

平成 2 2 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 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 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（2件）-----	7
ア 市に一部不備があったもの（2件）-----	7
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（15件）-----	9
ア 市に不備がなかったもの（12件）-----	9
イ 所管外のもの（1件）-----	23
ウ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの（1件）-----	24
エ 調査することが相当でないもの（1件）-----	24
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの（1件）-----	25
4 参考資料-----	27
(1) 平成22年度苦情申立て等の状況-----	27
(2) 苦情申立ての処理結果等の年度別推移-----	27
(3) 平成22年度苦情申立て一覧-----	28

## 1 報告に当たって

「3年目の ……」

代表オンブズパーソン 中 根 勝 士

オンブズパーソンに任命されてから2年半が経過しました。

今回が、3回目の報告になります。

2回目までは、申立て件数も11～12件前後で推移し、申立て内容も比較的単純なものが多く、市の特定の機関に集中する傾向があったように思いますが、今回は申立て件数も18件と一気に5割増となり、府中市外の方からの申立てもあったうえ、内容も多岐にわたり、これに応じて申立ての対象となる市の機関の種類、数も多くなっています。

これは、オンブズパーソンの存在及び役割が、市民をはじめ申立権のある人に周知されてきたためと喜ばしく思っており、また、市の各機関にもオンブズパーソンの存在感が一層増してきたものと思います。

内容も多岐であるばかりか複雑なものが多くなり、慎重かつ十分な調査及び対応が求められるようになってきています。

調査の結果、申立ての趣旨に沿わなかったものがほとんどでしたが、一部趣旨に沿ったものもあり、これに伴って、事務の改善勧告をする事案もありました(制度発足以来意見表明は4件、勧告は2件、提言は1件になりました。)

しかし、結果としては申立ての趣旨に沿わなかったものの、職員の対応に問題のある事案も散見されます。また、市の機関として本当に問題の本質を的確に把握しているか疑問に思われる調査回答もあります。

この1年は、市の機関及び職員の様々な顔が、よりはっきりと見えてきたような気がします。

今後も市民目線に立った、市民から信頼されるオンブズパーソンを目指したいと思っています。

## 「オンブズパーソンの経験 2年を経て」

オンブズパーソン 鈴木 眞 理 子

行政サービスの範囲や内容の複雑さは、年々増えています。行政の情報公開義務や個人情報保護についての一般市民の理解や浸透もあいまって、オンブズパーソンへの苦情の申立て件数が増加することは、予測されていました。

しかし、増えることなく一定の数に納まっているのは、行政のサービス対応の必要な基本姿勢が徹底し、窓口対応が一定レベルに達した成果と推測されます。市民への情報提供や対応がきめ細かくなされ、多くの不満は事前解消されているためと、職員の日々の努力を評価するとともにオンブズパーソンとしてありがたく受け止めています。

一方、この2年間で、オンブズパーソンに寄せられる苦情の質や内容にも多少の変化が見られ、申し立てる市民像にも変化を感じます。本来オンブズパーソン制度は行政への単なるクレーム申立てではなく、市民の権利を守り、行政サービスをより市民に公平で合理的なものにするために、市民に寄り添って中立な立場で市民の声を聴くために設けられました。

行政とは市民の税金で職員の働きや施設が運営されていますので、公平性や公共性は行政サービスには不可欠なものです。しかし近年、国や自治体の行政サービスへの要求で、公平性より消費者的な個人利益中心主義、公共性より個人の権利優先意識によるものが目立ち始めています。納税や利用料を払わず、サービスに文句を言ういわゆる自己中心的なモンスター化です。

医療におけるモンスターペイシェント、教育におけるモンスターペアレントが、一人個人を腫れ物扱いにしてその場は治まるものの、決して総合的に医療や教育の質を向上させることにつながらないことは証明されています。現場の関係者を疲弊させ、複雑で無駄な手続きを増やし、結局はサービスの受け手全体にマイナスになって戻ってくるのです。

ごく一部の市民のモンスター化により、これと同じことが行政サービスにも起こりえますが、オンブズパーソン制度はそのような傾向を助長するものとは全く逆のものであることを改めて再確認したいと思います。行政への単なるクレーム処理ではない、行政サービスの向上につながる建設的な苦情の申立てを期待しています。

また、個人主義が過剰に強調される社会状況において、精神的に孤独で多大なストレスにさらされる個人が、近所や隣人、親戚や家族とも協力、共存しにくく、安定した市民生活を営みにくい今日の個人の心の状況が、オンブズパーソンの申立てにも反映されている事例が散見されます。

