

平成 2 1 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 2 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 中根 勝士-----	1
オンブズパーソン 鈴木 眞理子-----	1
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-----	3
(4) 苦情申立ての処理日数の状況-----	3
(5) オンブズパーソン会議の開催状況等-----	4
(6) オンブズパーソンの出張相談-----	4
(7) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議-----	5
3 苦情申立ての処理事例-----	6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（11件）-----	6
ア 市に不備がなかったもの（7件）-----	6
イ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの（1件）-----	15
ウ 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（2件）	15
エ 調査することが相当でないもの（1件）-----	17
(2) 苦情申立てが取り下げられたもの（1件）-----	18
4 参考資料-----	20
(1) 平成21年度苦情申立て等の状況-----	20
(2) 苦情申立ての処理結果等の年度別推移-----	20
(3) 平成21年度苦情申立て一覧-----	21

1 報告に当たって

「オンブズパーソンの苦情」

代表オンブズパーソン 中 根 勝 士

三代目のオンブズパーソンに任命されてから、1年半が経過しました。

事務局の懸命の広報活動にもかかわらず、申立て件数は依然年間10件前後と低迷しています。

また、申立てのあった案件についても、市に意見を述べ又は勧告に至る案件はまだありません。

こうした少数の事案の申立て内容、調査結果から見ても、市の機関の業務の執行又はその業務に関する職員の行為は、概ね適切に行なわれていることが窺われ、これが申立て件数が少ないことの大きな要因かも知れないということもあります。

しかし、オンブズパーソンの仕事は、一を見て百を知るという姿勢で臨むことは許されず、申立てを一件一件予断なく、また何ものからも中立の立場で慎重に調査、検討していかなければなりません。

そうでなくても申立人の中には、オンブズパーソンは市から金をもらっているからと、いかにもオンブズパーソンが市寄りの立場に立っていると云わんばかりの人もいることですから。

いずれにしても、オンブズパーソンの制度があって良かったと市民の方に喜んでいただけるような事案、申立てに早くめぐりあいたいといつも念じています。

「オンブズパーソンと新市民」

オンブズパーソン 鈴 木 眞 理 子

この1年間の苦情相談も多くはなく、例年は数件あった保育園の入所に関するものも、危惧されたゴミの有料化についての苦情も今のところ見られませんでした。ということは、保育園入所選定も、ゴミの新しい収集システムも、担当課の事前の説明と準備が周到に行き届いた結果かと推測されます。

もともとオンブズパーソンへの相談がどんどん寄せられて、多忙を極めるの

は好ましい市政の状況ではありません。ちょっとした市民の行政執行に関する疑問は窓口とのやりとりで解消できる方が、行政職員の対応力が発揮され好ましい状況でしょう。

オンブズパーソンの扱う行政システムへの苦情や異議申し立ては、いざという時の市民の拠り所的な存在です。そのためオンブズパーソンは行政と市民の間で中立な立場を保持し、行政を公正に保つ使命を担っています。

そこで、せっかく月に4回、オンブズパーソンの相談日を設けてありますので、苦情や異議申し立てまでいかない、ちょっとした行政についての意見や疑問などでも活用いただき、相談をお寄せいただければと期待しています。市政について関心ある方、役所にいらした際には、どうぞ気軽にお寄りください。

府中市は近年住みやすい街として移り住む人が増え、マンションなどの販売状況も好調と聞きます。交通や施設などのハード面と教育や行政のソフト面の両方の満足度が、良い評価につながっていると思われます。

今後、府中に住まわれる新たな市民が、新鮮な目線で行政への意見などを寄せてくださるのを期待したい所です。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成21年4月1日から平成22年3月31日までの書面による苦情申立ては12件、来訪や電話による苦情・相談は31件、問い合わせ、資料請求等は23件で合計66件となっている。

