

令和3年度

府中市オンブズパーソン

業務運営状況報告書

令和4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 河野 泰 義 -----	1
オンブズパーソン 近藤 わかな -----	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 -----	6
3 苦情申立ての処理事例 -----	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（3件） -----	7
ア 意見表明したもの（2件） -----	7
イ その他のもの（状況を見守るもの）（1件） -----	9
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（10件） -----	10
ア 市に不備がなかったもの（6件） -----	10
イ 所管外のもの（4件） -----	16
(3) 苦情申立てが取り下げられたもの（1件） -----	18
4 参考資料 -----	19
(1) 年度別統計表 -----	19
(2) 府中市オンブズパーソン条例等 -----	20

## 1 報告に当たって

### 「オンブズパーソン2年目の感想」

代表オンブズパーソン 河野 泰 義

令和3年度は、申立件数が18件に達し、申立てに至らない相談も相当数あったようです。以下、私が担当した案件を中心に感想を述べます。

特に印象に残ったのは、福祉に関連する苦情で、福祉関係の担当課へのものにとどまらず、直接福祉問題とは関係なく他の課が対象でも、背景に福祉的手当が必要と sentirられる事案です。福祉関係の課では、職員一人当たりの担当件数は優に100件を超えるとも聞き、多種多様な事情を抱えた人々に窮状を訴えられ、相談に乗る職員の労苦・苦心の日々がしのばれます。一方、悩める人々にとっては、市役所は最初に頼る「困ったときの駆込寺」的存在でもあります。複雑な手続等についての理解と、それに基づく行動が直ちにできるだけ経済的・精神的余裕がない方もおられます。先例や内部基準に過度にとらわれることなく、時代の変化や個々の実情に応じ、融通の利く弾力的な運用が望まれます。既に実施されているとは思いますが、民間の持つ知恵や機動力を積極的に活用し、また、市民へのアンケート等で声を吸い上げることは有効かと思えます。市には、これからも生活者目線の利用しやすい市政を目指し、絶えざる見直しをしていただきたいと期待します。

他方で、人々の生活形態や価値観の多様化と、各方面でのIT化の中で、個人情報保護に関する苦情もありました。福祉的な観点を踏まえながらも「知られたくない」要望には、関係者が納得できる説明などの適切な対処が望まれ、そのためには、関係者との意思疎通とともに、事案に応じたバランス感覚が必要になるでしょう。

今年度は、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会がオンラインで実施されました。インターネット回線の不具合で苦心されたようですが、他の自治体の実情と意見を聴ける貴重な機会でした。今後も工夫を重ね、有意義な会議となるよう期待します。

市政を利用する皆様の声が改善につながります。至らぬ点も多々ありますが、皆様の声を市政に反映させるべく、今後も努力させていただきます。

## 「2年目の御挨拶」

オンブズパーソン 近藤 わかな

府中市オンブズパーソンに就任して1年半が経過し、2年目も半ばに入っております。令和3年度は苦情申立件数が多く、ボリュームのある案件もあったため、一時は4件の案件を抱える事態に陥ったこともありました。他の要因もいくつかありますが、案件を複数抱えることで回答までの日数が延びてしまう傾向があったことを反省し、おわびいたします。

オンブズパーソン制度について、1年前は完全に手探り状態であり、1年経過すれば処理に慣れてきているだろうと期待を込めて想像していたのですが、実際は、回を追うごとに事実把握、調査、判断の難しさをより痛感するようになり、現状は昨年よりも混迷を極めているような状況です。特に、事実関係に争いのある事案では、オンブズパーソンは証拠調べのような事実認定のための権限を有していないため、客観的な状況から一応の判断を行うことしかできず、申立人のご納得を得られないことに限界を感じて、意気消沈していました。

