

# 三鷹市総合オンブズマンによる 令和4年度の活動状況報告書

【令和4年4月～令和5年3月】

三鷹市総合オンブズマン  
(令和5年6月)

# 目 次

## I 運営状況の概要

1 苦情申立ての受付（開始）状況 .....	1
2 苦情申立ての処理状況 .....	1
3 その他 .....	1

## II 苦情申立て処理状況

### 1 統計表

表1 月別苦情申立て受付状況 .....	2
表2 組織別苦情申立て内容 .....	2
表3 苦情申立て処理状況 .....	2

### 2 主な苦情申立て処理事例

(1) 勧告を行ったもの .....	3
(2) 意見を述べたもの .....	6

## III 三鷹市総合オンブズマンとは

1 三鷹市総合オンブズマン紹介 .....	8
2 三鷹市総合オンブズマン条例 .....	8

## I 運営状況の概要

### 1 苦情申立ての受付（開始）状況

総合オンブズマンは、申立てのあった苦情を取り上げて調査を開始する場合は、苦情等調査開始通知書により苦情申立人及び市の機関に通知し、通知書を送付した日の翌日から原則 45 日以内に苦情調査結果通知書を苦情申立人及び市の機関に通知します。

令和 4 年度の苦情申立件数は 2 件ありました。当該 2 件について調査を開始し、調査を終了しました。

令和 4 年度に申し立てられた苦情を組織別に分類すると、子ども政策部に対するものが 2 件でした。

調査を完了した 2 件の苦情申立ての内容は、子ども政策部の「保育料の徴収について」と「送迎バスのルートについて」でした。

### 2 苦情申立ての処理状況

総合オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた問題事案について、調査の結果により、市に対して意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因するときは、当該制度の改善に関する提言を行うことができます。

令和 4 年度に調査を実施した事案について、市の機関に対し総合オンブズマンとしての意見を述べたものが 1 件、勧告したものが 1 件でした。

規則で定められた総合オンブズマンの調査の期限は、苦情等調査開始通知書を送付した日の翌日から起算して 45 日以内ですが、平均的な処理日数は 42 日でした。

### 3 その他

制度の PR のため、市役所、市政窓口などにパンフレット及び苦情申立書を備えました。また、三鷹市の広報紙やホームページを活用し、制度の周知を図りました。

## II 苦情申立て処理状況

### 1 統計表

表1 月別苦情申立て受付状況

区 分	受付 件数	市内・市外 在住者別		本人・ 代理人別		受付方法		
		市内 在住者	市外 在住者	本人	代理 人	来訪	郵送 FAX	電話
令和4年10月	1	1		1		1		
令和4年11月	1	1		1		1		
合 計	2	2		2		2		

(苦情申立てのない年月は省略)

表2 組織別苦情申立て内容

区 分	受付件数	内 容
子ども政策部	2	・保育料の徴収について ・送迎バスのルートについて
合計	2	

表3 苦情申立て処理状況

区 分	件数
合計	2
1 令和4年度に申立てがあったもの	2
2 前年度から持ち越したもの	
内訳	
1 苦情申立人に結果通知をしたもの	2
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2
ア 意見を述べたもの	1
イ 勧告したもの	1
ウ 提言したもの	
(2) 行政の不備がないもの	
(3) 所管外となったもの	
(4) その他	
ア 自己の利害に関する苦情を有しないもの	
イ 正当な理由がないもの	
ウ 苦情申立期間を経過しているもの	
2 苦情調査を打ち切ったもの	
3 苦情申立てを取り下げたもの	
4 次年度に調査を持ち越したもの	

○ 平均処理日数 42日

## 2 主な苦情申立て処理事例

### (1) 勧告を行ったもの

#### 処理事例1

---

##### 【苦情申立ての対象機関】

市長（子ども政策部子ども育成課）

##### 【苦情の申立ての趣旨】

保育園の保育料未納催告書について、納付済みにも関わらず再度催告書が届き、謝罪文通りの対応がされていないことについて、調査をし、今後このようなことがないように担当部署に指導をしてほしい。

