

第4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10月 4日(月) 15:00~17:00

場所 : 市役所本庁舎 4階モニター室

次第

1 開 会

2 議 事

(1) 委員長私案についての審議

(2) その他

3 閉 会

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、市政を監視し、並びに非違の是正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、もって開かれた市政の推進、市政に対する市民の理解と信頼の確保及び市民の意向が反映された市政の運営に資するため、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。

（管轄）

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

（職務）

第3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2章 責務

（オンブズマンの責務）

第4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う。

- 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目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）

第5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6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3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第7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、地方行政に関し、優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

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8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9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10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団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第11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12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13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 記載内容は、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つては、名称、事務所又は事業所

の所在地及び代表者の氏名)

(2) 苦情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規則で定める手続の有無

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14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2条各号に該当するとき。

(2) 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) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。

(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。

(調査の中止)

第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案(以下「苦情等」という。)について調査を開始した後においても、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。

(苦情申立人への通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに申立てを行ったもの(以下「苦情申立人」という。)に通知するものとする。

(1) 調査を開始するとき。

(2) 調査しないとき。

(3) 調査を中止したとき。

(4) 調査を完了し、見解を示したとき。

2 前項第2号及び第3号については、その理由を付して通知する。

3 第1項第4号については、調査の結果を付して通知する。

(市の機関への通知)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市の機関に通知するものとする。

(1) 苦情等の調査を開始するとき。

(2) 苦情等の調査を中止したとき。

(3) 苦情等の調査を完了し、見解を示したとき。

2 前項第2号については、その理由を付して通知する。

3 第1項第3号については、調査の結果を付して通知する。

(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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。

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に対し質問し、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。

(勧告及び意見表明)

第19条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、関係する市の機関に対し、当該苦情等に係る市の業務について、

是正の措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度にあると認めるときは、関係する市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前2項の規定により勧告し、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。

(勧告及び意見表明の尊重)

第20条 市の機関は、オンブズマンの勧告及び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21条 オンブズマンは、第19条第1項の規定による勧告又は同条第2項による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。

- 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又は改善等の措置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、申立てられた苦情について、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22条 オンブズマンは、第19条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項に規定す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23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24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25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4条、第8条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。

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。

熊本市オンブズマン条例委員長私案	検討委員会として出された方向性	解 説
<p>（設置） 第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し、並びに非違の是正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、もって開かれた市政の推進、市政に対する市民の理解と信頼の確保及び市民の意向が反映された市政の運営に資するため、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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】 1 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。 2 市政に関する苦情を迅速に処理し、市政を監視し、非違の是正を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求める意見表明することにより、市民の権利利益の保護を図る。 3 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。</p> <p>【運用上の整理項目】 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。</p>	<p>○ 本条は、この条例で定めるオンブズマンが自治基本条例第23条に規定する公的オンブズマンであるということを明記した上で、オンブズマンの機能及びもたらされる効果、設置について規定しています。</p> <p>1 熊本市自治基本条例第23条において「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」と定められています。</p> <p>2 このオンブズマンの苦情処理機能により、主として次の事柄がより一層推進されると考えます。 (1)開かれた市政の一層の推進 (2)市民満足度向上による市民の市政に対する信頼確保 (3) 職員の意識改革</p> <p>3 当検討委員会においても、市民にとって理解しやすい条例にしたい旨の意見が集約されたため、制度の概要や効果を条文に取り入れました。</p> <p>4 当検討委員会においてオンブズマン制度の機能の特徴について議論が行われ、「簡易」について削除しましたが、簡易性は同制度全体の特徴的機能であるため文言を追加しました。</p>
<p>（管轄） 第2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、裁決等により確定した事項 (2) 議会に関する事項 (3) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項 (4) オンブズマンの職務に関する事項 (5) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項</p>	<p>【条文に関する整理項目】 1 オンブズマンの調査の管轄は、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。 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。 (1)判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項 (2)熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の職務に関する事項 (3)議会に関する事項 (4)職員の自己の勤務内容に関する事項 (5)オンブズマンの職務に関する事項 (6)判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項</p> <p>【運用上の整理項目】 1 管轄の範囲である「市の機関」は、市長部局、教育委員会、公営企業、行政委員会の組織となる。外郭団体等については、本市の補助金執行等に係る業務までが範囲と考えられる。 2 議会に関する事項は管轄外であるが、議会事務局が行う備品購入契約の締結、予算の執行など市長の事務の補助執行に係る業務は、管轄の対象になると考えられる。 3 申立人に対しては、他の救済制度を教示する必要がある。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが行う調査に関する事項、調査を行わない管轄外事項について規定しています。</p> <p>1 調査管轄は、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とし、ただし書き規定により調査を行わない管轄外事項を規定しました。</p> <p>2 管轄外は、第1号から第5号までとしました。 (1)第1号「判決、裁決等により確定した事項」は、判決、裁決等で確定するものは、行政処分取消訴訟等、適法か否か判断するものも想定されるため権利に限定しないものとしました。 (2)第2号「議会に関する事項」は、議会、議員、議会事務局の行為は、議会の自立権に属する事項であるため管轄外としました。しかし、議会事務局が行う備品購入契約の締結、予算の執行など市長の事務の補助執行に係る業務は、管轄の対象になると考えられます。 (3)第3号「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」は、市職員は、勤務条件等に関する措置要求や不服申立に関する救済制度が、地方公務員法、地方公営企業等の労働関係に関する法律の規定により確立されているので管轄外としました。当該申立ては、その関係する法律により申立先がそれぞれ異なるため、市職員全体を捉えるものとして職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項としました。また、勤務内容に待遇を加え、分かりやすい規定としました。</p>