これは新たなコミュニティの再生とも言われますが、一市の教育や行政ではなく、国家の教育や思想文化の役割です。これまで周囲との壁や硬直さばかりを強調する個人主義に偏り過ぎましたが、これからは近隣や家族と協調、共存できる柔軟な個人主義をオンブズパーソンとしてというより、次の世代に社会を委ねる高齢者世代として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22年4月1日から平成23年3月31日までの書面による苦情申立ては18件、来訪や電話による苦情・相談は42件、問い合わせ、資料請求等は27件で合計87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3件、福祉保健部2件、子ども家庭部2件、環境安全部1件、ごみ改革推進本部1件、都市整備部2件、教育部3件、該当部なし2件となっている。

### (2) 苦情申立ての内容

- ア 給付奨学資金の判定基準について
- イ 国民健康保険税の納付命令処分について
- ウ 子ども手当の支給に対する市の対応について
- エ 警察署の対応について
- オ ごみ減量化処理機器購入費補助事業に対する市の対応について
- カ 東部及び西部地区土地区画整理事業について
- キ 処遇に関する市の担当者の対応について
- ク 市営住宅入居申込資格要件の適用について
- ケ 国勢調査の調査票の取扱いについて
- コ 住民登録が重複してなされているかどうかの確認について
- サ 私有地の相隣関係の紛争に関する市の指示、指導について
- シ 学童クラブに関しての市の対応について
- ス 建築確認申請及び完了検査における市の担当者の指導と対応について
- セ 国民健康保険の不正請求の調査結果について
- ソ コミュニティバスの停留所の設置について
- タ 子どもの就学手続に係る市の対応について
- チ 学校のグラウンドからの飛球による被害について
- ツ 住民からの個人的な苦情に対する市の対応について

(3) 苦情申立ての処理状況

平成22年度の受付分は18件あり、取り下げられたものがセの1件で、その他17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ク及びスの2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、アからキ、ケからシ及びソからツまでの15件で、処理内容の内訳は、市に不備がなかったもの12件と所管外のもの1件、苦情申立人自身に直接利害関係がないもの1件、調査することが相当でないもの1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内訳は、1か月以内が14件、1か月を超えて処理したものが3件で、処理日数の最短は1日間、最長は45日間、平均処理日数は19.7日であった。

(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、「中央防災センター」と「子ども家庭支援センター「たっち」」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22年	① 4月26日(月)	平成22年	⑦ 11月1日(月)
	② 6月7日(月)		⑧ 11月26日(金)
	③ 7月5日(月)		⑨ 12月27日(月)
	④ 8月2日(月)	平成23年	⑩ 1月31日(月)
	⑤ 8月30日(月)		⑪ 3月7日(月)
	⑥ 10月4日(月)		⑫ 3月28日(月)

イ 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22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) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議について
- (オ) オンブズパーソンの出張相談について
- (カ) 市施設の視察について
- (キ) 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、西府文化センターと新町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22年11月16日、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」が開催され、府中市オンブズパーソン及び事務局職員が出席した。

会議では、「市の委託業者に対するオンブズマンの業務範囲（調査権限範囲）について」、「苦情調査のため、専門的機関に対し調査・鑑定・分析等を依頼する場合の予算措置について」、「調査終了後の調査結果通知書等において、オンブズマンから要望した市への改善事項等に対する追跡調査について」、「行政苦情救済・オンブズマン制度（「オンブズマン制度等」）と、他の救済制度（行政不服審査制度、監査制度、訴訟など）との振り分けについて」、「オンブズマンの調査の対象機関について」、「苦情申立にかかる事実調査の方法について(1)事実の調査における申立人への資料開示について、(2)関係する第三者からの事情聴取について」、「苦情申立てに対して、調査終了後、その機関に改善等対策が見受けられないため意見の表明を行いました。このように、一度、調査が終了したものを再度取扱った事例がありますか。また、このような処理をどう考えますか。」の7議題について、各自治体の現状や課題について協議した。



### 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8号	市営住宅入居申込資格要件の適用について
-------	---------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（市民生活部 住宅勤労課）

#### 【苦情申立ての趣旨】

申立人は、これまで民間住宅に住んでいたが、経済的な理由により、府中市営住宅の入居申込みをした。

しかし、募集要項の申込資格に市税等の滞納がないことという項目があるため、申込資格要件を満たさないとのことであるが、経済的に市営住宅に入居する必要があるため、申込資格の柔軟な運用を希望する。