その頃に令和3年の年度末が到来し、この御挨拶文を書かなければならなくなり、筆が進まないのも、今一度オンブズパーソン制度の趣旨や目的について見直す作業を試みたところ、本制度の利点を改めて思い出すことができました。利点とはすなわち、本制度への申立てが即時に苦情申立ての趣旨に沿った意見表明などにつながらなかったとしても、市民の方々に気付いたことを広く申し立てていただき、オンブズパーソンが調査を行うことで、市の側でも市政そのものや市の行為を振り返って自発的な見直しにつながるなど、簡易な手続で市民の意見を吸い上げ、早期に反映させることができるということです。また、行政需要の複雑化、高度化を反映した多種多様な申立てを受け、様々な分野について知る機会をいただくことや、中立的な立場を強く意識しながら社会通念に従った判断を試みることなど、得難い体験をさせていただいていると気付きました。こうして、少し落ち込んでいた私ですが、この御挨拶文を書くことで前向きな気持ちを取り戻すことができた次第です。

今後は、改めて初心に立ち返り、府中市オンブズパーソン条例第1条にあるとおり、市民の皆様の権利利益を擁護するとともに、開かれた市政の一層の推進のため、愚直に頑張りたいと思います。よろしく願いいたします。

## 2 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付状況

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては18件、来訪や電話などによる苦情相談は17件、問合せは7件、資料請求は7件で、合計49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	2	0	5	5	23
郵送	2	0	2	0	0	0	0	2
ファクシール	8	1	9	1	0	1	1	11
電話	0	8	8	4	0	1	1	13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	18	17	35	7	0	7	7	49

### (2) 苦情申立ての内容

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	令和3年 5月13日	令和2年定額給付金の請求 手続の是正について	生活環境部 産業振興課	市に不備なし
2	令和3年 5月13日	市政に関わる様々な質問に 対し、コロナに関することの みの回答について	福祉保健部 生活援護課	市に不備なし
3	令和3年 5月25日	学校の外部団体（PTA） への個人情報の提供手続に ついて	教指 育導 部室	その他 (状況を見守るもの)
4	令和3年 6月28日	市が私有地内に埋設した下 水道管移設等に係る対応に ついて	都市整備部 下水道課	意見表明 (一部趣旨に 沿ったもの)
5	令和3年 7月13日	建築許認可の確認に関する 市の対応について	都市整備部 建築指導課	取下げ
6	令和3年 8月2日	生産緑地の買取り申出から 制限解除までの間における 開発行為の事前協議に関す る市の対応について	都市整備部 計画課	意見表明
7	令和3年 10月4日	介護保険課業務に対する苦 情について	福祉保健部 介護保険課 高齢者支援課	市に不備なし
8	令和3年 10月5日	社会福祉法人運営の保育園 への市の運営指導について	子ども家庭部 保育支援課	市に不備なし

9	令和3年 10月5日	都民共済(埼玉共済の権利) などの苦情について	なし	所管外のもの
10	令和3年 10月25日	介護保険証を発行してもら いたい件について	福 祉 保 健 部 介 護 保 険 課 生 活 援 護 課	市に不備なし
11	令和3年 10月25日	市外の私立病院に入院中 の者を近くの医療施設に移 してもらいたい件について	なし	所管外のもの
12	令和3年 11月9日	不誠実な市の対応について	都 市 整 備 部 道 路 課	市に不備なし
13	令和3年 11月10日	私物携帯電話の過剰通話料 の返金について	なし	所管外のもの
14	令和3年 11月15日	私物クレジットカードの過 剰請求のおわび等について	なし	所管外のもの
15	令和4年 1月17日	施設に入っている母と自宅 で暮らしたい件について	福 祉 保 健 部 高 齢 者 支 援 課	調査継続中
16	令和4年 2月7日	生活援護課職員の電話対応 について	福 祉 保 健 部 生 活 援 護 課	調査継続中
17	令和4年 3月14日	子どもの大学進学に係る制 度について	福 祉 保 健 部 生 活 援 護 課	調査継続中
18	令和4年 3月22日	公的個人認証サービスに付 随する電子証明書の更新に おけるパスワードの扱いに ついて	市 民 部 総 合 窓 口 課	調査継続中

(3) 苦情申立ての処理状況

令和3年度の受付分は18件あり、取り下げられたものが1件、調査継続中のものが4件、その他13件は調査を終了し、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たものは3件で、意見表明したものが2件、その他のもの(状況を見守るもの)が1件、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは10件で、市に不備がなかったものが6件、所管外のもの4件となっている。

