

## 熊本市公的オンブズマン設置に伴う意見交換会 次第

日時 : 平成22年8月31日(火) 19:00~21:00

場所 : 熊本市本庁舎14階大ホール

### < 次 第 >

- 1、 開会(委員長挨拶)
- 2、 オンブズマン制度の概要説明
- 3、 これまでの検討委員会での検討内容説明
- 4、 意見交換
- 5、 閉会

主催 : 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会

(事務局) 熊本市 広聴課

## 意見交換会について

### 1. 会の趣旨

現在、公的オンブズマンの条例設置に向けて検討委員会で検討を重ねているところです。この意見交換会では、オンブズマン制度の説明と検討委員会で検討している内容を説明させていただいた上で、市民の方々と意見交換を行い、ご意見やご提案は、今後の検討の参考にし、より良い条例素案作成及び制度設計に役立てたいと考えています。

## オンブズマン制度の概要

### 1. オンブズマン制度の経緯

オンブズマン制度は、1809年にスウェーデンで創設された制度です。「オンブズマン」は「代理人」などと訳され、一般には「市民の権利と利益を守る代理人として行政の監視を行う任務を持つ職」とされています。この制度はとくに1950年代以降、相対的にもっとも有効で手早い苦情処理・行政救済制度として、北欧諸国、ニュージーランド、イギリス、フランス、ドイツ、アメリカなどに広まっており、日本では、苦情処理制度として総務庁（現総務省）の行政相談員制度がありましたが、権限も手続も欧米諸国に比べて弱く、そのためオンブズマン制度の採用を主張する学者や法曹の声が高まっていました。そうしたなかで、1990年（平成2年）、川崎市の「市民オンブズマン」、東京都中野区の「福祉オンブズマン」（福祉サービス苦情調整委員会）を皮切りに、いくつかの地方自治体においてオンブズマン制度もしくはこれと類似の制度の導入が図られました。国レベルでは1980年に「オンブズマン制度研究会」を設置し、オンブズマン制度のあり方が検討されましたが、制度制定には至っていません。

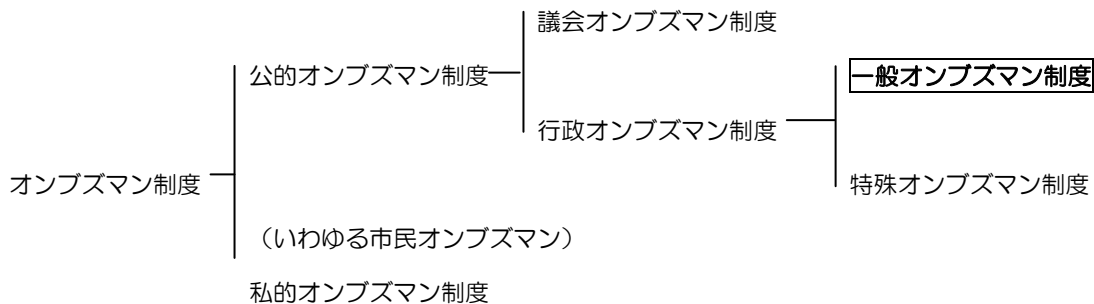
### 2. 市民オンブズマンとの違い

マスコミ等において呼称される、いわゆる「市民オンブズマン」とは、弁護士などを中心メンバーとした住民による自治体活動の監視組織である民間団体（NPO）を指すものであり、その活動内容は、行政の不正監視に重点を置いているものです。

### 3. オンブズマンの種類

公的オンブズマンには、議会に設置する「議会オンブズマン」と行政府に設置する「行政オンブズマン」に分けられます。地方自治法第138条第2項の解釈により、現在他の自治体で設置されているオンブズマンは全て「行政オンブズマン」です。行政オンブズマンには、行政活動全般を対象とした「一般（総合）オンブズマン」と福祉、人権、環境など対象を限定した「特殊（部門）オンブズマン」があります。今回は、熊本市自治基本条例第23条により“市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関”つまり「一般（総合）オンブズマン」を設置することになります。

