

令和 7 年 度

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン

業 務 運 営 状 況 報 告 書

令和 8 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 田 中 嘉 彦 -----	1
オンブズパーソン 菅 井 紀 子 -----	2
2 運営状況の概要 -----	3
(1) 苦情申立て等の受付状況 -----	3
(2) 苦情申立ての内容 -----	3
(3) 苦情申立ての処理状況 -----	4
(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 -----	5
(6) その他の活動 -----	6
3 苦情申立ての処理事例 -----	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（11件） -----	7
市に不備がなかったもの（11件） -----	7
4 参考資料 -----	21
(1) 年度別統計表 -----	21
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	22

1 報告に当たって

「本報告に当たってのご挨拶」

代表オンブズパーソン 田 中 嘉 彦

令和6年10月に府中市オンブズパーソンに就任し、前回の報告から1年が経過しました。行政型のオンブズマン制度を備えた府中市は、苦情申立てに対応するスキームを備えることで、行政の適正な遂行を実現し、かつ、行政の透明性と説明責任を実現しようとする、意識の高い地方自治体であることが確信されてきております。

市民の方々から寄せられる申立ては、行政国家化現象の中で、行政の役割の重要性が一層増していることを背景とするものであるとともに、基礎自治体という住民に最も身近な行政主体として、府中市の行政に対する期待の大きさの表れと見ることもできようかと思われます。

オンブズパーソンとして、中立性を旨として調査を遂行する中で感じるのは、府中市職員の皆さんの行政遂行への真摯な姿勢であり、これは変わるところがありません。適正な行政の実現に向けて日々努力されていることには、心より敬意を表するものであります。それでも、時に市民の方から苦情申立てがなされるのは、昨今の経済状況、物価高の市民生活への影響もその背景にあるように見受けられます。そうだとすると、このような時節こそ、市民に寄り添い、市民との協働により、行政を進めていくことの重要性が一層増してくるよう思われます。

府中市は、いにしえの歴史があり、緑豊かで、地方自治体としての行政能力も高く、大変住みやすい「まち」だと思います。そこで暮らす市民の方々と、府中市の行政を円滑につなぐ役割もオンブズパーソンには求められるのではないかと考えております。この素晴らしい「まち」で、市民と行政の間に立って、引き続き微力ながら貢献することができれば、望外の喜びであると願っております。

就任以来の経験を糧として、市民の方々を始め、関係各位のご協力を仰ぎながら、更に充実したオンブズパーソンとしての職務を遂行できるよう努力してまいり所存でおります。そして今後とも、府中市の行政が、更なる高みを目指して、進化と深化を遂げるよう願う次第です。

「市民の皆さまの声に耳を傾けて ― オンブズパーソン 2 年目を迎えて」

オンブズパーソン 菅 井 紀 子

この度、オンブズパーソンとして 2 年目を迎えることとなりました。日頃よりお寄せいただく市民の皆さまの声に、心より感謝申し上げます。

この 1 年、様々なご相談をお受けする中で感じたのは、一つ一つの声の重みです。日常の中で抱かれる疑問や不安、時には言葉にすること自体に勇気のいる思いもあったことと思います。その大切な声に触れさせていただくたびに、オンブズパーソンの役割の大きさと責任を改めて実感してまいりました。

申立ての内容は多岐にわたりますが、その根底にあるのは「きちんと話を聴いてほしい。」「納得できる説明を受けたい。」という率直なお気持ちであるように思います。私は、公正・中立な立場を守りながら、まずは丁寧に耳を傾けることを何よりも大切にしたいと思っています。声を受け止め、状況を整理し、ともによりよい解決の道を探る。その積み重ねが、市政への信頼を育む一歩になると信じております。

2 年目も引き続き、市民の皆さまが安心して相談できる存在でありたいと願っております。立場や年齢にかかわらず、どなたの声も尊重されるまちであるために、誠実に、そして粘り強く取り組んでまいります。

どうぞこれからも、お気付きのことやお困りのことがありましたら、お気軽にお声をお寄せください。皆さまとともに、より開かれたあたたかな市政を築いていけましたら幸いです。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては11件、来訪や電話などによる苦情相談は24件、問合せは11件、資料請求は6件で、合計52件となっている。

種別 申立方法	苦情関係			問合せ	資料請求			合計
	苦情申立 受付	苦情相談 受付	計		官公庁	個人	計	
来訪	4	11	15	2	0	3	3	20
郵送	1	1	2	0	0	1	1	3
メール	6	3	9	1	0	0	0	10
電話	0	9	9	8	0	2	2	19
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	11	24	35	11	0	6	6	52

(2) 苦情申立ての内容

ア 令和7年度受付分

受付 番号	申立受付 年月日	申立ての内容	市の関係機関	処理結果
1	令和7年 4月25日	協議会委員選考及び 情報公開の対応に関 して	生活環境部 環境政策課 市民協働推進部 広聴相談課	市に不備なし
2	令和7年 6月9日	生活福祉課の対応に ついて	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし
3	令和7年 6月27日	障害者福祉課の苦情 受付の対応について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
4	令和7年 7月22日	市職員の不適切な言 動と行動について	生活環境部 産業振興課 地域安全対策課	市に不備なし
5	令和7年 7月25日	生活福祉課ケースワ ーカーの引継ぎ不備 と連絡無視について	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし

