

明石市行政オンブズマン

2023年度（令和5年度） 活動状況報告書

[2023年4月1日～2024年3月31日]



SDGs未来安心都市・明石

いつまでも すべての人に やさしいまちを みんなで

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	2023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 有美 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	6
(4)	オンブズマン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 ごみ集積施設設置にあたっての近隣者の同意について	8
(2)	苦情申立て事例2 保健所の誤った指導により弊社が受けた信用失墜について	10
(3)	苦情申立て事例3 身体的不自由の障害者に対する支援拒否について	12
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	14

1 2023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

事務局への相談・問合せは5件、オンブズマンが相談・面談をした件数は2件、苦情申立てとして受け付けた件数は2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4件（内2件は令和4年度からの継続案件）ですが、内1件は年度内に調査を終了することができず次年度への継続案件となったため、今年度の報告は3件となります。

(4) オンブズマン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の水曜日の活動及び月1度オンブズマン会議。
- ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加。
（新型コロナウイルス感染症対策のためWeb開催）

明石市行政オンブズマン

○^{くどう りょうじ}工藤 涼二 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2022年4月1日～2024年3月31日

※2024年4月1日～2026年3月31日（任期更新）

○^{もり ゆみ}森 有美 オンブズマン（弁護士）

任期：2023年4月1日～2025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

「色々なオンブズマン」



スウェーデンにおいて19世紀初頭に発祥し、世界に広まったオンブズマン制度には、私的（市民）オンブズマンと公的（行政）オンブズマンがあります。市民オンブズマンは、情報公開制度などを駆使して地方自治体を監視し、ときには住民監査請求などの法的措置を通じて自治行政の姿勢を正すなどの活動をされていることは、ご承知のとおりです。

これに対して行政オンブズマンは、細かくいうと国レベルのオンブズマンと自治体レベルのものに分類できますが、わが国では国のオンブズマン制度はありません。自治体についても、議会の任命する議会オンブズマンと行政の長によって任命される行政オンブズマンとがありますが、わが国には議会オンブズマン制度は法的に無理とされています。

さらに、オンブズマン制度は、一般オンブズマンと、警察・消費者・男女平等・子ども・福祉などの特殊な分野に限定される特殊オンブズマンとに分類されています。わが国でも最近では子どもオンブズマンや福祉オンブズマンなどが徐々に広がりを見せているようですが、多くは一般オンブズマンです。

以上の分類に従うと、明石市のオンブズマンは、自治体における行政オンブズマンのうち一般オンブズマンということになります。

このようなオンブズマン制度は、市民の方にとってどのような長所を有しているのかについてですが、市民の皆さんが自治体の行政について不満を持たれた際に、行政訴訟などの法的手段を通じてその是正を求めるということは、法律上の制約とか費用などの面から事実上困難な面もあると思います。それがオンブズマン制度を利用することにより、簡易に、しかも費用を負担することなく是正を求めることができますので、メリットも大きいものがあるわけです。

私が明石市オンブズマンを拝命して6年が過ぎましたが、今後も以上のようなオンブズマン制度の意義に留意して職務に励もうと思っています。

(2) 森 有美 オンブズマン

「令和5年度を振り返って」

令和5年度は、5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、徐々にコロナ禍以前の日常が戻ってきたように感じてほっとしておりましたが、本年1月の能登半島地震の甚大な被害状況を目の当たりにし、改めて、災害の怖さや事前に備えることの大切さを痛感いたしました。



明石市のオンブズマンの活動概要としましては、オンブズマン制度についての問合せが5件、オンブズマンの面談・相談が2件、オンブズマンへの苦情申立が2件、苦情処理が終了した案件は3件（内2件は令和4年度からの継続案件）と、苦情申立件数が昨年度から2件減少しました。

私は、これまでに担当した案件において、担当課と市民との間で、「このボタンの掛け違いがなければ、このように信頼関係が損なわれることがなかったのではないか」と思ったことが度々あり、コミュニケーションの重要性を実感しておりましたことから、今年度、オンブズマンへの苦情申立数が減少したのは、明石市の職員の皆様と市民の皆様とのコミュニケーションがしっかり取れていることの一つの表れともいえるのではないかと前向きに評価しております。

他方で、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やご意見が明石市の行政サービスの向上につながったことも多々ありますので、何か不合理だと感じる事がおありでしたら、ぜひ、お気軽にオンブズマンにご相談いただきたいと思います。

