

平成27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
- (2) 苦情調査中止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

開かれた市政、市民の信頼確保のために

代表オンブズマン 野 呂 伸 一

北見市の広報紙が届かないという苦情について行なった平成26年度中の勧告からおよそ1年が経過したことから、平成28年2月、市に対し、是正等の措置及び制度の改善に関して更に報告するよう求めました。

市としては、広報紙の配布を委託している町内会を対象に実態・意向調査を実施するなどして、町内会未加入世帯へ配布する方法を模索しているようです。また、一部の町内会からは理解が得られ、未加入世帯への配布により配布部数が209部増加したとのこと。

各町内会からは、配布手数料が町内会活動の貴重な財源になっているとして配布を業者に委託することに反対する意見や町内会が受託する方式は高齢化が深刻で担当者の負担が大きいとの意見などが寄せられたと聞き及んでおります。町内会の皆様が未加入の世帯に配布したくないという心情も理解できます。このように様々な意見がある状況下で、いかに未加入世帯を減らすかは、難しい問題であると私も認識しているところです。

もともと、他の3自治区に比しても低い北見自治地区の配布率を改善する必要性はありますので、今後も報告を求めるなどして市の対応を注視していきたいと考えております。

私は、これからも、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ようオンブズマンの職責を果たしていく所存です。

再び、オンブズマンの周知と活用を

オンブズマン 木戸和志

昨年も、この「活動状況報告書」で書かせていただきましたが、北見市にはこの「行政オンブズマン」制度があります。

我々オンブズマンは、公平中立な（第三者の）立場で、市民の権利利益の擁護を図り、開かれた市政の一層の推進と市政に対する市民の信頼確保を目的としています（オンブズマン条例第1条抜粋）。

この、カッコ書きで「第三者の」というところが重要で、オンブズマンは「市の機関から完全に独立」した立場であり、市サイドもオンブズマンの調査に対して「積極的に協力」しなければなりません。このような制度を設けている自治体は全国でもまだまだ少なく、市民の皆様にはもっとオンブズマンを活用していただきたいと思っています。

では、活用していただく前提として絶対欠かせないことは、市民の皆様方にオンブズマンを知っていただく必要があります。オンブズマンを知らずして、苦情（意見）を述べようがありません。昨年は、市サイドに「周知」のお願いを書きましたが、今年はオンブズマンサイドから積極的に「制度のPR」をできないものか考え、提案していききたいと思います。

（3）苦情相談受付及び苦情申立処理状況

① 受付状況

平成27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46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（後に調査の中止1件、取下げ1件）、申立書提出に至らなかった苦情相談が20件、所管外の苦情が3件、要望・意見が4件、制度並びに申立方法等問合せが15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17件、電話によるものが26件、FAXによるものが3件です。

苦情申立として受理した4件のうち、オンブズマン室への来訪によ

るものが3件、FAXによるものが1件です。

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、保健福祉部2件、総務部1件、留辺蘂総合支所1件です。

上記の苦情内容は

- * 国保料に関する苦情
 - * 固定資産税、及び、その対応に関する苦情（調査の中止）
 - * 生活保護受給に関する苦情（取下げ）
 - * 非常勤嘱託職員の任用に関する苦情
- 以上4件です。

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27年度の苦情申立受理数4件（内、調査の中止通知書を発したものの1件、申立人による取下げ1件、調査を次年度に繰越したものの1件を含む）の調査と、前年度から繰越の調査1件を合わせて5件の調査実施となりました。

これら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、1件につき13日から35日で平均処理日数は1件につき25.3日となりました。

（4） オンブズマンの勧告、意見表明

平成27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27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	46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	20件
所管外苦情	3件
オンブズマンに対する要望・意見	4件
制度並びに申立方法等問合せ	15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) 保健福祉部	1件
保健福祉部、総務部に重複	1件
総務部	1件
留辺蘂総合支所	1件

(2) 苦情申立の処理状況

① 平成27年度苦情申立処理件数	4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	4件
(内訳) 勧告・意見表明に至ったもの	0件
調査結果を通知したもの	2件
調査中止通知書を発したのもの	1件
調査中、申立人による取下げ	1件
④ 次年度に繰越したもの	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 (2件)

事 例 1 (平成26年度からの繰越)

苦情申立の内容 (対象機関：保健福祉部)

- ① 生活保護受給中の稼働による収入を申告しなかった結果、平成26年1月16日付け651,488円の費用徴収の決定を受けたことが納得できない。
- ② 「精神障がい者」である申立人に対する北見市保健福祉部保護課の説明・対応が不当である。
- ③ 平成26年度の国民健康保険料の決定が理解できない。

調査の概要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。

- (1) 申立人は平成19年12月17日から生活保護を受給していたが、受給中の稼働収入があれば「申告」しなければならないことを理解できなかった。
- (2) 生活保護受給中に稼働収入があったのは、平成24年5月から平成25年12月であり、同12月に婚姻したため生活保護を返上した。その後平成26年8月に離婚したため生活保護を再度受給したが、その間の手続きにおいて、保護課から稼働収入の「申告」の説明がなく、本年(平成26年)になって徴収金の決定がなされたのはなぜか知りたい。
- (3) 「精神障がい者」である申立人が保護課からの説明を聞く際、親など同席の許可を求めたが認められなかった。
- (4) 平成25年度は無収入なのに平成26年度の国民健康保険料360,000円を請求されたことが納得できない。