行政組織別の苦情申立受付件数は、市民部1件、生活環境部1件、福祉保健部6件、子ども家庭部1件、都市整備部4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	18
1 苦情申立人に結果通知等したものの	13
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったものの	3
ア 意見表明したものの	2
イ 勧告したものの	0
ウ 提言したものの	0
エ その他のものの	1
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったものの	10
ア 市に不備がなかったものの	6
イ 所管外のものの	4
ウ その他のものの	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	1
3 次年度へ調査継続となったもの	4

(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1日、最長は166日、平均処理日数は66.6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（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) 令和3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
令和3年	① 4月26日(月)	令和3年	⑦ 10月25日(月)
	② 5月31日(月)		⑧ 11月29日(月)
	③ 6月28日(月)		⑨ 12月20日(月)
	④ 7月26日(月)	令和4年	⑩ 1月31日(月)
	⑤ 8月30日(月)		⑪ 2月28日(月)
	⑥ 9月27日(月)		⑫ 3月28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、例年文化センター3施設で出張相談を実施していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から本年度は中止した。

※ 是政文化センター(6月)、新町文化センター(10月)、武蔵台文化センター(2月)。

イ 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和4年2月3日(木)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Web会議形式で開催され、河野代表オンブズパーソンが参加し、全国29の自治体オンブズマン等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 意見表明したもの

受付第4号	市が私有地内に埋設した下水道管移設等に係る対応について
対象機関	市長（都市整備部 下水道課）
苦情申立ての趣旨	<p>昭和49年に私有地内に埋設した下水道管について、①平成25年6月に申立人が市に対する条件付き無償使用承諾書に署名押印したが、その際の下水道課からの説明が虚偽であることが令和3年1月に判明したため、当該承諾書は無効である。②令和3年2月19日付けの市長名の文書で、昭和49年に所有者に無断で下水道管埋設、U字溝設備とアスファルト施工を行うとする所有権侵害行為があったことが明らかになった。市に対し、申立人所有地内のU字溝設備（悪臭がひどいため）とアスファルト撤去、インターロッキング敷設を要求しているが、市が対応せず不当である。③令和3年3月に下水道課長補佐が条件付き無償使用承諾書なお書きに従った度重なる協議を行った結果、申立人の所有地内に埋設されている雨水管と污水管を2メートル程度隣家側に移設することが可能と断言したにもかかわらず、それを実施せず不当である。④市が公用又は公共の用に供するために無償で土地の貸与を受けた場合、固定資産税が減免になる制度があるにもかかわらず、下水道課は申立人に対し、その旨の通知を怠った。⑤申立人が所有地内の下水道管の移設を要求しているにもかかわらず、令和3年1月に市は下水道施設のために使用している土地の一角を取得させてほしいと返答してきており、行政側の優位性の濫用と考える。⑥令和3年4月以降、下水道課新担当者から一度も連絡がなく、都市整備部に通知をしても申立人の要望した期日に返答がなく、誠意がない。</p>
調査結果の要旨	<p>申立ての趣旨の①から⑤までについては、市に不備があったとは認められないが、⑥については、令和3年4月以降、下水道課が申立人への対応を何ら行っていないことから、市の不備を認め、改善することを求める。同年3月まで市は、申立人との間で、文書のやり取りだけでなく、対面での説明、協議などを行い、十分に対応してきたとは思いますが、いまだに申立人と市の認識が大きく食い違っている以上、市は、言葉を尽くし、誠意を持って、申立人への説明や協議を継続していくべきと考える。また、下水道課において、悪臭対応への調査・検討は進んでいるとのことから、下水道課と申立人との間の信頼関係が早期に回復することを望む。</p>
是正等の措置状況	<p>下水道管を移設することは困難であることから、市としては、申立人に誠意を持って説明し、解決に向けて理解していただけるよう協議を続けていくこととする。</p>
処理日数	166日

