

平成 2 7 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 8 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ったもの（2件） -----	8
ア 勧告したもの（1件） -----	8
イ その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）（1件） -----	9
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（6件） -----	10
ア 市に不備がなかったもの（6件） -----	10
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの（2件） -----	16
4 参考資料 -----	18
年度別統計表 -----	18

1 報告に当たって

「知る」ということの重要性

代表オンブズパーソン 戸井田 哲 夫

少し前のオンブズパーソンのご挨拶の際に、オンブズパーソンに申立てをされると、お感じになっていた行政上の不服が解決されることだけではなく、市の行政に関してよく知ることができ、それにより、府中市をよりよく知ることができ、一層親しみが増すという話をしたことがありました。

今回は、知るということの意味をもう少し、数学的に考えてみたいと思います。

例えば、こんな問題があったとします。「Aさんは子供が2人いることは皆知っています。先日の飲み会の話では、1人は男の子であるとのことでした。ではもう1人の子は男の子、女の子どちらでしょう。」

お酒の席なので、ここでAさん以外のもみなで賭けをすることにしました。果たして、どちらに賭けると有利でしょうか。

ほとんどの人は、それは、いずれも50パーセントなんだから、有利も不利もないじゃないか、と思いますよね。

実は、そうではないのです。これが知ることの重要性の一つなのです。この賭けでは、「1人は男の子である」との情報の重要性（この事実を知ったこと。）が決定的な意味を持つのです。

もし、この「1人は男の子である」との情報がない場合は、もちろん、50パーセントの確率です。「1人は男の子である」ことを知ると確率は、次のように変化します。

それは、ちょっと理屈っぽく言うと、2人の子がいるという場合、男・女という場合と、女・男という場合、男・男という場合、女・女という場合の4個のケースが、世の中には大ざっぱに言って、1：1：1：1の割合で存在しますね。ところが、「1人は男の子である」との情報から、女・女という場合である最後のケースはあり得ないケースとして脱落することになります。

よって、この情報を得た後の確率は、最初の1：1：1のケースで確率を判断することになります。最初の1（男・女）、真中の1（女・男）、最後の1

(男・男)が確立の分母になります。よって、もう1人が女の子である場合の確率は3分の2、もう一人が男の子である場合の確率は3分の1になるのです。

これは、条件付き確率（ベイズ確率）という面白い分野で、最近では、迷惑メールの除去の分野でも活躍しているそうです。

最近では情報化社会ということがよく言われますが、「情報の価値」とは、実は身近なものではこんな効用があるのです。ただし、一応弁護士らしいことを言えば、酒席でも賭けごとはお勧めしません。賭博罪の構成要件に該当します。

それはさておき、よく考えると、「知ること」「分かって腑^ふに落ちること」、これは、何とも言えない爽快感をもたらすものではないでしょうか。私など本屋さんで面白そうな本を見つけると、一部でも分かった際の爽快感が忘れられず、自分の理解力も考えず、つい買ってしまいます。

知ることで、こんな爽快感を得るためにも、オンブズパーソンの制度を利用していただけたらと、思っております。

「新年度を迎えるに当たってのごあいさつ」

オンブズパーソン 真野文恵

私は、これまで、約3年半、府中市オンブズパーソンを務め、本年9月末日をもって、2期目の任期が終わります。

市役所は、市民の皆様方の生活と深い関わり合いをもっており、今後ますます市民生活において市役所の果たす役割は大きくなることが予想されます。

市役所が市民の皆様にとどのようなサービスを提供できるかは、限られた人材と予算の中で、自ら工夫しながら行っていくしかありません。市役所の職員も懸命に市民の皆様サービスを提供するために努力をしています。

