

令和4年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和4年4月1日～令和5年3月31日】

令和5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	19

・参考資料

	つくば市オンブズマン条例	22
--	--------------	----

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4年4月1日～令和6年3月31日

(第2期目)

◇ ^{ほり} 堀 ^み み ^ず ず ^き き (茨城県弁護士会所属弁護士)

任 期：令和4年4月1日～令和6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。

・ 柏木オンブズマン・・・毎月第1～3木曜日 午後1時～5時

・ 堀オンブズマン・・・毎月第4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4年4月1日から令和5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4件で、苦情申立書によらない事務局相談による処理件数は8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 (3)	4 (3)	8 (10)	12 (16)

※ () 内は令和3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23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12月22日(木)

13時30分から15時00分まで

会 場：Web開催

(2) 全国連絡会構成機関(令和5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 川越市	川越市オンブズマン	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		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 申立てを棄却したもの ④ 申立てを却下したもの	
	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		12
	所管部署状況	
	総務部	2
	財務部	1
	市民部	1
	福祉部	2
	都市計画部	1
	建設部	4
	教育局	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 (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 (4件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
3年度 繰越 3	12/9 2/17 11/4	来訪	介護保険サービスについて (福祉部)	柏木	8
1		電話 メール	学校徴収金について (教育局)	柏木 堀	9
2	10/4 2/2	来訪	福祉サービスの利用方法の変更について (福祉部)	柏木	10
3	1/12	来訪	耕作圃場進入に係る市道通行障害の 解消について (建設部)	柏木	11

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	4/1	電話	防犯交通安全課の対応について (建設部)	13
2	7/12	メール	市役所職員の通勤経路について (総務部)	13
3	8/25	電話	市税滞納に伴う公売物件の立ち入り調査に係 る対応について (財務部)	14
4	10/3	メール	つくば駅前定期自転車登録について (建設部)	15
5	12/8	メール	職員の公共マナーの悪さについて (総務部)	16
6	12/14	メール	市内の路線バスの運行本数維持について (都市計画部)	17

7	2/16	メール	受付の方の態度の悪さについて (市民部)	17
8	3/8	電話	市営住宅駐車場の整備について (建設部)	18

(2) 苦情処理事例

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（4件）

令和3年度繰越案件 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。 相談者がヘルパーのサービスが受けられなくなってから、地域包括支援課は相談を受け、ケアマネージャー（居宅介護支援事業所）やヘルパー（訪問介護事業所）の紹介をしてきたが、マッチングが上手く行かない状況にあった。 地域包括支援課としては、高齢独居生活の相談者単独では、話し合いがなかなか進展しないため、家族にも参加を促し、新たにケアマネージャー（居宅介護支援事業所）を捜すとともに、ヘルパー（訪問介護事業所）と供に紹介を進めていたところであったが、令和4年8月2日に相談者から紹介お断りの連絡を受けたとのことであった。相談者は自らケアマネージャーを捜す意向を持っているため、地域包括支援課は支援の依頼があれば対応する意向であった。 オンブズマンは、相談者の要望により令和4年11月4日に再度面談を行った。相談者からの近況報告を受けたところ、独自に民間の介護サービスを受けているとのことであった。 サービス事業者の入れ替わりはあったが、地域包括支援課と谷田部東地域包括支援センターによる相談者への訪問や支援が継続されているため、本相談は終結とした。新たに相談があれば対応することにした。

