

明石市行政オンブズマン

平成26年度 活動状況報告書

[平成26年4月1日～平成27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	平成 26 年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	渡辺顕修代表オンブズマン	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 差押え徴収された固定資産税に関すること	8
(2)	苦情申立て事例 2 農業用資材の支給をめぐる対応に関すること	9
(3)	苦情申立て事例 3 償却資産税の課税に関すること	11
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	12

1 平成26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調査した件数は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23件でした。

対象機関別では、財務部が2件、産業振興部が1件、内容別では、税金に関するものが2件、職員の対応に関するものが1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平成25年度からの繰越しの1件を含め3件で、調査結果はいずれも市の業務に不備がなかったものでした。

(4) オンブズマンの自己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の水曜日の活動日のほか、平成26年度は10月に総務省兵庫行政評価事務所主催の「明石一日合同行政相談所」に、また12月に東京で開催された「第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に参加しました。

明石市行政オンブズマン

○^{わたなべ}渡辺 ^{ぎしゅう}顕修 代表オンブズマン（甲南大学法科大学院長・教授）

任期：平成26年4月1日～平成28年3月31日

○^{おおうち}大内 ますみ オンブズマン（弁護士）

任期：平成27年4月1日～平成29年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) ^{わたなべ} 渡辺 ^{きしゅう} 顕修 代表オンブズマン



オンブズマンに就任してちょうど1年目にこの原稿を書いています。4月1日、今日の新聞には「広報あかし」が入っていました。オンブズマン就任以来、「広報あかし」には必ず目を通しファイルに残しています。中学校に給食を導入するサービスの取組が紹介されていました。そういえば、子ども達が大蔵中学のときはお弁当であったかと今更ながら思い出します。よき市のサービス、ぜひ頑張って欲しいと思います。

実は、ここ明石にはもう30数年住んでいます。市長に怒られそうですが、今は独立して他に転出した子ども3人も「人丸街道」（と我が家で勝手に名付けている）を通って、人丸幼稚園、人丸小学校、大蔵中学校とお世話になって成長しました。よき文教地区です。それに、明石公園、明石市立文化博物館と散策にほどよい施設もありますし、東の大蔵海岸、西の東二見と人工美・自然美を活かしたウォーターフロントもあるのがここ明石です。言わずと知れた135度線が通る子午線の町で、日本の隠れた中心地でもある、と明石の町自慢をオンブズマン就任前後にあらためて確認してみました。

そんな町を守り育てていく一旦の任務を担うのがオンブズマンですが、打って変わってオンブズマン室には、やはり住民から大小のいわば苦情が集まっています。それぞれ市役所の専門のセクションが対応すべき案件も多く、市民の方には申し訳ないのですが、行政オンブズマンとして取り上げることのできないものもあります。ただ、いろいろな案件の中で、市政に求められるものが見えてきます。市政を担う公務員のあるべき姿勢もまた浮き彫りになってきます。行政の措置には違法・不当はないものの、サービス提供のあり方として十分なコミュニケーションが欲しいと思った事例もありました。明石の市民の方の住みよさを守るのが市政であり、その担い手が市役所。そして直接市民と接してこれを伝えるのが、公務員の役割。そして、オンブズマンはそこに軋みが走るようなときに、潤滑油の役割を担います。

行政のありかたそのものを直ちに改善したり修正するのは専門の部署が担当しますが、折角のよいものが市民に理解されていない、あるいは、市民の方が伝えたいことが伝わっていない、そのため、市民ひとりひとりの生活を市役所がしっかり守っている、そんな実感を持ってもらえない、こんな状態を改善するのが明石市のオンブズマンの役割。

市民と市役所の「橋渡し」役を今年度も務めて参りますので、よろしくお願い致します。

(2) ^{おうち}大内 ますみ オンブズマン

明石市行政オンブズマンに就任して早や4年がたちました。今年度は、オンブズマンへの相談が4件、苦情申立てが2件と、オンブズマンが対応した件数が少なく、この傾向は昨年から続いています。



市民の皆さまへのオンブズマン制度のPRも大切ですが、例えば市職員の対応を巡って市民と市職員が対立し、收拾できない場合に、市職員の側からもオンブズマン制度の存在を市民に知らせていただけるよう、市職員対象のオンブズマン制度への理解を深める研修を昨年行いました。オンブズマンが事案に介入し、調査できるのは、あくまで市民からの申立てによってですから、制度を知らないためにオンブズマンに苦情を申し立てる機会を失うことのないよう、折に触れ、市職員の側にもPRに努めたいと思います。

