

平成30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 . . . 5

## 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のもの . . . 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） . . . 8
- 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） . . . 13

# 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あります。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30団体を数え、北海道においても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。

なお、平成30年4月26日をもって、野呂伸一オンブズマンから川村悠佑オンブズマンに引き継がれましたが、当面、木戸和志オンブズマンが代表オンブズマンとして活動することとなりました。

## （2）オンブズマンの所感 身近な苦情救済機関に

代表オンブズマン 木戸和志

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を置く。

これは、北見市オンブズマン条例第1条の抜粋です。この条文のとおり、苦情申立て（権利行使）の主体は市民であり、申立ての内容は限定されたものでなく多種多様なものがあります。例えば、市民の皆さんが行政サービスを受けるため、また行政手続きを行う必要があり窓口へ行く。それが一生に何度も無いような場合、きっと戸惑うことでしょう。かたや、担当行政官はプロです、情報量・経験・知識に絶対の差があり、行政官は普段より一層丁寧な対応を心掛けなければなりません。

オンブズマンは、そういった苦情・相談にも対応します。必要な場合、その原因を調査し、市の機関へ意見を述べ、是正等の措置を講ずるよう勧告も致します。

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。

## 就任後1年を経過して

オンブズマン 川村 悠 佑

平成30年4月にオンブズマンに就任し、1年が経過いたしました。

就任直後は、苦情申立自体が少なかったこともあり、苦情処理手続の全体像を理解することができませんでしたが、年度の後半には、苦情申し立てに関する調査から判断に至るまでの一連の手続を実際に確認することができました。この1年の経験は、今後のオンブズマンとしての活動に繋がる、実りあるものであったと感じております。

さて、1年を経過して感じたのは、オンブズマン制度の周知と活用がまだまだ十分ではないのではないかと、という点です。北見市では、せっかくオンブズマン制度を設けおり、しかも無料で利用できるわけですから、市民の皆様においては是非とも気軽に利用していただければと願っております。また、昨年度はオンブズマンからの勧告や意見表明に至ることはありませんでしたが、たとえ勧告等に至らなくとも、調査を通じて市民の皆様の意見や考えが市の担当部署には届きますし、そこから市政における新たな問題点が見つかることもあろうかと存じます。ですので、市民の皆様におかれましては、結果如何に関わらず、市政に関して感じた不満を気軽にオンブズマンに投げかけていただきたいと思いますと考えております。

私としましては、オンブズマンとしての今年1年の経験を生かして、今後も市民に対して開かれた市政の確保と市政に対する市民の信頼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

平成30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19件です。その内、苦情申立書が提出され受理したものが2件、申立書提出に至らなかった苦情相談が12件、制度並びに申立方法等問合せが5件です。

なお、所管外苦情、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8件、電話によるものが11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2件は、すべてオンブズマン室への来訪によるものです。

苦情申立者の性別は、男性の2名です。また、苦情申立者の地域別では、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、農林水産部1件と上下水道局1件です。

上記苦情内容は次のとおりです。

- \* 農業振興地域内農用地区域に関する苦情
- \* 上下水道料金の減免制度に関する苦情

## 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。

平成30年度の苦情申立受理数2件の内、1件は次年度に繰り越し、1件の調査実施となりました。

この1件について、苦情申立書を受理から苦情調査結果通知に至る処理に必要とした日数は38日でした。

## (4) オンブズマンの勧告、意見表明

平成30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はありませんでした。

## (5) オンブズマンの発意調査

平成30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		19件
(内訳) 苦情申立書が提出され受理したもの		2件
苦情申立書の提出に至らなかった苦情相談		12件
所管外苦情		0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		5件
② 苦情申立書として受理したもの		2件
(行政組織別件数)	農林水産部	1件
	上下水道局	1件

### (2) 苦情申立の処理状況

① 平成30年度苦情申立処理件数		2件
② 苦情申立の処理が終了したもの		1件
(内訳) 調査結果を通知したもの		1件
③ 次年度に繰り越したもの		1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のもの（1件）

##### 事 例 1

###### 苦情申立の内容（対象機関：農林水産部）

自己所有の土地（農業振興地域内農用地区域指定）を当該指定から、次の理由により除外してほしい。

- (1) 農業委員会の「台帳」には農地と記載されていず「山林」となっている。
- (2) 北海道農政部農業経営局では随時除外できると確認したが、北見市農林水産部農政課は、随時見直しではなく、次回見直し時（4年後）と回答した。
- (3) 経済産業省の事業認定（平成31年1月31日）が下りており、平成34（令和4）年1月30日までに発電開始が必要であり、工事日程が組めない。

###### 調査の結果とオンブズマンの判断

オンブズマンは、平成31年3月20日北見市農林水産部農政課に対し、調査を実施した。調査結果は次のとおりである。

なお、調査の前提として、農業振興地域の整備に関する法律（以下、農振法）及び農業振興地域制度の概要（制度の仕組み）を次のとおり確認した。

- (1) 農林水産大臣は、食糧・農業・農村政策審議会の意見を聴いて農用地等の確保などに関する基本方針を策定する。
- (2) 知事は、大臣と協議し基本方針を定め、農業振興地域を指定する。
- (3) 市町村は、知事と協議し農業振興地域整備計画を定める。以上、農振法により当該土地は農業振興区域内「農用地区域」である（その他に「農振白地地域」・「農業振興地域外」がある）。

また、当該地及び利用目的では、「区域」変更・除外に該当しない。

「農地法」による農地転用許可制度（個別転用規制）による「農用地区域」は転用「不許可」である。なお、「区域」変更・除外にも該当しないため、転用もできない。

- (4) 農業委員会「台帳」記載にかかわらず、「区域」指定は変更されない。
- (5) 本件当該土地は、随時見直し要件には当たらず、5年に1度の基礎調査の対象である。（農振法第12条の2、第13条）
- (6) 本件、当該土地は、農業上の利用を図るべき土地であり、「区域」変更・解除に該当せず、農地転用の条件を満たしていない。

よって、本件は、勧告・意見表明の必要は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）



# 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

---

平成30年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

令和元年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）

---