

第2回 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会 次第

日時 : 平成22年 7月 12日(月) 10:00~12:00

場所 : 熊本市本庁舎4階モニター室

次第

1 開 会

2 議 事

(1) 第1回検討委員会において新たな論点の意見が出された項目の論点整理
(NO.1、4、5、6、7、11、13、14)

(2) 第1回検討委員会において新たな論点の意見が無かった項目の確認
(NO.2、3、8、9、10、12)

※検討票NO.1~14までの論点及びその整理の方向性を確認

(3) 検討票についての課題整理

- ・苦情処理等について(NO.15~21)
- ・問題解決方法について(NO.22)
- ・実効性の担保手段について(NO.23~25)
- ・その他(NO.26)

(4) 次回開催日程(開催スケジュール確認)

3 閉 会

第 2 回熊本市公的オンブズマン条例検討委員会資料

- 第 1 回熊本市公的オンブズマン検討委員会議事録 資料 1

- 第 1 回検討委員における検討課題整理分類表 資料 2
 - 再検討票【NO.1、4、5、6、7、11、13、14】
 - 検討票【NO.2、3、8、9、10、12】

- 他都市オンブズマンの処理事例集 資料 3

第1回 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会議事録（要旨）

日 時 平成22年7月1日（木） 午前10時00分～正午

会 場 市庁舎4階 モニター室

出席者 坂本秀徳委員、徳永理映委員、柳楽雅子委員、渡邊栄文委員、坂本孝広委員

事務局	1 開会 ただ今から、第1回熊本市公的オンブズマン条例検討委員会」を開会いたします。委員長選出まで進行を務めさせていただきます広聴課長の金森でございます。なお、本日は私のほか、事務局職員といたしまして、広聴課職員が出席しております。また、企画情報部長並びに総務課、総務課法制室、市民協働推進課、行政経営課の職員も同席させていただいております。 会議に先立ちまして、熊本市公的オンブズマン条例検討委員会の委員会へご就任いただくために委嘱状の交付を行います。 本日の交付につきましては、市長の代理として、西島副市長が行わせていただきます。 委嘱状交付 ありがとうございました。 次に西島副市長からご挨拶を申し上げます。
西島副市長	2 副市長挨拶
事務局	3 配布資料の確認 次に当委員会は、公開で開催いたしますこと、また、会議録につきましては、事務局が録音して作成し、委員長にご確認いただいた後、熊本市HPで公表いたしますことをあらかじめご了承願います。 よろしくお願いします。
事務局	4 委員紹介 それでは、次第に沿って進行させていただきます。 まず、お手元の名簿順に委員の方々をご紹介します。 ※坂本秀徳委員、徳永理映委員、柳楽雅子委員、渡邊栄文委員、坂本孝広委員紹介
事務局	5 委員長・副委員長選出 次に熊本市公的オンブズマン検討委員会運営要綱第四条第1項に基づき、委員長及び副委員長の選出を行います。 委員長及び副委員長は委員の互選により定めとなっております。 どなたか、ご推薦はございませんか。
徳永委員	事務局の方で案があれば、ご提示いただけたらと思いますが。

事務局	それでは、事務局より、委員長に渡邊委員、副委員長に坂本秀徳委員を提案したいと思いますがいかがでしょうか。 <了承> ありがとうございます。それでは、渡邊委員に委員長を坂本秀徳委員に副委員長をお願いいたします。渡邊委員長は、委員長席にお移りください。それでは、渡邊委員長にご挨拶をお願いするとともに、そのあと引き続きまして、議事進行をお願いいたします。
渡邊委員長	渡邊です。私は熊本県立大学に勤めており、行政学の教育研究をしています。また、１９７０年代から、オンブズマンの研究をはじめました。１９９０年代に川崎市が日本で初めて導入されたのをきっかけに、自治体が導入されるようになったものですが、まだ国レベルでは導入されていません。オンブズマンは、スウェーデン語で「代理人」と訳されていますが、一般には、住民の行政苦情を処理することに重点を置いています。自治体レベルで裁判所に準じる機関、準自治司法機関と考えております。その制度設計を皆様と検討していきたいと思います。それでは、議事進行を進めさせていただきますので、委員の皆様のご協力をよろしくお願いします。 また、本日の会議は、１２時には終了の予定ですので、合わせましてよろしくお願いします。 傍聴席からの賛否等の表明は、行わないようによろしくお願いします。 議事に入ります前に委員の方々から自己紹介を含め、公的オンブズマン制度に関する見解、考え、ご自身の活動など、何でも構いませんのでご発言いただきたいと思います。まず、名簿順で坂本委員からお願いします。
坂本（秀）委員	任命させていただきましたので、条例に基づいた公的オンブズマン条例制度ができますよう、勉強し意見を表明したいと思いますのでよろしくお願いします。
徳永委員	名簿では、NPO 法人熊本消費者協会常務理事となっておりますが、今年１月から NPO として活動しています。元々２０年前から任意団体として活動していました。私自身は、消費生活相談活動として苦情処理等行っております。今回は、勉強させていただきたいと思います。
柳楽委員	消費者アドバイザーとして活動しています。 この会場に着く前にタクシーに乗車した際、オンブズマンの話をしたら、市民の声が行政に反映されるといいですねと運転手さんに、言われたことが、私の思いのままでした。これから、勉強させていただきたいと思いますのでよろしくお願いします。

坂本（孝）委員	県から市に派遣されて２年目になります。市の状況を総合的な視点ということで、皆様のご意見を伺いながらより良い条例を作っていきたいと思っておりますのでよろしくお願いします。
渡邊委員長	まずはじめに、当委員会の役割について、何をどこまでやるのか確認する必要がありますので、事務局からご説明いただきたいと思っております。
事務局	資料１「熊本市公的オンブズマン検討委員会の役割について」について説明いたします。 まず、検討事項としまして、 ①熊本市自治基本条例第２３条に定める公的オンブズマン設置に係る条例素案の作成。②公的オンブズマン制度運用に関する指針の検討です。 報告時期につきましては、本年８月にご報告をお願いしたいと思っております。参考としまして、自治基本条例第２３条を記載しております。
渡邊委員長	今の説明に何かご意見は、ございませんか。 我々委員会の役割としましては、二つありまして、設置に係る条例素案の作成と運用に関する指針の検討です。 では、最初に「公的オンブズマン制度」とはどのような制度かを再認識する必要があると思っております。あらかじめ、事務局で整理しておりますので、このことにつきまして、事務局から説明していただきたいと思っておりますがよろしいでしょうか。
事務局	資料２をお願いします。オンブズマン制度の概要でございます。 オンブズマン制度の経緯につきましては、先ほど、委員長から説明されましたので、概略を申し上げますが、制度につきましては１８０９年に創設されまして、川崎市を皮切りに各自治体でオンブズマン制度が導入されていったものです。 次に「市民オンブズマン」との違いですが、弁護士などを中心メンバーとした住民による監視組織である民間団体を指すものであり、活動内容としては行政の不正監視に重点を置いているものです。 次にオンブズマンの種類ですが、公的オンブズマンには、「議会オンブズマン」と「行政オンブズマン」に分けられます。地方自治法第１３８条の解釈により、現在は、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」であります。その中で、「特殊オンブズマン」と「一般オンブズマン」と分かれております。今回は、自治基本条例第２３条によりまして、「一般オンブズマン制度」を検討いただきたいと思っております。また、議会オンブズマン制度が設置できない理由としまして補足説明を載せております。

	次に資料３ですが、先進地事例として５ヶ所ほど載せております。 川崎・新潟・札幌は政令市であります。新潟は要綱で設置されています。また、九州内では八女市が設置されています。施行日及び職務はそれぞれ記載のとおりです。所管事項につきましてはオンブズマンが苦情処理としての調査を対象とするもので、一般的には、市の機関の業務執行する全てのものとなります。所管外事項につきましては、調査を対象としない部分ではありますが、他の制度との整合性を図るため所管外事項を設けてあります。申立件数も市によって違いがあります。 オンブズマンの人数は、２名から３名で、大学教授・弁護士・有識者の方です。勤務日数や報酬額等、記載のとおりですが、任期につきましては、２年若しくは３年。再任につきましては、１期のみとなっており、長くて４年から６年の間となります。また、調査員、事務局の人数等につきましては今後検討していただくことになると思います。 次に資料４ですが、本市のオンブズマン制度以外の制度、類似制度の概要になります。まず、市の広聴制度ですが、市民相談や市長への手紙等で市民の苦情に対応しております。対象行為は市の業務全般であり、申立て用件はございません。市長への手紙につきましては、年間３００件程度ございます。次に行政不服審査制度ですが、これは審査庁に対しまして、行政行為等の審査請求を行うものであります。申立て用件につきましては、６０日以内の申立てを行うという制限がございます。 次に行政訴訟制度ですが、行政事件に関する争訟で、根拠法令は、行政事件訴訟法となります。対象としては、行政庁の処分・決済・決定その他の公権力の行使に当たる行為及び行政庁の不作为等となりますが、申立てについては６ヶ月以内となります。 次に監査制度ですが、これは監査委員の監査及び外部監査人が監査を行うものです。対象は市の事務全般となりますが、申立てには、市民の５０分の１の署名が必要となります。次に住民監査請求ですが、申立てについては、市民が１人でも請求可能ですが、内容が違法又は不当な財務会計上の行為に限られるものです。次に議会への請願・要望ですが、議会に対して請願書を提出する権利が認められています。要望等については、規定はないものの採択された場合は、執行機関に対し、処理・結果について報告を請求できるものとなっています。これらにつきまして、裏面にオンブズマン類似制度の機能と特徴を記載しておりますので参考にいただければと思います。
渡邊委員長	ありがとうございました。 今の事務局の説明におきまして何かご意見・ご質問がございますか。

坂本（秀）委員	資料３の各都市の申立て件数ですが、札幌市では１００件以上、新潟市では１０件程度しかなく、もちろん市の人口とか世帯数とかあるいは事件の内容等で違いはあるかと思いますが、たくさん申立てがあっているところは工夫とかされているからでしょうか。
事務局	件数でございますが、それぞれの自治体で工夫はされているとは思いますが、申立て要件の中で、苦情の内容が自己の利益に関することとありますが、苦情内容が自己の利益についてどの程度の範囲までと判断するのはオンブズマンで判断していただくものですので、この部分での件数が違ってくると思います。
柳楽委員	オンブズマン制度はとてもいいと思うのですが、オンブズマンの立ち消えた経緯を教えてください。
事務局	オンブズマン制度の立ち上がった経緯といいますのは、各自治体での市政の腐敗等がきっかけのようです。各自治体での制度そのものの運営につきましては、当然かなりの経費がかかりますし、また、他の制度との兼ね合いもあり、一旦設けられましても、コストパフォーマンスを評価しにくい部分もありまして、無くなっていったところもございます。 現在は、特殊オンブズマンの方を増やされていまして、子どもの人権等で検討されているようです。川崎市では、人権、札幌市では子どもの権利に関するといったオンブズマンが設置されています。
渡邊委員長	今のオンブズマンの説明に補足しますと、１８０９年に、スウェーデンで議会の代理人として設けられたのですが、その理由としてオンブズマンの類似の機能、日本では法務総裁と訳されますがこの法務総裁が下りました。しかしスウェーデンでは国王によって任命されますので、行政寄りになってしまい、法務総裁が国民の権利救済に対し十分な機能を果たすことができなかった。そこで、１８０９年に法務総裁と別に議会の代理人としてオンブズマンが設置されたのが、今日オンブズマンの始まりです。本来は議会の代理人ということで、日本では行政オンブズマンしか設置できないのは先ほど説明でもありましたが、地方自治法で定められるので、行政型のオンブズマンとなっております。 次にこの会議の進め方でございますが、事務局の方で他の先進事例を調査し、参考資料としてこの会議において検討が必要であろうと考えられる項目を抽出しております。また、その項目ごとに課題及び論点となるであろう項目、２６項目を整理しております。 そこで、今日の会議では、２６項目のうち１４項目までの課題を整理し、その課題について、各委員に持ち帰っていただき、次回の委員会で論点を整理していきたいと思っています。この方法は第二回以降後も委

	員会で進めていきたいと思いますがよろしいでしょうか。（異議なし） それでは、制度設計上、検討する項目を事務局の方で整理しておりますので、説明をお願いしたいと思います。
事務局	それでは、資料５をお願いします。先ほど、委員長が申されたとおり、先進市事例等を調査しまして、その中で検討項目を整理させていただきました。 まず、１総則、２オンブズマンの組織、３苦情処理等、４問題解決方法、５実効性の担保手段、６その他として事務局の機能となっております。その中で、総則は、オンブズマン制度の設置の目的、オンブズマンの職務といった総合的なものとなっております。オンブズマンの組織は、オンブズマンの資格ですとか、オンブズマンの守るべき事項、また、人数、構成となっております。苦情処理等は、苦情につきまして調査の対象とするもの、調査の中止とするもの、調査の方法、専門調査員、問題解決方法は、勧告、意見表明、実効性の担保手段は、オンブズマンの勧告等の公表、どのような形で担保されるかということです。その他としては事務局の機能となっております。 また各項目については、各々個別に検討していただきますが、右側に記載しておりますように、検討票ということで１から２６までの項目としております。先ほど、委員長が言われましたように１４項目、オンブズマンの組織等まで検討していただきたいと思います。
渡邊委員長	ありがとうございました。今の検討項目、２６項目取り上げておりますけれども、この２６項目以外にも検討しなければならないような項目があれば、取り上げていきたいと思います。 一応、暫定的に事務局が参考資料をたたき台として検討するというところでよろしいでしょうか。（異議なし） それでは、事務局の参考資料をたたき台として検討することといたします。それでは、検討項目ごとに先ほど２６項目の内、今回は、オンブズマンの構成まで１４項目について検討していきたいと思います。よろしいでしょうか。それでは項目ごとの検討票に従いまして課題整理を行うこととしていきたいと思います。項目ごとに事務局から説明を受けた後に課題整理を行ってきたいと思います。それでは、お願いします。
事務局	それでは、検討票のNo.１をお願いいたします。この検討票につきましては、記載内容は、先ほど申しました部分の検討項目を記載しております。次に私共で調査しました先進市例を参考にした論点などを記載しております。次に他都市事例としまして、基本的に政令市であります川崎市、札幌市、新潟市につきましては要綱設置ですので若干違いますが、

	条例と対照する意味からも記載しております。次に事務局としての考え方としまして、これはあくまでもたたき台ですが、事務局案とその理由を記載しております。この記載の方法をすべての検討票において踏襲させていただきます。 では、検討票№1ですが、オンブズマン制度の設置目的ということでございます。論点としましては、オンブズマン制度の機能から導かれる制度の目的（効果）は何か。これは他都市事例も一致しております。また、オンブズマン制度に対する自治基本条例の反映が基本になるかと思えます。この論点の背景としましては、自治基本条例の目的を推進する市の制度としてオンブズマン制度を創設することとなっております。他都市事例は概ね一致ではございますが、本来の苦情処理の制度の中身から導かれるものが、開かれた市政の推進及び市政に対する市民の信頼確保という点は、概ね一致しております。事務局の考え方としましては、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ということ。市政に関する苦情を簡易・迅速に処理し、市政を監視し、非違の是非を講ずるよう勧告・意見表明をすることにより市民の権利利益の保護を図る。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と記載しております。事務局案の理由としましては、効果として三点、機能として三点記載されておりますのでご一読していただきたいと思えます。
渡邊委員長	ありがとうございました。検討項目1のオンブズマン制度の設置目的ですが、なぜ熊本市にオンブズマンを設置するのかということです。 今、事務局から説明がありましたように、オンブズマンの機能は、苦情処理機能、行政監視機能、行政改善機能です。これをオンブズマンの仕事といいますか、オンブズマンを設ける理由としたらどうかということですが、何かご意見はございますでしょうか。
徳永委員	やはり目的はとても大事であると思えます。また、意識の問題も欠けてはならないと思えます。それで、市民の意向が反映された市政運営とありますが、ここに倫理観（意識）を入れていただけたらと思えます。
渡邊委員長	はい、倫理という問題で、意見はございますか。
柳楽委員	倫理観という言葉は色々な意味がありまして、それぞれ捉え方があるような気がします。この場合、たたき台であり認識は同じだと思うのですが、倫理観というのはとても難しい言葉だと思います。
坂本（秀）委員	議論の進め方なのですが、1項目ごとにそれぞれ検討して、次回期日までに各委員が意見をまとめてきて、次の検討委員会に打合せするという方法ですか。

渡邊委員長	今日は、項目ごとに意見をいただいて、そして整理しまして次回にもう一度確認するということですので、もっと意見を出してもらった方がいいですね。
坂本（秀）委員	では、今日は14項目まで検討し、次回にまた確認し、直に意見を出し合うということですね。
事務局	直にご意見を出していただいて結構です。今回は素案がございますので、これに対して今の倫理観の記載等意見が出ましたが、次回までに確認検討していただいて、次回委員会で素案の方向性を出していただければと思います。疑問に思われる点等出していただいて、一旦、持ち帰っていただいたうえで、次回に確認していただきたいと思います。
渡邊委員長	目的として倫理という言葉を入れるかどうかですけれども、これも一つの課題となりますので、確認など、意見をいただきたいと思います。
坂本（秀）委員	倫理は確かに大切だと思うのですが、苦情・処理はとても幅が広いと思うし政策の妥当性の問題とか本当に熊本市の監視までいくので倫理とか違法性のレベルまでいくかどうか分からないような発言まで入ってくると思います。今、言われたように倫理は非常に多様性があり人によって違うと思いますので、基本的には事務局が出された案でいいと思います。一点質問なのですが、条例案で市政に関する苦情を簡易・迅速に処理しと書いてありまして、事務局は川崎市案をベースに作成されていると思われませんが、その簡易・迅速というのは、何か特に決められたいところがあったのでしょうか。
事務局	オンブズマン制度は、他の制度とは違いまして処理期間を短めたうえで苦情の対応を行うという制度の主旨があるものと考えております。他の訴訟制度等は最終的な強制力がありますが、非常に長期間に渡って解決まで時間がかかります。市民の方々が取り組みやすいということから他都市でもできるだけ迅速にということでこの言葉を入れています。
坂本（秀）委員	他の自治体では、簡易・迅速というのは入れてあるのですか。
事務局	具体的に入れてあるのは、川崎市だけです。この事例で、川崎市同様にしてあるところもありますがそのものを条例としてないところもあります。ただ、やり方としましては簡易・迅速として実施されています。
柳楽委員	迅速に処理するというのはわかるのですが、簡易の意味を教えてください。
事務局	手続きの中身としまして、非常に受け入れやすいと理解しております。

