

平成 2 9 年 度

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

平成 3 0 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 市川千秋 -----	1
オンブズパーソン 部谷真起子 -----	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ったもの(2件) -----	7
ア 意見表明したもの(1件) -----	7
イ 勧告したもの(1件) -----	8
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの(6件) -----	9
ア 市に不備がなかったもの(5件) -----	9
イ その他のもの(調査することが相当でないもの)(1件) -----	15
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの(1件) -----	16
4 参考資料 -----	17
(1) 年度別統計表 -----	17
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	18

1 報告に当たって

「情報の非対称性と人工知能（A I）」

代表オンブズパーソン 市川千秋

オンブズパーソンの仕事を引き受けて1年半が経ちます。この間に市民の方から16件の申立てがありました。行政サービスのプロセスや結果について不満を抱いた方や納得のいかない方々が相談にみえました。お話を伺っていると、説明不足から生じる誤解や思い込み、配慮の不足、行政に対する過大な期待などいくつかの共通した要因があることが分かります。市民と行政の間には大きな情報や知識のギャップがある場合があります。こうした「情報の非対称性」は経済取引では多くの無駄やコストを生じさせます。その分析研究はノーベル経済学賞の対象になりました。行政サービスにおいても、当事者間の情報量の違いはあつれきを生み、要らざる時間とコストをかけることになります。

最近、ビッグデータと人工知能（A I）の利用が急速に進んでいます。囲碁や将棋の世界ではA Iの実力はよく知られるようになりました。経済活動でも銀行の貸出審査におけるA Iの判断能力は熟練銀行員の与信判断に劣らないと言われていています。司法の世界においても、関連するデータを入力し過去の裁判をシミュレーションしたところ、A Iによる判決は人間の裁判官による判決内容と大差がないことが分かりました。さらに企業のオフィスでは膨大なデータを基礎に判断能力を持った事務用ロボットがウェブ上で資料をダウンロードしたり、勤怠管理や決算集計などの単純な事務作業を行ったりしています。いまや社会の至る所で、データの蓄積とA Iの活用でコンピューターが人間の判断を手助けする時代になりつつあります。

行政サービスにおいても総合的な判断能力を持つA Iの活用が進み、市民との情報格差による誤解やあつれきを減らすことができる時代が来るかもしれません。ただ、行政サービスは結果だけではなく、そこに至るプロセスにも重みがあります。許認可の結果に不満があっても、暖かな対応や気配りがそれを埋め合わせていることが多くあると思われまます。A Iの活用は情報の非対称性を解消する手助けになりますが、つまり結果の改善にはつながりませんが、プロセスの改善や向上にまでは至りません。A Iにはまだ心がないのです。

「2年目を迎えて」

オンブズパーソン 部 谷 真起子

オンブズパーソンに就任し2年目に入りました。

日を追うごとに、オンブズパーソンという大役の重さを感じています。

昨年度もいくつかの相談が寄せられ、その多くは市の対応が不相当とまではいえないけれども丁寧さを欠いていたというケースでした。しかし、中には改善の検討を要するケースもあり、そのようなケースにあっては、オンブズパーソンとしてどのように役割を果たすべきか考えさせられました。

案件の中には、昨今の情報取扱いに関する市民の意識の高さを反映するものなどもあり、時代の流れに対応する必要も感じました。

また、事実関係について争いがある案件では、オンブズパーソンの制度は裁判のような証拠調べ・証人尋問などの事実認定のための手続があるわけではないので、役割を果たすことに限界があるとも感じました。

しかし、以前から申し上げていることですが、不正の監視というおおげさなことではなくとも、市民の申立てに基づきオンブズパーソンが調査を行い、市が自らの行為を振り返り報告するという過程に重要な意義があると感じます。

苦情を申し立てられた市の担当部署は、苦痛ではあるでしょうが、自らの行為を振り返ることで、丁寧さを欠いていたのではないか、時代の求めるものに対応していたのか、市民との齟齬を招かないためにはどうすればよかったか、など考えさせられ、何かを得ているように思います。そのような作業は、人としても組織としても大切な作業ではないでしょうか。

