

平成 30 年度
国分寺市オンブズパーソン
運営状況報告書
(平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)

国分寺市オンブズパーソン

【目次】

国分寺市オンブズパーソン 木村 雅一 1 ページ

国分寺市オンブズパーソン 櫻井 一成 5 ページ

(資料 1) 苦情申立て処理状況 7 ページ

(資料 2) 個別案件の内容 8 ページ

1 苦情申立て件数と処理状況

平成30年度の苦情申立て件数は3件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続1件と新規2件でした。受理案件の処理状況は、資料1の「苦情申立て処理状況」記載のとおりです。

2 個別案件の処理経過及び概要

個別案件の苦情申立ての内容と、これに対する処理経過及び調査の結果等は、資料2の「個別案件の概要」記載のとおりです。

3 苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件について

平成30年度では、苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件は継続1件、新規2件の計3件でした。以下、補足します。

(1) 資料2の継続①の案件

本件は、保育所利用申込みに関する市職員の説明が不足していたことに端を発し、その後の申込書の修正過程や保育所の選考基準についての苦情であったところ、説明不足に関しては所管課に反省すべき点があったものの、その余の点に関しては違法又は不適切ではないとして苦情申立ての趣旨に沿うことができなかったものです。

もっとも、選考基準の点に関しては本件苦情申立ての趣旨に沿うことはできなかったものの、同制度に関する市民の声を所管課に届けことができ、今後の運用等の参考とされることとなったという点で、オンブズパーソン制度の趣旨がいかされたものであると思います。

(2) 資料2のNo.1の案件

本件は、違法増築が疑われる建築物の近隣に住む苦情申立人からの違法増築の調査及び是正指導依頼に対して、その後、所管課より苦情申立人の問合せに対する進捗状況の説明や是正指導がなかったとの苦情であったところ、事務処理要領、個人情報保護条例等に鑑み、所管課の対応は違法又は不適切とはいえないため、苦情申立ての趣旨に沿うことができなかつたものです。

ただし、本件苦情申立てにより調査を行ったところ、第三者からの是正指導依頼に対する回答や開示に関する規程・要領が設けられておらず、担当者の苦情申立人に対する説明が不正確となっていたため、この点については今後の運用改善が検討されることとなりました。

(3) 資料2のNo.3の案件

本件は、公聴会開催の周知方法が不十分であったとの苦情であったところ、まちづくり条例及び同施行規則に鑑み、苦情申立ての趣旨に沿うことができなかつたものです。

もっとも、本件苦情申立てを契機に、所管課にて周知方法や市ホームページへの掲載などの運用改善を行うこととなったという点で、オンブズパーソン制度の趣旨がいかされたものであると思います。

4 施設見学について

見学：日時 平成30年10月30日（火）

場所：①cocobunjiプラザ ②国立駅前くにたち・こくぶんじ市民プラザ

今回、オンブズパーソンとして現場との意見交換や情報収集を行うために、施設を見学させていただきました。

平成30年4月にオープンした「cocobunjiプラザ」では、時季に合わせてまちの魅力を発信する企画展示やイベント開催もできるホールの貸出しなど、地域交流の発展の場所として活用されていました。リオン広場は広々としたスペースの屋上広場で、幅広い年齢層の人々がくつろいでいました。駅前にこのようなスペースがある駅は少なく、是非今後利用してみたいと思いました。

同じく平成30年5月にオープンした「国立駅前くにたち・こくぶんじ市民プラザ」は、各種証明書の発行や予約図書の手渡しができる市民サービスコーナーが設置されており、国立駅周辺に住む市民にとって便利な施設でした。また、施設内には誰でも自由に利用することができるオープンスペースもあり、絵本も置いてあることから、親子連れの方も一息つく場所として利用できそうです。会議室も貸し出しており、勉強会やサークル活動など地域の学生にとっても人気の場所になるかと思います。

