

# 明石市行政オンブズマン 2020年度（令和2年度） 活動状況報告書

[ 2020年4月1日～2021年3月31日 ]



【明石名物 明石焼（玉子焼）】

明石市行政オンブズマン

明石市政策局市民相談室

## 目 次

1	2020年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	森 有美 代表オンブズマン	2
(2)	工藤 涼二 オンブズマン	3
3	オンブズマン制度の利用状況	
(1)	オンブズマンへの苦情申立て	4
(2)	オンブズマンの面談・相談	5
(3)	オンブズマン制度についての問合せ	5
(4)	オンブズマンの自己の発意に基づく調査	5
(5)	区分別処理状況	6
4	処理事例	
(1)	苦情申立て事例 1 証明書発行における職員の対応に関すること	7
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	10

## 1 2020年度の活動状況の概要

### (1) はじめに

明石市行政オンブズマン制度は、開かれた市政の推進と市政に対する市民の信頼の向上を図ることを目的に、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調査し、必要に応じて、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、問題解決を目指す制度です。

平成19年7月に要綱により設置し、平成22年7月1日から施行された「明石市法令遵守の推進等に関する条例」で規定されています。

### (2) 苦情申立ての受付状況

苦情申立てとして受け付けた件数は2件、オンブズマンが相談・面談をした件数は2件、事務局への相談・問合せは5件でした。

### (3) 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理件数は2件ですが、年度内に調査終了することができず、今年度報告は、昨年度から継続処理分の1件となります。

### (4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査の件数

オンブズマンの自己発意に基づく調査はありませんでした。

### (5) その他の活動状況

第1から第4の水曜日の活動及び月1度オンブズマン会議。毎年、東京で開催される「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は、新型コロナウイルス感染症により開催されませんでした。今年度、「各構成自治体における新型コロナウイルス感染症関連の取組に係る情報共有」として各自治体がアンケートに答え情報を共有しました。

#### 明石市行政オンブズマン

○<sup>もり</sup>森 <sup>ゆみ</sup>有美 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2021年4月1日～2023年3月31日

○<sup>くどう</sup>工藤 <sup>りょうじ</sup>涼二 オンブズマン（弁護士）

任期：2020年4月1日～2022年3月31日

## 2 オンブズマン所感

### (1) 森 有美 代表オンブズマン

2020年度は、新型コロナの感染拡大により、生活も仕事のやり方も何もかもが、それまでとは大きく変わってしまう1年となりました。

オンブズマンの活動についても、令和2年4月の第1回目の緊急事態宣言の発出時には、事実上、休止の状態になりましたし、年に1度開催される全国オンブズマン会議も中止となるなどの影響はありましたが、2020年度のオンブズマンの活動全般としてみますと、オンブズマン制度への問い合わせが5件、オンブズマンの面談・相談は5件、そのうち、苦情申立が2件と、昨年度と同じ程度の件数となりました。



私としては、このコロナ禍において、当事者からの事情聴取を、従前のように、直接面談という方法で行えるのかという点を心配しておりましたが、市民相談室のご尽力により、換気が行える広い会議室を確保していただくことができましたので、ソーシャルディスタンスを保ちながら、申立人や担当課の職員の方と直接面談し、ゆっくりと事情を伺うことができました。申立人、担当部局や市民相談室の担当者の皆様のご協力により、コロナ禍においても、行政オンブズマンの制度を滞ることなく実施し続けることができ、本当に有難く思っております。

私が、本年度担当した案件は、対象機関が市民生活局であり、証明書発行の際のやりとりが問題となった案件でした。明石市においても、行政サービスのデジタル化が進んでおりますが、まだまだ、人の手でやらねばならない手続はありますし、十分に気を付けておられてもミスが生じることもあります。本件は、ミスを訂正していく過程での説明ややりとりの中で、相互に誤解や不信感が生じてしまい、トラブルに発展してしまった事案でした。本件を担当し、私自身も、行政サービスに限らず、何事においても、ミスをした場合こそ、丁寧な説明と迅速な対応が大切であること、説明や対応に納得していただくためには、普段からの信頼関係が重要であることを再認識いたしました。担当部局の方々も、この点をご理解の上、市民の皆様からもっと信頼される行政となるよう努めていただいていることと思います。

