

明石市行政オンブズマン 2017年度（平成29年度） 活動状況報告書

[2017年(平成29年)4月1日~2018年(平成30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	2017年度（平成29年度）の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	渡辺顕修代表オンブズマン	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 建築計画概要書に添付の配置図の追記に関する事	8
(2)	苦情申立て事例2 建築基準法第42条による道路判定依頼書の取り扱いに関する事	9
(3)	苦情申立て事例3 明石駅前南口西側ロータリー出口付近の路上駐車対策に関する事	10
(4)	苦情申立て事例4 東川（水路用地）の工事に関する事	12
(5)	苦情申立て事例5 家屋滅失にかかる固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関する事	13
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	16

1 2017年度（平成29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5件、オンブズマンが相談・面談をした件数は10件、事務局への相談・問合せは24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5件で、調査結果は市の業務に不備の無かったものが2件、調査しないこととしたものが3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29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19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

○^{わたなべ}渡辺 ^{ぎしゅう}顥修 代表オンブズマン（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

○^{もり}森 ^{ゆみ}有美 オンブズマン（弁護士）

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) わたなべ 渡辺 ぎしゅう 顕修 代表オンブズマン



平成30年3月でオンブズマン2期の役目を終え引退致しました。4年の間、明石市は大きく変化しましたが、4月から中核市に移行することは大きな意味を持ちます。市のホームページをみてみますと、あかし保健所があらたにオープンになり、市民の健康全般について市が責任を負うこととなります。あかし動物センターもオープンすること。少子高齢化社会のもうひとつの側面は、年齢を問わず「一人暮らし世帯」が多いことを意味します。生活の潤いのためペットを飼うひとは増加中。動物のケアは、今や福祉の一環でしょう。児童相談所の開設も予定されています。少子化・高齢化・一人世帯化は、家庭、地域、学校による「子供を守る力」が弱まることを意味します。その補完として自治体がしっかりと子供と家庭に関わることとなるでしょう。明石市の義務教育の質向上も大切な課題。教職員の研修強化も取り組むようです。「子供が健やかに育つ町」であることは、「少子化・高齢化・一人暮らし世帯化」を解決する欠かせない一歩でしょう。

市民サービスの拡大は、市民の方々の思いとのズレも生むでしょう。中核市として取り組む予定のサービスを概観しましても、市民の方とかなり緊張関係が生じる場面ばかり……。障害者福祉、高齢者介護、虐待児童の保護などなどの領域は、きめこまやかなサービス提供がなければ、市民との対立と争いの場になりかねません。児童が増えることはいいことですが、教育現場の手抜きはできません。いじめ問題、学力のありかた問題などの解決と共に、これを担う教員の質向上にも目配りしなければ保護者の納得は得られないでしょう。

この4年間、何人かの市民の方々から各方面の市行政に対する苦情をお聞きして参りました。そうした申出をきっかけとして、オンブズマンとして関係部局からの聴き取り等の調査を致しました。幸い、市に大きな落ち度があって、市民の方々に不利益、損害、大きな迷惑を与えたというべき事例はありませんでした。明石市の職員の方々が真しに市民サービスの質向上を心がけている様子を確認できたことに、オンブズマンとしてはほっとしているところです。「あれもだめ！これもできてない！」と言わねばならない市行政では中核市は担えません。市長の明石市への思いが市職員の方々にも浸透しているのでしょうか、窓口での対応を含めて良好な行政が進んでいます。

明石には中核市を担える市役所があること、「住民が安心して穏やかに暮らせる町・明石」となる展望があること、これを再確認しながらオンブズマンの業務を終えたいと思います。私は今年から前期高齢者の仲間入り。大勢の家族連れや年配の方々が楽しそうに過ごす明石駅前の市図書館は、私も職場を退職した後の「居場所」にする積もり。そんなささやかな希望にも応えられる町を見守りながら、今後の市の発展を祈念いたします。

