

平成 2 5 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 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 戸井田 哲夫 -----	1
オンブズパーソン 真野 文恵 -----	3
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 -----	6
(5) オンブズパーソン会議の開催状況 -----	6
(6) その他の活動 -----	7
3 苦情申立ての処理事例 -----	8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（11件） -----	8
ア 市に不備がなかったもの（11件） -----	8
4 参考資料 -----	22
年度別統計表 -----	22

## 1 報告に当たって

「こうすれば、もっと良くなる」

代表オンブズパーソン 戸井田 哲夫

「オンブズパーソン」に就任して、感じたことを述べてみたいと思います。

1 このオンブズパーソン制度は、平たく言うと「市の行政について」「苦情などがあるとき」「その行政をよりよくするために」、オンブズパーソンに申立てをしてもらい、市から独立した立場にある我々オンブズパーソンが、調査し、意見を述べるなどして、申立人その他の権利利益を守るとともに、行政への理解と信頼を深めるためのものであることは、昨年も述べさせていただきました。

2 ただ、まだこの制度が一般市民の方々に行きわたっていないという印象は、未だにあります。市の施設を利用する際に感じたこと、市役所での用事の際に感じたこと、市民の方は、市の行政サービスに関して様々なことを感じておられると思います。

そうした際に、ここは「こうすれば、もっと良くなる」のでは、との印象をもたれた方は、かなり多くいらっしゃると思います。大ざっぱに言って、そういうことをオンブズパーソンに相談されてよいのです。仮にすぐご要望に沿えなくても、相談の記録が残りますので、時間を要したが提案が実現することもあります。

自分の意見から、行政が「…のように変わった。」となり、それが市民の方みんなの役に立ったとなると、なにか爽快で、うれしくはありませんか。

3 行政というのは、国会で我々の代表者である国会議員の作る「法律」に基づいて始まります。その法律の内容を実行するために内閣が「規則」を作ります。その後各自治体（例えば府中市の）市民の代表者である市議会議員によって、例えばその自治体の個性に合うように条例を作って、その自治体の行政サービスのスタイルが出来ていきます。

一昔前は、法律や規則の「しぼり」がきつ過ぎて、なかなか自治体が条例で個性を発揮できないという問題がありました。しかし、最近は「地方分権」ということをよく聞きますね。これは、このようなことを踏まえて出来

るだけ自治体に責任を持って個性を發揮してもらおうとする趣旨からのものです。

オンブズパーソンに就任する者が、われわれベテランの弁護士が多いというのもそうした理由があります。もしかすると、昨日までは制度上できなかったことが今日からならできるかもしれません。

取り分け、毎日忙しく働いていて府中市には住んでいるものの市の行政といってもあまり縁がない、という市民の方など、何かの機会に「こうすればもっと良くなる」とお感じになったら、オンブズパーソンの制度があることを思い出して頂ければ幸いです。

## 「オンブズパーソンに携わって」

オンブズパーソン 真野文恵

私が平成24年10月1日に府中市のオンブズパーソンの委嘱を受けてから、約1年半が経ちました。

この間、オンブズパーソンに対する苦情申立て受付件数は、僅かながら減少傾向にあります。また、一人で複数の苦情を申し立てられている案件もありますので、全体としては、減少傾向にあると言ってよいでしょう。

これは、苦情申立ての前段階である窓口での相談において、適切なアドバイスを得て苦情申立てに至らなかったケースもあれば、他の不服の申立ての方法を選択されたケースもあると思います。

しかし、何と云っても、苦情申立ての件数が伸びない大きな原因は、そもそもオンブズパーソン制度が市民に周知されていないことにあると思います。そこで、今後も引き続き、市民に対しオンブズパーソン制度の周知を地道に行っていくことが必要となるでしょう。