ところで、制度のPRというのは、なかなか難しいものです。今年度の苦情申立てで、償却資産の固定資産税の自己申告制度を知らず、無申告のままだったところ、突然過去5年分の税金を請求されたことについて、市の怠慢ではないかと責めるものがありました。法律で自己申告が定められており、知らなかったからと言って課税を免れるものではないのですが、可能な限り、納税義務者に制度を知ってもらうよう努めるのも行政の責務でしょう。市は、ホームページや広報紙で制度の周知に努めており、それを読めば制度のことはわかるのですが、自分がその対象者だという自覚がなければ、まず見たり、読んだりすることはないでしょう。

オンブズマンの制度のPRも、自分には関係がないと思えば、見過ごしてしまいます。「聞いたことがあるけど、私が利用できるかな」と思ったら、市に問い合わせてくだされば、オンブズマン事務局が疑問にお答えします。市には引き続きオンブズマン制度のPRをお願いしますが、オンブズマンとしては、市民の目線で誠実に相談や苦情申立てに対処し、その作業を積み重ねることで市民の信頼を得ることが、何よりも制度の存在意義をPRすることになると思います。

制度の発足から8年、当初に比べて件数が減ったのは、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なのであれば、苦情申立ての処理の都度、市に期待することを申し上げてきたのが報われたと喜ばしく思えるのですが。今後も、さらに感覚を鋭敏にし、誠実で市民に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、どうぞ皆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 2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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
② 郵 送	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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	1	0	1	0	0	0	2

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 産業振興部農水産課	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
② 財務部税務室資産税課	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
月別計	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	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 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こと (※平成25年度からの繰越)	H26.5.26 完了
② 産業振興部農水産課	1件	平成26年10月17日	農業用資材の支給をめぐる対応に関すること	H26.12.10 完了
③ 財務部税務室資産税課	1件	平成26年12月1日	償却資産税の課税に関すること	H27.1.20 完了
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 市の業務に不備が無かったもの	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
※調査継続中													0
計													3

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 4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	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
② 苦情申立てにならなかった相談	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
月別計	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4

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26年5月28日	中学校教員の免許外申請について	相談のみ
② 産業振興部農水産課	1件	平成26年10月17日	農業用資材の支給をめぐる対応に関する事	H26.12.10 完了
③ 財務部税務室資産税課	1件	平成26年12月1日	償却資産税の課税に関する事	H27.1.20 完了
④	1件	平成27年3月18日	国民健康保険の資産割の算定方法について	相談のみ
合 計	4件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ
件数 27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	3	3	3	3	1	1	1	1	1	0	5	22
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	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
月別計	0	4	4	4	4	1	1	1	1	2	0	5	27

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	3	3	2	1	0	0	1	0	1	0	4	15
② 来庁	0	1	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	10
③ その他	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
月別計	0	4	4	4	4	1	1	1	1	2	0	5	27

