

平成28年度  
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【平成28年4月1日～平成29年3月31日】

平成29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	43

- 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、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。また、オンブズマンの任命には市議会の同意を得ることで、職務上、身分上の独立性・中立性を確保し、より公平・公正な職務が遂行できるよう整備されています。

### 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迅速に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) 調査の結果による、必要な是正・改善の勧告
- (3) 発意による市の業務の調査・改善の提言
- (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、外国人、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もの
- (3) 監査や監査請求により監査委員が関わっているもの
- (4) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの
- (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

◇<sup>むら</sup>村 <sup>かみ</sup>上 <sup>まさ</sup>正 <sup>こ</sup>子 (名古屋大学大学院法学研究科教授)  
任 期：平成28年4月1日～平成30年3月31日  
(第2期目)

◇<sup>よし</sup>吉 <sup>おか</sup>岡 <sup>たか</sup>隆 <sup>ひさ</sup>久 (弁護士)  
任 期：平成28年4月1日～平成30年3月31日  
(第2期目)

(3) オンブズマンへの相談は、それぞれのオンブズマンの相談受付日時にオンブズマン事務局（大穂庁舎3階）で受け付けています。

- ・村上オンブズマン・・・毎月第2～4木曜日 午後1時～5時
- ・吉岡オンブズマン・・・毎月第1木曜日 午後1時～5時

(4) オンブズマンの相談日以外は、オンブズマン事務局（大穂庁舎3階）で苦情相談等の受け付けを行っています。

## Ⅱ 活動状況の概要

### 1 苦情申立の受付状況

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの1年間に、苦情申立書で受け付けた件数は4件です。なお、平成27年度における受付件数は3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3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件数は14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	4 (3)	4 (4)	14 (18)	22 (25)

※（ ）内は平成27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事務の処理経過、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28年度に処理した件数は4件でした。

処理した4件のうち、市の事務を改善すべきであると勧告及び提言したものが3件でした。

年度内に調査が終了せず、平成29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	繰越し	合計
件数	3	1	1	0	0	5

※勧告提言及び意見が重複しているものがあるため、合計数が5件となる。

### 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、市民の理解を得ていることが必要です。

このため、活動状況報告書を作成し、市長並びに議会へ報告したのをはじめ、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、地域交流センター及び中央図書館などに配布しました。

さらに、つくば市ホームページや広報つくば、各公共施設等にオンブズマン制度の概要を掲載し、オンブズマン制度の周知を図りました。

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用紙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、苦情申立書等をつくば市ホームページからも取得できるようにするなど、市民が利用しやすいように配慮しています。

なお、平成22年度から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、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し、オンブズマンのさらなる独立・中立性が図られ、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。このことについても、広報つくばや市のホームページ及びパンフレット等で市民等への周知を図りました。

### 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・オンブズマン機関相互の意見・情報の交換の場を設け、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18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28年11月18日（金）

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）

上記のとおり連絡会議が開催され、村上オンブズマンと吉岡オンブズマンは欠席、事務局職員のみが出席しました。

(2) 全国連絡会構成機関（平成28年12月1日現在：33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	18 昭島市	昭島市総合オンブズパーソン
2 秋田県	秋田県県民行政相談員	19 調布市	調布市オンブズマン
3 山梨県	山梨県行政苦情審査員	20 日野市	日野市福祉オンブズパーソン
4 沖縄県	沖縄県行政オンブズマン	21 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	22 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	23 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	24 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	25 新潟市	新潟市行政評価委員会
10 上尾市	上尾市市政相談委員	26 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	27 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	28 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	29 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	30 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	31 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	32 北九州市	北九州市保健福祉オンブズパーソン
17 府中市	府中市オンブズパーソン	33 熊本市	熊本市オンブズマン

### 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	4
組織別受付状況	
総務部	1
保健医療部	1
建設部	2
教育局	1
※建設部と教育局に重複する件が1件あり	
苦情申立処理状況	4
処理したもの	4
① 改善するよう勧告・提言したもの	3
② 改善に向けて意見を述べたもの	1
③ 申し立てを棄却したもの	1
※勧告・提言及び意見に重複が1件あり	
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	18
組織別受付状況	
総務部	2
市民部	3
環境生活部	1
福祉部	3
建設部	1
教育局	2
消防本部	1
オンブズマン事務局	4
市業務外	1



## 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（5件）

受付 No.	申立事項	申立状況	担当部 局	処理結果	処理 日数	担当 オンブ ズマン	ページ
26 繰越 2	公共下水道工事に伴う宅内公共 枴の設置について	市内：個人：持参	上下水 道部	勧告	420日	吉岡 オンブ ズマン	9
1	介護保険被保険者証の交付と保 険料について	市内：個人：持参	保健医 療部	勧告 提言	132日	吉岡 オンブ ズマン	10
2	公共施設に隣接した市道での自 転車転倒事故	市内：個人：持参	教育局 建設部	棄却	106日	村上 オンブ ズマン	15
3	市営住宅の飼い猫について	市内：個人：持参	建設部	勧告	170日	村上 オンブ ズマン	19
4	職員のセクハラ行為の処分につ いて	市内：個人：郵送	総務部	提言 意見	121日	村上 オンブ ズマン	22

#### 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	受付日	方法	申立者	内容及び処理 (担当部等)	担当	ページ
1	6/16	来訪	市内女性	児童クラブの運営について (福祉部)	村上	28
2	7/7	来訪	市内男性	交流センター登録団体の情報提供 (市民部)	村上	32
3	8/18	電話	市外女性	住民票の異動届について (市民部)	吉岡	32
4	9/15	来訪	市内女性	市営住宅の飼い猫について (建設部)	村上	34

③苦情申立書によらない事務局相談処理事例（14件）

番号	受付日	方法	申立者	内容及び処理 (担当部等)	ページ
1	4/ 5	電話	市外男性	生活保護受給者の就労支援について (福祉部)	35
2	4/26	電話	市内男性	活動報告書の閲覧について (オンブズマン事務局)	35
3	5/ 9	電話	市外男性	オンブズマンの活動について (オンブズマン事務局)	36
4	5/11	電話	市内女性	住民票の異動届けの相談 (市民部)	36
5	7/ 7	電話	市外女性	他市の情報公開について (総務部)	37
6	10/ 1	メール	市内在住	芝くず焼却の消火作業について (消防本部)	38
7	10/24	電話	市外男性	他市の介護保険の対応について (オンブズマン事務局)	38
8	11/ 2	電話	市内男性	市長選挙のチラシについて (オンブズマン事務局)	39
9	11/22	電話	匿名	市発注工事元請け会社の指導について (教育局)	39
10	12/13	郵送	市内在住	民生委員の選任について (福祉部)	40
11	12/13	郵送	市外男性	セクハラに関する苦情申立てについて (総務部)	40
12	12/20	メール	市内在住	中学校の寄付金集めの実態について (教育局)	41
13	3/ 1	電話	市内男性	土砂災害警戒区域指定とその説明会について (環境生活部)	41
14	3/ 3	メール	市内男性	つくば地域上空への旅客機飛行ルートの設定について (市業務外案件)	42

## (2) 苦情処理事例

### ① 苦情申立書による処理案件（5件）

平成26年度繰越案件 No. 2 公共下水道工事に伴う宅内公共柵の設置について	
苦情申立書受付年月日：平成27年1月13日（持参）	
所 管	上下水道部下水道整備課
担 当	吉岡オンブズマン
申立の趣旨と調査結果は、平成27年度活動状況報告書記載のとおり	
措置状況報告	<p>【下水道部下水道整備課】平成28年6月3日報告</p> <p>勧告1 市民への十分な説明 について 説明資料を図解により維持管理区分が分かるように作成し、2箇所目以降設置の費用負担と維持管理の区分を明確にした。 また、設置場所や打ち合わせ、手続方法について、排水設備設置計画確認申請書に明記することとした。</p> <p>勧告2 手続き整備 について 公共柵の手続等に関して、「市公共下水道公共ます設置に関する取扱い規定」を整備して、対応に努めていきたい。</p>

No. 1 介護保険被保険者証の交付と保険料について	
苦情申立書受付年月日：平成28年 6月 2日（持参）	
所 管	保健医療部介護保険課
担 当	吉岡オンブズマン
申立の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・趣旨 介護保険被保険者となった際の通知と被保険者証の交付年月日について改善を望みます。</li> <li>・原因 介護保険の制度によると、65歳の誕生日の前日から資格が発生することのこと。 しかし、介護保険課から権利発生のお知らせがあったのは、保険料納入通知書と同時に、誕生日の翌月15日です。しかも、介護保険被保険者証の交付年月日は、誕生日の翌月1日です。誕生日の前日から権利が発生すると通知しながら、被保険者証には1ヶ月の空白があります。 被保険者証の交付は誕生月には交付されず、しかも翌月になってから通知されたのでは、権利が蔑ろにされたこととなります。 介護保険課は、誕生月の介護保険料も納付するよう求めています。納付できません。</li> </ul>
調査結果	<p>1 申立者の苦情にかかる事情の詳細</p> <p>オンブズマンは、平成28年7月7日、申立者より苦情にかかる事情の詳細について説明を受けた。その内容は次のとおりである。</p> <p>申立者は、平成28年3月初めに満65歳の誕生日を迎えた。</p> <p>これに対し、つくば市の担当部署は、申立者の介護保険について次のような業務を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 平成28年4月1日、介護保険被保険者証と、保険料額の段階表（収入額の段階に応じて保険料概算額を記載した表）を送付した。</li> <li>② 平成28年4月15日、平成28年3月分（平成27年度随時分）の保険料（平成26年度の年収額に基づいて算出された金額）の納付書を送付した。</li> <li>③ 平成28年4月15日、平成28年4・5月分（平成28年度1期・暫定賦課分）の保険料（平成26年度の年収額に基づいて算出された暫定の金額）の納付書を送付した。</li> </ol> <p>2 調査の実施</p> <p>これに対し、オンブズマンは、苦情申立てにかかる事実及び法令等の確認のため、保健医療部への調査実施通知書（平成28年7月7日付）により、詳細な報告を求めることとした。さらに、保健医療部からの報告書（平成</p>

