

明石市行政オンブズマン

平成19年度 活動状況報告書

[平成19年7月1日～平成20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	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 苦情申立ての趣旨に沿ったもの 〔市営住宅駐車場の使用を許可する車の規定の明確化とそれを 厳守した市営住宅駐車場の管理運営に関すること〕	10
(2)	処理事例2 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの 〔区画整理事業の建物補償交渉における補償単価の公開と交渉 内容の文書化に関すること〕	11
(3)	処理事例3 調査をしないこととしたもの 〔(社)明石市シルバー人材センターの運用方法の改善と職員の 応対に関すること〕	12
(4)	処理事例4 苦情申立ての趣旨に沿ったもの 〔市営住宅駐車場の管理運営にかかる情報の共有化による迅速 かつ効果的な対処と無許可駐車の情報への迅速な対応に関す ること〕	13
(5)	処理事例5 調査を打ち切ったもの 〔生活保護事務に関すること〕	14
(6)	処理事例6 苦情申立ての趣旨に沿ったもの 〔地方税法の規定により消滅時効となる5年を経過した償却資 産税の還付に関すること〕	15
(7)	処理事例7 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの 〔自己負担で私道へ下水道管を敷設した場合の下水道事業受益 者負担金に関すること〕	16
(8)	処理事例8 意見を表明したもの 〔石ヶ谷墓園の将来にわたる維持管理に関すること〕	17
5	明石市行政オンブズマン設置要綱	19

1 はじめに

社会の成熟化によって、人々の価値観が複雑化・多様化する中、市民のみなさまから信頼される市政運営を行うためには、より公正で透明性の高い苦情処理の仕組みを構築することが重要であるとの考えから、市政に対する苦情を簡易な手続きで申立てることができ、第三者が公正・中立的な立場で審査を行い、市政の改善につなげることができる仕組みとして、平成18年6月から公的オンブズマン制度の導入について検討を始めました。

自治体が施行する公的オンブズマン制度には、行政に対する苦情の分野を問わない「総合オンブズマン制度」と特定の分野に限定した「特殊（専門）オンブズマン制度」があります。

本市では、市政に対する苦情に幅広く対応するため、「総合オンブズマン制度」の導入を前提に、先行自治体の調査と具体的な検討を行い、平成19年7月1日から要綱に基づく運用を試行的に開始しました。

初代の明石市行政オンブズマンとして、兵庫県弁護士会からの推薦による小越芳保氏と神戸学院大学からの推薦による春日勉氏に就任いただきました。

平成19年7月から平成20年3月までの9か月間、オンブズマンの精力的な活躍により着実に積み上げられてきた実績を、平成19年度の活動状況報告としてお知らせいたします。

平成19年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ては8件で、うち7件の処理が終了しています。また、オンブズマンの自己の発意に基づく調査は3件で、うち1件の処理が終了しています。

それらの中には、苦情申立ての趣旨に沿って市の業務が改善されたものや、心情的には申立人の気持ちは理解できるとしながらも苦情申立ての趣旨に添えなかったもの、あるいは、制度の改善に向けてオンブズマンが意見を表明したものなど、その処理結果は様々であります。市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で処理し、市民のみなさまの権利利益を擁護することにより、開かれた市政を推進し、信頼される市政の実現につなげていくという制度導入の目的に向かって一歩一歩前進していることを実感しています。

これからも市民のみなさまから頼りにされる制度として、運用状況を検証し、必要性や改善点などの検討を加えていきたいと考えていますので、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20年（2008年）7月
明石市政策部市民相談課

2 オンブズマンの所感

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」の委嘱の依頼を、昨年6月12日付けでいただきました。

そこには要旨として、申立・自己発意による事案を取り扱い、市の機関に対する勧告・一般的公表をすること等と、記載されておりました。

しかし、窓口業務での、口の利き方が悪いとか、それでは不親切ではないかなどの申立が多いのではないかと、などと想像いたしました。

何ができるか判りませんでした。取り敢えずお引き受けすることにしました。事前に持ち合わせていた知識では、「オンブズマンは、市民の自主的組織であって、中立的立場から行政に意見を述べる。」という程度の理解をしていました。これと、明石市行政オンブズマンはどこが違うのだろうか。ただ一つ、市民が自主的に創った組織と行政の創った組織である、と考えました。これに対し、行うべきことの差異はなく、その目的は市民と行政にとってより良い方向へ行政の改善を期待するものである、と考えました。