(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（※平成25年度からの繰越を含む）		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 市の業務に不備が無かったもの	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	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	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	税務室納税課	
苦情申立ての内容	<p>1 私は、平成24年1月31日に不動産の所有権移転をしたにもかかわらず、平成24年度の固定資産税を差押徴収された。固定資産税は現所有者に請求すべきであり、税金の返還を求める。</p> <p>2 平成26年3月10日付、市役所への問合せの回答は納得できるものではなく、内容に偽りあり申立てします。</p>	
調査結果等	<p>調査の対象</p> <p>苦情申立ての内容1については、固定資産税は1月1日時点の登記簿上の所有者に当年度分を課税することとされ（地方税法343条2項、同359条）、申立人が納税義務を負います。申立人からその他の事情等のご説明がないため、調査すべき事項がないので、調査はしません（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）。他方、苦情申立ての内容2については、オンブズマンの所管事項に該当すると判断し、調査を実施することとしました。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>本件では、申立人から苦情内容の具体的事実についての説明を得られませんでしたので、苦情申立書の記載内容及び担当課からの提出資料と聴取に基づいて次のとおり判断します。</p> <p>調査の結果、認められる事実は次のとおりです。</p> <p>①担当課から申立人に対し、平成25年7月8日に特定記録郵便で差押予告通知書を送り、同年9月18日付で差押えに着手し、全額回収済みとなった。</p> <p>②同年10月7日に申立人が来庁し、平成24年1月末に不動産を売却したので自分に納税義務はなく現所有者が税金を支払うべきだ、等主張した。その際に対応した職員は、固定資産税の賦課期日（毎年1月1日）に所有者として登記されている人が納税義務者であること、及び不動産売買契約の内容は市が関知できないことであり、市としては賦課期日の所有者である申立人に対して課税するしかないと説明した。</p> <p>③平成25年10月7日の来庁以来申立人から連絡は無かったが、平成26年3月7日に申立人から差押徴収された税金の返還を求めるメールが届き、同月10日に担当課から②と同様の説明をした。さらに、申立人から面談希望のメールが届いたので、担当課から申立人の予定を教えてくださいと返信したが、その後、連絡が途絶えた。</p> <p>以上の事実を踏まえ、担当課の対応に関しては、②の担当課職員の説明は法規に則った適正なものであり、③についても、担当課は申立人の質問に対して適正に回答しており、虚偽の説明や不当な対応があったとは認められませんでした。したがって、オンブズマンは、本件における申立人と担当課との一連のやり取りに関し、申立人に対する市の回答には非違・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> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成26年（2014年）3月24日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成26年（2014年）5月14日	51日間
調査結果通知年月日	平成26年（2014年）5月26日	63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	産業振興部農水産課
苦情申立ての内容	<p>私は、自己所有の田の畔が溜池に侵食されるのを防ぐため、市から補強資材の支給を受け、工業者に依頼したが、資材不足だった。そのため、翌年度に不足分の支給申請をしたが、再工事を余儀なくされ、余計な出費を強いられた。これは、市の測量方法が悪く、申立人に資材についての説明がないなど不手際があったからである。担当課に説明を求めても納得のいく説明がない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受け、担当課から聞き取り調査を行いました。</p> <p>担当課の説明</p> <p>1 制度の仕組みについて</p> <p>改修資材の交付に関する制度（本件制度）は、水路や溜池の補修のために必要な資材を、その管理者である水利組合に対して交付する制度です。畔の修復は田の所有者が行うべきであり、本件制度の対象外です。本件制度の申請権者は水利組合であり、必要な資材は、水利組合が自ら測量して算出しなければなりません。もっとも、水利組合からの要請があれば、市が水利組合に対して測量等の技術的支援を行うことはあります。</p> <p>本件制度は、水利組合に対して資材を交付するもので、特定の個人に対して資材を交付する制度ではありません。工事については各管理者の責任に委ねています。市から資材の交付を受けた後に、工事費用の負担をどうするか等については、申請者である水利組合の責任で決定すべき事項です。</p> <p>2 本件の経緯</p> <p>本件では、申立人から、水利組合長の署名押印がある申請用紙の提出がありました。水利組合は、必要資材の種類や数量を算出するため、自力で測量をすることが困難であるということでしたので、市の職員が現地に赴いて測量を行いました（本件測量）。申立人は本件測量に立ち会いました。</p> <p>市は、本件測量に基づいて算出した必要な資材を、水利組合に交付しました。その後、申立人から、資材が不足している旨の報告があり、水利組合から、不足分の資材について翌年度に再度申請がありました。市は、右申請に応じて資材を水利組合に交付しました。</p> <p>本件測量時、職員は、池の底に降りずにポールを用いて図りました。この方法でも、池の深さを測量することはできますので、申立人にその旨を説明しながら測量しました。</p> <p>また、必要資材の数量等は、工事の方法によって変わることがあるため、資材の不足が生じる可能性もあります。その場合、水利組合から申請があれば追加の交付を行います。本件においても、翌年度に、水利組合から追加の申請がありましたので、水利組合に対して資材を交付しました。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>1 本件測量について</p> <p>本件制度は、特定の個人の利益を図るための制度ではないので、本件測量も、申請者である水利組合のために市が技術的支援を行ったものです。本件測量の方法でも、池の深さ等を把握することはできるため、池の底に下りなかった点に問題はなく、本件測量が不適切だったとは言えないと考えます。</p> <p>もっとも、担当課としては、地上からでも測量が可能であることを、申立人</p>

が疑義を抱かないように丁寧に説明する必要はあったと思われます。確かに、本件測量は水利組合のために実施したものであり、申立人は当該水利組合に所属していないので、本来は申立人に対する市の説明義務はありません。しかし、本件の場合、申請用紙を持参するなどして、市との交渉を事実上行っていたのは申立人であり、本件測量にも申立人は同道していました。そのため、本件事案の経緯等に鑑み、申立人に対しても説明を行うのが適切な対応であったと考えます。

