

令和元年度

北見市オンブズマン
活動状況報告書

北見市オンブズマン

目 次

1 活動状況の概要

- (1) はじめに . . . 1
- (2) オンブズマンの所感 . . . 2
- (3) 苦情相談受付及び苦情申立処理状況 . . . 3
- (4) オンブズマンの勧告、意見表明 . . . 4
- (5) オンブズマンの発意調査 . . . 4

2 苦情相談等受付及び苦情申立処理状況

- (1) 苦情相談等の受付状況 . . . 5
- (2) 苦情申立の処理状況 . . . 5

3 苦情申立の処理事例

- (1) 苦情調査結果通知書を発したものの
事例 1 ～ 5 . . . 6

参考資料

- 北見市オンブズマン条例（平成18年3月5日施行） . . . 13
- 北見市オンブズマン条例施行規則（平成18年3月5日施行） . . . 18

1 活動状況の概要

(1) はじめに

オンブズマンの原語は、スウェーデン語のOmbudsmanです。紛争の被害者に代わって加害者から賠償を取り立てるために、中立の団体から任命された代理人の制度があり、この代理人のことをオンブズマンと呼んだと言われています。オンブズマン制度を国の正式機関として設立したのもスウェーデンで、1809年の司法オンブズマンが初めてのものです。その後、1950年代以降、世界中の国々で、この制度が採用されるようになりました。

わが国では、1977（昭和52）年の国会審議をはじめ、オンブズマン制度が国民の関心を集めるようになりました。1986（昭和61）年には総務庁のオンブズマン制度研究会の最終報告として「既存の行政不服審査等の苦情救済制度を活性化するとともに、新たにオンブズマン的機能を有する仕組みを導入し、将来に向けての体制を確立することが望ましい」と報告されました。

しかし、国の制度として未だ採用されるには至っていません。ですが、1990（平成2）年以降、次第に地方自治体で、この制度が取り入れられるようになりました。現在では苦情審査員制度、行政相談員制度や福祉調整員等を含めると、都道府県で4団体、市並びに区単位では32団体を数え、北海道では道庁の苦情審査委員制度、函館市の福祉サービス苦情処理委員制度、札幌市、そして北見市が、このオンブズマン制度を取り入れています。これら自治体が設置したオンブズマンは「行政オンブズマン」と呼ばれています。

これに対し市民が単独あるいは団体で組織し、自らの責任と費用で政治や行政を監視し、不当な政治や行政を是正する目的のものは「市民オンブズマン」と言われています。

さて、北見市オンブズマン制度は、2004（平成16）年11月1日「行政オンブズマン」として北見市オンブズマン条例に基づきオンブズマン室が設置施行されました。北見市の市政に対する苦情について利害関係があれば北見市に限らず、市外に居住される方でも苦情申立ができ、弁護士等司法の専門家であるオンブズマンが、公平中立な第三者の立場で苦情に基づく調査を実施し、必要があると認められる時には市政の改善に関する意見を述べたり、勧告をすることにより、市民の権利や利益を守る制度として定着して参りました。

2006（平成18）年に北見市、端野町、常呂町、留辺蘂町が合併し新北見市の誕生となりましたが、北見市オンブズマン制度も新市に引き継がれて、現在に至っています。

また今年度（令和元年度）より、北見自治区以外にも、身近な相談窓口の設置を考え、9月に常呂総合支所、11月に留辺蘂総合支所、2月に端野総合支所に、それぞれ移動相談窓口の設置を試みました。

（2）オンブズマンの所感

市民のためのオンブズマン

代表オンブズマン 木戸和志

この「活動状況報告書」冒頭にありますように、今年度、初の試みとして、常呂自治区、留辺蘂自治区、端野自治区の各総合支所にて移動オンブズマン室設置の提案をし、実施いたしました。これらの自治区住民からの相談・申立がなかった訳ではありませんが、より身近な「苦情救済機関」として、常設オンブズマン室から外に出て移動相談を行いました。その効果はすぐに表れるとは思いませんが、制度周知と市民の活用しやすさを求め今後も継続して実施していきたいとします。

