

# 明石市行政オンブズマン

## 平成20年度 活動状況報告書

[平成20年4月1日～平成21年3月31日]



### 明石市行政オンブズマン制度

市の業務や職員の行為で自分の権利や利益を侵害されたという方は、その事実があった日から1年以内であれば、オンブズマンに苦情を申立てることができます。

お問合せは、  
政策部市民相談課オンブズマン担当（918-5050）へ

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	2
(1) 小越芳保代表オンブズマン	2
(2) 春日勉オンブズマン	4
3 オンブズマン制度の利用状況	6
(1) オンブズマン制度についての問合せ	6
(2) オンブズマンの面談・相談	6
(3) オンブズマンへの苦情申立て	7
(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査	9
(5) 区分別処理状況	10
4 処理事例	11
(1) 処理事例 1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	12
〔市営住宅に隣接する住宅のモルタル壁剥落防止に関するこ と（※平成19年度からの繰越）〕	
(2) 処理事例 2 調査をしないこととしたもの	13
〔指定管理者による大蔵海岸施設の管理運営に関するこ と〕	
(3) 処理事例 3 オンブズマンの意向に沿ったもの	14
〔私道への下水道接続管工事における将来に向けた自己負担 のあり方と受益者負担金との関係に関するこ と（※平成19年度からの繰越）〕	
(4) 処理事例 4 オンブズマンの意向に沿ったもの	15
〔都市計画事業の施行に伴い住宅を除却された場合の市営住 宅への入居に関するこ と（※平成19年度からの繰越）〕	
(5) 処理事例 5 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	16
〔自宅の近所にある工場からの騒音に関するこ と〕	
(6) 処理事例 6 オンブズマンの意向に沿ったもの	17
〔衣服購入の入札における特定品指定に関するこ と〕	
(7) 処理事例 7 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	18
〔市によって差がある保育料と職員の対応に関するこ と〕	
(8) 処理事例 8 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	20
〔乳幼児等医療費助成制度の所得制限に関するこ と〕	
(9) 処理事例 9 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	21
〔公共下水道取付管位置調査の発注方法に関するこ と〕	
(10) 処理事例 10 調査をしないこととしたもの	22
〔介護保険課が事務処理を誤ったために出費した交通費等の 返還に関するこ と〕	
(11) 処理事例 11 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	23
〔道路が接続されていないために起こる車両のアパート駐車 場の通り抜けに関するこ と〕	
(12) 処理事例 12 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（意見表明）	24
〔野良猫の繁殖とふん害の防止に関するこ と〕	
(13) 処理事例 13 調査をしないこととしたもの	26
〔国民健康保険料の督促状に明記された指定期限と延滞金に ついても職員の説明に関するこ と〕	
5 明石市行政オンブズマン設置要綱	27

## 1 はじめに

平成19年7月から試行的に運用を始めた行政オンブズマン制度が、本年6月末で丸2年を迎えようとしています。

ご存知のとおり、この行政オンブズマン制度は、市民オンブズマンのように行政の不備を指摘することが目的ではなく、行政に対する苦情について第三者であるオンブズマンが公正・中立な立場で調査を行い、市政の改善に繋げていこうとする制度です。

制度発足以来、オンブズマンが調査した事案の件数は21件を数え、着実にその実績を積み重ねてきました。

しかし、この2年間の活動を通して、この制度が最終目的とする、より信頼される市政を築くためには、苦情の申立てを待っているだけでは不十分と考えています。

オンブズマンは市政に関して寄せられた苦情を簡易迅速に処理する一方、自らの意思で調査する権限（「自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること」）も有しています。これまでに、オンブズマンの自己発意に基づく事案は4件で、うち3件は苦情申立てからですが、1件は市職員からの相談を受けてオンブズマンが調査をしたものです。

つまり、苦情申立てを受けてからの行動のみならず、行政の内部から、市の業務で疑問に思っていること、納得しきれていないことをオンブズマンに相談し、一緒に解決に向けて取り組むことが、まさに、行政オンブズマン制度の新しい活用と考えます。

「市民から苦情が申し立てられる前に、自らが苦情の芽を摘み取る」

市自らが、率先して市政の浄化に努めるという理想的な業務改善のサイクルに繋がり、それらを市民に公表することにより、透明性の高い信頼される市政運営が構築されると考えるようになりました。

行政オンブズマン制度は試行運用後、あらゆる視点からこれまでの運用状況を十分に検証し、改善すべき点は見直し、今後とも市民のみなさまから頼りにされる制度として本格運用に臨んでいきたいと考えていますので、引き続き、明石市行政オンブズマン制度へのご理解とご協力をお願いいたします。

平成21年（2009年）4月  
明石市政策部市民相談課

## 2 オンブズマンの所感 オンブズマン2年を振り返って

代表オンブズマン こごし 小越 よしやす 芳保

「明石市行政オンブズマン」を拝命して、任期2年が経過しようとしています。

この間を振り返ってみますと、多忙を極めて手が回りかねる事態には至りませんでした。案件が重なったこともありましたが、少々お待ちいただいたこともあり、順次処理することができました。

市民の皆様の立場を考えてみます。

まだ、まだ、十分に周知されていないのではないかと感じられます。その一つとして、オンブズマンという言葉が、馴染みが薄く、どんな役割なのか、一言で理解しにくいことが考えられます。オンブズマンは、既存の制度・組織に縛られず、自由・公正な立場で市民の皆さんの問題に取り組むものです。ここに、行政オンブズマン制度の存在意義があると、考えられます。これを一言で表現できる良いアイデアはありませんでしょうか。

次に、広報が十分にできていないのではないかと感じられます。市の広報活動に組み込んで広報に努めているところですが、まだ、まだ不十分であることは否めません。より一層の広報に努めたいと考えております。

オンブズマンに申立や相談をされた市民の方々がいらっしゃいます。その方々には、満足していただいた方、全く役に立たないと不満を残した方もありました。オンブズマンは、市民の皆さん並びに行政に対して指示・命令などの強制力を持ち合わせておりません。そこで、お話を充分におうかがいたします。お話をされる中で、心の内でモヤモヤしていたものを、ご自分の内で自然に整理していかれたこともありました。また、オンブズマンへの行動要求に応じることができなかつたこともありました。そんな時は、ご不満を痛いほど感じましたが、オンブズマンの性格上、期待に応えることができませんでした。自ずから限界のあることを、ご理解いただきたいところでした。

明石市の行政との関わりもありました。担当部署の職員の皆さんからは、日常業務をこなしていくなかでの事情聴取や調査にも拘わらず、協力いただきました。極めて好意的に応じていただいた感があります。この対応により、市民の皆さんの申立につき的確な対応を考えることができました。

職員の皆さんは、当初、オンブズマンから事情を聴かれたり、調査を受けることを潔しとしないのではないかと、そこで何か指摘されれば、職員あるいは部署の汚点になるので、協力を得にくいのではないかと考えました。しかし、今日では、取り越し苦労でしかありませんでした。

市民の皆様の話、職員の協力などから、自己発意による調査もいたしました。これは、直接の申立、即ち、市民個人の利害関係がありませんので、調査の結果を直接感じていただいた方はおられないと思われれます。オンブズマンは、時として、自己発意による調査の結果が今日もうまく機能していることを期待しながら、時々、思い起こしています。

オンブズマンは、歴史的には、非日常的事態に直面したときに、非日常的方法で解決

する立場に立つ人を意味したようです。しかし、明石市行政オンブズマンは決してその様なものではありません。日常的な明石市の行政のなかで起こる様々なことに対応するものです。

市民の皆さんや職員の協力があればこそ、市民の皆さんへ、オンブズマン制度により行政的還元ができたものと思われまます。

行政オンブズマン制度は、市民、職員の皆さんより、育てていただければ、より一層充実した制度に成長するものと信じております。皆様、ご理解とご協力を期待して止みません。