#### <オンブズマンの体系図>



### 4. 制度導入のきっかけ

本年熊本市では、これまでの市政に、情報の共有や連携・協働という考え方を加えた本市の自治の最高規範「熊本市自治基本条例」を制定しました。その後具体的なしくみを整備する上で第23条に伴い公的オンブズマンを条例により設置します。

#### ○地方自治法（抜粋）

第138条 都道府県の議会に事務局を置く。

2 市町村の議会に条例の定めるところにより、事務局を置くことができる。

※補足説明・・・議会に附置機関として設置が認められているのは、議会事務局のみであると解釈されている。

《 公的オンブズマン条例検討委員会において整理された論点の方向性 》

検討項目		委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
総則	オンブズマン制度の設置目的「1」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この条例は、熊本市自治基本条例の趣旨に基づくものである。</li> <li>・市政に関する苦情を迅速に処理し、市政を監視し、非違の是正を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求める意見表明することにより、市民の権利利益の保護を図る。</li> <li>・開かれた市政の推進、市政に対する市民の理解と信頼確保及び市民の意向が反映された市政運営に資することを目的とする。</li> </ul>	<p>○オンブズマン制度の機能が円滑に働くことにより、下記効果が期待できると考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対話型行政（開かれた市政）の一層の推進</li> <li>・市民満足度の向上による市民の市政に対する信頼確保</li> <li>・職員の意識改革</li> </ul>	<p>この条例は、札幌市オンブズマンの組織、職務等に関し必要な事項を定めることにより、市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監視し、及び市政の改善を図り、もって開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資することを目的とする。（札幌市）</p>
	オンブズマンの設置形態「2」	<p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の設置する公的オンブズマンは、自治基本条例の定めるところにより条例設置となるため、地方自治法第138条の4第3項に基づく市の附属機関となる。</li> <li>・市の附属機関として設置する公的オンブズマンの身分は、地方自治法第202条の3第2項及び地方公務員法第3条第3項第2号に基づく非常勤特別職となる。</li> </ul>	<p>○自治体において導入する公的オンブズマン制度の形態としては、行政（執行部）に設置する「行政オンブズマン」と議会に設置する「議会オンブズマン」の2種類が考えられる。現在、他の自治体に設置されている公的オンブズマンは、すべて行政オンブズマンの形態をとっているが、これは、地方自治法第138条第2項により議会の下に附属機関を置くことはできないと解釈されていることによる。</p> <p>○公的オンブズマンの設置根拠が条例であれば、地方自治法第138条の4第3項に基づく市の附属機関、その根拠が要綱であれば、市長の私的諮問機関となるが、本市の自治基本条例第23条において、公的オンブズマンは条例により設置すると定めている。</p>	<p>条例記載なし</p>
	オンブズマンの制度の名称「3」	<p>【条例記載事項】</p> <p>熊本市オンブズマン</p>	<p>○川崎市においては、市民の利益を擁護するための市民の代表という意味で「川崎市民オンブズマン」の名称としたが、市民オンブズマンと混同される場合がある。本市の市民オンブズマンの名称は、「くまもと・市民オンブズマン」となっている。</p> <p>○「オンブズマン」は、これまでの経緯から制度の名称として成立しており、ジェンダーフリー（社会的性別）の立場からも容認されることが考えられる。</p>	<p>前条の目的を達成するため、札幌市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。（札幌市）</p>
	オンブズマンの職務「4」	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンは、次の職務を行うものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)市民の市政に関する苦情を調査し、迅速に処理すること。</li> <li>(2)常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。</li> <li>(3)市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。</li> <li>(4)勧告、意見表明の内容を公表すること。</li> </ol>	<p>○オンブズマン制度の基本的職務としては、先行事例において下記機能を行うこととされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理機能（市民からの個々の苦情の申立てを契機として権利、利益の擁護を図るもの）</li> <li>・行政監視機能（オンブズマンの自己発意機能を契機とし、行政行為を第三者の視点から調査し、その非違を正すもの）</li> <li>・行政改善機能（オンブズマンが下した判断によって、苦情の原因となった個別の事態が改善されたり、制度自体の改廃、創設されたりすることにより、行政の改善が図られるもの）</li> </ul>	<p>オンブズマンの職務は、次のとおりとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2)常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。</li> <li>(3)市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。</li> <li>(4)勧告、意見表明等の内容を公表すること。</li> </ol> <p>（札幌市）</p>

