

平成 2 3 年 度

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン  
業 務 運 営 状 況 報 告 書

平成 2 4 年 4 月

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン

# 目 次

	ページ
1 報告に当たって -----	1
代表オンブズパーソン                    中根 勝士 -----	1
オンブズパーソン                        鈴木 眞理子 -----	2
2 運営状況の概要 -----	4
(1) 苦情申立て等の受付状況 -----	4
(2) 苦情申立ての内容 -----	4
(3) 苦情申立ての処理状況 -----	5
(4) 苦情申立ての処理日数の状況 -----	5
(5) オンブズパーソン会議の開催状況等 -----	5
(6) オンブズパーソンの出張相談 -----	6
(7) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議 -----	6
3 苦情申立ての処理事例 -----	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（1件） -----	7
ア 市に一部不備があったもの（1件） -----	7
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（13件） -----	8
ア 市に不備がなかったもの（11件） -----	8
イ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの（2件） -----	20
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの（2件） -----	21
4 参考資料 -----	23
(1) 平成23年度苦情申立て等の状況 -----	23
(2) 苦情申立ての処理結果等の年度別推移 -----	23
(3) 平成23年度苦情申立て一覧 -----	24

## 1 報告に当たって

### 「運用の改善など」

代表オンブズパーソン 中 根 勝 士

本年度の前半は、オンブズパーソン制度の運用に付随する細かな手続について、整備を試みました。

府中市のオンブズパーソン制度は、平成12年10月に創設され、今年9月末で満12年になります。

基本的な制度の枠組みは、府中市オンブズパーソン条例、府中市オンブズパーソン条例施行規則に定められています。

しかし、条例に基づく申立ては、申立人、オンブズパーソン（事務局も含めて）、申立ての対象となった市の機関、職員といういわば関係者のみのクローズドサーキットで完結してしまいます。

また、申立てはあったが調査をしなかったもの、調査に至らないまま取下げになったものについては、これまでは申立ての対象機関等に通知されておらず、また、調査結果に基づくオンブズパーソンの意見等は、類似の職務を行っている他の機関に知らせるということはありませんでした。

しかし、これではせっかくのオンブズパーソン制度が極めて狭い範囲でしか機能していないと言わざるを得ず、何とかしなくてはという思いが次第に強くなってきました。

オンブズパーソン事務局も同じような感想を持っていたようで、お互いに意見を出し合い、市役所内で関連機関が情報を共有し、市民サービスが向上するようマニュアルを整備しました。

申立て状況の一覧表も一見して理解しやすいものとし、申立て一覧にも関係機関名を明記するようにしました。

これで十分とはいえないと思いますので、更に改善していきたいと考えています。

本年度の申立て件数は、17件と若干増加していますが、一人が複数の申立てをする事例が目立ち、また、福祉に関する案件が例年通り多くなっています。

また、オンブズパーソンが申立人と関係機関の間に立って調整をした結果、申立人が初期の成果を得られ、申立ては取下げとなった事例もあります。

オンブズパーソンは、申立てについて判断するだけでなく、事案によって、これからはこうした役割も求められていくのではないかと思います。

「オンブズパーソンを振り返って」

オンブズパーソン 鈴木 眞 理 子

オンブズパーソンの苦情相談の仕組みが、野口前市長の肝いりでできて11年が過ぎました。府中市でも新しい市民感覚と開かれた地方行政への期待を集め誕生し、これまでの延べ相談件数も486件を数えました。前市長自らそれなりの成果があったと、新刊著書『古い壺に新しい酒を』で書かれています。

私もオンブズパーソンとして市民と行政を結ぶ中立の立場として、市民からの苦情相談を聞く役割を真剣に務めてまいりました。その最後の年を迎え、これまでを振り返り、感じるところを述べさせていただきます。

