

令和2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 ～ 6 . . . 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） . . . 14
- 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） . . . 19



# 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した。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、令和元年度より北見市自治区以外にも相談窓口を設置しましたが、今年度（令和2年度）は8月に常呂総合支所、10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を設置しました。

なお、令和3年度より、代表オンブズマンとして3年間務められた木戸和志オンブズマンに代わり、川村悠佑オンブズマンが、その任にあたることになりました。

## （2）オンブズマンの所感

### 代表オンブズマンに就任して

代表オンブズマン 川村 悠 佑

平成30年4月にオンブズマンとして活動を開始してから丸3年経過し、令和3年度からは代表オンブズマンに就任いたしました。

令和2年度は、新型コロナウイルスが猛威を振るったこともあり、苦情申立件数は減るかとも懸念していましたが、実際はそのようなこともなく、例年より僅かながら申立件数が増えるといった状況でした。

コロナ禍の終息が見えない中で、今後も苦情申立に足を運んでくださる市民の皆様に対しましては、オンブズマンとしてこれまで以上に真摯に申立に耳を傾け、その問題解決に取り組んでいきたいと存じます。

さて、令和元年度より開始をしました常呂自治区、留辺蘂自治区、端野自治区の各総合支所での移動相談窓口ですが、令和2年度は実際に申立に至ったケースもありました。この点については、少しずつではありますが、これらオンブズマンとしての新たな取り組みが市民の皆様浸透してきているのではないかと嬉しく思っております。

今後も移動相談窓口については継続する予定ですので、北見自治区以外にお住まいの市民の皆様におかれましては、お気軽に参加くださるよう、お願い申し上げます。

私としましては、オンブズマンとしての3年間の経験を生かして、今後も開かれた市政の確保と市政に対する市民の皆様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。

## 市政への苦情等はオンブズマン室へ

オンブズマン 木戸和志

活動状況報告書「はじめに」の後段にあるように、常呂自治区・留辺蘂自治区・端野自治区の各総合支所に移動相談窓口を設置し2年が経ちましたが、令和2年度は移動相談窓口による1件の申立てがありました。

その内容については、本紙8ページ「事例3」にありますので省略しますが、地元の総合支所での移動相談窓口にて、面談の機会が申し立てのきっかけとなったとしたら、オンブズマンの出張成果の表れと思います。

令和2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6件です。相談件数等を含めほぼ前年並みですが、まだまだ制度が周知されている訳ではありません。

オンブズマンへの申し立ては書面ですが、苦情相談は直接対面でのほうが伝わりやすく、より簡便です。移動相談窓口も含めて、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。

### (3) 苦情相談受付及び苦情申立処理状況

#### ① 受付状況

令和2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25件です。その内、苦情申立書が提出され受理したものが6件、申立書提出に至らなかった苦情相談が14件、制度並びに申立方法等問合せが5件です。

なお、所管外苦情と要望・意見については、ともに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6件、電話によるものが15件、FAXによるものが1件、郵送によるものが3件です。

苦情申立として受理した6件は、オンブズマン室への来訪によるものが3件、郵送によるものが3件です。

苦情申立者6名の地域別では、北見自治区が5名、常呂自治区が1名の在住者です。

苦情申立の相手方となった行政組織別では、教育委員会学校教育部が2件、商工観光部、市民環境部、総務部、都市建設部が各1件の合計6件です。

上記苦情内容は次のとおりです。

- \* 不当に解雇されたとする苦情
- \* 報酬の不当な支払いと社会保険料を過剰に控除されたとする苦情
- \* 風力発電事業計画に関する苦情
- \* 廃棄物の分別、及びゴミ袋の開封調査に関する苦情
- \* 「新北見市史」の記載内容に関する苦情
- \* 市営住宅における犬の飼育及び騒音に関する苦情

## 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。

さて、令和2年度における調査実施は、苦情申立受理数6件について行いましたが、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14日から28日で平均処理日数は25.5日となりました。

## (4) オンブズマンの勧告、意見表明

令和2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2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		25件
(内訳) 苦情申立書が提出され受理したもの		6件
苦情申立書の提出に至らなかった苦情相談	14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		6件
(行政組織別件数)	教育委員会学校教育部	2件
	商工観光部	1件
	市民環境部	1件
	総務部	1件
	都市建設部	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	0件
② 令和2年度苦情申立処理件数	6件
③ 苦情申立の処理が終了したもの	6件
(内訳) 調査結果を通知したもの	6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(6件)

