

明石市行政オンブズマン

2025 年度（令和 7 年度） 活動状況報告書

[2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 3 1 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

目 次

1 2025 年度の活動状況の概要	1
2 オンブズマン所感	
(1) 工藤 涼二 代表オンブズマン	2
(2) 中尾 悦子 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	4
(3) オンブズマン制度についての問合せ	4
(4) オンブズマンの発意に基づく調査	4
(5) 区分別処理状況	5
4 処理事例	
(1) 苦情申立て事例 1	6
経年劣化した構造物に配慮した工事・補償対象外の周知 について	
5 明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	9

1 2025 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

事務局への相談・問合せは6件、オンブズマンが相談・面談をした件数は6件、苦情申立てとして受け付けた件数は2件でした。

(3) 苦情申立ての処理状況

苦情申立処理件数は2件、内1件は継続調査のため、今年度の報告は1件となります。

(4) オンブズマン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の水曜日の活動及び月1度オンブズマン会議。
- ・全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加。

明石市行政オンブズマン（令和7年度体制）

○^{くどう りょうじ}工藤 涼二 代表オンブズマン（弁護士）

任期：2024年4月1日～2026年3月31日

○^{なかも えつこ}中尾 悦子 オンブズマン（弁護士）

任期：2025年4月1日～2027年3月31日

2 オンブズマン所感

(1) 工藤 涼二 代表オンブズマン



私が平成30年度にオンブズマンを拝命してから8年が過ぎました。この間にいろいろな案件を担当させていただきましたが、無事に退任の時を迎えられて安堵しながらも、どういう訳か一抹の淋しさを感じています。これは、私が法曹界に転ずる前の12年間、阪神間のある市の職員をした経験があったことから、知らず知らず市という組織に愛着を感じていたことによるような気がします。

いつも年度末になりますと、このような所感を起案するわけですが、私の過去に書いたものを見てみますと、おおよそ次のようなテーマについて記されています。

すなわち①就任したばかりの1年目は行政オンブズマンと市民オンブズマンとの違いについて②2年目は初めて出席した全国オンブズマン連絡会の紹介と印象について③3年目は折からのコロナ禍で申立件数が減少したことや全国の自治体の中にはオンブズマンが主体的に調査して意見を表明できる制度になっているところがあることなどについて④4年目もコロナの影響から抜け切れておらず引き続いて申立件数は少なかったこと及びオンブズマン制度とはやや趣きを異にしますが、明石市にお住まいの旧優生保護法の被害者の方に対する市独自の支援策につき賛成の意見表明をさせていただいたことなどについて⑤5年目はコロナも第2類から第5類となりやっと落ち着きを見せて来ましたが、やはり申立件数は少なかったことや当時話題となってきたAIにオンブズマン制度について質問してみた結果とその印象などについて⑥6年目は改めてオンブズマン制度の歴史と種類を振り返り、その意義と有用性などについて⑦7年目は、これまでに私が担当した案件の数と分野、具体的な処理方法やその手続きの紹介について、といったものですが、これらを振り返ってみますと、その時々々の社会背景などが現れているように思われ、興味深いものがあります。

以上のように、これまで8年間経験させていただきましたが、行政オンブズマン制度が市民にとって有意義なものであることは間違いがないところです。私も、オンブズマンとして市民の方からの苦情申立てについて調査の上で適切に処理し、事案によっては改善のアドバイスをすることによって明石市の行政が市民にとってより良いものとなる経験をさせていただいたことは、とてもありがたく感じています。

オンブズマン制度は、これから更に全国の各自治体に広がっていくと思います。が、その中で先駆的な位置にある明石市のオンブズマン制度が、市民のためにますます充実したものとなることを祈念しています。

(2) 中尾 悦子 オンブズマン



オンブズマンとして活動を始めてから1年が経ちました。就任前から制度が設けられていることは知っていましたが、実際にどのような相談があり、どのように対応が進められているのかについては、就任して初めて知ることも多く、現場で動いている姿を見ると印象が違うものだと感じました。

この1年の活動を通じて、特に強く感じたのは、オンブズマン制度は、必ずしも「申立てがされオンブズマンが判断を示す」ことだけに意味がある制度ではない、ということです。市民の方からお話をうかがっていると、第三者に事情を話す過程で、何に困っているのか、何を求めているのかを少しずつ整理されていくことがあります。また、担当部局から事情を聴くと、市民の方と担当部局とで目指す方向は大きく違っていないのに、説明や受け止め方の行き違い、誤解が重なり、問題がこじれているケースもあります。

そのような場合には、あえて結論を出すことよりも、双方の認識を整理し、建設的な話し合いにつなげることの方が、実質的な解決に結びつくことがあります。実際、私が担当した案件も、お話をうかがったものの正式な申立てには至らなかったものがありました。結論を出す前段階で、問題が整理され、解決の糸口が見出されるということにも、制度の大切な働きがあるように思います。