オンブズパーソンへの相談で、行政への苦情申立てに類する内容はむしろ減少しています。これは市職員の広報活動、窓口での説明や対応の努力のお陰ですが、それで安心と安穩として良いわけではありません。今後、市の行政サービスはますます複雑化し、市民への情報提供や窓口対応は極めて煩瑣で面倒なものになって行きます。その中で行政関係者は一般市民の立場に立ち、行政についての説明責任を果さなければならず、高齢者や障害のある方など、弱者と言われる市民に対しても、一層きめ細かな配慮が必要になります。

最後に、近年の相談内容から憂慮することは、地域での人間関係の希薄化、「ご近所の底力の弱体化」です。10年前なら家族内、又は近所や友人関係の中で相談し、支えあって多くの生活上の問題やささいなもめ事は解決されていました。ところが一人暮らしが増え、話し相手のいない人が増え、相談もできず悩みは解消されるどころか増幅し、クレームになってしまうのです。

電話相談も整備されているのですが、対面や肉声での手ごたえある交流を求めて、行政の窓口で個人的な悩みや葛藤を持ち込む市民が増加しています。行政へのクレームが、根っこは個人の精神的悩みに起因しているケースも見受けられます。オンブズパーソンはカウンセラーではありませんが、そんな人間関

係を求める人の心の変化を、相談を通じて感じる今日この頃です。

東日本大震災後、【絆】という言葉が日本国中を覆いましたが、オンブズパーソンとしてというより一市民として、「コミュニティの再生」と「人間関係の再生」を期待したいと思います。

## 2 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付状況

平成23年4月1日から平成24年3月31日までの書面による苦情申立ては17件、来訪や電話による苦情・相談は30件、問い合わせ、資料請求等は16件で合計63件となっている。

行政組織別の苦情申立て受付件数は、政策総務部1件、税務管財部1件、市民生活部2件、文化スポーツ部1件、福祉保健部5件、子ども家庭部1件、環境安全部2件、都市整備部3件、教育部1件となっている。

### (2) 苦情申立ての内容

- ア 市の担当者の対応について
- イ 建物の使用禁止の指導について
- ウ パブリックコメントの手続に対する市の対応について
- エ 消費生活相談の担当者の対応について
- オ 家具転倒防止器具の支給対象基準について
- カ 猫の死体処理に対する市の対応について
- キ 中央図書館の利用の規制について
- ク 私道の整備工事及びその申請に対する市の対応について
- ケ 契約事務の改善に関する市の対応について
- コ 障害者に対する市の担当者の対応について
- サ 私有地を市管理道路とされた件について
- シ 生活保護受給者に対する市の担当者の対応について
- ス 施設入所者の身内に対する市の担当者の対応について
- セ 市立学校教員の言動に対する教育委員会の対応について
- ソ 障害児の保育所入所について
- タ 市の担当者の対応について
- チ 高額介護合算療養費等の支給について

(3) 苦情申立ての処理状況

平成23年度の受付分は17件あり、取り下げられたものが2件、継続中のものが1件、その他14件はすべて調査を終了し、その結果を申立人に通知した。そのうち、苦情申立ての趣旨に沿って処理したものは1件で、処理内容の内訳は、市に一部不備があったものとなっている。

苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは13件で、処理内容の内訳は、市に不備がなかったもの11件と苦情申立人自身に直接利害関係がないもの2件となっている。

(4) 苦情申立ての処理日数の状況

受理した苦情申立ての処理日数の最短は1日間、最長は29日間、平均処理日数は17日で、すべて1か月以内に処理をした。

(5) オンブズパーソン会議の開催状況等

オンブズパーソンと事務局職員により、オンブズパーソンの職務執行に関する重要事項について協議するため、毎月、オンブズパーソン会議を開催した。開催状況及び協議事項は次のとおりである。また、オンブズパーソン自身が市等の施設や業務内容を知るため、「中央図書館」と「生涯学習センター」を視察した。

