

平成28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） . . . 9
- 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） . . . 14

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。

（2）オンブズマンの所感

広く市民に浸透し利用されたい

代表オンブズマン 野 呂 伸 一

平成21年にオンブズマンに任命されて以来、早いもので3期8年間にわたってオンブズマンの職務にあたってまいりました。

この間、私は、オンブズマン制度は最も敷居の「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てまいりました。すなわち、オンブズマン制度は、申立費用も弁護士費用もかからない、簡易迅速な手続によるという大きなメリットを有しています。苦情処理も他の制度と比較して短時間で行われます。オンブズマン制度が存在することで、いわば「身近で利用しやすい救済制度」という選択肢が増えるのです。オンブズマン制度の存在意義のひとつは、まさしくそこにあると思います。

実際のところ、オンブズマン室には、申立てには至らないような「苦情」も数多く寄せられてきました。ときには、オンブズマンの所管外であったり、申立て要件を満たさない「苦情」もありました。幸いにしてオンブズマン室には専門調査員が勤務しており、こうした苦情に対しても丁寧にお話しを伺い、関係機関をご案内するなどの対応に努めてまいりました。

オンブズマン制度を市民にとって身近で利用しやすいものにしていく努力は、今後も不断に継続していかなければなりません。

私は、オンブズマン制度が市民の中にますます浸透し、より一層活用していただけるようこれからも尽力する所存です。

一番身近な市民の相談役として

オンブズマン 木戸 和志

市民の皆様が、市に要望をと考えたとき、一番簡単な方法として、「市長への手紙」があり、もっと進んでは「市議会議員を通して市議会への請願」でしょうか。

一方、市に不平・不満を感じたときはどうしますか。不服申立てに関する法律は色々ありますが、実際に行動に移すには大変そうです。たとえば、市職員（市政）から不利益な扱いを受けた（と思う・と感じた）そのことに不平・不満がある（と考える）場合はどうでしょう。不満だけれど、面倒だから（自分が正しいかわからないから）黙っていよう。これは市民とっても、市政にとっても大変不幸で、もったいないことです（改善の機会の喪失・誤解解消の機会の喪失です）。

北見市オンブズマンは、入口（申立の端緒）での拒絶は致しません、疑問に感じた場合は迷わずご相談ください。市政に関し、ご自身が不利益を受け、不平、不満に感じた場合は「オンブズマン」に、ご気軽にご相談ください。

（3）苦情相談受付及び苦情申立処理状況

① 受付状況

平成28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23件です。その内、苦情申立書が提出され受理したものが1件、申立書提出に至らなかった苦情相談が15件、所管外の苦情が0件、要望・意見が1件、制度並びに申立方法等問合せが6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8件、電話によるものが15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1件はオンブズマン室への来訪によるものです。

苦情申立者1名の性別は男性です。また、苦情申立者の地域別では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、都市建設部の1件です。上記の苦情内容については、防犯灯維持費補助金交付決定通知書についての苦情です。

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28年度の苦情申立受理数1件と前年度から繰越の調査1件と合わせて2件の調査実施となりましたが、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37日で平均処理日数は1件につき29.5日となりました。

(4) オンブズマンの勧告、意見表明

平成28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

平成28年度は、北見市オンブズマン条例第3条第2項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	23件
(内訳) 苦情申立書が提出され受理したもの	1件
苦情申立書の提出に至らなかった苦情相談	15件
所管外苦情	0件
オンブズマンに対する要望・意見	1件
制度並びに申立方法等問合せ	6件
② 苦情申立書として受理したもの	1件
(行政組織別件数) 都市建設部	1件

(2) 苦情申立の処理状況

① 平成28年度苦情申立処理件数	1件
② 前年度から繰越したもの	1件
③ 苦情申立の処理が終了したもの	2件
(内訳) 調査結果を通知したもの	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のもの（2件）

事 例 1（平成27年度からの繰越）

苦情申立の内容（対象機関：留辺蘂総合支所）

職員（非常勤）の採用にあたって、物品の随意契約のような採用をしているように思われるので、公平な職員採用に努めてほしい。

調査の結果とオンブズマンの判断

- 1 本苦情申立書の記載及び申立人による本苦情申立の趣旨は以下のようである。

申立人は、市立養護老人ホームの非常勤職員募集に応募しようとして、3月11日、履歴書を郵送するため電話で問合せたところ、「もう募集は終了した」と言われた。「広報きたみ」には、応募期間は随時受けとなっており、締切は記載されていなかった。募集に際し、公平な採用を求める。

- 2 オンブズマンは、平成28年4月14日北見市立養護老人ホーム静楽園に対し調査を実施した結果は次のとおりである。

静楽園は非常勤職員退職予定者の補充として、「広報きたみ」2月号に募集を掲載したが採用に至らなかった。

その後、「広報きたみ」3月号に再度募集を掲載し、非常勤職員を採用した。

問題点

「広報きたみ」に募集広告を連続して掲載した翌号には紙面の都合上、内容を省略していた。その記載内容は次のとおりである。

「広報きたみ」2月号では「採用者が決定するまで随時受け」

「広報きたみ」3月号では「随時受け」と掲載された。

静楽園は3月16日、申立人に電話で謝罪し、理解を求めた。

- 3 オンブズマンの判断

- (1) 申立人は「広報きたみ」3月号を見て応募した。そのため「随時受け」では常時応募を受けていると考えることは当

然である。広報の限られた紙面内で、内容を省略する場合、読む人に正確に伝わらなければならないことも当然であり、誤解を生まないように掲載しなければならない。

- (2) 本件に関し、「静楽園」は掲載不備を認め、申立人に対して、謝罪し理解を求めている。
- (3) また、通常における市職員募集及び採用に関する公平性は、担保されていると考えることから、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）

防犯灯維持費補助金交付決定通知書第3項の削除を求める。

調査の結果とオンブズマンの判断

- 1 本件は、防犯灯維持費補助金の交付申請に対し、市が補助金の交付を決定し、申請者に対して交付決定通知書を送付したところ、同通知書第3項（以下「本件条項」という。）に「補助条件に違反したとき、不正行為がなされたとき、その他市長が補助を不相当と認めたときは、補助の取消し、補助決定額の減額又は、既に交付された場合、補助金等を返還することとなります。」と記載されていたので、これが侮辱的であるとして本件条項の削除を求める事案である。
- 2 申立人は、苦情申立の理由中で、申立人ないし上記申請者が本件条項に該当する不正行為等を行うはずがないのであるから、本件条項は不法条件（民法132条後段）に当たり、無効である旨述べる。
しかしながら、本件条項は、北見市防犯灯補助金交付規則第9条により、補助金交付決定の取消し等ができること（同条は解除特約を定めたものと解される）を注意的に記載したものに過ぎないのであり、民法上の「条件」に当たると解することはできない。
また、オンブズマンが都市建設部総務課経理係に確認したところ、本件条項は特定の申請者に対する交付決定通知書にだけ記載するものではなく、一律に記載しているものであるという。そうすると、本件条項は、申立人ないし上記申請者の名誉を毀損するものとはいえず、同人らを侮辱するものと評価することもできない。
そして、申立人ないし上記申請者が本件条項に当たる不正行為等を行うおそれが全くないとしても、一般論としては不正行為が皆無であるとはいえないこと、補助金が適切に交付される必要があることから、補助金の交付決定通知書に本件条項を一律に記載することには合理的理由があるというべきである。
- 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。

＜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 弁護士 野呂伸一
特定社会保険労務士 木戸和志

平成28年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

平成29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）
