

# 明石市行政オンブズマン 2019年度（令和元年度） 活動状況報告書

[ 2019年4月1日～2020年3月31日 ]



明石市行政オンブズマン

明石市政策局市民相談室

## 目 次

1	2019年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	工藤 涼二代表オンブズマン	2
(2)	森 由美オンブズマン	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	5
(4)	オンブズマンの自己の発意に基づく調査	5
(5)	区分別処理状況	6
4	処理事例	
(1)	苦情申立て事例 1 土地境界線の強要に関する事	7
(2)	苦情申立て事例 2 転入手続きに関する事	9
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	13

## 1 2019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6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2件で、調査結果は市の業務に不備の無かったものが2件でした。

### (4) オンブズマンの自己の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、11月に東京で開催された「第21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

○<sup>くどう りょうじ</sup>工藤 涼二 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2018年4月1日～2020年3月31日

○<sup>もり ゆみ</sup>森 有美 オンブズマン（弁護士）

任期：2019年4月1日～2021年3月31日

## 2 オンブズマン所感

### (1) 工藤 涼二 代表オンブズマン

オンブズマンを拝命してからあっという間に2年が経ち、この間に何件かの申立てを担当しました。申立人から詳しく事情をお聞きし、対象となっている部署や職員の方から資料をいただき、また直接面談した上で検討の結果を報告するのですが、このような窓口があることは、市民の方にとってはもちろん、苦情申立ての対象となった部署や職員も苦情申立人に直接対応する必要がなくなるので、行政サイドとしても有用な制度であると感じています。



ところで、行政オンブズマン制度を設けている地方自治体は、昨年11月現在で全国に35あり、毎年秋に総務省でこれらの関係者が集まって「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」が開催されているのですが、今年も11月28日に霞が関の総務省で開催され、私が出席しました。

開始時刻は午後1時30分でしたが、時間的に余裕を見ていたため、大分早く着いてしまい、関係者の方がまだ準備をしておられるところでした。会議室は非常に広く、それぞれの席には発言する際に使用するマイクが設置されており、さすがに国の主催する会議だと感心しました。事前に着席表などもいただいていたので、すぐに自席に着いて資料などに目を通していたところ、いきなり後方から私の名前を呼んで肩を叩いた方がおられました。驚いて振り向くと、私が裁判官として勤務していた時代にお世話になった方で、現在は弁護士となり、ある自治体のオンブズマンをしている関係で出席したのだが、名簿中に私の名があるのを見て会うのを心待ちにしていたとのことでした。全国規模の会議に出席すると、このような思いがけないこともあるのが楽しみの一つです。

ほどなく会議が始まりましたが、出席者一覧表からオンブズマンの構成を見ると、2分の1強が弁護士であり、それに続いて大学教授などの研究職が4分の1で、これでほぼ4分の3を占め、それ以外の士業の方、行政庁出身の方などが残りの4分の1という感じでした。

議題は、各自治体にこの1年間に申し立てられた苦情の中から特徴のある事例や傾向等、それらに有効だった対応策・解決策の報告や、苦情申立て受付から決定した評価を通知するまでの処理日数などの報告、さらには各自治体から事前に提出された疑問点ないし協議事項などでしたが、前もって各自治体に発表課題が割り振られているので、自分の順番が来るまではゆっくりと各自治体オンブズマンの方のご報告を拝聴することができました。

3時間ほどの会議でしたが、同じオンブズマン制度といっても、やはりそれぞれに特徴があり、申立て内容も処理方法も異なる面があることなどが分かり、とても興味深く、かつ参考になると同時に、各地のオンブズマンの方たちが真剣に職務に立ち向かっている姿勢が感じられ、改めて背筋が伸びる思いがした一日でした。