ア 定例会開催状況

開催年	開催月日	開催年	開催月日
平成23年	① 5月 2日 (月)	平成23年	⑦ 10月 28日 (金)
	② 6月 6日 (月)		⑧ 12月 5日 (月)
	③ 7月 4日 (月)	平成24年	⑨ 1月 10日 (火)
	④ 8月 1日 (月)		⑩ 2月 6日 (月)
	⑤ 9月 5日 (月)		⑪ 3月 5日 (月)
	⑥ 10月 3日 (月)		⑫ 3月 26日 (月)

イ 協議事項

- (7) 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書について
- (1) 平成23年度月別苦情申立て受付状況及び処理状況について

- (ウ) オンブズパーソンの意見交換について
- (エ) オンブズパーソンの出張相談について
- (オ) 市施設の視察について
- (カ) その他

(6) オンブズパーソンの出張相談

オンブズパーソン制度のより一層の周知と市民の利便性を図ることを目的として、押立文化センターと住吉文化センターで出張相談を実施した。

(7) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議

平成23年12月6日に総務省主催による「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議」が沼津市で開催された。当年度は、「第12回アジア・オンブズマン協会会議」への出席を兼ねて都外で開催されたが、公務都合により欠席した。



### 3 苦情申立ての処理事例

#### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

##### ア 市に一部不備があったもの

受付第7号	中央図書館の利用の規制について
-------	-----------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（文化スポーツ部 図書館）

#### 【苦情申立ての趣旨】

申立人は、中央図書館の視聴覚ブースを利用して、主として短時間のビデオシリーズを視聴しているが、内規で録画時間の長短を問わず、一日の利用について2本しか貸出しが受けられない。

夜の閑散時も同じ扱いであり、適正、有効な利用方法とはいえないので、柔軟な取扱いをするよう内規の検討を求める。

#### 【調査結果の要旨】

視聴覚ブースは、多数の市民が利用できることを目的に、府中市立図書館視聴覚資料利用要綱等において、1回につき録音資料は2時間以内、映像資料は1作品に係る時間内で、空席がある場合に限り1日2回までの利用と定めている。

#### 【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、映像資料と録音資料を同一の施設で利用できるにもかかわらず、利用の仕方に差を設けることが、特段合理性があるものとも考えられないので、利用実態を再調査し合理的な利用基準を検討するよう要望した。

これに関して、後日市が要綱の見直しをしたことは評価する。

【処理日数】 16日

(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの

ア 市に不備がなかったもの

受付第1号	市の担当者の対応について
-------	--------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 生活援護課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、生活保護を受けており、保護費は毎月1日に支給されているが、4月分の保護費は4月4日に支給された。支給が遅れるという連絡や通知がなかったので担当ケースワーカーに連絡したところ、変更を連絡する必要はないと言われた。

また、就職活動をするためのスーツ代の支給を求めたが、ケースワーカーから断られたため、就職活動がスムーズにできないので早期に支給して欲しい。

【調査結果の要旨】

生活保護費については、原則として各月の1日に支給しているが、年度代わりの4月分の支給に関しては、前日に翌年度分の現金を用意することができないため、4日の月曜日を支給日とした。

翌年度分支給日の周知については、国から通知される新年度分の生活保護費基準額が3月25日に確定したため、25日と28日に分けて、全受給者に通知文を発送した。

申立人より個別に全世帯に電話で連絡すべきだと言われたが、物理的に難しいことから個別の電話連絡はしていないという旨を回答した。

また、スーツ代の支給申請に関しては、スーツ代を支給した場合には

より一層求職活動に励んでもらうことが必要だという旨を伝えており、支給を拒否してはいない。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、支給日の変更については、会計年度替わりのため、会計規則及び国からの新年度分の生活保護費基準額の通知の関係で、通知が遅くなることはやむを得ないものと判断した。

また、就職活動用スーツ代の支給については、申立人は、申請すれば当然に支給されると考えているように思われ、支給の趣旨及び方法を十分に理解した上での苦情とは認められない。担当ケースワーカーが、申立人に対して申請手続をきちんと説明したかについては疑問の余地があるが、市の対応は問題ないものと判断した。