6	令和7年 9月8日	生活福祉課ケースワーカーの暴言等について	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし
7	令和7年 9月17日	びんの収集について	生活環境部 資源循環推進課	市に不備なし
8	令和7年 10月31日	健康推進課の不適切な対応について	福祉保健部 健康推進課 市民協働推進部 広聴相談課	市に不備なし
9	令和8年 1月23日	職員に虐待の加害者扱いされ親と引き離されたことについて	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし
10	令和8年 2月9日	国民健康保険税の減免等について	市民部 保険年金課	市に不備なし
11	令和8年 3月30日	親の装具費用の代理申請への対応について	市民部 保険年金課	調査継続中

イ 令和6年度からの調査継続分

受付 番号	申立受付 年 月 日	申立ての内容	市の関係機関	処理結果
6	令和7年 3月24日	生活福祉課の行為により、不利益を被ったことについて	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

令和7年度の受付分は11件あり、調査継続中のものが1件、その他10件は調査を終了し、その結果を申立人に通知した。通知した内容は、いずれも市に不備がなかったものとなっている。

また、令和6年度からの調査継続分は1件で、市に不備がなかったものとして終了している。

令和7年度の行政組織別の苦情申立受付件数は、市民協働推進部2件、市民部2件、生活環境部3件、福祉保健部6件となっている。

処 理 区 分	件数
苦情申立受付件数	1 1
1 苦情申立人に結果通知等したもの	1 0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0
ア 意見表明したもの	0
イ 勧告したもの	0
ウ 提言したもの	0
エ その他のもの	0
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1 0
ア 市に不備がなかったもの	1 0
イ 所管外のもの	0
ウ その他のもの	0
(ア) 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの	0
(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	0
(ウ) 虚偽その他正当な理由がないもの	0
(エ) 調査することが相当でないもの	0
2 苦情申立てが取り下げられたもの	0
3 次年度へ調査継続となったもの	1

(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49日、最長は113日、平均処理日数は82日であった。

(5) オンブズパーソン会議の開催状況

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（定例会）を開催した。協議事項及び定例会開催状況は、次のとおりである。

ア 協議事項

- (ア) 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書について
- (イ) 令和7年度月別苦情申立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) オンブズパーソンによる出張相談について
- (オ) その他

イ 定例会開催状況

開催年	開催月日	
令和 7 年	① 4 月 2 8 日 (月)	② 5 月 2 6 日 (月)
	③ 6 月 2 7 日 (金)	④ 7 月 2 5 日 (金)
	⑤ 8 月 1 8 日 (月)	⑥ 9 月 2 6 日 (金)
	⑦ 1 0 月 3 1 日 (金)	⑧ 1 1 月 2 8 日 (金)
	⑨ 1 2 月 2 6 日 (金)	
令和 8 年	⑩ 1 月 2 3 日 (金)	⑪ 2 月 2 4 日 (火)
	⑫ 3 月 2 3 日 (月)	

(6) その他の活動

ア 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、白糸台文化センター（6 月）、新町文化センター（1 0 月）、西府文化センター（2 月）の 3 施設において出張相談を実施した。

イ 第 2 6 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和 7 年 1 2 月 5 日（金）に開催された、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に W E B 参加し、全国の自治体オンブズマン等との意見交換等を行った。

3 苦情申立ての処理事例

(1) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの 市に不備がなかったもの

受付第 6 号	(令和 6 年度調査継続分) 生活福祉課の行為により、不利益を被ったことについて
対 象 機 関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立て の 趣 旨	生活福祉課ケースワーカーとその上司に、①市ルールでの収入認定により、不当に収入を取り上げられた。②食料支援 N P O を紹介してもらえなかった。③民生委員を紹介してもらえなかった。④希望する医療機関の受診を認めてもらえなかった。⑤前々任者が夜間中学校の退学報告を失念し、月 5, 0 0 0 円を 1 年間天引きされた。⑥ P S W（精神保健福祉士）との会話を一切禁じられた。⑦生活困窮について「無駄遣いしているからではないか。」という侮辱を受けた。
調 査 結 果 の 要 旨	調査結果としては、次のとおりいずれも不備はなかった。①担当課では就労収入の認定について、一定の基準を基に算定するが、本ケースでは申立人の自立を助長するため、過払いによる返還が発生しないよう、算定をし直している。②食料困窮の訴えがあれば担当課はアルファ米を支給しており、これに加え要保護者に食料提供サービスを案内することは、保護費を食料調達に使用しないなど生活保護制度の趣旨に添わなくなるおそれがあるとの見解は理解できる。③申立人から民生委員を紹介して欲しいという要望が出された事実は確認できなかった。仮に民生委員を紹介して欲しいとお願いや相談があった場合には、民生委員を担当する地域福祉推進課を紹介し、支援につなげる運用を行っている。④指定医療機関の選定は、保護の実施機関の権限であり、その選定に当たっての基準が定められている。その基準においては、要保護者の居住地等に比較的近距離に所在する指定医療機関を選定するとなっているものの、申立人が探して受診を