#### 【調査結果の要旨】

担当課は、申立人から市営住宅入居申込書を受け付けたが、申立人より、自己破産をしていること、滞納税の執行停止を受けていることの申し出があった。

後日、申立人から、資格要件を満たさないのであれば辞退するという連絡があったので、担当課は、申立人に必要書類を提出して税の調査結果を待つか、辞退届を提出するかを求めたが、申立人は市の提案を断つたため、結果として、申込辞退者として取り扱うこととした。

なお、市税等の滞納がないことの規定については、府中市営住宅条例を受けて、府中市営住宅入居者資格基準で制限を加えている。

#### 【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、申立人が審査

に必要な書類を提出しておらず、さらに、申込基準に関する申立人の事実関係や申込基準の該当性を確定するための実態調査にも応じていないため、入居資格審査を進めることができず、申込辞退者として取り扱った市の対応に問題はないと判断した。

しかし、入居資格要件については他市の状況も踏まえて、要件の存続の可否や具体的な内容について検討すること、入居者資格基準を施行規則で規定することを検討するよう市へ意見書を提出した。

この点について、市から、資格基準を施行規則で規定するよう改善していくとの回答があったことについては評価する。

【処理日数】 31日

受付第13号	建築確認申請及び完了検査における市の担当者の指導と対応について
--------	---------------------------------

【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】

申立人は、市内の建築工事に関与したが、完了検査、建築確認申請の際の市の担当者の言動に納得ができない対応があるので調査をし、今後の対応を是正してほしい。また、申請受理から確認済証の交付までの審査に長時間かかったことについては他の自治体と比べ異例である。

【調査結果の要旨】

現場での職員の対応について、横柄な態度があったとの件について担当課は、礼節を欠いた言動はしていないことを確認しているが、今後も接遇向上を図るため課内で研修を実施し、職員の意識改善に努める。

なお、確認申請の審査期間については、不適切であったと認識しており、今後は、円滑かつ迅速に審査を進め、処理期間の短縮に努める。

**【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が、市担当者の対応については、必ずしも不適切ではなかったと判断した。

しかし、建築確認申請から確認済証の交付に法定期間を大幅に超えたことは事実であり、担当課内において諸事情があったとはいえ、今後このような事態が起きないように市に改善を勧告した。

**【処理日数】** 23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	給付奨学資金の判定基準について
-------	-----------------

**【苦情申立ての対象機関】** 教育委員会（教育部 総務課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人の子が高校に進学するに際し、府中市給付奨学資金の申込みをしたが、給付を否とする決定の通知を受けた。

教育委員会に問い合わせたところ、所得要件は充足しているが成績要件で給付が否となったことが判明した。

所得要件は、制限額以下であればすべて同じ扱いであるのに、成績要件については上位の者から給付され、取扱いに差があることや、勉強意欲を考慮されないこと等判定基準に一貫性がなく、納得できない。

**【調査結果の要旨】**

市独自の制度である給付奨学金は、勉強の意欲がありながら経済的理由により修学が困難な者に対し、修学上必要な資金を給付して、教育の

機会均等を図ることを目的としている。また、申込み要件として、「学力及び人物が良好であること」、「保護者の所得が制限以下であること」等の基準を設けている。

新規奨学生は、所得が制限以内の者について、在学から提出された推薦調書による学習成績や人物の所見など、本人の学習成績により決定している。

**【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が、奨学金制度が一般的に所得要件と成績要件を設けていることは、周知の事実であり、市の給付奨学金制度の申込み要件も同様で、決して不当なものとは言えないと判断した。

また、申立人は、成績要件について、学習成績のみでなく、学習意欲を考慮して決定すべきであると主張しているが、学習意欲は、それ自体単独で客観的かつ公平に判定することは困難であり、推薦調書には学習成績のみならず、人物の所見も記載されており、学習意欲も総合的な判定の対象となっていることは十分うかがうことができ、市の対応は、適切であったと判断した。

**【処理日数】** 22日

受付第2号	国民健康保険税の納付命令処分について
-------	--------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（税務管財部 納税課）

**【苦情申立ての趣旨】**

市外に転出するため、国民健康保険税の支払いについて市の担当者に相談し、指示どおりの手続きをした。その際に、後日精算して市に対する税額について改めて請求すること、第2期分についてはとりあえず支

