

令和 4 年 度

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

令和 5 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 -----         | 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 -----                | 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（1件） -----    | 6   |
| 意見表明したもの（1件） -----              | 6   |
| (2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（4件） ----- | 7   |
| 市に不備がなかったもの（4件） -----           | 7   |
| 4 参考資料 -----                    | 1 1 |
| (1) 年度別統計表 -----                | 1 1 |
| (2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----        | 1 2 |

## 1 報告に当たって

### 「オンブズパーソン3年目の実情と感想」

代表オンブズパーソン 河野 泰 義

昨年10月にオンブズパーソンとして再任し、早くも3年目に入りました。

令和4年度の苦情申立件数は令和3年度より大幅に減少し、令和2年度と比較しても減少しています。この結果が関係機関の方々の努力の成果であれば安堵の思いがいたします。対して、申立てに至らない苦情相談件数は過去5年で最多となっており、世相の厳しさを反映しているのか、市民に種々の不満が鬱積しているのか、心配されるところです。

苦情申立ての内容は、令和3年度からの継続案件も含め、生活福祉、個人情報保護、情報公開などに関するものが目立ちました。苦情相談は福祉関係が多くありましたが、たとえ合理的ではない不満でも、専門知識がなく不安を抱える市民に寄り添うことは、職務上重要であると考えられるため、職員の数、配置、窓口対応などが市民から見て十分か、引き続き検証していくことが望まれます。

さて、私の扱った案件では、令和3年度に続き、公用負担関係の法の運用に関わるものがありました。この種の案件は、国や都の行政の解釈・運用が市政の現場に大きく影響します。国や都の方針に従って不備なしとするのは簡単ですが、それだけでは根本的な解決にならず紛争が残ることが予想されるようなケースでは、取扱いに苦勞しました。申立人と担当課との話し合いによる解決を促し、互いの理解は少しずつ進みましたが、相応の期間を要するため、このような運用が良いのかは、今後の課題であると思います。国や都の通達等を尊重すべきことは言うまでもありませんが、関係機関との連携を保ちつつ、柔軟かつ風通しの良い運用が求められるため、地域と事案の個別の事情を踏まえ、他自治体の取扱いも参照するなどして、絶えず妥当性を検証していくことが必要と考えます。

今回も種々申しましたが、令和4年度で施行22年を経過した本制度の趣旨をいかすべく、市民の声に虚心坦懐に耳を傾け、開かれた市政の推進に資するよう、日々悩みながら努力してゆく所存です。

## 「再任のご挨拶」

オンブズパーソン 近藤 わかな

令和4年10月に府中市オンブズパーソンとして再任しました。引き続き、よろしく願いいたします。

令和3年度は苦情申立件数が多く、対応に四苦八苦しておりましたが、令和4年度は前年度のペースが嘘のように苦情申立てがパッタリと途絶えてしまいましたので、令和4年度の私の担当は1件のみでした。苦情が少ないのは良いこととも言えるのですが、他の多くの自治体で、新型コロナウイルス感染症の収束傾向に伴って苦情申立件数が増加に転じている様子であることと比較すると、府中市は不思議な傾向であると言わざるを得ません。日常生活の中で、市の業務や対応に少しでも疑問を感じることはありませんでしたら、お気軽にこの制度をご利用いただきたいと思えます。

ところで、令和4年度のオンブズパーソンの活動としては、新型コロナウイルス感染症の拡大により中止されていた出張相談や視察の再開がありました。再開といっても、新型コロナウイルス感染症がまん延していた令和2年10月にオンブズパーソンに就任した私達にとっては初めてのことでしたので、いずれもとても新鮮な体験でした。特に、令和4年7月1日に開設されたばかりの府中市子育て世代包括支援センター「みらい」の視察では、母子保健事業と子育て支援事業を統合し、同一施設で一体的に家庭支援に取り組んでいるという先進的な事業内容に感動するとともに、施設の内装のユニークさと長居したくなるような温かさに感激し、府中市の素晴らしさを再認識した次第です。