また、昨年11月には、総務省において開催された全国苦情オンブズマン連絡会に出席しました。

全国から担当者とオンブズマン（オンブズパーソン）が集まり、その運営上の悩みや問題点を話し合いました。

他市の悩みや問題点は多岐に亘り、他市の担当者もオンブズパーソンも試行錯誤しながら、市民の苦情にいかにか答えるかを模索していることが分かり、非常に勉強になりました。

その中でも、私が共感を持ったのは、オンブズパーソンがいかにか苦情申立てをした市民の意図を正確に知るかという点でした。市民からの苦情が出た際、オンブズパーソンがその市民の言わんとすることを正確に把握しなければ、オンブズパーソンが意見を述べても、市民の苦情に答えたことにならず、せつかくのオンブズパーソン制度の存在意義がなくなってしまいます。

そこで、今後も、市民からの苦情申立てがあった場合には、その市民の意図を正確に汲み取る努力を怠らないようにしていきたいと思っています。

## 2 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付状況

平成25年4月1日から平成26年3月31日までの書面による苦情申立ては10件、来訪や電話による苦情相談は27件、問合せは4件、資料請求は33件で、合計74件となっている。

種別 申立方法	苦情関係				資料請求			合計
	苦情申立 受付	苦情相談 受付	問合せ	計	官公庁	個人	計	
来訪	10	16	1	27	0	33	33	60
郵送	0	1	0	1	0	0	0	1
ファクシ・メール	0	0	2	2	0	0	0	2
電話	0	10	1	11	0	0	0	11
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	10	27	4	41	0	33	33	74

### (2) 苦情申立ての内容

#### ア 平成25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	平成25年 4月15日	居住しているマンションの増改築に伴うエレベーター設置について	福祉保健部 地域福祉推進課	市に不備なし
2	平成25年 4月17日	市の担当者の対応について	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし
3	平成25年 8月12日	ひとり親家庭等医療費の請求について	子ども家庭部 子育て支援課	市に不備なし
4	平成25年 8月19日	市長への手紙等に対する市の対応について	都市整備部 管 理 課	市に不備なし
5	平成25年 8月26日	児童扶養手当申請に対する市の対応について	子ども家庭部 子育て支援課	市に不備なし
6	平成25年 9月2日	仲よし広場の閉鎖に関わる市担当者の対応について	都市整備部 公園緑地課	市に不備なし
7	平成25年 10月4日	市の担当者の対応について	福祉保健部 生活援護課	市に不備なし

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
8	平成25年10月16日	市の担当者の対応改善について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
9	平成26年2月17日	保育所入所の不承諾について	子ども家庭部 保育課	市に不備なし
10	平成26年2月24日	教育委員会及び学校における対応の改善について	教 育 部 指 導 室	次年度へ 調査継続

イ 平成24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
11	平成25年3月18日	固定資産税課税誤りに対する市の対応について	市 民 部 資 産 税 課	市に不備なし
12	平成25年3月25日	設計変更に伴う経費について	教 育 部 総 務 課	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

平成25年度の受付分は10件あり、次年度へ調査を継続したものは1件、その他9件は全て調査を終了し、その結果を申立人に通知した。結果内容は、全て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となっている。

また、平成24年度からの調査継続分は2件で、市に不備がなかったものとして終了している。

行政組織別の苦情申立て受付件数は、福祉保健部4件、子ども家庭部3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	10
1 苦情申立人に結果通知等したもの	9
(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	9
ア	市に不備がなかったもの	9
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	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73日、平均処理日数は49.6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を開催した。協議事項及び開催状況は、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) 平成25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) 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
平成25年	① 4月22日(月)	平成25年	④ 7月29日(月)
	② 5月27日(月)		⑤ 8月26日(月)
	③ 6月24日(月)		⑥ 9月24日(火)

開催年	開催月日	開催年	開催月日
平成25年	⑦ 10月28日(月)	平成26年	⑩ 1月14日(火)
	⑧ 11月18日(月)		⑪ 2月3日(月)
	⑨ 12月24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、四谷文化センターと是政文化センターで出張相談を実施した。

