

令和5年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和5年4月1日～令和6年3月31日】

令和6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

◇ ^{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5年4月1日から令和6年3月31日までの1年間に、苦情申立書による申立ては2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5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5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	2 (0)	5 (4)	5 (8)	12 (12)

※ () 内は令和4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上で、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、市長及び議会への報告を始め、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ポスターを各窓口センターや各地域交流センター等に掲示すると共に、つくば市ホームページから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24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が、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5年12月1日(金)

13時30分から15時15分まで

会場：Web開催

(2) 全国連絡会構成機関(令和6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		2
組織別受付状況	建設部	1
	福祉部	1
苦情申立処理状況		2
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 申立てを棄却したもの	1
	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		10
所管部署状況	市長公室	1
	総務部	2
	財務部	1
	福祉部	4
	こども部	1
	建設部	2
	教育局	1
	※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 (2件)

番号	面談日	方法	相談内容(所管部署等)	担当	ページ
1	8/24 10/26	来訪	住宅政策課の対応について (建設部)	堀	8
2		郵送	生活保護業務における不適正事案について (福祉部)	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 (5件)

番号	面談日	方法	相談内容(所管部署等)	担当	ページ
4年度 繰越 1	R5/ 10/19	電話 メール 来訪	学校徴収金について (教育局)	柏木 堀	10
4年度 繰越 2	R4/ 10/4 R5/ 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	11
4年度 繰越 3	R5/ 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	13
1	5/1 6/15 10/5	来訪	児童相談業務について (こども部)	柏木	14
2	9/12 3/14	来訪	福祉サービスの変更について (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 (5件)

番号	受付日	方法	相談内容(所管部署等)	ページ
1	4/2	メール	ホームページにおける市民の知りたい情報の 検索について (市長公室)	16

2	7/3	電話	生活保護費の支払い過多分の返還請求について (福祉部)	16
3	9/4	メール	特別給付金について (総務部)	17
4	11/20	メール	公用車の運転マナーについて (財務部、総務部、建設部)	17
5	1/24	メール	生活保護業務の対応について (福祉部)	18

(2) 苦情処理事例

① 苦情申立書による処理事例（2件）

No.1 住宅政策課の対応について	
苦情申立書受理年月日:令和5年10月27日	
方 法	メール及び来訪による
担 当	堀オンブズマン
申立の趣旨	つくば市建設部住宅政策課の職員が、市営住宅の電気料金の件で私からの相談を拒否したこと、又、この件について無関係の第三者に対して私から連絡があったことを話したことについて調査してほしい。
処 理 結 果	<p>1 調査の経緯</p> <p>(1) 相談者の聴き取り：令和5年8月24日、同年10月26日（同月27日苦情申立書受理）</p> <p><申立の原因></p> <p>① 居住する市営住宅の電気料金に関して、役員として相談したいと言ったところ拒否された。</p> <p>② 上記①に関して無関係の第三者に話がされた。</p> <p>③ 業者と調査に行くための日程調整をした上で、連絡すると約束したにもかかわらず、その後、一切連絡がない。</p> <p>(2) 担当課の聴き取り調査：令和5年9月27日（建設部住宅政策課）</p> <p>(3) 調査実施通知書：令和5年11月1日提出</p> <p>※ 本件では、相談者の聴き取り、担当課の予備調査を行った上で正式な苦情申立書受理、調査開始とした。</p> <p>2 調査の結果</p> <p>(1) 申立の原因①について</p> <p>担当課によれば、市営住宅の共用部分に関する要望や相談は、自治会の総意として自治会長を窓口とする方法でのみ受け付けており、個別の入居者からは受け付けていない（但し、自治会長が自治会の総意として相談に来る際に、入居者を同伴することは差し支えない）とのことであり、当該取扱い自体は、妥当であると考えられる。</p> <p>相談者及び担当課から聴き取りの結果、本件では、相談者と担当課の電話でのやり取りにおいて、相談者の意図としては、市営住宅の電気料金に関して、相談者が自治会長と共に相談に赴くと伝えたものを、担当課において、相談者のみが当該事案の窓口となる旨の申し出と捉えたため、応じられないと回答したという経緯であった。</p> <p>この点について、相談者と担当課との間の意思疎通が不十分であ</p>

