

令和3年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和3年4月1日～令和4年3月31日】

令和4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	オンブズマンの感想	22

・参考資料

	つくば市オンブズマン条例	25
--	--------------	----

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・利益の保護を図り、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てによる必要な調査
- (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}柏 ^ぎ木 ^{けん}健 ^{いち}一（筑波大学人文社会系教授）

任 期：令和2年4月1日～令和4年3月31日

（第1期目）

◇ ^{にい}二井矢 ^{じゅん}旬 ^こ子（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3年4月1日から令和4年3月31日までの1年間に、苦情申立書による申立ては3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10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	3 (1)	3 (3)	10 (12)	16 (16)

※ () 内は令和2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22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が、コロナ禍にあるため、Zoom 及び Webex による Web 会議システムにより次のとおり開催されました。

開催日時：令和4年2月3日（木）

13時30分から14時30分

会 場：Web 開催

(2) 全国連絡会構成機関（令和3年4月1日現在：34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 日野市	日野市福祉オンブズパーソン
2 秋田県	秋田県県民行政相談員	20 国立市	国立市総合オンブズマン
3 山梨県	山梨県行政苦情審査員	21 多摩市	多摩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 横浜市	横浜市福祉調整委員会
5 札幌市	札幌市オンブズマン	23 川崎市	川崎市市民オンブズマン
6 函館市	函館市福祉サービス苦情処理委員		川崎市人権オンブズパーソン
7 北見市	北見市オンブズマン	24 藤沢市	藤沢市オンブズマン
8 つくば市	つくば市オンブズマン	25 新潟市	新潟市行政苦情審査会
9 川崎市	川崎市オンブズマン	26 上越市	上越市オンブズパーソン
10 上尾市	上尾市市政相談委員	27 富山市	富山市行政苦情オンブズマン
11 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
12 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
13 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
14 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
15 三鷹市	三鷹市総合オンブズマン	32 三田市	三田市オンブズパーソン
16 府中市	府中市オンブズパーソン	33 北九州市	北九州市保健福祉オンブズパーソン
17 昭島市	昭島市総合オンブズパーソン	34 熊本市	熊本市オンブズマン
18 調布市	調布市オンブズマン		

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・相談等受付処理状況

(1) 苦情申立書による相談案件の所管部署内訳

区 分		件 数
苦情申立書受付件数		3
	組織別受付状況	
	保健部、福祉部	1
	オンブズマン事務局	1
	教育局	1
苦情申立処理状況		3
	処理したもの	3
	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	2
	④ 申立てを棄却したもの	
	申立てが取り下げられたもの	1 (※ 1)
	次年度へ繰り越したもの	

(※ 1) 苦情申立内容の一部取り下げ P8 参照

(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		13
	所管部署状況	
	財務部	1
	市民部	3
	福祉部	2
	保健部	1
	都市計画部	1
	建設部	2
	生活環境部	1
	教育局	3
※重複する相談あり		

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 (3件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
1	3/26 4/20 6/2	来訪	介護保険・総合事業について (保健部、福祉部)	柏木 二井矢	8
2	3/26 4/20 6/2	来訪	オンブズマン事務局員への苦情につ いて (オンブズマン事務局)	柏木 二井矢	9
3	10/21	来訪	学校徴収金について (教育局)	柏木	10

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 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
1	8/13	来訪	歩道切り下げ工事に伴う安全ポール の設置について (建設部)	柏木	14
2	10/28	来訪	特別児童扶養手当の調査について (福祉部)	柏木	15
3	12/9 2/17	来訪	介護保険サービスについて (福祉部)	柏木	15

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例 (8件)

番号	受付日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	ページ
1	4/5	電話	交流センターの職員の対応について (市民部)	16
2	5/13	メール	石の広場へのエスカレータ設置という市の意 思決定について (都市計画部)	17
3	6/10	メール	窓口対応について (市民部)	17
4	6/24	メール	戸籍の郵送に対する電話対応について (市民部)	18
5	6/25	メール	小学校周辺道路の危険性について (教育局)	18
6	7/13	メール	健康増進課の電話対応について (保健部)	19

7	10/12	メール	警備員の電話対応について (財務部、生活環境部)	20
8	2/9	メール	みどりの南新設校について (教育局)	20
9	2/17	メール	公園の木の伐採について (建設部)	21
10	2/24	メール	中央図書館の対面業務について (教育局)	21

