

令和2年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和2年4月1日～令和3年3月31日】

令和3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	21

- ・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

◇^{かしわ} ^ぎ ^{けん} ^{いち} 柏木 健一 (筑波大学人文社会学系准教授)

任 期：令和2年4月1日～令和4年3月31日

(第1期目)

◇^{にいや} ^{しゅん} ^こ 二井矢 旬子 (茨城県弁護士会所属弁護士)

任 期：令和2年4月1日～令和4年3月31日

(第2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。

・柏木オンブズマン・・・毎月第2～4木曜日 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。事前に事務局にお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

令和2年4月1日から令和3年3月31日までの1年間に、苦情申立書による申立ては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12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	1 (0)	3 (3)	12 (13)	16 (16)

※（ ）内は令和元年度件数

※新型コロナに関する意見等については1事例の中にまとめて報告してあります。

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) 例年11月に開催されていましたが、令和3年度に改めて第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会議は開催が中止されました。令和3年度に改めて第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催を検討中とのことです。

(2) 全国連絡会構成機関（令和2年4月1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		1
組織別受付状況	都市計画部	1
苦情申立処理状況		1
処理したもの		
	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	
	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		15
所管部署状況	保健福祉部	3
	経済部	1
	建設部	1
	生活環境部	1
	教育局	3
	その他	6

※新型コロナに関する意見等については1事例の中にまとめて報告してあります。

Ⅳ 苦情申立処理事例

① 苦情申立書による処理事例 (1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	7/1	来訪	市内男性	建築指導課の対応について (都市計画部)	二井矢	7
2			市内男性			

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	4/16	来訪	市内女性	学校で行っている徴収金について (教育局)	柏木	10
2	6/17	来訪	市内男性	医療相談アプリの導入について (教育局)	柏木	12
3	12/2	来訪	市内男性	つくば市認定道路の道路機能喪失について (建設部)	二井矢	13

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例 (8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	4/2 他	電話	市内男性 他	新型コロナに関することについて	16
6	5/25	メール	市内男性	治療に関する同意書について (保健福祉部)	17
7	7/31	電話	匿名	公用車の運転について	17
8	8/6	来訪	市内男性	ため池工事申請書について (経済部)	17
9	8/19	来訪	市内男性	水でぬれた本の賠償について (教育局)	18
10	9/9	電話	市内男性	職員の対応について (保健福祉部)	18
11	11/25	電話	市内女性	自宅裏の空地の除草について (生活環境部)	19
12	12/24	メール	市内男性	職員の対応について (保健福祉部)	20

苦情処理事例

① 苦情申立書による処理事例（1件）

No.1 建築指導課の対応について	
苦情申立書受理年月日：令和2年5月28日（持参）	
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 市内女性
申立の趣旨	<p>建築基準法第8条による建物の維持管理による履行に際し同第12条5項による報告等、違反建築物に対する建築基準法としての指導を、書面にて御願いたい。</p> <p>自宅である建築物の違反建築について、つくば市の建築指導課に対して相談してきたところ、いくつかの建築基準法に違反している部分についての対応、指摘事項に対して、調査、確認報告書を提出した処、受理、回答等、一切の対応をして戴けない。</p> <p>相談内容について、議事録をまとめたが、その議事録に記名も捺印もしてくれない。</p> <p>また、今まで違法としてきた法令についても、適用外であると、法律の解釈を捻じ曲げて、対応してくれない。</p>
処理結果	<p>6月3日 建築指導課職員から聞き取りを行う 7月1日 申立人から聞き取りを行う 8月5日 建築指導課職員から再度聞き取りを行う 9月2日 申立人へ報告を行う</p> <p>1 相談内容の要約 （1）当初、つくば市内に申立人が注文主として新築した自宅（木造平家建）について、多数の不具合があり、建築基準法違反と思われる箇所もあるため、検査済証の取り消しをしてもらいたいと考えて建築指導課を訪れた。明らかな違法があれば建築確認及び完了検査を行った指定確認検査機関に対する行政指導はありうる、とのことで、違法箇所の洗い出し作業に入った。 （2）建築指導課は、複数ある不具合の中で、ことに建物基礎部分の鉄筋に対するコンクリートのかぶり厚が不足している点を取り上げ、ここに建築基準法施行令79条の規定違反があるとの見解を明確に示し、違法を証拠立てる資料を整えて提出するよう指導したため、申立人は指導に依りて懸命に資料を整え提出に至った。しかし、建築指導課は突如態度を翻し、コンクリートのかぶり厚不足は建築基準法違反にあたらないとの見解を述べるに至った。</p>

