

## 第8回 明石市自治基本条例市民検証会議 議事概要

日 時 : 2025年11月17日(月) 13:00~15:00

場 所 : 市役所議会棟2階大会議室

出席委員 : 新川会長、丸山副会長、有年委員、大野委員、石井委員、崎野委員、堀内委員

### 1. 開会

### 2. 議事: 制度や検証内容について

(1) 行政連携制度について

SDGs共創室: 資料に基づいて説明

会長: ただ今の説明について、各委員からご意見、ご質問、検証結果に対する評価はないか。

委員: 新たに開始した取組の中で、新たな水源の確保に向けた阪神水道企業団への加入とある。私は、前年度、明石市環境審議会の委員であったが、当時は、明石川の上流の有機フッ素化合物の問題があり、同審議会の間でもこの問題を取り上げた経緯がある。水道というのは大事なものであり、その後どうなったのかと気になっていたが、今年度から阪神水道企業団へ加入することということで、安全な水の安定確保は出来たのだろうと感じている。この点についてもう少し伺いたい。

SDGs共創室: 阪神水道企業団に加入することにより、淀川からの水を市内で活用することになったが、加入前は、明石の水道は、明石川の水と地下水と、兵庫県から購入する水の、3つの水源により水道を供給していた。本市の水道の課題は、近年では有機フッ素化合物などの水質の問題が注目されているが、明石川が水量の豊富な川ではないため、水量不足の面においても課題があった。その観点で、長年にわたり新たな水源を検討してきた結果、阪神水道企業団から水道の使用量に余裕があると伺ったことから、協議を進め、このたび阪神水道企業団に加入させていただいたという経緯である。

委員: 水などの自然環境というのは、明石市だけで解決する問題でもないもので、広域で連携するという事は非常に大切であると思っており、市全体の取組としても環境の面からみても、この制度を評価させていただく。

委員: 属性に関わる取組と説明があった点について、属性の選定基準について伺いたい。

SDGs共創室: 大きく2点の考えがあると思う。1つは自治体の規模を捉えたもの、もう1つは、本市と同様の課題を抱え、また、本市と同じ方向性で市政に取り組んでいるかどうかという考え方によるものである。検証資料では、前者による市全体の取組について記載をさせていただいているが、近年は共通の課題を持って取組を行っているという面での連携が増えており、行政もオンラインを活用する時代になっているので、距離が

離れている自治体との連携も進んでいるように感じている。

委員：属性が似ている自治体として、東広島市を提案させていただく。新幹線が停車するものの、のぞみが停車しない点や、近隣に大都市がある点、酒蔵があり酒のまちである点など、そのまちの特色に類似する点が多いように感じる。このような視点で全国の市町を調査してみると、より面白い連携が生まれてくるかもしれない。属性選択の参考にさせていただきたい。

SDG s 共創室：提案いただいた、共通の立ち位置にあるかというのも、非常に良い切り口の考え方であるため、参考にさせていただく。

委員：先日、本市が主催する「全国の仕掛人大集合」の場に参加させていただいた。その場では全国から来た方々とまちづくりの課題を共有し、解決するための方策について一緒に話をさせていただき、今後は世界ともやっていきたいと思うぐらい楽しく、また、有意義な会であった。まちづくりの課題を解決するという属性の中での連携に向けた取組をこれからも進めていただきたい。

委員：検証シート中の「取組の課題／制度に対する考え方」の3点目に、様々な連携手法がある中で、行政課題の内容に応じた手法を選択する必要があると記載されているが、その様々な手法というのはどのような手法があるのかという点、そして、行政課題の内容に応じた手法の選択は、どのような判断基準に基づき、どのようなことを考慮しながら手法を選択されるのかという点について質問する。