## 2 オンブズマンの所感 この一年を振り返って

オンブズマン かすが つとむ  
春日 勉

二〇〇七年七月に、明石市に行政オンブズマン制度が導入され、私のオンブズマンとしての活動もこの六月で二年を迎えることとなります。この間、試行錯誤の毎日でしたが、市長を初め明石市職員の方々のご理解とご協力により、大変に充実したものになったと考えています。そこで、雑感ではありますが、この一年を振り返り、私の感想に代えさせていただきます。

この一年は、新たに、いくつかの試みをさせて頂きました。まず、九月～十一月にかけて、大久保市民センター、魚住市民センター、二見市民センターに出張して、国の行政相談員の方々と共に、市民の方からの相談を直接お受けすることができました。明石市の面積は非常に広く、そのため各地に市民センターが設けられ、市民の方々の便宜が図られていると思うのですが、オンブズマン制度の運用としては、これまで、指定の日時に、市民の方に市役所に来庁していただかなければ、面談をお受けすることが出来ませんでした。そのため、今年度は、出張オンブズマンとして、各市民センターへ出向き面談を希望する市民の方から直接お話をお伺いしようということになりました。当日は、広報の甲斐もあり、数名の市民の方にお越し頂き、面談をお受けすることができました。お受けした相談の中には、正式に受理して調査開始したものもあり、一定の成果をあげることができたと思います。また、国の行政相談員の方との協力もこれまでにない試みであり、国と市が協力して、市民の方々の声を行政に反映させていくことはとても有意義なことと思いました。

次に、オンブズマン担当の職員の方と共に、現地調査に何度か足を運ばせて頂いたことが印象に残っています。市民の方や関係する担当職員の方からのお話をお伺いするのみでなく、オンブズマン自身が現地に出かけて、五官で現場の様子を確認し、検証することは、申立て内容について正確で公正な判断をする上で、大変重要であると感じました。

また、九月には、係長クラスの職員の方々にお集まり頂き、オンブズマン制度の趣旨とそれまでの活動についてご説明させて頂くとともに、オンブズマンとしての意見を述べさせて頂きました。この講演会は、出来る限り多くの職員の方に、オンブズマン制度をご理解頂きたく開催させて頂いたものです。オンブズマン制度は、市民の方々からの声に真摯に耳を傾けることで、行政の運営を見直し、より充実したサービスを市民の方々に提供していくことを目的としています。ですから、市民の方からの声を待つばかりでなく、職員の方から、具体的なお提案を頂ければ、オンブズマンが自己の発意として調査を開始することが可能であり、行政運営のさらなる向上につなげることができると考えています。今後もこのような講演会を開かせ頂けましたら、一人でも多くの職員の方に制度について関心をもって頂くことが可能でしょうし、職員の方との意見交換の場として、制度の運営に生かしていきたいと考えています。

最後に、オンブズマンは、市民の方からのご相談をお受けし、それに関して関係部署の担当者の方から、お話をお聴きすること等が本来の主な業務ということになりますが、市民の方からの相談の無い日もあります。そうした日には、市民相談課に寄せられた「市民の声」を拝見し、市民の方々からの声を幅広く理解することに努めています。これにより市民の方々がどのような点について、市に連絡してこられているのか、行政は市民の方々の声に対してどのような対応をされているのか、知ることができました。それがきっかけとなり、オンブズマン自身が気になる点については、オンブズマン担当の職員の方に質問したり、場合によっては関係の職員の方にお越し頂き、説明をして頂いたこともあります。この一年を振り返ると大変多くのことを経験させて頂き、意義のある一年だったと思います。

以上が私のこの一年の感想ということになります。オンブズマン制度も今年で三年目を迎えようとしています。これまでの二年間の活動を反省し、今後の制度運営に生かしていくことで、オンブズマン制度の定着につなげていきたいと考えております。

### 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

##### ① 内容別件数内訳

(単位：件)

内容 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	内容別計
(ア) 苦情申立ての相談	1	3	4	5	2	1	1	0	0	0	2	3	22
(イ) 制度に関する質問	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5
(ウ) 制度に対する意見・批判	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(エ) 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	3	4	5	2	1	4	0	0	0	2	3	28

##### ② 方法別件数内訳

(単位：件)

方法 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	方法別計
(ア) 電話	3	0	2	3	0	0	2	0	0	0	1	2	13
(イ) 来庁	1	3	2	2	2	1	2	0	0	0	1	1	15
月別計	4	3	4	5	2	1	4	0	0	0	2	3	28

#### (2) オンブズマンの面談・相談

件数 14件

##### ① 状況別件数内訳

(単位：件)

状況 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	状況別計
(ア) 苦情申立てを受けての面談	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
(イ) 苦情申立てにならなかった相談	0	1	2	0	0	1	2	1	0	0	2	1	10
月別計	0	1	2	1	2	2	2	1	0	0	2	1	14



(3) オンブズマンへの苦情申立て

件数 9件

① 方法別件数内訳

(単位：件)

方法 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	方法別計
(ア) 持 参	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	6
(イ) 郵 送	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3
(ウ) ファクシミリ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	1	0	2	2	2	1	0	0	1	0	0	9

※ オンブズマン制度では、苦情申立ての内容を詳しく理解するため、オンブズマンとの面談にご協力いただいておりますが、必ず面談しなければならないものではありません。

② 対象機関別件数内訳

(単位：件)

対象機関 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	対象機関別計
(ア) 都市整備部緑化公園課、土木部海岸課	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(イ) 市（所管部署無し）	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(ウ) 環境部環境保全課	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(エ) 福祉部こども室保育課	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(オ) 福祉部こども室児童福祉課	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(カ) 下水道部下水道管理課	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
(キ) 土木部交通政策室道路計画課	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
(ク) 保険・健康部介護保険課	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(ケ) 保険・健康部国民健康保険課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
月別計	0	1	0	2	2	2	1	0	0	1	0	0	9

### ③ 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
(ア) 都市整備部建築室住宅課	1 件	平成19年12月25日	市営住宅に隣接する住宅のモルタル壁剥落防止に関すること（※平成19年度からの繰越）	H20.4.30 完了
(イ) 都市整備部緑化公園課、土木部海岸課	1 件	平成20年5月16日	指定管理者による大蔵海岸施設の管理運営に関すること	H20.6.2 完了
(ウ) 市（所管部署無し）	1 件	平成20年7月17日	野良猫の繁殖とふん害の防止に関すること	H20.12.18 完了
(エ) 環境部環境保全課	1 件	平成20年7月23日	自宅の近所にある工場からの騒音に関すること	H20.8.20 完了
(オ) 福祉部こども室保育課	1 件	平成20年8月1日	市によって差がある保育料と職員の対応に関すること	H20.9.8 完了
(カ) 福祉部こども室児童福祉課	1 件	平成20年8月14日	乳幼児等医療費助成制度の所得制限に関すること	H20.9.9 完了
(キ) 下水道部下水道管理課	1 件	平成20年9月4日	公共下水道取付管位置調査の発注方法に関すること	H20.9.30 完了
(ク) 土木部交通政策室道路計画課	1 件	平成20年9月25日	道路が接続されていないために起こる車両のアパート駐車場の通り抜けに関すること	H20.12.4 完了
(ケ) 保険・健康部介護保険課	1 件	平成20年10月20日	介護保険課が事務処理を誤ったために出費した交通費等の返還に関すること	H20.11.4 完了
(コ) 保険・健康部国民健康保険課	1 件	平成21年1月5日	国民健康保険料の督促状に明記された指定期限と延滞金についての職員の説明に関すること	H21.1.14 完了
合 計	10 件			