明石市行政オンブズマンは、市の行政事務を分担しておりません。明石市政策部市民相談課に置かれていますが、政策部や相談課から指示命令を受ける立場にはないものと理解しました。

現在まで、不十分ながら、務めさせて頂きましたところ、ご意見、ご希望など苦情といえるものをお持ちの方がいらっしゃることを実感いたしました。それらの中には、ごもっともであるが、行政の組織的、規則的、慣例的な立場から、その様な結果になっていることも多いのではないかと感じられました。この様な場合、苦情はもっともであるが、職員の仕事振りも非難することは困難に思われました。不合理を感じられる市民と行政の安定性に従い一徹に仕事される職員を垣間見ることになりました。

しかし、待てよ、職員は日常業務に追われており、行政執行の不合理を感じたとしても、日常業務をこなしながら、問題点を洗い出し、これを上司や関連場所に説明し、改良の提案、その方法など細かな点の検討をするのに、どれほどの時間と努力を要するのだろうかとの疑問が頭を駆け巡りました。そんなことを考えているとき、ふと、自己発意による案件処理ができることを思い起こしました。

申立や相談の中に、その様な案件をいくつか取り上げました。行政の創った組織であるためか、担当部所ではなんとなく不合理性を感じていたのか、調査に応じていただき資料の提供並びに検討をしていただきました。そして、制度を改めていただいたものもあり、現在継続中のものもあります。

新しい制度の常として、立ち上がりに際しては、広報も大きく、マスコミにも取り上げられ、市民の興味を引くことから、相当数の相談や申立がありました。この制度が初期効果によるものに留まらず、引き続き活発な制度として成長してより良い明石市の発展に寄与することが期待されます。

市民の皆さんからは、窓口は不親切だというような、当初想像した申し出は極めて少なかったことが、印象に残っております。今後ともより良い明石市を育ててゆくために、市民の皆様の相談や申立を期待してやみません。

2 オンブズマンの所感 オンブズマン制度導入と今後の課題

オンブズマン かすが つとむ
春日 勉

明石市行政オンブズマンとして昨年7月より、およそ一年間職務を遂行してまいりました。当初は市民と行政の仲介役として、行政オンブズマンがどのような役割を果たせるのか思案しましたが、制度導入時より、具体的な相談を受けることになり、市民のみなさんが日常、行政に対して感じておられること、行政の窓口だけでは十分に相談や苦情に対応していくことが困難であることなどを痛感しました。

市民のみなさんから正式に苦情申立を受け取ると、関係部署の方をお呼びしてお話をお聴きするわけですが、市政に対する明石市職員の方のお考えがよく理解できるとともに、課題も見えてきたように思えます。例えば、市民のみなさんへは、条例等に従った一律・平等な行政の適用、運用を心掛けるあまり、その実質面に意識が行き渡らない場合があること、また、そのような運用の中で、派生した問題に柔軟に対応できず業務が形骸化しがちなこと、それぞれの部署が縦割り行政のために、関係部署間の綿密な情報の伝達・共有・コミュニケーションが不足がちであり、その点で個々の具体的問題が放置されるといった点があること、市民相談などが契機となって日々の業務の中でみえてくる問題を多角的な観点から分析し、窓口での対応、制度の変更、運用規定等の見直しのきっかけとなるような議論の場がもてていないことなどが指摘できます。

市政は、暮らしの基本となる事柄について市の方針を具体化するものであり、市民のみなさんの日々の生活、人生設計にも大きな影響を与えています。それゆえ、市民のみなさんと市との間で利害関係も生まれ、その思いも様々です。そうした市民のみなさんの疑問や問いかけを、単に個別的な問題として処理するのではなく、市政の運用やそのあり方を見直すよいきっかけとなるもの、市政のさらなる向上につながる有益なものとして真摯に受け止め、日々の業務に生かしていく必要があるのではないのでしょうか。

最後に、オンブズマン制度の周知徹底と定着に向けた取組みについて触れておきたいと思います。制度が導入されて一年あまりが経過したわけですが、今後は、これまで以上にオンブズマン制度のPRを展開するとともに、他の自治体でも導入している巡回オンブズマン、オンブズマンによる講演活動等新たな取組みを試していくことも必要でしょう。また、市民のみなさんからの直接の申立てがなくとも、行政の内側から、市政をより良くしていくための情報を頂き、オンブズマンによる自己の発意に基づく調査を有効に利用すること、それにより行政側が自発的に市政を向上していこうとすることは、行政オンブズマン制度の趣旨にも合致しており、制度の定着に向けた活動として意義があることと思われまます。