(2) 苦情処理事例

① 苦情申立書による処理事例（3件）

No.1 介護保険・総合事業について	
苦情申立書受理年月日:令和3年3月29日	
方 法	FAX及び来訪による
担 当	柏木オンブズマン、二井矢オンブズマン
申立の趣旨	第1 苦情申立書記載内容は以下の通りであった。 1 市が行う介護保険の被保険者証交付において血圧降下剤不使用が交付条件となっている不合理性 2 被保険者証交付後のケアマネージャーの不必要性 3 市の医療介護サービスマップからの診療拒否するような医療機関の排除 第2 後日面談時に以下の内容が口頭で追加された。 被保険者証の交付申請手続きの際、血圧降下剤についてやり取りの末午前中は交付されなかったが、午後は審査なしで被保険者証が交付された不合理性
処 理 結 果	本件は、令和3年2月22日にオンブズマン事務局に相談があり、当初は苦情申立書によらない相談案件として対応し、同年3月29日、苦情申立書による案件に移行したものである。 オンブズマンが、相談者と3月26日、4月20日及び6月2日に面談し、また、メール・電話等によっても述べられた意見を聴取した結果、以下のようになった。 1 申立の趣旨第1の1及び2、同第2について、相談者の希望は、苦情申立書記載内容にかかわらず、対応した職員らに対するオンブズマンによる人事降格等の処分であるとのことだった。人事処分は条例に基づくオンブズマン権限を超え、調査に適さないため、条例第10条第2項(※3)に基づき、相談者に対してその旨を通知して終結した。 2 第1の3については、相談者から取り下げの意思が表明され、受理した。(※1) 3 第1の1について、総合事業対象者確認票(チェックシート)の内容が明らかに不適切で制度にそぐわないと解されたため、オンブズマン条例第9条第2項(※2)に基づく調査を行い、担当部署に対して改善を要望し、11月10日に改定され、同日施行された。

- (※2) 第9条第2項 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。
- (※3) 第10条第2項 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。

No.2 オンブズマン事務局員への苦情について	
苦情申立書受理年月日：令和3年3月29日	
方 法	FAX及び来訪による
担 当	柏木オンブズマン、二井矢オンブズマン
申立の趣旨	No.1 記載の件で、当初口頭で相談が寄せられた後、オンブズマン事務局が苦情内容を十分に理解できず、オンブズマンに十分な事前説明をしなかったため、オンブズマン業務に支障を来している。
処 理 結 果	No.1 記載の件と併せて相談者から事情を聴取した結果、相談者が求めることはオンブズマンによるオンブズマン事務局に対する人事降格等の処分であることが明確となった。オンブズマンの権限を超える要望であったため、前件同様、相談者にその旨を通知し終結した。 なお、本件を契機として、オンブズマン及びオンブズマン事務局との間で、条例第9条第1項第8号(※4)の解釈において狭きに失することのないよう改めて取り組むことを確認した。

- (※4) 第9条第1項 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。

第8号 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。

No.3 学校徴収金について	
苦情申立書受理年月日：令和3年10月27日（郵送）	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
申立の趣旨	当該小学校は、令和2年度児童活動費の徴収を停止し、前年度繰越金の支出も停止するよう教育局から指導されていたのに、すべて支出してしまった。前年度繰越金の返金と今後のために児童活動費の適切な整理を求める。
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 令和3年6月17日 申立人の夫来訪の上、オンブズマンと相談 10月21日 申立人来訪の上、オンブズマンと相談 10月27日 申立人より苦情申立書提出（郵送） 11月12日 調査実施通知書提出 2 調査内容 教育局学び推進課から当該小学校の令和2年度児童活動費の繰越金について事前に資料を提出させ、令和3年12月22日及び令和4年3月24日に職員の聴き取りを実施した。 3 調査結果 当該小学校は、教育局からの指導を受けて、令和2年6月8日に同年度の児童活動費の徴収停止を決定していた。また、教育局としては、児童活動費の徴収や支出の問題が整理されるまでは、前年度からの繰越金は使用しないで欲しいとの見解を持っていた。これに対して、当該小学校では、令和2年4月27日から令和3年1月26日にかけて、令和2年度の児童活動費の繰越金及びその利子から児童用の教材や教具を購入し、児童生徒に配布していた。 児童活動費を含む学校徴収金については、令和2年12月11日付つくば市教育長からの回答において、申立人夫妻に対して、教育局による児童活動費についての見解を整理し、児童個人に還元されない教材や教具に児童活動費が使用されるのであれば、その徴収は「適切ではない」とし、教育局と学校側で受益者負担の原則に対する認識・理解が不十分であったことを認めている。また、当該小学校保護者に対しても、令和2年12月24日付つくば市教育長と当該小学校長の連名による文書を発出しており、受益者負担の考えに対する理解が不十分であったことを認めるとともに、児童活動費は児童一人ひとりに還元される受益者負担の

