

令和6年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和6年4月1日～令和7年3月31日】

令和7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	30

・参考資料

つくば市オンブズマン条例	33
--------------	----

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」により苦情を申し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関わらないもの
- (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

◇宮^{みや}坂^{さか}渉^{わたる}（筑波大学人文社会系准教授）

任 期：令和6年4月1日～令和8年3月31日

（第1期目）

◇堀^{ほり}みずき（茨城県弁護士会所属弁護士）

任 期：令和6年4月1日～令和8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。

・宮坂オンブズマン・・・・毎月第1～3火曜日 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6年4月1日から令和7年3月31日までの1年間に、苦情申立書による申立ては4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6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	4 (2)	6 (5)	10 (5)	20 (12)

※ () 内は令和5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ともに、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25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が、次のとおり会場参集及びWebexによるWeb参加により開催されました。

開催日時：令和6年12月6日(金)

13時30分から15時40分まで

会場：総務省中央合同庁舎2号館(霞が関)及びWeb参加

(2) 全国連絡会構成機関(令和7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		4
	組織別受付状況	
	福祉部	1
	教育局	2
	建設部	1
苦情申立処理状況		4
	処理したもの	3
	① 改善するよう勧告・提言したもの	3
	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	1

(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
	財務部	1
	市民部	2
	福祉部	2
	保健部	3
	都市計画部	1
	建設部	3
	生活環境部	3
	教育局	2
※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 (4件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
1	6/26 9/25	来訪	福祉サービスの変更について (福祉部)	堀	8
2	6/11 8/6	メール	小學校生垣の損壊について (教育局)	宮坂	9
3	6/11 8/6	メール	小學校に設置された倉庫について (教育局)	宮坂	12
4	3/21	メール	公園施設の利用料金について (建設部)	宮坂	19

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例 (6件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
1	6/4	来訪	住居確保給付金の打ち切りについて (福祉部)	宮坂	20
2	8/20	来訪	小學校で発生したいじめの対処について (教育局)	宮坂	21
3	9/5	来訪	生活保護担当者の対応について (福祉部)	宮坂	21
4	9/10 11/19	来訪	近隣騒音苦情相談の対応について (財務部、生活環境部)	宮坂	22
5	2/18	来訪	区会運営とごみ集積所の在り方について (市民部、生活環境部)	宮坂	23
6	3/26	来訪	学校施設開放事業における連絡調整 会議の進行について (教育局)	堀	24

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例 （10件）

番号	受付日	方法	相 談 内 容（所管部署等）	ページ
1	4/28	FAX	清掃用具等の不支給について (建設部)	25
2	6/6	メール	住宅前の溝に関わる職員の対応について (建設部)	25
3	7/3	メール	ウェルネスパークの職員について (市民部)	26
4	8/23	メール	ゴミ収集車の逆走、右側駐車について (生活環境部)	26
5	9/14	メール	国民年金保険料免除申請における事務手続の不備について (保健部)	26
6	12/2	メール	つくば駅の駐輪場について (建設部)	27
7	12/12	メール	年金窓口対応について (保健部)	28
8	12/25	メール	つくばセンター広場のクリスマスイルミネーションについて (都市計画部)	28
9	1/4	メール	休日当番医について (保健部)	29
10	1/28	メール	職員の歯磨きについて (総務部)	29

(2) 苦情処理事例

① 苦情申立書による処理事例（４件）

No.1 福祉サービスの変更について	
苦情申立書受理年月日：令和６年７月１日	
方 法	来訪による
担 当	堀 オンブズマン
申立の趣旨	国の通知を根拠に同日利用を不可とした処分の取消しを求める。 公費の二重支給を理由に同日利用を不許可とした処分の取消しを求める。
処 理 結 果	本件は、令和５年度つくば市オンブズマン活動状況報告書（以下「令和５年度活動報告書」という。）Ⅳ(2)②「苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例」の「No2 福祉サービスの変更について」に記載された事案について、改めて、苦情申立書が提出されたものである。 従前の相談記録によれば、本件の苦情申立書「苦情申立ての原因」に記載された各事情については、苦情申立書によらないオンブズマン相談として、前任オンブズマンにおいて、申立者及び担当部署と複数回にわたる面談が実施される中で、必要な資料の収集及び聴き取りが行われており、その結果が、令和５年度活動報告書に記載されているものである。 今般、本件の苦情申立書の提出に際し、オンブズマンは、令和６年６月２６日及び同年９月２５日に申立者と、令和６年８月２８日に担当部署と面談を実施し、改めて聴き取り調査を行うとともに、各々から資料の提出を受けた。 これらの聴取内容等を踏まえても、同日利用を不可とする点に関する令和５年度活動報告書の内容に、変更すべき点は認められない。 従って、本件の調査結果については、同記載を引用する。 なお、申立者からは、Ｂ型事業とⅢ型事業とでは活動内容が異なっており、令和５年度活動報告書の記載には誤りがある旨の主張もなされた。 この点、確かに、Ｂ型事業は職業訓練、Ⅲ型事業は居場所づくりを主として提供する事業ではあるものの、Ｂ型事業所も、多目的室等により居場所づくりの機能を有し、また、Ⅲ型事業所においても生産活動が取り入れられる等、両活動は、福祉サービスという枠組みの中で相互に密接に関連するものである上、いずれも日中活動という点において共通している。 かかる点を踏まえると、主として提供する活動内容の差異によって、同

