

令和2年度  
国分寺市オンブズパーソン  
運営状況報告書

(令和2年4月1日～令和3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 小柴 一真 . . . . . 1 ページ

国分寺市オンブズパーソン 望月 一洋 . . . . . 5 ページ

苦情申立て処理状況 . . . . . 8 ページ

個別案件の概要 . . . . . 9 ページ

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和2年度の苦情申立て件数は6件で、当職が担当した案件は、新規3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 個別案件の概要

個別案件の苦情申立ての概要と、これに対する処理経過及び調査の結果は、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

令和2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新規3件でした。以下、補足します。

### (1) 資料2の新規①の案件

本件は、市立小学校の体育の授業において、電子ホイッスルを使用していたところ、申立人の子の耳の付近で、別の児童が電子ホイッスルを鳴らしてしまいました。これについて、①養護教諭の判断で、すぐには病院に連れて行かなかったこと、②当該小学校においては、学校で事故があった場合の対応フローが未整備なのではないかという疑問、③上記事象により、当該児童が学校側に不信感を抱き登校できていない中、学校側が登校前提の対応案ばかり提案してくることについて申し立てられたものです。

本件について、当職で調査した結果、①について、確かに、低学年の児童が、自身の症状についての的確に説明できるとは限らないので、すぐに病院に連れて行かなかったという判断には問題があると考えました。

②について、学校事故の発生の際の対応フローについては、本件事故を踏まえ、学校側でマニュアルを改訂し、上長への連絡が必須であることの明記や、首から上の怪我・病気については病院に連れて行く旨明記されたことが確認できました。

③について、学校側もあくまで試行錯誤の上、提案しているのみであり、まずはコミュニケーションの必要性を学校側も理解しており、面談の努力を重ねていることから、学校の対応には問題ないと判断しました。

以上①ないし③により、学校側の初期対応には問題があったものの、問題点については既に改善されたこと、また、その他学校側の対応に違法・不当な点は見当たらないことから、勧告はしないこととしました。

## (2) 資料2の新規③の案件

本件は、市内の公園に勤務していた清掃員が、公園利用者の児童及びその保護者に対し粗暴な言動をとったため、疑念を持った申立人が苦情を申し立てられたものです。

本件について、当職で調査した結果、確かに、当該清掃員の言動が、市民に不安感ないし不快感を抱かせるものと認定しました。

しかしながら、当該清掃員は、市が公園の清掃業務を委託している団体所属の者であり、委託契約という性質上市に人材配置の指導権はないことから、市の公園の管理体制や清掃員に対する指導監督に違法性ないし不当性があるとまでは認定できませんでした。したがって、本件について、市に対し勧告を行うことはできないと判断しました。

ただし、市は公園の管理者であり、市民に対し不安感を抱かせることなく快適な環境を提供する必要があるため、受託者に対し作業従事者の言動や態度についての指導を改善するよう指導すべきとの意見を付しました。



### (3) 資料2の新規⑤の案件

本件は、市が主催している廃棄物減量等推進委員会に所属している委員がしばらく委員会を欠席していたところ、市職員が当該委員の自宅を訪問したことについて、①そもそも、無断欠席をしている委員は他にもいるにもかかわらず、自分だけ自宅まで訪問されるということ自体、市としては、自分を当該委員会から排除したいという意思の表れである、②市職員の訪問は、不当な圧力行為である、③市長への手紙を何回も出しているが、所管課から返答があるのみで、市長自身の返信はない。市長自身が返答すべきだ、という苦情申立てでした。

本件について、当職で調査した結果、上記①②については、確かに市役所職員が当該委員の欠席を契機として、当該委員の自宅を訪問した事実自体は認められました。

しかしながら、市役所職員が当該委員に対し、委員を排除したり、もしくは辞任を促したりするような言動をとったとの事実は認定できませんでした。

次に、上記③については、市長への手紙について、全ての手紙に市長が返答すること自体不可能であること、また、国分寺市の関係条例等に照らしても、市長自身が市長への手紙に返信する義務の存在は認められませんでした。したがって、本件については、苦情申立ての趣旨に沿うことはできませんでした。

## 4 施設見学について

見学：日時 令和2年11月24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

本年は、上記2施設の見学をさせていただきました。

上記①の施設については、新しい施設であり、バリアフリーにも対応しており、市民がとても利用しやすいものだと感じました。

惜しむらくは、本年は新型コロナウイルスの流行により、多人数が集合するイベントは開催できておらず、本来のキャパシティを活用しきれていないことでした。これはやむを得ないことですが、このような情勢下でも施設を有効に活用し、市民の生活向上に資する利用方法について、お知恵を出し合っていたらと切に感じました。

