

明石市行政オンブズマン

2022年度（令和4年度） 活動状況報告書

[2022年4月1日～2023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	2022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	6
(4)	オンブズマンの発意に基づく調査	6
(5)	区分別処理状況	7
4	処理事例	
(1)	苦情申立て事例 1 自宅裏に通る農水路の壁の補強について	8
(2)	苦情申立て事例 2 要介護認定等の資料交付にあたり、名刺の提示がないことを理由 に資料の窓口交付を拒否された。	9
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	12

1 2022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

事務局への相談・問合せは5件、オンブズマンが相談・面談をした件数は6件、苦情申立てとして受け付けた件数は4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4件ですが、内2件は年度内に調査を終了することができず次年度への継続案件となったため、今年度の報告は2件となります。

(4) オンブズマン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。
- ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加。
(新型コロナウイルス感染症対策のため Web 開催)

明石市行政オンブズマン

○^{もり}森 ^{ゆみ}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

※2023年4月1日～2025年3月31日（任期更新）

○^{くどう}工藤 ^{りょうじ}涼二 オンブズマン（弁護士）

任期：2022年4月1日～2024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

令和4年度は、依然としてコロナ禍が続き、また、ロシアのウクライナ侵攻に伴って社会経済情勢が大きく変動するなど、緊張感の続く1年でしたが、オンブズマンの活動内容としましては、オンブズマン制度についての相談・問合せが5件、オンブズマンの面談・相談が6件、オンブズマンへの苦情申立が4件であり、私としては、徐々に、コロナ前の状況に戻りつつあるように感じました。また、世の中では、Web会議システムによるリモート会議が普及してきましたが、今年度のオンブズマンの活動につきましても、前年度と同様、感染予防対策を講じつつ、対面で行いました。オンブズマンへのご相談や面談においては、図面や資料を示してもらいながら行うことが多いこと、相談者や申立人の方の表情が見え、発言の際のタイムラグもないこと等から、私としては、やはり、対面での実施が適切であると考えておりますが、オンブズマン制度を利用しやすくするために、手続の一部にオンラインを取り入れることは、今後、検討していくべきだとは思っています。



私が今年度担当したのは、対象機関が農水産課、あかし保健所生活衛生課の案件でした（あかし保健所生活衛生課の案件は令和5年度へ継続）。農水産課の案件は、農水路壁の基礎部分が越境しているのかどうかの主たる問題となりました。境界の問題は、市民の皆様身近な問題の1つですが、十分な資料が現存していないことも多々あり、また、境界が争われる場合は、調停や和解はできず、判決で確定せざるを得ないこと等から、簡易迅速な処理を目的とするオンブズマン制度での解決が難しい問題でもあります。ただし、境界を確定させずとも案件としては解決する場合もございますので、境界が問題になりうる案件だとしても、その点で躊躇されることなく、オンブズマンへご相談いただければと思います。

令和5年5月、新しい市長が就任され、明石市は新たなスタートを切りました。明石市のさらなる発展のためには、市民と行政の相互理解が重要となります。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やご意見は、相互理解に資するだけでなく、行政サービスの向上や将来の紛争防止につながる貴重なものです。何か不合理だと感じる事がおありでしたら、お気軽にご相談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

新型コロナウイルスによる新型肺炎も2類から5類に変更されたことに伴い、日常生活も徐々に落ち着いてきているように思われます。

この所感を書くに当たり、最近話題に上ることの多いチャットAIプログラムのひとつが事務所のパソコンに入っているので、「オンブズマンの歴史を教えてください。」と打ち込んでみました。すると、まもなく「オンブズマン制度は、スウェーデンで1809年に、議会在行政府を監視する手段として設けられた制度で、高い識見と権威を備えた第三者（オンブズマン）が、国民の行政に対する苦情を受け付け、中立的な立場からその原因を究明し、是正措置を勧告することにより、簡易迅速に問題を解決するものです。第2次世界大戦後、ヨーロッパを始め世界各国に設立され、行政苦情救済の仕組みとして、広く普及しています。日本では、オンブズマン制度は総務省の行政相談として発展してきました。行政評価局、行政相談委員及び行政苦情救済推進会議の三者が一体となり、我が国の実情に即したオンブズマン機能を果たしているとして、国際的なオンブズマンの組織である国際オンブズマン協会（IOI）やアジア・オンブズマン協会（AOA）から評価されています。」との回答が返ってきました。



