

明石市行政オンブズマン 2018年度（平成30年度） 活動状況報告書

[2018年4月1日～2019年3月31日]



明石公園（剛ノ池）

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	2018年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	森 由美代表オンブズマン	2
(2)	工藤涼ニオンブズマン	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	8
	建築基準法第42条第2項による道路判定解除 の取り扱いに関すること	
(2)	苦情申立て事例 2	12
	生活福祉課の対応に関すること	
(3)	苦情申立て事例 3	
	本市に対し側溝蓋設置希望に関すること	13
(4)	苦情申立て事例 4	
	建築基準法第42条第2項による道路該当性に 関すること	14
(5)	苦情申立て事例 5	
	前年度と固定資産税課税標準額が異なることに 関すること	16
(6)	苦情申立て事例 6	
	個人情報取り扱いに関すること	21
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	24

1 2018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7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14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6件で、調査結果は苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、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、その他が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30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20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

○^{もり}森 ^{ゆみ}有美 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2019年4月1日～2021年3月31日

○^{くどう}工藤 ^{りょうじ}涼二 オンブズマン（弁護士）

任期：2018年4月1日～2020年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) 森 有美 代表オンブズマン

オンブズマン就任2年目の平成30年度は、オンブズマン制度への問い合わせが14件、オンブズマンの面談・相談が7件、そのうち、苦情申立が6件であり、私が担当しました苦情申立は3件と、昨年とほぼ同様でした。



私が担当したのは、対象機関が福祉局生活福祉課、都市局道路整備課及び建築安全課の案件でしたが、全体的に、道路に関連するご相談や苦情申立が多くありました。特に、建築基準法42条2項道路の問題は、市民の皆様のご生活に密接に関連し、非常に関心を持っておられる問題であるということを実感いたしました。

また、平成30年度は、オンブズマンの所管事項、権限の範囲に関して深く考え悩むこともありました。オンブズマンは、公正中立な立場で、申立人及び担当部署から事情を聴取して調査し、意見を述べるという点で、裁判官と共通する点がありますが、他方で、簡易迅速な処理という要請があり、裁判のように、時間をかけて、当事者が主張・立証を行い、それを基に事実を認定するということができません。

このように申し上げますと、市民の皆様は、オンブズマンに苦情申立てをしても無駄ではないのかとお感じになるかもしれませんが、そんなことはありません。明石市の担当部署においては、オンブズマンによる事情聴取や調査に誠実に対応していただいております。私が担当しました案件におきましても、オンブズマンから、ある制度についての市民への説明や周知の方法に改善の余地があることを申し上げましたところ、直ちに検討し対処していただきました。

市民の皆様からのオンブズマンへの苦情申立てやご相談を通じてのご指摘は、明石市の行政サービスの向上に着実に繋がっております。

明石市は、平成30年4月1日から中核市へと移行しましたが、明石市が中核市として今後ますます発展していくためにも、市民の皆様からのご指摘は大変重要です。何か不合理だと感じる事がございましたら、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。

(2) 工藤 涼二 オンブズマン

最初にこの打診を受けた時、勿論「オンブズマン」という言葉自体は聞いたことがありましたが、地方公共団体である明石市からのお話しというところに、一瞬「ん？」という気持ちが起きました。

というのは、私は、裁判官時代に岡山地裁で勤務したことがあるのですが、そこには弁護士を中心としたオンブズマン組織があり、大変活発に訴訟活動などをされていて、裁判官としてその処理に頭を悩ませていました。そういう体験から、何となくオンブズマンというのは、むしろ行政組織とは対立する存在ないし制度であるように感じていたからです。

そこで、改めてオンブズマンについて確認してみると、「オンブズマン」はスウェーデン語で「護民官」や「代理人」を意味する単語であり、広く行政作用によって国民の権利や利益が損なわれないよう国民に代わって苦情の解決および行政の適正運営の確保を図るために行動する人の意味で、スウェーデンなどでは公的制度で行われており、一方、市民オンブズマンは、自治体の不正を監視したり告発したりする市民組織で、情報公開や監査請求、住民訴訟などの手段で行政に改善を要求する活動を行っているということが分かりました。

ですから、私が岡山地裁で接触したのは「市民オンブズマン」であったわけですが、今回は、本来の意味での「オンブズマン」に就任したというわけです。

実際にはどのような申出があるのか、一抹の不安を抱えながらスタートしましたが、この1年間で私が担当して処理した苦情申出は3件あり、この他に面談したものが1件ありました。処理した事案の概要は、①建築基準法42条2項の規定する指定道路に絡むもの、②固定資産税の細かな課税基準に絡むもの、③個人情報の取扱いに絡むものでした。このほかに面談で一応終了したものも個人情報に絡むものでした。就任冒頭にお聞きしたお話では、実際に処理する件数は余りないとのことでしたが、幸か不幸か(?)合計4件もの事案に恵まれたわけです。