上記②の施設については、国分寺市と国立市が共同で同一の施設を利用するという、画期的な施設と感じました。

市の施設は、当然ながら市民の税金を原資として運用されるものです。

このように、経費を削減しつつ、利便性を確保する方法は素晴らしいと思ひ、是非、隣接市町村等が協力し、最高の費用対効果を生み出す施策を講じていただきたいと感じました。

## 5 2年目を終えて

早いもので、私も1回目の任期を満了しようとしています。

本年は新型コロナウイルスの流行という事態に直面しましたが、そのような中でも、市の職員の方々には面談スペースの確保等、オンブズパーソン業務の遂行に対し最大限の御協力をいただきましたことに深謝いたします。

どのような事態に陥っても、行政は活動し続けなければなりません。

その中には、残念ながら市民とのあつれきを生んでしまうことがあることも事実です。

私としては、引き続きこのようなあつれきに対し出来る限りのことを行い、オンブズパーソンとして市及び市民の双方に資するよう努力いたします。

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和2年度の苦情申立て件数は6件で、当職が担当した案件は、新規3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 個別案件の概要

個別案件の苦情申立ての概要と、これに対する処理経過及び調査の結果は、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

令和2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新規3件でした。以下、補足します。

### (1) 資料2の新規②の案件

本件は、第一子が保育園入園前に第二子を妊娠した場合の対応について、市に相談したところ、保育継続ができる状況であったにもかかわらず、退園の案内のみをされたことで、保育継続を希望するも退園対象となったということで、退園の取消しと保育継続を申し立てたものです。

調査の結果、市から必要な情報提供及び説明責任が果たされなかったとは認められず、制度上、第一子について、入所前に第二子の妊娠が判明したため産後休暇後に育児休業を取得した場合、退所対象となることはやむを得ないものでしたが、本申立てが1つのきっかけとなって運用改善の検討がなされているようですので、オンブズパーソン制度の趣旨が生かされた事案であると言えます。

## (2) 資料2の新規④の案件

本件は、自宅地下室の水洗便所が故障したため、環境対策課に問い合わせたところ、本来であれば市指定の下水道工事店を案内すべきであったところ、浄化槽汚泥収集運搬事業者を案内したため、修理に時間と多額の費用を要したとして苦情が申し立てられたものです。

調査の結果、公共下水道供用開始区域内に水洗便所を設置している家屋が、故障によりし尿を公共下水道へ放流することができなくなったとき、所有者の責任において便所を修繕し、し尿を公共下水道へ放流することができるようにすべきであると判断しました。しかし、担当課の案内に不適切な点があったことも認められたため、今後、市民からの同様の問合せに対応するための取扱方針を作成するとの報告を受けました。本件においても、申立てが1つのきっかけとなって運用改善が図られ、オンブズパーソン制度の趣旨が生かされた事案であると言えます。

## 4 調査を中止・打ち切ったもの

令和2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の新規⑥です。

本件は、ぶんバスのルートの道路に関する改善を求める内容であったところ、申立人が苦情申立てを取り下げるに至ったものです。

## 5 施設見学について

見学：日時 令和2年11月24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、市内でも新しい施設である①cocobunji プラザと②国立駅前くにたち・こくぶんじ市民プラザを見学させていただきました。



た。

①cocobunji プラザは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用内容に制限が設けられていましたが、感染対策がしっかりなされているという意味で安心感が持てました。国分寺駅に近い施設であるため、市民の会合などで御利用いただき、交流をより深めていただければと感じました。

②国立駅前くにたち・こくぶんじ市民プラザは、国立駅近くのJR中央線の高架下に設けられた施設です。国立市との共同利用施設という点で新しい取組ですが、住民票の写しや印鑑登録証明書の交付といった市民サービスのほかに、予約図書の受渡しもできる施設です。交通の便の良いところにありますので、市民に便利に御利用いただければと感じました。

## 6 初年度を終えて

オンブズパーソンに就任して、初年度から、市民生活に密着した制度上難しい論点を持った案件を担当させていただきました。結論を導く過程において、申立人の話をよく伺い、法制度について調査し、担当課からヒアリングを行いました。どれも貴重な経験になりました。私のオンブズパーソンとしての活動が、少しでも市民のお役に立ち、行政の改善につながれば、これに越した喜びはありません。