払わなくてよいこと、督促状が届くと思うが放置しても大丈夫であること  
の回答を得た。その後、督促状が届いたが、説明に従い放置しておいた  
ところ、最近になって最終催告書が届いた。担当課に連絡したところ、  
担当者が誤った説明をしたとのことで謝罪があったが、督促状、催告書  
のとおり支払うことを求められた。

しかし、申立人は、事前に確認して担当者の指示どおり納付しており、  
誤った指示に基づく負担を市民に負わせるべきではないと考えるので、  
納付命令処分の取消しを求める。

#### 【調査結果の要旨】

担当者は、転出時に国民健康保険税の税額変更について説明をしているが、  
その際に、誤解を招くような説明や、減額の判断の誤りによって、間違っ  
た回答をしてしまったことは考えられる。

転出により資格を喪失した場合は、通常、翌月上旬に税額変更の確定をし、  
期別税額を減額して本人に通知している。その中には、変更前及び変更後  
の期別税額が記載されているが、申立人は来庁時の職員の回答に従って支  
払わなかったとのことである。

申立人から問合せがあった際に、来庁時の対応誤りについてはわびると  
ともに、第2期分についての支払いは必要である旨を伝えたが、納得を  
得ることができなかった。

#### 【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が、市の説明に不十分  
な点があったことは事実であるが、第2期分の課税処分に誤ったところ  
はないため、申立人が求める納付命令処分の取消しについては、市に  
求めないこととした。

なお、説明に不十分な点があったことについては、市に対して、誤解等  
を生じない対応をするよう申し入れた。

【処理日数】 18日

受付第3号	子ども手当の支給に対する市の対応について
-------	----------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（子ども家庭部 子育て支援課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市に子ども手当の申請をしたが、夫が現在失踪中で税金の申告をしていないため、夫婦どちらの所得が多いか分からない。手当が支給されるためには、夫の所得が分かるように申告するか、夫が子どもを扶養していないことを証明する離婚か失踪届が必要であると言われた。

子ども手当は所得制限がなく、子どもがいる世帯は誰でも支給されると聞いており、夫婦の所得が分からないから支給できないということは納得できない。

【調査結果の要旨】

法律により、家計の主宰者に子ども手当を支給することが支給要件となっており、担当課は、この要件を確認するため、夫の所得が分かるように申告してもらうことを依頼した。

また、離婚により、子どもの監護及び生計維持が申立人になれば、子ども手当は申立人に支給されることを説明した。さらに、夫が行方不明である場合は、家を出た時点等において、子どもを監護しなくなったものとして取り扱うことができるので、その行方不明の実態を客観的に把握するため失踪届を出すよう勧めた。

なお、家計の主宰者の確認は、申立人の説明だけでは判断ができないため、認定請求は保留としている。

【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、市は「夫婦の所得が分からないから支給できない」「手当支給の資格のため夫の失踪届が必要」という申立人が納得のいかない点について、法律上の根拠を

説明していることが認められた。

さらに、認定請求を保留とし、申立人の夫の転出先に所得や子ども手当の受給資格の調査をしているとのことであり、市の対応に問題はないと判断した。

【処理日数】 15日

受付第5号	ごみ減量化処理機器購入費補助事業に対する市の対応について
-------	------------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（ごみ改革推進本部 ごみ減量推進課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市のごみ減量化処理機器購入費補助事業の活用を予定して、生ごみ処理機を購入した。その際、購入費の一部はインターネットによる購入のポイントを利用した。

市に必要書類を持参し申請したところ、インターネットによる購入のポイント利用分は補助の対象にはならないと言われた。

担当課が言うようにポイントは現金ではないが、窓口で提示された事業要綱にも、ポイント利用分は金額に認めないなどの扱いについて一切記載はなかった。

もし購入時にそれを知っていれば全額現金で購入し、規定の補助を全額受けられたはずであり、文書に明記のない根拠で補助が減額されるというのは納得できない。

【調査結果の要旨】

この事業の要綱にある購入金額の半額補助という点については、ポイントは金額と判断していない。

また、ポイント利用のことを記載すると、それ以外の事がらもすべて記載しないと混乱を招くため、要綱やパンフレット等に掲載しなかつ

た。

なお、今後については、支払った現金のみが対象となる注意書き及び不明な点は事前に相談するよう記載するよう検討する。

#### 【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ところ、市では、この事業の補助対象は、購入金額であり、現金との見解であった。

一般的に、ポイントは商品購入やサービスを利用したときに獲得できるものであり、それが限定された範囲では現金同様の使途が可能ではあるが、オンブズパーソンとしても、現段階ではポイント利用で購入したものを現金で購入したものと同等に扱うのは無理があると考え、市の対応は問題ないものと判断した。