	<p>り、正確な情報が伝わっていなかったことから、相談者に対して、自治会長が窓口となった上で、相談者が自治会長と共に相談に赴くことは可能である旨を改めて伝えた。</p> <p>(2) 申立の原因②について</p> <p>相談者及び担当課からの聴き取りの結果、以下の事実が認められた。</p> <p>すなわち、市営住宅の電気料金に関して相談者から連絡があったことを受け、担当課においては、当該事案については窓口となるべき自治会長からの連絡が必要である旨、自治会長に伝える必要があると考えた。</p> <p>そして、自治会長への連絡手段として、当該市営住宅とは無関係の第三者に自治会長への伝言を依頼し、その際、相談者から市営住宅の電気料金に関して連絡があった旨を含めて当該第三者に伝えた。</p> <p>(3) 申立の原因③について</p> <p>相談者及び担当課からの聴き取りの結果、以下の事実が認められた。</p> <p>すなわち、担当課は、相談者に対して、市営住宅の電気料金に関する調査について、業者と日程調整をした上で連絡する旨を約束したが、業者との協議が難航し、日程調整ができないまま、相談者に対して一切連絡を行わなかった。</p> <p>3 処理結果：意見</p> <p>(1) 申立の原因②について</p> <p>自治会長への連絡手段として第三者への伝言がやむを得なかったとしても、伝言内容としては、自治会長から担当課への連絡を求める旨など必要最低限に止めることは可能であったと考えられる。</p> <p>(2) 申立の原因③について</p> <p>仮に業者との日程調整の目途が立たない場合であっても、適時のタイミングで事情説明の連絡を行うべきであったと考えられる。</p> <p>(3) 意見</p> <p>申立の原因②及び③に関する担当課の上記各対応は、適切なものとは言えない。市民からの相談内容についての守秘性の確保や適時適切な連絡を行うことは、市民との間の信頼関係の根幹であることから、担当課においては、今後の対応について留意頂きたい。</p>
	<p>調査結果通知年月日：苦情申立人へ 令和5年11月28日</p>
	<p>調査結果通知年月日：建設部へ 令和5年11月28日</p>

No.2 生活保護業務における不適正事案について	
苦情申立書受理年月日:令和6年2月26日	
方 法	郵送による
担 当	柏木オンブズマン
申立の趣旨	<p>生活保護業務において次のような不適正な業務が見受けられ、内部から改善提案をしてきたが、職員に対するパワーハラスメント等もあり、改善は進まず、抜本的な見直しもされなかったため、オンブズマンにその是非を問いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種監査での虚偽報告及び現金の不適切な取扱い ・生活保護の加算誤認定及びそれに伴う返還させるべき過支給の未処理 ・決裁の遅延(1年以上)及びそれに伴う返還されるべき過支給の未処理
処 理 結 果	<p>却下</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>オンブズマンの所管外であるため</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>その他調査することが適当でないため</p> <p>本件については、オンブズマン条例第9条第1項第2号、第5号、第10号に抵触する可能性が高いことに加え、市内部からの組織内の業務についての苦情申立てであるため、市の関連する組織間で連携・協力の上、業務改善を図っていくべきものと考えます。</p>
調査をしない旨の通知年月日：苦情申立人へ 令和6年3月12日	

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（5件）

令和4年度繰越案件	
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・来訪による
担 当	柏木オンブズマン、堀オンブズマン
内 容	<p>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。</p> <p>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</p>