【処理日数】 28日

受付第2号	建物の使用禁止の指導について
-------	----------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 建築指導課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人が居住しているアパートは、建築基準法に基づく完了検査を受けていないことが判明した。東北地方の大震災で多くの家屋が倒壊したのを見て、安全性が確認されていないことによる不安が大きいため、市は建築主であるアパート所有者に対して使用禁止の指導をすべきである。

【調査結果の要旨】

当該建築物は、建築確認申請及び完了検査申請がなく、建築基準法に

違反していることが明らかなので、本来であれば市は、違反を是正するための必要な措置を講ずることを建築物の所有者に即刻求めていくところである。しかし、当該建築物は築後23年が経過しており入居者も多数いることから、今後の改築や修繕工事の機会を捉えて、違反建築物に対する是正指導を行っていく。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、現在、申立てのあった物件に特段の損傷はなく、また入居者も多数いることから、市として、今後の改築や修繕等の機会に是正指導をする意向があり、こうした指導が一般的であることが認められるので、市の対応については問題がないと判断した。

【処理日数】 15日

受付第4号	消費生活相談の担当者の対応について
-------	-------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（市民生活部 経済観光課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、インターネットで購入した中古パソコンの返品送料のことで会社とトラブルになり、府中市消費生活相談室に相談した。

担当者は、話を聞いていれば分かりそうなことを質問したり、怒ったりして相談内容については調べもせず、申立人は感情的に傷ついた。

このような相談担当者では困ると上司にも訴えたが、窓口対応についての謝罪や説明はなかった。

【調査結果の要旨】

申立人から通信販売会社とのトラブルで相談があり、相談員が申立人

の話を整理するため何点か質問したところ、申立人が激怒し他の相談員に代わるよう要求があった。

相談員は、相談途中の交代はできないことを理解してもらい、通信販売会社と連絡を取るなどの対応に当たり、送料が申立人負担になることを申立人に確認の上、返金手続を執ることを通信販売会社に伝えた。

申立人は、相談員が受取方法を確認した際に、自分の預金通帳を提示するなど、パソコンを返品する際の送料が自己負担になることは了解していると認識している。

#### 【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、相談員は、申立人からの苦情を踏まえ通信販売会社に連絡を取り、申立人へ状況を説明しており、対応に問題はないと判断した。

また、担当者の対応に対する苦情を上司に訴えたが、謝罪も説明もなかったとあるが、担当課では申立人に消費生活相談の役割や立場について説明した上で、相談員は適切に対応し問題がないことを伝えており、市は適切に対応したと判断した。

【処理日数】 15日

受付第6号	猫の死体処理に対する市の対応について
-------	--------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（環境安全部 ごみ減量推進課）

#### 【苦情申立ての趣旨】

申立人は、飼っていた猫が行方不明になったため検索する一方、犬猫の死体処理の情報を得るため、市や、交番、死体処理を請け負っている業者を訪ねた。

いろいろと情報を集める過程で、市が示した死体処理件数と申立人が

業者から得た処理件数は大きく異なっており、市では実際の数を把握していないこと、担当者は自分に真実を教えてくれないことなど、行政として怠慢ではないかとの印象を持った。

**【調査結果の要旨】**

申立人から、飼い猫の安否確認のため、猫の死体処理を依頼した人の連絡先を教えてほしいとの依頼があったが、個人情報であるため、依頼者の連絡先は教えず、個人情報に当たらない交番からの依頼のあったものについてのみ、受付日と交番の名称、警察官の名前を伝えた。

交番からの死体処理の依頼は、交番から市に連絡が入りそれを業者に伝える場合と、交番から業者に直接連絡が入る場合があり、後者の場合は市の受付を通していないため、市が受付した件数と業者が受付した件数は異なる状態である。

**【オンブズパーソンの対応及び意見】**

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、個人情報保護の立場から、市の対応は適切なものであったと判断した。