(3) 見解が真逆に変わった原因について明確な説明はなく、高圧的、一方的押し付け、逃げ腰、ごまかし、軽くあしらうような態度が見られ、謝罪のような言葉はあったものの非常に軽い口調で、真実の謝罪とは到底思われなかった。

(4) 建築指導課が不勉強である点、不勉強を認めることなく真摯な謝罪もせず済ませようという態度、このことは非常に問題である。こうした事態を放置すれば、今後も繰り返されて新たな被害者を生じてしまう。そのようなことはあってはならないためオンブズマンに相談することとした。

2 相談内容に関し、オンブズマンが確認した事実経過

オンブズマンは、建築指導課長及び2名の担当者と面談の上、必要書類の提出を受け、課としての認識を聴取した結果、次の事項を確認した。

(1) 建築指導課は、令和元年11月における申立人の初回訪問の後、令和2年2月12日になると申立人が同行した建築士も交えて、多数の建物不具合箇所について聴取した。

(2) 建築指導課では、各不具合箇所について、建築基準法違反かあるいは契約違反（いわゆる瑕疵）かの分別を綿密に試みた結果、ほとんどの内容が後者に分別されるが、コンクリートかぶり厚の点のみは建築基準法施行令79条違反に該当する可能性が高いとの意見を有するに至り、申立人に当該意見を開示し、また当該意見を前提として、同年3月4日、同月13日、同月26日と、申立人や建築士に対し、コンクリートかぶり厚部分の測定方法、測定器具の使用方法等を相当具体的に指導して、追加の資料提出を受けた。

(3) 建築指導課で、同年3月末ころから4月にかけて内部検討を進める中で、木造建物基礎部分に建築基準法施行令79条の適用がないのではないかと認識に至り、詳細な検討の結果、当該認識が最終回答であるとの結論に至り、このことを申立人に知らせるために連絡を取って、4月23日に面談の機会が設けられた。

同日、建築指導課は、本件に79条の適用が無いとの結論を述べることにおよそ終始し、当初開示していた意見と真逆の結論に至った理由の説明、ないし真逆の結論に至ったことにかかる謝罪等は無かった。

(4) 4月28日、30日、5月7日と、申立人らから建築指導課に対して電話連絡を受けたが、電話応答の中でも、違法の有無について真逆の結論に至った理由の説明や明確な謝罪は一切無かった。

(5) 6月3日に至り、建築指導課長同席の面談が実現した。

同日、建築指導課長は「建築指導課として合意（「コンクリートかぶり厚不足の事実を建築基準法違反として取り上げて行政指導するとの合意」を示すと解される。オンブズマン注）したとの認識はないが、誤解を招くような発言をしてしまったことについては申し訳なく思っている」「こちらの説明不足で誤解を生じさせてしまった」と述べた。

3 問題の所在とオンブズマンの意見

(1) 一般論として、行政側の担当者は日々窓口で多数の相談を受けており良くも悪くも日常業務化する一方で、相談に訪れる市民の側にしてみれば、当該相談内容は自分にとっての全てであり、当該一件に賭ける思いでいる場合が多く、ここに温度差が生じやすい構造がある。

行政側は、当該構造を十分理解したうえでなお、まずは相談市民に寄り添う気持ちを保持して傾聴し、次にそれぞれの相談内容に応じて正しい法の解

釈や適用をきちんと説明する態度が求められる。もちろん、傾聴したにもかかわらず、法の適用場面で、どうあっても相談市民の要望に応えられない事態に至らざるを得ない場合もある。

(2) 建築指導課は、この度、当初申立人から寄せられた相談を傾聴し、懸命に取り組んだ形跡は窺われる。ただし、いかんせん建築基準法施行令79条違反該当性の有無についての判断は、令和2年2月の時点で誤った見解を持っていた。

誤った見解を持つに至ってしまった原因は複合的と思われる。すなわち、①当初、相談者の期待に応えてさしあげたい、いってみれば「よかれ」との思いにとらわれすぎてしまったらしきこと。

②建築士の有資格者から正面切って79条違反を主張されたことで、いわば引っぱり張られる傾向が出てしまったらしきこと。

※この点、相談を持ち込む側の知識の多寡・資格の有無によって担当課の意見が変わるようなことは本来あってはならない。

③前記①②と相まって、当初なすべきであった調査が不足したこと。79条の規定を俯瞰し、木造建物への適用有無について適切な理解ができていなかったこと。

これらの事情によって、建築指導課として当初誤った意見を持ち、のみならず誤った意見を前提として証拠資料の作成方法を詳細に指導したことは、後から振り返れば、時間と手間を要して申立人の期待をなお一層増幅させてしまったと言わざるを得ない。