昨年度、オンブズマンが調査し「苦情調査結果通知」を発したのは、年度繰越を含め5件です。内容は5ページ以降に記載していますが、一つとして同じ内容はなく多岐にわたっています。言い換えれば、市民の考える（受け取る）苦情・相談内容の範囲は広いと考えられます。

最近の傾向として、オンブズマンとの面談を求められることが多くなってきたように思います。申立は書面ですが、苦情相談は直接対面の方が伝わりやすく、より簡便です。移動オンブズマン室も含め是非ご利用ください。北見市オンブズマンは一番身近な「市政に対する苦情救済機関」です。市政に関する苦情等を感じた場合は、お気軽にオンブズマンにご相談ください。

オンブズマン全国連絡会に出席して

オンブズマン 川村悠佑

平成30年4月に就任し、今年で丸2年が経過いたしました。その間、オンブズマンの一員として様々な苦情申立の処理をさせていただき、本当に良い経験を積ませていただいたと感謝しております。

さて、昨年(令和元)年の11月28日には霞が関の総務省で開催された第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に初めて出席させていただきました。他の自治体のオンブズマンとの交流は初の経験でしたが、全国各自治体からの出席者による白熱した議論を目の当たりにして、私もエネルギーをもらいました。特に、より利用しやすい制度実現の観点から、苦情申立方法についても今後は電子メール等による申立を開始するなど、多様な方法があってもよいのではないかと、と強く感じました。

その他、昨年度は、常呂自治区、留辺蘂自治区、端野自治区でも移動相談を実施しました。この移動相談については今後も継続していきたいと考えておりますので、市民の皆様におかれましては、是非お気軽にご参加くださいますようお願い申し上げます。

私としましては、本年度もオンブズマンとしての活動を通じて、市民の皆様が開かれた市政の確保と、市政に対する信頼の確保に努める所存です。今後とも宜しくお願い申し上げます。

(3) 苦情相談受付及び苦情申立処理状況

① 受付状況

令和元(平成31)年度において、オンブズマンが受付けた苦情相談等の総件数は21件です。その内、苦情申立書が提出され受理したものが4件、申立書提出に至らなかった苦情相談が7件、所管外苦情が1件、制度並びに申立方法等問合せが9件です。

なお、要望・意見については0件でした。

相談等の種別はオンブズマン室に来訪したものが9件、電話によるものが12件、FAXによるものが0件、郵送によるものが0件です。

苦情申立として受理した4件は、すべてオンブズマン室への来訪によるものです。

苦情申立者4名のうち、地域別では、すべて北見市の在住者です。

苦情申立の相手方となった行政組織別では、都市建設部、上下水道局、社会教育部、北見市立東陵中学校の各1件の合計4件です。

上記苦情内容は次のとおりです。

- *違法建築か否かに関する苦情
- *下水道敷設に関わる負担金に関する苦情
- *北見市民温水プールの利用に関する苦情
- *学校指定ジャージに関する苦情

② 苦情申立の処理状況

オンブズマンは、苦情申立書を受理した場合には速やかに当該苦情申立に関する事実確認を踏まえ、市行政組織の対象機関に対し調査の必要性を判断し、調査が必要な場合には調査実施通知書により通知し、その結果を苦情調査結果通知書により、苦情申立人並びに市の対象機関に通知します。

前年（平成30）度から繰り越した1件と令和元（平成31）年度の苦情申立受理数4件を合わせて5件の調査実施となりました。

これらの苦情申立書の受理から苦情調査結果通知に至る処理に要した日数は、1件につき15日から41日で平均処理日数は28.4日となりました。

（4） オンブズマンの勧告、意見表明

令和元（平成31）年度は、市民からの苦情申立等に基づいて調査した結果、北見市オンブズマン条例第17条第1項及び2項の規定によるオンブズマンから市の機関に対し是正勧告に至るものではありませんでした。

