

平成 3 0 年 度

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

平成 3 1 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 -----	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（7件） -----	7
ア 市に不備がなかったもの（6件） -----	7
イ その他のもの（調査することが相当でないもの）（1件） -----	14
4 参考資料 -----	15
(1) 年度別統計表 -----	15
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	16

## 1 報告に当たって

### 「A Iの進化と行政サービス」

代表オンブズパーソン 市川千秋

市民の方からのオンブズパーソンへの申立ては、平成30年度には6件ありました。申し立てた方と市の担当者の方、それぞれの話を伺うと行政サービスについては多様な受け止め方があり、オンブズパーソンとして公平な判断をすることの難しさを感じています。

前回の報告でも触れましたが、最近のA I（装備のコンピュータ）の職場への導入は民間だけでなく行政サービスにおいても業務の効率化を進めることが期待されます。さらには、市民相談やオンブズパーソンへの申立てにおいても、より公平性のある判断を提供するためにA Iが利用されるかもしれません。たとえば、オンブズパーソンは当事者双方の面談にA Iを操作しながら話を聞きます。A Iはその折に市役所内の関連部署のデータを瞬時に検索して相談案件の関連情報を収集します。また、面談の場に設置されたカメラに映る微妙な表情から申立人の心情を読み取り、その真意を分析しA I自身の判断を形成してオンブズパーソンに助言するといった具合です。既に診療カウンセリングの現場では、カウンセラーがA Iを併用していると聞きます。

しかしです。A Iの利用による業務の効率化については誰も異を唱えないでしょうが、今のA Iは作業手順（アルゴリズム）を「機械学習」して効率化を進めた段階から、A I自身が自立的に学び、自立的な意思決定や公平な判断ができる「深層学習」の段階にあります。さらに、A Iが人間の知性を超える技術的特異点（シンギュラリティ）を迎えるのは2030年頃と予想されていますが、そこに至る前から大きな懸念があるのです。A Iの意思決定や公平な判断には多くのデータ、個人情報を利用されますが、個人の尊厳を損ねる濫用や悪用が心配です。官公庁や企業、病院等は個人情報の保護管理に努めるでしょうが、A Iが自身の判断でそのバリエーションを突破する可能性もあります。もっとも、賢いA Iのことですから、そうした生身の人間の懸念も織り込んで、節度をわきまえて自己成長するかもしれません。人間の知性を超えて“自立”したA Iが“自律”的な存在であってほしいものです。

## 「府中市のオンブズパーソン制度」

オンブズパーソン 部 谷 真起子

オンブズパーソン3年目を迎え、平成最後の報告となりました。

市民の皆様には、今年度もオンブズパーソン制度へのご協力ありがとうございました。

さて、日本全国の地方自治体には、府中市のようなオンブズパーソン（マン）制度を設けているところが多数あり、全国30数か所の自治体が全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会という会を作って、年に1度意見交換、情報交換等を行っています。

今年度、その連絡会に出席したところ、府中市のオンブズパーソン制度が申立人に対し調査過程を最も詳しく伝えていることがわかりました。

すなわち、府中市では、苦情申立書が提出されると、まず、オンブズパーソンが申立人と面談し、苦情の内容を聞きます。そしてその後、市の担当部署から事情を聴取し、書面でも担当部署へ質問を出し、その質問に対し担当部署からも書面で回答を受けます。それを受け、オンブズパーソンが苦情に対する判断を出します。

申立人に結果を伝える「苦情調査決定通知書」には、上記の担当部署への書面での質問と回答も記され、結論に至った経緯が詳細に分かるようになっています。

このような調査過程まで詳細に記すところは他自治体には無いようで、他自治体では時折、オンブズパーソンの判断に対して「どうしてこのような判断になったのか」と問合せが来るそうです。しかし、府中市においてはそのような問合せはほとんどありません。申立人の皆様に、どういう理由でこの結論に至ったのか了解いただいているからだと思います。

充実した府中市のオンブズパーソン制度を、今後も大事にしていくべきだと思います。

## 2 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付状況

平成30年4月1日から平成31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16件、問合せは6件、資料請求は13件で、合計41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	3	0	13	13	28
郵送	0	1	1	0	0	0	0	1
ファミリーメール	0	1	1	0	0	0	0	1
電話	0	8	8	3	0	0	0	11
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	6	16	22	6	0	13	13	41