(3) 建築指導課は、79条違反があることを前提とした協議がだいぶ進んだところで、そもそも79条の適用がないとの従前と真逆の見解に到達し、それまでの経緯についての至らなさ、拙速さ、不勉強さに思い至ったもののこのことを組織として正面から認めるまでの内部議論を尽くすことはなく、申立人から見て「逃げ」「ごまかし」「高圧的」と感じる態度になってしまった。

(4) 今回、改めて、上記のような経緯を確認する中で、建築指導課とオンブズマンとの間で、法の解釈・適用を判断する際に「木を見て森を見ず」になってはならぬこと、過信を持たず常に勉強しながら職務にあたること、勉強不足・理解不足で誤った認識を示してしまった場合、時間は巻き戻せないのだから、事後的にであっても真摯に向き合い必要な謝罪等をなすべきことこれらの点について十分に話し合った。建築指導課は、一連の経過における自らの不足や問題点を理解し認め、今後の業務に真摯にあたっていくこととの確約をした。

4 まとめ

相談者に直接オンブズマンから報告を行った。

相談者からは、オンブズマンに相談して以降、職員の状態に明らかな変化がみられるとの発言があった。

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 学校で行っている徴収金について	
苦情相談年月日：令和2年4月16日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
相 談 者	市内女性
内 容	<p>学校徴収金の内、児童活動費の根拠、学年費及び教材費とは何か等について質問書を教育長あてに送った。 その回答について、回答の内容も明確ではなく、回答されていない質問もあった。</p> <p>小学校で徴収している児童活動費について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童活動費の使われ方において、公費で負担すべきものと私費で負担すべきものが明確になっていない。 ・児童活動費について、校長名で徴収しているが法的な根拠があるのか校長に取りまとめる権限はあるのかもかもしれないが、徴収権が付与されているのか。 ・回答してもらえなかった児童活動費として徴収した中から購入したものには、本来、市が購入すべきものもあるのではないか。校長が徴収したもので買ったものを学校に寄付するのもおかしい。 <p>これらに対する納得できる説明が欲しい。</p>
処 理	<p>4月23日にオンブズマンから学び推進課職員に聞き取りを行った。 相談者の求めていることを伝え、令和2年度以降の児童活動費（学校徴収金）の取扱い等についても検討してもらうこととした。</p> <p>4月28日に学び推進課からオンブズマン事務局に、教育局内で検討した結果の報告があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童活動費（学校徴収金）についてのマニュアル・指針を作成する。 ・児童活動費（学校徴収金）の令和2年度6月分以降の徴収は行わない。 <p>5月11日に学び推進課から、相談者から「市長へのたより（メール）」が寄せられたことの報告があった。</p> <p>5月25日に相談者から連絡があり、4月28日の学び推進課の報告内容を相談者へ伝えた。</p>

参考 児童活動費（学校徴収金）における「受益者負担」、生徒への「還元」と関係する法令等

日本国憲法

第26条 すべて国民は、法律の定めるところにより、その能力に応じて、ひとしく教育を受ける権利を有する。

2 すべて国民は、法律の定めるところにより、その保護する子女に普通教育を受けさせる義務を負ふ。義務教育は、これを無償とする。

学校教育法

第5条 学校の設置者は、その設置する学校を管理し、法令に特別の定めのある場合を除いては、その学校の経費を負担する。

地方財政法

（市町村が住民にその負担を転嫁してはならない経費）

第27条の4 市町村は、法令の規定に基づき当該市町村の負担に属するものとされている経費で政令で定めるものについて、住民に対し、直接であると間接であるとを問わず、その負担を転嫁してはならない。

地方財政法施行令

（市町村が住民にその負担を転嫁してはならない経費）

第52条 法第27条の4に規定する経費で政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 市町村の職員の給与に要する経費
- 二 市町村立の小学校、中学校及び義務教育学校の建物の維持及び修繕に要する経費

学校教育法

第37条 小学校には、校長、教頭、教諭、養護教諭及び事務職員を置かなければならない。

②・③ 略

④ 校長は、校務をつかさどり、所属職員を監督する。

地方自治法

（総計予算主義の原則）

第210条 一会計年度における一切の収入及び支出は、すべてこれを歳入歳出予算に編入しなければならない。

（予算の調製及び議決）

第211条 普通地方公共団体の長は、毎会計年度予算を調製し、年度開始前に、議会の議決を経なければならない。この場合において、普通地方公共団体の長は、遅くとも年度開始前、都道府県及び第二百五十二条の十九第一項に規定する指定都市にあつては三十日、その他の市及び町村にあつては二十日までに当該予算を議会に提出するようにしなければならない。