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 54件

① 内容別件数内訳

(単位：件)

内容	月									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	内容別計
(ア) 苦情申立ての相談	4	6	5	4	3	2	1	3	7	35
(イ) 制度に関する質問	2	0	0	2	0	1	0	2	3	10
(ウ) 制度に対する意見・批判	5	1	1	0	0	0	0	0	0	7
(エ) 担当課からの情報提供	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
月別計	11	7	6	7	3	3	2	5	10	54

② 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	方法別計
(ア) 電話	9	7	3	4	1	2	0	5	6	37
(イ) 来庁	2	0	3	3	2	1	2	0	4	17
月別計	11	7	6	7	3	3	2	5	10	54

(2) オンブズマンの面談・相談

件数 13件

① 状況別件数内訳

(単位：件)

状況	月									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	状況別計
(ア) 苦情申立てを受けての面談	1	2	2	0	0	1	1	0	0	7
(イ) 苦情を申立てる前の相談	1	0	1	1	2	0	0	0	1	6
月別計	2	2	3	1	2	1	1	0	1	13

(3) オンブズマンへの苦情申立て

件数 8件

① 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	方法別計
(ア) 持参	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3
(イ) 郵送	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
(ウ) ファクシミリ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
月別計	1	3	2	0	0	2	0	0	0	8

※ 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									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	対象機関別計
(ア) 財務部税務室資産税課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
(イ) 福祉部生活福祉課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
(ウ) 都市整備部住宅課	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
(エ) 都市整備部大久保駅前区画整理事務所	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(オ) 下水道部下水道総務課	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
(カ) その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	1	3	2	0	0	2	0	0	0	8

③ 行政組織別申立て内容

行政組織	件数	申立年月日	内 容	処理
(ア) 財務部税務室資産税課	1 件	平成19年9月10日	地方税法の規定により消滅時効となる5年を経過した償却資産税の還付に関する事	完了
(イ) 福祉部生活福祉課	1 件	平成19年9月6日	生活保護事務に関する事	完了
(ウ) 都市整備部住宅課	3 件	平成19年7月2日	市営住宅駐車場の使用を許可する車の規定の明確化とそれを厳守した市営住宅駐車場の管理運営に関する事	完了
		平成19年8月23日	市営住宅駐車場の管理運営にかかる情報の共有化による迅速かつ効果的な対処と無許可駐車車の通報への迅速な対応に関する事	完了
		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事	継続
(エ) 都市整備部大久保駅前区画整理事務所	1 件	平成19年8月1日	区画整理事業の建物補償交渉における補償単価の公開と交渉内容の文書化に関する事	完了
(オ) 下水道部下水道総務課	1 件	平成19年12月13日	自己負担で私道へ下水道管を敷設した場合の下水道事業受益者負担金に関する事	完了
(カ) その他	1 件	平成19年8月6日	(社)明石市シルバー人材センターの運用方法の改善と職員の応対に関する事	完了
月別計	8 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
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
(ア) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
(イ) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
(ウ) 調査を打ち切ったもの	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(エ) 調査しないこととしたもの	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	0	1	2	2	1	0	0	0	0	1	7
※調査継続中											1
計											8

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査
件数 3件

① 対象機関別件数内訳 (単位：件)

対象機関	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
(ア) 都市整備部公園課	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(イ) 都市整備部住宅課	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
(ウ) 下水道部下水道総務課、下水道管理課	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3

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) 都市整備部公園課	1件	平成19年10月16日	石ヶ谷墓園の将来にわたる維持管理に関する事	完了
(イ) 都市整備部住宅課	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事	継続
(ウ) 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事	継続
合計	3件			

③ 処理結果別件数内訳 (単位：件)

処理結果	月									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	処理結果別計
(ア) 意見を表明したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
月別計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
※調査継続中										2
計										3

(5) 区分別処理状況

(単位：件)

