

平成 2 8 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 9 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 市 川 千 秋 -----	1
オンブズパーソン 部 谷 真起子 -----	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 -----	6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（2件） -----	6
ア 勧告したもの（1件） -----	6
イ その他のもの（改善策が提示されたもの）（1件） -----	8
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（5件） -----	9
ア 市に不備がなかったもの（4件） -----	9
イ その他のもの（調査することが相当でないもの）（1件） -----	13
4 参考資料 -----	14
年度別統計表 -----	14

1 報告に当たって

「インターフェースの役割」

代表オンブズパーソン 市川千秋

オンブズパーソンの大役を引き受けて半年が経とうとしています。僅かな期間ですが、役割の重さがひしひしと伝わってきます。この半年間に感じたことを以下に書くことにします。

近年、学校や職場ではパソコンと周辺機器、ネットワークが必須のアイテムとなっています。このパソコン環境を快適に使うにはインターフェースが重要な役割を果たします。パソコンと他の機器等をつなぎ、信号をスムーズに流す橋渡し役です。USB や HDMI、Bluetooth などがよく知られたインターフェースです。

私たち人間社会にも見知らぬ人や組織、見知らぬものを結びつけて効用を高める仕組みが多くあります。神々と人を結ぶ神主さん、縁談のお仲人さん、生産者と消費者を結ぶ卸売店や小売店、土地建物の取引を仲介する不動産業の方など、情報の結節点として社会のインターフェースを至る所で目にします。

オンブズパーソンもそれに近い役回りだと思います。市民と行政という異なる二つが出会うとき、それはインターフェースとして常に必要ではありませんが、その出会いに不満足な結果が生じる場合には異なる両者の接触の円滑化を図るのです。行政サービスを利用した折に経済的損失や心理的苦痛を受けたとの申立てが市民の側からあれば、オンブズパーソンはその是非を確認して損失・苦痛の回復に向けて努力します。パソコンの修復ソフトに例えてもいいかもしれません。

今般、引き受けるに当たって以前のオンブズパーソンの S 氏に聞きました。「私のような者で務まるでしょうか」と私。「大丈夫。市民の申立てと行政の意見を虚心坦懐に聞けばいいのだから」と S 氏。

できる限り先入観を持たずに、市民と行政、双方の声に耳を傾けていく気持ちで努めていきたいと思っています。

「就任のご挨拶」

オンブズパーソン 部 谷 真起子

昨年10月より、オンブズパーソンに就任した弁護士の部谷真起子と申します。オンブズパーソンに就任して半年、まだまだ、これでいいのだろうかとおんぶズパーソンの在り方を模索しているところです。

オンブズパーソンは、市民からの声を受け、市民の代理人として行政を監視し、改善を目指すための機関です。裁判などせずとも、市政を監督し、改善する方法が一つでも多くあるということは素晴らしいことだと思います。

府中市のオンブズパーソン制度は、平成12年に開始され、以来、保育を巡る問題、生活保護を巡る問題、図書館や体育館など施設利用を巡る問題、市職員の不適切な言動を巡る問題等々、市民生活に関わる多くの事案に対応してきました。

府中市では、オンブズパーソンは2名おり、事案に対して原則1人で対応します。個人としての意見を述べることとなりますから、オンブズパーソンとしては、果たしてこのような意見で良いのかと悩みます。

しかし、最終的な意見がどうであろうと、市民の皆さんから申立てがなされ、調査が始まることで、どのような経緯で、どのような理由から市がそのような判断・行為を行ったのか、整理・分析され、掘り下げられていきます。その検証作業により、市も自らの行為を振り返る機会を得て、市政が深められ、次につながっているのではないかと思います。

一つ一つ丁寧に取り組み、市政の改善に資することができればと考えています。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては7件、来訪や電話による苦情相談は10件、問合せは1件、資料請求は24件で、合計42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	6	6	12	0	0	23	23	35
郵 送	0	0	0	0	0	0	0	0
ファクシミリ・メール	1	0	1	1	1	0	1	3
電 話	0	4	4	0	0	0	0	4
そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	7	10	17	1	1	23	24	42

