平成３０年度

つくば市オンブズマン活動状況報告書

【平成３０年４月１日～平成３１年３月３１日】

令和元年５月

つくば市オンブズマン

目　　次

Ⅰ　オンブズマン制度の概要　・・・・・・・・・　1

Ⅱ　活動状況の概要　・・・・・・・・・・・・・　3

Ⅲ　苦情申立・相談等受付処理状況　・・・・・　6

Ⅳ　苦情申立処理事例　・・・・・・・・・・・・　7

Ⅴ　オンブズマン感想　・・・・・・・・・・・　30

・参考資料
　つくば市オンブズマン条例

Ⅰ　オンブズマン制度の概要

つくば市オンブズマン制度は、市条例によって平成１４年４月１日に施行された公的オンブズマン制度です。つくば市オンブズマンは、公平、中立性を保つ上で、地方自治法第１３８条の４第３項の規定に基づく附属機関に位置付けられています。オンブズマンの任命・罷免には市議会の同意を必要とすることで、職務上、身分上の独立性・中立性の確保と、より公平・公正な職務の遂行を保障しています。

１　制度の目的

市民の市政に関する苦情を公正公平な立場で処理することにより、市民の権利・利益の保護をはかり、開かれた市政を推進し、市政に対する市民の信頼を確保することを目的とし、「つくば市オンブズマン条例」「つくば市オンブズマン条例施行規則」に基づき活動しています。

２　主なオンブズマンの権限

（１）市の業務に関する苦情の申立による必要な調査
（２）発意による市の業務の調査
（３）調査結果に基づく、必要な是正・改善の勧告及び提言
（４）勧告・提言などの公表

３　苦情の申立て

市政に関して自己の利害に関わる苦情のある人は、市民に限らず、市外居住者、法人及びその他の団体等、誰でも「苦情申立書」により苦情を申立てることができます。

４　調査の対象外とする主なもの

（１）裁判により確定し若しくは裁判中であるもの
（２）市議会又は議員の権限に関すること
（３）監査や監査請求により監査委員が関わっていること
（４）苦情申立人の自己の利害にかかわらないこと
（５）苦情の対象となる事実があった日から１年を経過しているもの

５　オンブズマンの体制

つくば市オンブズマンは、市政全般についての苦情を独任制により処理しています。

（１）定数は２名、任期は２年で１期に限り再任が可能です。

（２）つくば市オンブズマン

◇近藤康史（筑波大学人文社会学系教授）

任　期：平成３０年４月１日～令和２年３月３１日

（第１期目）

◇二井矢旬子（茨城県弁護士会所属弁護士）

任　期：平成３０年４月１日～令和２年３月３１日

（第１期目）

（３）　オンブズマンとの相談は事前予約が必要です。それぞれのオンブズマンの相談日は次のとおりです。

・近藤オンブズマン・・・・毎月第２～４金曜日　午後１時～５時

・二井矢オンブズマン・・・毎月第１水曜日または木曜日

午後１時～５時

※変更になる場合があります。事前に事務局に問い合わせ願います。

（４）　苦情相談等の事前予約は、オンブズマン事務局（大穂庁舎３階）で受付けを行っています（電話での予約も可能です）。

Ⅱ　活動状況の概要

1　苦情申立の受付状況

平成３０年４月１日から平成３１年３月３１日までの１年間に、苦情申立書で受付けた件数は２件でした。

苦情申立ての方法としては、オンブズマン事務局に持参したものが１件、郵送によるものが１件でした。

なお、苦情申立書によらないオンブズマン相談による処理件数は４件で、苦情申立書によらない事務局相談による処理件数は７件でした。

区　分	苦情申立書によるもの	苦情申立書によらないオンブズマン相談	苦情申立書によらない事務局相談	合　　計
件数	2 （10）	4 （4）	7 （10）	13 （24）

※（　）内は平成２９年度件数

2　苦情申立の処理状況

オンブズマンは、苦情の申し立てを受け付けると、関係する市の機関に対し、苦情の対象となった業務の処理経過、関係書類の閲覧、関係法令の仕組み等の調査を行ったうえで、意見を表明したり、是正等の措置を講ずるよう勧告や提言をすることができます。またその調査結果を申立者に通知します。

平成３０年度に処理した２件のうち、市の事務を改善すべきであると勧告したものが１件でした。

年度内に調査が終了せず、平成３１年度へ繰り越したものはありません。

区分	勧告 提言	意見	棄却	取下げ	却下	合計
件数	1	1	0	0	0	2

３　広報活動の状況

オンブズマン制度が適切に運営され、苦情の処理と市政の改善の目的が達成されるには、皆様の理解を得ていることが必要です。

このため毎年度、活動状況報告書を作成し、市長並びに議会への報告をはじめ、同報告書をつくば市ホームページに掲載し、また、閲覧用として、各窓口センター、各地域交流センター及び中央図書館などに配布しています。

さらに、つくば市ホームページや広報つくばにオンブズマン制度の概要を掲載し周知を図っています。

その他にも、オンブズマン制度に関するパンフレットや苦情申立書等を各窓口センターや各地域交流センター等に備えることや、つくば市ホームページからも苦情申立書等を取得できるようにするなど、皆様が利用しやすいように配慮しています。

なお、従来はオンブズマン室として広報広聴課の課内室であったものを、平成２２年度から市の組織のどこにも属さない、独立したオンブズマン事務局として設置することで、オンブズマンのさらなる独立・中立性を確保し、公正公平な立場で、市民の権利・利益の保護が図れるようしています。

４　全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

全国の行政苦情救済やオンブズマン機関の意見・情報の交換の場を設け、機関相互の連携を図ることにより、苦情救済制度の充実・発展に資するために全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会がつくられています。

(1) 第２０回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会議

開催日時：平成３０年１１月２８日（水）
　　１３時３０分から１６時３０分まで
会　　場：総務省中央合同庁舎（霞ヶ関）

（２）全国連絡会構成機関（平成３０年１１月２８日現在：３５機関）

団体名	名　　称	団体名	名　　称
1 北海道	北海道苦情審査委員	19 調布市	調布市オンブズマン
2 秋田県	秋田県県民行政相談員	20 日野市	日野市福祉オンブズパーソン
3 山梨県	山梨県行政苦情審査員	21 国立市	国立市総合オンブズマン
4 沖縄県	沖縄県行政オンブズマン	22 多摩市	多摩市総合オンブズマン
5 札幌市	札幌市オンブズマン	23 横浜市	横浜市福祉調整委員会
6 函館市	函館市福祉サービス苦情処理委員	24 川崎市	川崎市市民オンブズマン
7 北見市	北見市オンブズマン		川崎市人権オンブズパーソン
8 つくば市	つくば市オンブズマン	25 藤沢市	藤沢市オンブズマン
9 川越市	川越市オンブズマン	26 新潟市	新潟市苦情審査会
10 上尾市	上尾市市政相談委員	27 上越市	上越市オンブズパーソン
11 新座市	新座市オンブズマン	28 富山市	富山市行政苦情オンブズマン
12 新宿区	新宿区区民の声委員会	29 西尾市	西尾市行政評価委員会
13 大田区	大田区福祉オンブズマン	30 吹田市	吹田市福祉保健サービス苦情調整委員
14 世田谷区	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会	31 枚方市	枚方市福祉保健サービス苦情調整委員
15 中野区	中野区福祉サービス苦情調整委員	32 明石市	明石市行政オンブズマン
16 三鷹市	三鷹市総合オンブズマン	33 三田市	三田市オンブズパーソン
17 府中市	府中市オンブズパーソン	34 北九州市	北九州市保健福祉オンブズパーソン
18 昭島市	昭島市総合オンブズパーソン	35 熊本市	熊本市オンブズマン

