

# 明石市行政オンブズマン

## 平成21年度 活動状況報告書

[平成21年4月1日～平成22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 .....	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 .....	3
3 オンブズマン制度の利用状況 .....	4
(1) オンブズマン制度についての問合せ .....	4
(2) オンブズマンの面談・相談 .....	4
(3) オンブズマンへの苦情申立て .....	5
(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査 .....	7
(5) 区分別処理状況 .....	8
4 処理事例 .....	9
(1) 処理事例1 調査をしないこととしたもの .....	10
〔明石市文化芸術創生会議委員に選ばれた方のレポートの公 開に関すること〕	
(2) 処理事例2 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの .....	11
〔市営住宅の家賃の減免開始時期と減免制度の周知に関する こと〕	
(3) 処理事例3 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの .....	12
〔5年を経過した固定資産税・都市計画税過誤納金の還付に 関すること〕	
5 明石市行政オンブズマン設置要綱 .....	13

## 1 はじめに

平成19年7月から運用を始めたオンブズマン制度が2年を経過したことから、平成21年度は、これまでの運用状況の検証と制度の見直しを行いました。

オンブズマン制度は「市政に関する苦情を公正・中立的な立場から処理する制度であるため、市民の皆さんに納得いただける透明性の高いものでなければならない」という考えのもと、小越芳保氏と春日勉氏の両オンブズマンの積極的な参画を得ながら、昨年7月から検証と見直しに取り組みました。

本市のオンブズマン制度について、両氏がこれまでの経験を活かしつつ、公正・中立的な立場から検証内容を分析し、これからもこの制度が市民の皆さんに信頼され続けるためにはどうあるべきかという観点から示された意見は、強力に制度の見直しを推し進めるものとなりました。

昨年11月に検証結果と見直し内容をとりまとめ、本年1月から新たな執務体制等により運用を開始しています。

また、本年3月には制度発足以来ご活躍いただいた神戸学院大学准教授春日勉氏から同大学准教授の福嶋敏明氏へオンブズマンの交代がありました。

なお、オンブズマンへの苦情申立て件数については、平成21年度は3件にとどまりました。これは、制度の発足以前から潜在していた苦情がこの2年間でオンブズマンに申立てられたことや市の業務に改善の兆しが見られつつあること、あるいは市民の皆さんへの広報が不十分であったことなど、幾つかの原因が考えられるところです。

いずれであってもこの制度はご利用いただけてこそ、その機能を発揮する制度であり、本市にはオンブズマン制度があるということをより認識していただくことが大事であると考えています。

市民の皆さんから信頼され、より利用される制度であり続けられるよう、これまで以上に広報にも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22年（2010年）4月  
明石市政策部市民相談課

## 2 オンブズマンの所感 「明石市行政オンブズマンの果たせる役割」

代表オンブズマン こごし 小越 よしやす 芳保

平成19年7月にこの制度は発足しました。オンブズマン体験からその役割につきご理解をいただきたく、体験的手順を振り返ってみます。

① オンブズマン活動は、市民の皆さんからの申立によって始まることになっています。しかし、実際には申込む前に、相談をされる方がほとんどのようです。

相談には、電話や来庁されて、事務局に大方の話しをされて、オンブズマン制度で取り扱うことができるかどうかを確かめようとされておられるようです。事務局との対話から取り扱われるかどうか確信することができなかったり、なにはともあれオンブズマンに話しを聞いて貰いたいと希望されたりする方がおられます。その場合には、ご都合をオンブズマンの執務日(木曜日の午後)と調整して来庁いただくことにしています。

② 話しをお伺いするときは、できるだけ時間をかけて、相談者の自由なお話をお伺いするようにしています。お話の中から本当に訴えかけたいことはどこにあるかを感じ取るように努めています。そして、申立意思の有無をお尋ねしながら、申立の書式をお渡しするようにしています。

申立の書式をお渡ししても、実際には申立をされない方もしばしば居られます。オンブズマンとの話からその人なりに納得されたのかもしれないと、推察しております。

③ 申立書を頂きますと、調査を開始します。市役所の関係部所に取り扱い根拠となる規則、その一般的実情から、申立人とのやりとりまでを調査していきます。この場合、申立人とのやりとりに問題があるときは、申立人との利害関係が認められることから、勧告や意見表明をすることになります。

④ また、関係部所は、取り扱いの規則にしたがっているが、実情に問題があると感じられることがあります。この場合は、申立人に対する非違があると認めることは困難で、申立案件として関係部所に対して勧告や意見表明をすることはできません。

しかし、オンブズマンは、この様な場合には、その制度を改める方策を考慮します。その可能性が認められるときは、自己発意により、調査し意見表明をすることがありました。そして、関係部所により取り扱いの規則が改定されたこともありました。