SDG s 共創室：例を挙げると、特定の会議体を設置し、定期的に集合して協議するものがある一方、共通の課題がありそうな自治体に対して相手方の考えを掴むためにオンライン協議をするものもある。また、先ほど委員から紹介いただいたが、先日、本市が対話と共創ウィークを設け、全国で対話や共創を軸に取り組んでいる自治体に対してそれぞれの取組の内容を共有して相互に高めようと呼びかけさせていただいたものもある。このように、連携の手法は多様であると考え。連携手法の選択の基準については、抱えている課題の熟度であるとか、どのような効果、影響等を求めるのかという点に判断基準があるかと考える。課題の熟度が浅ければ、試行的に負担が少ない手法が採用され、頻度も必要に応じてなされることが想定されるが、一定熟している課題では、連携先をしっかりと選定して定期的に集まり、意見交換を行うことで取組を深めていくこととなる。

委員：課題の内容や程度に応じて手法を選択されている点は評価できる。

委員：これまでの話を伺う中では、連携のされ方が精査されながら進められているという点がすごく良いと感じている。課題解決のための連携もあるかもしれないが、明石市が何らかの行政目的を達成するため行うような積極的な連携があるか質問する。

SDG s 共創室：先ほどの対話と共創ウィークの取組などは、具体的な成果も求めてやっていくものであった。この取組は、市における対話や共創の土壌・風土を作り、具体的な共創のプラットフォームを育てていくということのキックオフの機会としたいという目的があ

った。全国から対話と共創に取り組んでおられる方にお越しいただくこと、そして、市内の方の対話と共創の取組をより多くの方に知っていただくことで、共創のプラットフォームというものが構築され、これを育てていくということに、まさにこれからつなげていこうとしているところである。取組に参加された方からは、本市において対話と共創の機運が非常に高まっているということを感じられ、今後に繋がる場ではなかったかという感想も受け、キックオフとして良い機会となったと考えている。

委員：盛り上がりがあることはとても良いことだと思うが、最終的なゴールにしっかりとつなげてもらえるとうれしい。

委員：感想であるが、人的財政的に見てリソースに限りがある自治体運営の中において、広域における自治体間あるいは民間との連携・協働というのは、非常に有益だろうと考えている。他方で、連携による会議体の乱立が、会議疲れも生じるのではないかと考えていた。しかし、これまでの質疑応答を伺っていると、その課題の内容や性質に応じて会議体の開催頻度や出席者の選出を工夫され、非常にバランスよく、良好に運営されているのだと感じたところである。

SDGs 共創室：今の感想を受け、補足説明させていただく。会議体の数は非常に多く、定期定例の会議が多いものもある。さらには、本市から負担金を支出しているものもある。これに対しても、漫然と負担金を支出し続けることのないよう、役割が一定果たされていると考えられる会議体については見直しの提言を行っているところもある。今後も限られたリソースの中で何を目的に連携していくのかという点を重視しながら進めていきたいと考えている。

委員：【検証3】制度が条例の基本原則に適合しているかという内の「①参画と協働に基づくこと」について、自己検証と横断的検証が「一」となっていることについて質問する。制度として市民の参画と協働を想定していないためとされているが、先ほど話に挙げた対話と共創ウィークは、市民の立場からすると参画と協働に基づいて行われているものではないかと感じている。また、ある自治体の市民と明石市の市民が民間でつながる中において、それが高くのぼっていくことから起因した市間の行政連携も起こり得ると考える。このように、行政連携制度として市民の参画と協働がないことはないのではないかと思います。過去の事例等を見ていると、確かに行政間の連携に主軸が置かれており、これの必要性も理解できるが、今後、市民との参画と協働を取り入れていく方向性とする考えはあるか。

SDGs 共創室：評価を「一」としている理由は、行政連携が自治体の役割分担や法的な権限に基づいた、いわゆる自治体間の業務連携という趣旨から、市民の直接的な参画と協働を前提にしてないという観点からである。しかし、委員の意見のように、実務上は、案件に応じて市民活動団体や民間企業との連携も進めているところであるため、その意味においては、参画と協働に基づいている認識である。

会長：その他特にご意見なければ、検証を進めていく。

まず、検証1の「制度が社会情勢に適合しているか」について、社会のニーズに的確に応えようとしていること、そして、行政の資源の制約が大きいことも踏まえながら行政連携を進めてい