令和6年度も、行政と市民との懸け橋になるというオンブズマンの役割を果たすべく、公正中立な立場で、当事者のお話を丁寧に伺い、紛争の解決に努めてまいります。

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 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	1	0	0	0	0	0	1	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	0	0
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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 生活福祉課	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
② 国民健康保険課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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 収集事業課 ※R4からの継続案件	1件	令和5年2月10日	ごみ収集施設の整備にあたり、施行規則では「必要な事項を説明し、理解を得るように努めること」という文言であるにもかかわらず、担当課が「反対がないこと」と解釈運用することについて不満がある。	R5.5.17 完了
② あかし保健所 生活衛生課 ※R4からの継続案件	1件	令和5年2月16日	保健所の誤った指導及び解釈により、弊社製造商品(天然水他)が製造違反及びラベル表示不適とし、全商品の回収を命じられ、取引先等からの信用が失墜した。	R5.5.17 完了
③ 生活福祉課	1件	令和5年9月13日	自身は障害・難病を抱えており、日常生活に困っている。人間らしい生活ができるよう、必要な補助(特別基準家賃、自動車保有、医療の受診)を認めてほしい。	R5.11.1 完了
④ 国民健康保険課 ※R6への継続案件	1件	令和6年3月28日	人間ドック受診費用の助成申請の方法をコロナ禍以前のように、窓口での受付、許可書の発行に戻すべきである。現在の郵送受付では、今年6月に満75歳を迎える家族が受診できない。国民健康保険料を納めている者に対して権利侵害である。	次年度継続
合計	4件			

工 処理結果別件数内訳

(単位:件)

処理結果	月												処理結果別計
	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 市の業務に不備の無かったもの	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
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
月別計	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
※調査継続中													1
計													4

(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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	1
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2

イ 相談・面談内訳

行政組織	件数	面談・相談年月日	内容	処理
① 生活福祉課	1件	令和5年9月13日	福島原発の事故による被曝の影響もあり、身体の自由が利かなくなるなどの障害・難病を抱えている。福祉施策が充実している明石市に移り住むことになったが、以前住んでいた自治体で認められていた支援が明石市では受けられない。なぜ、身体的不自由のある障害者を助けようとししないのか。	R5.9.13 申立て
② 市民税課 長寿医療課 高齢者総合支援室	1件	令和6年2月28日	市から納付書(介護保険料、後期高齢者医療保険料、市県民税)が送付され、税金と保険料で約30万円の一括納入を求められる。何の説明もなく多額の納付書を送付し、年金生活者に一括で払えというのは無理がある。	R6.2.28 申立てに至らず
合計	2件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ
件数 5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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
② 制度に関する質問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	1
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	5

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
② 来庁	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
月別計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	5

(4) オンブズマン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
受付件数		2
1 苦情申立て		2
(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 調査しないこととしたもの（※複数の理由によるものがある）		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		1
2 オンブズマン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

※処理を終了した案件3件のうち、2件は令和4年度からの継続案件

4 処理事例

(1) 苦情申立て事例 1 (市の業務に不備の無かったもの)

<ごみ集積施設設置にあたっての近隣者の同意について>

苦情申立て対象機関	市民生活局環境室収集事業課 (現 環境産業局)
<苦情申立ての内容>	
<p>共同住宅のごみ集積場の設置にあたり、近隣住民に設置に関する必要事項を説明し、理解を得る努力を尽くしたにもかかわらず、担当課は、明石市開発事業における手続及び基準等に関する条例施行規則 (以下「条例施行規則」という。) の要件に該当しないことを理由に、ごみの行政回収を実施しない。</p>	
<調査結果等>	
<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <ul style="list-style-type: none">① 条例施行規則第 65 条第 1 号の解釈② 他の開発事業等における合意書の事例③ 同意書がない (合意書に承諾しない) 場合の対応 <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) ごみ集積施設の場所</p> <p>申立人側で現在の場所に計画の変更があったことから、担当課は、改めて変更後のごみ集積施設から水平距離 10 メートル以内の近隣住民の了承を得るよう指導したものである。</p> <p>(2) ごみ集積施設の設置に係る担当課の対応</p> <p>ア ごみ集積施設の設置に係る担当課の判断対象は、近隣住民からごみ集積施設の設置について了承が得られたかどうかに尽きる。了承を得る過程で、事業者と近隣住民との間でどのような合意がされたかについて担当課が関与することはない。</p> <p>それゆえ、本件について、担当課が、申立人と近隣住民との間で交わされる防犯カメラの設置に係る合意書の提出を求めたことはない。</p> <p>イ また、条例施行規則はごみ集積施設の設置を規律した法令であり、ごみ回収を規律したものではないが、ごみ集積施設の設置はできたが回収はできないという状況とならないよう、担当課では、ごみ回収に当たっても条例施行規則第 65 条第 1 号に沿った行政指導をしているところである。このため、近隣住民の了承が得られない場合、ごみ集積施設の設置に係る開発協議は完結するとしても、ごみの行政回収はしないという取扱いとなる。</p> <p>ウ 本件について見ると、近隣住民がごみ集積施設に防犯カメラの設置を求めることは、防犯が重視される昨今の社会事情を踏まえると過大な要求であるということはない。このため、申立人側が防犯カメラの設置を理由に近隣住民の了承を得られていない状況について、担当課としては、条例施行規則第 65 条第 1 号の「理解を得るように努めること」の要件を充足していないと理解することになる。また、防犯カメラの設置で近隣住民と折り合いが付かないのであれば、ごみ集積施設の場所を変更することも事業者において検討すべき対応の一つである。</p>	