しかし、市役所の中に居るとかえって見えなくなることもあります。

市民の皆様が市役所の外から見ると、「おかしいなとか」、「こうしたらもっと良くなるのに」など、かえって見えてくる事柄があるのです。

市民の皆様が市役所の対応に対し、疑問を感じたりおかしいと感じたりしたときは、是非気軽にオンブズパーソンの相談窓口にご相談ください。

オンブズパーソン制度を採用している自治体は、それほど多くなく、多摩地区でも数えるほどです。

府中市は、他の自治体に先駆けて、平成12年9月に府中市オンブズパーソン条例を制定し、平成12年度からオンブズパーソン制度を開始しています。府中市のオンブズパーソン制度は、既に16年の歴史があります。今までの苦情申立件数は、合計187件となっています。

しかし、オンブズパーソン制度がいまだに市民の皆様には知られていないことは事実であり、残念なことです。

平成27年度もオンブズパーソンに対する相談や苦情申立の件数は、前年度に比べ微増にとどまっています。

府中市としても、年に3回程度、府中市内の文化センター等を順番に回って、オンブズパーソンの出張相談を行ったり、オンブズパーソン制度について市報や市のホームページに掲載して説明を行い、市民の皆様目に触れるよう努力をしています。

今後も、市民の皆様気軽にオンブズパーソン制度を利用してもらえよう、より一層の工夫が望まれます。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては9件、来訪や電話による苦情相談は11件、問合せは0件、資料請求は28件で、合計48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	8	8	16	0	1	27	28	44
郵送	1	0	1	0	0	0	0	1
ファミリーメール	0	0	0	0	0	0	0	0
電話	0	3	3	0	0	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	9	11	20	0	1	27	28	48

(2) 苦情申立ての内容

ア 平成27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27年5月11日	府中市青少年吹奏楽団の活動休止について	文化スポーツ部 文化振興課	取下げ (調査前に改善)
2	平成27年6月1日	郷土の森総合体育館内の掲示物の掲示期間について	文化スポーツ部 生涯学習 スポーツ課	市に不備なし
3	平成27年7月15日	ごみ収集担当課職員の電話対応における暴言について	生活環境部 ごみ減量推進課	その他 (改善策を提示)
4	平成27年10月26日	けやきッズ利用に伴う親同伴条件の撤廃について	子ども家庭部 児童青少年課	市に不備なし
5	平成27年12月7日	南隣の空き家の環境改善依頼に対する担当課の対応について	生活環境部 環境政策課	市に不備なし
6	平成28年1月25日	人間ドック利用助成制度の改善について	福祉保健部 健康推進課	市に不備なし
7	平成28年2月10日	保育所利用調整点の公正な措置について	子ども家庭部 保育支援課	勧告

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28年2月15日	相談に対する職員の対応が遅いことについて	生活環境部 環境政策課	取下げ (調査前に改善)
9	平成28年2月29日	保育所入所の問合せに対する職員の対応について	子ども家庭部 保育支援課	市に不備なし

イ 平成26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
8	平成27年2月16日	建築基準法に関わる市の対応について	都市整備部 建築指導課	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

平成27年度の受付分は9件あり、取り下げられたものが2件、その他7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、苦情申立ての趣旨に沿ったものは2件で、勧告したものが1件、その他のもの（改善策が提示されたもの）が1件、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは5件で、全て市に不備がなかったものとなっている。

また、平成26年度からの調査継続分は1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、生活環境部3件、文化スポーツ部2件、福祉保健部1件、子ども家庭部3件となっている。

処 理 区 分	件数
苦情申立受付件数	9
1 苦情申立人に結果通知等したもの	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2
ア 意見表明したもの	0
イ 勧告したもの	1
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	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
	(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	2
3	次年度へ調査継続となったもの	0

(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25日、最長は65日、平均処理日数は38.7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) 平成27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
平成27年	① 4月27日(月)	平成27年	⑦ 10月26日(月)
	② 5月18日(月)		⑧ 11月30日(月)
	③ 6月29日(月)		⑨ 12月21日(月)
	④ 7月27日(月)	平成28年	⑩ 1月18日(月)
	⑤ 8月31日(月)		⑪ 2月29日(月)
	⑥ 9月28日(月)		⑫ 3月14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、白糸台文化センター、西府文化センター及び押立文化センターの3施設においてオンブズパーソンによる出張相談を実施した。