渡邊委員長	オンブズマンの主旨が、裁判所とかのように弁護士をつけないとクレームが処理してもらえない等、二重の手続きが要りますが、それに対してオンブズマンの場合は、そのような手続きはいらない。熊本市行政に対しこういう苦情がありますと窓口へ行くといいわけですし、簡単です。それが簡易となります。また、裁判所ですと何年とかかりますが、オンブズマンですと、長くて3ヶ月、普通1ヶ月で処理します。オンブズマン制度の導入はそこにメリット、存在理由があると思います。ですから、簡易・迅速にというのは事務規定にはなるのですが、私はいいと思います。
柳楽委員	文書だけ読むと苦情を簡易に対応するという感じに受け取れるので、簡易に受付、迅速に処理の言葉の方が市民は納得がいくと思うのですが。
渡邊委員長	それはまた、条例案で検討したいと思います。それでは、検討項目1はよろしいでしょうか。倫理観をいれるかどうかは課題にしたいと思います。では、次の検討項目No.2に入りたいと思います。オンブズマンの設置形態についてとなります。
事務局	検討項目No.2をお願いします。オンブズマンの設置形態ですが、地方自治法の設置形態、地方自治法のオンブズマンの身分ということです。条例設置では、地方自治法の附属機関としてのオンブズマン、オンブズマンの身分については地方公務員に基づく非常勤特別職です。他都市事例は一致しております。川崎市、札幌市の条例設置に基づくところは市の附属機関、要綱設置の新潟市は、市長の私的諮問機関となっております。ここは条例設置市を参考にしております。身分については、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ります。市の附属機関となりますと身分は規定されます。関係法令は、地方自治法、地方公務員法、熊本市自治基本条例を記載しております。
渡邊委員長	ありがとうございました。オンブズマンの設置形態ですが、条例型にするのか、要綱型にするのかということですが、自治基本条例23条では、オンブズマン制度は別に条例で定める事となっておりますので、条例でよろしいですか。これにつきましては意見はございませんか。 それでは、次の項目No.3名称にいきたいと思います。
事務局	検討項目No.3をお願いします。オンブズマンの制度の名称についてです。現在公的オンブズマンということで使っておりますが、正式名称は何かということです。論点の背景としましては、名称が「市民オンブズマン」と混合されないようにする必要がある。それからオンブズマンという一つの言葉で成り立ちますが、ジェンダーフリーの観点から「オン

	ブズパーソン」とした自治体がございます。他都市事例としまして、オンブズマン、オンブズパーソンとあります。特に川崎市におきましては、川崎市市民オンブズマンとしていますが、市民オンブズマンと混同されることから事務局は熊本市オンブズマンとしております。
渡邊委員長	ありがとうございました。オンブズマン制度の名称についてですが、いかがでしょうか。
坂本（秀）委員	質問ですが、熊本市は個別のオンブズマンはあるのですか。
事務局	熊本市はございません。
渡邊委員長	この公的というのは熊本市が設置しますので余計なものとも思います。「オンブズパーソン」ですが、マンが男だからけしからんという声がありますが、オンブズマンのマンは人間、すなわち「人」という意味もあります。性別差別用語とする必要はないと思います。私はオンブズマン学会に入っておりますが、設立する際も名称をどうするか議論があったが、オンブズマンが定着しておりますので、オンブズマンをオンブズパーソンにすることもないだろうということでオンブズマンとなっております。それから、スウェーデンではオンブズマンは、代理人という意味ですので、パーソンとする必要はないと思うのですが、いかがでしょうか。
坂本（秀）委員	スウェーデン語ではオンブズマンというのは、一つの単語で代理人と訳されるということですか。
渡邊委員長	そうです。オンブズマンは代理人という意味です。
坂本（秀）委員	スウェーデンでも、マンというのは、男の意味ですか。
渡邊委員長	そうです。ただ、オンブズマンには女性の方もいらっしゃいますし代理人という意味ですので。この名称につきましては合意できたのかと思われるかもしれませんがいかがでしょうか。（異議なし） それでは、次の項目No.4 オンブズマンの職務について事務局から説明をお願いします。
事務局	検討票No.4をお願いします。オンブズマンの職務についてです。論点は、オンブズマンが行うべき職務は何か。オンブズマンの活動の契機に市長からの諮問を含めるかどうかということです。論点の背景ですが、オンブズマンの活動の契機については、行政自らの改善を目的として市長からの諮問を含めた自治体もございましたので、入れさせていただきました。他都市事例としましては、記載のとおりでございます。苦情の調査及び処理、自己発意に基づく調査、是正措置の勧告、制度改善の意見表明、勧告、意見表明等の公表でございます。事務局としましては、オンブズマンの職務として5つ挙げております。市民の市政に関する苦

	情を調査し、簡易迅速に処理すること。自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。制度の改善を求めるための意見を表明すること。勧告、意見表明の内容を公表することとしております。また、オンブズマンの活動の契機につきましては、市長からの諮問を含めないこととしております。事務局案の理由につきましては、記載のとおりでございます。
渡邊委員長	ありがとうございました。オンブズマンの行うべき仕事内容は大体一致しております。ただ、説明がございましたように、市長からの諮問を含めるかどうかということが一つ問題点になるかと思いますが、これは調査を受ける側なので、諮問をしない方がいいのではないかという事務局側の意見です。市長の諮問機関ではありませんし、条例で設置されますし、付属機関にはなりますが、独立しますので諮問は外したほうがいいと思いますがいかがでしょうか。
坂本（孝）委員	先ほど、柳楽委員からご意見をいただいた部分ですが、簡易迅速に処理するとありますが、迅速に処理するという意味はわかりますが、処理の方が簡易扱いになってしまっているという意味になっているようです。簡易はあくまで申請行為とか、申立てが簡易に行われるという意味であって簡易に処理するという意味ではないと思います。
渡邊委員長	それは、条例の書き方だと思います。それは、また条例案の際に検討していきたいと思います。
坂本（秀）委員	他都市では、簡易は簡易でされていると思いますが、迅速な処理は迅速にされているのでしょうか。
事務局	内容により数ヶ月かかる場合もありますが、概ね60日以内で処理されています。ただ、非常に多い年、少ない年もありまして、やはり多い年には迅速な処理は難しいようです。概ね30日から60日で処理されているようです。
坂本（秀）委員	私が質問したのは、実態では件数が多くて、迅速規定があると、遅くなったりすると無理が出るのではないかと心配したためです。
渡邊委員長	処理期間の問題になりますが、大体二ヶ月くらいで処理してもらいたいところです。努力義務としては二ヶ月くらいだと思います。 それでは、オンブズマンの職務につきましてはよろしいでしょうか。 では、次の項目オンブズマンの職務における管轄についてお願いします。
事務局	検討票No.5をお願いします。オンブズマンの職務における管轄についてで、管轄事項と管轄外事項ということです。論点としましては、オンブズマンの調査の管轄とする事項は何かということですが、他都市事例

	と一致しております。オンブズマンの調査の管轄外とする事項は何かについても他都市と概ね一致しております。係争中の事項等、他の救済手段が進行中の事項については管轄外とするかで意見が分かれております。論点の背景としまして、係争中の事項等、他の救済手段が進行中の事項については、その影響を考慮し管轄外とする自治体もありましたので入れさせていただきました。他都市事例としましては、管轄事項につきましては、概ね一致しております。記載のとおり、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であります。管轄外事項につきましても概ね一致しております。個人情報保護委員の職務に関する事項、人権オンブズパーソンに救済を求めた事項、職員の自己の勤務内容に関する事項ということです。 本市としましては、裏面になりますが、管轄事項につきましては、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でありまして、管轄外としましては、5項目としております。判決、採決等により確定した権利関係、情報公開・個人情報保護審議会委員の職に関する事、議会に関する事項、職員の自己の勤務内容に関する事項、オンブズマンの行為に関する事項となっております。係争中の事項等、他の救済手段が進行中の事項についても、6項目として調査管轄外にしたいと考えております。運用面の課題としまして、管轄の範囲であります市の機関は、市長部局等管轄内であります。議会に関する事項は管轄外であります。市長の補助執行にかかる業務は管轄の対象になります。管轄外とするため申立人に対しては他の救済制度を教示する必要があります。また、事務局案の理由につきましては、記載のとおりです。
渡邊委員長	ありがとうございました。オンブズマンの調査の管轄内と管轄外についてですが、いかがでしょうか。
柳楽委員	2の管轄外とする理由（オ）のオンブズマンの判断に再度申立てを行うことは、一時不再理の原則に反するためとありますが、オンブズマンの判断の後で法に関することでもう一度判断して欲しい事があり、どうしても納得できないという場合、もうその問題は終わってしまうのでしょうか、あるいは他の手段があるのでしょうか
事務局	オンブズマンに判断を再度求めることはやはり無理だと思いますが、それ以外に、民事訴訟ですとか、行政不服審査訴訟関係、そういったものを禁止するものではございません。逆に強制力を持つ、訴訟等で一旦判決等が行われたものをオンブズマンに持っていくことは不可能です。オンブズマンの判断で納得できなかったことを他の制度で申立てをすることは可能です。

坂本（秀）委員	三点ございます。 管轄外のところですが、新潟市を見ますと、監査中だけではなく監査結果に関しても除外されていますが、川崎市でも条例化されているのですが、条例案（カ）で現に監査を実施している事項とありますけれども、監査が出ている場合は、（ア）の判決、裁決等により確定した権利関係に、入るのでしょうか。
事務局	そちらに入るものと判断としております。
坂本（秀）委員	条例案の（オ）オンブズマンの行為に関する事項ということで、オンブズマンの人選もですが、苦情処理そのものではなく、前提となる事項について苦情がある場合、申立ては可能なのですか。行為というと包括的であり、苦情処理した行為等、しぼらないとわかりにくいと思います。
渡邊委員長	調査行為に関してということですね。
事務局	そうでございます。他都市の例でもあります。内容としては、人選等の行為ではなく、あくまでもオンブズマンの調査行為に対する判断を対象としております。
坂本（秀）委員	（カ）判決、裁決等を求め現に係争中の事項については、裁判所の判断だと思いますが、裁判所の調停で申立てをして話し合いの場を持って弁護士が仲介したり、人権擁護委員会に救済を求めるのも係争中と考えていいのでしょうか。
事務局	係争中と考えていただければと思います。調停の方に影響を与えることを考慮しまして、オンブズマンの管轄外ということになっております。
渡邊委員長	特に判決、裁決に関しては、司法的な独立ということから、絶対できないものとなります。議会に対しては管轄外ですが、議会事務局というのは、調査範囲に入るのでしょうか。
事務局	組織は議会に所属します。そのものにつきましても議会と考えております。ただ、記載例にもありますように、予算の執行等、市長の事務の補助執行にかかる部分に対しましては、対象になります。 議会事務局では、議員や各会派の方の事務の補助執行等も、当然対象に管轄外に含まれるかと思えます。
渡邊委員長	条例案では、オンブズマンの行為に関する事項はもう少しわかりやすい表現になるかと思えます。それでは、次の項目 6 オンブズマンの責務についてです。よろしくお願いします。
事務局	検討票№.6 をお願いします。オンブズマンの責務についてです。論点としましては、オンブズマンが活動を行う上で求められる責務は何かということで、他都市事例は概ね一致しております。公平かつ適切な職務遂行、その他市の機関との連携及び職務の円滑な遂行。また、政党又は

	政治目的のための地位利用の禁止ということです。この三点を条例記載する必要があるかということですが、市民の権利利益の擁護者として公平かつ適切な職務遂行を行わなければならない。市民の権利利益の擁護し、市政を監視し及び市政の改善を図る他の諸制度との連携による効果的な役割を果たす他の諸制度及び市の機関との有機的な連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努める。政党又は政治目的のための地位利用の禁止する。ということが事務局案です。理由は記載のとおりです。
渡邊委員長	オンブズマンの責務ということですが、いかがでしょうか。
柳楽委員	有機的な連携という言葉と、単に連携を図ることの違いを教えてください。
事務局	市の機関が対象となりますので、具体的な連携を図ることと考えております。
渡邊委員長	オンブズマンは、ご存知のように裁決の権限は与えられていませんので、改善勧告等した場合、協力をしないといけないので、そういう協力関係といいますか、調査に協力が必要であることから有機的という言葉になっているのではないかと思います。
事務局	具体的に運用していく際にオンブズマンは、尊重しなければなりませんし、中立的な立場ではありますが、情報提供ですとか、連携も大事であるということから有機的という表現で表しております。
柳楽委員	市民にわかりやすい条例にしてもらいたいと思います。
徳永委員	緊密なというか、中身濃く連携を図りながら、という意味かと思います。
坂本（秀）委員	確かに有機的という言葉は、評価表現なので一般的には難しいかもしれません。
渡邊委員長	また、その表現につきましては、条例の素案の中で検討していくことにいたします。では、次の項目 7 市の機関等の責務についてです。
事務局	検討票 No. 7 をお願いします。市の機関等の責務ですが、オンブズマン制度を行う上で求められる市の機関の責務、市民の責務は何かということです。他都市事例は一致しております。まず、市の機関の責務としては、独立性の尊重、積極的な協力援助を行うということです。市民の責務としては、制度の適正かつ円滑な運営に努めるとしてしております。事務局案としては、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。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。市民の責務としては市民は、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。としており、理由につきましては、記載の

	とおりです。
渡邊委員長	市の機関等の責務ですが、いかがでしょうか。オンブズマンには権限がございませんので、執行機関の説明や資料提供等が必要になります。それに関する規定ということになります。
柳楽委員	市民への周知に努めなければならないというのを、市の機関の責務としてオンブズマン制度に入れてもらいたいのですが。
事務局	市民への周知というのは、制度運営の中では、とても大事かと思いますが、市の機関等の責務の段階で入れるべきかどうか、判断が難しいところです。市民の周知については、検討していただいて、必要であればどこかの条文入れられればと思います。
渡邊委員長	これは運用規定でありまして、条例の規定ではないような気がします。例えば裁判員制度ですが周知しなければならないという規定はないですね、他のところでやるということです。ですので、条例の規定としては入れる必要はないと思われそうですがいかがでしょうか。 (異議なし) それでは、次の項目 8 のオンブズマンの資格要件です。
事務局	検討票No.8をお願いします。オンブズマンの資格要件です。オンブズマンが職務を遂行する上で必要とされる資格要件とは何かということで、他都市事例は概ね一致しております。資格要件としては、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。多少文言の差はありますが、大体一致しております。本市としても、他都市事例と同様です。選任にあたっての資格としまして条例に記載させていただきたいと思います。理由については記載のとおりです。また、事例の方にも選任状況を記載しておりますので、この中から選任したいと考えております。
渡邊委員長	資格についてですが、いかがでしょうか。他都市も同じ規定のようです。よろしいでしょうか。(異議なし) では、次の項目 9 オンブズマンの任命です。
事務局	検討票No.9をお願いします。オンブズマンの任命です。オンブズマンの任命において、その独立性、中立性を保障するため議会の同意は必要かということですが、条例施行都市では、事例は概ね一致しております。論点の背景ですが、先ほどNo.2で申しましたが、市の付属機関ですので、市長が任命することとなります。条例施行の他都市では、市長の恣意的任用を避けるため議会の同意を要件としています。他都市の事例は、下の表のように条例施行と要綱施行です。条例施行は、ほとんどの都市が議会の同意、要綱施行は、議会の同意は不要です。市長が議会の同意を

	得て委嘱するという条例を考えております。理由につきましては記載のとおりです。
渡邊委員長	オンブズマンの任命ということですが、いかがでしょうか。オンブズマンの任命は市長の附属機関でありますので、議会の同意が必要かと思えます。本市も同様にいかがでしょうか。要綱ですと、市長が変わったりすると無くなったりすることもあります。 この件についてはよろしいでしょうか（異議なし） それでは、次の項目１０ オンブズマンの任期についてです。
事務局	検討票No.１０をお願いします。オンブズマンの任期ですが、オンブズマンの任期は何年が適切か、またオンブズマンの再任は制限を行うかということです。論点の背景としては、他都市事例のように２年又は３年に分かります。また、再任は、１期までに制限を行おうとする自治体と制限を行わないとする自治体があります。他都市事例の下の一覧表のように、任期は２年から３年、それ以外はありませんでした。再任は１期可、一期を外し、何回かできるという自治体もありました。右の表は、本市の審査会の一覧表で、情報公開・個人情報保護審議会、建築審査会、開発審査会の任期でして全て２年で再任可です。事務局としては、本市の任期に合わせまして、オンブズマンの任期は２年とし、１期に限り再任できることとしております。１期については、理由のとおり再任を１期、通年４年までに限ることで定年制を設ける必要がないということです。
渡邊委員長	任期につきましては、熊本市の審査会の任期に合わせまして２年、再任につきましては、１期ということでしょうか。
坂本（秀）委員	運用として、他の自治体でも１期として再任されているということでしょうか。
事務局	はい。
渡邊委員長	よろしいでしょうか。問題はないかと思われます。 それでは次の項目１１ オンブズマンの守るべき事項についてです。
事務局	検討票No.１１をお願いします。オンブズマンの守るべき事項ですが、守秘義務についてと兼職禁止についてです。まず、オンブズマンが職務を行う上で守秘義務規定は必要かということですが、他都市事例は一致しております。オンブズマンが職務を行う上で禁止されるべき兼職は何かということですが、これも他都市事例は一致しております。事例としまして、職務上秘密を漏らしてはならない。退職後も同様とする。兼職禁止については、議員、政党役員との兼職禁止、利害関係のある企業、団体役員との兼職禁止となっています。本市としても、他都市の事例を

