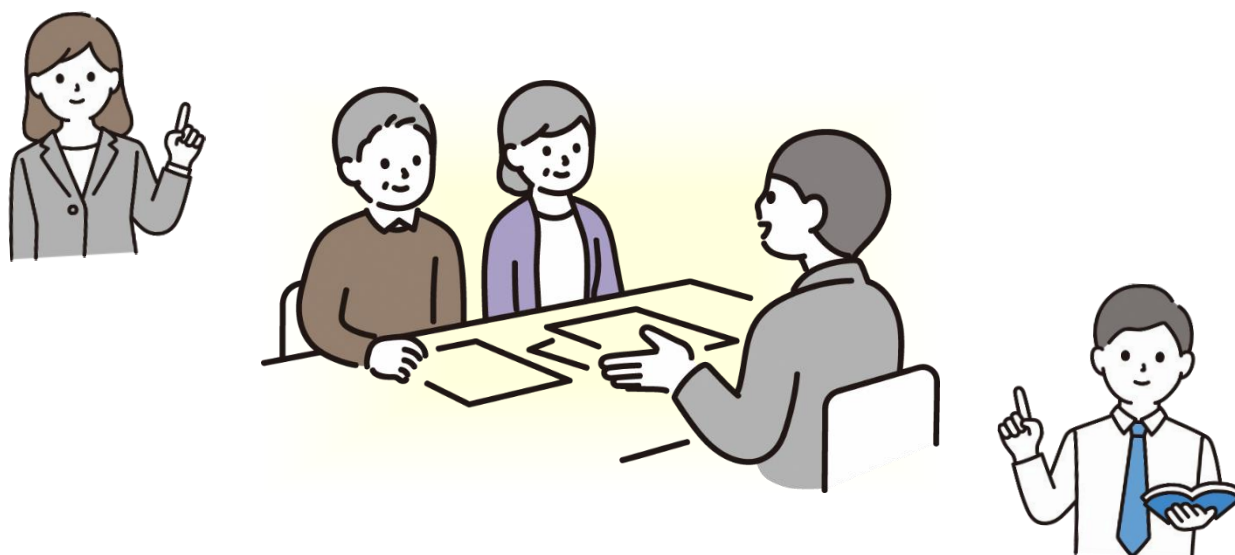


明石市行政オンブズマン

2021年度（令和3年度）

活動状況報告書

[2021年4月1日～2022年3月31日]



SDGs未来安心都市・明石

いつまでも すべての人に やさしいまちを みんなで

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	2021年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	工藤 涼二 代表オンブズマン	2
(2)	森 有美 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)	苦情の申立てを端緒とした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 ケースワーカーの通院に関する指導に合理性・一貫性が無 く、そのことを問うても明確な説明がない。 ※前年繰越し分	7
(2)	苦情申立て事例 2 兵庫県から市に移管された案件について、公文書公開請求を したところ、市の職員は県と連携して申立人からの請求であ ることなどを県に伝えた。 ※前年繰越し分	10
(3)	苦情申立て事例 3 ゆうちょ銀行通帳を市の職員によって無断で再発行された。	12
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	15

1 2021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1件、オンブズマンが相談・面談をした件数は1件、事務局への相談・問合せは2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3件で、内2件は前年度からの継続案件です。調査結果については、いずれも市の業務に不備はありませんでした。

(4) 苦情の申立てを端緒とした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

○^{くどう りょうじ}工藤 涼二 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2020年4月1日～2022年3月31日

※2022年4月1日～2024年3月31日（任期更新）

○^{もり ゆみ}森 有美 オンブズマン（弁護士）

任期：2021年4月1日～2023年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) 工藤 涼二 代表オンブズマン

昨年秋には不思議なくらいコロナ感染者数が激減したのもつかの間、年末年始にかけて、それまで以上に多数の感染者が発生し、現在も減少傾向が見られるとはいえ高止まりの状況が続いています。ワクチン接種も進んでいるのに何度もウイルスの襲来があるのには不安を覚えますが、市の職員の方もさぞ大変だろうとお察ししています。



まだまだ安心して出歩くこともままならないことが関係しているのかは分かりませんが、令和3年度の苦情申立件数は非常に少なく、私が担当した案件は、①前年度から引き続いたケースワーカーの通院に関する移送費の支給に合理性・一貫性がなく、そのことについて質問しても明確な説明がないというものと、②市職員と介護施設の職員により、母親の2口の通帳の再発行を申立人に無断でされたという2件のみでした。しかし、いずれも事情聴取等に相当の労力を要するものでしたが、市の対応は適正であると思われ、特段の問題は見当たらないものでした。