	<p>童活動費の権利関係の問題がある。</p> <p>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提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。</p> <p>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てい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。</p> <p>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。</p>
処 理	<p>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、3月9日、4月20日、8月10日に教育局学び推進課と面談し、相談者の苦情に対応するよう促してきた。特に、児童活動費の権利関係、受益者負担の原則から外れて購入した備品の取扱い等を再度整理の上、学び推進課に速やかに対応するよう要請してきた。令和5年9月22日付で相談者に対して教育局長名で回答文が送付されたが、進展がなく、説明が不十分な内容であったことから、10月19日に改めて相談者と面談し、これまでの経緯を確認した。</p>

令和4年度繰越案件	
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>そのような中で、令和4年9月26日に福祉部長名の通知を渡され、11</p>

	<p>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のが朝礼で話された。</p> <p>子供やほかの方もショックを受けたようだ。</p> <p>運営事業者には、令和4年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。</p> <p>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。</p> <p>利用者にしわ寄せが来るのは、納得いかない。</p>
<p>処 理</p>	<p>オンブズマンは、令和4年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。</p> <p>「平成18年厚生労働省告示第523号」並びに「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と解されるが、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。</p> <p>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）。</p> <p>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、令和4年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った。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た。</p> <p>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った。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。</p> <p>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</p>

	<p>関する新たな相談者と面談を行った。</p> <p>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。</p> <p>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た。運営事業者は、Ⅱ型事業は辞めたい意向のようで、入札に参加していない。かかる令和5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。</p> <p>オンブズマンは、令和5年3月23日に福祉部から聞き取りを行い、今後の対応方針について確認した。なお、本案件に関し、令和4年度までは、B型事業所とⅢ型事業所は同じ法人により運営されていたが、令和5年度からはⅢ型事業所は別法人による運営となっている。</p> <p>オンブズマンは、B型事業とⅢ型事業の財源は国・地方自治体が負担して実施されており、また、これらの事業内容は同一の日中活動と整理できるため、同日利用は困難であると判断する。同日利用不可の理由について相談者の理解を得ることが難しい状況にあるが、かかる見解を踏まえ、相談者に丁寧に説明するよう福祉部に要請した。</p>
--	---

令和4年度繰越案件	
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、令和3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	<p>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聞き取りを行った。</p> <p>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た。</p>

	<p>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、問題を処理すべく対策案を提案していたが、進展しない状況であった。</p> <p>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た。</p> <p>令和5年4月26日に、相談者、水田耕作者、つくば市の三者で協議が調い、この部分の市道の管理に関する確認書が取り交わされ問題が解決する運びとなった。</p>
--	--

No.1 児童相談業務について	
苦情相談年月日：令和5年4月25日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	<p>こども未来課に、これまで包み隠さず相談してきたが、突然、子供2人を土浦児童相談所に送られ一時保護されてしまい、2ヶ月近く掛かって、ようやく家に帰された。</p> <p>なぜ、通報されたのか。誤認保護であったのではないか。再発防止をしていただきたい。</p>
処 理	<p>オンブズマンは、5月1日、6月15日、10月5日に相談者と面談を行い、6月1日、7月13日、11月16日にこども部こども未来課から聞き取りを行った。</p> <p>こども未来課では、第三者からの通報を受け、子供達の傷やあざを当日現場で確認した。状態は酷くなかったが、関係機関から短時間に情報収集を行い、総合的に判断して、土浦児童相談所へ送致が行われた。一時保護の判断は、土浦児童相談所において決定なされたものであった。</p> <p>送致と一時保護の妥当性についての評価は困難であるが、送致に至らないための市の事前対応と一時保護後のケアは重要であると考え、再発防止について協議した。</p> <p>上記を踏まえ、オンブズマンはこども未来課に、送致に至らないようにするための方策、送致後のアフターケアの方策について整理の上、送致の経緯説明を含めて、相談者に真摯に対応するよう要請した。また、相談者が納得できなければ、再度相談を受けることとした。</p>