No. 1 学校徴収金について	
苦情相談年月日：令和4年4月8日	
方 法	電話・メールによる
担 当	柏木オンブズマン、堀オンブズマン
内 容	提言通知書は、令和元年度繰越金の整理ということで受益者負担、公費私費に関することに主眼が置かれていた。 児童活動費には、これ以外にも、①同意なく徴収がされていたという財産権に関する問題、②公費負担で本来あるべき物に支出されてしまった児童活動費の権利関係の問題がある。 ①について、当初、教育局も学校も児童活動費は保護者が負担しなくてはならないものとの見解を示し、長年同意を取ることなく給食費や教材費を引き落とすために保護者から供された口座から徴収されてきました。PTA総会での同意の取り方は多数決であり、当日その場にいたPTA会員の多数決で保護者全員からの同意を得たと考えるのは不適切である。同意は保護者個々から取らなくてはならないはずだ。 ②について、学校に残されている児童活動費から購入された物品の権利関係については学び推進課に問い合わせるが回答は得られておらず、受益者負担の原則に沿わない児童活動費の権利関係の整理の前進は今回かなわなかった。 以上のとおり、これまで同意なく徴収され公費負担で本来あるべき物に支出されてしまった児童活動費の権利関係を整理するため、今まで徴収されてきた金銭の返金を再度教育局に求めたい。
処 理	オンブズマンは、令和4年5月6日、11月10日、12月8日、令和5年1月5日に教育局学び推進課と都度面談し、相談者の苦情に対応するよう促してきたが、時間を要している状況であった。改めて、3月9日に学び推進課と面談し、受益者負担の原則に従わずに購入した物品の整理等について、教育局として早急に進めるよう促した。 (相談継続中)

No.2 福祉サービスの利用方法の変更について	
苦情相談年月日：令和4年10月4日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	発達障害の子供がおり、掛かり付けの病院の先生から勧められた勤務先に近い地域活動支援センターⅢ型事業所の利用を始めた。 運営事業者は、Ⅲ型事業所のほかに近くで就労継続支援B型事業所を運営していた。短時間でも良いからと勧められ通い始めた。調子が悪い時には、Ⅲ型事業所に戻り休むこともできるので都合が良かった。 Ⅲ型事業所は、居場所作りなので、ハードルが低く継続することができた。 そのような中で、9月26日に福祉部長名の通知を渡され、11月1日からB型事業所とⅢ型事業所を同じ日に使えなくなることが朝礼で話された。 子供やほかの方もショックを受けたようだ。 運営事業者には、4月に8月から変えるよう連絡が来ていて断っていたが、強く言われて11月1日から変えると伝えたようだ。市の認可を受けられなくなるから、仕方なしに伝えたと言われた。 平成18年に国から通知があっても、運用で何十年も遣ってきたものを急に変えるのは拙速ではないのか。 利用者にしわ寄せが来るのは、納得いかない。
処 理	オンブズマンは、10月4日に相談者と面談を行い、10月11日に福祉部障害者地域支援室から聴き取りを行った。 平成18年厚生労働省告示第523号ならびに「障害者総合支援法上のサービスの報酬算定に係る通知」（平成18年10月31日障発第1031001号）によれば、「同一日に他の日中活動サービスの報酬は算定できない」とされており、福祉サービスの利用者は同一時間帯に2つのサービス（例えば、地域活動支援と就労継続支援）を受けることはできないというルールがあるが、これまでは2つのサービスが同時に利用できる状況が容認されてきたと推察される。 今回の事案では、地域活動支援センターⅢ型事業と就労継続支援B型事業による日中活動サービスが、同じ利用者に対して同日に行われていた可能性がある。また、同一法人がⅢ型事業とB型事業の両方を運営していたために、同日利用が物理的にも可能であり（利用施設の近接性）、またその方が利用者にとっては利便性が高い状況にあった（厚生労働省告示によれば、Ⅲ型事業との同日利用ができないため、B型の事業所では、独自に休憩する場所として静養室を設けなければならない、ということになる）。

	市としては、厚生労働省の告示を踏まえ、同日利用は早々に整理すべき課題とされていたことがあったため、9月22日に福祉部長から利用者に対して、11月1日から同日利用不可であることを通知したが、利用者からの理解がなかなか得られていない状況である。また、事業運営法人から利用者への説明を依頼したが、市からの委託事業であることを理由に、応じられず、市が説明するという立場をとっている。 市としては、平成18年の厚生労働省告示に関わらず、長らく同日利用を容認していた問題点を認めるとともに、11月1日からの変更は早急であることは問題であると認識し、11月1日からの移行が難しい方に対しては、個別に対応していく意向である。また、障害者地域支援室は個々の利用者の状態に合わせて猶予期間を設けるなどの対応や、B型事業所には静養室の新設がされるとのことであるため、障害者地域支援室からの連絡を待つこととなった。その後相談者から、障害者地域支援室と面談等を行ったが、納得の行く十分な説明がなかった旨連絡があった。 これを受けて、令和5年2月2日にオンブズマンは、相談者及び同事業関する新たな相談者と面談を行った。 新たな相談者は、市長へのたより、市長へのメールにより市に既に相談を行っていた。相談者の子供がB型事業所とⅢ型事業所の同日利用をしており、Ⅲ型事業所が行っている送迎サービスを利用していた。同日利用が認められなければ、B型事業所に送迎サービスがないため、通えなくなる。この理由により、同日利用の再開を求めている。 また、令和5年度からの地域活動支援センターⅡ型及びⅢ型をセットとした委託事業の入札がプロポーザル方式で進められている。運営事業者は、Ⅱ型事業は辞めたい意向があるようで、入札は予定していない。かかる来年度からの委託事業の入札があるため、11月1日から同日利用を不可としたのではないかと、相談者方は疑念を抱いている。 (相談継続中)
--	---