考えに基づいて適切に徴収・支出されるべきとの見解を明確にしている。

令和２年度に繰越金及びその利子から購入された物品は、教科書ボックスや端末用PCケースなど、その利益が児童個人に行き渡るものが殆どであり、本来公費負担とされるべき学級や学年、学校単位で共用または備え付けとするものではない。ただし、その物品の使用者が令和２年度の１年生から６年生の児童とされていたことには注意を要する必要がある。受益者負担の原則に則れば、児童活動費の繰越金を使用すること自体、同原則から外れてしまう性質を持つものである。ここで焦点となっている繰越金の考え方については、以下２つの解釈が可能である。令和２年度の繰越金は、令和元年度以前の年度末残額を毎年繰越してきたものと考えることができる。この場合の受益者は令和元年度以前に卒業した児童の保護者を数多く含むことになるため、繰越金を返還することは実質的に困難な作業となる。これに対して、令和２年度の繰越金はあくまでも令和元年度に在籍していた児童の保護者から集めたお金の残額であると考えれば、その返金対象者は、当該小学校の２年から６年の在籍児童と令和元年度に同校を卒業した児童（令和２年度の中学１年生生徒）の保護者となり、受益者を特定することは比較的容易であろう。

教育局の見解は、上記前者の繰越金の考え方に基づいており、法務担当との協議も踏まえた上で、過去の長さに遡り正確な返金額を算出することは実質的に限りなく困難と判断したものであった。かかる教育局の見解を踏まえ、令和３年３月２２日に当該小学校では、児童活動費（繰り越し分）に関し、保護者に対して返品または返金の対応を行ったが、その対象者を令和２年度の２年生から６年生の児童の保護者としており、児童活動費を負担していない１年生児童の保護者は除外していた。また、申立人夫妻に提示された返還金額は、購入品の単価やセット価格を令和２年度在籍中の児童数（１年生から６年生）で除して算出されたものであった。この算出方法は、既に卒業した児童の保護者に繰越金を返還することが極めて困難と判断した上で、現在校児童一人ひとりに行き渡る物品の購入でもって繰越金を還元しようとしたこと、また、返品・返金対応についてはその対象を児童活動費を過去に徴収した現在校児童の保護者にのみに限定することによって清算しようとしたものであった。

【処理結果】

１ 問題の所在

（１） 児童活動費の徴収を停止した当該小学校による決定は評価できるものの、問題が明らかになるまでは繰越金の支出は留保すべきであると教育局の指導にも関わらず、学校側に「児童一人ひとりに還元される

ものであれば、児童活動費で購入しても構わない」という認識があったと考えられる。これは、受益者負担の考え方を踏まえ、本来公費負担とすべきものと私費で賄うことができるものとを区別し、後者である限りにおいて児童活動費は支出可能と判断した結果であると考えられる。今回、児童活動費の徴収と支出が、私費負担とすべき経費において、同一年度内で完結するのであれば、受益者負担の原則にしたがうことができる。ただし、今回は前年度の繰越金が予算に含まれており、繰越金を支出すること自体、受益者負担の原則からはずれてしまう。ここでの問題としては、公費または私費負担とすべきものの区別はされたものの、受益者負担の原則や繰越金の考え方について十分な議論がなされず、同原則についての理解が進んでいなかったために、教育局と学校の間で認識のずれがあったものと考えられる。

(2) 児童活動費の徴収と支出は受益者負担の原則に則るのが基本であるが、児童への教育効果に鑑み、受益者負担の原則に完全に従うことができない場合も生じうる。ただし、その場合には、保護者からの同意を得ることが重要であり、特に、年度決算時の報告等による事後同意ではなく、支出計画を立て事前同意を得た上で支出することが望ましい。繰越金の使用は卒業した児童を含まなければ、受益者負担の原則からはずれることになるため、その際には保護者の同意を得ることが重要となろう。今回の当該小学校での繰越金支出については、「同意さえ得られれば繰越金を支出しても構わない」という認識があったものと考えられ、また、繰越金支出について保護者から同意は結果的に得たものの、事後同意に過ぎなかった。令和3年9月21日付つくば市長から申立人への回答において、教育局としても、繰越金の支出について保護者からの事前承諾を得ることが望ましかったとしている。ここでも、繰越金の整理方法について十分な議論がなされず、保護者に対しては事後同意となってしまったことから、その処理がやや拙速であった感は否めない。

