

明石市行政オンブズマン

平成28年度 活動状況報告書

[平成28年4月1日～平成29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	平成 28 年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	大内ますみ代表オンブズマン	2
(2)	渡辺颯修オンブズマン	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 漁船の保険料に対する補助金に関すること	8
(2)	苦情申立て事例 2 市民病院のカルテの記載に関すること	9
(3)	苦情申立て事例 3 固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関する すること	10
(4)	苦情申立て事例 4 道路側溝の改修工事に関すること	12
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	14

1 平成28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3件、オンブズマンが相談・面談をした件数は7件、事務局への相談・問合せは18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27年度からの繰越し1件を含む4件で、調査結果は市の業務に不備の無かったものが3件、調査しないこととしたものが1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、平成28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11月に東京で開催された「第18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

○^{おおうち}大内 ますみ 代表オンブズマン（弁護士）

任期：平成27年4月1日～平成29年3月31日

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

任期：平成28年4月1日～平成30年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) ^{おうち}大内 ますみ 代表オンブズマン

私は、6年間務めさせていただいた明石市のオンブズマンを3月末で退任いたしました。その間、オンブズマンの手足となって、労をいとわず正確・公正な事務執行をしてくださった事務局の方々、調査に協力してくださった市職員の方々、そのほか様々な局面でオンブズマンの役割に理解を示し、支援、協力してくださった多くの方々にお礼を申し上げます。



ここ数年、オンブズマンが1年間で扱う件数は、苦情申立が3ないし5件、苦情申立に至らなかった相談が2ないし3件と、制度創成期に比べると、控えめなものとなっています。当初の物珍しさが落ち着いて、オンブズマン制度の趣旨に合う申立に絞られてきたということでしょうか。ただ、オンブズマンに相談するまでに至らない事務局への問合せが年間20件前後あります。これをどう考えるべきでしょうか。

オンブズマンに申し立てる苦情は、市の業務や市の職員の行為によって受けた被害について、まずそれが申立人自身の利害にかかわることであり、原則として1年以内のことであり、裁判やその他の手続きにかかっておらず、オンブズマンが扱えるものでなければなりません。これは市の条例で定められていることなので、例えば、お隣の人が不当な扱いを受けて義憤を感じて、代わりに申立をされても、オンブズマンは調査できないのです。電話での問い合わせの段階では、ここまで要件を念頭に置いていない方が大半ではないでしょうか。実際にオンブズマンに相談されて、相談者とオンブズマンが協力して事案を整理していく内に、苦情申立に至ったケースもあり、あるいは残念ながらオンブズマンの扱える事案ではないことを理解されて、別の方策をとられるケースもあります。オンブズマンは常駐していないので、電話の問い合わせにオンブズマンが直接お答えすることはできません。事務局に問い合わせをされても、もやもやしたものが残る場合は、遠慮なくオンブズマンに相談する予約を取られたらいいと思います。

任期中の6年間、様々な苦情に対応しましたが、勧告に至ったケースはありませんでした。しかし、調査の過程で、市側が自ら反省し、改善を行い、結果として勧告の必要がなくなったケースはいくつかあります。調査の中で、システム上の問題があることを指摘して、調査報告を出す前に改善されたこともありました。ごみ収集システムの問題では、問題が大きすぎて、委託契約の見直しを示唆するにとどめましたが、市民生活に直結する事例だけに心残りではあります。オンブズマンの報告書は明石市のホームページで公開されています。市民の方々、市職員の方々も、ぜひ一読されて、オンブズマン制度がより良い市政につながるよう、応援していただくことを念じてやみません。

(2) 渡辺 顥修 オンブズマン



明石は変化しています。1月末に市立図書館がオープンしました。JR明石駅を南に歩いて、新しくオープンした「パピオス」の4階へ上ると、開放感のある入り口が広がります。個人的なことですが、ある英語のインタビュー誌を見つけて、会話を学ぶ教材に事欠かなくなると密かに喜んでおります。専門書から一般書まで揃う図書館に、なによりも頼もしいのは、小さなお子さんを連れだご家族が楽しそうに通う姿です。平日は夜9時まで開く図書館に仕事帰りの方々の姿も見かけます。学ぶ市民が育つのはこの町を支える大きな力となります。