	踏襲するという考え方をとり、守秘義務については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ます。また、兼職禁止事項については、議員、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、また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ております。
渡邊委員長	守るべき事項、守秘義務と兼職事項というのが検討事項ですが、いかがでしょう。
坂本（秀）委員	オンブズマンの中心的な責務が、設置目的に従って中立公正に職務を執行するということですので、本来的な規定である職務の中立公正に主旨にのっとりて執行するといったものがあつた方がいいと思われます。中心的な責務としてあるとした方がいいと思います。 他の自治体は事例はどうか分かりませんが。
渡邊委員長	それを条例に入れたら条文で重複するということはないのでしょうか。
事務局	坂本委員のご意見ですが、検討項目No.6 オンブズマンの責務の中にもあると思われますが。
坂本（秀）委員	職務遂行義務を別に設けるかという問題があります。
坂本（孝）委員	先ほど、担当から説明がありましたように、公務員法の規定がありませんのであえて入れさせていただきました。責務につきましては、6項目のトータルの責務であります。
坂本（秀）委員	商法の規定でも役員の職務執行義務は別に規定してあります。本来の職務内容の規定とは違うと思います。
渡邊委員長	これは、課題として素案の時に検討したいと思いますが。
事務局	別途、規定として考えた方がいいのか検討課題としたいと思います。
坂本（秀）委員	中立公平義務は、市民から見るときちんとうたっておいた方がいいと思います。
坂本（孝）委員	中立公平の職務遂行義務とすれば、ぴったりだと思います。検討課題としてください。
渡邊委員長	それでは、組織の5番目、オンブズマンの解職についてです。
事務局	検討票No.12をお願いします。オンブズマンの解職ですが、解職条件と解職方法です。オンブズマンが解職される場合の条件とは何か、これは他都市事例と一致しております。オンブズマンの解職において、議会の同意は必要かどうかについては、条例施行都市では概ね一致しております。 論点の背景としては、オンブズマンは、市の付属機関でありますので

	市長が解職することとなります。また、条例施行の他都市では、市長の恣意的解職を避けるため議会の同意を要件としています。川崎・札幌・新潟等の都市では、解職の状況につきましては、ほぼ一致しております。要綱設置である新潟市については、議会の同意はありません。条件としては、心身の故障のため職務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は、議会の同意を得て解職することができるとなっております。
渡邊委員長	オンブズマンの解職条件、解職方法ですが、任命のときも議会の同意を得ますので、解職の場合も整合性を保つためにも議会の同意が得ることがいいと思いますがいかがでしょうか。（異議なし） それでは、次のオンブズマンの人数です。
事務局	検討票No.13をお願いします。オンブズマンの人数等ですが、人数及び待遇についてです。論点として、オンブズマン制度を円滑に行う上で必要な人数は何人か。外部からオンブズマン招聘するために必要な待遇条件は何かということです。論点の背景としては、オンブズマンの人数は、各自治体で異なり2名又は3名となっております。また、オンブズマンの報酬は、各自治体で異なり大きな開きがあるということです。川崎、札幌、新潟市は、2名から3名。報酬についても違いがあります。下の表に他都市の定数がありますが、2名から3名、どちらかとなっております。本市としても定数は2名、運用面については、報酬は、その職務にふさわしい相当額を月額で支給できるよう配慮したいと考えております。理由としまして、川崎市、札幌市の申立て件数から一人当たり年間30件程度の処理は可能であると考えられます。また、「市長への手紙」が年間300通ほどきておりますので、その中で調査しますと年間50件ほどはオンブズマンへ話がいくのではと思っておりますし、それ以外にも潜在した苦情を考慮すると約60件程度になるかと思われます。 また、他都市でもありましたように、長期に渡って委嘱するには、相応の報酬が必要ではないかと考えております。
渡邊委員長	人数については、熊本市の実績から2名ということですが、報酬につきましては難しいところですが、何かご意見がございますか。
坂本（秀）委員	報酬につきましては、色々議論があるかと思います。月額がいいのか、日当制がいいのか、他都市は高額ですので、市民から理解を得られないのではないのでしょうか。週3、4日出勤と聞きますが。条例に上げるよりは、要綱にした方がいいのではないのでしょうか。
渡邊委員長	勤務実数によって決まるのですが、大体週3、4日出勤されている都市もありますか。

事務局	川崎市など週3日程度ですが、他都市でも出勤日数は3日程度です。それ以外に持ち帰りの仕事等、かなり業務があると等聞いております。報酬の考え方等もそれぞれの都市であるかと思います。
坂本（秀）委員	条例で決定するのか、要綱で決める方がいいような気がします。
事務局	事務局としましては、人数は、条例案に入れさせていただきたいと思いますが、報酬額につきましては、私共の非常勤特別職の報酬に関する条例に記載させていただきたいと思っております。こちらのオンブズマン条例そのものにつきましては、職務に関しての方針的なものを検討していただければと思っております。
渡邊委員長	では、次回に検討するという事でよろしいでしょうか。ただ、ある程度の報酬をしないと人材が確保できないのかとも思います。
坂本（孝）委員	このところは、どうだと決めてもらうのではなくて、課題にありますようにそういう配慮が必要ではないかという議論をしていただきたいと思います。額等を決定するのは、別の委員会がございます。
渡邊委員長	職務内容からすると日額ではいかがなものかと思います。いかがでしょうか。
柳楽委員	年間60件以上ということは、月5件でして、その件数を2人で処理するのでしたら、日額で考えてもいいと思うのですが。報酬を低くするといいい人材がオンブズマンになっていただけないというのも結局、この制度自体がダメになってしまうので、検討する余地はあると思います。
徳永委員	1件が継続的な案件になると非常に長期になることもあるかと思うので、件数だけに目を向けるのはどうかと思います。
坂本（孝）委員	先進市事例の処理件数等内容を調査し皆様にご提供させていただきたいと思います。次回の会議のときに検討していただきたいと思います。
渡邊委員長	それでよろしいでしょうか。（意義なし） それでは、最後の項目、オンブズマンの構成についてです。
事務局	検討票No.14をお願いします。オンブズマンの構成ですが、代表オンブズマン、独任制と合議制についてです。先ほど、オンブズマンの人数は2名ということでしたが、そのうち、1名を代表とするかということです。他都市事例は一致しております。また、オンブズマンの職務において独任制と合議制の区分は必要かということも他都市事例は一致しております。他都市におきましても1名を代表オンブズマンとしております。独任制を原則とし個々の事案をオンブズマンが単独処理することとしております。ただし、勧告・意見表明その他市政の根幹に関わる重要案件については、合議をされて定めるということです。本市としても、一人を代表オンブズマンとし、運用において、職務の処理は、原則独任

	制とし、必要に応じてオンブズマンの合議を行うと考えております。 また、何を合議制とするべきかは、オンブズマンの判断に委ねる必要があると考えております。
渡邊委員長	構成についてですが、熊本市のオンブズマンは2名ということで、一人が代表オンブズマンです。事案の処理につきましては原則、単独で処理するというのですが、事案によっては、合議によって処理するというのですが、いかがでしょうか。
坂本（秀）委員	オンブズマンを独任制にするか、合議制にするかは、オンブズマン制度の中で、非常に大事な部分かと思います。この資料を見る前は、合議制かと思っていました。これは運用ではなく、基本的なことは条例案に記載すべきではないかと思います。代表オンブズマン制度という、どういふシステムかわからないので、代表オンブズマンの独任制を前提としているようでもあるし、独任制か、合議制かということは、条例の中で記載した方がいいのではないのでしょうか。
事務局	他都市の条例等も調べまして、まず、条例があるかどうか資料として提供したいと思います。この部分につきましてはとても重要かと考えておりますので、条例に記載するかどうかにつきましては、ご検討いただければと思います。
渡邊委員長	一応No.1からNo.14まで検討いたしました、いかがでしょうか。
坂本（秀）委員	合議制の際、オンブズマン2人が反対した場合はどうなるのでしょうか。そういうことはないかもしれませんが。
渡邊委員長	二人のオンブズマンで話しあってもらわなければなりませんね。裁判では多数決なのですが。
坂本（孝）委員	事例をみてみますと基本的には独任制です。勧告を行う場合では、合議と按分と両方でされているようです。常識のある二人でしていただいているようですが、担当する方を尊重される形でされているようです。
柳楽委員	一人を代表オンブズマンとして、二人で合議をする場合、市民から見ると代表オンブズマンが責任を持って言っているように見えるのですが、代表オンブズマンとしなければならないのでしょうか。する必要があるのででしょうか。
渡邊委員長	これは、他の市で代表オンブズマンという肩書きは、対外的な問題でしょうね。
事務局	対外的に、報告ですとか、色々な場合があります。勧告を行う場合などは、非常に事例が少なく、なかなかそこまでいく例がないのですが、通常であれば、市の機関に関しての処理で終了しますので、代表オンブズマンがいると思われます。1名を代表オンブズマンとした方が、事務

	処理の方法としては、円滑に進められると思います。
坂本（孝）委員	こういう形で解決しましたという公表する義務を課しておりますので、公表する資料をまとめたときに、代表するのは誰かということでもあります。
渡邊委員長	それでは、１２時になりました。オンブズマンの総則からオンブズマンの組織まで、１４項目について課題を整理しました。色々、課題が出ました。また色々な論点につきまして議論しました。次回はこの課題について論点整理をしたいと思います。また、残りの項目につきましても検討したいと思います。では、次回の開催について、お願いします。
事務局	次回は７月１２日月曜日の午前１０時から、同じこの場所となりますので、よろしくお願いします。
渡邊委員長	以上で終了いたします。事務局にお返しいたします。
事務局	終了時間となりましたので、検討委員会を終了させていただきたいと思います。議事録につきましては、次回の検討委員会までに資料と共に提供させていただきたいと思います。

第1回検討委員会において、新たな論点の意見が出された項目			
検討項目			検討票NO
1	総 則		
	(1) オンブズマン制度の設置の目的		1
	(4) オンブズマンの職務		4
	(5) オンブズマンの職務における管轄事項	① 管轄事項について	5
		② 管轄外事項について	
	(6) オンブズマンの責務		6
	(7) 市の機関等の責務	① 市の機関の責務について	7
	市民の責務	② 市民の責務について	
2	オンブズマンの組織等		
	(4) オンブズマンの守るべき事項	① 守秘義務について	11
		② 兼職禁止について	
	(6) オンブズマンの人数等	① 人数について	13
		② 待遇について	
	(7) オンブズマンの構成	① 代表オンブズマンについて	14
		② 独任制と合議制について	

第1回検討委員会において、新たな論点の意見が無かった項目			
検討項目			検討票NO
1	総 則		
	(2) オンブズマンの設置形態	① 地方自治法上の設置形態について	2
		② 地方自治法上の身分について	
	(3) オンブズマン制度の名称		3
2	オンブズマンの組織等		
	(1) オンブズマンの資格要件		8
	(2) オンブズマンの任命		9
	(3) オンブズマンの任期	① 任期について	10
		② 再任について	
	(5) オンブズマンの解嘱	① 解嘱条件について	12
		② 解職方法について	

第1回検討委員会において、
新たな論点の意見が出された項目

検討項目	
1 総 則	(1) オンブズマン制度の設置目的

第1回検討委員会において、新たに示された論点

① オンブズマン制度の目的として「市政に関する苦情を簡易・迅速に処理し、」とあるが、「簡易」という文言が簡単な処理と誤解を招くおそれがある。【検討表NO4関連】

② オンブズマン制度の目的のひとつとして「倫理観を持った市政運営」が必要ではないか。

※ 論点の背景

苦情処理(対応)において、倫理観という概念は重要であり、このことは、オンブズマン制度によってもたらされる市政運営の目的(効果)と考えられるのではないか。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

① 市政に関する苦情を簡易な方法で受け付け、迅速に処理し

【検討票4】と同様の修正を行う。資料は【検討票4】に記載

② 「倫理観を持った市政運営」は、具体的理解が難しい面があるためオンブズマン制度の目的として条例・規則には明文化しないが、倫理観は、市政運営全般について重要な概念のご意見とさせていただきたい。

〈委員会での意見1〉

目的には意識の問題も欠けてはならないため、倫理観(意識)は必要ではないか。

〈委員会での意見2〉

倫理観という概念は、幅広いものであるため、具体的な理解が難しいのではないか。

〈言葉の意味からの検証〉

「倫理」(広辞苑)

人倫のみち。実際道德の規範となる原理。道德。

「人倫」(広辞苑)

① 人としての守るべき道。人としての道。

② ヘーゲルの用語。客観化された理性的意思。その実態は、家族・市民社会・国家で、道德性を超える立場とされている。

〈他都市における事例〉

・「倫理観」若しくは類似する表現を用いている事例はない。

・開かれた市政の推進を公正で透明な市政の一層の推進としている事例はある。(三鷹市)

検討項目	
1 総 則	(4) オンブズマンの職務

第1回検討委員会において、新たに示された論点

オンブズマンの職務として「市民の市政に関する苦情を調査し、簡易・迅速に処理する」とあるが、「簡易」という文言が簡単な処理と誤解を招くおそれがある。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『条例記載案』

① オンブズマンは、次の職務を行うものとする。

- ・ 市民の市政に関する苦情を簡易な方法で受け付け、調査を行い、迅速に処理すること。
- ・ 自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- ・ 市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- ・ 制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- ・ 勧告、意見表明の内容を公表すること。

〈委員会での意見〉

「簡易」という文言を使用した意味は、市民にとって利用しやすいという意味であるが、表記方法については、条例素案の段階で検討する。

〈他都市における事例〉

文言	他都市の表記状況	
簡易迅速に処理すること。	7	川崎市、札幌市、八女市、藤沢市他
迅速に処理すること。(簡易の記載なし)	8	上越市、北見市、川越市、三鷹市他
必要な調査をすること。(簡易・迅速供に記載なし)	3	新潟市、つくば市、西尾市

検討項目		
1 総 則	(5) オンブズマンの職務における管轄	① 管轄事項について ② 管轄外事項について

第1回検討委員会において、新たに示された論点

オンブズマンの調査の管轄外とする事項で、「オンブズマンの行為に関する事項」とあるが、行為の範囲が不明確である。

※ 論点の背景

オンブズマンが、調査、判断を行った内容についての再度の申立てを禁止するための条項とするのであれば、内容を限定すべきである。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『条例記載案』

② 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。

- ア 判決、裁決等により確定した権利関係
- イ 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こと。
- ウ 議会に関する事項
- エ 職員の自己の勤務内容に関する事項
- オ オンブズマンの職務行為に関する事項

※ オンブズマンの職務は【検討票4】に記載している内容

〈言葉の意味からの検証〉

「オンブズマンの行為」……苦情申立て等に対してオンブズマンが職務として行った行為

※ 苦情申立て等は、申立人からの苦情、自己発意による調査

〈他都市における事例〉

- オンブズマン自身が行った行為に対しては、苦情を申し立てることことができない。苦情申立てを不問とした措置、あるいはオンブズマンがした改善勧告に不満であるとしてこれに対し再度苦情申立てを許すのは一事不再理の原則に照らし、許されないとしている。(川崎市)

検討項目	
1 総 則	(6) オンブズマンの責務

第1回検討委員会において、新たに示された論点

オンブズマンの責務に「市の機関との有機的連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努める」とあるが、有機的の表現が理解しづらい。「緊密」等のわかりやすい表現にするべきではないか。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『条例記載案』

- ・ 市民の権利利益の擁護者として、公平かつ適切に職務を行わなければならない。
- ・ 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。

- ・ 政党又は政治目的のための地位利用の禁止

※ 中立的な立場であるオンブズマンと執行機関は一定の距離感が必要である。密接、緊密等の文言は、誤解を招きかねないため。

〈言葉の意味からの検証〉

- ・ 「有機的」(広辞苑)

有機体のように、多くの部分が集まって一個の物を作り、その各部分の間に緊密な統一があつて、部分と全体が必然的関係を有しているさま。

- ・ 「有機体」(広辞苑)

多くの部分が一つに組織され、その各部分が一定の目的の下に統一され、部分と全体が必然的関係を有するもの。自然的なものとの類推で、社会的なものにも用いる。

〈他都市における事例〉

文言	他都市の表記状況	
市の機関と有機的連携を図り	5	川崎市、札幌市、藤沢市、上越市、国分寺市
市の機関と連携を図り	9	八女市、北見市、川越市、三鷹市他
市の機関と密接な連携を図り	1	つくば市
記載なし	3	新潟市、富山市、西尾市(要綱設置)

検討項目		
1 総 則	(7) 市の機関等の責務	① 市の機関の責務 ② 市民の責務

第1回検討委員会において、新たに示された論点

オンブズマン制度においては、同制度の市民への周知は非常に重要である。条文等において記載する必要はないのか。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『運用面の課題』

オンブズマン制度の周知は、条例・規則には明文化しないが、非常に重要と認識しており、他都市の事例なども参考に運用面の課題として同制度の周知に努力していく。

〈他都市における事例〉

○ 市の機関の責務として、条例及び規則において同制度の周知を明文化している事例はない。

○ 他都市における制度周知方法

- ・ ホームページ開設
- ・ 市政だより、チラシ等の印刷物
- ・ 区役所等でのオンブズマン巡回対応(川崎市、藤沢市)
- ・ 小中学校における生徒、保護者に対してのオンブズマン制度学習会(川崎市)
- ・ 夜間受付(毎月第4火曜日午後8時まで:札幌市)