オンブズマンへの苦情申立やご相談を通じての市民の皆様のご指摘は、明石市の行政サービスの向上や、将来の紛争防止につながります。コロナ禍では、来庁の上での申立等が難しいこともあるかとは思いますが、お電話での受付も可能ですので、今後も、ぜひ、オンブズマン制度をご利用いただきますようお願い申し上げます。

## (2) 工藤 涼二 オンブズマン

一昨年秋に中国やイタリアで発生した新型コロナウイルスによる肺炎感染は、年を越してからわが国でも患者数や死者数が本格的に増加し、ご存知のように昨年4月には全国的規模で緊急事態宣言が発出されました。



この時期は、裁判所の裁判すらほぼ全面的に停止してしまい、デパートや飲食店なども閉鎖される事態となりました。その後、いったん下火になった時期はあったものの、二度、三度と感染者数が増加したため、首都圏や関西圏でもまん延防止措置や緊急事態宣言が繰り返し発出されています。

このウイルスが明石市の業務にも大きな影響を及ぼしたことは間違いないところで、市民対応の窓口部署を見ても、あちらこちらに飛沫防止のためのアクリル板や透明シートが設置されています。おそらく窓口業務でない部署でも種々の対策がされているのではないかと思います。

その影響が市民の苦情申立てにもあるのかどうかははっきりとしませんが、令和2年度の苦情申出件数は令和元年に比較するとかなり少ないものでした。

しかし、件数の少なさと内容の軽重は必ずしも連動するものではなく、私の担当した案件は、いずれも苦情を申し立てられたご本人と関係部署の担当者から数回の事情聴取をしなければならないものでしたので、相応の労力を要する事案でした。

私のような個人事務所の弁護士は、多くの事を自分で処理しなければならないのですが、明石市では基本的なところは事務局が担当して処理してくれますので、非常に助かります。

先に述べた当事者や関係者からの事情聴取についても、日程調整はもちろんのこと、聴取した内容についてもきちんとした記録を作成してくださいので、私は、最後の判断の箇所を考えて起案するだけで済みます。もし、これを全部一人でするとなると大変な作業になることは言うまでもないところですので、事務局の方々の存在はとても有難く感じています。

昨年、その事務局を通して入手できた資料に、各自治体のオンブズマンの活動状況に関する報告書があるのですが、その中に非常に興味深いものがありました。

何かとといいますと、少なくとも私が明石市のオンブズマンを拝命してからこれまでに担当した案件は、すべて市民の方からの申立てを受けて調査したのですが、自治体によっては、数は少ないながらもオンブズマンが、市民からの苦情申立てを待つことなく、主体的に調査に乗り出して意見を表明されたというところがありました。

オンブズマン活動の新しい一面を知らされた気がしました。

### 3 オンブズマン制度の利用状況

(1) オンブズマンへの苦情申立て  
件数 2件

ア 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	方法別計
① 持参		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
② 郵送		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③ ファクシミリ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2

イ 対象機関別件数内訳

(単位：件)

対象機関	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	対象機関別計
① 福祉局生活支援室生活福祉課		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
② こども局明石こどもセンター		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2

ウ 苦情申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 市民生活局（高丘サービスコーナー）	1件	令和2年3月31日	証明書発行において職員から不当な扱いを受けた件に関する事	R2.6.22 継続分完了
② 生活福祉課	1件	令和2年12月15日	通院移送費におけるケースワーカーの対応及び、ケース記録に関する事	次年度繰越し
③ 明石こどもセンター	1件	令和3年3月4日	審査請求人に対し無断で他機関（兵庫県中央こども家庭センター）と連携を行ったことに関する事。	次年度繰越し

②・③ 案件については次年度繰越し

エ 処理結果別件数内訳 上記①案件

(単位：件)

処理結果	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	処理結果別計
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
② 市の業務に不備の無かったもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③ 調査を打ち切り・中止したもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④ 調査しないこととしたもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
⑤ オンブズマンが意見を表明したもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
※調査継続中														2
計														3

(2) オンブズマンの面談・相談

件数 5件

ア 状況別件数内訳

(単位：件)

月 状況	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	状況 別計
① 苦情申立てを受けての面談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
② 苦情申立てにならなかった相談	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
月別計	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5