ところで、ご承知の方も多いと思われませんが、昨年12月、明石市は「旧優生保護法による断種手術」などの被害を受けた市民の方及びその配偶者に対する独自の支援のための条例を、日本で初めて制定しました。しかし、これはすんなりと市議会で可決されたわけではなく、昨年9月市議会に上程したものの過半数の賛成が得られず、再検討を余儀なくされたものでした。

その直後、私は、思いもかけず、明石市から上記条例制定についての意見書を提出するよう要望されました。私は少しちゅうちょも覚えました。明石市のオンブズマン制度が、市民の苦情を端緒とするものとしても、主体的に「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、市民の権利利益を擁護し、もって開かれた市政の推進と信頼の向上に資する」ことを目的とするものであることに鑑みると、これは決してオンブズマンの職責と矛盾するものではないと考えました。

そこで私は、従前からの自分の考えを取りまとめ、これを提出しました。その概要は、「この支援条例は、旧優生保護法という違憲の法律に基づく強制堕胎手術等によって取り返しのつかない身体的・精神的苦痛を強いられた元患者のみならず、その配偶者の方にも救済の光を当てたという点で、またそれを地方公共団体が国に先駆けて行ったという点で大きな意義がある」というものですが、後でお聞きすると、昨年8月の市議会とは方針を変えて12月市議会で賛成票を投じたある会派の議員の方が、方針を変えた理由の一つとして私の意見書を読み上げられたとのことでした。

オンブズマンとしての意見が市政に直接反映されたことになり、とても嬉しく、光栄に感じた次第です。

(2) 森 有美 オンブズマン

令和3年度のオンブズマンの活動としましては、オンブズマン制度についての問合せが2件、オンブズマンの面談・相談が1件、オンブズマンへの苦情申立が1件と、私が就任してから、最も、件数が少ない1年となりました。もちろん、新型コロナウイルスの感染拡大の影響はあると思いますが、私としては、市民の皆さんのご理解・ご協力のもと、明石市の職員の皆さんによる法令の遵守や丁寧な市民サービスが実践されている結果でもあると捉えております。



本年度は、コロナ禍で中止が続いていた全国オンブズマン会議がWebではありますが、2年振りに開催されましたので、私も参加させていただきました。今回の議題は、①コロナ禍における苦情申立の受付状況について、②オンブズマン制度の認知度及び周知広報における工夫について、という2つであり、参加した各市のオンブズマンから事例報告がありました。各市の実情や、様々な工夫など、いろいろと学ぶ点がありましたが、特に、オンブズマンの受付や面談にWeb会議システムを利用した事例の報告が参考になりました。報告者からは、コロナ禍で面談を諦めていた相談者に対し、面談を実施できるというのはWeb会議システム利用のメリットではあるが、当然のことながら、相談者にネット環境が整っていないと利用できないため実施できる場合が限定されるという問題や、画面を通じてでは、相談者の表情が見えにくかったり、若干のタイムラグもあって発言のタイミングが難しく、対面での面談と比べて、相談者の真意を掴むのが難しいという問題が指摘され、Webを利用されたオンブズマンの大半が、相談者との面談は、できる限り対面で行うべきというご意見を述べておられました。今後、明石市でもIT化が進み、オンブズマン制度についてもWeb会議システムの導入を検討する時期が来ると思われます。技術の進化に伴い、Web利用による上記のような問題点は徐々に解決されていくのでしょうか、私としては、苦情申立手続における面談の重要性に鑑み、これからも、明石市では、面談は対面を実施することを原則としていただきたいと思います。

現在、明石市では、相談者との面談は換気ができる広い会議室で行うなど、できる限りの感染予防対策を行いながら、オンブズマン制度を実施しておりますので、感染の不安でオンブズマンへの面談・相談を躊躇されている方も、ぜひ一度、ご相談ください。

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 1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	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	0	1
月別計		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

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 高齢者総合支援室		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
月別計		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

ウ 苦情申立て内容 (①②は令和2年度に受付した継続案件)

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 生活福祉課	1件	令和2年12月15日	ケースワーカーの通院に関する指導に合理性・一貫性が無く、そのことを問うても明確な説明がない。	R3.5.24 完了
② 明石こどもセンター	1件	令和3年3月4日	審兵庫県から市に移管された案件について、公文書公開請求をしたところ、市の職員は県と連携して申立人からの請求であることなどを県に伝えた。	R3.5.28 完了
③ 高齢者総合支援室	1件	令和3年9月6日	ゆうちょ銀行通帳を市の職員によって無断で再発行された。	R3.10.28 完了

