

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。

令和元年度の運用状況

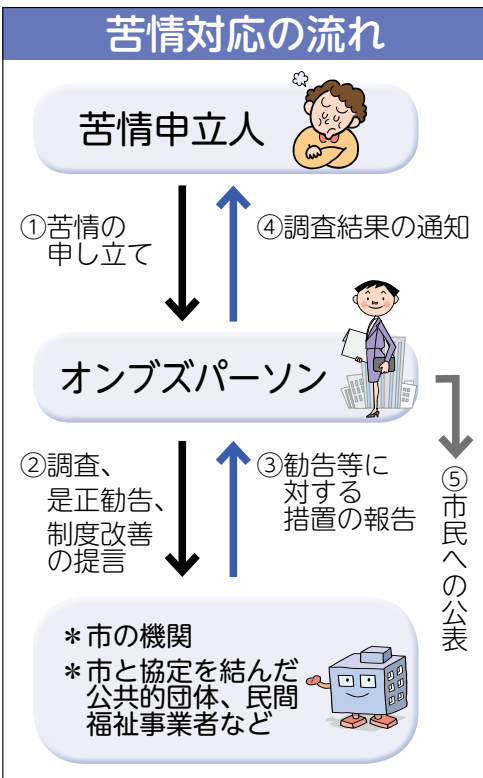
元年度に受け付けた相談は6件です。このうち相談のみで終了したものは1件、苦情申し立てに至ったものは5件でした。苦情申し立ての内容と結果は左

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、あいぼつく、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確定したこと、議会に関するこ



▼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)
小学校の学習支援員について ①報償額が適切に決定されていない ②支援の難しさや負担を教育委員会が把握していない (平成30年度からの継続案件) 【学校教育部】	①不適切とはいえない ②活動実態を把握、調査分析し、改善を要する事項については速やかに対応するとともに、支援員が相談できるしくみを検討するよう意見を述べた
市立会館の利用に関する抽選の公平性について 【総務部・生涯学習部】	市の抽選システムは適正に運営されている
障害福祉課、障害福祉事業所の対応について ①サービスを受けたいが事業者が見つからない ②担当課へ問い合わせをしているが対応が悪い ③事業所職員が本人の意向を確認せずサービスを提供した ④事業所から契約を解除された 【保健福祉部、障害福祉事業所】	①申立人の言動が影響している面も認めないため、関係者の意見もじゅうぶんに取り入れ、協力し合うことが求められる ②対応が悪い点は確認できなかった ③その場で申立人が希望内容を伝えれば対応できた ④過失がない事業所に弁償などを求めたため、やむをえない
生活福祉課職員の対応と生活保護費の支給について ①生活保護申請時に職員から恫喝的、威圧的な対応を受けた ②生活保護が受けられなかった間の保護費の支給を求める 【保健福祉部】	①当初、保佐人の同席を断るなどの対応があった。今後は相談者の心情に配慮した接遇を心がけることを求めた ②生活保護の実施責任が他市にあるため、昭島市では支給できない
滞納による納税課職員の対応について ①退職金を全額差し押さえられた ②納期が未到来の国民健康保険税なども全額差し押さえられ、その後、会社の社会保険に加入したことで、国民健康保険税の過払い状態が生じた ③国民健康保険税の返還手続きの際、①、②について謝罪もなく態度が悪かった 【市民部】	①全額ではなく、滞納分のみであった ②滞納分を差し押さえる場合、当該年度分も一括徴収できるという地方税法に則ったものであった。また、国民健康保険税の過払いは、正当な理由で一時的に生じたもので、申立人が後に就労することを知らなかった市の対応に問題はない ③市の対応は適正であり問題はなかった
生活保護に関する指導と対応について 【保健福祉部】	令和2年度へ調査継続

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の団体、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ください。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

した場合、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「広報あさしま」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。