No.2 福祉サービスの変更について	
苦情相談年月日：令和5年8月17日	
方 法	来訪による
担 当	柏木オンブズマン
内 容	<p>「市長へのたより」による相談者の質問の回答が届いた。</p> <p>これまで市は、「障害者総合支援法のサービスの報酬算定に係る通知」に基づいてと説明していたが、参考にしてと表現を変えてきた、このような説明は有り得ないのではないか。通知は国の事業についての留意事項であって、それを参考に市町村事業である地域活動支援センターⅢ型事業の方針を定めるのはおかしいのではないか。</p>
処 理	<p>オンブズマンは、9月12日に相談者と面談を行い、9月28日に福祉部障害福祉課障害者地域支援室から聞き取りを行った。その後、市長へのたよりの回答を受け、令和6年3月14日に相談者と面談した。</p> <p>市としては、地域活動支援事業と障害福祉サービスの同日利用について明文化されたものがないので、厚生労働省による「障害者総合支援法のサービスの報酬算定に係る通知」を参考として、地域活動支援センターⅢ型事業と就労継続支援B型事業が、共に障害者の日中活動を支援する役割・機能を持っているので、同日に同じ利用者が両事業を利用することは、委託料（公費）の二重支出に当たるとし、これまで容認していた同日利用を改めたいとの趣旨であった。</p> <p>B型事業とⅢ型事業は、いずれも居場所づくり（創作活動）と職業訓練（生産活動）の両方を提供する活動であり、両者の比重の違いはあるものの、どちらか一方に特化するものではないと考える。したがって、創作活動も生産活動も日中活動と整理でき、また、両事業は国と地方自治体が財源を負担して実施されるため、B型事業とⅢ型事業の同日利用は困難であると判断する。ただし、今回の同日利用不可とする措置によって福祉サービスの質が低下することは避けるべきと考えるため、B型事業においても居場所づくりの機能を強化し、同日利用はできないまでも、居場所づくりと職業訓練の両方のサービスが実質的に受けられる状態を創り出すことが重要と考えている。かかる見解を踏まえ、オンブズマンは、障害者総合支援法の基本理念に鑑み、福祉部には、B型事業を実施している事業所に指導を行うとともに、引き続き相談者に真摯に対応するよう要請した。また、相談者が納得できなければ、再度相談を受けることとした。</p>

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（5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ています。

No.1 ホームページにおける市民の知りたい情報の検索について	
苦情相談年月日：令和5年4月2日	
方 法	メールによる
内 容	ホームページの見栄えだけに気を取られているようであるが、本来の役目である「知りたい情報をすばやく検索することができる」ということが、市の今のホームページでは、検索能力ゼロである。 その結果、本来問い合わせたい担当部署の問い合わせ先が見つからない。
処 理	ホームページ制作担当である市長公室広報戦略課に対応を依頼した。

No.2 生活保護費の支払い過剰分の返還請求について	
苦情相談年月日：令和5年7月3日	
方 法	電話による
内 容	生活保護費を受給していたところに、年金を受給できるようになったが、申告漏れがあったことから生活保護費の超過分の一括返還を求められている。 手持ち資金では、納付は困難であり、担当のケースワーカーとは折り合いが悪くその上司も入っているが、解決していない。病院に行きたいが健康保険証がない状況で困っている。どうすればいいか。
処 理	福祉部社会福祉課に状況を説明し、対処を依頼した。

No.3 特別給付金について	
苦情相談年月日：令和5年9月4日	
方 法	メールによる
内 容	<p>令和2年特別給付金のお知らせが市役所から届き令和2年6月頃返送したが、8月下旬に再度お知らせが来たので、手続きしようとしたところ、8月18日が締め切りと言われ、門前払いされた。</p> <p>手続きしたのになぜ受け取れないのか今も悔しい思いをしている。有効な手立てがあるなら教えてほしい。</p>
処 理	<p>令和2年に行われた特別定額給付金のことだと思われるため、今は総務部総務課が引き継いでいるので、問い合わせることを提案し、市役所の電話番号と総務課の問い合わせ専用フォームを紹介した。</p>