2月に足を運んだ市立博物館の新春特別展「艶美の競演―東西の美しき女性―木原文庫より」も見応えがありました。地域の博物館がしっかりした視点で独自の企画展示ができるのは素晴らしいことです。文化を楽しむ市民がいる町は強くなります。

こんなところにも、市長、市議会、市役所の並々ならぬ努力をみてとれますが、オンブズマンの面談室では、(ア)行政のひとつひとつの内容に納得ができない、(イ)市役所側の説明、対応、姿勢に疑問を感じる、この両サイドからの不満を抱いて足を運んで来られる市民の方々が昨年度もおられました。何度も行政サイドに説明を求めて来られる方もおられます。「納得と説得」を得る行政のあり方はなかなか難しいものと実感させられます。

ただ、明石市オンブズマンは、「裁判官」ではありません。専門の部署が担当する行政の内容について独自によし・あしを判断して取るべき方策を命令し、修正させる権限は持てません。市民の側に納得してもらえる行政について、それをしっかりお伝えする姿勢を行政の側が持っているかどうか、これを点検して、非違のあり・なしを判断するのを任務とします。

幸い、昨年度も市の説明内容が不合理であったり、行政の内容についての説明がずさんであるなど重大な落ち度を認めざるを得ない例はありませんでした。ですが、市民の方の真摯な申立があった以上、オンブズマンもまた関係部署に事情をお尋ねしますし、非違のある・なしに拘わらず、意見をまとめますが、そうした市民とのコミュニケーションをきっかけとして、各部署ともになお一層の改善を進めてもらうことは強く願っています。

オンブズマンの存在が長い目で見て明石市政の改善につながりますよう、新年度も努力いたします。

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	2	0	0	0	1	0	0	0	3
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	2	0	0	0	1	0	0	0	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 地方独立行政法人明石市立市民病院		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
② 財務部税務室資産税課		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
③ 土木交通部道路管理課		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
月別計		0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	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 産業振興部農水産課	1件	平成28年3月9日	漁船の保険料に対する補助金に関すること（※平成27年度からの繰越し）	H28.5.6 完了
② 地方独立行政法人明石市立市民病院	1件	平成28年8月10日	市民病院のカルテの記載に関すること	H28.8.29 完了
③ 財務部税務室資産税課	1件	平成28年8月17日	固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関すること	H28.11.9 完了
④ 土木交通部道路管理課	1件	平成28年12月16日	道路側溝の改修工事に関すること	H29.3.17 完了
合計	4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 市の業務に不備の無かったもの	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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	1	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	1	0	0	0	1	4
※調査継続中													0
計													4

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 7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	2	0	0	0	0	1	0	0	3
② 苦情申立てにならなかった相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4
月別計	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	2	7

イ 相談内容内訳

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 産業振興部農水産課	1件	平成28年6月8日	結果通知書の内容について（漁船の保険料に対する補助金に関する事）	相談のみ
② 地方独立行政法人 明石市立市民病院	1件	平成28年8月10日	市民病院のカルテの記載に関する事	H28.10 申立て
③ 財務部税務室資産税課	1件	平成28年8月17日	固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関する事	H28.17 申立て
④ 土木交通部道路管理課	1件	平成28年12月16日	道路側溝の改修工事に関する事	H28.12.16 申立て
⑤ コミュニティ推進部 市民協働推進室	1件	平成29年2月22日	コミュニティ推進協議会の経理に関する事	相談のみ
⑥ 都市整備部建築安全課	1件	平成29年3月1日	二項道路に関する事	相談のみ
⑦ コミュニティ推進部 市民協働推進室	1件	平成29年3月22日	コミュニティ推進協議会の経理に関する事（再相談）	相談のみ
合 計	7件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ
件数 18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	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	11
② 制度に関する質問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
③ 制度に対する意見・批判	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
④ 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	1	2	1	0	2	0	1	1	1	3	2	4	18

