

令和 2 年 度

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

令和 3 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 河野 泰 義 -----	1
オンブズパーソン 近藤 わかな -----	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（3件） -----	6
ア 勧告したもの（1件） -----	6
イ その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）（2件） -----	7
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（5件） -----	9
市に不備がなかったもの（5件） -----	9
4 参考資料 -----	14
(1) 年度別統計表 -----	14
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	15

1 報告に当たって

「オンブズパーソンをお引き受けして」

代表オンブズパーソン 河野 泰 義

オンブズパーソンの大役をお引き受けして、約半年が経過しました。

名前だけは知っていましたが、具体的な仕事内容については、ほとんど予備知識がありませんでした。前任の方から仕事内容を伺い、行政の監視・改善という未経験分野への意欲と期待が膨らむ一方、市の実情や行政に明るくない私でいいのかという少なからぬ不安もありました。

着任してみると、思ったとおり多様な申立てがあり、改めて市役所のカバーする仕事の広さを実感しました。まだ取扱件数は少ないものの、前提である事実関係が明確でない事案や、申立人と担当職員の真意の分からない事案もあり、書面や通り一遍の聴き取りだけで判断することには困難を感じています。そこで、申立人から電話や面談で直接話を聴き、市役所内外の現場に足を運びたいという思いが募り、そうすることで、迷いがふっきたり、筆が進んだりすることがありました。私の性格傾向や資質の限界にもよるのですが、こうすることで、可能な限り独りよがり避け、客観的で公平な判断につながるように感じます。判断はもちろん自らの考えで独立して行わなければなりません、判断材料の収集については、事務局の方にかなり遠慮なく希望を申しあげ協力していただいています。

社会が複雑化し、情報が洪水のようにあふれて種々想定外の混乱が起こりがちな現代ですが、昨年と今年は新型コロナウイルス感染症の流行が追い打ちを掛けました。そのため、経済的困窮や心身の疲労など、生きづらさを抱える市民の方々は格段に増えたと思います。そして、そういう方々と日々向き合う職員の皆さんの苦労も、これまた並大抵のものではないでしょう。まだ予断は許しませんが、一日も早く正常化して、市民の皆さんが少しでも安全で快適な生活を送れるようになることを願います。今後も、先入観にとらわれずよく見聞きし、研さんを重ねつつ、一つ一つの事案に正面から取り組むことで、市民の生の声を吸い上げて行政に届けるよう努めていくことが必要だと思ふ次第です。

「就任のご挨拶」

オンブズパーソン 近藤 わかな

令和2年10月に府中市オンブズパーソンに就任してから、半年が経過しました。私は、府中市の初代オンブズパーソンを務めた露木肇子弁護士の事務所に所属していますので、制度発足20年の節目に就任の機会を頂いたことに不思議なご縁を感じ、前向きな気持ちでお引き受けしました。とはいえ、オンブズパーソン制度については何も分からない状態だったので、過去の苦情処理事例から勉強させていただき、最近やっと、手続の流れを把握できてきたというのが実情です。

オンブズパーソン制度は、市の業務や職員の行った行為により、申立人が不利益を被ったことに対する苦情を、中立的な立場から処理するという制度なので、申立人自身の利害に関わる市政についての苦情であれば、広く受け付けることができます。普段、弁護士として法律相談をお受けする際、法的問題ではなかったり、法的に解決することが可能だとしても費用対効果の観点から勧められない事案については、悩んでいる相談者を前に何もできないというジレンマがあるのですが、本制度なら、ほぼ全ての事案を受け付けて手続にのせることができますので、大変使い勝手の良い救済制度であると感じております。しかし、その反面、申立ての内容が様々であるがゆえに、苦情の内容を整理し、何を調査したらよいかを検討し、調査した事実を基に判断を行うという作業は、想像していた以上に難しいものでした。今後、事例処理を重ねる中で、情報分析力と判断力の向上を目指すべく、努力する所存です。

