

令和5年度  
国分寺市オンブズパーソン  
運営状況報告書

(令和5年4月1日～令和6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 喜寿 希美 . . . . . 1 ページ

国分寺市オンブズパーソン 高野 太一郎 . . . . . 4 ページ

苦情申立て処理状況 . . . . . 6 ページ

個別案件の概要 . . . . . 7 ページ

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和5年度の苦情申立ては5件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続1件、新規3件でした。うち新規2件は、次年度へ継続となっています。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5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件でした。以下、補足します。

### (1) 資料2の継続1の案件

国分寺市下水道指定工事店が、市の確認を得ずに排水工事を行ったこと、配管工事の不備で汚水漏れを生じさせたことから、当該指定店の指定取消しを求める事案でした。また、汚水漏れや無確認工事が発覚した後の市の対応が遅いことについても苦情が申し立てられました。

調査の結果、汚水漏れや無確認工事の事実があったものの、当該指定店の対応が不誠実で不適切とまではいえず、指定店の停止ないし取消しを行わなかった市の対応に違法不当な点はないものと判断しました。

一方で、市が汚水漏れを把握してから修補工事が完了するまでに2か月

を要したこと、市が無確認工事の事実を把握してから行政指導を行うまでに10か月を要し、無確認工事が行われてから行政指導の発令まで1年11か月が経過してしまったことは、諸事情を勘案しても対応として不十分であったと思います。しかし、市において既に一定の改善が行われたとの報告を受けましたので、是正勧告は行いませんでした。

また、調査の過程で、排水設備工事計画確認申請書に工事着工予定日の記載欄が無かったことや、国分寺市文書管理規則に反する文書管理が行われていたことが判明しました。市から、申請書の様式を変更したこと、文書保管期限を遵守するよう事務処理を是正したことの報告を受けましたので、是正勧告は行いませんでした。

#### 4 調査を中止・打ち切ったもの

令和5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NO2です。

本件は、廃棄物減量等推進委員会の運営に問題があり、これに対する市の対応が不当であるというものでした。本件は、担当職員と話し合うということとなり、取下げに至りました。

#### 5 施設見学について

日時：令和5年11月14日

場所：国分寺市新庁舎

令和6年9月完成予定の国分寺市の新庁舎を見学しました。建設中の庁舎は棟上げが終わり、外壁工事が行われている最中でした。地下1階では、柱と柱の間に設置された最新式の免震装置を見学する機会に恵まれました。

た。新庁舎は武蔵国分寺公園と消防署、いずみプラザに隣接し、市民の安全を守る防災拠点としての機能を重視して設計されたそうです。また、太陽光パネルや排水利用のための雨水貯水槽を十分に確保し、断熱効果のある壁や窓を設置するなど、環境に配慮した設計になっているとのことでした。

新庁舎は、外壁の色には、武蔵国分寺公園側の落ち着きを感じるグリーンと柔らかい印象を与えるベージュを使用し、建物の内装には所々に木材を利用して温もりを持たせ、エントランスの吹き抜けに七重の塔の模型を設置する予定とのことでした。また、外壁の色は、子どもたちが参加するワークショップを通じて市民の方々によって選ばれたそうです。

新しい時代に即しながら、国分寺市の象徴である自然と歴史、親しみやすさを感じる庁舎になることでしょう。完成を楽しみにしています。

## 6 令和5年度を終えて

早いもので、国分寺市オンブズパーソンに就任してから、3年が経過しました。任期もあと1年となりましたが、市政と市民の皆様に貢献できまよう努めてまいりたいと思います。

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和5年度の苦情申立ては5件で、当職が担当した案件は、新規2件でした。うち1件は、次年度へ継続となっています。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

### (1) 資料2のNO1の案件

令和5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1件でした。以下、補足します。

上記案件は、施設へ入所している親族と面会制限をされていることに対する苦情申立てでした。事案の内容は高度のプライバシーに及ぶものであり、本報告書においても、詳細まで触れることはできません。