		<p>(4)第4号「オンブズマンの職務に関する事項」は、オンブズマンの判断に再度申立を行うことは、一事不再理の原則に反するため管轄外としました。</p> <p>(5)第5号「判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項」は、裁判、行政不服審査等で係争の場合は、他の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。</p> <p>3 検討委員会において管轄以外とした「熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の職務に関する事項」は、本市では、行政不服審査制度の一つであるため、「判決、裁決等により確定した事項」及び「判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項」に該当することから、管轄外規定を削除しました。川崎市では、オンブズマンの機能（苦情処理）を業務内容としているため、管轄外としているものです。</p> <p>【川崎市個人情報保護条例（抜粋）】 （個人情報保護委員） 第36条 市長は、個人情報の保護に関する苦情について、公正かつ簡易迅速な処理を図るため、川崎市個人情報保護委員（以下「保護委員」という。）を置く。</p>
<p>（職務） 第3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表明をすること。 （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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 市民の市政に関する苦情を調査し、迅速に処理すること。 2 常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。 3 市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。 4 勧告、意見表明の内容を公表すること。 	<p>○ 本条は、オンブズマンが行う基本的職務について規定しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 職務を規定することにより、オンブズマンが果たす機能として次のことが考えられます。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 苦情処理機能 (2) 行政改善機能 (3) 行政監視機能 2 市政に関する苦情調査と自己発意による調査を区分しました。 3 検討委員会の方向性として出された迅速規定は、「職務」より「責務」が適切と考え、責務に規定することとしました。

<p>(オンブズマンの責務)</p> <p>第4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う。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 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。</p> <p>2 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。</p> <p>3 政党又は政治目的のための地位利用の禁止。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが職務を行う上で求められる責務について規定しています。</p> <p>1 オンブズマンは、「市民の権利利益の擁護者」として苦情処理を行いますが、その際には「中立的な立場で公平かつ適切」に行うことが求められるため、項を分けて規定しました。</p> <p>2 検討項目（オンブズマンの職務）で、検討委員会の方向性として出された迅速規定は、「職務」より「責務」が適切と考え、第3項に規定しました。</p> <p>3 オンブズマンが情報収集に努めることは、職務として自己発意に基づく調査を行うということ、また、苦情処理等に関する自己検証にも有益であるため、責務規定として追加しました。</p>
<p>(市の機関の責務)</p> <p>第5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。</p> <p>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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。</p> <p>2 市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 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よう求める。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが法的拘束力を有しないことを考慮し、制度を行う上で求められる熊本市の責務について規定しています。</p> <p>1 オンブズマンは、市の附属機関ではあり、その職務権限に法的拘束力はありませんが、市民からの苦情を中立的な立場で調査し、適切な判断を行い、必要に応じて市の機関に対し、業務に関する是正の勧告や制度の改善を求める意見表明を行うことを職務としており、独立性を尊重するとともに積極的な協力援助の必要があることを規定しました。</p>
<p>(市民等の責務)</p> <p>第6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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 市民は、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に努めなければならない。</p>	<p>○ 本条は、苦情を申立人である市民がオンブズマン制度の目的を達成するために必要な責務について規定しています。</p> <p>1 オンブズマンは中立的な立場で職務を行い、制度の運営は、市民が直接行うものではないため、協力義務としました。</p>