務局：総務省行政評価局行政相談企画課業務指導班

Ⅲ　苦情申立・相談等受付処理状況

（1）苦情申立書による所管部署の内訳

区分		件数
苦情申立受付件数		2
	組織別受付状況	
	保健福祉部	1
	経済部	1
苦情申立処理状況		2
	処理したもの	2
	① 改善するよう勧告・提言したもの	1
	② 改善に向けて意見を述べたもの	1
	③ 申立を却下したもの	0
	④ 申し立てを棄却したもの	0
	申し立てが取り下げられたもの	0
	次年度へ繰り越したもの	0

（2）苦情申立書によらない相談等案件の所管部署の内訳

区分		件数
相談等案件受付件数		11
	組織別受付状況	
	市長公室	1
	財務部	2
	市民部	1
	保健福祉部	2
	都市計画部	2
	建設部	2
	生活環境部	1
	教育局	1
	※部等が重複する相談が１件あり	

Ⅳ　苦情申立処理事例

（1）苦情申立一覧

① 苦情申立書による処理事例（2件）

受付No.	申立事項	申立状況			所管部等	処理結果	担当オンブズマン	ページ
29繰越10	景観緑地の地上権登記の遅れについて	市内	個人	郵送	都市計画部	勧告	村上オンブズマン	9
1	中小企業事業資金融資利子補給金の不交付について	市内	個人	持参	経済部	意見	近藤オンブズマン	10
2	地域包括支援センター等職員による面会強要について	市内	個人	郵送	保健福祉部	勧告	近藤オンブズマン	12

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（4件）

番号	面談日	方法	申立者	内容及び処理（所管部等）	担当	ページ
1	6/15	来訪	市内男性	情報提供者の個人情報漏洩について（○○部他）	近藤	21
2	8/1	来訪	市内女性	放課後等ディサービス施設の運営改善について（関連部：保健福祉部）	二井矢	21
3	9/11	来訪	市内法人	一般競争入札による複合機賃貸借契約の仕様について（教育局）	二井矢	23
4	9/21	来訪	市内男性	地域包括支援センター等職員による面会強要について（保健福祉部） ※後に苦情申立書による処理に移行	近藤	24

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（７件）

受付日	方法	申立者	内　容　及　び　処　理　（所管部等）	ページ
6/26	電話	市内男性	住民税の二重請求について　（財務部）	25
8/7	電話	市内男性	市営住宅居住者の管理状態について　（建設部）	26
9/18	メール	男性	成田空港到着便航路の事前通告について（市長公室）	26
10/9	メール	男性	つくバス事業に関して　（都市計画部）	27
11/5	メール	女性	文化芸術課への要望について　（市民部）	28
12/12	メール	男性	市有地の建造物の管理について　（財務部）	28
3/26	メール	女性	バス路線について　（都市計画部）	29

（２）苦情処理事例

① 苦情申立書による処理案件（２件）

（前年度繰越案件）

平成２９年度繰越案件 No.　１０　　景観緑地の地上権登記の遅れについて	
苦情申立書受付年月日：平成２９年１１月２８日（郵送）	
所　　管	都市計画部都市計画課沿線開発整備室
担　　当	村上オンブズマン
申立の趣旨と調査結果は、平成２９年度活動状況報告書記載のとおり	
措置状況報告	【都市計画部都市計画課沿線開発整備室】平成３０年５月２９日報告 これまでの説明と同内容にはなりますが、申立人が契約解除を希望していることから、契約解除の手続とあわせて説明いたします。 また、今後このようなことのないように、 ① 担当が変わる場合は、引継ぎを実施していますが、懸案事項については、より注意して引継ぎを実施します。 ② できる限り、相手のニーズに合わせた説明をしておりますが、今後、より丁寧な説明を心がけます。 ③ 簡易な確認等の問合せを除き、対応の日時や内容等を記録します。 ④ 手続に通常より時間がかかることが、事前に判明している場合は、説明します。

（当該年度処理案件）

No.　1　　中小企業事業資金融資利子補給金の不交付について	
苦情申立書受付年月日：平成３０年４月１３日（持参）	
所　　管	経済部産業振興課
担　　当	近藤オンブズマン
申立の趣旨	申立人は、平成２９年夏、つくば市中小企業事業資金融資利子補給金の申請をしたが、平成２９年度分の市税滞納を理由に不交付とする結果を、平成３０年早々に受け取った。この滞納は事実であるものの、申立人は、利子補給金申請に先立つ融資あっせん審査（平成２９年夏）の際に、あっせん申込みを代行した金融機関から、「平成２８年度の市税が納付されていれば、審査の条件を満たしている」との説明を受けており利子補給金に関しても平成２８年度の市税納付が交付の条件であると勘違いしていたため、平成２９年度の市税納付に関しては不注意から忘れてしまったという事情がある。 もし、市の担当課の方から利子補給金の交付の条件が「平成２９年度の市税」であるとの説明や注意喚起を受けていれば、このような勘違いを正すことができ、不注意からの滞納も生じず、利子補給金が不交付になることもなかった。あるいは市税滞納が判明した時点で、申請者に注意喚起の連絡をした上で、交付・不交付の決定を下すべきではないか。これらの点において、改善を求めたい。
処理結果	＜調査の経緯と処理結果＞ １．調査の経緯 調査実施通知書（平成３０年５月１日付） 調査の内容：つくば市中小企業事業資金融資利子補給金の不交付決定に至るまでの審査と対応の経緯について ５月１８日に担当課(産業振興課)へのヒアリングを行った。その結果を踏まえ、５月２５日に申立人への再ヒアリングを実施している。 （なお４月２０日に、調査実施通知書を出す前の予備調査として、担当課へのヒアリングを実施した。） ２．調査の結果 つくば市中小企業事業資金融資利子補給金とは、毎月行われる融資あっせん審査を経て融資が実行された者に対し、３年間の利子補給金の交付を行うものである。市税の滞納がないことが交付の条件の一つであり申請以後の各年１２月末日までの市税納付状況を確認し、滞納

がない者に対して交付決定を行う。

申立人は、平成２９年夏の融資あっせん審査に、金融機関を通じて申請した。その際、「平成２８年の市税に滞納がないことが条件である」との説明を金融機関から受けている。なお担当課の説明によれば正確にはあっせん審査を受ける時点で滞納がないことが条件である。

いずれにしろ、この時点での税金滞納はなかったため、問題はなかった。またあっせん審査の申請受付は商工会が行い、融資を担当する金融機関が申請を代行することが通常であるため、申立人もこの手続きに則っている。

平成２９年夏の融資あっせん審査会において、申立人への融資あっせんが決定された。それを受け、利子補給金の交付申請のための書類が申立人本人あてに郵送された。申立人はそれを受け取ったのち金融機関へと持参し、金融機関の担当者の言うままに申請書を記入した。その際、申請書やその説明書には、「平成２９年の市税滞納がないこと」が条件となる記載はなく、また、その点について金融機関からも説明はなかった。そのため、市税の滞納という条件についてはあっせん審査同様に平成２８年度の市税であると思っていた。したがって申立人は、すでに条件を満たしていると判断し、不交付になることはないと安心していた。

平成２９年１２月某日付で、「利子補給金交付に伴う納税状況確認について」の通知文書が、申立人に対して送付された。ここには「市税の滞納がないことの確認をするための納税状況確認の基準日は平成２９年１２月末日を予定しております」との記載があり、「参考」として、市税納期一覧表も添付されている。申立人はこの文書を受け取ったものの上記の通り、納税に関しては交付の条件をすでに満たしていると思い込んでいるため、重要な文書だと思わず、あまり真剣には目を通さなかった。また、平成２９年の市税の一部に関し、納税するのを忘れてしまった。