これらの積み重ねが市政向上の一助になると考えますので、市民の皆さんには、もっとオンブズパーソン制度を知っていただき、利用いただきたいと思えます。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成29年4月1日から平成30年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては10件、来訪や電話による苦情相談は10件、問合せは3件、資料請求は20件で、合計43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	6	7	13	0	0	20	20	33
郵送	2	0	2	0	0	0	0	2
ﾌｻｸｼﾞ・ﾒｰﾙ	2	0	2	0	0	0	0	2
電話	0	3	3	3	0	0	0	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	10	10	20	3	0	20	20	43

(2) 苦情申立ての内容

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	平成29年 4月17日	市道に商品や看板を出している違反者への市の警告文書について	都市整備部 都管 整理課	その他 (調査することが相当でない)
2	平成29年 5月9日	満100歳長寿祝い金贈呈日の日程調整方法について	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし
3	平成29年 5月22日	郷土の森公園エリアの使用に関する要望について	文化スポーツ部 スポーツ振興課	市に不備なし
4	平成29年 6月30日	固定資産税の納付方法について	市民部 市納 税課	取り下げられたもの
5	平成29年 7月10日	7/6における中央図書館の対応について	文化スポーツ部 図書館	市に不備なし
6	平成29年 7月25日	イベント参加時に提供した個人情報の消去及び運用の改善について	政策総務部 政 策 課	改善を勧告

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
7	平成29年8月7日	公務員による暴行の再発防止について	福祉保健部 生活援護課	市に不備なし
8	平成29年10月10日	申立人及び子の安全確保、被害回復の対応と補償、再発防止の管理体制の構築について	子ども家庭部 子育て支援課	市に意見表明
9	平成29年12月25日	市有地借地払下げに関する職員の対応について	行政管理部 財産活用課	市に不備なし
10	平成30年3月5日	騒音の苦情に対する市の対応について	生活環境部 環境政策課	次年度へ 処理継続

(3) 苦情申立ての処理状況

平成29年度の受付分は10件あり、処理継続中のものは1件、その他9件は全て調査を終了し、その結果を申立人に通知した。結果内容は、苦情申立ての趣旨に沿ったものは2件で、意見表明したもの1件、勧告したもの1件、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは6件で、市に不備がなかったものが5件、その他のもの（調査することが相当でないもの）1件、取り下げられたものは1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、行政管理部1件、市民部1件、生活環境部1件、文化スポーツ部2件、福祉保健部2件、子ども家庭部1件、都市整備部1件となっている。

処理区分	件数
苦情申立受付件数	10
1 苦情申立人に結果通知等したもの	8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2
ア 意見表明したもの	1
イ 勧告したもの	1
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	6
ア 市に不備がなかったもの	5
イ 所管外のもの	0

ウ その他のもの	1
(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	1
2 苦情申立てが取り下げられたもの	1
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14日、最長は171日、平均処理日数は60.2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) 平成29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	開催年	開催月日
平成29年	① 4月24日(月)	平成29年	⑦ 10月30日(月)
	② 5月29日(月)		⑧ 11月27日(月)
	③ 6月26日(月)		⑨ 12月25日(月)
	④ 7月31日(月)	平成30年	⑩ 1月29日(月)
	⑤ 8月28日(月)		⑪ 2月26日(月)
	⑥ 9月25日(月)		⑫ 3月26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、紅葉丘文化センター、新町文化センター及び住吉文化センターの3施設においてオンブズパーソンによる出張相談を実施した。

イ 第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成29年11月22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」が開催され、市川オンブパーソンが参加し、全国28の自治体オンブズマン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ったもの

