

熊本市オンブズマン条例（素案）に関する パブリックコメント（意見公募）結果について

平成23年2月14日

熊本市オンブズマン条例（素案）について、平成22年12月1日から平成23年1月7日までの間に意見を募集したところ、下記のとおり、意見をいただきました。ここでは、その意見の内容とそれに対する本市の考え方について取りまとめましたので、その報告をいたします。

なお、取りまとめの都合上、いただいたご意見は要約し、意見の内容ごとに市の考え方を述べさせていただいております。同趣旨の意見はまとめていますので、御了承ください。

記

意見提出件数及び人数	・意見の延べ件数：238件（60件） ・提出人数：23名（18名）、1団体 ※（ ）は、地域説明会（5ヶ所）における件数で内数
意見募集結果の公表日	平成23年2月14日
意見募集期間	平成22年12月1日から平成23年1月7日
担当部署	企画財政局企画情報部広聴課 電話096-328-2075 Fax096-328-8022 eメールアドレス kouchou@city.kumamoto.lg.jp

意見募集結果資料の内訳

- （1）熊本市オンブズマン条例（素案）の策定に関するパブリックコメント（意見公募）の結果とその素案に意見を反映させた条例案
※この案をもとに、最終決定を行います。

意見募集結果資料の入手方法

- （1）ホームページによる閲覧
- （2）印刷物での閲覧
広聴課窓口、各総合支所・市民センター、保健福祉センター、五福まちづくり交流センター、健軍文化ホール、市民サービスコーナー（交通センター地下）市政情報プラザ及び地域コミュニティセンターで閲覧できます。

熊本市オンブズマン条例（素案）に関するパブリックコメント （意見公募）の募集結果について

平成23年2月14日

1 意見募集期間 平成22年12月1日から平成23年1月7日

2 素案に対するご意見の提出状況

- | | | |
|------------------|------|-----|
| （１）ご意見を提出された方の人数 | 23名 | 1団体 |
| （内、地域説明会での意見者数 | 18名） | |
| （２）ご意見の件数（まとめごと） | 141件 | |
| （内、地域説明会での意見数 | 45件） | |
| （３）ご意見の延べ件数 | 238件 | |
| （内、地域説明会での延べ意見数 | 60件） | |
- ※延べ件数には同じ方からの重複意見を含みます。

3 提出されたご意見と、それに対する本市の考え方

※いただいたご意見は、趣旨を要約させていただいております。また、同内容のご意見は一項目として取りまとめさせていただきました。

（内訳）

【補足修正 対応1】

当該意見をふまえて素案を補足修正または追加記載したもの
1件

【既記載 対応2】

既に意見の趣旨、考え方を盛り込んでいる、あるいは同種の記載をしているもの
11件

【説明・理解：対応3】

市としての考えを説明し、ご理解いただくもの
117件

【事業参考 対応4】

素案には盛り込めないが、事業実施段階で考慮すべき事柄として今後の参考とするもの
6件

【その他 対応5】

素案に対する意見ではないが、意見として伺ったもの
6件

4 ご意見の内訳（まとめごと）

項目	件数 (括弧内は地域説明会での件数)
1 設置（第 1 条）	9件（4件）
2 定義（第 2 条）	4件（1件）
3 オンブズマンの責務（第 3 条）	10件
4 市の機関の責務（第 4 条）	5件（1件）
5 市民等の責務（第 5 条）	4件（1件）
6 管轄（第 6 条）	13件（4件）
7 職務（第 7 条）	6件（2件）
8 組織等（第 8 条）	12件（8件）
9 解嘱（第 10 条）	2件
10 兼職等の禁止（第 11 条）	2件（1件）
11 合議（第 12 条）	1件
12 苦情の申立手続（第 14 条）	3件
13 調査対象外事項（第 15 条）	8件（3件）
14 調査の開始・不開始にかかる通知（第 16 条）	4件（1件）
15 調査の通知（第 17 条）	3件
16 調査方法（第 18 条）	4件（2件）
17 外郭団体等の調査の協力（第 19 条）	4件（1件）
18 調査結果の通知（第 20 条）	1件
19 勧告又は意見表明の通知（第 21 条）	1件
20 勧告又は意見表明の尊重（第 22 条）	1件
21 措置の状況の報告（第 23 条）	9件（3件）
22 勧告等の公表（第 24 条）	2件
23 活動状況の報告（第 25 条）	6件（2件）
24 事務局（第 26 条）	1件
25 専門調査員（第 27 条）	3件
26 委任（第 28 条）	1件
27 附則	2件（1件）
28 その他	20件（10件）
合計	141件

5 熊本市オンブズマン条例（素案）の修正

* 下記の「熊本市オンブズマン条例（案）」は、パブリックコメントでいただいたご意見により、素案を修正したものです。修正を行った部分については、見え消し線を付して明記しています。

* なお、いただいたご意見及びそれに対する本市の考え方については、「素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方」を参照ください。

熊本市オンブズマン条例（仮称）

目次

- 第1章 総則（第1条－第5条）
- 第2章 オンブズマンの管轄等（第6条－第7条）
- 第3章 オンブズマンの組織等（第8条－第12条）
- 第4章 苦情の処理等（第13条－第24条）
- 第5章 補則（第25条－第28条）
- 附則

第1章 総則

（設置）

第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）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により、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

（定義）

第2条 この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

（オンブズマンの責務）

第3条 オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。

3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、~~相互の~~職務の円滑な遂行に努めなければならない。

5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6 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。

(市の機関の責務)

第4条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性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、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1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、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、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とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

- (1) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項
- (2) 請求に基づき現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) オンブズマンの職務に関する事項

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
 - (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の機関の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
 - (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。
- 2 オンブズマンは、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ができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第8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厚く、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。

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。

(秘密を守る義務)

第9条 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。

(解嘱)

第10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場合、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又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

第11条 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てはならない。

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の団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第12条 次に掲げる事項を決定するためには、合議によるものとする。

(1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。

(2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。

(3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も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。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、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、口頭による申立てもできる。

2 前項の書面に記載する事項（前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項）は、次に掲げる事項とする。

(1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに原因となる事実のあった年月日

(3) 行政不服審査法（昭和37年法律第160号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合

は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号に該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。
ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

2 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。

3 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。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

第17条 オンブズマンは、苦情等の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。

2 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、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、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。

- (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
- (2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(調査方法)

第18条 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、調査対象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。

2 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（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は実地調査及び書類提出の協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、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。

(外郭団体等の調査の協力)

第19条 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の7第1項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に関与し、本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

2 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

（調査結果の通知）

第20条 オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

（1） 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

（2） オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

（勧告又は意見表明の通知）

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、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。

（勧告又は意見表明の尊重）

第22条 第7条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

（措置の状況の報告）

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は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 前項の規定により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。ただし、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、その理由を報告しなければならない。

3 オンブズマンは、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。

（勧告等の公表）

第24条 オンブズマンは、第7条に規定す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規則で定めるところにより公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）及び熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）の趣旨に基づき、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。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第25条 オンブズマンは、毎年度、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。

(事務局)

第26条 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。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を配置する。

2 専門調査員は、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 第3条、第9条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