(3) 担当課が把握している申立人側の意向

本件について、担当課は、申立人側から、まずは行政回収ではなく民間の事業者によるごみの回収を行い、今後近隣住民の了承が得られれば、行政回収に切り替える意向であると聞いている。このため、現在、担当課としては、申立人側に対して、近隣住民からの了承を得るよう指導をする状況にはない。

3 オンブズマンの見解

- (1) 条例施行規則第 65 条第 1 号の「近隣住民等に対して（中略）必要な事項を説明し、理解を得るように努めること」の要件充足については、近隣住民が合意の条件とする要望ないし要求の内容及び程度を検討し、それが相当な範囲のものといえるかどうかによって判断するとするのが相当というべきである。
- (2) この観点から本件について検討するに、土地権利者の一部から、ごみ集積施設の設置に反対しない約束をする条件として、ごみ集積施設に防犯カメラを設置すること、清掃費用が発生した場合は費用を負担すること等の要望が出ているのに対し、申立人（代理人）は、防犯カメラを設置したり、清掃をしたりすることは開発申請地に隣接する土地の権利者の要望を受けて実施するものではなく、自発的に行うべきものと考えており、土地の権利者の要望を受け入れる形で実施することについて心理的抵抗があると述べているにとどまり、土地権利者の前記要望が過大で不合理なものとして主張しているわけではない。また、客観的にみて、防犯カメラの設置やごみが散乱した場合の清掃費用についての負担が過大であるとも言い切れない。
- (3) さらに、当初、申立人は別の場所でのごみ集積施設の設置を計画しており、その場所であれば何の抵抗もなく近隣住民の合意を得られる見込みであったことから、担当課は設置に問題なしとの見解を示していたところを、申立人側が本件設置箇所への変更を希望したものであって、現在でも変更前の場所であれば行政による回収が可能である。
- (4) これらの事情を併せ考慮すれば、今回の担当課の処理に関しては不都合な点はないというべきである。

苦情申立ての受付年月日	2023 年（令和 5 年）2 月 10 日	要した日数
市の機関への調査年月日	2023 年（令和 5 年）3 月 22 日	40 日間 （聴き取り 1 日）
調査結果通知年月日	2023 年（令和 5 年）5 月 17 日	96 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)

<保健所の誤った指導により弊社が受けた信用失墜について>

苦情申立て対象機関	福祉局あかし保健所生活衛生課
<苦情申立ての内容>	
<p>製造した飲料水その他の商品について、ラベルの記載内容を不適とし、全商品の回収を命じられた。また、販売店において飲料水の発泡や発酵があったという噂が担当課に寄せられ、製造方法についても法令違反とされた。製造方法については、担当課に確認のうえ了解を得たもので、後で違反とするのはおかしい。法令違反をすべて製造者の責任としたことから信用は失墜した。</p>	
<調査結果等>	
<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人代表社員との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下「条例」という。）によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <ul style="list-style-type: none">① 飲料水製造にあたっての指導内容② 項目表示ラベルに記載の保存方法及び製造者名を不適とした基準等③ 飲料水ほか、商品回収に至った経緯④ 担当課の申立人への対応状況 <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 製造方法についてのやり取り</p> <p>令和3年12月及び令和4年1月のやり取りにおいて、申立人から製造工程についての詳細な言及はなかった。担当課は、いずれのやり取りにおいても、申立人に対し、製造に当たっては製造基準を遵守されたい旨の回答をした。</p> <p>(2) 自主回収の経緯</p> <p>ア 令和4年2月24日、担当課が直売所に対して立入検査を実施したところ、申立人が製造する飲料水の外観からは発泡を現認することはできなかった。一方、ラベルについては、製造者表示が代表社員の個人名となっていることを確認した。</p> <p>イ 同月同日、担当課は、申立人に対し、「冷暗所」については、法令上、温度が定義されていないことなどから、発泡の責めを店舗の温度管理に求めることはできない旨を説明し、「要冷蔵」や「10度以下で保存」等の具体的な表示とするよう指導した。</p> <p>ウ また、製造者表示については、食品表示法に基づく食品表示基準を受けた「食品表示基準について」（平成27年3月30日消食表第139号）に基づき、製造者表示を法人名とするよう指導した。</p> <p>エ 同月25日、担当課は申立人から飲料水の詳細な製造工程を聴取した後、担当課内での協議の結果、飲料水の製造方法が製造基準違反に該当すると判断し、申立人に対して自主回収を指導することとなった。</p> <p>オ 同月28日、担当課は、申立人に対し、口頭により、商品の自主回収を指導した。</p> <p>(3) 自主回収後の経緯</p> <p>同月28日、担当課、申立人及び直売所が出席した協議において、申立人は、飲料水</p>	