それから、私にとっては、令和4年12月にオンラインで実施された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加したことも初めての体験でした。話し合われた議題は、どの自治体にとっても共通の悩みであるものが多く、対応策についてのご意見なども大変参考になりましたので、とても有意義な会でした。

2年前の就任のご挨拶で、一日も早い新型コロナウイルス感染症の収束を願っていると申しあげましたが、やっと、その兆しが見えてきたように感じます。ただ、不景気や物価の上昇、他国間での戦争の長期化、地球温暖化による気象状況の激しい変化など、不安要素はまだまだ尽きません。心が疲弊し、ギスギスしがちな毎日ですが、人と人の交流が毎日数多く行われている市役所内で、温かくホッとできる瞬間がたくさん生まれますようにと祈っております。

## 2 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付状況

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては3件、来訪や電話などによる苦情相談は19件、問合せは9件、資料請求は16件で、合計47件となっている。

| 種別<br>申立法 | 苦情関係       |            |    | 問合せ | 資料請求 |    |    | 合計 |
|-----------|------------|------------|----|-----|------|----|----|----|
|           | 苦情申立<br>受付 | 苦情相談<br>受付 | 計  |     | 官公庁  | 個人 | 計  |    |
| 来訪        | 0          | 11         | 11 | 3   | 0    | 16 | 16 | 30 |
| 郵送        | 2          | 0          | 2  | 0   | 0    | 0  | 0  | 2  |
| ファクシ・メール  | 1          | 0          | 1  | 0   | 0    | 0  | 0  | 1  |
| 電話        | 0          | 8          | 8  | 6   | 0    | 0  | 0  | 14 |
| その他       | 0          | 0          | 0  | 0   | 0    | 0  | 0  | 0  |
| 合計        | 3          | 19         | 22 | 9   | 0    | 16 | 16 | 47 |

### (2) 苦情申立ての内容

#### ア 令和4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4年<br>6月13日  | 時間額制会計年度任用職員<br>(図書館)の登録者の選定<br>について | 文化スポーツ部<br>図書館      | 市に不備なし |
| 2    | 令和4年<br>10月24日 | 教育委員会からの公文書、<br>文化財保護法第105条に<br>ついて  | 文化スポーツ部<br>ふるさと文化財課 | 調査継続中  |
| 3    | 令和5年<br>3月16日  | 生活福祉課職員の電話対応<br>について                 | 福祉保健部<br>生活福祉課      | 調査継続中  |

#### イ 令和3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   |
|------|---------------|---|-----------------|--------|
| 15   | 令和4年<br>1月17日 | 施設に入っている母と自宅<br>で暮らしたい件について                         | 福祉保健部<br>高齢者支援課 | 市に不備なし |
| 16   | 令和4年<br>2月7日  | 生活援護課職員の電話対応<br>について                                | 福祉保健部<br>生活援護課  | 市に不備なし |
| 17   | 令和4年<br>3月14日 | 子どもの大学進学に係る制<br>度について                               | 福祉保健部<br>生活援護課  | 市に不備なし |
| 18   | 令和4年<br>3月22日 | 公的個人認証サービスに付<br>随する電子証明書の更新に<br>おけるパスワードの扱いに<br>ついて | 市民窓口部<br>総合窓口課  | 意見表明   |

(3) 苦情申立ての処理状況

令和4年度の受付分は3件あり、調査継続中のものが2件、その他1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、苦情申立ての趣旨に沿わなかったもので、市に不備がなかったものが1件となっている。

また、令和3年度からの調査継続分は4件で、苦情申立ての趣旨に沿わなかったもので、市に不備がなかったものが3件、苦情申立ての趣旨に沿ったもので、意見表明したものが1件として終了している。

令和4年度の行政組織別の苦情申立受付件数は、文化スポーツ部2件、福祉保健部1件となっている。

| 処 理 区 分                       | 件数 |
|-------------------------------|----|
| 苦情申立受付件数                      | 3  |
| 1 苦情申立人に結果通知等したもの             | 1  |
| (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  |
| ア 市に不備がなかったもの                 | 1  |
| 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              | 2  |

(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52日、最長は100日、平均処理日数は75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