第28条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成 年 月 日（規則で定める日）から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第1条 （設置）	条例は、目的があって設置されるものであるため、表題は、（設置）ではなく、オンブズマン設置による市政改革の目標を表現すべきである。表題は、（目的及び設置）又は（目的）とする必要がある。	3件	自治基本条例第23条の規定に基づきオンブズマンを「設置」するための条例であるため、見出しは「設置」としました。	3
第1条 （設置）	市政の信頼を確保するため、「市民の権利及び利益の保護を図り、もって公正で透明な市政運営と市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため・・・」に修正する必要がある。	1件	本条は、オンブズマン制度により市政に関する市民の苦情を簡易迅速に処理し、勧告及び意見を表明することにより市民の権利利益の保護を図るという制度の概要、性格を表しています。この制度が円滑に働くことにより、市政に対する市民の理解と信頼の確保が図られるという効果、即ち目的が期待できると考えます。	3
第1条 （設置）	検討委員会案では盛り込まれていた「開かれた市政」「市民の意向が反映された市政」が削除されているので復活すべきである。	2件	また、自治基本条例第23条を設置根拠として規定しました。第38条は、同条例の持つ最高規範性を規定しているものであり、特に本条例のみを対象としたものではないため、規定する必要はないと考えます。	3
第1条 （設置）	以下の市長の発言項目を目的に入れるべきである。 「市政の改善」、「市政チェックを行う体制をさらに充実・強化し、その結果を市政に反映させる」	3件		3
第1条 （設置）	市民の利益、権利の擁護と自治基本条例に規定されている市の行政機関のあるべき姿・構想という二つの課題・目的は表裏一体のものであり、この二つの課題を、目標をめざして系統的に解決していく制度がオンブズマン制度であるから、この条例の目的には、市民の利益と権利の擁護とともに、市の行政機関の目ざすべきあるべき姿・ビジョンを明確に掲げなければならない。このため、 「この条例は、市民主権の理念に基づき、市民利益と権利を擁護するものである。この条例は、市政に関する苦情を・・・市民の	1件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	権利及び利益の保護を図り、もって <u>市民の意向と実情が反映された満足度の高い行政と、公平・公正で透明な市政を推進することにより、市政に対する市民の理解と・・・熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条と38条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。</u> に修正する必要がある。			
第2条 （定義）	オンブズマンは、市民からの苦情・申立書に基づいて調査し、簡易迅速に処理することであり、市民がオンブズマン制度を適切に運用するためには、この苦情についての定義が必要である。このため、 <u>「苦情とは、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に対する不平・不満である。」</u> 等の定義を行う必要がある。	3件	定義は、条文に使用する文言の意味について疑義が生じる場合に行う必要があると考えます。一般的に「苦情」の文言は使用されており、特に疑義を生じるものではないと考えます。また、定義を行うことにより、苦情の範囲が限定されることになりかねない場合が想定されます。 また、「簡易迅速に処理する」の定義についても解りやすい文言であり、特に疑義を生じるものではないと考えます。	3
第2条 （定義）	「簡易迅速に処理する」の定義を入れる。このため、 「正式の不服申立手続きではなく、行政上の苦情に関して、その申立を受理し、必要な措置をとること」 の定義を行う必要がある。	2件		3
第2条 （定義）	「この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、・・・及び消防長をいう」の削除が必要である。	1件	「市の機関」の定義を本条例において使用するということを明らかにするため「この条例において」の文言を使用する必要があると考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第3条 第1項 （オンブズマンの責務）	公平公正は中立性の基本であるため、「オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として <u>公正に職務を行わなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	1件	第2項において、「オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。」と規定しており、ご指摘の内容は同様の規定がなされているものと考えます。	2
第3条 第1項 （オンブズマンの責務）	逐条解説の「市民・行政から独立した中立的立場」という表現はおかしい。 オンブズマンは政治的に中立、行政から中立であり、また「市民の権利・利益の擁護者」である。	2件	オンブズマンは「市民の権利・利益の擁護者」として処理を行います。その際には、第三者機関として、当事者である市民・行政から独立した中立的な立場で公平かつ公正に行うことが求められると考えます。	3
第3条 第3項 （オンブズマンの責務）	オンブズマンとその制度の性格・目的・本質は、簡易性にあり、簡易性によって迅速性が保障される仕組みになっているため、簡易を抜きにして迅速だけの職務の遂行はありえない。このため、「オンブズマンは、 <u>簡易迅速に職務を遂行しなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	2件	「簡易迅速」については、第1条で制度全体の特徴として記載しており、表記されているものと考えます。	2
第3条 第4項 （オンブズマンの責務）	自らの責務記載ゆえに、相互の文言は不要であるため、「オンブズマンは、市の機関と連携を図り、 <u>相互の職務の円滑な遂行に努め職務を円滑に遂行しなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	1件	ご意見のとおり、オンブズマン自身の責務規定であるため、「相互」の文言を削除いたします。なお、義務規定とした場合、それが行われたか否かの問題が生じますが、円滑に職務を遂行したか否かは、抽象的な結果論となるため、努力義務規定としました。	1
第3条 第5項 （オンブズマンの責務）	情報収集の結果、判断の成否が分かれるゆえに、努力規定ではなく、義務規定とするため、「オンブズマンは、市政に関して、 <u>広く情報収集に努めなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	1件	義務規定とした場合、それが行われたか否かの問題が生じますが、広く情報を収集したか否かは、抽象的な結果論となるため、努力義務規定としました。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第3条 （オンブズマンの責務）	オンブズマンは、最高規範性をもつ熊本市自治基本条例を遵守しなければならないため。 「<u>オンブズマンは、最高規範性をもつ熊本市自治基本条例を遵守しなければならない。</u>」の規定を行う必要がある。	1 件	自治基本条例は、第38条において同条例の持つ最高規範性を規定しているものであり、特に本条例のみを対象としたものではないため、規定する必要はないと考えます。	3
第3条 （オンブズマンの責務）	自治基本条例第3条、第4条で市民と行政の協働の原則から、市民団体との協力を図ることは責務であるため、 「<u>オンブズマンは、市政を監視し、市民の救済を図る市の機関等や市民団体等と有機的な連携協働を図るよう努めなければならない。</u>」の規定を行う必要がある。	1 件	第3条第4項において、オンブズマンの責務として、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ことを規定している他、第4条では、市の機関が積極的な協力援助に努めること、第6条では、市民等が円滑な制度運営に協力すること。を規定していることから、本制度が、市民、行政の協働の原則に基づき円滑に遂行されるものと考えます。	2
第3条 （オンブズマンの責務）	自治基本条例第3条、第4条、第25条にもとづいて、情報共有は責務であるため、 「<u>オンブズマンは、調査過程等を公開公表することにより、情報を市民と共有し、市民の市政への公正・公平の期待と信頼を確保しなければならない。</u>」の規定を行う必要がある。	1 件	第25条においてオンブズマンは、毎年度、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。と規定しており、報告書において、調査過程を含めた調査内容、それに基づき示した見解、勧告等を公表することとなります。また、その周知については、市民の方々が本制度を理解し、有効に活用していただくために、非常に重要と考えますので、方法等について十分工夫に努めます。	3
第3条 （オンブズマンの責務）	行政機関と職員は、多様な市民が納得できるような説明をしなければならないが、それは事実と法と道理にもとづいて説明する以外にない考えるため、 「<u>オンブズマンは、事実と法と道</u>	1 件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	理にもとづいて、公に説明しなければならない。」の規定を行う必要がある。			
第3条 （オンブズマンの責務）	公務員のとるべき責務と考えるため、 「 <u>オンブズマンは、違法行為等を発見した場合は、関係機関に通知。</u> 」の規定を行う必要がある。	1 件	ご意見が「告発」を想定しているのであれば、刑事訴訟法に基づき行うこととなります。 これ以外の場合は、第7条において、オンブズマンは、必要と認めるときは、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は意見の表明を行い、これを公表することとしていますので、市政に関する重大な問題についてもこれを明らかにすることで、本市は対応を行うことになると思います。	2
第4条 （市の機関の責務）	市の機関は、法、条例を平等にいつでもどこでも遵守しなければならない。したがって、熊本市の最高法規である自治基本条例を率先して遵守しなければならないため、 「 <u>市の機関等は、最高規範性を持つ自治基本条例を遵守しなければならない。</u> 」の規定を行う必要がある。	1 件	自治基本条例は、第38条において同条例の持つ最高規範性を規定していますが、すべての条例、規則等についての規定であり、特に本条例のみを対象としたものではないため、規定する必要はないと考えます。	3
第4条 第1項 （市の機関の責務）	次のとおり修正する必要がある。 「市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、 <u>保障</u> しなければならない。」	1 件	オンブズマンは、地方自治法に基づき設置される市の附属機関であるため、義務規定とするためには、独立性の尊重が妥当であると考えます。	3
第4条 第2項 （市の機関の責務）	努力規定ではいけないため「市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に <u>努め</u> なければならない。」に修正する必要がある。	1 件	義務規定とした場合、それが行われたか否かの問題が生じますが、積極的な協力援助を行ったか否かは、抽象的な結果論となるため、努力義務規定としました。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第4条 第2項 （市の機関の責務）	市の機関は、自治基本条例の第3条、第4条、25条にもとづいて、市民、オンブズマンと情報の共有を遂行し、オンブズマンに協力援助し、自治基本条例の自治の理念、自治市政運営の原則を市政・行政に実現することが責務であるため、 「 <u>市の機関等は、オンブズマンの職務遂行に関し、関係する情報を公開、公表し、関係書類等の提出など、積極的にオンブズマンと情報を共有し、協働援助しなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	1件	本条において、市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に積極的な協力援助に努めることを総論的に規定している他、個別的には、第18条においても、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、調査対象機関に説明を求め、書類等の閲覧、提出を求めることができる。と規定しているため、オンブズマンの職務遂行に関し、必要な情報は提供することになると考えます。	2
第5条 （市民等の責務）	「・・・運営されるよう協力することに努めるものとする。」に修正する必要がある。	1件	「協力すること」が一般的表現であると考えます。	3
第5条 （市民等の責務）	市民は、熊本市の自治市政を三位一体で進める役割を自治基本条例によって位置づけられている。これが、主体的・自立的に参画・協働する法的理由であり根拠条例であるため、 「 <u>市民はこの条例の目的を達成するために、オンブズマンとこの制度の運営に主体的積極的に参画・協働することに努める。</u> 」に修正する必要がある。	1件	オンブズマン制度は、市政に関する市民の苦情を処理する制度であるため、一方の当事者である市民も本制度が適正かつ円滑に運用されるよう調査の協力等が必要であることから総論的に責務を定めたものです。	3
第5条 （市民等の責務）	オンブズマン制度は全市民の市民救済機関として位置づけ、市民はオンブズマンとその制度に提供し参画することは責務であるため、 「 <u>市民は知り得た行政の情報をオンブズマンに積極的に提供することに努める。</u> 」の規定を行う必要がある。	1件		2

