

# 明石市行政オンブズマン

## 平成25年度 活動状況報告書

[平成25年4月1日～平成26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室

## 目 次

1 はじめに	1
2 オンブズマン所感	
(1) 笹川明道代表オンブズマン	2
(2) 大内ますみオンブズマン	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) オンブズマンの自己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	8
学校による営業妨害に関すること	
(2) 苦情申立て事例 2	9
学校による営業妨害に関すること	
(3) 苦情申立て事例 3	10
転出証明をめぐる対応に関すること	
(4) 苦情申立て事例 4	12
住居表示の実施、町名変更に関すること	
5 明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	13

## 1 はじめに

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、市政に関する苦情を詳しくお聴きして、市民の皆様に代わり市の機関を調査し、苦情をお持ちの方と市の双方から十分に話を聴いたところで、苦情をお持ちの方と市のどちらにも偏ることのなく、市政に関する苦情について公正・中立的な立場から判断する制度です。

オンブズマン制度をスポーツ競技に例えれば、オンブズマンはまさに審判の立場にあたります。

市は市民の皆様が目線で事業の計画を立て、その計画に基づいて丁寧に説明しながら事業を実施していますが、市政に関する苦情は皆無ではありません。オンブズマン制度は、その原因が行政の不備にあるのか、そうでないのかを明らかにするのにとても有効な制度であると考えています。

平成25年度に苦情申立てとして受け付け調査した件数は3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20件でした。件数の多少については、意見の分かれるところではありますが、気兼ねなく相談できる身近な存在とじていただけるよう、機会があるごとにオンブズマン制度の周知啓発に努めてまいります。

オンブズマン制度は一般的に「苦情処理」「行政監視」「行政改善」の3つの機能を有していると言われていています。それらの機能を十分に発揮し、開かれた市政のより一層の進展と市政に対する皆様の信頼の向上に寄与できるよう努めてまいりますので、今後とも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26年（2014年）6月

明石市政策部市民相談室

## 2 オンブズマン所感

### (1) ささかわ 笹川 あきみち 明道 代表オンブズマン

平成25年度は、私にとって行政オンブズマン2年目となる年度でした。この3月末をもって任期満了により退任いたしました。オンブズマンの職務に関してご支援・ご協力をいただいた方々に御礼申し上げます。



今年度は、オンブズマンの取り扱った案件の数が、例年に比べて少なく、特に私に限って言えば、平成25年4月から相談・面談の受付件数が毎月ゼロを続けてきました。この原因について、「行政オンブズマン」という制度が市民にまだ十分に知られていないためとする見方もありますが、他方で、市職員が法令を遵守し、市民への丁寧な対応に努めてきた成果であるとみることもできます。そのため、オンブズマンに関する広報の仕方については更なる工夫をしていく余地があるにせよ、オンブズマンの取扱件数が少ないこと自体が直ちに悪いこととはいえないように思われます。特に明石市の場合は、市民からの苦情・相談について、まずは市民相談室などが当該市民に対して時間をかけて説明を行い、それでもなお不調に終わったときに初めてオンブズマン制度が使われることが多いですので、直ちに苦情・相談をオンブズマンに回送する自治体と比べるとオンブズマンの取扱件数は必然的に少ないものとなる傾向があります。

今年度に私が行政オンブズマンとして行った活動の1つに、平成25年11月25日に東京で開催された全国オンブズマン会議（第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会）への参加があります。この会議には、全国33自治体からオンブズマン等が出席し、6個の問題（たとえば、苦情申立ての趣旨及び理由を明確化するための工夫など）について現状報告および意見交換を行いました。オンブズマン制度の運用のあり方や問題意識は自治体ごとに多様であり、参考になる点や興味深く思われる点が幾つもありました。また、この他の活動として、平成26年2月20日に、市職員を対象に開催された「行政オンブズマン制度研修」も特筆すべきものと思われます。当日は、オンブズマンの扱った事例の概略をいくつか紹介しつつ、制度についてお話ししましたが、数多くの市職員の皆さんが参加され、熱心に聴講されていました。