- (7) 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書について
- (8) 令和4年度月別苦情申立受付状況及び処理状況について
- (9) オンブズパーソンの意見交換について
- (10) オンブズパーソンによる出張相談について
- (11) 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4年 | ① 4月25日(月) | 令和4年 | ⑦ 10月31日(月) |
|      | ② 5月30日(月) |      | ⑧ 11月28日(月) |
|      | ③ 6月27日(月) |      | ⑨ 12月26日(月) |
|      | ④ 7月25日(月) | 令和5年 | ⑩ 1月30日(月)  |
|      | ⑤ 8月29日(月) |      | ⑪ 2月27日(月)  |
|      | ⑥ 10月3日(月) |      | ⑫ 3月27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、是政文化センター（6月）、新町文化センター（10月）、武蔵台文化センター（2月）の3施設において出張相談を実施した。

イ 視察

市の施設における業務内容や運営状況等について、オンブズパーソン自身が把握することを目的として、令和4年10月31日（月）に子育て世代包括支援センター「みらい」の視察を実施した。

ウ 第23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和4年12月22日（木）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Web会議形式で開催され、近藤オンブズパーソンが参加し、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ったもの 意見表明したもの

|               |  |
|---------------|--|
| 受付第18号        | (令和3年度からの調査継続分)<br>公的個人認証サービスに付随する電子証明書の更新におけるパスワードの扱いについて   |
| 対象機関          | 市長（市民部 総合窓口課）  |
| 苦情申立ての趣旨      | 令和4年1月17日に、市役所の総合窓口課で電子証明書の更新手続を行った。暗証番号は自分で入力するものと思っていたが、紙に書いて提出することを求められたため、仕方なく書いて提出したところ、それを職員が入念にチェックし、読みにくい字はマジックインキで書いて他の職員に渡していた。こうして少なくとも二人の職員が申立人の暗証番号を知ることとなった。この二人により申立人の暗証番号が悪用される可能性がある。暗証番号の入力は本人が行うように絶対に改めて欲しい。   |
| 調査結果及び意見表明の要旨 | <p>令和4年1月17日当時は、市役所のマイナンバー業務関連のスペースが狭く、市民が操作するタッチパネル端末の順番待ちがあったため、時間短縮を図る必要があったこと及びコロナ禍により待合室で密になることを避ける必要があったことから、職員から申請者に対し、市職員による暗証番号の代行入力が時間短縮に資することを説明し、同意を得て代行入力を行う方針で運用していた。総合窓口課では申請者に対し、十分な説明が不足していた可能性があることを認めていることから、申立人から代行入力の同意をきちんと得たか否かが疑わしく、仮に説明していたとしても申立人に伝わっていなかった可能性が高いと推認される。</p> <p>密を避けなければならない状況だとしても、原則と例外の逆転があってはならず、職員としては、最初に「原則は申請者本人入力であるが、密を避けるために申請者の同意を得て市の職員の代行入力を勧めている。」と説明すべきである。</p> <p>また、当日は窓口の混雑はなかったということで、原則どおり、まず申請者本人による入力を案内すべきであり、一律に例外的な運用である代行入力を推し進めていたことにも問題があったと考える。</p> <p>本人に原則が正しく伝わる説明を行い、原則と例外の枠組みを崩さない取扱いをするよう改善を求める。</p> |
| 是正等の措置状況      | <p>市から次のとおり措置状況の報告があった。</p> <p>ご意見いただいたことを真摯に受け止め、例外的な運用が優先されることのないよう、同様の対応をする場合は、原則は本人入力であることを十分説明することを改めて職員に徹底する。</p> <p>現在は新規交付会場を移転したことにより、代行入力はしてい</p>  |