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第6条 第1項 第1号 (管轄)	オンブズマン制度は、市民の苦情を簡易迅速に処理することを目的としており、住所や氏名などで申立書は受理され、オンブズマンが申立人の利益と権利の擁護者となって調査・処理し解決することが特徴である。国の救済制度と地方のオンブズマン制度はそれぞれ独自の地位と役割をもって独立した存在であり優位関係はないため、判決・裁判等による係争中の事項についてもオンブズマンの管轄外にする必要はなく、必然性がないため、 「判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項」一部削除する必要がある。	1 件	本制度は、行政訴訟や行政不服審査など他の法制度で定められた既存の法的救済手段の補完的役割であるという観点から管轄外とすべき事項があると考えます。 このため、判決、裁決等により確定した事項は、救済手段として他の法制度に基づき確定したものであり、判決、裁決等を求め現に係争中の事項は、申立てている法的救済手段への影響を考慮する必要があるため管轄外としました。	3
第6条 第1項 第1号 (管轄)	「判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項」の解説が不正確、不明確であり、明確な項目を具体的に列挙すべきである。	1 件	「判決、裁決等により確定した事項」は、救済手段として行政訴訟や行政不服審査など他の法制度に基づき確定したものを想定しています。	3
第6条 第1項 第1号 (管轄)	熊本市条例に基づく各種審議会、審査会、委員会、会議、協議会については、管轄内と記述すべきである。	1 件	ご意見の熊本市条例に基づく審議会等については、それが、法の委任を受け、条例により定めたものであるかどうか、どのような検討を行う会議体であるのかの判断が必要になると考えます。	3
第6条 第1項 第2号 (管轄)	過去のものも、未然防止の観点に照らせば、時代に即して検討の余地があるため、 「請求に基づき現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項」一部削除する必要がある。	1 件	監査は、地方自治法第242条の規定に基づき、市の事務・業務の執行又は財産の正否を調べる検査であることから、判決、裁決等と同様に請求に基づき現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項は	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			管轄外としています。	
第6条 第1項 第2号 (管轄)	監査とは、市という自治体にとって損害を与えたかどうかを明らかにするのが目的であり、損害を与えた場合は市に還付する。オンブズマン制度の目的からして監査制度を管轄外にする必要がないため、第1項第2号を削除すべきである。	1件		3
第6条 第1項 第2号 (管轄)	国の法律に基づく総務省、会計検査院等による監査は、管轄外としてもよいが、熊本市条例による監査は管轄内とすべきである。	1件		3
第6条 第1項 第3号 (管轄)	議会事務局の行為は、議会の自律権には属しない。議会事務局は行政機関である。このため、「 <u>行政機関である議会事務局を除く議会に関する事項</u> 」に修正する必要がある。	3件	議会事務局は、地方自治法第138条の規定に基づき議会に設置される機関であり、事務局は議長の命を受け業務を行うこととされています。 このため、議会事務局も議会に関する事項に含まれると考えます。	3
第6条 第1項 第3号 (管轄)	自治基本条例の条例理念に基づく第23条によるオンブズマン条例であるから、協働理念の基、熊本市市民、行政、議会が協働でまちづくり等に取り組む理念となっているから議会を管轄外とするのは、法、条例、理念を無視する事になり、管轄内とすべきである。	1件	本制度は、自治基本条例第23条を設置根拠として、地方自治法第138条の4に基づき設置される市の附属機関です。 自治基本条例は、市民、行政、議会が協働でまちづくり等に取り組む理念等を規定していますが、本条例においては、議会の自律権という観点から議会、議員、議会事務局の行為は管轄外になると考えます。	3
第6条 第1項 第4号 (管轄)	職員が、職務の内容に関して苦情を申し立てることや職員の救済の機会を奪うような記述は避けるべきである。臨時職員、単純労務職員は勤務条件等に係わる苦情相談	4件	職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項は、地方公務員法等、他の法律で救済する制度が確立しているため、管轄外としています。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	を人事委員会に行えない。また、職員こそ最大の苦情原因の事前の発見者となる可能性が高いため勤務内容は管轄内とすべきである。 このため、 「職員が人事委員会へ勤務条件・不利益処分について申し立てを行い、現に審議している事項」等の規定に修正する必要がある。		臨時職員、単純労務職員についても制度化されています。 職員が苦情の原因となると考えられる行政運営上の違法又は不当な行為等を発見した場合には、公益通報者保護法に基づき職員の内部通報制度を設けています。	
第7条 第1項 第1号 （職務）	オンブズマンは、市民の苦情を簡易・迅速に処理することがオンブズマンの目的・性格に合致した根本であるため、「市政に関する苦情を調査し、 <u>簡易迅速かつ誠実に処理すること。</u> 」に修正する必要がある。	4件	「簡易迅速」については、第1条で制度全体の特徴として記載しており、表記されているものと考えます。	3
第7条 第1項 第2号 （職務）	条例・規則・要綱等の制度や解釈・運営についての改善をより具体的に・明確にすることが必要であるため、 「 <u>条例・規則・要綱等の制度の改善を求める意見を表明すること。</u> 」に修正する必要がある。	1件	「制度の改善」の文言は、本市の業務に関わるすべての制度の改善を指すものであり、特定の事例列挙は、その範囲を限定することになると考えます。	3
第7条 第1項 第3号 （職務）	自治基本条例の情報共有の原則により、 「前号に規定する勧告及び意見表明の内容を広く市民等に公表すること。」に修正する必要がある。	1件	「公表」は、「広く世間に発表すること」であるため、ご意見の内容は含まれるものであると考えます。	2
第7条 第1項 （職務）	「オンブズマンは、 <u>独任制</u> で次に掲げる職務を行う」に修正する必要がある。	1件	第12条において、オンブズマンが勧告や意見を表明する場合などは、職務内容の重要性を勘案し、合議で定め処理することを規定しています。このことにより、基本的な職務の処理は、独任制で行うことになるため、規定の必要はないと考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第8条 第1項 (組織等)	本市の自治を市民参画と協働を進めることは、市民と行政との間及び、行政の一部役目を担う市民と一般市民との間に問題が生じる可能性が増える。オンブズマンの負担軽減のためにも、3人が適当である。	4件	本市の「市長への手紙」等における苦情申立ての件数の内、個人の利害関係が生じるもので、オンブズマンの管轄と考えられるものが約60件と推測されます。また、先行都市の状況からオンブズマン1人あたり約30件の苦情処理は可能と考えられるため、オンブズマンの人数は2名体制で開始することが妥当であると考えます	3
第8条 第2項 (組織等)	オンブズマンの資質は、非常に高く優れた法的識見と実務的に具体的、法律的な解決能力を持った経験豊かな法律の実務家であることが不可欠であるため、オンブズマンの資格要件として「 <u>法的解決能力を有する者</u> 」に修正する必要がある。	4件	オンブズマンの選考は、苦情処理という業務内容から、市民感覚に基づく判断能力が重要であるため、個人の資質に着目して幅広い分野からの人選を行う必要があると考えます。このため、オンブズマンの選考にあたっては、このような考えの下、ご意見にある法的見地から判断を行う能力も選考過程における一つの要件として捉え検討してまいります。	4
第8条 第2項 (組織等)	担当部局の恣意的任用を避け、オンブズマンの公平性・公正性を確保するためにも、第三者による選考委員会を設置し、公募による選考を行うことを条例に記載すべきである。また、その際、選考基準と選考結果を公表すべきである。	4件	オンブズマンの委嘱は、市長が、市民の代表である議会の同意を得て行うことで、独立性を確保できるものと考えており、公募や選考委員会等の設置は、予定していません。 しかし、そこに至るまでの選考にあたっては、市民に対する説明責任を果たす意味から、人選の基準や選考過程について可能な限り明らかにするなど、その透明性を確保する方策について十分検討する必要がある	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			と考えます。	
第8条 第3項 （組織等）	一期2年は、馴れた頃に後退となり、短か過ぎる。 任期の「2年」を「 <u>3年</u> 」に修正する必要がある。	4件	オンブズマンの職務における中立性の観点から長期的任用は避けるべきと考えます。また、オンブズマンの職務は、業務量や責任の面からその負担も大きいと、一期2年とし、通算で4年間としました。	3
第10条 （解嘱）	選考時に関与する市長委嘱のオンブズマン選考等委員会を設置し、解嘱においても 「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、……次条各項の規定に反する場合は、 <u>前々条2項のオンブズマン選考等委員会と相談の上、議会の同意を得て解嘱することができる。</u> 」に修正する必要がある。	1件	オンブズマンの解嘱については、心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合など、解嘱条件を限定した上で、委嘱する際と同様に市長が、市民の代表である議会の同意を得て行うこととしています。このことにより、独立性を確保し、政治的解任などは防がれるものと考えます。	3
第10条 （解嘱）	政治的解任を防止するため、 「 <u>オンブズマンは、前項の規定に当てはまる場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。</u> 」の規定を行う必要がある。	1件		2
第11条 （兼職等の禁止）	オンブズマンは、本市の公務員であり、公平・公正・中立・客観性が厳格に求められる。したがって市民の信頼は絶対条件であり、本市の審議会委員や特別職等の兼職は許されないため、 「 <u>オンブズマンは、本市の審議会委員や特別職を兼ねることができない。</u> 」の規定を行う必要がある。	5件	本市の非常勤特別職は数が多く、多数の有識者が非常勤特別職に就いておられます。条例でオンブズマンが本市の他の特別職を兼ねることを禁止した場合、オンブズマンの人選に制約が生じるおそれがあると考えます。 このため、オンブズマンが、本市の他の特別職との兼職がある場合は、できるだけその解消を図りたいと考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第12条 （合議）	オンブズマンの職務の処理は、独任制が原則であり、合議制は迅速性に欠け、責任が不明確になる。論理的に無理があるため、全文削除する必要がある。	4件	オンブズマンが勧告や意見を表明する場合など職務内容の重要性を勘案し、合議で定め処理することが必要であると考えます。 それ以外の場合は、オンブズマンがその個人として、識見・信念に基づき職務を行うという観点、並びに、本制度の特徴である簡易性、迅速性を活かすという観点から単独で行うことを原則としています。	3
第14条 第1項 （苦情の申立て）	「苦情を申立てようとするものは、 <u>簡易迅速に</u> 書面により行わなければならない。・・・」に修正する必要がある。	1件	この規定は、苦情の申立てが原則として書面によらなければならないことを明らかにしたものです。また、申立人に簡易迅速の義務を課す必要はないと考えます。	3
第14条 第2項 第2号 （苦情の申立て）	相続の権利に関しても「知った日から一年」とあります。このため、「苦情の申立ての趣旨及び理由並びに原因となる事実のあった年月日又はその事実を知った年月日」に修正する必要がある。	1件	法令により申立て期間の起算日が異なります。「知った日から一年」の場合、個人的要因であるため本制度の安定性を欠くおそれと申立人の立証の困難さも考えられることから、監査請求の起算日と同様にしています。 また、第15条第1項第3号の但し書きにおいて、正当な理由がある場合は救済できるものと考えます。	3
第14条 第2項 第3号 （苦情の申立て）	苦情の申立て書の必要事項は、住所、氏名等の4案件で十分に満たされている。このため、第14条第2項第3号は、削除する必要がある。	4件	本制度は、行政訴訟や行政不服審査など他の法制度で定められた既存の法的救済手段の補完的役割であることから、他の制度による手続きの有無は、オンブズマンが調査開始を判断するための重要な要件と考え	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			ます。 なお、記載に際しては、申立人の負担とならないよう配慮に努めます。	
第15条 第1項 第1号 （調査対象外事項）	「苦情の申立てに係る事項が、第6条各号に該当するとき。」は削除する必要がある。	1件	本条項は、管轄外について明らかにしたものであるため、規定する必要があると考えます。	3
第15条 第1項 第3号 （調査対象外事項）	相続の権利に関しては、「知った日から一年」とあります。「事実のあった日又は終わった日」は判断が難しい。「事実を知った日」にすべきである。	3件	法令により申立て期間の起算日が異なります。「知った日から一年」の場合、個人的要因であるため行政の安定性を欠くおそれと申立人の立証の困難さも考えられることから、監査請求の起算日と同様にしています。 また、但し書きにおいて、正当な理由がある場合は救済できるものと考えます。	3
第15条 第1項 第3号 （調査対象外事項）	熊本市行政執行に伴う問題点発生が1年以上前であっても、現在も継続してその問題点が解決していない場合は、調査対象外事項外事項とすべきではなく、公的オンブズマン条例に則って、審議すべき事項とするべきである。	1件	ご意見の「問題点発生」が、「事実発生」と同じ意味であれば、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。」が調査対象外となるため、その事実が、現在も継続している場合は、終わった日の起算が始まっていないため、調査対象になると考えます。	2

