

明石市行政オンブズマン

平成24年度 活動状況報告書

[平成24年4月1日～平成25年3月31日]



明石市行政オンブズマン

明石市政策部市民相談課

目 次

1 はじめに	1
2 オンブズマンの所感	
(1) 大内ますみ代表オンブズマン	3
(2) 笹川明道オンブズマン	4
3 オンブズマン制度の利用状況	
(1) オンブズマン制度についての問合せ	5
(2) オンブズマンの面談・相談	5
(3) オンブズマンへの苦情申立て	6
(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査	8
(5) 区分別処理状況	9
4 処理事例	
(1) 苦情申立て事例 1	10
国民健康保険証の個人情報に関すること	
(2) 苦情申立て事例 2	11
ごみの収集時間に関すること	
(3) 苦情申立て事例 3	12
保育所の情報管理に関すること	
(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査	13
市有敷地内の市有水路の付け替えに関すること	
5 明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	14

1 はじめに

本市の行政オンブズマン制度は平成19年7月1日からスタートし、平成24年7月1日に5年を迎えました。

当初は要綱（「明石市行政オンブズマン設置要綱」）による試行運用から始まりました。2年が経過した平成21年7月からは、当時のオンブズマンの意見を参考に、運用状況の検証と制度の見直しに取り組み、平成22年1月からは執務体制や報酬などを見直しました。

そして、「明石市法令遵守の推進等に関する条例」が平成22年3月に制定されました（平成22年7月1日施行）。この条例では、職員倫理の基本原則等が規定されていますが、行政オンブズマンも、内部公益通報、不当要求、外部公益通報とともに規定され、今日に至っています。

オンブズマンの任期は2年ですが、再任することができ、これまでに大学教員3人、弁護士2人の5人にオンブズマンとしてご尽力いただきました。

平成25年3月までにオンブズマンが受けた相談・面談は90件に上り、調査した苦情申立て件数は34件、オンブズマンの発意に基づく調査件数は6件です。

オンブズマン制度は、地方行政に関する問題を解決できる専門的な知識や能力を有しつつも、普段は行政の仕事に携わることがない行政感覚、公務員感覚に浸っていない人物が、オンブズマン（代理人）として、市政に関する苦情の内容を聴き取りし、苦情をお持ちの方に代わって市の機関を調査します。

そして、調査が完了したところで、「普通ならこうあるべきだ」という公正・中立的な立場からの判断を示します。その判断は苦情をお持ちの方と市の機関のどちらにも左右されるものではありません。

オンブズマンはスポーツ競技に例えるとレフェリーの立場にあたります。オンブズマン制度を預かる事務局としては、苦情が申し立てられた以上は、苦情申立人は責任を持って自分の考えを明らかにし、一方、市の機関は苦情申立ての原因となった事実について、精一杯の努力を重ねてきたことを訴え、双方が正々堂々とフェアプレイに徹することを望んでおります。

苦情申立てがあるということは、市民の皆さんと市の機関との間でトラブルが発生しているということであり、そのこと自体は決して望ましいこととは言えませんが、市民の権利の擁護を図り、開かれた市政のより一層の進展と信頼の向上のため、ぜひともオンブズマン制度を利用し

ていただきたいと考えています。

制度発足6年目に向け、より一層のオンブズマン制度の周知に努めてまいりますので、これまでと変わらぬご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成25年（2013年）4月
明石市政策部市民相談課

2 オンブズマンの所感

(1) ^{おうち}大内 ますみ 代表オンブズマン



明石市にオンブズマン制度が誕生して6年がたとうとしています。市民の皆さまの中にこの制度が根付き、市政のことで何か問題があれば「そうだ、オンブズマンに相談しよう！」と言っていただけのように、PRに努めてまいりましたが、知名度の方はいかがなものでしょうか。

オンブズマンへの相談件数、苦情申立件数は制度発足当初からあまり変わっておらず、年間10数件の相談・面談、3～9件の苦情申立という状況で推移しています。

私がオンブズマンに就任するときに抱いたイメージは、日々の生活に密着した市に対する不満や苦情を市民が申し出てください、それを聞いたオンブズマンが、公平、公正、そして何よりも市民感覚と良識をもって判断し、すばやく解決するというものでした。しかし、実際に取り扱った苦情申立は、専門的な知識を必要とし、調査から結論を出すまでに時間がかかり、オンブズマンの補佐をしていただく市の担当職員にもかなりの負担をかけるものが多かった感があります。もちろん、そのような事案は、苦情を申し立てたご本人にとって重大問題ですから、オンブズマンとしても、能力の限りを尽くして対応しなければならないのですが、そんな一生に一度のような大問題でなくても、日々の生活の中で市の制度や市職員の対応に不満を感じたり、不合理だと思ったりすることがあるのではないのでしょうか。そのような小さな声を拾っていくことも、市民と行政を繋ぐオンブズマンの大切な役目であると思っています。