こうと努力をしていることが見受けられることから、適合していると評価する。

検証2の「本市にふさわしい制度か」について、本市が単独では解決できない課題等々に対して、最も適した連携手法を選択する本市の運用や、どこまでSDGs未来安心都市の目標とうまく繋がるかという考えはあるのだろうか先進都市を作っていく基盤として行政連携により先進的な様々な試みというのを積極的に取り入れて多様な課題に対して連携をしながら解決していこうとすることは、当然必要なことではないかと考えるため、適合していると評価する。

検証3「①参画と協働に基づくこと」については、内部検証や横断的検証では行政連携が市民の参画と協働を想定していないとして評価できないとされている。一方、委員からは参画と協働に基づいているものもあるのではないかと意見があった。これについて意見等あるか。

委員：委員からの意見を尊重してよいかと考える。

会長：では、市民検証会議の評価としては、参画と協働に基づく行政連携が行われている部分を認め、適合していると評価する。行政間における手続上の課題等はあるかと思われるが、一方では、先日の神戸マラソンのように多数の市民の協力により成り立っているものもある。このように、事例を見ると、行政の広域的な連携は、行政のみで進んでいくものだけでなく、実際に参画と協働を積極的に行っているものがあるため、これを的確に評価することをお願いする。

検証3「②公正で透明であること」について、議会に報告し、また、市ホームページにおいて取組状況を報告しているということで、控えめであるものの透明性の確保のための取組を行っていることから、適合していると評価する。

検証3「③効果的で効率的であること」について、広域的な事務処理そのものが効果・効率性を検証しながら行われるべきであり、これが達成されていないと困る。コストパフォーマンスが低いようなケースも当然出てくるであろうが、先進的な試みを試行していくことで分かってくる面も大きい。この点で、阪神水道企業団への加入の例のように、本市の水源不足の解消につながり、成果、効果を得られている実績も見受けられることから、適合していると評価する。

検証3「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」について、各事業が必要に応じて計画的に進められており、適宜計画の見直しを行っている。さらに、既に役割を果たしたものがあるが、これについても見直しを考えているということから、適合していると評価する。

これまでの進め方としては、明石市自治基本条例の指針に適合していると考えますが、1点気になっている点としては、行政連携としての本市の取組が個々の案件に対してのみ行われている印象を抱いた。体系的にどのように様々な主体と広域的な連携を行っていくのかという基本的な方針が見えない中で進められているように感じる。だからこそ、委員からも意見があったように、連携手法それぞれがどの程度の効果が見込め、どの程度の継続性が見込めるのかなどの情報がなく、最も適切な手法を選択するための用意がないことから連携に計画性が見えない部分もあったように思う。今後の機会があれば行政連携制度そのもののあり方について、積極的に見直すことを検討していただきたい。

以上がまとめだが、他にご意見はないか。

それでは、行政連携制度についての検証は、以上とする。

## (2) 広聴制度について

市民相談室：資料に基づいて説明

会長：ただ今の説明について、各委員からご意見、ご質問、検証結果に対する評価はないか。

委員：意見募集結果を見ていると、市ホームページの公表だけでは届かない層もあるのではないかと感じる。これをカバーするために広報あかし、広報誌等で意見を掲載することも必要ではないか。私自身も市広報紙で情報が掲載されている方が、情報を見る機会が増え、評価もできる。紙面の容量上で課題もあるかと思うが、議会だよりのように別刷りでまとめる方法や、代表的な意見のみ紙面に掲載し、その他の意見はインターネットへ誘導する方法など、少しでも意見の内容が市民の方に伝わるための手段として広報紙を活用してはいかがか。

市民相談室：多数の意見から抜粋して広報紙等に掲載するとしても、元々他の事項との兼ね合いで細かな調整をしている中で、1ページのみの追加はできないなど制約がある。周知方法については過去に検討したことがあり、広報紙のように全戸配布されるものではないが、意見をまとめた紙面を市民センターなど市民の手に届く場所に置くことなどは可能であるかと考える。また、広報紙に意見そのものを掲載できずとも、意見が寄せられている旨とその内容について市ホームページへ誘導するためのリンクを広報紙に掲載することは、毎月は困難であっても、4半期ごとなどの単位で周知していくことは可能であるかと考える。