（5） オンブズマンの発意調査

令和元（平成31）年度は、北見市オンブズマン条例第3条第2号の規定によるオンブズマン自己の発意調査の事案はありませんでした。

2 苦情相談等受付及び苦情申立処理状況

(1) 苦情相談等の受付状況

①苦情相談等受付件数		21件
(内訳) 苦情申立書が提出され受理したもの		4件
苦情申立書の提出に至らなかった苦情相談		7件
所管外苦情		1件
オンブズマンに対する要望・意見		0件
制度並びに申立方法等問合せ		9件
②苦情申立書として受理したもの		4件
(行政組織別件数)	都市建設部	1件
	上下水道局	1件
	社会教育部	1件
	市立東陵中学校	1件

(2) 苦情申立の処理状況

①前年度から繰り越した苦情申立処理件数	1件
②令和元(平成31)年度苦情申立処理件数	4件
③苦情申立の処理が終了したもの	5件
(内訳) 調査結果を通知したもの	5件

3 苦情申立の処理事例

(1) 苦情調査結果通知書を発したものの(5件)

事 例 1 (平成30年度からの繰越)

苦情申立の趣旨 (対象機関：上下水道局)

- 1 非課税世帯に属しており、かつ身体障害者手帳2級の交付を受けている者から、上下水道使用料減免制度利用申請について、別途所得証明の提出を求めるのは不合理である。
- 2 上記制度の利用に関して、市職員の理解が不十分であり、また、関連部署相互間の連携が不足していることから、今後の改善を求める。

苦情申立の理由

- 1 申立人において、「広報きたみ」平成31年3月号に記載された上下水道使用料の減免制度を利用すべく、市の上下水道局に電話をしたところ、対応したものより、市民税課にて発行される平成31年度の所得証明の提出を求められた。
- 2 ここで、平成31年度の所得証明については平成31年6月以降の発行となるため、困惑した申立人が障がい福祉課に電話で相談したところ、対応した者からは、当該減免制度について分からないとの回答を受けるにとどまった。
- 3 そこで、申立人は、再度上下水道局に連絡をし、減免制度の利用申し入れを行ったが、平成31年度の所得証明を提出しない限り受け付けられない、と返答がされた。
- 4 前記広報記載によると、身体障害者手帳2級の交付を受けている者で生活困窮世帯にある者は、上下水道利用料金減免制度の対象となるところ、申立人(身体障害者手帳2級所持)としては、非課税世帯にあることから、新たに所得証明など提出をしなくとも、当然に前記要件を充足すると解される。申立人は5年以上前より身体障害者2級の手帳を所持しているが、障がい福祉課からも同制度に関する説明があれば、同制度をもっと早くから利用できたとも考えられ、この点に関しても納得がいかない。

調査の内容と結果

オンブズマンは、平成31年4月5日に北見市障がい福祉課に対し、同月19日に北見市上下水道局総務課及び同課料金係に対し、それぞれ調査を実施した。調査結果は、次のとおりである。

- (1) 上下水道利用減免制度については、毎年3月頃に発行される市の広報誌に記載されるほか、市のホームページ、その他、障がい者向けのパンフレット（北見市障がい福祉ガイド）にも記載されており、かかる点に鑑みれば、上下水道利用料減免制度に関する市民への周知が不十分とまでは言いきれない。
- (2) また、前記記載の問い合わせが申立人より障がい福祉課になされた際、職員より前記制度について知らないとの返答がなされたかについては、同課支援係長より、前記のような回答がなされた事実を確認できなかったとの回答を受けている。同様に、上下水道局への前記問合せに対する回答に関しても、同局総務課長、及び料金係長より、対応した者が所得証明の提出がなければ申請を受け付けられない旨の回答をした事実は確認できなかった、との回答を受けている。（なお、収入要件に関しては、所得証明の提出を絶対の条件としているわけではなく、年金通知書等の提出等により柔軟に対応している、とのことであった。）それゆえ、関連部署の担当職員において減免制度への理解が不十分であるとの事実についても確認できず、関連部署間での相互連絡を要する状況にあるものとまでは認められない。

