

令和元年度

府中市オンブズパーソン

業務運営状況報告書

令和2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 -----	4
(5) オンブズパーソン会議の開催状況 -----	5
(6) その他の活動 -----	5
3 苦情申立ての処理事例 -----	6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（2件） -----	6
ア その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）（2件） -----	6
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（5件） -----	8
ア 市に不備がなかったもの（5件） -----	8
4 参考資料 -----	13
(1) 年度別統計表 -----	13
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	14

1 報告に当たって

「4年間で振り返って」

代表オンブズパーソン 市川千秋

府中市のオンブズパーソンをお引き受けして3年半が経ちました。あと残りの任期は半年ですが、ここでこれまでの総括をさせていただきたいと思います。当初、市役所の行政には全くの無知の私がこの重責を担えるか不安でしたが、この部署を担当する市民相談室の方々のサポートによって何とか職務を果たすことができました。この紙面を借りて皆様に御礼申し上げます。悩み事や苦情相談に来られる市民の方に寄り添い、市民目線で解決しようとする相談室の皆様の姿勢からオンブズパーソンの在り方を学びました。

就任時の紙面で、オンブズパーソンは市民と行政の間を結ぶ情報の仲介者、通訳ではないかと書きました。この3年半の間、何人かの方が行政との行き違いから不満や苦痛を抱えてこの部屋を訪れました。時にそれは現行の制度上からは止むを得なかったこと、行政の側の配慮が足りなかったこと、あるいは本人の思い違いといったことが理由でした。オンブズパーソンは問題点の指摘や意思疎通を回復すべく努めましたが、筆者が個人的に思い返すと反省ばかりが浮かびます。市民の方の苦情をもう少し時間をかけて聞いてあげればよかったのではないかなど、後悔が残ります。

オンブズパーソンの役割は今後も欠かすことができないでしょう。昨今、AIやIT技術の進化で人と人がより一層理解し合える環境が生まれています。ところが、市役所等の行政機関の窓口では来訪者が意思疎通をうまくできないケースが相変わらず散見されます。筆者が教えている大学でもスマホの画面やPCのモニターを通すと率直に意見を書ける学生が、対面で話すとなるとうまくいきません。情報ツールが進化しているのと反対に人と人との直接の意思疎通は劣化しているとすれば皮肉なことです。対面の意思疎通の苦手な人はいつの時代にもいます。情報化社会が進展してもそれは解決されません。これからもオンブズパーソンの果たす役割には重いものがあると思います。

「配慮と許容」

オンブズパーソン 部 谷 真 起 子

早いもので、府中市のオンブズパーソンも最後の年となりました。

4年間、オンブズパーソンとして府中市役所と関わる中で、市職員の皆さんが、市民の皆さんのために丁寧に冷静に仕事に打ち込んでいらっしゃることを、多くの場面で感じました。職員の方々の、市職員としての使命感や善意のもと、あまり眉をしかめることなくオンブズパーソンとしての仕事のできたのは幸せな事でした。まあ、中には旧態依然というのか、「市民は私たちの言うことに従って」と上から目線の姿勢の職員もいらっしゃるようでしたが。

今どき、世間では、セクハラ、パワハラ、モラハラ、アカハラ・・・等々、ハラズメントを非難する声があちこちで上がります。一昔前のような、強者が大きな顔してハバを利かす、なんてことはなかなか通りにくくなりました。態度が悪いと世間から一気にバッシングを受けることにもなりかねません。

一方、なんでもハラズメントだと主張して、自分の言い分を通そうとする人がいたり、逆にハラズメントであるとのバッシングを恐れて気にし過ぎる人がいたりします。

人権は尊重され、他者をバカにしたり、いじめたりすることのできない、他者を思いやるいい時代になったのか、といえ、まだまだ、ハラズメントという言葉だけが独り歩きして、上滑りしている感じがします。

要は、相手を尊重する気持ち、相手への配慮、思いやりです。双方にこれがあれば、ハラズメントをする人も、ハラズメントを訴える人もいなくなるのではないのでしょうか。

俺様の言うことを聞け、というセコイ精神でなく、相手のことも考えてやろう、なんとかしてやろう、という太っ腹な精神でやり取りしたいものです。また、受ける方も、人間はそんなに完璧ではない、自分もいつも人への配慮が出来ているわけではない、お互い様である、と許容する精神が欲しいものです。

