

令和元年度
国分寺市オンブズパーソン
運営状況報告書

(平成31年4月1日～令和2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 櫻井 一成 1 ページ

国分寺市オンブズパーソン 小柴 一真 3 ページ

苦情申立て処理状況 5 ページ

個別案件の内容 6 ページ

【任期満了を迎えて】

オンブズパーソンとしての4年間は私にとって貴重な経験でした。

私は、20歳代の頃に他の市役所に従事していた経験があります。一つの部署を経験後、転職により退職したため、市役所の他の部署が市民とどのように接点を持ち、業務に当たっているのかを十分に把握していませんでした。

今回、オンブズパーソンとして市民からの苦情申立てを処理する中で、改めて市役所が行政の最前線として多くの市民と接点をもっていることを痛感しました。

苦情申立ての中には、再開発の問題、教育問題、雇用問題、道路標識の問題、まちづくり近隣問題等、様々なものが含まれており、行政の多様性を実感することができました。行政マンとして不十分なまま終わってしまった私には、市民行政を再考する貴重な経験となりました。

また、様々な施設を見学させていただき、市政に対する理解が深まるとともに、行政の本質が市民サービスにあることがよくわかりました。

最後に、4年間本当にありがとうございました。これからの国分寺市の一層の発展を祈念いたします。

【施設見学について】

日時：令和元年12月24日（火）

場所：アクティ・ココブンジ

今回の施設見学は、市民が様々な集会をする場所を駅の近くに提供する施設でした。市民は、同好会サークルや同窓会、自治会等の様々な団体に所属して

おり、その運営や意思決定のために会合をもつ必要がありますが、そのためには場所の確保が必要となります。今回の施設は、市民サービスの一環として使用料が割安で、駅に近い場所を提供するもので、非常に意義のあるものと考えます。

今後、本施設が市民に更に周知されれば、国分寺市のみならず広域的な市民団体による活用にも期待でき、より有益なものになることは疑うべくもありません。

まだ開設まもない施設のため、今後の市民への周知及び活用方法が課題ですが、行政の在り方を再考する良い機会になりました。

【初年度を終えて】

早いもので、国分寺市のオンブズパーソンに就任してから一年が経とうとしています。

本年度、当職が担当した苦情申立件数は一件でしたが、複雑な論点を持っているもので非常に頭を悩ませました。

オンブズパーソンとして、市民の皆様の苦情申立てを機に行政への理解と信頼がより一層高められるよう今後も尽力したいと考えます。

市の施設についても引き続き見学させていただき、行政施設の在り方について、当職も理解を深めていきたいと思えます。また、気づいた点については、市政に反映させ、市民の皆様に少しでも役に立つよう活動してまいります。

【施設見学について】

日時：令和元年12月24日（火）

場所：アクティ・ココブンジ

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。

非常に新しい施設であり、かつ、駅に近いという便利な環境のもと、最新鋭の設備の会議室が設けられていることは市民の皆様の活動に資するもので、今後も積極的に御利用いただき、市民の皆様の交流がさらに促進されればと思います。

また、トイレなどの諸設備は完全バリアフリーで、様々なハンディキャップをお持ちの皆様にも安心して利用できるものと感じました。

本施設は、一つの再開発のモデル事例ともいえるものと考えます。

● 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	令和元年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	1		1
(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
(3) 調査を中止・打ち切ったもの			
① うち取下げによるもの			
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	1		1

● 個別案件の内容

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	社会福祉法人の不当な行為に対する処分及び同社会福祉法人の慰謝について	小柴 一真	地域共生推進課 障害福祉課	52日

	処理日	内 容		備 考
処理経過	令和元年 6月17日	申立書 受付	苦情申立書の収受	
	7月23日	調査開始	調査実施通知書送付	
	8月6日	担当課 面談	健康部長・福祉部長・地域共生推進課長・障害福祉課長との面談	
	9月12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 社会福祉法人の不当な行為について、国分寺市から同社会福祉法人対し、行政処分、行政指導等、適正な措置を講ぜられたい。</p> <p>2 国分寺市において、社会福祉法人の不当な対応により必要となり、既に支出した弁護士費用について、同社会福祉法人が負担するなどの和解をするよう、調整ないし指導されたい。</p>
調査の結果等	<p>本件については、市が運営者に対し、本申立前に運営方法の是正を指導したことをもって、対応としては十分と判断する。また、申立人に対する慰謝については、そもそも民事紛争であり、行政としては関与できないことをもって、苦情申立ての趣旨に沿うことはできないと判断する。</p> <p>ただし、今後も市民の生活の向上に資する体制の維持・向上に努めるよう、意見を付した。</p>

令和元年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

令和2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)