<p>(組織等)</p> <p>第7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。</p> <p>2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し、優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。</p> <p>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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンの定数は、2名とする。</p> <p>2 オンブズマンのうち、1人を代表オンブズマンとする。</p> <p>3 人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者。</p> <p>4 市長が議会の同意を得て委嘱する。</p> <p>5 オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任できる。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 オンブズマンの報酬の支払い方法は、現在の他の非常勤特別職の報酬が日額を基本とする方向であることを考慮し、日額とする。</p> <p>2 オンブズマンの報酬額は、日額ではあるが出勤日以外の業務量を考慮し、その業務に相当する額を支払う必要があると考える。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンの人数、任命方法、任期等のオンブズマンの組織内容について規定しています。</p> <p>1 オンブズマンの人数については、検討委員会での検討内容のとおり2名としました。</p> <p>2 任命については、オンブズマンは、市の附属機関ではあるが、行政から相対的に独立させる仕組みが必要です。このため、市長の恣意的任用を避けるため、市民の代表から構成される議会の同意を得て市長が任命する必要があります。</p> <p>3 任期については、長くなることにより重責であるオンブズマンが過度の負担を強いられることが考えられるため、任期2年、1回に限り再任できるとしました。</p>
<p>(秘密を守る義務)</p> <p>第8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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 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。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンの守秘義務について規定しています。</p> <p>1 オンブズマンは、非常勤特別職であるため地方公務員法に規定する守秘義務が適用されないことから規定しています。</p>
<p>(解嘱)</p> <p>第9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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンの解嘱条件、解嘱方法について規定しています。</p> <p>1 解嘱については、オンブズマンの独立性を確保する必要性から、健康上の理由、職務上の義務違反等の解嘱条件を限定する必要があることとしました。</p> <p>2 兼職禁止事項(第10条)を、義務規定としているため、解嘱の原因となる旨を明確に規定する必要があります。</p> <p>3 任命時と同様に市長の恣意的解嘱を避けるため、市民の代表から構成される議会の同意を要件とする必要があります。</p>

<p>(兼職等の禁止)</p> <p>第10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。</p> <p>2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他団体の役員と兼ねてはならない。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。</p> <p>2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他団体の役員と兼ねることができない。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが職務を行う上で、中立的立場が必要とされるため禁止すべき職務について規定しています。</p> <p>1 (～できない)と規定した場合、失職規定を設けることとなりますが、解嘱には議会の同意が必要としているため、(～してはならない)の義務違反の規定としました。</p> <p>2 兼職禁止の義務違反を犯した場合は解嘱の原因となる旨を(解嘱)第9条で規定しました。</p> <p>3 本市と特別な利害関係のある企業その他団体に関する規定は、規則に定めることとしました。</p>
<p>(合議)</p> <p>第11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。</p> <p>(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。</p> <p>(2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。</p> <p>(3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。</p> <p>(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</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。</p> <p>(1) 市の機関に対して行う非違是正の勧告及び制度の改善を求める意見表明に関すること。</p> <p>(2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。</p> <p>(3) 活動状況の報告に関すること。</p> <p>(4) その他オンブズマンの協議に必要と認める事項。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンの職務は独任制が基本ですが、職務を行う上で、重要な要件については、合議することを規定しています。</p> <p>1 検討委員会では、「オンブズマン会議を設ける」という規定で整理しましたが、これは、組織として設置する意味となるため合議によるものと規定しました。</p> <p>2 監査制度においても、監査委員は独任制ではありますが、地方自治法において合議する内容を定めています。</p> <p>【地方自治法第199条第1項第11号】</p> <p>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、合議によるものとする。</p> <p>3 合議が必要なものは、より慎重を期すために公表を伴う勧告や意見表明、複数制のため統一的な基準も必要なことから職務執行の一般方針に関する事等について規定しました。</p>
<p>(苦情の申立て)</p> <p>第12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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 何人もオンブズマンに対し、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。</p>	<p>○本条は、市の業務に対する苦情等であれば、市政改善の観点からも、市内外に限らず、誰でも申し立てができることを規定しています。</p>