配慮の気持ちと許容の気持ちがあれば、社会はもっと生きやすくなるはず。市職員の方々にはこの精神のもと、先頭に立って地域社会を引っ張っていただきたいと思います。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成31年4月1日から令和2年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては7件、来訪や電話などによる苦情相談は22件、問合せは1件、資料請求は15件で、合計45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	7	11	18	1	0	15	15	34
郵送	0	1	1	0	0	0	0	1
ファクシミリ・メール	0	1	1	0	0	0	0	1
電話	0	9	9	0	0	0	0	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	7	22	29	1	0	15	15	45

(2) 苦情申立ての内容

ア 令和元年度受付分

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	平成31年 4月22日	暴言を吐く私立幼稚園長への市の指導について	子ども家庭部 保育支援課	市に不備なし
2	令和元年 5月20日	母の介護に干渉してくる市の対応について	福祉保健部 介護保険課	市に不備なし
3	令和元年 7月22日	小学1年の1学期がほとんど通えなかった子への市の対応について	教 育 部 指導室	市に不備なし
4	令和元年 8月26日	個人施行土地地区画整理事業申請に対する市の対応について	都 市 整 備 部 計 画 課	その他 (改善策を提示)
5	令和元年 9月24日	下水道工事申請に対する市の対応について	都 市 整 備 部 下 水 道 課	その他 (改善策を提示)
6	令和元年 10月16日	通行妨害の改善要望に対する市の対応について	都 市 整 備 部 管 理 課	市に不備なし
7	令和元年 10月28日	家賃を滞納する賃借人を擁護する市の対応について	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

令和元年度の受付分は7件あり、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が2件で、全てその他のもの（改善策が提示されたもの）、また、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは5件で、全て市に不備がなかったものとなっている。

行政組織別の苦情申立て受付件数は、福祉保健部2件、子ども家庭部1件、都市整備部3件、教育部1件となっている。

処 理 区 分	件数
苦情申立受付件数	7
1 苦情申立人に結果通知等したもの	7
(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	0
イ 勧告したもの	0
ウ 提言したもの	0
エ その他のもの	2
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	5
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	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	0

(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38日、最長は88日、平均処理日数は57.9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) 令和元年度月別苦情申立受付状況及び処理状況について
- (ロ) オンブズパーソンの意見交換について
- (ハ) オンブズパーソンによる出張相談について
- (ニ) 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31年	① 4月22日(月)	令和元年	⑦ 10月28日(月)
令和元年	② 5月27日(月)		⑧ 11月25日(月)
	③ 6月24日(月)		⑨ 12月23日(月)
	④ 7月29日(月)	⑩ 1月27日(月)	
	⑤ 8月26日(月)	⑪ 2月17日(火)	
	⑥ 9月30日(月)	令和2年	⑫ 3月30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、中央文化センター及び西府文化センターの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21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和元年11月28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、市川オンブズパーソンが出席し、全国22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 その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）

受付第4号	個人施行土地区画整理事業申請に対する市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 計画課）
苦情申立ての趣旨	<p>個人施行の土地区画整理事業を計画し、担当課との事前相談や関係各課との協議・確認を重ね、平成30年4月5日に認可申請書を提出した。その際2～3か月で認可が下りると言われたが、1年半近く経っても進まないため事業を断念した。</p> <p>市の申請書に対する進行管理について、改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>本件の認可申請手続が事前相談を始めてから内部合意を得るまで約2年掛かったことは、担当課の内部で既に認可申請書が受理されていることが情報共有されていない等、管理体制に問題があったとのこと。そのため、情報共有の徹底を図ること、申請書に受付印を押印する際に管理職又は文書取扱責任者の確認を得ることを必須とするなど、改善を徹底し、再発防止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>本件認可申請の内部合意を得るために約2年掛かったことについては、不相当であったと言わざるを得ない。課内会議や係内会議で情報を共有するとしても、自発的な報告が不得手な職員や困難な事態の中で報告できない場合もあると考える。</p> <p>認可申請に対する受理行為は、認可の見通しが立つまでは申請書を受理しないことを慣行としている。提示された改善策のとおり管理され、受理印が押され番号が付されれば、案件として進行が確実に管理されるであろうが、そこに至るまでの事前相談は、番号も付かず、案件が継続しているかが曖昧な状態が続くことになる。正式な申請の受理前の事前相談についても受付番号を付けるなど、行政が進行を管理できる方法を更に検討いただき、今後同様の事態が生じないよう改善を望む。</p>
処理日数	88日