No.2 医療相談アプリの導入について	
苦情相談年月日：令和2年6月17日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
相 談 者	市内男性
内 容	<p>小学校からプリントが配布され、児童を医療相談アプリに登録するというものであった。 民間企業のサービスに登録することについて、個人情報保護に納得がいかない。 当該サービスを、一律に児童生徒に、使いなさいという風にアナウンスすることが、市の施策として妥当ではない。 体温を入力して集めるという目的だけのために、民間企業のサービスに登録をさせて、他のサービスとセットで使わせる必要がない。</p> <p>6月5日教育局健康教育課 プレスリリースから一部抜粋 つくば市は、新型コロナウイルス感染症対策として、6月8日（月）から児童生徒等の体温・体調管理とデータ集計ができるアプリを導入します。本アプリの導入により、家庭で入力したデータを学校へ自動送信することができるようになります。</p> <p>■アプリの機能 保護者が児童生徒の検温結果と体調を入力すると、学校へ自動送信されます。 学校内の全体やクラス毎の傾向を見ることができ、家庭では過去の検温結果データを見ることができ、その日の検温で異常があれば登校を控えることで、教育機関でのクラスター感染を防ぐことが期待できます。</p> <p>【アプリについて】 24時間365日スマートフォン等で、現在では270名の各専門医に家族の医療や健康に関する相談もできるほか、症状に合った診療科や市販薬の紹介など医師のアドバイスをもらうことができるアプリです。</p>
処 理	<p>6月18日にオンブズマンが相談者から聞き取りを行った。 相談者は、健康教育課に電話で「アプリの導入について」問い合わせを行ったが、回答に納得がいかなかったためオンブズマンに相談したとのことであり、はっきりと回答が分かる形が望ましいので、健康教育課から文書で回答をいただきたいとのことであった。 健康教育課から書面で回答することで相談者の了承を得た。 健康教育課にその旨を伝え、6月23日付けで健康教育課から相談者宛に回答書を送付したとの報告があった。</p>

No.3 つくば市認定道路の道路機能喪失について	
苦情相談年月日：令和2年12月3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	<p>平成27年度に相談があった案件について、改めての相談。</p> <p>つくば市認定道路〇〇号線の道路の一部（約70m）は、両側に接道する土地所有者が植樹（ぶどうの木）やパイプハウス等の工作物を設置し、個人の農業用地として占有しているため、本来の道としての機能を喪失し通行出来ない状況にある。この道は、市議会により議決承認を得た幅員4m以下の道路（法定外公共物・無番地）であり、つくば市の公共財産である道路だ。地籍調査は平成25年に終了し、同年10月、法務局に14条地図が備わり、道と表示されている。</p> <p>道路を使用している者は、かつてこの道は、谷田部町時代に道の付け替えと使用許可を得ているとしているが、それを証明するものは無い。</p> <p>かつて私は平成6年にこの道に接した土地に住宅を建築開始し、同年秋頃茨城県の建築指導課による中間検査の際、すでに境界線上三方にブロック塀を施行してあった敷地の一部に建築基準法42条2項が摘要される道が接道しているため、道中心からセットバックするよう指導を受けた。県担当者の説明では、この道の現況は畑でも公図上に道路があるので、後退が必要とのことで、約70cm塀を移動工事をしている。これまで市の担当者で使用している者と何度も話し合いを行っているが、誠意ある対応が見られなく解決の見通しはない。</p> <p>これらのことから、道路機能を回復させ、通行出来ることを主張するものだ。</p> <p>当時の対応 【対応】 ○つくば市都市建設部道路課に状況説明を求めた。 （道路課） 平成21年12月議会において、旧水路用地に沿った道路から旧公図の位置の道路へ認定誤謬の理由により市道路線の変更が行われている。また、平成25年10月に旧公図の位置に道路とする地籍調査が終了している。 しかし、谷田部町時代の道路の付け替え等の経緯もあるので、関係者の同意が得られるような解決策を目指して調整を行って行く。 （オンブズマン） 道路課が調整を行っているとのことなので、関係者の賛同が得られることを願っている。 ○相談者から状況の説明を受ける （相談者） これまでの市の対応や、近隣の地主との話し合いを説明する。</p>