受付第6号	生産緑地の買取り申出から制限解除までの間における開発行為の事前協議に関する市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 計画課）
苦情申立ての趣旨	生産緑地の制限を解除し、その土地を売却して相続税を納税するには、農地転用の届出を経る必要があり、かつ、農地転用の届出には、事前に生産緑地であった土地の開発許可を得る必要がある。しかし、市においては生産緑地の買取り申出から制限解除までの3か月が経過するまでの間は、買取り申出に係る土地の開発行為の事前協議に応じてもらえない。当該期間内に事前協議が行われないと相続税の納付ができないため、事前協議に応じてもらいたい。
調査結果及び意見表明の要旨	<p>生産緑地の趣旨を尊重し、行為制限の解除は法定の手続に従う必要があり、開発行為の手続も複雑多岐で相当の期間を要する。また、実情を聴いたところ、生産緑地の市による買取りやあっせん成立の事例は極めて少ないため、法定期間の経過前でも、事前協議や事前相談の受付をし、可能な範囲で手続を進めることで、相続人の生活の安定や行政の効率化に資する面があるのではないかと思料する。</p> <p>このことから、生産緑地の相続が生じた場合、行為制限の解除前においても、開発行為の事前協議や事前相談等の受付に柔軟に対処できるよう、改善を図るのが望ましい。また、行為制限の解除の手続と併行して、開発行為を見据えた手続も可能となるよう、現在の取扱いの見直しを検討していただきたい。</p>
是正等の措置状況	<p>本市では、生産緑地に指定されている地区において開発行為が行われる場合、府中市地域まちづくり条例に基づく開発事業事前協議書の受付は、生産緑地法の趣旨にのっとり、行為制限の解除日以降としている。これまでも、事前協議書受付前の事前相談には応じており、受付後の手続が順調に進むよう、事業者に対し、関係する部署への相談を促すなど、柔軟な対応を行っているところである。</p> <p>また、開発許可権者の東京都が月に1回開催する開発調整会についても、行為制限の解除日以降の開発調整会で調整を行ってきているが、今後、東京都と調整しながら柔軟な対応を取っていくこととする。</p>
処理日数	50日

イ その他のもの（状況を見守るもの）

受付第3号	学校の外部団体（P T A）への個人情報の提供手続について
対象機関	教育長（教育部 指導室）
苦情申立ての趣旨	<p>公立中学校に通う生徒の保護者は、同校のP T A組織に入会していないと認識していた。しかし、P T A会費の納入の督促があったため、同校副校長に「何をもって私はP T Aに入会しているのか」と尋ねた。これに対して、副校長は、入学式当日に「P T Aによろこそ！」を交付したことにより、入会申込みとみなしていること、入会申込み・個人情報の提供承諾は得ていないこと及び学校からP T Aに生徒名簿のみ提供していることを説明した。</p> <p>さらに、申立人は、氏名も個人情報であることから、本人の承諾を得ずに提供することはあり得るのかと尋ねたが、納得のいく説明はなかった。そこで、何をもって学校は個人情報を外部提供できるのか知りたい。</p>
調査結果の要旨	<p>学校としては、個人情報の取扱いに関し、保護者から問合せがあったときは、これに正確かつ誠実に対応すべきであり、不明な点があれば、教育委員会に照会するなどして回答をする必要がある。また、保護者から見て、学校が条例の趣旨や運用について十分に理解していないと、個人情報の管理に不安を抱かせ、保護者の学校への信頼を揺るがすおそれがある。</p> <p>今回のP T Aへの個人情報提供は、氏名に限られたが、個人情報保護に係る学校とP T Aとの認識の隔たりを放置すれば、大きな問題に発展するおそれがないとはいえない。したがって、教育委員会としても、校長会等を通じて、P T Aへの個人情報の提供の実態を把握する必要があったと考えられる。</p>
オンブズパーソンへの対応及び意見	<p>教育委員会は、今回の苦情を契機に当該中学校に対し、個人情報の外部提供に係る条例厳守、申立人への謝罪及び説明、P T A規約の改正の検討を指示するとともに、全市立学校に対しても、個人情報の管理とP T Aを含む外部への提供について、注意喚起と研修を行い、統一的な通達を出すことも検討しているとのことである。</p> <p>このような事情から、オンブズパーソンとしては、本件について教育委員会の指導に不十分な点があったことを指摘するにとどめ、今後の状況を見守ることとする。</p>
処理日数	97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1号	令和2年定額給付金の請求手続の是正について
対象機関	市長（生活環境部 産業振興課）
苦情申立ての趣旨	令和2年の定額給付金の請求について、市の受付を8月に停止したことは様々な事情を一切考慮しない異様な手段であり、受け取る事ができない者が今後出ないように是正を講じられたい。
調査結果の要旨	<p>特別定額給付金事業の申請受付期間については、国から提示された特別定額給付金給付事業実施要領に従ったものであり、市が申請期間を令和2年6月1日から同年8月31日までの3か月で区切ったことに特に問題は認められない。</p> <p>また、申請手続が、受給する側の事情が一切考慮されていない画一的なものだったかといえ、そうではなく、国の実施要領に従って、DV等避難者や、施設入所等児童、措置入所等障害者や高齢者などへの特別な配慮がなされていた。矯正施設の被収容者についても配慮されていたが、申立人の場合は、基準日において、当該収容施設を住民登録地として登録していなかったため、元の住所地に申請書が送付され、そこで世帯主の口座に給付金が支給されている。すなわち、申立人が給付金の申請をすることができなかったのは、申請期間が3か月間に限定されていたからではなく、申立人が特別配慮の対象に該当しなかったことが理由となっている。なお、特別定額給付金の申請・受給権者が給付対象者の属する世帯の世帯主と定められていたことも、問題になり得るかもしれないが、この方法も国の実施要領に従ったものであり、簡素な仕組みで迅速かつ的確に家計への支援を行うという目的を考慮すると、不合理な方法であったとは認められないと考える。</p>
オンブズマンの対応及び意見	市が特別定額給付金申請受付を令和2年8月で停止したことは、国の指針に沿ったもので社会通念上相当と認められ、また、市は国の実施要領に従って特殊事例に配慮しながら給付事業を行っていたことも明らかであるため、市の業務の執行に何ら不備はなかったと判断する。
処理日数	69日