	日利用を不可とするという結論に影響を及ぼすものではないと考える。 また、申立者からは、同日利用を不可とする理由について、市が当初の説明において公費の「二重支給」としていたものを、後に、「二重支出」と言い換えた点が問題であるとの主張もなされた。 しかしながら、上記は文言の違いに過ぎず、同日に同じ利用者がB型事業とⅢ型事業の両方を利用する場合、公費が両事業に重ねて拠出されることが問題である以上、上記説明時の文言の差異は、同日利用を不可とする結論に影響を及ぼすものではないと考える。 次に、申立者からの新たな主張である、令和5年度活動報告書に記載されたB型事業所への指導の根拠に関する追加調査の結果について、以下に記載する。 すなわち、市は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第48条に基づき、事業所への立入検査等を行う権限を有するところ、担当部署の説明によれば、当該検査等に伴い、同法第49条に規定される県の勧告等の前段階として、市が、事業者に対し、事実上の指導や助言を行うことが、一般的な運用としてなされているとのことである。 本件の事業所においても、かかる指導の結果、B型事業所内の設備の改善がなされた他、Ⅲ型事業所においても、時間帯による施設解放が新たに実施されるなど、全体として、居場所づくりの機能強化が図られたものと評価できる。 市においては、引き続き、申立者をはじめとする利用者に寄り添い、丁寧な説明に努めるとともに、可能な限り福祉サービスの質の維持に努めて頂きたい。
調査結果通知年月日：苦情申立人へ 令和6年10月25日	
調査結果通知年月日：福祉部へ 令和6年10月25日	

No.2 小中学校生垣の損壊について	
苦情申立書受理年月日：令和6年9月2日	
方 法	メールによる
担 当	宮坂オンブズマン
申立の趣旨	つくば市立〇〇小学校〇〇公園側生垣が頻繁に破損している。常習的に繰り返される器物破壊の犯罪行為が放置され、不審者含め誰もが容易に学

	校へ侵入できる、児童にとって大変危険な状況となっている。これらの状況を詳しく調査し、その調査結果に基づき、不審者による生垣破損と不審者の容易な小学校への侵入を防ぐために、警察へ器物破壊の被害届の提出、防犯カメラとフェンス設置など適切な対策を講じるよう勧告し、〇〇小の不審者侵入防止体制を確立するよう行政への提言をお願いする。
処 理 結 果	1 調査の経緯 (1) 相談者の聴き取り：令和6年6月11日、同年8月6日（同年9月2日苦情申立書受理） 〈申立の原因〉 ① 市立小学校の生垣が頻繁に損壊し、一部は通路化されているため、警察へ器物損壊の被害届を提出するよう、学校長及び教育局に依頼しているが、拒否されている。 ② 防犯対策として、防犯カメラの設置と、生垣ではなくフェンスの設置とを求めているが、対応がなされない。 ③ 同校の不審者対応マニュアルに則って、本件を保護者と生徒とに周知するよう求めているが、対応がなされない。 (2) 担当課の聴き取り調査：令和6年7月2日に教育施設課、学び推進課、教育総務課と同年9月13日に教育施設課、学び推進課、教育総務課、〇〇小学校校長と、面談を実施し聞き取り調査を行うとともに資料の提出を受けた。同年10月16日にはつくば市教育長と教育局に質問書を送付し、面会を申し込んだところ、同年12月10日に文書で回答を得た。 (3) 調査実施通知書：令和6年9月5日提出 ※ 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。 2 調査の結果 (1) 申立の原因①について 担当課の説明によれば、不審者が目撃されたわけではなく、損壊の現場が確認されたわけでもなく、損壊の状況から意図的に破壊されたとも断定できないため、被害届を提出していない、とのこと。 (2) 申立の原因②について 担当課の説明によれば、損壊した生垣はその都度補修しており、損壊を放置しているわけではなく、生徒たちには生垣損壊があったこ

と、損壊してはならないことを各学級で指導しており、教育的措置はとっている、とのことです。また、フェンスの設置には多額の費用がかかり、生垣をその都度補修する方が費用対効果として優れているので、後者が公金支出の観点からは妥当と考えられる、とのことです。さらに、フェンスを設置するかどうかは、学校が置かれた環境次第であり、つくば市全体で画一化すべきとは考えていない、とのことです。同校長も、同校のあり方として、フェンスで囲われ、外部の人が一切立ち入れない学校であるべきではない、との考え方を示しています。つくば市教育長も、同校は設計・建設当時の都市計画上、公園等とシームレスな、社会に開かれた学校を先取りした理念で作られた校舎であり、その良さを活かしつつ、不審者対策を含めた危機管理マニュアルの徹底を図ることで児童の安全を確保していく、との姿勢を示しています。以上のことから、現時点でフェンスを設置することは考えていない、とのことです。他方、同教育長は、防犯カメラについては必要に応じて積極的に増設していく旨の考えを示しています。担当課からも、今年度、防犯カメラの予算が確保できる見込みなので、損壊があった付近を撮影可能なカメラを設置する予定である、との説明がありました。

(3) 申立の原因③について

担当課の説明によれば、同校では不審者が現れた際の対応マニュアルが策定されており、そこには保護者への情報周知についても規定されているが、不審者が出没するおそれがあるに過ぎない段階では、そのようなおそれについて保護者や生徒に情報周知するとの規定は置かれていない、とのことです。また、例えば校内の窓ガラスが割れていた等の状況から、不審者の出現の可能性が考えられる場合であっても、実際に不審者が発見されたのでない限り、そのような事件を保護者や生徒に周知することは従来なされていなかった、とのことです。

3 処理結果：意見

(1) 申立の原因①について

生垣がたびたび損壊されていること自体は残念なことです。学校や生徒、市に対して積極的に被害を及ぼそうとする意図を持った不審者の存在が明確になっていない現時点では、被害届を提出しないとの判断は誤っており、市の対応は不適切である、とまで言うことはできない、とオンブズマンは考えます。

(2) 申立の原因②について

	つくば市の教育方針、学校の設置計画に照らしても、公金支出の観点からみてフェンスの設置に比べ生垣の補修の方が多額の費用を要するとは言えないことからしても、市の対応は不適切であるとまで言うことはできない、とオンブズマンは考えます。また、防犯カメラの設置を積極的に進めるとの対応は、申立人の申立ての趣旨にも一定程度沿うものであり、前向きに評価できるものと考えます。他方で、今後は防犯カメラの画像を適切に解析すること、その結果によってはフェンスの設置や被害届の提出等、さらなる不審者侵入防止の施策・対応を検討・実施する必要があることを付言します。 (3) 申立の原因③について これについては、本件では対応マニュアルに従った対応がなされており、そのマニュアル自体についても一見して明らかに不備があるとは言えないことから、生垣の損害については生徒に周知され、教育的措置が取られていることから、本件の対応が不適切であったとまではいえない、とオンブズマンは考えます。 (4) 意見 ①②に関連して、生垣がたびたび損壊されている状況は、教育上の観点からも由々しき事態と言えます。実際、同校の境界の他の箇所では新たにフェンスや門扉が設置された場所もあるとのこと。このような状況が解消されるよう、学校と保護者が協力して対策を考慮し、生徒が安全にかつびのびと学ぶことができる環境を維持していただけるよう、オンブズマンは希望します。
調査結果通知年月日：苦情申立人へ 令和7年2月13日	
調査結果通知年月日：教育局へ 令和7年2月13日	