行政組織別の苦情申立ての受付件数は、市民生活部1件、福祉保健部4件、子ども家庭部1件、環境安全部1件、都市整備部5件となっている。

(2) 苦情申立ての内容

- ア 生産緑地の買取り申出に対する市の対応について
- イ 違法建築等に係る職員の不適切な対応について
- ウ 点字ブロック直近に駐輪している自転車の放置を取り締まってほしい
- エ 開発事業での道路設置に関する市の対応について
- オ 福祉サービス事業者に対する担当職員の言動について
- カ 児童扶養手当、児童育成手当が打ち切られたことについて
- キ 生活扶助費及び医療扶助費の返還について
- ク 市の耐震工事に伴う家の被害について
- ケ 市の乳がん検診の申込受付について
- コ 市営住宅入居者の名義人の変更について
- サ 生産緑地の買取り申出に対する市の判断について
- シ 生活保護の受給について

(3) 苦情申立ての処理状況

平成21年度の受付分は12件あり、取り下げられたものがアの1件で、その他11件はすべて調査を終了し、その結果を申立人に通知した。そのうち、苦情申立ての趣旨に沿って処理したものはなく、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは、イからシまでの11件で、処理内容の内訳は、市に不備がなかったもの7件と苦情申立人自身に直接利害関係がないもの1件、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2件、調査することが相当でないもの1件となっている。

(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内訳は、1か月以内が8件、1か月を超えて処理したものが4件で、処理日数の最短は3日間、最長は71日間、平均処理日数は28.3日であった。

(5) オンブズパーソン会議の開催状況等

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。開催状況及び協議事項は次のとおりである。また、オンブズパーソン自身が市等の施設や業務内容を知るため、「府中市リサイクルプラザ」と「多摩川衛生組合」を視察した。

ア 定例会開催状況

開催年	開催月日	開催年	開催月日
平成21年	① 4月27日(月)	平成21年	⑦ 10月30日(金)
	② 6月1日(月)		⑧ 11月30日(月)
	③ 6月29日(月)	平成22年	⑨ 1月4日(月)
	④ 7月27日(月)		⑩ 2月1日(月)
	⑤ 8月31日(月)		⑪ 3月1日(月)
	⑥ 9月28日(月)		⑫ 3月29日(月)

イ 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21年度月別苦情申立て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) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議について
- (オ) オンブズパーソンの出張相談について
- (カ) 市施設の視察について
- (キ) その他

(6) オンブズパーソンの出張相談

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と武蔵台文化センターで出張相談を実施した。

(7) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会会議

平成21年11月26日、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会議」が開催され、府中市オンブズパーソン及び事務局職員が出席した。

会議では、「オンブズマン制度等の広報活動について」、「オンブズマンに対し、苦情の申立てができる範囲として、「市の業務について、利害関係を有する者は、苦情申立てができる。」と規定している場合、この利害関係があるかどうかの判断基準はどのように考えるべきか、また、その具体例について」、「高度の専門性が認められる分野（例、市立病院における医師の診療行為）ないし一定の自治が認められる分野（市立小中学校における教諭の行為）に関する苦情の取扱について」、「世界同時不況と生活保護申請への対応について（生活保護申請に係る相談の現状と課題）」、「同一人物から、類似案件について複数回に亘り申し立てをされた場合の対応について」、「相談苦情等処理した結果を申立人に通知をした場合において、申立人からその内容に不満の意を表された場合の対応について」の6議題について、各自治体の現状や課題について協議した。

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2号	違法建築等に係る職員の不適切な対応について
-------	-----------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 建築指導課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市内の分譲地に自宅を建てた。その分譲地の南側に建築中の建物が、私道に建物の一部が越境する違法建築と考えたので、市に確認するよう求めたところ、市は速やかに現地を確認しないのみならず、後日、完了検査済であるので問題ないという連絡をしてきた。

また、申立人が自宅を建築し、用水路側に主たる出入口を設置しようとした際に、市の担当者から、用水路側への出入口の設置は好ましくないと断念したが、申立人の自宅近くの東南側に建築中のマンションは、北側の用水路に面して出入口が設置されており、疑問を感じた。

市に問い合わせをしたところ、用水路に面して出入口を設置してはいけないという法律はなく、設置は好ましくないが規制はできないという説明を受けたが、以前に、申立人が受けた説明の内容と異なり納得ができない。