地域交流として市からの情報発信だけではなく、市民が意見交換をする場があったり、活動や休息の場があったりと、市民の生活に寄り添った施設であり、充実していると感じました。

今回の見学をいかし、より充実した申立ての解決をしてみたいと思います。ありがとうございました。

5 任期満了を迎えて

本年度にてオンブズパーソンに就任して4年が経ち、任期を満了します。

この間、多数の苦情申立てを担当させていただき、これらの案件を通じて、多数の市民の皆様や所管課の皆様と接する機会をいただきました。市民の皆様からの苦情申立てに関しては、必ずしもその趣旨に沿うことができたもの

ばかりではありませんでしたが、苦情申立てを機会として、市の制度の在り方や運用などの改善が図られ、あるいは、市民の皆様の御理解につながったと感じるものもあり、オンブズパーソン制度の機能が十分に果たされたものと認識しております。

末筆になりますが、オンブズパーソンの任期中に御協力をいただきました所管課の皆様に、この場をお借りして御礼申し上げます。

1 苦情申立て件数と処理状況

平成30年度の苦情申立て件数は3件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続1件と新規1件でした。受理案件の処理状況は、資料1の「苦情申立て処理状況」記載のとおりです。

2 個別案件の処理経過及び概要

個別案件の苦情申立ての内容と、これに対する処理経過及び調査の結果等は、資料2の「個別案件の概要」記載のとおりです。

3 調査しないとした案件について

平成30年度の調査しないとした案件は、資料2の継続②の1件でした。

本件は、任用期間更新に関するものであったところ、オンブズパーソンの所管事項である市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とは異なるため、調査しないこととした案件でした。

4 調査を中止・打ち切ったもの

平成30年度の調査を中止・打ち切ったものは、1件でした。案件は資料2のNo. 2です。

本件は、カーブミラーの不設置が苦情の内容であったところ、所管課の以後の迅速な対応でカーブミラーの設置が実現したため、取下げに至ったものです。行政の迅速な対応が大切だと痛感させられた案件でした。

5 施設見学について

見学：日時 平成30年10月30日（火）

場所：①cocobunjiプラザ ②国立駅前くにたち・こくぶんじ市民プラザ

今回の施設見学は、大変興味深いものでした。単に施設が新しいというだけでなく、駅近の行政サービスの利便性が重視されていると感じました。今後、再開発を進める地域の住民の利便性向上のためには、行政サービスの充実が重要な要素だと感じました。

30年以上前に行政マンだった私にとって、目から鱗でとても有益でした。このような機会を与えていただき、ありがとうございました。

6 4年目を迎えて

早いもので、令和元年度が最終年度になります。オンブズパーソンとしての自覚を保ちながら、最後まで国分寺市のために頑張りたいと思います。

市民の苦情には様々なものがあり、オンブズパーソンの所管事項とならないものもありますが、オンブズパーソンとしては相談を受けること自体も制度の存在意義の一つであり、一件一件懸命に取り組むことで勉強になります。

今後の課題としては、年度によって相談件数に差異があるようなので、広報広聴活動を充実させ、オンブズパーソンの存在意義をアピールし、より市民に身近な制度として運用していければ、開かれた市政が一層進展するものと考えます。

また、オンブズパーソンの施設見学も興味深いので、今後も是非継続していただきたいと思います。

資料1

● 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	平成30年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	3	2	5
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの			
① 勧告したもの			
② 意見を述べたもの			
③ その他			
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	2	1	3
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	1		1
① うち取下げによるもの	1		1
② その他			
(4) 調査しないとしたもの		1	1
① 所管外のもの		1	1
② 申立人自身の利害を有しないもの			
③ 既に苦情の処理が終了しているもの			
2 次年度へ継続するもの			
合 計	3	2	5