## (2) 森 有美 オンブズマン

2019年度は、平成が終わり、新たな令和という時代の幕開けともなった年であり、私にとっては、行政オンブズマンの2期目に入った年でもありました。2019年度のオンブズマンの活動概要としましては、オンブズマン制度への問い合わせが6件、オンブズマンの面談・相談は6件、そのうち、苦情申立が3件でした。このうち、私が担当しました苦情申立は1件



(2020年3月末現在)と、この3年間で最も案件の少ない年となりました。これは、明石市の職員の皆さんが、法令の遵守や丁寧な市民サービスを心がけておられる結果でもあり、その点は前向きに評価されるべきですが、他方で、やはり、行政オンブズマン制度が、まだまだ敷居が高い、あるいは、利用しにくい面があるということを示しているものと考えられます。

明石市においては、市民広報やホームページにおいて、行政オンブズマン制度について広く周知を図っておられますが、もっと市民の皆様が利用しやすいように、運用の仕方を工夫していく必要があると強く感じました。

本年度に私が担当した苦情申立は、対象機関が都市局道路整備課の案件で、境界の問題でした。本件における大きな問題は、10年前に作成された合意書添付の図面に当事者の意思が正確に反映されていたかどうかという点にありましたが、時間の経過により、当時の資料がほとんど残っていなかったことや、境界は最終的には判決で確定すべきものであることに鑑み、オンブズマンとしては調査を開始しないものとなりました。

境界の問題は、市民の皆様にも身近であることから、苦情申立ての案件も多いのですが、裁判外の手続、特に、オンブズマン制度による解決が難しいことを痛感する結果となりました。

ただ、本件のような苦情申立をしていただいたことで、担当課においても、境界問題においての当事者の意識確認や、それをきっちりと記録に残しておくことの重要性を改めて認識されたと思いますし、きっと、今後の都市計画や道路整備においては、この点に十分配慮して進めていただけるものと考えます。

このように、申立人の望まれるような解決に至らないことも多々ありますが、オンブズマンへの苦情申立やご相談を通じての市民の皆様のご指摘は、明石市の行政サービスの向上や、将来の紛争防止につながっておりますので、何か不合理だと感じる事がおありでしたら、ぜひ、オンブズマン制度をご利用いただきますよう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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
② 郵送		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
③ 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	0	1	0	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	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 都市局道路整備課		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② 市民生活局あかし総合窓口		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
③ 市民生活局(高丘サービスコーナー)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3

ウ 苦情申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 都市局道路管理課	1件	令和1年5月7日	都市計画道路に係る境界線に関する事	R1.7.30 完了
② 市民生活局あかし総合窓口	1件	令和1年8月7日	課税対象である息子の転入により介護保険料が増額した事に関する事	R1.10.29 完了
③ 市民生活局(高丘サービスコーナー)	1件	令和2年3月31日	証明書発行において職員から不当な扱いを受けた件に関する事	R2.3.31 継続

エ 処理結果別件数内訳

(単位:件)

処理結果	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 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 市の業務に不備の無かったもの		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	0	0	2
※調査継続中														1
計														3

(2) オンブズマンの面談・相談

件数 6件

ア 状況別件数内訳

(単位：件)

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

イ 相談・面談内訳

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 都市局道路整備課	1件	令和1年5月7日	都市計画道路に係る境界線に関する事	R1.7.30 申立
② こども育成室	1件	令和1年6月13日	保育料の遡及に関する事	R1.6.14 電話相談
③ 市民生活局あかし総合窓口	1件	令和1年8月7日	転入における介護保険料の増額に関する事	R1.10.29 申立て
④ 明石こどもセンター（こども支援課）	1件	令和1年10月29日	明石こどもセンター職員の対応に関する事	未定 電話相談
⑤ 生活福祉課	1件	令和2年1月20日	生活保護費（扶助費）受給に関する事	R2.1.20 来庁相談
⑥ 市民生活局（高丘サービスコーナ）	1件	令和2年3月31日	職員による申請手続での不利益に関する事	継続 代理来庁
合計	6件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ

件数 6件

ア 内容別件数内訳

(単位：件)

月 内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	内容 別計
① 苦情申立ての相談	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	5
② 制度に関する質問	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	6

イ 方法別件数内訳

(単位：件)

月 方法	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 電話	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
② 来庁	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	6

(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		2
1	苦情申立て	3
	(1) 処理を終了したもの	2
	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 市の業務に不備の無かったもの	1
	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（※複数の理由によるものがある）	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	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
3	苦情申立書提出に関する書類の不備・要件を満たさないもの	0
	① 不受理としたもの（補正措置に従わないなど）	0
	② 却下したもの（受理したが申請書に不備発生など）	0

#### 4 処理事例

##### (1) 苦情申立て事例 1 (調査をしないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	都市局建築安全課
苦情申立ての内容	<p>10年前の山手幹線用地収用に際し、共有スロープの境界線を共有者と当時の市担当者で確認した。しかし幹線開通に際し、市担当者から立ち合いを求められ、確認した際と異なる境界線が引かれ構造物が施工されていた。</p> <p>現地立会協議を数回行い、市担当者と市委託測量士が正しい境界線へ更生手続きをすると合意に至った。合意2週間後、市担当者より連絡が入り「現況の境界線で納得するよう」求められた。</p> <p>市はその後、理屈を変え担当者を変えるも、「現況の境界線で納得しろ」の一点張りであり協議や合意を翻した市担当者の対応に納得ができない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、令和元年5月15日に申立人と面談して苦情内容を伺うとともに、提出された苦情申立書及び添付資料を拝見し、申立内容につき検討を行いました。</p> <p>まず、現在、明石市が平成31年1月に打設した境界標が、10年前の筆界確認図の添付図面のとおりにより復元されているのかを市の担当課に確認したところ、上記図面どおりによりポイントを復元しているとのことであり、この点については、申立人も了解されました。</p> <p>そのため、本件の問題点は、10年前の筆界確認図添付の図面が、当時の当事者の説明どおりにより筆界（境界線）を引いているのか、測量図面の正確性ということになりました。</p> <p>この点につき、申立人は、筆界確認当時、現場で他の共有者とともに立ち合い、筆界（境界線）は当時の共有スロープの南側の縁石から共有スロープに沿った直線であると市の担当者や測量士に説明しており、このような筆界確認の立会は、一生に数回あるかないかの体験であるから、当時のことについて記憶は鮮明であるし、市が委託する測量士であるから、申立人の説明どおりの筆界（境界線）が正確に引かれた図面が作成されているものと思い、筆界確認書にも署名したとのことでした。</p> <p>他方、市の担当課としては、現状では、筆界（境界線）は、筆界確認書の添付図面に記載されているとおりであると考えざるを得ず、図面どおりのポイントに境界標が打設されている以上は、それを打ち直すことはできないとのことでした。</p> <p>オンブズマンが確認したところ、市には、筆界確認時の当事者のやり取り等を記録した報告書等の資料は現存していないとのことでした。また、当時の共有スロープについては、道路の建設に合わせて一部を撤去して平成25年</p>

	<p>に復旧したが、その際に境界の復元を行っておらず、復旧前の共有スロープの位置や状況が分かる写真や図面等の資料もないとのことでした。</p> <p>オンブズマンが取り扱える事項は、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下「条例」といいます。）により定められているところ、「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」は調査しないと規定されています(条例第 54 条 1 項 5 号)。</p> <p>本件の解決には、筆界（境界線）の確定が必須だと思われませんが、さらに調査を行っても、現在提出されている資料以上のものを得ることは難しく、また、筆界が争われた場合は、調停や和解はできず、判決で確定せざるを得ないこと等に鑑みれば、オンブズマンが調査を行うことは相当でないと考えます。</p> <p>以上から、今回の申立につきましては、条例 54 条 1 項 5 号により、オンブズマンは調査を行わないことにしました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2019年（令和元年）5月 7日	要した日数
市の機関への調査年月日	2019年（令和元年）5月 15日	9日間
調査結果通知年月日	2019年（令和元年）7月 30日	82日間