区 分		件数
処理件数		11
1 苦情申立て		8
(1) 処理を終了したもの		7
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		3
(ア) 調査の過程で解決したもの		3
(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		1
(ア) 調査を打ち切ったもの		1
うち、苦情申立ての取下げによるもの		1
(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		1
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 オンブズマンの自己の発意に基づく調査		3
(1) 意見を表明したもの		1
(2) 調査継続中のもの		2

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	都市整備部住宅課	
苦情申立ての内容	<p>市営住宅の入居者です。平成14年に車を購入する際、3ナンバー車の市営住宅駐車場への駐車を市の担当課へ申し入れたところ、認められなかったため、5ナンバー車を購入しました。しかし、その後に市の担当課から使用許可を受けたという3ナンバー車が近隣の区画に駐車していることを確認しました。この度、3ナンバー車を購入したいのですが、市営住宅駐車場の使用許可が受けられず、不公平に感じています。市の担当課は、規定のサイズを明確にするとともに、それを厳守した市営住宅駐車場の管理運営をしてほしい。</p>	
調査結果等	<p>苦情申立人との面談の後、住宅課を調査しました。住宅課によると、市営住宅駐車場を使用できる車の条件は、「明石市営住宅駐車場管理運営要綱」の中で、車幅1.7メートル、全長4.7メートル以下のものと車の寸法により定めていますが、現状では、住宅課が市営住宅駐車場の使用を許可している車の2割近くが要綱に定める寸法を超えているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、調査を進める中で、市営住宅駐車場の現状や今日の社会状況からみて、要綱に定める寸法が時代に適応しているのかという疑問を抱きました。また、住宅課が、要綱に定める寸法を超えた車の市営住宅駐車場の使用を許可せざるを得なくなっているのは、入居前の段階から周知していないことに原因があると考えました。そこで住宅課に対し、要綱に定める寸法の検討と早い段階での周知徹底を提案しました。</p> <p>住宅課では、オンブズマンからの提案を受け、全ての市営住宅駐車場の現地調査を行ったり、既に使用を許可している全ての車の寸法を洗い出し、駐車可能な寸法を把握したうえで、合理的な範囲での寸法の見直しを行い、平成19年12月1日からの実施を目途に要綱の改正に取り組んでいるとのことでした。</p> <p>次に、早い段階での周知徹底については、新たな入居予定者に対しては、契約前の入居説明会の段階で説明することにより周知徹底することとのことでした。また、既入居者に対しては、家賃の納入通知書をお送りする際に要綱改正の通知文書を同封することにより周知徹底することの報告を受けています。</p> <p>オンブズマンとしては、住宅課から示されたこれらの対策が講じられることにより、「明石市営住宅駐車場管理運営要綱」がより時代に適応したものとなり、その内容が市営住宅の入居者や入居希望者に広く知らされ、適正な管理運営につながるものと判断しましたので、住宅課が、オンブズマンに報告した内容どおりの対策を講じることを前提に、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>	
措置結果（概略）	<p>見直し予定の車幅と全長を示したうえで、それ以下でなければ市営住宅駐車場の使用を許可できないことをお知らせする文書を、平成19年10月10日に既入居者へ郵送し、周知しました。</p> <p>また、平成19年12月1日に要綱を改正し、見直した寸法での管理運営を開始しました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）7月4日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）7月12日	8日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）7月12日	8日間
調査結果通知年月日	平成19年（2007年）10月5日	93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	都市整備部大久保駅前区画整理事務所		
苦情申立ての内容	<p>市が施行する区画整理事業の建物補償交渉において、補償単価の公開を市の担当課に申し入れたところ、県で決められているとの理由で断られたが、本人の財産に関わることなので公開してほしい。また、市の担当課の職員は、交渉の度に違うことを言うので、補償交渉の内容について当事者間の認識を一致させるため、交渉内容を文書化してほしい。</p>		
調査結果等	<p>オンブズマンは、建物補償交渉における補償単価の公表について、調査を行いました。</p> <p>まず、大久保駅前区画整理事務所に聴き取りを行いましたところ、被補償者に対しては、その補償項目ごとに補償金額を算定し、その具体的な内容について口頭で説明しているが、単価については、「補償単価表(兵庫県版)」でその取扱いに注意すべきものとされており、また、単価を公表することにより、事業の性質上、事業の適正な遂行に著しい支障を及ぼすおそれがあるとの理由から、公表していないとのことでした。</p> <p>そこで近隣の地方自治体の状況を調べた結果、建物所有者本人からの請求があれば、その建物に関する補償単価の開示請求に応じている地方自治体も一部あり、その開示・非開示の判断根拠は、各地方自治体が制定する個人情報保護条例によるものと考えられます。また、近畿地区地方整備局では正式な公開請求があった場合には開示する方針であり、近畿地区用地対策連絡協議会でも補償単価の開示・非開示は各市町村の条例等により判断すべきものであるとの回答でした。</p> <p>申立人が公表を求めている自己の建物に関する補償単価は、明石市個人情報保護条例第2条第1項に規定する「個人に関する情報」に該当し、その開示については、まさにその是非を調査審議する個人情報保護審議会の意見を尊重しなければならないと考えます。よって、申立人におかれましては、個人情報の開示請求の制度により、その是非を判断してもらいたいと考えます。</p> <p>また、補償内容の文書化については、担当課からの聴き取りによると、紆余曲折する交渉途中の文書が出回るとは、その後の交渉を難航させる要因になり得ることから、はっきり決まったことについて文書を残したいとの考えでありました。オンブズマンとしては、交渉とは、決着がつくまでは流動的なものであり、その一部終始を記録することは、膨大な作業量の増加とはなるものの、交渉を円滑に進める要素になるとは限らず、必要とする人が、自分で記録すれば事足りることであると考えます。但し、交渉において、相手が納得できる説明に努めることは当然のことですので、大久保駅前区画整理事務所へは、今後とも交渉の方法や内容に工夫を凝らし、信頼関係のうえに成立する交渉に努めるよう申し入れました。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成19年(2007年)	8月1日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年(2007年)	8月2日	1日間
市の機関への調査年月日	平成19年(2007年)	8月16日	15日間
調査結果通知年月日	平成19年(2007年)	9月20日	50日間