府中市のオンブズパーソン制度は、他の自治体に比べて、申立人への処理結果通知が充実しているという特徴があるようです。市民のためにすばらしい制度があり、市民がそれを利用することによって、市が、自ら市政の過程を振り返り改善していくことが期待できますので、大いに活用していただきたいと思っております。

なお、昨年からはまったコロナ禍がなかなか収束せず、世界中の人が長期間ストレスと不安を抱えている状態が続いています。このようなときは、ささいなことが人的トラブルに発展することも多くなってまいりますので、寛容の気持ちを持って人と接することが大事なのではないかと、自戒を込めて考えているところです。一日も早いコロナの収束と、マスク無しで申立ての内容をお聞きすることができる日がくることを、心より願っております。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

令和2年4月1日から令和3年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては8件、来訪や電話などによる苦情相談は13件、問合せは1件、資料請求は10件で、合計32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	2	3	5	0	0	10	10	15
郵送	3	0	3	0	0	0	0	3
ﾌｻｸﾞﾘｰﾏｰﾙ	3	1	4	0	0	0	0	4
電話	0	9	9	1	0	0	0	10
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	8	13	21	1	0	10	10	32

(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	令和2年 5月8日	北山町第二公園看板無断撤去に関わる市の対応について	都市整備部 公園緑地課	市に不備なし
2	令和2年 7月29日	文化センター内での拾得物の管理及び取扱いについて	市民協働推進部 地域コミュニティ課	改善を勧告
3	令和2年 8月31日	個人情報を含む信書を普通郵便で返送する市の取扱いについて	市民総窓口部課	市に不備なし
4	令和2年 8月31日	特別定額給付金申請書の送付依頼をするも拒否する市の対応について	生活環境部 産業振興課	市に不備なし
5	令和2年 10月19日	北山町第二公園工事のお知らせを配らない市の対応について	都市整備部 公園緑地課	その他 (改善策を提示)
6	令和2年 12月1日	庭球場利用者の落とし物を紛失した件に対する市の対応について	文化スポーツ部 スポーツ振興課	市に不備なし
7	令和3年 1月4日	十分な説明をしない職員の窓口対応の改善について	市民部 市民税課	その他 (改善策を提示)
8	令和3年 2月1日	情報共有されていない教育委員会の対応について	教指 育導部室	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

令和2年度の受付分は8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3件で、勧告したものが1件、その他のもの（改善策が提示されたもの）が2件、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、市民協働推進部1件、市民部2件、生活環境部1件、文化スポーツ部1件、都市整備部2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	8
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	3
ア 意見表明したもの	0
イ 勧告したもの	1
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30日、最長は63日、平均処理日数は43.5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。なお、4月定例会は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言を受け、中止した。

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2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
令和2年	4月定例会中止	令和2年	⑥ 10月26日(月)
	① 5月25日(月)		⑦ 11月30日(月)
	② 6月29日(月)		⑧ 12月28日(月)
	③ 7月27日(月)	令和3年	⑨ 1月25日(月)
	④ 8月31日(月)		⑩ 2月22日(月)
	⑤ 9月28日(月)		⑪ 3月29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、例年文化センター3施設で出張相談を実施していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から本年度は中止した。

イ 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

例年11月下旬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」が開催されていたが、本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止となった。