No.4 公用車の運転マナーについて	
苦情相談年月日：令和5年11月20日	
方 法	メールによる
内 容	<p>二の宮交流センターの駐車場出入口付近において、後ろから来たつくば市の公用車に道を譲った後、県営住宅に駐車しようとバックしていたところ、次のつくば市の公用車がやって来たが止まってくれたので、急いで駐車しようとした。駐車枠に入れられず切り返しのため前進をしたところに、つくば市の公用車が目の前に出て来てぶつかりそうになった。慌ててバックしたので、隣人の車とぶつかりそうになってしまった。</p> <p>最初の公用車の方と待ち合わせのようで、車を降りるとこちらを一度も見ずに足早に行ってしまった。急いでいるのであれば、もっと時間に余裕を持たせてはどうか。</p> <p>二の宮付近の運転マナーは悪いが、特に二の宮交流センターの駐車場を利用している人の運転マナーが凄く悪いので、この交流センターで警察署監修の事故防止の講習でも開いてはどうか。</p>
処 理	<p>お名前が未記載で回答不要となっていたので、関連すると思われる財務部管財課、総務部人事課、建設部防犯交通安全課へ情報提供を行った。</p>

No.5 生活保護業務の対応について	
苦情相談年月日：令和6年1月24日	
方 法	メールによる
内 容	相談者に対する担当者の生活保護業務の対応に不満があり、改善又は担当者を変えてほしい。
処 理	福祉部社会福祉課に対応を依頼した。

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月よりつくば市オンブズマンを二期勤めてきました。この4年間、市民から寄せられる苦情相談に対応してきた中で、オンブズマンとして、「市政に市民の声を生かす」ことができているのか、また、「開かれた市政」の推進に資することができるのか、常に自問自答してきたところであります。

令和5年度つくば市民意識調査報告書によれば、「市政に市民の声が生かされているか」の質問については、2.4%が「そう思う」、24.5%が「どちらかといえばそう思う」と回答しています。平成29年度と同調査結果に比べれば、前者は同率、後者は3.6パーセンテージポイントの改善が見られます。ただし、11.4%は「そう思わない」、19.8%は「どちらかといえばそう思わない」（令和5年度）と回答しています。このように、市民の市政に対する不満があることは事実ではありますが、不満が存在すること、不満の存在を公とできることは、ある意味健全な民主国家の姿であると考えられます。オンブズマンの役割は、このように「そう思わない」と感じる市民の中に、埋もれているであろう市民の声を、苦情としてひとつひとつ丁寧に処理し、対話を通じて解決の糸口や落としどころ、妥協点を見出していくことにあります。オンブズマンと似たような苦情相談窓口に、市長へのたより・メールや広聴室があります。これらも市民の声を市政に届ける手段ではありますが、オンブズマンは市とは独立性を保った機関として、市民の目線で「市政の監視」することにあります。行政からの視点ではなく、第三者の視点から市政の在り方に見解を述べ、市政の改善につなげていく役割を担っています。つまり、苦情相談の処理を通して、市民の声を市政に届け、そして市民の苦情を単なる苦情で済ませるのではなく、改善のための提言として市政に活かすことが、オンブズマンの重要な役割に他なりません。

しかしながら、「市民の声を市政に生かす」とことばでは簡単にいえますが、実際には容易でないことは、私が経験したこの4年間でもそうでした。オンブズマンに寄せられる市民の声は「苦情」であり「市政への不満」のかたちとなっています。また、市側も苦情への対応に関しては、組織として防衛本能が働きがちです。他方で、苦情に対する市の対応も、市民にとっては前例踏襲や後付けの弁明として聞こえてしまうことが多いのです。このような市政への不満に対しては、市側としては、問題発生の