また、処理件数が市と業者で異なっていたことについても、申立人がオンブズパーソンに提出した件数と市への調査結果とが一致しており、市と業者で件数が異なっていることには理由があることから、市の対応は適切であったと判断した。

**【処理日数】** 16日

受付第8号	私道の整備工事及びその申請に対する市の対応について
-------	---------------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（都市整備部 管理課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人の居住地前の道路全部にわたって水道工事が行われた。工事後、市の管理道路は全面再舗装をしたが、奥の私道部分については掘削部分のみの再舗装で、私道部分を差別した格好になった。

市に確認すると、私道は、申請がないため工事をしなかったと言い、申請書を提出すると、この程度なら舗装できないと言われた。

#### 【調査結果の要旨】

市管理道路における水道工事の路面復旧は、現地において市と事業者である東京都と協議した上で決定し、私道部分については、市から東京都に対して地域住民の要望に配慮するよう依頼している。

また、私道整備事業は、未舗装の道路について市民の環境を向上させるために、私有地である道路を整備し改良する事業で、要件を備える道路のうち、市長が公益上必要と認めるものについて改良工事を行うものであり、要望された私道の問題箇所の状態を、申請者と現地において立会いをして確認し、日常生活に支障があるか等を判断している。

#### 【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、私道の路面復旧の程度、内容については、原則として水道工事をした東京都の裁量によるもので、これとの重複を避けるため、復旧工事に関して市が私道整備事業の申請をするよう示唆する取扱いはしていないことが認められ、この取扱いには、合理性があるものとする。

また、私道整備事業は、要件を備える道路のうち市長が公益上必要と認めるものについて市費補助によって改良工事を行うとあり、市長に広範な裁量が認められているが、本件ではこの私道整備事業の問題ではないということになり、市の対応については問題がないものと判断した。

【処理日数】 22日

受付第10号	障害者に対する市の担当者の対応について
--------	---------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 障害者福祉課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、難病患者で障害者手帳2級を所有し、動けないながらも自宅で自立した生活をするため市にいろいろ援助を求めている。しかし、担当者は、困ったときに助けを求めても、すぐに対応してくれない、求めたものがその後はどうなったかの連絡もないなど、対応に納得できない。

【調査結果の要旨】

申立人は、サービス事業所と利用契約をした上で居宅介護の家事援助と通院介助のサービスを受けている。

申立人による急ぎの要求に対しては、職員が訪問し、またサービス事業所とも連絡を取り合っ対応できるよう努めているが、出血やけが及び予定外の急な付添いへの対応は、自身で救急車を呼ぶか、ヘルパーを探してもらうことになる。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、電話連絡や訪問の頻度や配慮が、申立人の期待まで至らなかったかも知れないが、市担当者、契約した事業所もサービス提供に努めており、市は適切に対応していると判断した。

【処理日数】 29日

受付第11号	私有地を市管理道路とされた件について
--------	--------------------



【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 管理課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、敷地と市管理道路の間に細長い三角形の土地を所有しているが、都の水道工事の際に、その土地が市管理道路に取り込まれ、申立人の承諾がないのに舗装工事がされてしまった。

一方で、住民の承諾がなければ私道の舗装工事はしないと言いながら、この部分は承諾も取らずに工事をしている。

【調査結果の要旨】

申立人宅前の道路は、市管理道路と申立人所有地で構成されており、これは昭和58年に当該道路を私道整備事業として整備する以前から一体的に機能していたものと確認され、舗装についても一体となっている。

今回の舗装は、水道工事の際に原状回復の考え方から現況舗装したものである。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、今回、東京都の水道工事により掘削されたアスファルト舗装の復旧工事は、従前から市の私道整備事業により舗装されていた現況道路部分をそのまま再舗装したものであり、これに何ら違法、不当な点は認められないと判断した。

なお、この私道整備事業は、私道所有者の申請に基づき行われるもので、当該土地については、昭和58年の整備において所有者である申立人からの申請、承諾があったものと考えられる。

