

<検証シート補足説明資料>

明石市自治基本条例市民検証会議

行政オンブズマン制度について

2025年11月17日

政策局市民相談室



自治基本条例における行政オンブズマン制度に係る規定

自治基本条例 第34条

市長は、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、別に条例で定めるところにより、行政オンブズマンを設置する。

行政オンブズマン制度について

・ オンブズマンとは

スウェーデン語で「**代理人**」のこと。

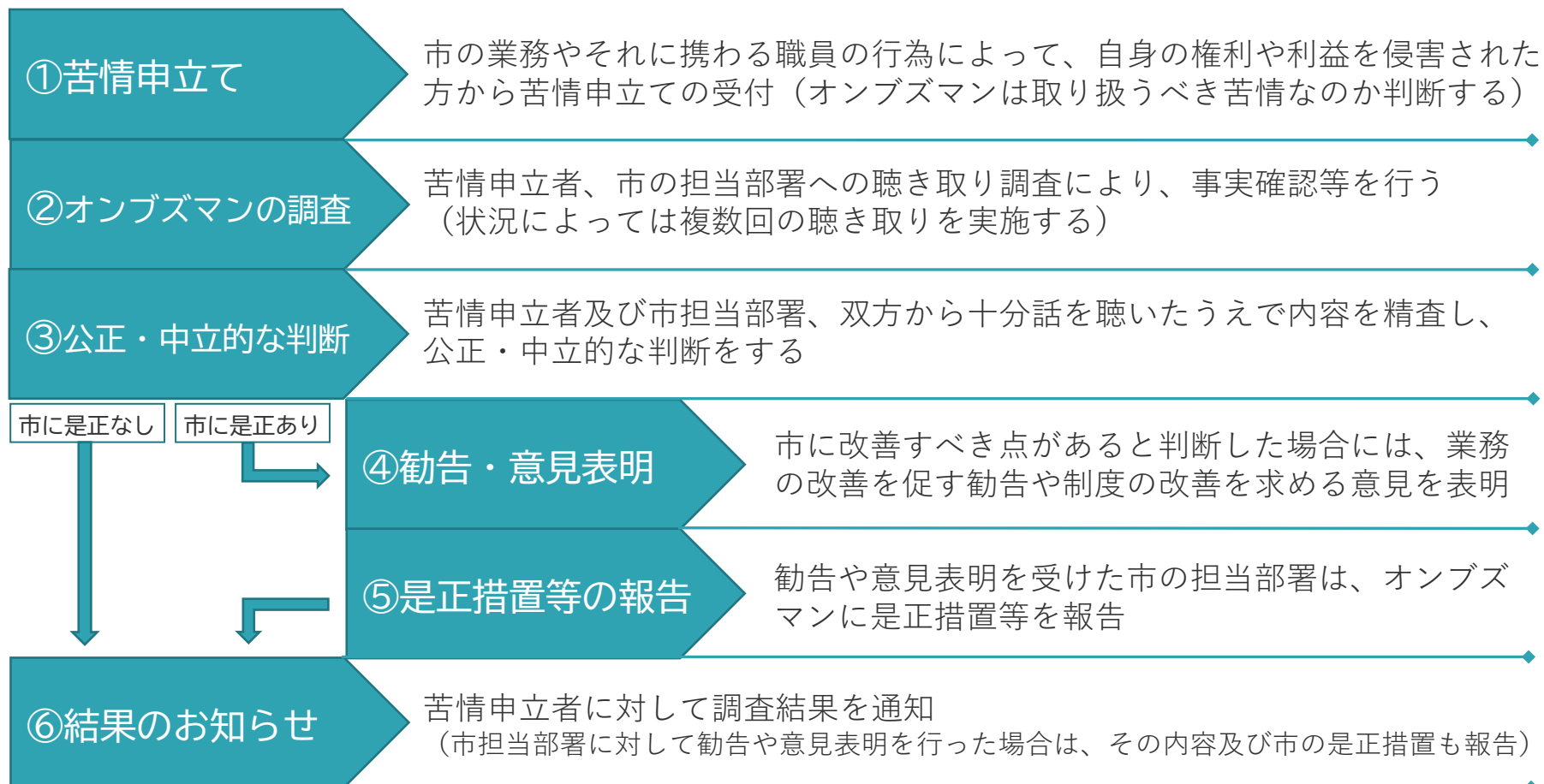
苦情者に代わって、苦情の内容を調査し、**公正中立的な立場で判断**する。

・ 設置の目的

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。



行政オンブズマンによる苦情処理の流れ



行政オンブズマンの活動状況

◆これまでの苦情申立て状況

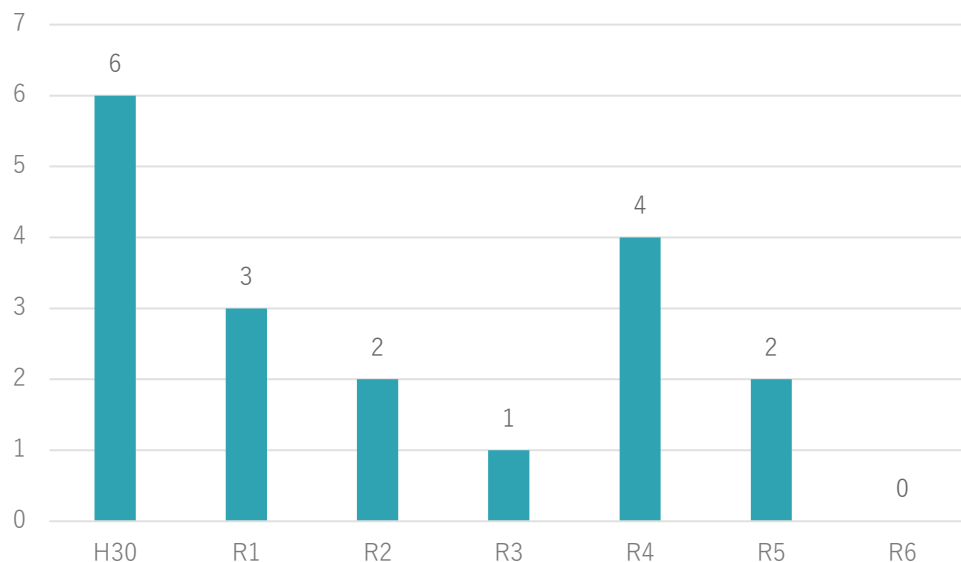
平成19年度～令和6年度まで	苦情申立て件数	70件
調査結果内訳	市の業務に不備のなかったもの	47件
	苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7件
	調査をしないこととしたもの	14件
	意見表明をしたもの	2件

◆近年の状況（検証シート記載の状況）

平成30年度～令和6年度まで	苦情申立て件数	18件
調査結果内訳	市の業務に不備のなかったもの	12件
	苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2件
	調査をしないこととしたもの	4件
	意見表明をしたもの	0件

行政オンブズマンへの苦情申立ての傾向について

苦情申立て件数の推移



◆これまでの苦情申立て状況

平成19年度～令和6年度まで
3.9件/年

◆直近7年間の状況（左図）

平成30年度～令和6年度
2.6件/年

年度により変動はあるものの、長期的には減少傾向となっている。

検証（１）制度が社会情勢に適合しているか

自己検証

横断的検証

○

○

<社会情勢>



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、市民の信頼にこたえるため、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。

☞透明性のある行政・信頼される自治体づくり

◆自治体におけるオンブズマン制度の歴史

- ・全国の自治体で初となるオンブズマン制度を導入したのは川崎市（平成２年）
- ・制度導入自治体で構成される「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」発足
- ・明石市は平成１９年に制度を導入、オンブズマン制度連絡会にも加入



☞ オンブズマン制度の導入によって

- ①市民の不満や行政の課題、ニーズの把握につながる
- ②行政の透明性を確保し、市民との信頼関係を築くことにつながる
- ③継続することで、行政サービスの向上につながる