平成３０年１月に担当課は、利子補給金申請者の納税状況について確認した。平成２９年度において利子補給金の申請件数は１２７８件であったが、不交付になったのは１７６件あり、またそのうち、不交付決定理由が税金滞納であるものは１２５件であった。

平成３０年２月某日付で、申立人に対して「税金滞納」を理由とする不交付決定通知書が送付された。申立人はこの時に初めて、利子補給金の交付条件となる税金納付が「平成２９年」の市税であると認識し、担当課に問い合わせたものの、決定は覆らなかった。

３．処理結果：意見

利子補給金が不交付となった原因は申立人の税金滞納であることは確かであるものの、それは条件となる税金納付に関する申立人の勘違いとその勘違いが最後まで正されなかったことに基づく。また、申立人以外にも、利子補給金の不交付決定の理由の大半が「税金滞納」であることからも、同様の勘違いが原因である案件が存在する可能性は否定できない。したがって、このような勘違いを生まないために、また勘違いをしていた場合にも注意喚起によって正すことができるよう

	に、申請者に対するより丁寧な説明および情報提供が望まれる。具体的には、以下の点などが考えられよう。 （1）　融資あっせん審査と利子補給金については、条件となる税金納付の基準日が異なる点について、より明確な説明を申請者に行う必要があろう。特に融資あっせん審査の申請は金融機関が代行するため、その後の利子補給金との違いを含めて申請者本人に正確な情報が伝わらない危険性がある。金融機関に対して、申請者本人に対して丁寧な説明を徹底するよう働きかけるべきであろう。また同時に、利子補給金の申請については、特に条件となる税金納付の基準日が、あっせん審査とは異なることについて、交付申請の通知の時点で明記するなどの対応も考えられる。 （2）　同様の勘違いを申請者がしていた場合、最後の注意喚起のチャンスになるのが、１２月に送付される「利子補給金交付に伴う納税状況確認について」の通知文書である。この文書に「市税の滞納がないことの確認をするための納税状況確認の基準日は平成２９年１２月末日を予定しております」との記載があることは確かだが、それが平成２９年の市税の納税状況であることについてより明確な記載が求められよう。また、封筒に「重要」等の記載をするなど、この文書に確実に目を通してもらうための工夫の余地もあると思われる。
調査結果通知年月日：苦情申立て人へ　平成３０年７月１７日	
調査結果通知年月日：経済部へ　平成３０年７月１７日	

No.　２　　地域包括支援センター等職員による面会強要について	
苦情申立書受付年月日：平成３０年１０月２２日（郵送）	
所　　管	保健福祉部地域包括支援課
担　　当	近藤オンブズマン
申立の趣旨	平成３０年９月、つくば市職員および地域包括支援センター（以下「支援センター」という。）の職員が申立人の自宅を来訪し、同居する母親への面会を求めた。面会の理由がはっきりせず、また母親は人見知りで人に会うのを嫌がるため、その時は断ったところ、翌日、今度は市職員が警官を伴って、強引に母親への面会を求めた。やはり理由が明確

	ではないため、その強引さを「マスコミに流す」等、抗議したところ、市職員から「申立人が今までやってきたこともマスコミに言わなくてはダメだ」と、まるで自分が犯罪を行ってきたかのような扱いを受けた。 おそらく高齢者虐待が疑われたのだろうと思うが、事実無根にもかかわらず市職員から上記のような扱いを受け、憤りを覚えるとともに、それ以来、体調不良や睡眠不足にも悩まされている。このような市職員の行動に対して抗議するとともに、その行動の根拠を知りたい。
処理結果	「調査の経緯と処理結果」 【調査の経緯】 １．調査の経緯 平成３０年　９月２１日　申立人来訪の上、オンブズマンと相談 １０月２２日　申立人より苦情申立書提出（郵送） １０月２９日　調査実施通知書提出 調査の内容：申立人の母親の安否確認をするに至った経緯と訪問のプロセス、および訪問時に申立人に対しどのような対応を行ったかについて １１月９日　担当課（保健福祉部地域包括支援課）職員２名に対してヒアリングを行った。その結果を踏まえ、１１月１６日に別の担当課職員２名および、支援センター職員２名へのヒアリングを行った。 ２．調査の結果 地域包括支援課および支援センターが申立人の母親を訪問するきっかけとなったのは、つくば市議会議員からの相談であった。 平成３０年９月４日（火）、申立人の母親をここ６ヶ月間見ていないとの情報提供があった旨、この議員を通じて地域包括支援課に相談があった。地域包括支援課はこれを高齢者虐待対応に向けた相談・通報と捉え、当該の支援センターとともに対応を開始した。ただし、通報者が誰かについてはこの議員に聞いても、情報提供者が秘匿を希望していることを理由に教えられなかった。そのため、情報提供者本人への直接の確認は行っていない。また、この議員を通じて情報提供者へ再度確認したところ、当初は「６ヶ月間見ていない」という内容が次の機会には「２～３年見ていない」という内容に変わるなどしていた。 ５日（水）、支援センター職員２名、地域包括支援課職員A、および民生委員とで申立人宅を訪問。しかし不在のため、訪問を終了するとともに、関係者への情報収集を行った。 ６日（木）午前９時、支援センター職員２名（前日と同一の職員）地域包括支援課職員B（前日と異なる職員）、民生委員（前日と同一人物）で申立人を訪問。今度は申立人が応対した。通報の事実については伏せ、６５歳以上の高齢者を訪問しているとの形をとり、母親と

の面会を求めた。この時の申立人の様子について、地域包括支援課職員Bは、「大量の冷や汗が見られ警戒している様子」などから、一定の疑念を抱いた。その一方で、支援センター職員は本調査において、申立人は「確かに汗はかいていたが、気温の高い日だったこともあり特に不審な様子はうかがえなかった」としており職員の間でも印象が分かれている。申立人の母親は対人関係が苦手であり、後になだめるのが大変だという理由により面会を拒否されたため、その場は介護保険等の情報提供等に止める。申立人からは、急な訪問は困るので、事前に連絡するよう要請があった。申立人には、母親の他にも介護が必要な家族がおり、この要請には合理性がある。母親との面会ができなかったことをふまえ、今後の対応を検討するが、この時点では民生委員に写真を撮ってきてもらうなどの手段が検討された。

翌７日（金）、本件について担当部局長である保健福祉部長の指示で地域包括支援課職員BとCが危機管理課に相談。前日の訪問に同行したBが、申立人の「大量の汗」「攻撃的な態度」などを理由として何か隠しごとをしている疑いがあるという懸念を伝えると、危機管理課からは警察にも相談しておくよう指示を受ける。「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「高齢者虐待防止法」という。）において、市町村長は、調査や質問といった職務の執行に際して必要のあるときは、警察署長に対して援助を求めることができるとされており（第１２条）、その事態に備えたと思われる。それを受け、地域包括支援課職員Dが保健福祉部長に報告。部長は、警察に相談の上対応するよう指示するとともに、申立人の主張が全て真実であった場合には慎重な対応を取るようにとも指示している。それを踏まえ、まずは申立人本人による写真撮影を依頼し、拒否された場合には警察とともに訪問するという方針を立て、警察署からも協力の返答を得た。

７日午後２時、地域包括支援課職員Cより申立人に電話。母親の元気な様子を確認させて欲しいと伝えるが、申立人からは「会いたいなら根拠を示せ」等の理由から拒否される。訪問の根拠がわからないというのが申立の趣旨の一つであったため、本調査において、「この時点で、通報の事実があったこと自体を理由にできなかったのか」とオンブズマンから質問したところ、職員Cも通報があった事実を言うことができればそうしたかったが、最初に相談を持ち込んだつくば市議会議員から、情報提供があったこと自体を伏せるよう要請があったため、それはできなかったとのことであった。申立人からは写真撮影も拒否され、法的根拠を文書で示さない限り本人に会わせないと通告される。