オンブズマンが市民および市職員にとってより身近なものとなり、オンブズマンの活動が行政サービスのたゆみない向上・発展へとつながっていくことを願っています。

## (2) <sup>おうち</sup>大内 ますみ オンブズマン



平成25年度、26年度と、明石市行政オンブズマンを続投させていただくことになりました。オンブズマンに就任して3年目の今季は、オンブズマンへの相談2件、苦情申立3件と、例年に比べ特に相談件数が少なく、概ね平穩に推移しました。この平穩が、市民のニーズに密着した市政と、市職員の市民目線の対応の結果であれば、たいへんに喜ばしいことです。しかし、市の業務や市職員の行為で不利益を受けても、それをどこに申し立てればいいかわからないとか、手続きがむづかしそうで手におえないとか、申し立ててもどうせだめだといった理由で、相談や苦情申立てが表面に現われていないとすれば、これは問題です。

毎年思うのですが、いい制度があっても、それを知らなければ、ないのと同じです。市民のみなさまにオンブズマンの制度をもっと知っていただけるよう、市にも広報に努めていただいています。市のホームページでは、オンブズマンの活動を報告し、過去にどんな苦情を扱い、どんな結果になったか、詳しく掲載されています。「機会があればぜひご覧ください」と言うのはたやすいのですが、ネットに無縁な市民への広報も課題だと思っています。

さて、今年度の苦情申立の中で、電話で問い合わせしてから行政サービスを行うサービスコーナーに出向いたのに、本庁でしか扱えないと証明書の交付を断られたという事案がありました。この案件は、オンブズマンが判断の結果を出す前に、サービスコーナーでも証明書の交付ができるよう事務取扱方法が改善され、証明書発行の手続きの問い合わせがあった場合に必要十分な情報を提供するよう市職員への指導がなされました。一市民の声が、苦情申立を契機に、オンブズマンの勧告を待たず、行政の改革を促したわけです。この例でもわかるように、オンブズマン制度は行政に市民の声を届ける手段として、たいへん有効な方法だと思います。

市民に広くオンブズマン制度を知っていただき、また市職員もこの制度を市民に知らせていただき、この制度をもっと活用できればと願っています。この3年間の経験で、市民の目線に立つということがいかに大切かということを痛感しました。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てまいりますので、どうぞ、みなさまのお声を届けてください。

### 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 3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	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	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	1	1
月別計	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3

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 市民・健康部市民課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
②	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
③ 財務部税務室納税課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3

ウ 苦情申立て内容

対象機関	件数	受付年月日	内容	処理
① 市民・健康部市民課	1件	平成25年6月6日	転出証明をめぐる対応に関する事	H25.7.24 完了
②	1件	平成25年9月5日	住居表示実施、町名変更に関する事	H25.9.12 完了
③ 財務部税務室納税課	1件	平成26年3月24日	差押え徴収された固定資産税に関する事	継続中
合計	3件			

工 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
② 市の対応に不備の無かったもの	2	0	0	1	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	1	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	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
※調査継続中													1
計													5

(2) オンブズマンの面談・相談  
件数 2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	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

イ 相談内容内訳

対象機関	件数	相談年月日	内 容	処理
① 市民・健康部市民課	1件	平成25年6月6日	転出証明をめぐる対応に関する事	H25.6.6 申立て
②	1件	平成25年9月5日	住居表示実施、町名変更に関する事	H25.9.5 申立て
合 計	2件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ  
件数 20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	2	2	2	0	2	2	1	2	0	1	0	2	16
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
④ 担当課からの情報提供	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	4	2	2	1	2	2	2	2	0	1	0	2	20

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	1	1	0	1	2	1	1	0	1	0	0	11
② 来庁	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6
③ その他	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3
月別計	4	2	2	1	2	2	2	2	0	1	0	2	20

(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		5
1	苦情申立て	3
	(1) 処理を終了したもの	4
	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 市の対応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	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	1
	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	1
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