(2) 森 有美 オンブズマン

私が、平成29年4月1日に行政オンブズマンに就任しまして、1年が経過いたしました。

この1年で私が担当しました苦情申立は2件、ご相談の件数は4件でした。就任直後に申立やご相談が続きましたので、今年度は件数が大幅に増えるかと思ったのですが、結果的には前年より微増した程度でした。

行政オンブズマン制度は、広く市の機関の業務全般を取扱いの対象としておりますが、オンブズマンが調査を行うためにはいくつかの要件を充たす必要もあり、私が担当した案件では、必ずしも、申立人のご希望に添った結果とはなりません。ただ、申立人から事情を伺っている中で、ある制度に関する市の運用方法について、違法であるとはいえないけれども、現状の運用方法では、市民から、市の取扱いは不適切ではないかとの疑念を抱かれるおそれがあると感じました。そこで、オンブズマンから担当部署に対し、当該制度の運用改善の検討をお願いしたところ、担当部署からは、早急に対処するとの誠実な回答をいただき、その旨を申立人にお伝えすることができました。また、あるご相談者から、「明石市のやり方が間違っているとは思わないけれども、どうしても納得できない点があった。今日、第三者のオンブズマンに話を聞いてもらったことで、気持ちがすっきりした。」と仰っていただいたこともありました。

私は、これらの案件を通じて、行政オンブズマンが、市民と行政との橋渡しを行うという重要な役割を担っていることを改めて実感するとともに、その役割をしっかりと果たすためには、行政オンブズマンが公正中立な立場であることについての皆様の信頼が大事であり、その信頼を損なうようなことは絶対に避けなければならないとの思いを強くしました。

行政オンブズマンという制度があることは、毎月の市民広報や明石市役所のホームページなどに掲載されており、実際にいろいろとお問い合わせがありますことから、市民の皆様にも周知されつつあると感じておりますが、他方で、苦情申立やご相談の件数がそれほど増えていないということは、まだ、敷居が高い、あるいは、制度が分かりにくいという思いをお持ちの方が多いのではないかと推察されます。

明石市においては、担当部署も、オンブズマンに非常に協力的であり、誠実な対応をして頂いております。市民の皆様のご指摘が、明石市政をより発展させることに繋がりますので、何か不合理であると感じられることがあれば、ご遠慮なくオンブズマンにお申し出いただきたいと思っております。



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 5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	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
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	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5

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 都市局建築安全課	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
② 都市局道路管理課	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
③ 市民生活局農水産課	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
④ 総務局資産税課	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
月別計	2	0	3	0	0	0	0	1	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29年4月4日	建築計画概要書に添付の配置図の追記に関する事	H29.6.14 完了
② 都市局建築安全課	1件	平成29年4月10日	建築基準法第42条による道路判定依頼書の取り扱いに関する事	H29.6.14 完了
③ 都市局道路管理課	1件	平成29年6月16日	明石駅前南口西側ロータリー出口付近の路上駐車対策に関する事	H29.7.19 完了
④ 市民生活局農水産課 都市局道路管理課	1件	平成29年6月21日	東川(水路用地)の工事に関する事	H29.7.25 完了
⑤ 総務局資産税課	1件	平成29年11月15日	家屋滅失にかかる固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関する事	H30.1.18 完了
合 計	5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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	5
※調査継続中													0
計													5

(2) オンブズマンの面談・相談
件数 10件

ア 状況別件数内訳

(単位:件)

月 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	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
② 苦情申立てにならなかった相談	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
月別計	2	0	4	0	0	0	2	1	0	0	0	1	10

