

令和6年度
国分寺市オンブズパーソン
運営状況報告書

(令和6年4月1日～令和7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 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6年度の苦情申立ては3件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続2件、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6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1件でした。以下、補足します。

(1) 資料2の継続1の案件

申立人は、特別徴収（年金からの天引き）により国民健康保険税を支払っていたところ、収入の変動により一時的に普通徴収（納付書での支払）となったため、全ての支払を特別徴収で対応してもらいたいという申立てでした。

調査の結果、国民健康保険税の特別徴収の方法は、地方税法や条例に具体的な定めがあり、市の処理は法に即していることが認められました。また、市の担当者の説明では、国民健康保険の制度上、全てを特別徴収で対応することは困難とのことでした。また、普通徴収で納付書による支払の負担を軽減するために、口座振替制度を周知するなど、できる限りの対策

を行っているとのことでした。そのため、市の対応に違法不当な点はないものと判断しました。

(2) 資料2のNO1の案件

申立人からの電話での問合せに対し、市の担当者が在席しているにもかかわらず、「不在なので折り返します。」と応対したことが問題となりました。調査の結果、市は対応が不適切であったことを認め、速やかに謝罪し、翌日課内で情報を共有して今後は誠実に対応するよう注意喚起したことが認められました。一定の是正措置が取られたことが確認できたため、勧告や意見表明は行わず、調査は終了としました。

4 調査しないとしたもの

令和6年度の調査しないとしたものは、1件でした。以下、補足します。

(1) 資料2の継続3の案件

令和6年4月から始まる資源プラスチックの分別方法の変更、同年6月から始まる有料化の中止を求めたいという申立てでした。資源プラスチックの分別方法の変更と有料化は、国分寺市廃棄物の減量及び再利用推進審議会の答申と住民からの意見公募を経て、議会の承認を得た上で実施が始まったものです。これは、オンブズパーソンが取り扱うことができる「市の業務の執行に関する事項や業務に関する職員の行為」ではないため、調査の対象に当たらないものと判断しました。

5 施設見学について

日時：令和6年11月12日

場所：国分寺市新庁舎

新しい市庁舎を見学しました。明るく開放感のあるエントランスに出土品で装飾された国分寺の模型があり、内装は木材を多用するなど、国分寺の歴史と文化が感じられました。本会議場はその広さとライトアップに圧倒されました。建物自体は免震構造となっており、災害対策本部室と防災安全課を隣接させるなど、有事の際の災害対策も充実していました。

このように、建物自体が素晴らしいことは言うことがありませんが、市民の視点に立った配慮も印象的でした。市民が利用できるリフレッシュスペースやカームダウンスペースの設置、外国人の方にもわかりやすい多言語表示、ワンストップサービスを実現する動線設計などで、今後は窓口の待ち時間をお知らせするシステムも導入する予定とのことでした。また、職員の執務の効率化を図るために、フリーアドレス制度や、ペーパーレス化を導入するとのことでした。新しい国分寺市役所は、市民一人ひとりに寄り添い、多様なニーズに対応できる、時代の最先端を行く市役所であると感じました。

6 令和6年度を終えて

早いもので、本年5月をもちまして任期満了となります。就任期間中、勧告・意見表明に至らなかった案件も多く、申立人の方々には御期待に沿えないこともあったかと思えます。しかしながら、苦情申立ては市にとって業務を再考する機会となり、自主的な改善や行政事務の適正化に繋がっていることは間違いありません。市民の方々には、より良い市政の実現のために、オンブズパーソン制度を活用して頂きたいと思えます。

1 苦情申立て件数と処理状況

令和6年度の苦情申立ては3件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続1件、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

令和6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1件でした。以下、補足します。

(1) 資料2の継続2の案件

市内の土地所有者から、隣地所有者の土地の利用方法に関して市役所が平等な指導を行っていないという苦情申立てでした。

土地所有者の苦情の内容をお聴きした上で、国分寺市の関係部署から聴き取りをしました。聴き取り調査の結果、土地所有者の方の苦情には頷ける部分があった一方で、そもそも土地所有者の方の周辺の地域については、境界未確定の土地が含まれていることが分かりました。このため、市役所が指導をする際には、かえって十分な根拠に基づかないことになる恐れもあり、いつの時点でどのような指導を行うかは、基本的に市役所の裁量に委ねられていると考えられました。