しかし、ポイント利用分が補助の対象でないことを市民に周知することについては、何らかの記載は必要ではないかと考え、その旨を市に申し入れた。

この点について、市は、速やかに要綱を見直し、市民に周知する対応を取り、そのことをオンブズパーソンに文書で報告したことについては評価する。

【処理日数】 21日

受付第7号	処遇に関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】

市は、申立人の自立に向けて処遇方針を立てたが、申立人の意向も聞かずに一方的に方針を決めてそれを押し付けるのは納得できない。

また、申立人は就労を希望し、そのための活動を求めているが、担当



者と申立人の意向に擦れ違いが生じているため、課長の仲介を求めているが取り合ってくれない。

**【調査結果の要旨】**

申立人に対しては、障害者福祉課、地域権利擁護センター、就労支援センターで役割を分担して支援を行い、処遇については、それぞれの事業主体が申立人と面接を行い対応している。

処遇方針を見直すなど対応策を変更する場合は、三者でケース会議を開催するなど、連携を取り合って情報を共有したうえで申立人と面接を行い、承諾を得て進めている。

また、申立人の希望どおり課長は話し合いの場を設け、話を聞いている。

**【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ところ、処遇方針の立て方と進め方において、申立者と市の認識が食い違っていることが苦情申立ての原因であると認識した。

申立人は、強い就労への意欲を持っており、その意向を受け入れない市に対して不満を持っているが、担当課は申立人の安全や将来の自立を考え、行政サービスの範囲で可能な限りの手順を踏みながら支援を提供しており、市の対応は適切なものと判断した。

**【処理日数】** 15日

受付第9号	国勢調査の調査票の取扱いについて
-------	------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（政策総務部 総務管理課）

**【苦情申立ての趣旨】**

平成22年10月実施の国勢調査において、申立人に成りすました複数人間が、同一名、同一住所で個人情報を調査票に記入して提出し、それが市で受理されている可能性がある。

国勢調査の内容は申立人にとって重要な個人情報であり、個人情報の損害にあたる。

**【調査結果の要旨】**

申立人の調査票は郵送で提出され、調査票の内容について本人と直接電話で確認している。また、申立人の名前で複数の調査票は提出されていない。

**【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が、他人が申立人になりすまして国勢調査の調査票を提出した可能性はなく、国勢調査は適正、かつ公正になされたと判断した。

**【処理日数】** 20日

受付第10号	住民登録が重複してなされているかどうかの確認について
--------	----------------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（市民生活部 総合窓口課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人に成りすました者が、申立人の住民登録地に重複して登録しているか、又は、申立人名で他の住所に登録している可能性があり、人権侵害、個人情報の損害にあたる。

**【調査結果の要旨】**

申立人に成りすました者の登録はない。

**【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が、申立人に成りすました者が申立人の住民登録地に重複して登録している事実及び申立人名で他の住所に登録している事実はなく、市の対応は適切であると判断した。

**【処理日数】** 17日

受付第12号	学童クラブについての市の対応について
--------	--------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（子ども家庭部 児童青少年課）

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人は、学童クラブに子どもを預けているが、指導員の対応に対して疑問と不満を感じる事が数回あった。

個々の件について一応の説明や謝罪もあったが、納得できなかったため、市の担当課に説明し、現場への指導はどのようになっているか、クレームについてどのように対処しているか説明を求めた。

しかし、ここでもこちらの真意を理解してもらえず、対応の態度も納得できなかったため、他の利用者も学童クラブで同じような思いをしないで済むよう、担当課の対応の改善を求める。

**【調査結果の要旨】**

保護者からの意見を共通理解する場としては、ブロックごとの定例会議で、児童の様子や保護者から寄せられた質問、要望等について話し合い、結果を上司に報告している。

また、市の担当者と学童クラブ指導員による全体会議では、管理職が保護者からの要望や、インフルエンザの発生、事故等の重要情報を伝え

て情報を共有する機会を持っている。さらに、全体会議では、管理職から指導員に、適宜必要な指示・指導を行っている。

**【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、申立人の期待する学童クラブの利用者と現場関係者、担当課による意見交換や協議の場は定期的、段階的に設けられ、改善に取り組んでいることを確認した。