● 出張相談実施状況

平成30年11月13日

ひかりプラザ（担当 櫻井 一成）

平成31年1月22日

本町・南町地域センター（担当 木村 雅一）

資料2 個別案件の概要

NO	件名	担当	担当課	処理日数
継続 ①	保育所の入所手続について	木村 雅一	子ども子育てサービス課	52日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	平成30年 2月21日	申立書 受付	苦情申立書の収受	
	3月6日	調査開始	調査実施通知書送付	
	3月27日	担当課 面談	子ども子育てサービス課長・係長の面談	
	4月26日	終了	苦情調査結果通知書送付	
	処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの		

案件の概要

申立て内容	<p>平成30年度の保育所利用申込みを行った際に、国分寺市職員より受けた説明が不正確であり、苦情申立人が作成した申込書の記載が国分寺市職員により無断で書き換えられていたこと、及び苦情申立人が引越し前の昭島市の保育所を利用していることにより、国分寺市保育所の選考において優先順位が低く扱われることについて苦情を申し立てる。</p>
調査の結果等	<p>説明内容が不正確であったとする点については、所管課としても当初の説明や確認に不十分な点があったことを認め、反省の弁を述べており、申立人自身も電話でのやり取りがあったことを認めていることからすれば、全くの無確認にて修正されたものではなく、必ずしも不適切なものであったとは認められない。</p> <p>また、優先順位の判断基準の設定に当たっては、市の保育施策に関連して市側に相当程度の裁量が認められているものと解される場所であり、現在設定されている基準が市側の裁量を逸脱・濫用するような不適切なものであるとは認められない。</p> <p>以上の点から、本件苦情に関しては、本調査をもって相当程度の目的を達しているものと考えられ、また、他にオンブズパーソンとしての勧告又は意見表明等を要するものではないと判断する。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
継続 ②	任用期間の更新について	櫻井 一成	—	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	平成30年 3月30日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	5月1日	終了	苦情について調査しない旨の通知書送付	
	処理区分	1-(4)調査しないとしたもの		

案件の概要

申立て内容	<p>公正中立な立場で吟味検証されていない疑いのある意見書により、勤務成績が良好ではないと査定され、任用期間の更新回数が上限に達していないにもかかわらず、本年度末で任用期間を満了とされた。任用期間満了通知の取消しを求めるものではないが、意見書が正当な立場で作成されたのであれば、その開示を求める。</p>
調査の結果等	<p>オンブズパーソンが所管する事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為である。この規定の趣旨に沿い、本件申立ては、オンブズパーソンが調査すべき事項とはいえないため、調査はしないこととした。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	違法増築の建物について	木村 雅一	建築指導課	78日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	平成30年 4月17日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	5月8日	調査開始	調査実施通知書送付	
	5月8日	担当課 面談	建築指導課課長・指導監察担当係長・担当 者と面談	
	7月24日	終了	苦情調査結果通知書送付	
処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの			

案件の概要

申立て内容	<p>近隣の違法増築について調査・是正指導を依頼したが、その後、申立人が所管課に進捗状況を確認しても「調査中」「プライバシー保護の観点から教えられない」との回答しかなく、いまだに住宅の違法増築状態が是正されていないことについて苦情を申し立てる。</p>
調査の結果等	<p>① 「調査状況の報告がないこと」について 事務処理要領の規定内容及び個人情報保護条例、地方公務員法の守秘義務の観点からは、最終的に、苦情申立人に対して、本件建物の違法建築該当性や是正指導の有無等の内容を報告できなかったという点は、適切な判断であったと認める。 したがって、当初より苦情申立人に対して正確な説明を行うべきであったとはいえるものの、違法又は不適切なものであるとは認められない。</p> <p>② 「是正指導がされていないこと」について 本件建物に関する是正指導の有無に関しては、個人情報保護条例及び地方公務員法の守秘義務の観点から個別具体的な内容をお伝えすることはできない。是正指導等の行政指導の実施に関しては、行政側に相当程度の裁量が認められているところ、国分寺市では、事務処理要領にて新築の場合と既存建築物との場合を分けて規定しており、既存建築物では現に倒壊の危険があるものなど「現に著しく保安上危険なもの」を対象として是正指導を行うこととされている。 所管課に聴取等を行った結果、所管課は事務処理要領に従って本件建物の調査等を行っており、裁量を逸脱又は濫用するような違法・不適切な対応は特に認められなかった。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
2	カーブミラーの設置について	櫻井 一成	道路管理課	29日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	平成30年 7月2日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	7月10日	調査開始	調査実施通知書送付	
	7月17日	担当課 面談	道路管理課長・道路管理係長と面談	
	7月25日	取下書 收受	苦情申立ての取下げ	
	8月7日	調査 打切り	苦情調査打切り通知書送付	
	処理区分	1-(3)調査を中止・打ち切ったもの		