他方、事案に関する関係資料一式を閲覧し、担当課の担当者複数名からヒアリングを行った上で、関係法令の調査等も行って事実関係を検討しましたが、市の対応に違法性、不当性は認められませんでした。そのため、国分寺市オンブズパーソン条例第16条に基づく勧告ないし意見の表明には至りませんでした。

もともと、当事者の御心情も理解できるものでした。地方公共団体は、地方自治法上、全ての住民に対してひとしく福祉サービスを提供すべきとされています。市に対しては、違法不当の点はありませんでした。

たが、当事者に対して必要な支援をしていただきたいと付言させていただきました。

#### 4 施設見学について

日時 令和5年11月14日

現在建設中の国分寺市新庁舎を見学させていただきました。鉄筋コンクリートが組み上がり、正に建てている最中にヘルメット着用の上での見学となり、若干の興奮を覚えました。「この辺り」がオンブズパーソンの執務室になるとのご説明もいただき、将来の想像なども喚起されました。

地下1階地上5階建ての庁舎となり、各種行政機能が集約されるほか、周辺環境との調和などもよく練られて構築される建物と伺っております。

市民の皆様に対する行政サービスが拡充することを確信して、心からお慶び申し上げたいと存じます。

#### 5 令和5年度を終えて

令和5年4月より執務を開始して、はや1年間に過ぎ去りました。

任期中、オンブズパーソンとして正式に調査を受任した案件は、上記のとおり1件のみにとどまりました。他方、同案件は、地方公共団体と住民との関係性について慎重な配慮を必要とする、難しい案件であったとも振り返っております。

引き続き、国分寺市政の一助となり得るよう、努力してまいりたいと考えております。

資料1 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	令和5年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	2	1	3
(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	1	1	2
(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	3		3
合 計	5	1	6

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	下水道工事について	喜寿 希美	下水道課	82日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和5年 3月14日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	3月30日	調査開始	調査実施通知書送付	
	4月11日	担当課 面談	下水道課長・担当職員及び前下水道課長・前担当係長との面談	
	4月18日	担当課 面談	下水道課長・担当係長・担当職員及び前下水道課長・前担当係長との面談	
	6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>市下水道指定工事店が、市の確認を得ずに排水設備の新設工事を行い、配管の接続不良を見逃し、汚水漏れを発生させた。同社に対し、指定工事店の指定の停止ないし取消しの処分を行うことを求める。また、この配管の接続不良について市に相談したが、市の対応が遅かった。さらに、同社の無確認工事について、市から事実確認のアンケートを求められ、これに回答したが、その後の市の対応が遅い上に、市が同社に対して適切に対応したか不明である。</p>
調査の結果等	<p>市下水道条例では、条例規則に違反したとき等に指定店の指定を停止し、又は取り消すものとしている。しかし、市の処分基準に当該指定店の違反行為を適用しても、不利益処分をどう行うべきか、基準自体からは読み取れなかった。他自治体の処分基準では行政処分の前に行政指導を行うことが許容されていることを参考にすると、当該指定店が市と連絡を取りながら補修工事を行い、補修工事後の排水設備自体には問題がないことを理由に、市が当該指定店を行政処分とせず、行政指導としたことが、違法ないし不当とまではいえないと考える。</p> <p>一方で、汚水漏れについて、事実確認から補修工事までに2か月以上もの期間を要している。市は、当該指定店に進捗確認をしていたとのことだが、より主体的積極的に問題解決に向け関与すべきであった。また、無確認工事を把握した後の市の対応についても、行政指導までに10か月もの期間を要している。処分を行うに当たっては、事実確認を慎重に行い、十分検討すべきではあるが、対応が遅いという点については申立人の指摘のとおりである。これらは勧告の対象となると考えるが、担当課により既に一定の改善がなされたという限りにおいて勧告は行わない。なお、申立事項ではないが、申請書書式及び文書管理の徹底についても勧告すべきと考えたが、担当課により既に一定の改善がなされたという限りにおいて勧告は行わない。最後に、処分基準をより具体的なものとするよう希望することを付言する。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	障害福祉課の対応について	高野太一郎	障害福祉課	56日