【処理日数】 18日

受付第13号	施設入所者の身内に対する市の担当者の対応について
--------	--------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 高齢者支援課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人の母親は、府中市の有料老人ホームに入所中で、申立人は母親のアルコール依存症に対するトラウマがある。

市の担当者は、母親の処遇に関して、酒害や申立人のトラウマに対する認識が低く、母親や申立人に対してしっかり取り組んでいく気があるとは思えず、その対応に不安がある。

【調査結果の要旨】

精神的、肉体的疾病の入所者に対しては、家族に対してできる限り入所者への支援をするよう要請するが、支援が望めないほど家族が困難を抱えている場合は、市が家族に代わって必要な支援を行う。

今回の事案は、本来、市外居住者である申立人の相談に対応することは職務外になるが、母親の今後の安定した施設生活を継続するためには申立人の相談に対応することも職務上必要と判断したため、母親の入所希望に沿った施設探しなどの支援を行い、これらが結果的には実質的な申立人への支援につながるものと考えて対応した。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、市は、施設の入所手続等を行い、また、申立人の要望による成年後見制度などの支援も行っており、一連の対応は適切と判断した。

また、オンブズパーソンは、市が行ったこれまでの対応のいくつかは本来職務上求められるものではないが、母親への対応が結果的には実質的な申立人への支援につながるものと考えて対応した市の姿勢を評価した。

【処理日数】 23日

【苦情申立ての対象機関】 教育委員会（教育部 指導室）

【苦情申立ての趣旨】

学校のグラウンドからのファウルボールの件で苦情を言うため学校に行った際、立ち会った教員の発言に腹が立ち納得できなかった。

申立人は、教員本人からの謝罪を求めたいが、教育委員会から話を勝手に打ち切られ、その後何の連絡もない。

【調査結果の要旨】

申立人が平成23年2月に来校して玄関内で苦情を訴えた際に、大声を出すなど威圧的であったため、下校時の生徒の安全を配慮しながら副校長及び3人の教員で対応した。

平成23年3月に申立人と、学校、教育委員会などの関係者で話合いを行った際に、学校長から申立人に不快感を与えたことについておわびの気持ちを伝えた。

平成23年12月に申立人と教育委員会との話合いの際に、3月の時点で組織として校長からおわびしていることを伝えたが、申立人は納得せず、話合いは平行線のままで終わった。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、申立人が教員本人からの謝罪を求めているが、一般的に、組織として部下が問題を起こしたときには、その上司が謝罪するなどの対応を取るものであり、学校の責任者である校長からおわびしたという対応に問題ないものと判断した。

【処理日数】 22日

受付第15号

障害児の保育所入所について

【苦情申立ての対象機関】 市長（子ども家庭部 保育課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、来年度の4歳児の障害児保育を申請したが一次募集で待機となったため、一般枠での申請を求めたが、障害児と聞いているので一般枠では受付できないと断られた。

障害があるという理由で申請もさせてもらえない市の対応に納得できない。

【調査結果の要旨】

申立人の子は、平成24年4月からのすくすく保育（障害児保育）の入所選考の結果、待機していただくこととなったが、当該申込みを平成25年3月入所の選考までは有効なものとしており、さらに追加して一般枠での申込みはできない取扱いとしている。

また、すくすく保育への申込みをした方が、入所ができなかったために、一般枠へ申込みを変更することについても、他の申込者との公平性が確保できないことや、一般枠では通常の態勢となり必ずしも適切な保育が確保できるわけではないことから遠慮していただいている。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、すくすく保育の申込みを取り下げて、改めて一般枠に申込みをするということが手続上は可能であるとしても、申立人も担当課も申立人の子はすくすく保育が適切であると判断した上で、必要な書類を添付し申し込んでおり、一般枠では必ずしも適切な保育が確保できるわけではないことから遠慮してもらっているという市の対応はやむを得ないと判断した。