受付第2号	市政に関わる様々な質問に対し、コロナに関することのみ の回答について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立て の趣旨	令和3年2月初旬に、本籍地変更やその他市政に関わる様 々な質問をしたが、回答を得られたのは新型コロナウイルス感 染症に関することのみであり、その他の内容について各部署 へ回送せずに済ませたことは、余りにもずさんであるため是 正を求める。また、在所証明書等を送付しているが、その後 の用途が不明であることに苦情を申し立てる。
調査結果 の要旨	申立人の本籍地変更申請資料の要請については、担当課であ る総合窓口課に回送され、同課が回答を送付したとのことであ る。 申立人の質問書に対する生活援護課の回答書を見ると、①施 設出所後の生活支援について、②市政について、③運転免許証 の更新について、④ワクチンの予約接種について、⑤陳情につ いての5項目につき回答がなされており、返答はコロナウイル ス感染症に関することのみではなかった。これらの回答項目は、 申立人が特に緊急で知りたいと希望しており、かつ、市として回 答することが可能であったものが選択されたものと認められる。 生活援護課は、申立人の40余りの市政に関する資料申請用 紙の送付要望に対し、それぞれの担当課へ一つ一つ回送するこ とはしていなかった。それは、申立人の質問が多岐にわたり、 関係する部署が多く、資料が膨大となってしまうこと、実際に 当市に生活の拠点を置いてから利用できる制度がほとんどであ ることから、市が個別には対応できないと判断したものであり、 その判断はやむを得ないものであったと認められる。
オンブズ パーソン の対応 及び意見	市は、申立人の質問書に対し、必要な対応と回答を行った と認められることから、オンブズパーソンとしては、市に不 備はなかったと判断する。 ただし、申立人の40余りにわたる市政に関する資料申請 用紙の送付要望に対する回答について、生活援護課によりまと めてなされることになったことはやむを得なかったとしても、 答えが余りにも簡潔過ぎるため、施設出所を控えて新生活につ いて様々な不安を抱えている申立人は、自分の要望が無視され たような疎外感を感じたと思われる。 そのため、そのような行き違いがなくなるよう、市には、質 問や要望に応えられないという回答になる際は、殊更丁寧に説 明することを心掛けていただきたい。
処理日数	69日