(3) 処理事例3 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	(社)明石市シルバー人材センター		
苦情申立ての内容	<p>就業の申し込みをしてから9年経っても、何の連絡もしてこない(社)明石市シルバー人材センターの運営方向に不満を感じているので改善してほしい。また、(社)明石市シルバー人材センターの社会貢献度に関するアンケート調査の結果を、ある時期までに知らせると言いながら、時期を過ぎても一向に連絡してこない職員の対応を改めてほしい。</p>		
調査しない理由	<p>シルバー人材センターは、高年齢者等の雇用の安定等に関する法律第40条の規定により県知事が指定する公益法人であり、(社)明石市シルバー人材センターは、明石市行政オンブズマン設置要綱第2条に規定する「市の機関」には該当しませんので、オンブズマンの所管事項の範囲外となり、調査は行わないことにしました。</p> <p>但し、明石市は、(社)明石市シルバー人材センターへ運営補助金を交付し、また、(社)明石市シルバー人材センターでは明石市の退職者を受け入れていることから、明石市に次のことを申し入れました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人からの了解を得た上で、明石市から(社)明石市シルバー人材センターへ苦情申立ての内容を伝えること。 ・ (社)明石市シルバー人材センターから申立人へ苦情申立て内容に対する説明を行うよう明石市から(社)明石市シルバー人材センターへ伝えること。 		
措置結果(概略)	<p>オンブズマンからの申し入れを受け、平成19年8月21日に市民相談課から(社)明石市シルバー人材センターへ連絡したところ、(社)明石市シルバー人材センターから申立人へ連絡することで(社)明石市シルバー人材センター了解済み。</p>		
苦情申立ての受付年月日	平成19年(2007年)	8月8日	要した日数
調査しない旨の通知年月日	平成19年(2007年)	8月30日	22日間