適 合

検証（２）本市にふさわしい制度か

自己検証

○

横断的検証

○

<SDGs 未来安心都市・明石に向けて>



SDGs未来安心都市・明石

いつまでも すべての人に やさしいまちを みんなで

16

平和と公正を
すべての人に



本市は「SDGs未来安心都市・明石」の実現を目指している。

SDGsの目標の一つにも、「すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で責任のある包摂的な制度を構築する」ことが掲げられている。

【自治基本条例 第34条】

市長は、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、別に条例で定めるところにより、行政オンブズマンを設置する。

☞ オンブズマン制度によって

SDGsを実現するうえで不可欠な要素である「公正・透明性」を、オンブズマンにより確保している。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証

○

横断的検証

○

< 1. 参画と協働に関する事 >

	受付・相談・面談予約	オンブズマン執務
日時	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日～金曜日 ・午前8時55分～午後5時40分 ※祝日、年末年始を除く	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月第1～第4水曜日 ・午後1時30分～午後4時30分 ※オンブズマンへの相談、面談には事前予約が必要
場所	市役所本庁舎2階 市民相談室 TEL 078-918-5050	市役所本庁舎2階 市民相談室 (面談室)

☞ オンブズマン制度は

開かれた市政を目指すため、市民の自主性を尊重している。
苦情相談、苦情申立ての機会を提供している。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証



横断的検証



< 2. 公正で透明であること >

◆オンブズマンの選任

規定 = 明石市法令遵守の推進等に関する条例

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に委嘱すること。」

➡地方行政に見識が高い弁護士に委嘱

オンブズマン処理事例

処理事例

オンブズマンによる処理が完了した事例について、その内容を公表します。

令和5年度

市の業務に不備の無かったもの

- PDF [ごみ集積施設設置にあたっての近隣者の同意について \(PDF: 137KB\)](#)
- PDF [保健所の誤った指導により葬社が受けた信用失墜について \(PDF: 150KB\)](#)
- PDF [身体的不自由の障害者に対する支援拒否について \(PDF: 151KB\)](#)

※令和5年度の調査件数は4件
(調査を完了したもの3件 内2件は昨年度からの継続案件、次年度へ継続となったもの1件)

明石市行政オンブズマン

2024年度（令和6年度）
活動状況報告書

〔2024年4月1日～2025年3月31日〕

SDGs未来安心都市・明石
いつまでも すべての人に やさしいまちを みんなで

明石市行政オンブズマン
明石市政策局市民相談室

(市ホームページ オンブズマン処理事例・活動状況より)

👁️ オンブズマン制度は

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。

適 合

検証（３）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証

○

横断的検証

○

< 3. 効果的で効率的であること >

オンブズマン制度で期待できる効果	
申立者	明石市
<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政による権利や利益を侵害するような不当な行動の防止につながる ・ 金銭的負担がなく、第三者に公正・中立な調査を依頼できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ より市民を意識した行政サービスの向上につながる ・ より行政が責任を持った運営を行う
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民の声が行政に届きやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政機関の透明性が増す

🔊 オンブズマン制度は

苦情申立ては、簡易迅速に概ね60日以内に調査を終えることとしている。
調査の結果、市に是正・改善すべき点があれば、すみやかに措置を講じている。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証	横断的検証
—	○

< 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 >

オンブズマン制度の運用状況について

自己検証（—）

オンブズマンの活動は、苦情相談や苦情申立てに基づき対応している。
これらがなければ活動頻度が下がり、計画的とはいえないと判断。（馴染まない）

横断的検証（○）

運用状況については、議会（総務常任委員会）への報告や市ホームページで公表している。
また、事務事業点検シートを作成し議会へ提出している。

☞ オンブズマン制度は

- ・明石市法令遵守の推進等に関する条例に基づき議会へ活動状況を報告。
- ・庁内では、事務事業点検シートの作成にあたり取組を自己評価。

適 合