【調査結果の要旨】

申立人から、市に対して私道に越境する建物を見に来てほしいとの要請があったので、業者に連絡のうえ現地確認を予定していた。現地確認当日に再度業者に連絡したところ、既に指摘箇所を是正し、指定確認検査機関での完了検査を受けて検査済証が発行されたとの報告を受けたため、適法な建築物と判断して現地は確認しなかった。

また、建設中のマンションについては、指定確認検査機関から確認済

証が交付され、東京都建築安全条例の規定に基づき、建築基準法の規定による敷地内通路を設けて工事が行われている。主たる出入口とは別に用水路側に出入口を設けることについては、建築基準法には特段の定めがなく、設置を制限できるものではない。

なお、申立人の建築物の主たる出入口の位置については、道路に面して設けなければならないという建築基準法上の規定はないが、法の趣旨に鑑み、安全上、防火上、避難上等の観点から、建築基準法の規定に基づく道路に設置してほしいと説明をした。

【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をした結果、市が現地確認をしなかったことについては、申立人からの要請に基づき現地確認を予定していたが、業者に確認したところ、指摘箇所を是正し、指定確認検査機関から完了検査のうえ検査済証が発行されていたため現地確認をしなかったということであり、市の対応は適切であったと判断した。

用水路に面して建築中のマンションについては、建築確認図面等の資料により、東京都建築安全条例の規定に基づき、市道に通じる敷地内通路に面して出入口が設けられていることを確認した。

また、同図面によると、用水路に面しても出入口を設けているが、主たる出入口以外の出入口については建築基準法の規定がないため違法とは言えず、市の説明は、適切であったと判断した。

【処理日数】 66日

受付第4号	開発事業での道路設置に関する市の対応について
-------	------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 計画課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人の自宅前の市道と開発事業地から当該市道に出る道路を十字交差点とする開発が許可され工事が行われている。

申立人は、開発事業者と当該工事に係る合意はしておらず、このことについて近隣住民へ周知がされていない等の手続的な不備があるため、市に対して開発事業者を指導するよう申出をし、問題解決を要望したが、適切な対応がされないままになっている。

また、工事完了後は、この事業地内の道路を市道とする予定ということであるが、安全性の検討等道路行政としてすべきことを怠っている。

【調査結果の要旨】

開発事業に関する土地利用構想の周知については、開発事業者からの届出により、市は府中市地域まちづくり条例に基づき、土地利用構想の縦覧を行い、さらに説明会、公聴会を行って地域住民の意見等を聴取した。これを基に、開発事業者は計画の修正案を作成し、地域住民に対して再度説明会を実施した。

申立てのあった道路設置位置地区の住民から、工事計画の修正、安全対策について市から開発事業者に対して指導してほしい旨の要望があり、誠意ある住民対応をするよう開発事業者を指導した。これを受けて、開発事業者は道路設置位置地区住民に対して説明会を実施し、要望を受けた計画変更案及び安全対策を示すとともに、個別にも説明した。

その後、申立人から、関係住民の合意形成が図られない中で計画が変更されたこと等に対して苦情があった。

【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をした結果、市は府中市地域まちづくり条例に基づき、開発工事に関する周知を近隣住民へ行っており、また、開発事業者は、住民に対する説明会等により、再三、近隣住民に対し、申立てのあった当該道路に関する説明を行っているものと認められた。

したがって、本開発事業及びこれに関連する道路設置に関して、市の対応に問題はないと判断した。

【処理日数】 71日

受付第5号	福祉サービス事業者に対する担当職員の言動について
-------	--------------------------

【苦情申立ての対象機関】 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、福祉サービス事業を行っているが、申立人が市の指導に従わないとのことで、市の担当者が、再三にわたって、事業に関する契約内容の変更を直接申立人の従業員に求めたり、市の指導に従わないことについて申立人をひぼう・中傷して事業運営を妨害している。

【調査結果の要旨】

市は事業者に対して、情報提供や運営に関する指導を行っているが、サービスに関する契約内容についても、サービス提供の適正化を図るために、国及び東京都の指導に従ってモデル契約書に準拠するように指導している。

