

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

の表のとおりです。

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。）

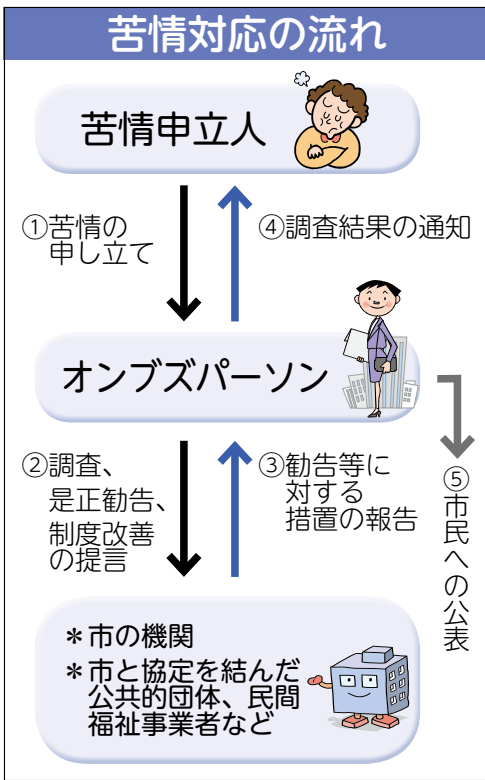
総合オンブズパーソン運用状況報告書は、市役所2階行政資料コーナー、あいぼつく、各市立会館、市民図書館などでご覧いただけます。

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2年度の運用状況

2年度に受け付けた相談は11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5件でした。苦情申し立ての内容と結果は下

表のとおりです。市が行っている業務や職員との感じた場合、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、裁判に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)
生活保護に関する指導と対応について ①不当な転居指導をされた ②保護費を返還する必要があるのに納付の指示がない ③メモを取らないよう指示された ④保護費を受給していた間、口座振込ではなく現金給付であった ⑤弁護士に委任した転居に関する事項を直接尋ねてきた(令和元年度からの継続案件) 【保健福祉部】	①申立人は持ち家を保有したまま生活保護を開始したことから、持ち家を速やかに売却し、保護費を返還する必要があったため、転居先について市が介入すべきではなかった ②納付額が確定するまで時間を要することについて、説明不足であった ③メモを取るまでもない話とのことだが、不要な指示であった ④申立人の意思を確認していなかった ⑤委任内容を明確に確認しておらず、申立人に、本来必要のない負担をかけた
滞納による納税課職員の対応について ①短い滞納期間で差し押さえられた ②差し押えられたことを知らずに滞納分を支払い、払い過ぎになった ③払い過ぎた税金を返さない 【市民部】	①滞納を繰り返していたため差し押さえとなった ②差し押さえの通知は滞納分を支払う前に届いていた ③還付の通知は届いていたが、申立人が手続きをしていなかった
住民票の異動手続きをした際、住民票を無料で交付しなかった 【市民部】	住民票が無料で交付される条件は条例に規定されており、今回のケースは該当しない
年金収入のみの世帯に一時的な所得があった場合、国民健康保険税の負担を軽減してほしい 【保健福祉部】	申立人が求める軽減制度は現在の条例及び要綱上にはない。また、年金生活者のみを優遇する制度を新たに設けることは、租税法の公平、平等に税を負担するという原則から考えると、合理的とはいえない
生活福祉課の職員からの嫌がらせについて 【保健福祉部】	令和3年度へ調査継続
スポーツ施設内での競技中のマスク着用について 【生涯学習部】	令和3年度へ調査継続

苦情申し立ての方法

苦情申し立て(市の施設にある) だいたい。

調査の結果は、苦情を申し立てた方に文書で通知します。また、オンブズパーソンが市に対して、意見、勧告、提言を

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。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。