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	1	1	1	0	2	0	0	0	0	3	1	1	10
② 来庁	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	7
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計	1	2	1	0	2	0	1	1	1	3	2	4	18

(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		4
1	苦情申立て（※平成27年度からの繰越しを含む）	4
	(1) 処理を終了したもの	4
	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）	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	1
	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	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 (市の業務に不備の無かったもの)

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>明石市水産業補助金交付要綱（以下「要綱」）の対象者を改定してほしい。市は独自基準で要綱を定め、水産業協同組合員でなければ補助金の交付ができない旨を規定しているが不平等だ。組合員でない漁民は、要綱により大変経済的不利な立場に置かれている。</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て、要綱制定の由来、制度の仕組み、要綱が漁業操業安全推進事業にかかる補助金（以下「補助金」）交付の対象者を、漁業協同組合及びその組合員（以下「組合等」）に限定した趣旨等について調査しました。</p> <p>1 調査の結果、次のことが分かりました。</p> <p>(1)対象者を組合等に限定した趣旨</p> <p>組合等は、水産資源を捕獲・利用等する一方で、種苗の放流、漁業調整等を行うことにより資源を管理し、持続可能な産業を目指しており、包括的に地域の水産業振興を担っています。要綱は、組合等がそのような公益的な役割を果たすことに鑑み、組合等に対して補助を行うこととしたものです。</p> <p>(2)要綱を制定するに至った経緯</p> <p>市の沿岸部の水域一帯は関係漁業協同組合の共同漁業権が設定され、非組合員は組合の許可なく操業できません。市が浄化センターを設置するに際し、その放流水が共同漁業権区域で組合員が行う漁業や養殖に与える影響が問題になりました。それを契機に、区域内で操業する組合員の経営の安定と安全に資するために補助金が設けられました。そのため、交付対象者は、制度設計上当然に、共同漁業権区域で操業する組合等に限られます。申立人は、非組合員であって共同漁業権区域では操業できず、放流水による影響も受けないので、対象者とならないこととなります。</p> <p>2 オンブズマンの見解</p> <p>1(2)のとおり一種の補償として設けられたかに見える補助金制度ですが、組合等は公益的役割を果たしており、かかる組合等に対し経営の安定・安全に資する補助を行うことは、補助金本来の公益的目的にかないます。そもそも、公益的役割をも担う組合等の経営安定のための補助事業が保険料の一部補助という形で行われているのであって、漁船保険加入者に対する補助ではありません。このように、本件制度は、設けられた沿革と公益的目的のいずれからしても、組合等を対象とするもので、漁船保険の加入者や、申立人の言う「漁民」を対象とするものではないのです。</p> <p>また、自治体の補助金は贈与に類するもので、不服申立はできないとされています。もっとも、行政の恣意的な運用は許されず、公益上の必要性、補助金交付の適切性、不平等・不公平ではないかを市民目線でチェックする必要があります。本件については、すでに検証したように、制度設計上、対象者を組合等に限定したことは、公益上の目的にもかない、問題はないと考えます。</p> <p>従って、苦情の趣旨に沿うことはできません。市に対しては、今後、補助の拡大・縮小に関し、他の補助金との関係も鑑み、必要性、重要度、市の財政状況等を考慮した運用を希望します。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成28年（2016年）3月9日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成28年（2016年）4月13日	35日間
調査結果通知年月日	平成28年（2016年）5月6日	58日間

