

自治基本条例 検証シート

◆基礎情報

制度の名称／自治基本条例の条	行政オンブズマン（第34条）	担当部課名	政策局市民相談室
制度の目的（誰に／何を／どうする）	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。		
関係条例等	明石市法令遵守の推進等に関する条例、明石市法令遵守の推進等に関する条例施行規則		
制度の取組状況（主にH30年度以降の取組を記載）			
<p>①オンブズマン制度への問合せ R6=4件、R5=5件、R4=5件、R3=2件、R2=4件、R1=6件、H30=14件</p> <p>②オンブズマンへの相談及び苦情申立てによる面談 R6=0件、R5=3件、R4=6件、R3=1件、R2=5件、R1=6件、H30=7件</p> <p>③オンブズマンへの苦情申立 R6=0件、R5=2件、R4=4件、R3=1件、R2=2件、R1=3件、H30=6件</p>			
取組の成果／効果		取組の課題／制度に対する考え方	
<p>市民からの苦情があれば、行政として真摯に向き合い、行政側に非がある場合は速やかに処置をとっている。法律や制度上の制約から苦情者の意に沿えないことについては理解を求めるが、理解が得られず半ば感情的な部分でオンブズマンに苦情申立てされるケースが多々あり、結果的に市に非違が認められない場合がほとんどである。</p> <p>しかしながら、「苦情者に対して丁寧な説明をすべきであった」との意見をオンブズマンから付されることもあり、そうした点は市としても反省し、改善を行っている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 言った、言わないや、事実確認が困難なものもあり、苦情者を納得させる調査結果がでないこともある。また、調査内容や状況によっては長期化するものもあり、担当課へ負担を要する場合もある。 ・ 制度の運用開始後、経年とともに苦情申立件数は減少傾向にあるが、オンブズマン制度の趣旨・目的から、件数が多くオンブズマン活動が活発であればいいという問題でなく、市民にとって第三者による相談窓口・申立制度があることが重要であると考えている。 	

検証（1）制度が社会情勢に適合しているか

制度に関連した社会情勢	左記の社会情勢の現状と制度が適合しているか	自己検証	横断的検証	市民検証
市民のニーズや行政に求められる役割が多様化するなか、市民の信頼に応えるため、公正かつ中立的な立場での市政に対する苦情処理が求められる。	市民のニーズや行政に求められる役割が多様化し、行政に対する苦情も複雑化するなか、公正かつ中立的な立場での市政に対する苦情処理を行う行政オンブズマン制度は、社会情勢に適合している。	○	○	

検証（2）本市にふさわしい制度か

	自己検証	横断的検証	市民検証
<p>明石市法令遵守の推進等に関する条例で定められた「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」行政オンブズマンにより、公正かつ中立的な立場での市政に対する苦情処理が図られている。</p> <p>また、自治基本条例に定められた「市政に関する市民の権利利益の侵害を救済する制度」としての仕組みに適合していることから、本市にふさわしい制度といえる。</p>	○	○	

検証（３）制度が条例の基本原則に適合しているか

市政運営の基本原則	市政運営の基本原則に基づいて、制度が運用されたか (右記「自己検証」で「—」を選択した場合は記載不要)	自己検証	横断的検証	市民検証
1 参画と協働に基づくこと	開かれた市政を目指すため、市民の自主性を尊重し、苦情相談、苦情申立ての機会としている。	○	○	
2 公正で透明であること	市政に対し、第三者視点で公正・中立的な判断を行う機関として機能している。また、毎年、その活動について活動報告を作成し公表している。	○	○	
3 効果的で効率的であること	市民の金銭的負担がなく、公正・中立な立場で簡易・迅速に苦情に対応しており、市に是正すべき点があれば、すみやかに措置を講じている。	○	○	
4 施策を計画的に実施し、実施結果について評価を行うこと	苦情申立に基づき対応するため、申立てがなければ活動がなく、計画的な実施とはいえない。 実施結果については、総務常任委員会において報告している。	—	○	

▶ 横断的検証（庁内検証会議）コメント

【検証３】

- ・評価は結果に対して行うだけではない。自分たちが工夫して取り組んだ過程に対しての自己評価もできる。
- ・毎年の総務常任委員会での活動状況の報告をはじめ、事務事業点検シートを作成し、議会への提出や市ホームページでの公表をしており、一定の評価が行われている。

前回の市民検証報告書の意見に対する各年度の取組状況

オンブズマン制度		
平成29年度 検証報告書の内容	平成30年度以降の市の考え方や取り組み・対応状況	
1	<p>オンブズマン制度を市が常設で実施するのではなく、事案ごとにその都度法律の専門家に依頼する方法も考えられるが、他の方法を採るよりは、市民が安心して相談に行けるという点では、コスト面も含めてリーズナブルな仕組みとすることができる。</p>	<p>苦情者のなかには、第三者による公正・中立的な立場からの判断を求める方も多くいるため、必要に応じて迅速に相談できる現行のオンブズマン制度の運用方法の変更等は考えていない。</p> <p>オンブズマンの活動状況は減少傾向にあるが、これは各担当課の苦情対応の向上により、申立てに至るまでの案件が減少したものと考えている。</p>
2	<p>市民と行政の間できちっと話ができる場を作るオンブズマン制度は明石市独自のしっかりした制度と思うが、一方で、制度がない他市で行政訴訟がどれぐらい起こっているのかということも常設のオンブズマン制度の意義、必要性を考える場合につかんでおかなければならない。</p>	<p>オンブズマン制度の目的は、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、市民の権利利益の擁護を図ることとしており、制度を利用することで、市政に対する信頼の向上に資するものである。訴訟を未然に防ぐことを目的としていないため、自治体への個別調査は行っていないが、統計表では全国的に行政訴訟の件数は少ない。</p>
3		
4		