続いて、「オンブズマンの役割を教えてください。」と打ち込んでみたところ、2～3秒して「オンブズマンとは、行政機関やメディア、社会などを外部から監視・検証し、権利・利益の侵害に対する調査及び救済の勧告を函る制度です。オンブズマンの役割は、一般的に市民の権利利益の擁護者として行政当局に対する市民の苦情を受理し、その処理にあたり、行政から被った被害に対して救済措置を講じる公職であるとされています。また、オンブズマンは行政統制・行政監視機能、苦情の受理と処理機能、行政改善機能を持っています。」という回答が返ってきました。

これらの回答では、通常の単なる検索サイトを利用した場合と大きく変わるものではないようにも思われますが、改めてオンブズマン制度の果たす役割の重要性を再認識させられました。

明石市における苦情申立てはあまり多くなく、私も昨年度に2件ほどしか担当しませんでした。市の対応に若干改善すべき点があるように思われる事例もあり、その旨の意見を申し述べました。

市長も変わりましたが、今年度も引き続いて、行政オンブズマンの果たすべき役割を忘れずに勤めたいと思います。

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 4件

ア 方法別件数内訳

(単位：件)

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

イ 対象機関別件数内訳

(単位：件)

対象機関	月												対象機関別計	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
① 農水産課	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② 高齢者総合支援室介護認定担当	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
③ 収集事業課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
④ あかし保健所生活衛生課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
月別計	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4

ウ 苦情申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 農水産課	1件	令和4年4月19日	自宅裏に通る農水路壁の補強に関すること	R4.6.30 完了
② 高齢者総合支援室介護認定担当	1件	令和4年8月8日	要介護認定等に関する資料受取にあたって、受取者の本人確認手続きの改善を求める。	R4.11.1 完了
③ 収集事業課	1件	令和5年2月10日	ごみ収集施設の整備にあたり、施行規則では「必要な事項を説明し、理解を得るように努めること」という文言であるにもかかわらず、担当課が「反対がないこと」と解釈運用することについて不満がある。	次年度繰越
④ あかし保健所生活衛生課	1件	令和5年2月16日	保健所の誤った指導及び解釈により、弊社製造商品(天然水他)が製造違反及びラベル表示不適とし、全商品の回収を命じられ、取引先等からの信用が失墜した。	次年度繰越
合計	4件			

工 処理結果別件数内訳

(単位:件)

処理結果	月												処理結果別計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
※調査継続中													2
計													4

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 6件

ア 状況別件数内訳

(単位:件)

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

イ 相談・面談内訳

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 農水産課	1件	令和4年4月19日	※令和4年5月18日面談 市所有の農水路壁の変状が自宅の壁に損傷を与えているため、農水路壁の補強をしてほしい。	R4.4.19 申立て
② 高齢者総合支援室 介護認定担当	1件	令和4年8月8日	※令和4年8月31日面談 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、受取を拒否されたこと	R4.8.8 申立て
③ 道路整備課 (事務局受案件)	1件	令和4年9月8日	※令和4年9月8日事務局相談 ※令和5年2月1日面談 市道に接する所有地が市道路事業により非接道となった。近隣地は本道路事業により利便性が向上しているのに対し、当該地の利便性は低下し、資産価値も減額している。	R4.9.8 対象外
④ あかし保健所生活衛生課	1件	令和4年12月21日	※令和4年12月21日面談 保健所の誤った指導により、弊社製造の天然水ほか加工食品が製造違反等となり、取引先の信用低下、新規販路の開拓困難、売上減少などの被害を受けている。	R4.12.21 対象外

⑤ あかし保健所生活衛生課	1件	令和5年2月16日	(12月相談案件：申立人は裁判を視野にいれていたことから対象外としたが、検討の結果オンブズマン案件とするもの) ※令和5年2月22日面談 弊社が製造する天然水ほか加工食品のラベル表示が不適とし、全商品の回収を命じられた。また製造違反についても指摘され、取引先の信用低下、新規販路の開拓困難、売上減少などの被害を受けている。	R5.2.16 申立て
⑥ 収集事業課	1件	令和5年2月10日	※令和5年3月1日面談 開発にあたり、条例施行規則に基づき、近隣住民に対してごみ集積場の設置に関して必要事項を説明し理解を得られるよう努力してきた。近隣土地所有者より、同意にあたっては合意書への承諾を求められたが、当方としてはその内容を承諾できない。 規則では「必要な事項を説明し、理解を得るように努めること。」という文言であるにもかかわらず、担当課が「反対がないこと」と解釈運用することについて不満がある。	R5.2.10 申立て
合計	6件			