(2) 苦情申立て事例2 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	市民生活局市民課
苦情申立ての内容	<p>申立人の子が住民異動届をする際、申立人とその配偶者に不必要な課税等がないように窓口で相談をして指示通りに手続きをしたが、担当職員の間違った指示により不必要な課税を受けた。市が責任をもって訂正をしてほしい。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項          オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、担当職員による申立人及び申立人の子への対応状況を中心に調査することとした。</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容          【平成31年1月17日のやり取り】</p> <p>(1) あかし総合窓口（住民異動届の担当部署）          住民異動届を受け付ける際に届出人から保険について問い合わせがある場合、担当課に相談してもらうようにしている。受付を担当する職員が申立人の子に対し、申立人と同一の世帯に子として転入するよう指示をしたことはない。</p> <p>(2) あかし総合窓口（国民健康保険の担当部署）          申立人の子は社会保険に加入し、世帯員として同一世帯に転入しているので、申立人の保険料・保険給付には影響が出ない。このため、相談があったのであれば、担当した職員は国民健康保険には影響がないと回答したはずである。</p> <p>(3) あかし総合窓口（介護保険の担当部署）          住民異動届の手続において介護保険料が変更されるかという質問が市民からある場合には、住民異動届で受付担当を通じ、4月1日を基準に非課税世帯に課税の市民が転入していれば介護保険料が上がると回答している。</p> <p>【令和元年6月12日のやり取り】</p> <p>(4) 大久保市民センター          ア 申立人は、保険料が上がることを理由に申立人の子について世帯分離をしたいと言っていた。担当課は、事前に保険料の相談をしてきたのかを申立人に確認し、住民異動届の用紙を交付した。          イ 担当課と申立人との間のやり取りで、事前の保険料の相談が国民健康保険なのか介護保険なのかまでは立ち入って聞いていないし、申立人の配偶者の入院の話は聞いていない。担当課が世帯分離を申立人に指示したこともない。また、国民健康保険の医療費負担額に変更がないことの確認と相談があったとする点についても担当</p>

課が把握している事実関係と異なる。さらに、「国保と介護の相談と世帯を分ける手続きを行った窓口が異なるため、別の人に対応した」との点についても、担当課は把握していない。

【令和元年7月16日のやり取り】

(5) 高齢者総合支援室介護保険担当資格係

ア 介護保険については一旦6月に賦課決定通知をするが、所得照会の結果、申立人の子が1月1日時点で前住所地において所得を得ていたことから、7月9日付けで変更決定通知を申立人に送付した。その後、同月12日に苦情申立人から担当課に「介護保険料が何でこんなに高くなっているんだ」と電話があった。申立人は「同一世帯の方がメリットがあると聞いた」と言っていた。担当課が「何のメリットですか」と聞くと、申立人は申立人の子からそう聞いたと言っていた。

イ 7月16日に申立人と申立人の子が来庁した。申立人は自分と配偶者の保険料段階を元に戻してほしいことに加え、申立人の子はあかし総合窓口で職員から同一世帯に入るよう指示があったと主張していた。申立人からはあかし総合窓口の担当職員の対応をクリアにしないと、介護保険料の納付に納得できないと言っていた。

(6) 市民課

7月16日のやり取りにおいて、申立人及び申立人の子は、あかし総合窓口で担当職員の指示したとおりに住民票異動届手続きをしたところ、介護保険料が変わった、保険料やお金のことに影響が出ないようにと相談して指示に従ったのに保険料に影響が出たなどと述べていた。また、申立人らは、介護保険担当とのやり取りを経て申立人が大久保市民センターで世帯分離の手続きをした、大久保市民センターでも指示に従い世帯分離の手続きをしたが保険料は変わらなかったなどと述べていた。市民課としては、一般的に市の側から保険料がどうなるからこういう書き方をした方がいいという指示をすることはないと説明した。