(2) 苦情申立ての内容

ア 平成28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28年 6月6日	学童クラブ内で起きた 鍵の盗難の再検証及び 再発防止と職員の接遇 改善について	子ども家庭部 児童青少年課	その他 (改善策を提示)
2	平成28年 10月4日	年金から控除されてい た市民税が普通徴収に 変更されたことにつ いて	市民部 市民税課	市に不備なし
3	平成28年 10月17日	他自治体の図書貸出し 禁止措置の撤回等につ いて	文化スポーツ部 図書館	市に不備なし
4	平成28年 11月28日	他市との図書館相互利 用の拡大について	文化スポーツ部 図書館	市に不備なし
5	平成28年 12月12日	地域体育館全面貸切り 申請に対する利用不可 の結果と基準の公表に ついて	文化スポーツ部 生涯学習 スポーツ課	一部改善を勧告
6	平成29年 1月16日	職員の対応について	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
7	平成29年1月16日	福祉事務所及び都による歯科治療剤の申請に対する1年を超える不作為について	福祉保健部 生活援護課	その他 (調査することが相当でない)

(3) 苦情申立ての処理状況

平成28年度の受付分は7件あり、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1件、その他のもの（改善策が提示されたもの）1件、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは5件で、市に不備がなかったものが4件、その他のもの（調査することが相当でないもの）1件となっている。

行政組織別の苦情申立て受付件数は、市民部1件、文化スポーツ部3件、福祉保健部2件、子ども家庭部1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	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	4
イ 所管外のもの	0
ウ その他のもの	1
(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	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	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16日、最長は100日、平均処理日数は43.4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28年度月別苦情申立受付状況及び処理状況について
- (ロ) オンブズパーソンの意見交換について
- (ハ) オンブズパーソンによる出張相談について
- (ニ) 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28年	① 4月25日(月)	平成28年	⑦ 10月24日(月)
	② 5月23日(月)		⑧ 11月28日(月)
	③ 6月20日(月)		⑨ 12月26日(月)
	④ 7月25日(月)	平成29年	⑩ 1月30日(月)
	⑤ 8月29日(月)		⑪ 2月27日(月)
	⑥ 9月20日(火)		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、中央文化センター及び武蔵台文化センターの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18回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成28年11月18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、部谷オンブズパーソンが参加し、全国25の自治体オンブズマン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 勧告したもの

受付第5号	地域体育館全面貸切り申請に対する利用不可の結果と基準の公表について
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	<p>白糸台体育館の全面貸切り利用について案内に沿って申請したが、利用不可の通知を受けた。体育館の受付の人によると、初めて地域体育館を利用する団体には全面貸切りをさせることはできないと説明されたが、案内書には明記されていない。また、全面貸切りの可否は、利用調整会議で決定するとのことだが、会議の内容など広く公表されていないので、全面貸切りの市の考え方、基準等の公表を求める。</p>
調査結果及び勧告の要旨	<p>今回の利用不可の決定については、利用希望日が一般利用の多い日曜日であったことから、団体の状況を把握した上で、体育館貸切りガイドラインを踏まえ、総合的に判断したとしている。また、体育館の有効利用という観点から、できる限り多くの市民が体育館を利用できるよう、貸切り利用の組合せを考えているが、ガイドラインについては総合的な判断の一つにすぎず誤解を招く可能性があることから公表できないとしている。</p> <p>申立てに基づき調査した結果、地域体育館の利用スケジュールは、周辺住民がいつでも気軽に・手軽に利用できるような要素を勘案して組まれていることから、今回の全面貸切りの申請を不可とした市の判断は相当である。しかし、判断の基準となるガイドラインを公表しない市の対応は相当ではないため、判断の過程を整理した上で、できる限り一律に結果を導き出せる仕組みを整備し公表できるよう改善を求める。</p>
是正等の措置状況	<p>今後、各運営協議会において、極力曖昧な部分を除いた判断が行えるよう、体育館貸切りガイドラインの整備を検討する。なお、整備が完了した場合は、各地域体育館の掲示板等で周知</p>