オンブズマンの判断

以上のことから、申立人の主張する上下水道料金減免制度に関する市民への周知の不徹底、その他、同制度に関する職員の理解不足の各事実は確認できず、よって、関連部署における相互連携の不足を問題視すべき状況にあるとまでは認められない。その他、本件減免制度の利用に関しては、収入要件の認定につき柔軟な対応も認められるところであるから、本件に関して、申立人の趣旨記載の勧告、その他意見表明については、これを要しないものと判断する。

事例 2

苦情申立の趣旨（対象機関：都市建設部）

北見市建設指導課に、北見市柏木3-20の建物が違法建築か、どうかの調査を求めたが適切な対応をしてもらえない。

また、都市建設部長に面談を求めたが聞き入れられない等、適切な対応を得られなかった。改善を求める。

調査の内容と結果

オンブズマンは、令和元年6月28日、北見市都市建設部建設指導課に対し調査を実施した。調査結果は、次のとおりである。

- 1 申立人は平成30年11月2日、建設指導課を訪問し、調査を求めた。
- 2 建設指導課は、書類審査・実地調査を行い、平成30年11月8日、当該建物は建築確認申請を受けていない違法建築物（建築基準法第6条第1項違反）であることを確認した。その際、建物の所有者には違法性を指摘し、また建物の維持管理に十分注意するよう口頭注意を行った。
- 3 その後、申立人に、その旨を伝え対応を終了した。
- 4 申立人は、さらに詳細を求め、平成31年1月28日と2月27日に同課を訪問している。

オンブズマンの判断

北見市都市建設部建設指導課は、書類調査・実地調査を行い、申立人の問い合わせのとおり違法建築であることを確認、所有者に注意指導を行い、その旨を申立人に通知している。

以上のことから、申立人の求めている対応はすべて実行されている。よって、本件に関して、是正勧告・意見表明については、これを要しないものと判断する。

事 例 3

苦情申立の趣旨（対象機関：上下水道局）

10年以上前に下水管を宅地に引くことを北見市に要請したところ、土地を寄付すれば下水管を引くことができるとのことであった。

そこで、申立人は当該土地を市に寄付し下水管を入れてもらったが、この時、市に60万円以上の負担金を支払っている。

上記対応に関し、今年になって知り合いである市職員から「土地を寄付した場合は負担金を支払わなくてもよいのではないか。」との話を聞いた。前記の市職員の話が本当なのであれば、本来支払わなくてもよかつたはずの負担金について返還を受けたい。

調査の内容と結果

オンブズマンは、令和元年7月31日、北見市上下水道局下水道課に対し調査を実施した。調査結果は、次のとおりである。

1 北見市における下水道事業の受益者負担に関する減免制度については、「北見市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例」第11条2項に規定のあるところ、同規定においては、同項各号に該当する場合に「受益者の負担金を減免することができる。」と規定するとどまり、「必ず減免を要するとまで規定するものではない」、というものであった。

2 同項4号の「事業のために土地・・・を提供した受益者」に該当するものとして前記減免を受けるためには、単に土地を寄付したのみではならず、土地と併せて下水道施設をも寄付することが必要と理解されている。

本件では、申立人による寄付は、土地のみにとどまり、下水道施設の寄付を伴うものではなかったことから、上記運用に従い、前記条例第11条2項規定の負担金減免を受けることができなかったものである。

オンブズマンの判断

以上の事情に鑑みれば、北見市が申立人に対して下水道事業受益者負担金の返還に応じない点については、現行条例の適用に則した対応に他ならず、格別、不合理な点は認められないことから、本件に関して、申立人への受益者負担金の返還勧告、その他意見表明については、これを要しないものと判断する。

