

令和7年度
つくば市オンブズマン活動状況報告書

【令和7年4月1日～令和8年3月31日】

令和8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	26

・参考資料

	つくば市オンブズマン条例	28
--	--------------	----

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火曜日 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7年4月1日から令和8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2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13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 (4)	2 (6)	13 (10)	16 (20)

※ () 内は令和6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26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7年12月5日（金）

13時30分から15時20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8年4月1日現在：33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	18 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	19 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	20 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	21 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	22 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 つくば市	つくば市オンブズマン	23 藤沢市	藤沢市オンブズマン
8 川越市	川越市オンブズマン	24 新潟市	新潟市行政苦情審査会
9 上尾市	上尾市市政相談委員	25 上越市	上越市オンブズパーソン
10 新宿区	新宿区区民の声委員会	26 富山市	富山市行政苦情オンブズマン
11 大田区	大田区福祉オンブズマン	27 西尾市	西尾市行政評価委員会
12 世田谷区	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会	28 吹田市	吹田市福祉保健サービス苦情調整委員
13 中野区	中野区福祉サービス苦情調整委員	29 枚方市	枚方市福祉保健サービス苦情調整委員
14 三鷹市	三鷹市総合オンブズマン	30 明石市	明石市行政オンブズマン
15 府中市	府中市オンブズパーソン	31 三田市	三田市オンブズパーソン
16 昭島市	昭島市総合オンブズパーソン	32 北九州市	北九州市保健福祉オンブズパーソン
17 調布市	調布市オンブズマン	33 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		1 (繰越 1)
	組織別受付状況	
	こども部 建設部	1 (繰越 1)
苦情申立処理状況		2
	処理したもの	2
	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 申立てを却下したもの ④ 申立てを棄却したもの	2
	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(繰越 3)
	所管部署状況	
	総務部	2
	財務部	1
	市民部	4(繰越 1)
	福祉部	2(繰越 1)
	こども部	1
	経済部	2
	建設部	1
	生活環境部	1(繰越 1)
	教育局	(繰越 1)
	消防本部	2
	選挙管理委員会事務局	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 (1件、繰越1件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
6年度 繰越 4	3/21 5/29	メール	公園施設の利用料金について (建設部)	宮坂	8
1	6/10	メール	児童の一時保護に関わる市の対応について (こども部)	宮坂	11

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例 (2件、繰越3件)

番号	面談日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	担当	ページ
6年度 繰越 1	R6/ 6/4	来訪	住宅確保給付金の打ち切りについて (福祉部)	宮坂	15
6年度 繰越 5	2/18 4/4	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	16
6年度 繰越 6	3/26 5/28	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	17
1	7/10	来訪	高齢者虐待誤認記録について (福祉部)	宮坂	18
2	9/29	来訪	水田利活用交付金について (経済部)	宮坂	18

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例 (13件)

番号	受付日	方法	相 談 内 容 (所管部署等)	ページ
1	5/2	メール	代表電話に掛けた時の対応について (財務部)	20

2	5/21	メール	市民窓口と電話の不適切な対応について (市民部)	20
3	5/28	メール	市営公園プールの運用について (建設部)	21
4	7/3	メール	窓口職員の不適切な対応について (こども部)	21
5	7/7	メール	期日前投票来場者用の駐車場について (選挙管理委員会事務局)	22
6	7/15	メール	戸籍附票写し交付制限の不服申立について (総務部、市民部)	22
7	8/3	メール	早朝の花火音について (生活環境部、消防本部)	22
8	8/30	メール	消防署敷地内での喫煙について (消防本部)	23
9	9/22	メール	まつりつくば関連施設の撤去作業について (経済部)	23
10	9/23	メール	みどりのプールの利用規定について (市民部)	24
11	10/17	メール	生活保護の審査について (福祉部)	24
12	11/25	メール	つくばマラソン開催時の駅への通行について (市民部)	24
13	12/4	メール	市役所職員の運転マナーについて (総務部)	25

(2) 苦情処理事例

① 苦情申立書による処理事例（1件、繰越1件）

令和6年度繰越案件 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	1 調査の経緯 (1) 相談者の聴き取り：令和7年3月21日、同年5月29日 〈申立の背景〉 相談者が所属する団体（以下、当該団体）は長年、その活動のためにつくば市の公園施設のグラウンドを利用してきたが、そのたびに「つくば市後援における使用料優遇」を申請し、ほぼ例外なく半額免除の適用を受けてきた。2023年に「荃崎運動公園」の「多目的広場」（以下、当該施設）を利用した際も、同様に半額免除の適用を受けた。しかし、2024年になって担当部局から、つくば市の都市公園条例上、当該施設は半額免除の適用対象外である、との理由で、2025年度以降は使用料優遇は認められない、と通告された。 〈申立の原因〉 ① 公園も運動施設も、市民のための活動に供される市営の施設であることは変わりがないにもかかわらず、担当部局の説明によれば「公園」には半額免除が適用され、「運動施設」には適用されないことになるが、これには合理性の点で疑問がある。担当部局が根拠として挙げるのは、「運動施設」については減免の規定が条例に存在しない、ということであるが、それは単に条例整備の際の瑕疵にすぎない。そのしわ寄せの被害を利用者である市民が被るのは正当性がない。 ② 使用料優遇を受けられない場合、当該団体の運営が危ぶまれる事態となる。他の自治体でも同様の催事を開催しているが、「運動施設」に限って使用料優遇が受けられない例は経験がない。