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29年4月26日	建築計画概要書に添付の配置図の追記に関する事	H29.4.4 申立て
② 都市局建築安全課	1件	平成29年4月26日	建築基準法第42条による道路判定依頼書の取り扱いに関する事	H29.4.10 申立て
③ 都市局道路管理課	1件	平成29年6月7日	明石駅前南口西側ロータリー出口付近の路上駐車対策に関する事	H29.6.16 申立て
④ 都市局建築安全課	1件	平成29年6月14日	調査しない旨の通知書の内容について(建築計画概要書に添付の配置図の追記に関する事、建築基準法第42条による道路判定依頼書の取り扱いに関する事)	相談のみ
⑤ 市民生活局農水産課 都市局道路管理課	1件	平成29年6月21日	東川(水路用地)の工事に関する事	H29.6.21 申立て
⑥ 市民生活局国民健康 保険課	1件	平成29年6月28日	国民健康保険料の納付にかかる差押えに関する事	相談のみ
⑦ 政策局都市開発室	1件	平成29年10月13日	西明石駅前再開発の説明に関する事	相談のみ
⑧	1件	平成29年10月13日	兵庫オンブズマン(市民オンブズマン)の活動の紹介	相談のみ
⑨ 総務局資産税課	1件	平成29年11月15日	家屋滅失にかかる固定資産税等の課税誤りによる返還金支払に関する事	H29.11.8 申立て
⑩ 福祉局生活福祉課 福祉局障害福祉課	1件	平成30年3月28日	成年後見人に関する事	相談のみ
合計	10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	2	1	2	4	1	1	2	0	2	1	0	1	17
② 制度に関する質問	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
③ 制度に対する意見・批判	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	5	1	4	5	1	1	3	0	2	1	0	1	24

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	3	3	0	0	0	0	2	0	0	1	11
② 来庁	4	0	1	2	1	1	3	0	0	1	0	0	13
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	5	1	4	5	1	1	3	0	2	1	0	1	24

