

令和 5 年 度

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン

業 務 運 営 状 況 報 告 書

令和 6 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 -----	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（4件） -----	7
意見表明したもの（3件） -----	7
その他のもの（推移を見守る）（1件） -----	1 0
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（3件） -----	1 1
市に不備がなかったもの（1件） -----	1 1
その他のもの（2件） -----	1 1
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの -----	1 2
4 参考資料 -----	1 3
(1) 年度別統計表 -----	1 3
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	1 4

1 報告に当たって

「オンブズパーソン最後の年を迎えて」

代表オンブズパーソン 河野 泰 義

令和5年8月は新庁舎が落成し、職員の方々が広い空間でそれぞれの仕事をされ、市民の方々も大きなフロアで窓口案内を受けつつ各種手続を行う新しい光景が広がりました。今年度も市の行政に遠慮のない注文をさせていただきましたが、職務を通じて感じた点を申し上げます。

まず、縦割行政を再考し、現場感覚を涵養^{かん}することをお願いします。当然ながら、市民は各課の所管事項の詳細を理解していません。問題をどの課に相談すべきか、問題の在り処^か自体が分からないことも多く、相談の敷居が高くなっています。所管内容の重複や間隙^{かんげき}も見られます。問題が拗^{こじ}れないよう、普段から関係各課が対等な立場で市民の生活を第一に、密に連絡して適切に対処できる体制作りを望みます。

次に、行政の仕組みを分かりやすい言葉で普及することが必要です。専門用語を使用して事務を効率化し、ミスを防ぐことは大切ですが、市民にとってはよく理解できずそのままにし、後に紛争に結び付くこともあり得ます。各課の所管内容や体制は毎年度検討され改善されているようですが、引き続き問題意識を持ち、市民に分かりやすく身近な行政の普及に努めていただきたいと思います。

最後に、市民に寄り添う行政を心掛けるため、相談制度の拡充に努めてください。近年、市民が民主国家の一員としての自覚の下、様々な活動に関わる機運が見られ頼もしく思いますが、報道では、弱者や少数者が行政の網から漏れる事態もまた見られるところです。それには市民が行政に関心を持つことも必要ですが、独立の苦情申立処理としてのオンブズパーソン制度が活用されやすくすることも大切です。毎月の定例会で、オンブズパーソン事務局職員により様々な苦情相談が報告され、市民の埋もれた不満や不安に応えるのが如何^{いか}に大変かを痛感させられます。

今後も、職員の方々には、市民に信頼される自治体としての矜持^{きょう}を保ち、困っている市民の方々の要望に伝えていただくことを念願します。

「4年目のご挨拶」

オンブズパーソン 近藤 わかな

早いもので、府中市オンブズパーソンに就任して4年目（再任2年目）に入り、最後の任期となりました。就任以来、市のオンブズパーソン担当事務局の方々に、相談、調査及び判断を行うための適切な環境を常に整えていただいたおかげで何とかやってこられました。深く感謝しております。

これまでの3年半を振り返りますと、令和3年度の苦情申立件数が突出して多かったことが一番印象に残っております。申立件数が多かったということは、オンブズパーソン制度の周知もされているということだとは思いますが、その後の申立件数の減少や、令和6年2月の広報で当制度の紹介がなされたところ問合せが増加したということからすると、本格的な周知のためには絶え間ない広報が必要ということかもしれません。市民の方々には、簡易迅速な救済手続である本制度を広く知っていただいた上で、是非、ご活用いただきたいと思えます。

一方で、行政需要の複雑化、高度化に伴い、市のどの部署も総じて忙しくなっているにもかかわらず、これまで申立ての対象となった市の各部署は、オンブズパーソンが行う調査や、是正勧告について、全て真摯に対応してくださいました。今後、申立案件の対象となった場合、かなりのご負担をお掛けするとは思いますが、早期の自浄作用につながるものと考えておりますので、市の各部署には、引き続きご協力いただければ幸いです。なお、これまでの申立案件の調査をする中で感じた、市役所職員の方々に普段意識していただきたいこととして、行政機関と市民とでは社会的な力の差があり、対等ではないということを挙げたいと思えます。市民を常に弱者と見て過剰な配慮をする必要はありませんが、頭の片隅にその認識を持っておかれることは重要なことだと考えております。