受付第7号	介護保険課業務に対する苦情について
対象機関	市長（福祉保健部 介護保険課、高齢者支援課）
苦情申立ての趣旨	<p>ケアマネジャーA氏の仕事ぶりが良くなかったため、事業所にケアマネジャーA氏を更迭処分するよう市へ依頼したが、実際には更迭処分されていなかった。処分逃れのケアマネジャーA氏にペナルティはないのか。また、住んでいる所で、介護事業所の担当地区が決まってしまうため、利用者に選択の自由を与えるべきと考える。最後に、市は事業所への事業監査・指導を行っているのか知りたい。</p>
調査結果の要旨	<p>令和2年3月から始まった申立人のケアマネジャーA氏についての苦情相談等に対し、市がその都度きちんと対応していたことが認められる。具体的には、市に更迭等の権限がないことを申立人に説明するとともに、申立人からの苦情や相談への事業所やケアマネジャーA氏における対応状況について、事業所等から報告を受けることにより把握していたため、市に不備があったとはいえない。</p> <p>住んでいる所で、介護事業所の担当地区が決まっていることには合理的な理由があり、不当な制度ということとはできない。また、利用者本人が居住する居住地以外の地域包括支援センターを希望する場合で、市が必要と認めた場合には、例外として、市が担当区域外の地域包括支援センターと協議の上、利用を決定することもあり、柔軟性のない硬直した制度でもない。</p> <p>市は、事業所に対し、介護保険法等に基づき、現地における書面検査や、職員へのヒアリング、現場確認等の手法により、指導・監督を行っている。また、指導は、国が努力義務として示す6年に1度以上の頻度で実施されている。申立人のケアマネジャーA氏が担当だった際に関わっていた事業所、後任のケアマネジャーB氏が担当だった際に関わっていた事業所は、いずれも令和元年の夏に実地指導が実施済みである。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申立人が介護保険課に更迭を申し入れたケアマネジャーA氏に関する苦情については、実地指導担当である地域福祉推進課においても、事業所支援の担当である介護保険課においても、指導する判断には至らなかった。しかし、市の対応経過表を見る限り、市は、申立人、ケアマネジャーA氏及びケアマネジャーB氏の話を取った結果、申立人とケアマネジャーとの信頼関係が崩れていることを前提に、ケアマネジャーの交代や事業所の変更について、経過をフォローするとともに、より柔軟な解決を目指すべく、申立人と関係者の協議の場を設定するなど、十分な対応を行っていたと考える。</p>
処理日数	84日

受付第8号	社会福祉法人運営の保育園への市の運営指導について
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>社会福祉法人Aが運営している保育園の隣に住んでいるが、日常生活音（テレビやラジオ、電話の呼出音など）が聞こえない状態が2時間続くなど、園児の音がにぎやか過ぎるときがあり、静かにしてほしいと頼みに行くことが時々あった。その後、社会福祉法人Aの方から、「保育園へ直接苦情を言いに来たら警察を呼ぶ」という文書が届き、実際に警察を呼ばれ、生活安全課が事情を聴きに来た。また、文書の中には「うるさいと思うなら自助努力をするように」という一文も書かれていた。このような近隣住民に対する保育園の対応について、市の保育支援課に相談したが、自分たちで何とかするようにと言われ、市長宛てに手紙を出し、社会福祉法人Aへの指導を求めたが、運営基準に違反しているわけではないため指導はできないという回答しか得られないのは、納得できない。</p>
調査結果の要旨	<p>本件は、Aが経営する保育園による騒音について、隣接する建物に住む市民が、市の対応に苦情を申し立てたものである。これは、本来、当事者間で解決すべきものであり、市はいずれか一方の当事者の側に立って加担するような言動や行為は基本的に避けるべきものである。また、保育園が法に基づく設置及び運営の基準に反しているという事情もないことから、市としてこれに対する監督指導を行う法的根拠も見出せない。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>問題が長期化している上、双方の主張に隔たりがあり、これ以上、市のみを介した解決を探ってみても、双方が納得できる解決に至るのは容易でないと思われる。このままの状態が続くのは、隣人である申立人にとっても、地域に受け入れられる社会福祉施設を望む保育園にとっても、決して良いことではない。</p> <p>早期解決に向けて話し合いを促進するためには、申立人においても、弁護士など法律の専門家に相談して知恵を借り、必要に応じて委任した上で、法と条理にのっとった話し合いを始めることが必要な段階に入っているものと思われる。</p> <p>申立人には、市の無料法律相談を利用することなどを、前向きに検討していただき、法律の専門家たる弁護士を介して、保育園と粘り強く交渉し、納得できる適切な解決に向けて努力を尽くしていただきたいと切望する。</p>
処理日数	80日