28年7月28日付)をふまえ、オンブズマン事務局において、平成28年8月4日、介護保険担当者との面談による聞き取りを行った。

調査により明らかになった関係法令の規定及びつくば市や他市町村の一般的取扱いは、次のとおりである。

### 3 関係法令とつくば市の一般的取扱い

#### (1) 介護保険の被保険者資格

##### ア 年齢による被保険者資格の違い

##### (ア) 65歳未満の者

65歳未満の者のうち医療保険に加入している者は、第2号被保険者である(介護保険法9条2号)。

医療保険加入者は、40歳に達したときに介護保険被保険者資格を取得する(第2号被保険者・同法10条1号)。その後は医療保険に加入し続けていれば資格喪失することはない(同法11条2項)

##### (イ) 65歳以上の者

65歳以上の者は、第1号被保険者である(介護保険法9条1号)。

##### イ 65歳に達した場合の被保険者資格

介護保険の第2号被保険者については、満65歳の誕生日の前日をもって、自動的に第1号被保険者となる。

#### (2) 被保険者証の交付

##### ア 法令上の義務

被保険者は、市町村に対し、当該被保険者に係る被保険者証の交付を求めることができる(同法12条3項)。

市町村は、第1号被保険者・・・に対し、・・・被保険者証を交付しなければならない(介護保険法施行規則26条1項)。

被保険者証の交付時期については、法令の規定はない。

##### イ つくば市における被保険者証の交付

つくば市においては、65歳に達し第1号被保険者資格を有することとなった者全員に、交付申請を待たずに、介護保険被保険者証を交付している。

被保険者証の交付時期は、第1号被保険者資格取得月(満65歳の誕生日の前日の属する月)の翌月としている。「翌月」としている理由は不明である。

##### ウ 他市町村における被保険者証の交付

満65歳の誕生日を迎えた場合の介護保険被保険者証の交付について、他市町村の例は、次のようなものがあった。

- ・第1号被保険者資格取得月の前月末に交付する市町村
- ・第1号被保険者資格取得月の当月初日に交付する市町村
- ・第1号被保険者資格取得月の当月10日に交付する市町村
- ・第1号被保険者資格取得月の当月25日に交付する市町村

つくば市のように、第1号被保険者資格取得月の翌月に交付する市町村はなかった。

#### (3) 介護保険料の徴収

##### ア 第2号被保険者(65歳未満)の場合

徴収者は、加入する医療保険の保険者である。

処理結果

- 徴収方法は、加入する医療保険の保険料と合わせて徴収する。  
保険料額は、法令の基準に基づいて医療保険の保険者が決定する。
- イ 第1号被保険者（65歳以上）の場合  
徴収者は、市町村である。  
徴収方法は、市町村の請求により（普通徴収）または年金等からの差引きにより（特別徴収）徴収する。  
納期は、原則として、4月・6月・8月・10月・12月・2月の各月である。ただし、第1号被保険者となった時期によっては、これら納期とは別に随時徴収されることがある。  
保険料額は、市町村が、法令の基準（年収額等）に基づいて決定する。このうち4月・6月については、被保険者の前年度の年収額が未確定であるので、前々年度の年収額に基づいて算出された暫定の金額により徴収する。8月以降は、前年度の年収額が確定しているため、確定の金額として徴収する。4月・6月の暫定の金額と確定の金額とに差額が生じた場合は、8月以降に調整する。
- ウ つくば市における第1号被保険者の介護保険料額の通知方法  
つくば市では、第1号被保険者資格取得を取得した際の保険料額はまず被保険者証の交付の際に段階表を送付し、後日具体的な保険料の額を記載した納付書を送付して、通知している。
- エ 他市町村における第1号被保険者の介護保険料額の通知方法  
第1号被保険者資格を取得した場合の介護保険料額の通知について、他市町村の例は、すべて、被保険者証を送付する際に段階表を送付し、後日具体的な保険料の額を記載した納付書を送付する、というものであった。  
他市町村もつくば市と同様の取扱いをしていた。

1 問題の所在

以上の調査の結果からみると、本件苦情申立てのような事態が生じた原因は、つくば市の担当部署において、介護保険や被保険者証に対する市民の意識と、それにより生じうる市民の不安や疑問に対する配慮が不足していた点にあると考えられる。以下、詳述する。

（1）介護保険被保険者証の交付についての市民の意識や不安・疑問

市民にとって馴染みの深い医療保険では、被保険者証は保険医療機関から直接医療サービスを受けるために必要な書類であるところ、有効期限経過前に新たな被保険者証が手元に届くことで、市民は医療サービスを受けることができることを認識できる。

そうすると、このような医療保険制度の取扱いと相まって（もちろん医療保険と介護保険とは制度が異なり、被保険者資格取得事由も被保険者証の効力も異なるけれども）、市民の側から見ると、介護保険においても、被保険者証が手元に届くことで初めて、自分が介護保険サービスを受ける資格を有していると認識する機会が多いと考えられる。

他方、つくば市では、65歳に達し第1号被保険者となった者全員に、介護保険被保険者証を交付していたものの、その交付時期を「誕生日の属する月の翌月」としていた。

これを市民の側から見ると、満65歳の誕生日の翌月になって初めて介護保険のサービスを受ける資格を有していることを知るというのでは、介護保険サービスを受けるのに支障が生ずる恐れがあるのではないかとの不安を抱くこととなろう。ひいては、被保険者証が手元に届いたけれども、それ以前の期間について介護保険料を請求された場合、その支払について疑問を抱くことにもなる。

#### (2) つくば市の担当部署の認識

ところが、つくば市の担当部署では「第1号被保険者資格取得月の翌月」に交付する取扱いをしていた。

確かに、法令上被保険者証の交付時期についての定めはない。そして、介護保険の被保険者資格は、40歳に達したときに当然に取得し、被保険者証が交付されるか否かに左右されるわけではない。また、介護サービスを受けるには、被保険者証をもって要介護認定を受けなければならないから、被保険者証のみで介護サービスを受けられるわけではない。逆に被保険者証がなくても、被保険者証の交付申請と要介護認定の申請とを近接して行えば、介護サービスを受けることにそれほど支障はないと考えられる。

しかし、つくば市の担当部署では「特に理由なく」このような取扱いをしていたのであるから、市民の前記のような意識と、これにより生じうる不安や疑問に対する配慮が不足していたといわざるをえない。

#### (3) まとめ

このように、つくば市の取扱いは、違法ではないけれども、市民の意識や不安・疑問に対する配慮が不足していた。このことが原因で、介護保険被保険者証を「第1号被保険者資格取得月の翌月」に交付するという取扱いを行って、市民の不安や疑問を惹き起こすこととなり、本件苦情申立に至ったと考えられる。

## 2 勧告及び提言

そこで、オンブズマンとしては、市民の意識や生じうる不安・疑問に配慮し、本件苦情申立のような事態が将来生じないように、次の点について勧告及び提言をする。

#### (1) 勧告 - 介護保険証の交付時期の改善

今後新たに65歳となる方に対して介護保険の通知及び介護保険被保険者証の交付を行う場合、可及的速やかに、第1号被保険者資格取得月の前月末か、遅くとも当月の月末までに行うことを勧告する。

#### (2) 提言 - 介護保険料徴収の説明方法の改善

今後新たに65歳となる方に対して介護保険料徴収の通知を行う場合、市民によりわかりやすい用語・説明方法によって行うことを提言する。

調査結果通知年月日：苦情申立人へ 平成28年10月11日 (郵送)

調査結果通知年月日：保健医療部へ 平成28年10月11日

措置状況報告

【保健医療部介護保険課】平成28年10月26日報告  
勧告：介護保険被保険者証の交付時期の改善 について  
勧告を受けて,介護保険第1号被保険者資格取得月の前月末までに介護保険の通知及び介護保険被保険者証の交付を行う。  
平成28年12月に資格を取得する被保険者から実施する。