資料1 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	令和2年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	6		6
(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	5		5
(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 所管外のもの			
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	6		6

資料2 個別案件の概要

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	学校の授業中の事件に対する学校の対応について	小柴 一真	第八小学校 学校指導課 政策法務課	57日

	処理日	内 容		備 考
処理経過	令和2年 4月14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12日	担当課 面談	第八小学校校長・養護教諭・体育教師・学校指導課統括指導主事との面談	
	7月3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>1 申立人の子が、学校の体育の授業中に怪我をしたことについて、体育教師、担任、養護教諭が聴取した時点で、上司・監督機関ないし保護者に対し、本件事故発生の事実を報告すべきであったが報告されていない。このことについては是正されたい。</p> <p>2 市内小中学校における、保健室でのトリアージの判断基準を明確にされたい。</p> <p>3 本件事故後の学校の対応について、被害者への事情聴取の方法を改善されるとともに、息子の登校への対応策を再検討されたい。</p> <p>4 市の機関同士の連携を改善されたい。</p>
調査の結果等	<p>1 本件事故に対する学校側の対応に一定の非があるとの評価は免れないが、本件事故を受け、学校側はマニュアルの改訂及び研修の実施により、速やかに学校事故発生の際の報告体制を改善し、教職員にそれを周知している。したがって、是正等の勧告は妥当ではないが、適切な措置を講ずるよう徹底されたい。</p> <p>2 学校での事故には様々なものがあり、マニュアル対応は適さないものといえるため、明確な判断基準をあえて設けていないことについて違法性ないし不当性はない。</p> <p>3 教育の機会が必要であり、状態が許せば早期の登校再開が望ましいことは当然である。そして、いずれは本件児童と学校側とのコミュニケーションが、何らかの形で再開されなければならないことも事実である。</p> <p>4 情報伝達に支障を来したとまで認定できる証拠はなく、市の機関同士の連携の点で国分寺市の対応に違法性ないし不当性があるといえる事実は認められない。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
2	保育園の退園を迫られたことに対する市の基準と職員の対応について	望月 一洋	子ども子育てサービス課	53日

	処理日	内容		備考
処理経過	令和2年 6月23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	
	8月4日	担当課 面談	子ども子育てサービス課長との面談	
	8月31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>第一子が保育園入園前に第二子を妊娠した場合の対応について市に相談したが、保育の継続ができる状況であったにもかかわらず、退園のみの案内をしたことで、保育継続を希望するも退園対象となった。市が必要な確認及び説明責任を果たさなかったことで退園対象となったことは不当であり、退園の取消しと保育継続を申し立てる。</p>
調査の結果等	<p>本件については、令和2年度国分寺市保育所等入所案内に記載しており、申立人により内容の確認を行い、署名したチェックシートを提出している。また、申立人の生活環境において、保育の必要性に係る事由に該当しないものと判断されることはやむを得ないものであり、市からの必要な情報提供及び説明責任が果たされなかったとも認められない。</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
3	窪東公園の男性清掃員の暴言について	小柴 一真	緑と建築課	51日

	処理日	内 容		備 考
処理経過	令和2年 8月24日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	9月2日	調査開始	調査実施通知書送付	
	9月8日	担当課 面談	緑と建築課長・担当係長との面談	
	10月22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>申立人が公園で子どもたちを遊ばせようとしたところ、男性清掃員から清掃中のため離れるよう、公園内で2度にわたって注意を受けた。 その男性清掃員の言動はとても荒いため言い寄ったところ、さらに怒声を浴びせられ、また、当該男性清掃員が所持していたほうきの穂先が苦情申立人の左足に当たるなど、不快で恐ろしい思いをした。 このような男性清掃員が、公共の場である公園に配置されるべき人材としてふさわしいか疑問であるため、市として今後どのように対応するのか教えてもらいたい。</p>
調査の結果等	<p>市は、公園の清掃業務について委託契約を交わしており、当該男性清掃員は、上記委託契約に所属している者である。そのため、委託契約の性質上、市が人材配置に対し、直接的に指示監督できる立場にないことはやむを得ず、本件一連の事象をもって、市の公園に対する管理や委託契約先に対する監督等について、即座に違法性ないし不当性があるということはできない。しかし、当該男性清掃員の一連の行為は、申立人に対し、恐怖感及び屈辱感を与えるものであり、不当であったと言わざるを得ない。 今後、市民が恐怖感や不愉快な思いを不当にされることがないように、市の施設を利用する市民に対する市の職員ないし外部の職員の言動に十分留意する必要がある。また、問題行動があった場合には、速やかに対応するほか、本件のように委託先の者が問題行動を起こした場合には、市は、速やかに受託者に対し、改善するよう申入れを行われない。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
4	し尿処理の市の対応について	望月 一洋	環境対策課	57日