イ 第17回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成27年11月19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25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「公営 稲城・府中メモリアルパーク」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ったもの

ア 勧告したもの

受付第7号	保育所利用調整点の公正な措置について
対象機関	市長（子ども家庭部 保育支援課）
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、勤務実態に見合った調整点が加算されずに入所不可の決定を受けたため、調整点の確認と公正な措置を求める。</p>
調査結果及び勧告の要旨	<p>保育支援課は、利用調整の際に、申立人が2か所の職場で勤務しており、一方が育児休暇を取れないため復職し、また、もう一方が育児休暇中であることから、就労状況を証明する期間にずれがあり、片方の職場の就労証明のみにより調整点としたとのことである。</p> <p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査した結果、出産休暇前の就労状況で利用調整すべきで、現在の利用調整基準は公平な入所決定を行う上で、少なくとも相当とはいえないと判断した。</p> <p>入所申込者が100人100様の職業や家庭環境の事情を抱えている状況で、可能な限り公平に判断し、保育所の入所者を決定するルールを定めることがいかに至難であるかは理解できるが、より公平な判断がなされるよう、入所決定方法の見直しについて、是正等の措置を講ずるよう勧告する。</p> <p>なお、本件申立人の入所申請に対して、可能であるならば再検討されることを要望した。</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>平成29年度の入所利用調整において、より公平性を高め、保育所等の利用希望者に不公平を生じないように、府中市保育所等の利用の調整に関する規則の改正や、様式の改正及び運用の見直しを検討する。</p>
処理日数	44日

イ その他のもの（調査中改善策が提示されたもの）

受付第3号	ごみ収集担当課職員の電話対応における暴言について
対象機関	市長（生活環境部 ごみ減量推進課）
苦情申立ての趣旨	申立人は、自宅へのごみの収集に関して担当課に問い合わせた際に、対応した職員が説明する義務はないと強い口調で怒鳴った対応が許されるようなことではないとして苦情を申し立てた。
調査結果の要旨	<p>自宅のごみが個別に収集されることを不審に思った申立人からの問合せにおいて、約1年前に申立人のごみの出し方について収集員が指導した際に生じたトラブルに起因して、収集業者が市及び申立人に報告せずに申立人宅のごみを個別に収集していた事実が判明したことなどから、やり取りの末、職員の暴言につながったようである。</p> <p>ごみ減量推進課は、職員の暴言を認めており、また、今回の件を教訓に職員及び収集員への接遇対応の向上や緊密な連絡体制などの改善策が示された。</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した結果、ごみ減量推進課が、収集業者への指導や情報共有などで適正さを欠いたことが職員の暴言の伏線になったと思った。ごみ処理に関する業務に関しては、他の業務と比して、市民からクレームが寄せられることが多いと聞くが、それは多方面に配慮しなければならない事情もあるからと思われる。当該職員には今回のような発言は、市の職員として許されざる行為であることを再認識してもらおうとともに、ごみ減量推進課としても課全体を挙げて、収集業者への日常的な指導の徹底、情報の共有などの問題点を含め、示された改善策の実現に期待する。</p>
処理日数	36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	郷土の森総合体育館内の掲示物の掲示期間について
対象機関	市長（文化スポーツ部 生涯学習スポーツ課）
苦情申立ての趣旨	総合体育館内掲示板に会員募集の案内を掲示しているが、会員募集などの長期掲示物は、毎月申請書を提出し直すのではなく、特例として長期掲示を認めて欲しい。
調査結果の要旨	<p>総合体育館では、掲示板への掲示を、口頭での依頼により3か月間を期限として許可していたが、掲示板の混雑時に掲示希望者から掲示できないというクレームがあったことで、掲示板を公平に利用できるよう掲示期間を1か月とし、1か月ごとに申請書を提出すれば継続して掲示を認めるルールに変更したとのことだった。</p> <p>申立人の話では、約10年間、会員募集の掲示物の掲示を継続していたが、市から掲示物の撤去を求められたことはなかったとのことである。また、現在の掲示板の利用状況から見て、掲示板が混雑し、掲示できない者が出るような状況になるのかわかどう判然としなかった。</p>
オンブズマンの対応及び意見	オンブズパーソンは、申立てに基づき調査した結果、掲示板の利用者の公平を図ることが重要であることはもとより、過度に公平を図るあまり、利用方法が厳格になることにより、利用者に不便を強いることになっては、かえって体育館の円滑な利用が阻害されることになると考える。担当課は、今後1年間をかけて、年間を通じての掲示板の利用状況・掲示可能スペース等を踏まえながら、柔軟な対応が可能か否かを検討するとしているので、市の対応はやむを得ないものと判断した。
処理日数	30日

