

令和4年度
国分寺市オンブズパーソン
運営状況報告書

(令和4年4月1日～令和5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 喜寿 希美	．．．．	4 ページ
苦情申立て処理状況	．．．．	7 ページ
個別案件の概要	．．．．	8 ページ

1 苦情申立て件数と処理状況

令和4年度の苦情申立て件数は4件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続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4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

本件は、苦情申立人に対し乱暴な対応をした市の担当者に対し、①しかるべき処分を下すことを求める、②乱暴な対応がなされた原因は、担当課の職員数の不足のせいだと思われるので、職員の増員を求める、というものです。

上述した「乱暴な対応」というのは、苦情申立人の親族が死亡したことに伴い、国分寺市を訪れた苦情申立人に対し、市の担当者が、苦情申立人を鋭くにらみつけたり、自身の左手の指をカタカタと強く叩き、いら立ちをあらわにしたりした、というものです。

本件については、当職で担当課の職員複数名から事情の聴取を行いま

した。

しかしながら、上述したような、乱暴な対応をしたと自覚している職員がいなかったほか、苦情申立人が窓口を訪れた当時、対応した職員と苦情申立人の接触状況を確認していた職員もいませんでした。

さらに、担当課窓口の様子録画データなどはありませんでした。

このような状況から、苦情申立人が主張する事実が認定できないため、苦情の申立の趣旨に沿うことはできませんでした。

ただし、市役所には、近親者の死亡等、利用者にとって強いストレスが掛かる状況下で行わなければならない手続があります。

よって、市民の方々に対しては、誤解を与えないよう、より一層丁寧な対応を心掛けるよう、指摘をさせていただきました。

4 施設見学について

日時：令和4年11月15日（火）

場所：国指定史跡武蔵国分寺跡及び武蔵国分寺跡資料館

本年は、国指定史跡武蔵国分寺跡及び武蔵国分寺跡資料館を見学させていただきました。

武蔵国分寺は、正に国分寺市の名称の由来となっておりますが、その国分寺市の歴史の基を見学することは非常に有意義でした。

資料館には、様々な文化財が展示されておりますが、例えば瓦一つをとっても、その時代、また瓦が設置されていた場所により、大きさや形、文様が異なるなど、様々な発見ができました。

また敷地内には、金堂跡、尼坊跡等、様々な史跡もあります。

残っているのは石段や柱の跡ですが、はるか昔の時代の人々の生活の跡が

確かにあり、様々な想像が頭の中を巡りました。

このような史跡や文化財が市内に残っていることは、非常に大きな財産だと思います。

是非市民の皆様も足を運んでいただき、国分寺市の歴史の学習や、大昔の人々が持っていた技術への関心、また生活への想像を膨らませていただきたいと思います。

5 任期満了を迎えて

私が国分寺市のオンブズパーソンに就任させていただいてから早4年が経過し、とうとう退任の時を迎えました。

今まで皆様方には大変お世話になりました。

今後も、国分寺市が市民の皆様とともに発展していきますことを、心よりお祈り申し上げます。

1 苦情申立て件数と処理状況

令和4年度の苦情申立ては4件で、当職が担当した案件は、新規4件でした。うち1件は、次年度へ継続となっています。受理事件の処理状況は、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4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。

(1) 資料2のNO3の案件

市立公園で実施された子育て支援事業において、小学生児童の顔に角材が当たり全治3週間の怪我を負った事故について、再発防止の観点から、事故防止策の実施を求める事案でした。

調査の結果、子育て支援事業を実施する事業者、同事業へ職員を研修派遣していた児童館の指定管理者、市の担当課の三者が、本件事故発生後から協議を重ね、具体的な再発防止策を決めて実行していること、安全管理マニュアルを改定し、職員に対して定期的な研修を実施していることを確認しました。そのため市の対応に違法性、不当性は認められず、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

は行いませんでした。

本件事故は、打ちどころが悪ければ深刻な被害につながりかねない事故でしたので、市に対しては、本件のような事故が二度と発生しないよう安全管理に努められるよう求めます。