3 オンブズマンの見解

(1) 1月17日のやり取り

ア あかし総合窓口において、申立人の子が具体的にどのような質問を対応窓口の職員に対してしたのかは特定できず、「税金」という発言があった可能性も否定できないところ、同一世帯となっても課税状況に変動のない本件ケースにお

	<p>いて、その旨の回答を職員がしたとしても特段の問題は認められない。</p> <p>イ また、申立人の子の発言の趣旨が税金以外の金銭的負担であったとしても、あかし総合窓口の転入届の受付担当職員は、介護保険料や国民健康保険料の変動につき、疑問点があれば必ず申請者に当該担当課に行ってもらるか、自ら赴いて確認した上で転入者の意向に従って処理することになっている。転入事務処理担当者が、申立人の子に対し、同一世帯とするよう教示することは考えられない。</p> <p>(2) 6月12日のやり取り</p> <p>ア 申立人は、大久保市民センターで、対応した職員に対し、申立人の子が同一世帯となったことから保険料が上がるので世帯を分離したい旨申し出た模様である。申立人の発言の趣旨が国民健康保険料のことであったとすると、申立人の子は社会保険に加入しているのでたとえ同一世帯のままでも申立人の保険料には変化がない。この点について、対応した職員によれば、来年度以降に向けての希望と捉えていたと述べるが、このことをもって対応が不適切であるとまではいえない。また、申立人の発言の趣旨が介護保険料のことであったとすると、確かに申立人の子を同一世帯とすることで保険料は増加することになるものの、申立人がそのことを明示した事実は認められないし、1月17日時点で申立人の子が同一世帯の届け出をしている以上、やむを得ないところである。申立人は、この日に世帯分離をしたのは担当課の指示によるものと主張するが申立人の主張を裏付けるものは見当たらない。</p> <p>イ また、申立人は、担当者が4月1日以前に遡って世帯分離できることを教示しなかったことを問題とするが、既に事実発生日から2週間を経過しているため、簡易裁判所における裁判上の手続が必要となる。申立人は現時点でもその手続を取っていないことからすると、たとえその旨の教示がなされていたとしても申立人がその手続を取っていたとも思われず、結局事態が大きく変わっていたとも考えられないから、担当者の対応が不適切であったということとはできない。</p> <p>(3) 7月16日のやり取り</p> <p>ア 申立人は、申立人の子から「転入届の関連窓口担当者から『同一世帯とした方がメリットが</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>ある』と聞いた」旨主張するが、伝聞であり、事実認定の根拠とできない。</p> <p>イ 申立人の子は「1月17日のあかし総合窓口で職員から同一世帯に入るよう指示があった」などと供述するが、申立人及び申立人の子の供述以外に、申立人の主張を裏付けるものはないから、担当者の指示があったとする事実を認定するのは困難である。</p> <p>ウ 1月17日付け住民異動届の記載からは、申立人の子は、住民異動届提出に先立ち、国民健康保険について何らかの説明を受けたことが窺われ、国民健康保険について相談した後、申立人の子は自らの意思で同一世帯に転入するという判断をしたことが推認される。</p> <p>(4) まとめ</p> <p>市の転入届処理関連窓口の担当者が、申立人の主張するような積極的な指示ないし助言をすることは思われなところ、詳細な調査によってもそのような事実は認められなかった。また、本件苦情申立て後における市側の申立人に対する対応にも特段の問題となる点は認められなかった。</p> <p>よって、本件苦情申立てを採用することはできない。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2019年（令和元年）8月19日	要した日数
市の機関への調査年月日	2019年（令和元年）9月4日	17日間
調査結果通知年月日	2019年（令和元年）10月29日	71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)

明石市政策局市民相談室広聴係

〒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