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第 15 条 第 1 項 第 3 号 （調査対象外事項）	正当な理由は規則ではなく条例で明らかにすることにより市民の周知が徹底される、またこの条例の享受はすべての市民に平等にいきわたらなければならない 規則でも全ての場合を表すことができないわけであるから、想定できる事例を他都市にならって条例に規定すべきである。	3 件	正当な理由は、天災地変等による交通の途絶など、いくつかの事例が想定されるため、規則で定める事由としました。また、オンブズマンが正当な理由があると認めるときも特例としました。 なお、先進事例である川崎市、札幌市においても正当な理由の事例は規則において規定されています。	3
第 15 条 第 1 項 第 3 号 （調査対象外事項）	オンブズマン制度の趣旨に基づき、市民の権利利益の保護を図るために、弾力的運用を図ることに留意しなければならない。このため、「条例施行後 3 年間は経過期間とし、これまでの苦情は 3 年の間に申し立てれば有効として認める。」を規定する必要がある。	3 件	申立て期間を過去に遡り無制限に認めることは、事実確認や調査が困難となる場合や権利関係の確定ができないなど本制度の安定を損なうことになると考えます。 このため、制度開始に際しての特例は、設定していませんが、期間の起算日を事実の終わった日も対象とすることで期間を広く認めることとしています。	3
第 16 条 第 1 項 （調査の開始・不開始に係る通知）	情報共有の原則に基づいて公表するという理由から、「オンブズマンは、苦情の・・・その旨を速やかに通知し、公表しなければならない。」と追記する必要がある。	1 件	この規定は、オンブズマンが、第三者の立場で中立公正に苦情の調査開始の判断から調査に基づく結果の判断までを行うにあたり、苦情申立てから各々の時点での説明責任を果たす必要があると考えられることから、申立人に対して通知を行うこととしたものです。オンブズマンの職務執行に関する情報共有については、第 25 条に規定する活動状況の報告においてなされるものと考	3
第 16 条 第 2 項 （調査の開始・不開始に係る通知）	情報共有の原則に基づいて公表するという理由から、「オンブズマンは、前条の・・・その旨を速やかに通知し、公表しなければならない。」と追記する必要がある。	1 件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			えます。	
第16条 第1項 （調査の 開始・不開 始に係る 通知）	わかりにくい言葉であるため、「オンブズマンは、申立てに・・・関係する市の機関（以下「調査対象機関」という）・・・」削除する必要がある。	1件	苦情等の調査に際して、対象となる市の機関を明確にするため、「調査対象機関」として定義したものです。	3
第17条 （調査の 中止）	逐条解説書では「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ことから」と記述されているが、行政が自主的に改善を図った場合、調査を中止してよいのか。そこで調査の中止理由を送ることで、苦情を処理つまり解決したことにならない。 調査をそこで終わるとしても、市民及び行政との情報共有の原則及び啓蒙活動の視点から、その事実に基づいて自己の見解を公表すべきである。	2件	本制度は、市政に関する市民の苦情を簡易迅速に処理し、勧告及び意見を表明することにより市民の権利利益の保護を図るものであり、オンブズマンの調査によって、行政が自主的に改善を図った場合には、申立人の苦情は処理され権利利益の保護は図られたものと考えます。 また、苦情調査を中止した場合には、申立人に対して理由を付して通知することとしており、説明責任も果たすこととしています。 オンブズマンの職務執行に関する情報共有については、第25条に規定する活動状況の報告においてなされるものと考えます。	3
第17条 第2項 （調査の 中止）	情報共有の原則に基づいて公表するという理由から、「オンブズマンは、前項の・・・その旨を速やかに通知し、公表しなければならぬ。」と追記する必要がある。	1件	この規定は、オンブズマンが、第三者の立場で中立公正に苦情の調査開始の判断から調査に基づく結果の判断までを行うにあたり、苦情申立てから各々の時点での説明責任を果たす必要があると考えられることから、申立人に対して通	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			知を行うこととしたものです。オンブズマンの職務執行に関する情報共有については、第25条に規定する活動状況の報告においてなされるものと考えます。	
第17条 第2項 第1号 （調査の中止）	わかりにくい言葉であるため、「調査対象機関」を「 <u>関係する市の機関</u> 」に修正する必要がある。	1件	苦情等の調査に際して、対象となる市の機関を明確にするため、「調査対象機関」として定義したものです。	3
第18条 第1項 （調査方法）	わかりにくい言葉であるため、「調査対象機関」を「 <u>関係する市の機関</u> 」に修正する必要がある。	1件		3
第18条 第2項 （調査方法）	趣旨に沿えば、努力規定に近い表現ではいけないため、「協力」を削除する。また、苦情の原因となっている事実の関係人・関係機関であるから、「同意を得て」を規定する必要はない。質問は事情聴取ではないため、調査をし、真相を明らかにするためには、質問権を行使しなければならない。さらに、調査対象をわかりやすくするため「 <u>国や県</u> の関係人又は関係機関」に修正する必要がある。	4件	関係人は申立人と利害関係が発生する第三者（個人、法人）、関係機関は国、県及び独立行政法人等を想定しています。調査に強制力を持たせることは難しいと考え「同意を得て」としています。「質問」については、事情聴取の中に含まれると考えます。	3
第19条 （外郭団体等の調査の協力）	趣旨に沿えば、努力規定に近い表現ではいけないため、「・・・協力的に協力するよう努めるものとするしなくてはならない。」に修正する必要がある。	1件	本市の外郭団体、指定管理者については、別法人であることから、努力義務規定が妥当であると考えます。 苦情調査の対象が、市の補助金を受けて執行する業務や公の施設の管理に関する業務の場合、その所管課との指導関係があることから、調査協力は円滑に行われるものと考えます。	3
第19条 （外郭団体等の調査の協力）	逐条解説書には「所管課を通じて苦情調査を行うこととなる」とあるが、所管課を通じて調査を行うと、迅速処理にできない。オンブズマンが直接苦情調査を行っても	2件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	問題はない。条例にオンブズマンが直接苦情調査を行うことを明記する必要がある。			
第19条 （外郭団体等の調査の協力）	外郭団体等は準行政機関であるから、調査に協力するのは責務であるため ・ オンブズマンが必要と認めたときは関係団体を調査できる。 ・ 関係団体等が非協力的な場合は公表する。 ・ 市長に報告をする。 を追記する必要がある。	1件		3
第20条 （調査結果の通知）	わかりにくい言葉であるため、「調査対象機関」を「 <u>関係する市の機関</u> 」に修正する必要がある。	1件	苦情等の調査に際して、対象となる市の機関を明確にするため、「調査対象機関」として定義したものです。	3
第21条 （勧告又は意見表明の通知）	第20条に重複するため、全文削除する必要がある。また、調査結果を公表するのは、オンブズマンの責務であるため（調査の結果、勧告及び意見表明）として下記のとおり新たに規定する必要がある。 <u>第〇〇条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、下記の権限を職務行使できる。</u> <u>（１）苦情等調査の結果、その事実と法と道理に基づいて見解を公表する。</u> <u>（２）苦情等調査の結果によって、市の機関等に対し業務については是正の措置を講ずるよう勧告する。</u> <u>（３）苦情等調査の結果、制度に原因がある場合には、条例・規則・要綱</u> <u>（４）市の機関に対し、条例・規則・要綱・解釈・運用・慣習等の</u>	3件	第20条は、オンブズマンの調査結果について関係者間において通知するものです。 本条は、是正の措置や制度の改善が必要とオンブズマンが判断したときに勧告又は意見表明行い、申立人及び調査対象機関に通知することを規定したものです。 ご意見の内容については、第7条（職務）において規定されているものと考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	<u>改善を求める意見を表明することができる。</u> <u>2 オンブズマンは、前項の勧告又は意見表明を行う場合において、必要があると認めるときは、他の機関に対し、共同で行うよう求めることができる。</u>			
第22条 （勧告又は意見表明の尊重）	第7条に基づく結果の表明は、全面的尊重しなければならないため、「第7条に規定する」を削除し修正する必要がある。第7条に規定する<u>この条例の規定に基づく見解、勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該見解当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。</u>	1件	「第7条に規定する」については、「勧告又は意見表明」の根拠規定であるため記載しています。また、勧告又は意見表明は、見解の次の段階で、重要度があり、他への波及の可能性などが懸念される場合など、行政として是正の措置や制度の改善が必要とオンブズマンが判断したときに行うため、市の機関にとって特に尊重する必要があると考えるため規定しました。	3
第23条 （措置の状況の報告）	第22条同様に、第7条に基づく結果の表明は、全面的尊重しなければならないため、「オンブズマンは、第7条に規定する見解、勧告又は意見表明したときは、当該見解、勧告又は意見表明・・・制度の改善の措置をとった状況について報告を求めるものとする。」の加筆が必要である。	1件	勧告又は意見表明は、見解の次の段階で、重要度があり、他への波及の可能性などが懸念される場合など、行政として是正の措置や制度の改善が必要とオンブズマンが判断したときに行うため、市の機関にとって報告を求める必要があると考えるため規定しました。	3
第23条 （措置の状況の報告）	具体的な期限を決めて段階的に市の機関は対応し態度を表明すべきであるため、 <u>・市の機関等は、勧告又は意見表明があった日の翌日から起算して10日以内に、オンブズマンに対し、勧告又は意見表明に対して、検討、受け入れ、もしくは拒否の</u>	3件	オンブズマンの職務である勧告、意見表明の実効性を担保するという観点から、オンブズマンは、市の機関が行った是正等の措置又は制度の改善の状況について、報告を求めることとしました。 報告の提出期限について様々	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	<u>意思表示を行う。</u> ・市の機関等は、<u>勧告又は意見表明があった日の翌日から起算して30 日以内に、オンブズマンに対し、具体的な是正又は改善措置の計画と措置について報告する。</u> ・市の機関等は、<u>勧告又は意見表明があった場合、すみやかに具体的な是正又は改善措置を行い、その後45日以内に「再発防止策」を提出する。</u> に修正する必要がある。		なご意見をいただいておりますが、本制度の簡易性、迅速性を図るという点から他都市の事例と同様に、勧告、意見表明後60日以内としており、業務処理を行う上で必要な期間であると考えます。	
第23条 （措置の 状況の報告）	調査の時点で改善すべきは、改善を始められるはずであるので、30日が妥当と判断するため、第20条第2項は、「前項の規定により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（30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。ただし、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、その理由を報告しなければならない。」に修正する必要がある。	1件		3
第23条 （措置の 状況の報告）	勧告又は意見表明を受けてから、是正等の措置又は制度の改善の状況を60日以内に報告するというのは、苦情を迅速に処理したことにならない。苦情を受け付け、オンブズマンが調査を開始した時点で、市機関は苦情の事実を知る。その時点から60日以内には苦情は処理つまり解決されるべきである。	2件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第23条 （措置の 状況の報 告）	逐条解説書では「制度の改善状況については、条例、規則等の改正が必要な場合も考えられることから60日以内の報告は困難な場合もあることを考慮し、勧告の場合を含め、是正、改善ができない正当な理由がある場合に限り、その理由をもって報告しなければならない」としている。 条文の「特別な理由」が、行政の事情によるものを「正当な理由」としている。	2件	ご意見のとおり、逐条解説書に記載している「正当な理由」は、条文記載の「特別な理由」に変更いたします。	5
第23条 （措置の 状況の報 告）	特別な理由の基準が明確でない。 具体的にどのような場合なのかの事例を表記すべきであり、その法的根拠等の許容範囲を明確にし、誰がどのように具体的にその結果を別の組織機関で審議するかを明確にしておくべきである。「ただし」以下の記述は削除すべきである。	2件	制度の改善状況については、条例、規則等の改正が必要な場合も考えられることから60日以内の報告は困難な場合もあることを考慮し、勧告の場合を含め、是正、改善ができない特別な理由がある場合に限り、その理由をもって報告しなければならないとしたものです。 期間内に報告ができない場合の理由については、支障となる様々な要因が想定されるため事例の表記は困難であると考えます。	3
第24条 第1項 （勧告等 の公表）	「規則で定めるところにより公表するものとする」とあるが、条例に明記すべきである。 オンブズマン制度の実効性を高め、さらに情報共有の視点から、次のように条文を提案する 「オンブズマンは、勧告若しくは意見表明をしたとき、又はオンブズマンに対する回答があったときは、その内容を市政だよりなどで公表し、市民に対する報告会を開	3件	勧告、意見表明の公表は、オンブズマンが行う勧告、意見表明の実効性を高めるために、勧告、意見表明、これらに伴う報告の公表を行うこととしたものです。 公表の方法は、広報誌やホームページなど、いくつかの媒体が想定されるため、規則で定めることとしました。 なお、先進事例である川崎市、	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	催し、市民と情報を共有しなければならない」		札幌市においても公表の方法は規則において規定されています。	