No.3 小学校に設置された倉庫について	
苦情申立書受理年月日：令和6年9月17日	
方 法	メールによる
担 当	宮坂オンブズマン
申立の趣旨	苦情内容「〇〇小学校校地に設置された私有財産の即時撤去を行わないことに対する苦情」 本件はつくば市の許可なく公有財産（教育財産）に設置された私有

	財産の即時撤去をつくば市教育局に申し入れたところ、「つくば市立小学校、中学校及び義務教育学校管理規則第31条」をもって校長に一任しているとの回答であることから、法的な根拠なく市民団体に教育財産を占有させていることについて調査し、適切な対応を求めるよう勧告と提言を依頼するものである。
処 理 結 果	1 調査の経緯 (1) 相談者の聴き取り：令和6年6月11日、同年8月6日（同年9月17日苦情申立書受理） 〈申立の原因〉 ① 市立小学校の校地に、生徒の保護者が構成員に含まれる団体（以下、当該団体）が倉庫を設置したので、教育局に撤去を申し入れたところ、「つくば市立小学校、中学校及び義務教育学校管理規則第31条」をもって校長に一任しており、校長が許可した、との回答を得たが、同条が法的根拠として適切かどうか及び同条の解釈・運用が適切かどうかにつき、疑義がある。 ② 当該団体は私的な収益事業を行う団体であり、収益性のない社会教育活動を行っている団体とは明確に異なっているため、倉庫の設置を判断した校長の許可の妥当性には疑義がある。 (2) 担当課の聴き取り調査：令和6年7月2日に教育施設課、学び推進課、教育総務課と同年9月13日に教育施設課、学び推進課、教育総務課、〇〇小学校校長と、面談を実施し聞き取り調査を行うと共に資料の提出を受けた。同年10月16日にはつくば市教育長と教育局に質問書を送付し、面会を申し込んだところ、同年12月10日に文書で回答を得た。 (3) 調査実施通知書：令和6年11月6日提出 ※ 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。 2 調査の結果 (1) 申立の原因①について 担当課の説明によれば、本件は、「つくば市立小学校、中学校及び義務教育学校管理規則（以下、規則）」第31条第1項「校長は、学校の施設及び設備を社会教育その他公共のために利用させることができる。・・・」を根拠として、学校長の判断（以下、本件判断）に委ねられている、とのこと。なお、同条第2項に「前項本文の規定

にかかわらず、異例の利用の場合には、あらかじめ教育長の指示を受けなければならない。」とありますが、「異例の利用」には当たらないと判断し、教育長の指示は受けていない、とのことです。「異例の利用」という文言の解釈については、映画撮影のロケ地、地域の防災訓練、研究機関による調査活動等における利用、と認識しているとのことです。他方、PTA、少年団、ボランティア団体その他の市民団体が校地に設置している倉庫についてのデータはない、とのことです。また、教育長は、学校長の判断について、公平性を確保するため、教育活動への影響、施設の安全性、地域のニーズ、学校の状況、申請内容を総合的に判断することが校長には求められる、との考えを示しています。他方、利用希望団体が学校への申請書を提出する、申請から利用に至るまでの経緯を明確化する等、利用手続を明確化する改善策について検討する、との意向も示しています。

なお、申立人が本件判断の法的根拠とすべき法条として挙げる社会教育法第47条「第45条の規定による学校施設の利用が一時的である場合には、学校の管理機関は、同条第1項の許可に関する権限を学校の長に委任することができる」について、担当課は、同条を法的根拠として本件判断を下してはいない、と回答しています。

また、申立人が茨城県教育庁学校教育部高校教育課に対して、茨城県での教育施設の目的外利用について、対象とする施設と利用期間について県でどのように基準を設けているかを問い合わせたところ、同課からは、県立学校については「茨城県県立学校管理規則 管理規則の運用について」により、「校長が目的外利用で許可できる学校の施設とは、設備や備品を含む全てとなります。また、許可する期間については、特に定めはありません。ただし、以下の条件に該当する場合、校長はあらかじめ教育長の指示を受ける必要があります。

- ・利用期間が3日以上にわたる場合
- ・利用する施設・設備が学校の相当部分を占める場合
- ・重要な設備を貸与する場合」と定めている、との回答を得たとのことです。これについて担当課は、市の管理規則には期間を限定するような規定はないと認識している、と回答しています。

(2) 申立の原因②について

担当課によれば、当該団体は社会福祉協議会に登録されているボランティア団体であること、他の市民団体においても収益を上げる団体はあるが、その活動が営利に該当しない限りは「社会教育その他公共」のための団体であると考えられることから、本件判断に問題はない、との認識を示しています。また、校長も、当該団体は従来、同校の保

護者会組織の中にある自主活動団体の一つであり、保護者会組織からの脱退後も、その延長線上の活動を行うと考えたこと、その活動内容は子供たちのための活動であると考えられることから、倉庫の設置は「社会教育その他公共」の目的に該当すると考えた、との認識を示しています。なお、同校の児童の保護者と教職員とで構成される保護者会組織の活動について、同校は、会計も含めたその活動内容について把握しているが、当該団体については学校外の団体であり、少なくとも会計については把握していない、と説明しています。

3 処理結果：意見

(1) つくば市オンブズマンの職務について

つくば市オンブズマン条例第1条は、「市民の権利利益の保護を図」るために「オンブズマンを置く」と定めており、「市民の権利利益の保護」とは、行政機関の違法ないし不当な行為によって市民の権利利益が侵害されていないかを監視することと解されます。したがって、オンブズマンはつくば市の行政が法に則って適正に行われているかにつき、意見を述べるができるものと思料します。