No.3 耕作圃場進入に係る市道通行障害の解消について	
苦情相談年月日：令和4年11月15日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	3～4年前から道路管理課に、昨年には大穂相談センターやタウンミーティングで自耕作圃場への進入に係る市道通行障害の解消を相談しているがうやむやになっている。折角のシステムが機能していない、第三者の目線でオンブズマンから市に意見し解決を促して欲しい。

処 理	オンブズマンは、令和5年1月12日に相談者と面談を行い、2月9日に建設部道路管理課から聴き取りを行った。 問題となっている市道には、一方の水田の耕作者が防草シートを貼り、草の侵入を防いでいるために、道路を挟んで反対側にある相談者の市民の農園では、防草シートがあるため、耕作機械の搬入や市民の通行が妨げられている状況が続いている。 道路管理課としては、相談者と水田耕作者双方の了解を得た上で、問題进行处理すべく対策案を提案しているが、進展しない状況であった。 オンブズマンは、道路管理課に対して、まずは相談者が農園に支障なく入れるよう対応を促している。 (相談継続中)
------------	--

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（8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 防犯交通安全課の対応について	
苦情相談年月日：令和4年4月1日	
方 法	電話による
内 容	相談者が望んだ位置にカーブミラーが設置されなかったことに関して、所管である防犯交通安全課の関係者への説得など処理方法に問題があったのではないかと。 隣接者が設置を拒否したことに正当性はあるのか。 結果、4m以上離れた電柱にカーブミラーが設置されたが見えない。 オンブズマンの見解を知りたい。
処 理	防犯交通安全課としては、カーブミラー設置に向けて合意形成を図るべく、隣接者を含めた近隣数軒の方々に協力を打診したが、協力は得られなかった。結果として、ベストとはいえない選択肢ではあるが、市としては4m離れた電柱にカーブミラーを設置した。かかる市の対応に対して、不適切（違法）とはいえない旨、相談者にオンブズマンの見解を伝えた。相談者は、広聴室（市民の声）にも文書で意見（要望）を提出されている。

No.2 市役所職員の通勤経路について	
苦情相談年月日：令和4年7月12日	
方 法	メールによる
内 容	朝7～8時台、研究学園駅から市役所に向かわれている職員と思われる大勢の人たちが、道中にある民間駐車場やコンビニエンスストアの敷地内を通過していることに違和感を覚えます。市役所として正しい通勤経路かご確認いただき、必要に応じてご指導いただきたい。回答や返事は不要。

処 理	差出人宛てに個人情報を含めて総務部人事課に転送して良いかメールで問い合わせたが、相談者から返信がないため、氏名、メールアドレス等の個人情報を除き総務部人事課へ転送し、対応を依頼した。
-----	---