これらの事案を通じて改めて感じたのは、行政事務は、権力作用に於いては勿論のこと、市民サービスに関する事務についても、細心の注意をもって処理に当たる必要があるということでした。任期2年目となった今年度も、前述のような経験を生かし、中核都市となった明石市の行政事務が更に市民の権利や利益に即して運営されるように、適切に苦情処理をしていく所存です。



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 6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	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	5
② 郵 送		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	6

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 都市局建築安全課		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
② 福祉局生活福祉課		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
③ 都市局道路整備課		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
④ 総務局資産税課		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
⑤ 市民生活局		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
月別計		0	0	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	6

ウ 苦情申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 都市局建築安全課	1件	平成30年6月11日	建築基準法第42条第2項道路の取り消しに関する事	H30.8.13 完了
② 福祉局生活福祉課	1件	平成30年6月27日	生活福祉課の対応に関する事	H30.8.9 完了
③ 都市局道路整備課	1件	平成30年7月11日	本市に対し側溝蓋設置希望に関する事	H30.9.20 完了
④ 都市局建築安全課	1件	平成30年7月11日	建築基準法第42条第2項による道路該当性に関する事	H30.9.20 完了
⑤ 総務局資産税課	1件	平成30年7月18日	前年度と固定資産税課税標準額が異なることに関する事	H30.9.28 完了
⑥ 市民生活局	1件	平成30年9月5日	個人情報の漏洩に関する事	H30.10.23 完了
合 計	6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	1	0	0	0	0	0	1
② 市の業務に不備の無かったもの	0	0	0	0	1	2	0	0	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	1	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
⑥ その他	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
月別計	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	6
※調査継続中													0
計													6

(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	2	3	0	1	0	0	0	0	0	1	7
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	0	0	0
月別計	0	0	2	3	0	1	0	0	0	0	0	1	7

イ 相談内容内訳

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 都市局建築安全課	1件	平成30年6月6日	建築基準法第42条第2項道路の取り消しに関する事	H30.6.11 申立て
② 福祉局生活福祉課	1件	平成30年6月27日	生活福祉課の対応に関する事	H30.6.27 申立て
③ 都市局道路整備課	1件	平成30年7月11日	自宅北側の側溝に関する事	H30.7.11 申立て
④ 都市局建築安全課	1件	平成30年7月11日	自宅南側の道路に関する事	H30.7.11 申立て
⑤ 総務局資産税課	1件	平成30年7月18日	資産税課の対応に関する事	H30.7.18 申立て
⑥ 市民生活局	1件	平成30年9月5日	個人情報の取り扱いに関する事	H30.9.5 申立て
⑦ 政策局市長室 市民生活局環境総務課	1件	平成31年3月20日	個人情報の管理に関する事	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 14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	2	2	1	1	0	0	2	0	2	1	12
② 制度に関する質問	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
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	3	2	1	1	1	0	2	0	2	1	14

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	3	2	1	0	1	0	1	0	2	1	12
② 来庁	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	1	3	2	1	1	1	0	2	0	2	1	14

(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)

5 区分別処理状況		(単位:件)
区 分		件数
処理件数		6
1	苦情申立て	6
	(1) 処理を終了したもの	6
	① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
	ア 調査の過程で解決したもの	1
	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	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	1
	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
	⑤ その他	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	都市局建築安全課
苦情申立ての内容	<p>昭和 56 年の自宅建築にあたり、前面道路が 2 項道路であるとした建築計画概要書を提出し、建築確認が下りた。苦情申立人は、建築計画に従い、道路中心線から 2 メートル後退して自宅を建築した。ところが、いつの間にか担当課が前面道路を 2 項道路から外してセットバック義務を解除したため、道路反対側で擁壁を道路ぎりぎりまで建てる開発が進められている。2 項道路の指定を解除した担当課の対応について不満がある。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項 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> <p>① 苦情申立人の自宅前面道路が建築基準法（以下「法」という。）第 42 条第 2 項の規定による道（以下「2 項道路」という。）だったのかどうか</p> <p>② 担当課が苦情申立人の自宅前面道路を 2 項道路と表示した建築計画概要書の配置図を訂正することなく建築計画を認めた経緯</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 苦情申立人自宅に係る建築計画概要書の配置図にある「法 42 条第 2 項道路」との記載は事実と異なる。昭和 32 年の地形図によれば、建築物の立ち並びがないことから、建築安全課としては、苦情申立人自宅の前面道路は 2 項道路ではないと判断している。</p> <p>(2) 現在であれば、法第 43 条第 1 項ただし書の要件該当性は許可基準に適合するかで判断することとなるが、配置図に 2 項道路と記載された経緯について推測すると、当時の建築主事が裁量行為として、法第 43 条第 1 項ただし書の空地と評価し得る道様の部分について、幅員を広げるために 2 項道路に準じた扱いをしようとしたものと思われる。</p> <p>(3) 明石市指定道路図で「道路でない（法第 42 条の規定による道路でない）」とされた道が、開発等の事情により、道路種別が変更されることはある。また、昭和 25 年当時の新たな事実が提示されれば、検討に値する。</p> <p>(4) 申立人自宅東隣の隣人宅が中心後退している理由としては、同隣人宅の前面道路が行き止まりであることから出入り口を確保するためであったと推測できる。同隣人宅が建築された昭和 52 年当時、建築確認の特定行政庁は市ではなく県だった。苦情申立人自宅が建築された昭和 56 年の特定行政庁は市だった。苦情申立人自宅を担当した当時の建築主事は、県が同隣人宅を中心後退させて建築確認をしたことを斟酌して 2 項道路扱いとしたのかもしれない。ただ、実際の原因についてははっきりとは分からないのが実情である。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 苦情申立人の苦情は、苦情申立人所有敷地の前面道路（以下「本件道路」という。）が 2 項道路であることが前提となっている。苦情</p>