受付第4号	けやきッズ利用に伴う親同伴条件の撤廃について
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	けやきッズの利用申込みをしたところ、障害のある子どもについては親同伴なら利用可能と言われた。他の小学校では親の同伴なく障害児もけやきッズを利用している事例があるにもかかわらず、利用制限する理由が分からないし、納得できない。
調査結果の要旨	当該児童は、通学する小学校の学童クラブに通っており、学童クラブでは個別に指導員が付き添って育成している。そのため、けやきッズの児童の参加状況や教室の形態等を現場のスタッフとともに検討した結果、特段の配慮なく安全に参加することは難しいと判断し、現場を申立人に見ていただき、保護者の付添いを含め、相談させていただいたとのことだった。
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した結果、最も確保しなければならないのは子どもの安全であり、申立人の子どもが安全にけやきッズに参加するためには、親の同伴も検討する必要がある、親の同伴がない場合には、何らかの代替措置を検討することになると考える。</p> <p>平成28年4月1日から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が施行されることになっており、現時点でも同法の趣旨を尊重する必要があるが、障害のある子どもがけやきッズに通うに当たり、市が過重な負担なくどのような合理的配慮をすることができるかを、市が申立人と意思疎通を図りながら検討していくことが、最良の策であると考え、市の対応に問題がないものと判断した。</p>
処理日数	40日

受付第5号	南隣の空き家の環境改善依頼に対する担当課の対応について
対象機関	市長（生活環境部 環境政策課）
苦情申立ての趣旨	平成17年頃から空き家になっている南隣の民家は、管理が一切されておらず、害虫の発生、敷地内に密生し道路にはみ出している竹、大木の落ち葉、老朽化した家屋の瓦の落下などにより近隣住民の生活環境が脅かされているため、担当課に再三連絡しているが、担当課からは返答がない。
調査結果の要旨	平成23年10月に、担当課の職員が所有者宅を訪問し、空き家の適正な管理や民事上の責任は所有者が負うことを記載した手紙を投函したが、現在まで反応は全くないとのことであった。担当課としては、今後も防火対策の側面から消防機関との連携を図っていくが、まずは所有者との接点を持つことが必要と考え、その早期実現に向けた方策について、現在、検討中とのことである。 なお、市では、空き家等対策の推進に関する特別措置法の規定による協議会を、平成28年度から設置することを予定している。
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した結果、直ちに特別措置法に基づく処置ができない状態では、市の対応はやむを得ないものと判断した。 近隣住民の不安な心情からすると、特別措置法に基づく市の体制は、やや遅い感があるが、生命、身体、財産に及び得る危険を早急に軽減しつつ、この危険を除去するため、担当課は、所有者と面談して危険の除去のための交渉を開始するとともに、特に、うっそうとした竹やぶは放火の危険があるため、防火対策の側面から消防機関との連携を図り、近隣住民へもこまめに連絡を取ることを望む。
処理日数	40日