受付第10号	介護保険証を発行してもらいたい件について
対象機関	市長（福祉保健部 介護保険課、生活援護課）
苦情申立ての趣旨	生活援護課の職員が、申立人の妻の介護保険認定申請を妨害する目的で、要介護認定業務を凍結させた。その結果、ケアマネジャーを頼むことができず、介護用品も購入することができない等の損害が発生しているため、このような行為を中止することを求める。
調査結果の要旨	<p>生活援護課の職員が要介護認定の手続を妨害し、凍結させたという事実については、調査の結果によっても、これを認めるに足りない。要介護認定の手続が進まなかったのは、病院が同手続に非協力的であったことによる。</p> <p>生活援護課としては、介護保険課からの依頼を受け、病院に要介護認定調査に協力するよう働き掛けていたことがうかがえる。</p> <p>また、生活援護課が要介護認定の手続に意見を述べる制度上の根拠はなく、同課の職員が手続を凍結させることは考え難い。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>申請から3か月余りが経過し、認定に至ったもので、現時点においては、要介護認定の目的自体は達せられたといえる。</p> <p>本件で要介護認定の手続が進まなかった主たる要因は、病院が介護保険課からの要介護認定調査協力の依頼・要請を拒否し続けたことにある。市（担当課）としては、協力を拒否し続ける病院に対し、再三、電話や文書等で要介護認定調査に協力するよう粘り強く働き掛けていたことがうかがえる。その結果、ようやく病院を要介護認定調査に協力させ、要介護認定に至った。</p> <p>したがって、市の対応に何ら問題とする事情はないといえる。</p>
処理日数	49日



受付第12号	不誠実な市の対応について
対象機関	市長（都市整備部 道路課）
苦情申立ての趣旨	<p>令和3年5月に市道上の突起物につまずき、眼鏡を破損し、顔と手に怪我をした。翌々日、道路課へ行って事故の報告をしたが、その後、1か月以上音沙汰がなかった。2度目に道路課に行った際、職員に「京王電鉄と話し合い、市議会に諮るため、時間が掛かる」と言われ、3度目の訪問の際には、職員に「あなたにも過失があり、時間が掛かるため、多くの人が損害賠償請求をやめている」と言われた。</p> <p>道路課は、自分が整備した歩道で怪我人を出した責任を全く感じておらず、事故を公にされないよう隠蔽しようとしているのではないかと感じた。また、事故を申し出たのが5月、結果が出たのが10月であり、その間5か月掛かった理由を知りたい。</p> <p>市の対応は不誠実である。</p>
調査結果の要旨	<p>市の回答が遅くなったのは、本件転倒事故現場は複雑な権利関係となっていること、境界石を所管している京王電鉄が責任を負わないと主張していること、損害賠償金の支出には明確な根拠が必要であること等の理由による。</p> <p>道路課職員が、損害賠償に係る京王電鉄との協議に時間が掛かることや、今後の再発防止策を講じることで納得されるケースを説明した上で、改めて損害賠償請求されるか否かの意思確認を申立人に対して行ったことは、京王電鉄との協議が平行線となってしまった本件においては、妥当である。</p> <p>また、市は、本件の責任が市と京王電鉄の両方にあると考え、申立人の対応窓口が複数にならないよう、京王電鉄側と歩を合わせて解決しようと調整していたことにより、申立人に結果を通知するまで5か月の期間を要したことがうかがえる。</p> <p>市の対応が不相当であったとはいえない。</p>
オンブズマンの対応及び意見	<p>道路で歩行者が転倒したようなケースでは、明白に市の管理<sup>かし</sup>瑕疵が認められるような事情があれば別であるが、管理<sup>かし</sup>瑕疵が認められたとしても、歩行者にも落ち度があったとして過失相殺されることが多いため、市側からの積極的な働き掛けを期待するのは難しいと考える。</p> <p>本件は、事故現場の複雑な権利関係と、京王電鉄との協議の難航により、更に解決に時間が掛かっていることから、申立人が不満を感じてしまうのも無理は無いと思うが、市としてはできる限りの対応をしており、不誠実とはいえない。</p>
処理日数	76日