|         |   |
|---------|---|
|         | <p>ないが、今後状況が変わった場合も、この原則を念頭に置いて対応する。</p> <p>他の業務においても起こり得ることで、原則を確実に守るため、選択肢がある場合は案内等を用意して視覚的にも伝え、説明漏れが発生しないようにする。</p> <p>また、窓口対応の心得として、来庁される方にとっては初めての手続であるという意識を忘れず、説明を十分にご理解いただけるよう配慮した対応を徹底することとした。</p> |
| 処 理 日 数 | 72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    | 時間額制会計年度任用職員（図書館）の登録者の選定について   |
| 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>時間額制会計年度任用職員（図書館）に登録の申込みをしているが、採用に至らない。特定の人物の採用を優遇する行為が行われていないか。また、男性職員を見掛けたことがないが、男性職員を採用するつもりがないのではないか。登録者の選考に当たり、職員による不備や不適切な行為がないことを確認し、この制度が適切に機能しているのか、確認を求めたい。</p>   |
| 調査結果の要旨  | <p>選考採用については、図書館に欠員が出た場合に、登録申込手続をした者（登録者）の中から、登録申込書に記載された事項（志望動機、勤務可能日、1日当たりの勤務可能時間、勤務可能な図書館等）を勘案し、各館の業務状況に応じて、市の必要とする勤務条件に合致する者を選考する。そして、担当者から書類選考された者に電話連絡して面接の日程を調整し、個別に面接を実施した上で、採用予定者を決定して最終的に採用に至る。</p> <p>申立人が採用に至っていない理由については、令和2年度、同3年度とも、希望勤務地が採用予定の図書館と合致せず、令和4年度は、勤務条件が申立人よりも市の需要に合致する登録者がいたことによる。また、申立人の勤務希望日が勤務条件に合致しない年度もあった。このように、申立人については、書類選考段階で市の勤務条件と合致しないと判断されたので、面接まで実施されていない。</p> <p>女性の採用が多い理由については、男性と比較して女性の登録者数が多く、勤務条件を比較した上での結果的なものである。また、男性の場合、出勤可能な曜日に制限がある方が多いことから書類選考の段階で合致しないことがあると捉えている。なお、性別を優先した選考採用はないとの調査結果である。</p> |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| オンブズ<br>パーソンの<br>対応及び<br>意見 | 市において、これまでの時間額制会計年度任用職員の選考採用につき、特段の不備や不適切行為はないと判断する。<br>市（図書館）においては、今後も引き続き、公正な選考採用をお願いする。加えて、地域の図書館の持つ公共的役割に鑑み、図書館業務に熱意を持つ人々の採用が促進され、充実した業務により市民の文化的生活に貢献するよう、たゆまぬ努力を期待する。 |
| 処理日数                        | 52日   |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| 受付第15号                      | (令和3年度からの調査継続分)<br>施設に入っている母と自宅で暮らしたい件について   |
| 対象機関                        | 市長（福祉保健部 高齢者支援課）   |
| 苦情申立て<br>の趣旨                | 申立人の母が、申立人の知らない間に病院から施設に移され、約2年間も自宅に戻れずにいること、母が服用している薬のために体調を崩していることなどが心配なので、市には母の居場所を教えて欲しい。<br>母を施設から自宅に戻して申立人と一緒に過ごせるようにして欲しい。  |
| 調査結果<br>の要旨                 | 本件は、申立人が母への十分な介護・医療サービスの利用その他の必要な対応をしていないとの市の判断による虐待事案として扱われ、市からの家庭裁判所への申立てにより、成年後見人が選任されている。<br>申立人の母の介護については、その内科的治療も含めて現状のまま様子を見ていくことが得策であると考えられるため、申立人は成年後見人と連絡を取り合い、母との親密な交流を促進する方法を相談してもらうよりほかないと思われる。<br>また、申立人に施設の名称と所在地を伝えないことについては、申立人として一生懸命母を介護してきた実績や気持ちは理解できるが、母への医療や成年後見人に対する協力的態度が見られない現状では、やむを得ないものとする。 |
| オンブズ<br>パーソンの<br>対応及び<br>意見 | 調査の結果を総合すると、市の対応に特段の不備は見当たらないと考える。今後も、市に対しては、可能な限り申立人と母との親子の情を尊重し、双方の満足できる交流支援を継続していくことを期待し、申立人においては、成年後見人とも連絡を取るなどして、母の置かれた状況を正確に把握し、適切な対応をされるよう望む。   |
| 処理日数                        | 100日   |