受付第5号	下水道工事申請に対する市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 下水道課）
苦情申立ての趣旨	<p>下水道施設の工事申請に伴い、施工方法を担当課職員と協議して承認を受けた。1か月後に承認された図面を担当者に見せたところ、そのような承認をした覚えはないと覆された。当方は、承認された内容に基づき材料も発注済みである。完了後の道路内の下水道施設は市の維持管理になるため、管理がしやすいよう人孔の設置を要求され、従わないと工事着手は認めないと高圧的である。このような市の対応の改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>本件は非常に難しい現場で、精度の高い図面に基づき市は申立人と協議を重ね、一旦内諾したが、人孔の一部分が他者敷地内に入ることが判明し、改めて工事方法を協議した。その際、申立人は、人孔ではなく全て300ミリのビニ柵を入れる案を提案してきたが、今後の維持管理に支障がないか内部で検討するとして、市は協議中の認識だった。その後提示された図面は、他者敷地に影響がない人孔までビニ柵に変更されていた。</p> <p>承認書については、連絡しても取りに来ない業者もいることから、本来の手続を簡略化して対応していなかったが、現在は、本来の手続に戻しているとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>市担当者が一旦承認し、後日覆したかの事実関係については、双方の主張に食い違いがありオンブズパーソンとしては判断できない。本件は市担当者に不備があったとまでは確認できないが、申請者に誤解を生じさせない配慮が望ましいと考える。そもそも、市は承認書を取りに来ない申請者に承認書を交付していないことを認めているが、規定どおり承認書が交付されていれば、承認されたか否かは明らかであり、本件のような問題は生じなかった。また、市が人孔の設置など高いレベルの設備を求めることは市の裁量によると考えるが、申請者側の負担や事情をも含め、何が最良か丁寧かつ柔軟に対応し、接遇についても親切丁寧な姿勢を求める。現在承認書は発行され改善されているが、今後も承認書の交付を維持していただきたい。</p>
処理日数	70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	暴言を吐く私立幼稚園長への市の指導について
対象機関	市長（子ども家庭部 保育支援課）
苦情申立ての趣旨	昨年4月から私立幼稚園に子供を通わせていたが、徐々に園で問題行動が現れ始め、病院で発達障害と診断された。そのような中、園長から「今なら入園させない」「卒園式リハーサルの日には騒ぐと人手が足りなくなるので登園しないでくれ」などの差別的な発言をされた。実際に登園拒否はされなかったものの、その差別的態度に関して市に改善の指導を要望したが、口頭注意のみだった。このような差別的態度に指導監督ができない市の対応に苦情を申し立てる。
調査結果の要旨	担当課が私立幼稚園長に差別的発言をしたことを確認したところ、園長は認め、今後行わないと回答した。また、市は同園の主任へも差別的発言の防止について助言・指導を行っており、今後も同園に対し、差別解消に向けて啓発を行い、再発防止を強く求め対応状況の確認を行っていくとのこと。
オンブズパーソン の対応 及び意見	本件申立人が受けた差別的発言は、障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当する可能性があり、申立人が仮にも教育者の立場にある幼稚園の園長から差別的発言を受けたことに義憤を感じ、その改善を求めたことは、もっともなことと考える。同園長の行為は、本法の趣旨・理念に反した不適切な行為で、改善されるべきものである。しかしながら、障害者差別解消法は、民間事業者を強く規制することを趣旨とする法律でもない。この法の趣旨に鑑みると、オンブズパーソンとしては、本件市の対応は法に沿った適切な対応であったと考え、それ以上の強い指導がなされなかったことが不適切とまでは言えない。とはいえ、市は、本件のような行為が繰り返されないよう、本法の意義を強く認識し、今後も引き続き、啓発活動や指導に力を注ぐことを期待する。
処理日数	70日