他方で、同条例第2条第5号は、オンブズマンの権限について、市の機関の業務執行について調査し、勧告・提言等を行い、その内容を公表すること、と定め、同条例第13条は、オンブズマンが示す意見を市の機関が尊重すべきことを定めています。これに対して、オンブズマンの勧告、提言、意見等に法的な強制力はなく、オンブズマンには市の機関の行為を取り消したり、是正等を強制したりする権限も与えられていません。そのことは、オンブズマンには法律の専門家として市の機関の業務執行の正当性を判断することではなく、あくまで市民的な良識に基づいてその妥当性を判断することが求められている、ということを含意するものと考えます。

このことは、行政が則るべき法が何か及びその法条の文言がどのように解釈されるべきか、という論点についての意見にも当てはまるものと考えます。こうした論点については、人によって意見が分かれることが当然に予想されるのであって、その最終的な決着は裁判等の法的手続に委ねられるべきであると思料します。同条例第9条第1項第1号乃至第2号が、オンブズマンが調査することができない事項として、「判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき」、「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」と定めるのも、そのような趣旨に基づくものと考えます。したがって、以下でオンブズマンが示す意見に市の機関が法的に拘束されないことは言うまでもありません。

また、オンブズマンの権限は、同条例第2条第4号に定めるように「市の機関に対し、その業務の執行について、提言すること」であり、「市の機関」に属しない団体の一切について判断を下すことはできません。もっとも、市の機関がその業務の執行について「市の機関」に属しない団体と何らかの関係性を有し、その結果として両者の関係が他の市民の権利利益に反することにならないよう適切な措置を講じているかどうかについて、一定の判断を下すことは可能であると考えます。

(2) 申立の原因①について

まず、担当課は、規則第31条第1項に基づき、学校の施設である校地を当該団体に利用させるかどうかは学校長の判断に委ねられている、と説明しています。また、同条第2項には「異例の利用」の場合にはあらかじめ教育長の指示を受けなければならない、とありますが、市は、「異例の利用」には当たらない、と判断しています。

「異例の利用」という文言の解釈は人によって分かれるところです。すでに倉庫が設置されている場所の隣に新たに倉庫が設置された本件においては、「異例の利用」には当たらないと解釈する余地があります。そのため、あらかじめ教育長の指示を受けることなく学校長の判断に委ねたことに、直ちに問題があると断定することはできません。もっとも、各種市民団体がつくば市内の校地に設置している倉庫についてのデータはない、と担当課は回答しています。そうすると、仮に他の学校では各種市民団体が倉庫を設置している例はないのであれば、本件の倉庫設置は「異例の利用」に当たる、と解釈する余地もあります。

次に、申立人が本件判断の法的根拠とすべき法条として挙げる社会教育法第47条について、担当課は、同条を法的根拠として本件判断を下してはいない、と回答しています。

しかし、本件において同条を法的根拠としない理由や、同条を規則31条の解釈に際して参考としない理由は示されていません。法47条が引用する法45条は「社会教育のために学校の施設を利用しようとする者は」と定めており、「社会教育その他公共」のための団体に倉庫の設置を許可した本件は同法と無関係とは言い切れないように思われます。そうすると、仮に、本件判断が社会教育法第47条に抵触する可能性を検討せずに行われた、ということになれば、その点に問題はなかったのか、行政は法に則って行われるべきである、との原則に违背している可能性もあるのではないかと、この疑念を抱かざるを得ません。

最後に、上記の茨城県県立学校管理規則については、県が設置する学校に適用される規則であり、つくば市が設置する同校に直ちに適用される規則ではないため、本件判断が同規則に抵触するとの問題は生じないと思料します。

(3) 申立の原因②について

まず、3(1)で述べたとおり、オンブズマンは「市の機関」に属しない団体の一切について判断を下すことはできないため、当該団体が私的な収益事業を行っているかどうか、を判断することができません。したがって、当該団体が私的な収益事業を行っていたことを前提として、倉庫の設置を判断した校長の許可が妥当であったかどうか、を判断することもできません。

他方で、校長はその業務の執行について「市の機関」に属しない当該団体と関係性を有しているのですから、その結果としてその関係が他の市民の権利利益に反することにならないような予防措置を講じる必要があると考えます。担当課は、当該団体は社会福祉協議会に登録されているボランティア団体であるから、その活動が営利に該当しない限りは本件判断に問題はない、との認識を示していますが、「その活動が営利に該当しない」かどうかをいかにして確認したのか、そして今後はどのように確認するのか、という懸念は残ります。また、校長は、当該団体は保護者会組織からの脱退後もその延長線上の活動を行うと考えた、と述べていますが、同校は保護者会組織の活動については会計も含めたその活動内容について把握しているものの、学校外の団体である当該団体については少なくとも会計については把握していない、というのですから、当該団体が保護者会組織の延長線上の活動を行うかどうかをいかにして確認したのか、そして今後はどのように確認するのか、という問題もあります。

加えて、市によれば、校長の判断について文書は存在せず、どのような基準で判断を下すべきかについて現時点で明確なルールは存在しない、とのことです。そうすると、今後も学校とは別の団体が同様の申請を行った場合には、校長の判断で倉庫等が設置される可能性があることとなります。これについては、明確なルールがなく、校長の一存で許可も拒絶もできる、という状況にオンブズマンは懸念を感じます。第一に、文書なしに口頭で許可ないし不許可が判断されると、その判断が妥当であったかどうか、事後的な検証が困難になります。第二に、校長も数年で異動があるため、その時々で設置についての方針が変わることがありますが、これは望ましくありません(仮に設置に否定的な新校長が倉庫の撤去を求めた場合、混乱が生じることが考

