

令和 6 年 度

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

令和 7 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 田 中 嘉 彦 -----	1
オンブズパーソン 菅 井 紀 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 -----	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 -----	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（1件） -----	7
勧告したもの（1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 -----	1 5
(1) 年度別統計表 -----	1 5
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	1 6

1 報告に当たって

「就任のご挨拶」

代表オンブズパーソン 田 中 嘉 彦

令和6年10月に、府中市オンブズパーソンに就任し、半年が経過しました。行政型のオンブズマン制度を備えた府中市は、苦情申立てに対応するスキームを備えることで、行政の適正な遂行を実現し、かつ、行政の透明性と説明責任を実現しようとする、意識の高い地方自治体であると拝察しております。

市民の方々から寄せられる申立ては、行政国家化現象の中で、行政の役割の重要性が一層増していることを背景とするものであるとともに、基礎自治体という住民に最も身近な行政主体として、府中市の行政に対する期待の大ききの現れと見ることもできようかと思われまます。

オンブズパーソンとして、中立性を旨として調査を遂行する中で感じるのは、府中市職員の皆さんの行政遂行への真摯な姿勢です。適正な行政の実現に向けて日々努力されていることには心より敬意を表するものでありますが、そのような状況においても、時に市民の方から苦情申立てがなされるのは、コミュニケーション・ギャップに根差すことも多いように見受けられます。より丁寧な説明を担保し、理解と納得とを得て行政を進めることの大切さを実感するところであります。

府中市は、いにしえの歴史があり、緑豊かで、地方自治体としての行政能力も高く、大変住みやすい「まち」だと思います。そこで暮らす市民の方々と、府中市の行政を円滑につなぐ役割もオンブズパーソンには求められるのではないかと考えております。この素晴らしい「まち」で、市民と行政の間に立って、微力ながら貢献することができれば、望外の喜びであると願っております。

この半年の経験を糧として、市民の方々をはじめ、関係各位のご協力を仰ぎながら、更に充実したオンブズパーソンとしての職務を遂行できるよう努力してまいります。そして、府中市の行政が、更なる高みを目指して、進化と深化を遂げるよう願う次第です。

「就任のご挨拶」

オンブズパーソン 菅 井 紀 子

昨年10月にオンブズパーソンに委嘱され、身の引き締まる思いであります。

半年が経過しましたが、市民の方の痛切な思い、素朴な疑問などを目の当たりにし、苦情処理機関としての役割への期待の大きさを実感しているところです。

ご相談にいらっしゃる方の心情を思いつつ、公正な立場で、どのようなことが出来るのだろうか考える日々です。

一方で、市政の仕組みや関係法規や条例等の解釈、市職員の方の置かれている状況について、正しい理解をすることはもちろん、その内容を申立人に分かりやすく伝えることも必要です。

また、制度上、申立人の意向に沿えない場合もあるかと思いますが、そのような場合でも、府中市の対応がよりよくなるような意見をできる限り考えていきたいと思っております。それが結果として、府中市の信頼を高めることになると期待します。

市民の方が思っている疑問点や苦情は、市政改善のための情報が詰まっていることもあるかと思えます。そのような問題点を顕在化させるという意味でもこのオンブズパーソンの制度は非常に意義のあるものだと思います。

オンブズパーソンの存在を知らない市民の方もまだいらっしゃるようですので、是非この素晴らしい制度を知っていただきたいと思えます。

申立てやご相談を受けて、初めて知ることも多く、また、何事も先入観を持たずに、謙虚な姿勢で一つ一つ取り組んでいくことが大切だと痛感しています。

オンブズパーソンの制度を通じて、市民と市との相互理解が進み、市政の改善と開かれた市政の実現に資することができるよう、日々努力していきたいと考えています。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

令和6年4月1日から令和7年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては6件、来訪や電話などによる苦情相談は34件、問合せは19件、資料請求は4件で、合計63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	1	14	15	3	0	4	4	22
郵送	0	0	0	0	0	0	0	0
メール	5	10	15	1	0	0	0	16
電話	0	10	10	15	0	0	0	25
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	6	34	40	19	0	4	4	63