<p>(苦情の申立手続)</p> <p>第13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。</p> <p>2 記載内容は、次に掲げる事項とする。</p> <p>(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つては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)</p> <p>(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに原因となる事実のあった年月日</p> <p>(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規則で定める手続の有無</p> <p>3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 苦情を申し立てようとする者は、書面により行わなければならない。ただし特別な理由が認められるときはこの限りでない。</p> <p>2 記載事項は、申立人の氏名、住所、申立の趣旨、理由、原因となった事実発生年月日、(具体的事例を挙げる)その他規則で定める手続の有無とする。</p> <p>3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。</p>	<p>○本条は、申立人の申請方法、申請内容、代理人による申請ができることを規定しています。</p> <p>1 検討委員会では、第1項について書面による申し立てに対する但し書きで「ただし特別な理由が認められるときはこの限りでない。」と整理しましたが、手続きを定めた項目なので、厳密にしておく必要があると考えました。このため、川崎市市民オンブズマン条例や、他の制度にも使われている表現で、「口頭による申立て」としました。</p> <p>【行政不服審査法第9条第1項】 (不服申立ての方式)</p> <p>第9条 この法律に基づく不服申立ては、他の法律(条例に基づく処分については、条例を含む。)に口頭であることができる旨の定めがある場合を除き、書面を提出しなければならない。</p> <p>2 申立書に必要な内容は、本人への連絡に必要な事項、事実の確認を行うための情報、オンブズマンの調査開始に必要な各事前情報としました。</p> <p>3 苦情申立書については、様式を規則で定めることとしました。</p>
<p>(調査対象外事項)</p> <p>第14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。</p> <p>(1) 苦情の申立てに係る事項が、第2条各号に該当するとき。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。</p> <p>(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</p> <p>(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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 管轄の除外事項に該当した場合</p> <p>2 申立人が自身の利害を有しない場合</p> <p>3 事実発生日から1年以上経過しているとき。ただし、正当な理由がある場合はこの限りでない。</p> <p>4 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</p> <p>5 調査が相当でないと認められるとき。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 利害関係の有無については、広く柔軟に解釈する必要があると考えるが、最終的にはオンブズマンの判断に委ねることとなる。</p>	<p>○本条は、オンブズマンが申立人から苦情の申し立てが行われた際、その調査を行わない場合の該当事項を規定しています。</p> <p>1 申立て可能期間については、事実発生日が不明確な場合があること、また、継続した事項にも対応できるようにする方が申立人の利益になると考え、地方自治法第242条第2項における監査制度の事例を準用し、規定を修正しました。</p> <p>【地方自治法第242条第2項】</p> <p>2 前項の規定による請求は、当該行為のあった日又は終わった日から一年を経過したときは、これを行うことができない。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。</p> <p>【地方自治法逐条解説抜粋】</p> <p>「終わった日」とは、当該行為又はその効力が相当の期間継続性を有するものについて、当該行為又はその効力が終了した日を指すもの。たとえば、財産の貸付については、貸付機関の満了した日又は貸付契約の解除された日、債務保証契約については現実に債務の弁済が行われた日がこれにあたる。</p>

<p>(調査の中止)</p> <p>第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは調査を中止することができる。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが調査を開始した場合においても、行政の自主的な改善が行われた場合、行政不服審査等他の救済制度による苦情処理の審査が開始された場合、調査できない状況が生じた場合等を考慮して調査を中止することができることを規定しています。</p>
<p>(苦情申立人への通知)</p> <p>第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）に通知するものとする。</p> <p>(1) 調査を開始するとき。</p> <p>(2) 調査しないとき。</p> <p>(3) 調査を中止したとき。</p> <p>(4) 調査を完了し、見解を示したとき。</p> <p>2 前項第2号及び第3号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第4号については、調査の結果を付して通知する。</p> <p>(市の機関への通知)</p> <p>第17条 オンブズマンは、苦情等の調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市の機関に通知するものとする。</p> <p>(1) 苦情等の調査を開始するとき。</p> <p>(2) 苦情等の調査を中止したとき。</p> <p>(3) 苦情等の調査を完了し、見解を示したとき。</p> <p>2 前項第2号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第3号については、調査の結果を付して通知する。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 苦情申立人への通知</p> <p>(1) 苦情の調査を開始するとき。</p> <p>(2) 苦情を調査しないとき。</p> <p>(3) 苦情の調査を中止したとき。</p> <p>(4) 苦情調査の結果を出したとき。</p> <p>2 市への通知</p> <p>(1) 調査を開始するとき。</p> <p>(2) 調査を中止したとき。</p> <p>(3) 調査の結果を出したとき。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが調査開始から調査に基づき見解を示した時点までに行う関係者への通知を規定しています。</p> <p>1 オンブズマンは、中立的立場で公正かつ公平に苦情の調査から非違の判断まで行いますが、各々の時点で説明責任を果たす必要から通知を行うことを規定しています。</p> <p>2 「結果を出したとき」は、話し言葉となるため、表記方法を修正しました。</p>