提言：介護保険料徴収の説明方法の改善について  
市民にとって内容が理解し易いよう用語や説明方法の見直しを行う。



No. 2 公共施設に隣接した市道での自転車転倒事故	
苦情申立書受付年月日：平成28年 7月11日（持参）	
所 管	教育局中央図書館 建設部道路維持課
担 当	村上オンブズマン
申立の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・趣旨 昨年10月に、つくば市中央図書館の敷地内で自転車が転倒した件で、治療費と自転車の修理代金を全額支払ってほしい。</li> <li>・原因 路面の整備不良のため、滑って転倒した。 図書館職員に申し出たところ、「修理をしてください」「治療をしてください」「領収書を取っておいてください」と指示があったが、後日、「上限でも2割しか出せない」と回答があった。 情報の公開は、市へ請求してほしいとのことだったので、市のやりとりはその後特にない。 本年6月に、転倒した地面がきれいにされており、そちらにお金を出せても、こちらには一円も出ないのかという怒りを覚えた。（窓口が図書館→道路管理課に変更となり、0円回答となった）</li> </ul>
調査結果	<p>1. 調査の対象についての確認</p> <p>申立人は、中央図書館の敷地内（旧駐輪場敷地で現在は使用していない）での自転車事故について、路面の整備不良のために滑って転倒したと主張し中央図書館職員にその旨申し出たところ、自転車の修理および治療について領収書をとっておくように指示されたにもかかわらず、後日、上限でも2割しか出せないと言われ、納得がいかないと主張している。また、事故後しばらくして、転倒した地面が清掃されており、そちらにお金を出せても、事故の補償には一円も出せないのかと怒りを覚えたとも主張している。</p> <p>オンブズマンは調査を始める前に、申立人に対して、オンブズマンとしては、市と申立人との間の過失割合や金額等について判断をする立場にはなく申立人の「治療費と自転車の修理代金を全額支払ってほしい」という申立には直接答えることはできず、結論としては請求を棄却することになること、ただし、事故後の市の対応が適切であったかどうかは調査することを説明したところ、申立人がそれを了承したことから、この点に限って調査をすることとした。</p> <p>なお、本事案においては、申立人が、中央図書館の敷地内で転倒したという当初の主張を、交渉の過程で、市道で転倒したと変更したことにより、交渉の相手がそれまでの中央図書館から市建設部道路維持課に変わったことから、調査は双方に対して行うこととした。</p>

## 2. 事故後の市の対応について調査実施通知書による調査

### ①中央図書館に対する調査（平成28年8月1日）

- 調査事項：①旧駐輪場敷地の管理状況（清掃の頻度と方法など）  
②旧駐輪場敷地の立ち入りについて  
③申立人との交渉の経過

回答：同年9月6日

中央図書館からの回答は以下のとおりである。

#### 「1. 旧駐車場敷地の管理状況について

当該箇所については、そもそも自転車の違法駐輪や置き去りに対する対策として、駐輪禁止にしたときにバリケードのような物を設置し、自転車の進入ができないようにしたものである。その後、市民から文化会館アルス周辺の景観等の改善に関する要望書が市に提出されたことを受け、当時の道路担当課がプランターを設置して現在に至る。したがって、人が進入することは概ね想定外として考えていた。また、雨天時の滑りやすい状況は、ペDESTリアンデッキと同じで、あえて人が入ることはないものと考えていたし、危険箇所とは特に認識していなかった。ただし、今回の事故を受けて、現在は入口部分にプランターを置いて進入できないような状態にしている。

定期的な清掃は、図書館全体の清掃を業者に委託し、この場所は、これまでは掃き掃除のみであったが、今年度からは、旧駐輪場敷地のブラシがけによる清掃も委託業務の内容として含むようにした。それによる費用の増加等は特にない。

#### 2. 旧駐輪場敷地の立ち入りについて

立ち入り禁止区域ではなく、駐輪禁止の表示を置いてあるのみである。したがって、入るのは自由であるが、雨の時は、まず入らないと思われる。乾いていれば入ることもあるかもしれないが、通行する人はまず入らないと思っている。

#### 3. 申立人との交渉の経過

平成27年10月17日

事故直後に現場確認をした際に連絡先を聞き、保険等については後日連絡する旨を伝えた。

その際、保険も適用になるかわからない状態だが、領収書等は保管しておくよう伝えた。

同21日

体調等確認するために申立人に連絡。通院中であることの報告を受ける。

同年11月22日

申立人に連絡し、その後の体調および通院治療について確認すると同時に、過失割合が2割である旨伝える。申立人は納得していない様子。

同年12月17日

申立人に連絡。いまだ納得していない様子。

平成28年1月26日

申立人に再度連絡。その際、滑ったのは図書館の敷地の手前であると主張。その後申立人立ち合いのもと現場確認。やはり図書館敷地手前の歩道ですべったのが原因であるから、道路課につないでほしいとのこと。道路維持課に連絡。

同日夕方

道路維持課職員が現場確認。

同29日

道路維持課の職員に電話で事故の概要を説明し、（保険会社に提出した）事故報告書に添付した写真をメールで送る。」

## ②建設部道路維持課に対する調査（同年8月1日）

調査事項；①申立人との交渉の経過

②（申立人による本件事故に関する）資料提出要求への対応

回答：同年9月8日

道路維持課からの回答は以下のとおりである。

### 「1. 申立人との交渉の経過

平成28年1月26日

図書館より連絡を受け、現場確認

同29日

担当者が図書館より電話で説明を受け、事故当時の写真（7枚）を受け取る。

その後2回ほど申立人と電話でやりとりをし、状況を確認。

同年2月22日

申立人立ち合いのもと、現場確認。自転車や周辺の写真撮影。

同29日

保険会社の結論は、市の過失無しということで、保険金は支払われないことを申立人に電話で通知。

その際、本件事故に関する資料を見せてほしいと言われたが、特に文書はない旨伝え、写真の提供を求められる。しかし、内部資料であるため、情報公開請求があれば対応する旨伝えた。

### 2. 資料提出要求への対応

今回の事故については、特に図書館から文書は受け取っていない。保険会社とのやりとりもメモ程度。

写真については行政文書の一部であるため、申立人にその場で提供することはできないことから、情報公開請求による手続きをとることを求めた。それについては特に聞かれなかったため、具体的な説明はしていない。」

## 処理結果

棄却

本件において、事故後の市の対応に特に不適切な点は認められない。

申立人が主張する、事故後しばらくして転倒した地面がきれいにされていたという点については、中央図書館が今回の事故を受けて、中央図書館全体の清掃を委託している業者との契約に、旧駐輪上敷地（事故現場）のブラシがけによる清掃も含めたものであり、それによって委託費用が増加したということはないと説明されている。この説明に特に不合理な点はない。

事故後の申立人とのやりとりについても、中央図書館も道路維持課も、おおむね真摯に対応しようと努めていると評価できる。しかし、事故後、申立人に対してなされた中央図書館及び道路維持課の説明は、賠償保険適用の有無やその割合など、事故後の補償についての説明が不十分であったと言えな

くもない。特に、中央図書館と道路維持課とでは、加入している賠償保険が異なることや、保険会社の担当者による調査の結果などは、申立人に対してきちんと説明するべきであったと思われる。また、申立人が、道路維持課の所持する事故に関する資料の提示を求めた際にも、（聞かれなくても）情報公開請求の制度について詳しく説明してしかるべきであったとも思われる。今回の苦情申立は、このような説明不足による誤解に基づいているところが多少なりともあり、市役所職員は市民への対応にあたってこの点に十分配慮されることを期待するところである。

調査結果通知年月日：苦情申立人へ 平成28年10月24日（郵送）

調査結果通知年月日：教育部及び建設部へ 平成28年10月24日

No. 3 市営住宅の飼い猫について

苦情申立書受付年月日：平成28年10月13日（持参）

所 管 建設部営繕・住宅課

担 当 村上オンブズマン

申立の趣旨 市営住宅ではペットを飼うことは禁止されているにもかかわらず、長年にわたり犬や猫を飼っている人がいる。それに加えて、多数の野良猫に餌をやるなどしているため、家の外に餌が散らばり、排泄物が放置されたりして、衛生上非常に荒れた状態になっている。このことを原因として近所でトラブルも起きている。市営住宅の管理は、営繕住宅課から業務委託を受けた住宅管理センターが行い、月1回パトロールをしているが、申立人が上記の件を担当課や住宅管理センターに報告し何らかの対応を求めても、事態は一向に改善されない。担当課は、住宅管理センターからどのような報告を受けているのか、今後どのような対応をとるつもりなのか、近所の住民同士で注意しあうのには限界があるため、ぜひ担当課が適切な対応をとるようにしてもらいたい。

調査結果

調査の経過

(1) 担当課に対して、調査実施通知書による調査を実施。  
(平成28年10月14日通知、同月27日報告)

調査事項は以下のとおり。

- 1) 住宅管理センターとの業務委託契約について。月1回のパトロールでは何をすることになっているのか、報告の形態、情報の共有等について。
- 2) 担当課が、本件苦情申立てにかかる問題を把握した時期及び経緯について。
- 3) 担当課は問題を把握したあと、どのような対応をとり、また今後どのように対処しようと考えているのか。

調査回答（要旨）は以下のとおり。

- 1) 住宅管理センターとの業務委託契約について  
一般財団法人茨城県住宅管理センター（以下、住宅管理センター）に委託している保守点検義務（安全点検パトロール）の内容は、主に①遊具の保守管理、②団地内樹木維持管理、③団地内日常点検（建物、付帯施設設備及び敷地）である。これらについて、月1回報告書の提出と窓口での内容説明を受けている。住宅管理センターにきた相談は担当課へ情報提供があり、毎月のパトロール結果の報告もあるため、各市営住宅の状況はほぼ全て把握している。

2)担当課が本件苦情申立てにかかる問題を把握した時期及び経緯について  
この問題については、住民から直接苦情があり、平成25年度にはすでに把握していた。その際には直接指導をし、その後住宅管理センターも度々指導はしている。本件苦情申立人からも9月6日に直接担当課へ電話があったが、同人が主張している、管理センターへの電話（9月7日）については、10月21日に照会をかけたが、電話を受けた記録は確認できなかった。

### 3) 担当課の対応について

9月6日の電話を受け、同月20日に現状を確認したが、その際の本人からの聴き取りでは、①来年1月ごろに退去する予定であること、②転居先で犬、猫用の小屋を作り責任をもって飼育すること、③退去までの間、犬猫を預かってくれるか知り合いに掛け合う、との説明があったため、現在は経過観察中である。