私の2年間のオンブズマン経験でも、市民の声をきっかけに問い合わせや調査をさせていただいた市の部署では、その都度、誠実に対応してくださいましたので、小さな声でも拾い上げて届ければ、市の業務や、市職員の意識の改善につながることを痛感しました。

そのためにも、市民に広くこの制度を知っていただき、また市職員の方にもこの制度を市民に知らせていただくことが必要です。「そうだ、オンブズマンに相談しよう！」となるように、さらにPRに努めたいと思います。そして、何よりも、私自身、市民に身近で、頼りにされるオンブズマンであるよう努めますので、どうぞ、皆さまの声を届けてください。

ささかわ あきみち
(2) 笹川 明道 オンブズマン



明石市行政オンブズマンに就任して1年が経ちました。私は、大学教員としての専門分野が民事法であり、行政関係は畑違いとなるため、少し前まで自分がオンブズマンになることは、全く想像していませんでした。果たしてこの職責を自分が適切に担えるかどうか不安に思いつつも、昨春、前任のオンブズマンはじめ関係者の皆様から懇切なお声掛けをいただき、お引き受けすることになりました。

オンブズマン就任後は、いくつかの苦情申立てについて、申立人のお話を伺い、調査を行いました。苦情の内容は、申立人にとってそれぞれ切実なものでありました。平成24年度に私の担当した苦情申立てについては、いずれも申立人の希望に沿った結論を出すには至りませんでした。調査をしたところ、市の担当部署と申立人との間にコミュニケーションのすれ違いがあったように思われたことも幾つかありました。中立の立場から苦情に関する調査・検討を行うオンブズマンの活動には、市民と行政との橋渡しという大切な役割があることをこの経験からも実感いたしました。この活動が市の業務改善への一助となることを願っています。調査に対する市の担当部署の対応は協力的であり、またオンブズマンを補助する役割をされた市職員の方々も公正で的確な事務処理をしてくださいました。

明石市の行政オンブズマンは、条例で定められたいくつかの例外はあるものの、非常に広範な市の業務を取り扱いの対象としています（「明石市法令遵守の推進等に関する条例」第43条）。これは、市民の苦情申立てを容易にし、オンブズマン制度が使われる機会を広げる点で有意義といえます。他方で、オンブズマンの所管事項の範囲に含まれているものの中には、その専門性などから見て、オンブズマンが取り扱うことに困難を伴うものもあるように思われます。将来的には、オンブズマンの職務範囲について再検討が必要となることがあるかもしれません。

最後となりましたが、市民の皆様におんブズマン制度をさらに身近に感じていただけるよう、今後も努めてまいります。オンブズマンの職務への一層のご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

3 オンブズマン制度の利用状況

(1) オンブズマン制度についての問合せ
件数 28 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	3	3	4	0	1	1	3	1	1	0	6	3	26
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
月別計	4	3	4	1	1	1	3	1	1	0	6	3	28

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	3	2	4	0	1	1	3	1	1	0	6	3	25
② 来庁	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
月別計	4	3	4	1	1	1	3	1	1	0	6	3	28

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 7 件

ア 状況別件数内訳

(単位：件)

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	0	0	0	1	1	0	1	0	4
② 苦情申立てにならなかった相談	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
月別計	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	7

イ 相談内容内訳

行政組織	件数	相談年月日	内 容	処理
①	1件	平成24年4月13日	現実的でない市営住宅の規定に関する事	相談のみ
②	1件	平成24年4月27日	水路の付け替えに関する事	相談のみ
③	1件	平成24年5月11日	固定資産税の課税に関する事	相談のみ
④ 市民・健康部国民健康保険課	1件	平成24年5月11日	国民健康保険証の記載情報に関する事	H24.5.15 申立て
⑤ こども未来部こども育成室	1件	平成24年11月9日	保育所長の対応に関する事	H24.12.11 申立て
⑥ 教育委員会学校教育課	1件	平成24年12月21日	学校による営業妨害に関する事	H25.1.9 申立て
⑦ 教育委員会学校教育課	1件	平成25年2月15日	学校による営業妨害に関する事	H25.2.15 申立て
合 計	7件			

(3) オンブズマンへの苦情申立て
件数 5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	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計		0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	5

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 市民・健康部国民健康保険課		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② 環境部収集事業課		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
③ こども未来部こども育成室		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
④ 教育委員会事務局学校教育課		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
月別計		0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	5