イ 第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成25年11月25日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、真野オンブパーソンが参加し、全国27自治体オンブズマンとの意見交換等を行った。

ウ 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「府中市立介護予防推進センター」と「府中市立高倉保育園」の視察を実施した。

### 3 苦情申立ての処理事例

#### (1) 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	居住しているマンションの増改築に伴うエレベーター設置について
対象機関	市長（福祉保健部 地域福祉推進課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人の居住するマンションの管理事務所・管理集会所の増改築に際し、府中市福祉のまちづくり条例で、増改築する簡易な2階建て建物に、エレベーターを設置するようにとの見解に納得できない。</p> <p>また、市担当者のエレベーター設置の説明が曖昧である。</p>
調査結果の要旨	<p>当該マンションの管理事務所・管理集会所の増築、改修に当たり、11人乗りエレベーターの新設及び2階にだれでもトイレを設置するもので、エレベーターは設置を前提とした相談を受けたものであり、エレベーターの設置を要請したものではなかった。また、建物は、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」及び「高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例（東京都条例）」の義務付け対象の建物（2,000平方メートル以上の建物）でないため、エレベーター設置をしないと建築確認が下りないという不都合は生じないものであった。</p> <p>なお、市は、福祉のまちづくりを推進する観点から、エレベーター設置は好ましいという立場にあり、府中市福祉のまちづくり条例及び同施行規則において、特定都市施設については、整備基準の遵守義務があるとしている。</p>
オンブズパーソン の 対応 及び 意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、本件管理事務所・管理集会所の増築、改修に際しては、「府中市福祉のまちづくり条例」など関係法令等を踏まえ、その整備方針を、マンション居住者の自治組織である管理組合員で構成する総会等で意思決定されるべきものであると考える。</p> <p>エレベーター設置に関しては、市と協議が終了していないことから、今後も市と管理組合とで協議をし、より良い方策</p>

	<p>を決めていくことが必要と考える。</p> <p>本件申立てについては、申立人に対して丁寧な説明を尽くさなかったきらいはあるものの、市の業務として、申立人に不利益な影響を生じさせるべきものとは解されないため、オンブズパーソンとして判断しないものとする。</p> <p>なお、市に対しては、事実関係及び条例の趣旨等を丁寧に説明する必要があったものと思われるので、窓口対応のより一層の向上を要望した。</p>
<p>処理日数</p>	<p>29日</p>

受付第2号	市の担当者の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 高齢者支援課）
苦情申立ての趣旨	申立人は、親の介護認定調査の実施について、連絡の行き違いから訪問調査が実施されなかった件で、市の担当者の対応が納得できず、見放されたという思いである。
調査結果の要旨	親の介護認定調査が実施されなかった事情については、申立人の主張する事実と、市及びケアマネジャー等の主張する事実とに食い違いがあり、どのような事実関係があったかについては、オンブズパーソンとして正確に把握す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	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、ここに至るまでに、両者間の意思の疎通が十分図れなかったため、今回の問題を発生したものとする。</p> <p>しかし、市は、問題が発生した直後、申立人宅を訪問し、介護認定調査が実施されなかった経緯について説明をし、連絡が不十分であったことを謝罪するとともに、今後の介護認定調査の方針を示したことは、市が適切な行政サービスを行おうとする姿勢の現れとして一定の評価ができ、市の対応が不適切であったとは言えないものと判断した。</p> <p>なお、市に対し、市民から「見放された思い」を抱かれることのないよう、今後一層、市民と積極的に関わり、関係機関等との連携を深めるとともに、適切な対応をするよう要望した。</p>
処理日数	42日