### (2) 苦情申立ての内容

#### ア 平成30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30年5月28日	平成28・29年度固定資産税減額請求に関する市の対応について	市民部 資産税課	その他 (調査することが相当でない)
2	平成30年6月11日	地域生活支援センタープラザへの苦情に対する市担当課の対応について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
3	平成30年8月6日	電動車椅子支給における市の対応について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
4	平成30年11月12日	担当課及び職員が生活保護からの自立の助長を実行しない対応について	福祉保健部 生活援護課	市に不備なし
5	平成31年1月21日	相談窓口への苦情を一方的に禁止する対応について	福祉保健部 障害者福祉課	市に不備なし
6	平成31年2月18日	公費購入機材等を特定市民団体へ優遇させる使用制限について	文化スポーツ部 文化生涯学習課	市に不備なし

イ 平成29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
10	平成30年3月5日	騒音の苦情に対する市の対応について	生活環境部 環境政策課	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

平成30年度の受付分は6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、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が5件、その他のもの（調査することが相当でないもの）が1件となっている。

また、平成29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、市民部1件、文化スポーツ部1件、福祉保健部4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	6
	(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	6
	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	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19日、最長は95日、平均処理日数は46.8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) 平成30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30年	① 4月23日(月)	平成30年	⑦ 10月29日(月)
	② 5月28日(月)		⑧ 11月26日(月)
	③ 6月25日(月)		⑨ 12月25日(火)
	④ 7月30日(月)	平成31年	⑩ 1月28日(月)
	⑤ 8月27日(月)		⑪ 2月25日(月)
	⑥ 9月18日(火)		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、押立文化センター、片町文化センター及び四谷文化センターの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20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成30年11月28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

#### (II) 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	地域生活支援センタープラザへの苦情に対する市担当課の対応について
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	地域生活支援センタープラザの苦情窓口である障害者福祉課へ苦情を提出したところ、回答に3週間かかった。また、1週間前に提出した苦情については現在回答の目途がたっていないとのことで、あまりにも対応が遅い。
調査結果の要旨	<p>当該施設は、精神障害のある方の支援を目的とした地域活動支援センター事業、相談支援事業、計画相談支援及び地域相談支援を主な業務としており、市の委託事業であることから施設に対する苦情は、市もその窓口となっている。</p> <p>本件は、平成30年4月にA4用紙10枚にわたる文書で質問を受け、その質問の一部を5月に文書で回答している。また、6月にA4用紙3枚の質問を受け取りその都度、回答する目途を伝えている。現時点でプラザの対応に悪意や大きな過失は確認できないが、市の対応は現在も継続中で、本件申立人には引き続き真摯に対応をしていくとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申立人が多数回市に提出した苦情文書は相当量の枚数にわたり、市がその回答にかかった3～4週間程度の時間は、社会通念に照らし相当な範囲内であったと考える。</p> <p>また、申立人は、施設で不当な行為を受けたのにどちらが正しいのか市は判断せず、施設側の肩をもつばかりで一向に改善されないと訴えているが、回答書を見る限り、市は判断可能な点について一定の判断をしていると考える。</p> <p>本件は、まだ担当課において継続処理中の事案であり、これまでのところ、市が不公平な対応をしているとは判断できず、継続処理中であることに鑑みれば、今後も担当課による調整にて解決すべきことと考える。</p>
処理日数	50日