この状況を受け、また並行して行ってきた調査でやはり母親の姿を見たものが最近はいないことも踏まえ、保健福祉部長と協議した結果週明けとなる１０日（月）にも再度申立人に連絡の上で面会を依頼すること、またそれでも拒否された場合には警察に同行してもらって立ち入る方針を決定する。

午後５時、地域包括支援課職員Dより、市長に対してその旨を文書により報告し、指示を仰いだ。上記「高齢者虐待防止法」第１２条に

おいて警察の同行を求める主体は市町村長であることからの対応であると思われる。市長からは、本人（申立人の母親）の生命と安全の確認を第一に考え、今すぐ訪問を行うよう指示がされた。それを受け地域包括支援課職員C、D、Eの３名および、つくば中央署の警察官（私服着用）２名の合計５名で、申立人の自宅を訪問した。職員と警察官は申立人の自宅近くで待ち合わせを行ったが、特に事前の打ち合わせなどは行っていない。１８時４０分に申立人の自宅に到着すると申立人が応対したが、「夕食の支度などで忙しい」等の理由で拒否される。その直後、同行した警察官が、「高齢者虐待防止法」に基づき立ち入りに対して強制力を持つことを口頭にて伝える。ただし、口頭での通告だったため申立人はこの時「高齢者虐待防止法」とは理解していない。

その後３０分ほど押し問答が続くが、最終的には申立人は母親を写真撮影することに応じ、さらには母親本人への面会も達せられた。しかしこのプロセスで、申立の趣旨にある「マスコミに流す」「申立人が今までやってきたこともマスコミに言わなくてはダメだ」のやり取りも確かにあったとされる。本調査のヒアリングにおいて、この発言を行ったのは地域包括支援課職員Dであることが判明したが、D本人は、ここにある「今までやってきたこと」は「虐待や犯罪」を意味するのではなく、「何度か面会を求めても拒否してきた経緯のこと」を指していると弁明した。また申立人からは「どうせ誰かが通報したんだろう」との抗議もあった。通報の事実については伏せられたままであったが、最終的には訪問の理由が高齢者虐待についての通報ではないかと疑念を持つに至っている。

その後、地域包括支援課職員によって申立人の母親は「放棄・放任」の状況とみなされる。なお「放棄・放任」は、「高齢者虐待防止法」第２条第４項において、高齢者虐待の一つに分類されている。また、申立人本人の介護負担の軽減のための支援の必要性なども今後の方針とされた。それに基づき、９月１３日付でつくば市長名にて申立人に対して、その旨の通知が送付されているが、表現が曖昧なため、その文書が何を伝えようとしているのかについても申立人は理解しがたい状況となっている。

【処理結果】

１．問題の所在

高齢者虐待防止は重要かつ緊急性のある問題であり、それに対して迅速な対応が求められることは言うまでもない。その点で、今回の対応が迅速に進められたこと自体は批判されるべきではないだろう。しかしその一方で、面会を拒否された場合には強制的に立ち入ることが法的に認められているものの、一般市民に対する行政の側からの権力行使は慎重に行われるべきであり、そのバランスが難しい。その点からすれば今回のケースは、とりわけ危機管理課への相談を境としてそのプロセスには強引さが目につき、申立人からの信頼を失う結果となった。自分としては正当な理由で面会を断っているにもかかわらず、最初の訪問からわずか１日後に、説得的な根拠も示されることなく面

会を要請され、さらにそれを断れば夕食準備時に警察官を伴って立ち入られる事態に直面すれば、誰であっても衝撃は大きい。また今回の場合、確かに「高齢者虐待」の一部に当たる「放棄・放任」にあたるものの、申立人にはその自覚はなかった。一般的な高齢者虐待のイメージは暴力を伴うものでありこのような誤解は致し方ない部分もある。このような「放棄・放任」がそれにあたることについても、高齢者の保護や養護者への支援の観点から、養護者へのより丁寧な説明が必要なケースであったと思われる。

高齢者虐待防止法は、単にそれを止めるだけではなく、「高齢者の養護者に対する支援」も目的としている。今回のケースは、結果的にはまさにこの「高齢者の養護者に対する支援」が本旨となるものであると思われる。この点からすれば、今回の立ち入りによって、申立人からの信頼を失い、説明や支援の可能性を逆に狭める結果となったことは、本来の目的を損なうという意味で、残念な結果と言わざるをえない。

さて、今回の対応が迅速ではあるものの強引なものとなり、結果的に申立人の信頼を失う要因になったポイントは以下の点に整理されよう。

（1）　「通報」の扱いについて

今回の対応が申立人にとって強引なものとなった最大の要因の一つは、説得的な面会の根拠を提示できなかった点にある。一般的な高齢者訪問であれば、連日のように面会を求めることは想定しづらく、「何かを疑われているのではないか」と、反発や動揺を覚えてもおかしくはない。

確かに、通報者が誰であるのか、あるいは詳細な通報の内容に関しては、通報者保護の観点からもちろん秘匿されるべきである。しかし、通報があった事実を通告すること自体は、禁じられてはおらず、必要に応じて検討されるべきではないだろうか。また、今回の対応のプロセスを通じて結局は「通報があったのではないか」という疑念を申立人は持つに至っており、訪問の理由が通報であったことを伏せた意味は結果的には無くなっている。

ここまで頑なに通報の事実が伏せられた理由は、情報を介した市議会議員から、通報の事実を秘匿するよう要請があったためである。そのことにより、担当課自体も通報者が誰かがわからず、また通報の内容自体も、通報者に直接確認できていないことも問題である。このような場合例えば曖昧な、あるいは悪意の通報である可能性をどのように排除するのだろうか。地域包括支援センター職員研修資料においても、「情報について直接確かめる」ことや「情報提供者の情報も知っておく」ことはポイントとして示されている。いかに間に入った者が市議会議員などの立場にある者であったとしても、担当課が通報の内容を直接確認し、吟味した上で対応することが必要であるように思われる。

（2）　「高齢者虐待防止法」に基づく立ち入りであることの提示につ

いて

またもう一つの要素は、９月７日の夕方に行われた警察官を伴う立ち入りについてである。この時、自宅への立ち入りの根拠が明確には理解できず、そのことも申立人の動揺と反発を招く原因となった。

確かに、「高齢者虐待防止法」であることは同行した警察官によって口頭にて示されているものの、そこには二つの問題点がある。第一に、立ち入りを主導するのはあくまで担当課であり、警察官はそれを補助する役割に止められるべきである点からすれば、この旨は担当課より示されるべきである。いきなり警察官に示されれば、「まるで犯罪者の扱いだ」という申立人の不満を拭い去れない。第二に、その法の内容も含め対象者に明確に理解してもらうためにも口頭ではなく、文書の形で明示することが必要であったと考えられる。

（３）　警察官との役割分担について

上記の点にも表れているが、とりわけ９月７日夕方の立ち入りに関しては、警察官から立ち入りの根拠が示されたり、また警察の先導で玄関先まで進んだりするなど、警察官主導にも思える場面が目立つ。また、訪問から立ち入りまでのプロセスで警察官が介入する場面があまりに早いという印象もあり、そのことは現場にいた担当課職員も同様の感想を述べている。

立ち入りに関しては、あくまで担当課職員主導で行うべきで、警察官の役割は、例えば暴力行為などによって立ち入りが阻まれた時などに限定すべきであるように思われる。その点も含め、担当課職員と警察官の役割分担や、立ち入りまでの段取りについて、より綿密な打ち合わせを事前に行っておくべきであっただろう。