	を行う。また、結果報告通知書についても審議の透明性を確保するため、理由を付した通知ができるよう見直しを図る。
処 理 日 数	100日

イ その他のもの（改善策が提示されたもの）

受付第1号	学童クラブ内で起きた鍵の盗難の再検証及び再発防止と職員の 接遇改善について
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	この春小学校に入学し学童クラブに通い始めた申立人の子の 自宅の鍵が、通所2日目に学童クラブ内で無くなった。その2 日後に学童クラブ内で見つかったが、指導員から無くなった経 緯や状況について納得できる説明がなく、指導員同士を弁護す るような態度だったため、鍵紛失の経緯等の再検証を行うこ と、再発防止策を講じること及び指導員の接遇改善を求める。
調査結果 の要旨	自宅の鍵が無くなった経緯等は、これ以上事実関係を明らか にすることは困難である。指導員の態度については、対応した 指導員が鍵の紛失から発見に至るまで誠心誠意尽くしていたこ とから、指導員を弁護するような態度になったようである。ま た、申立人と指導員とのやり取りの中で、双方が感情的にな り、指導員から申立人への不適切な発言もあったようである。 今後の再発防止策としては、全学童クラブで児童に対し、鍵 を人前で出さないことやランドセルのポケットに入れることを 指導すること。1年生が学童クラブの生活に不慣れな4月 には、臨時職員の配置時間や人数を見直し、1年生への対応を厚 くすること。また、保護者の気持ちに寄り添った対応をするた め接遇研修を実施するとこととしている。
オンブズ パーソン の対応 及び意見	学童クラブ内で自宅の鍵の紛失という重大な事態が発生した 事実を重く受け止め、再発防止策を徹底することにより、保護 者の信頼を回復し、関係改善が期待できると考える。 学童クラブにおいては、児童の健全な育成のために指導員と 保護者が一致協力する必要があり、両者が相互に信頼関係を築 くことが何よりも大事である。 オンブズパーソンとしては、市から再発防止策が提示された ことから、指導員等と申立人らの間で信頼関係を回復し、児童 の健全な育成のために協力していくことを希望する。
処理日数	29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	年金から控除されていた市民税が普通徴収に変更されたことについて
対象機関	市長（市民部 市民税課）
苦情申立ての趣旨	今まで年金から控除されていた市民税が、平成28年6・8月分は普通徴収で納めるよう、9月9日に市から電話連絡があった。電話での説明がよく分からなかったため、納得いかないと伝えたところ、数日後に徴収方法の変更の経緯を示した資料が送付されたが、これもよく分からない内容であった。市民税は、年金から特別徴収するという大原則があるのだからルールに則って年金から徴収してほしい。また、今頃になって連絡してくるのは、職員が見過ごしていたのではないかと疑念を抱いている。
調査結果の要旨	徴収方法の特別徴収から普通徴収への変更は、地方税法の規定によるもので、職員ミスではない。また、特別徴収への変更の希望があっても、市には裁量の余地はないため、対応は困難とのこと。なお、徴収方法が変更となることは、年度当初に納税通知書により知らせているとのことだった。
オンブズマンの対応及び意見	徴収方法が変更になることは、年度当初の通知書でお知らせしてあるとのことだが、より分かりやすい説明と納税者への注意喚起を図る工夫を期待する。 平成29年度からは法律が改正され、納税額が平準化されたため、このようなケースは減るものと思うが、市民からの問合せには書面と口頭の両方を用いながら丁寧に説明することが必要である。それにより市民が納得できる税制となることを期待する。
処理日数	38日

受付第3号	他自治体の図書貸出し禁止措置の撤回等について
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>過去に他の自治体のブックレットを借りたときに、黄色のマーカーで数文字マーキングし汚損してしまった。それを理由として今でも他の自治体の図書については、貸出しも閲覧も許可されない状況である。</p> <p>数年前のことなので、貸出しの再開のため、てん末書を提出させるとか、時効があっても良いのではないか。汚損等に対する罰則の明文化や改善を求める。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人がマーキングした図書は、都立中央図書館所蔵の台東保健所発行のブックレットで、36ページのうち12ページにわたりマーキングがあり、現在もその状態で貸出しが行われている。また、申立人には、市の図書も紛失や返却遅延がみられるとのこと。</p> <p>罰則の明文化については、市の図書の汚損、返済の遅延、紛失等の迷惑行為に対する措置についての規定はあるが、他自治体の図書については規定がない。本件の貸出し禁止措置については、過去の汚損、紛失及び返却遅延の状況を勘案して、館長が個別に判断したものであり、特異な例のため、規定等の作成予定はないとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>市の図書館を通じて他自治体の図書館から借りた図書・資料の汚損は、府中市民に対する他自治体の市民の信頼を裏切る行為であり、1度限りの不注意であれば、ほどなく再度の利用も可能であろうが、その後も市の図書館の図書に対するずさんな扱いが続けば、しばらくは他自治体の図書の貸出しを見合わせる措置が採られてもやむを得ず、市の対応に不備はないものと判断する。</p> <p>申立人が今後、借入図書・資料の丁寧な取扱いや返却期日の厳守等、ルールを守った利用を続けることで他自治体の図書館の利用再開も期待できると考える。</p>
処理日数	45日