申立人から出された学童クラブに関する保護者からの質問や不満について、学童クラブ指導員は誠実に対応し、担当課はそれに関する意見や要望の周知徹底と、現場への指導という申立てを市は真摯に受け止めたと判断した。

また、申立人にも、学童クラブのよりよい運用のため協力を求めた。

**【処理日数】** 15日

受付第15号	コミュニティバスの停留所の設置について
--------	---------------------

**【苦情申立ての対象機関】** 市長（環境安全部 地域安全対策課）

**【苦情申立ての趣旨】**

市のコミュニティバス路線延伸計画で、申立人の自宅前に停留所の設置が決定された。しかし、当事者の申立人には事前に何の説明もなく、また同意を得る努力もされていないうえ、決定したことに不服があるので設置を撤回してほしい。

**【調査結果の要旨】**

バス路線及び停留所については、府中市コミュニティバス検討協議会の提言を受けて、市で作成した路線の延伸及び停留所の位置の素案を基

に、地元説明会で地元住民に提案し、停留所の詳細な位置を自治会と協議することとして、素案のと通りの運行に同意を得た。

停留所の位置については、道路の幅員、形状、交差点の位置などの物理的条件、関係法令などによる制約、利用する市民の安全性、利便性など、さまざまな要素を総合的に考慮して決定している。

申立ての計画地については、歩道の幅員が周辺では最も広く、歩道の有効幅員を狭めることなく、バスを待つ列と他の一般交通を分離できる点や、他の停留所との間隔等を考え、計画地が適切な位置であるとして決定した。

#### 【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、申立てのあったバス路線延伸及び停留所の決定については、コミュニティバスの導入目的に合致しており、手続的にも適切に行われたことを確認した。

申立てのバス停の予定地は、歩道の幅が他と比べて倍近く広く、その分植栽帯も幅が広がっており、この路線の他のバス停との間隔や、地域住民の利便性を考えると、極めて適切な位置であり、他の場所をもっては代え難いことが認められる。

コミュニティバス及びバス停を利用しないという申立人の被る不快感、迷惑感は、本件バス停の存在による公共の利益、大きく言えば公共の福祉と比較すると、極めて程度が小さいものであり、受忍限度を超えるようなものとは認められないと判断した。

ただし、申立人により一層の納得を得るための方法が取られていればとの感はあるので、今後このような事案が生じた場合、留意するよう市へ要望した。

【処理日数】 45日

受付第16号	子どもの就学手続に係る市の対応について
--------	---------------------

## 【苦情申立ての対象機関】 教育委員会（教育部 学務保健課）

### 【苦情申立ての趣旨】

申立人の夫は申立人に行く先も教えずに子どもを連れて転出し、学校も転校させたが、1年近く所在を探した結果、府中市に居住し、市内の学校に就学していることが分かった。

市は、住民票を他市に置いたまま子どもの転入を受け入れる特例を長期にわたり認めているため、申立人は、子どもに会うこともできず、多大な不安と心労を被った。

また、市は、夫の一方的な情報のみを受け入れ、こちらの要望に一切応えず、さらに、この件で市を訪れたことについて、市は夫に連絡を取ったという対応には納得できない。

### 【調査結果の要旨】

区域外就学については、学校教育法施行令に手続等が規定されており、さらに、特別な事情（DV・児童虐待等）による区域外就学について、文部科学省は、通知により就学手続等の対応策を示し、各教育委員会に対して子どもの就学の機会が確実に確保されるよう求めている。

本市においても、区域外就学については、これら国から示されている内容に基づき、子どもの就学を確保することを第一義的に考えて就学事務を進め、また、特別な事情がある場合は、子どもを守ることを最優先に考えて対応することとしている。

### 【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、区域外就学について、市は国が定めた法律を踏襲して就学事務を進めることにしており、また、特別な事情による場合は、まず児童生徒の安定した就学機会の確保を最優先として、本来行うべき児童生徒の住所地の教育委員会との協議や書類手続きも最小限に留める等の対応をすとの回答から、この市の見解は常識的に納得のいくものであると判断した。

また、市は夫に連絡を取ったという苦情についても、児童生徒の安全を最優先するという通常方針に沿って、申立人が市を訪れた事実を父親に知らせたということであり、行政の不備とは言えないと判断した。