委員：厳しいかと思われるが、あまり関心がない人に対しても意識を向けてもらえるよう工夫いただきたい。

委員：私の関わる地域では行政に要望を多数出させていただいているが、要望書を提出すると早期に関係部局で共有していただいていることが実感できている。以前は言いつばなし、聞きつばなしであったところ、市民の声が行政内部で共有され、部局が連携して対応いただいていることが見え、非常にありがたいと評価している。

1点、市政相談専用電話の件数について質問するが、過去は年間1,900件程度あった件数が、令和6年度には1,031件と減少傾向にある。この要因として、私は、新たに「まるちゃんポスト」などの市民の声を拾う仕組みが新たに創設されたことが良いように影響しているのかと捉えているが、どのように考えているか。

市民相談室：件数については、提案よりも苦情が圧倒的に多く、例えば、市の不祥事があったときには、苦情はこれに対するものとして増加する傾向がある。数の乱高下がある点の詳細の理由は不明であるが、このような面もあるのではないかとと思われる。

市民相談室：市民の方からの要望があった際の対応として、懇談会を開催しているが、その内容が複数課に関係する場合には市民相談室において整理し、関係課に事前連絡して回答を作成していただいている。その後、回答が揃ってから懇談会を開催しているといった進め方である。そのため、懇談会の前に関係課には要望の内容が共有されていると考える。

委員：苦情が多いことが十分に見受けられるが、質問等に際して必須項目を設けるなど、市民からの質問の質を上げる工夫はできないものか。

市民相談室：4つの広聴手法のうち、電話によるものに対する工夫は難しいと考える。市ホームページから市民提案箱へ意見を寄せていただく際は、一定の制限は可能かと思われる。例えば、回答を希望される方については、連絡先等の情報を入力していただくこととなるため、突拍子もない無関係の質問は防げるのではないかと考える。しかし、全ての方に入力していただけるわけではなく、また、回答希望であっても連絡先が入力されないケースがあるため、このようなケースに対しては、市ホームページに回答を公表することで対応しており、悩ましい部分であると感じている。

委員：質の低い質問を無くすことはできずとも、本市のためになるような質の高い質問を増やすような工夫はできないものか。

市民相談室：市民相談室以外においては、道路モニターのように地図を添付していただくなどして場所を示した上で具体的に改善を求める意見が寄せられるものがある。市民提案箱においても写真データなどの資料を添付いただくことができれば、より市が得られる情報があるのだが、現状は、システムの仕様上で文字しか入力できないため、改善の余地はあるものの、制限の中で行っているところである。

委員：図書館などに、動画で要望するコーナーを設置することなどができれば、もっと良いまちになるように感じた。

委員：広聴制度は、市民が市政に参画と協働する面があるが、実際には意見書や電話などから1,000件以上の声が届く中で提案が10件程度となってしまっている点からみても、苦情が多いことが見受けられる。市民の市政への参画と協働の推進の観点から、苦情ではなく提案を増やすことに意識を向けての取組を伺いたい。また、まるちゃんポストがあることにより、既にある市政への提案制度が薄れてしまっているように感じるが、どのように捉えているか。

市民相談室：まるちゃんポストについては、ある一定の施設や部署で対応できるような内容であれば、指示等があると考えている。提案を増やす取組については、個人の考え・価値観が変容している中において、騒音等の近隣トラブルで相手に直接要望を伝えるとトラブルになるので、行政に依頼されるケースが増加しており、どうしても目先の要望による問い合わせが多い。本来的に意見をいただきたい市政の改善点については、特出しして周知しないと数が見込めないのではないかと感じているが、その取組は、検討できていない状況である。

市民相談室：市民の提案の吸い上げについて、補足説明する。いただいた市民の意見はデータベース化しており、苦情・提案といった分類による抽出、さらには道路分野など絞り込んで閲覧することも可能である。このため、データベースから要望や提案を抽出して吸い上げ、意見を検証することで、市政の向上に向けて市民の声の拾うことも想定できるかと考える。