イ 所管外のもの

受付第9号	都民共済（埼玉共済の権利）などの苦情について
対象機関	なし
苦情申立ての趣旨	<p>令和3年3月、都民共済から確定申告に使用する書類が送られてこなかったため、請求の連絡をしたが、当該書類は送られてこなかった。</p> <p>また、令和元年度に契約確認の送付はがきを受け取っているが、それよりも前の日付で、契約が解除されているとの連絡を受けた。インターネットサイトで確認したところ、契約は自動更新されるものであり、確定申告に使用する書類を送ってもらえるとのことから、対応していただきたい。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>申立ての内容は市の業務ではなく、都民共済などに関する内容であるため、府中市オンブズパーソン条例第12条に基づき調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。</p>
処理日数	8日

受付第11号	市外の私立病院に入院中の者を近くの医療施設に移してもらいたい件について
対象機関	なし
苦情申立ての趣旨	<p>申立人の妻は、市外の私立病院に、本人の意思を無視して拘束されており、医療関係者、病院、施設等に恐怖心をもっている。そのため、申立人がいつでも会える近くの病院へ転院を要求しているが、病院側は無視している。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>申立の内容は市の業務ではなく、病院の転院に関する内容であるため、府中市オンブズパーソン条例第12条に基づき調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。</p>
処理日数	21日

受付第13号	私物携帯電話の過剰通話料の返金について
対象機関	なし
苦情申立ての趣旨	携帯電話の通話料金について、テレホンサービスの累積電話代照会と通話直後の電話画面に表示される電話代を比較したところ、過剰に請求されていたため、返金してほしい。
オンブズパーソンの対応及び意見	申立ての内容は市の業務ではなく、私物携帯電話に関する内容であるため、府中市オンブズパーソン条例第12条に基づき調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。
処理日数	2日

受付第14号	私物クレジットカードの過剰請求のおわび等について
対象機関	なし
苦情申立ての趣旨	JCBカードの平成28年のリボ払い残高について、6万円くらいのはずだが、16万円の請求書が届いた。これを修正するよう依頼したが、同じ金額で3度請求されたため、苦情を申し立てる。履歴を確認したところ、平成28年5月頃から7月頃までの買い物について、現金払いしたものが、クレジットカード払いと間違えられているため、謝罪していただきたい。
オンブズパーソンの対応及び意見	申立ての内容は市の業務ではなく、JCBカードに関する内容であるため、府中市オンブズパーソン条例第12条に基づき調査しないこととし、その旨を申立人に通知した。
処理日数	1日

(3) 苦情申立てが取り下げられたもの

受付第5号	建築許認可の確認に関する市の対応について
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、隣家の新築時、申請人所有地を公道につながる接道として申請したことで許可が下りたと説明を受けた。しかし、今年3月に再度確認を求めたときの説明は、当時の説明内容と相違があり、建築指導課は適切に行政指導をしたのか不信感を持っている。許認可の内容が変わることがあるのか知りたい。
取下げの経緯	オンブズパーソンはこの申立てを受理したが、その後、申立てを取り下げる申出があり、調査を中止した。
処理日数	160日

4 参考資料

(1) 年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～24 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		令和 元年度		令和 2年度		令和 3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	160		10		8		9		7	10		6		7	8		18		243		
[受理後の処理状況]																				239	
2 苦情申立人に結果通知等したもの	4	146	2	9	1	7	1	7	7	8	1	6	7	8	13		227				
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	37	0	0	0	1	0	2	2	2	0	0	2	3	3		54				
ア 意見表明したもの	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2		6				
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0		4				
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1				
エ その他のもの	0	35	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	2	1		43				
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	2	109	2	9	1	6	1	5	5	6	1	6	5	5	10		173				
ア 市に不備がなかったもの	2	89	2	9	1	5	1	5	4	5	1	5	5	5	6		145				
イ 所管外のもの	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		10				
ウ その他のもの	0	14	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0		18				
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	9	0	0	0	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		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		0				
(エ) 調査することが相当でない もの	0	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0		7				
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	8	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1		12				
4 次年度へ調査継続となったもの	0	6	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4		13				

## (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て開催する。

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

### 令和3年度府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書

---

令和4年6月 編集・発行

事務局／府中市市民協働推進部広聴相談課市民相談室

〒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)