(2) 苦情申立ての内容

ア 令和6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6年 4月1日	生活保護費を止められたことについて	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし
2	令和6年 7月29日	生活福祉課ケースワーカーの不適切な言動について	福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし
3	令和6年 8月19日	府中市教育委員会後援等の申請から決定について	教育部 教育総務課 指導室 文化スポーツ部 スポーツタウン推進課	市に不備なし
4	令和6年 9月2日	障害者福祉課の窓口での対応について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
5	令和7年 1月31日	文書発行手数料の返還期限について	市民部 総合窓口課 福祉保健部 生活福祉課	市に不備なし

6	令和7年 3月24日	生活福祉課の行為により、不利益を被ったことについて	福祉保健部 生活福祉課	調査継続中
---	---------------	---------------------------	----------------	-------

イ 令和5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
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 計画課	勧告

(3) 苦情申立ての処理状況

令和6年度の受付分は6件あり、調査継続中のものが1件、その他5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、市に不備がなかったものが5件となっている。

また、令和5年度からの調査継続分は1件で、苦情申立ての趣旨に沿ったもので、勧告したものが1件として終了している。

令和6年度の行政組織別の苦情申立受付件数は、市民部1件、文化スポーツ部1件、福祉保健部5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	6
1 苦情申立人に結果通知等したもの	5
(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	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

	(㍑) 虚偽その他正当な理由がないもの	0
	(㍓) 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	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28日、最長は141日、平均処理日数は74.8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

- (㍑) 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書について
- (㍒) 令和6年度月別苦情申立受付状況及び処理状況について
- (㍓) オンブズパーソンの意見交換について
- (㍔) オンブズパーソンによる出張相談について
- (㍕) 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6年	① 4月30日(火)	令和6年	⑦ 10月25日(金)
	② 5月27日(月)		⑧ 11月22日(金)
	③ 6月24日(月)		⑨ 12月27日(金)
	④ 7月29日(月)	令和7年	⑩ 1月31日(金)
	⑤ 8月26日(月)		⑪ 2月25日(火)
	⑥ 9月30日(月)		⑫ 3月31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、押立文化センター（6月）、中央文化センター（11月）、四谷文化センター（2月）の3施設において出張相談を実施した。

イ 第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和6年12月6日(金)に開催された、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WEB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 勧告したもの

<p>受付第7号</p>	<p>(令和5年度調査継続分) 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</p>
<p>対象機関</p>	<p>市長（都市整備部 道路課、計画課）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>市は、用水路に隣接する土地の住宅開発造成工事の申請に対し、開発土地の反対側で用水路に隣接する土地の所有者である申立人に対する事前説明を行うことなく、また法定外公共物である用水路の付替交換につき申立人の承諾なく、同申請を受理し、工事着工を容認した。市の用水路が付替交換として開発造成工事に編入されたことにより、一部残されていた用水路に雨水が入り込み、その結果申立人の所有地に越水の被害が出ている。</p> <p>このような事態に至ったのは、市が建設業者からの申請、報告等の真偽を確認する業務を怠ったことによる。その後、市の指導により建設業者は、申立人に対し、法定外公共物の付替交換について事後に承諾書の提出を求めており、これは常識に反している。</p> <p>市には今後このような問題が起こらないよう改善を求めるため苦情を申し立てた。</p>
<p>調査結果及び勧告の要旨</p>	<p>開発事業の事前説明について、市は、本件建設業者の説明報告書と言い分だけを基に開発に関わる手続を進め、また、本件用水路の果たす現実的な機能の調査をしていない。全ての事業者が条例等に定められた手続を遵守して周辺地に被害が及ばないよう開発行為を進めることは保証できない上、一般住民は開発事業や付替交換について十分な理解があるとは限らない。</p> <p>こうして正当な手続が遵守されないまま開発事業が進めば、利害関係人に取り返しが付かない不利益が生ずるおそれがあり得る。</p>