委員：公表のあり方と評価について意見する。市民提案箱であれば、希望すれば市から回答があると思うが、前例にないような事例で長期的な検討を要するものについては、その回答は「今後の市政の参考にさせていただきます。」等となるかと思う。これについて、その後の対応状況であるとか、その結果についてどのようにフィードバックしているのか伺いたい。また、検証3「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」について、自己検証では評価を行うことができていると判断されているが、いただいた市民の意見や要望に対する対応の早さや、その内容の的確さを評価し、活かしていくことが広聴制度においては非常に重要であると考え、評価のあり方について検討していただきたい。

市民相談室：長期的な課題に対する取組状況等のフィードバックについては、意見があった市民の連絡先も把握できるため、希望する意見者に対してフィードバックすることや、市ホームページ等より成果として公表することが出来るのではないかと考えている。評価については、自己検証に際しては評価が十分に行えていないと捉えていたが、横断的検証においては適合していると評価いただけている。市としてもこれまでの評価の仕組みだけでなく、さらに進んだ評価を行えるよう取り組んでまいりたい。

委員：私の勤務先は大学であるが、大学でも生徒向けのオンライン目安箱のような制度を設けている。そちらでも、出てくる意見は、声の大きい者の声や、こだわりが強い者の声や、意見全体の過半を占める場合がほとんどである。そうしたときに、必ずしも最大公約数的な意見でないものに対して丁寧に対応していくということは、しばしば、行政負担の面で過大を強いているのではないかと懸念があり、本学でも同様の取組を行っているので悩ましいところであると感じている。

しかし、こうした要望や苦情の中からピックアップすることとなると、これが行政のみの目線で行われてしまうと、市民参加という観点からあらぬ疑念を持たれてしまう懸念もある。そこで、一例であるが、会議体等により市民の方に集めいただき、要望・意見の優先度を市民に決定していただくことも有効のように思うがいかがか。

市民相談室：市民提案箱はデータベース化することにより、同様の意見等について集約・抽出が可能である。そのため、同じ趣旨の質問や意見に対しては過去の回答と異なることのないよう担当課に調整を指示しているところである。意見を市民の方にピックアップしていただくということについては、広聴制度は早期に回答しなければならない趣旨もあるため、期間をかけることはこれを損なう懸念がある。委員意見のように行政のみの目線となることの懸念も考慮しつつ、迅速な回答ができるような方法を検討してまいりたい。

委員：私は小学校区のまちづくり協議会の会長として、常々、地域の困りごとや要望を拾うためのアンケートを採っているが、それでも全体像がつかめていない。これについて、本市の市民提案箱等のデータベースで地域に属するものについて情報提供いただくことが可能であれば、より対処が円滑になる。市民と行政とまちづくり協議会などが連携することに苦情・要望が活用されていくことの1つの手立てとして有効ではないかと考えるため、検討いただきたい。

会長：今の委員の提案は、明石市自治基本条例の趣旨にも沿った問題解決の方法かと考えるため、積極的に進めていただくよう検討をお願いしたい。また、苦情や要望に迅速に対応することも重要ではあるが、同時に、その内容を精査し、どのように活用するのかを検討し、また、検討にあつては市民の知恵を借りていくような工夫も重要であるため、この点についても検討をお願いしたい。

会長：その他特にご意見なければ、検証を進めていく。

まず、検証1の「制度が社会情勢に適合しているか」について、時勢に応じた市民の声を聞く

仕組みを設け、そして、迅速な対応に努めていることが見られるため、適合していると評価する。委員からは、特に苦情についてどのようにスクリーニングをするのかという意見があった。これについては、場合によってFAQなどにより本市が受付できない性質の苦情・意見を本市から明示しておくことも有効かもしれない。また、苦情よりも要望や提案を増加させる努力をしていたきたいといった意見もあった。これについては、市民の方に本市へ苦情・要望・提案をどのように提言する方が有効なのかを学んでいただく機会を設けるなどの広聴制度としての取組があって良いかもしれない。