今後の対応については、苦情の相手方を含めて団地の住民全員に対して、動物の飼育の禁止を周知、指導するつもりである。これまでは、新規入居者に入居にあたっての注意事項を記載した「入居のしおり」を配布することや年に一回禁止事項の周知文を送付するなどの対応を図ってきたところであるが、今回の申立を受け、団地の全入居者に対しての周知文を配布する。新たな飼育の防止策として、市の環境課窓口に市営住宅での犬の飼育禁止の注意書きを掲示する。また、今後の入居者に対しては、誓約書に署名させるなどの対応を検討する。

### 3. 勧告

つくば市市営住宅条例には、直接動物の飼育を禁止する条文はない。しかし、同第25条には、「入居者は、周辺の環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。」と、入居者の生活上の注意義務が規定され、これに基づき、「つくば市 市営住宅住居者のしおり」には、「9. 禁止事項について (1) 動物(犬・猫・鳥類等)を飼うことは、団地生活上他に迷惑となるので、飼わないでください。」と明記されているところである。そして、上記規定に違反したときは、市長は当該入居者に対し、当該市営住宅の明渡しを請求することができることとされている(条例第43条5項)。これらの規定は、市営住宅の入居者に対しては例外なく適用されるべきものであり、市には、これらの規定が遵守されているかどうかを、確認する義務がある。

市営住宅に入居する際に、入居者は市と賃貸借契約等を締結するわけではないが、両者の関係はこれに準じて扱うべきであり、市が上記しおりに詳細に入居者(賃借人)の義務を記載している以上、市の側も賃貸人としての義務を当然に果たすべきである。賃貸アパートを例に考えると、何かトラブルがあったときは、住民が直接苦情を相手方に主張するのではなく、大家(あるいは不動産屋)に苦情を申立て、賃貸人が責任をもって住居環境を確保するべく、相手方に改善を促すのが通常である(賃貸人の使用収益義務)。

当該市営住宅の住人をめぐっては、ここ数年にわたりトラブルが続いており、頻繁に担当課職員宛てに電話がかかっている。担当課は詳細にその記録をとり、状況を把握していたにもかかわらず、漫然と問題を放置し、その解決に動こうとしなかった。早期の段階で何らかの対処をしていれば、こま

	<p>でこじれることはなかったかもしれない。市は、住民同士が助け合って清掃するなど、住民間で解決することを期待しているのかもしれないが、申立人が主張するように、住民同士で注意することには限界があるし、その後もその場所で生活していかなければならない者にとって、さらなる軋轢や確執につながりかねないことを考えれば、市（担当課）が毅然とした態度で対応する以外に方法はないと思われる。担当課が中途半端な対応をし続けた結果、既成事実としてこの状況が常態化しているのは、担当課の怠慢以外のなにものでもない。</p> <p>今回の苦情申立に基づく調査を実施してから4か月以上経過した今でも、事態はほとんど改善されておらず、このままではまたずるずると解決されないままの状態が続くことが予想される。これ以上当事者任せにするのではなく、市が責任をもって対応することを当事者に明確に告知し、この問題の解決に向けて速やかに行動することを勧告する。</p>
<p>調査結果通知年月日：苦情申立人へ 平成29年3月31日（郵送）</p>	
<p>調査結果通知年月日：建設部へ 平成29年3月31日</p>	
<p>措置状況報告</p>	<p>報告は平成29年度に繰り越し</p>

No. 4 職員のセクハラ行為の処分について

苦情申立書受付年月日：平成28年12月1日（郵送）

所 管 総務部人事課

担 当 村上オンブズマン

申立の趣旨 平成28年7月29日、所属課の飲み会の席において、同課職員により、胸を触る・おっばいという卑猥な言葉を受ける被害に遭いました。  
精神的苦痛により2か月の休職を余儀なくされ、その後10月5日、同職員本人の謝罪を受け、仕事に復帰しましたが、11月21日、その謝罪がセクハラに対する謝罪ではなく、偽りの謝罪だったことが判明しました。  
本人が「セクハラはやっていない」とはっきり否定するようになり、発言・態度を変え、開き直った不誠実な態度と問題解決に向けて前向きな姿勢が見られないことから、苦情申立書を提出するに至りました。  
また市役所の調査（分限懲戒審査委員会）・対応についても、疑問が残ることから、このことについても併せて申し立てます。

なお、以下の苦情申立てが後日追加された。

退職するにあたり、セクハラ被害による精神的苦痛が原因でこれ以上勤務を継続することができない旨記載した「退職届」を提出していたが、市から届いた退職通知書には、「願により本職を免ずる」と記載されていたことにも、納得がいかない。

また、離職票の具体的事情記載欄に「一身上の都合により退職」と記載されていたが、職員によりセクハラを受け、相手方の不誠実な態度と事業者の不十分な対応によって退職を強いられたにもかかわらず、あたかも自分都合で退職したかのように記載・認識されていることが不満である。

調査結果

事実に係る調査経過

1. 調査対象の確認

今回の苦情申立ては、①セクハラ問題の解決、②セクハラ被害に対する市役所の対応の改善、の2点についてであるが、オンブズマンは市政に関する苦情処理を業務とし、その調査対象は、つくば市が行っている業務に関して市民が被っている不利益に対する苦情申立てであることから、①のセクハラの実態についての調査は対象外とし、②の問題解決にあたっての一連の市役所の対応の適切性について、苦情申立てにかかる事実を確認するため、以下の調査を実施した。

2. 総務部人事課への調査実施通知書による調査

（平成28年12月9日及び同19日実施、平成29年1月12日回答）



オンブズマンは、セクハラ問題の処理を担当する総務部人事課に対し、(1)セクハラ相談があったときの一般的な対応、(2)今回の案件についての調査の詳細と処理経過、(3)セクハラ防止のための措置、の3点について、担当者からの聞き取りによる調査を行った。

その回答は概ね以下のとおりである。

(1) セクハラ相談があったときの一般的な対応

説明に先立ち、つくば市では、セクハラ相談は本件が初めてであったとの報告があったが、一般的な対応については次のような流れである。

- ①人事課の課長、補佐、係長の3名による事情聴取(被害者、加害者及び関係者)
- ②聴取結果を書面にし、それぞれ本人に確認
- ③その書面をもって分限懲戒審査委員会に提案(審議の依頼)
- ④分限懲戒審査委員会で議長が書面に基づいて説明のうえ、委員で審議(必要に応じて人事課で追加で調査)
- ⑤処分案(起案は人事課が行う)を市長に上伺
- ⑥市長の決裁を経て処分を決定し、当事者に通知

(2) 今回の案件についての調査の詳細と処理経過

- |            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
| 平成28年7月29日 | 飲み会                                 |
| 同          | 8月17日 申立人がセクハラ被害の訴えを文書で提出           |
| 同          | 8月23日 人事課課長が今後の手続の進め方を法律事務所へ相談      |
| 同          | 8月26日 事情聴取(申立人)                     |
| 同          | 8月31日、9月2日<br>飲み会の同席者(4名)からそれぞれ事情聴取 |
| 同          | 9月6日 事情聴取(相手方)                      |
| 同          | 10月11日 申立人が職場に復帰                    |
| 同          | 10月17日 つくば市職員分限懲戒審査委員会(1回目)         |
| 同          | 11月10日 同 (2回目)                      |
| 同          | 11月11日 処分決定 相手方に対して、文書による口頭注意       |
| 同          | 11月18日 申立人に対して、結果を文書で報告             |

上記事情聴取の結果、セクハラ行為については真偽不明。同席していた職員は全員見ていないと証言し、本人も記憶がないと証言した(人事課は本人が記憶がないと言っている以上は、本人がセクハラ行為を否定したと理解)分限懲戒審査委員会では、事実が確認できない以上、一方当事者の意見だけに基いて処分することはできないと判断した。

これに対して、申立人が併せて主張していた飲み会の席での暴力行為(頭を強くたたく)については、目撃証言もあり、相手方本人も認めたことから上記処分はこの暴力行為についてなされたものである。申立人に対する報告文書においては、セクハラ行為については言及されていなかったが、それは事実を確認できなかったからである。

なお、今回の案件については、その対応の過程で、申立人を別の部署に所

属替えさせることによって応急的な救済をはかることが試みられているが、不調に終わっている。申立人はこのことについても不満を持っているが、この点についての人事課の説明は以下の通りである。

申立人が臨時職員であったため、正職員の場合に考えられる異動の措置がとれず、他の適当な部署へ推薦するというにとどまるものであり、今回は、他の部署に2度推薦したものの、申立人の条件と、他の部署の募集がマッチせず、再雇用には至らなかった。臨時職員については、採用権限はあくまでも募集を行う部署にあることから、再雇用を確約できるわけでもなく、限界があるのはやむを得ない。

### (3) セクハラ防止のための措置

まず、一般職を対象としては、コンプライアンス一般の研修はやっているが、セクハラに特化した研修は行っていない。また、4月に課長職に昇格した職員を対象とした一般的な研修の一項目として、セクハラの防止が含まれているが、それ以外に特に研修などは行っていない。

## 3. 申立人所属課への調査実施通知書による調査

(平成29年1月19日実施, 同日回答)

申立人所属課の課長に対する聞き取り調査により、以下の事実を確認した。今回の件が起きるまでは、職場の雰囲気は極めて良好であった。所属課の課長は、今回の事件につき申立人から被害の訴えがあった時点で、速やかに申立人宅に赴き、事情を確認するとともに、両者の話し合いの機会を設けようと試みた(申立人がこれまで望まなかったため、話し合い自体は行われていない)。申立人が職場に復帰するにあたって、職場環境の改善に努めた(できるだけ申立人が仕事中に不快な思いをしないよう座席を変えるなどの措置をとった)。