申立人は、その根拠として、①昭和 52 年に建築された申立人自宅東隣の隣人宅は中心線から 2 メートル後退して建っていること、②昭和 56 年に建築された申立人自宅も、前面道路が 2 項道路であるとして中心線から 2 メートル後退して建っていること、さらに③昭和 58 年に建築された西隣の隣人所有の教室も、前面道路が 2 項道路であるとして同様に中心線から 2 メートル後退して建っていることをあげている。

(2) そこで検討するに、次の事実が認められる。

ア 苦情申立人自宅東隣の隣人宅に係る法第 6 条第 1 項に基づく建築確認申請（前記(1)①のもの）の建築計画概要書に記載されている配置図では、敷地の一部につき本件道路の中心線から 2 メートル後退することとされている。なお、本件道路は同隣人敷地先で行き止まりとなっている。

イ 苦情申立人自宅に係る建築確認申請（前記(1)②のもの）の建築計画概要書に記載されている配置図には本件道路該当部分が「法 42 条第 2 項道路」と記されており、特段の訂正もされていない。そして本件道路の中心線から 2 メートル後退することとされている。

ウ 苦情申立人自宅西隣の隣人所有の教室に係る建築確認（前記(1)③のもの）の建築計画概要書に記載されている配置図にも本件道路該当部分が「法 42 条第 2 項道路」と記されており、特段の訂正もされていない。そして本件道路の中心線から 2 メートル後退することとされている。

(3) これらの事実から、本件道路が 2 項道路と指定されていると苦情申立人が理解したとしても無理からぬ面がある。

(4) しかしながら、一方、以下のような事実が認められる。

ア 市内の 2 項道路については、昭和 53 年 4 月 1 日明石市告示第 67 号により、市内の 2 項道路として、

①昭和 25 年 11 月 23 日現に存在する幅員 4 メートル未満 1.8 メートル以上の道、

②昭和 25 年 11 月 24 日以後に都市計画区域として指定された際、現に存在する幅員 4 メートル未満 1.8 メートル以上の道、

と一括して指定されている。

（なお、それ以前は昭和 39 年兵庫県告示第 332 号により、同内容の一括指定がされていた。）

イ 苦情申立人自宅東隣の隣人宅が建築された昭和 52 年当時の建築確認の特定行政庁は市ではなく県であったが、昭和 53 年 4 月 1 日より市に移管され、苦情申立人自宅が建築された昭和 56 年当時及びそれ以降は市が建築確認事務を行っていた。

ウ 苦情申立人自宅東隣の隣人宅に係る建築計画概要書の配置図では、本件道路の表示は「農道」となっている。

エ 明石市指定道路図によれば、本件道路は「道路ではない（法第 42 条の規定による道路ではない）」旨表示がある。

オ 平成 15 年 6 月 27 日、法第 42 条による道路判定依頼により、本件道路は昭和 32 年の地形図において建ち並びがなく、建築基準法上の道路ではないと確認されている。

(5) 前号の各認定事実によれば、本件道路がこれまでに2項道路と指定された事実を認めることは困難であるというほかはない。

(6) 苦情申立人は、前述のとおり、苦情申立人及び西隣の隣人の建築確認申請に係る建築計画概要書記載の配置図における本件道路の表示が2項道路となっていることを根拠とするが、同概要書は同図を含めて各建築主（実際には各代理者）によるものであって建築主事の作成によるものではない。

確かに市の建築主事が2項道路であるとの記載に何らの訂正を命じることなく建築確認をしていることは、申請者に対して誤解を与え得るものであるが、これのみをもって市が本件道路を2項道路と指定したと認めることはできない。

(7) 申請書類上の記載が根拠となるとするならば、苦情申立人自宅に係る建築確認申請に先立つ東隣の隣人宅に係る建築計画概要書には本件道路が「農道」となっているから、その申請時より後に2項道路と指定されたことになるが、前記(4)ア、工及びオからしても、その後に本件道路が2項道路に指定されたとの事実を認めることはできない。