また、市では、保育所の待機児童の解消に向けて取り組んでおり、今後とも担当課に相談し、情報収集に努めるよう促した。

【処理日数】 24日

受付第16号	市の担当者の対応について
--------	--------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 障害者福祉課）

【苦情申立ての趣旨】

市の広報を見て手話講習会の申込みをしたが、講師が指名の順番を飛ばす等申立人を無視するので傷つき、障害者福祉課に苦情を言ったものの取り合ってもらえず更に傷ついた。

【調査結果の要旨】

手話講習会は、市の事業として運営を府中市聴覚障害者協会に委託し、同協会が手話講習会運営委員会を組織して開催している。

講師は、受講生が楽しんでもらえることを第一に心掛けて参加者に平等に接しており、申立人を無視したような事実はなく、また、市も、申立人を支援する立場から申立人の意見を尊重するよう心掛けた。

申立人の要望で、申立人をはじめ関係者で話し合いを持ったが、その際、手話講習会側が申立人を無視するような行為はしていないということについて、申立人自身も納得した。しかし、その後申立人は、「和解になっていない。再度話し合いを設定するように。」と要求している。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、言葉の行き違いや誤解はあったかも知れないが、申立人の人格を否定するような行為があったことは何うことができず、市の対応については問題がないものと判断した。

【処理日数】 14日

イ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの

受付第9号	契約事務の改善に関する市の対応について
-------	---------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（税務管財部 契約課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市と契約している警備業者と雇用契約を締結したが、時間外労働分の賃金をもらうことができなかった。

市の契約業者であることから信用して雇用契約を締結したが、このような事態になったのは、業者に対して市が適正な指導をしなかったためであることから、市に対して再発防止の提言をしたが拒否された。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

市の契約業者の選定と契約締結は、仮に申立人に対する当該業者の賃金不払があったとしても、「自己の利害に係る市の機関の業務の執行に関する事項又は当該事務に関する職員の行為についての不平又は不満」とはいえないため、府中市オンブズパーソン条例第12条により調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。

【処理日数】 1日

受付第3号	パブリックコメントの手続に対する市の対応について
-------	--------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（政策総務部 政策課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、府中駅南口再開発事業に関するパブリックコメントに、電

子メールで意見を提出した。

しかし、市は、「事業計画の見直し」等を理由にパブリックコメントに対して回答をせず、また、その後、事業計画が東京都に申請されたにもかかわらず、依然として回答しないという対応は不誠実である。

**【オンブズパーソンの対応及び意見】**

パブリックコメントの制度は、市民の市政への意見を吸収することに意義があり、市民の具体的な権利義務に影響を及ぼすものではなく、意見を提出したとしても回答（市の考え方）を求める具体的な権利が発生するものではない。したがって、「自己の利害に係る市の機関の業務の執行に関する事項又は当該事務に関する職員の行為についての不平又は不満」とはいえないため、府中市オンブズパーソン条例第12条により調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。

**【処理日数】** 15日

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第5号	家具転倒防止器具の支給対象基準について
-------	---------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（環境安全部 防災課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人は、府中市に居住しているがDV被害者のため住民登録をしていないので、家具転倒防止器具の支給を受けることができるかを担当課に問い合わせた。担当者からは、どのような理由があろうとも住民登録がなければ受け付けないと断られたが、実態と住民登録をできない理由を考慮して支給して欲しい。

**【オンブズパーソンの対応及び申立て取下げの経過】**

オンブズパーソンは、この苦情申立てを受理したが、申立て後、申立人が住民票に代わる資料を添付して市に申請したところ、市から受理するとの連絡があったため申立てを取り下げた。

**【処理日数】** 1日

受付第12号	生活保護受給者に対する市の担当者の対応について
--------	-------------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（福祉保健部 生活援護課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人は、生活保護費を受給しているが、仕事が決まった際に通勤費の支給が認められなかった。また、スーツが必要なため身内から借用したお金が収入認定された。申立人は親元への引越しを希望しているが、担当者が申立人の情報を親元の生活保護担当者に伝えていないため、親元への引越しができない等、市の担当者の対応に納得ができない。