案件の概要

申立て内容	<p>平成30年2月頃に自宅前私道と交通量の多い大通りの境界部分に自動販売機が設置され、見通しが悪くなり危険なため、申立人は道路管理課に相談した。</p> <p>道路管理課は検討の結果、その見通しが可能なカーブミラーを設置することになり、長くて3か月の設置猶予期間が欲しいとのことでした承したが、4月になって確認したところ、課の担当者が替わったから改めて必要性を判断したいと言われた。</p> <p>早急にカーブミラーの設置を求めるとともに、2月からこれまでの市の対応の遅れにつき納得がいかないので、説明を求めたい。</p>
調査の結果等	<p>本件苦情申立ての原因であったカーブミラーが設置されたことにより、事案が解決し、平成30年7月25日付けで收受した取下書により、申立人が本件苦情申立てを取り下げるに至った。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
3	公聴会の不開催について	木村 雅一	まちづくり 計画課	44日

処理経過	処理日	内容		備考
	平成30年 12月7日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	1月7日	調査開始	調査実施通知書送付	
	1月8日	担当課 面談	まちづくり計画課長・計画担当係長・担当 者と面談	
	2月19日	終了	調査結果通知書送付	
	処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの		

案件の概要

申立て内容	<p>平成30年11月7日に開催予定だった「国分寺都市計画用途地域（変更）」、「国分寺都市計画高度地区（変更）」及び「国分寺都市計画防火地域及び準防火地域（変更）」に係る公聴会が公述希望者がいなかったとの理由で中止になった。①公述希望者となるために必要な公述申請書の存在を平成30年10月21日の原案説明会では十分に周知されなかったこと②市報には公聴会及び公述申請書について記載されているが、苦情申立人を含む地権者に対する資料にはその記載がなかったこと③市ホームページに記載されている公聴会の説明が曖昧であったこと、これらによる地権者に対する市の情報周知不徹底により貴重な公述の機会を奪われたことについて苦情を申し立てる。</p>
調査の結果等	<p>本件の場合には、市報にて「事前に公述申出書に必要事項を記入し…提出してください」「公述希望者がいない場合は中止」と記載され、公告されているため、本件公聴会の不開催について違法な点は見当たらなかった。</p> <p>もっとも、申立人が指摘するように、原案説明会の出席者や地権者は、公聴会の参加について関心を持っているわけだから、市報にて公告がされているとしても、別に案内をした方がより丁寧であったと考えられる。また、市ホームページには「都市計画の原案について意見書が提出されなかった場合、または公述希望者がいない場合は中止します」と記載されているが、曖昧な表現であったといえる。</p> <p>そのため、所管課においても、申立人の指摘を真摯に受け止め、今後は、原案説明会の参加者や地権者に対して適切な情報を伝えるとともに、市ホームページの記載を改めるなど、運用の改善を検討することとすることで、本件調査をもって対応を終了する。</p>

平成 30 年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)

令和元年 5 月

編集・発行 国分寺市オンブズパーソン事務局

〒185-8501 国分寺市戸倉一丁目 6 番地 1

電話 042-325-0111 (内線 559)