利用者から申立人の事業所に係る苦情が市に寄せられたため、市は改善を求めたが申立人は応じなかった。

そのため、市内の事業所全体に事業所連絡会を通じて指導したが、申立人の事業所の出席はなかったため、担当者は、申立人の管理者の来庁時等に口頭での改善指導を重ねてきたものであり、申立人をひぼう・中傷した事実はない。

なお、申立人の従業員に対して駅などで偶然に出会った時に指導したことについては適切ではなかったとして、申立人に対しわびている。

【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をし、申立ての中で強調されている契約内容について、市内の他の事業者はすべて東京都が作成したモデル契約書になっているのに対して、申立人の事業所のみが独自の契約内容としていることを確認した。

市は、利用者がサービスを利用しやすいよう事業者を指導する責務が

あり、契約内容に関して、利用者への周知や事業者への指導を行うことは、利用者、事業者及び関係者間の紛争の予防及びサービス向上の面からも相当と判断した。

また、市の担当者が申立人の従業員に対して直接指導したことについては、担当者の上司が申立人に対して謝罪をしており、市が行った申立人への指導の内容についても、申出人をひぼう・中傷したり、申立人の事業運営を妨害している事実は認められないと判断した。

【処理日数】 29日

受付第6号	児童扶養手当、児童育成手当が打ち切られたことについて
-------	----------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長(子ども家庭部 子育て支援課)

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、これまで児童扶養手当と児童育成手当を受けていたが、市の調査の結果、事実婚と認められる状況にあるとのことで、手当を打ち切られた。

申立人としては、生活の状況が変わっていないのに手当が打ち切られたことに納得がいかず、その理由を何度聞いても対応した職員の説明が同じで十分理解できなかった。

【調査結果の要旨】

申立人は、未婚の状態で出産したが、申立人及び児童の父は共に未成年であり養育能力に欠けるため、申立人の母(児童の祖母)を養育者として児童扶養手当と児童育成手当の申請をして受給することになった。

その後、申立人の母から、申立人が児童の父と同居することになったとの連絡があったため、市が調査をしたところ、事実婚と認められる状況にあるため児童扶養手当、児童育成手当の消滅届を提出してもらい、ひとり親家庭に支給される当該手当が打ち切りとなった。

【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をした結果、市の担当者が申立人から状況の説明を受け、事実婚と判断したことについては、第三者からみても妥当であると判断した。

また、申立人には、状況が変化したときは改めて受給の申請をすることは可能であるが、その際も担当課に相談をすることを勧めた。

【処理日数】 22日

受付第8号	市の耐震工事に伴う家の被害について
-------	-------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 建築課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人の住居は、市立小学校の校庭と接している。校舎の耐震補強工事のために建設した仮設校舎の解体工事を行った際に、その解体、搬出作業等の振動により、申立人の住居の土台、柱、万年塀の継ぎ目にひびが入ったり、割れたりした。また、夜間でも振動があった。

申立人は十数回、市の担当者や業者へ電話をして状況を説明し対応を求めたが、市の担当者は業者に任せてある、業者に言ってくださいの一点張りで誠実さが見られない。

【調査結果の要旨】

仮設校舎の解体工事は、重量鉄板を通路に敷き、鋼板の仮囲いを設置したうえ、低騒音、低振動の重機を使用して行った。

また、工期は4月から6月までの約2か月間で、工事時間は午前8時から午後5時までである。

申立人からは、工事の始まった5月から9月までの間に8回程苦情や修理の申出の連絡があり、市の担当者と業者は、現場に出向き状況を確

認したうえで、通路に敷いた鉄板を敷き直したり申立人宅の一部を補修する等の対応を行った。

また、工事完了後に苦情のあった「家が揺れて眠れない」、「柱にひびが入った」等の問題については、工事は完了しており工事と関係がない旨の説明をした。

【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をしたが、仮設校舎の解体工事は、約2か月間にわたり午前8時から午後5時までの時間で、近隣住宅等に配慮して、重量鉄板を通路に敷き、また鋼板の仮囲いをしたうえで、低騒音、低振動の重機を使用して行ったことを確認した。