エ 処理結果別件数内訳

(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	1	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0
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	1	0	0	0	0	0	0	1
※調査継続中														0
計														1

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 1 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	1	0	0	0	0	0	0	1
② 苦情申立てにならなかった相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

イ 相談・面談内訳 (①②は令和2年度に受付した継続案件)

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 生活福祉課	1件	令和2年12月15日	ケースワーカーの通院に関する指導に合理性・一貫性が無く、そのことを問うても明確な説明がない。	R3.5.24 完了
② 明石こどもセンター	1件	令和3年3月4日	兵庫県から市に移管された案件について、公文書公開請求をしたところ、市の職員は県と連携して申立人からの請求であることを県に伝えた。	R3.5.28 完了
③ 高齢者総合支援室	1件	令和3年9月6日	ゆうちょ銀行通帳を市の職員によって無断で再発行された。	R3.10.28 完了

(3) オンブズマン制度についての問合せ
件数 2 件

ア 内容別件数内訳

(単位：件)

内容	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	内容 別計
① 苦情申立ての相談		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
② 制度に関する質問		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2

イ 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 電 話		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
② 来 庁		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③ その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2

(4) 苦情の申立てを端緒とした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	3
1 苦情申立て	3
(1) 処理を終了したもの	3
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	3
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）	0
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	0
2 苦情の申立てを端緒とした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

※処理件数3件のうち、2件については令和2年度からの継続案件

4 処理事例

(1) 苦情申立て事例1 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	福祉局生活支援室生活福祉課
苦情申立ての内容	ケースワーカーの通院に関する指導に合理性・一貫性が無く、そのことを問うても明確な説明がない。
調査結果等	<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申立人が市外病院において治療することの必要性(以下「論点①」という。)</p> <p>②移送費(新幹線代)の支給に係るケースワーカー(以下「CW」という。)ないし福祉事務所の対応(以下「論点②」という。)</p> <p>③申立人が市外病院まで着座して通院する方法を確保すべき福祉事務所の義務の有無(以下「論点③」という。)</p> <p>④申立人に対する明確な説明がなく、また、回答に時間がかかったなどのCWの対応(以下「論点④」という。)</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 論点①</p> <p>CWは、市外病院までの移送費を要求する申立人に対し、居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療を優先し、主治医と相談するよう指導した。また、居住地等に比較的近距离に所在する医療機関からは「申立人が希望するのであれば手術可能である」、市外病院からは「手術に関しては、当院以外にも手術可能な医療機関はあると考える。」等の所見を得た。これらを踏まえ、福祉事務所としては、市外病院での専門的治療が申立人にとって必要不可欠とはいえないと考えた。</p> <p>(2) 論点②</p> <p>CWは、医療扶助運営要領に従い、申立人がかかっていた医療機関の意見書では、申立人には当該医療機関での手術加療の適応があるとなっており、嘱託医の意見では県内での治療が可能であるとなっていることを理由に市外病院までの移送費は支給しないと判断した。</p> <p>(3) 論点③</p> <p>申立人は、繰り返し電車で立位で乗るのが困難であることを理由として、必ず着座で市外病院まで通院できる方法を確保するよう要求していたが、CWは嘱託医の意見を徴求しつつ、一時期を除き、新幹線利用の</p>

必要性は認められず、代替手段として自宅から近隣のJR駅まで及び市外病院の最寄り駅から同病院まではタクシーを利用し、その間は在来線（新快速）の優先座席を利用する方法などを提案した。

(4) 論点④

申立人を担当したCWは、他にも多数のケースを抱えている中で、申立人からの電話にもかなりの時間を取って対応し、また複数の職員で自宅訪問もして事情を聴取し、かつ説明をしている。

3 オンブズマンの見解

(1) 論点①

申立人の市外病院までの移送費の支給要求に対し、CWは居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療を優先するよう指導したこと、申立人がかかっていた医療機関及び市外病院がいずれも居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療は可能であるとする所見を述べていたことから、福祉事務所が市外病院での治療が必要不可欠のものと認めたことはなく、この方針は当初から一貫していることが認められる。

(2) 論点②

福祉事務所として、市外病院での治療を許容はしたものの、申立人にとって同病院での専門的な治療が必要不可欠のものであるとまでは認めていないのであるから、在来線を利用しての同病院への通院が申立人にとって不便であるとしても、新幹線代まで支給すべきケースには該当しないとした嘱託医らの意見に基づいて行われた福祉事務所の対応は適切というべきである。