	<p>解決策の提示がないので、どのように対応して良いのか分からない状況である。</p> <p>(オンブズマン)</p> <p>市が具体的な解決策の案を持つように伝えるので、市の説明を聞いていただきたい。</p> <p>(相談者)</p> <p>分かりました。市から解決策を聞いてみます。</p> <p>その後、相談者が道路課を訪れ、道路課からは、道路付け替えの同意について解決策が示されたが、相談者は納得がいかず、その後、進展はしていなかった。</p>
<p>処 理</p>	<p>相談者は、ここ5年ほど仕事が多忙だったことなどもあり本件に取り組みていなかった。ようやく諸事落ち着いたので改めて解決せねばと思い、まずオンブズマンに相談に来たとのことであった。</p> <p>【現状の問題点】</p> <p>①公的書類と現状が完全に不一致を来していること。</p> <p>②不一致を確知した以上解消すべきだが、ここ数年行政側が何ら動いていないこと（平成27年ころ以後約5年）。</p> <p>【相談者の言い分について聴取した中身】</p> <p>①本件は道の不法占拠であり、原状回復すべきではないかと思う。</p> <p>②不法占拠を金銭で賠償すべきとして、住民監査請求などの方法もあるのではないかと思う。</p> <p>③本件について裁判するとすればどういう裁判類型が適切だろうか。</p> <p>④もし道の付け替えをすることで、相談者横のエリアを直線的にする案なら同意してもいいとは思っているのだが。</p> <p>【オンブズマンから相談者に述べた中身】</p> <p>①当該エリアは市街地と隣接し周辺地価もあがってきており、こうした問題を放置したまま世代交代などが起きると紛糾する。問題を今のうちに解決する。不一致をきちんと是正することは必要だと強く思う。</p> <p>②不一致を是正するには、本来の道（以下「赤道」という。）上の工作物を撤去して復活させるか、新しい道（以下「青線道」という。）に付け替えることとし同意や議会手続きを進めていくか、この二つに一つである。</p> <p>③通路の問題に関しては様々な判例もある。裁判所的な考え方は、実際の使用実績＝現状外観、経済合理性の2点をかなり重視して結論が導かれる傾向が強いと言える。</p> <p>本件は、青線道が道の外観を備えてから相当長期間経過していること、赤道を復帰させるにはハウスの取壊しが必須で経済合理性がないという2点があるので、青線道につけかえることが適切と判断されそうな事案である。</p> <p>ちなみに、赤道の占有開始時において土地所有者が悪意であったり行政手続きに不備があったとしても、民法には時効取得の制度すら存在するので、上記意見に影響はない。</p> <p>④相談者横のエリアについて、ここは元の道をそのまま生かすのが合理的で</p>