また、すべての相談がオンブズマン制度になじむわけではありません。オンブズマンの意見を述べても事実上の状況が変わらず、解決につながりにくいものや、制度の対象外のもの、別の手続による対応が適切なものもあります。その見極めも含めて、オンブズマン制度は、単に白黒をつける制度ではなく、市民の方の声を受け止め、問題の所在を整理し、必要に応じて市政に改善を促す制度だと感じています。

そして、この制度を支えているのが市民相談室の職員の皆さんです。最初の相談段階で丁寧にお話をうかがい、適切な窓口や対応につなぐことで、制度に必ずしも適さない相談でも、問題が前に進むこともあります。市民の皆さんの中には、市の職員に相談しても市の側に立つのではないかと感じ、相談をためられる方もおられるかもしれません。しかし、少なくとも私が見てきた限り、市民相談室は市民の声を最初に受け止める大切な窓口として機能しています。

市民の方の声が市政に届き、市政の側もまた、その声を受け止めてよりよい対応を考えていく。そのための橋渡しの一端を担う制度として、今後も、一つ一つの相談に丁寧に向き合っていきたいと思います。

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 2件

ア 処理結果別件数内訳

(単位：件)

処理結果	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	処理結果別計
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	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
※調査継続中														1
計														2

(2) オンブズマンの面談・相談 件数 6件

(3) オンブズマン制度についての問合せ 件数 6件

ア 内容別件数内訳

(単位：件)

内容	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	内容別計
① 苦情申立ての相談		0	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	5
② 制度に関する質問		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	6

イ 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 電話		0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	5
② 来庁		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
③ その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	0	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	6

(4) オンブズマン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
受付件数		2
1 苦情申立て		2
(1) 処理を終了したもの		1
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		1
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 調査しないこととしたもの（※複数の理由によるものがある）		0
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		0
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		0
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
(2) 調査継続中のもの		1
2 苦情の申立てを端緒とした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
3 苦情申立書提出に関する書類の不備・要件を満たさないもの		0
① 不受理としたもの（補正措置に従わないなど）		0
② 却下したもの（受理したが申請書に不備発生など）		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)

<経年劣化した構造物に配慮した工事・補償対象外の周知について>

苦情申立て対象機関	上下水道局 水道室 水道工務課
《 苦情申立ての内容 》 水道管布設替工事で石積擁壁が影響を受けたので、担当課に連絡をしたところ、経年劣化した構造物は補償外であると口頭で回答があった。工事開始前にポストに投函されていた「工事のお知らせ」と題する書面には、経年劣化した構造物は補償外となる旨の記載はなかった。 工事の実施にあたっては、このような構造物に配慮し、影響を与えないよう施工する必要があるのではないかと。また、トラブルを防止するため、工事前の配布書面に経年劣化した構造物は補償外であることを明記し、関係者に了承を得るべきではないかと。	
《 調査結果等 》 1 調査事項 オンブズマンは、苦情申立人との面談を踏まえて、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。 ① 工事内容及び施工方法について ② 工事前に配布した「工事のお知らせ」の内容について ③ 補償の範囲及び補償外である根拠について ④ 現地の状況（振動等）について 2 担当課からの聴き取り内容 (1) 工事内容及び施工方法について 苦情申立人が述べる工事について、苦情申立人自宅前には、令和6年5月7日に対側地車道の試掘を行い、歩道の水道管埋設状況を確認した。その後、歩道の水道管布設替工事を実施し、令和7年1月17日に対側地車道の舗装本復旧工事を完了した。 舗装本復旧工事までの約8か月の間は仮舗装の状態で車両は通行していたが、苦情申立人はその期間に振動はなかった旨述べていた。 (2) 「工事のお知らせ」と題する書面について 同書面については、元請業者が作成し、担当課が内容を確認した後、配布をしたものである。苦情申立人が主張する「経年劣化した構造物は補償外」といった内容については、これまでの工事で配布した同様の書面において記載したことはない。 (3) 補償の範囲及び補償外である根拠について 担当課としては、水道工事の影響により発生した被害であれば、経年劣化したものでも補償の対象とする考えである。 しかしながら、苦情申立人の主張する被害については、水道工事の影響によるものではないと判断しているため、「経年劣化した構造物は補償外」とする旨の文書回答はすることはできない。また、担当課は、苦情申立人に対し、「経年劣化した構造物は補償外」という説明はしたことはない。 工事の計画にあたっては、個人の施設や所有物へ影響が出ないように工事	

の設計・施工を行っているところであり、補償基準は定めていない。

(4) 現地の振動等の状況について

既存道路と本復旧舗装の継ぎ目については、段差が生じないようにすり付け舗装を実施しているが振動を完全になくすることはできない。道路には車両の走行により多少の凹凸も生じており、それにより若干の振動の発生は避けられない。

振動の計測により得られた 65 デシベルという数値は震度 1 乃至 2 の軽震に相当し、人が揺れを感じる程度のものである。大型車などが走行した際に瞬間的に跳ね上がるような揺れを感じることがあるとしても、このレベルの振動が石積擁壁などの構造物へ影響を及ぼすとは考えにくい。

(5) その他本件に関連する事項

道路の凹凸による振動について、担当課は、抜本的な改善を図るため、継ぎ舗装となっていた箇所について、約 100m の全面復旧舗装を実施し、令和 7 年 5 月 20 日に舗装工事を完了した。