	処理日	内 容		備 考
処理経過	令和2年 9月30日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	10月9日	調査開始	調査実施通知書送付	
	10月20日	担当課 面談	環境対策課長・担当係長との面談	
	12月4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>自宅地下室の水洗トイレが故障したため、市に問い合わせたところ、市指定の下水道工事店を案内すべきだったが、浄化槽汚泥収集運搬事業者を案内したため、修理に時間と多額の費用を要した。本件に対する以下のことについて、回答を求める。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 浄化槽汚泥収集運搬事業者からのし尿の受入れの申し出について、市は引き取るべきであったが、引き取らなかったことについて</li> <li>2 本件における今後の対応について</li> <li>3 本件における損害等の発生の有無について</li> </ol>
調査の結果等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 関係法令に規定されている仕組みから考えると、公共下水道供用開始区域内に水洗便所を設置している家屋から出されるし尿の処理についての市の責任は、原則としてこれに接続する公共下水道の維持管理をもって足りるといえることができる。したがって、所有者の責任において便所を修繕して、し尿を公共下水道へ放流することができるようにすべきである。ただし、本来は下水道指定工事店を紹介すべきであったところ、浄化槽汚泥収集運搬事業者を紹介したことは不適切であり、今後、同様の件で市民に迷惑を掛けないよう十分注意されたい。</li> <li>2 同様の問合せに対応するための取扱方針を作成することであるため、同様の件が生じることのないよう十分検討して取組方針を定め、早期にその運用を開始するよう努めてもらいたい。</li> <li>3 上記1のとおり、本件については、所有者の責任において修繕が必要であると考えられるため、今回、申立人が支払った費用は、所有者である申立人が負担すべきである。</li> </ol>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
5	廃棄物減量等推進委員会に関して	小柴 一真	ごみ減量推進課	57日

	処理日	内 容		備 考
処理経過	令和2年 12月9日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	12月25日	調査開始	調査実施通知書送付	
	令和3年 1月12日	担当課 面談	ごみ減量推進課係長・担当職員との面談	
	2月19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>1 申立人が所属している廃棄物減量等推進委員会に欠席したところ、同日、自宅にごみ減量推進課係長が訪れた。同日中に市の職員が自宅に来るのは異常であり、苦情申立人を委員から排除するためとしか思えない。市の対応の改善及び担当者の処分を求めるため申し立てる。</p> <p>2 市長に対する手紙なのに市長が返信しないのはおかしいので、市長が直接返信するよう制度を改めるようにしてほしい。</p>
調査の結果等	<p>1 申立人が一年以上当該定例会を欠席していること、また、本件地域会の会長や担当課が申立人の体調が悪いことを把握していたこと、更に、申立人から何の連絡もなかったという事情に鑑みれば、本件地域会の会長や担当課が申立人宅を訪問することも一定の合理性がある。したがって、担当課係長による苦情申立人宅の訪問について、不当性を見出す事情はない。</p> <p>2 全ての市長への手紙に対し、市長自身が回答することは不可能であること、また、所管課長等が回答を行えば、市民の疑問や要望に対する回答としては十分であり、市民の利益を害するものでもないことから、市長が回答しないことをもって、その対応が不当とはいえない。</p>



NO	件名	担当	担当課	処理日数
6	ぶんバスに関して	望月 一洋	交通対策課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和3年 2月7日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	2月27日	取下書 收受	苦情申立ての取下げ	
	3月2日	調査 打切り	苦情調査打切り通知書送付	
	処理区分	1-(3)①調査を中止・打ち切ったもののうち取下げによるもの		

#### 案件の概要

申立て内容	<p>ぶんバスの停留所である本多3丁目から本多3丁目北の間に左折箇所があり、そこに一方通行の標識、消火栓及び電柱を支える鉄線があるため、バスの運転士が大変かと思いなんとかならないか市に手紙を出したが、バス会社に確認をとり問題ないとの回答であった。市の管理職は市民が求めていることに対する返事をすべきであることから申し立てる。</p>
調査の結果等	<p>申立人より、令和3年2月27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>



令和2年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

令和3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)