(3) 論点③

福祉事務所としては、市外病院までの移送費については、通常、経済的かつ合理的に算定された費用を支給すれば足り、それを利用してどのような方法を選択するかは、申立人が自主的に判断すべき事柄というべきであるところ、CWないし福祉事務所は、医療扶助運営要領に基づき、それぞれの時点において嘱託医に医療要否意見書を求めるとともに、通院方法の可否についても意見を徴求するなどし、その意見等に従って適切に移送費を決定していると認められる。

(4) 論点④

福祉事務所においては、一定期間ごとに担当替えや人事異動があることから、事務引継等に相応の時間がかかることは容易に想定できるところである。また、事務引継以外にも、福祉事務所の義務のない事項についての質問への回答要求が少なくなかったことなど

	<p>からすると、対応に一定の時間を要したとしても特段問題はないというべきである。</p> <p>4 まとめ 申立人の本件申立てには理由がなく、CWないし福祉事務所の対応は適正なものであったと認めるのが相当である。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
<p>苦情申立ての受付年月日</p>	<p>2020年（令和2年）12月15日</p>	<p>要した日数</p>
<p>市の機関への調査年月日</p>	<p>2021年（令和3年）1月20日 2021年（令和3年）2月3日</p>	<p>2日間</p>
<p>調査結果通知年月日</p>	<p>2021年（令和3年）5月25日</p>	<p>161日間</p>

(2) 苦情申立て事例2 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	こども局明石こどもセンター
苦情申立ての内容	兵庫県から市に移管された案件について、公文書公開請求をしたところ、市の職員は県と連携して申立人からの請求であることなどを県に伝えた。
調査結果等	<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公文書部分公開決定（以下「本件決定」という。）に当たって市が県と連携した事実の有無（以下「論点①」という。）</p> <p>②担当課の申立人に対する対応状況（以下「論点②」という。）</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 論点①</p> <p>対象文書のうち、医学診断票について、明石市情報公開条例（以下「本件条例」という。）17条1項に基づき、県の所長その他の関係者に対して意見聴取をすることにした。意見聴取の書面送付に先立ち、照会先に対して電話をかけ、意見聴取する旨を説明した。この際、公開請求をしたのが申立人であることは伝えていない。</p> <p>(2) 論点②</p> <p>公文書の公開に当たり、申立人からは県と協議しているのではないかととの質問があり、担当課の職員は本件条例17条1項に基づく意見聴取手続きをしたことを申立人に伝えることができるのか分からず回答に詰まってしまった。また、申立人からは市が県と「連携」しているのではないかととの質問があり、担当課の職員は本件条例のコピーを提示して、本件条例に基づいて対応していることを説明した。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 論点①</p> <p>担当課が、本件の公文書公開請求に当たり、対象文書に医学診断票が含まれていたことを踏まえ、本件条例17条1項に基づき、県の所長その他の関係者に対する意見聴取、及びこれに先立つ事務連絡等をしたことについては違法あるいは不当な点は認められない。また、意見聴取及び事務連絡等において、担当課が県に対して、公文書公開請求を</p>

	<p>したのが申立人であることを伝えたと認めるに足りる事情は窺われず、市が県と連携をした事実は見当たらない。</p> <p>(2) 論点②</p> <p>担当課は、対象文書の保有者が市であることから、県の意見は市が公文書の公開を検討するための参考のものであり、正当な理由もないのに県と協議することを違法あるいは不当とされることがあり得ることを十分理解していたと認められる。もっとも、公文書の公開に当たって、県との連携の有無を問う申立人からの質問への回答に窮した担当課の職員の態度が、県と連携したのではないかとの疑念を生じさせるものであったことは否定できない。</p> <p>4 まとめ</p> <p>公文書公開の手續における担当課の対応には違法又は不当な点は見当たらない。しかしながら、今後は公文書公開事務に係る説明において市民に疑念を抱かれぬよう、本件条例の習熟に努めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2021年（令和3年）3月4日	要した日数
市の機関への調査年月日	2021年（令和3年）4月14日	1日間
調査結果通知年月日	2021年（令和3年）5月28日	85日間