**【オンブズパーソンの対応及び申立て取下げの経過】**

オンブズパーソンは、この苦情申立てを受理したが、その後、申立人が親元へ引越しできることになったため申立てを取り下げた。

**【処理日数】** 13日



#### 4 参考資料

##### (1) 平成23年度苦情申立て等の状況

種別 申立方法	苦情関係			行政 視察	資料請求			合計
	苦情申立 ての受付	苦情等の 相談受付	計		官公庁	個人	計	
来訪	16	10	26			14	14	40
郵送		1	1			2	2	3
ファクシミリ・メール	1		1					1
電話		19	19					19
その他								
合計	17	30	47			16	16	63

##### (2) 苦情申立ての処理結果等の年度別推移

処理区分	年度別					
	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
苦情申立書受理件数	15	9	11	12	18	17
1 苦情申立人に結果通知等したもの	14	9	11	11	17	14
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	4	4	2		2	1
ア 意見表明したもの						
イ 勧告したもの						
ウ 提言したもの						
エ その他のもの	4	4	2		2	1
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	10	5	9	11	15	13
ア 市に不備がなかったもの	8	5	8	7	12	11
イ 所管外のもの	1				1	
ウ その他のもの	1		1	4	2	2
ア 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの	1		1	1	1	2
イ 苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているもの				2		
ウ 虚偽その他正当な理由がないもの						
エ 調査することが相当でないもの				1	1	
2 調査継続中のもの						1
3 苦情申立てが取り下げられたもの	1			1	1	2

## (3) 平成23年度苦情申立て一覧

受付 番号	申立受付 年月日	申立ての内容	申立 方法	市の関係機関	処理結果
1	平成23年 4月4日	市の担当者の対応について	直接	福祉保健部 生活援護課	市に不備なし
2	平成23年 4月4日	建物の使用禁止の指導について	直接	都市整備部 建築指導課	市に不備なし
3	平成23年 4月4日	パブリックコメントの手続に対する市の対応について	直接	政策総務部 政策課	申立人自身に 直接利害関係 がないもの
4	平成23年 5月30日	消費生活相談の担当者の対応について	直接	市民生活部 経済観光課	市に不備なし
5	平成23年 6月6日	家具転倒防止器具の支給対象基準について	直接	環境安全部 防災課	取下げ
6	平成23年 6月13日	猫の死体処理に対する市の対応について	直接	環境安全部 ごみ減量推進課	市に不備なし
7	平成23年 7月4日	中央図書館の利用の規制について	直接	文化スポーツ部 図書館	市に一部不備 あり
8	平成23年 10月24日	私道の整備工事及びその申請に対する市の対応について	直接	都市整備部 都管課	市に不備なし
9	平成23年 10月24日	契約事務の改善に関する市の対応について	直接	税務管財部 契約課	申立人自身に 直接利害関係 がないもの
10	平成23年 11月2日	障害者に対する市の担当者の対応について	直接	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
11	平成23年 11月7日	私有地を市管理道路とされた件について	直接	都市整備部 都管課	市に不備なし
12	平成23年 11月25日	生活保護受給者に対する市の担当者の対応について	直接	福祉保健部 生活援護課	取下げ
13	平成23年 11月28日	施設入所者の身内に対する市の担当者の対応について	ファク シミリ	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし
14	平成23年 12月26日	市立学校教員の言動に対する教育委員会の対応について	直接	教育指導部 指導室	市に不備なし

受付 番号	申立受付 年 月 日	申立ての内容	申立 方法	市の関係機関	処 理 結 果
15	平成23年 12月26日	障害児の保育所入所について	直 接	子ども家庭部 保 育 課	市に不備なし
16	平成24年 1月10日	市の担当者の対応について	直 接	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
17	平成24年 3月26日	高額介護合算療養費等の支給 について	直 接	市民生活部 保 険 年 金 課	調査継続中