受付第3号	電動車椅子支給における市の対応について
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	<p>平成17年度に交付された電動車椅子は公道を走れるような物ではなかったため、自費で電動車椅子を購入した。平成21年に交通事故に遭い電動車椅子が破損したが、前回交付から間がないため交付されず、再度自費で購入した。</p> <p>平成28年に新たに電動車椅子の交付を受けたが、全く仕様に沿ったものではなく返品したが、特注した自己負担分の返金がされない。また、バッテリーの追加支給も、1本しか認められない。このような対応は、納得できない。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人は、平成28年に簡易型電動車椅子の補装具費支給の申請を行い、平成29年8月に納品され、都心身障害者福祉センター多摩支所において適合判定を受けた。しかし申立人は不具合が多いと主張し、業者及びメーカーは検査を行ったが不具合は確認できなかった。業者は何度も車椅子の改修を行ったが、申立人の主張は変わらず受取を拒んだ。その後、身体状況の変化により新たな車椅子の申請を受けることになっている。</p> <p>申立人が自己負担した費用の返金を望んでいることについては、市は業者にその旨を連絡している。</p> <p>バッテリーについては、申立人は本年7月、追加支給を求めたが、市は1年に1本までとして、追加支給を認めていない。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>補装具費支給制度において、市はあくまでも調整役であり、それ以上介入することは相当でもない。市は業者に対し自己負担分返金の要請をしていることから、本件申立人の苦情には理由がなく、市の対応は不相当とはいえない。</p> <p>なお、当該車椅子は、適合判定も得ていることから、新たな申請を受けることは身体状況の変化でやむを得ないとしても、慎重な判断を念頭に置き本制度の執行に努めていただきたい。</p> <p>バッテリーの追加支給については認めることはできないが、活動範囲等特別の事情を判断できる資料が提出されれば検討するとの市の対応は、基準に沿ったものであり、相当と考える。</p>
処理日数	95日

受付第4号	担当課及び職員が生活保護からの自立の助長を実行しない対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	<p>受給していた生活保護費が現在停止されている。以前からの生活保護の状態を抜け出るため、事業を興し自立したいと考え計画し活動している。そのためにまずは、生活扶助費と住宅扶助費を支給してほしい。自立した後に収入申告書等を提出し、その分の生活保護費の減額を受け入れたいと考えている。こうした一連の要望の相談に担当課は親身に対応しないため、申立人自身が考える内容の自立の助長を支援していただきたい。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人は平成30年9月に生活保護の申請をし、10月分まで支給され11月以降の支給は現在止められている。その理由は収入申告書等の書類が未提出であるためとのこと。</p> <p>申立人は次のような事情で書類を提出しないとしている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活保護から抜け出るため住宅関係の事業を興したい</li> <li>2. そのため高額でも設備の整った住宅に住むことが相応しい</li> <li>3. 家賃の不足分はアルバイト収入で賄うので、収入認定を遅らせ保護費は減額せず支給してほしい</li> </ol>
オンブズマンの対応及び意見	<p>生活保護等の特定の行政サービスを受けるには所要の手続を踏み、止むを得ない特段の事情が認められる場合を除き、必要とされる書類を提出することが前提であり、手続きや書類の不備をもって生活保護費の支給を停止していることは不当なものではなく、申立人の収入申告書を提出しない理由は十分納得のいくものではない。</p> <p>現状において生活援護課は、自立の助長を支援する前に、まずは衣食住において最低限度の生活を取り戻す支援を優先することを主たる方針とし、しかる後にその生活水準を維持する支援と自立の助長支援が並行して行われることであり、本件に対する市の対応に不備はないと判断する。</p>
処理日数	44日

受付第5号	相談窓口への苦情を一方向的に禁止する対応について
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	障害者福祉課へ地域生活支援センタープラザの苦情を何度も申し入れているが、昨年12月末に届いた回答には「これ以上回答する内容はありません」と書かれていた。これまでの障害者福祉課やプラザの対応には納得していないにもかかわらず、これ以上苦情について受け付けないという対応は一方向的である。
調査結果の要旨	<p>障害者福祉課では苦情を受け付けない、禁止するということではなく、そのように伝えてもいない。ただ、本件の苦情については一定の見解を示しているためこれ以上の回答はないこと、また同一案件に関する新たな質問が寄せられた場合にも、これ以上の回答や対応はできないと伝えている。今後も改善に向けた提案は意見としていただきたい旨文書で伝え、新たな案件の苦情は受け付けることを、口頭で何度も伝えている。</p> <p>なお、苦情申入れは、過去24回にわたってA4用紙126枚分寄せられ、電話や窓口来所、職員による訪問の機会を通しての苦情申入れは、これまでも複数回ある。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>障害者福祉課において、同じ内容の相談の回答は従前と同じになり、これ以上対処できないことは止むを得ない。</p> <p>さらに、苦情相談に対する障害者福祉課の通常とられている対応と今回の個別の対応についてみても、複数の担当者との面談と書面での調査から基本的な対応姿勢に齟齬はなく、何も問題点はないと考える。</p> <p>以上のことから福祉保健部障害者福祉課の対応に不備はないと判断する。</p>
処理日数	37日