	希望する医療機関の受診が結果的には認められている。 ⑤申立人は前々任者へ夜間中学校を退学した事実を報告したとする一方、担当課は中学校側からの報告で知ったとしており、その点に食い違いはある。しかし申立人が退学し、その後も教育扶助が支給されていた事実は間違いなく、退学以降の教育扶助分を返還することは誤りではない。⑥担当課によれば、申立人からP S Wの本来の業務に属さない雑談目的の電話が見受けられるようになり、P S Wの本来の業務に支障が生じる可能性があったため、申立人に雑談目的の電話は控えるように伝えた。一方、申立人は一切の会話を禁止されたと認識している。このような認識の違いがあるが、一切の会話を禁止したという事実は認められない。⑦担当課は、金銭管理の見直しを検討してはどうかという趣旨の話をした。そのようなアドバイスは申立人の自立促進に資するものであり、不当ではない。
オンブズパーソンの対応及び意見	申立人の苦情申立ての背景には、地域から孤立し、孤独を感じていることがあると分かり、経済的給付等の支援だけではなく、精神的な支援も必要だと考えられるが、これらの支援は、担当課では限界があるので、担当課だけで責任を負うものではなく、医療機関、カウンセラーを含め他の関係機関、民生委員や社会福祉協議会等地域全体で、申立人の意思を尊重しながら、支援について検討する必要があると思われる。
処 理 日 数	8 7 日

受付第1号	協議会委員選考及び情報公開の対応に関して
対 象 機 関	市長（生活環境部 環境政策課、市民協働推進部 広聴相談課）
苦情申立ての趣旨	市の空家等対策協議会委員選考について、申立人の所属団体への推薦依頼において、「女性委員に限る。」と明示し申立人が推薦を得られなくなったことは、明らかに差別的で不合理な取扱いである。

	また、この件に関する公文書の開示請求をしたところ、不開示とされた部分があり、不利益な取扱いを受けた。
調査結果の要旨	府中市空家等対策協議会委員選考について、担当課は、各関係団体への推薦依頼において、女性委員に限ると明示したことはなく、「専門的な知見からのご意見が必要となる。」旨の記載以外は、条件に関する記載はされていないことを、当該文書の写しにて確認した。 また、申立人は本件に関して、公文書の開示請求を行い、請求内容に対するものとして、公文書の開示を受けた。このうち、一部不開示として被覆^{ひふく}された部分は、本件と関係のない個人名又は法人名であり、申立人の開示請求に関係するものは全て開示されており、市の対応に不備はなかった。
オンブズパーソンの対応及び意見	府中市空家等対策協議会の委員推薦に際して、申立人所属団体を含む各関係団体に対して、女性委員に限る旨の推薦依頼状を発出したという事実は認められなかった。なお、申立人所属団体からの問合せに対して、府中市男女共同参画計画における女性委員の登用目標を伝達した事実はあるものと認められるが、当該伝達は一般的な方針を伝えたことにとどまり、市としては被推薦者の選出について推薦団体の判断を一貫して尊重していたことは信用できる。 一方、開示請求を行った公文書については、一部不開示として被覆^{ひふく}された部分が、申立人が不利益を受けたと認識する一因となったことから、一部不開示理由の丁寧な説明といった運用の改善を求める。 さらに、開示された令和6年度の推薦依頼文書の決裁記録に、文書管理システムの仕様によるものとはいえ、複数宛先があるにもかかわらず筆頭の宛先しか記載されていなかったことについても、申立人が不利益を受けたと認識する一因となったことから、複数の宛先があることを明示するための文書管理システムに係る全庁的運用方針の着実な履践^{りせん}が求められる。これらの点については、今後の状況を注視する。
処理日数	74日

受付第2号	生活福祉課の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	生活福祉課の担当ケースワーカーに質問しても分かりやすく説明してもらえない。そのため、分かりやすく説明してもらえる他の職員の対応を求めているが、担当ケースワーカーとその直属の上司以外の職員との接触を遮断されており、対応してもらえない。苦情申立ての理由に記載の内容について、説明してもらえないことにより、手続が進まずに困っている。 担当ケースワーカーやその直属の上司の説明が分かりにくかったり、不十分だった場合には他の職員に対応してもらいたい。
調査結果の要旨	担当課の方でも、説明の仕方については検討しており、今後も担当ケースワーカー若しくは上司の査察指導員が窓口となり、統一的な案内を行うとともに、広く案内の統一性を図るため、案内した内容を関係者で共有していくとのことである。 また、担当課は、申立人が担当ケースワーカーの案内が分からない場合や、分かりにくいと感じて困っている場合、他法他施策の活用や各種専門員の協力を経て、担当ケースワーカーだけでなく、組織として申立人を支援するとも回答している。 各申立て事項については、調査の結果、市に不備なしとの結論になる。
オンブズパーソンの対応及び意見	互いに意思疎通の難しさを感じていると見受けられるが、申立人がより良い支援を受けられるようにしたいという思いは同じと考える。 申立人は、相手との意思疎通が難しいと感じる場合は、自分だけで抱えずに、担当ケースワーカーに要請の上、専門相談員等による支援を受けることも検討していただきたい。 担当課としても、申立人のより良い支援につながるように、分かりやすい説明を心掛けていただき、担当ケースワーカー若しくは査察指導員での対応が困難だと見込