##### 事 例 1

###### 苦情申立の趣旨 (対象機関：教育委員会学校教育部)

申立人は、欠員に伴い令和元年10月1日付け北見・端野自治区担当のALT(外国語指導助手)に任用された臨時職員(任期：令和元年10月1日～令和2年3月31日まで)である。

採用面接の際、多くのALTは複数年契約更新されていると説明され、引き受けた。

任期満了に伴う契約更新に際し、他のALTはすべて更新されたが、申立人だけ更新されなかったのは不当解雇であり、解雇の撤回を求める。

###### 調査内容及び結果

オンブズマンは、令和2年5月20日、北見市教育委員会学校教育部学校教育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 ALTの定員は北見・端野自治区6名、常呂自治区1名、留辺蘂自治区1名である。北見・端野自治区で欠員1名が生じたため、公募により申立人を採用した。

採用面接時並びに採用に際し、「北見市外国語指導助手任用規則」に基づき、職務内容、任用期間及び終了、報酬勤務時間・休日・休暇、服務、懲戒を説明した。

- 2 「会計年度任用職員制度」への移行

地方自治法改正に伴い、令和2年4月1日より臨時的任用職員及び非常勤嘱託職員の任用要件の厳格化及び処遇改善を目的とした新制度移行となった。

それに伴い全臨時・非常勤職員へ対し令和2年3月31日をもって旧制度への雇止め、令和2年4月1日付け新制度の申し込み並びに一般公募を行った(同年2月)。

新制度採用ALT公募の結果、定員6名に対し7名の応募があり、申立人を除く6名が採用となった。

## オンブズマンの判断

以上、旧制度下においても申立人の任期は3月31日をもって終了する。

また、新制度においては、再度の任用の位置づけとして「再度任用の保証のような既得権が発生するものではない」（総務省解説による）とあり、申立人が契約更新されなかったこととしても、不当解雇には当たらない。

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。

## 事 例 2

### 苦情申立の趣旨（対象機関：教育委員会学校教育部）

申立人は、令和元年10月1日付け北見・端野自治区担当のALT（外国語指導助手）に任用された臨時職員である。

令和2年3月の勤務に対し、市内小中学校が新型コロナウイルス対策のため休校になり、教育委員会勤務となった。申立人は「3密」を避けるため自宅待機を取ったところ、欠勤扱いされ月例報酬は30万円であるところ、20万8518円の支給となった。

また、3月31日退職に際し、社会保険料が2カ月分控除されていて不当であり、不当会計の是正を求める。

### 調査の内容と結果

オンブズマンは、令和2年5月20日、北見市教育委員会学校教育部学校教育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ALTとして任用され勤務していた。ALTの報酬の計算及び減額は「北見市外国語指導助手任用規則」に基づく指示はなく自宅待機は欠勤扱いになり給与が減額されることは説明済みである。

また、上記規則により申立人には任用と同時に有給休暇が54時間25分（1日7時間勤務）付与されていて、全て消化済みであった。

## 2 退職月の社会保険料控除

申立人は、令和2年3月31日付け退職（社会保険の資格喪失日は4月1日）であり、社会保険料は2月分・3月分を適法（健康保険法・厚生年金保険法）に源泉控除した。

### オンブズマンの判断

本件は、正当な事由のない欠勤であり、ノーワークノーペイ（労働なくして賃金なし）の原則どおりの処理である。

また、社会保険料の控除も適法であり、不当会計には当たらない。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。

## 事 例 3

### 苦情申立の趣旨（対象機関：商工観光部）

北見市常呂町で進められている風力発電事業計画について、これまで北見市主催の住民説明会がなされていない。

地域住民としては、大型の風力発電機が建設、稼働されることにより、地震や水害等の自然災害時の問題、その他風力発電機が発する低周波の問題により、住民の生活に様々な悪影響をもたらされるのではないかと懸念している。それにもかかわらず、これまで北見市主催の住民説明会は実施されておらず、事業会社主催の説明会が今年の1月と7月の2度なされたのみであった。

申立人としては、上記のとおり地域住民の生活に深刻な影響を及ぼすと考え、その他本件事業会社に対して北見市所有地が貸与されることから、北見市主催の住民説明会の実施が必要と考えている。

### 調査の内容と結果

オンブズマンは、令和2年9月25日、北見市商工観光部工業振興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 本件風力発電事業は、環境に大きな影響を与えることから環境影響評価法（環境アセスメント法）に則って事業開始に向けた手続