世の中に目を向けてみると、相変わらず世界情勢も国内景気も厳しいままで、明るい展望を持ちにくい日々が続いています。しかし、府中市は、令和5年8月に庁舎が新しくなり、令和6年4月には市制施行70周年を迎えることで、明るい雰囲気にも包まれているように感じます。オンブズパーソン制度が十分に機能して、開かれた市政の一助となることを祈りつつ、残された半年間の任期を全うしたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

令和5年4月1日から令和6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23件、問合せは11件、資料請求は4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	2	10	12	3	0	4	4	19
郵送	0	0	0	0	0	0	0	0
ファクシ・メール	4	1	5	0	0	0	0	5
電話	1	12	13	8	0	0	0	21
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	7	23	30	11	0	4	4	45

(2) 苦情申立ての内容

ア 令和5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5年 5月1日	移動支援の対象に身体障害者も入れてほしいことについて	福祉保健部 障害者福祉課	意見表明
2	令和5年 5月29日	遺跡調査での費用の説明と可能な差額費用の払戻しについて	文化スポーツ部 ふるさと文化財課	市に不備なし
3	令和5年 5月29日	市の誤った行政指導を受けたため、遺跡調査費の全額返却を求めることについて	文化スポーツ部 ふるさと文化財課	その他 (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)
4	令和5年 7月31日	ブロック塀等安全対策費用助成金の申請の対応について	都市整備部 建築指導課	その他 (推移を見守るもの)
5	令和5年 9月4日	発掘調査費の負担について、法律の趣旨にのっとった正しい行政を行うよう改善を求める	文化スポーツ部 ふるさと文化財課	その他 (調査することが相当でないもの)

6	令和5年 9月25日	市職員の市民からの 情報提供の取扱いに ついて	福祉保健部 地域福祉推進課 障害者福祉課	意見表明
7	令和5年 11月13日	用水路を含む住宅開 発造成工事における 被害とトラブルにつ いて	都市整備部 道路課 画課	調査継続中

イ 令和4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
2	令和4年 10月24日	教育委員会からの公 文書、文化財保護法 第105条の運用につ いて	文化スポーツ部 ふるさと文化財課	取 下 げ
3	令和5年 3月16日	生活福祉課職員の 電話対応について	福祉保健部 生活福祉課	意見表明

(3) 苦情申立ての処理状況

令和5年度の受付分は7件あり、調査継続中のものが1件、その他6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ったもので、意見表明したものが2件、推移を見守るものが1件、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、その他のものが2件となっている。

また、令和4年度からの調査継続分は2件で、取下げが1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5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3件、福祉保健部2件、都市整備部2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	6
(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	2
	イ 勧告したもの	0
	ウ 提言したもの	0
	エ その他のもの	1
(2)	苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	3

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	2
	(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	1
	(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	0
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10日、最長は214日、平均処理日数は93.8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5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
令和5年	① 4月24日(月)	令和5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)	令和6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25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（6月）、片町文化センター（10月）、住吉文化センター（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5年11月27日（月）に男女共同参画センター「フューラル」の視察を実施した。

ウ 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和5年12月1日（金）にWeb会議形式で開催された、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に参加し、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