	まれる場合には、組織として申立人を支援するようお願いする。
処 理 日 数	1 1 3 日

受付第 3 号	障害者福祉課の苦情受付の対応について
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	福祉施設での作業をめぐる出来事について、障害者福祉課の苦情受付に相談し、後日申立人自身が虐待として市に通報した。本来であれば、苦情受付の時点で虐待案件として、公務員には通報義務があると認識している。虐待に対する知識を市職員が熟知していないことが原因と考え、市の職員全てに、虐待防止の再教育をお願いしたい。
調査結果の要旨	担当課は、障害者虐待防止法その他の関係法令に基づき、東京都への報告も含めて、適切に対応を図ろうとしていたことは看取することができる。その際、障害者虐待防止対応の手引きに沿って運用を図っていたことも信用することができる。したがって、外形的に市の対応に不備があったとまでは言い難い。
オンブズパーソンへの対応及び意見	具体的にどのように市が対応を行っていたかの詳細については、障害者福祉課からの調査回答には、開示することができない事項が含まれていた。そのため、結果として、全容を知悉することが不能であり、特に虐待事実の有無の認定の態様については、確認することができなかった。この点は任意調査を前提とするオンブズパーソンの調査権限の限界を超えるものと言わざるを得ない。 障害者虐待という重大事案に係る対応について、市においては、これまで以上に関係方面との適切な連携・報告を履践し、研修・情報共有等について適宜に充実強化を図ることをオンブズパーソンとしても注視したい。
処 理 日 数	9 4 日

受付第4号	市職員の不適切な言動と行動について
対象機関	市長（生活環境部 産業振興課、地域安全対策課）
苦情申立ての趣旨	消費者トラブルに遭い、市の消費生活センターに助けを求めたが、やり取りを行う中で、消費生活センター職員からの電話で矛盾した言動を取られた。その職員の不適切な言動の謝罪を求めたが、産業振興課職員から不適切な対応を受けた。その後に「市長への手紙」を利用して職員への謝罪を求めたが、市民を侮辱しかつ事実と異なる内容であったため、市長、産業振興課職員、消費生活センター職員からの謝罪を求める。 また、外国人による客引き行為を市が規制することができるとにもかかわらず、警察に任せていることが問題である。
調査結果の要旨	申立人は、親身になって味方になり解決してくれるのを望んでいるだけというが、申立人が消費者トラブルと主張する事案について、担当課は弁護士に確認の上、消費生活センターでは対応できない旨を繰り返し説明していたとのことである。また、申立人は長時間にわたって職員を拘束し、暴言や威嚇、威圧的な態度を伴って度重なる謝罪要求、不可能な行為、抽象的な行為の要求をしており、それらは就業者の人格、尊厳を侵害し、就業環境を著しく悪化させるものであると担当課は回答している。 オンブズパーソンの調査においても、担当課の不適切な行為を認める根拠となるものを見付けることができなかった。 また、申立人は録音をしているとの話であったが、提出はされなかった。そのため、担当者の行為が不適切であったか否かという評価の前提となる事実を特定することができず、消費生活センターによる不適切行為と合わせて、調査には限界があると言わざるを得ない。しかし、双方の間に意思の伝達が円滑にできていなかったことは明らかである。 事実に基づけば、市の行為に不備があったとは言えな

	い。 客引き等の違反行為については、府中市では迷惑防止条例は制定されておらず、行政指導等を行えない。そうすると回答書で執拗な客引き等に関する取締りについて、府中警察署の管轄となると回答している点は、不適切ではない。
オンブズパーソンの対応及び意見	電話でのやり取りについて、双方の認識に齟齬^{そご}がある点については、今後、本件に限らず、相談対応の品質向上のために、相談者の同意の下録音することなども検討していただきたい。 また、本件の原因の一つである暴言を伴う相談への対応等については、ガイドラインを作成し、市民にも分かるように客観的に示しておき、心的な課題を抱えている方への対応で単独では難しいと思われる場合は複数人で対応を行うとともに、障害を正しく理解し、適切に対応を行うための研修等も継続的に行うよう検討願う。
処 理 日 数	1 1 3 日

受付第 5 号	生活福祉課ケースワーカーの引継ぎ不備と連絡無視について
対 象 機 関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	生活福祉課のケースワーカーの引継ぎ不備と連絡の無視がなければ、勤務時間に重ねて訪問予定を設定する、賃貸契約の更新希望の対応が遅れる、医療機関への受診希望後の医療券の発行可否が示されないなどの不適切な対応は起こらなかったのではないかと考える。
調 査 結 果 の 要 旨	前任と現在のケースワーカーの引継ぎは、データ及び口頭により通常どおりなされており、賃貸契約の更新に係る引継ぎも行われていた。 訪問調査の日時を、基本的には一律、被保護者の勤務都合等は考慮せずに通知することとし、申出を行えば、個別に日程調整するという手法は、行政の公平性・効率性の観点からするとやむを得ない。