3 苦情申立ての処理事例

(II) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

ア 勧告したもの

受付第2号	文化センター内での拾得物の管理及び取扱いについて
対象機関	市長（市民協働推進部 地域コミュニティ課）
苦情申立ての趣旨	2018年11月に携帯電話を紛失し、警察に遺失物届を提出後、携帯電話会社の保証サービスで代替機を10,260円支払い使用していた。ところが、本年7月携帯電話会社からの手紙で、携帯電話が警察に届いたとの連絡があったため取りに行ったところ、2018年11月夜間に文化センター駐車場で発見されたが、文化センター職員が警察へ届けたのは本年7月であることが判明した。届出に1年8ヶ月も掛かった文化センターの拾得物管理体制により不利益を被ったため、苦情を申し立てる。
調査結果及び勧告の要旨	<p>文化センター業務員は一昨年11月の夜間、敷地内で携帯電話の落とし物を拾得し、連絡票を記載の上、金庫の中に保管した。その後、同センターは、持ち主からの連絡を待っていたが、連絡がないまま、金庫に保管し続けた。同センターでは、拾得物の取扱いについて明確な規程を定めておらず、速やかに警察に提出すべきとの認識は薄かった。</p> <p>文化センターは遺失物法の施設に当たり、同法によれば、利用者から拾得物の交付を受けた場合や施設の職員が拾得物を拾得した場合は、速やかに物件を遺失者に返還し、又は遺失者が不明の場合は、速やかに警察署長に提出しなければならない。</p> <p>遺失物の取扱いは当該文化センターにとどまらず、他の施設にも関係する問題である。本市においては統一的な規程は設けていないとのことであるため、今後、文化センターにおいては遺失物取扱規程を定め職員に周知するよう改善し、市全体としても法に則った取扱いがなされているか確認し、規程の設置や職員への研修、周知徹底に取り組んでいただきたい。</p>
是正等の措置状況	<p>文化センターにおいては、拾得物の取扱いについてのマニュアルを作成し、文化センター全職員に周知した。今後人事異動等で時間外業務員を含む職員の入替えがあっても、普遍の対応ができるよう定期的に周知、確認する機会を設ける。</p> <p>なお、市役所本庁舎を始め、各施設における市全体の統一したマニュアルはないが、いずれの施設も市民の不利益にならないよう、遺失物法に則った取扱いをすることを改めて確認した。</p>
処理日数	40日

イ その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）

受付第5号	北山町第二公園工事のお知らせを配らない市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 公園緑地課）
苦情申立ての趣旨	<p>9月から実施しているのに工事のお知らせが来ていないため、公園緑地課に問い合わせたところ、いろいろ屁理屈を並べたあげく、お知らせは出せないとのこと。また、電気・ガス・水道などの工事は事前に工事のお知らせを出していると言っても、屁理屈ばかり言うため、上司と話したいと伝えたが電話中とのこと。時間をおいて電話を掛け、上司に工事のお知らせを出すように要望すると、その日のうちにポストに入っていた。一か月以上もたつのに市民が電話しなければお知らせを出さない対応、また、非常識極まりない市民を馬鹿にした電話対応は絶対許せない。今後は、この種の業務改善及び該当職員の処分及び謝罪文を要求する。</p>
調査結果の要旨	<p>北山町第二公園は、住宅街の一角にあり、令和2年6月樹木せん定作業及び遊具の更新に係る工事を単価契約により行うことを決定した。市では、単価契約による工事は数日内に終了するため、近隣住民への工事のお知らせを配布しない取扱いである。本件工事の内容及び期間等は、8月22日から10月21日までの間、6日間は樹木（52本）のせん定作業、16日間は遊具周辺の舗装及びコンクリート基礎を壊した上での撤去及び新遊具の設置作業を行い、工事の際は機械作業の音が発生していた。また、粉じんについては、散水等により飛散防止の措置が採られていたが、シートの設置の有無や形状は確認できない。</p> <p>公園緑地課は、10月16日、匿名の電話による苦情を受け、同日午後6時頃から、近隣住民に約160部の「工事についてのお知らせ」と題する市長名の書面を配布した。なお、電話のやり取りについては、確たる認定はできない。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>本件工事の内容、期間、近隣住宅の環境、予想される騒音の程度等に鑑み、単価契約であっても事前通知をするのが相当だったと考える。しかし、市は今後の対応策として、全ての単価契約の工事及び作業委託につき、騒音、工事内容、工事期間、公園の立地条件等を検討して適切な対応をするために内規を作成し、改善するとのこと。今後は早急に内規を作成し、工事に伴う騒音、粉じん、振動等周辺への影響をきめ細かに点検し、近隣住民への影響が予想される場合にはお知らせ等により事前通知を励行するよう改善を望む。</p>
処理日数	49日