ア 意見表明したもの

受付第8号	申立人及び子の安全確保、被害回復の対応と補償、再発防止の管理体制の構築について
対象機関	市長（子ども家庭部 子育て支援課）
苦情申立ての趣旨	市は児童手当関係書類を夫のDVから避難している母子生活支援施設に送るべきところ、夫の居住する前住所に送付した。夫には施設に避難していることは調停の場で明らかになっているが、どこの施設かは秘匿になっていた。しかし、今回府中市から手紙が届いたことで府中市内の施設であることが推測でき、母子の身の安全が脅かされたため、母子の安全確保、被害回復の対応と補償、再発防止の管理体制の構築を求める。
調査結果及び意見表明の要旨	本件は、市の過失により申立人に損害を生じさせたことが明らかであり、市は原因について速やかに確認しシステム上の不具合を解消した上で、誤送付がないようシステムに頼るだけでなく、最終的に人の目で改めてチェックを行うとしている。 情報の取扱いが場合によっては、時に悲惨で取り返しのつかない結果を生じさせることを職員は今一度認識し、危機感ある真摯な姿勢で情報管理に当たり、更なる堅固な管理体制を目指し、また、母子生活支援施設の住所をホームページ上に公開している点についても、施設側に指導し、改善させてほしい。
是正等の措置状況	本件発覚後、速やかに原因を調査し、システムの障害を改善し、本来設定している通知先が印字されることを確認した。また、取扱いに注意が必要な方への通知の際は、職員が目で直接確認するよう改善し、誤送付の対策を講じた。庁内の情報管理については、危機管理の意識を高めるため、他自治体の情報漏えい事件等を事例とした情報セキュリティ研修を実施し注意喚起を行うなど、更なる堅固な管理体制の構築に努める。また、母子生活支援施設については、施設側へホームページ上の記載の改善を依頼し、容易に住所が検索できないよう対策を講じた。
処理日数	171日

イ 勧告したもの

受付第6号	イベント参加時に提供した個人情報の消去及び運用の改善について
対象機関	市長（政策総務部 政策課）
苦情申立ての趣旨	<p>「ラグビーのまち府中 まちづくりカフェ」に当日飛び入り参加したが、配布資料に事前申込みをした参加者全員の氏名が記載された用紙が入っていた。それは自己紹介の際に使用したもののだが、イベントのチラシには申込時に住所・氏名・電話番号が必要と記載されているが、何のために必要でどう使用されるかは記載されていない。進行は民間企業が担当していたが、個人情報がこの会社にも無断提供されたことを意味する。</p> <p>このような個人情報の管理では当日記載した私の氏名やメールアドレスが今後悪用される恐れもあり、私の個人情報の削除と、市の個人情報の取扱について根本から見直しを求める。</p>
調査結果及び勧告の要旨	<p>本件イベントにおいて事前申込参加者にはイベント冒頭の趣旨説明の際、収集する個人情報の利用目的を説明しており、名簿の配布を含め個人情報の収集と利用に事後的だが一応の承諾は得られている。また、イベントの受託者とも個人情報に関する契約を結び、個人情報は市担当者のみが管理している。飛び入り参加した本件申立人への対応は十分なされたとは言いが、全体として市の対応に不備があったとまでは言えない。</p> <p>しかしながら、本件イベントにおいて個人情報の取扱いに、配慮に欠け十分でない部分があったことも否定できない。本件を契機に市全体として今一度個人情報保護の認識を新たにし、条例の趣旨に沿った厳正な対応かどうか再点検いただきたい。</p>
是正等の措置状況	<p>個人情報の取扱については、「府中市個人情報の保護に関する条例」の解説書である「府中市個人情報の手引き」を庁内に配布しているが、勧告を受け個人情報の取扱いについて特に注意する点をまとめた「府中市個人情報の取扱いについて」という冊子を作成し、個人情報保護の認識を再確認したうえで、条例の趣旨に沿った厳正な対応をとるよう、市全体に周知した。</p>
処理日数	112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2号	満100歳長寿祝い金贈呈日の日程調整方法について
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	市から満100歳長寿祝い金をいただけると聞いたが、贈呈日や時間は誕生日の前日に連絡して調整するとのことだった。自分は一人暮らしで、平日は医師、看護師、ヘルパーなど様々な来訪があるため、事前に時間を調整しなければならないのに、誕生日の前日しか連絡できないとのこと。贈呈日の当日も職員にその理由を尋ねたが、一切説明は無く、100歳を迎えたことに対し、礼節を欠いた態度で祝意も全く感じられなかった。このような市の対応は、改善すべきだと思う。
調査結果の要旨	市が申立人に祝い金について電話連絡したのは4月上旬とのこと。通常、贈呈の訪問日程は誕生日当日以降にしているが、申立人から誕生日前日に連絡が欲しいとの要望があり、誕生日前日に連絡することとした。ところが、誕生日前日の3日前に申立人から誕生日直前なのに電話がないとの連絡があり、誕生日翌日に訪問することとした。贈呈日には担当課長が市長の代理であることを伝え、祝辞を述べた後祝い金を贈呈した。申立人からの質問には適切に対応したとのこと。
オンブズマンの対応及び意見	申立人が主張する「市は誕生日1日前でなければ祝い金贈呈の訪問日を調整しない」という事実は、確認できなかった。 祝い金贈呈制度の内容説明や日程の確認などに当たっては、市民に誤解・思い違いをさせないように確認しつつ、対象者のみならず周囲の関係者とも認識を共有しながら進めることも有効と思われる。市には対象者やその関係者全員が気持ちよく記念日を祝えられるよう今後も最大限の気配りをしていただきたい。本件の市の対応は不相当なものとは認定できないが、今後の更なる改善を期待する。
処理日数	42日