（４）　職員間の意思疎通について

今回の調査で明らかになったことは、特に初期の段階で申立人と接触した職員の間で、申立人への印象が大きく異なっていることである。６日に訪問した時の申立人の印象に対して、支援センター職員が、申立人は「全体的に落ち着いており」、「嘘や隠し事をしているようには見えず」、「翌日に警察官を伴って立ち入る事態になるとは全く予想できなかった」としている一方で、担当課職員は、「動揺して虚勢を張り」、「何か隠し事をしているように見えた」と証言している。その上で、後者の印象だけが危機管理課に伝わる形となり、そこを境として対応が大きく変化していった。

もちろん、何をどう感じるかには観察者の主観も関わり、どちらが間違いとは言えないし、また現時点でそれを判定することもできない。しかし問題は、職員の間でこれだけ印象が食い違いながらも一方の印象のみに基づいてその後の対応が導かれた点にある。この点に関しても、職員間のより緊密な意思疎通を組織的に図っていく必要があるだろう。

（5） 職員の対応について

今回の対応について、様々な食い違いはあり、組織的な改善が求められる点はあるものの、個々の職員の行動はそれぞれ最善を尽くそうとした結果であり、それ自体として責められるべきではない。しかしただ一つの例外として、9月7日の立ち入り時に担当課職員Dが行った「申立人が今までやってきたこともマスコミに言わなくてはダメだ」という発言を擁護することは難しい。確かに、申立人が受け取ったような意図を込めた言葉ではないことは、後から説明を受ければ理解できるものの言葉は受け取る側の解釈が全てである。また「売り言葉」に「買い言葉」のやり取りに乗ってしまえば、このような誤解が生じる可能性はより高まる。発言の内容もさることながら、まずこのような行為自体を厳に慎むべきであるし、そのようなことを行う可能性のある職員を現場に派遣すべきではない。

また本調査において、支援センター職員や地域包括支援課職員に対して行われている高齢者虐待対応に関する研修を、この職員Dは受けていないことも判明した。緊急の、また夜間における対応であったことを考えれば、派遣する職員の選択にも制約があったことは理解できるが、当該の研修を受けていない職員を現場に派遣することは望ましくないし、またそのような可能性があるのであれば、管理職も含め関係する全ての職員に、研修を受けることを必須とすべきである。

（6） 事後の対応

最後に、事後に申立人に対して送付された文書「地域包括支援センターによる家庭訪問等支援について」は、内容が曖昧で意味するところが具体的には掴みにくいことは否めない。この文書を提示されたら、「結局あの立ち入りは何だったのか」という疑念を深める可能性もある。

2．処理結果：勧告

以上を踏まえ、下記の6点を勧告する。

（1） 高齢者虐待対応における「通報」の扱いや「理由説明」のあり方について再検討すること。とりわけ、第三者を介した（通報者本人からではない）情報提供の扱いや、その場合に通報者本人への確認をどのように行うかについての検討は必須である。

（2） 高齢者虐待への対応の際の、警察官との役割分担・段取りについて、明確化すること。事前に十分な打ち合わせを行うこともちろんだが、今回の事例に関する反省を生かし、あらかじめ役割分担や段取りのモデルケースを作成しておくことが望ましい。

（3） 職員間の意思疎通のあり方について、組織的な形で再検討すること。今回のような事例に関して、訪問後に対象者の印象などを

	すり合わせる機会を組織的に設けることを検討してほしい。 （4）　職員への研修を徹底すること。特に、管理職の職員も例外としないこと。 （5）　事後送付の文書の文面について、より具体的で明確な表現にすること。 （6）　申立人からの信頼回復に努めること。今回最も不幸であったのは本来最も支援が必要である申立人の信頼を失い、支援の可能性を狭めてしまったことである。手段は担当課に任せるが、謝罪等も含め、申立人からの信頼を回復し、必要な支援が受けられる形になるよう努力してほしい。
調査結果通知年月日：苦情申立人へ　平成３１年１月８日（郵送）	
調査結果通知年月日：保健福祉部へ　平成３１年１月８日	
措置状況報告	【保健福祉部】　平成３１年３月８日 １　高齢者虐待を疑う通報があった場合、高齢者虐待防止法第９条第１項、第１６条に、速やかに、高齢者の安全確認、通報等の事実確認、高齢者虐待対応協力者と協議することが規定されているため、児童虐待防止法に準じて、４８時間以内に事実確認を行うように努めています。今回のように第三者を介した通報の場合、可能な限り発見者に直接状況を確認できるよう調整し、十分な情報が迅速に収集できるよう対応いたします。 　高齢者虐待通報を受け、事実確認をする際には、高齢者虐待防止法第１７条第２項に、通報者を特定させるものを漏らしてはならないと規定されていることに十分に留意しつつ、適切な理由を示し、事実確認を実施します。事実確認を複数回試みるも、高齢者本人の安全確認や事実確認が出来ない場合状況に応じて、高齢者虐待防止法第１１条に基づき立入調査を実施する旨を事前に伝え、さらに必要に応じて、立入調査への拒否、妨害、忌避し、答弁拒否や虚偽答弁等をした場合、３０万円以下の罰金に処される旨を知らせた上で立入調査を実施します。 ２　立入調査については、要否の判断や警察との役割分担等を明確にしたフローチャートを作成しました。警察とも事前に打合せをした上で家庭訪問を行なうとともに、相手方が疑念を持つことのないように対応します。併せて保健福祉医療関係者や警察、学識経験者、行政がメンバーであるつくば市虐待防止ネットワークの意見を踏まえ、つくば市虐待対応マニュアルも改訂します。

	3　高齢者虐待の事実確認のための訪問調査は、客観性を高めるため、原則として複数人で実施しています。訪問調査後は、管理職に対して、関係機関からの情報収集や訪問調査等から得た客観的事実、地域包括支援センター職員や民生委員の対応状況とその見解について情報共有を図った上で、コアメンバー会議（虐待の有無と緊急性の判断、対応方針の検討）を開催します。 4　来年度以降は、虐待対応研修を新任職員だけでなく、管理職も受講させるようにします。また、改訂した対応フローを基に委託地域包括支援センターも含めて研修を実施し、相手とのやりとりをする際には、あくまで冷静に慎重に発言することも研修内容に含めます。 5　状況に応じて事実確認後に文書を送付することになった場合は、先方が意図を正しく理解出来るよう、具体的かつ明確な表現にいたします。 　また、文書を送付する場合には、送付するだけでなく、相手に対面で内容を説明するなどコミュニケーションを図っていきます。 6　申立人に連絡をとり、事前に日程調整の上、当課だけではなく、関係者とともに訪問し、申立人からの信頼回復に努め、申立人の介護負担や申立人の母が必要な支援を受けることが出来るよう対応します。

②苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（４件）

No.１　情報提供者の個人情報漏洩について （〇〇部他）	
苦情相談年月日：平成３０年６月１５日	
方　法	来訪による
担　当	近藤オンブズマン
相談者	市内男性
内　容	つくば市に対して必要となる行政手続をかつての勤務先が不適切に行っていたことを、相談者が、担当部署の２課に情報提供したところ、相談者（元社員）が情報提供者であることが漏洩し、元勤務先から相談者に電話がかかるようになった事の苦情と、提供した情報を元に担当課が今後、どの様な対応をしていくのかについて相談が寄せられた。
処　理	相談を受け、後日２課の応対をした担当者からそれぞれヒアリングを行った。 ・「元社員」という個人情報に、相談者と担当者の認識のずれがあったこと。 ・今後の対応については、現在担当課が検討中であること。 以上のヒアリング結果をオンブズマンが相談者に伝え、相談者は了解し、苦情申立は行わずに相談に留め終了した。

No.２　放課後等ディサービス施設の運営改善について （関連部：保健福祉部）	
苦情相談年月日：平成３０年８月１日	
方　法	来訪による
担　当	二井矢オンブズマン
相談者	市内女性