ア 意見表明したもの

受付第1号	移動支援の対象に身体障害者も入れてほしいことについて
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	申立人は、移動支援の対象に身体障害者も入れてほしいと要望している。
調査結果及び意見表明の要旨	<p>申立人の疾患である体幹機能障害は、ほぼ同一の姿勢を保ってられず、車椅子は手押し式で介助なしの外出はできない点で、日常生活の不便は著しいものがある。加えて、単身者で家族、親戚、縁者等の援助者がいないこと、勤務先等がなく、いわゆる受入先の合理的配慮が期待し難いことなどの状況にある。また、前住所地では移動支援（自動車での送迎）を受けていたため、当該支援を受けることができない場合、従来の生活を維持することが困難である。これらのことを踏まえると、申立人は正に移動支援が必要な状況にあり、特にこれを移動支援の対象外とする合理的な理由は見出せない。</p> <p>また、周辺の数市において、申立人と同程度の疾患を有する身体障害者を移動支援の対象としており、市内でも移動支援の対象者の拡充・サービス向上の要請は高いといえる。</p> <p>そこで、申立人については、要望に沿った移動支援を行うことが必要かつ相当であり、市は、申立人を対象外とする従来の方針を見直し、可及的速やかに具体的な方策を立て、実行に移すよう意見する。</p>
是正等の措置状況	障害のある方が地域で自立した生活ができるよう、対象者を含め、移動支援に係る要綱等の見直しを令和6年度に行えるよう検討を進める。申立人については、改めて状況を的確に把握し、適切な支援を行う。
処理日数	78日

受付第6号	市職員の市民からの情報提供の取扱いについて
対象機関	市長（福祉保健部 地域福祉推進課、障害者福祉課）
苦情申立ての趣旨	<p>社会福祉法人に勤務している申立人が勤務中に理事長及び副理事長に呼び出され、「あなたの家族が市に対し、うちの法人が書類を改ざんしていると言ったそうだが、改ざんはしていない。何か思うところがあるのなら市に言うのではなく、我々に直接言って欲しい。」と言われた。身に覚えのない事を市から法人に伝えられたことは、これまで申立人が築いてきた信用を失墜させる行為であり、このようなことがなぜ起きたのか説明と謝罪を求める。</p>
調査結果及び意見表明の要旨	<p>市が、申立人の家族から市に提供された情報を本件法人に知らせたことは、市が本件法人職員である申立人に事前に真偽を確認しなかったことはもちろんのこと、通報窓口である市が本件法人に法人職員の家族から情報提供があったことを伝えたこと自体が不適切と判断する。</p> <p>市は本件申立人が家族に法人内部の情報を漏らしたわけではなかったことを説明して誤解を解いてあると述べているが、今後申立人の希望がある場合には、申立人の置かれた状況に配慮して、本件法人に再度説明を行うよう望む。また、本件の背景には複雑な経緯があることから、本件法人の改善度合いに伴って、市と本件法人との関係、通報窓口としての市と法人職員との関係を見直すことも必要と考える。</p>
是正等の措置状況	<p>本件の事実確認については、まず苦情申立人への聴取を実施すべきであったと深く受け止め、今後このような事態にならないよう注意する。また、聴取を怠ったこと及び聴取もせず法人に事実でない情報を伝えたことは不適切であり、混乱を招いた原因につながったことから、謝罪の意を表明するとともに、原因の説明についても、申立人の希望に応じて対応する。</p> <p>今後、通報や情報提供などがあつた際は、その内容を通報者から傾聴し、確認する。その上で、公益通報者保護制度における取扱いに該当する場合は、制度に基づき対応し、対象とならない情報提供等については、情報提供者に同制度を説明し、該当しない旨の理解を得るように努める。</p>
処理日数	129日