(2) 資料2のNO2の案件

障害特性を有する児童の保護者による、市役所による合理的配慮が得られないという苦情申立てでした。保護者と国分寺市のそれぞれの主張は、一部の事実関係について相違があり、簡易迅速な処理を旨とするオンブズパーソンの制度によっては解決が難しい面もありました。この点は、制度上の限界があるように思料します。

オンブズパーソンは、結論として国分寺市の対応に違法不当はないと考えました。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。

他方、保護者の申立ての内容は、十分傾聴に値するものであり、市政に対する示唆が含まれているように思われました。行政機関には、いわゆる「障害者差別解消法」に基づき、障害による差別の禁止と、障害者に対する合理的配慮の実現が義務づけられています。国分寺市において、個別のケースを通じて合理的配慮の実現を行うとともに、市政に反映させる努力を続けていただけるよう、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6年11月12日

場所：国分寺市新庁舎

おおむね建設工事が完了した国分寺市新庁舎を見学させていただきました（昨年度も建設途中の新庁舎を見学いたしましたが、当時はまだ壁等の建設も未了の段階でした。1年余を経て完成が近づき、充実した設備や躯体の頑丈さに感嘆しました。）。

各フロアを拝見しましたが、1階にワンストップ窓口が設けられ、ICTも駆使して市民サービスの充実が図られていること、職員フロアのうち1階と2階が階段でつながっており、物理的にも部署をまたいだ連携が図られていること、職員に限らず市民にも開放されたりフレッシュ

スペースが確保されていることなど、新庁舎の設計には感嘆しました。

また、オンブズパーソンの執務室として、秘密の守られるクローズドなスペースを4階に確保していただきました。新庁舎において、よりよい仕事を果たすことができるよう、努力してまいりたいと存じます。

5 令和6年度を終えて

令和5年4月より執務を開始しましたが、早くも2年の任期が満了しました。任期を1度更新の上、さらに2年間、国分寺市オンブズパーソンとして執務する予定です。

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6年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	2	3	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	2	4
(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	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	1		1
合 計	3	3	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	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	56日

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、同課係長との面談	
	4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>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	<p>国民健康保険税については、年金から徴収すべき金額や、徴収する方法について、地方税法や市条例に具体的な定めがあり、市の処理は法にのっとったものといえる。むしろ、市には法にのっとって税金を徴収する義務があり、これらの法の定めに対する処理を行うことは許されない。</p> <p>被保険者の立場からすると、国民健康保険税の変動によって、特別徴収から一時的に普通徴収に切り替わることに不便を感じるのは当然のことである。しかしながら、全ての納付を特別徴収により行うことは困難である。</p> <p>市担当者によると、口座振替の方法によれば、今回のような問題は回避できるため、特別徴収が始まる可能性がある市民には、口座振替による支払が選択できる旨のお知らせを発送しているとのことであった。市としても本件のような不都合に対して取りうる対応は行っているものとする。</p> <p>以上のとおり、市の対応に違法不当なところはなく、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、本件調査を終了する。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
継続 2	セットバックに関する市の指導について	高野 太一 朗	建築指導課・道 路管理課	53日