	えられます)。 (4) 意見 オンブズマンとしては、学校外の団体による校地への倉庫等の設置や倉庫の内容物については、一定のルール作りが検討されるべきと考えます。すでに学校内の体育施設等の利用については、「学校施設目的外使用許可」といった形でルールに従った許可が出されていますので、そうした前例を参考に検討が進められることをオンブズマンは希望します。そして、ルールが定められた際には、既存の倉庫についても、当該ルールに沿ってその設置の妥当性が判断されるべきことは言うまでもありません。 加えて、本件の根本的問題点は、当該団体と申立人が所属する保護者会組織との間で校地の利用について見解が相違していることにあり、とオンブズマンは思料します。従来、いわゆるPTA（保護者会組織）は学校ごとに一つ置かれ、学校に関する生徒の保護者同士の見解の相違はPTA内における議論によって調整が図られてきたと考えられます。しかし昨今、PTAに加入することを希望しない保護者も増えてきており、そのような場合、従来の仕組みが機能しなくなることがあり得ます。本件もそのような事案の一つと言えます。そして、そうした事案は今後も増加することが予想されます。しかし、保護者も学校も、一番に考えるべきは生徒たちの福祉である、という点では同じ方向を目指している、とオンブズマンは信じます。したがって、学校と保護者は生徒たちのために協力して、保護者の多様な要望を適切に掬い上げることができる新たな仕組みづくりを議論する必要があり、市としても教育委員会を通じてそうした動きをサポートすべきである、とオンブズマンは考えます。
調査結果通知年月日：苦情申立人へ 令和7年2月13日	
調査結果通知年月日：教育局へ 令和7年2月13日	

No.4 公園施設の利用料金について	
苦情申立書受理年月日：令和7年2月28日	
方 法	メールによる
担 当	宮坂オンブズマン
申立の趣旨	公園施設の利用料金について以下を申し立てる。 (1) 市は速やかに公園施設に関する利用料金の体系を整備し、「料金減免の優遇処置」を広く公園施設一般に共通に適用すること。 (2) 当該の原因施設（荃崎運動公園多目的広場）を利用する当会の催事において、2025年度も今までと同等の半額免除を適用すること。
処 理 結 果	令和7年3月21日に相談者と面談を行い、令和7年4月に建設部公園・施設課の聞き取りを予定しているところである。 （調査継続中）

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（6件）

No. 1 住居確保給付金の打ち切りについて	
苦情相談年月日：令和6年6月4日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	相談者はコロナ禍の影響により解雇後、経済的に不安定な状態にあったため、市の生活・自立サポートセンターでコロナ対策で実施された住宅確保給付金を2021年10月から同年12月まで受給した。2022年1月以降も受給の延長希望を申し出て、2021年内の面談が難しいようであれば、2022年1月で構わないと伝えられ、「（報告書の提出は）1月の報告時に同時でも構いません」とメールで回答を受けた。その後、まん延防止期間中であり市役所へ行くのは避けたいと1月29日に相談し、「延長していただいて大丈夫です。ただ、求職活動状況報告書を事前に郵送でお送りいただければ幸いです。」との旨の返信を受けた。 2022年2月17日からメールの相手（担当者）が変わり、申請は拒否された。相談者は、厚生労働省への問合せやハローワークで相談し、担当者の認識が間違っていると聞いた。担当者の主張する理由は何度も変わってきている。本来得られるはずの45万円の支払いと担当者への懲戒及び指導を求めたい。 その後、相談者は2023年1月20日に立退処分を受け生活・自立サポートセンターに相談し、同担当者から住宅支援のNPOを紹介され、仮の住宅の提供を受けるが、3～4日間程度しか利用できなかった。ウィークリーマンションを借りるが、資金がなくなり、市に連絡したがすぐには応じてもらえず、数日から1週間以上返信がないことがあった。また、電話しても生活支援、住宅支援等とは無関係な組織を案内された。再度同じNPOを紹介されたが空きがなく見つからなかった。相談者が見つけた情報で東京都には住宅支援があるようだと一度話したところ、同担当者は（東京都の）区の担当者に問い合わせるよう言い始めて、相談に取り合わなくなった。職務放棄した同担当者に改善を求めたい。
処 理	本件は1年以上前の案件であり、補償金及び懲戒処分等を求めているもので、オンブズマンの調査案件には適していないと思われる。並行して市長公室広報戦略課広聴室に相談がなされており、市民の声システムを通し経過確認を続けている。 （経過確認継続中）

No.2 小学校で発生したいじめの対処について	
苦情相談年月日：令和6年8月20日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	小学校において、子供が同級生の特定の子から足を引っ掛けられたり、肩パンチをされたり、特定の情報を言いふらすと脅されたり、授業参観で発言を強要されたりしたが、担任をはじめ、学校側に十分な対処をしてもらえない。
処 理	令和6年8月20日に相談者夫妻と面談し、同年10月1日に教育局学び推進課、〇〇小学校校長、教頭と面談し聞き取りを行った。 7月にいじめを受けていたことが分かり、学校側が児童からの聞き取りや児童への指導等を進めつつ、各々の両親へ説明を行っていたが、互いの両親の認識に齟齬があり、和解に至らない状況が続いていた。当事者の子供同士は和解しているとのことである。 夏休み明けの9月からの新学期においては、被害児童に支援員を配し再発を防止する対策が講じられた。学び推進課は、被害児童の両親の相談に真摯に応じており終息に向かっている。

No.3 生活保護担当者の対応について	
苦情相談年月日：令和6年9月5日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	相談者は令和6年5月頃に退院した母親を引き取り、同居して介護を行い、収入を得るため仕事に出ているが、経験のある原型師の仕事を再開したいと考えている。母親と相談者は、元々は別のアパートに入居しており、それぞれ生活保護を受給していたが、同居したことにより、支給額を減らされ、今月から停止された。市からは、仕事をしていることを報告していないから不正受給に当たると言われている。相談者は持病もあり、市から嫌がらせとしか取れない対応をされたと思っているが、母親のことを相談したい思いがある。担当者からは上司を含め市役所で話し合いをと言われているが、その前に上司の方と電話で話をして信頼できるようになってからとお願いしたのに叶えられず、次々と市側に都合の良い話にすり替えられている。母親が受けていたサービスを再開したい思いがある。