検討項目		
2 オンブズマンの組織等	(4 オンブズマンの守るべき事項	① 守秘義務について ② 兼職禁止について

第1回検討委員会において、新たに示された論点

オンブズマンは、公平中立の立場で職務を行わなければならない。このことは重要であり、オンブズマンが守るべき義務として条例に記載する必要があるのではないかな。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

【NO. 6】オンブズマンの責務としてより具体的に明文化を行う。

『条例記載案』

- ・ 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。
- ・ 市民の権利利益を擁護し、市政を監視し、及び市政の改善を図る他の諸制度との連携による効果的な役割を果たす他の諸制度及び市の機関との密接な連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努め
- ・ 政党又は政治目的のための地位利用の禁止

〈言葉の意味からの検証〉

- ・ 「責務」(広辞苑)
責任と義務。また、責任としてはたすべきつとめ。
- ・ 「義務」(広辞苑)
自己の立場に応じてしなければならないこと、また、してはならないこと。

〈他都市における事例〉

- オンブズマンの職務上の公平性については、オンブズマンの責務として条文に記載してあるが、「公平かつ適切にその職務を執行しなければならない。」という表現であり、中立性についての具体的文言は使用されていない。

検討項目		
2 オンブズマンの組織等	(6) オンブズマンの人数等	① 人数について ② 待遇について

第1回検討委員会において、新たに示された論点

運用面の配慮として、オンブズマンの職務にふさわしい報酬は支払う必要があるが、非常勤特別職の場合は、月額か日額かという問題が生じる。オンブズマンの具体的職務内容により報酬に関する検討を行う必要がある。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『運用面の課題』

報酬の支払い方法(月額、日額)、報酬額については、条例に記載しないが、市長が別に定めることとなる。このため、制度運用面の課題として様々なご意見をいただきたい。

〈本市における月額、日額設定方法〉 ※人事課意見

- ・ 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の報酬は、任命権者(市長)が定める。
- ・ 人事課及び担当課(広聴課)が協議し、その職務内容並びに、他都市の状況、本市の非常勤特別職の報酬額の状況により市長が定めることとなる。
- ・ 行政委員(地方自治法上設置が定められている非常勤特別職で人事委員、選挙管理委員、監査委員等)については、月額報酬としているが、その他の非常勤特別職については、日額とする方向性であるため、月額とするためには十分な根拠が必要となる。
- ・ オンブズマンの業務内容は、出勤日以外にも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、多岐にわたる他、他都市では議会の選任同意を行っている等、行政委員と同様の業務内容と考えられる。

〈オンブズマンの業務内容等〉

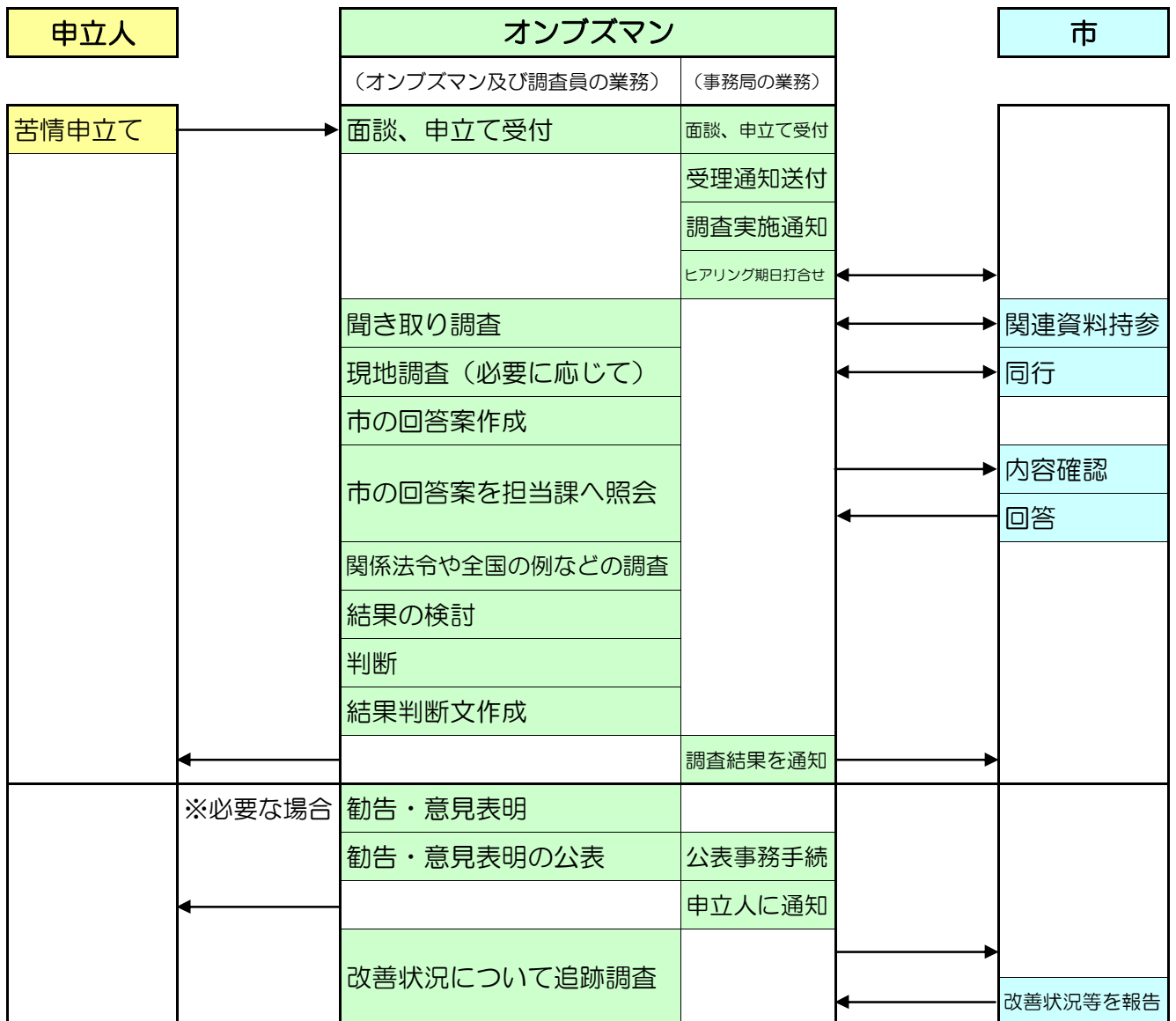
- ・ オンブズマンの業務内容(他都市の状況) 別紙のとおり
- ・ オンブズマンの事務フロー 別紙のとおり

オンブズマンの業務内容（他都市の状況）

	川崎市	札幌市
年間申立て件数	99 件	133 件
オンブズマンの人数	2 人	3 人
専門調査員の人数	4 人	3 人
規定の勤務日数	週3日 1日の時間（9時～16時）	月15日程度 1日の時間（半日）
一件あたりの処理期間の目安	60～90 日	30 日
H20° 処理日数 （結果通知したもの）	30日以内 18 件（17%） 31～60 日 6 件（6%） 61～90 日 25 件（24%） 91 日以上 56 件（53%）	30日以内 79 件（72%） 31～60 日 24 件（22%） 61 日以上 6 件（6%）
勤務日の主な業務	・申立人との面談（希望者のみ） ・市の担当課へ聞き取り調査 → 1 時間～5 時間要する ・実地調査（原則調査員実施） → 半日要する ・関係法令や他事例の調査 ・結果の検討 ・判断結果文の作成 ・調査員の指導 ・発意調査	・申立人との面談 ・市の担当課へ聞き取り調査 → 1 時間～2 時間要する ・実地調査 → 半日要する ・関係法令や他事例の調査 ・結果の検討 ・判断結果文の作成 ・調査員の指導 ・発意調査
勤務日以外にも行われていると思われる業務	・関係法令や他事例の調査 ・結果の検討 ・判断結果文の構成・作成	・市の担当課へ聞き取り調査 ・実地調査 ・関係法令や他事例の調査 ・結果の検討 ・判断結果文の構成・作成
備考	・申立人との面談については、基本的には専門調査員と事務局で行う。オンブズマンとの面談希望があれば応じる。 ・現地調査についても、原則的には専門調査員が行う。必要があればオンブズマンも同行する。	・オンブズマンと専門調査員は常にペアで業務を行う。 ・聞き取り調査については、担当課との日程調整の都合で、勤務当番日以外になることもある。

※ 勤務日以外の業務については、事務局では把握できない部分もあるため、フローから必要と考えられる業務を抽出。

苦情処理の事務フロー



※上記の苦情処理業務の他に、オンブズマンの発意調査や会議への出席、出前講座などの周知活動が想定される。

検討項目		
2 オンブズマンの組織等	(7) オンブズマンの構成	① 代表オンブズマンについて ② 独任制と合議制について

第1回検討委員会において、新たに示された論点

- ① 代表オンブズマン制度を採用するか。
- ② オンブズマンの職務の処理において、原則独任制とし、勧告・意見表明その他市政に関する重要案件については合議制で行うというような運用課題は、職務方針として大変重要なことであるため、条例記載の必要があるのではないか。

事務局としての考え方

〈事務局案〉

『条例記載案』

- ① オンブズマンのうち、1人を代表オンブズマンとする。(代表オンブズマン制度を採用)
- ② 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一般方針に関すること。
 - (2) 活動状況の報告に関すること。
 - (3) その他オンブズマンの協議に必要と認める事項

※ 独任制、合議制は重要な要件であるため、札幌市の例を参考に条例記載とする。

〈類似制度：監査委員〉

- ① 監査制度においても代表監査委員制を採用している。
- ② 地方自治法においては、原則独任制で行うという規定はないが、要件により合議制が必要な規定を行うことにより、原則独任制であることを示している。

【地方自治法第199条第1項第11号】

監査の結果に対する報告の決定又は前項の規定による意見の決定は、監査委員の合議によるものとする。

【逐条地方自治法解説】

監査委員は他の行政委員と異なり独任制の機関として構成されているが、監査の慎重な実施を期するとともに監査の社会的信頼を確保するため、監査結果の報告の決定又は意見の決定については、監査委員の合議によるものとされている。

〈他都市における事例〉

- ② 原則独任制で行うという規定はないが、条例若しくは規則においてオンブズマン会議の規定を行い、要件により合議を行う制度としている。
 - ・ 条例に規定(札幌市、北見市、富山市「要綱」)

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。

 - ア オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
 - イ 活動状況の報告に関すること。
 - ウ その他オンブズマンの協議により必要と認める事項
 - ・ 施行規則に規定(川崎市、八女市、藤沢市他)
 - ア オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集しその議長となる。
 - イ その他オンブズマン会議に必要な事項は、代表オンブズマンがオンブズマンに諮って定める。
 - ・ オンブズマン会議の規定なし(つくば市)

第1回検討委員会において、
新たな論点の意見が無かった項目

検討項目		
1 総 則	(2) オンブズマンの設置形態	① 地方自治法上の設置形態について ② 地方自治法上の身分について

論 点
① 条例設置による公的オンブズマンは、地方自治法第138条の4第3項に基づく市の附属機関としての位置づけでよい。(他都市事例一致) ② オンブズマンの身分は、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の位置づけでよい。(他都市事例一致)

他都市事例		
川崎市	札幌市	新潟市
【条例設置】 (設置形態)地方自治法第138条の4第3項に基づく市の附属機関 (身分)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	【条例設置】 (設置形態)地方自治法第138条の4第3項に基づく市の附属機関 (身分)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	【要綱設置】 (設置形態)市長の私的諮問機関 (身分)地方公務員法第3条第3項第3号に基づく非常勤特別職

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『運用面の課題』
① 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。 ② 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。
〈事務局案の理由〉
① 地方自治法上の設置形態 - 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。 - 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。 - 市民の権利保護の観点から考えると行政内部ルールである要綱で定めるよりも市民の代表で構成された市議会の議決を経て条例で定める方が望ましい。 - 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。 ② 地方自治法上の身分について - 条例設置の場合は、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 - 要綱設置の場合は、地方公務員法第3条第3項第3号に基づく非常勤特別職

関係法令(抜粋)

○地方自治法

第138条の4第3項

普通地方公共団体は、法律又は条例の定めるところにより、執行機関の附属機関として自治紛争処理委員、審査会、審議会、調査会その他の調停、審査、諮問又は調査のための機関を置くことができる。ただし、政令で定める執行機関については、この限りでない。

第202条の3第2項

附属機関を組織する委員その他の構成員は、非常勤とする。

○地方公務員法第3条第3項第2号

第3条第3項第2号

法令又は条例、地方公共団体の規則若しくは地方公共団体の機関の定める規程により設けられた委員及び委員会(審議会その他これに準ずるものを含む。)の構成員の職で臨時又は非常勤のもの

○熊本市自治基本条例

第23条

市は、公平かつ中立的な立場で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として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

検討項目	
1 総 則	(3) オンブズマンの制度の名称

論 点
本市が設置するオンブズマン制度が円滑に運用されるために適切な名称は何か。 ※ 論点の背景 ・ 名称が市民オンブズマンと混同されないようにする必要がある。 ・ 「オンブズマン」でひとつの言葉として成り立つものだが、ジェンダー（社会的性別）フリーの観点から「オンブズパーソン」とした自治体もある。

他都市事例																							
川崎市	札幌市	上越市																					
川崎市市民オンブズマンを置く。	札幌市オンブズマンを置く。	上越市オンブズパーソンを置く。																					
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">※ 他都市の名称分類(16市)</th></tr> <tr> <td>〇〇市オンブズマン</td><td>7</td><td>札幌市、川越市、つくば市、藤沢市等</td></tr> <tr> <td>〇〇市総合オンブズマン</td><td>1</td><td>三鷹市</td></tr> <tr> <td>〇〇市市民オンブズマン</td><td>1</td><td>川崎市</td></tr> <tr> <td>〇〇市行政苦情オンブズマン</td><td>1</td><td>富山市</td></tr> <tr> <td>〇〇市オンブズパーソン</td><td>4</td><td>上越市、府中市、国分寺市、清瀬市</td></tr> <tr> <td>〇〇市総合オンブズパーソン</td><td>2</td><td>八女市、昭島市</td></tr> </table>			※ 他都市の名称分類(16市)			〇〇市オンブズマン	7	札幌市、川越市、つくば市、藤沢市等	〇〇市総合オンブズマン	1	三鷹市	〇〇市市民オンブズマン	1	川崎市	〇〇市行政苦情オンブズマン	1	富山市	〇〇市オンブズパーソン	4	上越市、府中市、国分寺市、清瀬市	〇〇市総合オンブズパーソン	2	八女市、昭島市
※ 他都市の名称分類(16市)																							
〇〇市オンブズマン	7	札幌市、川越市、つくば市、藤沢市等																					
〇〇市総合オンブズマン	1	三鷹市																					
〇〇市市民オンブズマン	1	川崎市																					
〇〇市行政苦情オンブズマン	1	富山市																					
〇〇市オンブズパーソン	4	上越市、府中市、国分寺市、清瀬市																					
〇〇市総合オンブズパーソン	2	八女市、昭島市																					

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『条例記載案』
「熊本市オンブズマン」
〈事務局案の理由〉 ・ 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。 ・ 本市の自治基本条例において公的オンブズマンの名称が使われている。 ・ 「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、ジェンダーフリーの立場からも容認されると考えられる。

検討項目	
2 オンブズマンの組織等	(1) オンブズマンの資格要件

論 点
オンブズマンが職務を遂行する上で必要とされる資格要件は何か.(他都市事例概ね一致)

他都市事例		
川崎市	札幌市	新潟市
・ 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 【選任状況】 ・ 法科大学院教授(元裁判官) ・ 大学院教授(元自治大学校長)	・ 人格が高潔で行政に関し優れた識見を有する者 【選任状況】 ・ 大学教授(元新聞社役員) ・ 弁護士 ・ 消費生活アドバイザー	・ 人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者 【選任状況】 ・ 弁護士 ・ 退職校長 ・ 放送・新聞関係者

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『条例記載案』
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
〈事務局案の理由〉 ・ 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。 ・ 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。 ・ オンブズマンは、法的な解決能力、また、行政一般に関し優れた識見を持つことが必要であるが、必ずしも法律の専門家である必要はなく、他都市においても法律の専門家以外からもオンブズマンが選任されている。

検討項目	
2 オンブズマンの組織等	(2) オンブズマンの任命

論 点
オンブズマンの任命において、その独立性、中立性を保障するため議会の同意は必要か。 (条例施行都市においては事例概ね一致) ※ 論点の背景 ・ オンブズマンは、市の附属機関であるから市長が任命することとなる。 ・ 条例施行の他都市では、市長の恣意的任用を避けるため議会の同意を要件としている。

他都市事例					
川崎市		札幌市		新潟市	
【条例設置】 市長が議会の同意を得て委嘱		【条例設置】 市長が議会の同意を得て委嘱		【要綱設置】 市長が委嘱（議会同意なし）	

※ 他都市の任命条件分類（18市）			
設置根拠		議会同意	
条例施行	14	必要	13
		不要	1
要綱施行	4	不要	4
合計	18		18

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『条例記載案』
市長が議会の同意を得て委嘱する。
〈事務局案の理由〉 ・ 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上、身分上の独立性と中立性の確保が必要と考える。 ・ 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。

検討項目		
2 オンブズマンの組織等	(3) オンブズマンの任期	① 任期について ② 再任について

論 点
① オンブズマンの任期は何年が適切か。 ② オンブズマンの再任は制限を行うか。 ※ 論点の背景 オンブズマンの任期は、2年又は3年に分かれる。また、再任は、1期までに制限を行うとする自治体と制限を行わないとする自治体に分かれる。

