

西オーストラリア州の公的機関や地方自治体、大学等に対する苦情が解決できずお困りですか。オンブズマンが問題解決に役立つかもしれません。オンブズマンのサービスは無料です。

オンブズマンとは、西オーストラリア州の公的機関に関する住民の苦情を調査し問題を解決する、独立して公平な立場の人物です。公的機関には以下があります：

- 西オーストラリア州政府機関、各省庁、法律に基づき設立された公共機関
- 市や町、郡を含む地方自治体
- 大学

### オンブズマンが調査できるのは？

西オーストラリア州の公的機関の意思決定や行政行為に関する苦情を調査し、苦情対象となった公的機関の行為が、合法的かつ公正で合理的であるかどうかを審査します。

次のような公的サービスへの苦情も対象となります：

- 健康
- 教育
- 住居
- 地方自治体
- 交通
- 児童保護
- 刑務所
- 大学

### オンブズマンが調査できない場合はありますか？

次のような場合には、オンブズマンが調査することはできません：

- 銀行、商店、商人や職人、隣人など、個人や私企業について
- 政府の大臣、裁判所、官吏による意思決定
- 法廷や裁判所で審判できる問題や、12ヶ月以上前の問題(一部例外もあります)

オンブズマンが対応できない場合は、できるだけ他の適切な相談先を紹介します。

オンブズマンは、住民の公的機関に関する苦情の原因を特定し、さらに同様な問題の再発を防ぐために公的機関の手続き、慣行、政策や法令などの是正を勧告することで、西オーストラリア州の全住民の公益となる行政の改善を支援しています。

オンブズマンのサービスは、どなたでも無料で利用できます。

### 苦情についての秘密は守られますか？

オンブズマンの調査には、関連法による厳格な守秘義務規定が適用されます。苦情内容やあなたの個人情報、苦情処理の査定と調査にのみ使用されますが、さらに法律で必要と認められた場合にも使用されます。

### 苦情を申し立てるには？

まず、電話または受付窓口で問題についてご相談ください。苦情の申し立ては書面でのみ受け付けます。もし苦情を書くことが難しい場合は、他の方に手伝ってもらるか、受付にご相談ください。苦情の詳細と、関係する書類をすべて揃えて提出していただく必要があります。所定の苦情申立書は、[www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) のウェブサイトにありますので、印刷して、またはオンラインで直接記入してください。苦情の手紙や記入した苦情申立書は、郵便または電子メールで送付するか、受付窓口を持参し提出してください。

## 苦情はどのように処理されますか？

苦情をもとに調査するかどうかを決定し、結果をお知らせします。調査を行う場合、オンブズマンはどちらの味方にもつかない中立な立場で調査し、あなたと公的機関の双方の主張に耳を傾けます。調査の結果、公的機関になんらかの過誤があると判断された場合は、あなたと公的機関の双方と話をして問題の解決を図ります。また、将来同様な問題が再び起こらないようにするため、公的機関に現行制度などの改善策を勧告することもあります。

オンブズマンは、できるだけ早く苦情を解決するよう努めています。複雑な苦情の場合には時間がかかることもあります。

### 苦情を申し立てるには

西オーストラリア州公的機関に苦情がありますか？

まず、苦情がある公的機関の担当者に相談してください。

問題が解決しない場合は、その公的機関の苦情処理担当部署に相談してください。

それでも問題が解決しない場合は、オンブズマンに電話してください。  
電話の際には、通訳サービスや、全国電話リレーサービスがご利用になれます。

オンブズマンが問題解決に助力できそうな場合は、書面での苦情提出をお願いします。  
苦情申立書の記入が難しい場合は、他の方に手伝ってもらうか、または当方でも手助けします。

提出された苦情を検討し、オンブズマンは何ができるかをお知らせします。  
対応できない場合は、できる限りどこか適切な相談先を紹介します。

調査を行う場合は、あなたや当該公的機関に、苦情に関する情報をさらに提出するよう求める場合もあります。

調査結果を通知します。  
問題が特定されたら、あなたと当該公的機関に連絡し、問題の解決を図ります。

## Ombudsman Western Australia

電話 08 9220 7555 フリーコール 1800 117 000 (固定電話からは通話無料)



通訳サービス 131 450



全国電話リレーサービス 1800 555 660 (08 9220 7555 に電話依頼)

メール [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au) ウェブ [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

受付窓口 Level 2 Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

郵便宛先 PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831