市では障害者手帳の更新の事務処理を 早める工夫や、いつまでに手続きが必要か 紙での説明をする必要があると思います

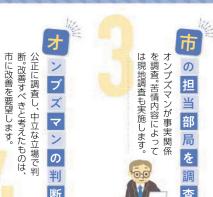
〈市への調査結果〉

更新に当たっては、2週間に1度障害年金の受給状況を 年金事務所に確認しているとのことです。今回はその期 間が年末年始と重なり、約1カ月でできる更新に1カ月半 かかったそうです。また、手続きにかかる期間は手帳取 得時に口頭で説明していたということです。



〈オンブズマンの考え〉

年金事務所への確認は、閉庁日が続く ことが分かっているのであれば、確認 の頻度を増やすといった対応ができる のではないかと思います。また、更新に かかる期間は、紙でも説明した方がい いと考えます。



年金事務所への確認頻度を増やし、手続き 期間の目安を紙でお渡しすることにします

年金事務所への確認頻度を2週間に1度 から1週間に1度にすることで、スムーズ に更新できるよう事務を改善します。ま た、申請から手帳交付まで1カ月程度か かること、交通費助成の手続きのために 期間に余裕を持って申請してほしいこと を記載した説明書きを作成・交付します。









半でオンブズマンの判断提出から1カ月~1カ月 をお伝えします。 果の 通 知

オンブズマンにご相談を

年間100件程度の苦情申し立てを受理しているオ ンブズマン。そのうち約4分の1は市の業務に何ら かの不備があり、改善を求めました。今後も中立な 立場で公正に判断をしていきますので、市の対応 で納得できないものがあればご相談ください。

利用者から感謝の声が届いています

(令和元年度利用者アンケートから)

- まさか調べてもらえると思っていなかったの で驚きました。ありがとうございます。
- オンブズマンの働きかけで問題が具体化し、 担当部局から謝罪がありました。懸け橋になっ てくれて、やりとりがスムーズに進みました。

広告

正 会の同意を得てオン民間から選ばれた3 意調査]を行っ 市に業務の改善を要望し す。そのほか、 ンとして就任。市民から申 オンブズマン 公正・中立に調査す し立てのあっ 自ら市政を調査する「発 立に調査・ た苦情を 判断 る

障害者手帳の更新手続きに 必要な期間を事前に教えてほしい

障害者手帳の有効期限の1カ月前に更新手 続きをしたところ、更新に1カ月半かかると 言われ、交通費の助成手続きに間に合いま せん。しおりには3カ月前から手続きできる と書いていますが、更新にかかる期間も教え てくれないと、助成を受けられなくなります。

②本人に直接利害関係があるもの

③事実があった日から原則1年以内のもの

①市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為に関する苦情

申し立ての3つの要件

お預かりします



満たすものが対象です。など、3つの要件を全て市の仕事に関すること

情 申 L 立 T

付けます。



付

をオンブズマン室で受け「苦情申立書」という書面

受け付けの詳細

苦情申立書をオンブズマン室へ提出してください。インターネットからも受 け付けています。オンブズマンと専門調査員が面談で申し立ての内容を聞く こともできますが、苦情申立書は別途必要です。

調査をお願いします

苦情申立書の配布場所区役所(1分)広聴係、市役所11階オンブズマン室、1 階市民の声を聞く課、ホームページ

窓口開設日時月曜~金曜8時45分~17時15分(祝・休日、12/29~1/3を除く) 面談の受け付けオンブズマン室(ぐ211-3733)へ電話予約の上、月曜~金 曜9時~12時、13時~16時(祝・休日、12/29~1/3を除く)に実施。毎月第4 火曜は20時まで夜間面談を実施(当日16時までに予約が必要)

費用無料

※電話や匿名での申し立てはできません

市

'n

仕事での困り事を

市政の改善につなげます 公正・中立に調査・判断

Ó, Ò

オンブズマン室 **¢**211-3733

札幌市 オンブズマン 検索

15 2021-8-広報さっぽろ