No.3 市税滞納に伴う公売物件の立ち入り調査に係る対応について	
苦情相談年月日：令和4年8月25日	
方 法	電話による
内 容	飲食店の資金繰りが悪くなり市税の滞納がある。納税課とやり取りしている。最近、知人が滞納分全額を立替えてくれることになったので、7月に納税課と相談した。相談の中で公売の手続きが進んでいることがわかった。公売まで時間があるので、9/10に入金なら大丈夫と聞いて安心していった。 しかし、8/16に市からの手紙が届き、立ち入り調査のことが書いてあった。公売前に調査があることを知らなかったし、自前の費用もかかるので、立ち入り調査をキャンセルしてもらうか日程を変更するよう、昨日8/24納税課に相談した。9/10の入金では調査を中止できない。今回分〇〇〇〇〇〇円を明日8/25までに納付すれば取り止めることになった。知人に朝一番に振込んでもらえることを確認できたので安心していった。 しかし、8/25朝、私が寝ていたら自宅の外で私の名前を大声で叫ぶ声がした。近所の人たちも何事かと外に出てきた。ドアを開けたら、入金の確認が取れないので搜索を開始するとのこと。 職員としばらく話をしていたら市役所から入金の確認が取れたと電話があり、搜索を中止するとのことであった。 私が税金を滞納していることは悪いし、9時10分までに銀行から入金の確認ができないので搜索するのは仕方がない、でも電話番号も知らせてあるのに事前に電話連絡があれば扉を開けて協力するが、大勢で近所の人たちが覗きこむような大声で呼び出す嫌がらせのようなやり方には納得いかない。改善してほしい。
処 理	オンブズマン事務局から財務部納税課に問い合わせたところ、経緯は以下の通りであった。 ①令和4年8月24日に相談者本人が納税課に赴き、9月10日に納付するので、搜索を中止して欲しい旨申し出があった。 ②納税課からは、差押調書の滞納額の完納確認が取れない限り搜索を中止することはできないこと、翌25日午前9時までに納付がなければ国税徴収法第142条に基づく搜索を執行する旨伝えた。 ③相談者は第三者に連絡し、代理納付の形で、翌25日朝一番で銀行か

	ら振り込む旨申し出た。 ④銀行開始時間に振り込むのであれば、納付確認に要する時間として10分間猶予して、午前9時10分までに完納確認が取れなければ搜索を執行する旨、相談者に伝え、了承された。 ⑤翌25日午前9時頃相談者宅前に搜索関係者が参集し、9時10分本部（納税課）より完納確認が取れないため搜索開始の指示を受けた。インターホンを2度押すも反応なく、建物外から相談者本人名とつくば市納税課であることを呼び掛けた（声量は一般的な大きさとの認識）。相談者が玄関より出て来たため、搜索を開始する旨を伝え、相談者立会いの確認を行い、相談者が了承し搜索が開始された。 ⑥9時47分頃本部（納税課）より完納確認及び搜索中止の指示があり、搜索は中止された。 以上の経緯を踏まえ、オンブズマンとしては、納税滞納に伴う立ち入り調査は、強制的に執行されるものであるため、今回の搜索手続きは適正に行われたであろうとの見解をもっており、不備は見当たらないと判断されるため、苦情として申し立てることは難しい旨相談者に伝えた。
--	---

No.4 つくば駅前定期自転車登録について	
苦情相談年月日：令和4年10月3日	
方 法	メールによる
内 容	つくば駅前の自転車駐輪場に関して以下の検討依頼したい。 背景：10月1日につくば駅前の定期自転車駐輪場利用申請を行った。そこで気づいた点を踏まえ、以下の改善を依頼する。 依頼項目： 1）屋根付きの定期自転車置き場が少なく、結果として定期自転車置き場の利用権利獲得が難しいため、既存の自転車置き場に雨を防ぐ屋根を設置することで屋根付き自転車置き場（定期利用を含む）の増設を依頼する。 2）現状の定期自転車置き場の申請が紙によるもので、毎月1日に朝6時から長蛇の列が来ている。ぜひこの申請システムを解消してほしい。例えば、オンライン申請、また仮に紙で行ったとしても随時申請して空きが出たら申請者に対して申請順に連絡するなど、改善方法があると思う。 3）毎月1日朝6時から長蛇の列ができる現状において、申請作業が非常に非効率であり。紙で駐輪場利用を申請してお金を払うだけで、1時間以上並ぶ。また、再雇用などで担当していると思われる年配の受付担当も昨日（10月1日の朝）は5人いたが作業効率が悪く、また、不慣れなようで、

	多くの申請者が申請が終わる頃には吐き捨てるように憤慨してその場をさっているのを見た。依頼項目2)と共にぜひ改善してほしい。 国際都市・スーパーシティーを謳うつくば市で、非常に見苦しい状況であると言わざるを得ない。もし、市で現状を把握していないのであれば、ぜひ現状を把握し早急な改善を依頼する。
処 理	差出人宛てに個人情報を含めて建設部公園・施設課に転送して良いかメールで問い合わせを行ったところ、了承されたので、建設部公園・施設課に転送し対応を依頼した。