処理経過	処理日	内容		備考
	令和5年6月20日	申立書受付	苦情申立書の收受	
	6月23日	調査開始	調査実施通知書送付	
	7月4日	担当課面談	障害福祉課長・担当係長との面談	
	8月1日	担当課面談	障害福祉課長・担当係長との面談	
	8月17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>申立人の親族は、本人の希望により市内の施設に入所した。しかし、その後他県の施設に入所させられた。</p> <p>申立人は、親族が同施設に入所させられてから現在に至るまで、面会をさせてもらえていない。申立人は、親族の現在の状態を知りたいと希望しており、市に対して面会させるよう求めている。</p>
調査の結果等	<p>申立人は、市に対し、親族と面会させるよう求めているが、当該親族は、市の措置権限等ではなく、その後見人が締結した契約によって施設に入所しており、市には面会の可否について決定する権限もない。したがって、市に権限がない以上は、原則として市の対応について違法性又は不当性は生じない。</p> <p>ただし、市町村には、地方自治法上の責務があることから、親族の支援に関する市の関わりの内容又は程度等を踏まえ、市が面会実施に向けた対応をしないことが、例外的に違法性又は不当性が生じる場合も検討される必要があると思慮される。</p> <p>しかし、親族への支援及び入所施設の異動に対する市の対応について調査したが、違法性又は不当性を認められなかった。</p> <p>もっとも、申立人の心情についても配慮が必要である。市においては、引き続き、後見人と連携の上、親族の保護の観点から支障のない範囲内において、面会実施に向けた連絡調整等に努められたい。</p> <p>以上により、本件事案に対する市の対応に違法性及び不当性はないと判断されるため、国分寺市オンブズパーソン条例第16条に基づく勧告ないし意見の表明は行わず、本件調査をもって終了とする。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
2	廃棄物減量等推進委員会について	喜彦 希美	ごみ減量推進課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和5年 9月5日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	9月20日	取下書 收受	苦情申立取下書の收受	
	9月26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			

案件の概要

申立て内容	<p>廃棄物減量等推進委員会の運営に問題があり、これに対する市の対応が不当である。</p>
調査の結果等	<p>担当の職員と話し合うこととしたため、取下げとなった。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
3	国民健康保険税の徴収方法について	喜寿 希美	保険年金課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和6年 1月30日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	2月8日	調査開始	調査実施通知書送付	
	3月12日	担当課 面談	保険年金課長・担当係長との面談	
	処理区分			

#### 案件の概要

申立て内容	<p>国民健康保険税の支払方法について、従来は年金から特別徴収（天引き）されていたが、令和4年度に特別徴収が停止となり、令和5年度から普通徴収（納付書払い）に変更されてしまった。</p> <p>市民負担の軽減や行政の効率化の観点より、年金からの天引きの方法で徴収されるべきである。</p>
調査の結果等	継続中

NO	件名	担当	担当課	処理日数
4	セットバックに関する市の指導について	高野太一郎	建築指導課 道路管理課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和6年 2月20日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	2月26日	調査開始	調査実施通知書送付	
	3月19日	担当課 面談	建築指導課長・担当係長及び道路管理課長・担当係長との面談	
	処理区分			

#### 案件の概要

申立て内容	<p>苦情申立人の近隣の土地所有者らは、建物の再建築に当たりセットバックをしなかった。 市に対し、これらの土地所有者らに対してもセットバックをするように行政指導することを求める。</p>
調査の結果等	<p>継続中</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
5	資源プラスチックの分別方法の変更と有料化について	喜彦 希美	ごみ減量推進課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和6年 3月6日	申立書 受付	苦情申立書の収受	
	処理区分			

案件の概要

申立て内容	令和6年4月からの資源プラスチックの分別方法の変更と有料化を中止し、新たな視点からの効率的な資源循環施策について、専門家による検討を求める。
調査の結果等	継続中

令和5年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

令和6年5月

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)