事 例 4

苦情申立の趣旨（対象機関：社会教育部）

脊椎・腰椎圧迫骨折リハビリのため歩行訓練として、北見市民温水プールを利用している。

令和元年10月31日、プール内歩行のため「腰椎保護ベルト」を着用してプールに入ろうとしたところ、「ベルトを外さなければプールに入れない」と言われた。

また、「申請をすると許可できる」と許可申請の書式を渡されたが、それには設備・物件の搬入、設置に関するもので納得できないため申請をしなかった。納得のいく説明と改善を求める。

調査の内容と結果

オンブズマンは、令和元年11月27日、北見市教育委員会社会教育部スポーツ課に対し調査を実施した。調査結果は、次のとおりである。

- 1 スポーツ課は、北見市民温水プール条例及び北見市民温水プール管理規則を説明し、温水プール利用の際、水着・帽子・メガネ以外を装着し、プールを利用する場合は、管理規則第8条「特別施設等承認申請書」により申請すると許可を出すと説明した。
- 2 オンブズマンは、「特別施設等承認申請書」の書式が設備の設置・物件の搬入を目的として作成されているため、申請者に誤解を招くことが考えられるため、書式の追加をできないか確認したところ、早急に実施したいと回答を得た。

オンブズマンの判断

以上のことから、申立人の求めている改善は早急に実施されることになった。

よって、本件に関して、是正勧告・意見表明については、これを要しないものと判断する。

事例 5

苦情申立の趣旨（対象機関：東陵中学校）

申立人は北見市内で衣料品販売業を営む者である。なお、申立人は北見市立東陵中学校（以下、「東陵中学校」という。）指定のジャージに関する指定販売店の取り扱いを受けている。

東陵中学校では令和2年度入学の新1年生より同校指定のジャージが新たな価格及び素材のものに変更されることになったが、当該指定ジャージの変更については、指定販売店である申立人に対して一切の事前連絡がなく行われた。

申立人としては、公立中学校の指定ジャージの変更、選定につき、販売店への事前連絡を含む公平・公正な手続きをとるべきではないかと考えている。

調査の内容と結果

オンブズマンは、令和2年2月14日、東陵中学校校長及び同校教頭の両名に対し調査を実施した。調査結果は、次のとおりである。

- 1 東陵中学校においてはメーカーである北海道トンボ株式会社（以下「北海道トンボ」という。）との間で「指定体育衣に関する契約書」を取り交わしており、当該契約書では、指定体育衣の変更を含む指定販売店への連絡については北海道トンボが行うこととされている。
- 2 本件では、前記契約内容に従って北海道トンボより指定販売店たる申立人への事前連絡がなされていなかったことが苦情の発端であり、この点に関しては「北海道トンボより申立人に対して謝罪が実施されている」との発言も認められた。

オンブズマンの判断

申立人が不公平感を感じる原因となった指定ジャージの変更に関する事前連絡の欠如については、北海道トンボによる前記契約不履行の問題であり、この点について東陵中学校に落ち度があったとはいえない。

また、公立中学校における指定ジャージの変更そのものは、公権力の行使といった行政活動とは区別された私人としての活動であり、特

段の事情のない限り公立中学校の自由な判断が許されるところであるから、仮に現在の選定方法に比して、より公平な方法があったとしても、直ちに従前の方法を改善すべきとまで言うことはできない。

以上のことから、指定ジャージの変更に関する東陵中学校の取り扱いについて、オンブズマンからの勧告、その他意見表明については、これを要しないものと判断する。

<参考資料>

○北見市オンブズマン条例

平成18年3月5日

北見市条例第27号

(設置)

第1条 市民の市政に関する苦情を公平中立な立場で簡易迅速に処理し、市政の改善に関する意見表明等を行うことにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政の一層の推進と市政に対する市民の信頼の確保に資するため北見市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

(所管事項)

第2条 オンブズマンの所管事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為であって、次に掲げる事項に該当しないもの（以下「市の業務」という。）とする。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 判決、裁決等を求めて現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンの職務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 市の業務に関する苦情の申立てを受け付け、迅速に処理すること。
- (2) 常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
- (4) 勧告、意見表明等の内容を公表すること。