(4) 処理事例4 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

苦情申立て対象機関	都市整備部住宅課		
苦情申立ての内容	<p>市営住宅の入居者ですが、以前から市営住宅駐車場の未契約の区画への駐車が常態化していたため、これまで、市の担当課へ何度も調査や対応の申し入れをしてきたにも関わらず、最近の申し入れでは、一から説明させられ不愉快な思いをしました。市の担当課は情報を共有化して迅速かつ効果的に対処するよう努めてほしい。また、効果的な対策をとらないために無許可の駐車が常態化し、不公平感を生んでいます。市の担当課は無許可の駐車の通報に迅速に対応してほしい。</p>		
調査結果等	<p>苦情申立人との面談の後、住宅課を調査しましたところ、住宅課に寄せられる苦情等に関しては、文書を供覧するなどにより、職員全員がその内容を把握できるような体制をとっていますが、日々、多くの方から様々な苦情を聴く中で、電話の話し相手の声を聴いただけで内容を理解してほしいとする申立人の要求に応じることは困難であるとの返答でした。また、無許可の駐車の通報については、警察との連携のもと、迅速な対応に努めているのですが、警察が駆けつけた時には既に車が移動していることがあり、その対策には苦慮しているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人と住宅課の双方からの意見を聴いたところで、住宅課の対応は、万全ではないにしても、オンブズマンから意見を述べるほどの不備はないと判断します。住宅課としては、これまで以上に情報の共有化と通報に対する迅速な対応を図る努力は必要です。しかし、住宅課の事情を理解できれば、一から説明を求められることがあったとしてもやむを得まいとして応じることができるでしょうし、住宅課の努力を思えば、無許可の駐車の通報が、たとえ結果につながらなかったとしても、その結果をもって住宅課を責めることはできないと思うのです。しかし、そうであるから現状のままでよいということにはなりませんので、オンブズマンとしては、住宅課に対するお願いとして、申立て内容について、改善できる点があれば取り組んでいただくよう申し入れました。</p> <p>その結果、住宅課では、未契約の区画への駐車を防止する対策として、市営住宅駐車場の一部の未契約の区画に試行的に車止めを設置するとの報告がありました。</p> <p>オンブズマンとしましては、情報の共有化や通報に対する迅速な対応に向けた住宅課の今後の取り組みに期待するとともに車止めによる未契約の区画への駐車防止対策の行方を見守ることとして、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>		
措置結果（概略）	平成19年10月5日に車止めの設置工事が完了。		
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）	8月23日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）	8月23日	0日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）	9月7日	15日間
調査結果通知年月日	平成19年（2007年）	10月5日	43日間

(5) 処理事例5 調査を打ち切ったもの

苦情申立て対象機関	福祉部生活福祉課		
苦情申立ての内容	生活保護事務に関すること。		
調査打ち切りの理由	苦情申立人から取り下げる旨の申し出があったため、オンブズマンは調査を打ち切ることにしました。		
苦情申立ての受付年月日	平成19年(2007年)	9月6日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年(2007年)	9月13日	7日間
調査打ち切り通知年月日	平成19年(2007年)	9月25日	19日間

(6) 処理事例6 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

苦情申立て対象機関	財務部税務室資産税課	
苦情申立ての内容	<p>平成13年に市の担当課の説明に従い、建物増改築一式を償却資産として申告し、固定資産（償却資産）税（以下「償却資産税」という。）を納めてきましたが、平成19年8月に固定資産（家屋）として申告すべきものであったことが判明しました。</p> <p>これまで納めてきた償却資産税は、全額返還されるものと思っていましたところ、5年を経過した平成13年度と平成14年度については、地方税法の規定により時効になるため、還付できないとの説明を市の担当課から受けました。しかし、申告時に市の担当課が正しい説明をするか、申告内容を確認していれば発生しなかった課税誤りなので、5年を経過した償却資産税についても返還してほしい。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人と面談した後に資産税課へ調査に入り、地方税法では還付できないことを確認するとともに、他の救済措置を模索しました。資産税課によると、「明石市固定資産税等課税誤りによる返還金支払要綱」（以下「当該要綱」という。）による返還方法がありますが、償却資産税は申告主義であり、本人からの申告どおり課税した資産税課の事務処理に、当該要綱の支払理由である「重大な課税上の誤り」はなかったと認識しているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、申立人と資産税課が、平成13年に交わしたやり取りの事実を確認することはできませんでしたが、関係書類を閲覧する中で、資産税課による申告書の記載内容の確認が適正であったかという点に注目しました。平成13年度の申告書は償却資産のものでありながら、資産の名称等として「タテモノゾウカイチク」と記載されています。通常なら強い疑問を抱き、本人に確認するような内容であると考えました。</p> <p>一方、他の地方自治体の事例から、当該要綱に規定する「重大な課税上の誤り」の範囲を、国家賠償法に規定する「過失」にまでは至らない「誤り」と捉えました。</p> <p>以上のことから、記載誤りであることが十分に考えられる申告内容を見過ごして課税した平成13年当時の資産税課の事務処理に「重大な課税上の誤り」がなかったとは言い切れず、また、それは、償却資産税が申告主義であるからといって免れるものでもないとの判断に至りましたので、資産税課に対し、返還の検討を申し入れました。</p> <p>資産税課では、現在の事務処理において同様の申告があれば、見過ごすようなことはないとの点から考えれば、平成13年当時の確認事務に問題がなかったとは言い難いとこれまでの考えを改め、当該要綱の規定により返還に応じるとの報告でした。</p> <p>オンブズマンは、資産税課からの報告により、今後は同様の課税誤りが生じることがないことを確認するとともに、苦情申立人に対しては、償却資産税全額が返還され、正しい取り扱いになると判断したため、報告どおりに処理されることを前提に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>	
措置結果（概略）	5年を経過した平成13年度と平成14年度の償却資産税は、平成19年12月14日に申立人へ返還されました。	
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）9月10日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）9月20日	10日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）10月4日	24日間
調査結果通知年月日	平成19年（2007年）11月9日	60日間