#### 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	教育委員会事務局学校教育課	
苦情申立ての内容	<p>文房具の移動販売業を営んでいますが、明石市立の小学校付近で小学生向けの文房具販売会告知のチラシを配布していた私に対する児童らの言動（暴言等）や文房具販売会に来た保護者の話などから、同校教員が児童らに対して、私の文房具販売会に行くことを禁止していることが窺えました。これは、業務妨害で、人権侵害であり、精神的被害を被ったので、改善を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受け、小学校校長及び担当課から聞き取り調査を行いました。</p> <p>1 学校側の説明</p> <p>児童の保護者から、児童がチラシ配布中の男性に頭を叩かれたという通報があったため、教員らが事実確認のために現場に向かい、申立人と接触しました。当校では、従前から営業妨害をしないよう留意していましたが本件を受け、改めて次の点を徹底しました。すなわち、児童に対しては、チラシ配布者から逃げたりチラシを捨てたりせずに不要な場合は丁寧に断ることを、教員に対しては、営業妨害になるようなことはしないことを周知し、意思統一を図りました。そのため、当校の教員が児童らに対して、申立人の営業を妨害するような指示をすることはありません。また、申立人に対する児童らの暴言等については、学校側は現認しておらず、他に何の証拠もない状況で、児童らを疑って調査等を行うことはできません。</p> <p>なお、申立人が販売するファンシー文房具の使用を禁止するような規則は当校にはありません。</p> <p>2 オンブズマンの見解</p> <p>聞き取り調査の結果から、児童の申立人に対する暴言等は、その事実の有無を判断することはできませんでした。また、教員による営業妨害等の事実も確認できませんでした。申立人は、文房具販売会に買いに来た児童の学年が偏っていたことを、教員が児童に指導したことを窺わせる根拠の一つであると主張していますが、特定の学年の児童が全く来場しなかったとしても、その要因としては様々な可能性が考えられ、それが同校の教員の指導に起因するものと断定することは難しいと思われます。</p> <p>以上のとおり、本件調査において、学校の対応に非違・不当な点は見当たりませんでした。</p> <p>なお、同校は、申立人の販売するファンシー文房具の使用を禁止していませんし、学校の敷地の外でチラシ配布をすることも禁止していません。そのため、本来、申立人と同校が対立する要素はないと考えます。聞き取り調査において、校長は、学校側もこの問題で困惑しており、円満に解決したいと切実に思っている旨を述べています。オンブズマンとしては、学校の運営と申立人の業務が対立することなく行われるようになることを願い、調査を終えることとしました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成25年（2013年）1月9日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成25年（2013年）2月1日	23日間
調査結果通知年月日	平成25年（2013年）4月5日	86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	教育委員会事務局学校教育課	
苦情申立ての内容	<p>文房具の移動販売業を営む者ですが、明石市立の小学校<sup>(1)</sup>付近での文房具販売会告知のチラシ配布時に、児童らの言動から、教員が児童らにチラシを貰わないよう指導していると感じました。また、商品紛失に児童が関与していると思い調査を依頼しましたが、断られました。警備員からはチラシ配布を学校から離れた場所で行うように言われました。同校の対応は、業務妨害で、人権侵害であり、精神的被害を被ったので、改善を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受け、小学校教頭及び担当課職員から聞き取り調査を行いました。</p> <p>1 学校側の説明</p> <p>本校は、申立人から商品を紛失したので調査してほしいという電話を受けて初めて、申立人がチラシ配布を行ったことを知りました。チラシ配布についての事前連絡は一切なく、チラシ配布の事実を知っていた教員は皆無でした。チラシ配布の予定を知らない本校が、児童らに対してチラシを貰わないように指導することは不可能です。商品紛失については、本校の児童が関与したことを推認させる事実は認められず、児童らを疑って調査することはできませんので、申立人にその旨を伝えました。警備員を通じて「チラシ配布するなら学校から離れて配ってほしい。」と言ったことは事実です。門の目の前でチラシ配布をすると通行の混乱が生じる恐れがあるからです。</p> <p>2 オンブズマンの見解</p> <p>オンブズマンの調査の結果、同校がチラシ配布について児童らに対し何らかの指導をしたという事実は確認できませんでした。仮に、申立人の言うようにチラシ配布時に児童らが一斉に逃げた等の事実があったとしても、それが同校教員の発言等に起因するものだとは断定することは難しいと思われます。</p> <p>申立人は商品の盗難被害に遭ったと主張しますが、盗難は警察等が捜査すべき事項であり、オンブズマンの調査の対象外です（明石市法令遵守の推進等に関する条例第54条第1項第5号）。なお、同校が申立人からの調査依頼を断ったのは、児童の関与を示す証拠がなかったからであり、同校のこのような対応に、特に不合理な点があるとは言えないと考えます。</p> <p>また、同校は、申立人に門の目の前で配ることはやめてほしいと言ったことは認めています。これは、児童らの通行上の安全を確保する観点から配布場所について任意の協力を求めたものであり、学校の対応に不備はないと考えます。</p> <p>以上のとおり、本件調査において、学校の対応に非違・不当な点は見当たりませんでした。学校側は今後とも申立人の営業妨害にならないように留意し、申立人は校門前の人の動線を妨害しないような配布場所を選ぶなど、双方が配慮することで円満な解決が図られることを願います。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成25年(2013年)2月15日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成25年(2013年)3月8日	21日間
調査結果通知年月日	平成25年(2013年)4月5日	49日間