第24条 第2項 （勧告等の公表）	もしもの情報公開条例等の改正に備えれば、本質のみを記し、わざわざ条例を記載する必要はないため、「 <u>熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）及び熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）の趣旨に基づき、</u> 」を削除する必要がある。	2件	個人情報等の保護に関する根拠となる条例の記載であるため、必要であると考えます。	3
第25条 （活動状況の報告）	自治基本条例の情報共有の原則により、「オンブズマンは、…… ついて市長及び議会に報告するとともにこれを広く市民に公表する <u>しなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	1件	「公表」は、「広く世間に発表すること」であるため、ご意見の内容は含まれるものであると考えます。	2
第25条 （活動状況の報告）	自治基本条例の情報共有の原則理念にある如く、積極的かつ迅速な公表を図る意味からも、期限を四半期ごと若しくは半年以内と短く規定すべきであるため、 「オンブズマンは、 <u>毎年四半期度（半年以内に）、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広く市民に公表するしなければならない。</u> 」に修正する必要がある。	4件	オンブズマンは、1年間の活動実態及び実績等について、毎年度、年次報告書を作成し、任命権者である市長及び市民の代表である議会に報告するとともに、公表することとしています。市民がオンブズマンの活動状況を知ることによって、本制度をさらに理解することができることから広く市民の方々に理解いただけるよう、方法とその公表内容については、今後検討してまいります。	3
第25条 （活動状況の報告）	自治基本条例に基づくオンブズマン制度であるため、三者（市民・市長・議会）に報告するのはとうぜんであることから、 「オンブズマンは、 <u>毎年度活動、運営状況について市民及び市長及び並びに議会に報告するとともにこれを公表する。</u> 」 「 <u>活動状況の報告は、年度ごとの</u>	1件	報告の頻度について様々なご意見をいただいておりますが、事務量などを考慮し、他都市と同様に1年に1回が妥当であると考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	苦情申立て件数、苦情調査件数、 <u>勧告、意見表明及び是正措置等の回答その他の事項について年次報告書を作成し、市長並びに議会に報告し作成する。」に修正する必要がある。</u>			
第25条 （活動状況の報告）	三者協働で自治を進める上でオンブズマン制度は重要であり市民は主体的に取り込むべきであるため、新たに（市民との情報共有・協働および検証）を規定をする必要がある。 <u>第〇〇条 オンブズマンは、前条の規定によりその活動状況を市長及び議会に報告したときは、これを公表し、市民に対する報告会を開催するものとする。</u> <u>2 オンブズマンは、前項に掲げるもののほか、その活動に関し、積極的に市民に情報を提供するとともに、市民の参画及び市民との協働・交流に努めるものとする。</u> <u>3 オンブズマンは、報告会やシンポジウム、研究会等を開催し、市民と共に一年間の活動の検証会議を行う。</u>	3件		3
第26条 （事務局）	事務局は、オンブズマンの活動の独立性と効率的な遂行を保障することを目的とし、人事と予算はこの目的にかなうものでなければならない。このため、 <u>「事務局の独立性」</u> <u>「オンブズマンの指示に従い業務にあたる」</u> <u>「事務局の人事はオンブズマンの</u>	4件	オンブズマンが、市民の信頼に応え、申立てられた苦情を公正に処理していくために、それを支える事務局を組織することを規定しました。 組織するにあたっては、オンブズマン制度の特徴の一つである独立性を確保するため、事務局の役割としては、申立ての受	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	<u>意向を聴く」</u> <u>「オンブズマン制度を十分に機能させる事務所と人材と予算を講ずる」</u> <u>「事務局は常に市民と情報を共有し、市民に参画と協力を求めて、協働で運営するように努める」</u> を規定する必要がある。		付、オンブズマンの相談・調査日程の調整、文書管理等、事務的部分にある程度限定する必要がありますと考えます。 また、事務局職員は、オンブズマンの指示に従い業務にあたることや事務局の設置場所に配慮することなど、本市の行政（執行部）と一定の距離を保つことが必要と考えます。 このようなことを踏まえ、オンブズマンの独立性を確保するために、事務局の組織等も独立性を確保したいと考えますが、組織、人事、予算は、本市全体の中で位置づけ、配置、配分などを検討することとなるため、条例上の記載は困難と考えます。	
第27条 第2項 （専門調査員）	専門調査員はオンブズマンの活動を補佐するため法的、法律的識見と資質を必要とする。このため、<u>「法律又は行政に関し優れた識見を有する者のうちからオンブズマンの推薦によって市長が委嘱する。」</u>に修正する必要がある。	4件	本条文は、専門調査員を配置するための設置根拠と市長が任命を行うことを規定したものです。専門調査員の選考は、苦情処理という業務内容から、市民感覚に基づく判断能力が重要であるため、個人の資質に着目して幅広い分野からの人選を行う必要があると考えます。 専門調査員の選考にあたっては、このような考えの下、ご意見にある選考方法についても今後、十分検討してまいります。	3
第27条 第2項 （専門調査員）	専門調査員は、苦情に応じて非常勤で行うことが必要である。	2件	専門調査員は、勤務内容から苦情に応じて勤務することはできませんが、非常勤としています。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第27条 第3項 （専門調査員）	専門調査員についても（市の機関等の責務）、（兼職等の禁止）、（秘密を守る義務）の規定を準用する必要がある。	1件	専門調査員は、オンブズマンの指揮の下に業務を行うこととなるため、（オンブズマンの責務）（兼職等の禁止）、（秘密を守る義務）の規定を準用することとしました。	3
第28条 （委任）	同時期制定を目指す「市民参画と協働の推進条例」に準じるべき記載の追記として、「この条例の施行に関し必要な事項は、 <u>市民参画の手続きを経て規則で定める。</u> 」に修正し、パブリックコメントの対象とすべきである。	4件	本条例の規則については、条例から委任された申請様式等の事務手続き等について、定めることとしています。規則については、意見公募を行う予定はありませんが、市民の方々が利用しやすいものとすることに留意してまいります。	4
附則	附則によりオンブズマンや専門調査員の委嘱を先行して行うこととしているが、なぜオンブズマンや専門調査員の人選を、先行して行うのか。先行して行う必要はない。	2件	この条例の施行日は、市民にとって実際に申立て可能な日とすべきと考えます。オンブズマンの任命は、議会の同意が必要としているため、オンブズマンや専門調査員の人選など委嘱にかかる事務については、先行して行えることとしました。	3
その他	本来、オンブズマンの職務があり、オンブズマンが市機関に対して行う職務に対して、市機関の責務が生じる。同様に、オンブズマンが行う職務に関して市民の責務は発生する。以上の理由から、オンブズマンの職務が規定されていないのに、「市の機関の責務」「市民等の責務」を述べるのは、条文構成上ありえない。 第6条（管轄）、第7条（職務）は、総則に規定すべき内容であり、第3条（オンブズマンの責務）、第4条（市の機関の責務）、第5条（市民等の責務）は、第2章「責務」	2件	総則は全体的な規定であり、責務は、本制度に係るオンブズマン、市の機関、市民等が、本制度を行う上での前提となるものと考え、総則に含めています。管轄と職務は、個別の実態的な規定という考え方から総則と別に第2章として規定しています。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	として規定すべきである。			
その他	当初は、条文として独立して規定してあった「勧告及び意見表明」が削除され、第7条の職務規程となった。「職務」はあくまでも職務を規定したものである。「勧告及び意見表明」の項目があるのは、調査の結果、オンブズマンがどのようなことをするのか、勧告と意見表明について具体的に述べた項目である。「勧告及び意見表明」の項目を削除し、第21条「勧告又は意見表明の通知」に変更しているのは、オンブズマン制度を分かりにくくするものである。 「勧告及び意見表明」の項目も復活し、「調査」と同様に時系列で記述すべきである。	1件	勧告及び意見表明については、第1条において本制度全体の概要の中で、行政を改善する機能として記載し、具体的な内容については、オンブズマンが職務として行うものであるため、第7条の職務の中で、申立てによる調査や自己の発意による調査とともに規定しました。	3
その他	自治基本条例が制定を受けて、他都市より前進したすばらしいオンブズマン条例を制定する歴史的責任がある。しかし、条例素案と逐条解説書は、他都市に比べて大きく後退し先行条例よりも劣ったものとなっている。 川崎市や札幌市の条例のそれぞれに重要な事項は採用されておらず、市民のためのオンブズマンが機能できないような仕組みを採用している。それぞれの重要な事項を採用すべきである。 札幌市の「市民との交流」の条文にあるような「積極的な市民への情報提供」「市民の意向を把握する施策」を採用すべきである。	2件	本条例の素案作成においては、熊本市オンブズマン条例検討委員会を設置し、川崎市や札幌市などの先進都市の条例も参考とし、検討をいただいています。 市民との交流に関する規定については、第25条（活動状況の報告）で、情報共有の原則に基づき、制度内容を市民の方々に知っていただくこととしています。また、活動状況の周知などにおいて、本市とオンブズマンが連携し、他都市の事例も参考としながらその方法等について十分工夫に努めたいと考えます。	3
その他	「市長の公約」や「公開質問状に対する回答」および「市長の発言」	2件	本制度の制度設計にあたっては、次のことを基本としていま	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	に沿わない「条例素案」。オンブズマンの機能が発揮されない、市長の意図に反する条例素案となっている。 ①第三者の目から市政チェックを行う体制をさらに充実・強化し、その結果を市政に反映させる有効な制度 ②簡易性、迅速性を持ち、市民が利用しやすく、内容を理解しやすい制度としたい。 ③市政に対して是正の措置等を要求した場合に、その実効性を担保する制度とする必要。 ④この制度のもつ、市政チェック機能及び市政改善機能を高めることにより、市民の市政に関する理解と信頼を向上させる ⑤オンブズマンは、個々の事案について解決を図っていく中で、市民と情報を共有し、協働によって市政チェックを行い、市政の改善を図るもの。 市長が委員会案を受理されたときのコメント「オンブズマン機能が十分発揮する条例、熊本独自のオンブズマン条例」とは、正反対の条例素案が提案されている。市長の公約に沿い、市政チェック機能及び市政改善機能が十分に発揮する条例にすべきである。		す。 １ オンブズマンが、中立的立場で、公平、公正に職務を行うことを保障する制度とすること。 ２ 既存の救済制度と比較して、簡易性・迅速性を持ち、市民が利用しやすく、内容を理解しやすい制度とすること。 ３ オンブズマンが、市民の苦情だけでなく、自己の発意に基づく調査を行い、是正の措置等を勧告する等、行政の監視並びに改善を促す機能を高めることにより、行政サービスの見直しを行い、市民の市政に対する理解と信頼を向上させる制度とすること。 このようなことから、市長が解答したオンブズマン制度に関する質問状の内容と今回の素案の考えは、異なるものではないと考えております。	
その他	熊本市オンブズマン条例検討委員会において、自治基本条例の視点からは検討されておらず、第２３条、第３８条の規定も誠実に実行しようとしていない。自治基本条例に定める事項を最大限尊重するオンブズマン条例と運用にすべ	2件	オンブズマン制度は、自治基本条例の趣旨を具体化する制度の一つとして、同条例第２３条において規定されており、同条例において本制度が導入された趣旨を踏まえ構築することとしました。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	きである。 また、自治基本条例の自治運営の原則「情報共有」「参画と協働」は一切、条文に盛り込まれていない。市民との「情報共有」「参画と協働」を盛り込むべきである。		本制度は、市民の苦情だけでなく、自己の発意に基づく調査を行い、是正の措置等を勧告する等、行政の監視並びに改善を促す機能を高めることにより、行政サービスの見直しを行い、市民の市政に対する理解と信頼を向上させる制度であり、制度そのものが、市民の参画と協働を進める有効なものであると考えます。 また、オンブズマンが、個々の事案について解決を図っていく中で、市民との情報共有が図られる制度でもあると考えます。	
その他	素案の説明会への市民の参加者が少ない。自治基本条例では、「市民との情報の共有」が基本理念となっています。情報の共有を行うためには、検討結果を市民が十分に知り、考え、判断する時間が必要です。そのための学習会、シンポジウム、報告会等が必要です。5回だけの説明会で終わることなく、学習会、シンポジウム等を開催し、情報共有に努めることを要望する。	2件	地域説明会については、市政だよりや市施設におけるチラシ配布等を行い、市民の方々にご参加いただけるよう努め、市内5箇所において実施いたしました。しかしながら、ご意見のとおり多くの方にはご出席いただけませんでした。本制度の周知は、市民が本制度を理解し、有効に活用するために非常に重要であるため、オンブズマン制度開始に向けて周知については、今後、その方法等について十分工夫に努めます。また、制度説明等を行う際には、わかりやすさを第一に心がけてまいります。	4
その他	熊本市オンブズマン条例検討委員会の委員は、大学教授、弁護士、消費生活アドバイザー、行政代表、公募市民であり、全市民の生活に	1件	熊本市オンブズマン条例検討委員会の委員は、「審議会等の設置等に関する指針」に基づき設置し、検討が行われたもので	5