No.5 職員の公共マナーの悪さについて	
苦情相談年月日：令和4年12月8日	
方 法	メールによる
内 容	23時から23時半、つくばエクスプレスにおいて、一つ空いている席に対して、つくば市職員が他の人が座れない程に隣りの席にはみだし座っていた。 その席に座り、「はみ出し過ぎです」と注意したところ、「お前が押したから俺は押したんだ」と大声で騒ぎ始めました。席のともかくは別として、大声で、「お前が」というような物言いなど、市に勤める人が取るべきではない行動かと思う。 職員がそのような公共マナーで良いのでしょうか。該当職員を明確にし、公共のマナーについて、職員のレベルを改善されるよう、注意、勧告を行うよう求める。つくば市職員が2度と起こさないように、公共のあり方について、しっかりとした教育を行っていただきたい。
処 理	差出人宛てに個人情報を含めて総務課人事課に転送して良いかメールで問い合わせを行ったところ、了承されたので、総務部人事課に転送し対応を依頼した。

No.6 市内の路線バスの運行本数維持について	
苦情相談年月日：令和4年12月14日	
方 法	メールによる
内 容	つくば市でコミュニティバスを委託しているバス会社ではバス乗務員不足が深刻で、今後、市内の路線や高速バスの減便や廃止も無きにしも非ず状況のようだ。市内の路線や高速バスの運行本数の確保のため、コミュニティバスの運行拡大や契約更新の際、同社に委託する条件として、市内の路線や高速バスの運行本数の維持を必須条件として下さい。それができない場合は他社への委託するようにしてほしい。
処 理	差出人宛てに個人情報を含めて都市計画部総合交通政策課に転送して良いかメールで問い合わせを行ったところ、個人情報を除いて了承されたので、都市計画部総合交通政策課に転送し対応を依頼した。

No.7 受付の方の態度の悪さについて	
苦情相談年月日：令和5年2月16日	
方 法	メールによる
内 容	つくば市から北海道へ転出届を提出するため、つくば市役所に伺った。その際に対応して頂いた女性の職員の態度が、今までどこの市役所でも経験した事がないレベルで非常に悪く、とても不快な気分になった。番号を呼ばれて受付に行った時から眉間に皺を寄せ、イライラしている様子だった。緑色の確認書類を特に詳しい説明もなく渡され、確認事項を読んでいる際も早くしろよといわんばかりの表情。わからない事を質問した時もとてもイライラした口調で早口で答えられる為、何を言っているのかよくわからなかった。 繰り返しになるが本当に今まで経験した事がない態度の悪さだった。改善される事を祈っている。
処 理	差出人宛てに個人情報を含めて市民部市民窓口課に転送して良いかメールで問い合わせを行ったところ、一部除いて了承されたので、市民部市民窓口課に転送し対応を依頼した。

No.8 市営住宅駐車場の整備について	
苦情相談年月日：令和5年3月8日	
方 法	電話による
内 容	市営住宅に駐車場を整備する通知が届いた。整備されることはありがたいが、その場所は次の3点から不適地である。 1 北側が土砂崩れ警戒区域であり崩れたこともあるので怖い。 2 北側が山地、南側が竹藪、東側が墓地で見通しが悪く防犯面から不適。 3 駐車場との経路が西側の元の避難階段か迂回しなければならず高齢者には厳しい。 以上の3点から、止めていただきたい。 担当の建設部住宅政策課へは意見されたとのことである。
処 理	本相談は市への要望としてまずは担当課で対応していただく必要があるため、現時点ではオンブズマンが扱う案件に当たらないことから、広聴室を紹介した。

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4月につくば市オンブズマンに就任し、4年目を迎えました。3年間勤めた現在でも、オンブズマンの役割とは何か、また、その役割を果たすことができているのか、常に自問自答しているところであります。つくば市オンブズマン条例第1条によれば、「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、市民の権利利権の保護を図り、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」ことがオンブズマンの役割であります。それについて所感を述べたいと存じます。