はないか？それで相談者に不都合ないと思うがどうか？
測量も分筆も高額な費用がかかる。なるべく現状を生かす方法が望ましいのではないだろうか。

⑤本件は裁判で解決するにはなじまないだろう。行政訴訟・民事訴訟、いずれもぴったりくるものが思い当たらない。裁判は費用もかかる。

⑥近隣紛争は法律で解決できない代表格類型であることも勘案すると、是非合理的な内容で了解して手続きが進められると良い。

⑦手続きそのものを最も推進力を持って進めることができる、また進めるべきは行政であるから、相談者が土地所有者と今直接やり取りする必要はない。

相談者は、行政の意見を改めてよく聞いて、赤道を青線道に付替える方針で検討してみてもいいか。

⑧これらについて、道路管理課にオンブズマンから十分伝えておく。
上記内容を道路管理課に伝えた。

相談者は、1月以降に道路管理課へ相談に行くとのことであった。

③ 事務局相談処理事例（12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、広聴室、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. 1-5 新型コロナに関することについて	
苦情相談年月日：令和2年4月2日他	
方 法	メール、電話による
相 談 者	男性 女性
内 容	<p>コロナに関連して複数の意見、苦情が寄せられました。</p> <p>4月2日 職場や家庭でコロナウイルス感染が確認された場合の対応・対処に関して明確にしてほしい。</p> <p>4月6日 マスクもせずに各住居を回ってピラを配っている者がいる。不要不急の外出の自粛を市が促しているにもかかわらず、周りを省みない行為である。</p> <p>4月9日 現在、つくば市は外出自粛要請が出ており、近隣の商業施設などが1ヶ月先まで休業するという形を取っている中、ある商業施設は特に休業はせず時短営業のみの対応をしている。クラスターが発生したらと思うと恐怖を覚える。人が1番多く集まりやすい土日祝だけでも休業するよう要請すべきである。</p> <p>4月10日 緊急事態宣言の県に茨城県は入っていないが、つくば市は千葉県、東京都との繋がりが強い都市であるため対策をすべきである。</p> <p>自分が買い物に行く商業施設では、当該商業施設の中のある店舗が通常営業でかなり人出が多くクラスターが発生しかねない場所となっている。</p> <p>当該店舗の方が商業施設で買い物をする事も多く、このままではコロナ感染者を出す悪循環に陥りかねない。</p> <p>9月3日 ある地区で老人たちによる活動が週3回程度行われてるが、マスクなしで活動している。万が一の場合、周りが被害を被ることになる。</p>
処 理	<p>広聴室、感染症対策室（設置後）へ内容を報告し情報の共有を図った。</p> <p>マスクの着用や店舗の休業を義務付ける法的な根拠はなく、マスクの着用についてはあくまでもマナーの問題であり、店舗の休業については、要請でしかない。</p> <p>参考：地方自治法</p> <p>第14条 普通地方公共団体は、法令に違反しない限りにおいて第二条第二項の事務に関し、条例を制定することができる。</p> <p>2 普通地方公共団体は、義務を課し、又は権利を制限するには、法令に特別の定めがある場合を除くほか、条例によらなければならない。</p> <p>3 普通地方公共団体は、法令に特別の定めがあるものを除くほか、その条例中に、条例に違反した者に対し、二年以下の懲役若しくは禁錮こ、百万円</p>

	以下の罰金、拘留、科料若しくは没収の刑又は五万円以下の過料を科する旨の規定を設けることができる。
--	--

No. 6 治療に関する同意書について	
苦情相談年月日：令和2年5月25日	
方 法	メールによる
相 談 者	男性
内 容	地域包括支援課より、行方不明の親族が誤嚥性肺炎で入院していると電話があった。医師の話聞いて治療法に同意してほしい旨の内容であったため、書面にて詳細を確認した上検討する旨伝えたところ、治療についての同意書が届いた。当該同意書には当該親族の入院先の病院名、担当の医師名の記載が無かった。その後、地域包括支援課から電話で同意書の提出を求められた。病院名、医師名の記載がないことについて尋ねたところ、入院先の病院側の意向とのことであったが、納得できない。
処 理	現在の状況等について相談者に対してきちんと説明することが必要なことから、地域包括支援課へ連絡し、地域包括支援課から文書で相談者へ回答することとした。不備のある同意書についての謝罪や入院先の転院などについてオンブズマン事務局を介して複数回メールと書面によるやり取りが行われた。 最終的に、後見人（弁護士）の選任が行われ、病院の転院等も行うこととなった。

No. 7 公用車の運転について	
苦情相談年月日：令和2年7月31日	
方 法	電話による
相 談 者	匿名（女性）
内 容	7月31日13時頃、ホームセンターの駐車場の駐車スペースを子供を連れて歩いていたら、市の公用車が駐車スペースの白線を横切るように走ってきて、子供の脇をぎりぎりで行った。男性3人が乗っていたのを確認したが、ナンバーは確認していない。非常に危険な走行なので注意してほしい。

処 理	管財課へ女性からの苦情内容を報告した。 令和2年8月4日付けで市全職員に対し、「公用車の安全運転について」が改めて周知された。
-----	--

No. 8 ため池工事申請書について	
苦情相談年月日：令和2年8月6日	
方 法	来局による
相 談 者	男性
内 容	土地改良課に、ため池工事の申請書（要望書）を取りに行ったが、課長が不在との理由により、支給してもらえなかった。申請書を支給しない規定・理由があるのか。平成26年には嘆願書を提出し、立ち合いまで行った経緯があるため池である。 ため池自体は、30年位前から農業用としては用いられていないが、雨が降ると、下方の住宅の庭に水があふれる状況が続いている。
処 理	8月6日に土地改良課へ相談者が提出した「申請書について」を持参し、課長からこれまでの経緯について確認した。土地改良課で相談者と連絡を取り、文書で回答することとした。 その後、土地改良課から相談者に対して19日に回答書を手交したとの連絡があった。

No. 9 水でぬれた本の賠償について	
苦情相談年月日：令和2年8月19日	
方 法	来局
相 談 者	男性
内 容	中央図書館で借りた本を7月22日に大穂の返却ボックスに返還した その際、本の上部がぬれていた。後日、中央図書館の窓口において、窓口担当者から「弁償だ」といきなり言われた。 中央図書館の所蔵資料の賠償請求の手續と賠償金額及び賠償方式に疑義がある。 市長へのたよりを提出する予定であり、市長から直接、回答を求める考えである。
処 理	本人から話を伺ったところ、オンブズマン事務局に苦情申立書を提出するが、オンブズマンからの回答を求めるものではないとのことであった。 8月19日に広聴室へ「市長へのたより（苦情）つくば市立中央図書館