背景や苦情への対応方法またその対応の限界を、苦情を申し立てた市民に丁寧かつ十分に説明することが先ずはもって必要となってきます。その際、対応内容が文書で説明されることが多いのですが、行政文書において言外の意味を汲み取ることが困難な場合が多々あり、問題の背景や文脈、ひいては問題の本質を文書のみで伝えることは困難であることが多いと感じられます。したがって、市民の理解を得るためには、文書の背後にある意を分かりやすく伝えようとするための対話が重要となってきます。そのためには、当たり前ではありますが、丁寧かつ真摯に市民に向き合うことが必要なのでしょう。他方で、市民にも、市との対立姿勢ではなく、対話姿勢で臨むことが重要であると考えられます。また、過去の事実を過度にとらわれることなく、両者の歩みよりによって、解決に向けた未来に向く力が、問題の解決には求められるのではないかと感じられました。

多くの国家間・民族間紛争でもそうであるように、解決に至る道には忍耐強い対話が必要です。特に、オンブズマンに相談が寄せられる段階で、市民と市担当者との信頼関係が悪化していることが多々ありますが、かかる両者の膠着状態から抜け出すには、冷静かつ客観的に対応し、対話の道を拓くことが重要です。市民と市担当者双方と対話を続ける過程で、市民の市に対する信頼を回復そして醸成していくことも、オンブズマンの重要な役割であると実感しました。信頼回復が困難な場合もありますが、「明けない夜はない」という意識を皆で持つことが、重要であるでしょう。

これまでの4年間大変お世話になりました。今後もオンブズマン制度が、「開かれた市政」の推進に重要な役割を果たすことを、心より願っております。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 堀 みずき

オンブズマンに就任して二年が過ぎました。ここで、この二年間を振り返っての所感を述べたいと思います。

オンブズマンは、市民の方が市ないし市職員の方との間で抱える苦情や相談事に対応するための制度です。そして、その最も重要な姿勢・存在意義は、つくば市オンブズマン条例にも記載される「公平公正」であると考えています。

しかし、問題が生じた際、市民の方と市側とでは、情報や知識の点において大きな差があることがほとんどです。この差が埋まらないまま「公平公正」が果たされることはありません。オンブズマンの役割の一つは、聞き取りや調査を通じて必要な情報と知識を得、この差を埋めることであると感じます。

相談を受けた際や調査の実施に当たっては、必要な情報を開示し説明をして頂くよう、市側に要請します。ほとんどの場合、真摯に応じて頂けますが、中には、残念ながら十分な結果が得られないと感じる事案も存在します。

市は、行政の執行者であり権力を行使する側です。その帰結として、市民の方との間に摩擦が生じることは、ある意味やむを得ません。このとき、市側から市民の方に対して、事前に十分な情報開示を伴う説明がなされていれば、その摩擦は最小限に抑えられるのではないかと感じます。他方で、オンブズマンへの相談や苦情申し立てを経てからなされる事後的又は追加的な説明では、市民の方には既に市側への不信感が生じていますので、その納得を得ることは難しくなります。オンブズマンを経由して、なお十分な説明がなされないケースに至っては、市民の方の納得を得るのは至難の業です。

市職員の方は、日々、様々な事情を考慮しながら市政に取り組んでおられます。当然、中には開示できない情報も含まれていることでしょう。しかし、市民の方に対する真摯な説明は常に必要であり、翻せば、市民の方に説明のできる行政の執行であるべきと言えるのではないのでしょうか。

今後も、まずは市民の方の話に耳を傾け、「公平公正」の土台を作るという意識を持って、オンブズマンの職責を果たしていきたいと考えています。

(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 堀 み ず き

令和5年度 つくば市オンブズマン活動状況報告書

令和6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