	<p>このような観点から事前説明について事業者に提出させる書面は、近隣の利害関係人の利益が害されないよう、内容の真正を担保する形式を備える必要がある。また、書面の内容に疑問があれば、市が直接事業者から聴取を行うなどの措置が必要である。</p> <p>事前説明が確実に励行されるよう従前の取扱いを見直すことが検討されるべきである。</p> <p>また、付替交換等の手続は、市自ら責任をもって、隣接地所有者等の理解と納得を得るために行動する態勢を構築し、今後は市民の目線に立って各課が連携し、開発事業の全体を共有しつつ、開発に伴う行政を進めるよう勧告する。</p>
<p>是正等の措置状況</p>	<p>開発区域内における法定外公共物の付替交換等については、事業者が市と協議等を行い、事業者の責任において手続を行う。このことから、開発区域内における付替交換等を進める場合には、府中市地域まちづくり条例に基づく近隣住民説明において、事業者が付替交換等の内容を明確に記した資料を用いて説明を行う。さらに、付替交換等を行う法定外公共物の隣接地所有者に対しては、事業者の責任において付替交換等の手続など改めて説明を行った上で、付替交換等の承諾書を協定締結前に提出する事務体系とした。</p> <p>また、承諾に当たり、隣接地所有者から市としての見解を確認したいなどの要望があれば、市担当職員が責任を持って説明を行う。</p> <p>そして、これらの付替交換等の進捗状況等について、開発指導の関係課で情報を共有し合い、事業者とも適宜確認を行いながら、開発事業の手続を進める。</p> <p>また、工事着工前、着工後に限らず、事業者側の説明や報告だけで判断するのではなく、少しでも疑問があれば市として現地確認等を行い、適切な判断をする。</p>
<p>処理日数</p>	<p>141日</p>

(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	生活保護費を止められたことについて
対象機関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	<p>P T S Dのため訪問に恐怖を感じながら生活をしている申立人に対し、生活福祉課担当者は自分たちの業務を優先して訪問調査を強要し続け、実際に申立人の自宅に訪問したため、申立人は人権や尊厳を傷つけられた。市にはまず個々の状況を理解せずに義務や業務を押しつけてきたことを認めて謝罪してもらいたい。また、生活保護費の支給を振込に戻してもらおうとともに、直接話し合った際に申立人が求めたとおり、①訪問調査が国や都の方針だというのであれば、申立人と同様のP T S Dのケースは国や都でどのように扱うこととされているのかを調べ、②生活福祉課担当者の上司自身で、申立人のP T S D発症経緯の記録を確認して状況を理解してほしい。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人の苦しさを情動的に理解できるとしても、生活保護受給者として、半年に1回実施される訪問調査に応じなければならない義務がある以上、応じられないのであればその都度現在の病状説明を行うか、証明する資料を提出しなければならないのは致し方ないと言わざるを得ない。</p> <p>生活実態を把握するためには生活場所である住居内を目視確認するのが一番有効であることから、できる限り訪問調査を実施すべきであり、半年という期間はP T S Dの軽快が期待できる長さでもあるため、最新の状況説明は必要だと思われる。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>生活福祉課担当者が申立人のトラウマやP T S Dの状況を理解せずに訪問調査を強要し実行したと認めるに足る事情はなかったため、オンブズパーソンとしては、本件における市の対応に不備はなかったものと判断する。</p> <p>今後、生活福祉課の担当者が替わる場合には、トラウ</p>

	<p>マやP T S Dにより訪問調査が難しい状況であること、都が回答した事項（申立てを受けて都に扱いを確認し、「訪問調査が病状悪化を招くおそれがある場合、訪問調査以外の方法で世帯状況の把握を行うこともやむを得ない」との回答を得たもの。）を特記事項として引き継ぎ、申立人に一から説明を求めることのないように、対話や通知の導入部分を工夫するなどの配慮を願う。</p>
処理日数	129日