内　　容	相談者は市内３箇所の放課後等ディサービス施設と契約して、週に複数日子どもを通所させている。 その中のある施設（現在は通所していない）は昨年１１月に契約した際通常は保護者面談の上で作成する個別支援計画書を勝手に作成し、署名押印を強要するばかりで、内容の説明を数度求めても応じようとしない。施設からの中間報告書も複数月分をまとめて渡され、署名押印の際空白にしておいた日付も勝手に施設側で遡及させて記載するなど目に余るため、施設認可の担当課である茨城県障害福祉課に連絡した。県の注意と指導により今年２月末に初めて説明を受けることが出来た。が、２月末の通所日を休む連絡をしたら、３月以降の通所日も全てキャンセルされてしまった。施設側は勝手にキャンセルした理由も明らかにせず、今年度の個別支援計画書も作成しようとしない、県の指導にも何の反応も示さない。つくば市障害福祉課の電話にも出ず、話し合いの場につこうともせず、説明責任を果たさない。 施設責任者からきちんとした説明及び謝罪を得たいし、施設のこのような杜撰な運営を改善して欲しいが、オンブズマンはこの問題を扱ってくれるのか。あるいは他にどの様な方法が考えられるのか、相談したい。
処　　理	（対応） 放課後等ディサービスは平成２４年に始まった新しい事業で、現在は県が認可権限を持ち、認可された施設と利用者相対で契約している。茨城県が認可決定していることでつくば市の力は及ばない。また、オンブズマンの力は今回相談の民間施設には及ばない。 オンブズマンの職を離れての見解となるが、県に対して「認可の際に注意して欲しい、指導を強化して欲しい」旨の書面提出や話し合いに応じない施設に対して契約の違反内容に関して質問状形式で回答を求めることは（拘束力や強制力はないが）可能である。 いずれにしても、施設とのアポ取りが現在進行中であれば、施設と面談を行った上で、面談内容と合わせ、指摘事項及び要望を明記した「要望書」あるいは「申入書」等の文書を作成の上、後日県に送ることが良さそうに思われる。認可権限を有しないつくば市に申入書等を差し出しても有用とは思えない。 以上のオンブズマン説明に相談者は納得して相談を終了した。

No.３　一般競争入札による複合機賃借契約の仕様について　（教育局）	
苦情相談年月日：平成３０年９月１１日	
方　法	来訪による
担　当	二井矢オンブズマン
相談者	法人代表者
内　容	８月末に教育局所管の複合機賃借契約の一般競争入札の公告がなされ９月中旬に開札される。今回も従来同様、「環境保全の観点より、リユース部品を使用した再生機であること」を必須条件としている。複合機の主要メーカー７社のうち再生機は２社しか販売しておらず、入札に参加できるのはこの２社の代理店のみとなってしまう。仕様書の質問先である教育局に同業者が「省エネやTCO削減、環境へ配慮を考えた新造機での対応について」質問しても、私が電話で質問してみても、きちんとした回答や説明をしようともしない。必然性や合理的な理由もなく再生機を指定するのは特定の業者（従来どおりの納入業者）に落札させようとしているとしか思えない。競争入札の機能が発揮されないこの現状を改善するにはどうすれば良いのか。
処　理	（対応） 他の救済制度や不服申し立て制度の対象となる案件は、オンブズマン制度を併用することはできない。つくば市入札監視委員会では、入札及び契約手続きにおける公平性の確保及び透明性の向上を図るため、個々の入札案件の調査をしているようだ。本件をその調査の対象としてもらえるかどうか、委員会を所管する契約検査課に聞いてみたらどうか。個々の入札案件ではなく入札に関する苦情の広聴機能が働いていないことはオンブズマンの調査対象になるので、結果をオンブズマン事務局に教えてほしい。 以上の説明を相談者は了解し、契約検査課に近日中に確認、その結果をオンブズマン事務局に連絡することとなった。 ９月１３日に相談者から連絡があり、契約検査課に苦情を申し出たところ、今回の入札は取り下げて今回の仕様書を直した後（１０月上旬ごろ）新たな入札案件として執行されることになったとのこと。

№.４　　地域包括支援センター等職員による面会強要について （保健福祉部地域包括支援課）	
苦情相談年月日：平成３０年９月２１日	
方　　法	来訪による
担　　当	近藤オンブズマン
相　談　者	市内男性
内　　容	９月７日午後、地域包括支援センター等の職員４・５名が自宅に来て母親に会わせてほしいという。会う理由を聞いても教えない。前にも２度ほど来たようだがメモすら残していかなかった。母は親戚にも会わない程人見知りが激しく、無理に人に会わせると気分を害して食事もとらなくなってしまう。そのことを職員に言っても聞き入れない。20分ほど押し問答の末引き上げて行った。 翌8日の夜、警察官2名を同行し職員3名が再び訪れた。昨日同様、理由を明らかにしないで母に会わせろという。マスコミに流すというと「相談者が今までやってきたことを言わなくてはだめだ」という。私が一体何をやってきたというのか、私の行動をいつから見張っていたのか。先日、市役所から今後も訪問するという通知が届いた。今回の件で私も不意に汗が出るようになったり睡眠不足にもなっている。どうにかならないのだろうか、激しい憤りを覚えている。
処　　理	（対応） 何をどのようにしてほしいのか、苦情申立ての趣旨を明確にして苦情の内容や不利益処分を受けたことを具体的に記載した苦情申立書の提出が必要であることを説明。 ※後に苦情申立書（№.２）による処理に移行

③苦情申立書によらない事務局相談処理事例（７件）

オンブズマン事務局では電話やメールによる苦情等について担当課、広報広聴課、その他必要な部署に連絡し対応と処理をお願いした後に、オンブズマンに報告しています。

No.　1　住民税の二重請求について （財務部市民税課）	
苦情相談年月日：平成３０年６月２６日	
方　　法	電話による
相　談　者	市内男性
内　　容	これまで毎年、住民税は年金から差し引かれ6月に支払っていたが、今年は別に納付書が送られてきた。6月〇日の午前中、市民税課を訪れ説明を求めたが、「確認はするが、納期の7月上旬までにとりあえず第1期分を支払っておくように」という対応だった。市役所が間違っているのに謝罪もなく納得がいかない。オンブズマンにどの様に申し出たら良いのか。
処　　理	相談者の話によると、担当課は間違っているかを含め調べている段階であり、相談の趣旨もはっきりしているため、速やかに確認を終わらせ相談者に説明するようオンブズマン事務局から市民税課に連絡を取ることで相談者の了解を得た。 同日、担当課に納付書の精査結果を速やかに相談者に連絡するように依頼。 （担当課からの聞き取り要旨：正しくは相談者の言う2日前に来庁。本人が確定申告で雑所得があるかのように誤記載したため課税が発生したもの。年金以外の所得はないものと修正するので第1期分は支払わなくても良いことを来庁時に相談者に説明済みであった。なお、相談者本人に6月26日の午後、電話で再度説明するものの、必ずしも納得はしていない様子であった。）

No. 2 市営住宅居住者の管理状態について （建設部住宅政策課）	
苦情相談年月日：平成３０年８月７日	
方　　法	電話による
相　談　者	市内男性
内　　容	相談者の住む市営住宅の向かい側、４メートル道路を挟んで建つ市営住宅の一室に人の住んでいる気配がない。相談者は６年前から住んでいるが、それ以前から住んでいないようだ。 草は伸び放題，部屋の中・外には荷物等が放置され荒れ放題でゴミ屋敷のようだ。 相談者の住む市営住宅に風向きによっては落葉等が舞い込み、蚊や蜂も発生していて、蜂に刺されもした。 住宅政策課にこれまで何度も苦情を言っているが、家賃は納められていると言うが、借り主がどうして放置しているのか、何故管理しないのか、住み続ける意思があるのか、説明は全く無く、状態も一向に改善されない。
処　　理	（対応） 相談者は昨年８月30日にもこの件をオンブズマン事務局に電話してきた（No.6）。今回も（オンブズマンに相談または苦情申立をする前に）まず、オンブズマン事務局から担当課に連絡し、事態の改善を図り、相談者にも連絡するよう伝える事で了解を得た。その後、担当課に電話で苦情内容を説明相談者に説明するよう依頼した。 ※　担当課でも借り主を近日中に訪問し、市営住宅を家賃のみ支払って借り続ける必要性とその管理状況の改善について相談する予定であったとのこと。