	所蔵資料の賠償について」が提出されたことを確認した。
--	----------------------------

No. 10 職員の対応について	
苦情相談年月日：令和2年9月9日	
方 法	電話による
相 談 者	男性
内 容	<p>国民健康保険課に保険税の減免申請を行ったところ、職員から電話があった。</p> <p>担当職員の言葉遣いが、高圧的で一方的に早口でまくしたてるような言い方だった。</p> <p>現在は大学の学生であるが、前年度は仕事をしていて、一定程度の収入があった。</p> <p>コロナの影響と大学からアルバイトが禁止され、本来予定していた収入が得られなくなった。</p> <p>そのため国保税の減免申請をしたが認めてもらえなかった。</p> <p>減免について、電話ではなく書面で回答をもらいたい。</p>
処 理	<p>国民健康保険課へ連絡したところ、提出書類に一部不備があったことと、大学からアルバイトを禁止されていると言っていたことについて、大学からの当該通知（電子メール等）の写し等をもらって、減免に該当するかどうかについて判断する必要があることから電話をしたとのことで、減免の棄却を伝えるための電話ではなかったとのことであった。</p> <p>話している途中で、電話が切られてしまい、改めてかけなおしているところだった。</p> <p>国民健康保険課において、相談者に電話をかけているが通じなかったため、9月28日付けで配達記録で郵便を発送したとのことである。</p>

No. 11 自宅裏の空地の除草について	
苦情相談年月日：令和2年11月25日	
方 法	電話による
相 談 者	女性
内 容	<p>市に自宅裏の空地の除草をお願いしているが、かなり時間がかかっている。言っていることとやっていることが違っている。</p> <p>（県の）行政相談にもメールで相談し、市のほうに連絡してくれたが、市の現地確認では膝丈の高さとの回答で、当方にはそれに対する明確な回答が無かった。</p> <p>適当にごまかされているように感じる。</p> <p>自分の家の裏の4区画に草が生い茂っている。</p>

	<p>5月から、となり近所で毎月市にお願いしているが、一向に行われぬ。 私が連絡した8月には160cmを超える高さになっていた。 草丈が高くなっているため、みとうしが悪い。 6月にお願いした分について命令を出して欲しい。 何で放置されているのか。 何で遅れているのかについて回答が欲しい。</p>
処 理	<p>環境保全課に相談内容を伝え、回答するよう依頼した。 相談者の隣の方々から5月18日と7月2日に相談があり、所有者へは5月19日と7月3日に電話での指導を行ったとのことである。相談者からも8月13日に相談があり、8月17日に現地調査を行い、8月28日には「適正管理の通知」を所有者に送っているとのことであった。 相談者からは、市長へのメールも送られており、11月30日付けでこれに対する回答が相談者宛に送られた。</p>

No. 12 職員の対応について	
苦情相談年月日：令和2年12月24日	
方 法	メールによる
相 談 者	男性
内 容	<p>赤ちゃん訪問が行われた際、相談者の妻に対して担当者からその行動を否定するような「心無い言葉」が発せられた。妻は看護師で産科の経験もあるが初産婦さんなど育児の経験や知識の少ない方だとかなりのショックを受けることも考えられるので大変危惧している。 また、桜保健センターに対する苦情を耳にするので改善を要望する。 ・母子手帳の扱いが雑で床に何回もおとされたものをそのまま謝罪もなくわたされた（コロナの渦中にもかかわらず）。 ・窓口で人がみえているのに大声で声をかけないと反応がない。 ・双子用ベビーカーで出入りしにくい状況が見えているのに誰も手伝わない。</p>
処 理	<p>相談内容を担当者に伝え、相談者と連絡を取ってもらうこととした。 担当者は複数回相談者に電話をかけ、留守電も残しているが、話をすることは叶わなかった。そのため1月25日付けで相談者宛に文書を送付したとのことである。</p>

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 柏木 健一

令和2年度4月よりつくば市オンブズマンに就任し、1年を迎えました。はじめて担当する業務で戸惑うことも多々ありましたが、事務局や関係者の皆様にご協力いただき、案件処理をкаろうじて進めることができました。以下では、所感をいくつか述べさせていただきますと存じております。

