

令和元年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【平成31年4月1日～令和2年3月31日】

令和2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	5
IV 苦情申立処理事例	6
V オンブズマン感想	17

- ・ 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^{こん} 藤^{どう} 康^{やす} 史^し (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^に井^い矢^や 旬^{じゅん} 子^こ (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31年4月1日から令和2年3月31日までの1年間に、苦情申立書による申立てはありませんでした。

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3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13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	0 (2)	3 (4)	13 (7)	16 (13)

※（ ）内は平成30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。

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、利用しやすいように配慮しています。

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21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会議が次のとおり開催されました。

開催日時：令和元年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（令和元年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

事務局：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・相談等受付け処理状況

(1) 苦情申立による所管部署の内訳

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

(2) 苦情申立書によらない相談等案件の所管部署内訳

区 分		件 数
相談等案件受付件数		16
	所管部署状況	
	総務部	1
	市長公室	1
	市民部	1
	保健福祉部	2
	経済部	2
	建設部	1
	生活環境部	3
	消防本部	2
	その他	3

Ⅳ 苦情申立処理事例

① 苦情申立書による処理事例（０件）

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（３件）

番号	面談日	方法	相談者	相談内容 (所管部署等)	担当	ページ
1	8/21	来訪	市内男性	地域消防団の寄付金について (消防本部)	二井矢	7
2	9/27	来訪	市内女性	まつりつくばの大道芸に関する苦情の取り 扱いについて (経済部)	近藤	7
3	11/10	電話	市内男性	浄化槽使用廃止届出書提出者の改善につ いて (生活環境部)	近藤	9

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（１３件）

番号	面談日	方法	相談者	相談内容 (所管部署等)	ページ
1	5/10	電話	市内男性	昨年相談した案件のその後の対応について (保健福祉部)	10
2	5/28	封書	匿名	つくば市臨時職員採用試験に関する透明化について (総務部)	10
3	5/29	メール	市内男性	新設された街路灯の点灯について (建設部)	11
4	6/18	メール	市内女性	みどりの駅周辺路上喫煙について (生活環境部)	11
5	7/9	メール	市内女性	窓口センターの対応について (市民部)	12
6	9/12	メール	市内男性	南消防署の放送音量について (消防本部)	12
7	10/11	メール	市内女性	避難所について (市長公室)	13
8	11/27	電話	市内女性	工事現場の囲いについて	13
9	11/28	電話	市内男性	電話の際の対応について (経済部)	14
10	12/9	電話	市外男性	下妻市議会議員選挙について	14
11	1/19	メール	匿名	電話での応対について (保健福祉部)	15
12	2/4	メール	市内男性	つくば市のロゴマークの入った車両について (広聴室へ引き継ぐ)	15
13	2/25	メール	市内男性	問合せの回答がない (生活環境部)	16

(2) 苦情処理事例

① 苦情申立てによる処理案件（0件）

② 苦情申立てによらないオンブズマン相談処理事例（3件）

No.1 地域消防団の寄付金について	
苦情相談年月日：令和元年8月21日	
方 法	来訪による
担 当	二井矢オンブズマン
相 談 者	市内男性
内 容	・ 地区消防団の寄付金として、当地区の区会費から分団に1戸 3,000 円の件数分として支払っているが、その額の根拠がよく分からない。また寄付となっているが、分団に属する各区会ごとに、事実上義務化されているようである。 また、会計報告の支出を見るとほとんどが飲食代になっている。歓送迎会、忘年会、新年会等に寄付の半額近い金額を支出することにも疑問である。 これらについて、改善を市の担当課へ話をしたが、地区内のことは、地区でと言われている。 私としては、市として消防団本部会議で、これらの件について取り上げ促すとか、また、消防団長と区会連合会の会長などとの会議を行い改善指導していただきたいと思っている。そして、団の本部から各分団に促してほしい。
処 理	オンブズマンの制度の中では、消防団の運営、各区会の運営に関して調査勧告する権限がない。なお、寄付という以上、寄付をする側の自由意志であると述べた。 加えて一般論としてではあるが、地域問題の特性、解決方法、注意すべき点などを紹介した。 相談者は納得し相談は終了した。