の製造基準違反を認めつつも、製造工程は担当課から了解を得ていたと主張していた。

(4) 指導後の状況

ア 同3月3日、申立人は食品衛生法第58条に基づき、担当課に対し、自主回収の届出をし、担当課は、国に報告をした。

イ 申立人は、当初未殺菌であったと述べていたにもかかわらず、後に殺菌をしていたと主張を変えるなど、その主張に変遷が見られたことから、同月23日、担当課は、申立人に対し、食品衛生法第28条に基づく報告要求を実施した。

ウ 同4月7日、担当課が申立人からの報告書を受理した際、申立人から充填後殺菌等についての相談はあったが、具体的にどのような方法で製造方法の変更をするのかは聞いていない。

(5) 令和4年10月5日の面談

令和4年10月5日、担当課は、申立人との面談の機会を設けたが、録音機材が故障し、録音データを取り出すことができなくなった。同20日、担当課は、申立人に対し、復旧した録音データを記録したCD-Rを交付した。

3 オンブズマンの見解

(1) 「冷暗所保存」の表記に関する指導について

法令上「冷暗所」の温度についての定義がなされていないところ、国の通知に基づき、担当課が、申立人に対して「要冷蔵」あるいは「10度以下で保存」という具体的な表示とするように指導したことは適切であったといえることができる。

(2) 飲料水の製造工程に関する指導について

申立人の主張するところは、事実の確定までにはかなりの時間を要することが見込まれるところ、「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」(条例第54条第1項第5号)に該当し、オンブズマンによる調査になじまない。

(3) 商品ラベルの「製造者」の表示について

国の基準によれば、本件の飲料水の製造者が法人である以上、『製造者』の表記が法人となっていなければ、本件飲料水は、食品表示基準に違反していることになり、法人がその責任を負うことになる。また、本件において、飲料水以外の商品については、申立人からの届出がなされた事実が存しないことからすると、担当課が全商品の自主回収を指示したとの事実は認められない。

本件においては、法令上、申立人が法人が表示に関する責任を負う以上、一旦、商品をバックヤードに撤収し、『製造者』の表示を法人に修正したラベルに貼りかえるよう求めた担当課の指導に違法はなかったといえることができる。

(4) 面談の録音データについて

面談の録音データの提供に係る担当課の説明に不合理な点も見当たらず、担当課が面談の録音データを隠蔽したとまでは認められない。

(5) 結論

以上、申立人の本件苦情は全体に渡って理由がない。

苦情申立ての受付年月日	2023年(令和5年)2月16日	要した日数
市の機関への調査年月日	2023年(令和5年)3月8日	20日間 (聞き取り1日)
調査結果通知年月日	2023年(令和5年)5月17日	90日間

(3) 苦情申立て事例 3 (市の業務に不備の無かったもの)

