

陳情番号	陳情第43号	受理日	平成26年2月4日
件名	「オンブズパーソン制度」導入についての陳情書		
陳情者	住所	西宮市田近野町	
	氏名(団体名)	岸本良造	

[陳情趣旨]

近年、市役所窓口(支所含む)業務は改善され、気持良く行政サービスを受けることができ、大変感謝しています。

一方、要望や苦情対応で到底理解、納得できない事があります。

一例として、市議会でも度々、質問、議論されている市営住宅・自治会活動等、地域の問題です。市の対応により、混乱、不安定になりつつある地域が発生している。

原因は市役所に要望や苦情の受付窓口が一元化されておらず、各部局任せになっている事にあると考えられます。

現状では、公正、中立的な判断を確保されているとは思えない。行政の義務、責任を明確にし、その上で、行政、市民双方が諸問題解決に努めるべきと思います。

高齢化が進む中、市民にのみコミュニティー作り「協働の参画」と言う役割を課しては、住みよいまち西宮づくりはあり得ない。

[陳情事項]

市議会を除く、行政全般に対する要望や苦情を中立的な立場で調査する、第三者機関「オンブズパーソン制度」導入の検討をお願いします。