受付第3号	ひとり親家庭等医療費の請求について
対象機関	市長（子ども家庭部 子育て支援課 市民部 保険年金課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、市に高額医療費の相談をしたときに、ひとり親医療制度の説明がなく、高額な医療費の負担があった。市には説明責任があり、医療費を遡って請求したい旨申し出たが、認められなかった。</p>
調査結果の要旨	<p>市では、毎日の窓口相談の記録を残していないため、当時、申立人からどのような相談を受け、どのような対応をしたかを確認することはできなかった。ただ、相談者がひとり親であることが判明した場合には、通常は担当課を案内している。</p> <p>申立人は、以前、府中市から転出し、その後府中市に転入した際も、同制度を申請し医療費の助成を受けていた。</p> <p>また、医療費の助成が却下になった際にも、制度案内を同封しており、その他のものでも情報提供がされていた。</p>
オンブズパーソン の 対応 及び 意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、児童扶養手当法によれば、「手当の支給は、受給資格者がやむを得ない理由により認定の請求をすることができなくなった日の属する月の翌月から始める。」と定めている。</p> <p>「やむを得ない理由」とは、自然災害（風水害等）、火災のほか、急病、出産、死亡、交通事故等で、物理的に見て申請が不可能な場合に限定されており、同制度を知る機会は保障されていたとすれば「やむを得ない理由」に含まれないと考えられる。</p> <p>よって、本件において、申立人に同制度に基づき医療費の助成を遡って受給することはできないとした市の対応は妥当なものと判断した。</p>
処理日数	37日

受付第4号	市長への手紙等に対する市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 管理課 政策総務部 広報課）
苦情申立ての趣旨	申立人は、過去に提出した市長への手紙等について、回答があったのは一部で、他の手紙等について回答がないのは納得がいかない。
調査結果の要旨	市が申立人から受領した手紙に対しては、申立人から市への手紙の趣旨が従前の手紙と同一であることを理由に、書面での回答はしていないが、継続して担当課で対応をしている。
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>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、常に市政に対する市民の理解と信頼を得られるよう誠心誠意努力する必要がある、他方、市政の運営を行う上で一定の人的・財政的制限が現実的に存在することから、市政を効率的、合理的に運営することも求められている。</p> <p>市長への手紙が同一人から同一の趣旨で重複して出された場合、市長が当初の手紙に対し回答を行い、その後は市長が重複した内容の手紙に対する回答を行うのではなく、担当課で対応することは、市政を効率的、合理的に運営するためやむを得ない。</p> <p>よって、市が2回目以降はその業務を担当課において対応していく旨回答を行い、市が申立人に対し説明や経過の報告等の対応を継続して行っている市の対応は妥当なもの判断した。</p> <p>また、市に対しては、申立人に対し丁寧に説明をするとともに、問題解決に向け努力を積み重ねていくよう要望した。</p>
処理日数	73日

受付第5号	児童扶養手当申請に対する市の対応について
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	<p>申立人は、外国籍で児童扶養手当の必要書類として「現在独身」である証明のため本国の戸籍が必須と言われた。</p> <p>本国には戸籍はなく、新たに戸籍を申請しなくてはならないため、戸籍に代わるものとして、住民票等で対応してもらいたい。</p>
調査結果の要旨	<p>認定請求書に添える書類として、児童扶養手当法施行規則に「戸籍の謄本又は抄本及びこれらの者の属する世帯の全員の住民票の写し」と定めている。</p> <p>また、外国人に係る事務に関しては、「児童扶養手当における外国人に係る事務の取扱いについて」という通知が厚生労働省から出ているが、あくまでも戸籍制度がない国又は戸籍制度はあるが、戸籍を取得できない事例の事務の取扱いに対する見解であった。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、本件申立人のように自国に戸籍制度のある外国人にとっては、かえって戸籍制度があるために、戸籍を整えることが必要になり、このために時間と費用を要するという不合理が現れ、自国に戸籍制度のない外国人との間で不平等が生じていると考えられる。</p> <p>しかし、このような不合理はむしろ国の制度に起因するものであると言える。本件手当の支給事務は、国においてその適正な処理を特に確保する必要がある事務（法定受託事務児童扶養手当法第33条の3、地方自治法第2条第9号第1項）であり、一自治体の行政内部の苦情申立ての範ちゅうを超えるものと認めざるを得ない。</p> <p>よって、市の対応はやむを得ないものと判断した。</p>
処理日数	53日