申立人からは、解体工事のため住居や万年堀の継ぎ目等にひびが入ったり、夜間に振動があったとの申出であるが、申立人以外の近隣住民や建物所有者からは、工事の騒音、振動、建物の破損等の苦情はなく、また、夜間には工事をしていないなどから、工事の振動の影響が全くないとはいえないにせよ、申立人が振動等に過敏であったり、申立人宅の経年劣化等によるものであると考えざるを得ず、市の対応に問題はないと判断した。

【処理日数】 44日

受付第9号	市の乳がん検診の申込受付について
-------	------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 健康推進課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市が行っている乳がん検診に申込みをし、受診通知が届いたが、検診会場が自宅から遠いため、担当課に自宅近くの会場に変更を希望したところ、変更できないとの回答があった。

健康上あるいは身体的理由がある場合は、受診可能な場所で検診が受

けられるような配慮をすべきであり、また、広報には2か所の検診会場が記載されているだけで、受診者への周知不足、広報への記載不足があるとして市の対応に不満を持った。

【調査結果の要旨】

乳がん検診は、2会場で実施しているが、受診日、会場の決定については、すべての申込者の希望に沿うことはできないため、当初は市で無作為に指定し、都合がつかない場合は変更希望の連絡をしてもらうよう通知している。

受診の案内は、検診初日の約3週間前に発送し、会場等の変更希望があるときは、なるべく希望に沿うよう調整しているが、今回の申立人の場合は、調整後の会場変更の希望だったため変更ができなかった。

申立人の再度の申込みの権利は保障しており、次回の申込みで当選した場合、希望会場での受診を配慮することは可能である。

なお、市は、次回から、広報に「検診日・場所は後日通知」と記載するなど周知方法の改善を検討している。

【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をした結果、担当課は現在の人員や会場の可能な範囲で、多くの希望者が受診可能な日時に受けられるよう対応していることを確認した。

また、がん検診においては申込数の多さや事務の限界から、最初から希望を受けることは不可能であるが、個別の変更は十分できるとのことであり、さらに、申立人の再度の申込みの権利は保障しているとのことなので、市の対応は適切であると判断した。

また、今回の申立てにより、市は、今後広報の記載などを工夫し改善するとの説明があり、このことについては評価する。

【処理日数】 23日

受付第10号	市営住宅入居者の名義人の変更について
--------	--------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（市民生活部 住宅勤労課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、息子、娘との3人世帯で市営住宅に入居している。息子が結婚して家を出ることになったため、世帯の名義人を息子から申立人本人に変更しようとしたところ、市の担当者から、申立人だけの高齢世帯になるのであれば変更はできるが、娘との同居を継続する場合は、変更できないと言われた。

申立人は、病院通いをしており、1人での生活に不安を持っており、娘との同居の継続を希望している。

なんとか娘と一緒に市営住宅で生活ができないか。

【調査結果の要旨】

公営住宅の入居承継については、平成17年12月に、国から「公営住宅管理の適正な執行について」の通知において、公営住宅の入居者と非入居者間の公平性を確保するため、「入居承継が認められる者は、原則として、現に同居している配偶者及び高齢者、障害者等で特に居住の安定を図る必要がある者」と示されている。

府中市でも、市営住宅の入居の承継に係る承認については、住宅に困窮する低所得者の入居希望者が多く、応募倍率も高いため、上記通知に準拠して行なっている。さらに、市民からも、厳格な対応が望まれているため、これまで入居の承継に係る承認については例外的な扱いは行っていない。

【オンブズパーソンへの対応及び意見】

オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をしたが、市営住宅の名義変更については、条例や規則に定めるとおりに行われ例外は認められていないということを確認した。

市営住宅は、極めて公共性の高いもので、入居者と非入居者との公平

性から市が行っている入居の承継に係る承認に関する対応は適切であると判断した。

【処理日数】 16日

イ 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの

受付第3号	点字ブロック直近に駐輪している自転車の放置を取り締まってほしい
-------	---------------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（環境安全部 地域安全対策課）