(8) 本件道路が2項道路と指定された事実がないにもかかわらず、苦情申立人自宅及び西隣の隣人宅において道路中心線から2メートル後退することとされた根拠ないし理由については、既に40年近くの期間が経過し関係者への調査もできない上、確たる資料がないことから推測の域を出ないが、まず県が特定行政庁であった時に東隣の隣人宅敷地の一部について中心線から2メートルの後退を命じたのは、同隣人宅の前面道路が行き止まりであることから、法第43条第1項ただし書（注）に基づく建築主事の裁量的指導として入り口ないし自動車の転回を確保する意図によると思われる。

そして、市が特定行政庁となった後である苦情申立人自宅や西隣の隣人所有建物の建築確認申請に対しては、市の建築主事が東隣の隣人宅の前面道路と幅員を合わせることが相当であると考え、同ただし書に基づき、同様の裁量的指導として2メートルの後退を命じたものと考えられる。

（注）法第43条第1項（改正前のもの）

「建築物の敷地は、道路（かっこ内省略）に二メートル以上接しなければならない。ただし、建築物の周囲に広い敷地があり、その他これと同様の状況にある場合で安全上支障がないときは、この限りでない。」

建築確認検査事務が民間に開放された平成11年5月の法改正以前は、法第43条第1項ただし書を適用するかどうかの判断は建築主事の裁量に任せられていた。

(9) 以上の次第で、本件道路が2項道路であった事実を認めることはできないから、その取消しもあり得ないことになる。したがって、苦情申立人の本件苦情申立てには理由がなく、担当課の対応が特段不合理であると認めるに足りる事情は見当たらない。

ただし、苦情申立人に誤解を生じさせた原因は、誤った道路標示がされた建築確認申請書類を、何ら訂正を促すことなく受け付けて建築を確認した市の建築主事の対応にあることは明らかである。今

	<p>後の事務処理においては正しい表記に訂正させるなどして同様の誤解を生じさせないようにすることが望ましい。また、現在においては建築確認検査事務が民間に開放されているが、本件のような事例の再発防止のためにも担当する民間の指定確認検査機関に対し、市として適切に指導監督すべきであるとする。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)6月11日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年(平成30年)6月20日	9日間
調査結果通知年月日	2018年(平成30年)8月13日	63日間

(2) 苦情申立て事例2 (その他)

苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)6月27日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年(平成30年)7月11日	14日間
調査結果通知年月日	2018年(平成30年)8月9日	43日間