No.2 まつりつくばの大道芸に関する苦情の取り扱いについて	
苦情相談年月日：令和元年9月27日	
方 法	来訪による

担 当	近藤オンブズマン
相 談 者	市内女性
内 容	今年の夏の「まつりつくば」で行われた、大道芸の演者から受けた行為に関し、苦情をブースの責任者である「アートタウンつくば」の代表に直接電話したが、まったく相手にされない状況であった。そこで、つくば市の観光推進課の課長へ話したところ、苦情を受け止めてくれ謝罪をしてくれた。アートタウンの代表者へは観光推進課から伝えるということでその日は電話を切った。 その際進捗状況について担当課が伝えると言っていたが連絡がないため、どういう状況で話し合いが進んでいるのか会議録を書面で送ってほしいと後日お願いしたところ、メールで届いた。 メールだけではなく電話で直接、どういう状況か、伝えてくださいと約束していたはずなのにメールが送られてきた後、1か月連絡がない状況です。これらの対応に納得がいかない。
処 理	相談者より苦情の内容を伺い、アートタウンつくば実行委員会や、出演した芸人への調査の権限はオンブズマンとしてはない。市の担当課に対し、相談してから1か月何もなかったことに対する苦情申立てはできると返答する。 まずは、担当課が会議録のメールによる送信で、この件は終わりにしようとしているのかどうか、知る必要がある。担当課から相談者へ連絡するよう事務局から話しておくので、本人からも担当課の考え、1か月間連絡が無かった理由や今後の要望などを直接確認していただくことを勧める。それでも納得がいかない場合は、また相談するよう伝え、相談を終わる。 相談終了後、事務局から担当課に相談者へ連絡するよう、また、結果等はオンブズマンへ報告するように伝える。 担当課長から事務局へ連絡があり、進展がなかったので、連絡を入れなかった旨を相談者へ伝えた。また、問題の芸人は、来年出場させないこと、アートタウンつくばのホームページに謝罪文を載せることは可能なので、調整検討する旨を伝えたとの報告があった。 その後、担当課が相談者とアートタウンつくばのホームページへの掲載事項等の相談を行い、10月29日、相談者へ連絡した結果、本件については了承いただいた。

No. 3 浄化槽使用廃止届出書提出者の改善について	
苦情相談年月日：令和元年11月10日	
方 法	電話による
担 当	近藤オンブズマン
相 談 者	市内男性
内 容	1. 背景 単独浄化槽式トイレからつくば市の公共下水道工事及び宅地内工事が完了し、2019年8月末から使用している。 2019年10月28日水戸市にある公益社団法人 茨城県水質保全協会検査部から浄化槽法定検査の御案内の葉書が来た。既につくば市公共下水道施設を使用しているので浄化槽は撤去したと連絡した。茨城県水質保全協会検査部からの回答は、我が家の浄化槽への法定点検は中止する。ただし、つくば市の環境課へ「浄化槽使用廃止届書」を提出して下さいとの事であった。 2019年10月25日、我が家に宅地内工事業者とつくば市役所のおそらく環境保全課担当者が宅地内施設が正常に使えるのか確認に来ました。検査結果は合格とのことであった。 2. 改善事項 「浄化槽使用廃止届書」は、宅地内施設が正常に使えるかの確認に来られた環境保全課が公益社団法人茨城県水質保全協会検査部へ報告する仕組みに改善していただきたい。
処 理	電話にて相談を受け、オンブズマンから、浄化槽の廃止届書は、浄化槽法という国の法律で決まっており、浄化槽管理者本人が、廃止届を提出するということに決まっているので、市が代行してしまうと法律違反になってしまうと説明した。また、届出書は県知事に提出しなければならないが、その際、市町村を経由して出すということに決まっていることも説明した。 国の法律で決まっている以上は浄化槽をお持ちの方は、御本人が印鑑を押して廃止届を提出することになるが、直接足を運ばなくてもホームページからダウンロードして印刷して郵送で提出することも可能であることを説明し、了承いただいた。

③ 事務局相談処理事例（１３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、広報室、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 昨年オンブズマンに相談した案件のその後の状況について	
苦情相談年月日：令和元年５月１０日	
方 法	電話による
相 談 者	市内男性
内 容	昨年オンブズマンに相談した件（地域包括支援センター等職員による面会強要について）で、調査結果報告書が出されてから、担当課より何の連絡（謝罪等）もない状態である。市の対応としておかしいのではないかと。 あれだけのことをしておいて、市の方が悪いのに何の謝罪も連絡もない。あれ以来、体調を崩している。 議員にも話をしたが、特に連絡がない。 ９月まで待って、連絡がなければ、メディアに流すことも考えていたが、あまりにも納得がいかないので連絡した。
処 理	相談者へ、内容、状況を確認し、電話すると伝えた。 地域包括支援課へ電話があった旨、また、なぜ連絡しないのかを確認した。 オンブズマンからの通知後、本人に文書を送ったが「もう関わらないでくれ」との文書が届いたことから、様子を見るとのこと。 相談者へ電話し、上記内容を伝え、担当課から電話を入れることについて確認した。 担当課から、本人と話した結果、相談日等の日程調整は、文書でいただきたいとのことで、返信用の封筒を入れ送ることで了承いただいた。 事務局から担当課へ相談者の理解を得ながら、スムーズに対応するよう伝えた。