##### 【調査結果の要旨】

###### ア 事情の聴取

総合オンブズマンは申立てを受けて、子ども政策部子ども育成課の齊藤部長、課長補佐、同課職員1名に令和4年10月に事情を聴いた。

###### イ 経緯

###### (ア) 令和2年

令和2年2月、申立人は、同年4月より三鷹市の認可保育園に入園することとなった子どもの保育料につき、自動引落とし手続を金融機関（以下「銀行」という。）で行った。

令和2年4月、申立人に子ども育成課（以下「担当課」という。）から同年4月分、5月分、6月分の保育料納入通知書（以下「振込票」という。）が届いた。申立人は、同年2月に自動引落とし手続を行っていたことから、なぜ振込票が届いたのかを担当課に電話で問い合わせた。電話には、当時の担当職員（以下「職員A」という。）が応対した。申立人は、銀行から手続完了の連絡が遅れているためであると説明を受け、また、4月分の保育料は5月分と一緒に自動引落としをするので振込票は破棄してくださいと言われた。

申立人は、令和2年6月に4月分、5月分の保育料合計2 x 円が1回で引き落とされていることを通帳記入により確認した。

###### (イ) 令和3年

令和3年10月、申立人に担当課から令和2年4月分の保育料の催告書が届いた。ここには、「期限までに納付されない場合は、財産を調査、差押えのうえ処分をする」と書かれていた。

令和3年10月、申立人は、なぜ催告書が届いたのかを担当課に電話で問い合わせた。応対した当時の担当職員（以下「職員B」という。）が、申立人の保育料納付状況を子ども子育て支援システム（以下「本システム」という。）で確認すると、令和2年6月に同年5月分の保育料徴収金額を x 円から 2 x 円へと変更して同年4月分と併せて徴収しているが、本システム上では同年4月分に充当する処理を行っていないため、同年4月分は未納扱いになっていたことが発覚した。そのため、職員Bは、申立人に処理が漏れていたため催告書を誤発行してしまったと説明をした。しかし、申立人は、電話での口頭説明では納得がいかなかったことに加えて、たとえ誤発行された催告書であったとしても、当該子どもの兄弟姉妹（小学生）の三鷹市学童保育入所選考への影響も非常に心配であったことから、文書での原因と対策の説明を求めた。

令和3年11月、申立人に担当課から催告書誤発行の謝罪と説明の文書が届いた。ここには、「今後は、処理の見直しを行い、再発防止に努めてまいります。」と記載されていた。

###### (ウ) 令和4年

令和4年10月、再び、申立人に担当課から令和2年4月分の保育料の催告書が届いた。こ

こには、「期限までに納付されない場合は、財産を調査、差押えのうえ処分をする」と書かれていた。

令和4年10月、申立人は、令和3年11月に届いた謝罪と説明の文書を持参して担当課へ出向き、なぜ再び催告書が届いたのかについて説明を求めた。応対した課長補佐は、申立人が持参した文書をもとに本システム上で保育料納付状況を確認すると、令和2年6月に同年5月分の保育料徴収金額をx円から2x円へと変更して同年4月分と併せて徴収しているが、本システム上で同年4月分に充当する処理を行っていないため、同年4月分は未納扱いになっていたことが分かった。申立人は、課長補佐より令和3年10月と同じ説明を受け、齊藤部長より直接の謝罪を受けた。さらに、その場で、本システム上でも令和2年4月分の保育料が徴収済みになるように処理することを求め、令和2年4月分の充当処理が完了したことを確認した。

令和4年10月、申立人に担当課から催告書を誤発行したことについての謝罪と説明の文書が届いた。

#### ウ 令和2年4月分の保育料徴収方法について

職員Aは、令和2年4月の申立人からの問合せにより、同年4月分の保育料を同年5月分と併せて1回で自動引落としをするために同年5月分の自動引落とし金額を本システム上で2x円に変更した。この金額変更により、令和2年6月に同年4月分の保育料は同年5月分の保育料と共に引き落とされたが、金額変更を行った場合は、のちに本システム上で同年4月分の保育料に充当する処理を行う必要があった。充当処理が行えるタイミングは、自動引落としが完了し、銀行から担当課にその旨の連絡があった数日後であった。しかし、銀行からの連絡があってもすぐに充当処理を行わなかったことにより、申立人の口座から引き落とされた同年4月分の保育料は、本システム上で未納のままとなり、その後の催告書の誤発行に至ってしまった。

