

明石市行政オンブズマンの活動状況について

明石市法令遵守の推進等に関する条例第64条の規定に基づき、2022年(令和4年)度中における明石市行政オンブズマンの活動状況について、下記のとおり報告いたします。

記

1 行政オンブズマン制度の概要

市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政のより一層の進展と市政に対する市民の信頼の向上を図ることを目的とし、活動しています。

2 苦情申立ての受付状況

区分	オンブズマンへの苦情 申立て	オンブズマンへの相談	事務局への相談・問い 合わせ
件数	4	3	2

3 苦情申立ての処理状況

区 分		件 数
調査を終了したもの	1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
	2 市の業務に不備の無かったもの	0
	3 調査を打ち切り・中止したもの	0
	4 調査しないこととしたもの	1
調査継続中のもの		2

4 オンブズマンの発意に基づく調査の件数

調査件数 0件

5 苦情申立ての調査結果

(1) 自宅裏に通る農水路の壁を補強してほしい (調査しないこととしたもの)	
苦情申立ての内容	調査結果
明石市所有の農水路壁の変状の放置が、宅地擁壁及びブロック塀に損傷を与えている。	<p>本件については、境界を確定させ、水路壁及び擁壁の基礎部分の構造を確認することが必要となるが、いずれも設置後、相当年数が経過しているため資料がなく、構造が不明であるとともに境界は未確定となっている。そのため、基礎部分の構造確認には現地の掘削が必要となる。</p> <p>また、調査を進めても、提出されている資料以上のものを得ることは難しく、境界が争われた場合は調停や和解はできず、判決で確定せざるを得ないこと等に鑑みれば、これ以上の調査を行うことは相当でないと考えます。</p>
(2) 高齢者総合支援室職員の対応について (苦情申立ての趣旨に沿ったもの)	
苦情申立ての内容	調査結果
要介護認定等に関する資料受取にあたり、受取者と事業者との契約関係について確認がとれないとして、受取を拒否された。	<p>本件資料の窓口での受取にあたり、担当課では名刺をもって本人確認(事業所職員)とする取扱いをしている。申立人は名刺を所持していなかったため、顔写真の入った介護支援専門員証を提示したが、書類の交付を拒否された。担当課は、本人(事業所職員)であることの証明責任は来庁者にあるとするが、事業所からファクシミリで証明に足りる書類を送信させるなどして、申立人の雇用関係を確認の上で本件資料を交付する手続を取ることが望ましかったと考える。</p> <p>原則的基準は重要であるが、実務においては種々のケースが生じることを鑑みれば、一定の柔軟な対応が可能としておくことも必要と思われるので、この点の事務処理システムは改善されたい。</p>

6 勧告、意見表明及び是正等の措置の報告の要旨

勧告 1件

苦情申立ての調査結果「高齢者総合支援室職員の対応について」
<p>勧告内容：窓口の事務処理システムについて改善</p> <p>【是正等の措置の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市ホームページに、窓口で資料を受け取りに来る者が「要介護認定等の資料に係る申出書」に記載された事業所に所属していることが確認できるもの（例えば職員証など）を持参する必要がある旨を記載した。 窓口交付を希望する者が事業所に所属していることを確認できる物については、重要な個人情報を手渡すことを鑑み、随時、受取人から提示されたものが適切であるかを判断していく。