受付第3号	郷土の森公園エリアの使用に関する要望について
対象機関	市長（文化スポーツ部 スポーツ振興課）
苦情申立ての趣旨	<p>毎週日曜日午前中に総合体育館を利用しており、この時間帯にテニスの壁打ち場以外の場所で、テニスのラリーをしている人がいる。その都度、体育館受付係員に「ボールが当たると危険だから注意してほしい」旨を伝えているが、昨日の朝も見かけ受付係員に伝えたが一向に改善されない。</p> <p>所定の場所以外でのテニスは禁止であることを周知徹底し、エリア内の安全を確保してほしい。</p>
調査結果の要旨	<p>職員は公園内で禁止行為を確認した場合、即時禁止行為をやめさせており、当日も直ちに現場に向かったが既に居なかった。駆けつける前に総合プール管理運営業務受託者が注意したためその場から移動し、再び正午前に少し場所を変えて再開していてところを申立人が目にしたと思われる。公園内では、他にもテニスに限らずバドミントン、サッカー、剣道の素振り等過去に注意した事例はあるとのこと。</p> <p>今後は、他の利用者への迷惑行為の禁止を徹底するため、公園管理担当課と連携して巡回体制を強化するとともに、広く周知するため禁止事項に関する看板を追加し、郷土の森中央通路等の利用者の安全確保に努めていくとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>郷土の森公園では安全配慮の呼びかけが以前からなされ、体育館受付職員は市の条例に基づき危険と判断した場合は、即座にその行為を止めさせており、その判断基準の根拠と対応の即時性において公園緑地課とスポーツ振興課の対応は適切であり不備はない。利用規制を厳しくしすぎることは、公園全体の憩いや遊びの場としての特性を制限することにもなりかねないことから、口頭で注意しその後は公園利用者の良識に委ねることは常識に照らして穏当なものである。</p> <p>後日、現場には禁止事項の看板が追加されており、今後は公園内通路等での禁止行為がなくなることが期待される。</p>
処理日数	45日

受付第5号	7/6における中央図書館の対応について
対象機関	市長（文化スポーツ部 図書館）
苦情申立ての趣旨	<p>7月6日午前9時から中央図書館研究個室を利用しようと9時の開館前から並び開館と同時に受付に進んだが、図書館資料を持参してなければ受付ないとする職員の対応により、資料を持参して後ろに並んでいた市外の利用者に研究個室を貸し出されてしまった。受付の要件は図書を持参しなくても仮受付した後に図書を取りに行けばよいと変更になっているにもかかわらず、全職員に周知徹底されていなかったことが原因だった。また、府中市民のための図書館であるという基本の理解も乏しく、運営委託業者への指導・監督を願いたい。</p>
調査結果の要旨	<p>中央図書館研究個室の利用は、以前は館内の書籍や資料等を持参し申し込むこととなっていたが、現在は仮押さえをしてから書籍等を用意することも認められている。当日の受付スタッフはそのことを認識していなかった。後ろに並んでいた市外の利用者は足早に書籍を取りに行き、受付をせかすためスタッフは申立人が利用を希望していた研究個室を貸し出してしまった。申立人は足が不自由なため仮押さえ後に資料等を取りに行くことを主張したが聞き入れられなかった。その後別のスタッフが駆けつけ、途中で部屋は移動するが希望する時間が利用できる別の研究個室を用意した。</p> <p>後日、図書館長と運営委託業者は申立人に今回の経緯を説明し謝罪している。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>市立図書館の運営は、市の職員が統括責任者として図書の選定や他の自治体、学校図書館との連携等の全体的な管理を担当し、運営委託業者が図書の貸出、予約の受付、データ作成等の日常的な個別業務を担当している。市立図書館と運営委託業者とは毎月2回の定例的な打合せ会を開き、日常業務の報告や相談を受けている。特に今回のような問題等が発生した場合には、随時、報告・相談を受ける体制も整っている。</p> <p>本件については、図書館の職員は統括責任者として図書館の</p>