(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		5
1	苦情申立て	5
	(1) 処理を終了したもの	5
	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	2
	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）	3
	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	3
	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	3
	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	2
	(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（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>建築安全課が保管する平成7年新築の苦情申立人宅に係る建築計画概要書添付の配置図に、市職員の手書きで「現況道路巾員」と記載されている。この書き込みによる道路幅員は現況と異なるものであって、市職員による書き込み行為は偽造に該当する。</p>	
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ました。</p> <p>まず、オンブズマンは、本件配置図に書き込まれた「現況道路巾員」との記載内容に誤りがあるかどうかについて確認を行いました。</p> <p>平成7年当時（現在も同様）、建築基準法施行規則（確認申請書の様式）第1条の3に基づく第一号様式（現在は第二号様式）において、配置図の記載については、事実と相違ないとして申請者・設計者が押印することとされています。そこで、本件でも、問題となっている書き込み以外の本件配置図の内容は事実と相違ないという前提で検討すると、本件配置図では、道路中心線から道路後退線（建築家屋側太実線）までの間隔が2,000mm（道路幅員の半分600mm+580mm+820mm）であり、建築基準法で規定するセットバックと合致しています。とするなら、本件配置図から推認される現況道路は、道路中心線から600mmの距離にある直線と直線との間の部分となり、手書きの「現況道路巾員」と記載されている部分は、配置図から推認される現況道路幅員と合致していることとなります。</p> <p>よって、オンブズマンとしましては、本件配置図においては、手書きの「現況道路巾員」という書き込みが誤りであるとはいえないと判断しました。</p> <p>苦情申立人は、本件配置図を添付資料として建築の確認申請を行い、確認処分がなされて、既に自宅を新築していますし、当該書き込みが誤りといえないことも勘案すれば、第三者による配置図への「現況道路巾員」との書き込みという事実について、申立人が具体的な利害を有しているとはいえないと考えられます。</p> <p>また、本件配置図への「現況道路巾員」との書き込みの調査については、書き込みがなされたと推測される平成7年から、既に20年以上経過していることから、現時点で、どういう経緯で、誰が追記したのかを明らかにすることは極めて困難です。</p> <p>以上のとおり、苦情申立人の申立事項については、明石市法令順守の推進等に関する条例所定の調査対象外事項であることから、オンブズマンとしては調査をしないこととします。</p> <p>もっとも、原本である配置図に書き込みがなされているにもかかわらず、それがどういう経緯で、誰によってなされたかが不明というのでは、市民が、職員が申請書類等の原本を適切に管理しているのかについて無用な疑念を抱きかねないと思われます。そこで、オンブズマンとしては、建築安全課に対し、今後、市民の誤解を招くようなことがないよう、原本や書類の適切な管理を希望します。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2017年（平成29年）4月4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	2017年（平成29年）6月14日	71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	都市局建築安全課	
苦情申立ての内容	<p>建築安全課に保管されている「建築基準法第42条による道路判定依頼書」について、公的機関とは思えないほど書類の不備が目立つので改善を求めたい。また、同書面の依頼者欄を非開示とする情報公開制度の在り方を改めるべきである。さらに、委任状なく代理人による判定依頼を認めるのは運用として妥当でない。</p>	
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、いずれもオンブズマンの調査対象外事項であると判断しました。</p> <p>本件苦情申立ては、①明石市が建築基準法第42条による道路判定依頼（以下「2項道路判定依頼」といいます。）の手續において、「建築基準法第42条による道路判定依頼書」（以下「依頼書」といいます。）に依頼人名、依頼目的等の記載がない場合も、また、代理人による2項道路判定依頼の場合に委任状が添付されていなくても、2項道路判定依頼を受け付けるというのは、いずれも手續として不適切である、②申立人が公文書公開請求により閲覧・謄写した依頼書については、依頼者名等がマスキングされているが、市道についての2項道路の判定を知るとは公益性が大きいことから、マスキングすべきではない、という2点に集約されると思われます。</p> <p>まず、①の点について、提出資料によれば、いずれも、申立人以外の第三者による2項道路判定依頼であって、各2項道路判定依頼の受け付けについて、明石市に手続的な不備があったかにつき、申立人には具体的な利害関係は認められません。</p> <p>なお、オンブズマンが確認したところ、2項道路判定依頼の要件について法令上の定めはなく、誰でも判定の依頼をすることができることとされていることから、提出資料のように、依頼書の依頼人名や依頼目的が空欄となっても、委任者の委任状が添付されていない場合の代理人による依頼であっても、市が2項道路判定依頼を受け付けることは可能であり、違法とはいえません。</p> <p>次に、②の点について、非開示とされているのは、申立人以外の第三者の個人情報であるところ、かかる情報は非公開情報とされており（明石市情報公開条例第11条）、明石市は、個人情報につき、法令に従い公文書を公開したものと考えられます。</p> <p>そして、申立人以外の第三者の個人情報をマスキングして公文書を公開したことについて、申立人は、具体的な利害関係を有しているとは認められません。</p> <p>以上のとおり、苦情申立人の申立事項については、いずれも明石市法令遵守の推進等に関する条例所定の調査対象外事項であることから、オンブズマンとしては調査をしないこととします。</p> <p>ただし、①の点に関し、2項道路判定依頼の要件の定めはなく、何人も依頼できるとはいえ、依頼書に空欄があるものでも受け付けるというのは、市民から不適法であるとの誤解を招きかねないと思われるので、オンブズマンから、建築安全課に対し、依頼書の様式や記載のチェックの手續等に改善を検討するよう申し入れを行いました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2017年（平成29年）4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	2017年（平成29年）6月14日	65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	都市局道路管理課
苦情申立ての内容	<p>明石駅南口西側のロータリー出口付近の路上駐車対策を市に対して繰り返し求めているが、市の担当者は、有効な対策を講じようとしていない。苦情申立人は、路上駐車対策としてポストコーンを設置してほしいとの要望に真摯に取り組もうとしない市の職員の対応により不利益を受けた。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項について 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について調査することとしました。 ①明石駅前南口西側ロータリー（以下「ロータリー」といいます。）出口付近の路上駐車対策の状況 ②苦情申立人に対する市の職員の応対状況</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容 (1) ロータリー出口付近の路上駐車対策の状況 ア 平成29年3月、バス事業者からのバス発着対策の要望を受け、現地調査を実施した。調査の結果を踏まえ、ポストコーンを3本設置した。 イ 近隣民間事業者への協力依頼も啓発活動の一環として実施した。 ウ 駅北側に一般車両が利用できる停車帯を設けている。ロータリーへの進入を防ぐ目的であり、その旨の案内と誘導のための掲示も行っている。 エ 警察とは、これまでに数度にわたり路上駐車対策について協議を重ねている。協議では、路上駐車の問題点について認識を共有しつつ、ポストコーンを追加設置することは、緊急車両の停車・発車する場所を少なくし、緊急時における円滑な救助活動を阻害するおそれがあるとされた。のみならず、車線が事実上狭くなることで車同士の接触事故が誘発されるおそれがあるとも指摘された。 オ 担当課としては、駅全体の状況を総合的に見て、若干の駐車例はあるが、全体として車の流れは円滑であると理解している。これに対して、ポストコーンの追加設置による上記の弊害に鑑み、追加設置は不要であるとの判断に至ったものである。このことは、交通管理者である警察等の関係機関と協議した結果である。時折駐車している車があることにより生じるある程度の不便は、ロータリー利用者としての受忍限度の範囲内であるとの認識で一致している。</p> <p>(2) 苦情申立人に対する市の職員の応対状況 ア 苦情申立人の相談を受け、担当課で現地調査を実施したが、相談された内容のような車線が閉塞された状況は確認できなかった。 イ ポストコーンを3本設置するにあたって、このことを苦情申立人に事前に伝えた。 ウ 担当課は、苦情申立人の応対として、電話で3回程度、「市民の声」へのメール回答を1回実施した。</p> <p>3 オンブズマンの見解 (1) ロータリーでの路上駐車状況把握の過程において、担当課は、警察等の関係機関との情報交換を重ねています。しかも、担当課は、苦情申立人の相談を受けてから、独自に現地調査を実施しています。その上で、ポス</p>