### ④ 処理結果別件数内訳

（単位：件）

処理結果	月												処理結果別計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
(イ) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	5
(ウ) 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
(エ) 調査しないこととしたもの	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
月別計	1	0	1	0	1	3	0	1	2	1	0	0	10
※調査継続中													0
計													10

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査

件数 1件

① 対象機関別件数内訳

(単位：件)

対象機関	月												対象機関別計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) 財務部契約課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

② 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
(ア) 都市整備部建築室住宅課	1件	平成20年2月18日	都市計画事業の施行に伴い住宅を除却された場合の市営住宅への入居に関すること(※平成19年度からの繰越)	H20.8.7完了
(イ) 下水道部下水道総務課、下水道管理課	1件	平成20年3月31日	私道への下水道接続管工事における将来に向けた自己負担のあり方と受益者負担金との関係に関すること(※平成19年度からの繰越)	H20.7.18完了
(ウ) 財務部契約課	1件	平成20年6月2日	衣服購入の入札における特定品指定に関すること	H20.9.8完了
合計	3件			

③ 処理結果別件数内訳

(単位：件)

処理結果	月												処理結果別計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) オンブズマンの意向に沿ったもの	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
月別計	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
※調査継続中													0
計													3

## (5) 区分別処理状況

(単位：件)

区 分	件数
処理件数	13
1 苦情申立て	10
(1) 処理を終了したもの	10
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2
(ア) 調査の過程で解決したもの	1
(イ) 勧告したもの	0
(ウ) 意見表明したもの	1
② 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	5
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	3
(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	3
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	2
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 オンブズマンの自己の発意に基づく調査	3
(1) 処理を終了したもの	3
① オンブズマンの意向に沿ったもの	3
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 处理事例

(1) 処理事例1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

苦情申立て対象機関	都市整備部建築室住宅課	
苦情申立ての内容	<p>市営住宅に住んでいますが、空家となっている隣の個人住宅の外壁が、平成19年の夏頃から剥がれはじめ、市営住宅の1階の屋根に落下して大変危険な状況でしたので、市の担当課へ適切な対応をお願いしましたが、率先して対策に乗り出してもらえません。しかし、市の担当課は、市営住宅の管理者として入居者の安全を守る責任があるのだから、外壁の落下防止対策を講じてほしい。</p>	
調査結果等	<p>申立人との面談を終えて、オンブズマンは、本来、個人住宅の所有者に対応していただく問題であると考えました。しかし、申立人が市営住宅の入居者で危険な状況にあることから、直ちに住宅課の職員に現場の状況を確認したところ、危険のある箇所については、既に大部分の外壁が落ちきっており、一部の外壁は残っているものの、落下する先は個人住宅の1階の屋根であり、そのあたりは、個人住宅と市営住宅の屋根が接近し、その隙間がほとんどないことから、市営住宅の屋根や下にいる人に直撃することは考えられないとのことでした。現場写真を示しながらの説明を受け、オンブズマンは、申立人の生命に関わるような状況ではないことを確認しました。</p> <p>なお、個人住宅の所有者に対しては、これまで住宅課から何度も連絡を入れるとともに、建築安全課からも適切な措置を講じていただくよう文書をお送りしているとのことでした。</p> <p>その後、オンブズマンは現地調査を行いました。個人住宅の、市営住宅と隣接する側の外壁は、住宅課からの説明どおりの状況でしたが、その反対側は市道に接しており、通行人への外壁の落下が心配されたため、建築安全課へ調査をお願いしたところ、市道側の外壁について早急に調査され、今すぐ外壁が剥落する状態ではないとの報告を受けました。</p> <p>以上のことから、オンブズマンは、人命に関わる状況ではないことは確認できたのですが、外壁が剥落する音により申立人が精神的な苦痛を受けていることや、剥落した外壁の破片が市営住宅の屋根等に放置されたままになっている事実があることから、オンブズマン自身が、直接、個人住宅の所有者に会って話し合ってみようと考えました。</p> <p>そして、個人住宅の所有者に直接会う機会を設けていただきましたので、個人住宅の所有者としての考えをお尋ねしましたところ、個人住宅は近々に取り壊すつもりであり、その準備を進めていますので、準備が整い次第取り壊しますとの返事をお聴きすることができました。</p> <p>オンブズマンは、個人住宅の所有者がお話いただいたとおりに事を進めていただければ、申立てられた案件は解決すると判断しましたので、今後の個人住宅の状況を見守ることとして、今回の申立てについての調査を終了することにしました。</p>	
措置結果（概略）	平成20年8月に個人住宅が解体されたことを確認済み。	
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）12月25日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成20年（2008年）1月10日	16日間
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）1月10日	16日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）4月30日	127日間

(2) 処理事例2 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	都市整備部緑化公園課、土木部海岸課		
苦情申立ての内容	<p>大蔵海岸施設（公園）の指定管理者（株神戸新聞事業社明石支社）の公園を利用する市民に対する背信行為について</p> <p>①公園管理事務所ビル横の公園敷地の不正占拠・不正使用</p> <p>②公園の安全管理の怠慢・不作為（危険なバイクの公園内での走行禁止の徹底）</p> <p>③公園内の管理義務の欠如・怠慢な巡回</p> <p>明石市は目的に反する「指定管理者」の見直しをしなければならない。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立て内容を確認させていただきました結果、申立人が市民に対する背信行為として挙げておられるいずれの事項においても、申立人自身の具体的な利害関係が乏しいと判断しました。</p> <p>明石市行政オンブズマン設置要綱では、オンブズマンが調査の対象としない事項として、第11条第1項第2号に「苦情を申し立てた者が、苦情の申立て原因となった事実について利害を有しないとき。」と規定しており、今回の申立てはこれに該当するものと考えます。</p> <p>また、市が大蔵海岸公園の管理運営に指定管理者制度を用い、現在の事業者を指定管理者として選定し、大蔵海岸公園の管理運営を行っていることは、市の公園管理上の政策的な判断に基づくものであり、指定管理者の見直しについて、オンブズマンが調査することは妥当でないと考えます。</p> <p>以上のことから、今回の申立てについて、オンブズマンは調査を行わないことにしました。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成20年（2008年）	5月16日	要した日数
調査しない旨の通知年月日	平成20年（2008年）	6月2日	17日間

(3) 処理事例3 オンブズマンの意向に沿ったもの

調査対象機関	下水道部下水道総務課、下水道管理課		
オンブズマンが自己の発意に基づき取り上げた事案の趣旨	<p>これまでの下水道事業では、下水道の整備が最優先の課題であったと考えられますが、高い下水道人口普及率（平成19年度末現在98.2%）に達した現状において、水洗化率（平成19年度末現在94.3%）のさらなる向上を目指すためには、既に下水道が整備された地域でありながら、公道から住宅までの私道に自己負担で下水道接続管を布設しなければ水洗化できないといった住宅の立地状況から生じる問題に踏み込んだ対応が求められるものと考えます。</p> <p>これから水洗化をより一層普及していくうえで、私道への公共下水道の布設基準（以下、「布設基準」という。）や自己負担により下水道接続管を布設した場合の下水道事業受益者負担金の取り扱いについて、水洗化を望む市民と市の双方にとって最適なものとなるよう検討する余地があると感じましたので、自己の発意に基づく調査を実施することにしました。</p>		
調査結果等	<p>下水道部の両課へオンブズマンの意向を説明し、時代に応じた布設基準や下水道事業受益者負担金の取り扱いについて、検討を申し入れたところ、県下各市の状況を調査され、その結果を踏まえたうえでの検討状況について、平成20年6月26日に報告を受けました。</p> <p>まず、布設基準を県下各市へ調査した結果、明石市の「私道における公共下水道の布設等に関する要綱」に規定する布設基準のうち、私道の一端が公道に接続している場合の私道の道路幅員を4m以上としている点が、県下各市のものと比較して厳しいものであることがわかり、それについては見直したいとのことでした。</p> <p>また、下水道部では、下水道事業における将来の課題を的確に把握されており、それらの課題のひとつとして、雨水と汚水の合流処理から分流処理への改善計画があり、それに伴う私道への新たな下水道接続管の布設や、既に私道へ布設した下水道接続管の老朽化による取り替えなども視野に入れた中での見直しを検討中であるとのことでした。</p> <p>分流処理への改善の目途がつくまでは、布設基準について具体的な見直し内容を確定できませんが、現在も下水道事業の将来的な課題の解決に向けた検討を重ねているとのことでした。</p> <p>なお、下水道事業受益者負担金については、下水道接続管工事とは、その規定の趣旨が異なることなどから、切り離した考え方に基づいており、現状においてもこの取り扱いが妥当であるとの方針に変わりはないとのことでしたが、オンブズマンの意向を踏まえた検討を続けておられることが十分伝わりましたので、今後の検討結果に期待することとし、今回の自己の発意に基づく調査を終了することにしました。</p>		
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）	3月31日	要した日数
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）	7月18日	109日間