検討項目		委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
総則	オンブズマンの職務における管轄「5」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンの調査の管轄は、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。</li> <li>・オンブズマンの調査の管轄外とする事項は、下記事項とする。</li> </ul> <p>(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項  (2) 熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の職務に関する事項  (3) 議会に関する事項  (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項  (5) オンブズマンの職務に関する事項  (6) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項</p>	<p>○オンブズマン制度は、市民の日常生活において市の行政に対する苦情を処理する制度であり、対象となる行為については、できるだけこれを限定することなく、広く承認すべきと考える。</p> <p>(1) 確定した権利関係については、不服があってもこれを承服すべきと考える。</p> <p>(2) 個人情報保護に関する苦情は、熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の専管事項であるため。</p> <p>(3) 議会、議員、議会事務局の行為は、議会の自立権に属する行為であるため。</p> <p>(4) 職員の勤務条件等に関することであるため。</p> <p>(5) オンブズマンの判断に再度申立てを行うことは、一事不再理の原則に反するため。</p> <p>(6) オンブズマン制度は、裁判、行政不服審査等の補完制度であるため、係争中の事項等、他の救済手段への影響を考慮する必要があると考える。</p>	<p>オンブズマンの所轄事項は、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であって、次に掲げる事項に該当しないもの（以下「市の業務」という。）とする。</p> <p>(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項  (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき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に関する事項  (5) 札幌市子どもの権利救済委員に救済を申し立てた事項  (6) オンブズマン又は札幌市子どもの権利救済委員の行為に関する事項  （札幌市）</p>
	オンブズマンの責務「6」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の権利利益の擁護者として、中立的な立場で公平かつ適切に職務を行わなければならない。</li> <li>・市の機関と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努める。</li> <li>・政党又は政治目的のための地位利用の禁止</li> </ul>	<p>○オンブズマンは、市民からの苦情を第三者の視点から調査し、その非違を正すことから、高い公平性・中立性が必要と考える。</p> <p>○オンブズマン制度が有効に機能するため、他の諸制度（苦情処理制度）及び市の機関との連携が必要と考える。</p> <p>○オンブズマンは、市民・行政から独立した第三者として高い公平性・中立性が求められるため、政党や政治目的のための地位利用を禁止する必要があると考える。</p>	<p>市民オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者として、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。</p> <p>2 市民オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、人権オンブズパーソンその他市の機関と有機的な連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。</p> <p>3 市民オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。  （川崎市）</p>
	市の機関等の責務「7」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の機関の責務</li> </ul> <p>(1) 市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。</p> <p>(2) 市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の責務</li> </ul> <p>(1) 市民は、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に努めなければならない。</p>	<p>○オンブズマンは市の附属機関ではあるが、市民からの苦情を第三者の視点から調査し、非違を正すことから市の機関はその職権行為に対して独立性を尊重する必要がある。又、オンブズマンが適切な調査・判断を行い、市民の権利・利益を擁護するためには、市の機関の積極的な協力援助が必要と考える。</p> <p>○オンブズマンは、市民・行政から独立した第三者として職務を行うため、一方の当事者である市民もこの制度が適正かつ円滑に運営できるように努める必要があると考える。</p>	<p>市の機関は、市民オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。</p> <p>2 市の機関は、市民オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。</p> <p>市民はこの条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に努めなければならない。  （川崎市）</p>
オンブズマンの組織等	オンブズマンの資格要件「8」	<p>【条例記載事項】</p> <p>人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者</p>	<p>○オンブズマンの職務は、行政の適法、違法だけでなく、いかなる苦情に対しても最善の解決を図る必要があるため、あらゆる問題に対処しうる高度な識見が必要と考える。又、オンブズマンによる勧告等の措置は、法的強制力を持つものではなく、その実効性はオンブズマンの高い権威、人格に対する市民の厚い信頼に支えられるため社会的信望が必要と思われる。</p>	<p>市民オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。  （川崎市）</p>