2 調査の内容

オンブズマンは、平成27年3月25日北見市保健福祉部保護課に、また同月26日北見市保健福祉部国保医療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) 本件における申立人に対し、保護課では口頭での説明の他、文書を交付している。申立人は平成20年1月11日「生活保護制度説明文書」に自ら署名押印している。また平成24年11月13日「収入の申告について」という文書にも自ら署名押印している。

今回、稼働収入が発覚したのは、平成26年7月16日付け生活保護開始の際の調査（預金通帳の入金記録から）により判明したものである。なお、徴収金は現在、月額5,000円を保護費から徴収（相殺）している。

(2) 保護課は説明の際、親などの同席（第三者）を禁止する規定はなく保護課職員は、申立人の母親と何度も話をして

いる。
(3) 国民保険料は、婚姻による世帯収入合算が原因であるが、現在は生活保護開始により国保を脱退し、全額減免されている。また、今回の保険料は一度も納付していない。

3 オンブズマンの判断

生活保護受給者が自ら就労し収入を得た場合、当然申告の義務がある。たとえ、そのことを理解する能力がないとしても何ら変わることはない。仮に、理解能力が不十分な場合は、扶養義務者である親族等が、その義務を履行すべきである。

また、本件に関し、保護課並びに国保医療課の説明は十分であったと思われる。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：保健福祉部・総務部）

昨年の所得が変わらないのに、今年度の国保料が3倍もの額で納付書が送付されてきた。正しい納入額で支払いたい。

市の担当者に電話で問合せたが、よく理解できる説明がなかった。わかりやすい説明をされるよう改善されたい。

調査の概要とオンブズマンの判断

1 調査の内容

オンブズマンは、北見市保健福祉部国保医療課（以下「国保医療課」という）に対し調査を実施した。調査結果は次のとおりである。

(1) 平成27年6月15日、国民健康保険料（以下「保険料」という）につき、申立人から国保医療課に対し、昨年（前々年）と収入が変わらないのに、なぜ保険料が上がっているのかとの問合せがあった。これに対し、国保医療課担当者は、前年中に収入がなかったとの申告がないと「正しい保険料の計算（減額判定）ができない旨、申告があれば「正しい保険料を計算」（減額更正）できる旨の回答をした。

(2) 同日、申立人から北見市市民税課に対し、収入について申告があり、保険料は更正賦課され、前年度と同水準になる見込みである。

ただし、更正賦課は、納期末到来の保険料についてのみであり、既に納期が到来している第1期の保険料には影響しない。減額となる保険料は、第2期以降の保険料額で調整されることとなる。

また、国保医療課は、前年中の収入がなくても所得の申告がない場合には保険料の減額を受けることができない旨の説明が記載された「平成27年度国民健康保険料について」と題する資料、及び「きたみ国保だより」を納付書に添付して送付している。

(3) 申立人が国保医療課担当者から、収入につき申告すれば「正しい計算ができる」旨、説明された事実、その後、申立人が収入につき申告したことで保険料の「正しい納付書」（更正賦課決定後の納付書）が送付されると説明された事実、

第1期保険料の納付は更正賦課前の納付書で支払うよう言われた事実は、国保医療課に対する上記調査結果と一致しており、認められる。

2 オンブズマンの判断

上記調査結果、及び認定事実を踏まえて、オンブズマンの判断を検討する。

- (1) 保険料の減額は北見市国民健康保険条例の規定に基づき、基準となる年度の所得に応じて算定される所、当該所得は被保険者側の申告がなければ市側で把握することができない。

したがって、申告をしていなかった申立人に対し、保険料を減額しないで納付書を送付した国保医療課の行為には、何ら落ち度はないと言える。

- (2) さらに、申立人からの問合せに対しても、国保医療課担当者が、申告をすれば保険料が減額される旨、説明していること、この説明を受けた申立人が直ちに申告を行って、保険料が減額された納付書が発行される見込みであることから、やはり国保医療課の対応に不適切な点は見いだせない。
- (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) 苦情調査中止通知書を発したのもの (1件)

事 例 1

苦情申立の趣旨 (対象機関：総務部)

所有する土地の固定資産税について、種々、市（資産税課）に相談したところ、資産経営課に相談する旨、紹介され相談したが、その後一向に返事がない。私の主張の可否にかかわらず市側に対応してほしい。

調査中止の理由

苦情申立のあった平成27年10月9日以降、苦情申立に至る経緯等の事実確認など調査する中で、資産経営課は資産税課とも連携し、申立人宅を訪問して、申立人へ説明するなどの対応をしていることから、これ以上の調査の必要はないと判断し、調査を中止することにする。

<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27年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

平成28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）