他都市事例					
川崎市		札幌市		新潟市	
・ 任期3年、再任1回		・ 任期2年、再任1回		・ 任期2年、再任1回	

※ 他都市の任期及び再任分類(18市)			
任期		再任	
2年	7	1期可	5
		可	2
3年	11	1期可	8
		可	3
合計	18		18

※ 熊本市の審査会の任期及び再任		任期	再任
熊本市情報公開・個人情報保護審議会		2年	可
熊本市建築審査会		2年	可
熊本市開発審査会		2年	可

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『条例記載案』
オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任できる。
〈事務局案の理由〉 ・ 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する必要があると考えられる。 ・ 再任を1期(通算4年まで)に限ることで定年制を設ける必要がなく、長期化の弊害を無くすることができるため。

検討項目		
2 オンブズマンの組織等	(5) オンブズマンの解職	① 解職条件について ② 解職方法について

論 点
① オンブズマンが解職される場合の条件とは何か。(他都市事例一致) ② オンブズマンの解職において、議会の同意は必要か。 (条例施行都市においては事例概ね一致) ※ 論点の背景 ・ オンブズマンは、市の附属機関であるから市長が解職することとなる。 ・ 条例施行の他都市では、市長の恣意的解職を避けるため議会の同意を要件としている。

他都市事例		
川崎市	札幌市	新潟市
① 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ふさわしくない非行があると認める場合 ② 【条例設置】 市長が議会の同意を得て解職	① 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ふさわしくない非行があると認める場合 ② 【条例設置】 市長が議会の同意を得て解職	① 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ふさわしくない非行があると認める場合 ② 【要綱設置】 市長が解職(議会同意なし)

事務局としての考え方
〈事務局案〉
『条例記載案』
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職することができる。
〈事務局案の理由〉 ① 解職については、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。 ② 任命時と同様に市長の恣意的解職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。

他都市オンブズマンの処理事例集

是正勧告及び意見表明に至った事例

各都市における件数

年度	19年度				20年度			
自治体名	川崎市	札幌市	つくば市	上越市	川崎市	札幌市	つくば市	上越市
勧告	0	0	1	0	0	1	2	0
意見表明	0	0	5	0	0	0	0	0
全体件数	105	111	9	6	138	117	9	6

(件)

是正勧告に至った事例１（つくば市）

○障害者福祉サービスの申請に対する市の対応について

【申立の趣旨】

- 1 昨年度に続き、本年度もつくば市における児童ディサービスを申し込んだが、その際、申込書の添付書類として医師作成の診断書の添付を再度要求された。しかし、診断書は、初回申し込みの際の添付で十分であり、毎年毎年診断書の添付を要求する手続きは不合理であるので改善して欲しい。また、感染症患者を排除している診断書の項目は、人権への配慮がなく、早急に様式を改善して欲しい。
- 2 申し込みについて、市障害者センター桜は、診断書の添付を欠いていることを理由に当該申し込みを預かりとしていたが、その後、同センターは、苦情申立人宅へ電話し、このままでは同申し込みを受理できない旨を連絡したところ、通所する意思がないとの回答を得たとし、当該申請について取り下げの事務処理をした。通所する意思がないとの発言などしたことはなく、勝手に取り下げとの事務処理をしたことについて、事務処理をした職員を何らかの形で処分し、当該事務処理を取り消してもらいたい。

【調査結果】

オンブズマンは、市保健福祉部障害福祉課（以下「担当課」という。）に対し、調査を実施し、障害福祉課からの回答書を得たが、回答が不十分であったため、さらに追加の質問をなし、再回答書を得た。また、オンブズマンは、施設利用申し込み手続及び診断書等添付の要否に関し、他の自治体（土浦市・水戸市・守谷市）ではどのような取り扱いがなされているのか調査した。担当課の再回答書については、依然として不明確さは払拭できないものの、担当課としての意見は今後基本的には変わらないであろうとの推測及びオンブズマンとして迅速なる意見表明をしなければならないという要請から、ここで調査を打ち切り、以下に意見を述べることにする。

【是正勧告】

- 1 担当課の回答によれば、診断書添付の根拠は、「感染症による障害者センターに通う利用者への蔓延防止対策である」とする。オンブズマンも、当該児童を初めて受け入れる際には、診断書の提出を要請することも、それなりに根拠があると考ええる。そして、診断書の項目に感染症の項目を設けることも、集団生活における感染症の蔓延を防止するためには、人権に十分な配慮をした上で行われるのであれば、その必要性についてもあながち否定できないものと考ええる。問題は、診断書を年度毎に必ず提出させることにどれだけの意味或いは必要性があるかということである。オンブズマンは、診断書を年度毎に必ず提出させることについて、形式的にも実質的にも根拠はなく、当該取り扱いを改善すべきであると考ええる。なるほど、前述したように、初めての入所時に診断書を要求することは、障害者センター側としてどんな児童が入所してくるのか把握できていないことから、施設における感染症の発生、蔓延を防止するため必要であることはそれなりに頷ける。しかし、継続年度においては、通所の状況で感染症に罹患しているか否かはある程度把握できるものであり、毎年度初めに感染症に関する診断書を提出させることについては、診断書を取り寄せて提出するという申込者の負担や煩雑さに鑑みるならば、そこに実質的かつ合理的根拠が存在しなければならない。

担当課は、事業事務取扱要領第2条を引用し「この申請は事業年度を単位として実施されるもので会計年度ごとの申請であると考えている」とか「つくば市全ての障害者センターで同じ取り扱いをしている」などという形式的説明に終始しており、継続年度において

毎回診断書を必要とする実質的根拠について納得できる説明をしていない。また、毎年度に診断書を提出させなければ公平なサービスを提供できなくなるとも解釈されるような回答もしているが、公平なサービス提供は、毎年度診断書を提出することで担保されるものでもない。

さらに、担当課は、つくば市障害者センター条例第9条を根拠にしているようであるが、同条は、ただ単に、障害者センターを利用するものが、伝染病の疾病を有するときや市長が障害者センターの利用を不適當と認めるときは、市長が利用を制限したり、利用の停止を命じたり、退所を命じたりすることができるという至極当然のことを規定しているに過ぎず、同条を毎年度の診断書提出を義務付ける根拠にすることはできない。

ひいては、事業事務取扱要領2条も、毎年度の診断書提出を義務付けているものと解することはできない。ただ単に、施設入所の申請を毎年度にするために、担当課は、これまで何の疑問も持たず、かつ申込者の負担も考えずに形式的に診断書を強いてきたものと推測できる。

さらに、調査の結果、他の自治体では、そのほとんどが診断書の添付を不要とており、唯一診断書を必要としている水戸市重症心身障害児通園施設においては、通園許可申請は、契約期間が介護給付費の支給期間終了までとなっているため本件のように毎年度ごとの申請ではない。以上のとおり、継続年度についても診断書を要とする取り扱い、形式的にも実質的にも何ら合理的根拠はないと考える。よって、担当課はこの点、改善すべきである。

- 2 申込者の妻（又は申込者）が通所する意思がないと回答したとして、取り下げという事務処理をしたことについて。オンブズマンは、担当課が申請取り下げの事務処理を行うのであれば、申込者に取下書の提出をさせるべきであったと考えるものであり、担当課の事務処理は非常に不適切であり、今後かようなトラブルがおこらないよう改善していくべきであると考え。そして、本件においては、未だ取り下げはなかったものとして取り扱っていくべきであると考え。申立人の妻が、通所する意思がないと回答したことにつき客観的裏付けがないことについて、担当課は、「所長が確実に聞いた、申請時において通常なされることである、心を通わせる行為として実施したもの、迅速な事務処理で正当と考えている」「申請者が取り下げ意思表示をしたから、取り下げたと解釈し、取り下げ書の提出は利用希望者にとって煩雑であると思い処理した」等との回答をしている。申請書について、あれほど嚴重に診断書を添付して行うよう要請している担当課が、取り下げについては口頭で処理したなどと、その感覚にはアンバランスを指摘せざるを得ない。また、そもそも、概念的に、取り下げという行為は、本来、申込者自身が行う手続きであり、担当課が勝手にできることではない。また、申請と同様、取り下げという事務処理も客観的な書面に残しておくことは、本件に限らず、今後起こりうるトラブルを防止するためにも、必要である。特に、本件のように、対象者が1人2人ではなく、多くの市民を対象に行う事務処理においては、間違いがないよう、取り下げについても確実明確な方法によって事務処理をすべきであった。「申込者が口頭でそう言ったから」などということは、何らの客観的証拠もなく、空しい言い訳にしか聞こえない。本件取り下げという事務処理においては、少なくとも申込者が取り下げの意思を明らかにしたことを示す書面を作成すべきであり、かような書面のない限り取り下げはなかったものと解さざるを得ない。

なお、申立人は、さらに責任者の処分を求めているが、本件取り扱いについては、非常に不適切であったことは強く指摘したいが、懲戒処分をしなければならないまでの事情が存するとまでは言えないと考える。

《まとめ》

- 1 担当課は、継続年度においても診断書を必要とする取り扱いについて検討改善することを勧告する。

- 2 本件については、取り下げがあったと認めることはできず、早急に、申込者の意思に沿った対応をしていくことを勧告する。また、担当課は、書面をとることなく取り下げとして事務処理をしたことについて、申請者に対し謝罪することを勧告する。
- 3 取り下げに限らず、今後の様々な事務処理については、トラブルを避けるためにも、節目節目ごとに客観的な書面を残していくよう勧告する。
- 4 責任者の処分については、特に提言や勧告の必要性はないものとする。

是正勧告に至った事例２（つくば市）

〇地域コミュニティセンター建設補助金の使途について

【申立の趣旨】

地域コミュニティセンター建設費補助金の使途について、補助を受けた区会において何らかの不正があるのではないかと疑念を抱いた。

【調査結果】

申立人は以下の趣旨の苦情を申し立てた。

〇〇コミュニティセンターに対する市と筑南地方広域行政事務組合(当時)の補助金4,200万円の使途について、〇〇区会の区長及び〇コミュニティセンター建設委員会の委員長（〇〇区長の兼任）から納得のいく説明が得られないので、〇〇区会の会員及び〇〇コミュニティセンター建設委員会の会員として、この問題についての調査をお願いしたい。

当該苦情は、以下のことを原因としている。〇〇コミュニティセンターの建設について、市に情報公開請求をして収支決算書等を確認し、見積書・請求書を確認したが、領収書を確認できなかったため、区長（建設委員会委員長）に領収書の開示を求めたが、「周りの人に迷惑がかかるので見せられない」と言われて見せてもらえなかった。同じ区会の住民に領収書を見せられないのは何らかの不正があるのではないかと、と申立人は考える。これまでの事情は、おおよそ以下のごとくである。

- ① 本件事業の名称は、「〇〇研修センター建設事業」である。当該センターは、「〇〇地区集会所」ないし「〇〇ふるさとコミュニティセンター」とも呼称される。
- ② 本件事業は、平成11年3月30日に完了した。
- ③ 申立人は、平成16年4月5日、市に対して情報公開請求をした。市は、4月19日、情報一部公開決定通知書を申立人へ発した。
- ④ 当該文書に領収書が添付されていなかったため、その後、申立人は、平成19年1月、区長（建設委員会委員長）へ領収書の閲覧を要求した。区長は、閲覧要求を拒否した。申立人は、平成19年5月、再び領収書の閲覧を区長へ要求したが、区長は、閲覧要求を拒否した。
- ⑤ 申立人から予備的に相談を受けたオンブズマンは、平成19年8月、市の関連部署を通して、領収書の閲覧を区長に対して非公式に打診したが、閲覧は拒否された。本件事業それ自体は、平成11年3月30日に完了しているが、申立人の苦情の原因は、申立人に関係する事業に対する公金（補助金）の使途を確認するための行為が、公金の直接的な受領者たる区長（建設委員会委員長）によって、今日まで一貫して拒否されていることにある。本件苦情に係る事実、事業完了から今日まで相当の期間が経過しているものの、事業完了から今日（苦情申立ての平成19年8月）までの継続的事実であると考えられる。本件については、
 - ①本件苦情に係る公金の支出額が多額であり、市民の広範囲な利益に係るものであること、
 - ②補助金受領側である区会ないし建設委員会における補助金の使途に不明のところがあること、
 - ③本件建設事業の収支予算書と収支決算書等に対する過去における市の確認の仕方に不明のところがあること、④市の今後の補助金支出業務を透明化し、もって市民の権利利益の保護を図る上で、教訓的意味を有している可能性が高いこと、等を総合的に考慮した結果、オンブズマンとして、本件苦情申立てを、市オンブズマン条例第9条2項「オンブズマンは、市民の権利利益の保護を図るため必要があると認めるときは、市の機関の業務の執行について、調査をすることができる」の規定に基づいて、正式に受理し、調査に着手した。

《調査》

本件に関する事実は以下の通りである。

[過程]

① 平成10年10月6日, ○○ふるさとコミュニティセンター建設委員長(=○○区長)より, 市補助金交付申請

申請額: 1,800万円

(平成10年12月15日, 市から, 県へ900万円の補助金交付申請)

県補助金900万円+市町村費900万円=1,800万円

② 平成11年1月14日, 市補助金交付決定(ふるさとコミュニティセンター整備事業)

交付決定額: 1,800万円

決定の付記文:「市補助金は, 市民から徴収された税金その他の貴重な財源で賄われるものであるもので, 申請書に記載された目的のために公正かつ効率的に使用し, 他の経費に流用してはならない」

③ 平成11年1月4日, ○○区長から, 筑南地方広域行政事務組合(管理者:つくば市長)へ, 地区集会所等補助金(○○研修センター建設事業)2,400万円の交付申請→現在, 「筑南地方広域行政事務組合」の事務は「市長公室政策審議室」へ引き継がれている。

①②に基づき, ○○ふるさとコミュニティセンター建設委員長へ補助金1,800万円を支出。

③に基づき, ○○区長へ補助金2,400万円を支出

【イ】市関連文書

○○ふるさとコミュニティセンター建設委員長から, つくば市長(前市長)へ提出された「収支予算書(平成10年10月6日)」

①「会費又は組合費」: 2,400万円

②「市補助金」: 1,800万円

○○ふるさとコミュニティセンター建設委員長から, つくば市長へ提出された「収支決算書(平成11年3月30日)」

①「会費又は組合費」: (予算額) 2,400万円→決算額1,571万9,000円(予算より828万1,000円減)

②「市補助金」: (予算額) 1,800万円→決算額1,800万円

【ロ】筑南地方広域行政事務組合関連文書

○○区長から, 筑南地方広域行政事務組合(管理者:つくば市長)へ提出された「○○地区集会所等建設収支予算書」

①県補助: 900万円

②市補助: 900万円

③広域補助: 2,400万円

○○区長から, 筑南地方広域行政事務組合(管理者:つくば市長)へ提出された「○○研修センター建設収支決算書」

①県補助: 900万円

②市補助: 900万円

③広域補助: 2,400万円

④集落負担: 3万3,609円→この「賦課金」(建設委員会規約5条3号)の記録はあるのか, 区会費から支出しているとすれば, その文書記録はあるのか, それとも, 全くの架空の決算項目か, 等については不明である。少なくとも, ○○区会の会員及び○○コミュニティセンター建設委員会の会員としての本件苦情申立人は記録文書を受け取っていない。

[経済部農業課(旧農政課)及び市長公室政策審議室からの聞き取り調査]

*以下のような事項について質疑した。

(1) 同一事業について、なぜ【イ】と【ロ】の2種類の収支予算書と収支決算書が提出されているのか。

(2) 市関連文書の〇〇地区の会員237名の「会費又は組合費」2,400万円と筑南地方広域行政事務組合関連文書の「広域補助」2,400万円は、どういう関係があるのか。文書の上からは、これについて全く不明である。広域補助金の交付目的は、「〇〇研修センター建設事業」であって、玉取地区の区会への補助ではない。区会への補助金であれば、こういう特殊な補助金は、区会活動との関係で問題ないか。

(3) 市関連文書の「会費又は組合費」予算の2,400万円は、決算では、決算額1,571万9,000円と書かれている。にもかかわらず、筑南地方広域行政事務組合へ提出した収支決算書では2,400万円の全額を費消したことになる。この齟齬をいかに解するか。

(4) 上記【イ】における予算書と決算書のなかの「会費又は組合費」の項目について、市は具体的には「会費」と認識していたのか、それとも「組合費」と認識していたのか。かりに、「会費」と認識していたとすれば、区会費のことと考えられ得るが、〇〇地区の区会費は年間約177万円であり、区会の積立金ないし借金で2,400万円に充当するしかないが、区会がこういう方法を採用したという形跡はなく、また〇〇地区において、この会費の支出について、区会の決議も総会での議論もなされたという記録はない。なお、〇〇地区の区会の会員と〇〇ふるさとコミュニティセンター建設委員会（〇〇農村集落センター建設委員会）の会員の構成は全く同一である。かりに、「組合費」と認識していたとすれば、これは、筑南地方広域行政事務組合からの補助金を指すのか。その場合、筑南地方広域行政事務組合の補助金を「組合費」と称するのは通常のことか。

(5) 市所有とならない建築物（名義は〇〇区長）に対して、結果的に、全額を公費で支出することは法的に何ら問題とならないのか。この問題を回避するために、上記（4）における【イ】で「広域補助」と書かずに、「会費又は組合費」と書いた可能性はないか。上記につき、もし全額の公費支出が可能ならば、なぜ、支出財源を二つに分けたのか。両者の支出者の名義は最終的には市長である。

(6) 本件苦情申立人の情報公開請求により、見積書・請求書は出てきたが、領収書は出てこなかった。区長は、「周りの人に迷惑がかかるので見せられない」と言っているようだが、市の補助事業に関して、こういう理由は許容され得るのか。