総合オンブズマンは、なぜこのようなヒューマンエラーが生じ易い徴収方法が取られたのかを担当課に聴取したところ、次の理由が挙げられた。初回の保育料は、保育園の利用者が銀行で自動引落としの手続きを行っても、銀行から担当課に自動引落とし手続きが完了した旨の連絡が来た後でなければ、引き落とすことが出来ない。特に、年度始めは銀行からの連絡に時間がかかり、保育料の徴収日を過ぎることはよくあるため、担当課では利用者へ振込票を郵送して納めていただくようにしている。ところが、振込票での納付は利用者が金融機関等に出向く手間がかかるため、自動引落としでの対応が出来ないかとの要望があることから、5月分の徴収金額を変更して4月分と一緒に徴収する対応を行う。ただし、令和2年4月当時の本システムは毎月1回しか引き落とせない仕組みになっており、4月分と5月分を2回に分けて引き落とすことが出来ない状況であった。

#### エ 令和3年の未処理発覚後の対応について

担当課では、令和3年度の保育料の主担当は職員Bであった。しかし、コロナ禍による通常業務が増えたことから、コロナ禍以前は1人体制であったところを職員Aが業務補助者で入り、2人体制で業務を行っていた。令和3年10月に申立人からの電話に対応した職員Bは、令和2年に金額変更を行った職員Aが申立人の同年4月分の保育料充当処理をすべきであると考えていたが、これを職員Aに伝達することを失念した。また、2人体制となつてからの本システムの操作については、職員Aと職員Bのいずれが行うかを担当課では明確にしていなかった。これらの理由から、令和3年に未処理が発覚した後も、部長決裁を経た謝罪文書を発行したにもかかわらず、申立人の令和2年4月分保育料の充当処理は行われなかった。

「ウ 令和2年4月分の保育料徴収方法について」でも記したとおり、令和2年4月分の保育料の充当処理が完了していなかったため、令和3年10月に催告書の誤発行が発生してしまったが、その原因が発覚した後も充当処理は行われず、令和4年10月に再び催告書の誤発行が発生してしまった。令和3年11月に申立人に届いた謝罪文書には、「再発防止に努めてまいります」との記載がありながらも、申立人が令和4年10月に担当課へ出向いた際の説明は、令和3

年の催告書誤発行の際の説明と同じであった。すなわち、再発防止は全く行われていなかったことになる。

オ 催告書の誤発行による影響について

(ア) 本システム上の履歴への影響

申立人は、保育料を滞納なく納めており、落ち度は全くない。そのため、催告書の誤発行が申立人の今後の信用に影響を及ぼすようなことがあってはならないし、そのような影響はないことを確認した。

(イ) 三鷹市学童保育所入所審査への影響

『令和5年度入所用学童保育所入所案内』には、育成料等の滞納の有無が調整指数の対象となる旨の記載自体がない。そのため、令和4年10月に申立人に届いた催告書は学童保育入所の審査に影響しない。

カ 子ども政策部子ども育成課に対する勧告

(ア) 勧告の趣旨

総合オンブズマンの勧告の趣旨は以下2点である。

a 本申立てを踏まえた再発防止のための対応策構築が必須であること

申立人は、一切の落ち度がないにもかかわらず、令和3年10月と令和4年10月に二度も誤発行された催告書を受け取るようになった。未納付の方であっても、「期限までに納付されない場合は、財産を調査、差押えのうえ処分をする」と記載された催告書が届けば、不安やストレスを受けるであろう。ましてや、既に納付済みにもかかわらず、このような催告書が届けば、不安やストレスのみならず怒りを感じる方は多いと思われる。他方で、本当は納付済みでありながら、催告書に従って再度納付してしまう方がいる可能性もあり、その場合には別の大きな問題を発生させてしまう。催告書の誤発行はこのような重大なミスであったにもかかわらず、充当未処理が発覚し、さらに謝罪と説明の文書を送付してもなおこれを処理せず、その結果、一度ならず二度までも、催告書を誤発行したことは、大変深刻な事態と言わざるを得ない。

このようなミスがいかに深刻な事態であるか、それなのにこのようなミスが二度も発生し本申立てに至ったことの経緯や原因が担当課内において共有され、再発防止になることを強く望む。