受付第6号	仲よし広場の閉鎖に関わる市担当者の対応について
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>広場の閉鎖は、土地所有者の土地利用として致し方ないと思うが、閉鎖までの市の説明の誠意が感じられず、広場利用者のことを考えていない。早い時期に返還の申出があったのならば、早くから情報提供すべきであり、市民に対し市担当者は説明責任を尽くしていない。</p>
調査結果の要旨	<p>市として、土地所有者からの借地公園返還の相談を受け、引き続き公園使用の交渉をしていたが、その後土地所有者との交渉の結果、公園敷地の使用期間を延長することが困難と判断した。</p> <p>閉鎖の時期については、協議が整った段階で、周辺住民に対してお知らせ看板を設置した後、当該公園を閉鎖した。</p>
オンブズパーソン の 対応 及び 意見	<p>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、協議中の段階で情報を提供すると、土地所有者に迷惑をかけることも考えられるので、協議が整った段階で速やかに周辺住民に対して、お知らせすることを原則としている。</p> <p>今回の問題が市より早く土地所有者から公園閉鎖の情報を得たことにより不信感を招いたものであることを認識し、今後も円滑な情報提供ができるよう、土地所有者と協議をしながら対応していくとしている。よって、市の対応は、その職務上借地公園としての継続を探るため、やむを得ないものと判断した。</p> <p>なお、市に対し、借地公園について公園利用者である周辺住民の方への適切な情報提供をするという観点をもって対応に努めるよう要望した。</p>
処理日数	72日

受付第7号	市の担当者の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	申立人は、市の担当者に相談や要望を伝えるが、対応が無責任で関係課をたらい回しされるなど、申立人の代理人にもっと関わって誠実に対応してもらいたい。
調査結果の要旨	<p>申立人の調査事項については、次のとおりであった。</p> <p>(7) 保健所との連携について</p> <p>市は、受診する病院を探すため保健所と連携を取っており、今後もスムーズに受診できるよう通院同行も検討している。</p> <p>(4) 申立人の相談内容を担当課が聞いていないについて</p> <p>今回の調査でその事実を確認することはできなかった。</p> <p>(7) 銭湯の入店拒否について</p> <p>銭湯に対し指導・指示をする権限がなく、市から銭湯に連絡をすると、申立人の個人情報漏えいすることになるため、連絡を控えている。</p> <p>(4) 担当課からのたらい回しについて</p> <p>関係機関のヘルパーが利用できなければ、他の機関のヘルパーを利用することなどを案内したもので、サービスを受けるための情報提供である。</p> <p>(4) 申立人の代理人への連絡について</p> <p>市から代理人に対し連絡を取っている。</p>
オンブズパーソン の 対応 及び 意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、市の対応について、特段問題があると認められる事実は見当たらなかった。</p> <p>よって、市の対応は適切であったものと判断した。</p> <p>なお、市に対し、今後とも、関係機関と連携を深め、申立人に対し積極的に関わることにより、その対応について不信感を抱かれないよう更に努力を積み重ねていくよう要望した。</p>
処理日数	62日