No. 3 成田空港到着便航路の事前通告について （市長公室広報戦略課）	
苦情相談年月日：平成３０年９月１８日	
方　　法	メールによる
相　談　者	男性

内　　容	成田到着便の多くが、つくば市内上空1,000メートル程度で旋回飛行し、成田空港へ向かっている。国交省や空港会社等から県や市に事前の通告があったのだろうか。 過去に牛久市で市に通告なく上空を飛行したことが問題となったため、つくば市でも同様なことが行われているのか気になりお知らせした。事前通告があったうえでの運用なのか可能なら教えてほしい。
処　　理	（対応） 広報戦略課広聴室に概要を説明し処理を依頼した上で、つくば市の機関が実施している事務事業に関する案件ではないため、同室にメールを転送することを相談者に返信した。

No.　４　　つくバス事業に関して （都市計画部総合交通政策課）	
苦情相談年月日：平成３０年１０月９日	
方　　法	メールによる
相　談　者	男性
内　　容	関東鉄道が運航する東京駅～筑波大学間の高速バスで、週末夜間の東京駅発などが満席で乗れないことが多くなり、同社に増便を希望しても「乗務員不足のため困難」との回答。同社では多くの乗務員をつくバスに振り向けているため、高速バスに限らず市内の主要路線の運行にもしわ寄せが出ている状況。今後のつくバス事業の内容と同社への運行委託の規模について再考をお願いしたい。
処　　理	（対応） 交通政策課に概要を説明（同課にはメールは届いていない様子）し、処理を依頼した上でメールを転送。相談者にもメールを転送したことと、後日担当課から連絡が入ることをメールで返信した。

No. 5　文化芸術課への要望について （市民部文化芸術課）	
苦情相談年月日：平成３０年１１月５日	
方　　法	メールによる
相　談　者	不明
内　　容	１件目：文化祭 文化芸術課のフェイスブックに文化祭の様子などが載っていなかった。 ２件目：文化芸術の取り組み スポーツ振興課に比べ文化芸術課には、面白そうな企画やいろいろな人が参加できる取り組みが全く見受けられない。働いている職員がいるのか疑問を抱く。専門知識を持っている職員を増やしたほうが良いのでは？
処　　理	（対応） 文化芸術課に概要を説明（同課にはメールは届いていない様子）し、回答するか否かの検討を含めて処理を依頼した上でメールを転送。相談者にも要望事項であるので担当課にメールを転送したことと、オンブズマンにも伝えることをメールで返信した。再度、相談者から「メールアドレス等個人情報は伏せて下さい。」とのメールが到達したため、担当課と協議、相談者への回答は見合わせることとした。

No. 6　市有地の建造物の管理について （財務部管財課）	
苦情相談年月日：平成３０年１２月１２日	
方　　法	メールによる
相　談　者	市外男性

内　　容	相談者が所有する土地（住んでいない建物あり）に隣接する市の所有地に民間が利用している建造物がある。以前、屋根瓦が落ちてきて相談者の家の一部を破損した。そのときは建造物の関係者の一人が修繕してくれたが、今後のこともあるので、市がしっかり管理するよう夏ごろから市に幾度となく要求してきた。市の所有する建物ではないので、建造物の関係者情報をもとに直接相談するよう繰り返すばかりで少しも進展しない。協力願えないか
処　　理	（対応） 管財課に確認したところ、土地取得の経緯・土地使用の契約内容・市有地を使用させた経緯等が不明なため、建物の所有者と直接相談するよう繰り返し伝えてきた、とのこと。今後、土地所有者と建造物所有者の法的な責任割合を調べることや、建造物関係者・相談者・市の協議の場を設けることについて検討するよう依頼した。 相談者には、担当課が調整中であり多少時間がかかるが待っていただきたいこと、今後オンブズマンへの苦情申立をする際には手続き詳細を事務局に問い合わせ願いたいこと、以上２点をメールにて回答した。

No.　７　　バス路線について （都市計画部総合交通政策課）	
苦情相談年月日：平成３１年３月２６日	
方　　法	メールによる
相　談　者	市内在住者
内　　容	イオンモール経由のバス路線を開設してほしい。典型的なシルバー世帯の我が家には車もなくバスが唯一の交通手段である。つくバスだとシルバー割引があるので有り難いが、先ずは路線の検討をお願いしたい。
処　理	交通政策課に概要を説明（同課にはメールは届いていない様子）し処理を依頼した上でメールを転送。相談者にもメールを転送したことと、オンブズマンに伝える旨をメールで返信した。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン　近藤　康史

平成３０年４月より新しくつくば市オンブズマンに就任し、１年が過ぎました。初めて担当する業務ということで、当初は戸惑うこともありましたが、事務局や関係者の皆様のご協力のもとで、さまざまな案件の処理を行うことができました。以下では、いくつかの案件を通じて感じたことや、今後に向けての課題について述べさせていただきたいと思います。

行政は、さまざまな政策の執行に関わります。執行にあたっては、公平性の観点から一定の手続きやルールを踏まえることが基本となってきます。しかし、その手続きやルールが利用者（市民）に周知されていなかったり、あるいは利用者の側が誤解していたことで何らかの不都合が生まれたりした場合には、たとえ行政側が手続きを踏まえていたとしても、本来その政策が持っていた目的が果たされません。行政側は、手続きやルールを踏まえることは当然ですが、それで安心することなく、本来その政策が持っている目的を常に意識しながら、政策の執行にあたることが必要であると思われます。

また行政はその執行の中で、一定の権力行使を伴います。今年度の事案のなかでは高齢者虐待の案件は、行政の権力行使としての側面が明確に出たものと言えるでしょう。もちろんこのような案件には迅速さが求められ、また今回の事例でもその根拠となる法は踏まえられていました。その意味では不当ではないとはいえ、そのプロセスにおいて強引さなどがあれば、それが市民にとっては不当な権力行使に感じられる場面は出てきます。この事例にとどまらず、行政が一定の権力行使を伴う以上、その行使には慎重さが求められるとともに、迅速さとのバランスを常に図っていくことが必要になるでしょう。

一年間オンブズマンとして、市民の方々の苦情に寄り添うとともに、行政の側の言い分も十分に聞くことを心がけながら、対応してきました。ただオンブズマンの権限は、勧告や意見を提示するところまでであり、対象となった部署がそれらへの対応を十分に取らなければ、オンブズマンの制度は実効的なものとはいえません。今後も、オンブズマンとして公平な対応をとるように心がけていきますが、勧告や提言、意見の対象となった各部署においても、行政・市民サービスの向上という観点から、積極的に対応していただくことを期待しています。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン　二井矢　旬子

平成３０年４月１日付で、つくば市オンブズマンに新たに就任いたしました。つくば市は、私が永年愛着を抱いている場所です。東京横浜と大都市を巡り、改めてつくばの地に戻って来ると、その魅力を再認識いたします。オンブズマンとして、より魅力的なつくば市になるお手伝いが少しでもできれば幸いです。