ウ 行政組織別申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 市民・健康部国民健康保険課	1件	平成24年5月15日	国民健康保険証の個人情報に関すること	H24.6.7 完了
② 環境部収集事業課	1件	平成24年8月17日	ごみの収集時間に関すること	H24.12.14 完了
③ こども未来部こども育成室	1件	平成24年12月11日	保育所長の対応に関すること	H25.3.27 完了
④ 教育委員会事務局学校教育課	1件	平成25年1月9日	学校による営業妨害に関すること	調査 継続中
⑤ 教育委員会事務局学校教育課	1件	平成25年2月15日	学校による営業妨害に関すること	調査 継続中
合 計	5件			

エ 処理結果別件数内訳

(単位：件)

処理結果	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 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	0
② 市の業務に不備がなかったもの	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
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	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	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	0
月別計	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
※調査継続中														2
	計													5

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査
 件数 1件

ア 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 財務部管財課・産業振興部農水産課	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

イ 行政組織別調査内容

行政組織	件数	調査実施年月日	内 容	処理
① 財務部管財課・産業振興部農水産課	1件	平成24年5月18日	水路の付け替えに関すること	H24.7.6 完了
合 計	1件			

ウ 処理結果別件数内訳

(単位：件)

処理結果	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 オンブズマンの意向に沿ったもの	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② オンブズマンが意見表明したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
※調査継続中														0
	計													1

(5) 区分別処理状況

区 分		件数
処理件数		6
1	苦情申立て	5
	(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 市の業務に不備がなかったもの	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	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	2
2	オンブズマンの自己の発意に基づく調査	1
	(1) 処理を終了したもの	1
	① オンブズマンの意向に沿ったもの	1
	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

4 処理事例

(1) 苦情申立て事例 1（市の業務に不備がなかったもの）

苦情申立て対象機関	市民・健康部国民健康保険課	
苦情申立ての内容	<p>国民健康保険に加入した後、保険証の一斉更新がありました。その後、再び保険証の更新がありました。再更新された保険証を持参して医院に行ったところ、保険証を見た医院職員から私が失業保険の受給者であること及び受給が終了していることを指摘されました。このような個人情報が保険証から分かることは問題であり、国民健康保険課に2度出向いて説明を求めましたが、納得のいく回答が得られないので、調査を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受けて、①保険証が2度にわたって切り替えられた理由、②個人情報がどのように保険証に盛り込まれているか、③担当課がどのように申立人に説明したか、について調査を実施し、次のことが判明しました。</p> <p>①について</p> <p>年金の種類や加入期間等の要件を満たしていれば、退職者医療制度への加入手続きをすることになりますが、市が個人の年金に関して把握しているのは年金額であり、年金の種類・加入期間等は年金証書又は日本年金機構などの各被用者年金保険者から定期的に送付されるデータによらなければ分かりません。ところで、退職者医療制度の適用の有無は被保険者の負担額等に影響せず、また、要件を満たすことが判明した場合は、遡及的に退職者医療制度への職権切替えができることが法定されています。そのため、加入時に年金証書等の持参がない場合は、一旦、国民健康保険への加入手続きを行い、後日、各被用者年金保険者から送付されたデータを調査して、要件を満たす人を退職者医療制度に切り替えることにしています。</p> <p>申立人も、年金証書等の持参がなかったため、一旦、国民健康保険への加入手続きを行いました。その後、各被用者年金保険者から送付されたデータから要件を満たすことが判明したので、職権で退職者医療制度への切り替えを行ったのですが、それが一斉更新の後であったため、保険証の更新が2度行われる結果になったものです。</p> <p>②について</p> <p>退職者医療制度の適用がある保険証には、「◎本人」という記載がされ、保険者番号の頭に「67」が付くことから、保険証を見れば、退職者であり、退職者医療制度の適用を受ける年金受給者であることは分かりますが、失業保険の受給の有無などの情報は盛り込まれていません。保険証には医療制度を利用するために必要最小限の情報しか記載されておらず、医院職員の発言は推測、憶測に基づくものと思われる。</p> <p>③について</p> <p>担当課は、申立人が2度来庁して説明を求めた際、1度目は90分をかけて説明し、2度目は資料を提供して説明しました。</p> <p>オンブズマンは、以上の調査の結果を踏まえ、本件において、市の対応に非違・不当な点はないものと判断し、今回の調査を終えることにしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成24年（2012年）5月15日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成24年（2012年）5月11日	-
市の機関への調査年月日	平成24年（2012年）5月25日	10日間
調査結果通知年月日	平成24年（2012年）6月7日	23日間