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	重大な関係のある条例の検討に、5人は少ない。川崎市の研究会には、6名の研究者が入っていた。 「審議会等の設置等に関する指針」の第7条では、「職員を委員に選任しないこと」とあるが、これに反している。 検討においても主体性を失い、行政からの提案が次々に採用され、条文と運用規定が悪くなった。		す。 また、市民との意見交換会においても広く意見を聴いていただきました。	
その他	情報共有の原則から学習会やシンポジウムの開催を求めたが、行われたのは、8月31日に開催された意見交換会1回だけであった。 つまり、市民との情報共有をめざし、市民の関心と理解を高めて条例素案をつくる意思はなかった。 市民のためにオンブズマン条例をつくる意思が欠落していた。 オンブズマン条例制定のための方針と計画をもっていなかったこと、市民のためにオンブズマン条例をつくる意思が欠落していたこと、自治基本条例に基づいてオンブズマン条例の制定を行うという計画・構想がなかったことが、検討委員会の検討に反映したと考えられる。	1件		5
その他	意見の提出期間が平成22年12月1日（水）～平成23年1月7日（金）となっていることは、市民から意見を聴く機会を意図的に少なくしているように思いました。それは期間が年末年始であり、多くのイベントが行われている時期を含んでいる。また提出期間内に説明会の行われている期間（1	1件	今回のパブリックコメント（意見公募）については、速やかな条例施行を目指すため、本市のオンブズマン条例素案として提出できることとなった段階で意見公募を行ったものです。 実施時期について意図的なものではなく、年末年始期間の休暇を除き、1ヶ月間の期間を定め	5

