

平成29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 . . . 4
- (4) オンブズマンの勧告、意見表明 . . . 5
- (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 . . . 6
- (2) 苦情申立の処理状況 . . . 6

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 . . . 7
- (2) 調査しない旨の通知書を発したのもの . . . 10

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） . . . 11
- 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） . . . 16

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、野呂伸一代表オンブズマンが退任され、後任には、川村悠佑オンブズマンに引き継がれることとなりました。

（2） オンブズマンの所感

ご相談はお気軽に

代表オンブズマン 木戸和志

昨年の苦情調査の中で印象深いのは、後段の事例にあります「公園利用者と近隣住民の関係」です。

適切な手続を経て公園を長期間利用（夜間のサッカー練習）してきた市民団体に対し、後に住宅を新築した住民からの夜間の騒音（市の対応）の申立です。

当初、申し立て内容を見たところ、趣旨は、私人間（民と民）の問題（その部分は、オンブズマンの所管外）であり、市の対応に関し（これは、オンブズマンの所管です）手続上、特段問題は見当たりません。本件は実地調査が必要と考え、現地に行って目と耳で確認しました。調査の結果、「騒音？」と言えるレベルかは別として、夜間の利用と考えると確かに気になります。また、夜間サッカーの練習できる場所は限られており、禁止する根拠もない。何か解決方法はないかと考えました。

結果、双方が歩み寄るように（夜間の利用時間の自粛）調整し、市の担当課に処理をお願いしました。

北見市オンブズマンは「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。

退任ご挨拶

前代表オンブズマン 野 呂 伸 一

私は、平成21年4月に就任して以来、3期9年に渡ってオンブズマンとして活動して参りましたが、この度の任期満了をもって退任することとなりました。

任期中、私は、オンブズマン制度が最も敷居の「低い」苦情申立ての制度であり、市民の皆さんに広く認知されて大いに利用していただきたいと考え、オンブズマン制度が市民の中に浸透するよう尽力してきましたつもりですが、未熟な点や至らぬ点が多々あったのではないかと思います。それでも、私がオンブズマンとしての職責を全うできたのは、木戸和志オンブズマンとオンブズマン室の齋藤久四郎専門調査員のご協力があったことでした。お二人には深く感謝申し上げます。

この9年間でオンブズマン制度がより認知され、活用されるようになったとすれば幸いです。

今後は一市民として市政を見守りたいと考えております。ありがとうございました。

就任ご挨拶

オンブズマン 川 村 悠 佑

平成30年4月に新たにオンブズマンに就任いたしました、北見ポプラ法律事務所の川村悠佑（かわむら ゆうすけ）と申します。昭和52年1月29日生まれの41歳で、出身は奈良県奈良市です。

私は、平成19年9月に弁護士登録をし、その後、平成21年4月より現在まで北見の弁護士として活動して参りました。この9年間は、北見市民の皆様には様々なかたちで司法サービスを提供して参りましたが、今回、オンブズマンとして行政の分野でも活躍の場をいただくこととなり、今後は、これまで弁護士として培った知識や経験を生かし、市民の皆様に対してより良い行政サービスの提供を実現できるよう、努力していく所存です。

オンブズマン制度については、北見市民の皆様はまだ浸透していないとも伺っております。今後は、北見市のオンブズマン制度が身近で利用しやすいものとなるよう尽力して参ります。

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29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22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（後に調査しない旨の通知書を発したもの2件）、申立書提出に至らなかった苦情相談が8件、所管外の苦情が3件、要望・意見が0件、制度並びに申立方法等問合せが7件です。

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13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。

苦情申立者の性別は、男性が3名、女性が1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、都市建設部3件と市民環境部1件です。

上記苦情内容は次のとおりです。

- *公園敷地の騒音に関する苦情
- *市営住宅内の上階入居者の騒音に関する苦情
- *自治連への支出に関する苦情（調査しない旨の通知）
- *市道路上駐車に関する苦情（調査しない旨の通知）

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29年度の苦情申立受理数4件の内、2件は「苦情について調査しない旨の通知書」を発したので、2件の調査実施となりました。

これら苦情申立書の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、1件につき22日から56日で平均処理日数は1件につき39日となりました。

(4) オンブズマンの勧告、意見表明

平成29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29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		22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		8件
所管外苦情		3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		7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	3件
	市民環境部	1件

(2) 苦情申立の処理状況

① 平成29年度苦情申立処理件数		4件
② 苦情申立の処理が終了したもの		4件
(内訳) 調査結果を通知したもの		2件
調査しない旨の通知書を発したのもの		2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(2件)

事 例 1

苦情申立の内容 (対象機関：都市建設部)

三輪公園の使用ルール(ナイターの使用規定等)を明確にして欲しい。その規定を作る場合には、周辺住民の意向を十分に聞き入れられるよう、あるいは次に記す苦情申立の理由を踏まえて整備されたい。

調査の結果とオンブズマンの判断

- 1 本苦情申立の趣旨は上記のとおりであり、その主な理由は以下のとおりである。

申立人は、三輪公園周辺に住んでいる。公園はナイター設備を持っていることから、市内のサッカーチームの夜間練習に使われ、練習中の指導者の罵声やボール音が騒音となっている。