	<p>トコーンの増設などの追加措置を取るべき状況にはないと総合的に判断し、これを苦情申立人に伝達しています。以上の経緯については、特段不合理的点を見出すことはできません。</p> <p>(2) また、都市内道路では出入り制限の有無にかかわらず、道路上の停車需要が存在します。明石駅前のロータリーのような第4種道路も、明石市内の道路網を形成するものであって、その沿道が商業業務地区等の場合は、沿道の商業施設への出入りや荷捌き等により車両の路上での駐停車の需要も発生すると考えられます。市民生活上短時間の停車を要することも否定できません。ロータリー内での路上駐車対策にあたっては、バス、タクシーを中心とする交通の円滑さを確保する要請と、市民生活上の道路上の停車需要との調和をある程度図ることが求められるといえます。</p> <p>本件では、バス発着対策としてポストコーンを3本設置する対策が講じられています。それ以外の措置については、警察との協議の結果、担当課は、路上駐車によりバスの発車が阻害されることの問題点を理解しつつも、ポストコーンを現在よりも追加設置することは、緊急車両による円滑な救助活動を阻害するおそれがあり、また、車線が狭くなることで接触事故が誘発されるおそれがあるとの認識に至っています。また、上記のように、駅北側には市民が利用できる駐車帯があり、その周知も進めているなどの全体の状況を総合的に見て、ポストコーンの追加設置による危険の程度も考慮に入れたとき、そうした追加設置に関する限りは現段階では不要であるとの判断に至ったものです。以上の判断過程において不合理的点を見出すことはできません。</p> <p>(3) 担当課は、苦情申立人の要望には直接的には応えられなくとも、近隣の民間業者に協力を要請したり、駅北側の駐車スペースへの誘導用の標識を設置したりするなど、一定の措置を講じており、路上駐車対策としてできるだけ苦情申立人の要望に沿った対応を取っているものと評価できます。</p> <p>そして、これらの状況や市の取組について、担当課は、苦情申立人に対し、電話や「市民の声」への回答を通じて、要望に対する対応を行っております。こうした対応を実際に実施していることを踏まえた上で、担当課としては、苦情申立人に諸事情を説明しているものと判断します。その限りでは、これまでの担当課の応接、説明のありかたが特段不合理であると認めるに足りる事情は見当たりません。</p> <p>(4) 以上、ロータリーでの路上駐車対策を求める苦情申立人への対応について、担当課に非違・不当な点があったとは認められません。</p> <p>もっとも、ロータリーにおける公共交通の安全快適化は、市政の推進にとってメリットは大きいことから、今後の交通事情の推移を注視しつつ必要な対策を講じる不断の努力を担当課に求め、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	2017年(平成29年)6月16日	要した日数
市の機関への調査年月日	2017年(平成29年)6月21日	5日間
調査結果通知年月日	2017年(平成29年)7月19日	33日間

