてできる対応を行っていることから、現状の対応が不当とは言えない
昭島市の消費生活センターは、マッチングアプリでのトラブルの対応について、「公序良俗に関する事なのでできない」の一点張りなので、きちんとやってもらいたい 【生活コミュニティ課】	調査の中で、本件アプリの使用目的が、公序良俗に反するものであると判断された。したがって、センターが対応を断つことは不当とは言えない
母が入所していたグループホームの事故報告書について介護福祉課に問い合わせたが、グループホームから電話がかかってきて、報告書を出すと言われた。市の勝手な連絡は守秘義務に反する行為だ 【介護福祉課】	申立人と担当課の主張に食い違いが生じており、どちらの主張が正しいのか判断できないため、市の対応が不当であったとも言うことができない
障害者自立支援医療制度の申請をし、医療証の交付を受けるまでの間に病院を受診した。その際、仮の医療証(申請書の控え)を提示しなかったため、医療費支援を受けることができなかった。申請時にその説明は受けていない 【障害福祉課、福祉総務課】	医療証の発行までの医療費支援に明確な規定はなく、各医療機関の判断となる。通常、都作成のパンフレットに沿って口頭で説明をしているが、今回の申請時にどのような説明があったのか、確定することはできなかった。制度が複雑であるため、今後は別に資料を用意し説明するなど、工夫が望まれる
①介護福祉課の職員の対応について ②障害者がいる世帯のごみ袋の支援について 【介護福祉課、清掃センター】	令和7年度へ調査継続
子どもの就学相談への指導課の対応について 【指導課】	令和7年度へ調査継続

*このほか、匿名のため調査ができず不受理とした申し立てなどが3件、申立人により取り下げられた申し立てが1件ありました。いずれも、市役所2階行政資料コーナーなどでご覧いただけます。

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。

制度について詳しくは、市ホームページにも掲載しています