	最後に医療機関の紹介及び医療券の発行については、メールでのやり取りがなされており、通院相談、生活保護指定医療機関の紹介、医療券発行未申請時点での対応に関する相談、医療券持参が不要な医療機関の受診の勧奨、医療券発行についての問合せ、医療券発行といったやや時間を要する流れをたどったことが記録されているが、市の行為に不備は認められない。医療券発行の申請についての申立人による明確な意思の表明、これを受けた担当課の迅速な医療券発行という好循環が担保されていれば、今般のような申立てに及ぶこともなかった可能性がある。
オンブズパーソンの対応及び意見	今般のメールでの記録を見る限り、相互の意思疎通に齟齬そごがあったように見受けられる。 今後、より明確に意思確認ができるよう、双方が円滑なコミュニケーションを図り、手続などに支障が生じない状況が維持されることを期待する。
処 理 日 数	9 5 日

受付第 6 号	生活福祉課ケースワーカーの暴言等について
対 象 機 関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	住居の漏水などに伴い、一時的に隣室に転居しなければならず、1週間以内に引っ越し業者3社の見積りを取れと無理を強いられた。見積り取得が困難であることを伝えると自分で作業をするようにという現実的に不可能な提案をされ、苦痛を感じている。改善してもらいたい。
調 査 結 果 の 要 旨	担当課によると、1週間以内に引っ越し業者3社の見積りを取るように話したことはない。自力での引っ越し作業については、隣室へ転居し継続的に生活するならば、市が転宅費用の扶助を行う旨を申立人に伝えたところ、不動産業者とオーナーが案内した隣室は狭いので飽くまでも一時避難だと申立人が主張し、転居を断ったことによるものである。このため、転宅には該当せず、扶助で

	きないことから、費用を自力で捻出できない場合、必要なものは自分で運ぶほかないと伝えたとのことである。 双方の言い分が食い違っていることと、その裏付けとなるものがない以上は、担当ケースワーカーの暴言の特定ができない。したがって、担当ケースワーカーの対応が不適切であったとは言えず、市に不備はないと考える。
オンブズパーソンの対応及び意見	担当ケースワーカーは、申立人が認識しているような発言はしていないとのことであり、また、これからもできる限り寄り添った対応を心掛け、申立人を支援していきたいとの回答をしている。 担当ケースワーカーは、たくさんのケースを受け持つ中で大変だとは思いますが、申立人がなじみのない手続きを行う際には、不安を取り除くような形での説明をお願いしたい。また申立人が自立に向けて安心して生活できるように引き続き支援をお願いする。
処 理 日 数	6 5 日

受付第 7 号	びんの収集について
対 象 機 関	市長（生活環境部 資源循環推進課）
苦情申立ての趣旨	びんの回収時、毎回大きな音がしていて、ぶつかり割れて道路に落ちていないか不安になり、出てみると家の出入口にガラス片が 5 ～ 6 片落ちていた。 タイヤのパンクや犬の散歩時の大けがにつながるため、注意して収集してもらいたいと以前にも担当課をお願いしたが繰り返されている。 破片が散乱しないよう、収集の仕方を見直してもらいたい。市に指導してもらいたい。
調 査 結 果 の 要 旨	市のごみ収集、特にびんの回収については、資源循環推進課を主管課として、協同組合、収集業者の三者で委託事業として、約 1 4 万世帯を対象に実施している。ごみ収集に関しては、作業マニュアルが用意されており、びんの収集に関しては、「汚れたびん、割れたびんなどは

	燃やさないごみと案内してシールを貼る。」、「道路にビンケースを引きずりながら収集しない。」、「収集中割れたびんはきれいに清掃する。」などとされている。 びん収集については、市、協同組合、収集業者で連携して実施しているところであり、その三者で適正に清掃事業を進めるための体制が取られている。 その過程で、市民からの苦情があった場合にも、資源循環推進課において対応するスキームが用意されており、三者により速やかに対応する体制を整備している。 この限りにおいて、市に極端な行政上の過誤があったとまではいうことはできない。
オンブズパーソンの対応及び意見	実際には毎日多くの世帯から大量のごみが排出される中、ごみ収集に際して、市民の要求水準を満たさない事例が生じるおそれが全くないとは言えないというのが、この事業の悩ましきではある。 ただし、仮に苦情事案が生じた場合でも、その情報を市にお寄せいただければ可能な限り真摯な対応が取られるようになっており、市としては今般の苦情申立てを受けて、更なる改善対応を取ることにしているのも、今後とも何かお気付きの点などあれば、市へ早めに通報いただき、よりよい清掃事業の在り方を、市民、市、協同組合、収集業者といった全ての関係者の協働により、作り上げていただけることを願う。
処 理 日 数	6 1 日

受付第 8 号	健康推進課の不適切な対応について
対 象 機 関	市長（福祉保健部 健康推進課、市民協働推進部 広聴相談課）
苦情申立ての趣旨	健康推進課は、私の問合せに対して、「今後一切回答しない。」と一方的に通告し、説明責任を放棄した。この不適切な対応は、市民が持つ問合せの権利を侵害し、心的な課題がある私に対する合理的配慮を欠いている。