(4) 苦情申立て事例4 (調査しないこととしたもの)

苦情申立て対象機関	市民生活局農水産課・都市局道路管理課	
苦情申立ての内容	<p>東川の土手で実施されたコンクリート敷設工事について、市が苦情申立人に対し、水路敷に生えていた樹木の伐採や苦情申立人の駐車場の通行を事前に連絡をしなかった対応に不満がある。また、敷設工事の事前連絡がなくコンクリートの嵩増しを要望できなかったため、改めて市に嵩増しを要望した。このとき、市の職員から「勝手にして下さい。」などと突き返したかのような対応を受けた。</p>	
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、いずれもオンブズマンの調査対象外事項であると判断しました。</p> <p>1 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 樹木の伐採について まず、水路敷に生えていた樹木について、何らかの権限が苦情申立人に帰属していたことを認めるに足りる事情が見当たらず、樹木の伐採に対して苦情申立人には利害関係が認められません。</p> <p>(2) 工事の実施及び駐車場利用に係る事前の連絡について また、コンクリート敷設工事の実施に先立ち、苦情申立人との間で打ち合わせの機会が持たれているほか、樹木伐採においては苦情申立人が現場に立ち回っています。これらのことから、施工業者から駐車場利用について声掛けがあり、苦情申立人はこれを認めていたものと理解できます。</p> <p>(3) コンクリートの嵩増し要望について そして、土手のコンクリート敷設工事は、治水対策の必要性など公共目的の実現の見地から実施されるものであり、付近住民の便宜を図るような工事を実施することはできません。このため、工事実施の機会にコンクリートの嵩増しを求めたかったという苦情申立人の要望については、法的に保護を要する利益がないこととなります。</p> <p>(4) 嵩増し要望に対する市の職員の対応について さらに、本件の水路敷について市長以外の者が工事を実施しようとする場合、明石市法定外公共物管理条例第4条第1項本文により、工事申請と市長承認の手続きが必要となっています。このため、市の職員が条例に規定する所定の手続きを逸脱して、苦情申立人に対して、「勝手にして下さい。」などと対応することは通常考えられません。</p> <p>2 結論</p> <p>(1) 以上のとおり、苦情申立人の申立事項については、いずれも明石市法令遵守の推進等に関する条例所定の調査対象外事項であることから、オンブズマンとしては調査をしないこととします。</p> <p>(2) 円滑な工事実施には市民の理解を得ることが不可欠であることに鑑み、工事の実施にあたっては、より一層近隣に対して意思疎通を徹底することをオンブズマンは市に対して希望することとします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2017年(平成29年)6月21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	2017年(平成29年)7月25日	34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	総務局税務室資産税課
苦情申立ての内容	<p>家屋2軒について滅失漏れによる固定資産税等過誤納の返還を5年間分受けた。しかしながら、2軒のうち1軒は最初から存在していないし、もう1軒は20年以上前に既に滅失している。このため、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「要綱」)に基づき、20年間分の還付を求めた。ところが、担当課は、明石市固定資産税等課税誤りによる返還金支払取扱要領(以下「要領」)に基づく解釈を理由に還付に応じない。また、担当課は家屋の滅失の手続をしない方が得策であると指導したり、登記簿上の面積を超えて課税したりするなどしている。こうした担当課の対応に不満がある。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項について 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ました。</p> <p>①苦情申立てに係る事実の経緯について確認できるか ②担当課が家屋滅失の手続をしないよう指導したかどうか ③要綱及び要領の内容をどう伝えていたか</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 苦情申立てに係る事実の経緯</p> <p>ア いずれの家屋も築造が古く、当時の調査資料は残っていないが、実地調査は実施していたものと思われる。</p> <p>イ 登記簿上の面積を超えて課税していた家屋については、昭和50年の航空写真の縮尺から推定される面積と矛盾はなく、これまでの課税には合理性がある。</p> <p>(2) 家屋滅失の手続をしないよう指導したかどうか</p> <p>市民相談などで家屋滅失を担当課が把握した場合、必ず滅失登記の手続をするよう納税者に対して促している。</p> <p>(3) 要綱及び要領の内容をどう伝えていたか</p> <p>要綱第2条第3号の「家屋滅失誤り」の意義は、要綱の解釈基準を定めた要領第2項第3号により、登記済みの家屋については滅失登記がされていることと解釈して運用している。要綱は公開しているが、要領は業務用の文書なので公開していない。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 要綱第2条第3号「家屋滅失誤り」の意義について</p> <p>地方税法第18条の3は、権利関係の早期安定を図る趣旨から、過誤納により生ずる地方団体に対する請求権等は5年で時効消滅すると規定しています。他方、明石市は要綱で、法定の5年を超えた20年までの還付を認める規定を置いています(要綱第5条)。要綱の解釈と適用においては、国の法令との整合性を踏まえ、納税者の保護が権利関係の早期安定の要請に優越する場面に限られると解釈せざるを得ま</p>

