

事例で紹介!

オンブズマン制度

市の仕事での困り事を、公正・中立に調査・判断し、市政の改善につなげます



今月で20周年を迎える札幌市のオンブズマン制度。このページでは、市政の改善につながった過去の事例を通して、オンブズマンの役割や日頃の活動を紹介します。

詳細 **オンブズマン室**
☎211-3733

札幌市 オンブズマン 検索

公正・中立に調査するオンブズマン

民間から選ばれた3人が議会の同意を得てオンブズマンとして就任。市民から申し立てのあった苦情を公正・中立に調査・判断します。そのほか、必要に応じて市に業務の改善を要望したり、自ら市政を調査する「発意調査」を行ったりします。



苦情申し立て

市の仕事に関することなど、3つの要件を全て満たすものが対象です。



事例

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。

申し立ての3つの要件

- 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
- 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

受け付け

「苦情申立書」という書面をオンブズマン室で受け付けます。



お預かりします



調査をお願いします

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。

苦情申立書の配布場所 区役所(1号) 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(☎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

市の担当部局を調査

オンブズマンが事実関係を調査。苦情内容によっては現地調査も実施します。



オンブズマンの判断

公正に調査し、中立な立場で判断。改善すべきと考えたものは、市に改善を要望します。



結果の通知

提出から1カ月～1カ月半でオンブズマンの判断をお伝えします。



市の対応

市はオンブズマンの判断を尊重し、市政の改善に努めます。

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を確認しているとのこと。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なります

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度にする事で、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を作成・交付します。



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。