【苦情申立ての趣旨】

点字ブロックの直近に駐輪し、移動の円滑化を阻害する自転車が跡を絶たない。

昼間は取締りや指導がされているが、夜間についても、道路管理者は取締りや指導を行ってほしい。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

申立ての内容は、市の機関の業務執行に関するものではあるが、申立人は、申立ての内容について利害関係を有するとは認められないので、府中市オンブズパーソン条例第12条により調査しないこととした。

【処理日数】 7日

ウ 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

受付第7号	生活扶助費及び医療扶助費の返還について
-------	---------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 生活援護課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、平成19年5月から生活保護を受給していたが、生活保護申請の2、3か月前に厚生年金の支給申請をしており、同年7月に年金が支給され生活保護は廃止された。

その後、生活援護課から生活保護受給中の生活扶助費と医療扶助費合計60万円余について、返還するよう連絡があり、これを納付することとなった。

しかしながら、年金は自立のためのもので、生活扶助費等の返還をするのは筋違いであり、かつ、その明細も示されていない。このような市の職員の対応について不服がある。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

本件申立ては、苦情に係る事実のあった日から1年を経過しており調査すべき正当な理由も認められないうえ、申立人は東京都に対し、生活保護廃止決定に対する審査請求をしたが却下されており、東京都の裁決により確定した事項に該当するものと判断した。

したがって、府中市オンブズパーソン条例第12条により、調査しないこととした。

なお、返還金の内訳についての説明は可能とのことなので、担当課から説明を受けるよう伝えた。

【処理日数】 8日

受付第12号	生活保護の受給について
--------	-------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（福祉保健部 生活援護課）

【苦情申立ての趣旨】

生活保護の受給が遅れたため350万円の損害があった。また、警察から不利益な行為を受けたり、医療機関による医療過誤もあった。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

申立ての内容のうち、警察から受けた不利益な行為、医療機関による医療過誤については、府中市の職務ではないため、オンブズパーソンの所管外となり取り扱うことはできない。

また、生活保護の受給開始の手続の遅れによる損害については、生活保護受給の開始が平成17年で、既に4年以上経過しているため、府中市オンブズパーソン条例第12条により、調査しないこととした。

【処理日数】 3日

エ 調査することが相当でないもの

受付第11号	生産緑地の買取り申出に対する市の判断について
--------	------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 計画課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、市に生産緑地を買い取ってもらうことを望んでいなかったが、生産緑地を解除するための唯一の方法が買取りの申出であると考え、所有している生産緑地のうち2か所について、生産緑地法第10条に基づき市に対して買取りの申出をした。

ところが、府中市土地開発公社から申立人に対して2か所のうち1か所を時価で買い取る旨の通知書が届いた。

このことについて、市が同公社を同法第11条第2項に基づいた買取りの相手方とした理由、必要性等の判断には疑問があり、同通知書は無効である。

【オンブズパーソンの対応及び意見】

申立人は、生産緑地法第10条に定める買取りの申出は、生産緑地解除の唯一の方法であると理解しているが、同条の解釈上買取りの申出によって生産緑地が解除されると解することはできない。

市は買取りの申出に対して、市が時価で自ら買い取る、買取りを希望する地方公共団体等のうちから買取りの相手方を定める、さらに、買い取らないという対応のいずれかを選択することとなる。

申立人は、買取りの申出の真意を理解せず、同公社を買取りの相手方と定めた市の判断に不服があり苦情申立てをしたが、これについては、市が裁量権を有し、オンブズパーソンがその裁量権の行使の妥当性について判断することは適当でないと考え、府中市オンブズパーソン条例第12条により、調査しないこととした。

【処理日数】 9日

(2) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第1号	生産緑地の買取り申出に対する市の対応について
-------	------------------------

【苦情申立ての対象機関】 市長（都市整備部 計画課）

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、妻と2人の高齢世帯で、市内に所有している生産緑地で農業に従事してきた。