|               |   |
|---------------|---|
| 受付第16号        | (令和3年度からの調査継続分)<br>生活援護課職員の電話対応について   |
| 対象機関          | 市長(福祉保健部 生活援護課)   |
| 苦情申立ての趣旨      | 令和3年3月2日の生活援護課のケースワーカーAとその上司Bの電話対応が高圧的かつ威圧的であり、非常に不快な思いをさせられた。Aらは生活保護費の減額・停止をほのめかすなど、市民(弱者)に対する態度とは思えない対応であった。<br>生活保護は国民の権利であるにもかかわらず、Bは生活保護法の条文をひたすら主張し続け、挙げ句の果てに電話を一方向的に切った。   |
| 調査結果の要旨       | 当該電話での会話がなされるまでの経緯、背景として、①申立人は、1年ごとの資産・収入申告は義務であることを申請時に説明されているはずであるし、実際に毎年世帯主宛てに督促されていたはずであること、②市は申立人の自宅への訪問など十分な連絡・接触努力をしても反応がないことから、特別に催告の手紙を出していること、③2月26日に申立人が手紙への抗議の電話をかけてきて不満を訴えていたことが認められる。<br>これらを踏まえると、令和3年3月2日の電話において、職員が、申立人から求められた資産・収入申告書受領のための自宅訪問を既に一度実施済みであることを理由に断ったことが不相当とは言えず、資産・収入申告をしなければ保護の廃止の不利益処分がある可能性を説明したことも、生活保護制度の説明のために生活保護法の根拠条文を伝えたことも、何ら問題のある言動とは言えない。よって職員が一方向的に威圧的な対応をしたと疑わせる状況は見当たらない。 |
| オンブズマンの対応及び意見 | 令和3年3月2日にAとBが申立人に威圧的な電話対応をしたか否かの認定ができないため、職員の対応に不備があったとは言えないと判断するが、背景事情を考慮して検討しても申立人の苦情内容を疑わせるような対応はなかったのではないかと推察する。今回、申立人と職員の言い分が食い違っているため、市の職員の対応に問題があったか否かということについての判断は直接的には出来ないが、このような苦情申立てが積み重なることが市に改善を促すことにつながっていくので、申立人にはご了解いただきたい。<br>市については、家族関係は様々で、世帯単位ではなく個別連絡すべきケースも多々あるのではないかと考えるので、臨機応変な対応を是非検討願いたい。また、生活保護の実施機関と受給者は心理的に対等ではないので、毅然とした対応が受給者には威圧的に感じられてしまうことがあるかもしれないことを考慮し、対応には十二分に注意をしていただきたい。           |
| 処理日数          | 80日   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 受付第17号                  | (令和3年度からの調査継続分)<br>子どもの大学進学に係る制度について   |
| 対象機関                    | 市長(福祉保健部 生活援護課)  |
| 苦情申立ての趣旨                | 申立人とその子は生活保護世帯であるところ、子が大学進学を希望していた。生活保護世帯については進学準備給付金の制度があり、これは平成30年度から利用が可能であった。それにもかかわらず、生活援護課は、同制度の存在について申立人に知らせず、生活保護世帯は大学進学ができない旨の虚偽の発言をし続け、令和4年2月25日に至って初めて書面で知らせて来た。市が国の定めた制度を知らせないことで、申立人は与えられたチャンスを妨害された。平成30年度に時間を戻すことは不可能なので、知らせを怠っていた4年間について、制度の利用可能期間の延長を求める。   |
| 調査結果の要旨                 | 市に本件に関連する記録があり、記録及び市職員の供述に疑いを差し挟むべき事情は特に存在しないことから、記録どおりの事実があったことを前提に事実を認定せざるを得ないと考える。<br>この観点から、申立人は、既に平成30年度の時点で進学準備給付金について市に質問しており、これは申立人が給付金制度について知っていた事実を示していること、その後も、申立人は子の大学進学について質問し、市は後日回答する旨述べていること、申立人は子の塾代の申請書を提出し、市はこれを受理していることなど、大学進学が可能であることを前提に市との交渉を行い、市も申立人の要望に応じて子の大学進学を前提に対応し、平成31年度から令和4年度まで給付金制度についてのお知らせを交付していることが認められる。 |
| オンブズパーソン<br>の対応<br>及び意見 | 調査の結果、市が、給付金制度について申立人に説明せず若しくは虚偽の説明をし、又は子の進学を妨害しようとしたというような事情をうかがうことはできない。<br>したがって、申立人の主張・供述はその前提を欠き、採用することができない。<br>オンブズパーソンとしては、申立人の苦情は理由がなく、市の対応に不備はないと判断する。   |
| 処理日数                    | 71日  |