イ 相談・面談内訳

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 市民生活局（高丘サービスコーナー）	1件	令和2年3月31日	証明書発行において職員から不当な扱いを受けた件に関する事。	R2.6.22 繰越し分完了
② 消防局	1件	令和2年4月10日	火災は第一発見者の仕業によるものではないかと考える。火災の原因を自身の失火であることにして事件をもみ消そうとしているのではないかと。	R2.5.20 対象外
③ こども育成室	1件	令和2年6月23日	職場内で学童保育指導員から職場ハラスメントを受けている。	R2.7.8 対象外
④ こども支援課	1件	令和2年10月16日	長女（小5）が次男（中学生・知能は2歳程度）による性的虐待として、児童相談所に送致されている。一方的に保護しているのでは返してほしい。	R2.10.16 相談のみ
⑤ 生活福祉課	1件	令和2年12月15日	通院移送費におけるケースワーカーの対応及び、ケース記録に関する事。	次年度繰越し
⑥ 明石こどもセンター	1件	令和3年3月4日	公文書開示請求は、明石市保有の公文書に対して行ったものであるにもかかわらず、審査請求人に対し無断で他機関（兵庫県中央こども家庭センター）と連携を行ったことに関する事。	次年度繰越し

⑤・⑥ 案件については次年度繰越し

(3) オンブズマン制度についての問合せ

件数 5件

ア 内容別件数内訳

(単位：件)

内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	内容 別計
① 苦情申立ての相談	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5
② 制度に関する質問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③ 制度に対する意見・批判	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④ 担当課からの情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5

イ 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	方法 別計
① 電話	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② 来庁	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
月別計	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査

件数 0件

## (5) 区分別処理状況

(単位：件)

区 分		件数
処理件数		1
1	苦情申立て	1
	(1) 処理を終了したもの	1
	① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0
	ア 調査の過程で解決したもの	0
	イ 勧告したもの	0
	ウ 意見表明したもの	0
	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
	ア 調査を打ち切ったもの	0
	うち、苦情申立ての取下げによるもの	0
	イ 調査を中止したもの	0
	④ 調査をしないこととしたもの（※複数の理由によるものがある）	1
	ア 所管外となったもの	0
	a 裁判や行政上の不服申立手続等で審理中又は審理済のもの	0
	b 監査委員が請求に基づき監査中又は監査済のもの	0
	c 議会に関するもの	0
	d 職員の自己の勤務内容に関するもの	0
	e オンブズマンの行為に関するもの	0
	イ 調査対象外であることがわかったもの	0
	a 市の機関の業務の執行や当該業務に関する職員の行為に当たらないもの	0
	b 苦情申立人が利害を有しないもの	0
	c 事実のあった日から1年を経過したもの	0
	d 内容が虚偽、不適切なもの	0
	e 調査することが相当でないもの	0
	(2) 調査継続中のもの	2
2	オンブズマンの自己の発意に基づく調査	0
	(1) 処理を終了したもの	0
	① オンブズマンの意向に沿ったもの	0
	② オンブズマンが意見を表明したもの	0
	(2) 調査継続中のもの	0
3	苦情申立書提出に関する書類の不備・要件を満たさないもの	0
	① 不受理としたもの（補正措置に従わないなど）	0
	② 却下したもの（受理したが申請書に不備発生など）	0



#### 4 処理事例

##### (1) 苦情申立て事例 1 (調査をしないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	高丘サービスコーナー
苦情申立ての内容	明石市高丘サービスコーナー等で明石市職員から不当な取扱いを受けた。
調査しない理由	<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下「条例」という。）によりオンブズマンの調査対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <p>① 令和元年5月24日付け印鑑証明書に公印が記載されていない理由</p> <p>② 市からの手数料の請求は正当であったかどうか</p> <p>③ ②の請求行為に違法性はなかったのか</p> <p>④ 同年10月23日の職員への暴行の有無</p> <p>2 担当職員からの聴き取り内容</p> <p>(1) 論点①及び②</p> <p>令和元年5月24日、申立人は明石市高丘サービスコーナー（以下「サービスコーナー」という。）に来庁し、印鑑証明書の発行を申請した。発行後、再度申立人が窓口に残り、登録印鑑の変更手続きと新たに登録した印鑑の証明書の発行を求めた。担当職員は最初に発行した証明書と領収書を回収し、新しい印鑑証明書を発行して差替えることとした。</p> <p>サービスコーナーで登録した新しい印鑑の証明書には公印が印刷されないため、公印を押印し、公印簿に押印する手順となっているところ、公印の押印を失念し、印鑑登録手数料の徴収も忘れた。</p> <p>後刻、申立人に電話をして事情を説明したが、申立人は公印のない印鑑証明書をそのまま使用すると述べ、印鑑証明書の差し替えにに応じてもらえなかった。</p> <p>(2) 論点③</p> <p>同年6月4日に職員が手数料を請求する電話をかけ、市民センターで面談することとしたが、申立人が来庁することはなかった。</p> <p>また、7月4日付けで手数料の納付を促す文書を送り、申立人に電話をしたところ、すぐに切られた。</p> <p>そして、12月12日付けで釣銭と領収書を申立人に送付した。</p> <p>(3) 論点④</p> <p>同年10月23日、サービスコーナーに来庁した申立人に対し、市職員が手数料を納付するよう述べたところ、立ち上がろうとした市職員を申立人が突き、市職員は床に転がった。</p>