受付第6号	公費購入機材等を特定市民団体へ優遇させる使用制限について
対象機関	市長（文化スポーツ部 文化生涯学習課）
苦情申立ての趣旨	<p>武蔵国府太鼓の本編演奏用太鼓は全て数十年前市が調達したもののだが、毎年11月3日の芸術文化祭「太鼓の響」で独占的に使用できるのは武蔵国府太鼓連盟（構成三団体）のみである。他の団体も府中の文化の紹介活動を行っているが使用が認められず、その理由を市に問い質しても未だに明確な回答がない。客観的な理由及びその回答が遅れていることについて説明がほしい。</p>
調査結果の要旨	<p>市の新しい郷土芸能を創りたいとして、武蔵国府太鼓が創作された。その普及のため講習会を開催し、その卒業生が構成する三団体からなる武蔵国府太鼓連盟が平成7年に発足し、以降、武蔵国府太鼓が普及し親しまれるよう、人材育成、講習会への講師派遣、市主催事業の参加など多くの活動をしている。</p> <p>武蔵国府太鼓を演奏する太鼓は2つに分かれ、連盟やその他の太鼓団体にも練習を含め貸出しを行っている太鼓と、武蔵国府太鼓の伝承普及のため作った本編演奏用の太鼓がある。この本編演奏用の太鼓は、長年伝承普及活動を担ってきた経緯がある連盟だけが演奏しているが、武蔵国府太鼓は創設して約40年経過していることから、今後は、連盟以外の市内太鼓団体にも「太鼓の響」での演奏について検討していくとのこと。</p> <p>申立人への担当課からの回答については、本編演奏用の太鼓は、長年、連盟が主体となって伝統を受け継ぎ、演奏してきたとの認識のうえで、慎重に検討し、しばし猶予をいただきたいと回答をした。また、過去にも連盟から断られたとの情報があり、過去のいきさつの確認作業に時間を要し遅れたとのこと。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>府中市民芸術文化祭は、その分野の専門家や愛好者に任せることで効率的な運営、催物内容の質的向上等が図れるため、主催者の市が府中市芸術文化協会に企画と運営を委託している。</p> <p>「太鼓の響」という催物も同様で、長年にわたって武蔵国府太鼓の伝承普及活動を担ってきた武蔵国府太鼓連盟に、企画・</p>

<p>オンブズ パーソンの 対応及び 意見</p>	<p>運営を委ねてきたことには合理性がある。</p> <p>「太鼓の響」における本編演奏用太鼓の使用が武蔵国府太鼓連盟に限定され、他の団体が申し込んでも使用が認められてこなかったことについても同様で、太鼓演奏技量の巧拙の判断は市職員には難しいことから、当該太鼓使用の可否の判断を同連盟に長年委ねてきたのは妥当な措置であったと思われる。</p> <p>申立人への回答が遅れた理由は、「太鼓の響」における武蔵国府太鼓連盟の役割の確認と理解に手間取ったこと、また同連盟に対する長年にわたる過去の対応の資料確認に時を要したもので、慎重を期した同課の対応に問題はなかったと考える。</p> <p>ただ、結果として、武蔵国府太鼓連盟に所属する団体のみに使用が許されてきたことは、不公平感を生んだことは否めず、担当課は連盟以外の団体が本編演奏用太鼓を演奏する可能性を検討するとのことで、今後は改革が期待できると思う。</p>
<p>処理日数</p>	<p>36日</p>