(1) 苦情申立て事例1とは別の小学校

(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	市民・健康部市民課
苦情申立ての内容	<p>家族の転出証明書をとるため、事前に電話確認したうえ明舞サービスコーナーに行ったが、同コーナーでは発行できないとして本庁に行くよう指示された。結果的に、市民課で証明書が発行されるまでに3日も要した。その原因は市民課の誤った説明や対応にあると思うが、市民課は間違いを認めない。このような誠意に欠ける対応に納得できない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受け、担当課職員から聞き取り調査を行いました。</p> <p>1 担当課の説明</p> <p>(1) 転出証明書の発行手続き</p> <p>転出証明書は、サービスコーナーでも発行可能です。しかし、国民健康保険加入者の場合は、別途、国民健康保険等の手続きのために本庁に行く必要があるため、サービスコーナーでは発行せず市民課で発行することとしていました。なお、転出証明書発行には、転出先の最小単位の自治体名を記入した住民異動届を提出する必要があります。</p> <p>(2) 発行に3日要した経緯</p> <p>申立人から市民課に、子(本人)の就職に伴う住所異動の手続きを親(申立人)が代理で行うため必要なことを聞きたい旨の問い合わせ電話がありました。電話対応した職員は、本人が社会保険加入者で申立人が転出先の住所を知っているものと思い込み、サービスコーナーでも発行可能だと答えました。しかし、実際には国民健康保険加入者だったため、サービスコーナーの職員は証明書を発行せず市民課に行くよう依頼しました。翌日、市民課に来庁した申立人は、事前に確認電話をしたのに、結局二度足を踏むことになったとお怒りで、謝罪も受け入れて頂けませんでした。そして、申立人は、事前電話時に新住所が必要だと言われなかったから、と異動届に記入した新住所を自ら消し、新住所空欄のまま転出証明書を発行するよう強く求めました。新住所の記入さえあれば、すぐに発行できる状態でしたが、何度お願いしても記入して頂けず、市民課では、転出先の自治体と調整の上、翌日、例外的に新住所欄に最小自治体名の記載なく転出証明書を発行することを決定しました。</p> <p>申立人は、同日午後7時に来庁し、職員の処分等を要求しました。市民課には人事権がないことを説明し、発行に3日掛かったことについて謝罪しました。しかし、申立人は謝罪を受け入れず、そのまま午前0時を過ぎましたので、市民課職員から退庁を依頼しましたが、応じていただけず、警備員等が仲裁に入り退庁依頼しましたが、それも応じてもらえませんでした。そのため、警察官を呼びましたが、それでも退庁していただけず、結局、午前4時頃に転出証明書を持ち帰られました。</p> <p>同日午前9時半に申立人が市民課に来庁しましたが、いかにご説明、謝罪をしてもご納得いただけませんでした。</p> <p>(3) 改善策・再発防止策</p> <p>国民健康保険加入者の場合でも、サービスコーナーで転出証明書を発行し、国民健康保険証の返納を郵送で出来るよう改善しました。また、再発防止策として、今回の経緯を含めて文書で供覧し、電話案内する際の説明事項について周知を図りました。そして、担当課の職員に対し、転出届を提出する人が代理人である場合、本人の新住所等を正しく記載できるよう、必要最低限の事項を</p>

確認するよう口頭及び文書で指導しました。

## 2 オンブズマンの見解

### (1) 転出証明書の発行に3日を要したことについて

転出証明書は、申立人が来庁し市民課窓口で受付けた後、速やかに発行されるはずでした。そうならなかったのは、申立人が異動届に記載していた転出先の住所を抹消したからで、申立人が移転先住所を再記入しない以上、証明書は発行できません。本件では、市から再記入をお願いしても応じていただけず、転出先の自治体名の記入無しに転出証明書を発行するという異例の事態となりました。従って、証明書の発行に3日要したことを市側だけの責に帰するのは、公平を欠くと言わざるを得ません。ただし、サービスコーナーでも証明書発行が可能なのに国民健康保険加入者には発行せず市民課に行くよう画一的な取り扱いをしていたこと及び事前の電話での案内が不十分であったことについては、市側の対応に問題があると考えます。