(2) 苦情申立て事例 2 (市の業務に不備がなかったもの)

苦情申立て対象機関	環境部収集事業課	
苦情申立ての内容	<p>自宅前にごみステーションがあり、可燃ごみの収集日は週 2 回で、8 時までにごみを出すきまりですが、13 時以降まで収集されず、長時間自宅前にごみが置かれたままで、悪臭が酷いです。</p> <p>収集時間を早くできないか市に聞くと、「一部の地域を早く収集すると別の地域が遅くなり問題が出る。」と、既に問題が生じている地域を切り捨てるような回答で納得できません。市は、地域ごとに収集時間のローテーションを組むなど、一部の市民が不利益にならない対策を真剣に考え、実行に移してほしい。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立を受けて、現地調査及び担当課から 2 度の聞き取りを実施し、次のことが判明しました。</p> <p>①ごみの収集体制</p> <p>昭和 43 年に、市内を直営と委託にエリア分けし、ごみの収集体制が整えられました。以後、毎年同じ 3 業者と随意契約で業務委託契約を締結しており、本件ステーションの地域の担当業者(本件業者)も 40 年来変わっていません。本件業者は市の委託業務専業で、他に適任な業者は見つからないとのことでした。</p> <p>②収集時間変更の可能性</p> <p>市は各業者と、毎年度初めに契約締結します。その際提出を受けるごみ収集運搬業務計画書によると、収集作業は 15 時までに終了することとされています。市の認識によると、現状、各業者は自発的に最も合理的な収集方法を探っており、作業終了時刻を早めて契約すると、急がせて事故を誘発する恐れがあります。</p> <p>また、本件業者の収集作業能力(収集車 4 台体制)で、所定時間内に収集を終えるには、クリーンセンターに遠い地域から順次収集する方法が、不測の事態への対応も含め、最も合理的であるとされます。そのため、クリーンセンターに近い本件ステーションの収集順序は常に後になります。さらに、市民から収集時間固定の要望が多いことから、ローテーション制は困難です。</p> <p>調査の結果を踏まえ、オンブズマンの見解は次のとおりです。</p> <p>ごみ収集については、できる限り市民間の公平を図り、かつ予算の許す限り、早い時間に収集を終えることができるよう、市として努めるべきであると考えます。</p> <p>本件については、直ちに問題解消の方向を見定めがたく、市に具体的な対応を求めることはできません。しかし、40 年来の方法がそのまま踏襲されているのは異例のことと思われます。現に、本件苦情申立てにあるように市民間の不公平感も現れてきており、業務委託契約の内容や、現行の随意契約以外の方法を論議すべき時期にきているのではないのでしょうか。</p> <p>オンブズマンとしては、市に対して、まず現行の委託契約の内容を吟味・検証していただくよう要請します。そして、そこからさらに進んで、全市的な、より合理的なごみ収集のシステムを構築していただくことを期待して、調査を終えることとしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成 24 年(2012 年) 8 月 17 日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成 24 年(2012 年) 8 月 24 日	7 日間
調査結果通知年月日	平成 24 年(2012 年) 12 月 14 日	119 日間

(3) 苦情申立て事例3 (市の業務に不備がなかったもの)