(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	下水道部下水道総務課	
苦情申立ての内容	<p>自宅を水洗化するためには、公道に布設されている下水道の本管と自宅とをつなぐ接続管を、自宅前の私道に布設しなければならなかったのですが、市が公費で接続管の布設工事を行う私道の要件を満たしていなかったため、平成18年8月に個人で工事を行い、多額の自己負担を強いられました。その後、平成19年6月になって下水道事業受益者負担金（以下、「受益者負担金」という。）の納入通知書が送られてきたのですが、自己負担をすることなく市が公費で接続管の布設工事をした人と同じように納めなければならないとするのは不公平で納得できないので、受益者負担金を納めなくても済むようにしてほしい。</p>	
調査結果等	<p>苦情申立人との面談の後、接続管工事を担当する下水道管理課と受益者負担金を担当する下水道総務課を調査しましたところ、接続管工事に関しては「私道における公共下水道の布設等に関する要綱」や「明石市水洗便所改造資金等助成規則」、また、受益者負担金に関しては「東播都市計画事業明石市下水道事業受益者負担に関する条例」（以下、「条例」という。）と、両課とも規定どおりの取り扱いをしていることが認められました。</p> <p>しかし、申立人の経済的な不公平感は確かにそのとおりであるため、下水道総務課に対し、条例に定める受益者負担金の減免に関する基準そのものが、現状に適合しているかという点から検討いただくよう申し入れましたところ、下水道総務課では県内の各市に調査を行い、22市中21市が、申立人と同じ状況の方に対して受益者負担金を賦課しており、うち19市において減免扱いはしていないという結果を示したうえで、接続管工事と受益者負担金との規定の趣旨が異なること、個人で布設した接続管は個人財産であり、市が公費で布設した接続管は行政財産になるという財産権の問題などから、接続管工事と受益者負担金を切り離した考え方に基づく現状の取り扱いが妥当であるとの見解を報告いただきました。</p> <p>オンブズマンは、下水道総務課からの報告を受け、これまでの受益者負担金の取り扱いについては、条例の適用の不備は認められず、申立人の経済的な負担による不公平感は、心情的には理解できる場所ではありますが、現行諸規定に基づく執行であり、止むを得ないものと考えられます。</p> <p>水洗化を望む市民に対しては、下水道管理課と連携し、水洗化工事に関する説明を行う段階で、必ず受益者負担金についても、その趣旨や工事との関係などについて一層十分な説明を行い、相手方の理解が得られるよう努めることを申し入れ、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19年（2007年）12月13日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）12月13日	0日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）12月20日	7日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）3月31日	109日間