せん。

以上を踏まえると、要領第2項第3号により、要領第2条第3号の「家屋滅失誤り」の意義を、登記済み家屋については滅失登記がされていると解釈することには一定の合理性があるということが出来ます。

(2) 登記と現況の不一致について

ア 1軒の家屋で登記簿記載の面積を超えた面積で課税が継続されていたことについて

この点、実務上、登記簿と実地調査の床面積が異なる場合には家屋課税台帳の床面積は基本的に登記簿の面積でなく実地調査の面積によることとされており、実地調査の面積を基準に課税することについて問題はありません。実地調査の結果評価された面積と航空写真の面積との間に明らかな矛盾はなく、これまでの課税に問題があるとは認められません。

イ 2軒とも20年以上前に既に滅失していたにもかかわらず課税対象物件として課税がされていたことについて

この点、不動産の滅失について、不動産登記法第57条により、市民側の責任で現況に則した登記手続を行う必要があります。家屋その他の不動産の得喪・変動がある場合には、これを登記に反映させて、権利関係を明確にしておくことが求められています。こうした公示は、国・自治体が全てを監督監視するのではなく、権利の主体である市民の側で、一定の責務を果たす必要があります。

この責務を果たしていない結果、明石市がある段階で登記のある建物について現況を踏まえて課税額を決定したことに特段の落ち度を見出すことはできません。

なお、苦情申立人は、担当課が実地調査を怠っていなければ、滅失の現況を認識し得たはずであると主張しています。しかしながら、地方税法第408条は訓示規定であり、基準年度の土地又は家屋について、特別な事情がない限り、第2年度及び第3年度においては基準年度の価格が据え置かれることとされています。

したがって、明石市における実地調査の運用が直ちに不合理不当となるものではありません。現に、本件では、担当課による実地調査は通常の実務水準の範囲で実施されていることが認められ、他方、関係者からの現地調査の申請があった段階では直ちにこれを実施した上、土地の地目を現況にあわせて修正しています。いずれの家屋についても、滅失を確認した時点で適正な更正決定をしており、課税手続そのものに問題は見当たりませんでした。

(3) 担当課の窓口対応について

ア オンブズマンが調査した限り、担当課が滅失の手続をしないよう指導したとの事情は見当たりませんでした。

イ また、要綱と要領の文言が異なっているとのことですが、記録上、内容上の不一致は認められません。

	<p>4 結論</p> <p>以上のとおり、担当課の対応には、内容面・応対面のいずれも特段の非違・不当な点はありませんでした。</p> <p>しかしながら、税の分野は専門的技術的な事柄が多く、市民へのより丁寧な対応が求められます。より分かりやすい運用と、理解しやすい表現への要綱の文言の修正を要望しつつ、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	2017年（平成29年）11月18日	要した日数
市の機関への調査年月日	2017年（平成29年）12月6日	18日間
調査結果通知年月日	2018年（平成30年）1月18日	61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っては、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