受付第8号	市の担当者の対応改善について
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、担当課に手続をしているが、担当者の対応が消極的で、手続の行き違いや要望に対応してもらえないため困っているの、対応の改善をしてもらいたい。
調査結果の要旨	<p>申立人の調査事項については、次のとおりであった。</p> <p>(7) 担当者が消極的であることについて</p> <p>市は、申立人に対し電話連絡を行っており、電話がつかないときは、留守番電話にメッセージを残し対応している。</p> <p>(8) 点字図書館との行き違いについて</p> <p>支給申請、同決定、商品の納品等の手続の過程で申立人の誤解等により行き違いが発生したが、現在は納品を完了している。</p> <p>(9) ヘルパー派遣について</p> <p>市は、申立人の同行援助及び家事援助ヘルパーの希望を受け、同行援助は決定しているが、家事援助は、申立人の希望するヘルパーの仕事の内容が、一般的な家事援助の仕事の範囲を超える内容であるため決定しておらず、申立人にはその旨説明をしている。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、市の対応について、特段問題があると認められる事実は見当たらなかった。</p> <p>よって、市の対応は適切であったものと判断した。</p> <p>なお、市に対し、今後とも、関係機関と連携を深め、申立人に対し積極的に関わることにより、その対応について不信感を抱かれないよう更に努力を積み重ねていくよう要望した。</p>
処理日数	50日

受付第9号	保育所入所の不承諾について
対象機関	市長（子ども家庭部 保育課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、保育所入所の申込みをしたが、保育に欠ける状態として、基準表「項目4」の「傷病」の「保護者の状況」のうち「1か月以上の入院の後、3か月以上の通院を要することが見込まれている。」状況で、基準を満たしているにもかかわらず、市の基準点は低く入所不承諾となった。公平な判断をし、基準点の見直しをしてもらいたい。</p>
調査結果の要旨	<p>保育要件として総合的に審査し、指数12点としている。その根拠として、「基準表」の判定に必要な細目的な基準を定めた「保育所入所に関する運用上の取扱い基準」に基づき、申立人が提出した傷病・障害状況届出書と診断書に記述された医師の所見、現在の状態としての日常生活と未就学児の育児項目から判定をした。</p>
オンブズパーソンへの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、審査を行う上で運用上の細目的な取扱いを定めている「保育所入所に関する運用上の取扱い基準」の内容について、特段不合理な点は認められなかった。</p> <p>よって、申立人の妻に関する基準表の指数を、府中市が12点と判定したことが、直ちに不当であると評価することはできず、その判定はやむを得ないものと判断した。</p> <p>なお、市民に対する公平性、客観性、予測可能性が重要であることを勘案すれば、基準表の「1か月以上の入院の後、3か月以上の通院を要することが見込まれている。」という記載を、通院の頻度や傷病の状況について、より具体的な表現を行うよう要望した。</p>
処理日数	28日

受付第 11 号	固定資産税課税誤りに対する市の対応について (平成 24 年度からの調査継続分)
対象機関	市長 (市民部 資産税課)
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、生産緑地の指定について、市から勧められ申請したにもかかわらず、当該地の一部について、本来の課税がされていないことが判明した。</p> <p>市に対し返還金の申出をしたが、再評価により、これまでの納税額を超過することになり、申立人に不利益になるとの理由から返還に応じないのは納得いかない。</p>
調査結果の要旨	<p>市の主張する「評価を見直した結果、課税標準額の増加分と減少分がある場合、そのどちらか一方のみを取り上げて修正することはない」という立場で、今回還付をすると、これまで同様の例で対応してきた措置と不統一が生じることになり、徴収事務において不平等が生じることになる。</p> <p>また、申立人の主張する「遡って 5 年以内なら、還付も追加課税も可能であるが、5 年を超え 20 年までなら (10 年を超え 20 年までは証拠がある限り) 返還するという『返還金取扱要領』が最高裁の判例に基づく事務上の内規であって、最高裁の判例が国家賠償法及び民法第 724 条から 20 年までの不法行為の時効にならない範囲で還付を受けられる」としていることは、過誤納に基づく納税者の権利であるとも解される。</p>
オンブズパーソン の 対応 及び 意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、双方の主張に相当な理由はあると考える。</p> <p>市として、本件のような事態が生じた場合に、かしの有無を判断し、そのかしを一体的に修正する処置を取ること、及びこうした処置を継続的に取ってきたことは、行政上の裁量的な判断であると理解する。</p> <p>一方で、申立人の主張にも相当の理由があることから、本件は、市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場から簡易迅速な手続で処理する目的で設置されているオンブズパーソンが、その是非を判断することは問題の性質上適切でなく、い</p>