【是正勧告1】

(1) 本件事業は、平成7年に締結された「筑南地方広域行政事務組合火葬場及び茨城県立運動公園建設事業に関する協定書」の実施に係る事業の一つであり、事業そのものの必要性は肯定される。しかし、当然のことながら、事業の必要性和事業のために支出された公金の使途の適正さは、それぞれの基準において判断されなければならない。

(2) 「つくば市補助金等交付適正化規則」第21条及び「筑南地方広域行政事務組合補助金等に関する交付規則」第10条は、予算執行の適正の維持のために、それぞれ、市長の報告・調査・質問の職権（前者規則）、管理者（市長）の報告・調査の職権（後者規則）を定めている。

(3) 本件事業完了後、市及び筑南広域行政事務組合は、補助事業者に対して領収書の提出を要求しなかった。つくば市補助金等交付適正化規則第13条は、補助事業者等は、補助事業が完了したとき、「補助事業等の成果を記載した補助事業等実績報告書に収支決算書その他市長が必要と認める書類を添えて市長に提出しなければならない」と定めている。この規定によれば、領収書は、必須提出書類ではないが、補助事業の遂行の適正を確認するための「その他市長が必要と認める書類」に該当し得る。

補助事業の遂行の適正さが、領収書以外の収支決算書等の書類によって客観的に証明されるのであればともかく、本件事業においては、収支決算書そのものに重大な齟齬ないし矛盾

があり、本件に限っては領収書の提出が必須であると考えられる。

（４）本件事業の収支決算書の齟齬ないし矛盾は、上記の「経済部農業課（旧農政課）及び市長公室政策審議室からの聞き取り調査」によって解消されず、むしろ本件事業に対して支出された公金の使途に関する疑念は深まった。

以上の趣旨により、オンブズマンとして、本件補助事業の遂行の適正さを解明するために、市が以下の処置をとるよう、経済部農業課（旧農政課）及び付随的に市長公室政策審議室（筑南地方広域行政事務組合の事務引き継ぎの機関）に対して勧告する。

- ① 経済部農業課は、市長公室政策審議室と連名して、つくば市補助金等交付適正化規則の第13条、第21条に基づいて、本件補助事業者（〇〇ふるさとコミュニティセンター建設委員長＝〇〇区長）に対して、2008年1月11日までに、本件補助事業に係る全領収書の提出命令を発すること。
- ② 経済部農業課は、本件補助事業者に対して、当該領収書を2008年1月24日までに提出させること。当該領収書の提出先は経済部農業課とする。
- ③ 経済部農業課は、かりに本件補助事業者が、提出命令を受けたにもかかわらず当該領収書を提出しない場合、その理由を記した文書を、本件補助事業者に1月24日までに提出させること。
- ④ 経済部農業課は、上記②の領収書ないし③の理由文書を、可及的速やかにオンブズマンへ送付すること。付記：オンブズマンとして、上記②の領収書ないし③の理由書を精査の上、新たな措置をとる可能性があることを記しておく。

【是正勧告２】

オンブズマンは、〇〇コミュニティセンター建設関連の苦情について、2007年12月26日付で、以下の趣旨の勧告書を発した。オンブズマンとして、本件補助事業の遂行の適正さを解明するために、市が以下の処置をとるよう、経済部農業課（旧農政課）及び付随的に市長公室政策審議室（筑南地方広域行政事務組合の事務引き継ぎの機関）に対して勧告する。

- ① 経済部農業課は、市長公室政策審議室と連名して、つくば市補助金等交付適正化規則の第13条、第21条に基づいて、本件補助事業者（〇〇ふるさとコミュニティセンター建設委員長＝〇〇区長）に対して、2008年1月11日までに、本件補助事業に係る全領収書の提出命令を発すること。
- ② 経済部農業課は、本件補助事業者に対して、当該領収書を2008年1月24日までに提出させること。当該領収書の提出先は経済部農業課とする。
- ③ 経済部農業課は、かりに本件補助事業者が、提出命令を受けたにもかかわらず当該領収書を提出しない場合、その理由を記した文書を、本件補助事業者に1月24日までに提出させること。
- ④ 経済部農業課は、上記②の領収書ないし③の理由文書を、可及的速やかにオンブズマンへ送付すること。経済部農業課は、当該勧告書に基づき、本件補助事業者に対して領収書の提出を命じたが、2008年1月24日付で、〇〇区会副区長の名義により、建設委員長（〇〇区長）の病気を理由とする領収書提出猶予の願いが出された。オンブズマンはこれを了承し、提出期限を2月21日まで延長した。その後、本件補助事業者は、2月25日、領収書を経済部農業課へ提出した。領収書の提出日は、オンブズマンが設定した提出期限より遅延したが、諸般の事情を勘案の上、オンブズマンはこれを許容の範囲内と判断した。提出された領収書と請求書、収支決算書を照合した結果、以下の事項が判明した。
 - （Ⅰ）全領収書の総額は、37,804,814円である。これは、市へ提出された収支決算書の33,719,000円とも、筑南地方広域行政事務組合へ提出された収支決算書の42,033,609円とも異なる。
 - （Ⅱ）情報公開によって出された請求書の総額と内容からして、比較的に実態に近いとみら

れる筑南地方広域行政事務組合へ提出された収支決算書と照合すると、

- ① 領収書はあるが、領収書の金額が請求書及び収支決算書より増額されている費目、
- ② 領収書はなくて、請求書及び収支決算書には記載されている費目、
- ③ 領収書及び請求書はなくて、収支決算書には記載されている費目のそれぞれが存在する。

本件補助事業完了から今日まで相当の期間が経過していることによる領収書の紛失の可能性を考慮に入れても、本件事業の遂行に係る補助金の使途についての一定の不明朗さは払拭できず、2007年12月26日付の勧告書に記載の「経済部農業課（旧農政課）及び市長公室政策審議室からの聞き取り調査」における質疑事項（１）（２）（３）（４）（５）に係る疑念は、本件領収書の提出によっても解消され得ない。本件事業は、平成7年に締結された「筑南地方広域行政事務組合火葬場及び茨城県立運動公園建設事業に関する協定書」の実施に係る事業の一つであり、事業完了後、〇〇ふるさとコミュニティセンター建設委員長からつくば市長へ「収支決算書」が、〇〇区長から筑南地方広域行政事務組合（管理者：つくば市長）へ「〇〇研修センター建設収支決算書」が、それぞれ提出された。

これらの収支決算書をそれぞれ別個に検討するかぎりには、問題点は見だし難いが、２種類の収支決算書、請求書及び領収書を照合させていくと、上記（Ⅰ）（Ⅱ）の問題点が浮上してくる。本件の２種類の補助金交付の責任者は、それぞれつくば市長と筑南地方広域行政事務組合管理者（つくば市長）であって同一人である。領収書は、補助事業完了後の必須提出書類ではなかったものの、収支決算書を含む実績報告書は提出されており、少なくともこれらの実績報告書を照合・検討しただけでも、通常の判断では、上記（１）（２）（３）（４）（５）に係る疑念は出てくるように考えられる。本来ならば、その時点において、補助事業者に対して、つくば市長は、「つくば市補助金等交付適正化規則」第21条に基づく報告・調査・質問の職権を、筑南地方広域行政事務組合管理者（つくば市長）は、「筑南地方広域行政事務組合補助金等に関する交付規則」第10条に基づく報告・調査の職権を行使して疑念を解明すべきであったろう。この意味では、当時のつくば市長及び筑南地方広域行政事務組合管理者（つくば市長）の不作为は全く問題がないわけではなかったと判断される。このことは、本件事業の必要性を考慮に入れても、そういえる。しかしながら、

- ① 本件事業完了は平成11年3月であり、公文書の義務的な保存期間を経過していること、
- ② 筑南地方広域行政事務組合は、平成14年に解散（自然消滅）していること、
- ③ 補助事業者が保管していた領収書も本件事業に係る全領収書ではないこと（年月の経過による紛失の可能性もある）、④当時の市長は既に離任していること等の理由により、現時点においては、上記・質疑事項（１）（２）（３）（４）（５）に係る疑念を完全に解明することは困難であると考えられる。ただし、苦情申立人によるつくば市への情報公開請求によって公開された公文書及び補助事業者提出の領収書の検討のみによっても、少なくとも以下の疑点が出てくる。
- ① 同一事業について、なぜ【イ】と【ロ】の内容が一致しない２種類の収支予算書と収支決算書（前記・勧告書の二に記載の（１）参照）が提出されているのか。
- ② 市関連文書の「会費又は組合費」予算の2,400万円は、決算では、決算額1,571万9,000円と書かれている。にもかかわらず、筑南地方広域行政事務組合へ提出した収支決算書では2,400万円の全額を費消したことになる（前記・勧告書の二に記載の（３）参照）。この齟齬をいかに解するか。
- ③ 工事代として、S株式会社からの請求書には、3,189万9,000円＋85万500円（追加工事）＋298万円（外構工事）＝3,572万9,500円とあるが、S株式会社からの領収書は、総額3,583万3,500円となっている。つまり、領収書が請求書より10万4,000円増額されている。（筑南地方広域行政事務組合へ提出された）収支決算書記載の金額は請求書と同一である。この増額分をいかに解するか。

オンブズマンとして、経済部農業課が市長公室政策審議室と共同して、本件補助事業の関係者に対して以上の疑点①②③に関する調査を行い、その調査結果及び調査結果に基づく経済部農業課と市長公室政策審議室の共同見解を、本勧告書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へ報告するよう勧告する。

調査結果及び見解を精査することによって、必要があれば、オンブズマンが更なる措置をとることもあり得ることを付記しておく。

意見表明に至った事例1（つくば市）

○地籍調査の結果について

【申立の趣旨】

地権者立ち会いのもと行われた地籍調査において、結果閲覧表における申立人の土地の面積が減少していた。地籍調査が適正な手続きで行われていたのか調査してほしい。

【調査結果】

申立人は、つくば市地籍調査課（以下「担当課」という）の地籍調査に際し、隣地地権者の立会いのもと、現場において互いに境界の確認をした。そして、右確認に基づいて測量が行われた。しかし、測量後の本閲覧に際し、申立人は、自己名義の土地の面積が少なくなっていることを確認し、地籍調査結果閲覧表の所有者同意欄には署名捺印をしなかった。その後、隣地地権者との間で境界についての争いを残したまま、市より最初の立会いの下で確認された境界に基づいた地籍による固定資産税納付書が送付されてきた。なお、その間、つくば市より隣接地との筆界が未定と記載された「地籍調査結果閲覧表」が申立人に送付された。そこで、申立人は、同意欄に署名捺印をしておらず、かつ「筆界未定」との書面も受け取っているにもかかわらず、つくば市が最初の測量による地籍に基づいた固定資産税納付書を送付してきたこと、市の職員から地籍調査手続に関し適切な説明がなかったことについて納得がいかない旨の苦情を申立てた。以上の苦情申立に基づき、地籍調査が適正な手続きで行われたか、その際市職員に不適切な対応はなかったかについて調査をすることとした。

1 担当課に、地籍調査事業の手続きの流れについて、法的根拠を示しながらご説明いただいた。その結果、本件〇〇地区地籍調査は、国土調査法に基づき、「〇〇地区地籍調査事業の経緯」のとおりの手続で行われたことがわかった。

2 次に、申立人は、測量後の本閲覧に際し、自己名義の土地の面積が減少していることを確認したため、本件測量を認めることができず、地籍調査結果閲覧表の所有者同意欄には署名捺印をしなかった。ところが、それにもかかわらず、その後の手続が進められたことに対し疑問を呈しているため以下の点について、担当課に説明を求めた。

（１） 本閲覧における誤り等の訂正申出書について、どんな場合に訂正申立てができるのか、面積の増減についての訂正は申し出ることができるのか。

（２） 本閲覧の所有者同意欄の署名捺印は、如何なる意味を持つか。すなわち、所有者同意書欄に署名捺印がなされない時、地籍調査は効力として何らかの影響を受けるか。

（１）についての説明は以下のとおりであった。

国土調査法第17 条第2 項には、「前項の規定により一般の閲覧に供された地図及び

簿冊に測量若しくは調査上の誤又は政令で定める限度以上の誤差があると認める者は、前項の期間内に、当該国土調査を行った者に対して、その旨を申し出ることができる」とあり、「測量若しくは調査上の誤り」とは、測量又は調査上において、明らかに誤りがあると認められる場合であり、登記所に備え付けてある登記簿の面積と違いがあるとの理由はこれに当たらない。従って、本申立人は、面積の減少について本閲覧における誤り等の訂正申し出はできない。

(2) についての説明は以下のとおりであった。

地籍調査結果閲覧表における署名捺印は、本閲覧期間中に地籍図案、地籍簿案の閲覧を行ったという事実の確認の意味を持つだけであり、地籍調査の効果を左右するものではない。また、本閲覧期間中に閲覧されなかった地権者には地籍調査結果閲覧表を送付している。要するに、地籍調査においては、杭打ちに立会い、隣地地権者と確認しあうことが重要であり、その結果、登記簿上の面積と相違が生じても、そのことは地籍調査手続きに影響を与えるものではない。

3 さらに、申立人は、一斉杭打ちや仮閲覧に欠席または不出頭であったので、かような欠席または不出頭でも、申立人について測量を開始し地籍調査を終了させたことについて、手続き上問題はないか説明を求めた。申立人は、一斉杭打ちには欠席したものの、後日隣接地権者と筆界の確認をした上で境界杭を設置しているものであり、また仮閲覧の実施は、地籍図と地籍簿の誤り等を事前に発見し、誤り等の修正に要する時間と手間を少なくして地籍調査を円滑に実施するために行うものであり、欠席しても問題はないということであった。すなわち、申立人は、申立人の所有する土地と隣接地の境界杭について両方確認の上設置したことは認めているので、申立人の所有する土地について測量を開始し、地籍調査を完了させたことについては問題はないということであった。

4 時期は不明であるが、申立人に対し、市より「筆界未定」とする地籍調査結果閲覧表が送付されており、同閲覧表には、隣接地との筆界未定と記載されているが、上記のとおりであれば、本来申立人に送付されるべきではない当該書面が、なぜ申立人に対し送付されたのか。それについてどう考えるか。筆界未定の書面が申立人に届いていたことは、担当職員が、平成18年4月に申立人方に赴いた際、初めて知ったという。そして、おそらく、当時の担当職員が、地籍錯誤で送るべきものを誤って送付したのだらうと推測している。この点、地権者の方を混乱させ、大変申し訳なく思っている、ということであった。

5 苦情申立のとおり、申立人は、本件地籍測量手続きにつき納得していないが、担当職員は、申立人に対し、十分なる説明を尽くしたか。担当職員は、申立人とこれまで何度となく話し合いを持ち地籍調査事業の主旨を説明してきたが、残念ながら申立人の理解が得られなかったという。個人界の杭打ちに際しても、本閲覧後も事業の主旨を隣接地権者をも交えながら説明してきたとの回答であった。

【意見表明】

- 1 本件〇〇地区地籍調査事業は何ら手続き上の問題なく完了している。
- 2 ただ、本閲覧後の事情として、不服を主張している申立人に対し、担当職員が、隣地地権者らの同意があれば、測量を再度やり直すこともやぶさかではない旨の意向を示し、それを受けて申立人と隣地地権者らとの話し合いも相当程度行われたが、結局は隣地地権者の同意を得られず、測量をし直すことはなくなったという事情が認められた。かような事情から、申立人としては、境界杭を、隣地地権者との間で確認の上設置したことは認めているものの、境界杭について、未だ流動的と考えるに至ったという節もなくはない。しかしながら、一度隣地地権者との間で確認し合った境界杭は、後日変更することができないのが大原則であり、前記担当職員の対応は、ややもすると申立人に混乱を与えかねない曖昧な対応であったと言わざるを得ない。担当職員としては、一度隣地地権者との間で確認しあった境界杭は、後日変更することができないこと、そして、国土調査法に定める場合に限り本閲覧における誤り等の訂正申し立てが出来ることを申立人に対し十分に説明し、申立人の納得を得ることに努力すべきであったと考える。
- 3 また、現在の担当職員ではなく当時の担当職員が、地籍調査結果閲覧表を申立人に送付するに際し、「地籍錯誤」で送付すべきところを誤って「筆界未定」で送付したという事実がある。この点、申立人を混乱させたことは否めない。また、担当課においても大変申し訳なく思っているということであり、オンブスマンも、今後は、職務を遂行するにおいては、かような市民に混乱を与えかねないような基本的な誤りのないよう気を付けて職務を行っていただきたいと考える。

意見表明に至った事例2（つくば市）

○児童クラブ施設の拡充要望に対する市の対応について

【申立の趣旨】

申立の趣旨申立人が所属している児童クラブは、増加する入会希望者に対処するため、クラブ室の増築が早急に必要な状況であるにも関わらず、市こども課の対応は非協力的であり不十分である。