⑤ この様に、市民の皆さんから、相談や申込みをいただき、申込者のご希望に沿えないことがあっても、多くの市民の皆さんの市役所利用の利便に役立つこともあります。市民の皆さんに、オンブズマン制度の存在を認識していただき、どしどし相談や申込みをしていただき、良き明石市に育てて行くことができることを願ってやみません。

## 2 オンブズマンの所感 明石市行政オンブズマンを経験して

オンブズマン かすが つとむ  
春日 勉

2007年7月に、明石市に行政オンブズマン制度が導入され、その最初のオンブズマンとして任命して頂いて以来、2年と9カ月、様々な経験をさせていただきました。私自身は、2010年3月に退任させていただきましたので、これまでの感想を若干述べさせていただきます。

窓口業務だけでは十分に解決できない市民の方々の苦情や相談を受け付け、お話をお聞きすることから、オンブズマンとしての職務が始まります。その後、関係部署の方をお呼びして、事実確認をするとともに、苦情や相談の内容を吟味した上で、現行の条例や規則等に照らし合わせながら運用上の見直しをすべきかどうか、運用規程等の改善が可能かどうかを話し合いました。また、必要な場合には、現場へ赴き、関係する方々の説明をお聞きし、自らも五感を使って当該事案の問題点を確認するという作業を致しました。公正中立な判断が求められているオンブズマンとしては、できる限り苦情を申立てられた市民の方のお気持ちに配慮しながら、お話の内容を十分に把握し、関係部署よりご提供頂きました資料に基づきまして、当該事案を慎重に検討した上で、適切な結論を見出せるよう努めてきたつもりです。

オンブズマン制度の導入をきっかけに、さまざまな課題も見えてきました。一律・平等な行政の適用を意識する余り実質面に意識が行き渡らず運用が形骸化し問題が起きていたこと、日々の業務に追われる中で、職員の方が問題点に気が付いていたとしてもそれを修正する機会のないまま過ぎていたこと、また、関係部署間での情報の迅速な伝達や共有が十分にできていないために、対応できたはずのこともできないままでいたことなどです。相談の中には、当初から関係部署間で話し合っただけで、その場で解決できていたはずのものもありました。よく言われることですが、行政の窓口へ赴き相談をしようとする「たらいまわし」にあうといったこともこのような機能の欠落が原因ではないかと思えます。窓口を一元化し、相談には柔軟に対応する、適切な部署を迅速に紹介する(すでに明石市では市民相談課がその役割を担っておられると思えますが)、それをきっかけに、関係部署間での話し合いを持ち、対応の適否を検討するなど、これからは行政の基本的な姿勢として求められていくことでありましょう。こうしたことから、オンブズマン制度というものは個別具体的事案の解決と、関係する制度の見直しや運用上の改善だけではなく、行政の執務の在り方自体を問い直すよいきっかけになったと思われまふ。また、オンブズマン制度により、市民の方々からすればベールに包まれた行政の執務の内容や其々の部署が果たしている役割を知る良いきっかけになっていると思うのです。相談にこられた市民の方への説明やオンブズマンから公表される審査結果報告は、そのような機能を果たしていると思えます。今後も、オンブズマン制度が、市民の方々の市政に対する理解を深め、積極的に行政へ協力して頂けるような意義のある制度として定着していくことを望んでいます。

最後になりますが、2年9カ月にわたりましてご協力頂き、支えていただきました関係者のみなさま方に深く御礼を申し上げ、挨拶にかえさせていただきます。

### 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 17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	3	1	1	0	0	3	0	0	0	1	0	3	12
(イ) 制度に関する質問	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
(ウ) 制度に対する意見・批判	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(エ) 担当課からの情報提供	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	3	3	1	1	1	3	0	0	0	1	0	4	17

##### 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	2	2	1	1	1	2	0	0	0	1	0	2	12
(イ) 来庁	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
月別計	3	3	1	1	1	3	0	0	0	1	0	4	17

#### (2) オンブズマンの面談・相談

件数 12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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
(イ) 苦情申立てにならなかった相談	1	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	2	11
月別計	1	2	2	0	2	3	0	0	0	0	0	2	12

(3) オンブズマンへの苦情申立て  
件数 3件

① 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月												方法別計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) 持 参	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(イ) 郵 送	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
(ウ) 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	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3

※ 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												対象機関別計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) 芸術部文化振興課	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(イ) 都市整備部建築室住宅課	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(ウ) 財務部税務室資産税課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
月別計	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3