受付第7号	十分な説明をしない職員の窓口対応の改善について
対象機関	市長（市民部 市民税課）
苦情申立ての趣旨	<p>四年前に離婚し、子を二人扶養しているが、先日、子の件で市に出掛けたところ、市民税課に寄るように言われ、市民税課を尋ねると、職員に「子の扶養は父親に決まった」と口頭で伝えられた。この件は、元夫が住む他市から問合せを受けているが、府中市の職員と話をするのは初めてだった。納得ができず自分の状況を説明したが、「法律で決まっている、何かあれば元夫が住む他市に問い合わせるように」とのこと。自分に課税する府中市に対して不服申立てをしたい旨伝え、そのような制度はないとはっきり言われた。説明不足な上に、困っている市民に対して寄り添う姿勢も見せない不快な対応の改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>令和2年12月、子育て応援課で手続の際、子2名の扶養控除が適用されておらず、市民税課に確認するため来庁された。他市に住む元夫が扶養控除申請をしたため、地方税法に基づき所得の高い元夫が扶養することになったと職員が説明し、経緯は他市に確認するように伝えた。また、その後電話や窓口で問合せがあった際には説明を重ね、また、不服申立てについては、納税通知書が送付されてから審査請求があることを伝え、相談者に寄り添う姿勢もない職員の対応については謝罪をした。</p> <p>その後、申立人が「離婚給付等公正証書」を持参し、長男については、令和元年7月以降養育費を受け取っていないことが確認できたため、長男の扶養控除は適用できる旨を伝えた。</p> <p>今後は、相談者の気持ちに寄り添った対応ができるよう、職員への研修の実施や文書による注意喚起等を通じて、接遇能力の向上を図るなど、より一層の指導を行っていく。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>市民税はいうまでもなく、市の行政を支える大切な財源であり、その算定や各種控除に納税義務者である市民が強い関心を持つのは当然のことである。市民税課は、市民の権利を擁護しつつ適正な税務行政を遂行するための要であり、窓口業務の在り方は、市民の信頼と円滑な納税の実現に影響を及ぼすこと大なるものがあると言える。</p> <p>担当課は本件を踏まえ、職員への研修の実施や文書による注意喚起等を通じ接遇能力の向上を図るとしている。今後は、その改善が実を結び、相談者である市民に対し、実情に応じた寄り添う姿勢及び充実した説明内容を兼ね備えた窓口相談が実施されるよう望む。</p>
処理日数	63日

(2) 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1号	北山町第二公園看板無断撤去に関わる市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 公園緑地課）
苦情申立ての趣旨	<p>本年5月3日に北山町第二公園に行ったところ、平成26年に建てた「野球サッカー禁止」の看板が撤去されていた。市へ問い合わせると、文書の表現がきつく小さな子供がボールで遊べないと苦情が来ているため撤去したとのこと。当該公園は車道に面しているがフェンスがないため、ボールが飛び出しバイクにでも当たったら死亡事故にもなりかねず、高齢者も安心して散歩もできない状況だと訴えても、たかが子供のボール遊び位で看板を建てる必要はないと住民を馬鹿にした態度だった。このような市の対応を改善し、早期に看板を元通りにしてほしい。</p>
調査結果の要旨	<p>公園の看板については、法令上の明確な基準はなく、利用者、近隣住民、自治会など地域の意見を踏まえて設置又は撤去を行っている。</p> <p>本件の看板には、「公園を利用する皆さんへ 近隣住民や他の利用者のめいわくになるような遊びはやめましょう 公園内の「野球・サッカー」は禁止です オートバイやミニバイクの駐輪・駐車をやめましょう」と記載されていた。</p> <p>今回、市が上記看板を外したのは、自治会や公園利用者の幼児の保護者など複数から要望が寄せられたことによるもので、担当課は、サッカー・硬球・軟球やバットを使った野球、ゴルフクラブを使ったゴルフなどは「他人に迷惑を及ぼす行為」として禁止すべきだが、ソフトなボールでのパス交換や、カラーボールでのキャッチボール、グランドゴルフはそれに当たらず、禁止ではないと考えており、市としては許されるボール遊びも禁止されるかのような表現の看板を撤去するに至った。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>公園内の看板は、主として利用者に他の利用者の迷惑になる利用を控えるよう呼び掛けることが目的であり、公園内に看板を設置するか否か、どのような看板を設置するかは市の裁量に任されている。看板が撤去されること自体は、それが即座に特定の市民に不利益を生じさせるという性質のものではない。</p> <p>また、公園の利用方法について、市民に憩いや遊び、運動の場を提供するという都市公園の役割を考えれば、全てのボール遊びを禁止するものではないとする市の考えは妥当である。申立人は、ボール遊びの危険性を強調するが、公園における大小全ての危険を排除することは困難である。公園の設置目的との調和を図りながら、より有意義な利用方法を模索することが重要であり、市の対応に不備はなかったと判断する。</p>
処理日数	39日