(オンブズマンの責務)

第4条 オンブズマンは、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関と連携を図り、相互の職務

の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(市の機関の責務)

第5条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力しなければならない。

(市民等の責務)

第6条 市民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう努めなければならない。

(オンブズマンの組織等)

第7条 オンブズマンの定数は、2人とする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て、市長が委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、3年とし、再任を妨げない。

(兼職等の禁止)

第8条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

2 オンブズマンは、市と特別な利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

(解嘱)

第9条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えられないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(代表オンブズマン)

第10条 オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、オンブズマンの互選によってこれを定める。

2 代表オンブズマンは、オンブズマンに関する事務を掌理する。

3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は欠けたときは、他のオンブズマンがその職務を代理する。

(オンブズマン会議)

第11条 次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。

- (1) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (2) 活動状況の報告に関すること。
- (3) その他オンブズマンの協議により必要と認める事項

2 オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集する。

3 前2項に定めるもののほか、オンブズマン会議の運営に関し必要な事項は、代表オンブズマンがオンブズマン会議に諮って定める。

(苦情の申立て)

第12条 市の業務について利害関係を有する者は、オンブズマンに対し、苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による苦情の申立て（以下単に「苦情の申立て」という。）は、次の事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、オンブズマンが書面によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

- (1) 氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となる事実のあった年月日
- (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項

3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査等)

第13条 オンブズマンは、苦情の申立てがあつた場合は、速やかに当該苦情の申立てに関する調査をするものとする。ただし、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、調査をすることができない。

- (1) 苦情の申立てを行った者（以下「苦情申立人」という。）が、当該苦情の申立ての原因となった事実について利害を有しないとき。
- (2) 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。
- (3) 虚偽その他正当な理由がないとき。
- (4) その他調査することが適当でないとき。

2 オンブズマンは、前項各号に該当するため苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第14条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する市の機関に対し、その旨を

通知するものとする。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるとは、調査を中止することができる。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止したときは、苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。
- 4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を中止したときは、第1項の規定により通知した市の機関に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の方法)

第15条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し、質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。
- 3 オンブズマンは、専門的又は技術的な事項について、特に必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(調査結果の通知)

第16条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、苦情申立人及び第14条第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

- 2 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査の結果について、第14条第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

(勧告及び意見表明)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、是正等の措置を講じるよう勧告をすることができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

(勧告及び提言の尊重)

第18条 前条の規定による勧告又は意見表明を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

(措置の状況の報告)

第19条 オンブズマンは、第17条の規定による勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告

又は意見表明を受けた市の機関に対し、その是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、オンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の措置の状況について報告するものとする。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について第17条の規定により勧告し、若しくは意見を表明したとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第20条 オンブズマンは、第17条の規定による勧告若しくは意見表明をしたとき、又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(活動状況の報告等)

第21条 オンブズマンは、毎年、その活動状況について、市長及び議会に報告するとともに、これを公表する。

(専門調査員)

第22条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置くことができる。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第4条及び第8条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

第23条 この条例の施行に関し、必要な事項は、市長が定める。

附 則

この条例は、平成18年3月5日から施行する。

○北見市オンブズマン条例施行規則

平成18年3月5日

北見市規則第35号

(趣旨)

第1条 この規則は、北見市オンブズマン条例（平成18年北見市条例第 号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(用語)

第2条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

(特別な利害関係を有する法人等)

第3条 条例第8条第2項に規定する、市と特別な利害関係を有する法人その他の団体とは、主として本市に対し、請負をするものをいう。

(苦情申立書)

第4条 条例第12条第2項本文の規定による申立ては、苦情申立書（別記様式第1号）により行うものとする。

(正当な理由の認定)

第5条 条例第13条第1項第2号に規定する正当な理由があるときの認定に当たっては、市民の権利利益の擁護を図ることを目的とする北見市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）制度の趣旨にのっとり、弾力的運用を図るように努めるものとする。