受付第2号	生活福祉課ケースワーカーの不適切な言動について
対象機関	市長（福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	<p>生活福祉課の担当ケースワーカーから、強制ではないと言いながら、度々他の市町村の都営住宅への転居を勧められる。それについて、具体的にどうなのか質問すると答えがない。このような無責任な対応をされることは脅迫に感じるので、非常にストレスが強く、困りごとの質問にしても改善につながる回答はないため、適切な対応をお願いしたい。</p>
調査結果の要旨	<p>生活福祉課の担当ケースワーカーの申立人への各対応には、不備があったとまでは言えない。ただし、その対応が万全という訳ではなく、生活福祉課は、今後の方針として、①申立人の住宅は高額家賃のため転宅指導を体調に配慮しながら行っていく。また、②担当ケースワーカーへの直接連絡に限らず、メールでの伝達やほかのケースワーカーへの伝言があれば、情報共有を図り誠実かつ丁寧な対応に努める。③体調面に関しては、精神保健福祉相談員につなげ、状態の安定化を図っていく、と示している。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>生活福祉課の示した方針に基づく申立人への対応の改善に期待する。</p> <p>今後も申立人の置かれた状況に配慮して慎重に対処し、事柄や体調に応じて電話やメールを適切に使い分けるなどの工夫も必要と思料する。</p>
処理日数	50日

受付第3号	府中市教育委員会後援等の申請から決定について
対象機関	教育委員会（教育部 教育総務課、指導室） 市長（文化スポーツ部 スポーツタウン推進課）
苦情申立ての趣旨	<p>教育スクール（科学実験やダンス体験等）の無料体験会実施に当たり、申立人は、3月に複数の事業者を通じて教育委員会に後援の申請を行い、後援が決定された。しかし、続けて6月に後援の申請をした同様のイベントに対しては、教育委員会から「後援しない」決定が届いたため、説明を求めたが具体的な理由は明確にされなかった。また後援申請は「実施2か月前までの申請である」と回答され、「府中市教育委員会後援等に関する要綱」が送られてきた。その要綱の内容が希薄かつ周知不足であることの説明を求めたが具体的な説明がなかったため、苦情を申し立て、具体的な説明と是正を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>府中市教育委員会後援等に関する要綱の周知の要否については、要綱が事務処理の指針や基準を大綱的に定める内部規律であることから要綱そのものを積極的に周知する必要はない。</p> <p>本件申立人が6月以降に事業者を通して申請した3件のイベント全てに対して、教育委員会が後援をしない決定をしたことについては、後援申請の対象となる無料体験会等は、教育スクールのプログラムの無料体験であり、申請書内容等も踏まえた上で、「有料プログラムにつなげるための勧誘の場であると考えられる」と教育委員会は判断した。</p> <p>3月の申請時には教育複合施設がオープンする前であり、一時的に行う事業と捉えて教育委員会は後援決定をしたと説明しており、3月と6月の申請で結論が変わったことについて、合理性のある説明になっている。</p> <p>営利性については、一般市民から見て、教育委員会が特定の営利団体を支援しているように捉えられてしまう事態は避けなければならないため、教育委員会の営利性の捉え方に問題はないと考える。</p> <p>いずれも教育委員会に不備はないものと判断する。</p>

オンブズパーソンの対応及び意見	教育委員会においては、事務事業の内容周知のため、ホームページにおいて後援の申請方法等を案内しているが、申込期間についての記述や、申請の流れの説明がなく、改善や工夫の余地はあると感じており、その内容が十分か是非検討を望む。
処理日数	42日

受付第4号	障害者福祉課の窓口での対応について
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、障害者福祉課の窓口で施設運営に関する事案の面談時に「おかしいのはあなたの方だ。自分の胸に手を当てて考えろ。」と高圧的に言われ、苦情を言いに行ったことに逆に叱責された。それ以来、障害者福祉課の窓口で相談に行けなくなり、心痛の思いが続いている。発言にはどういう意図があったのか調査して欲しい。
調査結果の要旨	本件会話の音声データを確認したところ、障害者福祉課の職員が申立人に対して一方的に圧力をかけたとの認定はできない。特に本件申立人の個人的な部分を攻撃しているなどの状況にもなく、個人的な感情の部分だけを取り出して保護する必要性もないと思われるので、本件会話における職員の対応に不備はなかったと判断する。
オンブズパーソンの対応及び意見	今後両者が関わる際には、その都度どういう立場で行っているのか、単なる雑談なのか、通報につながり得る情報提供なのか、通報なのか、ということ当事者間ではっきりさせながら進めた方がよいと考える。両者の関わりは他にも影響を及ぼすので、双方共に慎重な行動を願う。
処理日数	28日