No. 2 つくば市臨時職員採用試験に関する透明化について	
苦情相談年月日：令和元年５月２８日	
方 法	通知による
相 談 者	匿名
内 容	臨時職員の募集に応募しても採用されない。

	継続雇用者が大半を占めている。 そこで、「つくば市臨時職員（各種採用状況を含む）」採用の過去 10 ヶ年の採用状況を「広報つくば」に掲載していただきたい。
処 理	オンブズマン事務局に届いたが、宛先はつくば市長とオンブズマン事務局長になっており、内容が臨時職員に関する要望であることから、広聴室と調整した結果、広聴室が受付、対応することになった。

No. 3 新設された街路灯の点灯について	
苦情相談年月日：令和元年5月29日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内男性
内 容	既に新設された街路灯がありますが、電気がまだついていません。早く点灯してください。何か事故があってからでは、悔やまれます。
処 理	担当部署が道路整備課であることを確認し、メールを転送した。 点灯は、翌日ぐらいになる予定であった旨を担当課に確認した。 相談者へは、担当課から回答のメールを送ることになった。

No. 4 みどりの駅周辺路上喫煙について	
苦情相談年月日：令和元年6月18日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内女性
内 容	件名にありますとおりみどりの駅から鹿島アントラーズアカデミーセンター前の両方向の道路で歩きタバコをするサラリーマンが多く大変迷惑しております。私は、19時～20時台に通ることが多いのですが、毎回まっすぐの道路を長距離に渡り歩きタバコをしているサラリーマンが居ます。 歩道に吸い殻が多く落ちています。しかも対象者が1人ではなく複数名おります。 子供たちも多く通る道です。とても危険です。 他の街に比べて路上喫煙に対して全く整備や注意喚起がされていなく無法地帯に感じます。安心して歩ける様に早急に対応をしていただきたく思います。よろしくお願い致します。
処 理	担当課が環境保全課であることを確認し、メールを担当課へ送信した。

	相談者へは、担当課へメールを転送したことを報告した。 環境保全課に確認： みどりの駅周辺については、きれいなまちづくり重点地区となっており、防犯美化サポーターによる巡回を行っている。路上喫煙は発見次第指導していますが、今回のような話があったことを受け、取り急ぎ防犯美化サポーターの巡回を強化するよう要請する。 また、順次路上喫煙禁止を周知する看板を立てている。
--	--

No. 5 窓口センターの対応について	
苦情相談年月日：令和元年7月9日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内女性
内 容	先日、代理で戸籍謄本を取りに行ったところ、委任状が必要と言われました。その際、「封筒の裏に書いてある委任状のように書いていただき、印鑑はいりません。」と言われました。 翌日、言われたように委任状に印鑑を押さずに持って行ったところ、所長に印鑑がないのは受け取らないと言われました。昨日職員の方にいらないとされた旨を話し、再度所長がどこかに電話。電話が終わると「本来は印鑑がないといけなのです。」と。そちらのミスなのに、謝りもせず悪びれる素振りもなく非常に嫌な思いをしました。とても不満です。
処 理	メールについて、市民窓口課（戸籍関係主管課）、文化芸術課（各交流センター主管課）、広聴室など関係する部署にメール内容を送付し伝えた。 後日、広岡出張所職員から相談者へ連絡し、謝罪した結果、相談者も見本に受け取った封筒の印刷を見て勘違いしたとのことだった。

No. 6 南消防署の放送音量について	
苦情相談年月日：令和元年9月12日	
方 法	電話による
相 談 者	市内男性
内 容	南消防署の近くに住んでいるが、数年前から、救急車両などが出動するとき、業務の音が大きく迷惑している。放送で消防署の活動内容を周辺住民に

	宣伝するように大きな声を流す必要があるのか、ボリュームを考えるべきである。
処 理	まずは、直接消防署へ状況等を話し、相談していただくことを勧める。 その結果、納得できない、きちんとした対応がされない等の苦情があるときは、オンブズマンとの相談を予約していただきたい旨を説明し、了承いただいた。 ●南消防署に確認 放送については、本部より放送指令として送られてくる。 音声は、機械の音声になる。 夜間は、館内に切り替える。 昼間は、外で訓練等を行っていることもあるので、館外放送する。 住宅地とのことで、サイレン、訓練の声等がうるさいと苦情がたまにあるが、活動や状況を理解していただくよう説明している。