(4) 処理事例4 オンブズマンの意向に沿ったもの

調査対象機関	都市整備部建築室住宅課		
<p>オンブズマンが自己の発意に基づき取り上げた事案の趣旨</p>	<p>明石市営住宅条例には、都市計画事業の施行に伴い住宅を除却された場合、公募を行わずに市営住宅に入居させることができる旨の規定があるにもかかわらず、実際には、そうした取り扱いになっていないため、都市計画事業によって住宅を除却される建物所有者が、市営住宅への入居を希望されても、お断りするしかないとの話しを耳にしました。</p> <p>オンブズマンは、事実を確認し、適正な取り扱いについて考えたいと思いましたので、自己の発意に基づく調査を実施することになりました。</p>		
<p>調査結果等</p>	<p>平成20年2月21日に住宅課へ市営住宅の現状をお尋ねしたところ、公募戸数が少なく、応募倍率が高い状況で、公募の例外を実施すれば、公募による応募者との公平性を損なうとの考えから実現に至っていないとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、住宅課への調査を続ける一方で、近隣自治体の状況を調査しました。調査対象とした8自治体のうち、5自治体は何らかの形で公募の例外を実施しており、その他の自治体でも、条例で規定している以上、実施したい考えであるとの回答を得ました。</p> <p>また、国土交通省住宅局長の通知には、都市計画事業の施行に伴い住宅を除却された者は、市営住宅の入居者資格のひとつである住宅困窮者であるとの見解が示されています。</p> <p>オンブズマンとしては、市営住宅の現状も理解できます。しかし、都市計画事業という公共の福祉のために犠牲を強いられることになる市民の苦悩を十分に理解し、その市民が市営住宅の入居を求めているのなら、市一体となって、その市民のために考えてあげる必要があると感じました。</p> <p>そして、公募の例外を実施した場合に想定される件数を調査し、公募に多大な影響を及ぼすものではないことを確認しました。</p> <p>住宅課との話し合いを幾度か重ねた末、平成20年4月3日に改善に向けた検討をお願いしました。</p> <p>住宅課で検討いただいた結果、基本的には公募の例外を実施しますが、現状を考えると、そのための空家を常時確保することは難しいため、公募の例外による入居の希望を聞いた時点で確保することとし、その旨を文書で関係部署へ通知することにより周知を図りたいとのことでした。</p> <p>オンブズマンは住宅課から示された改善策によって、都市計画事業の施行に伴い住宅を除却された者をはじめとする公募の例外に該当する市民を救済できるようになるとともに、都市計画事業等の円滑な推進にも寄与し、かつ、市営住宅の現状を踏まえた効率的な方法がとられているものと判断しましたので、オンブズマンに報告いただいた方向で進めていただくことを前提に、今回の自己の発意に基づく調査を終了することになりました。</p>		
<p>市の機関への調査年月日</p>	<p>平成20年(2008年) 2月18日</p>	<p>要した日数</p>	<p>171日間</p>
<p>調査結果通知年月日</p>	<p>平成20年(2008年) 8月7日</p>		

(5) 処理事例5 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	環境部環境保全課		
苦情申立ての内容	<p>自宅の近所にある民間工場（以下「工場」という。）からの騒音問題の解決を、以前、市へ申し入れたところ、市から工場へ要望したとのことでしたが、現在も状況は変わっておりませんので、市でこの問題を解決してほしい。</p> <p>また、工場では、発生した粉塵を換気扇で場外へ排出していますが、場内で適正な処理が施されて排出しているのか心配です。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立書の内容から、これは、申立人と工場という民間事業所との間の問題であると判断しました。</p> <p>しかし、市内の事業所から出る騒音や大気汚染の監視や規制について、市が責任を負う部分については、確認しておく必要があると判断しましたので、調査を実施することにしました。</p> <p>業務を担当する環境保全課では、平成20年7月25日に現地での騒音を測定するとともに、工場への聴き取りを行っていただきました。</p> <p>オンブズマンに報告いただいたそれらの結果によりますと、まず、騒音の測定ですが、工場内の、申立人の居住地から最も近い場所を重機が走行した時の、申立人の居住地付近での測定値は、規制基準に近いものではありましたが、それは午前8時30分から午後6時までの時間帯において断続的に短時間発生するものであり、その他の場所における測定値は、いずれも基準を下回るものでした。</p> <p>また、聴き取りによると、工場では、以前に地域住民から騒音の苦情を受けたことから、重機をできるだけ低速で走行させるよう速度規制を設け、速度遵守を作業員に徹底するための看板を工場内の道路等に掲示していることを確認したとのことでした。</p> <p>なお、苦情が申立てられた時期には、工場内西側において、騒音の原因となる地面に敷いた鉄板を除去し、コンクリート化する工事を行っていたとのことで、その際に騒音が発生したことが考えられますが、その工事は既に完了したとのことでした。</p> <p>以上のとおり、工場から出る騒音は規制基準値内であること、重機の速度規制や地盤のコンクリート化などにより、さらなる騒音防止の対策に努めていることを確認したとのことでした。</p> <p>さらに、工場では、公害が発生しないよう全体の施設の維持管理状況を常時点検することが義務付けられており、粉塵等の発生についても、その防止に努めているとのことでした。</p> <p>環境保全課から以上の報告を受け、オンブズマンは、工場における騒音や大気汚染の監視といった市の責務は果たされていると判断しましたので、今回の申立てに関する調査を終了することにしました。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成20年（2008年）	7月24日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）	8月14日	21日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）	8月20日	27日間