### 3 オンブズマンの見解

#### (1) 論点①及び②

サービスコーナーで新たに印鑑を登録した場合は、証明書に公印が自動的に押印されないシステムとなっており、職員が印鑑証明書に公印を押印し、公印簿にも押印する手順となっていたところ、本件においては、職員による公印の押印漏れが生じ、公印の押印がない印鑑証明書が苦情申立人に交付されてしまったという事案である。印鑑証明書の発行については、先に発行された印鑑証明書との差し替えで処理されることとされたため、既に申立人が支払済みの証明書発行手数料300円以上は生じないこととなる。しかしながら、申立人は新たな印鑑を登録したことから、その手続き費用300円は生じることになるので、市の担当者が、申立人に対し、印鑑登録の手数料として300円を請求したことは正当であったと認められる。

#### (2) 論点③

市の担当者は、電話によって申立人に対して印鑑登録手数料300円を請求したが、その電話の日時、回数及び頻度については双方の主張に隔たりがある。しかしながら、本件では、着信履歴等の客観的かつ具体的な資料の提出がないため、双方の主張・立証を尽くした上で事実を確定するとすると、事実の確定までには、かなりの時間を要することとなり、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理するというオンブズマン制度の目的に合致しないことから、オンブズマンとしては、これ以上論点③について調査をすることは相当でないと判断した。

#### (3) 論点④

申立人の市職員に対する暴行の状況については、動画等の客観的資料の提出がなく、双方の主張・立証の上で事実を判断することとなると、かなりの時間を要すること、既に他の公的機関による結論が出ているところ、その判断をオンブズマンが事後的に調査対象とするのは相当でないこと等から、オンブズマンとしては、これ以上論点④について調査することは相当でないと判断した。

### 4 まとめ

オンブズマンの調査により判明した事実は、以上のとおりであり、論点③及び④に係る事実については、条例54条1項5号により、これ以上の調査を行わないこと

	とした。	
		以上
苦情申立ての受付年月日	2020年（令和2年）3月31日	要した日数
市の機関への調査年月日	2020年（令和2年）5月27日	1日間
調査結果通知年月日	2020年（令和2年）6月22日	83日間

## 5 明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）

### 第5章 行政オンブズマン

#### （行政オンブズマンの設置）

第42条 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、並びに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に資することを目的として、本市に行政オンブズマンを置く。

#### （オンブズマンの所管事項）

第43条 行政オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）の所管する事項は、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（以下この章において「市の業務」という。）であって、次に掲げる事項に該当しないものとする。

- (1) 訴訟手続その他の裁判所における手続、刑事事件その他犯則事件に関する法令の規定に基づく手続又は行政上の不服申立ての手続その他の紛争処理制度において既に審理が行われ、又は現に行われている事項
- (2) 監査委員が請求に基づき既に監査を実施し、又は現に監査を実施している事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び身分等に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

#### （オンブズマンの職務）

第44条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市の業務に関する苦情の申立てを受け付け、簡易迅速に処理すること。
- (2) 前号の苦情の申立てを端緒として、自己の発意に基づき市の業務に関する事案を取り上げて調査すること。
- (3) 第1号の規定により受け付けた苦情又は前号の規定により取り上げた事案（以下この章において「苦情等」という。）について、市の機関に対し非違の是正又は改善のため必要な措置（以下この章において「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等の原因が制度そのものに起因すると認める場合において、当該制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告又は前号の規定による意見の表明の内容を公表すること。