※ 本件については、オンブズマンの調査結果をそのまま掲載することは適切ではないと判断し、掲載しないこととしました。

(3) 苦情申立て事例3 (調査しないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	都市局道路整備課	
苦情申立ての内容	側溝に蓋が設置されているところがあるにもかかわらず、地元の祭で太鼓の行列が通る自宅北側の側溝には蓋が設置されていない。担当課は側溝の蓋を設置すべきである。	
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聴き取り、苦情内容を検討した結果、本件の苦情申立てについてはオンブズマンの調査対象外事項であると判断した。</p> <p>1 オンブズマンが確認したところ、市においては、道路側溝に蓋を設置するには、隣接する土地所有者、自治会及び側溝について水利権を有している者がいる場合は、その水利権者の同意を得るのが原則となっている。その上で、予算が限られていることから、危険性や必要性の高いものから優先的に蓋の設置を実施し、この危険性や必要性が高い場合としては、側溝の構造物自体が老朽化していて損壊のおそれがある場合や、道路幅が狭く、側溝に蓋をすることで道路幅を広げる必要がある場合などが想定されているとのことである。</p> <p>また、側溝の清掃については、通常は、自治会による一斉清掃が実施されているが、市も必要に応じて清掃を行っており、要請があれば対応しているとのことである。</p> <p>そして、本件側溝については、敷地及び構造物は、市が所有しているが、本件側溝は、農業用水路であり、水利組合が水利権を有し、管理しているとのことである。</p> <p>2 苦情申立人に確認したところ、現段階では、側溝の蓋の設置について、隣接する土地所有者や自治会及び水利組合の同意を得られていないとのことであり、苦情申立人からの聴き取り内容や写真等からは、本件側溝自体には、緊急に対応を要するほどの危険性は見られなかった。また、苦情申立人が、市に清掃を要請した際には、速やかに清掃が行われたとのことである。</p> <p>3 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により定められており、同条例第54条1項2号により、「苦情申立人が苦情申立の原因となった事実について利害を有しないとき」は調査しないと規定されている。</p> <p>本件においては、苦情申立人が、関係者の同意を得た上で明石市に要請したのに、正当な理由なく蓋が設置されていないという状況ではなく、また、市による側溝の清掃も速やかに行われているとのことであり、オンブズマンとしては、苦情申立人には、本件側溝に蓋が設置されていないことについて、具体的な利害関係は認められないと判断した。</p> <p>4 以上のことから、今回の苦情申立てについては、調査を行わないこととした。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)7月11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	2018年(平成30年)9月20日	71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	都市局建築安全課
苦情申立ての内容	<p>自宅南側の道路が近隣宅地の進出により狭くなっており、以前のように車両が通行できなくなっている。一定の幅を確保するよう市に対応を求めたい。</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> <p>①苦情申立人自宅南側通路沿いの建築確認の状況 ②苦情申立人自宅南側通路の2項道路該当性</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 一括指定(「建築基準法第42条第2項の規定による道の指定について」昭和53年4月1日明石市告示第67号)により、昭和25年11月23日現に存在する幅員4メートル未満1.8メートル以上の道、及び、昭和25年11月24日以後に都市計画区域として指定された際、現に存在する幅員4メートル未満1.8メートル以上の道について、建築基準法第42条第2項の規定による道(以下「2項道路」という。)と指定されている。</p> <p>(2) 平成11年の道路判定では、本件通路について、路線全体を一体と評価すると幅員が概ね1.8mであったことなどから、入口の幅員が1.5メートルであったものの、2項道路と判定した。</p> <p>(3) 平成28年の道路判定では、①国土調査図及び現地調査の結果、本件通路の現況幅員が1.8メートル未満であること、②平成11年の道路判定の時点で既に本件通路の入口の幅員が1.8メートル未満であったこと、③本件通路において接道要件を充たしている宅地が存在しないこと、④本件通路は東側で建築基準法上の道路に接続しており、幅員も1.8メートルから2.5メートル程度であることから安全上及び交通上支障がないと判断されることを踏まえて、平成11年の道路判定を見直し、本件通路の一部を2項道路ではないと判定した。</p> <p>(4) 市は本件通路が2項道路ではないと判定していることから、市が本件通路の近隣宅地に対して一定の幅員を確保するよう求める根拠を見出し難い。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1)</p> <p>① 建築基準法では、道路幅4メートル以上の道を道路(建築基準法第42条第1項)として扱っているが、法の施行の際、現に建物が立ち並んでいた道路幅4メートル未満の道も、特定行政庁(市町村長または都道府県知事)の指定行為により、建築基準法上の道路とみなすと規定している(建築基準法第42条第2項)。ただし、建築基準法第42条6項により、道路の幅員が1.8メートル未満の場合は、建築審査会の同意を得なければ2項道路と指定できないとされている。</p> <p>② この建築基準法第42条第2項は、法施行時において、幅</p>

	<p>員 4 メートル未満であっても、一般の交通の用に供され、防災、安全等公益上重要な機能を果たしてきた道路が多数存在しており、幅員が 4 メートル以上の道のみを一律に『道路』とすることは、関係権利者にとって著しく不都合な場合が生じうることから、同項の要件を満たし、特定行政庁が指定するものについては、同条第 1 項の『道路』とみなすとの特例措置を設けたものであると解されており、2 項道路は、道路に面した建築物の関係権利者の救済をその趣旨とするものと考えられる。</p> <p>③ 市は、判定依頼があれば、提出された資料をもとに、判定の対象となった道路が、建築基準法第 42 条のどの種別に該当する道路であるかを判定している。</p> <p>(2) 市は、平成 11 年の道路判定において、昭和 25 年当時の通路幅員を明らかにする資料がない中で現地確認を行い、そして、本件通路西側入口部分の幅員が 1.5 メートルと 1.8 メートル未満であったものの、本件通路の路線全体を 2 項道路であると判定しているが、オンブズマンとしては、(3)②で述べたような建築物の関係権利者を救済するとの 2 項道路の趣旨に鑑みれば、市の判定内容が明白に違法であったとまではいえないと考える。</p> <p>次に、市は、平成 28 年の判定において、本件通路の西側入口あたりの 1.8 メートル未満の部分につき、判定依頼のあった当該対象部分は 2 項道路ではないとの再判定を行って、平成 11 年当時の判定結果を是正している。オンブズマンとしては、当該対象部分によって接道要件を充たしている宅地が存在しないことや、本件通路は東側で建築基準法上の道路に接続しており、幅員も 1.8 メートルから 2.5 メートル程度であることから安全上及び交通上支障がないと判断されることを踏まえた上での市の平成 28 年の判定は、適切かつ適法なものと考ええる。</p> <p>4 結論</p> <p>オンブズマンとしても、苦情申立人が、本件通路の西側入口付近の北側と南側の住宅の新築や改築に伴って、本件通路の見通しが悪くなり、配送業者などが、本件通路の西側入口から進入できないと判断してしまうために、いろいろな不便を感じていることは理解している。しかしながら、現時点において、本件通路西側入口部分は建築基準法上の 2 項道路ではない以上、市には、通路の幅員を広げるために、当該部分に接する土地の所有者に対してセットバックを求める法的根拠は認められないものと判断した。</p> <p>ただし、オンブズマンとしては、建築基準法上の 2 項道路の判定は、市民の生活への影響が大きいことから、担当課には、より一層、慎重に判定するよう強く希望したい。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)7月11日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年(平成30年)8月8日	28日間
調査結果通知年月日	2018年(平成30年)9月20日	71日間