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

| 年度別<br>区分                        | 平成<br>12～25<br>年度 | 平成<br>26<br>年度 | 平成<br>27<br>年度 | 平成<br>28<br>年度 | 平成<br>29<br>年度 | 平成<br>30<br>年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 累計  |    |    |          |    |     |
|----------------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|----|----|----------|----|-----|
|                                  | 前年<br>継続          | 当年             | 前年<br>継続       | 当年             | 前年<br>継続       | 当年             | 当年        | 当年        | 前年<br>継続  | 当年        |     | 当年 | 当年 | 前年<br>継続 | 当年 |     |
| 1 苦情申立書受理件数                      | 170               | 8              | 9              | 7              | 10             | 6              | 7         | 8         | 18        | 3         | 246 |    |    |          |    |     |
| [受理後の処理状況]                       | 前年<br>継続          | 当年             | 前年<br>継続       | 当年             | 前年<br>継続       | 当年             | 当年        | 当年        | 前年<br>継続  | 当年        | 当年  | 当年 | 当年 | 前年<br>継続 | 当年 | 244 |
| 2 苦情申立人に結果通知等したもの                | 6                 | 155            | 1              | 7              | 1              | 7              | 7         | 8         | 1         | 6         | 7   | 8  | 13 | 4        | 1  | 232 |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの               | 2                 | 37             | 0              | 1              | 0              | 2              | 2         | 2         | 0         | 0         | 2   | 3  | 3  | 1        | 0  | 55  |
| ア 意見表明したもの                       | 1                 | 2              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0         | 1         | 0         | 0         | 0   | 0  | 2  | 1        | 0  | 7   |
| イ 勧告したもの                         | 0                 | 0              | 0              | 0              | 0              | 1              | 1         | 1         | 0         | 0         | 0   | 1  | 0  | 0        | 0  | 4   |
| 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                 | 35             | 0              | 1              | 0              | 1              | 1         | 0         | 0         | 0         | 2   | 2  | 1  | 0        | 0  | 43  |
| (2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの            | 4                 | 118            | 1              | 6              | 1              | 5              | 5         | 6         | 1         | 6         | 5   | 5  | 10 | 3        | 1  | 177 |
| ア 市に不備がなかったもの                    | 4                 | 98             | 1              | 5              | 1              | 5              | 4         | 5         | 1         | 5         | 5   | 5  | 6  | 3        | 1  | 149 |
| イ 所管外のもの                         | 0                 | 6              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0         | 0         | 0         | 0         | 0   | 0  | 4  | 0        | 0  | 10  |
| ウ その他のもの                         | 0                 | 14             | 0              | 1              | 0              | 0              | 1         | 1         | 0         | 1         | 0   | 0  | 0  | 0        | 0  | 18  |
| (ア) 苦情申立人自身に直接<br>利害関係がないもの      | 0                 | 9              | 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<br>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  | 2   |
| (ウ) 虚偽その他正当な理由が<br>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                 | 3              | 0              | 1              | 0              | 0              | 1         | 1         | 0         | 1         | 0   | 0  | 0  | 0        | 0  | 7   |
| 3 苦情申立てが取り下げられたもの                | 0                 | 8              | 0              | 0              | 0              | 2              | 0         | 1         | 0         | 0         | 0   | 0  | 1  | 0        | 0  | 12  |
| 4 次年度へ調査継続となったもの                 | 0                 | 7              | 0              | 1              | 0              | 0              | 0         | 1         | 0         | 0         | 0   | 0  | 4  | 0        | 2  | 15  |

## (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4年度府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書

---

---

令和5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

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

E-mail [fsmail@city.fuchu.tokyo.jp](mailto:fsmail@city.fuchu.tokyo.jp)