(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	月												内容別計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 苦情申立ての相談	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3
② 制度に関する質問	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
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	1	0	1	1	0	1	0	1	0	5

イ 方法別件数内訳

(単位：件)

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

(4) オンブズマン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	2
1 苦情申立て	2
(1) 処理を終了したもの	0
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
ア 調査の過程で解決したもの	0
イ 勧告したもの	1
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	1
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	1
(2) 調査継続中のもの	0
2 オンブズマン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 (調査しないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	市民生活局産業振興室農水産課	
苦情申立ての内容	自宅裏に通る農水路の壁を補強してほしい。	
調査結果等	<p>オンブズマンは、令和4年5月18日に申立人と面談し、提出された苦情申立書及び添付資料を参照しながら、申立内容の確認を行った。申立人の主張は、①まず、市により農水路が建造され、その後、自宅の擁壁が建造されたが、おそらく、農水路の基礎部分が境界線を越境していたため、擁壁の基礎が農水路の基礎部分の上に乗っている形になってしまっていると思われる、②年月の経過とともに、農水路壁が傾斜して擁壁自体も沈下しており、それに伴い、擁壁上に構築されたブロック塀に生じたひび割れが加速度的に顕著となっている、③ブロック塀の補修をしたいと考えているが、まず、そもそも、農水路壁を補強し、傾斜していくのを止めないと、ブロック塀を補修しても、再び、ひび割れや傾斜が生じてしまうので、市に、農水路壁の補修等の対策をしてほしいとのことであった。</p> <p>本件では、農水路壁の基礎部分が越境しているのかが問題となるので、農水路と申立人の所有地との境界について、申立人と市の担当課の双方に確認したところ、境界は確定していないとのことであった。</p> <p>また、水路壁の構造の詳細や設置経緯については、文書の保存期限を過ぎていることもあり、担当課には、何も記録が残っていないとのことであった。擁壁についても、土被りが2メートル以下の場合は、擁壁建造に関する確認申請は不要となり、市からの指導もないことから、本件の擁壁についての記録も市には存せず、水路壁及び擁壁の基礎部分の構造については、現実に掘り起こしてみないと分からないとのことであった。</p> <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、さらに調査を行っても、現在提出されている資料以上のものを得ることは難しく、また、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、オンブズマンが調査を行うことは相当でないと考える。</p> <p>以上から、本件の申立については、条例54条1項5号により、オンブズマンは調査を行わないことにした。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2022年(令和4年)4月19日	要した日数
市の機関への調査年月日	2022年(令和4年)5月11日	22日間 (聴き取り1日)
調査結果通知年月日	2022年(令和4年)6月30日	72日間

(2) 苦情申立て事例2 (苦情申立ての趣旨に沿ったもの)

苦情申立て対象機関	福祉局高齢者総合支援室
苦情申立ての内容	担当課から要介護認定等の資料交付の連絡を受け、担当課を訪問した。窓口で名刺よりも確実な本人確認書類を提示したにもかかわらず、名刺の提示がないことを理由に当該資料の交付を拒否され、理不尽な対応を受けた。
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、申立人に対する担当職員の対応状況等について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) 要介護認定等の資料に係る申出書（以下「本件申出書」という。）は、居宅支援事業所が介護保険のケアプランを策定するに当たり、担当課に対し、認定調査票及び主治医意見書の提出を求めるための書類である。認定調査票及び主治医意見書は個人情報に該当し、平成16年1月28日付け個人情報審議会答申第12号に基づき、被保険者と契約を結んだ指定居宅介護支援事業者並びに介護保険施設に対してのみ交付する取扱いとなっている。</p> <p>(2) 8月4日午前に担当課から前任者の氏名が記載された要介護認定等の資料（以下「本件資料」という。）の受領に来庁するよう連絡をしたところ、同日午後申立人が来庁した。この際、申立人は申立人を雇用する経営者（以下「本件経営者」という。）との雇用契約書及び本件経営者の運営する事業所（以下「本件事業所」という。）のパンフレットを提示したが、申立人が本件事業所の従業員である確認ができなかったため、本件資料の交付を拒否した。指定居宅介護支援事業者は本件事業所であり本件経営者ではないこと、パンフレットは誰でも入手可能な資料であることから、申立人が本件事業所に所属することの立証は十分でないと判断した。</p> <p>(3) 申立人がケアマネの登録書類を8月3日に郵送した旨を主張していたため、担当課のシステムでケアマネの確認ができれば例外的に本件事業所に所属する従業員であるとの認定をすることにしたが、システムにまだ反映されていなかった。申立人からは、ケアマネの登録書類を本件事業所からファクシミリで送信したいとの申し入れがあったが、登録書類の原本を正式に受領できない限りは申立人をケアマネと認定することはできないことを理由に申し入れを断った。</p> <p>(4) 担当課では、名刺の提示をもって指定居宅介護支援事業者の所属の確認ができるとの扱いをしているので、本件で仮に申立人から本件事業所の名刺の提示が</p>