(2) 調査実施通知書：令和7年3月27日提出

(3) 担当課の聴き取り調査：令和7年4月15日に建設部公園・施設課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。

2 調査の結果

(1) 申立の原因①について

担当課の説明は以下のとおりです。つくば市都市公園条例（以下、条例）に基づくと、つくば市の都市公園には「有料公園施設」が置かれており、「有料公園施設」については使用料減免は受けられないが、それ以外については使用料減免が受けられる。当該団体は、従来は「有料公園施設」に属しない場所を利用していたため、使用料減免を受けていたが、（少なくとも担当課が把握している限りでは）2023年から「有料公園施設」である当該施設を利用することとなったため、本来、使用料減免を受けることができない。「有料公園施設」は（おそらく近隣の市町村と比較しても）使用料を低額に設定している。都市公園のうち「有料公園施設」でない場所を、同程度の面積および時間で使用すると、「有料公園施設」より高額となる。そのような差異を考慮すると、使用料減免の適用に差異があることには合理性がある。条例の規定が複雑であることは承知しているが、現時点では条例の改正は検討していない。

(2) 申立の原因②について

担当課の説明は以下のとおりです。上記のとおり、当該団体は本来、使用料減免を受けることができない。しかしながら、担当課の担当者が、おそらく条例を読み誤り、2023年に当該施設に使用料減免を適用した。これを是正する必要があり、当該団体にそれを伝えたが、猶予措置として2024年に限って使用料減免を認めた。同様に誤って減免を受けたケースは他にない。「有料公園施設」に属しない場所であれば使用料減免を受けられることは当該団体にも説明している。

3 処理結果：意見

(1) 申立の原因①について

担当課の説明を踏まえると、そもそも使用料が低額に設定されている「有料公園施設」に重ねて使用料減免を適用しない、という理由それ自体には一定の合理性がある、とオンブズマンは考えます。しかし、条例の条文を読むと、「有料公園施設」であっても特定の人あるいは団体は使用料の減免を受けられる場合もあります（条例第13条の3、1項1号乃至5号、同条5項）。他方、「有料公園施設」に属しない

	場所を利用する場合の使用料減免について定める条文（条例第 13 条の 2、1 項 1 号乃至 6 号、同条 2 項 1 号乃至 2 項）を読むと、次条の場合と重複する部分もあります。当該団体は、その活動についてつくば市の後援を受けており、条例第 13 条の 2、2 項 2 号の「つくば市が後援する事業に利用するとき」には該当しますが、条例第 13 条の 3 には該当する規定がないため、「有料公園施設」の使用料減免が受けられないことになります。しかし、なぜつくば市の後援を受けている団体が、一方では使用料減免を受けられ、他方では受けられないのか、については、「有料公園施設」の使用料が低額に設定されている、というだけでは説明が付きません。「つくば市の後援」とはどのような意味を持つがゆえにそのような取扱いとなっているのでしょうか。また、特にこの箇所は条文の構造が非常に複雑であり、市民の方が一読して理解するのは極めて困難であると言わざるを得ません。さらに、近隣の市町村と比較して、つくば市の「有料公園施設」の使用料が低額に設定されている、ということは必ずしも言えません。 (2) 申立の原因②について 担当課の説明を踏まえると、条例の適用を誤り、これを是正する必要があることは疑いを容れません。また、当該団体のために 1 年の猶予期間を設けたことも、当該団体の利益に十分に配慮したと評価することができます。しかし、そもそも担当課の職員が適用を誤るほどに条例の条文が複雑であるのですから、これを放置することは望ましくない、とオンブズマンは考えます。 (3) 意見 古代中国の漢王朝の高祖劉邦は「約法三章」すなわち「殺人、傷害、窃盗の罪を犯した者を処罰する」という簡便な法律を導入した、と伝えられます。法規はそれを用いる人、適用を受ける人のためにあるものであって、人が法規のためにあるのではない、とオンブズマンは考えます。条例を正しく用いるべき市職員がその適用を誤ったり、市民が自分にその適用がないことを容易に理解し得なかったりするようでは、その条例のあり方は適切であるとは言えません。担当課には、公園利用において市民に無用の煩瑣を強いることのないよう、市職員と市民とにとって望ましい条例のあり方を検討していただくことを、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 6 月 12 日
	調査結果通知年月日：建設部へ 令和 7 年 6 月 12 日