【処理日数】 28日

受付第17号	学校のグラウンドからの飛球による被害について
--------	------------------------

【苦情申立ての対象機関】 教育委員会（教育部 総務課）

【苦情申立ての趣旨】

市立中学校のグラウンドから飛んでくる野球のファウルボールのため、これまで窓ガラスが割られたり、屋根やテレビのアンテナに被害が出ている。このような状態が長年続いており、これまで学校や教育委員会に何度も申し入れをしたが一向に改善されない。このような被害が出ても誰が責任を取るのかはっきりしない状態では車も置いておけないので、ボールが飛んで来ない処置と、これまでの損害の賠償を求める。

【調査結果の要旨】

学校と教育委員会は、申立人とこれまで12回ほど対応し、その中で、施設使用団体や野球部顧問等も交えて申立人からの要望を検討してきた。

平成23年2月に防球ネットのかさ上げ工事を行い、それまでの間はトスバッティングとするなどの対応をしており、かさ上げ工事後のボールの飛球によるトラブルは発生していない。

【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、ボールが飛んで来ない処置を求める点については、平成23年2月の防球ネットのか

さ上げ工事完了後、申立人からの苦情がないということなので、市の対応は終了したものと判断した。

次に、損害賠償については、立証のできるものについては、できるだけ速やかに対応すべきであり、教育委員会は、保険で対応することを考えているとのことなので、その処理に期待することにした。

ただし、申立人が教育委員会に苦情を申し立てる以前からもファウルボールの苦情があったことがうかがわれ、他の中学校でも同様のトラブルがあったにもかかわらず、事情があったにせよ、防球ネットのかさ上げ工事が遅くなったことについては、反省すべき点があると考えるので、今後はこのような工作物の設置、管理に関する事項については、速やかな対応をとるよう要望することとした。

【処理日数】 43日

受付第18号	住民からの個人的な苦情に対する市の対応について
--------	-------------------------

【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】

介護施設の職員が申立人宅を訪問し、妻の介護サービスに関する話の後、近隣住民から申立人に対して苦情があったとのことで、申立人が心身に支障があるかのような質問が続き、申立人の自尊心が深く傷つけられた。

申立人としては、市民からの匿名の苦情に対して、行政は本来しかるべき部署が対応すべきであるにもかかわらず、それを施設の職員を使って行ったということは、正当に人権が取り扱われておらず市の対応に納得ができない。

【調査結果の要旨】



市では、地域包括支援センター、在宅介護支援センターを市内に設置し、近隣の住民などからの相談に応じ対応する総合相談、介護保険サービスをはじめ様々な制度や地域資源を活用した総合的な地域の高齢者の支援をしている。

今回の訪問は、匿名の相談がセンターに寄せられたため地域包括支援センターの業務として行った。

**【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、地域包括支援センターの取った対応は、申立人の妻の介護と福祉の状況の確認のためのもので、申立人を心身の支障ありと決め付けて人権とプライバシーを損なう意図はなく、市の対応は適切であったと判断した。

**【処理日数】** 14日

イ 所管外のもの

受付第4号	警察署の対応について
-------	------------

**【苦情申立ての対象機関】** なし

**【苦情申立ての趣旨】**

申立人は、犯罪被害を受けており、更に、その犯罪被害が原因で申立人の家族も犯罪被害を警察に言えないようになってしまった。このような状況で、被害届も作られていないし、事件が起き110番通報しても警察が来ない。

**【オンブズパーソンの対応及び意見】**

苦情申立書が郵送されたので受付をしたが、申立ての内容は、府中市

の業務ではない警察署の対応に関する内容で、既に2年以上経過しているため、府中市オンブズパーソン条例第12条に定めるところ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

ウ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの

受付第6号	東部及び西部地区土地区画整理事業について
-------	----------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 計画課、建築指導課）

【苦情申立ての趣旨】

市は、昭和40年に市の東部及び西部地区の土地区画整理事業を計画決定した。都市計画法では地域内に建てられる建築物には規制がかけられることになっているにもかかわらず、同地区には規制外の建物がある。このことに納得できないので、市に規制外建築物のリストの提出を求めたが不存在という回答であった。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

申立ての内容は、市の機関の業務執行に関するものではあるが、申立人は、申立て内容について利害関係を有するとは認められないので、府中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