受付第3号	個人情報を含む信書を普通郵便で返送する市の取扱いについて
対象機関	市長（市民部 総合窓口課）
苦情申立ての趣旨	施設に入所している申立人の異動届や分籍届等に関し、市は個人情報詳細に記された戸籍謄本等の重要書類を施設に返送する際、普通郵便で返送してくる事案が複数回繰り返された。このような個人情報漏えいにつながる事務取扱は是正されるべきであり、改善を講じられたい。
調査結果の要旨	<p>市担当課は郵便物の発送について、住民基本台帳法の事務処理要領などで、簡易書留や本人受取限定郵便など郵送方法に定めがある場合は、その運用に準じて発送しており、法律で定めがないものについては、原則普通郵便で発送している。</p> <p>住民票の写しなどの証明書の郵送請求や郵送による転出届に関しては、手続の上で返信用封筒を必要書類としていることから、返信用封筒の同封がない場合は、返信用封筒の追送を電話や手紙などで要求している。ただし、今回の手続の上で返信用封筒は必要とせず、事務処理上不要な書類が送付された場合は、返信用封筒の追送の要求は行わず、手紙と合わせて不必要な書類を返送している。</p> <p>庁内における郵送物送付に関する内規や規程はないが、法で定められたものについては、その運用に準じて対応している。</p> <p>近隣自治体や本件施設入所者と住民票の登録手続を行っている自治体では、本市と同様の運用で郵便物の取扱いを行っている。また、一部の自治体で提出された書類が手続において必要・不要に関わらず、本人が提出したものとして全て受領し、返送することなく文書の保管年限が経過した後に処分している運用を行っている。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申立人は、戸籍謄本や施設の入所証明等の個人情報が記載されている書類が、市から普通郵便で送られてきたことに異議を唱えている。市の当該部署に問い合わせたところ、提出された書類の一部は申立人の申請事項に不必要な書類であり、通常業務の一環としてそれを普通郵便で返送したとのこと。普通郵便で送ったのは、上記にある「住民基本台帳法の事務処理要領」における法律で定めがないものとして扱われたからである。これは書類の記載内容に関与することなく、事務処理要領に従った通常の発送であり、そこに過誤はない。さらに、近隣の自治体においても、また、施設入所者と住民票の登録手続を行っている他の自治体においても、本市と同様に住民基本台帳法の事務処理要領に基づいた運用をしており、市の郵便物発送の方法自体が異質なわけではない。ただ、いつでも生じ得る個人情報の漏えいとその問題の広がりを考えると、これを機会に市独自の郵便発送のルールを設けておいてもよいと思われる。</p>
処理日数	30日