検証2の「本市にふさわしい制度か」について、SDGs未来安心都市の実現という目標に市民の声は欠かせないものであり、広聴制度はこれにふさわしい制度であるため、適合していると評価する。委員からの意見としては、広聴制度を所管する部署以外にも市民の声を拾うための仕組みがあり、また、専門分野についてはその所管する部署に声が挙がってくるなど、市民の声が多様な経路で入ってくるため、広聴制度としてどこまでを拾い、対処するのかについて難しい課題はあるものの、広聴制度の担当としては、他に市民の声を反映するための仕組みがあることを把握し、市民の声を埋もれさせていないかどうか、市民の声を受け止めて的確に市政に反映することが出来ているか評価することも役割ではないかという意見があったため工夫をお願いしたい。

検証3「①参画と協働に基づくこと」については、広聴制度そのものが市民の参画と協働の重要な手立てとなっているため、適合していると評価する。この制度自体に対する苦情も的確に受け入れられているということであれば、より参画と協働に基づいて運用されていると捉えることができるため、これを踏まえて今後の取組を進めていただきたい。また、より良い広聴のされ方に向けた制度の検討の余地があると考えるが、これにも参画と協働に基づいた検討を是非考えていただきたい。

検証3「②公正で透明であること」について、苦情や要望の受け止めの仕組みが適切に働いており、多様なケースそれぞれに的確に対応できているということから、適合していると評価する。委員より意見があった市民から受けた意見の活用のされ方は、今後の工夫をお願いしたい。

検証3「③効果的で効率的であること」について、数は少ないかもしれないが、多様な人からの意見・要望に対し適切に処理をし、市政に活かされているということから、適合していると評価する。全ての意見・要望に丁寧に応えていくことのコストもあるだろうが、恐らくはそのコストを払うだけの価値が広聴制度にあるのだろうと思われる。その上で、可能な限りで取組の効果・効率性を検証してもらいたい。

検証3「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」について、全体を通じては適合しているとして評価する。制度的には計画的に運用しているが、その結果、どのように広聴ができたかといった客観的な評価というのが困難である部分もあるとのことであったが、委員からは、制度の実施評価は十分可能であろうとの意見があった。この点、事務事業評価を行っている点を踏まえると、市民の方に示すような成果評価は難しくとも、努力の程度に対する評価は可能であろうと思われる。そして、場合によっては、意見・要望の件数やこれらに対する返答の迅速さ、そしてその後の担当各課の対応等を踏まえた実施評価も十分され得るかと考えられる。この評価の考えについても、今後さらなる検討を進めていただきたい。

以上がまとめだが、他にご意見はないか。

それでは、広聴制度についての検証は、以上とする。

### (3) 行政オンブズマン制度について 市民相談室：資料に基づいて説明

会長：ただ今の説明について、各委員からご意見、ご質問、検証結果に対する評価はないか。

委員：行政オンブズマン制度の活動状況報告書を見ると、本市の業務に不備が無かったとしても、市民に寄り添った指摘が見られる事例があるなど、適切な運用がされていると感じている。1点気になるのは、検証シート補足説明資料4ページに行政オンブズマンの活動状況の記載がある内の近年の状況について、苦情申立ての趣旨に沿ったものが2件あるが、これは市に対応が求められた事例だと推測する。これに対する市の対応について伺いたい。

市民相談室：2件のうちに含まれるかどうか分からないが、1点例を挙げると、本市がとある書類を交付する事務に当たり、当時の担当課の運用では、市民の交付申請時の身分確認を示す書類に名刺を指定していた。これに対して、転職されたばかりで名刺を持ち合わせていない申請者が、勤務先における身分証明証や免許証など代替する書類を提示したが交付が認められず、再度来庁しなければならない不利益を受けたとして行政オンブズマンに申立てが行われた。これに対して、オンブズマンより柔軟な対応を求める指摘を行い、運用の見直しが行われた事例がある。

委員：オンブズマンの指摘を受け、速やかに反映された事例があるところで非常にありがたい制度であると感じる。今後も引き続き適切な運用をお願いする。

委員：平成19年に行政オンブズマン制度が創設されたとあるが、私はこの制度があることを全く知らなかった。同じようにこの制度があることを知っている人はいないと思う。どうしても行政に相談するとたらい回しでないがしろにされてしまう印象を持ってしまうため、この制度を積極的に周知する努力をしていただきたい。今後、行政オンブズマン制度が利用され、さらに市政の見直しに結び付く実績も増加させることができれば、行政オンブズマンがより公平な組織であると市民が認識することができ、より有効に運用されていくように思う。私自身平成17年ごろに市ともめたことから最終的には調停に発展した事案があったが、このような制度があれば、調停などに発展することも無かったように思う。今後は機会があれば利用させていただく。

