

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

◎ 要綱等の公開（平成 26 年度報告書掲載）

要綱等の公開についての発意に対するオンブズマンの判断は、「当該要領については、要綱と判断される部分を抽出し、要綱化されるよう促していきたいということです。また、要綱部分を分離して要綱化することにより公開を行うことが可能である場合もあることから、そのような場合にできる限り要綱化を図っていくことは、市民の権利、利益保護の観点から必要なことであると考えますので、今後強く期待します。」とのことでした。

これに対し、市は、「当該要領については担当課を促し、要綱が策定され、市要綱集に掲載し公開したところ。また、各所属からの要綱相談の中で要綱集に掲載されていないものが見受けられた場合には、要綱集への掲載を行うよう指導しております。当該要領のように、同一文書内で要綱の該当性の有無が混在するものについては、分別して要綱集の整備を行っていくという観点から、運用マニュアルを見直し、各所属に対して周知を行ったところ。」とのことです。

◎ 嘱託職員の再任用の実態、根拠等（平成 26 年度報告書掲載）

嘱託職員の再任用の実態、根拠等についての発意に対するオンブズマンの判断は、「①雇用継続及び雇止めに対するいっそうの人事政策的配慮の必要性については、嘱託職員のことを考えれば 30 日前よりもっと早期に、再任しないことを予告するように配慮することが望まれます。②任用期間 1 年以内の雇止めにおける実質的な理由の明示については、市政において嘱託職員が果たしている重要な役割を考慮すれば、実質的な理由の明示が望ましいと思いますので、今後の改善を見守ることにしたいと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「①各課への通知にて、予算削減等に伴う嘱託員への更新をしない予告については、2 月中旬までに行うよう周知徹底しました。②要綱の見直しを行い、関係様式中に「雇止め理由」の明記をするようにしました。」とのことです。

◎ LPG バルク貯槽の設置等に関する問題（平成 26 年度報告書掲載）

LPG バルク貯槽の設置等に関する問題についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「近隣住民が安全性等に関心を寄せる建築設備を建築確認後に変更する場合、市が必要により指導助言する機会が持てるよう、指導要綱に規定できないか検討してほしい。」とのことでした。

これに対し、市は、「指導要綱及び実施要領等の改正を行い、計画変更内容の住民への事前説明や市への報告などについて規定しました。」とのことです。

◎ 出前講座の申込手続き（平成 26 年度報告書掲載）

出前講座の申込手続きについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「インターネットによる申込みであれば、受付、審査中、手続き完了等の進捗状況を自分で確認でき、申込者にとって安心できる。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 27 年度パンフレットに「くまもと電子申請窓口『よろず申請本舗』からも申し込みできます。」と掲載しました。」とのことです。