#### （オンブズマンの責務）

第45条 オンブズマンは、市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 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 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。

（市の機関の協力）

第46条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立の立場を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的に協力し、援助するよう努めなければならない。

（市民等の協力）

第47条 市民その他オンブズマンに関する制度を利用する者は、第42条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、オンブズマンに関する制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

（オンブズマンの組織等）

第48条 オンブズマンの定数は、2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が有り、かつ、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とし、再任されることができる。

4 オンブズマンは、それぞれ独立して職務を行う。ただし、相互に協力することを妨げない。

（兼職等の禁止）

第49条 オンブズマンは、公職者又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

（オンブズマンの守秘義務）

第50条 第9条第1項の規定は、オンブズマンの守秘義務について準用する。  
（解嘱）

第51条 市長は、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、解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項に規定する場合を除いては、在任中、その意に反して解嘱されることがない。

（オンブズマン会議）

第52条 次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。

(1) オンブズマンの職務執行の方針に関すること。

(2) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、オンブズマンの協議により必要と認める事項

2 オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集する。

3 前2項に定めるもののほか、オンブズマン会議の運営に関し必要な事項

は、代表オンブズマンがオンブズマン会議に諮って定める。

（苦情の申立て）

第53条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による苦情の申立て（以下この章において「苦情申立て」という。）は、次に掲げる事項を記載した苦情申立書により行わなければならない。ただし、オンブズマンが苦情申立書によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

（1） 苦情申立てをしようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

（2） 苦情申立ての趣旨及び理由並びに原因となった事実のあった年月日

（3） 前2号に掲げるもののほか、市長が別に定める事項

3 苦情申立ては、代理人により行うことができる。

（調査対象外事項）

第54条 オンブズマンは、苦情申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情申立てに係る苦情について調査しない。

（1） オンブズマンの所管する事項でないとき。

（2） 苦情申立てをした者（以下この章において「苦情申立人」という。）が、苦情申立ての原因となった事実について利害を有しないとき。

（3） 苦情の内容が、苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

（4） 苦情の内容が虚偽であるものその他オンブズマンの設置の目的に照らして不適切なものであると認めるとき。

（5） 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でない特別な事情があると認めるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

（調査の通知等）

第55条 オンブズマンは、苦情等について調査を行うに当たっては、あらかじめ、関係する市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

3 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、当該苦情等が、申立てに係るものである場合にあつては理由を付してその旨を苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に、自己の発意に基づくものである場合にあつては同項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

（オンブズマンによる調査の方法等）

第56条 第16条第2項、第17条及び第18条（第5項を除く。）の規定は、オンブズマンによる苦情等の調査について準用する。

(出資団体等の調査への協力)

第57条 出資団体等及び指定管理者は、オンブズマンが行う苦情等の調査について、協力するよう努めるものとする。

(苦情等の調査結果の通知)

第58条 オンブズマンは、苦情等の調査を終了したとき(第55条第2項の規定に該当する場合を除く。)は、その結果を、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに係る苦情 苦情申立人及び第55条第1項の規定により通知した市の機関

(2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 第55条第1項の規定により通知した市の機関

(勧告及び意見表明)

第59条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善を求めるための意見の表明をすることができる。

3 オンブズマンは、苦情申立てに係る苦情について第1項の規定により勧告し、又は前項の規定により意見の表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告及び意見表明の尊重)

第60条 前条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見の表明を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

(オンブズマンへの報告等)

第61条 オンブズマンは、第59条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見の表明をしたときは、当該勧告又は意見の表明をした市の機関に対し、その是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、オンブズマンに対し是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。この場合において、是正等の措置又は制度の改善を講ずることができない特別の理由があるときは、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

3 オンブズマンは、苦情申立てに係る苦情について前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の内容の公表)

第62条 オンブズマンは、第59条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の規定による意見の表明をしたとき又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 第25条の規定は、前項の規定による公表について準用する。

(事務局)

第63条 オンブズマンに関する事務を処理させるため、規則で定めるところにより事務局を置く。

(オンブズマンの活動状況の報告)

第64条 オンブズマンは、毎年、規則で定めるところによりその活動状況について市長及び議会に報告するとともに、これを公表するものとする。



(発行)

明石市政策局市民相談室広聴係

〒673-8686

兵庫県明石市中崎1丁目5番1号

電話 078-918-5050

FAX 078-918-5102