No. 1 児童の一時保護に関わる市の対応について	
苦情申立書受理年月日：令和7年8月15日	
方 法	メールによる
担 当	宮坂オンブズマン
申立の趣旨	こども未来センターの児童相談所への対応に関して、子どもの意向を無視し「心理的虐待の可能性」を重視した極めて一方的な対応に不満。一時保護後から現在まで市の対応に関して「子どもが傷心」しており、心のケアが必要な状況。今後同じような家庭や子どもへの市からの虐待行為にも思える対応が起きないように、各家庭に正確な事前説明が必要であり改善すべき点と考えるので、そのための調査を求めます。
処 理 結 果	1 調査の経緯 (1) 相談者の聞き取り：令和7年6月10日、同年8月14日（同年8月15日苦情申立書受理） 〈申立の原因〉 ① 子どもAが半ば強制的に茨城県児童相談所に連れて行かれた。 ② 子どもAが、一時保護施設に行く前に母親と連絡相談したいと教頭や市職員に話をしたのに対して、市職員から「一時保護されれば母親とすぐに電話ができる」と聞かされたので、仕方なく施設に向かったにもかかわらず、結果として母親と連絡を取ることが許されなかった。 ③ 県児童相談所からは上記の経緯や誤解を招く点について謝罪があったが、市からは子どもAに対して直接の謝罪がない。県児童相談所からは、子どもの誤解を招く行為は控えてほしい、とこども部こども未来センターに指導勧告するとも聞いた。 (2) 担当課の聞き取り調査：令和7年6月17日にこども未来センター、在学小学校教頭と、同年9月25日にこども未来センターと、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。 (3) 調査実施通知書：令和7年8月22日提出 ※ 本件では、相談者の聞き取り、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、相談者は令和6年にも子どもの前で危険行

為があり、子どもが恐怖を感じる言葉を述べていたこと、今回の事件では相談者が子どもBに病院での治療を必要とする怪我を負わせ、子どもBが帰宅を拒んだこと、子どもAを帰宅させると子どもAに危害が及ぶ危険性が極めて高いこと、子どもA及び子どもBの一時保護の必要性について担当課での協議を経て一時保護を決定したこと、子どもAは当初は帰宅を希望していたが、最終的には説得に応じて一時保護施設に行くことに同意したことからすれば、担当課としては子どもBと共に子どもAを保護したことは適切な措置であったと考えている、とのことです。

(2) 申立の原因②について

担当課の説明によれば、事件当日に学校を訪問した市職員も、対応に当たった同校教頭も、子どもAに対して、一時保護の前の段階で子どもAが母親と電話で連絡を取ることができるかどうかは「確認してみないとわからない」と説明したとのことです。その後、市職員からは、一時保護前の段階で連絡を取るとは「難しい」と伝えたとのことです。その理由としては、一時保護のケースでは、虐待を受けた児童の安全が確保されるまでは、不測の事態に備えて、職員からも児童からもその父母に連絡しない方針を取っているため、とのことです。

また、県児童相談所の指示で子どもBの治療のために子どもAと共に移動した先の病院でも、県児童相談所の職員から子どもAに対して、一時保護の後でも母親と電話で連絡を取るとは「難しい」、伝えたいことがあれば職員を通して伝える、との説明があり、その上で子どもAは一時保護施設に行くことに同意した、とのことです。なお、一般論として、一時保護された後に児童からその父母に直接連絡を取ることとはできない、とのことです。

(3) 申立の原因③について

担当課の説明によれば、当日、子どもAに対して誤解を招くようなことがあったのであれば、そのことは残念であり申し訳なく思うが、一時保護自体が誤った判断であったとは考えていないので、こちらからは謝罪できない、とご相談者にお伝えした、とのことです。また、県児童相談所からは本件について何の連絡も来ていない、とのことです。

3 処理結果：意見

(1) 申立の原因①について

本件では子どもBが身体的虐待を被ったことが明らかなです。また、子どもAについても、帰宅すれば身体的虐待を被る可能性がゼロとは言えないほか、子どもBへの身体的虐待に遭遇していることから、心理的虐待に該当する可能性もあります。そうすると、上記のさらなる

虐待を未然に防止するために、今回、担当課が子どもBだけでなく子どもAをも保護したことは必要かつ適切な措置であった、とオンブズマンは考えます。

(2) 申立の原因②について

本件では、子どもAは担当課の職員から「一時保護されれば母親とすぐに電話ができる」と言われた、とする相談者の見解と、一時保護前でも後でも母親と連絡を取ることは「難しい」との説明があった、とする担当課との見解が食い違っています。他方で、現場の録音記録が存在しない以上、子どもAと担当課の職員との会話を事実として確認することができません。そうすると、オンブズマンとしては、上記のいずれの見解が真実に近い事実かを確定することができず、その事実に基づいて判断を下すことができません。