【調査結果及び意見表明】

当該苦情は、必要性和緊急性があると考えられるにもかかわらず、市当及び局側が早急かつ適切に対応していないことを原因としている。処理内容本件増築問題は、原則的には行政裁量の範囲内のものと考えられ得るが、同時に、問題の客観的な切迫状況や関係住民の意向を全く無視することは、市行政の理念からして許されるものでもない。本件増築問題に対するこども課の難色の理由①は、「現状では小学6年生までの受け入れを実施している実情」であり、「まずは受け入れ基準の実行」ということであるが、既存の児童クラブの利用想定人数は45名程度であり、他方、当該クラブを現に利用しているのは、受け入れ基準内の3年生以下のみで既に70名である。また、児童クラブ側は、今後4年生以上（22名）の利用を断ることを考えている。よって難色①は理由として弱い。難色の理由②は、「自治会等の地域での協力」の要求であるが、これについては、既に児童クラブ側と関係自治会が協議を重ねており（当該資料は提出済み）、結果として関係自治会内の事情もあり、協力を得られていない。この問題は関係自治会に協力を強要できる性質のものではなく、児童クラブ側の努力も過小評価できない。よって難色②は理由として弱い。難色の理由③は、「広域児童クラブ・ファミリーサポート事業の利用等」の要求であるが、これについて児童クラブ側は、児童クラブ増築の場合とサポート事業、私立児童クラブの利用等の場合の詳細な比較検討の結果、保護者の負担金額の相違及びその他の理由により、児童クラブ増築を選択している。当該関係資料に基づく児童クラブ側の判断には合理的根拠があり、よって難色③は理由として弱い。難色の理由④は、「保護者負担により児童クラブ専有施設を建設することについては、保護者一人当たりの負担が高額であること」であるが、資金調達については保護者が検討することであり、資金計画案を作成すること自体はこども課が介入する問題ではない。よって、難色④は理由として成り立たない。児童クラブ関係者は、本件増築問題の解決案の一つとして、建て主をつくば市とし、その市に対して児童クラブが建設費を寄付ないし拠出するという方法が市に新たな予算負担は必要なく、法的にも実行可能なものであることにより、最も有力な案として検討していたが、資金調達の面で、困難が大きいようである。現段階では（平成19年10月26日現在）、当面の次年度対策として、私

有地に私費でプレハブを設置する方向で検討している。オンブズマンの主たる任務は、特定の方策案を実現させることに直接に関わるものではなく、市民が市行政との関係で抱えている現実の問題に対して、行政側が誠実かつ真摯に対応しているかどうかの判断である。本件増築問題に対する行政側の対応ということについては、児童クラブ関係者が、時間とエネルギーを費やして、積極的に実行可能な方策案を作成・提示しようとしてきたことに対して、こども課の姿勢ないし対応は、一貫して極めて消極的・受動的で動きが鈍い。職員の姿勢・対応の消極性・受動性は、微妙な判断を要する案件の処理が特定の職員に集中している傾向があることにも起因している。こども課には、行政の裁量内で児童クラブと協力して、もしくは自らの創意工夫で方策の作成に真剣に努力した形跡がなく、ただこども課のセクションの自己防衛的で硬直した姿勢が顕著である。単なる機械的な対応は、誠実かつ真摯な対応とは異なる。つくば市は、つくばエクスプレスの開業後、新住民が増加し、これとともに新児童も相当に増加することが見込まれている。これに伴って新たな問題が生じてくることは既に想定されていた。もちろん、住民の要望に応じることは予算の制約その他の問題からも困難が多いことは理解できるが、重要なのは、住民の要望に対する行政側の対応の仕方である。しかるに、今回、本件増築問題への対応の仕方を通して明らかとなったのは、こども課の日常の職務遂行上の形式的、機械的、事なかれ主義的な姿勢である。こども課がこうした姿勢を維持している限り、今後、増大してくるであろう類似の問題を適切に処理できるようには思われない。こうした事態、状況が放置されると、市に対する住民の信頼が損なわれることになる。今回、本件との関係では、上記のことを指摘しておくにとどめるものの、今後こども課が、市民との対応上、自覚的にその職務の遂行の姿勢ないし仕方を改善することが強く望まれる。また、この改善が将来的にみられない場合、こども課長の監督・指導責任を問うこともあり得る。以上をオンブズマンとしての意見とする。

申立ての趣旨に沿った事例

申立ての趣旨に沿った事例１（川崎市）

○土地の境界線の確定について（要約）

【苦情申立ての対象機関】 教育委員会

【苦情申立ての趣旨】

市の土地として登記されている所は道路として使用されてきたが、いつのまにか塀が設置されている。そして、その市の土地（以下「当該地」という。）は×氏によって駐車場の一部分として使用されている。

申立人としては、自己所有地と当該地との境界を確定させたいと考えているが当該地の帰属をめぐって市と×氏との間での交渉が進展していないために、話が一向に前に進まない。

については、なぜ、市は、この土地が駐車場の一部として使用されることを容認しているのか、明らかにしてほしい。また、その理由如何では、塀を撤去するとともに、土地を道路として使えるようにしてもらいたい。

【市民オンブズマンの判断】

市民オンブズマンは、当該地の帰属問題について、市に対してヒアリングを行い、また、関係資料の提出を受けてその内容を精査してきましたが、この問題は、市と×氏との間で確定すべき事柄であり、×氏からの申立てのない現在、市民オンブズマンがこの問題について判断を示すことは、その職務権限に照らし相当とはいえないと考えます。従ってこの土地の帰属問題については市が×氏との交渉の上で解決を図るべきこととなります。また、これまでの市と×氏との交渉の過程について調査しましたが、申立人のおっしゃるとおり、これまでのところその交渉はスムーズには進んでいないことが判明しました。市は、×氏との交渉を進展させようと努力してはいるものの、なかなか接触することができず、×氏がどのような見解に基づいて市の土地を使用しているのかを把握しきれていない状況にあるようです。

以上の点から判断しまして、市民オンブズマンとしては、当該地の帰属問題について、市は×氏との間で今後とも交渉を継続するべきであると考えますが、これまでのように両者が接触することができないままに時間が経過することがないように、例えば、裁判所における調停制度を活用して事態の打開、早期の問題決着を図ることも一つの有効な方策であると考えます。そしてこの交渉の結果、当該地が市に帰属することが確定した場合には、市は、市の土地と申立人の土地との間の境界確定の手続を早急に開始すべきであると、市民オンブズマンは考えます。

なお、この事例のように、市の所有地が第三者に占拠され、その結果、市民が不利益を

受けているような場合に、市がその問題の解決について適切な役割を果たすべきであるのに、果たすことができないでいる事例が相当数見受けられます。市民オンブズマンとしては、この種の問題についての市の取り組みについて、今後より深く検討すべきであると、考えます。

申立ての趣旨に沿った事例2（川崎市）

○多摩川河川敷における猫への給餌について（要約）

【苦情申立ての対象機関】区役所 健康福祉局

【苦情申立ての趣旨】

申立人の住むマンションのすぐ近くの多摩川河川敷において、近隣に住む者（以下「給餌者」という。）が、以前飼っていた猫 10 数匹に対して、今でも 1 日に 2 度ほど、餌を与えにくる。そのため、申立人が住むマンションや近隣のマンションでは、敷地内にその猫が侵入し糞尿をしていくので、困っている。

区役所の衛生課や、国土交通省の関東地方整備局京浜河川事務所に対して、対策を講じるように求めてきたが、行政は及び腰であるため、一向に事態が改善しない。

【市民オンブズマンの判断】

野良猫への給餌の問題については、猫好きな人、猫嫌いの人、猫にアレルギーを持つ人など、様々な立場・考え方の人が存在していますが、市民オンブズマンとしては以下のとおり考えるところです。

まず、至極当然なこととして、ある行為を行う者は、その行為により周囲に迷惑をかけるよう責任を持たなければならないと考えます。野良猫への給餌の問題についてみれば、野良猫への給餌を行う者は、その行為により近隣住民に対して迷惑を及ぼしてはならないのは当然であると言えます。行政としては、餌をやること自体は止められないという姿勢ではなく、周囲に迷惑を及ぼすのであれば餌を与える行為を行ってはならないという姿勢で問題に取り組むべきであると考えられるところです。

現在、市としては、「川崎市ねこの適正飼養ガイドライン」を作成して、猫への給餌者や苦情者への説明、一般市民への普及啓発に活用しているとしています。そして、このガイドラインでは、野良猫ではなく「地域ねこ」として地域で世話をすることにより問題の解決を図るというスタンスに立っていますが、市民オンブズマンからすると、これでは猫好きの人の視点に立ちすぎているように思われます。また、本市の居住者が定住している人ばかりとは限らず転入・転出が多く見られることや、住んでいる人の交流も希薄化しているという現状からすれば、「地域ねこ」という取組みがどれほど実効性を有しているのかについても疑問があります。さらに、現に被害を被っている方にこのガイドラインを配布したとしても問題解決につながるとは思われず、かえって失礼に当たるとも考えられます。また、市としては、「地域ねこ」とは、周囲の理解があってこそ成り立つものであり、それができなければ餌を与えてはならないという趣旨の制度であるとしています。市民オンブズマンとしては、このガイドラインを読んでもそ

のような制度であることは読み取ることはできないため、たとえこのガイドラインを給餌者に対して配布したとしても、やはり効果は期待しがたいと考えるところです。市民オンブズマンとしては、この「地域ねこ」の考え方は解決のための一つの方策ではあるものの、専らそれだけというのでは、不十分であると考えます。

市民オンブズマンとしては、今後市がこの問題に取り組むに当たっては、目に余る給餌者への対処、被害を受けて困っている人への対応といった視点からの取り組みをもっと前面に打ち出すべきであると考えます。その具体的な方策としては様々なものがあり市民オンブズマンがこの場で一概に述べるのは難しいところではありますが、例えばこのガイドラインについてみれば、不妊去勢手術などの必要な処置を講じない限り、給餌してはならないということを明確に書くべきではないかと思われます。また、不妊去勢手術が行われてさえいればどれだけ多数の猫に給餌しても構わないかといえそうではなく、糞尿の被害が日々生じるというのであれば多数の猫に餌をやることそれ自体が問題であって、そのような行為自体を規制するべきと考えられるところです。飼い主及びそれに準ずる者の責務を明確化するために、猫に首輪をつけさせることを義務付けて、その首輪がない猫については動物の愛護及び管理に関する法律 35 条 2 項に基づき「所有者が判明しない猫」として市が引き取ることも考えられましょう。また、荒川区で平成 20 年 12 月に制定された条例（「良好な生活環境の確保に関する条例」）や、他市の取り組み（猫の登録制など）を分析検討して、有効と思われるものがあれば積極的に本市にも導入するようにすべきでありましょう。

以上のとおり、市民オンブズマンとしては、現行の取り組みでは不十分であるとの認識を有しておりますので、この問題への取り組みを見直すよう、市に対して要請したいと思います。

本件については、区役所に対して苦情が 3 回寄せられており、その都度、区役所として取りうる対応が行われてきたものと思われます。今後の被害拡大を防ぐためには、猫に不妊去勢手術が実施されているか否かがまず問題となるところ、本件では現在 13 匹の猫が確認され、うち 11 匹について不妊去勢手術が済まされているとのことですので、残る 2 匹の雄についても去勢手術がなされるよう、区役所としては指導を継続していくべきでありましょう。その上で、この 13 匹への給餌をどうするかという問題になるのですが、ガイドラインにあるように「地域ねこ」として地域で世話をすることができればそれが望ましいものの、現段階ではその見込みが薄いと思われます。また、誰かが 13 匹を捕まえて区役所に引き渡すことについても、そもそもそのような形で捕まえられた猫を市役所は引き受けていないようであり、かつ給餌者の了解なしにそのようなことを行えば近隣住民との間での新たな軋轢を生じさせることも十分予想されるため、やはり難しいと考えられます。このように考えると、やはりこの給餌者に対して指導を行うことになるのですが、現行の法律及び条例では、指導を行うことができるにとどまり、この指導に従わなかったとしても罰則その他があるわけではないので、

区役所としては指導を繰り返していくしかなく、それにも限界があると考えられるところです。区役所としては今後とも現場の巡回を行い給餌者への指導を行うとしており、現段階で取りうる措置として問題はないと考えられますが、やはり(1)で挙げたとおりの根本的な見直しが必要であると考えられるところです。

また、マンションで生じている糞尿被害については、区役所は猫よけ対策として、忌避剤等の情報提供、ガーデンバリア（赤外線センサーで猫の動きを捉え、その動きに合わせて超音波を照射することにより猫を遠ざける機械）の貸出しを行っているということです。区役所に要請していただければと思います。なお、このような対策が講じられるとなると、マンションの専有部分だけではなくエントランスや前庭などのマンション共有部分も関係してくると思われますので、マンション管理組合を通じて区役所に要請していただくのが望ましいと考えられます。

なお、マンション住民（マンション管理組合）が給餌者を相手として、餌やりの差止めや損害賠償を求める民事の裁判を起こすというのも一つの方法として考えられるところです。糞尿などによる被害があまりにひどい場合には、（申立人個人というよりも）マンション管理組合としてこのような手段を講じることも検討なさってはいかがでしょうか。

申立ての趣旨に沿った事例3（札幌市）

（3）生活保護費の収入認定額の誤り

生活保護を受けており、年金を受給することになったが、区ミスにより、正しい額よりも多い額が毎月年金収入として認定され、1年以上、保護支給額は私が本来受け取るべき額よりも少なくなった。

市によると、誤りがあった分は過去2ヵ月しか遡及して支払われないとのことだが、市のミスが原因なのに、2ヵ月分しか遡及して支給されないのは納得できない。

オンブズマンの判断

今回のミスは、65歳到達時の年金改定に際して、改定前と改定後の2ヵ月分の年金額を合算して一括収入認定し、その後も合算した金額を収入認定しつづけてしまったものとのことです。これは、担当者の注意力の欠如によるものであり、組織内部のチェック機能が働かなかったことは遺憾に思います。責任者は改めて申立人と面会の上、謝罪の意思を明確にすべきと考えます。その上で、組織の業務運営体制に問題がなかったかを再度検証し、再発防止に努めてください。また、電算システムの改修によりミスを防ぐことが出来ることもあると思います。財政当局と協議の上、検討を行ってください。

市によると、職員のミスによる支給漏れがあっても、厚生労働省の指針により、原則として発見月及びその前月分の2ヵ月までしか支給できないとのことです。ごく限られた要件のもとで例外が認められているものの、今回のケースは、収入認定額が保護決定通知書に記載されており、被保護者においても、金額の誤りを発見することが不可能ではないことから、被保護者に「何ら」過失がないとは言えないため、この例外には該当しないとのことです。

申立人は「市のミスが原因なのに、2ヵ月分しか遡及して支給されない」ことに不満をお持ちですが、オンブズマンとしても、この不満はもっともなことと思います。

市は当該指針について、「一般の国民感覚からは理解を得にくいと考えられることから、今後厚生労働省に、取扱いの見直しについて要望することを検討したい」としています。市がそのような認識を持っているのであれば、保護費の支給漏れについて、今回のように市のミスが大きく関係している場合には、2ヵ月を超える支給漏れについても、その回復に向けて最大限努力することが、一般の市民感覚からすれば当然のことのように思います。市には、今回のケースについても、支給漏れ全額についての支給が認められるよう厚生労働省に照会するよう要望いたします。

さらに、今後、市のミスによる2ヵ月を超える保護費の支給漏れがあった場合には、その度に各区の保護課が保護指導課に事案の詳細について報告を行うよう、保護指導課が協力を求め、保護費の支給漏れの実態を十分に把握した上で、厚生労働省への指針見直しの要望を行うことを強く求めます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

〔区保護課〕

基本的事務の正確な処理の徹底とチェック機能の強化について、重要性を課職員全員で認識し、誤りを繰り返すことなく業務を遂行するため、「生活保護業務実施方針」に新たな対策を策定し、周知徹底を図ることとしました。

〔保護指導課〕

今回の事例については、収入認定金額の誤りであり、電算システムの改修のみで対応することは難しいと考えますが、システムの改修により防止できる事例もあると想定されますので、今後、事例の検証と予算上の措置を含め、検討していきたいと考えております。

厚生労働省に対し照会を行ったところ、今回の事例については、収入認定額が保護決定通知書に記載されており、被保護者においても、金額の誤りを発見することが全く不可能ではないことから、遡及支給を認める要件の一つである「被保護者には何ら過失がない」には該当しないとの回答でした。また、保護費の遡及に係る取扱いについては、全国係長会議において示されたものであるため、今後、同会議において国との協議を行いたいと考えております。

各区に対し、被保護者に何ら過失がなく、実施機関の一方的なミスにより、2ヵ月を超えて最低生活費が支給不足となった事例について、報告するよう依頼しております。

市の業務に不備がなかった事例

市の業務に不備がなかった事例 1（川崎市）

○福祉事務所職員の対応について（要約）

【苦情申立ての対象機関】 区役所

【苦情申立ての趣旨】

市職員が有料道路通行料金の割引を受けられる割引証を誤って発行したため途中で返すこととなり、高速道路を利用して行っていた仕事ができなくなったため、多大な損害を受けた。また、仕事を進めるため身体障害者更生資金を借りたが、この返済もできなくなった。

間違って割引証を発行した区役所福祉事務所の職員は、申立人に謝り非を認めている。その後、申立人は課長に話し、損害賠償金を払うよう申入れたところ、課長はわかったと言った。それから時間が経っているが、市はこのことについて何も言ってこない。過ちを認めているのだから、筋道を通して損害を賠償してほしい

【市民オンブズマンの判断】

申立人が利用していた障害者有料道路通行料金割引制度は、日本道路公団等が実施していたものです。公団というのは国が資金を出して運営しているのですから、この制度を実施するための経費は、公団を通じて国が負担します。また、国は、国民が税金などを負担して運営する団体ですから、結局、この経費は最終的には国民が負担しているものです。

申立てについて、申立人の話と市の回答を総合すると、申立人は本来受けられなかった割引を、平成 12 年 9 月から平成 14 年 5 月頃まで受けていたということなので、市の職員の過ちによって、申立人は、本来は得られない料金割引の利益を得ていたということになります。申立人は、本来得られない利益を得ていたのなら、それを公団（経費の負担者という意味では国民）に返還するべきではないのでしょうか。

申立人が本来受けられるべき割引を、職員の過ちにより、受けられなくなり、その結果、申立人が損害を受けたのなら、その損害について、市、すなわち国民の一部である川崎市民がその負担で運営する団体に、賠償を要求するというのも理解できます。しかし、申立人は、本来は得られない割引を得ていたというのですから、その後申立人に対する割引が打ち切られたのは、本来のあるべき状態に戻ったのであり、それにもかかわらず、それを不満として、申立人の損害を賠償せよというのは、経費を負担した国民の立場に立った場合理解しがたいことではないのでしょうか。まずこの点でオンブズマンには、疑問があります。