(5) 苦情申立て事例5 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	総務局資産税課
苦情申立ての内容	<p>平成 29 年度の土地における前年度課税標準額の内訳について、平成 30 年度固定資産税納税通知書の記載額と平成 29 年度固定資産税納税通知書の記載額が異なる理由を担当課に問い合わせたが、十分な説明がない。</p> <p>また、固定資産課税明細書には「前年度」固定資産税課税標準額を記載するとあるのに、平成 29 年度固定資産税課税標準額の記載額を一致させない担当課の対応は、固定資産課税明細書の記載と整合しないものである。</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> <p>①固定資産課税明細書に記載された平成 29 年度の固定資産税課税標準額が昨年度と今年度とで異なる理由</p> <p>②固定資産税納税通知書の記載内容について市民から問い合わせがある場合、算定根拠や算定根拠への適用等をどの程度まで説明しているのか</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 前回のオンブズマン申立ての経緯</p> <p>ア 平成 27 年度固定資産税においては、電算システム上年度途中で路線価のない土地に路線価を付せないことから、無道路地補正等を行って、本件土地の固定資産評価を低くする措置を講じた。</p> <p>イ 担当課は、無道路地補正と併せ、通路開設補正をして税額を更正したところ、苦情申立人から採用路線について疑義があるとの申し入れがあり、担当課は苦情申立人の指摘を踏まえ、改めて税額を更正した。</p> <p>ウ 無道路地補正等による税額の払い過ぎについて、担当課は地方税法に従い、5 年間分を返還した。ところが、苦情申立人は明石市固定資産税等課税誤りによる返還金支払要綱による 20 年間分の返還を主張し、オンブズマン申立てに至った。</p> <p>(2) 平成 30 年度の評価替え</p> <p>ア 進入路がある本件土地に適切な路線価を設定すべきであったことから、担当課は評価替えに</p>

	<p>当たって路線価を付し、無道路地補正等を外した。</p> <p>イ 本件土地の建物については、本件土地の進入路が狭く、擁壁が存在するなどの事情から、建築安全基準を充足せず、建替えが不可能であることが検討の結果判明した。このため、本件土地については建築不可補正をして評価見直しを行った。</p> <p>(3) 平成 30 年 5 月 18 日の担当課の対応について</p> <p>ア 担当課は、来庁した苦情申立人から本件土地の評価内容について説明を求められた。担当課は、苦情申立人に対し、路線を表示した地籍地番図、路線価要因データ、路線価比準表を示しながら、路線価に建築不可補正、間口狭小補正、奥行長大補正を適用し平米単価に応じて評価額を算出していることを説明した。また、路線価を算定した根拠について、主要な街路と比較し、道路は各種の格差がそれぞれ生じており、主要な街路の路線価格差を乗じて得た額に百円未満切り捨てをして計算していることを説明した。</p> <p>イ 苦情申立人から使用路線はいつから付設されているか質問があり、担当課は平成 30 年度に新設し、平成 30 年の評価替えて用いている旨を回答した。</p> <p>ウ 苦情申立人から、平成 30 年度納税通知書に記載されている前年度課税標準額について、平成 29 年度納税通知書に記載の課税標準額と異なる旨の指摘があった。担当課は、前年度課税標準額は、過去からの再計算により算出される額であることを説明したが、苦情申立人は、前年度課税標準額は平成 29 年度の課税標準額であるべきと主張し、納税通知書の訂正を要求した。</p> <p>(4) 同年 5 月 28 日の担当課の対応</p> <p>ア 担当課から、苦情申立人に対して架電し、納税通知書の訂正の要求には応じられない旨回答した。</p> <p>イ 苦情申立人は、担当課の回答に対し、納税通知書の「課税明細の説明（土地）②」（8 頁）にある「前年度固定資産税課税標準額」を記載しているとの説明に従った対応でないと批判した。</p> <p>ウ 担当課は、苦情申立人の批判に対し、①前年度課税標準額の記載の一致を貫くのであれば、平成 29 年度の内容を修正して増額すべきことになること、②申立人の主張どおり前年度課税</p>
--	---

標準の記載を訂正するのであれば負担調整の計算が変わり税額に齟齬が生じること、③前年度課税標準額の意義については地方税法附則第17条及び第18条に規定されていることを説明した。

エ 苦情申立人は、担当課の説明①に対し、市が強硬な策に出るのであれば増額して構わない、②に対し、負担調整の計算により税額まで変わることを知らなかった、③に対し、納税通知書8頁の記載では納税者に対する説明として不十分であり補足文書を同封すべきであることなどと批判した。