夜間に大きな音が家の中まで聞こえ、精神的に大変つらい。周辺住民も同様の思いを抱いていると思う。都市建設部公園緑地課に相談したが、事務的な対応(騒音の把握もしてくれない)で親身な対応とは思えない。改善してほしい。

- 2 苦情のまとめ

- (1) 三輪公園使用ルールの明文化。
- (2) 騒音に対する対応。
- (3) 担当職員の対応

- 3 調査の内容

オンブズマンは、平成29年7月21日都市建設部公園緑地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) 三輪公園は平成3年に照明工事が施行され、以降夜間を含めサッカー場として使用されてきた。
- (2) 現在、男性(少年)サッカーチームと女性(成人)サッカーチームの2団体が「行為申請書」を公園緑地課に提出し許可を受けて利用している。
- (3) 申立人は三輪公園隣地開発に伴い、平成28年4月に同地

及び建物を購入し転居した。

- (4) 公園緑地課は当該公園に関し、通常の公園と同様に「都市公園条例」に沿って使用許可しており、使用申請にあたり特別な制限を加えることは難しいが、現利用者と協議して解決方法を検討するとしている。
- (5) 騒音に関しては「公害防止条例及び同施工規則」上、本件のような事例は騒音に当たらず、上記同様、現利用者と協議し解決方法を検討するとしている。
- (6) 周辺住民に対する聞き取り調査をして対応を検討するとしている。
- (7) オンブズマンは8月3日午後7時、実地調査を行い、翌4日、申立人に対し、後日、公園緑地課より回答がある旨伝えた。

4 公園緑地課の回答

8月2日、周辺住民に聞き取り調査、2日～8日は公園利用調査を実施した。その後、一団体（男性）に対し、8月17日付けで「行為申請書」を再提出してもらった。その内容は利用時間を当初より、1時間早め、午後8時までとし、「指示事項」に「夜間の利用に当たっては利用許可時間を遵守するとともに、利用後は速やかに照明を消灯するなど周辺住民に配慮すること」と追記した。

また、同公園に対する使用ルールとなる要項（内規）を今年度中に作成し、来年度以降に対処したい。

5 オンブズマンの判断

- (1) 申立人は三輪公園の使用ルールの明文化を求めているが、当面は公園利用団体（男性）の利用時間の短縮（夜間の利用制限）及び平穏な環境となることが目的と思われる。
- (2) 市担当課は周辺住民への聞き取り調査をした上で上記団体に対し理解を求め「指示事項」に追記した「行為申請書」の再提出を取り付けた。
- (3) また、ルールの明文化は他の団体にも関わることであり次年度以降となることは容認されるものと考え、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。

事 例 2

苦情申立の内容（対象機関：都市建設部）

市営住宅の入居者であるが、上階入居者の夜中の騒音に困っているので退去させて欲しい。

調査の結果とオンブズマンの判断

1 オンブズマンは、北見市都市建設部総務課に対する調査を実施した。調査の結果は次のとおりである。

(1) 北見市公営住宅条例は「入居者は、周辺の環境を乱し、または他に著しく迷惑を及ぼす行為をしてはならない」と規定し（第36条第3項）、市長は入居者が前記規定に違反したとき、住宅の明渡しを求めることができる旨規定している（第51条）

(2) 市の担当課において、申立人が騒音を問題とする入居者の周囲の住民数件に電話し聞き取ったところ、申立人同様に騒音を問題視する住民はいなかった。

2 上記条例に基づき入居者に対して明け渡しを求めるか否かについては、市に一定の裁量が認められるべきところ、上記調査結果に照らせば、市において裁量権を逸脱したと認めうる事情は何ら存在しない。

また、多重階層構造の建物で生活する以上、上階の生活騒音が下階に伝わることは、ある程度避けられないのであるから、上階、下階の入居者間の騒音に係る紛争に、いちいち市が介入すべきでもなく、当事者間で解決すべき問題であると言える。

3 以上のとおりであるので、本件は、勧告、意見表明の必要はないものと判断する。

(2) 調査しない旨の通知書を発したもの (2件)

事例 1

苦情申立の内容 (対象機関：市民環境部)

北見市自治連への補助金支出は公平感に欠く不適切な状態で長年にわたり支出され続けている。市は自治連の運営実態を把握し、補助金支出のあり方を再検討すべきである。

調査を実施しない理由

苦情申立の趣旨である「北見市自治連への北見市による補助金支出等」は、北見市オンブズマン条例第13条第1項第1号「苦情申立人が当該苦情の申立の原因となった事実について利害を有しないとき」に当たり、調査することができない理由に該当するため。

事例 2

苦情申立の内容 (対象機関：都市建設部)

北2条市営住宅の一部入居者による、北2条通り(市道)の長時間にわたる路上駐車が常態化している。警察や市の担当課に話しても抜本的な解決になっていない。

調査を実施しない理由

苦情申立の内容は、北見市オンブズマン条例第13条第1項第1号「苦情申立人が当該苦情の申立の原因となった事実について利害を有しないとき」に当たることによるため。

＜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29年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

平成30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）