きを進めることとなるが、同法律では事業者による住民向け説明会については予定されているものの、地方公共団体による住民向け説明会までは予定されていない（7条の2、17条参照）。

- 2 北海道及び北見市において環境影響評価に関する住民説明会実施を義務づける条例も認められない。
- 3 地域住民の理解を得るための住民説明会は重要なものと考えている。そのため、本件風力発電事業を進めるにあたって、本件事業会社の説明会を複数回、具体的には、令和2年1月に1回、同年6月に3回、同年7月に6回、それぞれ実施し、地域住民の理解を得られるよう努めている。
- 4 前記1月の説明会で得られた住民意見については、本件事業会社による取りまとめを経た後、北見市長に伝えられ、令和2年4月3日付けで同市長から北海道知事にも意見書として提出されている。

## オンブズマンの判断

本件風力発電事業については、環境影響評価法に基づき手続きを進めることとなるが、同法が予定していない地方公共団体主催の住民説明会が実現されないとしても、法律上問題があるとは認められないといえることができる。

また、北見市主催の住民説明会がなかったとしても、本件事業会社による住民説明会が複数回実施されており、また当該住民説明会で得られた住民意見は、手続き上、本件事業会社の取りまとめを経て北海道知事や北見市長にも伝わっていることから、住民意見が北見市に一切届いていないということはなく、そうすると、本件事業会社による住民説明会とは別に北見市主催の住民説明会を開催する実益も乏しいといえる。

以上のとおりであることから、北見市主催の住民説明会実施の要望について、オンブズマンからの勧告、意見表明は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：市民環境部）

申立人は、家人が排出したプラごみ（警告シールが貼られた）が不適正ごみとされ、令和2年8月11日、北見市廃棄物対策課係員より、「廃棄物不適正排出指導票」を交付された。

その際、ごみ袋が開封され、汚れたプラごみ及び混入されていた個人を特定できる氏名・住所・電話番号一覧用紙が写った写真を示された。

ごみの開封調査はプライバシー権の侵害に当たらないか。  
また、開封調査に関し以下の点も明確にしてほしい。

- ① ごみの開封調査を市民に周知しているか
- ② 開封調査をどこで行っているか
- ③ 誰が行っているか（業者か、市職員か）
- ④ 個人を特定できるものに対し、どのように管理しているか（漏洩しないか）

### 調査の内容と結果

オンブズマンは、令和2年10月21日、北見市市民環境部廃棄物対策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 廃棄物対策課係員2名は、8月7日別件の調査のため、ごみステーションを訪ねたその際、不適正ごみを発見、回収して開封調査を行った。調査の結果、当該不適正ごみを排出したと思われる人物の氏名を発見し、8月11日同人宅を訪問し、「ごみの未分別及び指定有料袋の未使用」違反を確認し指導票を交付した。
- 2 廃棄物処理及び開封調査の根拠である「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」、「北見市廃棄物の減量促進、処理及び清掃に関する条例」、「同条例施行規則」等において、市民は、上記条例第15条第1項（廃棄物の処理に関する協力義務）を負う。

開封調査に関しては、同条例第25条（立入検査）、条例施行規則第24条（立入検査）、法律第19条（立入検査）に定められており、条例施行規則第24条によると、立入検査とは排出者への指導とある。そのためにはプライバシーに配慮しつつ、開封調査等を行い、排出者を特定しなければ目的が達成しない。

### 3 申立人が、苦情申立の趣旨に記された質問①から④についての回答

- ① 開封調査の周知：現在周知は特に行っていないが、今後、市民向けパンフレット等に記載していきたい
- ② 開封場所：廃棄物対策課倉庫内
- ③ 誰が：廃棄物対策課職員
- ④ 管理（漏洩防止）：開封調査後速やかに処分している  
また、市役所職員は地方公務員法第34条において守秘義務を負っている