受付第4号	特別定額給付金申請書の送付依頼をするも拒否する市の対応について
対象機関	市長（生活環境部 産業振興課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、特別定額給付金基準日の4月27日には、世帯主が熊本市在住の母である世帯に属していた。しかし、母は高齢のため給付金の申請方法が理解できず、申立人の分の給付金を受け取ることができないと懸念していた。そのため、住民票を府中市に移し、給付金申請書を自分に送るよう市に連絡したが、基準日の住所が熊本市だったことを理由に拒否されている。DV被害者は住民票がなくても請求できることに鑑み、自分に権利がないとする市の対応は不当であり、権利回復を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人の住民票は、特別定額給付金の基準日である令和2年4月27日の時点で熊本市にあり、5月29日に住民票の異動に関する問合せが申立人から府中市に届いた。6月2日、熊本市は申立人を含む2名分の特別定額給付金を世帯主である母親に支給した。また、6月29日に申立人から府中市へ住民票異動の届出があり、文書上の異動日は同年2月18日とされていた。その後は、申立人から府中市に対して特別定額給付金申請書の本人への送付依頼、未達の手配や督促等があり、7月28日、府中市から申立人に対して、住民登録完了後に申請書は送付されるとの事務手続の案内がなされた。また、申立人から府中市に提出された転出証明書に準ずる証明書から、支給基準日の住民票は熊本市にあることが確認され、8月12日に特別定額給付金の手続は熊本市でなされる事務手続案内が申立人にされた。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申立人が府中市に住民票の異動届を提出した時点で、申立人の特別定額給付金は、熊本市において世帯主である母親の口座に既に払い込まれている。申立人はそれ以降も府中市に対して申請書の交付依頼や問合せを繰り返していることから、給付金が既に支払われたことを知らなかったと思われる。</p> <p>このような申立人の依頼や問合せに対して、上記のように府中市は文書で手続の案内を申立人に送り、熊本市にも状況の確認をするなど、その一連の対応に不備は認められない。</p> <p>また、申立人は、DVや虐待を受けた被害者に対して執られている給付金支給の支援措置と同様の対応を自らに求めているが、国の現行の制度では対象とされておらず、府中市だけで対応することは不可能である。</p> <p>以上のことから、市の対応に問題はないと判断する。</p>
処理日数	30日

受付第6号	庭球場利用者の落とし物を紛失した件に対する市の対応について
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>四谷庭球場を利用した際、テニスコート内にウィンドブレーカーを忘れたため、帰宅後に市に回収してほしい旨を伝えた。翌日、市から連絡があり、ウィンドブレーカーは発見され、コート内倉庫に保管するよう指示したとのこと。しかし、1時間後に再度別の職員から電話があり、倉庫内には保管しておらず、管理人が発見したにもかかわらずそのまま放置し、時間がたってから回収に行った時には、ベンチの上のウィンドブレーカーは無くなっていたとのこと。当該職員に自分たちの後の利用者に聞いてほしいと頼んでも、そこまでの対応はできないとの一点張りであった。連絡ミスのため上着を紛失したにもかかわらず、全く対応を取らない管理体制は看過できないため、今後の改善を求め苦情を申し立てる。</p>
調査結果の要旨	<p>スポーツ振興課職員と庭球場の鍵の開閉受託業者であるシルバー人材センター及び同会員との連絡ミスがあったことは事実である。まず、市からシルバー人材センターに遺失物を確認するよう伝えた連絡が、庭球場鍵開閉担当の会員にすぐに伝わらず、庭球場を閉鎖し帰宅後に連絡が取れた。その際会員は、最終的には遺失物は無くなっていたにもかかわらず、閉鎖時に遺失物らしきものを目視したことのみをシルバー人材センターに報告した。翌朝、シルバー人材センターが市から遺失物についての電話を受けた際、会員に事実を確認せず回収済みと回答した。なお、会員が目視した遺失物は、本件申立人の後に利用した第三者が、庭球場鍵閉鎖後に持ち主が取りに来てもいいように、庭球場の管理外のベンチに善意で移動していた。</p> <p>申立人の質問や要求に対し、市職員が即時に明確な回答ができなかったことは、庭球場の担当者ではない職員であったためであり、その後は庭球場担当者が改めて対応し、申立人の後の利用者へ聞き取りを実施するなど必要な対応は行った。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>市とシルバー人材センターとの連絡ミスにより、一旦間違った情報が本件申立人に伝えられてしまったことは事実だが、本件は第三者の善意が介入し、遺失物が管理外の場所に移動されてしまったという特異な事実経過をたどったことが紛失という結果に大きく寄与している事案であり、「連絡ミスにより遺失物が紛失した」ということにはならない。また、申立人への誤情報の訂正の電話は庭球場担当者でなかったため、申立人へ明確な回答ができなかった。しかし、その後庭球場担当者が対応し、申立人利用後の利用者へ遺失物の聞き取りをするなど必要な対応は行っており、市に不備があったとは認められない。</p>
処理日数	48日