受付第4号	他市との図書館相互利用の拡大について
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>日常的に西武多摩川線を利用し、武蔵境駅近くの武蔵野プレイス内の図書館を利用することが多いが、図書等の閲覧はできるものの借りることはできない。</p> <p>本市は、多摩市や日野市、八王子市などの自治体の図書館では図書を借りることができるが、西武多摩川線を日常的に利用する市民にとって、武蔵野プレイス内の図書館で図書を借りることができないのは非常に不便だ。</p>
調査結果の要旨	<p>府中市が相互利用の協定を結んでいる自治体は、京王線沿線や隣接している9市で、相互に要望があり同等の利用が見込まれる場合に検討し締結している。</p> <p>本市の中央図書館では、平成19年度に新たに開館した際、相互利用者が学習室の多数の席を利用していることに市民から苦情があり、開館から4か月後には学習室の利用を市内在住者・在勤者・在学者のみに制限をしている。平成26年度に武蔵野市に相互利用について問い合わせたところ、市外登録者が市内登録者を上回っており市民サービスを圧迫している状況だった。また、相互利用が実現した場合、両市の図書館の立地上、本市市民は利便性の向上が見込めるが、武蔵野市民は利便性の向上が見込めず、武蔵野市の負担が一方的に増加するおそれがあるため、相互利用協定は非常に難しいと考えている。</p>
オブゾの対応及び意見	<p>原則、相互利用では、市民の利用の優先を前提として協定の締結を検討していることは市立図書館として当然であるが、当市の図書館において当市市民が利用を圧迫されたとしても、相手の市の図書館において当市市民が同等の利益を受けられるという「相互に同等の利用がなされているか」という関係が重要であるとする。当該図書館については、両市の位置関係や交通路線等の状況から見て相互に同等の利用が見込まれるとは言えない状況であり、市の対応はやむを得ないものとする。</p>
処理日数	44日

受付第6号	職員の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	生活保護申請書を出そうとしたが担当職員はなかなか受け取らない。ようやく保護が決定し転宅費用が支給されたが、お金を紛失したら保護を受けさせなくすると威圧的な言葉を受け、衣服代も支給したくない等の職員の対応を受けた。
調査結果の要旨	<p>生活保護は、申請から14日以内に決定し通知しなければならず、特別の理由がある場合は30日以内まで伸ばすことができるが、本件は、保護申請から約7日間で決定の通知をしている。転宅費用については、当初、保護申請とほぼ同時に申請されたが、申請された高額な保護費を自身で金銭管理等ができるか把握する必要があるため、その場で却下通知書を手渡した。その後、再度申請を受けた際には、金銭管理等が自身でできていると判断し、申請から2日後に転宅費用を支給している。被服費については、申請書に添付が必要な領収書の提出がいまだに無いとのこと。</p> <p>制度や手続については、手引書を使い、相談の段階から丁寧な説明を心掛けているが、なかなかご理解いただけず対応に苦慮している。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申立人は、対応が遅いとしているが、申請された保護費の性質や支給方法が現金支給であることから、担当者による詳細な説明と聞き取り調査が必要であり、相談から申請書の提出まで17日間要したことはやむを得ない。また、威圧的な指導を受けたとしていることについては、生活保護制度の規程や守るべきルールを説明するに当たっては、全ての申請者に同じように説明を行っていることから、とりわけ担当者の対応に問題があるとは認められず、市に不備はないものと判断するが、場合によっては、より一層丁寧な説明を必要とすることも想定するようお願いした。</p>
処理日数	32日

イ その他のもの

(ア) 調査することが相当でないもの

受付第7号	福祉事務所及び都による歯科治療剤の申請に対する1年を超える不作為について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	平成27年に調布市在住中に申請した「歯科治療の申請」について、平成28年に府中市に転入後から現在に至るまで決定がされず、行政による不作為が続いている。このような対応について苦情を申し立てる。
オンブズパーソンの対応及び意見	本申立てについて担当課に調査を実施したところ、申立人から本件について訴訟を提起されているとの回答があり、府中市オンブズパーソン条例第3条のただし書で規定するオンブズパーソンの所管事項から除く事項のうち第2号の「現に判決、裁決等を求め係争中の事項」に該当するため、調査しないこととした。
処理日数	16日