	<p>運営に関与している観点から、運営委託業者に対する管理・監督のあり方についてオンブズパーソンとして判断する。</p> <p>7月6日の出来事は、当日のうちに運営委託業者から図書館長補佐に口頭で報告され、館長補佐は図書館長への報告文書の作成を要請、申立人には誠意のこもった謝罪を指示している。翌日には館長補佐から館長に報告し、館長は9日に申立人と運営委託業者との話し合いの場に同席し、図書館の統括責任者として解決に努力している。</p> <p>本件について運営委託業者は、受付担当者がマニュアルを十分読み込んでいなかったこと、ハンディのあることに気づかなかったことについて誠意をもって謝罪し、今後も利用しやすい運用方法を検討し、スタッフへの教育を徹底するとしている。</p> <p>以上のことから、市立図書館の運営委託業者への管理・監督のあり方については、不備や不足はなかったと判断する。</p>
処理日数	66日

受付第7号	公務員による暴行の再発防止について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	生活援護課の相談ブース内で職員と口論になり、その際職員から胸を押された。そのため朱肉を机の上に投げつけると、職員はブースから出ていき110番通報するように指示した。すると突然別の職員がブースに入ってくるなり座っている申立人の首に強くつかみかかり、手首を押さえ警察官が来るまでの15分間暴行を止めなかった。このような行為はどのような事情があっても許されるものではなく、再発防止の啓発を求める。
調査結果の要旨	申立人との面談は当初平静に行われていたが、審査に時間を要していることについて不作為との発言があり、徐々に怒鳴り声を上げ、面接室の机を蹴り上げながら職員に詰め寄り、机上のペンを投げつけるなどの行為に及んだ。突き飛ばされたとする件については、詰め寄る行為を制止するために職員が手を前に出したとのこと。また、首をつかみ手首を押さえたのは、このまま対応することは危険と判断し、指導援助員の応援を仰ぎ申立人を制止したもので、これ以上申立人が暴力的な行為に及ばないように最小限のやむを得ない措置であるとしている。
オンブズパーソンの対応及び意見	事実認識についてはそれぞれに隔たりがあり、オンブズパーソンとしては一連の出来事の真偽やケガの原因を100パーセント正確に見極めることはできない。申立人は、平静な物腰で論理的な思考や会話ができ優秀なものの、時に冷静さを失い熱くなりやすい性格のようである。今回の件は職員が悪意をもって暴力をふるったわけではなく、興奮した申立人を制止するためのやむを得ざる行為であったと判断する。制止するにはそれなりの力が加えられ、申立人には相応の負荷がかかったと思われるが、そうでなければ、職員のみならず他の窓口にいる市民までも巻き添えとなる可能性もある。また、診断書によると首を押さえられたことによる症状は、外傷性はないとのことであり、以上のことから対応に行き過ぎはなかったと判断する。
処理日数	30日

受付第9号	市有地借地払下げに関する職員の対応について
対象機関	市長（行政管理部 財産活用課）
苦情申立ての趣旨	<p>市から借地している土地は、9年前に夫の死亡後も相続しておらず借地更新料は未納である。最近では地代も遅れ気味だが、分割で支払っている。1月には相続手続きが完了する見込みで、該当地の購入を市担当者に伝えたが、売却時期については口頭説明だけのため時期が確定できず非常に不明確である。また、地代の督促が早朝や夜間にもあり、毎月の地代支払後には担当課に出向き報告するなど精神的な苦痛を受けている。</p> <p>そのため、今後のスケジュールを書面で提示することと、職員の対応の改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>市有地を売却する手順は、事前相談後に正式な意思表示とする買受申込書を提出いただき、市はそれに基づき測量や不動産鑑定、市内部の公有財産審査委員会の審査を経て売却の意思決定を行う。本件は、買受申込書の提出がないため一般論の域を出ず、売却のスケジュールが具体的に示せなかった。また、公有財産審査委員会が四半期に一回程度の開催のため、申立人にスケジュールを延ばしているような印象を与えたのではないかと。</p> <p>市は、早朝に督促の電話はしておらず、夜間も8時を過ぎないよう努めていた。支払後の報告は、支払期日等の説明のため、精神的苦痛を感じられたとすれば遺憾に思うとしている。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>公有財産の売却には市内部委員会の決定が必要であり、その委員会には権利関係が確定するまで諮れないことから、相続の手続きが完了しないうちは具体的なスケジュールが提示できない市の対応はやむを得ない。</p> <p>今回の市有地の払下げといった一般的に馴染みのない案件においては、担当者当該市民との知識や情報のギャップが大きいため、担当者には真摯で丁寧な対応が求められ、当事者の理解の助けとなるような手続の流れを簡略に図示したものを用意しておくなどの工夫も必要と思われる。</p>
処理日数	31日