調査によれば、一般論として、一時保護の前であれ後であれ、保護対象の児童がその父母に直接連絡を取ることはできない、という措置を取っているとのこと。そのような措置を取ることは、児童の安全の確保という観点から問題はない、とオンブズマンは考えます。もっとも、直接連絡を取らせることができないのであれば、仮に担当課の説明が真実に近いとしても、「難しい」という、児童に「もしかしたら連絡を取ることができるかもしれない」と受け取られ兼ねず、誤解を招く可能性のある、曖昧な言葉を用いるのではなく、明確に「できない」と伝えるべき場合もあり得る、とオンブズマンは考えます。

とはいえ、虐待を受けたあるいはその場面に遭遇した児童に初めて対面し、一時保護を渋る児童に対して保護の必要性をわかりやすい言葉で説明し、説得することは、大きな困難を伴う業務である、との担当課の説明も十分理解できるところです。それゆえ、どのような言葉を用いて児童に接するかはまずもって現場の判断に委ねるほかないと言わざるを得ません。

そうであればこそ、本件のように、言った言わないの争いになることを避けるためにも、また事後的に業務内容を検証することを可能にする意味でも、必要最小限度で、児童とのやり取りの録音を検討することも必要ではないか、とオンブズマンは考えます。

(3) 申立の原因③について

かりに市の業務執行に足りない点があったとしても、その改善を市に求めることはともかく、そのことについて市民に謝罪するよう市に求めることは、オンブズマンの職責には含まれていないと考えます。また、県の組織の業務執行についても、オンブズマンの職責には含まれませんので、この点については判断を控えます。

	(4) 意見 父母等による児童の虐待は、一つ対応を間違えれば取り返しのつかない重大な事態を招来する事案ですが、担当課はその重責に鑑み、これまでも極めて慎重かつ真摯に取り組んで来られたことと思います。特に、事案の発生を事前に予期することが難しい点で緊急性が、児童の安全の確保という点で迅速性が、プライバシー保護の観点からは秘匿性が高い、極めて困難な業務であると言えます。 他方、そうであっても、事案は一件一件異なるものであって、その時々への対応が適切になされたものかどうか、事後的な検証が求められている、とも言うことができます。 一時保護の判断に際して、虐待を行った父母等に事前に連絡を行わないことが、場合により必要不可欠な措置であることは確かです。しかし、そうであっても、親権停止などの措置が取られない限り、その父母等は子の養育について依然として権利と義務とを持つのですから、そうした父母等の権利に対する制限は必要な範囲に限られると言わざるを得ません。したがって、担当課には、そうした父母等に対して「事後的に」説明を果たすことができるような用意を整えておくことが求められている、と言えます。 他方で、児童を虐待の危険から保護するためとはいえ、一時保護の措置は児童の行動の自由を制限するという側面も有しています。特に年齢によっては自己の行動について自分なりの意思を持っている児童もいることと推測され、そうした意思を可能な限り尊重することも必要である、と言えます。そうであれば、児童に対する説得の際にどのような言葉を用いるかについて、担当課におかれても今一度省みていただけるよう、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 10月 15日
	調査結果通知年月日：こども部へ 令和7年 10月 15日

② 苦情申立書によらないオンブズマン相談処理事例（2件、繰越3件）

令和6年度繰越案件	
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	概要としては、相談者はコロナ過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、蔓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）が代わり、申請は拒否された。相談者は、厚生労働省への問い合わ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何度も言うなり、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たところである。 令和7年3月に福祉部社会福祉課から相談者に和解案が示され交渉されていたが、不服の様子で7月にメールにてオンブズマンに再度相談した

	いとの意向が示された。相談者がつくば市外在住であることなどからメールにて、和解の提案をすることは市の裁量の範囲内であり直ちに不合理であると言えないことや和解金の金額はオンブズマンが判断すべきことでないなどの見解を示し、もし苦情申立をなさる場合は、どのようにしたら市の業務を改善することができるかという観点から記されるよう提案した。 今後の進め方については、相談者がご判断なさることとなることや苦情申立書の提出もないことから本件を終結とした。
--	--

令和6年度繰越案件	
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、同年4月4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聴き取りを行った。 つくば市区会連合会の下に6地区連合会が組織され、その下に各支部があり、その下に各区会と構成されており、新設するのであれば一区会は30戸が理想とされていた。10戸程度から徐々に大きくしていく方法も考えられそうであるが、オンブズマンの所管とするものではなかった。 ごみ収集については、特別な状況にある場合には2戸以上でごみ集積場所を用意できるなどの諸要件を満たすことができれば収集できるようなので、環境衛生課に相談するよう促した。