以前、妻が介護保険の要介護の認定を受けたため、生産緑地の買取りの申出をしようと窓口を訪れたが受理してもらえなかった。

生産緑地法は、平成3年に改正され、同法第10条に定める死亡又は故障者という買取り事由の対象者が世帯主から主たる従事者になり、また同条の定める故障を具体的に規定した生産緑地法施行規則第4条に関する市の取扱基準には、要介護状態であることが規定されている。

したがって、主たる従事者である妻に同法第10条に規定する買取り事由が生じたことになるから、買取りの申出を受理し、適正に処理してほしい。

【オンブズパーソンの対応及び申立て取下げの経過】

オンブズパーソンは、この苦情申立てを受理し、担当課に調査実施通知書を送付し調査を開始したが、その後に申立人から文書で苦情申立てを取り下げるとの意向が示された。したがって、府中市オンブズパーソン条例第13条により調査を中止し、その旨を関係者に伝えた。

【処理日数】 41日

4 参考資料

(1) 平成21年度苦情申立て等の状況

種別 申立方法	苦情関係			行政 視察	資料請求			合計
	苦情申立 ての受付	苦情等の 相談受付	計		官公 庁	個人	計	
来 訪	12	15	27			19	19	46
郵 送						1	1	1
ファクシミリ・メール		2	2					2
電 話		14	14		3		3	17
その他								
合 計	12	31	43		3	20	23	66

(2) 苦情申立ての処理結果等の年度別推移

処 理 区 分	年 度 別					
	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
苦情申立書受理件数	13	12	15	9	11	12
1 苦情申立人に結果通知等したもの	13	11	14	9	11	11
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5	2	4	4	2	0
ア 意見表明したもの						
イ 勧告したもの						
ウ 提言したもの						
エ その他のもの	5	2	4	4	2	
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	8	9	10	5	9	11
ア 市に不備がなかったもの	6	8	8	5	8	7
イ 所管外のもの			1			
ウ その他のもの	2	1	1		1	4
(ア) 苦情申立人自身に直接利害関係 がないもの	2	1	1		1	1
(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						2
(ウ) 虚偽その他正当な理由がないも の						
(エ) 調査するのが相当でないもの						1
2 調査継続中のもの						
3 取り下げられたもの		1	1			1

(3) 平成21年度苦情申立て一覧

受付番号	申立受付年月日	申立ての内容	申立方法	市の関係機関	処理結果
1	平成21年 4月20日	生産緑地の買取り申出に対する市の対応について	直接	都市整備部 計画課	取下げ
2	平成21年 4月20日	違法建築等に係る職員の不適切な対応について	直接	都市整備部 建築指導課	市に不備なし
3	平成21年 6月1日	点字ブロック直近に駐輪している自転車の放置を取り締まってほしい	直接	環境安全部 地域安全対策課	申立人自身に直接利害関係がないもの
4	平成21年 6月8日	開発事業での道路設置に関する市の対応について	直接	都市整備部 計画課	市に不備なし
5	平成21年 7月6日	福祉サービス事業者に対する担当職員の言動について	直接	福祉保健部 高齢者支援課	市に不備なし
6	平成21年 10月6日	児童扶養手当、児童育成手当が打ち切られたことについて	直接	子ども家庭部 子育て支援課	市に不備なし
7	平成21年 10月13日	生活扶助費及び医療扶助費の返還について	直接	福祉保健部 生活援護課	1年を経過したもの
8	平成21年 10月19日	市の耐震工事に伴う家の被害について	直接	都市整備部 建築課	市に不備なし
9	平成21年 11月10日	市の乳がん検診の申込受付について	郵送	福祉保健部 健康推進課	市に不備なし
10	平成21年 11月16日	市営住宅入居者の名義人の変更について	直接	市民生活部 住宅勤労課	市に不備なし
11	平成21年 11月30日	生産緑地の買取り申出に対する市の判断について	直接	都市整備部 計画課	調査することが適当でないもの
12	平成22年 1月12日	生活保護の受給について	郵送	福祉保健部 生活援護課	1年を経過したもの