2 資材の不足について

また、資材の不足についても、工事方法によって数量等に差異が生じる可能性があるため、市は、どのような工事方法を前提として資材の種類・数量を算出したかを、水利組合に説明しておくほうがよかったと考えます。また、今回の経過に照らすと、申立人にも工事方法についての情報を提供した方がよかったと思われます。

3 工事費の負担について

本件においては、申立人が工事費用を負担したとのことですが、工事費用の分担については、申立人は、あらかじめ同人が所属する水利組合及び本件の申請者たる水利組合と十分に協議をして頂くべきでした。申立人は、本件制度の仕組みに精通しておられますが、なお念のため、市は申立人に対して資材を提供した後の工事の進め方について、説明しておくことが望まれるところでした。

4 結論

以上のとおり、市は、溜池管理者である水利組合からの申請に応じて同水利組合に対し資材の交付を行い、翌年度にも、同水利組合から追加の資材交付の申請があったので、資材の交付を行いました。本件制度は申請主義であり、溜池管理者である水利組合からの申請に応じて資材の交付を行っていることについて、何ら問題はありません。また、本件測量についても、特に不適切な方法であったと認めることはできません。そして、工事費用の分担については、水利組合内部で決定すべき事項であり、市の業務には属しておりません。

したがって、本件において、市の対応に違法な点・不当な点があったとは認められません。

ただ、申立人は、市の一連の対応に不信を抱いておられます。オンブズマンとしては、市は、本件制度の仕組みや、測量方法、工事方法、費用負担等について、申立人の疑問を解消すべく、丁寧な説明をして申立人の納得を得る努力があってもよかったものと判断します。このことを付言して本件の調査を終えることとします。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成26年(2014年)10月17日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成26年(2014年)11月5日	19日間
調査結果通知年月日	平成26年(2014年)12月10日	54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	財務部税務室資産税課	
苦情申立ての内容	<p>私は9年前から市内で美容室を経営しているが、今年度、突如として償却資産の納付書が届き、過去5年分（約100万円）の納税を求められた。今まで、納付書が来た税金は滞納せずに全て支払ってきた。もし、償却資産の納税義務を知っていれば、必要額を貯金するなどして毎年計画的に納税できていた。9年間も納付書が来なかったのは市の税金管理の怠慢であるから、この事実を市政だよりに掲載して、市民に謝罪することを求める。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人との面談を踏まえ、以下の2点につき、調査を行うこととしました。</p> <p>①一般的に納税義務者を把握する方法、②本件につき、なぜ今年度になって、申立人に納税義務があることがわかったのか。</p> <p>担当課の説明</p> <p>1. ①について</p> <p>償却資産は、納税者からの申告を基に賦課することが原則です。固定資産税の納税義務がある償却資産の所有者は、毎年1月1日時点における償却資産に関する事項を1月31日までに市長村長に申告する義務があり（地方税法第383条）、市長村長は、この申告を受けて、償却資産についての固定資産税を課します。</p> <p>市は、ホームページに償却資産とその税の説明を掲載するとともに、12月の広報紙に申告書提出のお願いを掲載しています。そして、納税義務者を把握するため、毎年1度、税務署において確定申告書等の閲覧調査を実施し、健康福祉事務所に市内の新規開業医療機関に関する情報提供を依頼しています。また、近畿税理士会に申告書作成及び申告相談を依頼しています。</p> <p>2. ②について</p> <p>本件は、税務署での閲覧調査で判明しました。閲覧調査は、少人数・短時間で膨大な資料を精査する必要があるため、調査漏れが生じないとは言えません。本件で把握できたのは、今年度に人員を1名増員した成果とも考えられます。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>本件の償却資産を9年間も把握できなかった直接の原因は不明ですが、市が把握した時点で、遡って課税したこと自体は適法であり、むしろ申立人は開業以来4年間の納税を免れたのですから、その点で市の処置は何ら申立人の不利益になるものではありません。市の広報や調査は、さらなる工夫の余地があるとしても、それなりの成果を挙げており、本件の把握漏れにつき、怠慢であるとして謝罪を求められるようなものではないと考えます。</p> <p>従って、オンブズマンとしては、申立人の苦情の趣旨に沿うことはできませんが、市に対して、市税の確保と公平な課税の実現のため、さらに有効な広報の方法を考えて償却資産の自己申告を促すとともに、可能な限り償却資産の申告義務者を把握するよう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す。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成26年（2014年）12月1日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成26年（2014年）12月24日	23日間
調査結果通知年月日	平成27年（2015年）1月20日	50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