そして、申立人のみならず他の利用者においても初回（4月分）の保育料が納期限までに自動引落としによる方法で徴収できないことがあるのであれば、それを前提にヒューマンエラーが生じないような徴収方法に改める必要がある。

b システム処理を行う際の業務標準化が必須であること

担当課は、市民から預かる大切な金銭の徴収記録等を業務負担が増えた際においても滞りなく行える様に、明確・最適な手順の構築が必須であると考ええる。

(イ) 勧告内容

総合オンブズマンは、上記の趣旨を踏まえて担当課に次の是正措置をとるよう勧告する。

a 初回（4月分）の保育料徴収方法の見直し

例えば、令和3年11月に改良された本システム上では、4月分の保育料と5月分の保育料を分けて同日に引き落としができるようにすること。

b 繁忙状態が生じた際の業務遂行に備えた手順の構築

今回の問題に限らず、ヒューマンエラーは特に繁忙期に生じやすいものであるため、金銭管理業務の明確・最適な手順を構築すること。

c 本申立てに至った経緯や原因の担当課内での周知徹底

## 【市の対応】

### ア 是正等の措置

- (7) 保育料の徴収方法の見直しについては、令和3年11月に改良された本システム上にて、月毎に保育料を分けて同日に引き落としができるよう是正済みである。このことにより、本件の原因の一つであった、まとめて納入された際の、該当月への手作業による充当処理の必要がなくなった。
- (8) 金銭管理業務の明確・最適な手順の構築については、三種類ある収納ルート（口座振替、コンビニ収納、納付書）の収納・データ取込み・消込作業の検証を行い、現行のシステム上において、ほぼシステム化されているため手作業によるヒューマンエラーが発生しづらいことを確認したが、業務の確実性及び精度を向上させるため、新たに月毎の収納金額と消込データとの突合を行う。また、複数の担当により分担作業が必要となった場合には、主担当を明確にすることにより、進捗状況及び処理状況を適切に管理する。更に、今後の職員の異動又は担当替えを見据え、改めて業務マニュアルを再構築するとともに、これまで4月の保育料の算定を、年度末の保育園入園内定ができるタイミングで課税状況等の確認を行っていたが、保育園入園申請時（11月）に課税状況等の確認作業を前倒して行うことにより、繁忙期の事務負担の軽減を図る。
- (9) 本申立てに至った経緯や原因、再発防止策については、課内職員に周知徹底し、業務の適正化を図っていく。

## (2) 意見を述べたもの

### 処理事例2

---

#### 【苦情申立ての対象機関】

市長（子ども政策部子ども発達支援課）

#### 【苦情の申立ての趣旨】

送迎バスのルートを行き帰りのルートを変更したりなどの対策をして居住者ごとの乗車時間の不公平、差をなくしてほしい。

#### 【調査結果の要旨】

ア 総合オンブズマンは、令和4年12月1日、まず、子ども政策部子ども発達支援課の高橋課長、子ども発達支援センターの副センター長、園の園長（以下、これらの部署を合わせて「担当課」という。）からこれまでの事情などを聴取し、次に、申立人からこれまでの経過等をお聞きするとともにご希望などを伺った。

担当課は、令和4年7月のアンケートで申立人から逆ルートの提案をいただいていたにもかかわらずすぐに対応できず、負担をかけ続けて辛い思いをさせていたことについて深く反省し、すでにいくつかの対策を検討していた。

具体的には、①帰りのルートを逆コースにする案（ただし、他の利用者のご理解を得る必要があるため、当面、例えば1か月の前半を従来のコースとし、後半を逆コースにする案）、②親の自転車を園に置いてもらって、朝の帰宅時と午後の来園時に自転車を利用していただく案などを検討していた。

そこで、総合オンブズマンより申立人に、上記①②の案をお伝えしたところ、申立人は、②案は冬の寒さや坂が多いことなどから難しい、①案は好ましいが、朝の通園が従来のコースであれば、午後の帰宅は全て逆コースにしてもらいたいと述べられた。ただし、調整の必要から段階的に行い最初は月の半分のみ逆コースにせざるを得ないならそれも仕方ないとの配慮も示された。



イ 上記面談後、総合オンブズマンは担当課に連絡し、申立人の上記希望を伝えた。その結果、担当課は、これに沿う形で、令和4年12月12日より帰宅は全て逆ルートにすることを決め、申立人にその旨伝えた。そして、他のバス利用者に説明し、その納得を得て、12月12日より帰宅時の逆コースが実施された。その際、最初の1週間は、バスに職員も同乗する配慮をしている。

ウ 本申立てを受け、担当課は速やかに対策を検討し、申立人の希望を受けて修正した対策を、他のバス利用者の理解も得て、迅速に実施した。この対応はとても良かったと思う。この結果、申立人は、本申立ての目的を果たすことができたと考える。

担当課は、さらなる負担軽減策の導入を検討しているようである。予算などの問題があるが、親の負担を公平にするだけでなく、軽減することについても、常に意識して対応していただきたい。

