

# 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30年度の運用状況の概要

30年度に受け付けた相談は10件です。このうち相談のみで終了したものは3件、苦情申し立てに至ったものは7件でした。

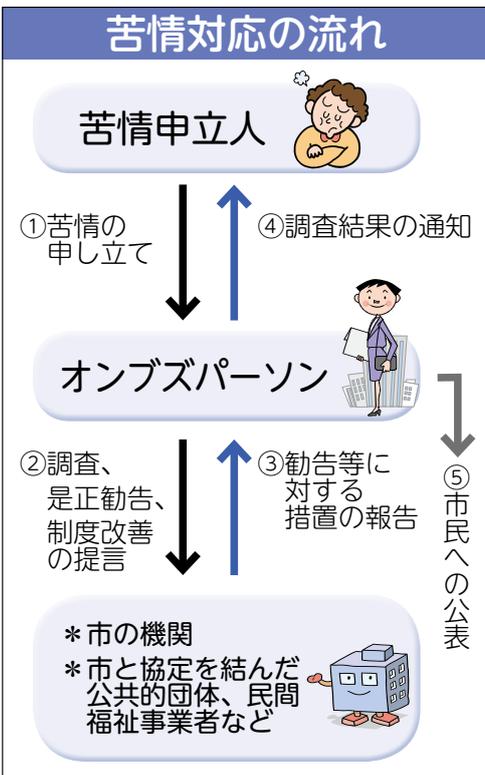
苦情申し立ての内容と結果は左下の表のとおりです。

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。

## ■苦情申し立ての対象

市が行っている業務や職員らの行為に対して、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年を経過したことで、裁判で係争中のことまたは



## ▼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)
市長への手紙に対する対応について ①書面での回答がない。担当者が異動したが引き継がれているのか ②市長への手紙は市長に届いているのか 【企画部・生涯学習部】	①後任に引き継がれてはいたが、失念により回答がなされていなかったため、回答までの進行管理、業務の流れの改善が必要であるとの意見を述べた ②届いていることを確認した
納税相談時の納税課職員からの威迫行為について 【市民部】	威迫行為は認められなかった
自宅に隣接する計画放棄された市道を利用する人の騒音などへの対応について 【都市整備部】	市の対応に問題は認められなかったが、夏季の夜間は見回りをするなどの検討が望まれる
課税課・納税課職員の対応について ①市税還付手続きをしたいのに、職員の誤りで口座振替の手続きがされ、市税が引き落とされた ②これにより、口座の残高が不足し年金掛け金の前納ができず、割り引きの適用が受けられなかったため、補償して欲しい 【市民部】	①課税課と納税課が関連する業務は、適切な分担について確認するよう意見を述べた ②補償の可能性について迅速に検討するよう意見を述べた
市・都民税の誤りに伴う介護保険料の訂正時期などについて ①当初賦課時に訂正を反映してほしい ②その後、訂正されたが、特別徴収(年金からの天引き)が普通徴収となった。また、納期ごとの介護保険料額が著しく不均衡になった 【保健福祉部】	①年金からの特別徴収は、日本年金機構へデータを提供するため、すぐに反映できない ②年金事業を所管する厚生労働省の事務規定などにに基づき運用されているため、市独自で対応することができない
生活福祉課職員の対応について ①窓口で職員の対応を録画しようとしたところ、退去させられたのは、職権乱用にあたる ②書類の提出を促す指示書は脅迫行為にあたる ③職員に適格性がない 【保健福祉部】	①職権乱用行為には該当しない ②必要な申請の提出要請であり、正当なものである ③適格性を欠く点は認められなかった
小学校の学校教育活動支援者の報酬と支援について 【学校教育部】	令和元年度へ調査継続

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・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 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。