検討項目	委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
<p>オンブズマンの組織等</p> <p>オンブズマンの任命「9」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <p>市長が議会の同意を得て委嘱する。</p>	<p>○市長も執行機関としてオンブズマンの監視・調査の対象となるため、市長に対してオンブズマンの職務及び身分の独立性と中立性の確保が必要と考える。</p> <p>○市長の恣意的任用を避ける観点から議会の同意を要件とする必要があると考える。</p>	<p>市民オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。</p> <p>（川崎市）</p>
<p>オンブズマンの任期「10」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任できる。</p>	<p>○オンブズマンの資格要件を満たす有識者を長期に渡り外部から招聘することは困難であり、本市の他の審査会委員の任期を考慮し、最長4年に限ること定年制を設ける必要がなく、長期化の弊害も無くすることができると考える。</p>	<p>オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任されることができる。</p> <p>（札幌市）</p>
<p>オンブズマンの守るべき事項「11」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。</li> <li>・兼職禁止事項について</li> </ul> <p>(1) オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長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。</p> <p>(2) オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他団体の役員と兼ねることができない。</p>	<p>○オンブズマンは、行政の情報や個人のプライバシーに係る事項も調査する必要が考えられるため、その職務上知り得た秘密について守秘義務を負うのは当然であるが、オンブズマンは非常勤特別職であり地方公務員法に規定する守秘義務が適用されないため、条例上規定する必要があると考える。</p> <p>○オンブズマンは、不偏不党性が求められるなど、職務の中立性を保障し、職務の公正な執行を確保することから、一定の職業との兼職を禁止する必要があると考える。特に議員、地方自治体の長、政党役員、本市との利害関係を持つ企業の役員などは禁止すべきと考える。</p>	<p>市民オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。</p> <p>市民オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長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。</p> <p>2 市民オンブズマンは、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。</p> <p>（川崎市）</p>
<p>オンブズマンの解嘱「12」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <p>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場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。</p>	<p>○解嘱については、オンブズマンの独立性を確保する観点から、健康上の理由や著しい非違があったと認められる場合に限定する必要があると考える。</p> <p>○任命時と同様に市長の恣意的解嘱を避ける観点から議会の同意を要件とする必要があると考える。</p>	<p>市長は、市民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場合又は職務上の義務違反その他市民オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。</p> <p>（川崎市）</p>
<p>オンブズマンの人数等「13」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンの定数は、2名とする。</p> <p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンの報酬の支払い方法は、現在の他の非常勤特別職の報酬が日額を基本とする方向であることを考慮し、日額とする。</li> <li>・オンブズマンの報酬額は、日額ではあるが出勤日以外の業務量を考慮し、その業務に相当する額を支払う必要がある。</li> </ul>	<p>○川崎市、札幌市の申立て件数からオンブズマン一人当たり年間30件程度の処理は可能と考えられる。</p> <p>○本市の苦情処理申立てを受け付けている「市長への手紙」は、21年度294件、20年度326件であり、その内、個人の利害関係に関すると思われる苦情は、50件程度である。（道路工事・境界問題、施設利用問題、窓口での受付対応等）また、市長への手紙以外にも各課が対応する潜在した苦情を考慮すると年間60件以上の申立てが考えられる。</p> <p>○外部から大学教授、弁護士等に長期に渡って委嘱するには、相応の報酬を持って遇すべきと考える。業務内容は、申立てに基づく課題の調査、論点整理、解決策の検討・作成、説明責任等、困難であり、かつ専門性も必要とされ、勤務日数のみで判断することは難しい。</p>	<p>オンブズマンの定数は、3人とする。</p> <p>（札幌市）</p>