(6) 処理事例6 オンブズマンの意向に沿ったもの

調査対象機関	財務部契約課		
<p>オンブズマンが自己の発意に基づき取り上げた事案の趣旨</p>	<p>市の作業服購入の入札で落札した業者から相談を受けました。相談内容は、市の入札に関する手続上の不備を指摘するものではありませんが、入札に付した特定品の条件が、結果的に落札業者を決定付ける恐れが大きいと、その状況を踏まえて条件を付すようお願いしたいというものでありました。</p> <p>オンブズマンは、入札に付した条件が、業者間の競争性を失わせるうえに、落札する業者や価格を決定付け、結果として市が不利益を被る恐れがあるのだとすれば、市はそのような事態を招かぬよう未然防止に努めなければならず、相談者からお聴きした内容は、市の業務の改善という観点から調査するに値すると判断しましたので、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しました。</p>		
<p>調査結果等</p>	<p>平成20年6月12日の契約課への聴き取りによると、相談のあった衣服は、規制業務に従事する職員が着用する作業服であり、発注した部署に確認したところでは、統一性を持たせなければ誤認される可能性があると考え、特定品に限定したとのことでした。</p> <p>オンブズマンとしては、確かに業務によっては、衣服の統一が、その円滑な遂行には不可欠ということもあり得ると考えますが、果たして、当該業務に衣服の統一が必要なのかについては、疑問を感じました。</p> <p>この度の調査は、直接的には小売業者とメーカーとの問題であるとはいえ、そのまま放置すれば、公平性が崩れ、その結果として市が不利益を被る可能性が十分あるため、市としても、それを防ぐための努力を惜しんではならないと考え、契約課に対し、運用上の改善を検討していただくようお願いしました。</p> <p>その後、契約課では、特定品を条件として衣服類の入札を実施している全ての部署に対して調査を行い、平成20年8月28日にオンブズマンは、その結果の報告を受けました。</p> <p>調査結果によると、調査の対象となる入札の4分の3近くについては、既に見直し済みであるか、もしくは次回から見直し実施できる旨の回答でしたが、残りは、安全性能や衣服統一による士気高揚の点から見直しできないとの回答でした。</p> <p>オンブズマンは、これまで特定品指定してきた入札のうち、相当数について見直し旨の回答が得られたことは、職員がこの度の問題について十分認識し、オンブズマンの申し入れに応えた結果であり、調査を通じて効果が得られたものと考えます。</p> <p>今後は、他の入札に関しても同様の意識を持っていただくとともに、事情により特定品の条件を見直せないと回答された部署においても、常にサンプルを取り寄せて検討するなど、漫然と現在の条件での入札を長期にわたり続けることのないよう申し入れ、今回の自己の発意に基づく調査を終えることとしました。</p>		
<p>市の機関への調査年月日</p>	<p>平成20年(2008年)</p>	<p>6月 2日</p>	<p>要した日数</p>
<p>調査結果通知年月日</p>	<p>平成20年(2008年)</p>	<p>9月 8日</p>	<p>98日間</p>

(7) 処理事例7 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	福祉部こども室保育課
苦情申立ての内容	<p>ひとりの子を持つ母親です。以前は市外に住んでいたのですが、昨年9月に夫と別居し、子を連れて祖父母が住む明石市内（以下、「市内」という。）の実家に身を寄せました。しかし、事情があって住民票は前住所地に置いていましたので、子を市内の保育園に入園させる手続きは、前住所地の自治体で行い、母子であることを証明すれば、保育料が無料になりました。やがて、住民票を市内に移し、明石市（以下、「市」という。）で手続きをすることになったのですが、市の担当職員から、同居の祖父に年金収入があるので、これからは保育料を納めなければならないとの説明を受けました。</p> <p>生活実態には変わらないのに、住民票を市内に移しただけで、他の自治体では無料であった保育料を納めなければならなくなることに納得できません。なぜ、そのようなことになるのか説明してほしい。</p> <p>また、母子や子育ての手続きなどをする中で、私の事情や切実な状況を十分説明しているにもかかわらず、担当部署の職員は、親身になってアドバイスをしてくれるようなことはなく、尋ねられてからはじめて答えるといった事務的なもので、その対応の冷たさに憤りを感じました。相手の立場に立った対応ができるよう改めてほしい。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、平成20年8月14日に申立人との面談を終えた後、平成20年8月28日に保育課から現状を聴取するとともに、関係資料の提供を得ました。</p> <p>保育課によると、保育料を算定するため、父母の前年の所得税の課税状況と年収から、児童と父母の生計維持関係を確認するのですが、それは、生活実態から行わねばならず、また、児童が祖父母とも同居している場合の生計が別であることの判断は、「父母に生計維持に相当する額の収入があるか等世帯の状況を把握したうえで判断する必要がある。」と兵庫県県民生活部健康福祉局児童課長通知『保育所徴収金の階層認定に係る適正な事務の執行について』に明記されており、市では同通知の「生計維持に相当する額」を、生活保護における児童1人の場合の母子世帯の年間の最低生活費に準じて150万円とし、それに満たないときは、経済的な面において、父母以外の者からの援助なしに児童を養うことは困難であるとの判断から、実態として同居する他の扶養義務者と生計を同じくしているものとして取り扱っているとのことでした。</p> <p>また、保育料を算定するための世帯の階層区分の認定については、厚生省児童家庭局長通知『「児童福祉法による保育所運営費国庫負担金について」通知の施行について』に「その児童と同一世帯に属して生計を一にしている父母及びそれ以外の扶養義務者（家計の主宰者（＝主に生計を維持する者）である場合に限る。）のすべてについて、それらの者の課税額の合計額により行うものであること。」と明記されています。</p> <p>そうした基準に沿って、申立人の前年度の所得税の課税状況や収入を確認したところ、所得税は非課税で、かつ収入は150万円未満でありましたので、同居する他の扶養義務者との生</p>

計維持関係を確認することとなり、住民票上は、児童は祖父母と別世帯として登録されていますが、住所はどちらの世帯も同一であり、実態として、児童と祖父母との生計が別であることを明確に確認できるものがないことから、児童と祖父母との生計は同じであると判断し、最多収入、最多納税者である祖父を家計の主宰者と定め、祖父の前年分の所得税額から保育料を算定したとのことでした。

オンブズマンは、申立人が大変なご苦勞をされており、周囲に迷惑を掛けずに自立しようとする気持ちが強いほど、前住所地の自治体では納めなくてよかった保育料を納めなければならなくなることを理不尽に感じることはよく理解できます。しかし、市の生計維持関係の確認と保育料の算定についての取り扱いは、厚生労働省や兵庫県からの通知に極めて忠実に則しており、市が独自に設けている年収150万円という基準も現実的、かつ、妥当なものであり、申立人の気持ちは心情的には理解できますが、残念ながら致し方ないものと考えます。

そして、生活実態に変わりがないのに、前住所地の自治体との間で保育料に差が生じている点ではありますが、保育課からの説明によりますと、それは、各自治体が独自の財源をつぎ込んで制度の充実を図ってきたためであり、市においても、家庭の実情に合わせて、保育料を算定するための世帯の階層区分や年齢区分を細分化するとともに、市における基準額を国が定めた基準額よりも低く設定し、平成11年度から保育料の額を据え置くなどの取り組みを続けており、そのために必要な財源は、市の限りある予算の中から捻出しているとのことでした。そして、そのような独自の取り組みは、どこの自治体でも進められており、方針が異なれば取り組み方法や度合いも異なることから、各自治体によってまちまちであることが認められました。

オンブズマンは保育課からの説明を受け、保育料に関するサービスのうち、国の定める基準の範囲内においては当然一律の取り扱いにならなければなりません。それ以上のサービスを提供するために、各自治体が裁量の範囲で独自に制度を拡充してきた結果、自治体間によって取り扱いに違いが生じることは当然あり得るべきことと考えます。

この度の保育料の差は、各自治体の政策的判断により福祉施策のどの部分に力を入れるかといった違いから生じたものと認められます。

最後に、職員の対応についてであります。窓口対応は、相手の気持ちを量り、その気持ちに応じて提供できるサービスであるところ、申立人の不安な気持ちを和らげることができず、かえって深く傷つけてしまったことは、非常に残念です。

保育課に対しましては、この度の申立てを今後の教訓とし、話しやすい雰囲気づくりや、きめ細やかな配慮に心掛け、対話の中から相手の心境を察し、求められていることに的確かつ丁寧にお応えできるような対応に努めるよう申し入れました。

苦情申立ての受付年月日	平成20年(2008年) 8月 1日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成20年(2008年) 8月18日	17日間
調査結果通知年月日	平成20年(2008年) 9月 8日	38日間