なお、担当課は、電話で申立人に必要な情報を提供できず、結果的に二度手間をとらせてしまったことについては、謝罪をしています。申立人が謝罪を受けられなかった気持ちもわかりますが、それはそれとして、異動届の記入事項の補填に協力していただければ、早々に転出証明書を取得できたはずですから、深夜、明け方まで徒に市側と対峙するという事態となったのは、双方にとって不幸なことでした。

### (2) 改善策、再発防止策等について

市では、今回の事態を受けて、国民健康保険等の手続がある場合でもサービスコーナーで証明書の交付をするよう周知した上で、国民健康保険については、来庁を求めなくても郵送で国民健康保険証の返納のやり取りが出来るように改善しました。これは合理的な改善であり、サービスコーナーを利用する市民にとってサービスが向上したと評価できます。

電話での問い合わせや窓口での対応については、担当課及びサービスコーナーの職員に対し、電話案内の際の説明事項について周知を図り、特に代理人による転出届の場合、本人の新住所等を正しく記載できるよう、必要最低限の事項を確認するよう指導し、口頭のみならず文書でも指導したとのことですから、再発防止策が講じられたと評価できます。

### (3) 結論

以上のとおり、オンブズマンが本件で市側に問題があると考えた2点については、すでに改善と職員への指導がなされているので、さらに市側に改善を求める必要はないと考えます。オンブズマンは、市に対し、本件を教訓とし、今後は、市民のニーズをより深く理解して、画一的ではなく、血の通った市民サービスに努めていただくことをお願いして、調査を終えることとしました。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成25年(2013年)6月6日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成25年(2013年)6月20日	14日間
調査結果通知年月日	平成25年(2013年)7月24日	48日間

(4) 苦情申立て事例4（調査をしないこととしたもの）

苦情申立て対象機関	—	
苦情申立ての内容	<p>住居表示実施、町名変更について、①街区は恒久的な道路等で画したものでなければならないのに、境界線が不明のまま住居表示が実施されようとしている。市は、将来計画道路ができると説明するが、街区の境界線が不明な現状で住居表示を実施するのは、住居表示に関する法律に違反し無効である。②新町名は地区まちづくり委員会・臨時小委員会等でアンケートを実施し決定されたが、アンケートの方式や委員構成に問題があり、最初のアンケートでは少数意見に過ぎない町名に最終決定された。</p> <p>このように進められている住居表示・町名変更を中止するよう、オンブズマンに判断を求めたい。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンが取り扱う苦情（所管事項）と、調査対象外事項については、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下、単に「条例」と言います）に定められています。</p> <p>1 申立て①について</p> <p>住居表示に関する法律第2条は、住居表示の方法の一つに街区方式、即ち道路や鉄道などの恒久的な施設や、河川、水路などによって区画する方法を掲げ、同法第5条第1項は、街区方式によることが不合理な区域があるときは、できるだけその区域を合理的なものにするように努めなければならないとしています。そうすると、仮に街区の区画が恒久的なもので区画されていないとしても、直ちに法律に違反するとは言いがたく、このような高度の法令の解釈、違法性の判断はオンブズマンの職分ではありません（条例第54条1項5号）。また、苦情は市の業務に関するものでなければならず（条例第44条1号）、苦情の申立の原因となった事実について申立人が利害を有しないときは、オンブズマンは調査をしないと定められています（条例第54条1項2号）。市が計画している街区の設定は、今後、議会の決議を経て具体化するものであり、現時点で市の街区の設定の計画が申立人の権利を侵害しているとも言いがたく、この点からも調査対象外事項であると考えます。</p> <p>2 申立の趣旨②について</p> <p>先にも述べたとおり、オンブズマンが扱えるのは市の業務に関する苦情ですから、民間の組織である地区まちづくり委員会などの委員構成や、委員会が実施したアンケートなどについて、オンブズマンに調査権限はありません。住居表示実施に伴う街区の設定や町名変更は住民にさまざまな影響を与えるものですから、住民の意見を十分に汲み、歴史的な背景も踏まえ、合理的に行われなければなりません。明石市でも、住民の意見を聞くさまざまな制度があります。申立人の住居表示の実施反対の意見はそのような手続き、制度によって表明されるべきであり、すでに住居表示審議会での答申も出ており、いずれ議会において是非の判断がなされる事柄でもありますので、オンブズマンが取り扱える事項ではありません。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成25年（2013年）9月5日	要した日数
調査結果通知年月日	平成25年（2013年）9月12日	7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