処 理	令和6年9月5日に相談者と面談し、同年10月8日に福祉部社会福祉課と面談し聞き取りを行った。 相談者が生活保護を受給中に複数年に渡り収入があることを社会福祉課に申告せずいたことが発覚したことから、複数回報告を求められているのに応じないため、このままでは支給停止になる旨の文書が7月16日に送付されたが返答がないため、弁明の機会を8月1日と定めた文書が送付された。これにも応じず9月1日から支給が一時停止とされた。 社会福祉課では、相談者世帯に提案できる生活保護のプランを示したいが、相談者が面談等に応じない状況にあり、手立てを模索しながらアプローチしている状況であった。 オンブズマンとしても、相談者に状況を説明し事態の進展を促したいので、面談を予定したが複数回キャンセルされ連絡もないので終結とし、再度相談があれば応じたい。
-----	---

No.4 近隣騒音苦情相談の対応について	
苦情相談年月日：令和6年9月10日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	令和6年7月30日早朝6時10分から耕運機を使った農作業による騒音に悩まされたことから、市ホームページに掲載された環境保全課の公害に関する相談をすべく、同日10時30分につくば市役所に電話した。電話交換手の女性が出て、騒音による苦情を申し述べ、環境保全課に回しますとなったのだが、再度同じ交換手が出て、民民に関しては対応できないと言ってきた。しかし相手は大きな事業者としてやっているのだから環境保全課の人を出してくれとお願いし回してもらった。相談者は、この時点で環境保全課の人が交換手に民民に関しては対応できないと言わせたと感じていた。相手が環境保全課の人になり、諸事情を説明したが、相手の名前と住所を調べて来てもらわないと対応できないと言われた。住宅地図やインターネットの地図を用いて説明し相手が特定できたため、いつ動いてくれるか聞いたところ、いつになるか分かりませんと返された。上司と代わるようお願いしたが誰もいないとのことなので、帰ってきたら電話をもらえるよう伝えた。 同日、午後1時半か2時頃に上司の係長から電話があり、これまでの経緯を説明するが、相談内容が伝わっていないようで、また、相手の名前と住所を教えてくださいと言われた。ホームページでは相手方に相談者の氏名等を明かすことはございませんとあり、うまく対応してくれる風であるの

	に、仕方ないから直接行ってきた。結果、相手と色々と揉めることとなった。後日、相手からポストにわび状が投函された。市の方は動いてくれない。 8月1日に広聴室に相談し、環境保全課長から電話があったが、電話対応が悪い。同日午後4時に課長補佐と係長の二人が自宅に来たが、現地調査も相手方の下見も何もせずにやって来た。仕方ないから現地を案内した。その後、何も連絡がない、この課は機能していない。
処 理	令和6年9月10日、同年11月19日に相談者と面談し、同年10月15日、同年12月3日に生活環境部環境保全課と同年11月12日に財務部管財課と面談し聞き取りを行った。 環境保全課では、今回の経験を踏まえ、ホームページの刷新、関東甲信越地区の研修会内容の共有などの課内教育、マニュアルの作成を進め業務改善を図っていくとのことである。 管財課では、本件の事案も含め電話交換業務の一連の流れの見直しが進められているところである。

No.5 区会運営とごみ集積所の在り方について	
苦情相談年月日：令和7年2月18日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	相談者が入会していた区会では、過去からの慣習や形態が継承されていて、疑義を相談しても対処してもらえないことから脱退した。その後、区会で管理しているごみ集積所を使うのであれば、費用負担を求められた。今はスーパーの回収ボックスやサステナスクエアへごみを持って行くなどで対処している。 独自に区会を立ち上げることやごみ集積所を設置するなどの方策を相談したい。
処 理	令和7年2月18日に相談者と面談を行い、同年3月14日に市民部市民協働課、生活環境部環境衛生課とそれぞれ聞き取りを行った。 (相談継続中)

No.6 学校施設開放事業における連絡調整会議の進行について	
苦情相談年月日：令和7年3月26日	
方 法	来訪による
担 当	堀 オンブズマン
内 容	学校施設開放事業における団体間の施設利用時間の調整を行う連絡調整会議において、曜日ごとに調整していることもあり、週に一回の利用も叶わない、かたや複数の曜日の利用が叶う団体もある。利用団体が増えてきたことや中学校部活動地域移行が始まるとさらに調整が難しくなると思われる。連絡調整会議自体も殺伐とした状況であるので、優先順位を決めるルールなどを整え、円滑な進行を市にお願いしたい。
処 理	令和7年3月26日に相談者と面談を行い、同年4月に教育局教育施設課から聞き取りを行う予定である。 (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（10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 清掃用具等の不支給について	
苦情相談年月日：令和6年4月28日	
方 法	FAXによる
内 容	「アダプト・ア・パーク」に団体参加しており、「清掃用具等の受取希望書」をメール送信していたにも関わらず、配付当日に支給してもらえなかった。担当課からは何の連絡もない、不支給になったのは納得いかない。 不支給決定を取り消し、これまで通りの参加・用具等の支給を認めてほしい。
処 理	建設部公園・施設課に対応を依頼した。

No.2 住宅前の溝に関わる職員の対応について	
苦情相談年月日：令和6年6月6日	
方 法	メールによる
内 容	家の前にある溝の匂いと汚れについて、令和6年4月頃に建設部道路管理課に電話相談した。1か月経って連絡があり、「清掃はします。」とのことだった。それから現在まで清掃に来ていないと思い、朝一番に電話したところ、折り返すと言われたが、午後4時半になっても連絡がないため、こちらから再度電話したところ、「今日業者と調査に行ったが、清掃しても仕方ないからしない。排水を流している家を特定し、指導する。」と言われた。主人がやりとりしたが納得いかず私が電話をかけなおしたが、担当者の対応も真摯でなく、明らかに面倒くさいと思っているのが伝わる話し方だった。指導だけではなく清掃もしてもらえることにはなったが、最初に相談してから動くのも遅いし、いい加減な対応に呆れた。この担当者に対応の仕方や話し方すべてにおいて指導を希望する。
処 理	建設部道路管理課に対応を依頼した。