No. 7 避難所について	
苦情相談年月日：令和元年10月11日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内女性
内 容	介護が必要な家族がいる。 台風19号の直前で、避難所を確認しようと思ったが、万博記念公園駅周辺では、徒歩（車椅子）で行ける避難所が無いことがわかった。 この周辺は、住宅やマンションが増えているにもかかわらず、市政の目が届いていない穴場だということが、地図上ではっきり分かった。この周辺だけでも2000軒ほどあるのだから、年寄りの徒歩圏内へ指定避難所が欲しい。遠い家屋の密集していない場所に避難所があっても行くのは非常に難しい。
処 理	避難所設置の要望であるため、相談者に確認後、危機管理課へメールの内容を伝え危機管理課から回答することになった。

No. 8 工事現場の囲いについて	
苦情相談年月日：令和元年11月27日	
方 法	電話による
相 談 者	市内女性

内 容	今、つくば駅のイオンを壊している。前は囲いがあったが今は取り外されている。学園線の脇なので歩行者が危険であるので、囲いをつけてほしい。 市役所へ連絡した（課は不明）が、工事現場のことなので対応はできないようなことを言われた。そのため電話をしてみた。
処 理	工事現場は私有地であり、工事は市の業務でないことから、オンブズマンでは対応できないため、市の広聴室に相談していただくよう案内し、了承を得た。

No. 9 電話の際の対応について	
苦情相談年月日：令和元年11月28日	
方 法	電話による
相 談 者	市内男性
内 容	農地に対してどう思うかというアンケートが市役所から来たため、農業委員会へ電話したが農業政策課へ電話が回された。 いろいろ話したが、こちらは真剣に話しているのに電話の周りで笑い声が聞こえた。本人は笑っていないだろうが、スピーカーオンにして周りは聞いていたのではないかと感じた。 このような態度はおかしいのではないかと感じた。
処 理	状況を確認し、その辺の経緯、不快な点があったことについてまずは、農業政策課から連絡を入れるようにすることを伝え、了承を得た。 農業政策課へ連絡し確認したところ、アンケートは当課からのものということだった。 農業政策課から、相談者へ連絡し説明した。課内で話し合いを行い、電話での対応には十分注意するように伝えた。

No. 10 下妻市議会議員選挙について	
苦情相談年月日：令和元年12月9日	
方 法	電話による
相 談 者	市外男性
内 容	今下妻市議会議員選挙が行われているが、立候補しているものの中に下妻市に居住しているとは、思えないものがある。 子どもは、つくば市の学校に通っている。

	選挙違反ではないかを相談したい。
処 理	つくば市オンブズマンは、当市の業務に関する苦情を受けるため、下妻市のことは受けることができない。また、選挙に関することであれば、所管の選挙管理委員会へ申し出ることを伝えた。

No. 11 電話での対応について	
苦情相談年月日：令和2年1月19日	
方 法	メールによる
相 談 者	匿名
内 容	国保担当の方の対応が如何なものかと思います。 先日保険証のことでお電話でお話ししましたが、こちらを馬鹿にしたような言い方で大変不快でした。接遇を勉強した方がいいと思います。
処 理	職員の接遇改善の要望と思われるため、関係部署へメール内容を伝え、相談者へもその旨をメールで返信した。

No. 12 つくば市のロゴマークの入った車両について	
苦情相談年月日：令和2年2月4日	
方 法	メールによる
相 談 者	男性
内 容	本日2020年2月4日 18:40頃土浦北インターチェンジ出口から市内中心部へ向かう為、県道125号線を60km/hで走行していたところ、つくば市のロゴマークが入った車両が追い抜いて行き、信号で止まった後、急加速をして行きました。つくば市のロゴマークが入っているという事は公務中と推察できますが、法定速度超過をし、且つ急加速をするという事は、事故を誘発し、また燃費も悪くする事でつくば市の財政を無駄使いしていると思えないような運転をしているのは、つくば市としては如何お考えでいらっしゃいますか？
処 理	つくば市としての考えに対することであるため、広聴室へ概要を説明し対応を依頼した。その際、メールアドレス、氏名等の個人情報共有することについて相談者に確認したところ了承を経たため、メール内容を伝え、該当部署から回答することとなった。