検討項目		委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
オンブズマンの組織等	オンブズマンの構成「14」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンのうち、1人を代表オンブズマンとする。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>(1) 市の機関に対して行う非違是正の勧告及び制度の改善を求める意見表明に関すること。</p> <p>(2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。</p> <p>(3) 活動状況の報告に関すること。</p> <p>(4) その他オンブズマンの協議に必要と認める事項。</p>	<p>○オンブズマン制度を行う上で、その制度の長とするオンブズマンが必要と考える。</p> <p>○独任制は、簡易・迅速性が生かされるが、その判断がオンブズマン一人の判断となってしまいうため、他都市事例のように、勧告・意見表明その他市政の根幹に関わる重要案件や統一的な基準を設定する場合は、合議制が適当であると考ええる。</p>	<p>オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、オンブズマンの互選によってこれを定める。</p> <p>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。</p> <p>(1) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。</p> <p>(2) 活動状況の報告に関すること。</p> <p>(3) その他オンブズマンの協議により必要と認める事項（札幌市）</p>
苦情処理について	苦情の申立て「15」	<p>【条例記載事項】</p> <p>何人もオンブズマンに対し、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。</p>	<p>○市の業務に対する苦情であれば、市政改善の観点からも、市内外に限らず基本的に申立人の要件を設けず、誰でも申し立てができることが必要であると考ええる。</p>	<p>何人も、市民オンブズマンに対し、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について苦情を申し立てることができる。</p> <p>（川崎市）</p>
	苦情の申立て手続き「16」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を申し立てようとする者は、書面により行わなければならない。ただし特別な理由が認められるときはこの限りでない。</li> <li>・記載事項は、申立人の氏名、住所、申立の趣旨、理由、原因となった事実発生年月日、（具体的事例を挙げる）その他規則で定める手続きの有無とする。</li> <li>・苦情の申立ては、代理人により行うことができる。</li> </ul>	<p>○申請の事実確認のため書面による申請とし、それが困難な場合においても手続きが容易にできるようすべきと考える。</p> <p>○本人への連絡に必要な事項、事実の確認を行うための情報、他の救済制度の利用の有無は、オンブズマンが調査開始を判断する必要条件と考える。他の救済制度利用の有無については、規則で定める苦情申立書の記載項目により「その他規則で定める手続きの有無」の内容を明確にする。</p> <p>○本人が直接申請できない状況の場合も考慮し、代理人からの申立も受け付けるべきと考える。</p>	<p>苦情を申し立てようとする者は、市民オンブズマンに対し、次の各号に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができる。</p> <p>(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（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）</p> <p>(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日</p> <p>(3) その他規則で定める事項</p> <p>（川崎市）</p>
調査の対象外事項	調査の対象外事項「17」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管轄の除外事項に該当した場合</li> <li>・申立人が自身の利害を有しない場合</li> <li>・事実発生日から1年以上経過しているとき。ただし、正当な理由がある場合はこの限りでない。</li> <li>・虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</li> <li>・調査が相当でないと認められるとき。</li> </ul> <p>【運用上の整理事項】</p> <p>利害関係の有無については、広く柔軟に解釈する必要があると考ええるが、最終的にはオンブズマンの判断に委ねることとなる。</p>	<p>○他都市の事例と同様に、管轄除外事項、自己の利害を有しない場合（市民の人権擁護という本来の趣旨のため）、事実発生日から一定期間経過した場合、虚偽等については、調査の対象外とすることが考えられる。申立て期間は、事実確認や調査を行う必要から住民監査請求や他の自治体と同様に1年以内が望ましいと考えられる。</p> <p>○「苦情申立」同様、市政改善の観点からある程度緩やかに解釈する必要があるが、最終的には利害の範囲はオンブズマンの判断にゆだねるべきと考える。</p>	<p>オンブズマンは、申立てが、オンブズマンの所轄事項でないもののほか、次の各号のいずれかに該当するものであると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しない。</p> <p>(1) 申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）が、申立ての原因となった事実についての利害を有しないとき。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 虚偽その他正当な理由がないとき。</p> <p>（札幌市）</p>
	調査の中止「18」	<p>【条例記載事項】</p> <p>調査を開始した後においても、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。</p>	<p>○調査できない状況の可能性を考慮し、調査中止も可能とする必要があると考ええる。</p> <p>○オンブズマンが調査を進める段階で、行政が自主的に改善を図ることも考えられる。</p>	<p>市民オンブズマンは、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、調査を中止し、又は打ち切ることができる。</p> <p>（川崎市）</p>