No.3 ウェルネスパークの職員について	
苦情相談年月日：令和6年7月3日	
方 法	メールによる
内 容	トレーニングルームの男性職員がほぼ常に利用者に背を向けており、何もしていないのを見かけます。トレーニング器具は誤った使い方をすると危険ですし、もし何もしないのであれば人件費を削れるはずです。何か聞かれた時の対応もおざなりなのが気になります。
処 理	相談者に転送承認を求めたが返信がないので、市民部スポーツ施設課に個人情報を除いて情報提供した。

No.4 ゴミ収集車の逆走、右側駐車について	
苦情相談年月日：令和6年8月23日	
方 法	メールによる
内 容	平日朝8時ごろ、近所のごみを回収しているゴミ収集車が、正面から車が来ているにもかかわらず逆走し、そのまま駐車してごみ回収を行っていた。正面衝突しそうだし、こちらも通勤ルート上で対向車線にはみ出して進まなければならず危険です。すぐ先がカーブになっており、対向車からも視認しにくい道路なので事故が起きる前に改善してほしい。
処 理	生活環境部環境衛生課に対応を依頼した。

No.5 国民年金保険料免除申請における事務手続の不備について	
苦情相談年月日：令和6年9月14日	
方 法	メールによる
内 容	先日失業に伴う国民年金保険料免除申請を市役所の年金担当窓口で行った。5月末に退職したため、6月から免除されるべきところ、7月からの免除となっていた。何らかの不備かと思い土浦年金事務所に確認したところ、年金は7月から年度が替わるため、6月以前と7月以降の両方で手続きが必要であったが、7月以降のみでしか申請が行われていないことが判明した。土浦年金事務所の方は、申請期間が年度をまたぐ場合は通常2つの年度で手続きを行うが、今回6月以前の年度分の申請が行われていない

	のは市役所で担当した人の不備だとお話があった。本来一度の来所で済んだところ、改めて前年度の免除申請を行う必要が発生し、不満と不信感を抱いている。 窓口の方は正しく申請を受け付けるにあたり、上記は当然把握しておくべきことであり、年度の確認を行うべきある。業務遂行に必要な知識が把握されていないとも考えられるので、再発防止のためにも改めて教育及び周知徹底を行っていただきたい。ただ、私の認識が間違っている場合もあるので、その場合指摘してもらいたい。 また、免除申請の窓口で対応された方の対応も疑問を感じるものだったので、併せてお伝えしたい。失業に伴う国民年金の免除申請を行いたいと伝えたにもかかわらず、何らかの書類を記載したところ、手続の最後に、国民年金を毎月支払ってくださいと言われ、呆気にとられた。国民年金の免除申請をしにきたと改めて伝えと、再度書類を記入する羽目になった。最初に書いた書類は何だったのかの説明も謝罪もなかったことに加え、今回の一件があり、担当者の対応に不信感を抱かざるを得ません。再発防止に努めていただきたい。
処 理	保健部医療年金課に対応を依頼した。

No.6 つくば駅の駐輪場について	
苦情相談年月日：令和6年12月2日	
方 法	メールによる
内 容	つくば北1駐輪場を長年利用していたが、支払額に見合わない管理・整備状況にあり解約に至った。屋外にあり自転車整理が行われておらず、隣接自転車との接触や絡まりなどにより劣化が早い。東京都23区内駅前の屋内公的駐輪場で管理人常駐のものよりも高額な定期利用料であるにもかかわらず、他の駐輪場に至らない管理状況にあり甚だ疑問である。 契約更新などの手続が、DX化どころかPC化すらされておらず、毎年4月の更新時期は長時間待たされる。紙の申請書を持参。管理も手書きの簿冊であり、検索も時間がかかる。時代錯誤甚だしい。 適正な行政執行を求める。
処 理	建設部公園・施設課に対応を依頼した。

No.7 年金窓口対応について	
苦情相談年月日：令和6年12月12日	
方 法	メールによる
内 容	年金手続きに窓口に行った際に、担当された職員が一切敬語を使用せず、態度も非常に悪かった。 友人が学校資格の確認を受ける際は担当された方が電話で確認してくれたことを伝えたが同じ対応をしてもらえなかった。 終了時にも、他に用件があるか確認することもなく、席を立ち見つめるだけでした。その時、机の上には私の多くの書類が残されていました。 このような態度は市役所の職員として適切でしょうか。
処 理	保健部医療年金課に対応を依頼した。

No.8 つくばセンター広場のクリスマスイルミネーションについて	
苦情相談年月日：令和6年12月25日	
方 法	メールによる
内 容	今年のクリスマスイルミネーションが樹木装飾でなく、地面に置くオブジェになりました。元来、綺麗なもので我々の目を楽しませるはずののですが、ほぼ毎日のように壊す輩がおります。特に週末は酷く、どうしてここまで壊せるのかという惨状です。これは犯罪です。特に夜間の治安が悪く、その中にオブジェを置くことが無理な企画だったようです。 早朝、出勤時に犯罪の痕跡を見せられる我々の身にもなってください。本当に悲しくなります。その度ごとに復旧され御存知でしょう。その労力も馬鹿にならないでしょう。このような美術を楽しむだけの民度がわれわれにはないようです。もう撤収してください。今年限りにしてください。
処 理	都市計画部学園地区市街地振興課に相談者の意向に合わせて氏名等を除き、意見として情報提供した。

No.9 休日当番医について	
苦情相談年月日：令和7年1月4日	
方 法	メールによる
内 容	休日当番医の〇〇病院に行ったのですが、市役所のホームページには対応可能な科が沢山書いてあるのに、実際行くと整形外科しか居ないので、追い返されてしまった。行く前に100回位電話をかけても全く繋がらず、直接行って確認するしかありませんでした。大きい病院が当番医の場合は電話対応を増やしていただくか、せめて整形と内科くらい居てほしい。御検討ください。
処 理	保健部健康増進課に対応を依頼した。