令和6年度繰越案件 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連絡調整会議において、施設利用時間の調整を、利用希望が重なった団体同士で行っている。 調整の結果、週一日の利用も叶わない団体がある一方で、複数曜日の利用が叶う団体もある等、調整が開放事業の理念や目的に適っていないように思われる。 部活動地域移行等の影響もあり、利用団体が増えてきていることから、今後はさらに調整が難しくなると考えられる。 連絡調整会議自体も殺伐とした状況であるので、市において、調整の際の優先順位を決める指針やルールを整える等、学校施設開放事業の理念や目的に沿った調整が行えるように、制度を整えるべきではないか。
処 理	令和7年3月26日、同年5月28日：相談者と面談 同年4月22日：教育局教育施設課から聴き取り 【聴き取った内容】 現状としては、利用希望が重複した場合には、団体同士で調整を行うこととしており、市において、調整に際しての指針やルールは作成していない（調整に消極的な態度は禁止している）。 学校施設開放事業は古くから活用されている制度であるが、近年、利用希望が増加していることは事実であり、ここ数年は、特に連絡調整会議が紛糾し、長時間に及ぶ年もあった。そのため、随時、ルールの変更を行うなど、制度を硬直化させずアップデートしている状況である。例えば、一団体が同じ曜日に複数施設を申し込むことができないようルールを変更したり、連絡調整会議の長時間化を避けるため、事前の利用希望調査を取り入れるなどしてきた。 本年度も、利用実態を把握するために暗証番号で管理する鍵ボックスを設置することや、手続のシステム化により職員の事務負担を軽減し、その余力を団体の実体把握に充てること等を検討しているところである。 他方で、調整に際しての指針やルールについては、施設の利用団体が300～400あり、その規模や体制は多種多様で、それぞれに利用に関する要望がある中で、どこにも偏らない指針やルールを策定することは非常に困難であり、一朝一夕でできるものではないと考えられる。 ただ、教育施設課においても、改善の必要性は認識しているところであり、他市町村の例等も参考に、様々な検討を行っているところである。

	今後は、利用者から制度に関する意見を吸い上げるためのアンケートを実施することも検討し、更なる改善に向けて検討を続けていく。 相談者に対し、以上のような本事業の現状や今後の展開についてお伝えした。
--	---

No.1 高齢者虐待誤認記録について	
苦情相談年月日：令和7年7月10日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	高齢の母がデイサービスを使っていて、自宅の階段にぶつけたコブがあったことから、そこの職員が虐待と誤認し行政に報告した。母を担当していたケアマネージャーが説明などをしてくれ、その疑いは晴れたのだが、その記録が残っていて、自分が多様な行政サービスなどを使うたびに悪さをし、迷惑を被って困っている。記録を抹消して貰いたい。
処 理	相談者の聞き取り：令和7年7月10日、同年10月14日 担当課からの聞き取り調査： 令和7年8月5日 福祉部高齢福祉課、福祉部介護保険課 虐待の報告記録は調査の結果存在せず、仮にあったとしても外部に出すことはないとのことであった。 相談者が利用した各行政サービスの記録や業務についての聞き取り調査状況を説明し、虐待の誤情報との関わりはなく、相談者は心配する必要がないと理解されたようであった。

No.2 水田利活用交付金について	
苦情相談年月日：令和7年9月29日	
方 法	来訪による
担 当	宮坂オンブズマン
内 容	父より譲り受けた農地について、農業再生協議会から毎年、何を作っているのか調査がある（営農計画書）が、これは報告する法的義務があるのかまず知っておきたい。

	水田利活用交付金（以下、交付金）を申請した農地については、2023年位から農業再生協議会に交付金のやり方を何回か聞きに行きながらやってきた。特に植え方については指示がなかったので、100坪位は果樹を植え、トラクターが入れる間隔位で野菜を植え、6月位に申請して、交付金を待っていた。 結局、8月の盆明け位に見に来て電話があり、あの植え方では今回は無理と言われた。それなら最初から説明してくれと思った。売り先も聞かれたが、家業のお客への販売やスーパーへ降ろしている。向こうは一般的な農家のように耕しているのを想定していたのだと思う。 交付金の基準に当てはまらないのであれば、毎年の調査に応じる義務はないのではないか。
処 理	相談者の聞き取り：令和7年9月29日、同年11月5日 担当課からの聞き取り調査：令和7年10月21日 経済部農業政策課（農業再生協議会が申請窓口） 交付金の申請をされる方は栽培農家さんで、新規の農家さんが来られることはなく、協議会では各種の苗を植える間隔を具体的に指示することまで想定していないようであった。一般的な栽培農家さんのように一面に栽培してあれば、交付金の対象となるようである。 本件では、相談者はトラクターで除草等ができるように間隔を大きく開けて栽培しており、交付金の対象となると思っていたが、株数が足りず交付金の対象にならないと言われてしまったようである。 各農家さんに提出をお願いしている営農計画書は、回収率が100パーセントというわけではないが、交付金を受領する方については提出が必須であるとのことであった。 しかしながら今後、本件のように離農や代替わりなどにより新規に農業に携わる方が交付金を申請すること考えられるので、当初の段階で誤解を招かないよう、交付金の交付対象者と制度主旨について十分説明することを検討されるよう農業政策課にお願いした。 このような経緯を相談者に説明し、理解されたようだが、交付金を得られなくとも、今後も今の栽培方法が続けたいとお考えのようであった。