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) 芸術部文化振興課	1 件	平成21年7月1日	明石市文化芸術創生会議委員に選ばれた方のレポートの公開に関する事	H21.7.9 完了
(イ) 都市整備部建築室 住宅課	1 件	平成21年10月29日	市営住宅の家賃の減免開始時期と減免制度の周知に関する事	H21.12.10 完了
(ウ) 財務部税務室資産 税課	1 件	平成22年2月3日	5年を経過した固定資産税・都市計画税過誤納金の還付に関する事	H22.3.5 完了
合 計	3 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(イ) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
(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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(オ) 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	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
※調査継続中													0
計													3



(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) 都市整備部建築室住宅課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
月別計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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22年1月8日	市営住宅の家賃の減免申請の取り扱いに関する事	継続
合計	1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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(イ) 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
※調査継続中													1	
計													1	



## (5) 区分別処理状況

(単位：件)

区 分	件数
処理件数	4
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 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	2
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	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 オンブズマンの自己の発意に基づく調査	1
(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	1

## 4 处理事例

(1) 処理事例1 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	文化芸術部文化振興課		
苦情申立ての内容	<p>明石文化芸術創生会議委員（以下「委員」という。）の募集がありましたので、応募しました。</p> <p>募集要項には、応募用紙と「明石の魅力ある文化芸術の創造と発展に向けての思い」をテーマにしたレポートをもとに書類選考することが記載されており、選考の結果、応募の意向に添えない旨の書面をいただきました。そこで、委員に選ばれた方のレポートを参考にさせていただきたいと思い、その方のレポートの公表を担当課に申し入れたのですが、個人情報保護のために明らかにできないと断られました。</p> <p>しかし、選ばれた方のレポートを公開することは、その方の名誉にこそなりますが、個人情報の流出に当たらないと考えますので、委員に選ばれた方のレポートを公表してほしい。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立書の内容から、申立人が求めておられるのは、委員に選ばれた方のレポートという市が業務上取得した文書の公開であると理解しました。</p> <p>市では、情報公開の総合的推進に関し必要な事項を定めるとともに、市民の知る権利を尊重し、公文書の公開を請求する権利を明らかにし、市政に関し市民に説明する責務が全うされるよう「明石市情報公開条例」（以下「情報公開条例」という。）を制定し、情報公開条例に基づく情報公開制度の運用に努めています。</p> <p>申立人が求めておられる公文書の公開請求の手順や公開内容の決定に不服がある場合の救済手続などは、情報公開条例と明石市情報公開条例施行規則に定められています。</p> <p>オンブズマンが調査の対象とするのは、苦情の原因となった事実について利害を有する市政に対する苦情のうち、情報公開制度をはじめ、裁判制度や行政不服審査制度など、オンブズマン制度以外にも様々な救済制度があるなかで、オンブズマン制度で調査することが相当であると認められる苦情であり、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ことを「明石市行政オンブズマン設置要綱」第11条第1項第5号で定めています。</p> <p>この度申立てられた苦情は、まさしく情報公開の制度によって明らかにすることが相応しい内容であると判断しましたので、オンブズマンは調査しないこととしました。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成21年（2009年）	7月 1日	要した日数
調査結果通知年月日	平成21年（2009年）	7月 9日	8日間