(3) 返金額の算出について、令和2年度の繰越金は令和元年度以前過去長くにわたって繰り越されてきたものであると考えることもできれば、令和元年度に集めたお金の残金が次年度に繰り越されたものであると考えることも可能である。前者の見解によれば、返金対象者を特定することは実質的に困難であるが、後者の考え方では特定しやすいであろう。繰越金については様々な考え方がある中、今回の返金額算出は前者の考え方に従っており、返品・返金対象は在校中の児童の保護者かつ児童活動費を負担した保護者に限定された。今回の処理は、取りうる最善の方法の一つであったと考えられるが、十分な議論を踏まえず、保護者への事前合意をとることもなく、返金額算出に至った点はやはり問題であった。

2 処理結果：提言

(1) これまで児童活動費の徴収・支出は、使用目的を曖昧なまま集金し、支出し、事後的に報告を行うことで保護者の合意を得る、残額は次年度に繰り越すというサイクルであったが、残額を繰り越せば受益者負担の原則から外れてしまうことに帰結する。したがって、必要な金額を集める（必要でないお金は集めない）、残額は返還するというかたちで、繰越金を発生させずに年度内で完結するサイクルを検討する余地はあるだろう。現在当該小学校では児童活動費の徴収は停止されているが、同校を含め、児童活動費を徴収するのであれば、学校現場で受益者負担の原則が遵守される方法での運用を検討願いたい。

(2) 現在の「学校徴収金取扱要項〈公費・私費負担区分等ガイドライン〉」には、受益者負担の原則から外れかねない私費負担項目も散見される。教育局によれば、学校の現場で必要としている物品が項目に掲載されてないと購入できないなどの問題が生じないように、ある程度柔軟な対応ができるよう配慮したとのことである。かかる柔軟な対応の中で、仮に受益者負担の原則から外れるとしても、保護者への十分な説明と報告が行われるのであれば、児童への教育効果に鑑みての支出は可能であろう。その意味で、受益者負担の原則から外れることを全面的に否定することなく、保護者からの同意を得る点を重視しつつ、教育効果の高い適切な支出を考えていくことも重要であろう。

(3) 上記(1)と(2)を踏まえ、学校徴収金取扱要項を改善し、より適正かつ効率的な執行が図られることを期待する。取扱要項の改善とともに、児童活動費を含む学校徴収金の在り方とその適切な運用について、学校側と相互理解を深めていくことを強く望むものである。

(4) 児童活動費の徴収は長い慣習として行われてきたものであり、学校徴収金取扱要項を作成・配布したからといって、一朝一夕に変革できるものではない。したがって、ガイドラインが遵守されているか、特に受益者負担の原則を逸脱していないか、点検する仕組みづくりは重要であろう。ガイドラインが遵守されているかを点検する方法について、検討することを要望する。

(5) 返金額算出については、上記前者の考え方によれば、受益者負担の原則に則っての返金は困難であろう。ただし、受益者負担の原則に則ることが困難であるのならば、返金額の算出方法について保護者への事後説明ではなく、事前説明によって合意を形成することが重要であった。今回の返金額算出は、とりうる選択肢の中では最善と判断したのであるが、返金額算出方法について、申立人へ丁寧な説明を行い、理解を求めることが重要であろう。

(6) 今回児童活動費の見直しや学校徴収金取扱要項の作成を通じて、

	学校徴収金に関わる長年の慣例が刷新・改善されつつあることは、申立人の貢献によるものである。教育局や当該小学校でも、試行錯誤しながら対応していったと考えられるため、初動として問題の本質をすべて理解した上で適正な対応を行うことは困難であったと推察されるが、申立人の指摘を通じて、学校徴収金の在り方や適正な運用についての理解が次第に深まっていったことは事実である。今後とも学校の児童と保護者、現場の教職員を含む市民の声を拾い、開かれた教育行政が推進されることを強く望むものである。
提言通知年月日：苦情申立人へ 令和4年3月31日	
提言通知年月日：教育局へ 令和4年3月31日	