	市が担当者個人の判断ではなく、法にのっとった誠実な対応を行うよう是正を求めるとともに、このような不適切な対応がなぜ生じたのかについて、調査と改善を求める。 また、広聴相談課に質問やクレームの制限について問い合わせたところ、「しつこいクレーマー」であるという印象を与える返信があった。
調 査 結 果 の 要 旨	自治体は全ての市民に対して公平・公正な行政サービスを提供する以上、おのずと、施設の限界、人的限界があり、問合せの内容がどのようなものであっても無制限に保障されるというものではない。 したがって、これ以上同様の質問について回答できないとするのは、申立人の問合せの権利を侵害するものとはいえず、また、合理的配慮を欠くものではないと考える。 広聴相談課への問合せの回答は、一般的な基準として例を挙げて示した形になっており、申立人の行為を当てはめて判断したようには読めず、不適切な対応であるとは言えないと考える。
オンブズパー ソンの対 応及び意見	相談業務に関しては、相談者と相談担当職員との間で、知識や経験等に差があることがあり、申立人のように心的な課題を抱えている相談者の場合は、それを踏まえた対応が必要になると考えられるので、引き続き配慮願いたい。 また、担当課としては、質問に対する回答方法の制限等について、ガイドラインなど客観的な基準を示せば、市民に対しその理由を分かりやすく説明することができるので、今後検討いただきたい。
処 理 日 数	9 1 日

受付第 9 号	職員に虐待の加害者扱いされ親と引き離されたことについて
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	職員から虐待の加害者扱いされて親や親族から引き離された。これにより困窮しているにもかかわらず生活支援も受けられない。また、疑われていると難治性の症状が悪化する。調査して冤罪 ^{えん} があることを認定してもらい、一刻も早く親と会えるようにして欲しい。
調査結果の要旨	高齢者支援課は、高齢者虐待防止法その他関係法令に基づき、これらに照らして、高齢者虐待を受けたと思われる高齢者の発見の通報を受けて、母親自身の意向に基づき、所要の対応を取ったにとどまると言わざるを得ない。その過程で、養護者による高齢者虐待事案の存在という判断に至ったとしても、殊更申立人を犯罪者扱いしようとした事実は認められない。この限りにおいて市の対応に特段の不備は認められない。
オンブズパーソンの対応及び意見	高齢者虐待防止法第 6 条及び第 1 4 条には、養護者への支援に関する規定も盛り込まれており、高齢者支援課として今後とも必要な対応を行うことが求められるほか、申立人に対するサポートとしては、生活困窮に対応する課が引き続き対応することとなることを申し添える。申立人には、お困りのことがあれば、両課に適切な形でご相談いただきたい。
処 理 日 数	6 0 日

受付第 1 0 号	国民健康保険税の減免等について
対 象 機 関	市長（市民部 保険年金課）
苦情申立ての趣旨	国民健康保険税の減免等について、「雇用保険受給資格者証がない限り一切救済できない。」と条例上の根拠を示さず説明した府中市の対応が妥当かどうかについて、調査の上、是正又は見直しを求める。
	市は、府中市国民健康保険税条例（以下「本条例」と

調査結果の要旨	いう。)を定めており、非自発的離職軽減制度を適用するに当たっては、本条例第12条第2項を根拠に、雇用保険受給資格者証の提示を要件としている。 なお、同項は、「当該納税義務者は、雇用保険受給資格者証（雇用保険法施行規則第17条の2第1項第1号に規定するものをいう。）又は雇用保険受給資格通知（同令第19条第3項に規定するものをいう。）の提示を求められた場合には、これらを提示しなければならない。」と規定されているが、本条例は、国から提供された国民健康保険税条例（例）にのっとって作成したものであることから見ても、府中市独自の要件ではなく、国が定めた要件であると考えられる。 救済策については、本条例第13条に減免制度があり、府中市国民健康保険税減免取扱要綱に沿って運用していることが分かった。 担当課職員は、申立人のというような説明をしていないとの回答で、事実関係については、お互いの言い分が食い違っていることから、担当課職員が申立人の主張するような説明を行ったと認定することはできない。後日、担当係長は申立人に対して、本制度のほか、救済策についての説明を行い、担当課職員が仮にしていたとしたら案内が誤っているため、課内の認識を改めるように指導すると申立人に伝えたと回答された。 また、申立人からの苦情申立てを受け、担当課として、職員、特に窓口担当職員に周知し、国民健康保険加入時の手続の際のマニュアルを再確認するなどしていることがうかがえた。 以上より、市に不備はなかったと考える。
オンブズパーソンの対応及び意見	申立人の苦情申立てにより、本制度の運用の疑問点などが明るみに出て、また、国民健康保険加入手続についての窓口職員の説明が適切に行われるよう、担当課も改めて再確認することになった。

	会社都合で解雇された方は将来の不安等がある方も多いと思われるので、担当課には引き続き、手続に来られた市民に対して、丁寧な説明を心がけていただきたい。
処 理 日 数	4 9 日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