市民相談室：苦情申立ての実績があることは、行政オンブズマン制度を担う立場としてはあまり望ましくないことだと考えている。苦情等があった場合に一番優先すべきは早期解決であるところ、行政オンブズマン制度を利用することとなれば一定の期間を要することになるため、この制度を利用せずに解決させる方が市民にとってもメリットがあるように考えている。どうしても理解・納得されない市民へのアプローチとして行政オンブズマン制度の利用を案内するが、一番優先すべきは早期の解決であるということである。一方で、制度の広報・周知については、図っていきたい。

会長：行政オンブズマン制度の周知、広報の推進ということについての意見であったので、お願いする。

委員：民間の弁護士に依頼して調査することと、行政オンブズマン制度を利用して調査ことで、調査できる範囲に差があるものか。

市民相談室：行政オンブズマン制度は、本市の処分や対応により、不利益を被った市民が申立てを行うことができるが、早期解決が見込めるものでないと対応していない。そのため、長期調査を要するものについては弁護士に依頼していただき、裁判手続を進めていただくこととなると考えている。

委員：行政オンブズマンの調査権限が広いようであれば、裁判手続に代わって利用するようなケースもあるように感じたが、そのような考えをもって利用する者がいないということか。

会長：行政オンブズマン制度は、あくまで中立・第三者的に市民の苦情を受け付けて問題を解決するもので、本市においては行政から任命をされたオンブズマンが明石市法令遵守の推進等に関する条例に基づいて行政協力のもとで調査することとなる。このため、一般に外部の弁護士に依頼するよりも比較的速やかな問題解決が期待できる点があるのではないかとと思われる。

委員：明石市自治基本条例において、行政オンブズマン制度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され、そして、これを具体化している明石市法令遵守の推進等に関する条例では、申立者は、自らが苦情申立ての原因となった事実について利害を有する者と定められている。自らでなくとも近所の方や親族が権利侵害を受けているときには、明石市自治基本条例上は救済の対象として該当するように思えるが、明石市法令遵守の推進等に関する条例において申立者の適格性を絞っているのか疑問がある。適格性から外れた者は申立ての要件を満たさず行政オンブズマンによる調査をしないこととなると思うが、こういった場合の救済制度があるか。ある場合あつては案内等しているか。

市民相談室：委員の意見のようなケースであれば、侵害を受けた市民の方の代理人として申立ていただくことが可能かと考える。さらには、行政オンブズマン制度ではなく広聴制度として、ご意見があつた旨を担当部署に共有し、解決することもあるのではないかと考える。

委員：では、明石市法令遵守の推進等に関する条例に「苦情申立ては、代理人により行うことができる。」とあるが、この代理人は弁護士に限らず、親族等も可能であるということか。

市民相談室：委任状が必要だが、そのとおりである。

会長：委任状があればということであつたが、近所の方の困りごとなどでは、委任状がなければどこまで踏み込むべきか悩ましいケースもあるかもしれない。

委員：私もこれまで市民オンブズマンしか知らず、行政オンブズマン制度があることも今回初めて認識したが、私と同様に、制度を知らない方も多いのではないかという印象である。質問であるが、行政オンブズマンを2名選出すると伺つたが、その選任方法を伺いたい。

市民相談室：制度を知らない方が多いということについては、これまでの意見にもあつたように、今後の周知を図っていきたいと考える。オンブズマンの選任についてだが、現在は弁護士の方に担っていただいている。オンブズマンの任期は2年とし、再任は回数に上限もなく可能である。しかし、選任期間があまりにも長期となると市政への不信感にもつながりかねな

いという懸念もあるため、オンブズマンから後任を紹介していただきつつ選任を行っている。現在は2名ともに弁護士ではあるが、今後は大学の先生などが紹介を受けて任命されることもあるかと思われる。