受付第5号	文書発行手数料の返還期限について
対象機関	市長（市民部 総合窓口課、福祉保健部 生活福祉課）
苦情申立ての趣旨	総合窓口課で、住民票、印鑑証明、戸籍謄本等の文書を発行してもらう際に、生活保護受給者証を持っていな

	<p>かったため、文書発行手数料を支払った。</p> <p>後日、生活保護受給者証を持参し、支払った文書発行手数料の返還を受けようとしたが、返還の期限は当日のみであることをそこで知った。</p> <p>多額の文書発行手数料の返還を受けられず、生活が圧迫し困っている。返還期限をもっと柔軟に延ばす変更をして文書発行手数料の後日返還をお願いしたい。</p>
<p>調査結果の要旨</p>	<p>総合窓口課においては、府中市手数料条例第3条の規定に基づき、手数料の徴収を行っている。そして、同条例第4条には、「既に納付した手数料は、還付しない。ただし、市長が特別の理由があると認めたときは、この限りでない。」と規定されており、原則として不還付、例外的に還付があり得るとされている。</p> <p>この例外的な還付がなされる特別な理由とは、行政のミス、災害等の不可抗力、その他として「できる限り最善を尽くし市民からの要望に応える必要があるという思いから、当日の会計処理前の段階で調整可能な時間帯に限り還付する。」という解釈により運用にあたっている。</p> <p>本件手数料についても、最大限、当日の免除対象処理には応じるという姿勢であったと認めることができる。</p> <p>また、このような例外的取扱いについては、多くの市民が条例の原則どおりの納付手続を行っている窓口においては大々的に周知することが難しいこと、迅速かつ正確な会計処理のために還付期限の延長や後日還付といった例外的な免除対象処理を拡大することが難しいことも、一般的に理解することができる。</p> <p>生活福祉課が案内をしている手数料の減免の手続についても、必要な周知はなされており、行政の過誤があったということとはできない。</p>
<p>オンブズパーソンへの対応及び意見</p>	<p>文書発行手数料の還付期限を柔軟に延長し、後日の還付を求める旨の申立てについて、これを実施することは難しいと言わざるを得ない。</p> <p>ただし、市においては、例外的に事後に免除対象処理が認められる場合について、その理由と限界を含めて今</p>

	<p>一度整理（可能であれば文書化）をしておき、市民から聞かれた場合に十分な説明責任が果たされるように備えておくことが望ましい。また、双方の認識にギャップが生じてしまったところからすると、生活保護受給者向けの「生活保護申請をされた方へ」、「生活保護のしおり」といった冊子等において更に分かりやすい記述を施す工夫や、必要に応じて受給者に対して更に丁寧な説明を行うことが求められる場合があると考えられる。</p> <p>なお、申立人においても、市の行政手続を十分理解した上で行政サービスを受けることで円滑な行政運営が実施され、ひいては住民福祉の向上も見込まれることについて、付言しておく。</p>
処 理 日 数	5 9 日

4 参考資料

(1)年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～27 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		令和 6 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	187	7	10	6	7	8	18	3	7	6	259										
[受理後の処理状況]	前年 継続	当年	当年	当年	前年 継続	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	前年 継続	当年	258			
2 苦情申立人に結果通知等したもの	8	169	7	8	1	6	7	8	13	4	1	1	6	1	6	246					
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	40	2	2	0	0	2	3	3	1	0	1	3	1	0	60					
ア 意見表明したもの	1	2	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	10					
イ 勧告したもの	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5					
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	37	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	0	0	44					
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	6	129	5	6	1	6	5	5	10	3	1	0	3	0	5	185					
ア 市に不備がなかったもの	6	108	4	5	1	5	5	5	6	3	1	0	1	0	5	155					
イ 所管外のもの	0	6	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10					
ウ その他のもの	0	15	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	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	1	0	0	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	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8					
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	10	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	13					
4 次年度へ調査継続となったもの	0	8	0	1	0	0	0	0	4	0	2	0	1	0	1	17					

(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6年度府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書

令和7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>