<身体的不自由の障害者に対する支援拒否について>

苦情申立て対象機関	福祉局生活支援室生活福祉課
<苦情申立ての内容>	
申立人は、福島原発事故により被曝し、身体が利かなくなっている。居住地を転々とし、明石市に移り住むことになったが、以前住んでいた自治体で認められていた支援が明石市では受けられない。	
<調査結果等>	
<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <ul style="list-style-type: none">① 申立人の明石市への転入の経緯② 特別基準の家賃補助の認定基準及び非適用の理由等③ 自動車購入資金の貸付及び自動車の保有条件等④ 申立人の病状及び通院状況 <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 申立人の転入等</p> <p>申立人は、令和5年6月6日付で明石市に転入し、同日付で生活保護の受給を開始した。</p> <p>(2) 特別基準の家賃補助の認定基準及び非適用の理由等</p> <p>ア 申立人は単身世帯であるところ、国の通知に基づき、通常、基準額4万円が適用となる。</p> <p>イ また、国の通知に基づき、4万円の1.3倍である5万2000円が特別基準の上限額となる。</p> <p>ウ しかしながら、医師の意見等を踏まえても、申立人について特別基準を適用すべき事情は見当たらない。</p> <p>(3) 自動車購入資金の貸付及び自動車保有条件等について</p> <p>ア 国の通知によれば、保有自動車は原則として処分すべきものとされている。</p> <p>イ 通勤及び通院等のための自動車の保有並びに通院移送費の支給については、国の通知により保有・支給を認める条件が提示されているが、申立人については、いずれも条件を満たしていない。</p> <p>ウ 社会福祉協議会の貸付制度については、生活保護の受給の継続が見込まれる場合、審査が通らないことが多い。</p> <p>(4) 申立人の病状及び通院状況について</p> <p>担当課は、申立人の転入前後に受診したことのある各医療機関から提出された意見書・診断書を通じて、申立人の病状及び通院状況を的確に把握している。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 障がい者特例家賃の適用について</p> <p>ア 申立人に対する特別基準の適用の可否を検討すると、申立人は「自宅内でも車いすを使用する必要がある」と主張するものの、それを裏付ける医師の意見などは提</p>	

出されていないようである。また、申立人の普段の挙動状況からしても、自宅内で車いすが必要であるとまで認めることはできない。

イ また、仮に、申立人の主張に沿った医師の意見が提出されたとしても、市内には通常の基準額4万円の範囲内でも車いすの利用が可能な住居が存在することから、直ちに特別基準の適用が認められるわけではない。

(2) 車両購入資金の貸付けについて

ア 申立人は、現時点で就業・就職しておらず、また具体的に就業・就職先が決まっているわけでもないので、通勤のための自動車の保有が認められる状況にはない。さらに、通院についても、申立人は公共交通機関又はタクシーによる通院が困難で自家用車の利用を要するとの医師の意見は提出されていないようであるので、やはり認めることは困難である。

イ また、国の通知によれば、通院移送費の支給対象となる医療機関は「必要な医療の提供が可能な医療機関のうち要保護者の居住地等に比較的近距離に所在する医療機関」に限ることとされているところを踏まえると、申立人の傷病・障害について、近隣の医療機関での対応が困難で、遠方の医療機関でないと治療できないと判断されるような場合でなければ、「遠方の医療機関を受診するために自動車の利用が必要である」との理由で自動車の保有を認めることはできないと考えられるところ、本件においてはそのような医師の意見も提出された形跡はない。

ウ さらに、申立人が主張する購入費ないし維持費の貸付けについて述べると、社会福祉協議会の貸付制度の目的には、障害者用の自動車の購入に必要な経費に充てることも含まれるが、生活保護の受給の継続が見込まれる場合には、審査が通らないことが多いようである。したがって、この基準に基づいて社会福祉協議会が申立人に自動車購入のための貸付けをしなかったとしても相当であり、このことをもって市の申立人に対する対応が不適切であるとは到底言えないところである。

(3) 病院の継続受診について

ア 申立人の傷病・障害について、近隣の医療機関で対応可能であり、あえて遠方の医療機関を受診する必要はないと判断される場合には、たとえ申立人が強く希望したとしても認めることができないのは、生活保護制度の趣旨からして適切な対応といふべきである。したがって、医師の合理的な判断により、遠方の医療機関での治療が必要であると認められるような場合でない限りはこれを認めることはできない。

イ この観点から検討するに、市の担当部署から提出された資料によれば、担当部署は適宜の時期に、関係医療機関に申立人の医療の要否につき意見を求めており、医療機関からは申立人の希望する医療機関での継続治療が必要であるとする所見は得られていない。

ウ したがって、当該医療機関までの通院費もまたこれを認めることはできないというほかはない。

(4) 結論

以上、申立人の本件苦情は理由がない。

苦情申立ての受付年月日	2023年（令和5年）9月13日	要した日数
市の機関への調査年月日	2023年（令和5年）9月27日	14日間 （聴き取り1日）
調査結果通知年月日	2023年（令和5年）11月1日	49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つ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つ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

TEL 078-918-5050

FAX 078-918-5102