## 4. 追加の苦情申立てについての調査

### (1) 退職通知書について

担当課(申立人所属課)課長に確認したところ、以下のような回答があった。

退職通知書は、途中で退職した職員に対して送られるものであり、当該職員の所属課が作成する。今回は、臨時職員が途中で退職した前例がなかったため、人事課に確認のうえ所属課で作成した。セクハラの件は当事者のプライバシーの問題もあり一般に公表されてはいたわけではないから、文書作成者が事情を知らなかった可能性がありやむを得なかったとはいえ、確かに配慮が足りなかったと思われる。

### (2) 離職票について

担当課である人事課課長に確認したところ、以下のような回答があった。

離職票は、担当課からの連絡を受け人事課厚生係の職員が記載するもので離職理由については離職票にあらかじめ記載されている理由のうち該当するものを選択するようになっている。離職票を作成した職員は詳しい事情を知る立場にはなく、同じく事情を知らない所属課職員からの連絡に基づき、離職理由を「労働者の個人的な事情による離職」とし、具体的な理由を「一身上の都合により退職」と記載したにすぎない。この件について当該職員に

事情を話すようなことは、当事者のプライバシーとの関係でできないし、するべきでもない。

## 結論

### 提言及び意見

セクハラへの対応には、セクハラ防止のための措置と、セクハラが実際に起こった場合の処理のための措置があるが、つくば市の対応はその両方について改善する必要がある。以下では、本件事案の対応についての問題点等を指摘したあと、制度自体の改善点について具体的な提言及び意見を述べる。

#### 1. 今回の手続についての問題点

今回のセクハラ案件の処理は、まず、申立人が直接人事課に訴え、人事課による聞き取り調査を経て、その結果を分限審査委員会にあげ、分限審査委員会が事実の認定及び処分の是非を判断する、という手続で行われた。しかしこの手続は、定められた規定に基づくものではないうえに不適切でもある。

まず、「つくば市職員に係るセクシュアル・ハラスメントの防止及び対策に関する要項」（以下「要項」とする。）においては、セクハラ問題の処理は、まず相談員（要項第6条1項2項）が対応し（同3項。なお所属長が直接相談を受けた場合には3項各号の規定に準じて処理するとされている。同4項参照）、相談員が対応しきれない場合に人事課が適切な措置（適切な助言及び指導を含む）をとるとされている（同7条）。ここで相談員の対応が前置されている趣旨は、相談員ができるだけ速やかに対応することで、話し合いによる解決もしやすくなることにある。今回は申立人が直接人事課に苦情を申立てたという事情があるにせよ、やはり最初に相談員に話を聞かせるべきではなかったかと思われる。

次に、人事課は適切な措置をとるものとされているが、今回の案件について、人事課が調査結果をそのまま分限懲戒審査委員会にあげたことは、セクハラ案件の処理として適当なものとはいえない。すなわち、本来分限懲戒審査委員会とは、職員に処分すべき事由が生じた場合に、人事課が処分の内容を決め、その妥当性を分限懲戒審査委員会が審査するというものであり（つくば市職員分限懲戒審査委員会規程第2条）、分限懲戒審査委員会に何らかの調査権限を認める規定は見当たらない。それにもかかわらず、今回、人事課は処分の内容を決めずに（処分案を作成しないで）、調査結果をそのまま分限懲戒審査委員会に報告し、本来は人事課の示した案の妥当性を判断するだけの分限懲戒審査委員会に、事実の有無の判断をさせていることは、明らかに不適切である。本来、セクハラ事案のような、事実認定自体が非常に困難な事案の処理を、市役所の職員のみで構成される分限懲戒審査委員会にかけるとは不相当であると考えられる。

以上要するに、今回のセクハラ相談がつくば市では初めてであったことから、どのような手続で処理をするべきかを人事課が正確に把握しないまま、事実の確認及び処分自体を分限懲戒審査委員会に委ねたことは、上記規程に違反していると同時に、要項に定められた適切な措置ともいえず、問題があると言わざるを得ない。また、そもそも要項に定められた手続自体が非常に漠然としており、仮に人事課がそこで定められた手続を踏んだとしても、適切な措置をとれたかどうかは甚だ疑わしい。つまり、今回の対応に問題があ

ったのは、前例がなかったことだけではなく、要項自体に改善の余地があることに理由があるといえる。

なお、申立人は、セクハラ相談（申立て）後の、申立人の職場環境の改善についての市の対応にも不服があるとしているので、この点について検討する。正職員であれば、別の部署に異動させる配置替えによる対応も考えられるところ、今回の申立人が臨時職員であったため、配置替えは難しく、あくまでもそれぞれの部署ごとの採用という方式になるため、人事課がとりうる対応には限界があったことは否定できない。人事課はこの件に関して、他の部署に申立人を推薦するなどしたものの、申立人の条件とうまく適合せずに、申立人が希望する通りに復職することが出来なかった。その際の説明など不十分な点がないわけではないが、職場環境の改善についての人事課の対応に不適切なところはなかったといえる。

## 2. 制度自体の改善の必要性

今回の案件において申立人は、相手方本人から謝罪を受けたことにより、セクハラの実事が認定されたうえで処分がされることをある程度期待していたことがうかがえる。人事課の聞き取り調査は1回しか行われていないが、一通り終わった時点で主張事実が完全に対立しているのであれば、再度申立人に主張の機会を与えてもよかったのではないかと、あるいは処分する前にその旨説明してもよかったように思う。また、つくば市市役所においては、セクハラ相談及び処理はすべて市役所の職員により内部の組織で行われているが、特に今回のように、被害を受けたと主張しているのが臨時職員である場合、立場が弱いことから、疎外感や不信感を感じることも少なくないといえる。

以上のことから、どのような対応が望ましいかを考えると、次の点が指摘できる。

まず、事実の調査（主に当事者・関係者からのヒアリング）は市役所職員のみ（人事課）が行うのではなく、外部の第三者も入れた委員会を組織するなどして、両当事者に主張の機会を与え、仮に結論が意に反したものだとしても、不意打ちにならないように配慮すべきである。また、委員会においても、申立人の味方になる者（例えば相談員）がメンバーに入るなり、何らかの形で委員会の調査に関与できる制度になっていてもよいかもしれない。

本件のような事案が起こったとき、第三者を交えて本人同士で話し合うことで誤解が解けることも少なくないように思うし、被害を受けた者にとっても、まずは職場の上司に相談し、組織内の手順で処理する方が、費用的にも精神的にも望ましい場合もあるとは思う。ただ、今回の案件では、申立人が最初から相手方と話し合うことを拒むほどにショックを受けており、もはや友好的な解決は到底望めない状況であった。案件によっては、市役所の内部の調査によって解決することが適切でないものもある。今回のように、市役所内の処理・処分に対して結果として大きな不満が残ることになってしまったことに鑑みると、やはり今回の事案の処理が適切であったのかどうか、疑問が残るところではあり、その改善を検討する必要があると考える。

## 3. 追加の苦情申立てに係る退職通知書及び離職票について

退職通知書及び離職票については、確かに、申立人所属課において、事情

を知る職員に書類を作成させる,あるいは人事課でこの件については別に取り扱うなど,プライバシー保護を念頭におきつつ,申立人の心情に配慮できればよかったのかもしれないし,離職票の離職理由についても,本件の事案に該当するより適切な項目があったといえる(例えば,「5 労働者の判断によるもの (1)職場における事情による離職 ②就業環境に係る重大な問題があったと労働者が判断したため」など)。ただ,つくば市では本件のような事例が初めてであり,調査結果からすると,退職通知書,離職票それぞれにつき,申立人の退職の真意が反映されていなかったことは好ましくはないが,不適切とまではいえない。

#### 4. 提言及び意見

紛争は千差万別であり,それぞれに適した解決の方法がある。当事者がどのような解決やサポートを望むか,そのニーズを的確に把握し,それを実現させるためにはどのような手続が適切かを考えることが重要である。これらすべてを迅速かつ柔軟に実現するのは,通常業務を抱える人事課職員には負担が重過ぎる。人事課に対しては,他の地方自治体や企業におけるセクハラ処理体制等を参考にして,既存の制度の見直しと整備を可及的速やかに行うよう提言する。具体的には,当事者のニーズを把握するためには,相談窓口としては相談員が最も適当であるが,職員だけではなく,場合によっては外部の弁護士や産業医等によるサポートも可能にすること,市役所内で処理をする場合でも,外部の第三者も加えた専門の委員会を設置し,事実の調査から処分案の作成までを任せること,当事者,特に被害を訴えている者の声が届くように,委員会で直接発言する機会を与えるなり,事情を知る相談員が委員会に関与するなどの措置を考えることなどを検討することを提言する。

また,現在つくば市では,セクハラ防止に特化した研修は行われておらず管理職に対する一般的な研修の中で取り扱われているに過ぎない。しかし,ハラスメント(セクハラだけでなくパワハラなども含めて)が社会問題化している今,管理職のみならず,職員全員を対象として,単にセクハラ防止を宣言するだけでなく,どのような行為がセクハラにあたるか,セクハラ相談窓口や苦情処理手続を説明し,加害者には法的責任追求や懲戒処分等がありうることを周知させることが必要である。したがって,職員全員を対象としたハラスメント防止の講習の受講を義務付けることについても検討することを提言する。

最後に,本件事案の処理・対応全般についての意見として,つくば市としては,前例がないような事態にも臨機応変に対応し,柔軟な処理ができるような体制を作り,それを適切に運用できる人材を養成することが必要なのであり,今回の事案を,今後の教訓とすることを強く望む。