検討項目		委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
苦情処理について	調査に際しての関係者への通知「19」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情申立人への通知</li> </ul> <p>(1) 苦情の調査を開始するとき。(2) 苦情を調査しないとき。 (3) 苦情の調査を中止したとき。(4) 苦情調査の結果を出したとき。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市への通知</li> </ul> <p>(1) 調査を開始するとき。(2) 調査を中止したとき。 (3) 調査の結果を出したとき。</p>	<p>○オンブズマンは、第三者の立場で中立公正に苦情の調査から非違の判断まで行うが、申立てから各々の時点での説明責任を負うと考えるため。</p>	<p>オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、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。</p> <p>2 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案(以下「苦情等」という。)について調査を開始するときは、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。・・・等 (札幌市)</p>
	調査の方法「20」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し若しくは提出を求め又は実地調査することができる。</li> <li>・関係人、関係機関に対し質問し、事情を聴取し又は実地調査及び関係書類提出の協力を求めることができる。</li> <li>・専門機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。</li> </ul> <p>【運用上の整理項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンは、職権として市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、提出させることをできるが、その際、個人情報については、取扱に慎重を期し、最大限の配慮をすることが必要である。</li> <li>・関係人は、申立人との利害関係が発生する第三者（個人、法人）、関係機関は、県、国、独立行政法人等の機関と考えられる。</li> </ul>	<p>○調査に正確を期するため、市及び関係機関の積極的協力、情報の提供は不可欠であると考ええる。</p> <p>○関係人、関係機関に対しては、任意であっても書類の提出・協力を求めると入れておいた方が、調査しやすいのではないかと考える。</p>	<p>市民オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。</p> <p>2 市民オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。</p> <p>3 市民オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的技術的事項について、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。 (川崎市)</p>
	専門調査員「21」	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンの職務に関する事項を調査するための専門調査員の配置をする。</p> <p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地方自治法第174条に規定する「専門調査員」で非常勤特別職の職員となる。</li> <li>・オンブズマン1名に対し、1名を配置する。</li> <li>・専門調査員の待遇条件については、その職務にふさわしい相当額を支給できるよう配慮する。</li> </ul>	<p>○オンブズマン自らが全て対応するのは物理的に困難であり、オンブズマンの職務は専門的技術的事項に関するもので、事務局には市職員のほかに専門的スタッフを置く必要があると考える。</p> <p>○オンブズマンは基本的に独任制となるため、オンブズマンを補佐する調査員も各々必要と考える。</p> <p>○オンブズマンを補佐するためには、高度な行政知識が必要であり、他都市では大学院又は博士課程相当の人選をしている。</p>	<p>市民オンブズマンの職務に関する事項を調査する専門調査員を置くものとする。 (川崎市)</p>
問題解決方法について	<p>勸告・意見表明「22」</p>	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンは、苦情調査の結果、必要があると認めるときは下記の権限を職務行使できる。</li> </ul> <p>(1) 市の機関に対し是正の措置を講ずよう勧告することができる。 (2) 市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の機関は勸告、意見表明を尊重しなければならない。</li> </ul>	<p>○勸告、意見表明の必要性としては、オンブズマン制度の基本的職務の一つとして「苦情処理機能」を行うこととされており、その内容は市民からの個々の苦情の申立てを契機として権利、利益の擁護を図るものである。申立ての苦情に対しては可能な限り迅速にその処理にあたり、当該苦情の解消に努めなければならないことから、勸告等の権限を職権をもって行使することが必要であると考ええる。</p> <p>○オンブズマンは、市の附属機関であり解決方法に強制力を持たないことからこそ市側でその調査結果に基づく勸告、意見表明を尊重すべきと考える。</p>	<p>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、当該苦情等に係る市の業務について是正等の措置を講じるよう勧告することができる。</p> <p>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、制度の改善を求める意見を表明することができる。</p> <p>前条第1項の規定による勸告又は同条第2項の規定による意見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。(札幌市)</p>