市民相談室：制度創設当初のオンブズマンの選任にあっては、夏祭りの事故調査委員を務めていた弁護士の委員と、そして、もう1名は大学との連携の意図もあり神戸学院大学の先生を選任させていただいた経緯がある。行政オンブズマン制度は信頼で成り立つものであるため、オンブズマンの選任にあっても恣意的にならないよう、注意を払っている。

会長：その他特にご意見なければ、検証を進めていく。

まず、検証1の「制度が社会情勢に適合しているか」について、徐々に申立て件数が減少しているところではあるが、行政オンブズマン制度は、市民の要望・苦情を迅速かつ的確に、さらには中立的に裁判手続によらないで柔軟に対処する仕組みとして、市民の様々なニーズに応じている。そして、ある意味では行政が提供する市民の最後の拠り所という側面もあると思われるため、現代の社会情勢の中においても制度自体の必要性は高く、適合していると評価する。

検証2の「本市にふさわしい制度か」について、この制度自体は明石市自治基本条例及び明石市法令遵守の推進等に関する条例に基づいたものであり、本市運営の根幹であるため適合していると評価する。ちなみに、全国的な行政オンブズマン制度の導入状況はいかがか。

市民相談室：近年の情報は持ち合わせていないが、2015年に総務省が行った調査によると64自治体が導入しているようである。

会長：一時の風潮として導入され、他の自治体では、今は廃止されているところもあったように記憶している。しかし、貴重な仕組みであり、本市らしい制度であると言えるかと思う。

検証3「①参画と協働に基づくこと」については、行政オンブズマン制度そのものが市民参加の重要な手法であり、また、外部専門家の協力により問題を迅速かつ的確に対処され、これには客観性を持った姿勢を持ちながら行っていることから、まさに協働そのものであると言えるため、適合していると評価する。

検証3「②公正で透明であること」について、行政オンブズマン制度自体が公正透明かつ中立的な行政の実現のための手法である。このため、制度自体が公正かつ透明であることが求められていることは言うまでもなく、本市もこれらを踏まえたオンブズマンの選任やその運用に努めている。行政に附属する機関であることから、その中立性に疑問を呈される方もおられるが、これは制度上致し方ないことである。その中で、できる限り、公正・中立な運用を確保するための透明性を確保するべく努力をしていることから、適合していると評価する。

検証3「③効果的で効率的であること」について、行政オンブズマン制度は、市民の代理人であるという意見もあったように、一時は、オンブズマンのことを、民を守るための仕事をする護民官と指し示すこともあった歴史的経緯もある。このような行政オンブズマン制度が、本市において効果的に運用され、結果として、多様な課題が的確に、さらに60日以内に対処されるといった高い効率性により運用されていることが伺えるため、適合していると評価する。この制度の運用にコストが生じているであろうが、それ以上に大きい効果が本市及び市民に期待できると判断する。

検証3「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」について、自己検証で

は、苦情申立て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言えないため評価に馴染まないと評価されているが、そもそも行政オンブズマン制度を創設し、オンブズマンを選任し、そこへ多様な相談があり、そのうちから苦情申立てが生まれるという仕組みを計画的に設けていることは、まさに計画的に進められているものであると評価できる。目標値を定める類の計画ではなく、むしろ件数が無い方が良好な市政運営であると言えるかもしれない。このような意味でも実績数値というよりも、行政オンブズマン制度が用意され、必要時にいつでも機能する体制を整備していることを評価するべきであると考え、適合していると評価する。

以上がまとめだが、他にご意見はないか。

それでは、行政オンブズマン制度についての検証は、以上とする。

会長：以上をもって本日の議事にあつた行政連携制度、広聴制度、行政オンブズマン制度の検証を終了する。

事務局：次回は12月15日（月）の午後2時から勤労福祉会館の多目的ホールにて行う。住民投票制度について検証いただく。資料は、事前配布するほか、事前配布を行っていない委員には机上配布している。正式な資料は2週間前までに市ホームページで公開し、会議当日に改めて配布させていただく。

### 3. 閉会