年度別 区分		平成 12～28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和 元 年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		累 計	
1 苦情申立書受理件数		194		10		6		7		8		18		3		7		6		11		270	
〔受理後の処理状況〕		前年 継続	当年	当年	前年 継続	当年	当年	当年	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	269	
2 苦情申立人に結果通知等したもの		8	176	8	1	6	7	8	13	4	1	1	6	1	5	1	10					256	
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		2	42	2	0	0	2	3	3	1	0	1	3	1	0	0	0					60	
ア 意見表明したもの		1	2	1	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0					10	
イ 勧告したもの		0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0					5	
ウ 提言したもの		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					1	
エ その他のもの		0	38	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0					44	
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの		6	134	6	1	6	5	5	10	3	1	0	3	0	5	1	10					196	
ア 市に不備がなかったもの		6	112	5	1	5	5	5	6	3	1	0	1	0	5	1	10					166	
イ 所管外のもの		0	6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0					10	
ウ その他のもの		0	16	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0					20	
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの		0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					9	
(イ) 苦情に係る事実のあった日 から1年経過しているもの		0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0					3	
(ウ) 虚偽その他正当な理由がな いもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0	
(エ) 調査することが相当でない もの		0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0					8	
3 苦情申立てが取り下げられたもの		0	10	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0					13	
4 次年度へ調査継続となったもの		0	8	1	0	0	0	0	4	0	2	0	1	0	1	1	1					19	

(2) 府中市オンブズパーソン条例等

府中市オンブズパーソン条例

平成12年9月26日

条例第26号

(目的)

第1条 この条例は、市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場から簡易迅速な手続で処理し、市政の改善に関する提言等を行うため府中市オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）を設置し、市民の権利利益を擁護するとともに、市政に対する市民の理解と信頼を高め、開かれた市政の一層の推進に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において「苦情」とは、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業務に関する職員の行為についての不平又は不満をいう。

(所管事項)

第3条 オンブズパーソンの所管する事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次の各号に掲げる事項を除く。

- (1) 判決、裁決等により確定した事項
- (2) 現に判決、裁決等を求め係争中の事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務条件等に関する事項
- (5) オンブズパーソンの行為に関する事項

(職務)

第4条 オンブズパーソンの職務は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 市政に関する苦情の申立てを受け付け、これを調査し、迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善に関する提言を行うこと。
- (4) 勧告、提言等の内容を公表すること。

(オンブズパーソンの責務)

第5条 オンブズパーソンは、市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズパーソンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズパーソンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 オンブズパーソンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、オンブズパーソンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに積極的に協力しなければならない。

(市民の責務)

第7条 市民は、この条例の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう努めなければならない。

(組織等)

第8条 オンブズパーソンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズパーソンとする。

2 オンブズパーソンは、人格が高潔で、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズパーソンの任期は2年とし、1期に限り再任することができる。

(兼職等の禁止)

第9条 オンブズパーソンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 オンブズパーソンは、本市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解職)

第10条 市長は、オンブズパーソンが心身の故障のため職務の遂行に堪えられないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズパーソンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、議会の同意を得て解職することができる。

(苦情の申立て)

第11条 市の機関の業務の執行に関する事項又は当該業務に関する職員の行為について利害関係を有する者は、オンブズパーソンに対し苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による苦情の申立ては、書面により行わなければならない。ただし、書面によりすることができない場合は、口頭により申し立てることができる。

3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査等)

第12条 オンブズパーソンは、苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情に関して調査するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情を調査しない。

(1) 第3条ただし書の規定に該当するとき。

(2) 苦情の内容が当該苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、オンブズパーソンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(3) 虚偽その他正当な理由がないと認めるとき。

(4) 前3号に掲げるもののほか、調査することが適当でないと認めるとき。

2 オンブズパーソンは、前項ただし書の規定により苦情を調査しないときは、その旨を理由を付して苦情を申し立てた者（以下「苦情申立人」という。）に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第13条 オンブズパーソンは、苦情等を調査する場合は、関係する市の機関に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズパーソンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

3 オンブズパーソンは、申立てに係る苦情の調査を中止したときは、その旨を理由を付して苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に、速やかに通知しなければならない。

4 オンブズパーソンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を中止したときは、その旨を理由を付して第1項の規定により通知した市の機関に、速やかに通知するものとする。

(調査の方法)

第14条 オンブズパーソンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し説明を求め、当該調査に係る事案に関連する文書、記録その他の資料を閲覧し、若しくは提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズパーソンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

(苦情申立人への通知)

第15条 オンブズパーソンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(勧告、提言等)

第16条 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し意見を述べ、又は是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善に関する提言を行うことができる。

(勧告、提言等の尊重)

第17条 前条の規定による意見若しくは勧告又は提言を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

(報告等)

第18条 市の機関は、第16条の規定による意見若しくは勧告又は提言を受けたときは、必要な是正等の措置を講ずるとともに、その内容をオンブズパーソンに報告しなければならない。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別の理由があるときは、その旨を理由を付してオンブズパーソンに報告しなければならない。

2 前項の規定による報告は、意見若しくは勧告又は提言を受けた日から60日以内に行わなければならない。

3 オンブズパーソンは、申立てに係る苦情について第1項に規定する報告があったときは、その旨を当該苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表)

第19条 オンブズパーソンは、第16条の規定による意見若しくは勧告又は提言及び前条第1項の規定による報告の内容を公表するものとする。

2 オンブズパーソンは、前項の規定による公表をするときは、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(運営状況の報告等)

第20条 オンブズパーソンは、毎年、この条例の運営状況について市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