オ 担当課が、苦情申立人に対し、前年度課税標準額を変えると税額が数百円程度下がる見込みとなることを説明すると、苦情申立人は、審査請求等の不服申立てをしないし、手書きでも構わないので訂正の納税通知書を送るよう要望した。担当課が苦情申立人の要望に応じない場合、納付を拒否し、不服審査を行うことを主張した。

(5) 同年5月29日の担当課の対応

苦情申立人から前年度課税標準額を変えた場合の具体的な税額について質問があったが、担当課は、仮定の額であり回答できないこと、手書きであっても訂正には応じられないことを伝えた。

(6) 同年5月31日及び6月4日の担当課の対応

担当課は、同年5月31日、苦情申立人に個人情報開示請求された路線価図及び路線価要因の開示を決定したことを連絡し、同年6月4日に交付した。

3 オンブズマンの見解

(1) 固定資産税の課税処分に対する不服は、本来、固定資産税評価審査委員会への審査申出、審査請求及び抗告訴訟によって処理されるべきであると解されるから、本件における調査対象は、苦情申立人に対する担当課の対応が適切妥当であったかどうかに限られると思料する（なお、念のためオンブズマンは、前記各不服申立ての手続には申出及び出訴期間の制限があることを繰り返し説明したが、苦情申立人は前記手続を取らない意思を明確に表示した。）。

(2) ただし、苦情申立人所有土地に係る平成30年度の固定資産税課税証明書に記載された平成29年度の固定資産税課税標準額が昨年度と今年度で異なる理由についても、それが本件苦情申立ての端緒ないし遠因となったものであることから

一応調査することとし、担当職員から事情を聴取した。その結果は、前記2(2)(3)記載のとおりであるところ、この調査結果によれば、これらの処理方法を取った担当課の判断は相応の合理的根拠に基づくものと認められ、少なくとも一見して明らかかな法令違反までは認められないというべきである。したがって、オンブズマンとしては、平成30年度の固定資産税課税証明書に記載された平成29年度の固定資産税課税標準額が昨年度と今年度で異なっている点につき、市に何らかの責任を認めることはできない。

(3) そこで、苦情申立人に対する担当課の対応が適切妥当であったかについて検討するに、担当課は、前記2(3)ないし(6)記載のとおり、苦情申立人に対応したと説明しているところ、これらの説明は論旨が明快であり、かつ内容も一貫していて変遷も見られないところからして十分信用性があるといえる。これに照らすと、苦情申立人の「苦情申立人が、担当課に対し、平成29年度の固定資産税課税標準額が異なる理由の説明を求めると、『法律に基づいて算定した結果である。』と述べるのみであった。」との主張は採用し難いというほかはない。

(4) そうすると、担当課は、苦情申立人に対し、本年5月18日には面談の上で具体的な資料等を示しながら口頭で前記2(3)記載のとおり説明し、同月28日には電話してきた苦情申立人に対し、前記2(4)記載のとおり説明していることが認められる。そして、これらの説明は、その内容量からしても相当の時間を要したことが推認される。さらに、担当課は、同月29日における苦情申立人からの要求には前記2(5)記載のとおり対応し、その後も、担当課は、前記2(6)記載のとおり、同月31日、苦情申立人から個人情報開示請求された路線価図及び路線価要因の開示を決定したことを苦情申立人に連絡し、同年6月4日にこれらの資料を交付したことが認められる。

(5) 以上認定のとおりであって、担当課は、苦情申立人からの質問等に対し、合計4度にわたり、相応の時間を取って説明し、資料等も交付していることが認められる。このような苦情申立人に対する担当課の対応について、これを不十分であったと認めることはできない。担当課の対応が特段不合理であると認めるに足りる事情は見当たらない。

以上

苦情申立ての受付年月日	2018年（平成30年）7月18日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年（平成30年）8月1日	14日間
調査結果通知年月日	2018年（平成30年）9月28日	72日間

(6) 苦情申立て事例6 (苦情申立ての趣旨に沿ったもの)