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）

No.1 歩道切り下げ工事に伴う安全ポールの設置について	
苦情相談年月日：令和3年8月4日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	相談者は、依頼したハウスメーカーが建設部道路管理課に歩道の切り下げ工事を申請したところ、その中で、安全ポールは施主の負担で設置することになっていると説明を受けた。 相談者は、安全ポールの設置について、直接、道路管理課に説明を求めたが、根拠法令を示して貰えない。納得がいかないので相談したい。
処 理	オンブズマンは、令和3年8月13日に相談者夫妻から聴き取りを行い、道路管理課への調査を行うことは可能であるが、安全ポールの設置費を返却せよと言う権限はなく、事務処理の改善を指示することは可能であると述べた。8月19日に道路管理課担当者から聴き取りを行い、相談者の要望を伝えた。 8月25日に施工業者から安全ポールの工作物引渡書が提出され、市への移管手続きが行われた。その後、本件について、建設部局において、法務課、総務課との協議、顧問弁護士の意見を受けて、内部協議が重ねられた。 結果、安全ポールの設置を今後は求めない方針が定まり、相談者に3月22日に謝罪し、補償金として設置費用が4月に支払われたところである。

No.2 特別児童扶養手当の調査について	
苦情相談年月日：令和3年10月28日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	相談者に福祉部障害福祉課から特別児童福祉手当の調査書類が届いたが、今までと生活状況が変わらないため、疑問に思い電話したところ、同一生計の同居人がいるので不正と言われ不満である。また、この調査票は同一生計前提のようなので回答すべきか。 相談者は、障害児を扶養している母子家庭で同居人はいるが、調査内容や電話対応に不満があり、オンブズマンに聞いてほしい。
処 理	オンブズマンは、10月28日に相談者から聴き取りを行った。 相談者は、同居人は同一生計ではないのに、この調査票に同居人が記名されたまま回答するべきか。また、電話対応に不満があり、オンブズマンに相談したとのことである。 障害福祉課に相談者との経過資料等を求め、相談内容の確認を行った。調査書類は県から送付されたもので、市が窓口になっている。調査票に同居人が明記されていたのは、8月に市が行った所得状況届に相談者が同居人を記載したために反映されたものであった。 障害福祉課としては、調査票の提出期限も近づいており、相談者から話を聞き対処したいとのことであるので、相談者には障害福祉課へ相談するよう促した。 その後、調査票を相談者が県に提出し、障害福祉課は、同居人は同一生計でないと確認したことにより、本件の相談を終結した。

No.3 介護保険サービスについて	
苦情相談年月日：令和3年11月15日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	2年位前からスケープゴート・虐めに合っていて、介護保険サービスが受けられない。地域包括支援課のケアマネージャー、〇〇のケアマネージャー、〇〇のヘルパーの3人に虐められている。 ホームヘルパーの家事援助が受けられず苦痛な生活をしている。

	地域包括支援課から安否確認に時折見に来るが、ゴミ出しや買い物をしてくれる訳ではない。 オンブズマンに相談したい。
処 理	オンブズマンは、令和3年12月9日及び令和4年2月17日に相談者と面談を行った。聴き取りの結果、相談者が求めていることは、介護保険サービスを受けたいとの要望であると確認し、令和4年3月10日に福祉部地域包括支援課から聴き取りを行ったところである。 (次年度へ繰り越し)

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（6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、オンブズマンに相談し、指示を受け、担当課、広聴室、その他必要な部署に対応と処理をお願いします。

No.1 交流センターの職員の対応について	
苦情相談年月日：令和3年4月5日	
方 法	電話による
内 容	職員個人にではなく、組織的な対処方法についての苦情である。 マンションのゴミ集積場の管理をしている相談者が、掲示・回覧に使うためのゴミカレンダーを市内の交流センターに取りに行った。 持ち帰ったゴミカレンダーが前年度分であったため、交流センターへ電話したところ、「2021年度分が無くなって、倉庫から前年度分を出して渡してしまった、すみません。」との対応であったが、反省が感じられなかった。 ゴミカレンダーについては、環境衛生課に電話し、郵送されることになったが、まだ届かない。夕方まで待って届かなければ、また電話する。
処 理	内容を、市民部交流センターほか関係各所に伝え、対応改善を要望。