この1年間、市民による苦情の申立に対し、真摯にかつ親身になって話を聞き、また、市の担当課の事情も聴取し、公正公平な立場を心がけて対応してきました。その中で、苦情申立者の真意、特に、不満の主因がどこにあるのかを正確に理解する必要があるように感じました。苦情内容は大きくは市政や行政に対する不満であることには変わりないのですが、不満の出所は、担当窓口の対応であったり、制度枠組そのものや制度の運用にあたりもします。また、解決に時間がかかると、出発点はシンプルであるはずの問題が複雑化し、苦情の真意や不満をめぐる因果関係が見えにくくなることもあります。その意味で、不満の本質を速やかに見極め、時間とともに複雑化するのを防ぐこと、絡んだ糸を丁寧にほどくように対話を続けていくことが、重要であると感じました。

また、市民の方々の苦情の中にも市政や行政制度に改善の余地があるようであれば、その声を拾って市政の改善につなげていくことも、オンブズマンの重要な役割です。この1年でも、市民目線で市政を改めて診た際に、慣習化している制度の中に不備や問題点があるかもしれないことに気づかされることがありました。苦情そのものは市政の問題点を指摘しているものですが、それは同時に、市政改善のための市民からの示唆や助言であり、新しい方向性でもあります。出発点は苦情に相違ないのですが、苦情を単なる苦情として処理するのではなく、より良い制度構築のための方向性と捉えれば、それは大きな前進といえます。「開かれた市政」を推進する上では、視点を切り替えて、相談対応をしてくことも重要であると感じました。

ただし、一見、苦情に対する問題に解が存在する、つまり、オンブズマンからの提言や勧告に対して、市の担当部署が改善に向けて対応するとの方向が見えていたとしても、苦情申立者があまり納得できていない場合もあります。行政の対応としても、オンブズマンの立場からしても、問題はある程度解決された、または解決に向かっていくようには見えるのですが、申立者の不満が残っている場合もあります。このこと

は、申立者の不満が何に起因し、その本質がどこにあるのかにもよりますが、「市政に対する市民の信頼を確保する」というオンブズマン制度の目的では、行政側の問題処理の仕方や手続きを含め、解決のプロセス自体を看守することも重要であるでしょう。

以上のような自省も踏まえつつ、2年目もオンブズマンとしての役割を果たしていきたいと存じております。市民の方々の苦情に寄り添うとともに、行政側との対話を続けていきますので、どうかよろしくお願い申し上げます。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 二井矢 旬子

予期せぬウィルス禍にまさに振り回され続けた1年でした。そして本日現在もその終焉は見えません。ウィルス禍は世界中を覆いつくしているのであって、自分だけが被害に遭っているのではないから、嘆いたとてどうにかなるものではありません。すべての事象をなるべく前向きに受け止めてへこたれずに過ごそうと自分自身を叱咤激励するのですが、そう単純にうまくいくわけでもありません。ほとんどの住民の皆様が、不安や不便や窮屈さにのしかかれつつ、何とか生活しておられるのではないのでしょうか。

ウィルス禍のもと「不要不急以外は自粛」というかつてない分類を突き付けられました。何が不要で何が不急？このテーマで自分の仕事や生活全般を捉え直したとき、自分の中にある物事の優先順位すなわち価値観、あるいは不要不急を言い訳にしようとする怠けや逃げといった性質に改めて気づかされた方も多いと存じます。

さて、ウィルス禍でより明確になったことは、行政は国民（住民）の命・生活を守る最前線に存在するということ。そしてその業務は必要で急を要するものが多いということです。ウィルスが出たことで行政の役割は平時より増大したことでしょう。他方、ウィルスのせいで停止したり後回しにせざる得ない業務も沢山あるでしょう。この際、行政側だけで「当然これは不要不急、後回し」と判断し、これを市民に押し付けて良いかといえ、当然否。「不要不急」の決定は行政サービスを利用する当該住民側との共通理解が大切だと思いますので、まずは丁寧な発信が必要です。毎年述べることですが、住民にとっての「一大事」が行政側にとって「数多ある案件の一つ」として、一方的に薄められ心無い対応につながっているケースが散見され、改善の必要があります。まして、ウィルスのせいにしてそうした対応がとられてはいけません。ウィルス禍下であれなんであれ、住民のために存在している行政には、安定し落ち着いた丁寧な対応を常に求めます。

次の1年間はどのような日々になるのでしょうか。つくば市における行政の仕事ぶりを、厳しくそして温かく、期待感を持って見守っていようと思っています。

(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 柏 木 健 一

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2年度 活動状況報告書

令和3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