エ 調査することが相当でないもの

受付第11号	私有地の相隣関係の紛争に関する市の指示、指導について
--------	----------------------------

【苦情申立ての対象機関】 なし

【苦情申立ての趣旨】

申立人と隣地所有者との間には、境界の塀の設置、境界に接して置かれた物置の撤去をめぐってかねてから紛争がある。

この紛争について市から相手方に対する適切な指示指導を求めたい。

【オンブズパーソンへの対応及び意見】

申立ての内容は、純然たる私人間の紛争に関するもので、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には該当しないため、府中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

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第14号	国民健康保険の不正請求の調査結果について
--------	----------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（市民生活部 保険年金課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、国民健康保険に加入しているが、市から来た保険診療通知書に、通院したとして保険請求があった旨記載されていたが、自分は診療を受けていない。

この保険請求は不正請求であることが明らかなので、市にその旨申告し、調査、処分を求めたが、1か月半経過しても何らの回答もない。

**【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、市の関係機関に調査をする前に申立人から苦情申立てを取り下げるとの文書が提出された。

**【処理日数】** 15日

#### 4 参考資料

##### (1) 平成22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	13	25	38			26	26	64
郵 送	2	1	3					3
ファクシミリ・メール	3		3					3
電 話		16	16		1		1	17
そ の 他								
合 計	18	42	60		1	26	27	87

##### (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 17 年度	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
苦情申立書受理件数	12	15	9	11	12	18
1 苦情申立人に結果通知等したもの	11	14	9	11	11	17
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	4	4	2	0	2
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	2	4	4	2		2
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	9	10	5	9	11	15
ア 市に不備がなかったもの	8	8	5	8	7	12
イ 所管外のもの		1				1
ウ その他のもの	1	1		1	4	
(ア) 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの	1	1		1	1	1
(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) 調査するのが相当でないもの					1	1
2 調査継続中のもの						
3 取り下げられたもの	1	1			1	1

## (3) 平成22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22年 4月19日	給付奨学資金の判定基準について	直 接	教 育 部 総 務 課	市に不備なし
2	平成22年 5月7日	国民健康保険税の納付命令処分について	電 子 メー ル	税 務 管 財 部 納 税 課	市に不備なし
3	平成22年 6月14日	子ども手当の支給に対する市の対応について	直 接	子 ども 家 庭 部 子 育 て 支 援 課	市に不備なし
4	平成22年 6月14日	警察署の対応について	郵 送	な し	所管外のもの
5	平成22年 7月12日	ごみ減量化処理機器購入費補助事業に対する市の対応について	直 接	ごみ改革推進本部 ごみ減量推進課	市に不備なし
6	平成22年 8月9日	東部及び西部地区土地区画整理事業について	直 接	都 市 整 備 部 計 画 課 建 築 指 導 課	申立人自身に 直接利害関係 がないもの
7	平成22年 8月16日	処遇に関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
8	平成22年 10月4日	市営住宅入居申込資格要件の適用について	直 接	市 民 生 活 部 住 宅 勤 労 課	市に一部不備 あり
9	平成22年 11月4日	国勢調査の調査票の取扱いについて	フ ァ ク シ ミ リ	政 策 総 務 部 総 務 管 理 課	市に不備なし
10	平成22年 12月3日	住民登録が重複してなされているかどうかの確認について	フ ァ ク シ ミ リ	市 民 生 活 部 総 合 窓 口 課	市に不備なし
11	平成22年 12月6日	私有地の相隣関係の紛争に関する市の指示、指導について	直 接	な し	調査することが 適当でない もの
12	平成22年 12月13日	学童クラブに関しての市の対応について	直 接	子 ども 家 庭 部 児 童 青 少 年 課	市に不備なし
13	平成22年 12月15日	建築確認申請及び完了検査における市の担当者の指導と対応について	郵 送	都 市 整 備 部 建 築 指 導 課	市に一部不備 あり
14	平成22年 12月20日	国民健康保険の不正請求の調査結果について	直 接	市 民 生 活 部 保 険 年 金 課	取 下 げ

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 5	平成23年 2月7日	コミュニティバスの停留所の 設置について	直 接	環 境 安 全 部 地 域 安 全 対 策 課	市に不備なし
1 6	平成23年 2月22日	子どもの就学手続きに係る市の 対応について	直 接	教 育 部 学 務 保 健 課	市に不備なし
1 7	平成23年 3月7日	学校のグラウンドからの飛球 による被害について	直 接	教 育 部 総 務 課	市に不備なし
1 8	平成23年 3月14日	住民からの個人的な苦情に対 する市の対応について	直 接	福 祉 保 健 部 高 齢 者 支 援 課	市に不備なし