## 【市の対応】

ア 総合オンブズマンの指摘事項に対し、子ども発達支援課が行った改善内容

(ア) バス利用保護者の負担を軽減するとともに、負担の格差を解消し乗車時間の公平化を図るため、すぐに改善できる対応としてバスルートの変更を行った。

特定のバス利用保護者の乗車時間が長いという状況を解消するため、常に同じルートで運行するのではなく、隔週や隔日で運行ルートを変更することとした。他のバス利用保護者にも丁寧に説明をし、了承を得たうえで、総合オンブズマンの指摘を受けてから1週間以内に改善した。

また、朝の帰宅時と、帰りの迎え時の保護者のみの移動に自転車を利用できるよう、子ども発達支援センターに置き自転車ができる場所の確保を行った。

(イ) 更に、抜本的な解決を目指して、令和5年度よりバスを1台増便し、2系統での運行とした。その結果、全ての利用者の乗車時間を30分以内に短縮することができたことに加え、雨天時のみの利用や緊急時の利用等にも対応が可能となり、利用者にとり利便性の向上と安心して通園できる体制整備を行った。

イ 申立人への報告について

総合オンブズマンからの報告に加え、職員が直接申立人と面談し、改善内容について説明を行った。

ウ その他

バス利用者に寄り添った対応を心がけるよう、バス利用保護者や運行委託事業者との密なコミュニケーションを心掛け、利用状況などを日常的に把握し、不便がある場合には迅速に改善していくよう、職員への周知、徹底を図っていくこととする。

### Ⅲ 三鷹市総合オンブズマンとは

#### 1 三鷹市総合オンブズマン紹介

氏名	任期
中村 一郎	平成 24 年 10 月 1 日～
片桐 朝美	平成 24 年 10 月 1 日～

#### 2 三鷹市総合オンブズマン条例

~~~~~

(目的及び設置)

**第1条** 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、市民の権利利益を擁護し、市政に対する市民の信頼性を高め、公正で透明な市政の一層の推進を図ることを目的として、三鷹市総合オンブズマン（以下「総合オンブズマン」という。）を置く。

(総合オンブズマンの組織等)

**第2条** 総合オンブズマンの定数は3人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

2 総合オンブズマンは、任期を3年とし、再任を妨げない。ただし、総合オンブズマンが任期の途中で交代した場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

3 前項の規定にかかわらず、総合オンブズマンは、後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うことができる。ただし、次条第1項の規定による解嘱の場合は、この限りでない。

(解嘱)

**第3条** 市長は、総合オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は職務上の義務違反その他総合オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認めるときは、議会の同意を得て、これを解嘱することができる。

2 総合オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されないことがない。

(所管事項)

**第4条** 総合オンブズマンの所管事項は、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する。ただし、次に掲げる事項については、総合オンブズマンの所管事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の職務に関する事項
- (4) 議会に関する事項
- (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (6) 総合オンブズマンにより既に苦情の処理が終了している事項

(総合オンブズマンの職務)

**第5条** 総合オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査し、迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、問題事案を取り上げて調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた問題事案（以下「苦情等」という。）について、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因するときは当該制度の改善に関する提言を行うこと。ただし、制度改善の提言を行う場合においては、総合オンブズマン全員の意見が一致していることを原則とする。
- (4) 勧告、提言等の内容を公表すること。

(苦情の申立て)

**第6条** 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について自己の利害に関する苦情を有する者は、何人も、総合オンブズマンに対してその苦情を申し立てることができる。

2 苦情の申立ての期間及び手続については、規則で定める。

(総合オンブズマンの責務)

**第7条** 総合オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者として、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 総合オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 総合オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 総合オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(市の機関の責務)

**第8条** 市の機関は、総合オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的な協力援助を行わなければならない。

2 市の機関は、総合オンブズマンから第5条第3号の規定による勧告又は提言を受けたときは、これを尊重し、規則で定めるところにより誠実かつ適切に処理しなければならない。

(罰則)

**第9条** 第7条第4項の規定に違反して職務上知り得た秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処する。

(委任)

**第10条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

~~~~~ 三鷹市総合オンブズマン条例（平成12年三鷹市条例第31号）~~~~~

---

三鷹市総合オンブズマンによる令和4年度の活動状況報告書  
令和5年6月発行

三鷹市総合オンブズマン相談室（総務部相談・情報課）  
〒181-8555 三鷹市野崎1-1-1  
電話番号 0422-44-6600  
ファクシミリ番号 0422-48-2810  
E-mail soudan@city.mitaka.lg.jp

---