No.2 石の広場へのエスカレータ設置という市の意思決定について	
苦情相談年月日：令和3年5月13日	
方 法	メールによる
内 容	つくば市ホームページ経由で「石の広場へのエスカレータ設置がつくば中心市街地まちづくりビジョンを実現する上での施策」という点について、一市民として解せない部分があり、当該意思決定に関する客観的データを含む情報開示を求めた。その後、つくば市学園地区市街地振興室担当者よりメールによる回答を得たが、依然として根拠となるデータ等の開示はなかったため、詳細データの開示を要請した。途中2週間置きに2度メールにて現状確認を入れたが、2ヶ月以上回答も返答も得られていない。 【要望内容】 頂いた説明を拝見したが、エスカレータ設置を急ぐ理由が判らず、市によって実施された意思決定に不安を感じている。以下の点について、資料・データを開示頂きたい。 ①「1階と2階の動線が不十分」とあるが、階段（複数ルート）、エレベーターも設営されており、不十分と言い切れる根拠が乏しいように思われるが、専門家への意見取り付けや、それを踏まえた市での検討や取りの記録を開示頂けますか。 ②「動線不足により、危険な状態」とあるが、具体的にどのような事例だったのか。 ③「これまでに実施してきたアンケート調査等でも、駅から広場へのアクセス改善を望む声は多く挙げられている。」とあるが、アンケート母数と意見件数、意見内容につきご教示願いたい。
処 理	都市計画部学園地区市街地振興課に対応を依頼。

No.3 窓口対応について	
苦情相談年月日：令和3年6月10日	
方 法	メールによる
内 容	窓口センターの窓口対応について、多くの書類を依頼したため、待つことは仕方ないと思っていた。窓口の担当者は「研修中」という札を付け、きちんと確認しながら対応してくれた。その後ろで、2名の職員が雑談していて、研修中の職員と一緒に対応してくれれば時間短縮になるのと思った。たまたまかもしれないが、住民がいる場所で、雑談されている様子はあまり好ましく映らない。

	その後に別の職員が、マル福の還付（払い戻し）の対応をしてくれた。事前に市役所に確認して出向いたのだが、窓口で初めに「所属している保険団体に承諾を得てから手続きをしてください。（もしかしたらご説明いただいた内容は異なるかもしれません。）」と説明をされた。事前に市役所に確認した内容と還付の手続きができると聞いた話を伝えると、あっさり納得されて銀行口座の書類を渡され手続き完了となった。一体、先ほどの説明はなんだったのか。入金時期を伺うと全く適当な返答をされ、不信感が募った。 はじめから、目の前でマニュアルを広げて、確認しながらやるのはありがたいと思うが、職員が複数いるのだから、もう少し分かる方が窓口対応をする、あるいはお互いにフォローするなどしてくれるとありがたい。もちろん、職員が一生懸命対応していることはよくわかっている。しかし、住民も、色々やることある中で足を運んでいるので、無駄のない対応をしてくれるとお互いに気持ち良いのではないかと、思い連絡した。
処 理	対象の窓口センターに、主管課である市民部市民窓口課とも情報共有のうえ、対応改善を要望。

No.4 戸籍の郵送に対する電話対応について	
苦情相談年月日：令和3年6月24日	
方 法	メールによる
内 容	相談者がメモを入れて戸籍を郵送請求したのに、誤ったものが送られてきたので、電話をしたところ、横柄な受け応えをされ、とても不快である。 他の自治体では、不明な点があった時は確認のため連絡等をしてくれる。
処 理	市民部市民窓口課に共有し、対応改善を要望。

No.5 小学校周辺道路の危険性について	
苦情相談年月日：令和3年6月25日	
方 法	メールによる

内 容	小学校の正門から抜ける道（特に、小学校正門から校庭近くの門まで）を何とかする方法はないかと思い、連絡した。 小学校正門前までは歩道があるが、それ以降は歩道が消え、カーブとなり、小学校の敷地がせり出している関係で、死角を生んでいる。 小学校敷地（プール裏）を少し削り、フェンスの位置を少し移動させれば、道がまっすぐになり、十分歩道も確保できそうだ。また、過渡的な対応として、小学校の植木を切ったり、フェンス・コンクリートの土台を透明にしたりすることで、道をまっすぐにするまで少しは死角が薄れるのではないかと思った。 小学生や保育園生、中学校に通う中学生等、多くの子どもや高齢者が徒歩や自転車で往来する道となっている。近所では危険な道として有名である。 相談者自身がつくば市関係者に案内や説明、写真の提供等をしても良いので、相談者ができることはないかと連絡した。
処 理	教育局学務課に対応を依頼。