受付第 10 号	騒音の苦情に対する市の対応について (平成 29 年度からの調査継続分)
対 象 機 関	市長 (生活環境部 環境政策課)
苦情申立ての趣旨	自宅の近くに残土やがれきの処理施設があり、騒音で迷惑しているため平成 29 年 7 月に環境政策課に対応をお願いした。しかし、市は騒音測定せず業者に口頭注意するだけである。業者の騒音が騒音規制法や都条例に触れないのかが一番知りたいところなのに、再三お願いをしても騒音測定しない市の対応は怠慢である。
調査結果の要旨	本件は平成 16 年に環境政策課に最初の相談があり、都と合同で発生源の状況を確認し、低騒音型機械の導入、機械の操作方法の改善、時間帯の短縮、防音壁の設置等の指導を行い申立人の了承を得ている。その後、平成 19・27 年度に同一内容の相談があり確認に向いたところ、防音壁を除く指導は履行されているものの、騒音は規制基準を上回っていると思われ、防音壁の設置を再度提案している。平成 29 年 1 月にも申立人から相談を受け、発生源の騒音測定を行ったが、中央道などの他の騒音の除去をしていない簡易的な測定のため、申立人には数値は伝えていない。
オンブズマンの対応及び意見	本件は平成 16 年から長年騒音被害が継続しているが、その間、市は簡易測定を行い発生源に対し口頭で指導し、発生源は騒音対策の一部を履行し、改善の意思を見せている。また、申立人宅付近での測定は簡易的なもので、距離減退などにより基準を下回ることが見込まれるとのこと。騒音規制法には小規模事業者に対する勧告・命令には特に配慮することが規定されており、これらの事情を勘案すれば、市の対応は特段裁量の範囲を逸脱しておらず、不相当とは言えない。  しかしながら、市は申立人に対し測定の有無や測定結果の伝え方に工夫がなされれば誤解を招かれることはなく、発生源に対し改善要請を繰り返し、円満解決を目指していることなど丁寧な、根気強く説明することが必要と思われる。
処理日数	38日

イ その他のもの

(7) 調査することが相当でないもの

受付第1号	平成28・29年度固定資産税減額請求に関する市の対応について
対象機関	市長（市民部 資産税課）
苦情申立ての趣旨	<p>駐車場として課税されていた土地を、平成27年に隣接のアパート用駐車場に用途を変更したが、平成28・29年度の課税額は減額されなかった。そこで昨年5月、資産税課に用途が住宅用宅地になったので減額を口頭で申し入れたが、現在まで減額については何の連絡もない。ところが本年5月1日に届いた平成30年度の課税額は、住宅用宅地として課税され減額になっている。</p> <p>このような市の事務の進め方は不適切である。</p>
オンブズパーソン の 対 応 及 び 意 見	<p>本件については、平成30年5月28日付でオンブズパーソンに申立てがあり、申立人から申立ての経緯を伺い、その後資産税課にも経緯を聴取した。</p> <p>聴取の結果、本件は、双方が相手の行動を待っていたため処理が停滞したもので、オンブズパーソンから双方に手続きを進めるよう促し経過を見守っていたところ、平成30年7月13日付で申立人に対し固定資産税・都市計画税税額変更の決定が下りたものである。</p> <p>今現在、申立人から市に対して固定資産税・都市計画税の還付請求書類が届かず還付は完了していないものの、本件はこのまま手続きを進めることで解決される案件であるから、オンブズパーソンが調査し判断する理由がないため、条例第12条第1項第3号の規定により調査をしないこととする。</p>
処理日数	19日（経過観察期間を除く）



4 参考資料

年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～21 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		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 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	前年 継続	当年	
1 苦情申立書受理件数	113	18	17	12	10	8	9	7	10	6	210										
[受理後の処理状況]	前年 継続	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	前年 継続	当年	当年	当年	前年 継続	当年	210		
2 苦情申立人に結果通知等したもの	3	106	17	14	1	9	2	9	1	7	1	7	7	8	1	6	199				
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	32	2	1	0	2	0	0	0	1	0	2	2	2	0	0	46				
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4				
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3				
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
エ その他のもの	0	31	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	38				
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	74	15	13	1	7	2	9	1	6	1	5	5	6	1	6	153				
ア 市に不備がなかったもの	1	60	12	11	1	6	2	9	1	5	1	5	4	5	1	5	129				
イ 所管外のもの	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6				
ウ その他のもの	0	9	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	18				
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	6	1	1	0	1	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	0	0	2				
(ロ) 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	0				
(ハ) 調査することが相当でない もの	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	7				
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	4	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	11				
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	9				

## (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

平成30年度府中市オンブズパーソン運営状況報告書

---

令和元年6月 編集・発行

事務局／府中市政策総務部広報課市民相談室

〒183-8703 府中市宮西町2-24

TEL 042-366-1711 FAX 042-366-1715

HP <http://www.city.fuchu.tokyo.jp/>

E-mail [fsmail@city.fuchu.tokyo.jp](mailto:fsmail@city.fuchu.tokyo.jp)