受付第6号	人間ドック利用助成制度の改善について
対象機関	市長（福祉保健部 健康推進課）
苦情申立ての趣旨	医療機関で健診を受けたが、人間ドック利用助成制度を受けるための検査項目が不足していたため、他の医療機関で検査を受け申請に行ったところ、対象の検査項目を1つの医療機関で受診したものしか対象にならないと言われた。検査項目を満たしていれば対象にするなどもっと柔軟に運用すべきだ。
調査結果の要旨	<p>府中市の人間ドック助成制度は、基礎的な検査項目の検査結果に基づいて総合的な診断を行うことにより、市民の病気の早期発見及び生活習慣改善を図ることを目的としており、そのためには対象の検査項目を1つの医療機関で受診した人間ドックの受診料のみを助成対象としているとのことだった。</p> <p>当該制度について説明するパンフレットにおいて、助成を受けるためには「受診結果表が同一の医療機関で出されていること」が必要であることを明示し、同要件を市民に広く周知している。また、窓口で渡している「府中市の人間ドック助成制度を受ける際に必要な検査項目を受診できる市内医療機関」の一覧表にも、府中市が指定する検査項目を同一の医療機関で受診した人間ドックであれば、府中市以外の医療機関でも本件制度の助成を受けることが可能であることが示されている。</p>
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した結果、当該制度の目的から、対象の診査項目について1つの医療機関で受診した人間ドックの受診料のみを助成対象としていることは、問題ないものと判断した。
処理日数	37日

受付第9号	保育所入所の問合せに対する職員の対応について
対象機関	市長（子ども家庭部 保育支援課）
苦情申立ての趣旨	<p>自宅のそばに保育園が建設されることを知り、市に問い合わせ、名称と連絡先を教えてもらい、その保育園への転園申請をしたところ、転園が決まったが、その保育園は自宅の地域で建設されている別の保育園だった。</p> <p>このような結果になったのは、電話した際にそこを案内されたためであり、問合せに対する対応が不適切である。</p>
調査結果の要旨	<p>保育支援課では、入所申込みの時期の問合せに対応するコールセンターを委託により設け、一般的な問合せには回答マニュアルを用意して対応している。コールセンターへは月に800件以上の入電があり、電話問合せ簿のような記録はなかった。</p> <p>また、「保育所等申込みのしおり」に新設園を含めた認可保育所の一覧と市内の地図を掲載し、保育園の場所等が確認できるよう案内している。</p> <p>保育支援課は、申立人からの問合せの際に、申立人の詳細な住所の確認ができなかったため、同じ町内の別の保育園を案内したのではないかと推察している</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した結果、事実関係としては、これ以上のものが出てくる余地がないので、一方に非があったとまで認めることができないものであり、今後の対応について担当課に改善策の検討を求めるに留めることが相当であると判断した。</p>
処理日数	25日

平成 26 年度 受付第 8 号	建築基準法に関わる市の対応について (平成 26 年度からの継続調査分)
対 象 機 関	市長 (都市整備部 建築指導課)
苦情申立て の趣旨	<p>7 年前に新築した自宅の一部を今後増改築するに当たり、建築指導課に相談をしたところ、隣家との境界ブロック (共有) が建築基準法 (以下「法」という。) に抵触していると指摘されたが、今になって指摘するのは公平性に欠け納得ができない。</p> <p>また、市から隣家へ指摘事項を説明するよう求めたが断られた。基準が厳しくなったのであれば、行政として市内個々の塀に対し指導して欲しい。</p>
調 査 結 果 の 要 旨	<p>7 年前の建築確認申請時及び完了検査時に、ブロック塀の高さが法に抵触していることを看過した可能性があり、検査済証が交付されていても、法に抵触している部分があれば適合するようにしなければならないとのことだった。</p> <p>建築指導課では本件申立てを受けた後に、隣接地 3 名の所有者を個々に訪問し、経緯を説明し申立人がブロック塀を改修する際に協力いただけるよう了解を得ている。</p> <p>また、市内の高さ基準を超えるブロック塀の指導については、市内パトロール及び市民からの連絡等で発見した場合、速やかに是正するよう指導している。</p> <p>今後の対応については、審査の漏れがないよう徹底し、課内研修会の実施や、外部講習会に参加し職員の審査能力及び技術の向上を図るとしている。</p>
オ ン ブ ズ パ ー ソ ン の 対 応 及 び 意 見	<p>申立人が自宅を新築した当時も法では 1 2 0 cm を超えるブロック塀には控壁を設ける必要があり、市は抵触していることを見逃したようである。このことは誠に遺憾であるが、市は近隣所有者を訪問し、申立人がブロック塀を改修する際には協力する旨の回答を取り付けたことは評価できる。</p> <p>今後は、職員の審査能力及び技術の向上のため研さんを積み、法に抵触する建物を発見した場合には、速やかな指導をするとしているので、オンブズパーソンとしても期待する。</p>
処 理 日 数	5 6 日