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、同課係長、道路管理課長、同課 係長との面談	
	4月18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>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>調査の結果、苦情申立人の苦情には頷ける部分があった一方で、そもそも苦情申立人の近隣の地域については、境界未確定の土地が含まれていることが分かった。このため、市役所が指導をする際には、かえって十分な根拠に基づかないことになる恐れもあり、いつの時点でどのような指導を行うかは、基本的に市役所の裁量に委ねられていると考える。 以上より、オンブズパーソンとしては、市の対応について違法性又は不当性は認め難いと結論づけざるを得ない。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
継続 3	資源プラスチックの分別方法の変更と有料化について	喜寿 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	
	4月18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>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。</p>
調査の 結果等	<p>オンブズパーソンが取り扱う苦情は、国分寺市オンブズパーソン条例第2条において「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」とされている。</p> <p>資源プラスチックの分別方法の変更と有料化は、国分寺市廃棄物の減量及び再利用推進審議会の答申と住民からの意見公募を経て基本方針を決定し、議会の承認を得た上で実施が始まるものであり、これはオンブズパーソンが取り扱うことができる「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」ではないので、調査を開始することはできない。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	虚偽の説明で応対を拒否したことについて	喜寿 希美	学務課	58日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和6年 5月14日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	5月28日	調査開始	調査実施通知書送付	
	6月4日	担当課 面談	学務課長・同課係長との面談	
	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>国分寺市教育委員会の学務課に問い合わせをしたところ、担当者が在席しているにもかかわらず、担当者不在との虚偽の説明により応対を拒否された。不適切な対応であり、是正を求める。</p> <p>また、多忙により応対できないのであれば、適切な人員の配置を求める。</p>
調査の結果等	<p>市の説明によると、「担当者が多忙のため不在」という事実と異なる回答をしたところ、間もなく申立人が窓口に来所され、今更担当者が応対するわけにもいかないと考えて、その場を取り繕うために係長が対応したということだった。オンブズパーソンとしては、市の対応は、組織ぐるみで恣意的に申立人を拒絶したというような悪質なものではなかったものとするが、申立人の立場からすれば、電話では担当者が不在と告げられた上に、課の窓口でも担当者が不在という体で対応されたのだから、申立人が市に不信感を抱くには十分であり、市の対応は不適切であったと考える。</p> <p>しかしながら、市はその場で非を認めて申立人に謝罪した上で担当者が対応したこと、課内で速やかに本件を共有し、市民には誠実に対応するよう注意喚起していることから、一定の是正が行われたものとする。</p> <p>以上のとおり、市に不適切な対応はあったものの、一定の是正が既に行われていることから、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、本件調査を終了する。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
2	個別の学習支援を行うクラスにおいて必要な配慮、対応がされていないことについて	高野 太一 朗	学校指導課	74日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和6年 11月5日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	12月3日	調査開始	調査実施通知書送付	
	12月10日	担当課 面談	学校指導課長・同課係長との面談	
	令和7年 1月28日	申立人 面談	申立人との面談	
	2月14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	個別の学習支援を行うクラスにおいて、必要な配慮、対応がされていないので調査を求める。
調査の結果等	<p>保護者と市のそれぞれの主張は、一部の事実関係について相違があり、簡易迅速な処理を旨とするオンブズパーソンの制度によっては解決が難しく、この点は、制度上の限界があるものと思料する。</p> <p>結論として、市の対応に違法不当はないと考えたため、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らなかった。</p> <p>他方、保護者の申立ての内容は、十分傾聴に値するものであり、市政に対する示唆が含まれているように思われた。行政機関には、いわゆる「障害者差別解消法」に基づき、障害による差別の禁止と、障害者に対する合理的配慮の実現が義務づけられている。市において、個別のケースを通じて合理的配慮の実践を行うとともに、市政に反映させる努力を続けていただけるよう、付言する。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
3	市職員の対応について	高野 太一 朗	契約管財課	—

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和7年 2月28日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	3月21日	調査開始	調査実施通知書送付	
	処理区分			

案件の概要

申立て内容	<p>市と所属会社との間の業務委託契約に基づき、国分寺市役所において業務に従事していた苦情申立人は、市職員から、一人の市民からの迷惑行為の責任を押しつけられ、更に今後起こりうる再発事態への対応を全て行わせるという恫喝を受けた。市職員のこれらの不当な行為について調査を求める。</p>
調査の結果等	<p>継続中</p>

令和6年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

令和7年5月

編集・発行 国分寺市オンブズパーソン事務局

〒185-8501 国分寺市泉町二丁目2番18号

電話 042-312-8713