(8) 処理事例8 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	福祉部こども室児童福祉課		
苦情申立ての内容	<p>児童手当法に定める支給要件児童の父母の85%が受給できるよう設定された同法の所得制限限度額を、乳幼児等医療費助成制度の助成要件に準用していることは根拠がない。</p> <p>また、子どもの権利条約など、子どもを大切にしようという機運が高まっている中、親の所得によって子どもの受けるサービスに差が出ることは、子どもに対する差別であるから、乳幼児等医療費助成制度の所得制限を撤廃してほしい。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは、平成20年8月14日に申立人との面談を終えた後、平成20年8月28日に児童福祉課から状況をお聴きするとともに関係資料を提供いただきました。</p> <p>児童福祉課によると、乳児に対する医療費助成制度は、昭和48年8月1日に兵庫県が創設したのがはじまりですが、実際には兵庫県下の各市町が同制度を運用し、助成額と同額の補助金を兵庫県から受け取る仕組みになっていることから、兵庫県の制度を基本としながら、発展してきた経緯があり、市においても、昭和48年8月1日から「明石市乳幼児等医療費の助成に関する条例」を施行して以降、義務教育就学前児童の所得制限や保護者負担金を撤廃したり、助成対象を小学校6年生まで拡大するなど、市の独自の施策として制度の拡充に取り組んできたとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、兵庫県の要綱においても市の条例においても同制度の助成対象は乳幼児等の保護者であることから、乳幼児等の扶養義務は第一義的に保護者にあると考えます。</p> <p>また、「子どもの権利条約」（「児童の権利に関する条約」）には、子どもを育てる責任が、第一にその父母にあること（第18条）はうたわれていますが、この条約から、子どもの治療に要した費用を行政が看なければならぬと解釈することはできませんでした。</p> <p>なお、国が医療費助成に関する制度を創設していないのは、児童手当法が目的とする「児童の健全な育成」に病院で治療を受けることも含めているためであると考えられます。そのような中、自治体が独自に創設した乳幼児等の医療費助成制度は、児童手当法に含む医療に特化して自治体はその裁量の中で発展させてきた制度であり、乳幼児等をもつ保護者の権利を保障するために成立したものではないと考えます。</p> <p>最後に、乳幼児等に対する医療費助成制度は、これまでにも、どこかに線を引きながら段階的に拡充されてきたものであり、市が独自に拡充してきた制度である以上、その線引きは、政策的判断に委ねられるところであり、児童手当法の所得制限が、同法に定める支給要件児童の父母の85%に支給されるよう設定されたものであったとしても、拡充過程における現段階での線引きとしては妥当であり、何ら問題はなく、現時点での市の乳幼児等医療費助成制度の到達点であると考えます。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成20年（2008年）	8月14日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）	8月18日	4日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）	9月9日	26日間

(9) 処理事例9 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	下水道部下水道管理課		
苦情申立ての内容	<p>下水道本管に接続する予定の宅地の排水管布設状況を調査したうえで、最適な取付管の布設位置を確定し、その図面を作成する業務（以下「調査業務」という。）があり、市はその調査業務を随意契約によって明石市管工事業協同組合（以下「組合」という。）に発注しています。組合員は、1件につき5,800円の利益があるうえ、調査業務中に自社の営業活動ができ、他の業者と比較して有利な状況にあり、業者間での公平性を欠くため、発注方法を競争入札に変更してほしい。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンが、下水道管理課から聴取したところによると、調査業務は、下水道本管に接続する地域の住宅の敷地を一斉に調査する必要がある、しかも、下水道本管の布設工事を控えていることから、発注から約1か月という限られた期限内に、調査結果を記した図面「公共下水道取付管位置調査確認書」（以下「確認書」という。）を紙ベースだけでなく、電子データ化したものをコンパクトディスクに記録して納品することを受注の条件にしており、確認書は、何度も宅地所有者を訪問し、現地を確認するといった地道な作業の積み重ねによって完成されるものであるとのことでした。</p> <p>また、調査業務における組合員の自社の営業活動については、組合が禁止を徹底しており、受注した業者は、組合の腕章と名札を着用して調査業務にあたっていますが、事前に地元の自治会等へ回覧するチラシや市のホームページの入札情報をもとに、調査業務に入る前から既に、業者が営業活動を行っているのが実態であるとのことでした。</p> <p>オンブズマンは聴き取りを終え、下水道管理課が、確実な業務の遂行のために、公募ではなく、短期間にまとまった件数を調査できる行動力や、その結果を電子データ化して磁気媒体に記憶させる技術力を兼ね備えた発注先として組合を選び、随意契約としていることは相当であり、当然、発注者として認められてしかるべき業務の執行であって、不当な発注方法とは言えないと考えます。</p> <p>また、確認書を作成するためには、幾度もの訪問や現地確認という労力を費やさなければならず、調査業務の価値は、納品された確認書だけで判断できるものではないと考えます。</p> <p>なお、組合が禁止する調査業務における自社の営業活動を違反して行った組合員があった事実は認められないばかりか、調査業務に入る前から既に業者が営業活動を行っている事実を考えれば、営業活動の禁止は、組合の足かせとはなっていない、組合が格別に有利な状況にあるとは言えないと考えます。</p> <p>以上のことから、発注方法を競争入札に変更することは、市の業務の執行に支障をきたす可能性が十分にあり、現在の発注方法が、下水道事業の現状を踏まえた妥当なものであると判断し、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20年（2008年）	9月4日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）	9月11日	7日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）	9月30日	26日間

(10) 処理事例 10 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	保険・健康部介護保険課	
苦情申立ての内容	<p>介護保険課から届いた通知文書等の内容を確認するため、三度、市役所へ出向きました。その結果、介護保険課による事務処理の誤りが原因であることが判明しました。</p> <p>そのため、介護保険課へ出向いた交通費等を請求しましたが、支払いに応じてもらえません。</p> <p>市が事務処理を誤ったことによって生じた費用を自分が負担しなければならないということに納得できませんので、出費した交通費等を返してほしい。</p> <p>また、市の誤り等によって発生する費用を市民が負担しなくても済むような手段を講じてもらいたい。</p>	
調査結果等	<p>介護保険課による事務処理の誤りが重なったため、要した交通費等を返してもらいたいとする申立人の気持ちは理解できません。</p> <p>しかし、そうした費用を返還するといった制度は、市に設けられていません。</p> <p>これまで市政の運営において、そのような事態が生じたときの負担は、市民が負うこともやぶさかではないとする共通認識があり、一般的に受け入れられてきたためと考えられます。</p> <p>そのような認識のもと、大部分の市民には、その危険負担についてご理解いただけているものと思われるところです。</p> <p>オンブズマンは、双方の正否の割合を明らかにしたうえで、返還を求める費用が必要な行為によって生じたものであるのかを審査し、正否の割合などを勘案して負担すべき範囲を定めるような機能や権限を持ち合わせておりません。</p> <p>明石市行政オンブズマン設置要綱第11条にはオンブズマンの調査対象外事項が規定されており、同条第5号には、申立てられた内容から、オンブズマンが他の法的手段により解決を図ることが相当であると認めるときは、当該苦情を調査しない旨の規定があり、この度申立てられた内容はこれに該当するものと判断しましたので、調査をしないこととしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成20年(2008年)10月22日	要した日数
調査しない旨の通知年月日	平成20年(2008年)11月4日	13日間