(2) 苦情申立て事例2 (調査しないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	地方独立行政法人明石市立市民病院	
苦情申立ての内容	明石市立市民病院のカルテに誤記入がある。そのために弁護士の協力が得られない。人権が侵害されている。カルテを正しくし、損害賠償を請求したい。	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立人と面談して苦情内容を伺い、同時に提出された苦情申立書を拝見しました。</p> <p>苦情申立ての内容は多岐にわたりますが、明石市の市政に関連する可能性がある部分は、①診断書は、一度の診察のみで作成されており診断名も間違っている、②診断書に記載された病名が世間に流出しており、情報管理に問題がある、という2点に集約されます。</p> <p>そこで、その2点について調査できるかどうか判断します。</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」)により定められています。</p> <p>①については、条例第54条第1項第3号「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」に該当するため、調査対象外事項となります。また、診断名については、医師が専門的見地から判断するものであり、簡易迅速な処理を旨とするオンブズマン制度(条例第42条、第44条第1号)になじまないため、条例第54条第1項第5号「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」に該当します。</p> <p>②について、苦情申立人の個人情報が出たと主張される時期及び経路を特定することは困難です。オンブズマンの所管事項は市の業務に関する事項とされており(条例第43条)、広範な対象を調査することは相当ではありません。そのため、条例第54条第1項第5号により調査の対象外となります。</p> <p>したがって、オンブズマンは本件苦情申立につき調査しないと判断しました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成28年(2016年)8月10日	要した日数
市の機関への調査年月日	—	—
調査結果通知年月日	平成28年(2016年)8月29日	19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）

苦情申立て対象機関	財務部賦税室資産税課
苦情申立ての内容	<p>長年固定資産税を支払ってきた土地（本件土地）が普通地として評価されていることを昨年知った。本件土地は路線価が付された道路に接していないので、市に相談したところ、市は誤りを認め、固定資産税の更正通知が届いた。しかし、道路から土地までの距離の測り方に納得いかず抗議したところ、再度更正され、固定資産税等の額は下がった。ところが、過去の過払い分については、地方税法に基づく5年分しか還付できないと言われ、納得できない。明石市固定資産税等課税誤りによる返還金支払要綱（本件要綱）第2条第4号により、20年分の還付を求める。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出された苦情申立書及び添付資料を踏まえて、調査を開始することとしました。</p> <p>1 担当課から聞き取り内容</p> <p>(1)無道路地の定義</p> <p>本件土地は、固定資産評価上は無道路地ではなく、本来、路線価を設定すべき土地です。評価漏れの事案ですが、システム上の理由から、路線価設定は評価替え時に行われるため、現状、路線価が設定されていません。そこで、暫定的に無道路地として取り扱い、通路開設補正のうえ更正通知を発しました（更正通知①）。</p> <p>無道路地の評点算出法は、原則として、当該無道路地を利用する場合において、その利用上最も合理的であると認められる路線の路線価を基準とすることとされていますが、その具体的な定義は示されていません。そこで、明石市固定資産評価審査委員会（審査委員会）において示された、「土地との直線距離が最も近い路線」との判断に従って、路線Aを本件土地の利用上最も合理的と認められる路線として評価しました。</p> <p>更正通知①に対して、申立人から、本件土地との直線距離が最も近い路線は、路線Aではなく路線Bではないかとの疑義が呈されました。両路線の本件土地からの距離は同程度であり、更正通知①では、建築基準法上の道路である路線Aを正面道路としましたが、路線Bを正面道路として採用することも不可能ではありません。そこで、再度修正を行いました（更正通知②）。</p> <p>(3)本件要綱2条4号適用の可否</p> <p>4号に該当するのは、第1号から第3号の事由に類するような場合を指し、固定資産課税台帳の登録事項に関する市町村長の認定に重大かつ明白な誤りがあり、ひいてはその認定に起因する固定資産税の賦課処分自体が無効であると認められるような場合や課税客体に対する明瞭な誤認があったような場合（たとえば、実際には登記簿にも現地にも存在しない土地に課税を行っていた場合や課税資料の誤り等により別の土地と誤認して課税を行っていた場合）に限られると考えられます。</p> <p>本件は、画地計算法の適用誤りであり、賦課処分自体が無効であると認められるケースではないため、4号が適用される事案ではないと判断しました。</p> <p>2 オンブズマンの見解</p> <p>(1)本件土地の評価について</p> <p>地方税法（以下「法」）によれば、市町村長は固定資産評価基準に従って固定資産の価格を決定しなければならず、固定資産評価基準解説によると、無道路地とは路線に全く接しない画地をいいます。本件土地は、通路として利用できる道路利用地に面しており、本来であれば、本件土地が接する道路利用地に</p>