No.6 健康増進課の電話対応について	
苦情相談年月日：令和3年7月13日	
方 法	メールによる
内 容	健康増進課に養育医療のマル福利用の申請書類が届かないので、自ら電話や窓口に行かなければならないのかと不安になり電話した。 担当者がいないようで代わりの方が電話に出てくれ、書類が届かなかった理由については、きちんと説明してくれ、よく分かった。 ただ、その後「まだ入院長引きそうなら、4、5枚送りますか。」と言われたことが、もやもやしてならない。 対応してくれた方は、毎回、書類を請求するのが大変だろうからと何気なく言ってくれたのだろう、ということは十分承知しているが、私のように、生まれた子供が長期入院となっている親は少しでも早く退院してほしいと願いながら毎日を過ごしている。それなのに、すごくドライに、事務作業的に、書類たくさん送りますか、と言われるのは医療的ケア児をもつ家族の気持ちを逆撫でするようであった。 どうか、市役所の方々には、もう少し配慮ある言葉を意識していただければと思っている。
処 理	保健部健康増進課ほか関連部署に対応改善を要望。

No.7 警備員の電話対応について	
苦情相談年月日：令和3年10月12日	
方 法	メールによる
内 容	道路に動物の死骸があることを、市役所の開庁時間前でないと電話が出来なかったため、警備員へ伝えようと電話したところ、迷惑そうな対応をされ、憤慨した。 電話対応も業務の一つであるので、受け答えがちゃんと出来る人材を置いてもらいたい。市役所の対応に残念な気持ちになった。
処 理	財務部管財課、生活環境部環境衛生課に電話対応や連携の改善を要望。

No.8 みどりの南新設校について	
苦情相談年月日：令和4年2月9日	
方 法	メールによる
内 容	みどりの南新設校の通学区分について意見がある。みどりの南地区に住んでいるが、義務教育学校の方が距離的にも近く、安全面についても安心できる。以前、みどりの中央においても学校を見据えて移住した市民が多く、学区の区分について抗議をしているとの意見があったが、みどりの南の住人も同様の意見を持っている。みどりの南を一括りとして地域の統一を図るというのではなく、地区ごとの区切りや分譲地ならではの特性などを把握し、検討してほしい。
処 理	教育局学務課に対応を依頼。

No.9 公園の木の伐採について	
苦情相談年月日：令和4年2月17日	
方 法	メールによる
内 容	公務員宿舎跡地に隣接する公園の木を、つくば市公園・施設課が伐採するお知らせを出して、木を伐採している。公園の木は市民の財産であり、市役所の役人のものではない。跡地を宅地化する業者を利する密約でもあるのかと疑いたくなる。隣接する遊歩道の木の新伐採や大規模な剪定も中止してもらいたい。緑豊かなつくば市を維持してほしい。
処 理	建設部公園・施設課に対応を依頼。

No.10 中央図書館の対面業務について	
苦情相談年月日：令和4年2月24日	
方 法	メールによる
内 容	資格をお持ちのせいか、或いはある司書の方だけかも知れないが、貸出や返却に対応される際に、借りた時から汚れていた本を返却しても館内放送を使って呼び出し汚した犯人扱いをしたり、返却時のDVDへの収納方法を指導したりと、事前の説明もない施設側のルールを高圧的に押し付け、老若男女様々な市民が利用する文化施設の窓口にしては、あまりにも冷たい態度しかできない方が対応するのは、如何かと感じる。
処 理	教育局中央図書館に対応を依頼。

V 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年度よりオンブズマンに就任し、これまで2年間勤めさせていただきました。今年度も市民から寄せられる苦情の内容は様々であり、オンブズマンとしての職務遂行の困難さや限界を感じる一年間でありました。

つくば市オンブズマンは、市が設置したオンブズマンであり、市民オンブズマンとは異なり、公的な機関として市の行政を監視するものです。実際の業務としては、市民の苦情を丁寧に聴取し、公平公正な立場で苦情発生の原因を調査し、その限られた権限内で市に対する勧告や提言をしていく役割を担っています。特に、苦情を申し立てる市民と対応する市の担当者の双方の話を丁寧に聞き、当事者同士では見えない問題や苦情の根本的要因を見極め、なんとか解決に導いていく役割が重要であると感じています。

オンブズマンが調査するにあたり重要なのは、苦情を申し立てている相談者個人に具体的な不利益が生じているか、という点であります。また、相談者がどのような点を不利益と感じているかが調査のポイントになります。相談者個人の不利益については、市の担当者の市民への対応が明らかに不当であったり、不適切であったりする場合は、話は単純なのかもしれません。これに対して、市の対応に明らかに不当、不適切とはいえないまでも、相談者が納得し、満足いくものとなっていない場合、問題はより複雑になります。市の対応に納得できず、結果として、適切な行政サービスを受けることができていない場合も、不利益が生じていることにあたるのですが、相談者の不利益とは何か、またどのように不利益が生じているのか、これらを判断することが難しい場合は多々あるのです。