受付第2号	母の介護に干渉してくる市の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 介護保険課）
苦情申立ての趣旨	<p>本年4月に他界した母を十数年間自宅で介護していたが、昨年ヘルパー事業所ともめたため、市に間に入ってもらったが、間を取り持ってもらえなかった。担当者会議や入退院の会議には、市から説明もなく包括支援センターの職員が同席するなど、クレーマーとして追跡され、人権侵害を受けた。</p> <p>また、母の介護に不足はないのに、市は一方的にケアプランに訪問看護を入れるよう強要してきた。介護保険法には、本人の意思決定、家族に寄り添いとされているが、市はケアプランのモデルケースに当てはめるため、家族の介護量、介護力などを無視してサービスを入れるよう強要してきた。</p>
調査結果の要旨	<p>地域包括支援センターの職員が、担当者会議や病院の会議に立ち会った事実は認められたが、担当課によれば、それは中立的な立場での関与が必要と判断した際に行われる支援であり異例のことではない。また、担当課が申立人を追跡対象として、人権侵害を受けたと訴えているが、担当課は申立人を追跡したこともなければ、そのようなことを言ったこともない。また、訪問看護は、申立人の母が退院する際に申立人が希望して入ったものであり、市がケアプランに入れるよう強要したことはないとのこと。</p>
オンブズパーソン の対応 及び意見	<p>担当者会議や病院のカンファレンスに地域包括支援センターの職員が立ち会うことは通常あり得ることで、それをもって追跡と評することはできないが、地域包括支援センターの役割や支援の理由などを理解いただくよう丁寧な説明が望ましい。</p> <p>訪問看護を入れるよう強要された事については、双方の言い分が食い違っており、オンブズパーソンとしては判断できないが、本件における市の対応に不備があったとは認定できない。</p> <p>引き続き、市には介護保険制度が高齢者介護を社会全体で支える仕組みであることを肝に銘じ、日々の業務に当たっていただきたい。</p>
処理日数	45日

受付第3号	小学1年の1学期がほとんど通えなかった子への市の対応について
対象機関	教育委員会（教育部 指導室）
苦情申立ての趣旨	<p>娘の入学前の就学相談や保護者会での学校の対応に不信感を抱き、学校に提出した診断書等を返却するよう求め、その際コピーを取らないよう念を押したが、返却されたのはコピーした診断書だった。その後、診断書等の返却を郵送でも可としたところ、普通郵便で返送したようだが3か月経っても届かない。娘は4月初旬から登校できないため、学校への不信が募り教育委員会に相談したが、指導していると繰り返すばかりである。</p> <p>これまで教育委員会は学校にどのような指導をしたのか、また、登校していない児童の保護者に、学校や教育委員会から何も連絡してこない理由を知りたい。なお、現在、2学期からの近隣小学校への転校の手続を進めている。</p>
調査結果の要旨	<p>小学校に提出された書類の受理や返却等の事務手続については、小学校の判断に任されており、本件は普通郵便であることから配達状況については確認できない。</p> <p>担当課は、学校から女兒が入学式に出席しておらず、4月末の時点でも登校していないため、関係機関と連携していくことの報告を受け、担当課も保護者と連絡を取り合い、相談に応じている。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンとして、担当課の対応について判断する。小学校が発送した書類が手元に届かない件については、担当課の思慮や予測の範囲を超えており問題はないと思われるが、配慮すべき事柄が含まれる書類の返却については、今後検討の余地はある。小学校及び担当課の保護者に対する関わりだが、入学式以降4月末まで登校していないことを学校は担当課に報告し、担当課はケース会議を開いて各機関の働き掛け方法と分担内容の確認をしており、初期対応に不備はないと判断する。その後も保護者と連絡を取り合い、相談に応じており、市の対応に不備や不足はなかったと判断する。</p>
処理日数	38日