受付第8号	情報共有されていない教育委員会の対応について
対象機関	教育委員会（教育部 指導室）
苦情申立ての趣旨	<p>令和元年4月に3年生の二女が通う小学校に三女は入学したが、数日しか通わず不登校となり、その後他の小学校に転校した。二女も妹が転校したことや学校への要望が受け入れられず、ストレスとなり不登校になった。そのストレスの一つとしては、二女を車で送った際に学校正門の警備員に、他の通学児童がいる前で、怒鳴られたことが挙げられる。この警備員の件について、教育委員会に相談したが、一向に改善されなかった。しかし、指導室上席に相談すると、報告はないとのことだったが、すぐに警備員は交代となった。</p> <p>このように、二女が通学を再開できるよう相談していることが改善されないのは、教育委員会の中で上席まで情報共有されていないことが原因と思い、改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>指導室内での情報共有については、指導主事等が相談等を受けた場合、口頭にて上席に報告を行うとともに、内容を書面にて供覧し、情報共有を図っている。しかし、要求に対し解決を図っても、校長を辞めさせること以外には、申立人が納得しない状況が継続し、徐々に管理職が対応する機会が増えている。</p> <p>警備員とのトラブルは、警備員の配置を担当している教育総務課に情報提供し、警備会社は警備員を指導したが、申立人の苦情は配置換えを行うまで続いた。なお、指導室長が警備員の配置替えを要請した事実はない。</p> <p>申立人は、学校への不満の解決を望むというよりは全ての事案で校長の責任という論を立て、校長を辞めさせないと二女、三女は登校させないとの強い意志があり、様々な登校に関する支援も受け入れない状況である。このため、二女、三女が学校とつながるよう学校や指導室だけでなく、関係機関とも連携を図りながら支援方法を検討し、対応を継続している。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>指導室は、内部で情報共有しており、申立人の二女の不登校について、他機関との連携を図って支援を継続していることが認められ、教育委員会に不備があったと認めることはできない。</p> <p>本件は、三女の件から起算すると2年にもわたる問題となっており、さらに、二女が1年以上学校に通えていないという深刻な事態が継続している。問題がなかなか解決しない焦りからか、校長の異動がなければ学校に行けないという考えにとらわれてしまっている様子もうかがえるが、不確実な人事異動を待つのではなく、具体的に、二女が学校に通える方法を探索し、試行していくのが、現実的な対応だと思う。</p> <p>指導室やその他の機関の教育のプロを信頼し、二女が学校に戻れるよう、任せてみてはどうか。本件申立人の二女が新学期から学校に登校できるよう心から願っている。</p>
処理日数	49日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～23 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		令和 2 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	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	
1 苦情申立書受理件数	148		12		10		8		9		7		10		6		7		8		225
[受理後の処理状況]	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	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	225
2 苦情申立人に結果通知等したもの	3	137	1	9	2	9	1	7	1	7	7	8	1	6	7	8					214
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	35	0	2	0	0	0	1	0	2	2	2	0	0	2	3					51
ア 意見表明したもの	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0					4
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1					4
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	34	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	2					42
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	102	1	7	2	9	1	6	1	5	5	6	1	6	5	5					163
ア 市に不備がなかったもの	1	83	1	6	2	9	1	5	1	5	4	5	1	5	5	5					139
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	13	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0					18
(7) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	8	0	1	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	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	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0					7
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	7	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0					11
4 次年度へ調査継続となったもの	0	4	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	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2年度府中市オンブズパーソン運営状況報告書

令和3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