③ 苦情申立書によらない事務局相談処理事例（13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 代表電話に掛けた時の対応について	
苦情相談年月日：令和7年5月2日	
方 法	メールによる
内 容	市の代表電話にかけた際に、電話交換の人に「どのようなご用でしょうか」と聞かれ、さらに「どちらの担当課になりますか」と聞かれ、こういう用件ですと伝えると、それでも分からなかったのか、そこからさらに深掘りさせてきます。 交換の人にしっかり説明したところで、担当部署の人にまた新しく話さなければならないことは目に見えています。 課が分からなくても黙って担当部署に繋がればよくないですか。 「どうしてそこまで聞くのですか」と聞いたら、「どこの担当部署かの確認をするためです」と一見、普通の流れに見え、理解しているつもりです。 しかし、警察署の人から「ここの部署に問い合わせてください」と言われそのままやっているだけです。なので、細かい担当課までは分かりません。そこまで聞くな、こういう課がありますと提示するべきです。 エンドユーザーにイチイチ手間をかけていることの理解が足りないようですので、意見を述べました。
処 理	電話交換業務を所管している財務部管財課に対応を依頼した。

No.2 市民窓口と電話の不適切な対応について	
苦情相談年月日：令和7年5月21日	
方 法	メールによる
内 容	離婚届提出時に市民窓口では、裁判所に提出する戸籍謄本ができるまで10日程度と言われ、市から貰ったチラシには2週間程度と書いてあるが、2週間経ってもできておらず、窓口センターに出向き確認したら15営業日以上かかるとのことだった。 15日後に取得したところ、新戸籍謄本はできていたが、旧戸籍の除籍ができておらず、裁判所に提出できなかった。チラシには旧戸籍の除籍に更に時間がかかることは書かれておらず、案内も一切受けていない。

	これ以上時間と費用を無駄にされないようマイナンバーについて問い合わせたところ、電話口の男性が横柄かつ女性を見下した態度で非常に不愉快だった。
処 理	市民部市民窓口課に対応を依頼した。

No.3 市営公園プールの運用について	
苦情相談年月日：令和7年5月28日	
方 法	メールによる
内 容	〇〇〇〇公園の屋外プールへ毎年家族で足を運んでいます。監視員の皆さんが遊泳の休憩中に、25メートルプールを泳いでおり、子どもが聞いたところ、水質や排水溝のチェックをしているとのことですが、遊んでいるようにしか思えません。〇〇〇〇公園のプールではそのようなことはありません。 また、このご時世、屋外プールにも関わらず、サンダル不可というのはどういう状況なのでしょう。火傷している方も見受けられました。 改善または指導、調査はできないのでしょうか。
処 理	建設部公園・施設課に対応を依頼した。

No.4 窓口職員の不適切な対応について	
苦情相談年月日：令和7年7月3日	
方 法	メールによる
内 容	児童扶養手当の窓口職員の方に何度も不適切な言葉で語り掛けられ、怒りと悲しみでいっぱいです。 どのような発言を抑えるべきか、どのような言葉を使っていくべきなのか、きちんと共有して欲しい。
処 理	こども部こども政策課に対応を依頼した。

No.5 期日前投票来場者用の駐車場について	
苦情相談年月日：令和7年7月7日	
方 法	メールによる
内 容	期日前投票のために荃崎交流センターに行ったところ、歌謡ショーが開催されており、駐車場は遠い所しか空いていなかった。選挙に来る方のために近くに駐車場を確保すべき、その程度の配慮もできない行政にガッカリした。高齢化や歩くのも大変な市民のことを考えてみてください。
処 理	転送の承諾を求めたが返信がないので、選挙管理委員会事務局に個人情報を除いて情報提供した。

No.6 戸籍附票写し交付制限の不服申立について	
苦情相談年月日：令和7年7月15日	
方 法	メールによる
内 容	相談者が夫の本籍地の市町村において、夫の戸籍附票写しの交付を求めたが、DV支援処置がなされており交付が認められなかったことから、DV支援処置の申出はつくば市でなされたと推測し、つくば市への不服申立手続きについて問い合わせしてきたものである。 また、裁判所における婚姻費用調停・離婚調停に際し必要があり戸籍附票写しを求めたものであり、一連の手続き等々の助言を求められた。
処 理	不服申立の申請先が総務部法務課であったので、法務課のお問い合わせホームをお伝えした。 また、不服申立についてはオンブズマン事務局では扱えないことを伝え、結果が出るまで時間が掛かるので、裁判所や法テラスに相談することを提案した。