この度、任期１年目を終えて初めて感想を記すにあたり、まず昔話を一つ。

四半世紀近く前、とある地方都市の法務局支局でのこと。若かりしころの私が、土地の権利移転に関する書類を持参して、窓口で内容指導を受けているうち、正午のチャイムが鳴りました。仏頂面で権威的なしゃべり方をする担当氏は、その途端、説明を中断して立ち上がり、黙って奥に入っていきました。私は呆気にとられましたが、すぐテレビの音が大きく聞こえてきたため、「どうやら昼休みに入ってしまって私は放置されたらしい。」と気づきました。午後１時までの丸々１時間、一部消灯すらされてしまった薄暗い法務局の片隅で、所在無く待ちました。結局、午後１時、面倒そうに戻ってきた仏頂面で権威的な担当氏に、こちらは作り笑顔で、何とか仕事を終えました。懐かしくも苦々しい思い出です。

さて、つくば市オンブズマンとして、この一年間、前任者が取り扱った案件の記録を見たり、幾つかの相談を直接聴くうちに、既視感が湧いてきました。すなわち、オンブズマンに寄せられた相談の中で、苦情の対象とされた行政側の行為中に、少なからず、権威的な臭い、怠惰な臭い、（悪い意味での）慣れを感じる場合があるのです。行政の担当者にとって、目前の一件は、日々扱う大量業務のうちの一件にすぎない。でも当該当事者にとってはその一件が全て、という場合が殆どです。この認識は、持っているつもりでもつい忘れがちなものです。そもそも、認識を持っているつもりでも、実は、自分がまさに当事者にでもならなければ、真の体験、真の理解はできないとも言えます。このような自覚の有る無しは、担当者の言動に滲みますし、当事者はそれを敏感に感じ取ることでしょう。

行政「サービス」という言葉がもはや新しくもないこの時代ですが、有名無実ではない、慇懃無礼であったり空疎なものではない、健全で、真心の感じられるサービスを実施して、より良い市政となることを願い、任期２年目も真摯に務めて参る所存です。

参考資料

つくば市オンブズマン条例

平成１３年３月３０日
条例第１１号

（設置）

第１条　市民の市政に関する苦情を公平公正な立場で迅速に処理し、市政を監視することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって開かれた市政の一層の推進と市政に対する市民の信頼の確保に資するため、オンブズマンを置く。

（オンブズマンの権限）

第２条　オンブズマンは、次に掲げる事務を処理する。

(1)　つくば市（以下「市」という。）の業務の執行に関する苦情の申立てを受理し、必要な調査をすること。

(2)　市の機関の業務の執行について、調査をすること。

(3)　市の機関に対し、その業務の執行について、是正又は改善の措置を講じるよう勧告すること。

(4)　市の機関に対し、その業務の執行について、提言すること。

(5)　勧告、提言等の内容を公表すること。

（オンブズマンの責務）

第３条　オンブズマンは、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

２　オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関と密接な連携を図るとともに、権利利益の救済等の諸制度の趣旨を損なうことがないよう配慮しなければならない。

３　オンブズマンは、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　オンブズマンは、職務上知ることができ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４条　市の機関は、オンブズマンの公正な職務の遂行が図られるよう、これに積極的に協力しなければならない。

（オンブズマンの定数等）

第５条　オンブズマンの定数は、２人とする。

２　オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て、市長が任命する。

３　オンブズマンの任期は、２年とする。ただし、１期に限り再任されることができる。

（兼職等の禁止）

第６条　オンブズマンは、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を兼ねることができない。

２　オンブズマンは、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

（解任）

第７条　市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の執行ができないと認める場合又はオンブズマンに職務上の義務違反その他オンブズマ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、解任することができる。

（苦情の申立て）

第８条　何人も、オンブズマンに対し、市の業務の執行に関する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をしようとする者は、オンブズマンに対し、次に掲げる事項を記載した申立書を提出しなければならない。ただし、オンブズマンが当該申立書の提出ができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

(1)　氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2)　申立てをしようとする苦情の趣旨及び申立ての原因となった事実のあった年月日

(3)　その他規則で定める事項

（調査）

第９条　オンブズマンは、前条の規定による苦情の申立てがあった場合は、速やかに当該苦情の申立てに関する調査をするものとする。ただし、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当する場合は、調査をすることができない。

(1)　判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき。

(2)　裁判所において係争中の事案又は行政庁において不服申立ての審理中の事案に関するとき。

(3)　議会又は議員の権限に関するとき。

(4)　監査委員の監査請求を行っている事案に関するとき。

(5)　前号に掲げる場合のほか、監査委員において現に監査を行っている事案に関するとき。

(6)　職員の自己の勤務条件に関するとき。

(7)　オンブズマンの行為に関するとき。

(8)　苦情の申立てをした者（以下「苦情申立人」という。）の自己の利害にかかわらないとき。

(9)　苦情の申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して１年を経過しているとき（天災その他やむを得ない理由があるときを除く。）。

(10)　その他調査をすることが適当でないとき。

２　オンブズマンは、市民の権利利益の保護を図るため必要があると認めるときは、市の機関の業務の執行について、調査をすることができる。

（調査に係る通知）

第１０条　オンブズマンは、前条第１項又は第２項の調査をするときは、関係する市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

２　オンブズマンは、前条第１項の調査をしないときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。

３　オンブズマンは、前条第１項の調査をした場合において、当該調査を中止したときは、速やかに苦情申立人及び関係する市の機関に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。

４　オンブズマンは、前条第１項の調査を終えたときは、速やかに苦情申立人及び関係する市の機関に対し、その結果を通知しなければならない。

（説明の要求等）

第１１条　オンブズマンは、第９条第１項又は第２項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、関係する帳簿、書類その他の記録の閲覧若しくは提出を請求し、又は実地調査することができる。

（勧告及び提言）

第１２条　オンブズマンは、第９条第１項又は第２項の調査の結果に基づき必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、当該機関の業務の執行について是正又は改善のため必要な措置を講じるよう勧告をすることができる。

２　オンブズマンは、第９条第１項又は第２項の調査の結果に基づき必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、当該機関の業務の執行について提言することができる。

３　オンブズマンは、第９条第１項の調査に係る第１項の規定による勧告又は前項の規定による提言をしたときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。

（勧告及び提言の尊重）

第１３条　市の機関は、前条第１項の規定による勧告又は同条第２項の規定による提言があったときは、当該勧告又は提言を尊重するものとする。

（措置の状況の報告）

第１４条　市の機関は、第 12 条第１項の規定による勧告があったときは、当該勧告を受けた日の翌日から起算して 60 日以内に、オンブズマンに対し、是正又は改善の措置の状況について報告しなければならない。

２　オンブズマンは、第９条第１項の調査に係る前項の規定による報告があったときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知するものとする。

（勧告、提言等の内容の公表）

第１５条　オンブズマンは、第 12 条第１項の規定による勧告若しくは同条第２項の規定による提言をしたとき、又は前条第１項の規定による報告があったときは、その内容を一般に公表するものとする。

２　オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人に関する情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

（活動状況の報告等）

第１６条　オンブズマンは、毎年、その活動状況について、議会及び市長に報告するとともに、一般に公表するものとする。

（事務局）

第１７条　オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

（委任）

第１８条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附　則

（施行期日）

１　この条例は、平成１４年４月１日から施行する。

（経過措置）

２　この条例は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）の１年前の日以後の事実に係る苦情について適用し、施行日の１年前の日前になされた事実に係る苦情については、適用しない。

つくば市オンブズマン　近　藤　康　史

つくば市オンブズマン　二井矢　旬　子

つくば市オンブズマン
平成３０年度　活動状況報告書

令和元年５月　　発行

つくば市オンブズマン事務局

〒３００－３２５７
茨城県つくば市筑穂１－１０－４
（つくば市役所大穂庁舎３階）
ＴＥＬ：０２９－８６４－１９８０
ＦＡＸ：０２９－８６４－１９８１
mail : ombudsman@city.tsukuba.lg.jp