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第1号	府中市青少年吹奏楽団の活動休止について
対象機関	市長（文化スポーツ部 文化振興課）
苦情申立ての趣旨	<p>府中市青少年吹奏楽団は、音楽を通して情操豊かな青少年の育成を図るため活動しているが、前団長が市に活動休止を申し入れたため、音楽練習室が無償で使用できなくなってしまった。団員である申立人は、正式に活動休止の連絡も受けていないため経緯の説明と、活動支援の再開を依頼する。</p>
取下げの理由	<p>申立人の言うとおりに、練習会場及び定期演奏会場については、前団長がキャンセルしていたが、団体の定期総会において、団長、副団長などの新役員が選出され、新役員の下、活動が再開されている。団体に支援をする事務的な窓口は、府中文化振興財団に移行しているものの、文化振興課では、新団長率いる楽団を支援する団体としているとの説明があった。</p> <p>申立人を始めとする団員に、正しい情報が伝わっていないことで申立てに至ったと思われるため、担当課が申立人に連絡を取り、経過や状況を説明したところ、申立人から了解が得られ、本件申立てを取り下げるとの回答があった。</p> <p>なお、申立人から本件申立ての取下げはなされなかったが、楽団が活動を再開し、練習場所の提供も再開されており、さらに、定期演奏会が開催されている事実を担当課が確認していることから、市に対する活動支援の再開等を要望する本苦情申立てについては、取り下げられたものとして調査を中止した。</p>
処理日数	65日

受付第8号	相談に対する職員の対応が遅いことについて
対象機関	市長（生活環境部 環境政策課）
苦情申立ての趣旨	<p>昨年6月に隣家空き家の高木の枝が越境して困っていると相談したが、その後数回連絡をして10月にやっと見に来てくれた。しかしながら、現在に至るまで何の進展もないので数日前に連絡したところ、2～3月中には解決するとの返答だった。このようなその場しのぎの対応について、苦情を言いたい。</p>
取下げの理由	<p>オンブズパーソンは、事実関係の確認のため、環境政策課職員に聞き取り調査をしたところ、隣家所有者から樹木の伐採について了解が得られ、業者を手配し近々伐採するとのことだった。</p> <p>伐採は若干遅れていたものの、オンブズパーソン事務局職員が伐採工事の完了を確認し、申立人に会った際、「樹木の伐採が完了したのでこれ以上のことはない」と話しをされていたと報告を受けたので、オンブズパーソンとしては取下げの申出があったものとして、本件の調査を中止した。</p>
処理日数	31日

4 参考資料

年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～19 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	平成 26 年度	平成 27 年度	累計					
	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			
1 苦情申立書受理件数	90	11	12	18	17	12	10	8	9	187					
[受理後の処理状況]	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	187	
2 苦情申立人に結果通知等したものの	3	84	11	11	17	14	1	9	2	9	1	7	1	7	177
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	30	2	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	2	42
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
エ その他のもの	0	29	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	37
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	54	9	11	15	13	1	7	2	9	1	6	1	5	135
ア 市に不備がなかったもの	1	45	8	7	12	11	1	6	2	9	1	5	1	5	114
イ 所管外のもの	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
ウ その他のもの	0	4	1	4	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	15
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	4	1	1	1	1	0	1	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	0	0	2	0	0	0	0	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	0	0
(エ) 調査することが相当でない もの	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	3	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	10
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	8