No.7 早朝の花火音について	
苦情相談年月日：令和7年8月3日	
方 法	メールによる
内 容	不定期に週末の早朝に花火音が聞こえるのですが、誰が何のために行っているのでしょうか。睡眠中の子どもが毎回花火音で起きてしまい、非常

	に困っています。 小さい子どもを持つ家庭也多ければ、週末ゆっくり休みたい人も多くいるかと思うので配慮が必要ではないでしょうか。朝7時に花火を打ち上げる納得できる理由を教えてください。
処 理	生活環境部環境保全課（騒音）及び消防本部予防課（打ち上げ花火届出先）に対応を依頼した。

No.8 消防署敷地内での喫煙について	
苦情相談年月日：令和7年8月30日	
方 法	メールによる
内 容	消防本部〇〇消防署の敷地内で職員がたばこを吸っているのを目撃してしまいました。市の施設は24時間禁煙のはずだと思うのですが、市民のお手本になる方が禁煙の場所で吸ってもいいのでしょうか。市としてどのように対処するのか教えていただきたい。
処 理	消防本部総務課に対応を依頼した。

No.9 まつりつくば関連施設の撤去作業について	
苦情相談年月日：令和7年9月22日	
方 法	メールによる
内 容	つくばカピオ前のまつりつくば関連施設の撤去作業が完了せず丸々2か月も広場を占有し、貴重なスペースを奪っています。また、ネジや部品が転がっており、歩道などにも飛散して危険に思います。早急に撤去及び安全確認をしてください。つきましては、作業の完了日、責任を負っている部課名、業者名をご回答ください。今後は、期間を少なくとも1か月以内に短縮し、安全管理を徹底するよう強く要望します。
処 理	経済部観光推進課に対応を依頼した。

No.10 みどりのプールの利用規定について	
苦情相談年月日：令和7年9月23日	
方 法	メールによる
内 容	みどりのプールにおける子どもに対する同伴者数を見直して欲しい。 親の休みが合わない家庭や1人親世帯などの兄弟の年が離れている場合に絶対に利用できない仕組みです。 安全面に配慮してのルールだということは十分承知ですが、多くの市民が利用できるように見直すべきです。また、職員間でルール of 把握が曖昧です。 親1人、子2人（6歳、2歳）で行き入場を断られました。これまでこの組み合わせで2回利用しており、何も言われませんでした。 親2人で同伴できる家庭がほとんどで、このような意見はマイノリティですが、無視せず、多くの市民が利用できるように柔軟な思考で見直してください。
処 理	市民部スポーツ施設課に対応を依頼した。

No.11 生活保護の審査について	
苦情相談年月日：令和7年10月17日	
方 法	メールによる
内 容	4年前から生活保護の相談をしているが、同居人が居るため却下されている。病気のために市役所に行くこともできないので、自宅訪問をお願いしていますが実現していません。同居人から早急な退去を求められ追い詰められている。 社会福祉課に伝えていただけないか。
処 理	福祉部社会福祉課に対応を依頼した。

No.12 つくばマラソン開催時の駅への通行について	
苦情相談年月日：令和7年11月25日	
方 法	メールによる
内 容	つくばマラソン開催時に研究学園駅周辺で車の通行止めがあり、予告看

	板で知ってはいたものの、当日の朝、非常に困りました。 休日にも仕事で駅を利用しなければいけない市民もいます。せめて北口か南口どちらか車の通行を可能にしていただけないでしょうか。 つくばマラソンの開催自体は大いに賛成なのですが、市民にも寄り添った交通規制の検討をお願いしたい。
処 理	市民部スポーツ振興課に対応を依頼した。

No.13 市役所職員の運転マナーについて	
苦情相談年月日：令和7年12月4日	
方 法	メールによる
内 容	市役所職員と思われる者が運転する原動機付自転車が車の左後方にぴったりくっついて、すり抜け、路肩走行を繰り返しています。 以前にも同じ人物が同様の走行で市役所入口から左折して行きましたので、職員だと思います。ナンバーは、〇〇〇〇で〇〇〇色の車両で男性だと思います。 特に車の後方にぴったりくっついて走るのは危険ですし、左折時等に巻き込む可能性があるのでやめさせてください。
処 理	総務部人事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 宮 坂 渉

昨年度から引き続きオンブズマンを務めて参りました。今年度も、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。その中で感じたのは、つくば市における、書かれたルールと書かれていないルールにまつわる問題です。