	<p>ずれの理解に立つべきか、最終的には司法判断を待つしかないものと思われる。</p> <p>なお、市に対しては、課税権の行使に当たっては、適正な課税が要求されるものであり、より一層の慎重な課税を行うよう要望した。</p>
<p>処理日数</p>	<p>38日</p>

受付第 12 号	設計変更に伴う経費について (平成 24 年度からの調査継続分)
対 象 機 関	教育委員会 (教育部 総務課)
苦情申立て の趣旨	<p>申立人は、中学校の校舎耐震工事（以下「本体工事」という。）の実設計を請け負い、後日追加で、市に設計図、内訳書等の書面を作成提出した、その追加費用を支払ってもらいたい。また、第二期工事が始まるが、市が申立人に対し、現場に立ち会う、図面を変更する等の協力を求めるときは、その仕事について追加費用を支払ってもらいたい。</p> <p>そもそも、実設計を行った申立人が本体工事の工事監理を行うべきであり、工事監理契約は随意契約で行うべきである。</p>
調査結果の 要旨	<p>市は、申立人の書面作成作業については、本来原設計委託契約に含まれる設計図書の手直し程度であるという認識であり、書面作成費用を追加して支払う新たな契約を締結したという認識はなかった。また、第二期工事において、申立人に市から協力を求められる可能性はない。</p> <p>随意契約については、地方自治法第 234 条第 1 項及び第 2 項により、地方自治体が契約を締結する場合には、原則として一般競争入札によるべきであると定めており、地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項は、例外的に随意契約とすることができる場合を列挙している。</p>
オンブズ パーソンの 対応及び 意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、書面作成作業は、原設計委託契約により申立人が作成提出した設計図書の手直し作業の部分がほとんどで、市から新たに出された修正事項は、原設計委託契約に密接に関連する事項であることから、両者が新たに別途、追加設計契約を締結したと認めることは困難であり、新たな追加設計委託契約が締結されていない以上、本件書面の作成費用は発生しないものとする。</p> <p>また、工事監理委託契約の随意契約は、地方自治法施行令に列挙したものいづれにも該当しないと認められるので、</p>

	市が競争入札としているのは、妥当であるとする。 よって、市の対応が不適切であったとは言えないものと判断した。
処理日数	46日

4 参考資料

年度別統計表

(単位:件)

年度別 区分	平成 12～17 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	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	累計		
	前年 継続	当年	当年	当年	当年	当年	当年	当年	前年 継続	当年		前年 継続	当年
1 苦情申立書受理件数	66	15	9	11	12	18	17	12	10	170			
[受理後の処理状況(2+3)]	前年 継続	当年	当年	当年	当年	当年	当年	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	169
2 苦情申立人に結果通知等したもの	3	61	14	9	11	11	17	14	1	9	2	9	161
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	22	4	4	2	0	2	1	0	2	0	0	39
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
エ その他のもの	0	21	4	4	2	0	2	1	0	1	0	0	35
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	39	10	5	9	11	15	13	1	7	2	9	122
ア 市に不備がなかったもの	1	32	8	5	8	7	12	11	1	6	2	9	102
イ 所管外のもの	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
ウ その他のもの	0	3	1	0	1	4	2	2	0	1	0	0	14
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	3	1	0	1	1	1	1	0	1	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	0	0	0	0	2	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
(エ) 調査することが相当でない もの	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	2	1	0	0	1	1	2	0	1	0	0	8
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	7

※ 受理後の処理状況169件は、平成25年度調査継続1件を除く。