受付第3号	(令和4年度からの調査継続分) 生活福祉課職員の電話対応について
対象機関	市長(福祉保健部 生活福祉課)
苦情申立ての趣旨	申立人は、親族の生活保護申請に伴う扶養照会を受けたが、届出用紙に記載する内容について疑問点があったので、生活福祉課担当者に電話をして質問した。しかし、申立人が個別の事情に基づく具体的な質問をしているにもかかわらず、担当者は終始明確な回答を避け、書類の記載方法の質問に対しても他人事のように対応した。この担当者の対応は、審査する側、される側の地位の差を利用した明らかに不当な対応であると考え、業務の改善と苦情を申し立てる。
調査結果及び意見表明の要旨	市の生活福祉課担当者は、扶養照会について個別の事情に基づく具体的な質問をした申立人に対し、扶養照会が扶養履行の要請ではなく、扶養意思の確認のための書面であったため、内容に踏み込めないことを説明する必要があった。しかし、それをせずに、扶養届の記載については記載者に一任されているため、こちらでは答えられないという回答を繰り返し、硬直的な対応に終始したことは不適切であったと考えるため、改善を求める。
是正等の措置状況	生活福祉課全職員に対し、「市民から問合せをいただいた際には、相手方の話を丁寧に聴取し、丁寧な説明に努めること」を改めて周知徹底した。 全職員が、扶養照会を始めとした生活保護制度に関する問合せに対し、最新の傾向と運用に基づいた的確で分かりやすい説明や回答ができるよう、全職員の知識向上のため、課内研修の一層の充実・強化を図る。また、職員の経験年数等に左右されることがないように、マニュアルの整備・見直しに努める。
処理日数	74日

イ その他のもの（推移を見守る）

受付第4号	ブロック塀等安全対策費用助成金の申請の対応について
対象機関	市長（都市整備部 建築指導課）
苦情申立ての趣旨	ブロック塀等安全対策費用助成金の申請をしたが、担当課から虚偽の情報を示されたり、対応を不当に先延ばしされた結果、提出すべき資料が間に合わず、申請を断念させられた。担当課の対応は、市の助成金制度を利用できる市民に対し、まともに市の政策を実施する気があるようには見えず、非常に腹立たしく残念でならない。
調査結果の要旨	本件は、手続の全般を通して、市担当課の対応の遅れが顕著に現れている。当該助成事業による助成を求める場合、様々な資料の提出が必要となるが、本件は市では珍しい擁壁のあるケースであったため、担当課の迅速で的確な指示や、準備の時間が普通以上に必要であった。申立人代理人から見れば、時間のない中で次々と重要な判断を迫られた上、結局は時間切れで申請を断念せざるを得なかったわけで、申立てに至った心情は十分に理解できる。担当課の側にも酌むべき事情はあるものの、手続の遅延を防ぐ手立てはあったはずであるから、担当課の対応に問題があったと判断する。ただし、本件申立人代理人が述べているような、虚偽の情報の提示や不当な先延ばし、まともに市の政策を実行する気がないということを確認するに足りる事情はなかった。
オンブズマンの対応及び意見	<p>本件は申立人代理人が申請を断念した直後（苦情申立て前）から担当課が謝罪、説明のための努力を始めていて、9月の段階で直接謝罪を行い、救済措置を行うべく動き始めているとの報告を受けており、今後の推移を見守ることとする。</p> <p>府中市ブロック塀等安全対策費用に係る助成事業はとても有意義な制度だ。市側も、市民に積極的に申請して欲しいと考えている制度なので、今後、活発に利用されることを願う。</p> <p>ただ、担当課職員に専門的な知識や経験が必要ならば、職員の異動等で知識・経験不足の職員が対応しなければならない事態を想定し、課としての対策を考えておくべきである。チェック方式のシートなどがあれば有用ではないかとの本件申立人代理人の意見を参考までに伝える。</p>
処理日数	110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	遺跡調査での費用の説明と可能な差額費用の払戻しについて
対象機関	市長（文化スポーツ部 ふるさと文化財課）
苦情申立ての趣旨	遺跡調査で写真撮影作業、測量作業の費用が遺跡調査会（ふるさと文化財課内）のミスで業者に二重に支払われた事が確認された。ふるさと文化財課は、出資者である申立人に、この事実の説明と可能な差額費用の払戻しを求める。
調査結果の要旨	現時点の資料による限り、遺跡調査会の過誤で申立人に二重払いをさせている、という確証には至らなかった。したがって、この点について市に説明義務を課することは、その前提を欠き、相当でない。
オンブズマンの対応及び意見	本件については、既に長期間にわたる交渉過程で説明し尽くされ、市の対応に問題があったとすることはできない。しかし、今後、類似の事案において事業者と遺跡調査会との間で委託契約を締結するに際しては、無用な紛争を招くことのないよう、細部にわたる正確かつ納得のいく説明が行われることを強く期待する。
処理日数	99日