イ その他のもの

(7) 調査することが相当でないもの

受付第1号	市道に商品や看板を出している違反者への市の警告文書について
対象機関	市長（都市整備部 管理課）
苦情申立ての趣旨	公道に商品や看板を出して商売している店舗があり、市が府中警察署と合同で指導しているようだが一向に改善されない。配布している警告文書は、平成24年から全く改善されていない。再三の指導にも従わない悪質な業者には、市の条例に基づき1万円の過料を科すなど強い対応をするべきだ。市が弱腰な指導しかしないことに苦情を申し立てる。
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>本件は平成25年に本件申立人が、日常的に通行している道が店舗の品物とお客で通行に支障を来し、別の道に迂回しなければならない不利益を被っているとして申立てた案件に関連している。当時担当したオンブズパーソンの判断は、全市を管轄し指導する市としては、特定の地域だけ強制撤去するなどの強権的な対応は公平性の観点からできず、府中警察署と市の連名の文書を配布するなど引き続き連携して指導していく市の対応は妥当だと判断している。</p> <p>今回担当課へ現在の指導の状況をヒアリングしたところ、以前は数か月に1回だった府中警察署との合同パトロールを、平成26年度から毎月1回に強化し、改善が見られた店舗もある。また、以前の申立ての店舗は既に移転しており現在申立人の通行に危険も不利益も認められない。市としては、強権的方法によらないで本件の改善を図るべく、現在も対応を鋭意継続中であり、現在の施策を継続させることが適当と思われ、本件申立てについては調査しないこととする。</p>
処理日数	31日

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第4号	固定資産税の納付方法について
対象機関	市長（市民部 納税課）
苦情申立ての趣旨	<p>共有名義でマンションを購入したが、固定資産税は申立人の口座から全額引き落とされていた。平成27年に共有名義持分を取得し、平成28年に登記簿上の名義変更が完了した。</p> <p>平成29年5月にマンションの固定資産税の納税通知書とともに納付書が送られてきたようだが、平成29年分も当然同じ口座から引き落とされるものと認識していた。</p> <p>ところが、6月になって滞納の督促状が届いたので問い合わせたところ、改めて口座登録が必要とのことだった。これまで納税してきた経緯があり、この度単独名義に変わったことでなぜ再登録が必要なのか納税課に問い合わせたところ、地方税法を説明されたが納得ができない。</p>
取り下げの理由	<p>共有者の持分変更があった場合も口座振替の新たな登録が必要なこと、納税通知書に新たな口座登録用紙が同封されたことなど担当課から丁寧な説明を受け、納得できたため取り下げること。</p>
処理日数	14日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	累計					
	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	当年	当年		
1 苦情申立書受理件数	101	12	18	17	12	10	8	9	7	10	204					
[受理後の処理状況]	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	当年	当年	203		
2 苦情申立人に結果通知等したもの	3	95	11	17	14	1	9	2	9	1	7	1	7	7	8	192
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	32	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	2	2	2	46
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
エ その他のもの	0	31	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	38
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	63	11	15	13	1	7	2	9	1	6	1	5	5	6	146
ア 市に不備がなかったもの	1	53	7	12	11	1	6	2	9	1	5	1	5	4	5	123
イ 所管外のもの	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
ウ その他のもの	0	5	4	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	17
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	5	1	1	1	0	1	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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
(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
(エ) 調査することが相当でない もの	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	6
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	3	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	11
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	9

(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われ、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

平成29年度府中市オンブズパーソン運営状況報告書

平成30年6月 編集・発行

事務局／府中市政策総務部広報課市民相談室

〒183-8703 府中市宮西町2-24

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

HP <http://www.city.fuchu.tokyo.jp/>

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