No.10 職員の歯磨きについて	
苦情相談年月日：令和7年1月28日	
方 法	メールによる
内 容	市役所の女性トイレで職員が4～5人歯磨きをしており手洗い場を全て塞いでいました。歯磨きしながらウロウロ歩く姿は見苦しいものです。 歯磨き習慣も健康のため、お客様と接するエチケットのためも分かるのですが、職員専用の場所をお願いしたい。
処 理	総務部人事課に相談者の意向に合わせて氏名等を除き意見として情報提供した。

V オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 宮 坂 渉

令和6年度から新たにオンブズマンを務めております。筑波大学の教員として着任してから10年以上、つくば市にはこれまでお世話になって参りました。少しでもご恩返しができれば、との思いでお引き受けしてからはや1年、この間、多くのご相談者から様々なご相談、ご要望をお伺いして参りました。その中で、市政の守備範囲の広さを実感すると共に、ご相談者のみなさまのお立場もそれぞれに異なっていることに、あらためて気づかされました。それだけに、ご相談一件一件に、先入観を抱くことなく、真摯に向き合うべく日々務めております。

さて、この1年間の活動を通して思うところが2点ございます。それは、つくば市政の各所に潜む「壁」の存在です。

1点目は、市の機関の内部における「壁」です。これにはさらに2つの種類があるように思います。1つは市の各部署の間の「壁」、もう1つは各部署で働いておられる職員さんたちの間の「壁」です。前者については、市がそれぞれ専門の部署に分かれ、それぞれの守備範囲に属する業務を担当すること自体は、業務の効率性の観点から当然のことと言えます。しかし、ご相談の中には、2つまたはそれ以上の部署にまたがる場合も少なくありません。そうした場合に、各部署での業務執行の前提にある考え方や常識が食い違っていたり、時には互いに矛盾していたりすることもなくはありません。後者については、市の機関の中に、いわゆる「正規職員」の方と、「会計年度任用職員」と呼ばれる、いわゆる「非正規職員」の方とがおられます。こうした違いそのものは、需要に応じた柔軟な業務執行を可能にするという意味で、必要なものと言えます。しかし、時として両者の間に知識、経験、権限、責任の所掌といった点で差があり、そうとはご存じない市民の皆様が困惑されるケースも見られます。

2点目は、つくば市とその外郭団体との間にある「壁」の存在です。外郭団体とは、民間の団体でありながら、政党、官庁、公共団体といった公的組織と協力して、その仕事の一部を担当する団体です。つくば市も、様々な外郭団体と関係を有し、これに支えられています。そうした団体の一部は、業務の円滑な執行のため、市役所や窓口センターの建物の中に事務所を置いているため、市役所等に訪れた際に目になさったり、実際にご利用された経験のある市民の皆様も多いのではないかと拝察します。しかし、そうであるがゆえに、つくば市とその外郭団体との「壁」が見えづらいこともあるように思います。オンブズマンは、あくまで市の機関の業務執行の適切性をチェックするための存在です。いかに市と密接な関係にあるとはいえ、民間団体として位置付けられる外郭団体の業務執行を、オンブズマンの調査対象とすることはできません。しかしながら、その「壁」の見えづらさのせいで、やむを得ず外郭団体に対する

苦情を申し立てられるご相談者の方もおられます（この場合、内容によっては、オンブズマンが取り扱えないこともあります）。

これらの「壁」の中には、普段の業務執行の中では往々にして気づかれることがなく、ご相談者とのやり取りの中ではじめて明らかとなるものもあるかと思料します。そうした「壁」は、しかしながら、市民の皆様にとっては与り知らぬものである場合もあるでしょう。ご相談を通じてその「壁」を探知し、その「壁」のせいで市民の皆様がお困りになるリスクを減らすよう提言することも、オンブズマンの大事な役割の一つである、と考える次第です。

オンブズマンの感想

つくば市オンブズマン 堀 みずき

オンブズマンとしての業務の3年目が終了しました。

この3年間で、つくば市民の方からの様々な相談事に接してきました。そして、そのどれもが、同じつくば市民である自分自身にとっても、身近なところで起こった事象であり、改めて、問題や困りごとは、自分が気付かないところでも、日々発生しているものだということを痛感しました。

ところで、私がオンブズマンとして接した相談事は、全て、オンブズマンの窓口までたどり着いた相談事と言えます。しかし、市民の方が抱える相談事が、全て、適時に、適切な相談窓口にあたどり着いているかというと、そうではないと思います。

問題や困りごとに直面した際、多くの方が、まずどこに相談すればよいのか、という点に悩むのが実情かと思います。私の日常業務においても、相談のお電話を頂いたり、実際に相談にお越しいただいても、最終的に別の相談先をご案内せざるを得ないことがあります。その場合は、どこにどのような内容で相談に行けばよいかアドバイスし、その後の相談にスムーズに繋がるように努力しています。

同じことが、市政に関する相談事でも言えるのではないのでしょうか。すなわち、同じつくば市の中でも、異なる部署に相談に行ってしまった場合、通常であれば、直ぐに正しい相談先に案内されているものだと思います。しかし、一般的ではない相談事や、各部署の業務の狭間に該当するようなケースでは、どこが対応部署となるのか、市の内部でも判然とせず、適切な相談窓口にあたどり着くまでに時間を要するケースもあるように思います。

市民の方にとっては、市内部の業務分掌は知る由もなく、また、正しい相談先に案内してもらえなければ、相談が途切れてしまうこともあるでしょう。必要な時に必要な相談先にたどり着けないということは、問題を先送りし、その間に問題が大きくなったり、対処困難になってしまうことに繋がりがねず、市民の方にとって大きな不利益となります。

また、市側の観点からも、相談事が、適時に適切な部署で対応されるということは、それを基に市政の改善点があぶり出され、市政の進歩につながるという意味において、非常に重要です。

市においては、日々新しい業務が発生していると推察されますが、市民の利便性や市政の改善に向けた部署間の連携体制や業務分掌の見直しなど、絶え間なく行って頂きたいと考える次第です。

(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 宮 坂 渉

つくば市オンブズマン 堀 み ず き

令和6年度 つくば市オンブズマン活動状況報告書

令和7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