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（文書提出分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	2月1日から10日）を含んでいることなどを考慮すると実質2週間にも満たないように思います。		ました。 また、地域説明会については、本条例素案の説明を聴いていただいた後が、より具体的なご意見がいただけるものと考え、意見公募の当初に設定したものでございます。ご意見については、今後の参考とさせていただき、実施時期について注意して行いたいと考えます。	
その他	自治基本条例第22条（説明責任）、第30条（市民参画・協働のための仕組み）等々の条例理念が遵法すべきパブリックコメントを実施していただきたい。 今迄は、市民の声を要約し、パブコメをやりました、市政が決めたことは変更しません、との理念で執行されていた。今後は、市民等の真意の声が明確に届くような業務執行をしていただきたい。市民の声・意見提言等の真意がわかる業務執行をすべきです。	1件	パブリックコメント（意見公募）は、市民の方々への説明責任を果たし、市政への参加を促進し開かれた市政に資することを目的に実施するものです。 いただいたご意見については、これに対する本市の考え方を示した上で、公表することとしています。	5

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第1条 （設置）	1条の見出しを「目的及び設置」としていただきたい。（東部公民館）	1件	自治基本条例第23条の規定に基づきオンブズマンを「設置」するための条例であるため、見出しは「設置」としました。	3
第1条 （設置）	「設置」に書くべき文言として、自治基本条例の行政手続にもありますが、「公正」と「透明性」を入れるべきだと思います。（東部公民館）	1件	本条では、オンブズマン制度により市政に関する市民の苦情を簡易迅速に処理し、勧告及び意見を表明することにより市民の権利利益の保護を図ると	3
第1条 （設置）	条例には2つの目的があります。一つ目は市民の苦情を簡易迅速に解決すること。二つ目は、行政が是正改善して、行政改革を進めることです。しかし、第1条で、目的として明確に謳われていません。第1条では行政の本来あるべき姿がイメージとして描かれていません。行政の為の条例で、市民の本当の権利や利益を擁護する条例ではないことの証拠です。自治基本条例には明確に謳ってあります。自治基本条例に書かれているような市政の実現をなぜ目指さないのですか。 重要なのは、以前は「市民の意向を尊重して」という言葉が入っていたが、削除されているのはなぜですか。（富合総合支所）	1件	いう制度の概要、性格を表しています。この制度が円滑に働くことにより、市政に対する市民の理解と信頼の確保が図られるという効果、即ち目的が期待できると考えます。	3
第1条 （設置）	「簡易迅速に処理する」とありますが、これはどういう意味でしょうか。（東部公民館）	1件	手続きや申立様式については簡易な方法で行い、苦情調査については、オンブズマンが市の機関に対して調査権限を持つことで、調査が円滑に進み、迅速性が機能すると考えます。このため、本制度により市民の	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			方々の市政に関する苦情を簡易迅速に処理することができるためこのような表現としています。	
第2条 （定義）	苦情の定義も入れておいたほうが良いと思います。行政で使われる言葉をわかりやすく書いたほうが良い。 （東部公民館、富合総合支所、本庁）	3件	定義は、条文に使用する文言の意味について疑義が生じる場合に行う必要があると考えます。一般的に「苦情」の文言は使用されており、特に疑義を生じるものではないと考えます。また、定義を行うことにより、苦情の範囲が限定されることになりかねない場合が想定されます。	3
第4条 （市の機関の責務）	市の機関の責務として、独立性を尊重するとありますが、その方策として、どのようなことを考えられていますか。（東部公民館）	1件	第4条における規定の他に、オンブズマンの委嘱に際して、市民の代表である議会の同意を必要とすることにより、身分上の独立性と中立性を確保することとしています。解嘱についても同様です。 その他にも事務局職員は調査等を行わず、オンブズマンの事務的補佐を行うことで、独立性を確保していきたいと考えます。	3
第5条 （市民の責務）	市民の責務において「制度の円滑な運営に努める」とは、具体的にどうのことですか。 （東部公民館）	1件	市民の責務では、「円滑な運営に努める」とし、市民の方に、特別に負担になるようなことを規定していません。オンブズマンが、苦情調査を実施する際に、苦情内容等の説明をいただいたり、資料の提供などを想定しています。	3
第6条 第1項 第1号	管轄の問題ですが、法的救済制度を補完するのがオンブズマン制度だと言っています。これによって	1件	本制度は、行政訴訟や行政不服審査など他の法制度で定められた既存の法的救済手段の補	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
(管轄)	行政不服審査法に基づくもの等を除外していますが、オンブズマン制度は、他の救済制度を補完する役割ではありません。憲法の第94条地方自治の行政、立法は、法律に反しない限りは制定し、執行することができます。つまり、自治基本条例に基づいて自治を進めていくことを規定しています。そうすると、法律に基づく救済制度と、条例に基づく救済制度は、同時に存在するものです。オンブズマン制度は条例に基づいて作るので、独自に判断して良いと思います。川崎市では管轄外としていません。（本庁）		完的役割であるという観点から管轄外とすべき事項があると考えます。 このため、判決、裁決等により確定した事項は、救済手段として他の法制度に基づき確定したものであり、判決、裁決等を求め現に係争中の事項は、申立てている法的救済手段への影響を考慮する必要があるため管轄外としました。 なお、オンブズマンに申立てを行った事案について他の法的救済制度への申立てを制限するものではありません。	
第6条 第1項 第1号 (管轄)	オンブズマンは、制度の改善を求める意見表明をすることができます。情報公開・個人情報保護審議会の答申は、制度の見直しまで波及しません。開示請求の異議申立てに対する答申の内容は、制度の改善についての審議はされないのので、オンブズマンの苦情申立対象として良いのではないかと思います。国の行政不服審査法とは別で、市の条例で審議会を設置したものです。（本庁）	1件	情報公開・個人情報保護審議会 で審議された同様の内容であれば、行政不服審査法に基づく制度であるため、オンブズマンの管轄外になると考えます。	3
第6条 第1項 第2号 (管轄)	自治基本条例の協働の理念があるのに、議会を管轄外にする考えはどこから出てきたのですか。市の執行機関と一体で行政を行っているの、オンブズマンが調査できるようにした方が良いのではないかと思います。 （本庁2件）	2件	本制度は、自治基本条例第23条を設置根拠として、地方自治法第138条の4に基づき設置される市の附属機関です。 自治基本条例は、市民、行政、議会が協働でまちづくり等に取り組む理念等を規定していますが、本条例においては、議会の自律権という観点から議	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			会、議員、議会事務局の行為は管轄外になると考えます。	
第6条 第1項 第5号 （管轄）	管轄外に職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項、オンブズマンの職務に関する事項、議会に関する事項などがあります。これに関して不満があるときはどういうことが住民に対してしてもらえますか。 （東部公民館2件）	2件	管轄外の事項やオンブズマンの判断に不満がある場合については、他の法的救済手段をとることができます。	3
第7条 第1項 第1号 （職務）	第1項第1号が「調査すること」で終わっているのは、中途半端であり、「簡易迅速に処理すること」とするべきです。オンブズマンは簡易迅速に処理を行わなければなりません。簡易性と迅速性は切り離すべきではないと思います。 （富合総合支所）	1件	「調査すること」としていますが、第2項の「調査に基づき見解を示す」ことでオンブズマンは判断を示します。 「簡易迅速」については、第1条で制度全体の特徴として記載しており、表記されているものと考えます。	3
第7条 第1項 第2号 （職務）	オンブズマンが調査を終了したときに示す「調査に基づく見解」と、その後に、必要があれば行う「勧告又は意見表明」の違いは何ですか。手順的には理解できますが、言葉の使い方が混同しやすいのではないのでしょうか。 （植木総合支所）	1件	「見解」は、苦情申立人の持っている不満の原因がどこにあるのかの調査を行い、明らかにすることです。「勧告又は意見表明」は、見解の次の段階で、重要度があり、他への波及の可能性などが懸念される場合など、行政としての見直しや制度の改善が必要とオンブズマンが判断したときに行います。 今後は、制度を説明していく上で、表現や説明方法をわかりやすく工夫してまいります。	3
第8条 第2項 （組織等）	逐条解説書でオンブズマンの資格要件「法的解決能力、また、行政一般に関し～」 「また」というのはどちらか一方をいう意味ではないですか。表現が理解しにくいと思います。 （東部公民館）	1件	ご指摘の「また」というのは、どちらか一方をいう意味ではなく、これに加えてという意味で使用しています。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
第8条 第2項 (組織等)	逐条解説のオンブズマンの資格要件で、法的解決能力を持った人を否定しています。しかし市長は、法的解決能力を持った人がオンブズマンになるべきだと回答されている。川崎市も法律の専門家が必要だといわれている。市長の回答と川崎市の回答の内容から大きくかけ離れて、札幌市の例を参考にして法律の専門家以外からオンブズマンを選任しようとしている。熊本市は、どのような人を想定しているのですか。実際の運用において、法律の専門家を排除しようとしているのではないですか。 (東部公民館3件)	3件	オンブズマンの選考は、苦情処理という業務内容から、市民感覚に基づく判断能力が重要であるため、個人の資質に着目して幅広い分野からの人選を行う必要があると考えます。 このため、オンブズマンの選考にあたっては、このような考えの下、ご意見にある法的見地から判断を行う能力も選考過程における一つの要件として捉え検討してまいります。	4
第8条 第2項 (組織等)	解説書では、一般的には法的解決能力に長けている方だけけれども、他の自治体では法律の専門家以外にも選任されている例があるということなので、できるだけそういった方達に多くの機会を与えていただきたい。(本庁)	1件	オンブズマンの選任にあたっては、ご意見を踏まえ、検討してまいります	4
第8条 第2項 (組織等)	熊本市は札幌市を見習って法律の専門家以外にもオンブズマンを選ぼうとしています。札幌のオンブズマンはどういう人ですか。 (本庁)	1件	札幌市は弁護士資格を持つ方の他に、元会社役員の方なども選ばれています。札幌市では、個人の資質に着目して市民感覚を求めて幅広い分野からの人選が行われています。	3
第8条 第2項 (組織等)	オンブズマンの選任は、市長が直接選ぶのか、どこが最初に候補者を挙げ、どこで選考がされるのか教えてください。選考過程の情報を共有して、皆が納得する形で行うと市長は言っています。 第三者機関を設けて、選考基準を公表しながら選考することも行い	3件	オンブズマンの委嘱は、市長が、市民の代表である議会の同意を得て行うことで、中立性を確保できるものと考えており、公募や選考委員会の設置は、予定していません。 しかし、そこに至るまでの選考にあたっては、市民に対する説	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	ますか。 （東部公民館3件）		明責任を果たす意味から、人選の基準や選考過程について可能な限り明らかにするなど、その透明性を確保する方策について十分検討する必要があると考えます。	
第8条 第2項 （組織等）	オンブズマンは公募で参加を促すなどの方法を考えていますか。（本庁）	1件		3
第8条 第2項 （組織等）	オンブズマンの設置は、天下り先が増えるだけで、報酬を支払うのはもったいないと思いますし、人数も多いと思います。調査をオンブズマンが行えば、専門調査員も要らないと思います。 （西部公民館）	1件	オンブズマンは、行政に関し識見が高く、市民の方と行政の間に立った、中立的な立場で公正公平に判断していただきたいという趣旨から、民間の方を登用する考えです。専門調査員については、正確な調査と的確な判断を行うため、オンブズマンの補助として必要と考えます。報酬については、業務量も責任も大きい仕事ですので、それに見合う額を支払う必要があると考えます。	3
第8条 第2項 （組織等）	オンブズマンは、大学の教授などを考えておられるかと思いますが、県外の方とか、全国的にも有名な方を選任する可能性があるのですか。それとも地元の方々を中心に選任されるのですか。（本庁）	1件	本市には、オンブズマンに求められる優れた識見や社会的信望を有する方が十分おられると考えます。また、勤務時間などについても考慮する必要がありますので、熊本から選任したいと考えています。	3
第11条 （兼職等の禁止）	オンブズマンが、他の非常勤特別職を兼ねることについては、いけないと思います。オンブズマンが最初から中立性や公平性を欠いては、オンブズマンの性格や目的に関して問題があると思います。 （東部公民館）	1件	本市の非常勤特別職は数が多く、多数の有識者が非常勤特別職に就いておられます。条例でオンブズマンが本市の他の特別職を兼ねることを禁止した場合、オンブズマンの人選に制約が生じるおそれがあると考えます。 このため、オンブズマンが、本市の他の特別職との兼職がある場合は、できるだけその解消	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			を図りたいと考えます。	
第15条 第1項 第2号 （調査対象外事項）	オンブズマンへの申立ては、不利益を受けた本人しかできないのでしょうか。制度上、市民と行政の協働の中で、より良く行政運営していこうと、制度そのものを見直したいときに、自己の利害に絡んでいない人が意見を言うのは問題があるのですか。 （植木総合支所）	1件	本制度本来の趣旨やオンブズマンの負担を考慮すると、対象とする苦情の内容を広範化することなく、本市の市政に関するもので、かつ申立人自身の利害にかかわることに限定する必要があると考えます。	3
第15条 第1項 第3号 （調査対象外事項）	調査対象外事項で、苦情の中身は妥当性があるけれど1年経過したものについて対象外とした場合、支障が出てくるのではないかと思います。 （東部公民館）	1件	申立て期間を無制限に認めることは、事実確認や調査が困難となる場合や権利関係の確定ができないなど行政の安定を損なうこととなります。このため、他の自治体と同様に申立て期間は、1年以内としました。ただし、1年以内に苦情申立てを行うことができない正当な理由があるときは、特例とした他、期間の起算日にあたっては、事実の終わった日も対象としました。	3
第15条 第1項 第3号 （調査対象外事項）	調査対象外事項の中で、「正当な理由」という文言がありますが、内容が明確ではありません。川崎市のように、正当な理由の内容を明確に条例などに規定する必要があると思います。 （東部公民館、本庁）	2件	正当な理由は、天災地変等による交通の途絶など、いくつかの事例が想定されるため、規則で定める事由としました。また、オンブズマンが正当な理由があると認めるときも特例としました。 なお、先進事例である川崎市、札幌市においても正当な理由の事例は規則において規定されています。	3
第16条 第3項 （調査の	「調査対象機関」という文言が新しく出てきましたが、「関係する市の機関」の方がわかりやすいと思	1件	苦情等の調査に際して、対象となる市の機関を明確にするため、「調査対象機関」として定	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
開始・不開 始に係る 通知)	います。 (東部公民館)		義したものです。	
第18条 (調査方 法)	調査方法の表現で「することがで きる」となっていますが、「しなけ ればならない」としなかった理由 は何ですか。申立てをした側から すると、丁寧に調査して欲しいの で、「することが出来る」の表現で は、丁寧な調査や意見の聴取が担 保されていないと思います。基本 的にきちんとした調査をするよう にしておく必要があると思いま す。 指定管理者については公の施設の 管理者ですから、市に準じてやっ ていただきたいと思います。 (東部公民館)	1 件	オンブズマンの職務権限とし て規定しているため「すること ができる」としています。また、 市の機関に対しては第4条で 積極的に協力するよう責務を 課していますので、オンブズマ ンの調査は十分行うことがで きると考えます。 本市施設（公の施設）に関する 苦情については、所管課を通じ て調査対象となりますが、協力 義務を定めているとともに、そ の所管課との指導関係がある ことから、十分な調査が行わ れ、必要な措置をとることがで きるものと考えます。	3
第18条 第2項 (調査方 法)	調査方法のところで、「同意を得 て」という文言があります。また、 以前は「質問をし、」という文言が 入っていました。質問は、オンブ ズマンの大切な調査権ですから。 自由に調査できるように入れるべ きだと思います。「同意を得て」を 入れることによって、同意が無け れば何もできませんので、削除す べきだと思います。他都市は「協 力」となっているかもしれませんが、質問権を放棄してはいけませ ん。 (東部公民館)	1 件	関係人（申立人と利害関係のある 第三者等）及び関係機関（国 及び県等）に対しての調査に強 制力を持たせることは難しい と考え「同意を得て」としてい ます。 「質問」については、事情聴取 の中に含まれると考えます。	3
第19条 (外郭団 体等の調 査の協力)	外郭団体に不満があっても、民間 ということで手が届かない。「協力 するよう努める」とあるが、拘束 力のある協力にしておかないと、	1 件	市の外郭団体が行う、市の補助 金を執行業務については、市の 所管課が調査対象機関となり、 苦情の調査を行うことは可能	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	膨大な業務が蚊帳の外になってしまうので、毅然とした対応ができるように改善したほうが良いと思う。 （東部公民館）		です。その際に、調査を円滑に行うことができるよう、外郭団体は協力に努めるとしてまいります。その場合、その所管課との指導関係があることから、調査協力は円滑に行われるものと考えます。	
第23条 第2項 （措置の 状況の報告）	条例素案には「特別な理由」がある場合となっていますが、解説書の方は「正当な理由」に改められています。更に重要なのは、制度の改善と措置状況についての「措置」を抜いてあります。「措置」を入れた場合、「制度を改善する措置をとる」ということで、報告に60日以上かかる状況にはなりません。「措置」を抜くことで、是正と改善に特別な理由がある場合には報告しなくても良いとなっているので、「制度の改善状況」を「制度改善の措置状況」としてください。また、特別な理由の判断は、関係する市の機関が判断して、認定した場合は60日以内に報告しなくても良いことになります。特別な状況は、普通に起こらない事なので、「特別な理由」はいらないと思います。他都市の条例にも入っていませんし、特別な状況が発生した事例も無いのではないですか。 （東部公民館、本庁）	2件	ご指摘のとおり解説書における「正当な理由」は、「特別な理由」に訂正します。 また、「市の機関が行った是正」は、「市の機関が行った是正等の措置」に訂正します。 オンブズマンの職務である勧告、意見表明の実効性を担保するという観点から、オンブズマンは、市の機関が行った是正又は改善措置の結果や状況について、報告を求め、市の機関は報告を行うこととしました。 しかし、制度の改善状況については、条例、規則等の改正が必要な場合も考えられることから60日以内の報告は困難な場合もあることを考慮し、勧告の場合を含め、是正、改善ができない特別な理由がある場合に限り、その理由をもって報告しなければならないとしたものです。	3
第23条 第2項 （措置の 状況の報告）	条例を作るときの基本的なスタンスとして、但し書きというのは救済の意味もあるのではないかと思いますので、この場合、申立人にとって有利になる但し書きはあっても良いが、行政に有利になる但し書	1件		3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	きは削除していただきたいと要望します。60日で出来ないなら出来ないという報告になり、それを市民が判断することになると思います。（本庁）			
第23条 第2項 （措置の 状況の報 告）	第23条の第2項について、「特別な理由」とは、オンブズマンだけが判断するのですか。それとも第三者機関によって判断されるのですか。（本庁）	1件	市の機関が、「特別な理由」がある場合に限りその理由を報告し、オンブズマンが承認等の判断を行うこととなると考えます。	3
第25条 （活動状 況の報告）	逐条解説書に「広く市民にも公表する」とあるが、どのような形で公表されるのか、1年に1回で良いのかどうか。1年に1回では、情報共有が進まないと思います。（東部公民館）	1件	オンブズマンは、1年間の活動実態及び実績等について、毎年度、年次報告書を作成し、任命権者である市長及び市民の代表である議会に報告するとともに、公表することとしています。市民がオンブズマンの活動状況を知ることによって、本制度をさらに理解することができることから広く市民の方々に理解いただけるよう、方法とその公表内容については、今後検討してまいります。 報告の頻度については、事務量などを考慮し、他都市と同様に1年に1回が妥当であると考えます。	3
第25条 （活動状 況の報告）	オンブズマンが、申立人からの苦情に対して調査をしないと決定したことは公表されますか。オンブズマンも、調査に至らない事案を公表しないと、行政サイド寄りのオンブズマンになる危険性があると思います。本来は、申立人全てが同等の権利として行使されるオンブズマン制度です。市民の理解を得る為にも全ての事例公表を強	1件	年次報告書の中で、調査を行わなかった事例も掲載したいと考えています。また、市のホームページ上でも掲載する予定です。なお、申立人には理由を付して通知を行い、説明責任を果たしたいと考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	く望みますし、改定してもらいたいと思います。（本庁）			
附則	オンブズマンや専門調査員の人選に係る事項を先行して行えることとした意味は何ですか。条例が公布、施行されて、準備が整わないうちにオンブズマンと専門調査員の人選を行う印象を受けます。（東部公民館）	1 件	この条例の施行日は、市民にとって実際に申立て可能な日とすべきと考えます。オンブズマンの任命は、議会の同意が必要としているため、オンブズマンや専門調査員の人選など委嘱にかかる事務については、先行して行えることとしました。	3
その他	幸山市長は、「オンブズマンは、個々の事案について解決を図っていく中で、市民と情報を共有し、協働によって市政チェックを行い、市政の改善を図る」としています。この考えは、条例素案のどこに入っていますか。市長の考えからすると、勧告等、措置の状況、活動状況の公表以外にも、見解を示した事案についても公表すべきだと思います。（東部公民館）	1 件	本制度は、個別の案件を通じて市民の方々と情報の共有が図られる制度だと考えます。「勧告又は意見表明」は、重要度があり、他への波及の可能性などが懸念される場合など、行政として是正の措置や制度の改善が必要とオンブズマンが判断したときに行います。このため、広く市民の方々に公表することを規定しました。 見解の公表については、毎年度、年次報告書を作成し、その中で具体的事例とオンブズマンの考え方を示すこととしており、このような方法で広く市民の方々に公表したいと考えます。	3
その他	制度導入のきっかけで、オンブズマン制度は、自治基本条例の趣旨を具体化する制度の一つとして設置されます。オンブズマン制度には、情報共有、参画協働を具体化するものとして、条例のどこにどのように含まれているのか示してください。（東部公民館）	1 件	本制度は、自治基本条例第23条に基づき、設置するものです。 同制度は、個別の案件を通じて市民の方々と情報の共有が図られる制度だと考えます。また、第3条（オンブズマンの責務）において、市民の方からの情報提供も含め、市政に関する	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
			情報収集に努めることとしています。他にも、勧告及び意見表明、活動状況の公表によっても市民の方々との情報共有が図られると考えます。	
その他	総則の中に管轄と職務を入れるべきだと思います。（富合総合支所）	1 件	総則は全体的な規定であり、責務は、本制度に関係するオンブズマン、市の機関、市民等が、本制度を行う上での前提となるものと考え、総則に含めています。管轄と職務は、個別の実態的な規定という考え方から総則と別に第2章として規定しています。	3
その他	経営戦略会議で何が決定されたか。それはどういう目的、性格の決裁がされたか教えてください。何人の方が発言をされて、その内容はどのようなことですか。具体的に教えてください。（東部公民館）	1 件	経営戦略会議では、本市の案としてパブリックコメントにかける条例素案を決定しました。主な意見は、オンブズマンが調査を行う際に、税法上の守秘義務の規定との関係や、申立て期間の期限の問題等の質疑がありました。	5
その他	参加者が少ないので、説明会をもっと宣伝をすると良いと思います。オンブズマン制度が、どれだけ自分たちの生活に関わっていくのか解かってもらえるよう、各地域へ呼びかけるなどの努力が必要だと思います。良い制度を作っているのだから、興味湧くような宣伝を行い、説明もわかりにくそうなものには意味を添えるなど、工夫してもらいたい。オンブズマンというのは知っているようで、実際何か起こったときにどうしたらよいか解からないと思いますので、多くの人に浸透していくよう	5 件	本制度の周知は、市民が本制度を理解し、有効に活用するために非常に重要であるため、オンブズマン制度開始に向けて周知については、今後、その方法等について十分工夫に努めます。また、制度説明等を行う際には、わかりやすさを第一に心がけてまいります。	4