調査結果通知年月日：苦情申立人 平成29年3月31日（郵送）

調査結果通知年月日：総務部へ 平成29年3月31日

措置状況報告 報告は平成29年度に繰り越し

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	児童クラブの運営について	(福祉部こども課)
苦情相談年月日：平成28年 5月10日		
方 法	来訪による	
担 当	村上オンブズマン	
相 談 者	元児童クラブ指導員	
内 容	<p>・相談概要  公設民営の児童クラブの運営及び市の指導について  公設民営の児童クラブの指導員だったものから、市の指導により指導員として採用が継続されなかったこと、そして児童クラブの運営の適切性そのものについて相談があった。指導員の採用自体は児童クラブの運営者の権限内のことであるが、採用が継続されなかったのは市の指導があったことが要因との相談内容であり、また、児童クラブについては以前にも相談があった。児童クラブの目的は、子どもの健全な育成を図り、もって保護者が安心して子供を育て、子育てと仕事等を両立できるように支援することにあるとすれば、児童クラブの適切な運営を確保することは、市民の権利利益の保護を図るため必要があると認められるので、つくば市オンブズマン条例第2条第2項、及び第9条第2項に基づき、調査を開始することとする。</p> <p>1. 福祉部こども課への調査実施通知書による調査  (平成28年8月17日実施、同年9月12日回答)  オンブズマンは、福祉部こども課に対し、以下の事項について報告を求めた。</p> <p>調査事項  ①児童クラブの制度、運営の形態等  ②運営の委託概要  ③〇〇児童クラブで平成27年度に行った協議  ④公設民営（父母会運営）の児童クラブ運営の指導について</p> <p>その回答は以下の通りである。  「1. 児童クラブの制度、運営の形態について  放課後児童健全育成事業（児童クラブ）とは、保護者の就労などにより、保育を必要とする児童を対象に、児童館や児童クラブ施設において、遊びや生活の場を提供している。  つくば市における児童クラブの運営形態は、①公設公営、②公設民営、③民設民営の3つに分かれる。  ① つくば市が設置・運営するもので、市立児童館内に設置され、平成28年4月1日現在で、16の児童館に18クラブが設置されている。</p>	

- ② つくば市が設置し、民間団体が運営するもので、小学校の校舎又は施設、小学校敷地内に専有施設を設置するなどしている。その他、つくば市立大曾根児童館の児童クラブ（2クラブ）については、NPO法人に指定管理委託をしている。大曾根児童館以外の18クラブについては、保護者会によって運営されている。
- ③ 民間団体が設置・運営するもので、社会法人、学校法人、NPO法人等が運営し、平成28年4月1日現在23クラブがある。

## 2. 運営の委託概要について

児童クラブのうち、②の公設民営児童クラブについては、市が保護者会及びNPO法人に運営委託をしている（定員10名以上、年間開設日数250日以上等の諸条件を満たす法人・クラブに対して委託契約を行っている）。

委託金額については、厚生労働省の定める要綱に準拠した「つくば市放課後児童健全育成事業実施要項」の定めに基づき金額を決定している。

委託金額の概要は、適正規模とされる40名規模のクラブで年間約400万円程度、障害児加配が170万円程度である。委託料の用途としては、委託契約書の中で、賃金、需用費、役務費、備品購入費、賃借料に限定している。その他の支出については、各クラブの利用料収入等により充当されている。

## 3. ○○児童クラブについて

平成27年度には、市とクラブの間で明確な協議は実施していない。保護者会の会長から、特定の指導員について個別に電話で相談を受けたが、雇用関係は当該クラブと指導員との間にあるため労使間の話には市は関与しない旨を回答した。

その後再度同種の相談があり、指導員との協議の場を持ちたいので市にも出席してほしい旨の要望があった。しかし、市の回答としては前回同様に、市が間に入ることはないのので、両者で十分協議するよう助言するとどめた。

この協議のあと、今度は指導員側から相談があり、協議の場でパワハラを受けたので、市から保護者会に対して指導してほしい旨の依頼があった

これに対し、市からは、パワハラ・セクハラに注意する旨の通知を、各児童クラブに対し送付済みであったことから、保護者会会長に対して、事実確認及び通知内容の順守について再度話をした。

また、○○児童クラブでは、重要書類等の保管について、保護者会と指導員との間でトラブルがあった。これは、会長から保護者の連絡先等、個人情報等の管理についての相談があった際に、個人情報については不特定多数の人の目に触れないよう、カギ付きの引き出しなどに保管するよう助言したことに端を発するものである。

この助言に従い、会長がカギ付きの書庫に書類を保管したため、指導員が個人情報にアクセスできず、緊急時の連絡等業務に支障をきたすようになったと、市の担当者は、指導員から相談を受けた。

当該事案に対しては、保護者会会長に対して、電話で、緊急連絡先等のクラブの運営上必要な情報については、指導員にも開示するように助言した。なお、個人情報の取り扱いについては、会長から相談があった時点で

個人情報 の適正な取り扱いおよび指導員の適正な配置状況、指導員の指導状況等のために、現地確認を実施するとともに、他の児童クラブに対しても周知を行った。

上記以外にも、こども課より平成27年6月に労働環境の整備について通知を行ったが、これは他の児童クラブにおいて、保護者と指導員の間で雇用関係のトラブルが発生したことから発出したものである。

指導員側の申し出によると、〇〇児童クラブの収支会計上の問題について、こども課では平成24年度末に相談を受けており、平成25年度に監査を実施する旨、クラブ側に伝えていたとのことであるが、その後監査が実施されていないことやその理由については、当時の担当者が退職しているため、そもそもそのような事実があったか否か、詳細は不明であり、特に引き継ぎも行われていない。それ以後、保護者会会長から収支の状況に関する話は特になされていない。

#### 4. 公設民営（保護者会運営）の児童クラブの運営等の指導について

クラブ運営については、運営指針や要項、委託契約等の定めに従い実施するよう、年度当初の契約の際に対面で指導・助言を行っている。また、法令順守、児童クラブ設備および運営等に関しては、相談に対して適宜助言、通知を実施している。

クラブ運営者の研修については特に行っていないが、適宜相談に応じ、助言等を行っている。

指導員の研修については、研修（民間団体実施のもの）を周知し、参加を促している。

指導員の研修については、平成28年度より、新たに茨城県が主催する「放課後児童支援員認定資格研修」が年1回開催されており、当該研修については、平成32年度以降の児童クラブ存続要件の一つであることから特に積極的な参加を促しているところである。

クラブの収支については、年度末に委託先の民営児童クラブより実績報告書の提出を求めており、その中に収支についても記載（委託金と利用料とを区別）させている。

民営児童クラブにおける指導員の採用については、各クラブで実施し、雇用関係は当該クラブと指導員との間にあるため、雇用関係上の問題に、市は関与しない。」

#### 処理結果 提言

児童クラブとは、放課後児童健全育成事業の通称であり、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第2項の規定に基づき、保護者が労働等により昼間家庭にいない小学校に就学している児童に対し、授業の終了後に児童クラブ専有施設等を利用して適切な遊び及び生活の場を与えて、その健全な育成を図ることを目的としている。近年、放課後児童クラブについては、その運営の多様性を踏まえつつ、子どもに保障すべき生活環境や運営内容の水準を明確化し、事業の安定性及び継続性を確保していく必要性から平成19年に策定された「放課後児童クラブガイドライン」を見直し、平成27年4月からは新たな運営指針に基づき、一定水準の質を確保した放課後児童クラブの全国展開を図ることが目指されているところである。



	<p>つくば市における児童クラブは、公設公営、公設民営、民設民営の3種類の異なる形態で運営されている。公設公営の児童クラブは、各市立児童館内に設置され、つくば市が直接運営するものであり、市役所職員が配置されている。また民設民営の児童クラブは、民間法人等が自らの施設で運営しているものである。これに対して、公設民営の児童クラブは、市からの運営委託により、つくば市が設置した施設で民間団体が運営するものであり、つくば市の場合、20クラブのうち、NPO法人が指定管理委託を受けている2クラブを除いて、すべて保護者会によって運営されている。保護者会とは、その児童クラブを利用している児童の保護者の有志によって構成されていることから、必ずしも継続性や専門性が保障されているものではない。ちなみに今回相談のあった児童クラブも、保護者会によって運営されている児童クラブである。</p> <p>今回の相談の背景にある一連のトラブルは、運営主体である保護者会と、実際の現場で働く指導員との間の軋轢にその原因のいったんがあると思われるが、事業の受託者としての保護者会の中には、児童クラブの果たすべき役割を踏まえた運営の在り方について、一部理解不足や誤解があるように見受けられた。そもそも、児童クラブを利用する家庭の保護者は、共働き等で忙しい日々を送っているにもかかわらず、ボランティアで役員を引き受けているのであり、必ずしも専門的知識を有しているわけではないことに鑑みれば、その負担はかなり重いと推察される。もちろん公設民営の児童クラブによっては、保護者会の引き継ぎ等がスムーズに行われ、特に問題なく適切に運営がなされている児童クラブもあるとは思うが、そのような児童クラブであっても、年度が変わり役員の構成が変わることで同じ状態が維持される保障はない。公設公営や民設民営の児童クラブと比較すると、質の確保や事業の安定性・継続性に関してばらつきが生じるのは否めない。本来運営主体が持つべき資質を保護者会に求めるのが過大な要求であるならば、委託者である市が責任をもって運営に関与する以外に方法はないと思われる。</p> <p>今回、相談者が言うような、市の指導が不適切であったために解雇されたというような事実の真偽は不明だったが、そもそも市は、保護者会からも指導員からも相談を受け、協議の場に立ち会ってほしいという要請があったにもかかわらず、雇用関係はクラブと指導員との間にあることを理由に、一貫して関与してこなかった。担当課の人員が不足しており、市内全部の児童クラブの運営に関与することには限界があるという事情もわからなくはないが、児童クラブの質の確保や事業の安定性・継続性の確保について最終的な責任はつくば市にあるのであり、今回のように運営者側から相談があった場合には、むしろ積極的に介入、指導をして、問題を早期に解決する必要があったと思われる。</p> <p>したがって、今後特に公設民営の児童クラブに関しては、上述のように運営者側にも負担があることを踏まえて、常日頃から情報の共有を心がけ、適宜適切な指導をしていくことを提言する。</p>
調査結果通知年月日：	福祉部こども課へ 平成29年3月31日
措置状況報告	報告は平成29年度に繰り越し