石積擁壁上部のブロック塀について、苦情申立人はブロック塀についても振動によりひび割れが広がっている旨苦情を述べるが、Google マップで過去の様子を確認すると、工事の相当期間前からひび割れの存在を確認することができる。

苦情申立人から苦情を受けて以降、石積擁壁の隙間については、工事業者の協力も得ながら継続的に計測しているが、顕著な変化は見られない。

3 オンブズマンの見解

(1) 「経年劣化した構造物は補償外である」との説明の有無について

説明の有無について、苦情申立人・担当課との間で主張に争いがある。そこで検討するに、仮に、本件工事により近隣住民宅の門扉、塀、建物などに亀裂などの損傷が発生したのが事実であるとすれば、国家賠償法等の関係法令に基づき、たとえ経年劣化したものであったとしても補償の対象になる可能性があるというべきであるから、担当課職員が明らかに法の趣旨に反するような説明をすることも考えにくいところ、オンブズマンの事情聴取によれば、担当課も、苦情申立人に対し、「経年劣化した構造物は補償外という説明はしたことはない」との弁明をしていることが認められる。

加えて、担当課から口頭での上記説明があったとの主張を裏付ける資料は、苦情申立人の供述以外にはないことからしても、担当課職員が口頭で上記説明をしたとの事実を認定することは困難である。

したがって、「経年劣化した構造物は補償外であることを工事開始前に近隣住宅のポストに投函される『工事のお知らせ』に記載しておくべきである」との苦情申立人の主張についても、採用することはできない。

(2) 苦情申立人宅の石積擁壁のひび割れ等と本件水道工事の因果関係について

苦情申立人は、本件工事として行われた苦情申立人宅前の対側車線復旧の舗装工事の影響により自宅の石積擁壁に亀裂が入ったが、これは、アスファルト舗装を剥離する際の重機の振動がひどく、その際に石積を固定していた基礎コンクリートの固着が剥がれたことによるものと思料されると主張している。

苦情申立人宅前の当該道路は、幹線道路であることから大型車の往来があり、近くにごみ処分場があることからごみ収集車が頻繁に通行している

状況であるから、一定の振動が常時発生していることは否定できないと思われる。

また、苦情申立人の要請により、本年3月26日に行われた振動測定の結果によれば、苦情申立人宅の数値は、最大値で65デシベルほどであり、他の箇所と比較すると10ポイントほど高い結果であったことから、苦情申立人宅における振動が近隣地に比較して大きかったことが認められる。

しかしながら、一般に65デシベル程度の振動は、「振動を感じ始める（震度1）」から「浅い睡眠に影響が出始める（震度2）」（振動規制の手引き 一 振動規制法逐条解説/関連法令・資料集一（平成15年））とされているところからすれば、この程度の振動が繰り返し発生したとしても、直ちに苦情申立人宅の頑丈と思われる石積擁壁にひび割れを発生させたと認めるのは困難であるし、平成27年3月時点でのGoogleマップのストリートビュー写真によれば、今回苦情申立人が主張している石積擁壁のひび割れが既に発生していたようであり、本件工事後において、それが顕著に拡大しているようにも見受けられない。

その他に苦情申立人が主張する石積擁壁の損傷についても、本件工事との因果関係を認めるに足りる確たる資料が見当たらないところからすれば、苦情申立人宅の石積擁壁のひび割れ等と本件水道工事との間の因果関係を認めることも困難というほかはないと思料する。

なお、苦情申立人は、2層アスファルトの下部に当たる路盤の転圧不足など本件工事の施工方法に問題があった旨指摘するが、そのことを認めるに足りる確たる資料はないと思われる上、該当箇所については既に舗装工事がされたことにより、現時点では解決済みと思われる。

(3) 担当課の対応について

担当課は、本件工事後、苦情申立人及び近隣住民からも、道路の凹凸による振動についての改善要望を受けていたので、抜本的な改善を図るため、継ぎ舗装となっていた箇所について、約100mの全面復旧舗装を実施し、令和7年5月20日に舗装工事を完了している。

また、担当課は、苦情申立人からの要請に従い、①本年3月26日と②5月28日の2回にわたって苦情申立人宅や近隣地における振動計測調査を実施している。そして②の計測結果によれば、本年5月20日に完了した舗装工事の後においては苦情申立人宅の数値は有意に減少していることが認められる。

このように、担当課は、苦情申立人に対し、真摯に対応してきていると認められるところ、そのほかにも、苦情申立人に対する担当課の対応に特段問題となるような点は見当たらない。

4 結論

以上、苦情申立人の本件苦情申立ては採用できず、これに係る担当課の対応には特段の問題はなかったというべきである。

苦情申立ての受付年月日	2025年（令和7年）4月28日	要した日数
市の機関への調査年月日	2025年（令和7年）5月21日	23日間 （聴き取り1日）
調査結果通知年月日	2025年（令和7年）7月16日	79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

TEL 078-918-5050

FAX 078-918-5102