次に、申立人は、有料道路料金の割引の打ち切りが事業を継続できない原因となったと

申立てておられます。ただ、市の回答によりますと、平成 14 年 8 月に、申立人は、割引を受けられるように、それまで使用していた車（割引を受けられない車種）に替えて、別の車（割引を受けられる車種）を購入すると申告して、市から身体障害者更生資金の貸付けを受けたが、申立人は、車を購入せず、この資金を他に利用してしまったということです。このように申立人が割引を受けるために借りた資金を、その目的のために利用しなかった経過を見ますと、有料道路料金の割引が、申立人の事業の継続にとってどうしても必要なことであったのかどうか、疑問を持たざるを得ません。

もともと、事業の継続には、さまざまな要因が影響を与えるのが通常です。その中で有料道路の通行料金の半額というものの占める比重が、事業継続への決定的な影響を持つのか、オンブズマンには、まずこの点について疑問があります。さらに上記のような経過を考えますと、有料道路料金の割引の打切りが事業を継続できない原因となったという申立人の主張については、これを裏付ける根拠が十分でないと考えます。

また、申立人は、割引証の誤った交付について、市職員が非を認めていることも、損害賠償請求の理由としています。しかし、これは謝罪の趣旨を取り違えているのではないのでしょうか。市職員が損害を与えた先は、公団であり、また経費を負担した国民です。市職員は、申立人には、本来は期待できない通行料金の割引の利益を与えたのですから、その面では、申立人から感謝されるべきであり、謝罪すべきことではありません。ただ、市職員の誤った取り扱いのために、返還すべき割引料金の利益を申立人が受け取り、その利益については費消してしまっているために、申立人がそれを返還するのに困難を覚えた等のことがあれば、その申立人の困惑について、市職員は謝るべきでしょう。

今回の市職員の謝罪は、とりあえずは市職員の取扱いに過ちがあったということで行われたものでしょうが、謝罪の趣旨が、それ以上、どのような事態について、また、どのような損害についてされているのか、明瞭とはいえません。市職員は、市が申立人の請求する損害賠償を支払うべきだと考えて、謝罪をしたと申立人は考えておられるようですが、市の回答にあるように、そのような趣旨で謝罪があった事実はないようですし、オンブズマンは、今回の事例の場合に、市職員がそのような趣旨で謝罪をすべきであるとは、考えません。

以上のような次第で、オンブズマンは、市は、今回の件について申立人に対して、その請求する損害賠償をすべきであるとは、考えていません。

申立人が利用していた障害者有料道路通行料金割引制度は、前述のとおり、国民の負担において実施されています。現在、国や地方公共団体の支出のうち社会福祉に使う金額の割合は大変大きいのですが、国などの支出は、我々国民が税金を支払うだけでは賄えず、いわば国民が負担できる限度を超えているためその財源を国債などの借金に頼っています。しかし、その国債などもこれ以上増やせないばかりでなく、その利払いのためにさらに借金が増えるような状況にあって、国や地方公共団体の経費の節減が強く求められている状況です。社会福祉はこれを充実すべきですが、このように財源が乏しい

現状を考えると、社会福祉のためのお金は、本当に必要なものだけに使うべきであると思います。申立人のいわれるような損害賠償をするべきだといわれても、それに回せるお金の余裕があるとはいえないのではないのでしょうか。申立人も、社会福祉の制度が大事な役割を果たしていることは、十分理解されているでしょう。その大事な制度を今後維持していくには、お金の使い道について、よく考えなければならないと思います。

市の業務に不備がなかった事例2（川崎市）

○公道拡張工事に伴う立ち退き請求に係る市の個人情報保護違反について（要約）

【苦情申立ての対象機関】建設局 総務局

【苦情申立ての趣旨】

建設局から申立人あてに手紙（文書①）が届き、それに対して申立人は返信の手紙（文書②）を送った。そうしたところ、アパート管理会社の社員から後日電話があり、その際、「今あなたが建設局に返信した手紙を見ているのだが、………」と言われた。返信の手紙はあくまで建設局に対して出したものであるのに、その返信の手紙をアパート管理会社の社員が見ているということは、建設局がアパート管理会社にその手紙を渡したと考えられる。また、配達に訪れる宅配便のドライバーからも、しばしばこの件で尋ねられるようになった。

以上の点からして、自分の情報が市から外部に漏れていると疑われる。

申立人の情報を簡単に外部に渡してしまうという建設局の行為は、川崎市個人情報保護条例に反する行為であると考えられる。

【市民オンブズマンの判断】

市民オンブズマンは、建設局（以下「市」という。）が土地建物所有者（大家）に対して文書②を示したこと（コピーされたものを土地建物所有者が受領することを含む。以下同じ）が、川崎市個人情報保護条例に照らして許容されているか否かという点について、判断を行うこととしました。

本件で問題となる川崎市個人情報保護条例（以下「条例」という。）の規定は、11条2項であると考えられます。すなわち、市から土地建物所有者（大家）に対して文書を示したことが「利用目的の範囲」内であるか否かという点が、問題となります。そして、その判断基準としては、(ｱ)市の職務執行上の必要性（必然性）があったかどうか、あるいは(ｲ)市が文書②を入手した目的と、土地所有者に文書を示す目的が同一であると考えられるかどうか、という点が考えられるところです。

今回の立退き交渉においては、市と賃借人（申立人）との間の引越し費用等についての立退き補償交渉（以下「交渉A」という。）と並行して、市と土地建物所有者との間でも移転についての補償交渉（以下「交渉B」という。）がなされています。この二つの交渉については、どちらが先に交渉成立すればよいというのではなく、交渉Aを先に成立させる必要があるとのこと。なぜなら、交渉Bが先に成立して土地建物が市のものになってしまうと、交渉Aがまだ成立せずにアパートに居住している賃借人がいる場合、市が土地建物所有者（大家）として賃借を続けざるを得ないという事態を招きか

ねないからです。市は、土地建物所有者（大家）となるのが目的ではなく、土地建物を撤去して道路を建設するのが目的ですから、このような事態が生じるのは望ましいことではありません。やはり、交渉Aが先に成立し、いつまでに賃借人が引っ越すということが確定してから、交渉Bを成立させて土地建物の権利を市が取得するというのが望ましいと考えられるところです。

そこで本件ですが、交渉Bについては補償内容等についてほぼ合意に達しており、交渉Aが成立すればすぐにでも交渉Bも成立するという段階にあるようです。そのような中で、交渉Bの早期成立を望んでいる土地建物所有者（大家）と市との間で面談が行われ、市は交渉Aの経過報告の一環として文書を示したとのこと。また、文書②において、申立人が土地建物所有者（大家）から資料提示や説明がなされていない旨の記載があったため、市としては、土地建物所有者（大家）から申立人に対して説明をしてもらうほうがよいと考えて、申立人の考えが明らかになった文書②を土地建物所有者（大家）に示したといえます。

以上のような事情を把握していない中で、市に対して出したはずの文書をアパート管理会社の職員が見ていたと知った時点で、申立人はそれを意外なことと考えられたでしょう。

しかし、土地建物所有者（大家）は、交渉Aの進捗が交渉Bにも影響を与えているということで、交渉Aについて利害関係を有しており、交渉Aの進捗について市からの説明を受けてしかるべき立場にもあります。また、文書②において申立人が土地建物所有者（大家）から資料提示や説明がなされていない点を指摘しているところですので、申立人がどのような主張をなしているのかを土地建物所有者（大家）に対して知らせる必要も生じていたと考えられます。そうしますと、文書②を土地建物所有者に示すことについて、市の職務執行上の必要性（必然性）があったと考えることもまた可能であると思われます。

以上の点からして、市民オンブズマンとしましては、市が土地建物所有者（大家）に対して文書②を示したことについて、全く関係のない者に対してではなく、利害関係を有する土地建物所有者（大家）に対してなされたものであるという点からして条例上違法とは断言できないと考えます。文書の取扱いについては、慎重であることが必要であることは言うまでもありませんが、第三者にとって重要な文書がその第三者に示される可能性があることは、一般に理解可能なことであります。そして、その文書に申立人のプライバシーに属することが記載されているかなど、他に配慮を要する事柄はありますが、今回の文書にはそのような事柄の記載があった事実はいえませんが、市民オンブズマンとしましては、市の取扱いには特段の問題があったとまではいえないと考えます。

市の業務に不備がなかった事例3（上越市）

2 不備のない事例（3）

対象機関	企画・地域振興部三和区総合事務所（産業建設グループ）
苦情申立ての趣旨	1 多数の児童が通行する通学路歩道へ新設された車両出入口が、隣接工場への出入りに使われて、児童らに危険が及ぶことのないよう、事業者への市道歩道乗り入れ許可の制限・取り消しをしてほしい。 2 本件の許可等にあたり、旧三和村長が公文書で住民に約束した「地域関係者の意向を充分聴取」を遵守してほしい。 3 本件に関して通学児童の保護者への説明と意向聴取等の場を早急に設けてほしい。
調査の結果	オンブズパーソンは、苦情申立人（以下「申立人」という。）から事情を聴き、三和区総合事務所長（以下「所長」という。）から書面の提出を受け、さらに同所長らから聴き取りを行いました。 調査の結果は次のとおりです。 1 大型車の市道歩道乗り入れ許可の制限等について (1) 株式会社A商事（前身㈱B組、以下「A商事」という。）は、昭和30年代からC川で砂利を採取し、そのころからD地内のC川堤防を利用して現在の工場敷地へ自動車の乗り入れをしていました。しかし、県の許可は得ていませんでした。 (2) A商事は平成12年から14年ころにかけて、県営圃場整備事業三和南部地区内の工場敷地北隣に、駐車場、資材置場を設置する用地を地区の同意を得て確保しました。 (3) A商事は平成19年12月12日付けで上越市に対し、三和区D〇〇番地〇地先市道E線について、上越市道路工事施行承認規則に基づき、A商事の事業用地に自動車を乗り入れるための道路工事（以下「本件工事」という。）の施行承認を申請しました。この申請には地元関係者として、隣接者及びD町内会の「道路施工承認同意書」が添付されました。 (4) 上越市は同月13日付けの道路工事施工承認書を交付し、A商事から平成20年3月18日付け完了届兼引渡書が提出され、市からは同月19日付けで物件引受書が交付されました。 2 旧三和村長が公文書で住民に約束した「地域関係者の意向を充分聴取」の遵守について

	(1) 申立人提出の「排水計画図及び排水経路図」には、三和F団地の東に工場配置計画図の記載があり、(その間に道路、水路及び緑地帯があります。)また、「参考：平成3年時の業者の計画説明資料」との記載もされています。この図面は、A商事の開発計画に関連したものと思われます。 (2) 旧三和村は、三和村F団地環境を守る会(以下「守る会」という。)の要請に対し、平成3年12月27日付けの文書(以下「公文書」という。)で、「住環境悪化の恐れのある実施計画の届出を受理したときは、地域関係者の意向を充分聴取し、対処いたします。」と回答しました。所長は、(公文書の「住環境悪化の恐れのある実施計画」とは、前記開発計画を考えたものでしたが、その計画は守る会等地域の意向を受けた三和村がA商事と話し合った結果断念されました。)と述べています。 (3) 所長提出の「申立てに係る苦情の調査結果について」と題する書面に添付の位置図及び申立人提出の写真(6月30日14:50ころ撮影)によると、前記2(1)記載の工場拡張予定地計画に相当するとみられる土地は現況田と思われます。また、田の部分は道路沿いに150メートル程度の長さがあると思われます。 3 通学児童の保護者への説明と意向聴取について 所長は、(苦情申立てを受け、G町内会に本件工事について説明の必要があるかどうかを相談したが不要であるとの回答を貰いました。その後、同町内会長から「A商事に申し入れて、児童の登下校時に誘導員を配置するとの回答を得た。」と聞きました。また、市からもA商事に対し、誘導員の配置の検討を照会したところ、「既に誘導員を配置する計画を立てており、交通安全に十分注意する。」との報告を受けている。)と述べています。
処理の内容	オンブズパーソンは、次のように考えます。 1 大型車の市道歩道乗り入れ許可の制限等について (1) A商事は、本件工事を行う前に堤防を利用して工場等へ車を取り入れてきたものですが、将来は利用できなくなると考えられます。そのため、A商事が今回行った道路工事は、公道から同商事敷地へ自動車を乗り入れるため必要であったといえます。 (2) 本件工事の完成後は大型車が市道E線の歩道を横切するため、通学児童の安全に影響のあることが考えられます。しかし、前記記載の必要性があり、工事施工の承認は規則に基づいて適法になされていると認められます。したがって、この承認の制限・取消を求めることはできないと考えます。

	2 旧三和村長が公文書で住民に約束した「地域関係者の意向を充分聴取」の遵守について (1) 公文書は、平成 3 年当時の A 商事の開発計画に関連したものと思われます。しかし、その開発計画は変更され、現在では F 団地と A 商事の敷地との間には 150 メートル程度の田が存在しています。 (2) また、本件工事は A 商事の敷地への自動車乗り入れのためのものであって、住環境悪化の恐れのある実施計画には当たらないと考えます。 (3) したがって、本件工事に関し公文書に基づく地域関係者の意向聴取は必要ないと考えます。 3 通学児童の保護者への説明と意向聴取について (1) 本件工事が施工された歩道は、100 人以上の児童が通学のため利用すること、大型車が歩道を横切ることから、児童の安全のために、工事が実施されたことを保護者に周知することは望ましいと考えられます。 (2) しかし、本件工事場所に最も近い G 町の町内会長から説明会の開催は不要との回答がされ、また、A 商事は G 町の町内会長及び所長に対して児童の登下校時に誘導員を配置すると回答又は報告をしています。以上のことから、本件工事に関して通学児童の保護者への説明と意向聴取の場を設けることは必要と考えません。 4 オンブズパーソンは、貴所に対し次のことを要望します。 本件工事は多数の児童が利用する歩道についてのものであり、さらに、大型車の通行を前提としたものと思われます。したがって、児童の交通安全を図ることは最重要と考えます。 A 商事は児童の登下校時に誘導員を配置することを貴所に報告しているとのことですから、その実行を見守り必要に応じて安全対策に関する指導を考慮してください。 なお、調査の結果 2(3)の写真(申立人撮影)によると誘導員の配置がされていたかどうか疑問と思われることを付け加えます。
--	---

調査対象外及び中止となった事例

各都市における件数

年度	19年度				20年度			
自治体名	川崎市	札幌市	つくば市	上越市	川崎市	札幌市	つくば市	上越市
・管轄外 ・中止 ・取下げ ・対象外	12	21	2	1	12	8	3	1
全体件数	105	111	9	6	138	117	9	6

(件)

4 調査をしなかった事例 (札幌市)

国民健康保険の支給額、控除の取扱いについて

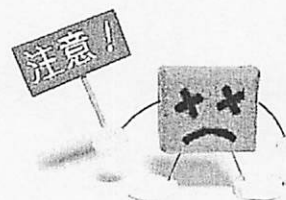
身体障害者手帳の交付を受けているが、同じ障がい者でありながら、厚生年金を受給しているために、障害者基礎年金を受給する場合に受けることができる国民健康保険税の控除が受けられない。しかも、増税されることに納得できない。

オンブズマンの対応

あなたの申立てにつき、調査を行うかどうか検討しましたが、本件については、以下の理由により調査を行わないこととしましたので、その旨通知いたします。

調査を行わない理由は以下のとおりです。

札幌市オンブズマンは、札幌市オンブズマン条例（以下「条例」といいます。）に基づいて設置されている機関です。条例では、判決、裁決等を求めて現に係争中の事項については、オンブズマンの所轄外とされています（第3条第2号）。これは、他の公的審査機関等が調査及び審査するものについては、当該公的審査機関の調査及び審査を尊重し、また、重複して調査することを避けるためです。本件については、オンブズマンへの苦情申立てのほか、北海道国民健康保険審査会へ審査請求がなされているとのことです。せつかくの申立てではありますが、本件申立てについては、オンブズマンは、調査を行うことができません。



3 調査をしなかった事例（要約）（札幌市）

社団法人札幌市シルバー人材センターによる辞任要求

「社団法人札幌市シルバー人材センター」に会員登録を行い、施設の管理業務者として勤務してきたが、先日、同センターから、突然、納得できない理由で辞任を求められた。このような対応は不当である。同センターは、今回の件について書面で謝罪をして欲しい。また、私を元の就業先に早急に復帰させて欲しい。

オンブズマンの判断

申立てにつき、調査を行うかどうかを慎重に検討しましたが、以下の理由により調査を行わないこととしました。

調査を行わない理由は以下のとおりです。

オンブズマンが調査できるのは、札幌市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第3条により、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されています。

「社団法人札幌市シルバー人材センター」は、高年齢者等の雇用の安定等に関する法律に基づき、北海道知事が指定した社団法人であり、同知事が、同センターの業務に関する一定の監督権限を有することとなっています。

市は、同センターに補助金を支出しており、補助金の用途等についての監督権限を有していますが、個別の事案についての指導監督権限は有していません。

したがって、本件は、条例第3条にいう「市の機関の業務の執行に関する事項」には該当しないため、本件申立てについては、条例第16条第1項に基づき、調査を行わないこととしました。

2 調査を中止とした事例（上越市）

対象機関	ガス水道局建設課
苦情申立ての趣旨	申立人の敷地内に、同人の依頼によらない水道設備があるので、ガス水道局へ撤去を依頼した。平成19年4月27日に現地へ来た局の担当者は、局側の関知するところではないので、申立人の方で行ってほしいと言われたが納得できない。また、その時の職員の対応もよくなかった。
中止の理由	平成19年5月10日付けで、申立人より苦情申立て取下げ書が提出されたことによる。