No.2 交流センター登録団体の情報提供について (市民部文化振興課)	
苦情相談年月日：平成28年7月21日	
方 法	来訪による
担 当	村上オンブズマン
相 談 者	市内男性
内 容	交流センターに登録されているサークルの団体情報について、問い合わせに対し案内できるような決定を行ったが、実行されていない。 部長までの決裁で決定しているにも関わらず実行されていないことは、業務の不履行にあたる。
処 理	(対応) 【オンブズマン】 相談者の意見を聞き取り、担当課に伝えるとともに、団体情報の取扱いについて聴取する。

No.3 住民票の異動届の相談 (市民部市民課・保健医療部国民健康保険課)	
苦情相談年月日：平成28年12月1日	
方 法	来訪による
担 当	吉岡オンブズマン
相 談 者	市内女性
内 容	2月に婚姻届を提出し、3月に住民票の異動届を提出した。 住民票の異動届は新しい世帯の家族が提出したが、その際同居の開始時期を昨年11月と記載した。 市ホームページでは、異動届に必要な書類が列記されており、それを家族には渡していないので、届けは提出できないと思っていたところ、出来てしまったようである。 それにより、前世帯と新世帯の比較で国保税が高くなった。国民健康保険の資格が二重になってしまった。医療機関の窓口負担が10割になると説明

	<p>された。などについて市の説明や対応について疑問が生じた。 茨城県などの関係機関にも相談し、異議申出なども出している。 これらについて相談したい。</p>
<p>処 理</p>	<p>(対応) 【オンブズマン】 異議申出に関することはオンブズマンの業務外のことなので相談を受けることができないため、それ以外について聞き取りを行い、さらに関係する担当部署からの聴取を行う。 相談者からの聞き取り後に担当課に聴取した項目は次のとおり</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ○○窓口センターで説明のあった、国民健康保険税と医療機関窓口負担の医療機関窓口負担の請求の有無</li> <li>2. ○○窓口センターの窓口対応について、住民票に関する問題と健康保険の問題を質問しようとしたところ、「住民票に関する問題しか答えない」と言われた</li> <li>3. 住民票の異動が、本人の身分証明書等がなくても異動できるのか</li> <li>4. 市ホームページに記載されている、「転居届（つくば市内での引っ越し）」の内容と窓口の対応が違う。</li> </ol> <p>住民票異動手続きの担当課と国民健康保険の担当課に聴取を行い、その結果を報告する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. については、相談者の国民健康保険の資格は遡って姓が変わっても市内転居なので資格を有したままである。そういうことから、後日になって医療機関から10割負担を求めることはない。また国保税については世帯員の構成が変わったので、それまでの世帯は還付になるとのこと。</li> <li>2. については、窓口センターの役割が、市役所本庁の出先機関の位置づけのため、手続等の詳細は、本庁に確認しなければならない。定型的な業務については対応できるが、それ以外は本庁に問い合わせ、確認しなければならないこと。</li> <li>3. については、同一世帯員であれば異動の届出ができる。 相談されている件については、同一世帯の人が、委任状で届出を委任している。 また、その手続きの確認のために、異動のあった本人に確認通知を出しており、その上で住民票を異動するという手続きをとっていること。</li> <li>4. については、転居するにあたって、国民健康保険に入っている方は、国民健康保険の手続きも必要になりますから、国民健康保険の被保険者証を持参してくださいというホームページの説明書きであるとのこと。</li> </ol> <p>以上の説明を行う。 なお、相談者からは医療費通知に関連して、レセプトの質問があったが、それは医療機関に問い合わせるようにとの対応とした。</p> <p>(相談者) 住民票の異動届や国民健康保険の保険税額や資格、窓口センターの機能などにおいて、制度への理解は示したが、対応等に不満があり、言っても無駄</p>

	<p>ということがわかった。</p> <p>【結果】          オンブズマン相談の前から、住民票の異動届や国民健康保険に関することで異議申立てを提出し、審査が行われている。相談者はその対応を進めていく。</p>
--	---

No.4 市営住宅の飼い猫について (建設部営繕・住宅課)	
苦情相談年月日：平成28年 9月15日	
方 法	来訪による
担 当	吉岡オンブズマン
相 談 者	市内女性
内 容	<p>市営住宅に入居しているが、入居者の中に、犬猫にえさを与えている入居者がいる。</p> <p>飼っているわけではなく、えさを与えているだけだというが、いつも猫などが寄ってきている。また、えさが散らかっていたり、猫の糞などが臭く、迷惑している。</p> <p>しかし、注意すると、怒ったり、仕返しをされたりするので困っている。</p>
処 理	<p>(対応)</p> <p>【オンブズマン】          相談者から聞き取りを行い、担当課に連絡して、注意するよう伝える。</p> <p>【結果】          その後、担当課からその入居者に注意するが、状況は変わらないため、相談者から苦情申立書が提出される。</p> <p>※苦情申立No.3</p>

③苦情申立書によらない事務局相談処理事例（14件）

No. 1 生活保護受給者の就労支援について		(福祉部社会福祉課)
苦情相談年月日：平成28年 4月 5日		
方 法	電話による	
相 談 者	市外男性	
内 容	娘がつくば市に在住している。 障害があり生活保護を受給している。生活保護の担当者は障害程度の軽い区分で就労支援を進めているが、親としてはもっと重い障害を持っていると思っている。 障害の程度に応じた支援を求めたい。	
処 理	<p>(対応) 障害の程度による就労支援ということでは、所見する医師や就労先の事業所などと相談してみてもどうか</p> <p>(相談者) わかりました、相談してみます。</p>	

No. 2 オンブズマン活動報告書の閲覧について		(オンブズマン事務局)
苦情相談年月日：平成28年 4月26日		
方 法	電話による	
相 談 者	市内男性	
内 容	オンブズマンの活動の記録はあるのか。それを見たい場合はどうすればよいのか。	
処 理	<p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動の記録は毎年活動報告書として作成している。</li> <li>・活動報告書は市ホームページに掲載している。</li> <li>・市民交流センターなどにも報告書は配付しているので、閲覧はできる。</li> </ul>	

	<p>以上のことを説明し、閲覧できる施設として、近くの交流センターを紹介する。</p> <p>(相談者) 分かりました。交流センターで閲覧してみます。</p> <p>(結果) 近くの交流センターで閲覧した。</p>
--	---

No. 3 オンブズマンの活動について (オンブズマン事務局)	
苦情相談年月日：平成26年 5月 9日	
方 法	電話による
相 談 者	市外男性
内 容	オンブズマンは貧困救済の相談は受けているのか。 市民オンブズマンとの違いは何か。
処 理	<p>(対応) つくば市のオンブズマンであるので、つくば市の業務であれば相談を受けることができる、ということを説明する。 市民オンブズマンとの違いについては、つくば市オンブズマンの制度説明はできるが、市民オンブズマンについては説明が出来ないので、市民オンブズマンの関係者に問い合わせ願いたい旨を伝える。</p> <p>(相談者) 市民オンブズマンに相談するとの回答。</p>

No. 4 住民票の異動届の相談 (市民部市民課)	
苦情相談年月日：平成28年 5月11日	
方 法	電話による

相 談 者	市内女性
内 容	住民票の異動届を夫の家族が出してしまった。それにより国保税が高くなった。
処 理	<p>(対応)  すでに、住民票担当課や国保税担当課などにも、同様の意見を提出している。</p> <p>住民票の異動や国民健康保険関係には異議申立等の救済制度がある。  そういった救済制度があればオンブズマンの対象外になるので、オンブズマンに相談できる事項を説明する。</p> <p>(相談者)  住民票の異議申立等を提出する予定である。</p> <p>(結果)  その後、オンブズマンに相談がある。相談内容はオンブズマン相談案件に記載。</p> <p>※オンブズマン相談案件NO.3</p>

No. 5 他市の情報公開について (総務部総務課)	
苦情相談年月日：平成28年 7月 7日	
方 法	電話による
相 談 者	市外女性
内 容	つくば市外に住んでいるが、その市に情報公開を請求したところ、黒塗りが多くて不満がある。 つくば市には、オンブズマン制度があるが、当市にはあるのか教えてほしい。
処 理	<p>(対応)  茨城県内にオンブズマン制度があるのはつくば市だけなので、県内に在住しているのであれば、その市には無いと思われる。</p> <p>情報公開の不服であれば、その市の情報公開制度の中に、不服申出の制度があるのではないか。情報公開の担当課に相談してみてもどうか。</p>

