

総合オンブズマン平成19年度活動状況を報告します

総合オンブズマンは、みなさんからいただいた市政に関する苦情を、市と市民の間に立って、公正かつ中立な立場で調査しています。その上で、必要な場合は市に意見を述べ、サービスの内容を是正するよう勧告したり、制度を改善するよう提言しています。

今号では、平成19年度の総合オンブズマンの活動状況をお知らせします。

☎相談・情報センター ☎内線2215

表1 月別苦情申し立て受付状況

区 分	受付 件数	市内・市外 在住者別		本人・ 代理人別		受付方法		
		市内 在住者	市外 在住者	本人	代理人	来訪	郵送 FAX	電話
平成20年1月	3	3		3		3		
平成20年2月	1	1		1		1		
平成20年3月	1	1		1			1	
合 計	5	5		5		4	1	

(苦情申立てのない月は省略)

表2 組織別内容別苦情申し立て受付(調査開始)状況

区 分	受付件数	内 容
総務部	2	・消防団に係る文書の取扱いについて ・行政相談委員の職務内容の説明について
生活環境部	1	・安全安心パトロール活動について
都市整備部	1	・児童遊園の管理について
合計	4	

受け付けたもののうち、1件は取り下げられました。

表3 苦情申し立て処理状況

区 分	件数
1 苦情申立人に結果通知をしたもの	4
(1) 苦情申し立ての趣旨に沿ったもの	0
ア 意見を述べたもの	0
イ 勧告したもの	0
ウ 提言したもの	0
(2) 行政の不備がないもの	4
(3) 所管外となったもの (例えば、裁判で係争中のものや判決の出たもの、 議会に関するものなどです)	0
(4) その他	0
ア 調査することが相当でないもの	0
2 苦情調査を打ち切ったもの	0
3 苦情申し立てを取り下げたもの	1
4 次年度に調査を持ち越したもの	1

平成18年度から持ち越した案件1件を含む。

○平均処理日数 39.5日

苦情処理の流れ



苦情申立人

- ・三鷹市民に限らず、体の不自由な方は代理人でもけっこうです。
- ・苦情の原因が発生したときから1年以上経ったものは申し立てできません。
- ・相談・情報センターにある「苦情申立書」に必要事項を記載して提出してください(郵送・ファクス可)。

市民への公表



総合オンブズマン

- ・苦情申立人、職員、関係者から聴取したり、関係書類や現地を調査します。
- ・調査の結果は調査開始日から45日以内に通知します。
- ・三鷹市に是正勧告したり、根本的に制度改善するよう提言したりします。



三鷹市

- ・調査
 - ・サービス是正についての勧告
 - ・制度改善の提言
- ・勧告に対する報告(60日以内)
 - ・提言に対する報告(90日以内)

- ・改善策を総合オンブズマンに報告します。

オンブズマン

スウェーデン語ombudsman。行政が適正に運営されているか監視したり、市民からの行政への苦情の解決を図る代理人という意味です。

より良い問題解決に向けて

総合オンブズマン 山崎源三弁護士



最近、複雑な問題も増えています。三鷹市が一方向的に悪いというのではなく、苦情申立人に誤解があったり、苦情の原因は三鷹市の行為によるのではなく、近隣同士の人間関係の問題が原因ではないかと思うものもあります。オンブズマンは第三者的立場で調査し、判断しますので、三鷹市側にも苦情申立人側にも、意見を述べる場合があります。より良い三鷹市になるよう市民の目で見た身近な問題を取り上げることも重要です。そのため、三鷹市と苦情申立人が対立関係のまま過ごすのではなく、問題解決に向けてともに取り組んでいけるように、協力していきたいと思ひます。

総合オンブズマン相談日のお知らせ

- ☎ 毎週木曜日午後1時30分～4時30分
 - ☎ 相談・情報センターの「オンブズマン相談室」(市役所2階)
 - ☎ 同センター ☎内線2215(要予約)
- 7月3日(木)の総合オンブズマン相談は中止となりました。代わりに、7月2日(水)午後1時30分から午後4時30分まで行いますので、ご注意ください。

自衛消防訓練審査会と北海道洞爺湖サミット派遣部隊による災害演習

三鷹消防署では、各事業所の自衛消防隊の訓練成果に関する審査会を行います。当日は北海道洞爺湖サミット派遣部隊による災害演習も行います。どうぞご覧ください。

☎ 6月27日(金)正午～午後4時30

分 荒天の場合は6月30日(月)

災害演習は午後0時10分～0時40分

☎ 三鷹市暫定管理地 新川6-37、旧東京多摩青果)

☎ 当日会場へ

☎ 三鷹消防署 ☎47-0119



市民会議の公開状況をお知らせします

市では、市民のみなさんと一緒に開かれた市政を作っていくため、市民を構成委員とした市民会議を開催しています。これらの会議の状況を広くみなさんにご覧いただくために、平成18年4月から市民会議、審議会等の公開制度が始まりました。

平成19年度に開催された市民会議や審議会は40種類で、延べ回数は401回、傍聴者数は105人でした(下表)。

詳しい内訳は市のホームページ、市政資料室 市役所2階)でご覧になれます。

☎ 相談・情報センター ☎内線2215

会議の公開制度運用状況(総括表)

区 分	会議の数、 開催数など	構成比
1.対象とする市民会議、 審議会などの数	40会議	100%
(1)公開とした会議	33会議	87.5%
(2)一部公開とした会議	2会議	
(3)非公開とした会議	5会議	
2.会議の開催延べ回数	401回	100%
(1)公開とした会議	147回	41.2%(96.5%)
(2)一部公開とした会議	18回	
(3)非公開とした会議	236回	
3.傍聴などの状況		
(1)傍聴人の延べ人数	105人	
(2)傍聴があった会議の数	22会議	

非公開で行われる介護認定審査会(延べ215回)及び障がい程度区分判定等審査会(延べ15回)を除いた場合の公開および一部公開の会議開催数の占める割合が96.5%、同じく非公開の会議開催数の占める割合が3.5%になることを示します。

環境について考えているお店を応援します！

「ごみ減量・リサイクル協力店」を募集します

市では、マイバッグ持参の呼びかけや紙パック・トレイの自主回収など、ごみの減量・資源化の活動に積極的に取り組んでいる市内の小売店を「ごみ減量・リサイクル協力店」として認定し、その活動を支援しています。

認定対象

次の項目のうち、3つ以上の活動に取り組んでいるお店です。

紙パックの回収を行っている
ペットボトルの回収を行っている
食品トレイの回収を行っている
空き缶、空きびんの回収を行っている
商品の簡易包装を進めている
使い捨て容器の使用や販売を控えている
お客様にマイバッグ持参を呼びかけている
レジ袋の回収または有料化を行っている
環境に優しい商品を販売している
リサイクル製品を販売している
生鮮食品(青果・精肉・鮮魚)そのほかの商品のばら売りや量り売りをしている
購入者が不用になった販売商品を回収している
包装紙、レシート、チラシなどに再生紙を使用している
お客様にごみの減量化・資源化の呼びかけをしている
従業員を対象にごみの減量化・資源化についての教育を行っている
ごみの減量化・資源化に関する独自の活動を行っている
そのほかごみ減量およびリサイクル活動として市長が認めるもの

このほかにも、「うちの店ではごみを減らすために、こんな活動をしている」というケースがありましたらお知らせください。

☎ ごみ対策課 ☎内線2533