(11) 処理事例 11 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	土木部交通政策室道路計画課	
苦情申立ての内容	<p>新しくできた東西道路（以下「東西道路」という。）が従来からある南北道路（以下「南北道路」という。）に接続する予定の北西の角地に所有するアパートがあり、その南側（東西道路側）と東側（南北道路側）に入居者用駐車場の出入口を設けているのですが、何年もの間、東西道路がアパートの前で通行止めになっているため、東西道路から南北道路に出ようとする通過車両が、アパートの駐車場を通り抜けます。</p> <p>また、最近になって東西道路に接続する新たな道路（以下「新設道路」という。）ができたため、アパートの駐車場を通り抜ける通過車両が増えて大変迷惑しています。</p> <p>東西道路の通行止めと東西道路への新設道路の接続によりアパートの入居者や所有者が迷惑を被らなければならないことに納得できませんので、通過車両がアパートの駐車場を通り抜けないような対策を講じてほしい。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、平成 20 年 10 月 2 日に道路計画課から事情を聴きましたところ、東西道路は接続部分以外の整備が完了してから長い年月が経過しているため、通行止めの解除に努力しているが、どうしても整備を進めることができず、今日に至っているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは地図で確認したところ、生活道路である東西道路へ入り込み、アパートの駐車場を通り抜けてまで南北道路に出ようとする通過車両がそれほどあるとは思われなかったため、アパートの駐車場を通り抜ける通過車両の台数を調査する必要があると考え、平成 20 年 11 月 18 日と 20 日に調査を実施しました。その結果、1 時間に通り抜けた通過車両の台数は、最も交通量が多い朝の通勤時間帯で実質 4 台、夕方の時間帯にいたっては 1 台でした。</p> <p>また、駐車場の配置状況を観察したところ、駐車場は 3 つに仕切られ、全ての車が駐車場から直接、2 か所の出入口を利用できるようにはなっておらず、南側（東西道路側）にしか出入口が設けられていない駐車場の車は、一旦、東西道路に出てから 2 か所に出入口が設けられた駐車場を通り抜けて南北道路へ出ることになり、そのような通行は通過車両による通り抜けを誘発しかねないものと感じました。</p> <p>以上のことを総合的に勘案しますと、東西道路が通行止めであるために通過車両がアパートの駐車場を通り抜けていることは事実であり、道路計画課は一刻も早く通行止めが解除されるよう整備に努めなければならないことは言うまでもありませんが、東西道路が通行止めであるからと言って、通過車両によるアパートの駐車場の通り抜けについて、市が全面的に責任を負って対策を講じなければならないということにはならないと考えます。</p> <p>また、現地調査の結果から、新設道路を東西道路へ接続したことにより、アパートの駐車場を通り抜ける通過車両が増えたとは考えられませんので、それについて市が特別な措置を講じる必要はないと判断し、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 20 年（2008 年） 9 月 25 日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成 20 年（2008 年） 9 月 25 日	0 日間
市の機関への調査年月日	平成 20 年（2008 年） 10 月 2 日	7 日間
調査結果通知年月日	平成 20 年（2008 年） 12 月 4 日	70 日間

(12) 処理事例 1 2 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（意見表明）

意見表明先	市 長
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>自宅の近所が野良猫の格好の繁殖の場となっており、増え続けた野良猫が自宅の敷地に入ってきてはふんをするので、毎日その始末に追われて大変困っています。</p> <p>市に対策をお願いしたところ、野良猫は法律による捕獲が認められていないので、駆除することはできないとの返事でしたが、だからといって対策を講じなければ、野良猫は増え続ける一方ですし、何の義務もない者が、日々、野良猫のふんの始末をしなければならぬというのは理不尽です。</p> <p>飼い主がいなくなった野良猫を管理できるのは行政しかありませんので、野良猫の繁殖を抑え、ふん害を防止する対策を講じてほしい。</p>
<p>意見表明の内容</p>	<p>オンブズマンは、この申立て以外にも、公園の砂場へのふん尿やごみ荒しなど、野良猫による被害が市内の各所から市に寄せられていることから、市内の広範囲にわたって点在している問題として取り扱わなければならないと考えました。</p> <p>市には現在のところ、この苦情を所管する部署がないということなので、動物に関係する事務を所管する3つの部署から実情を聴きました。</p> <p>そして、「鳥獣の保護及び狩猟の適正化に関する法律」で、生活環境や農林水産業に被害を及ぼすために捕獲が認められている鳥獣に野良猫は指定されていないこと、また、犬は「狂犬病予防法」により、飼い主に登録と予防注射が義務付けられるとともに、それらを受けていない犬の捕獲が認められていますが、猫にはそうした法令等が存在せず、捕獲という手段をとるための法的根拠がないことを確認しました。</p> <p>また、「動物の愛護及び管理に関する法律」（以下「動物愛護法」という。）では、基本原則として第2条に「何人も、動物をみだりに殺し、傷つけ、又は苦しめることのないようにする」ことが定められていますが、その中でも猫は、第44条第4項第1号で「愛護動物」と位置付けられており、同条第1項から第3項にかけては、愛護動物を殺したり、傷つけたり、虐待、遺棄した者には罰金などの罰則が規定され、猫が特に愛護されるべき動物として守られていることがわかります。</p> <p>一方、動物愛護法では、第6条第1項に「県は、基本指針に即して、県の区域内における動物の愛護及び管理に関する施策を推進するための計画を定めなければならない。」こと、第35条第1項及び同条第2項に「県が所有者の判明しない犬又はねこの引取りをその拾得者その他の者から求められた場合には、これを引き取らなければならない。」こと、同条第6項に「国は、県に対し、予算の範囲内において犬又はねこの引取りに関し、費用の一部を補助することができる。」ことが規定されています。</p> <p>また、兵庫県が制定した「動物の愛護及び管理に関する条例」（以下「動物愛護条例」という。）第3条では、県の責務を「動物の愛護及び管理に関する基本的かつ総合的な施策を策定し、並びにこれを実施する」ことと定め、兵庫県が平成20年3月に策定した「動物愛護管理推進計画」でも、野良猫の問題を取り</p>

	<p>上げていることから、野良猫の対策は、本来は兵庫県が主導で取り組むべき事務であることが確認できました。</p> <p>しかし、「動物愛護管理推進計画」で、各地域での動物愛護管理事業を推進していくために兵庫県動物愛護センター及び支部ごとに設置することとしている「地域別動物愛護管理推進会議（仮称）」は、現時点においても設けられておらず、兵庫県の取り組みがはかどっていないように見受けられます。</p> <p>野良猫はねずみ算式に繁殖すると言われる動物で、行政の取り組みが進まない間にもその数が増え続け、それに伴い野良猫による住民への被害も増大していくことを考えれば、何らかの手を打たなければならず、先延ばしにすればするほど大きな問題に発展することは目に見えています。</p> <p>また、動物愛護条例第4条では、市町の責務として「市町は、その地域の社会的状況に応じた動物の愛護及び管理に関する施策を策定し、並びにこれを実施する」ことが定められています。</p> <p>そうしたことからオンブズマンは、野良猫対策全般について兵庫県が取り組まなければならないのではなく、市内の状況に応じた対策は、市が考えて取り組まなければならない立場にあり、市民の意見を兵庫県に伝え、兵庫県による取り組みを促進することは、住民にとって最も身近な行政である市が果たすべき役割であると考えます。</p> <p>次にオンブズマンは、他の自治体による具体的な対策を調べたところ、野良猫の不妊手術に要する費用の一部を自治体が助成し、地域住民がその後の世話をする地域猫の取り組みが多く自治体で試みられているようですが、野良猫と飼い猫の区別や地域住民の理解と協力など様々な課題があって簡単に取り組める対策ではないと考えます。他には野良猫を含む飼い主のいない動物への餌やりを罰金付きで禁止する条例を制定する自治体もあるようですが、どの自治体においても野良猫による住民への被害と動物愛護法との狭間で暗中模索しながら対策に取り組んでいるように思われることから、オンブズマンとしては、まずは、野良猫の問題を抱える地域住民との話し合いから入り、市民と市が協働してその地域の状況にあった施策やルールをつくって実施することが肝要であり、市が一方向的に推し進めたり、市内をひとまとめで考えないよう注意して取り組まなければならない問題であると考えます。</p> <p>明石市では「安全・安心のまちづくり」を掲げています。</p> <p>「安心のまち」とは、市民が不愉快な思いをすることなく日常生活を普通に送ることができるまちであり、野良猫の対策こそ、「安心のまちづくり」を推進する明石市にとって見過ごしてはならない重要な課題であると考えます。</p> <p>以上のことから、野良猫の問題を取り扱う部署を設置して今からでも決して早すぎることはない野良猫対策の第一歩を踏み出すことを意見表明します。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成20年（2008年）7月17日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成20年（2008年）7月17日	0日間
意見表明年月日	平成20年（2008年）12月18日	154日間