	(相談者) 当市の情報公開担当課に聞いてみる。
--	----------------------------

No. 6 芝クズ焼却の消火作業について (消防本部予防広報課)	
苦情相談年月日：平成28年10月 1日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内在住
内 容	芝を生産している地域に在住している。芝の生産者は、刈った芝を現地で焼却しているが、その煙で悩まされている。 何度か消防に消火を依頼しているが、対応が人ごとのようである。 支援があればお願いしたい。
処 理	(対応) メールを消防本部予防広報課と市長公室広報広聴課に送付した旨を相談者に返信する。

No. 7 他市での介護保険の対応について (オンブズマン事務局)	
苦情相談年月日：平成28年10月24日	
方 法	電話による
相 談 者	市外男性
内 容	留守電への録音 県内の他市に在住している。その市に介護保険を申請したところ受け付けてもらえなかった。その市にはオンブズマン制度がないので、制度のあるつくば市に電話した。
処 理	(対応) 留守電に録音されていたが、市外の案件であり、返信の要望がないため、対応ができません。



No. 8 市長選挙のチラシについて		(オンブズマン事務局)
苦情相談年月日：平成28年11月 2日		
方 法	電話による	
相 談 者	市内男性	
内 容	市長選挙に立候補を予定している方が、補助金を不正に受給しているというチラシを見た。 オンブズマンに調査してもらいたいが、できるか。	
処 理	<p>(対応) つくば市のオンブズマン制度を説明し、調査できるものとして、市の業務であり、申し出る方の不利益がなければ調査を行うことは出来ない旨を説明する。</p> <p>(相談者) 市のオンブズマン制度では、調査ができないことは理解した。</p>	

No. 9 市発注工事元請け会社の指導について		(教育局施設管理課)
苦情相談年月日：平成28年11月22日		
方 法	電話による	
相 談 者	匿名	
内 容	つくば市の発注した工事の下請けを請け負った会社の者である。 元請け会社からの労務費の支払でゴタゴタしている。 発注した市に責任はないのか。どこに相談すればよいのか。	
処 理	<p>(対応) 市の発注した工事とはいっても、元請けと下請けの関係は市の業務ではないので、オンブズマンが受けられる事項ではない。 市の責任については、工事の契約は市と元請けがするもので、市と下請け</p>	

	<p>の間に関係はないのではないか。  相談内容が、工事の施工に関するのではなく、労務費に関するということなので、関係する機関などを紹介する。</p> <p>(相談者)  関係機関に相談してみる。</p>
--	--

No. 10 民生委員の選任について		(福祉部社会福祉課)
苦情相談年月日：平成28年12月13日		
方 法	郵送による	
相 談 者	市内在住	
内 容	居住している地域で民生委員を選出しているが、前任者が後任者を選ぶという選任の方法に疑問を持っている。 他の人たちも納得できる方法を考えてほしい。	
処 理	(対応) 郵送によるものであり、名前の表記が名字だけなので、要望としての受理とし、担当課に送付する。	

No. 11 セクハラに関する苦情申立てについて		(総務部人事課)
苦情相談年月日：平成28年12月13日		
方 法	郵送による	
相 談 者	市外男性	
内 容	つくば市の臨時職員であった娘が、職場の懇親会において職員からセクハラを受け、退職に追い込まれた。 市の調査は不十分なので、再調査願いたい。	

処 理	<p>(対応)</p> <p>苦情申立書No.4で提出された事件と同一の案件と思われる。 調査を求めているが、オンブズマンの調査は申立者の利害に関するものに限られているので、親族であっても調査できない旨を返信する。</p>
-----	---

No. 12 中学校の寄付金集めの実態について (教育局教育総務課)	
苦情相談年月日：平成28年12月20日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内男性
内 容	<p>市内のある中学校では、長年に亘って行ってきた地域での寄付金集めを、現在でも行っていることがわかった。 旧来の地域特性を利用した実態を調査して、地域の方を利用することのないよう指導願いたい。</p>
処 理	<p>(対応)</p> <p>メールを教育局教育総務課と市長公室広報広聴課に送付し、その旨を相談者に返信する。</p>

No. 13 土砂災害警戒区域指定とその説明会について (建設部道路維持課)	
苦情相談年月日：平成28年 3月 1日	
方 法	来訪による
相 談 者	市内男性
内 容	<p>居住している宅地建物が土砂災害警戒区域に指定された。指定されるにあたって説明会が開催されたが、その説明会の知らせはなかった。 説明会があることが知らされていれば、出席して意見を出したかった。し</p>

	<p>かし、説明会があったことを知ったのは、区域が指定された後だった。  指定は県が行うことなので、県に不服申立ては行っている。説明会の案内は市が行ったようである。  該当者に案内がないまま説明会が開催され、その後に区域が指定された。このようなことが相談できるか。</p>
処 理	<p>(対応)  区域指定は県の業務なので、オンブズマンの範囲外の案件である。  しかし、説明会の案内が市が行ったということであれば、それが調査の対象になる。  県に不服申立てを出しているが、市の関与した業務の範囲であれば調査を行うことができる。</p> <p>(相談者)  現在は、県に提出した不服申立てに取り組んでいるので、市の業務については、その後で検討するとのこと。</p>

No. 14 つくば地域上空への旅客機飛行ルートの設定について (市業務外案件)	
苦情相談年月日：平成28年 3月 3日	
方 法	メールによる
相 談 者	男性
内 容	数年前から成田発の旅客機がつくば地域上空を飛行するようになった。航空機の上空通過は、電波の乱れなど実験研究に影響がある。
処 理	<p>(対応)  市の業務に関わる案件ではないので、意見としてメールを市長公室広報広聴課に送付し、その旨を相談者に返信する。</p>

## オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 村上 正子

オンブズマンになって3年目を迎えた今年度の苦情申立ては、市民と市役所担当課とのやりとりに関するものから、市の施設の利用に際して住民同士あるいは利用者と運営者との間で起こった利害対立に関するもの、さらには市役所の職員同士の紛争に関するものまで、様々なものがありました。以下では、その処理にあたって感じたことと述べさせていただきます。

まず、市民同士の利害調整に対する市（担当課）の関与のあり方を考えさせられました。児童クラブも市営住宅も、市は直接の運営を業務委託という形で父母会や外部業者に委ねていますが、そこで何かトラブルがあっても極力関与しないというスタンスをとっています。しかし、市民（利用者）からみれば、市の施設であり、運営の責任者は市であることからすると、市が積極的に関与し、両者の利害対立を調整することが強く求められる場合もあると思われます。中立であることも大事ですが、そればかりを強調して何もしないという態度には疑問を感じました。そのような態度は、紛争をこじらせ長期化させることにもつながります。また、業務委託の場合に、情報が共有されていないことがあることも気になりました。

次に、紛争を未然に防ぐことの重要性を改めて感じました。オンブズマンに苦情が申し立てられる時点で、紛争がかなりこじれている場合が多く、オンブズマンが調査のうえ、何らかの結論を出し、市の対応や制度が改善されたとしても、それまでに関係者に生じている不満や苦痛は完全には解消されません。そういう意味では、オンブズマンも無力であり、セクハラの事案では特にそのことを強く感じました。もちろん、苦情処理の手続を整備することは必要ですが、それよりもまず、そのようなことが起きないように、職員の意識を改善させることが何よりも重要でしょう。このことは、最初に述べたこととも関係しますが、紛争が起こってもできるだけ速やかに対応する

ことで、紛争の深刻化や長期化を防ぐことも、また重要だと感じました。

市政に関する様々な苦情には、それぞれに適した処理の仕方があり、またその処理を行う担当者が、苦情の中身や性質を的確に理解することが必要です。私もオンブズマンとして何ができるか、引き続き考えていきたいと思います。

## オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 吉岡隆久

私は、平成28年4月につくばオンブズマンに再任され、1年間勤めさせていただきました。再任にあたり再確認してみますと、つくば市オンブズマンは、いわゆる公的オンブズマンであり行政機関を監視、調査する公職です。その設置の目的は、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ことにあります。そして、その目的のための手段は、調査、勧告及び提言とされています。このような重大な役目を担わせていただいて3年目となる本年も、オンブズマン事務局に苦情申立てや相談を申し込まれる市民の皆さまの市政に関する不満について、その原因・理由に対する何らかの答えを迅速に提供できればと考えてまいりました。

そのような中で、本年度特に印象に残ったことは、確かに違法・不当な行為が行われているとまではいえませんが、市民の期待するサービスのレベルに達していなかった、というケースがあったことです。市側からすると、違法でも不当でもないのだから問題はないだろう、ということにであったのですが、市民側から見ると、行政サービスとしてとても満足のいかないものであったわけです。

一般に、市の行政サービスがどの程度のものであるべきかというのは、市の行政が複雑多岐にわたっていることともあいまって、大変難しい問題でありましょう。しかし、市民からみて、市の行政サービスが違法・不当でなかったとしても、市民の期待するレベルにとっても達していない程度のものであっては不満が生じてしまうでしょう。市側でも、違法・不当であるかどうかということだけでなく、市民の立場からみて十分な行政サービスとなっているか、といった視点も念頭においていた

だくことで、市民の皆さまが不満を感じることも少なくなり、市民の市政に対する信頼の確保につながるのではないかと思います。

私の任期も残すところ1年となりましたが、今後も引き続き、市民の皆さまの期待に応え、オンブズマンの設置目的が達成されるよう、職務を遂行してまいりたいと思います。

以 上



(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に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つては、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つた場合は、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をすることができる。

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 村上正子

つくば市オンブズマン 吉岡隆久

つくば市オンブズマン  
平成28年度 活動状況報告書

平成29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