(2) 処理事例2 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	都市整備部建築室住宅課	
<p>苦情申立ての内容</p>	<p>平成19年3月に会社を定年退職し、翌月から1年間は同じ会社でパート勤務、そして平成20年4月からは無職の年金生活と勤務形態の変化や退職で所得が減っているにもかかわらず、定年退職前と同額の市営住宅の家賃が口座から引き落としされており、家賃の納付が困難になるとともに、疑問を感じていました。</p> <p>そのため、平成20年7月に住宅課へ相談したところ、減免申請の制度があるということで、その手続を済ませて減額してもらえたのですが、減免は申請した月から認められるため、無職となった平成20年4月から平成20年6月までの家賃については減額できないということでした。</p> <p>しかし、これまでに家賃の減免制度があることを見聞きしたことはなく、この度の相談で初めて知った状態であるのに手続きの遅れを理由に減免が認めてもらえないことに納得できません。</p> <p>減免制度を周知するとともに、無職となった平成20年4月以降は所得等に何ら変わりはなく減免が認められる状態にあったのだから、平成20年4月に遡って減免を認めてほしい。</p>	
<p>調査結果等</p>	<p>苦情申立てを受けてオンブズマンは、平成21年11月12日に住宅課から関係資料の提供とその説明を受け、職員に聴き取り調査を行いました。</p> <p>まず、減免申請そのものは、「明石市営住宅条例」で一定の条件を満たせば市営住宅の家賃を減免できること（第20条）、「明石市営住宅条例施行規則」で減免を受けようとする人は市長に申請しなければならないこと（第16条）を定めています。</p> <p>次に減免の具体的な基準や手続きについては、要綱や手順書があり、住宅課ではこれらに従い減免申請の事務処理にあたっているとのことでした。</p> <p>そして、申立人が求められている減免の遡っての適用に関しては、手順書の中で、申請日の属する月の家賃から減免を適用することが明記されており、統一したルールのもとに処理されていることを確認しました。</p> <p>また、申立人が納得できない理由として挙げられている減免制度の周知については、住宅課が毎年1月に入居者へ郵送する「収入認定通知書」の裏面に家賃の減免に関する説明文が記載されており、年に一度は周知がされているということになります。</p> <p>以上のとおり調査した結果、オンブズマンとしては、無職となってから減免を申請するまでの間も減免が認められた状況にあったのだから遡って認めてほしいと思う申立人の気持ちは理解できますし、市営住宅の家賃の減免に関してより望ましい取り扱いを模索する余地が、住宅課の事務処理にはあるように感じるところではありますが、そうであるからと言って現行の諸規定、また、それらに基づく住宅課の事務の執行に、これまでの取り扱いを覆して減免しなければならないような不備は認められないと判断し、今回の調査を終えることにしました。</p>	
<p>苦情申立ての受付年月日</p>	<p>平成21年（2009年）10月29日</p>	<p>要した日数</p>
<p>オンブズマン面談年月日</p>	<p>平成21年（2009年）9月17日</p>	<p>-</p>
<p>市の機関への調査年月日</p>	<p>平成21年（2009年）11月12日</p>	<p>14日間</p>
<p>調査しない旨の通知年月日</p>	<p>平成21年（2009年）12月10日</p>	<p>42日間</p>

(3) 処理事例3 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

調査対象機関	財務部税務室資産税課		
苦情申立ての内容	<p>昭和 53 年度から平成 21 年度までに総額 200 万円近くの固定資産税を納めてきました。平成 21 年 5 月に市へ評価額の見直しを依頼したところ、間違いであることが判明し、過去 5 年分の平成 17 年度までの過誤納金約 30 万円の還付を受けたのですが、決まりであるということで、平成 16 年度以前の過誤納金については返してもらうことができませんでした。</p> <p>しかし、土地の現地状況の把握もしないで 30 年以上も誤った税額で納めさせておきながら、見直しを依頼しなかった納税義務者の落ち度で済まされ、決まりであるからということで過去 5 年分の過誤納金しか還付されないことに納得できません。</p> <p>平成 16 年度以前に納めすぎた税金についても還付してほしい。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは資産税課の職員に聴き取り調査を行いました。</p> <p>資産税課によると、この度の固定資産税及び都市計画税の過誤納金の還付は、申立人から土地の評価の見直し依頼を受け、申立人の土地（以下、「当該土地」という。）の課税地目を原野から山林に認定替えしたことにより生じたものでありますが、申立人が当該土地を取得した当時に遡り認定替えしなければならなかった必然性は認められず、そのことを示すものとして当該土地の状態を撮影した写真が提示されました。</p> <p>また、土地所有者が自分の土地について確認する機会としては、縦覧制度や閲覧制度を設けているほか、平成 5 年からは納税義務者に通知する課税明細書に評価額や課税地目を表示することとしており、できるだけ土地所有者が自分の土地の評価や登録内容を確認できるように努めているとのことでした。</p> <p>法令等の規定を確認しますと、5 年を経過した固定資産税及び都市計画税の還付に関しては、地方税法に「還付金に係る地方団体に対する請求権は、その請求をすることができる日から 5 年を経過したときは、時効により消滅する。」（第 18 条の 3）と規定されています。</p> <p>原野と山林の区別は、明確に判別できる状態にあるものもあれば、徐々に原野から山林へ移行する途中段階の微妙な状態にあるものも考えられ、当該土地の写真を見るかぎり、明確にどちらであると言い切れるような状態にあったとは考えられず、申立人が当該土地を取得した当時から土地の実状と課税地目との間に大きな隔たりがあったと言うことはできません。</p> <p>時の経過とともにいつ頃かに原野が山林となったと考えることもでき、いつからそのような状態になったのかを特定することはできません。このように地目を原野として課税してきたことが間違いであったとは言えず、申立人の土地に関する資産税課の事務処理に課税上の誤りがあったとは認められないと判断し、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 22 年（2010 年）	2 月 3 日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成 22 年（2010 年）	2 月 25 日	22 日間
調査結果通知年月日	平成 22 年（2010 年）	3 月 5 日	30 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と認められるとき。

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年前の日前であった事実に係る苦情については、適用しない。