No. 13 問合せの回答がない	
苦情相談年月日：令和2年2月25日	
方 法	メールによる
相 談 者	市内男性
内 容	2月11日に環境衛生課へ「持ち込みゴミの有料化について」問い合わせをした。環境衛生課からはすぐに電話にて返事をいただいたが、その際、サステナスクエア管理課にも転送して、そちらからも回答することでした。しかし、一週間たっても返事がないため、再度問い合わせフォームにて、サステナスクエア管理課に2月18日に問い合わせした。それから一週間経ちましたが、いまだに返事がない。回答いただくようこちらに連絡した。
処 理	サステナスクエア管理課へ事務局から連絡し、早急に回答するよう伝えた。その後、3月5日に回答したとを確認した。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 近藤康史

つくば市オンブズマンに就任して二年目を終えました。この1年は、昨年に比べてオンブズマンへの相談数は減少し、苦情申立に至ったものではありませんでした。

このことは、何を意味するのでしょうか。現在の市政や行政に対する不満や苦情が減っているということでもあり、肯定的に捉えれば、行政の質や職員の対応が、市民にとって満足のいくものに近づいているということかもしれません。

しかし、簡単にそう捉えてよいかどうかという思いもあります。例えば、職員の対応に不満を持った方が、「オンブズマンに相談する」意思を示した途端に、職員の対応が改善されたという事例がありました。この場合、相談者からすれば最終的には満足した結果が得られたということになり、申立には至りませんでした。結果自体は良いことですし、オンブズマンの存在によって改善に向けた機能が果たされたとは言えますが、しかし、「オンブズマンの案件にさえならなければ、問題はない」というような感覚が、職員の間には広がっていません。良いのだが、という思いも禁じ得ません。

また、オンブズマンの権限に限界がある点が、相談数減少につながっていないだろうかという点も、考えてみる必要がありそうです。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、実際にどのような対応がとられるかまでは権限が及びません。昨年度に勧告を行った案件についても、その後どのような対応が行われたかに関して、対象部署から十分に報告はされておらず、果たして実効性があったかは疑問が残るところとなりました。オンブズマンだけでは改善の役割を果たすことはできず、あくまで各部署・職員との協力関係の中でそれは可能となります。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。

最後に、私は今年度をもって退任することになりました。つくば市に対して何らかの貢献ができたのであれば幸いですし、また今後も行政の改善に向けてオンブズマン制度が重要な役割を果たしていくことを願っています。2年間、ありがとうございました。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 二井矢 旬子

オンブズマンに就任して2年目も終盤に差し掛かり、感想を述べる時期が巡ってきました。近時の市民意識調査の結果を見てみると、つくば市に住んでいることに一定の満足感を持っている方が多数のようで、大変良いことです。色々な意味で、魅力ある街と評価されているのでしょうし、そうした街を多方面にわたって、常日頃からがっちりと下支えしているのが行政です。

この一年は相談を受ける件数が少なく、調査にまで至った案件もなかったので、せっかくのオンブズマン制度を市民の皆様にもっと認知していただき、活用してほしいという思いもあるところです。

他方、本来であれば勧告対象にもなりうる案件が、オンブズマンまで届かず暗数化している実態は相当数あるとも思います。というのも、実は、私自身が、訪れた市役所窓口で、極めて不当な取り扱いを受けるという実体験をしたからです。窓口の担当者が、私の事務所顧客に対し、住民票交付に関し間違っただ対応を続けていました。私が顧客と同行の上でこれを指摘するとようやく訂正されました。しかし、なぜ間違っただ対応をしていたかについて理由の説明は皆無、のみならず謝罪の言葉も一切無し、という一連の出来事で、気持ち面に大いなる不可解さが残りました。窓口でこうした対応を受けたとき、直ちにきちんとした説明や謝罪を求めることをせず、また、後日オンブズマンに持ち込むこともなく、諦観をもって受け入れて終わり、という住民は実はたくさんいるのではないのでしょうか？

本来的には、明らかに改善を必要とすることは、はっきり指摘していただいて、指摘されたからこそその改善につなげるのが理想ですが、物事はそう単純ではありません。指摘するにもエネルギーがいるのですが、皆がいつもそうしたエネルギーを持ち合わせているわけではありません。

そして、「諦観」とは「どうせ言っても無駄」という期待の薄さそのものです。ここに胡坐をかいた行政の質が向上することはありません。行政を担当する皆さんには常に適正なる緊張感をもって職務を実行していただきたい、また、市民の皆さんには期待感を持って行政を利用していただきたいと切に願います。

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年前の日以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

令和元年度 活動状況報告書

令和2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