	<p>路線価を定めて、課税の基準を明確にしておくべきでした。</p> <p>(2)2度の更正通知について</p> <p>無道路地の評点算出法につき、法律等に、その具体的な定義等は設けられておらず、担当課は、審査委員会が別の案件において示した判断に従い、路線 A を本件土地の利用上最も合理的と認められる路線と認定して評価しています。審査委員会が別の事案で示した判断であっても、その判断を尊重することは、法の趣旨にかなうといえます。したがって、路線 A の路線価を基準としてなされた更正通知①に問題はなかったと考えます。その後、担当課は、申立人の要望に応じて、更正通知①から、更正通知②に変更しました。通路開設補正の趣旨からすると、路線 A を基準とする方が妥当なように思われますが、路線価の設定漏れがある現段階では、適切な路線価が設定されるまでは、何らかの暫定的な基準が必要です。路線 B を正面道路とすることも不可能ではないことから、更正通知②にも問題はなかったと考えます。</p> <p>(3)本件要綱第 2 条第 4 号の適用について</p> <p>法は、過誤納により生ずる地方団体に対する請求権等の時効消滅(5 年)の絶対的効力を定めています。その趣旨は、権利関係の早期安定を図る点にあると解されます。他方、明石市は独自に本件要綱で 20 年までの還付を認めていますが、国の法令を前提にする以上、権利関係の早期安定よりも納税者の保護が求められる場面(課税対象が存在しないのに課税していた場合等)に限定されると解釈せざるを得ません。</p> <p>本件においては、課税対象となる土地は存在しており、権利関係の早期安定という法の趣旨を犠牲にしてもなお納税者の保護が求められるような重大な課税上の誤りとは評価できません。なお、本件要綱に基づく返還金の支払は、基本的には、地方自治法 232 条の 2 に基づくものであり、本件要綱に基づいて何らかの請求権が市民の側に生じるものではありません。</p> <p>(4)結論</p> <p>以上のとおり、本件において、担当課の対応には、その内容面でも、説明の面でも特段の非違・不当な点はありませんでした。ただ、税の分野は、専門的技術的な事柄が多く、一般の市民には馴染みが薄い分野であることは事実です。担当課には、今後とも、公平な課税の実現を心掛け、市民に丁寧で分かりやすい対応をお願いして調査を終えることとします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成28年(2016年)8月17日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成28年(2016年)9月7日	21 日間
調査結果通知年月日	平成28年(2016年)11月9日	84 日間

(4) 苦情申立て事例4 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	土木交通部道路管理課
苦情申立ての内容	<p>自宅前の側溝の打ちっぱなしコンクリート蓋上に雨水がたまらないよう改善を求める。</p> <p>自宅対地側の片側側溝（本件側溝）に、道路法24条に基づく改修工事が行われたが、当初の承認と異なる工法で施行された（本件工事）。道路管理課からは、微少変更だと説明を受けたが、工事目的・計画を十分チェックしたのか疑問だ。原状回復はできないのか。承認の基準はそもそもあって、それによって判断したものなのか。結局、工事のため長時間通行不便を強いられた上、雨水がたまりやすい状態になった。今回のような工事承認は公務への信頼を失墜させている。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出された苦情申立書及び添付資料を踏まえて、調査を開始することとしました。</p> <p>1. 苦情申立人の主張の骨子</p> <p>本件工事において、実際に行われた工事は、承認された工事内容と異なっている。道路管理課は、工事内容を変更したことを認めたが、微少な変更と判断して承認願の再提出は求めなかったとのことである。</p> <p>本件工事は側溝の改修の範疇を超えているのに、道路管理課はかかる理解しがたい設計を承認している。道路管理課に、対処を複数回依頼したが、現場を見に来ることもしないまま、微少変更だとの説明をするばかりである。担当課は道路法24条の趣旨に則って本件工事の目的・計画等を十分吟味したのか、変更後の工法は不適切だったのではないかと、不信感を拭えない。</p> <p>また、承認の基準を明らかにしている他都市もあるが、そもそも、明石市に基準があるのかどうか不明であるし、仮にあったとしても、本件工事は基準に則ったものか等、疑問は尽きない。</p> <p>私の要望は、本件側溝の水溜りを解消すること及び道路法24条工事の審査基準を作成し明確にすることである。</p> <p>2. 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 本件工事の内容</p> <p>本件工事の変更は、側溝の寸法や形状を変えるものではなく、側溝の機能も異なりません。そのため、軽微な変更と判断して、承認願の再提出を要せず、図面の差替えによりました。側溝が途中で分断された理由は、途中でマンホールがあったため、マンホールを起点に南方向と北方向に側溝が延びていますが、側溝としての機能に問題はありません。また、本件では、工事中の段階から申立人の苦情をお聴きしておりましたので、工事中から複数回現地を見に行きました。</p> <p>(2) 雨水の溜りについて</p> <p>道路管理課職員が複数日に現地へ赴き、本件側溝蓋上の雨水の溜まり方を調査した結果、いずれの日も本来の歩道部分に水溜りはできず、本件側溝蓋上の水溜りは翌日には引いていました。</p> <p>(3) 審査基準について</p> <p>承認をするにあたって、兵庫県の「小型構造物標準図集」の基準に基づいて審査をしており、本件工事は、変更前も変更後も同基準に合致したものです。同図集は県において公表されており、何人でも閲覧が可能です。</p> <p>3. オンブズマンの見解</p> <p>(1) 雨水の溜りについて</p>