市の職員も限られた人員と財政の中でサービスを提供しており、またサービスを提供する側も完璧ではない人間であります。市民からみて必ずしも納得のいくサービスが提供できるわけでないことは、現実としてあるのでしょう。ただし、市民への対応が適切か、対応が丁寧で分かりやすいか、不当でないか、極端な前例主義に陥っていないかなど、第三者の視点で常に監視していくことは、極めて重要です。つまり、市民の立場や目線からみて十分な行政サービスを提供できているかを常に自問自答し、市民の満足のいくサービスにできるだけ近づけていくことが重要な課題なのでしょう。そのためには、第三者的視点から、公平公正な立場で、またある意味新鮮な目で、行政サービスの在り方を監視・調査していくオンブズマンの役割は、重要であると感じています。

かかる課題はありますが、今後も相談者の苦情の一つ一つに真摯に取り組み、行政サービスが市民の満足いくものとなることを目指していきたくと存じております。どうか引き続き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

私は、平成30年4月につくば市オンブズマンに就任し、再任を経て4年間務め、令和4年3月末日をもって退任いたします。この場を借りて私の思いを申し述べます。

1 オンブズマンの存在意義

活動状況報告書の冒頭付近に掲載されているとおり、オンブズマンを設置している地方公共団体は、全国で見ても決して多くはないのが現状です。行政設置オンブズマンが存在しなければ、市民の皆さんは、行政側の行いについて真摯な疑問や異議を生じたとき、どこに持って行けばいいのでしょうか？疑問や異議の対象そのものである部署にはそもそも持って行きにくい、持って行ったところで説明や改善は依然期待できないように思います。

行政設置オンブズマンは、どの担当課とも異なる独立した立場から市民の声を聞き、必要に応じて調査し、改善・再発防止につなげることができる存在で、ここに大きな存在意義があります。つくば市がオンブズマンを設置していることは、良いことです。

2 抑止効果？それとも・・・

オンブズマンの存在意義は大いにあるのですが、実際の相談・苦情申立件数としては想定していたよりも少ないと感じました。「行政設置オンブズマンがいる」ということで、行政側の日々の業務執行がより透明・適切なものとなり、結果として相談・苦情が少ないのであれば、良い抑止効果といえます。しかし実態はそうとも言えないでしょう。まだまだオンブズマンの存在が知られていないか、存在は知っていても「敷居が高そう」「利用しにくそう」という場合が多いのではないかと思います。せっかくのオンブズマンですので、広報をたやすく、市民の皆様にとって使いやすい、もっと親しみのある制度になってほしいと思います。

3 いち市民として

先日、自宅近所の市道交差点のカーブミラーが壊れていました。交通量はそれなりにある一方見通しが非常に悪く、信号は無いため、カーブミラーがとても重要な交差点です。壊した人（車が衝突したような跡あり）が通報しただろうと思い、数日様子を見ていましたが、一向に修理されません。これ以上放置できないと思い、ある朝、自ら市役所に電話しました。「道路のミラーが壊れてる」と言うと、すぐ担当課に替わり、指示に従って場所特定に必要な情報を提供し、念のためにと私の電話番号を聞かれました。なんと、その日のうちに修理完了との連絡をもらい、帰宅途中に見ると、確かにすっかり修理が済んでいました。

私は、いち市民として、その、速やかかつ的確な対応に驚き、感心し、感謝しま

した。もしこれが、何日も放置されたり、あるいは修理方法がまずければ、がっかりしていたでしょう。

行政側で働く皆さんは、常日頃、大量の業務を、当然の職務と思って遂行していることと思います。しかしその遂行方法によって、市民は一喜一憂といってもよいほどに受け止めます。

行政側の皆さんはこうしたことを理解して、いつも心新たに、的確・迅速・丁寧な仕事をしていただきたいです。

市民の皆さんは、（住民税は払っておりますけれども）「ありがとう」の気持ちも忘れずに、市役所を利用なさっていただきたいと思います。そうして、思いやりのある温かな、行政と市民との素晴らしい関係が築けることを願ってやみません。

4年間ありがとうございました。

(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

令和3年度 つくば市オンブズマン活動状況報告書

令和4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