検討項目		委員会として出された方向性	方向性の理由	参考条文（先進地事例）
実効性の担保手段について	措置状況の報告「23」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンは、勧告したとき又は意見表明したときは、市の機関に対しその是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。</li> <li>・市の機関は、勧告又は意見表明があった場合、勧告、意見表明を受け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又は改善等の措置の状況について報告するものとする。この場合において、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、当該理由を報告しなければならない。</li> </ul>	<p>○オンブズマンが制度の改善を求める意見表明を行った場合も、勧告と同様に報告を求め、市の機関は60日以内に改善の措置状況について報告するものとする。</p> <p>○市の機関に対して、意見表明についても勧告と同様に報告の義務を課す必要があると考えるが、制度の改善状況については、60日以内の報告は困難な場合があると考えられるため、勧告の場合を含め、是正、改善ができない場合は、当該理由を報告するものとする。</p>	<p>オンブズマンは、第22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表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、その是正等又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。</p> <p>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、是正等又は改善の措置の状況について報告するものとする。</p> <p>(札幌市)</p>
	勧告等の公表「24」	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンブズマンは勧告、意見表明又は報告の内容を公表する。</li> <li>・その公表に当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。</li> </ul>	<p>○オンブズマンが行った改善勧告、意見等の効果を担保するため、改善勧告等に対し関係機関のとった措置についても随時公表する必要があると考える。</p> <p>○市民一般の監視によってオンブズマン制度の実効が期待できる。</p> <p>○公表に際しては、個人のプライバシーを侵害しないよう配慮しなければならない。</p>	<p>市民オンブズマンは、第17条の規定による勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を公表する</p> <p>2 市民オンブズマンは、前項の規定による勧告、意見表明及び報告の内容を公表するに当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。</p> <p>(川崎市)</p>
	オンブズマンの活動状況報告等「25」	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンは毎年、運営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。</p>	<p>○オンブズマンは1年間の活動実態及び実績等について年次報告書を作成し、市長及び議会に報告するとともに、市民への公表が必要と考える。年次報告書には、受理件数・処理件数・活動の実態・及び実績・表明した意見、勧告等の要旨等の記載が考えられる。</p> <p>○この苦情申立ての受付及び処理状況の実績結果により、開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼確保に役立ち、またオンブズマン制度の有効性が図られると考える。</p>	<p>市民オンブズマンは、毎年、この条例の運営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。</p> <p>(川崎市)</p>
その他	事務局の機能「26」	<p>【条例記載事項】</p> <p>オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。</p> <p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市長部局下であるが独立した組織とする</li> <li>・事務局の役割は、オンブズマンの事務的補佐する職務とする。</li> <li>・設置場所としては、客観的独立性を高めるため、本庁舎外に設置することが望ましい。</li> </ul>	<p>○オンブズマンの独立性及び調査の実効性を確保する観点から、既存の組織の一部とするのではなく、少なくとも課、部相当の組織とするのが望ましい。また、専門調査員を置くことで迅速な対応が可能となることから専任の事務局が必要であると考ええる。</p> <p>○事務局の役割は他都市の考え方と同様、オンブズマンのサポートであるが事務的な部分（受付・相談・予算・文書管理等）といった限定的な役割にすべきと考えられる。</p> <p>○独立性を高め、申立人の心理を考慮するために庁舎外の設置が望ましいが、市民の利便性も重要な要素であると考ええる。</p>	<p>市民オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。</p> <p>(川崎市)</p>