4 調査を中止・打ち切ったもの

令和4年度の調査を中止・打ち切ったものは、2件でした。案件は資料2のNO1とNO2です。

NO1は、廃棄物減量等推進委員会委員への連絡について、役員が行うことを誰が決めたのか、また、この通話料は誰が支払うのか説明を求め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。

NO2は、図書館の職員が業務中に新聞を読んでいるというものでした。本件は、図書館の業務として新聞に掲載された国分寺市に関する記事を探していることが分かったため、取下げに至りました。

5 施設見学について

日時：令和4年11月15日（火）

場所：国指定史跡武蔵国分寺跡及び武蔵国分寺跡資料館

大正11年に史蹟名勝天然紀念物保存法による国の史跡指定を受け、令和4年にちょうど100周年を迎えた武蔵国分寺跡を視察しました。武蔵国分寺跡資料館で出土品の展示や史跡保護の経緯について説明を受け、史跡の中心部（僧房・金堂跡）を見学しました。

資料館の寺院模型や、寺院跡を示す地図、金堂跡の礎石の様子から、かつ

ての武蔵国分寺は驚くばかりの規模であったことを実感しました。

国分寺市では、昭和30年代の宅地開発や第四中学校の建設を契機に、武蔵国分寺の跡地を公園として活用する方針を決め、その後発掘調査と保護整備を繰り返し、現在では約16万5千平方メートルを超える範囲の保護と活用を図っているそうです。都市化が進む多摩地域で、これだけの広さに及ぶ史跡を整備保存することは並大抵のことではないものと思います。

視察当日はあいにくの雨でしたので、季節の良いのどかな日に再訪し、往時に思いを馳せながら散策したいと思います。

6 令和4年度を終えて

令和3年5月に国分寺市のオンブズパーソンに就任し、早いもので2年目を終えることができました。

令和4年度に担当した苦情申立ては4件で、勧告ないし意見表明には至りませんでした。しかしながら、中立的な立場にあるオンブズパーソン制度があることで、普段から市が緊張感を持って市政を運営することが期待できるものと考えます。本年度も市民の方々の声を傾聴し、より良い市政の運営に貢献できるよう努力したいと思います。

資料1 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	令和4年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	3	1	4
(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	2		2
① うち取下げによるもの	2		2
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	1		1
合 計	4	1	5

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	職員の窓口対応について	小柴 一真	市民課	55日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和4年 3月3日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	3月31日	調査開始	調査実施通知書送付	
	4月5日	担当課 面談	市民課長・担当係長・担当職員との面談	
	5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 内容	<p>申立人が、市の担当職員から渡された書類を確認していたところ、担当職員は窓口に乗せていた自身の左手の指をカタカタと強く叩き、申立人に対しいら立ちをあらわにした。この件についてメールでクレームを入れたが、市はこの事実を認めない。ついでには、このことについて調査し、担当職員に謝罪させるとともに、当該職員の処分を求める。</p>
調査の 結果等	<p>本件においては、市民課窓口の様子を撮影していた録画などは存在せず、当時の様子が記録された客観的な証拠はない。また、市民課において、苦情申立人の対応を行ったと思われる同課職員2名を含む市民課職員に、苦情申立人主張の事実があるか否か確認したが、そのような事実がある旨回答した職員はいない。</p> <p>苦情申立人は、対応した職員の氏名を覚えている等の事情もなく、市民課内の調査及びオンブズパーソンが聴取した市民課長等の供述並びに市民課と苦情申立人の間で取り交わされたメールを閲覧しても、苦情申立人に対応した職員を特定する術はない。</p> <p>つまり、オンブズパーソンとしては、これ以上本件を調査する手段がない。そして、確認できた証拠によっては、苦情申立人主張の事実を認定することはできない。よって、国分寺市の対応について、違法性・不当性を認めることはできない。</p> <p>以上のとおり、市の対応に違法性、不当性は認められず、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、本件調査は終了とする。</p> <p>ただし、苦情申立人主張の事実の認定はできないが、様々な届出を受け付ける市民課にあつては、市民に対し、誤解を与えないよう、より一層丁寧な接遇を心掛けるよう努められたい。</p>