受付第6号	通行妨害の改善要望に対する市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 管理課）
苦情申立ての趣旨	<p>四谷2丁目の四谷通りに面して分譲住宅が建ち、居住者の車が通りに安全に出るためのカーブミラーが、四谷通り南側の路側帯の中に設置されている。四谷通りは幅員が狭いため路側帯を十分に確保できない状況にあるにもかかわらず、当該カーブミラーは路側帯の車道寄りに立っているため、自転車で通行する際車道にはみ出すことになり、身の危険を感じている。車椅子利用者の通行にも危険が及ぶおそれがあり、市にカーブミラーを民地側の縁石寄りに移設するよう要望しているが、一向に取り合わない対応に苦情を申し立てる。</p>
調査結果の要旨	<p>当該カーブミラーは開発事業者が設置したもので、市は道路反射鏡設置基準に基づいて設置の可否を判断している。幅員の狭い道路では歩行者、自転車、自動車の全ての安全を確保することは困難であり、局所的に道路上に出てしまうこともあるが、道路利用者には交通ルールを順守し、譲り合いや安全確認を行い、各自で安全を確保していただいている。市内には類似箇所が多くあり、民有地にミラー部分が越境することに対し所有者の理解や協力を得るのに時間が掛かるなど、早急の改善は難しく、道路利用者各自が交通安全に努めてほしいとのこと。当該ミラーの移設要望に対して時間を要していることについては、申立者に繰り返し説明しているがご理解いただけない。</p> <p>なお、当該箇所を含め、危険性があるカーブミラーには黄色と黒色の交通安全テープを巻くことを検討中であるとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>当該カーブミラーの支柱は縁石の近傍に移設することが良いと思われる旨、担当課に伝えたところ、当該箇所においては、支柱を民地の側に移設するとミラー部分が民地に入り込んでしまう。そのため所有者の理解や協力を得るのに時間を要しており、その対応は理解できる。また、安全対策も、近隣との兼ね合いの中で地道に進めており、オンブズマンとして本件に対する市の対応に不備不足はなかったと判断する。</p>
処理日数	49日

受付第7号	家賃を滞納する賃借人を擁護する市の対応について
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	<p>市内にワンルームマンションを所有し、賃貸物件として貸している。しかし、賃借人は家賃を払わず、共有部分に荷物を放置しており、他の居住者から苦情がきている。賃借人は高齢者のため市に相談したところ、民事不介入だとして対応せず、裁判や強制執行を勧められた。そこで裁判をしたところ、勝訴はしたが、賃借人は退去しないため強制執行することになった。しかし、その費用は自分が負担しなければならない。市が賃借人に家賃が払えるよう福祉の支援をしないことで、自分が賃借人を退去させるために多額の費用の負担を強いられることは納得できない。</p>
調査結果の要旨	<p>担当課では高齢者に関する各種の相談を受け付け、必要な助言、支援又は専門機関を紹介するなど間接的な関わりを行っている。本件賃借人を直接支援したことはないが、地域包括支援センターから相談を受け、関係機関と連携して対応を協議したことがある。また、賃借人の債務不履行に対し、大家が選択できる対応として裁判や強制執行があると話したが、勧めたわけではなく弁護士に相談するよう助言したとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>担当課は、高齢者の生活相談や助言、専門機関の紹介など福祉の総合相談を受け付ける部署であり、生活への支援を直接する立場にない。申立人は、市が高齢の賃借人へ福祉支援をしていないことから家賃の未払いが発生したとしているが、市は地域包括支援センターや関係機関と連携し、生活全般にわたり支援している。家賃未払いについての申立人からの数回にわたる相談に対しては、担当課は賃借人と接触し、関連部署とも連携を図りつつ解決に努めてきている。結果的には家賃の未払いは解消されていないが、担当課の対応に不備はないと判断する。</p> <p>なお、双方の意見が食い違っている家賃の回収に関して、市から裁判や強制執行を勧められた件については、オンブズマンとして当否の確認はできないため判断しない。</p>
処理日数	45日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～22 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	平成 30 年度	令和 元年度	累計						
	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	当年	217					
1 苦情申立書受理件数	131	17	12	10	8	9	7	10	6	7	217						
2 苦情申立人に結果通知等したもの	3	123	14	1	9	2	9	1	7	1	7	7	8	1	6	7	206
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	34	1	0	2	0	0	0	1	0	2	2	2	0	0	2	48
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
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	33	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	40
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	89	13	1	7	2	9	1	6	1	5	5	6	1	6	5	158
ア 市に不備がなかったもの	1	72	11	1	6	2	9	1	5	1	5	4	5	1	5	5	134
イ 所管外のもの	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
ウ その他のもの	0	11	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	18
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	7	1	0	1	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	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	0
(エ) 調査することが相当でない もの	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	7
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	5	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	11
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	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

令和元年度府中市オンブズパーソン運営状況報告書

令和2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