

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。

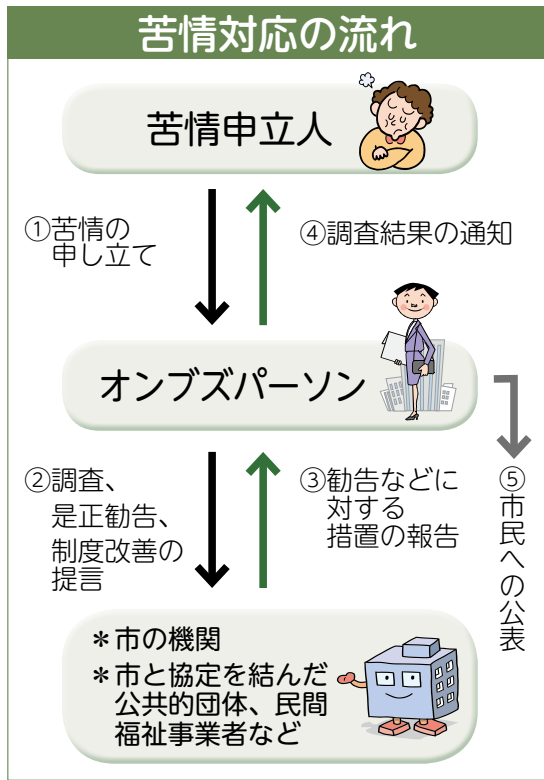
要 平成29年度の運用状況の概要

29年度に受け付けた相談は8

市の業務や職員の行為に対して、違法、不相当などと感じた

苦情申し立ての対象

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)
休日及び土曜日の保育園の運営について ①休日保育の申し込み方法、昼食のメニューの改善について ②意見や相談を受け付ける窓口の設置について (28年度からの継続案件) 【子ども家庭部・保育園】	①公平で妥当な申し込み方法と、休日が連続する際のメニューの変更を検討するよう意見を述べた。 ②当制度の枠を超えるものであり判断できない。
部活動に関する顧問、校長先生の対応について 【学校教育部】	申し立ての趣旨に沿えないものと判断した。
戸籍謄本などの第三者請求について ①通知制度の導入 ②請求時における取得目的の理由などの審査の実施 ③提供中止請求の受理が不当に遅延された 【企画部・市民部】	①通知制度にはメリットとデメリットが存在することから、導入すべきとまでの意見はできない。 ②審査手順に落ち度は認められない。 ③正式に受理せず、一時預かりという取り扱いがあったことから、再発防止を求めた。
介護事故を起こした施設への苦情に対する市の対応について ①他機関の相談窓口で相談したところ、調査が行われ、「この調査とは別に、市からの回答がある」と言われたが、いまだに回答がない ②介護施設に対する苦情について、市の窓口が機能していない。他機関の処理レベルに改善してもらいたい 【保健福祉部】	①申立人の間違った事実認識によるものと考えられる。 ②他機関の苦情処理は市に比べ限定的であり、市に求められるのは、多様な内容に対処できるスキルである。しかしながら、相談内容の明確化、関係機関との連携など、基本となる判断の枠組みを整えておくことが必要であるとの意見を述べた。
戸籍謄本等の第三者請求の通知制度の導入について 【市民部】	既に苦情処理が終了している事項であり、調査を行わない。
課税課の職員の対応について 【市民部】	申し立ての趣旨に沿えないものと判断した。

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出来ます。

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は市ホームページをご覧いただくか、オンブズパーソン

・市政相談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・市政相談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 544 512 21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

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・市政相談担当 ☎ 544 512 2へ。