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

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和4年 4月4日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	4月19日	取下書 收受	苦情申立取下書の收受	
	4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	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>廃棄物減量等推進委員会委員への連絡について、役員が行うことを誰が決めたのか、また、この通話料は誰が支払うのか説明を求める。</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
2	図書館職員のサービスについて	喜多 希美	図書館課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和4年 6月15日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	6月24日	取下書 收受	苦情申立取下書の收受	
	6月28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-(3) 調査を中止・打ち切ったもの		

案件の概要

申立て内容	<p>図書館の職員が、利用者不在時に頻繁に受付業務席で新聞を読んでいる。納税者に対して失礼な勤務態度であるから改善を求める。</p>
調査の結果等	<p>当該職員が、業務として新聞紙に掲載された国分寺市に関する記事を探していることが分かったため、状況の誤認であったことを理由に取下げがあった。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
3	子育て支援事業について	喜寿 希美	子ども子育て支援課	56日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和4年10月11日	申立書受付	苦情申立書の收受	
	11月2日	調査開始	調査実施通知書送付	
	11月8日	担当課面談	子ども子育て支援課長・担当係長・子育て支援事業事業者・児童館指定管理者との面談	
	12月27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>子育て支援事業において、見守り担当の職員が現場を離れた時に、申立人の子が他の児童から角材で殴打され、傷害を負い、適切な応急処置もされなかった。同事業の事業者の職員に対して、事故再発防止のための研修、教育、カンファレンス等の実施を求める。既に実施しているのであれば、その内容が適切であったのかの調査を求める。</p> <p>また、本件事故は、児童館の指定管理者から研修派遣された職員が見守りの持ち場を離れた時に発生したのであるから、同法人の職員にも、事故再発防止のための研修、教育、カンファレンス等の実施を求める。既に実施されているのであれば、その内容が適切であったのかの調査を求める。</p>
調査の結果等	<p>本件事故は、打ちどころが悪ければ深刻な被害につながりかねないものであり、角材で遊ぶ児童を見守る職員がいない状況でこのような事故が発生したことについて、子育て支援事業の事業者への非難は免れないものと考え。このような事故が発生した以上、苦情申立人が同事業の安全管理体制に不信感を抱くことは当然のことである。</p> <p>しかしながら、関係者からの聞き取りや関係資料の閲覧の結果、同事業の事業者は本件事故を深刻に受け止め、関係者と共に協議を重ねて具体的な再発防止策を打ち出し、それを実行している様子が伺えた。また、職員を研修派遣した児童館の指定管理者は、本件事故の発生後、速やかに当該職員に対する個別の安全管理研修と、全職員に対する安全管理研修を行い、同事業の安全管理に関する協議に参加し、改訂後の安全管理マニュアルで研修を行うなどの対応を行っているとのことであった。</p> <p>市、子育て支援事業の事業者、職員を研修派遣する児童館の指定管理者には、本件のような事故が二度と起こることがないように、引き続き連携して児童の安全管理に努めるよう求める。</p> <p>以上のとおり、市の対応に違法性、不当性は認められず、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、本件調査は終了とする。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
4	下水道工事について	喜多 希美	下水道課	—

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	
	処理区分	次年度へ継続		

案件の概要

申立て内容	<p>国分寺市の指定工事店である事業者が、下水道条例施行規則第3条の届出を行わずに工事を実施した。施工において、初歩的な配管ミスにより汚水漏れを生じさせた。後日、これを目視確認しながら対処を怠ったので、下水道条例第8条の3による指定工事店の指定の停止ないし取消しを求める。</p> <p>また、苦情申立人が担当課に本件汚水漏れへの対処方法を相談したが、担当課は迅速に対応しなかった。そして、苦情申立人は、担当課から本件工事に関する事実関係の照会を受け回答書を提出したが、その後担当課から何の連絡もなかった。苦情申立人が催促した結果、担当課から行政指導を行った旨の報告を受けたが、行政指導の内容が不明である上に、対応が遅いため、是正を求める。</p>
調査の結果等	継続中

令和4年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5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)