### オンブズマンの判断

本件開封調査は、廃棄物処理に関する法律、市条例、条例施行規則等に従った処理であり、何ら違法性はない。

また、開封調査に伴う個人情報取得及び廃棄に関しても、適正な処理が行なわれている。

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 5

### 苦情申立の趣旨（対象機関：総務部）

令和元年9月に発行された「新北見市史」には歴史的事実と異なる記述が多く認められ、また、他の文献からの盗用も存在する。

そこで、申立人は北見市長に対し、「新北見市史」につき回収、絶版にすべきとの内容を含む、令和元年11月29日付け文書（以下、「本件文書」という。）を送付した。

しかしながら、本件文書記載の前記申し入れに対しては現在まで何らの回答もなされていない。

申立人としては、本件文書記載の申し入れに対し回答を含む速やかな対応を求めるものである。

### 調査の内容と結果

オンブズマンは、令和2年11月13日、北見市総務部市史編さん担当者に対し調査を実施した。

調査結果は次のとおりである。

- 1 北見市では、市長に対する手紙等に対する回答等の取り扱いについて「市長への手紙等事務取扱要綱」を定めているが、本件文書は市民の声をきく課に届けられたものではなく、よって、同要綱2条2項の「その他市長あての文書等」に該当しないことから回答は不要と考えている。
- 2 歴史的事実の存否については様々な見解があり得ることからすれば、「新北見市史」の記述を直ちに誤りとは断定できない。
- 3 盗用との指摘についても全文ではなく一部の引用にすぎないことから盗用とまでは考えていない。
- 4 北見市総務部市史編さん担当者は、「いただいた本件文書に対しては可能な限りの対応を検討している。現在事実関係の確認作業中であり、一定程度まとまった段階での回答を含めた対応を行いたいと考えている。」としている。

### オンブズマンの判断

本件文書を「市長への手紙等事務取扱要綱」における「市長への手紙等」に該当しないという判断自体は、前記要綱第2条の記載を形式的に解釈する限り誤ったものということとはできない。

また、仮に本件文書が「市長への手紙等」に該当すると解した場合であっても、前述のとおり歴史的事実の存否に関しては多様な見解があり得ることからすれば、同要綱第3条4項4号「その他回答することが適当でないと認めるもの」に該当するということができる。

そうすると、本件文書に対しては回答が義務づけられるものではなく、また、担当者において確認作業の完了後に一定の対応を検討していることからすれば、本件に関しオンブズマンからの勧告、意見表明は要しないものと判断する。



## 事 例 6

### 苦情申立の趣旨（対象機関：都市建設部）

市営住宅2階に居住している申立人は、自宅上階（3階）居住者が飼っている犬の騒音、糞などに迷惑している。市営住宅は、犬・猫等のペット飼育は禁止されている。市都市建設部総務課公営住宅管理係へ電話し、改善を求めたが「犬の存在や騒音を確認できない」等と回答され、解決していない。一日も早く改善してほしい。

### 調査の内容と結果

オンブズマンは、令和3年3月11日、北見市都市建設部総務課公営住宅管理係に対し調査を実施した。

調査結果は次のとおりである。

- 1 令和2年7月13日、別件で申立人宅を訪問した際、上階宅で犬を飼っているという訴えがあり、翌月上階宅を訪問し確認したが、犬を飼育している状況は確認できなかった。
- 2 令和3年2月1日、申立人より再度、上階宅で犬を飼育している件で、その後の問い合わせがあったが、都市建設部総務課公営住宅管理係は、やはり確認できなかった旨を説明した。
- 3 その後、本申立てとなったが、オンブズマンから「申立人宅両隣及び、その上階への確認」を求められ、都市建設部総務課公営住宅管理係は、令和3年3月12日、1階の2戸、2階の2戸、3階の2戸への電話、訪問により確認したが、いずれからも犬を飼育している確認は取れなかった。

### オンブズマンの判断

本件は、集合住宅における近隣騒音等の苦情の一つである。当然のことながら、戸建てと違い近隣関係は一層密にならざるを得ない。

申立人本人を含め、近隣関係においては寛容である必要があり、住民自治が原則である。

また、今回6戸への調査において「犬は飼育されていない」ことが明確となり、都市建設部総務課公営住宅管理係の対応は適正であると判断する。

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。

<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ないことがない。

(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）

<p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">苦 情 申 立 書</p> <p style="text-align: right; margin: 5px 0;">年 月 日</p> <p style="margin: 10px 0;">北見市オンブズマン 様</p> <p style="text-align: right; margin: 5px 0;">郵便番号</p> <p style="text-align: right; margin: 5px 0;">(申立人) 住 所</p> <p style="text-align: right; margin: 5px 0;">氏 名</p> <p style="text-align: right; margin: 5px 0;">電 話 ( )</p> <p style="margin: 10px 0;">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。</p>		
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 <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">(該当の個所に△印を記入してください。)</p>	
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。 <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">記名 <span style="float: right;">㊟</span></p>	

(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 弁護士 川村 悠 佑  
特定社会保険労務士 木戸 和 志

---

令和2年度

北見市オンブズマン活動状況報告書

令和3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）