(苦情について調査しない旨の通知)

第6条 条例第13条第2項に規定する通知は、苦情について調査しない旨の通知書（別記様式第2号）により行うものとする。

(調査実施の通知)

第7条 条例第14条第1項に規定する通知は、調査実施通知書（別記様式第3号）により行うものとする。

(苦情等調査中止の通知)

第8条 条例第14条第3項及び第4項に規定する通知は、苦情等調査（中止・打切り）通知書（別記様式第4号）により行うものとする。

(身分証明書の携帯等)

第9条 オンブズマン及び専門調査員は、条例第15条に規定する調査を行う場合には、その身分を示す証明書（別記様式第5号）を携帯し、関係人等に提示するものとする。

(苦情の調査結果の通知)

第10条 条例第16条に規定する通知は、苦情調査結果通知書（別記様式第6号）により行

うものとする。

(是正等措置の報告)

第11条 条例第19条第2項に規定する報告は、是正等措置報告書（別記様式第7号）により行うものとする。

(勧告等の通知)

第12条 条例第19条第3項に規定する勧告又は意見表明についての通知は、苦情申立てに係る（勧告・意見表明）通知書（別記様式第8号）により行うものとする。

2 条例第19条第3項に規定する報告についての通知は、苦情申立てに係る是正等措置報告通知書（別記様式第9号）により行うものとする。

(勧告等の公表)

第13条 条例第20条に規定する勧告、意見表明又は報告の内容の公表は、市の広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(活動状況の報告及び公表)

第14条 条例第21条に規定する市長及び議会への活動状況の報告は、年度ごとの苦情申立ての件数、苦情調査件数、オンブズマンの発意に基づく調査件数、勧告、意見表明及び是正等措置報告の要旨その他の事項について行うものとする。

2 条例第21条に規定する活動状況の公表は、前項に掲げる事項について市の広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(庶務)

第15条 オンブズマンの庶務は、市民環境部において処理する。ただし、オンブズマン固有の権限に属する事務については、この限りでない。

(公印)

第16条 オンブズマンの公印は、別表のとおりとする。

(補則)

第17条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規則は、平成18年3月5日から施行する。

別表（第16条関係）

名 称	書 体	寸 法	員 数
北見市代表オンブズマン之印	て ん 書	方21ミリメートル	1 個
北見市オンブズマン之印	て ん 書	方21ミリメートル	1 個

別記様式第1号（第4条関係）「苦情申立書」（別掲）

別記様式第2号～第9号（略）

別記様式第1号 (第4条関係)

苦 情 申 立 書 年 月 日		
北見市オンブズマン 様 郵便番号 (申立人) 住 所 氏 名 電 話 () 北見市オンブズマン条例第12条の規定により、次のとおり苦情の申立てをします。		
苦情申立ての趣旨 (解決してもらいたいこと。)		
苦情申立ての理由 (具体的内容と経緯)		
原因となる事実のあった年月日	年 月 日	
他の制度への手続の有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 行政相談 <input type="checkbox"/> 請願(議会) <input type="checkbox"/> 陳情(議会) <input type="checkbox"/> 陳情・要望(市長) <input type="checkbox"/> 監査請求 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 無 (該当の個所にㇿ印を記入してください。)	
代 理 人	郵便番号 住 所 氏 名 電 話 ()	申立人との関係
申立人の個人情報開示に係る承諾	本件の申立てに係る個人情報の開示については承諾する。 <div style="text-align: right;"> 記名 ㇿ </div>	

(注) 申立人の住所及び氏名の欄は、法人その他の団体にあつては、住所地、名称及び代表者の氏名を記入してください。

北見市オンブズマン

代表 特定社会保険労務士 木戸和志
弁護士 川村悠佑

令和元年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

令和2年6月発行

北見市オンブズマン室

〒090-0024 北見市北4条東4丁目6番地（北見市役所第2分庁舎1階）

☎0157-23-0844（FAX兼）