前者については、例えば市の条例です。条例は、法律に則った行政の根幹を成しています。市の業務がますます複雑になっている昨今、条例の中には、その内容が微に入り細を穿つものもあります。一読してもその内容がずっと頭に入っていないこともあります。なるほど条例に従って行政活動を行うのは市の職員のみなさんですから、職員のみなさんが理解できればそれでよい、という考え方もあるでしょう。しかし、そもそもルールを文章の形で定めること、すなわち法の成文化は、ルールを人々に広く知ってもらい、ルールに従えば（あるいは従わなければ）どうなるか、を予測できるようにする、（その結果としてルールに従ってもらい、という効果をもたらす、）という意義を持っています。そのルールが一読しても分からないようでは、法の成文化の意義は薄れてしまいます。また、場合によっては市の職員の方も条例の内容を誤解してしまうことがあります。ルールが不必要に複雑になることのないよう、条例を不断に見直すことが必要であるとオンブズマンは考えます。

後者については、例えば当事者の安全確保を最優先とするため、原則として当事者が関係者に連絡を取ることを制限する、というルールとか、交付金の申請について、対象となる方々はある物事に詳しい方々ばかりであり、その物事についてよく知らない方々が申請されることは想定されておらず、後者の方々に対して説明されるべき内容をルールとして明確に定める必要はない、といった事態が挙げられます。これらは現場の感覚としては当然のことと考えられているようですが、当事者となった市民の方からすれば、受け入れられない、とか、理解しがたい、と感じられる場合があるようです。市民の皆さんと市の職員の皆さんとの関わりはさまざまであり、すべてを書かれたルールで規律し尽くすことができないのは当然のことです。しかし、書かれていない以上、市民の皆さんは当事者となるまでそのルールを知りようがありません。そうであれば、当事者となった市民の皆さんに、そのルールについて納得いただけるまで説明を尽くすのが、市の職員の皆さんの責務ではないか、とオンブズマンは考えます。

今年度末でオンブズマンの任期が終了し、退任となります。つくば市の市民のみなさんと市の職員のみなさんとが、お互いに理解し合い、共に手を携えてつくば市の未来を築いていってくださるよう願っております。2年間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

つくば市のオンブズマンとして、2年二期合計4年間の業務にあたり、最後の感想を示す時期となりました。

思い返すと、私がオンブズマンに就任した2022年4月当時は、まだコロナ禍であり、緊急事態宣言やまん延防止措置が出されていた当時に比べれば落ち着きを取り戻していたとはいえ、世の中には閉塞感が漂っていました。コロナ禍では、平時よりも様々な面で困難を生じ、助けを必要とする方が多くいらっしゃったにもかかわらず、相談に行くこと自体が憚られるような時期もあり、オンブズマンのみならず、市政の中でも、市民の皆様からの要望に対する対応の仕方や相談の受け方というものについて、改革を迫られた時期だったのではないのでしょうか。

他方で、2023年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行し、コロナ禍が終息したといえる現在においても、コロナ禍の間に大きく進歩したオンラインやIT技術を使った様々な手続きは、来庁が難しい方や、ご高齢の方など助けが必要な方を遠方で支えるご親族などにとっては、利便性の向上に繋がり、コロナ禍以前に比して、行政サービスにアクセスしやすく、また、適切な相談窓口にも繋がりやすい環境になったといえる面もあるのではないかと感じました。

さて、上記のような4年間で、実際に接した相談事の中には、やはり、子どもや障害をお持ちの方、ご高齢の方に関する相談など、教育・福祉に関する相談事が多かったように感じます。このような、社会の中で助けを必要とする場面が多い方についての相談事の場合、実際に相談に来られるのは、ご本人ではなく、保護者やご親族など、身近で支えておられる方のケースがほとんどです。

私自身、保護者の立場に立って、子どもについての問題に直面したときには、自分自身のことよりも心配や不安が大きくなり、より安心できる結論を求める気持ちが強くなるように思います。それは、自分が守るべき対象に対し、安心安全な生活を与えなければならないという、ある種の使命感に起因するものではないのでしょうか。そして、このような気持ちは、社会の中で助けを必要とする場面が多い方を身近に支える方であれば、誰もが持っているのだと思います。

市や市職員の方々の職務においては、制度を適切に運用するという大原則を守りながら、時には、上記のような市民の方の気持ちや要望に答えられない場面も出てくることと思います。

その時に、ただ「応じられない」と結論付けるだけでなく、一度振り返り、現状の制度に改善の余地はないのかという点を、是非とも検討して頂きたいと思います。そうした一つ一つの検討が、行政サービスを、より市民の方の気持ちに寄り添う、一歩先の制度へアップデートさせるきっかけになり得るからです。

オンブズマンを退任するものとして、また、一人のつくば市民として、つくば市政が、より市民の方の様々な気持ちに寄り添った、よりよいものに発展していくことを祈念致します。

(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。

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 宮 坂 渉

つくば市オンブズマン 堀 み ず き

令和7年度 つくば市オンブズマン活動状況報告書

令和8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