(3) 苦情申立て事例3 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	高齢者総合支援室
苦情申立ての内容	ゆうちょ銀行通帳を市の職員によって無断で再発行された。
調査結果等	<p>1 調査事項 オンブズマンは、申立人との面談の内容を踏まえて、申立人の母親が介護施設に入所した経緯等を調査することとした。</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 総合支援センターは、母親の介護施設入所の前から、申立人に対し、養護老人ホームでは、費用として年金と同額程度かかること、通帳を預けることなどを説明していたが、申立人は年金の振込通帳は預けたくないと話していたので、年金と同額を振り込む必要があると伝え、申立人から了承を得ていた。</p> <p>(2) 担当課も、以下のように、事前に電話やメールでも説明をし、申立人の了承を得ていた。なお、新規口座は母親が入所する介護施設の取引先の金融機関とする予定であった。</p> <p>① 年金が振り込まれている通帳は所持しているよいが、年金と同額を新規に開設する母親の手元の通帳に振り込んでもらうこと</p> <p>② 新規口座ができ次第、母親の年金振込先をその新規口座に変更すること</p> <p>(3) 担当課は、令和3年6月16日に申立人に対してメールを送信し、母親の口座について、新規口座を開設する趣旨で、本人証明ができるものが準備できしだい、金融機関で手続する旨の連絡をしたが、特に申立人からそのことについて担当課に連絡や問い合わせはなかった。</p> <p>(4) しかし、年金の振込先口座変更手続にはおよそ1か月半を要することから、同年8月15日に振り込まれる同月分の年金を新規口座で受領するためには同年6月中に口座開設手続及び振込先口座変更手続をする必要があるところ、同月中にはこれらがされないままであった。</p> <p>(5) その後、担当課は、令和3年7月2日にあった申立人から介護施設に対する苦情を契機として、介護施設が金融機関に母親名義の口座を開設しようとしたところ、金融機関には同一名義では2つまでしか口座を開設できないが、既に母親が2口座を有していることが判明したため、同日、新たな口座ではなく、年金が振り込まれていない方の口座の通帳の再発行手続を取ったとの情報を得た。これは母親の介護施設での生活費のための口座とす</p>

	<p>る予定であったので、担当課からは、申立人に対し、その旨確認の電話を入れたが、申立人からは確たる返答は得られず、介護施設と話し合う旨の返答があったのみであった。</p> <p>(6) なお、上記通帳の再発行手続は、介護施設職員が母親を金融機関に車で連れて行き、金融機関の職員が車のところまで出向いて本人確認を行ったとのことであったが、担当課としてはこれらの手続について認識しておらず、指示したこともなかったものである。</p> <p>(7) さらに、その後、担当課から何度も催促したにもかかわらず、申立人から母親の手元にある通帳の口座に、申立人から6月分の年金相当額が振り込まれず、8月5日時点での母親の滞納分及び介護施設の立替分が相当な額に上り、このままでは同月15日に支払われる年金も払い込まれない恐れが高まったことから、介護施設は、同月12日、6月分の年金相当額が振り込まれていないことを確認した後、前回と同様に母親を車で金融機関まで連れて行き、年金が振り込まれる口座の通帳の再発行手続を行った。なお、この手続を取ることにつき、担当課は認識していたが、立ち会ってはいない。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 以上の経緯からすれば、介護施設の行なった母親名義の口座の通帳の再発行手続は、母親の意思能力（判断能力）がどの程度であったのか、すなわち自己名義の通帳を再発行する理由を正しく認識したうえで判断できたのかどうかについては疑問の余地がないではない。</p> <p>(2) しかしながら、担当課から事前に十分説明を受け、母親の受給する年金を介護施設での諸費用に充当する必要があることも認識していたはずであるにもかかわらず、申立人は、令和3年8月12日に至るも同年6月支給分の年金を母親の手元の口座に振り込もうとしなかった。上述のとおり、既に滞納や立替されていた必要費用は相当な額にも及んでいたうえ、同年8月分の年金すら振り込まれない可能性が非常に高まった状況にあったから、このままでは母親の介護施設での生活を継続することすら困難になるおそれが具体的に発生していたといえる。</p> <p>(3) 申立人は、しきりに母親を自宅に戻すよう要求していた模様であるが、自宅には体調を崩した兄がいるのみであり、徘徊を繰り返す段階に至っている母親の介護は到底困難であることが容易に予</p>
--	---

	<p>想される。したがって、母親を介護施設に入所させるのが最善というべきところ、兄もそのことを了承している。</p> <p>(4) 以上のような状況下において、介護施設での入所生活を継続するため、介護施設が母親名義の通帳の再発行手続を、金融機関担当者から母親に対する意思確認手続を経たうえで行ったことは、母親の利益に資することであって何ら不利益をもたらすものではないことを勘案すると、例外的緊急避難的措置としてやむを得ないものであったと評価できるものである。また、介護施設がこのような手続を取ったことについて、担当課が認識し、これを許容していたとしても、そのことについて市が責められるべきいわれはないというべきである。</p> <p>(5) よって、本件苦情申立てを採用することはできない。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2021年（令和3年）9月3日	要した日数
市の機関への調査年月日	2021年（令和3年）10月5日	1日間
調査結果通知年月日	2021年（令和3年）10月28日	55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っ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っ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