(8) 処理事例8 意見を表明したもの

調査対象機関	都市整備部公園課
<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>明石市石ヶ谷墓園（以下、「墓園」という。）の管理について定めた明石市墓園条例（以下、「条例」という。）によると、墓園の利用者（以下、「利用者」という。）から徴収する管理料は、1年1平方メートルにつき2,500円で、10年分を前納とし、それ以降は徴収しないと定められており、オンブズマンは、将来にわたる維持管理費が、条例に基づき徴収した管理料だけで賄えるのか疑問を抱きました。</p> <p>オンブズマンとしては、市の担当課からその状況等について聴き取りを行い、必要であれば、適正な維持管理に向けた対策を考えたいと思いました。</p>
<p>意見表明の内容</p>	<p>オンブズマンは、公園課の担当職員から維持管理費の状況について聴き取りを行うとともに関係資料の提供を受けました。公園課によると、現在のところは、利用者から徴収した管理料等で墓園の維持管理費が賄えています。現在の管理方法を今後も続けた場合、平成27年度には収支不足に陥る見通しであるとのことでした。</p> <p>公園課からの聴き取りを終え、オンブズマンは墓園の維持管理費が収支不足に陥る原因と改善策を次のとおり整理しました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 徴収する管理料を10年分としていること（条例第8条第2項） <p>利用者が墓所を使用している期間分の管理料を徴収すべきであり、墓園を使用するにあたっての適正な受益者負担であるとは言いがたく、墓園の維持管理費を収支不足にさせる最大の問題であります。</p> <p>そのため、墓所を使用している限り継続して徴収することを条件として使用を許可するよう改める必要があると考えます。</p> 2 管理料を前納としていること（条例第8条第2項） <p>墓園管理者が利用者の氏名、住所、連絡先などの情報収集に努めることは、墓園管理者としての責務であると考えるところ、管理料を前納とすれば、徴収事務を一度で済ませることができ、10年分のまとまった管理料が確実に徴収できる反面、それ以後の墓園管理者と利用者とのつながりは絶たれ、利用者の情報を確認したり、更新する機会は失われます。</p> <p>そのため、利用者の最新情報を把握するための有効な手段として管理料の納付を前納から毎年納付などの定期的な納付に切り替えるべきであると考えます。</p> 3 墓所を返還するためには、利用者が自己負担で碑石等を撤去しなければならないこと（条例第12条） <p>墓園の維持管理費の収支不足を防ぐ手立ての一つとして、不要となり返還された墓所について、利用者の募集を改めて行い、新たな利用者から永代使用料と管理料を徴収することが考えられますが、碑石等が建立されている墓所については、そのまま墓所を放置し続けるのであれば一切負担がかからないところ、碑石等の撤去に多額の出費をしてまで、わざわざ返還することはないと考えるのが利用者の感情ではないかと思われ。利用者が墓所を使用し続ける間の管理料を徴収していないことと、墓所を返還するために利用者が碑石等の撤去に相当な費用を負担しなければならないこととの矛盾が、墓所の返還を妨げる原因になっているも</p>

のと考えられます。

そのため、墓所を使用している限り継続して管理料を徴収できるよう改める一方で、墓所を返還するために原状に回復した使用者に対しては、次の使用者が永代使用料と管理料を納付することが期待できるので、その管理料の中から碑石等の撤去に要した費用の一部を補填し、墓所の返還に要する使用者の負担を軽減できるよう改めることが最良であると考えます。

4 改葬や移転できるという規定（条例第15条第1号並びに第3号及び第16条第1項）に実効性がないこと

条例によると、市長は、使用承継の申出がなく、または、使用者が住所不明となり10年を経過したときは、墳墓等を改葬や移転でき、さらに10年を経過したときは、無縁として処理することができるという規定されていますが、現在の墓園には、改葬や移転の受け皿となる合葬式墓地や無縁として処理するための納骨堂などの施設がありません。

墓所の無縁化を防止するため、あるいは、無縁となった墳墓を整理するためにも、それらの施設は必要最小限の役割を果たす範囲で必要ではないかと考えますが、その建設にあたっては、多額の費用を要することが予想されることから、財政状況を十分考慮したうえでの長期的な視点で検討すべき課題と考えます。

上記のとおり対策を講じることで、墓園の維持管理費の収支状況は、かなりの改善が見られるものと考えますが、現行の条例に基づき使用を許可しているこれまでの使用者から使用期間分の管理料を定期的に納付いただくためには、改めた規定に基づく墓園の使用許可をし直す必要があり、それは強制的なものであってはならず、使用者の理解と協力によって行われなければならないため、長期にわたる地道な努力の積み重ねが必要になってくるものと考えられます。

なお、これまで述べてきた対策を公園課が講じるにあたっては、お墓が、追悼や供養を通じて故人とのコミュニケーションを図る場であるとともに、自己を見つめ直すための心のよりどころとなるなど、関係者それぞれの想いが込められた施設であることに十分認識しながら、焦ることなく慎重に取り扱わなければならないことを申し添えます。

市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）10月16日	要した日数
意見表明年月日	平成20年（2008年）3月13日	149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よう勧告し、又は制度の改善を求めると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。