あったのであれば、本件資料を交付していた。しかしながら、申立人は本件事業所に就職したばかりで名刺を作成していない旨を主張した。申立人からは、名刺に代えて介護支援専門員証の提示があったものの、介護支援専門員証によってケアマネ資格を証明することができても本件事業所に所属する従業員であることの証明はできないため、本人確認は不十分であると判断した。

3 オンブズマンの見解

- (1) 本件における諸事情を併せ考慮すると、今回の担当課の処置はやや硬直に過ぎ、窓口に来た申立人に対し、本件資料を交付すべきであったと考える。以下に理由を述べる。
- (2)① 申立人は、本年8月2日に、本件申出書及び計画作成依頼書に加え、本件事業所の介護支援専門員として申立人本人が署名した遅延申出書を提出しているが、これは担当課窓口での許可を得て作成したものである。
- ② 担当課は、同月4日午前には本件事業所に対し、本件資料を取りに来るように架電しているが、その際、改めて窓口に来る受取人の本件確認に係る資料を持参することは告げていなかった。なお、当時の市ホームページには、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を持参する必要がある旨の記載はなかった。
- ③ 前記架電から間もない同日午後に、申立人が本件資料を受け取りに来ていることは、申立人が本件事業所の関係者であることを裏付ける大きな事情というべきことに加え、申立人は同人の顔写真の入った介護支援専門員証を提示しており、これにより担当課は、同月4日午後に担当課窓口を訪れた申立人が、この遅延申出書上に記載された人物であることの同一性は確認できたはずである。
- ④ 担当課は、申立人が所持していた本件経営者作成のパンフレットは、誰でも入手できるものであるから、本件確認の資料とはならないと説明する。これは一般的には妥当と思われるが、本件における前記経緯、すなわち当日の午前に本件資料を受け取りに来るよう連絡してすぐに本件事業所の従業員と主張する申立人が同パンフレットを持参していたことは、申立人が本件事業所の従業員であることの証明として全く考慮に値しない資料とはいえない。
- ⑤ 担当課は、名刺をもって本件確認の資料と認める取扱いをしているが、近時においては、名刺はパン

	<p>コン等によりごく簡単に作成できるものであることに照らすと、その信用性は必ずしも高いとはいえないから、むしろ名刺に依拠して本件資料を交付してしまう方が問題となるケースが発生する場合もあるのではないかとと思われる。</p> <p>(3) 以上の事実経緯及び検討結果からすれば、本件においては、申立人に対して本件資料を交付しても特段の問題が生じたとも思われず、少なくとも申立人からの申出に応じ、名刺に代わる確認のために本件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いうべきである。担当課は、窓口で本人であることの証明責任は来庁者にあるとするが、上記ファクシミリによる証明手続は来庁者の立証方法の一つであるところ、それが本件事業所から送信されたものであるかどうかは、その発信番号を届け出られているファクシミリ番号と照らし合わせれば容易に確認できたはずであり、それにより担当課の事務処理に重大な支障が生じたとも思われぬ。</p> <p>(4) 原則的基準を定立することは重要であるが、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ではないかと思われるので、この点の事務処理システムは改善されたい。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2022年（令和4年）8月8日	要した日数
市の機関への調査年月日	2022年（令和4年）9月7日	30日間 （聴き取り1日）
調査結果通知年月日	2022年（令和4年）11月1日	88日間

<是正措置について> 担当課：福祉局高齢者総合支援室

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。

また、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。

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

TEL 078-918-5050

FAX 078-918-5102