(13) 処理事例 1 3 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	保険・健康部国民健康保険課		
苦情申立ての内容	<p>平成20年12月19日付けで届いた国民健康保険料の督促状の指定期限が平成20年12月26日となっていました。</p> <p>しかし、国民健康保険法第79条第2項に「督促状により指定すべき期限は、督促状を発する日から起算して十日以上を経過した日でなければならない。」と規定されていますので、この督促状は法令違反であり効力を有しません。</p> <p>また、国民健康保険課の職員から、国民健康保険の延滞料は納期限内に納めなければ発生する旨の説明を受けましたが、正しくは督促状の指定期限内に完納しなければ発生するものです。</p> <p>担当業務に関する法の知識が不十分なために、督促が無効となって延滞料が徴収できなくなったり、市民が不利益を被ることは不幸なことなので、是正してほしい。</p>		
調査結果等	<p>まず、国民健康保険法第79条の条文は、主語が「組合」であり、健康保険組合が督促する場合の規定でしたので、明石市の督促には適用されません。</p> <p>市が徴収する国民健康保険料は、同法第79条の2で「地方自治法に規定する法律で定める歳入」として同法の規定によるものとされており、地方自治法第231条の3には、「延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる。」(第3項)こと、「普通地方公共団体の長は、期限を指定してこれを督促しなければならない。」(第1項)ことが定められています。</p> <p>また、地方税法第331条では「督促状を発した日から起算して十日を経過した日までに」(第1項第1号)完納しないときは、「滞納者の財産を差し押えなければならない。」(第1項)とされており、これらの法律をもとに、明石市財務規則第39条では「10日以内の期限を指定して督促状により督促しなければならない。」と規定しているものと考えられます。督促状は、これらの法令等に従っており、是正の必要性は認められませんでした。</p> <p>次に延滞金に関しましては、延滞金を徴収できるのは、地方自治法第231条の3第2項に「督促をした場合」と規定されており、申立てられたとおりでであると考えます。</p> <p>オンブズマンが確認したところでは、以上のとおりですが、明石市行政オンブズマン制度は、申立人が利害を有しない苦情は調査の対象としておらず、その視点から申立て内容を判断しますと、申立てられた出来事があっても、納付義務者が納期限までに保険料を納めなければならない事実は何ら変わりはなく、申立人の権利利益が具体的に侵害されることにはならないと考えます。</p> <p>そうしたことから、今回の申立てについては調査しないことにしましたが、職員の説明につきましては、その内容によっては、説明を受けた人の権利利益を侵害してしまうことが考えられますし、何よりも市民の信頼を損なうことになりかねませんので、関係法令をしっかりと理解し、明確な説明に努めることを国民健康保険課に対して申し入れておきました。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成21年(2009年)	1月 5日	要した日数
調査しない旨の通知年月日	平成21年(2009年)	1月14日	9日間

## 5 明石市行政オンブズマン設置要綱

### 明石市行政オンブズマン設置要綱

#### (設置)

第1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、本市に明石市行政オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

#### (所管事項)

第2条 オンブズマンの所管する事項は、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とする。ただし、次に掲げる事項は、オンブズマンの所管としない。

- (1) 裁判手続又は行政上の不服申立手続その他の紛争処理制度において現に審理が行われている、又は既に審理が行われた事項
- (2) 監査委員が請求に基づき現に監査を行っている、又は既に監査を行った事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (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3条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市政に関する苦情の申立ての内容を調査し、苦情を簡易迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「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措置（以下「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ときは、当該制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 勧告、意見表明等の内容を公表すること。

#### (オンブズマンの責務)

第4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。

4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

#### (市の機関の責務)

第5条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性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、積極的な協力援助に努めなければならない。

#### (オンブズマンの組織等)

第6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厚く、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。

(兼職等の禁止)

第7条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長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、本市と特別の利害関係にある企業の役員その他特別の利害関係を有する者たることができない。

(解嘱)

第8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場合、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場合は、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。

(苦情の申立て)

第9条 何人も、オンブズマンに対し、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について苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第10条 前条の規定による苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、オンブズマンが当該書面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) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所(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) 苦情の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、別に定める事項

2 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(調査対象外事項)

第11条 オンブズマンは、苦情の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、当該苦情を調査しない。

(1) 第2条ただし書に規定する事項に該当するとき。

(2) 苦情を申し立てた者(以下「苦情申立人」という。)が、苦情の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、苦情の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) 内容が虚偽であるものその他苦情の内容がこの要綱の目的に照らして不適切なものと認められるとき。

(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認められるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しないときは、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12条 オンブズマンは、苦情等について調査を開始するときは、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、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を理由を付して苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を理由を付して第1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。

(調査の方法)

第13条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的事項について、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(専門調査員)

第14条 オンブズマンの職務の遂行を補助するため、福祉、教育その他の専門的分野に係る事項を調査する専門調査員を置くことができる。

2 専門調査員は、専門的知識を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 専門調査員の任期は、2年とし、再任されることができる。

4 専門調査員は、オンブズマンの指示に基づき苦情等に係る専門的調査を行い、その結果をオンブズマンに報告する。

5 第4条、第7条及び第8条の規定は、専門調査員について準用する。

(指定管理者の調査への協力)

第15条 地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に規定する指定管理者は、第13条第2項の規定による調査について、協力するよう努めるものとする。

(調査結果の通知)

第16条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、苦情申立人及び第12条第1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。

2 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査結果について、第12条第1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。

(勧告及び意見表明)

第17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し、又は制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

2 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前項の規定により勧告し、又は意見を表明したときは、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。

(勧告又は意見表明の尊重)

第18条 前条第1項の規定による勧告又は意見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。

(報告等)

第19条 オンブズマンは、第17条第1項の規定による勧告をしたときは、当該勧告を受けた市の機関に対し、是正等の措置について報告を求めることができる。

2 オンブズマンは、第17条第1項の規定による意見表明をした場合において必要があると認めるときは、当該意見表明を受けた市の機関に対し、制度の改善の状況について報告を求めることができる。

3 前2項の規定により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、是正等の措置を講ずることができない又は制度の改善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。

4 オンブズマンは、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。

(公表)

第20条 オンブズマンは、第17条第1項の規定による勧告又は意見表明をしたとき、及び前条第3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 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、明石市個人情報保護条例(平成13年条例第1号)の趣旨にのっとり、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(活動状況の報告)

第21条 オンブズマンは、毎年、その活動状況について市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(庶務)

第22条 オンブズマンに関する庶務は、市民相談課が行う。

(補則)

第23条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則(平成19年5月18日制定)

(施行期日)

1 この要綱は、平成19年7月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱は、この要綱の施行の日(以下「施行日」という。)の1年前の日以後にあった事実に係る苦情について適用し、施行日の1年前の日前にあった事実に係る苦情については、適用しない。