<p>苦情申立て対象 機関</p>	<p>市民生活局</p>
<p>苦情申立ての内容</p>	<p>苦情申立人が市長に宛てた電子メール(以下「本件メール」という。)について、担当課が事前確認なく外部団体の代表に内容を連絡し、そこから他の関連団体の代表にも内容が伝わった。個人情報の取扱いについて担当課の対応には問題がある。</p>
<p>調査結果等</p>	<p>1 調査事項 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> <p>①担当課が外部団体の代表に対して本件メールの内容を伝えたことがあったのか、伝えたのであればその経緯 ②メールの内容を伝えたことに対する苦情申立人からの苦情に対して担当課がどのような対応をしたのか</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 本件メールを受信した担当課は、関連団体の運営方法と外部団体の関わりを問題視するメールの返信について係長と事務職員で方針を協議して事実関係も不明なままに対応することは相当ではないと判断し、翌日外部団体の代表から事情を確認した上で行うこととした。</p> <p>(2) 担当課事務職員が外部団体の代表の来庁を出迎えた際、特に苦情申立人の名を出すことなく、関連団体の運営方法について何らかの話があるのかと切り出したところ、外部団体の代表の方から苦情申立人の名前が出た。このため、担当課事務職員は思わず肯定してしまい、苦情申立人から担当課に宛てて本件メールがあったことを伝え、外部団体の代表に本件メールを示しながら話をした。</p> <p>(3) 外部団体の代表からは、外部団体が運営方法を指示するようなことはないこと、本件メールに先立ち、苦情申立人が関連団体の行事について意見を述べていたことなどの話があった。</p> <p>(4) 本件メール受信後、担当課の代表メール宛てに苦情申立人から本件メールの受信を確認するメールが送られていたが、執務時間外で応答できていなかった。そうしたところ、他課に苦情申立人から電話があり、担当課は、本件メールが外部団体の代表及び関連団体の代表に伝わっていることについて、苦情申立人が不満を抱いていることなどについて報告を受けた。同日、担当課に、関係機関から、関連団体の代表・苦情申立人間の協議の結果、運営方法の件は決着し、追って役員会で議題に上げることになったとの報告があった。</p>

- (5) 担当課は、同日、苦情申立人に対し、外部団体の代表とのやり取りは、本件メールの内容を正確に把握するためであったことを説明し、情報漏洩の意図がなかったことを伝えた。
- (6) 市民からのメール対応については課長決裁で処理する運用であるが、担当課には特にマニュアルなどは存在しない。
- (7) 今回、結果的に担当課がメール発信者を特定する情報を外部に伝えてしまった事態を踏まえ、担当課としては一層情報の取扱いについて慎重を期するようになりたい。

3 オンブズマンの見解

- (1) 本件担当者は、苦情申立人からの本件メールの内容を知り、どのように対処すべきかについて直属の係長と協議し、まず外部団体や関連団体の運営方法などについて事実関係を確認すべきであるとの結論に達したところまでについては、特段の問題点を見出すことはできない。
- (2) しかしながら、外部団体ないし関連団体の運営方法について外部団体に調査すること、その方法として外部団体の代表に直接連絡することについて苦情申立人に何ら確認することなく、ただちに実行してしまった点にはやや思慮に欠けていた面が否定できないと考える。
- (3) また、担当者は、当初は苦情申立人の名を出すことを控えていたが、外部団体の代表から苦情申立人の名が出た際に、すぐにこれを認めてしまっている。担当者としては、外部団体の代表の口からいきなり苦情申立人の名が出ることを予期せず、反射的に反応してしまったものと思われ、無理からぬ面があったことは否定できない。しかしながら、日頃よりメール送信者の個人名を出すことは原則として許されず、開示には慎重でなければならないことについての指導等が担当課において不十分であったことは否定できない。
- (4) メール送信者の置かれた背景事情がどのようなものかは容易に把握できるものではないから、少なくとも対外的な調査をする際にはメール送信者の了解を得て実施することが望まれるところ、本件ではまずその点に問題があったと認められる。さらに、事情聴取の相手方から出た名をうかつに肯定してしまった点に関しても、個人名が知られることがメール送信者にとってどれだけ重要な意味を持つかは、他人が安易に判断できるものではないから、今後早急に、個人情報保護の観点から、これらの点について慎重な処理方針を講じ、職員に周知徹底すべきであるとする。
- (5) 本件調査後、担当課の課長から苦情申立人に対して電話で謝罪をするとともに、同課職員で全体討議を行い、今回の事例を題材として(a)不適切な対応、(b)本来とる

	<p>べき対応について話合いの場を設けるとともに、課長から①市民に対応する際には相手の立場になって対応すること、②個人情報の保護に関してより高い意識で事務を行うこと、③外部団体の代表など、業務上で頻繁に接する機会のある方との適切な距離感を保つこと、④市民などからの相談に対して、担当者同士の情報共有を、時間をかけることなく行うこと、の4点について訓示したうえ、市民からの相談に適切に対応するためのマニュアルを作成し、所属職員に対して再度の研修を行う予定であるとの報告があった。</p> <p>(6) これらの措置は、オンブズマンの前記意見に沿うものと評価できる。したがって、本件においては、担当者及び担当課の対応には前記のような問題点が認められるが、今後は、新たに設定された方針に従った処理が期待でき、また、苦情申立人に対する相応の感謝の措置が講じられていると認められることをも勘案すると、これ以上の処置は不要であり、改めて担当者及び担当課の責任を問うまでの必要はないと判断する。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)9月5日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年(平成30年)9月19日	14日間
調査結果通知年月日	2018年(平成30年)10月23日	48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