イ その他のもの

(7) 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

受付第3号	市の誤った行政指導を受けたため、遺跡調査費の全額返却を求めることについて
対象機関	市長（文化スポーツ部 ふるさと文化財課）
苦情申立ての趣旨	遺跡調査費の事業者負担について、市から誤った行政指導を受け、文化財保護法の定める「指示」とであると誤認していたが、東京都教育委員会が通知した文書は、これに当たらないことが分かった。市の誤った行政指導により遺跡調査費の金額を出資し、金銭的な損失を被ったため、この費用の返却を求める。
オンブズマンの対応及び意見	苦情に係る事実のあった日から既に1年を経過していることが明らかであるため、本件は調査しないこととする。
処理日数	36日

(4) 調査することが相当でないもの

受付第5号	発掘調査費の負担について、法律の趣旨にのっとった正しい行政を行うよう改善を求める
対象機関	市長（文化スポーツ部 ふるさと文化財課）
苦情申立ての趣旨	発掘調査費の負担に疑問を感じ、法的に正しく公平な情報を得ようと市に質問したが、市からは公平な情報や納得できる説明も得られなかった。市は遺跡調査費を負担させる目的で申立人の法的な権利を教えず、建設認可権を持つ強い立場により、申立人に支払義務のない金銭を支払わせた。市は施主である申立人に対し、どの法律に基づき何の指示を出しているかを具体的に説明する義務があり、法律の趣旨にのっとった行政を行うよう求める。
オンブズパーソンの対応及び意見	苦情の趣旨こそ異なるものの、理由とするところは、受付第3号とほぼ同じ内容であり、その実質は同一案件であると認められ、調査することが適当でない。
処理日数	10日

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第2号	(令和4年度からの調査継続分) 教育委員会からの公文書、文化財保護法第105条の運用について
対象機関	市長（文化スポーツ部 ふるさと文化財課）
苦情申立ての趣旨	①教育委員会から「出土品の文化財認定について」の公文書が届いた。これは、いわれのない刑事罰の可能性及び府中警察署との協議に言及した文書で、不当な脅迫を受けた。このことに対して、公文書での謝罪を求める。 ②文化財保護法の第105条にのっとった発掘調査を実施して欲しい。
取下げ経緯	オンブズパーソンは、この申立てを受理し、調査を進めていたが、別の趣旨で申立てするため、こちらは取り下げるとの連絡があったことから、調査を中止した。
処理日数	214日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～26 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		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 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			
1 苦情申立書受理件数	178		9		7		10		6		7		8		18		3		7		253
[受理後の処理状況]	前年 継続	当年	前年 継続	当年	当年	当年	前年 継続	当年	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			252
2 苦情申立人に結果通知等したもの	7	162	1	7	7	8	1	6	7	8	13	4	1	1	1	6					239
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	38	0	2	2	2	0	0	2	3	3	1	0	1	3					59	
ア 意見表明したもの	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	2					10	
イ 勧告したもの	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	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	36	0	1	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1					44	
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	5	124	1	5	5	6	1	6	5	5	10	3	1	0	3					180	
ア 市に不備がなかったもの	5	103	1	5	4	5	1	5	5	5	6	3	1	0	1					150	
イ 所管外のもの	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0					10	
ウ その他のもの	0	15	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2					20	
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 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	1					3	
(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	4	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1					8	
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	8	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0					13	
4 次年度へ調査継続となったもの	0	8	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	2	0	1					16	

(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5年度府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書

令和6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

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

URL:<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/kurashi/sodanannai/pason/onbuzu.html>