	<p>提出資料の写真によると、降雨時に、本件側溝の蓋部分に水溜りができていることが見受けられました。水溜り部分の凍結等、潜在的な危険があることは理解できます。他方で、社会通念上、水溜りは珍しいものではなく、市の財政は無制限ではありません。そこで、水溜りが、もはや放置することが許されない、受忍限度の範囲を超えたレベルのものといえるか問題となります。</p> <p>写真及び両者の言い分によると、本来の歩道部分に水溜りはできておらず、水溜りはいずれも翌日には引いています。降水量が多い日でも、水溜りは水深3mmであり、市内の他の道路で見受けられるものに比して看過しがたい程度に大きいものとは言えません。</p> <p>以上からすると、本件側溝蓋上の水溜りは、受忍限度の範囲を超えたレベルだとは言えません。したがって、現時点においては、水溜りを解消するための方策を講じていない担当課の対応に問題はないと判断します。</p> <p>(2) 工事内容の変更について</p> <p>本件工事の承認は、側溝を設置することについてなされたものですから、側溝の機能を異にすることになる場合は、本質的部分の変更であり、改めて承認願を提出することが必要になることは当然です。しかし、本件においては側溝のサイズや機能が変更されているわけではないので、本質的部分に変更が加えられたとはいえません。また、当初の工事計画に必要な工事車両が進入できる道幅がないなどやむを得ない事情も認められます。担当課の職員は、工事中にも現場の確認を行っております。したがって、図面の差替えにより処理するという今回の担当課の扱いは合理的だといえます。</p> <p>(3) 審査基準について</p> <p>担当課によりますと、兵庫県下の自治体は、兵庫県の「小型構造物標準図集」の基準に基づいて審査をしています。独自の基準を設けている自治体も、右図集に従った基準となっており、県下の基準は統一されているとのことです。右図集は県のホームページ上に公開されており、何人でも閲覧が可能です。</p> <p>本件工事の承認は、変更前も変更後も右図集の基準に則ったものであり、工事の承認に特に問題があったとは認められません。</p> <p>(4) 結論</p> <p>以上のとおり、本件において、市が行った道路法24条の承認について、苦情申立人にした説明の内容やその応接のあり方については、非違・不当な点があったとは認められませんでした。</p> <p>但し、担当課には、今後とも、公平・適切な道路管理の実現を心掛け、市民に分かりやすい応接をお願いして調査を終えることとします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成28年(2016年)12月16日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成29年(2017年)1月25日	40日間
調査結果通知年月日	平成29年(2017年)3月17日	91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

電話 078-918-5050

FAX 078-918-5102