苦情申立て対象機関	こども育成室	
苦情申立ての内容	<p>私は明石市立の保育所に通う園児の保護者ですが、保育所に預けた薬と医療情報を紛失されました。同保育所では、医療情報や個人情報等の重要書類や薬の管理、保育所職員間の情報伝達に問題があり、私や子どもは多大な迷惑を被っています。そこで、情報伝達・管理の徹底、安全対策の改善を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立を受けて、現地調査及び担当課から二度の聞き取りを実施し、次のことが判明しました。</p> <p>調査の結果分かった事実</p> <p>保育所の安全管理に係る書類として、市立保育所統一マニュアル他7種類程度、情報伝達に係る書類として、園児個人の通年記録や園全体の日誌等7種類程度あるということでした。</p> <p>そのうち、薬に関する統一マニュアルは、「薬は、元来その保護者が与えるべきもの」としたうえで、「やむをえず保護者が与えることができないときは、保育所は保護者からの所定の連絡票を求めたうえで協力する。」とし、その薬は「子どもの手の届かない安全な場所に、・・・保管すること。」と定めています。本件の紛失は、申立人から薬を預かった保育士が、保育室内に置いたまま他の園児の対応等を行い、後刻、紛失に気付いたというものです。なお、本件を受けて、保育室内の一時的な保管場所として、鍵付きの保管庫を各クラスに用意したとのことでした。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>安全管理体制については、既存のマニュアル自体には不備はないと考えます。本件紛失の原因は、マニュアルを守らなかった点にありますので、今後の事故防止のため、マニュアル遵守の徹底が必要です。保育現場では薬を預かった後すぐに職員室に運べないことも有り得ますが、同保育所では保育室内に一時的な保管庫を新設しており、反省と共に予防策が講じられたといえます。</p> <p>また、情報伝達について、同保育所の書類をオンブズマンが確認した限りでは、特に不備はありませんでした。しかし、書類の記入や伝達が所定の方法に則り正確に行わなければ無意義ですし、保管場所が分からなければ紛失したのと同じです。同保育所では、申立人から預かった医療情報の用紙の保管場所を把握していなかったことの反省も込めて、緊急連絡体制を整備し、保育士に徹底を図ったとのことですので、一応の対応策が講じられたものと評価しました。なお、役割が重複している書類があるように見受けられましたが、重複のため効率性を欠き、保育業務に支障をきたすことになれば本末転倒です。こども育成室が今まで以上に保育所をサポートし、簡潔で使いやすく、間違いの起きにくい情報管理や伝達のシステムを考えていただくことを望みます。</p> <p>以上のとおり、情報伝達・管理や安全対策について、マニュアルそのものに問題はなく、過去に生じた数々の問題とされる出来事については反省と謝罪がなされています。そのため、現時点で、市に改善を求める具体的な提言はしません。今回の苦情申立てを教訓として、信頼される保育所を目指し精進されることをお願いし、調査を終えることにしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成24年(2012年)12月11日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成24年(2012年)12月28日	17日間
調査結果通知年月日	平成25年(2013年)3月27日	106日間

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査（オンブズマンの意向に沿ったもの）

調査対象機関	産業振興部農水産課/ 財政部管財課	
オンブズマンが自己の発意に基づき取り上げた事案の内容	<p>私有地の敷地内にある市有水路の付け替えに関し、昭和 50 年代に売買契約をしたものの、事後の手续が完了していないと思われる案件のあることが判明しました。払い下げ申請者は、市有水路を自己所有地内で付け替えたいと、市との売買契約を完了することなく長年にわたり使用しており、そのまま放置すると、市の財産が失われたり、相続や売買等で当事者が変更した場合に問題が複雑になったりすることが懸念されました。このため、同様の事例が他に無いかどうかを確認する意義があるとの判断のもとにオンブズマンの自己の発意に基づく調査として取り上げることになりました。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは産業振興部農水産課及び財務部管財課に対して調査を行い、以下のことが判明しました。</p> <p>昭和 50 年代、私有地敷地を提供し市有水路を付け替える際には、払い下げ申請者の負担で払い下げ土地や付け替え水路の表示登記手続きを完了させた後に、付け替え後の水路については市に寄付し、市有水路については売買契約を締結し申請者に払い下げする処理を行っていました。そして、払い下げ申請者が表示登記手続きを未だ完了させていない場合には、売買契約を締結する手続きに進むことができないため、売買契約をしたものの事後の手续が完了しないということはないとのことでした。なお、現在、市有水路払い下げの申請を受けたものの申請者による表示登記手続きが行われず、以後の手续が進んでいない事案は 1 件のみとのことでした。</p> <p>以上の調査の結果からオンブズマンは次のとおり判断しました。</p> <p>オンブズマンが今回の調査に着手したのは、他に手续が停滞している事案が多数あれば、将来の紛争の火種が多く潜在していることになると懸念したからです。また、今回の調査には、手续が停滞し続けた場合、市が損害を被る危険性があることを担当課に認識してもらうという意図もありました。</p> <p>調査の結果、手续が停滞している事案は 1 件のみであることが判明し、また、調査時に、担当課から積極的に時効の成否や適切な解決方法などについての質問も出され、担当課が危機感を持っていることは感じられましたので、調査の目的は達成できたと考えています。</p> <p>以上のとおり、本件についてオンブズマンとしてこれ以上調査する必要はないと判断し、調査を終了することとしました。</p> <p>なお、本件の調査を通して、水路が不法に占有されている事案が 3650 件程度あることが判明しました。担当課としては、それらの事案につき、大雨などで第三者に被害が及ぶような事案から優先的に対応していくとのことでした。オンブズマンとしては、市民に危険が及ぶことがないように、担当課の今後の努力に期待しながら、その進捗状況を見守りたいと思います。</p>	
市の機関への調査年月日	平成 24 年（2012 年）5 月 18 日	要した日数
調査結果通知年月日	平成 24 年（2012 年）7 月 6 日	49 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)

明石市政策部市民相談課広聴係

〒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