第21条 この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

付 則

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第11条から第20条までの規定は、平成12年11月1日から施行する。

(非常勤の特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)

- 2 非常勤の特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和31年12月府中市条例第28号）の一部を次のように改正する。

別表第1 建築紛争調停委員会委員の項の次に次のように加える。

オ ン ブ ズ パ ー ソ ン	月 額	80,000円
-----------------	-----	---------

府中市オンブズパーソン条例施行規則

平成12年9月29日

規則第49号

(趣旨)

第1条 この規則は、府中市オンブズパーソン条例（平成12年9月府中市条例第26号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則における用語の意義は、条例の例による。

(代表オンブズパーソン)

第3条 条例第8条第1項に規定する代表オンブズパーソンは、オンブズパーソンの互選により定める。

2 代表オンブズパーソンは、オンブズパーソンに関する事務を総括する。

3 代表オンブズパーソンに事故があるとき、又は代表オンブズパーソンが欠けたときは、他のオンブズパーソンがその職務を代理する。

(オンブズパーソン会議)

第4条 オンブズパーソンの職務執行に関する重要な事項を協議するため、オンブズパーソン会議を置く。

2 オンブズパーソン会議は、定例会及び臨時会とし、定例会は毎月1回、臨時会は必要に応じて開催する。

3 オンブズパーソン会議は、代表オンブズパーソンが招集し、その議長となる。

4 オンブズパーソン会議に付する事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) オンブズパーソンの職務執行の一般方針に関すること。

(2) 条例第16条に規定する市の機関に対する意見若しくは勧告又は提言に関すること。

(3) 条例第19条第1項に規定する公表及び条例第20条に規定する運営状況の報告等に関すること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズパーソンの職務執行に関する重要な事項

5 前各項に定めるもののほか、オンブズパーソン会議について必要な事項は、代表オンブズパーソンが他のオンブズパーソンに諮って定める。

(特別な利害関係にある企業等)

第5条 条例第9条第2項に規定する本市と特別な利害関係にある企業その他の団体は、主として本市に対し請負をするものをいう。

(苦情申立書)

第6条 条例第11条第2項本文の規定による苦情の申立ては、苦情申立書(第1号様式)により行うものとする。

(正当な理由)

第7条 条例第12条第1項第2号ただし書に規定する正当な理由があると認めるときとは、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 苦情に係る事実が極めて秘密のうちに行為され、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。
- (2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。
- (3) 苦情に係る事実が継続しているとき。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズパーソンが正当な理由があると認めるとき。

(苦情について調査しない旨の通知)

第8条 条例第12条第2項の規定による苦情申立人への通知は、苦情について調査しない旨の通知書(第2号様式)により行うものとする。

(調査実施の通知)

第9条 条例第13条第1項の規定による市の機関への通知は、調査実施通知書(第3号様式)により行うものとする。

(調査中止の通知)

第10条 条例第13条第3項の規定による苦情申立人への通知は、苦情調査中止通知書(第4号様式)により行うものとする。

2 条例第13条第3項又は第4項の規定による市の機関への通知は、調査中止通知書(第5号様式)により行うものとする。

(苦情調査結果の通知)

第11条 条例第15条の規定による苦情申立人への通知は、苦情調査結果通知書(第6号様式)により行うものとする。

(勧告、提言等)

第12条 条例第16条第1項の規定による市の機関に対する意見又は勧告は、苦情等に係る是正等の措置勧告書(第7号様式)により行うものとする。

2 条例第16条第2項の規定による市の機関に対する提言は、苦情等に係る制度の改善提言書(第8号様式)により行うものとする。

(是正等措置の報告)

第13条 条例第18条第1項の規定によるオンブズパーソンに対する報告は、苦情等に係る是正等の措置報告書（第9号様式）により行うものとする。

2 条例第18条第3項の規定による苦情申立人への通知は、苦情申立てに係る是正等の措置報告通知書（第10号様式）により行うものとする。

(勧告等の公表)

第14条 条例第19条の規定による公表は、市の広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(運営状況の報告等)

第15条 条例第20条の規定による報告は、年度ごとに、次の各号に掲げる事項について行うものとする。

- (1) 苦情申立件数
- (2) 苦情調査件数及びオンブズパーソンの発意に基づく調査件数
- (3) 市の機関に対する意見若しくは勧告又は提言の要旨
- (4) 市の機関からの提言等の措置報告の要旨
- (5) 前各号に掲げるもののほか、条例の運営状況に関すること。

2 条例第20条の規定による公表は、前項に掲げる事項について市の広報紙への掲載その他の方法により行うものとする。

(議会への報告)

第16条 市長は、条例第20条の規定による報告を受けたときは、その内容を議会に報告するものとする。

(雑則)

第17条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この規則は、公布の日から施行する。ただし、第6条から第16条までの規定は、平成12年11月1日から施行する。

府中市オンブズパーソン

令和7年度府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書

令和8年6月 編集・発行

事務局／府中市市民協働推進部広聴相談課

〒183-8703 府中市宮西町2-24

TEL 042-366-1711 FAX 042-366-1715

E-mail fsmail@city.fuchu.tokyo.jp

<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/kurashi/sodannai/pason/ombuds.html>