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	に努力をしてもらいたいと思います。 （東部公民館3件、富合総合支所2件）			
その他	市長に対する質問の回答の中での市長の考えと違うものが、経営戦略会議で市長も納得された内容ということで公表されていることに対して矛盾を感じます。市長が、判断されたうえでの条例素案と理解してよろしいですか。 （東部公民館）	1件	本制度の制度設計にあたっては、オンブズマンが、中立的立場で、公平、公正に職務を行うことを保障する制度とすること。 既存の救済制度と比較して、簡易性・迅速性を持ち、市民が利用しやすく、内容を理解しやすい制度とすること。 オンブズマンが、市民の苦情だけでなく、自己の発意に基づく調査を行い、是正の措置等を勧告する等、行政の監視並びに改善を促す機能を高めることにより、行政サービスの見直しを行い、市民の市政に対する理解と信頼を向上させる制度とすること。を基本的な考えとしています。 このようなことから、市長が解答したオンブズマン制度に関する質問状の内容と今回の素案の考えは、異なるものではないと考えます。	3
その他	この条例を市が喫緊に進めなければならない理由がありますか。自治基本条例で参画、協働を謳っているのに、新しい公共という考えにより、外部委託する形で市民と協働でやっていくと、民間同士のトラブルなどの発生率も上がるから喫緊だということならわかりますが、そういう理由ではないです	1件	本市のオンブズマン制度は、自治基本条例の中で設置が規定されています。同条例制定の検討過程において、本制度の必要性が検討され、条例設置が盛り込まれていると認識しています。このため、出来るだけ早い時期に設置するべきと考えます。	3

素案に関するパブリックコメントでの意見及び意見に対する市の考え方（地域説明会分）

項目	意見の内容	意見数	意見に対する本市の考え方と対応	対応
	ね。 （東部公民館）			
その他	事務局の体制で、事務局長は、局長級の方が良いと私たちは提案していますが、どうなりますか。（東部公民館）	1 件	オンブズマンの独立性を確保するために、事務局の組織も独立性を確保したいと考えますが、本市組織全体の中で位置づけを検討することとなります。	3
その他	市民（当事者）の人権侵害があった場合、オンブズマンが対処することになります。しかし、行政の執行は元々、地方自治体の仕事なので、市で調査したり、処理するべきだと思います。オンブズマンを設置する意味は無いのではないのでしょうか。 また、自ら調査を行えないようなオンブズマンを選任しないでください。 （西部公民館 2 件）	2 件	現在、市民の方からの苦情に対しては、市としての説明を行いますが、双方の意見が対立して解決できない場合があります。オンブズマン制度は、第三者の立場で公平公正に判断し、苦情に関する問題を解決する制度であるため、苦情処理の有効な手段であると考えます。また、オンブズマンの業務は多岐にわたり、その業務量も多いことから、専門調査員を置くことが、迅速な処理につながるものと考えます。	3
その他	市とは別の自治体である合併特例区の事業について、苦情があった場合、オンブズマンの対象となるのですか。（富合総合支所）	1 件	合併特例区は特別地方公共団体ですが、法令に基づき市長は特例区に対して調査や指示の権限が認められています。 市長はオンブズマンの調査対象ですので、合併特例区も市の機関と同様に対応することになります。	2