市のオンブズマンは、市民からの相談に対する苦情相談窓口の一つです。他の苦情相談窓口としては、市長へのたより・メールや広聴室、地域交流センターがありますが、オンブズマンは市とは独立した機関として、より公平公正な立場かつ行政の利害とは別の視点から、市政に対する市民の苦情に耳を傾けています。先ずもって「市民の権利利権の保護」を重視するのですが、中でも重要なのは、単に行政を批判するのではなく、相談者とオンブズマン、市の担当課とオンブズマンという両方向の対話から、苦情に対する対応可能な解を示唆することにあると考えています。オンブズマンとして、市政の在り方や相談者への対応について、第三者的に正論としての見解を述べ、実現可能性は二の次にした提言を行うことは、ある意味簡単なのかもしれません。相談者の求めがそうである場合には、あるべき姿としての理想的対応を市に求めることも重要であるかもしれません。しかし、複数の正義が存在する場合、市民の苦情を本当の意味で「公平公正な立場で処理」することには、なかなかつながらないのではと感じています。そこでも求められているのは、市民の苦情やそれに対する市の対応についての正否の判断、すなわち裁定よりも、市民と市の間の対話をとりもつことではないかと考えられるのです。

地方自治体において、行政苦情救済・オンブズマン制度を導入し、オンブズマンやオンブズパーソンをおいている例が多くみられます。そこでは、市民の様々な苦情が寄せられ、行政側も対応に苦悩する局面も多く存在していることが予想されます。ただし、苦情が寄せられることは、市民が自由にものをいうことができ、市政に積極的に参加しようとしていることの証左です。また、苦情はそれで終わらせれば、単なる苦情に過ぎないかもしれません。しかし、見方を変えれば、市政改善のための道標として、苦情を捉えなおすことも可能でしょう。一方、市民としても、個人の不利益の発生が苦情申立ての出発点であったとしても、物事を真の解決に導くには、市政をより良いものにしようという視点をあわせ持つことが重要であると考えられます。オンブズマンとしても、相談者個人の不利益の解消に留まり、苦情を単に苦情として処理するだけでは不十分なのでしょう。むしろ、市民目線からの貴重な意見をより良い市政の実現に向けた提言として汲み上げることが重要であると考えられます。そのためには、相談者と市の意見の対立ではなく、両者の歩み寄りによって「市政に対する市民の信頼を確保」することが重要と考えております。苦情が寄せられること自体は、市民の市政に対する無関心や信頼感の欠如よりも、はるかに健全な姿なのでしょう。図らずも「民主主義の後退」が多くの国でみられる中、「開かれた市政」を目指すつくば市において、オンブズマンを含む苦情相談窓口が果たす役割は意外に大きいと考えられます。

私のオンブズマンの任期も今年度いっぱいとなりました。自省も含め、オンブズマンの役割を再度問い直し、相談者と市の対話と歩み寄りによる解決を示唆できるよう努めたいと存じております。どうぞ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 堀 みずき

令和4年につくば市のオンブズマンに就任致しました。

市民の皆様の声に真摯に耳を傾け、様々な苦情や相談事項と向き合い、問題の所在を解き明かそうと志高く決意して臨んだこの一年でしたが、今年度は例年に比べて相談を受ける件数が少なく、これまでのところ、市民の皆様から直接お話を伺う機会はないまま、任期一年目を終えようとしています。相談件数が少ないことが悦ばしいことなのか、将又、この制度にたどり着いていないだけではないか、という考察はさて置き、その中でも寄せられる相談事項を拝見すると、生活に直結するものや時間的猶予のないものも見られました。市政と市民生活がいかに密接に関わり、また、その関係性の中で問題が生じた際に市民の皆様が感じる不安や困惑が如何に大きいかということを感じ取る日々でした。

他方で、オンブズマンを経由して届いた声が風穴を開け、何かと硬直しがちな市政が発展していく様も見ることができ、この制度が有意義に機能していることを実感しました。

次の一年間、ウイルスの脅威が生活を侵食していた時期を脱し、社会生活が日常を取り戻しながらも、やはりコロナ禍前と同じとはいかない状況の中で、新たに生じる問題もあると想像できます。引き続き真摯に向き合い、任期2年目を努めていきたいと思っています。

(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 堀 み ず き

令和4年度 つくば市オンブズマン活動状況報告書

令和5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