<p>(調査方法)</p> <p>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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。</p> <p>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に対し質問し、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。</p> <p>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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し若しくは提出を求め又は実地調査することができる。</p> <p>2 関係人、関係機関に対し質問し、事情を聴取し又は実地調査及び関係書類提出の協力を求めることができる。</p> <p>3 専門機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは、職権として市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、提出させることができるが、その際、個人情報については、取扱いに慎重を期し、最大限の配慮をすることが必要である。</p> <p>2 関係人は、申立人との利害関係が発生する第三者（個人、法人）、関係機関は、県、国、独立行政法人等の機関と考えられる。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが調査を行う際の市の機関に対する調査権、市の機関以外（関係者）に対する調査協力依頼、その他調査手法を規定しています。</p>
<p>(勧告及び意見表明)</p> <p>第19条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、関係する市の機関に対し、当該苦情等に係る市の業務について、是正の措置を講ずるよう勧告することができる。</p> <p>2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度にあると認めるときは、関係する市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。</p> <p>3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前2項の規定により勧告し、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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは、苦情調査の結果、必要があると認めるときは下記の権限を職務行使できる。</p> <p>(1) 市の機関に対し是正の措置を講ずるよう勧告することができる。</p> <p>(2) 市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが苦情調査を行った結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し当該苦情等に係る市の業務について、是正の措置を講ずるよう勧告し、その原因が制度上に起因するものである場合は、意見表明することを規定しています。また、その場合、苦情申立人に通知することとしています。</p> <p>【会計監査院法第36条】</p> <p>第36条 会計検査院は、検査の結果、法令、制度又は行政に関し改善を必要とする事項があると認めるときは、主務官庁その他の責任者に意見を表示し又は改善の処置を要求することができる。</p>
<p>(勧告及び意見表明の尊重)</p> <p>第20条 市の機関は、オンブズマンの勧告及び意見表明を尊重しなければならない。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 市の機関は勧告、意見表明を尊重しなければならない。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンは、市の附属機関であり解決方法に強制力を持たないため、市の機関はオンブズマンが示した見解、職務権限である勧告、意見表明を尊重することを規定しています。</p>

<p>(措置の状況の報告)</p> <p>第21条 オンブズマンは、第19条第1項の規定による勧告又は同条第2項による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。</p> <p>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又は改善等の措置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。</p> <p>3 オンブズマンは、申立てられた苦情について、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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは、勧告したとき又は意見表明したときは、市の機関に対しその是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。</p> <p>2 市の機関は、勧告又は意見表明があった場合、勧告、意見表明を受けた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し是正又は改善等の措置の状況について報告するものとする。この場合において、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、当該理由を報告しなければならない。</p> <p>3 オンブズマンは、勧告、若しくは意見を表明したとき、又は報告があったときはその旨を申立人に通知する。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが職務権限として行う勧告、意見表明についての実効性を持たせるため、当該勧告等を受けた市の機関から報告を求めることを規定しています。</p> <p>1 報告を行うまでの期間は、先行事例と同様に60日間が妥当であると考えます。</p>
<p>(勧告等の公表)</p> <p>第22条 オンブズマンは、第19条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項に規定す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。</p> <p>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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは勧告、意見表明又は報告の内容を公表する。</p> <p>2 その公表に当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが職務権限として行った勧告、意見表明についての実効性を担保するため、当該勧告等を受けた市の機関から報告を含め公表することを規定しています。また、その場合、個人情報等について配慮することとしています。</p> <p>1 公表を行うことにより市民一般の監視機能が働き、オンブズマン制度の実効性も期待できます。</p> <p>2 熊本市情報公開条例及び個人情報保護条例の趣旨に基づく旨を明記し、個人情報等が意味する事項を明確にしました。</p>

<p>(活動状況の報告) 第23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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンは毎年、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 市民に活動状況を周知することは、オンブズマン制度を市民とともに育てるという点で非常に重要なことである。</p> <p>2 市民への公表の実施方法としては報告会等様々考えられるが、事務局とオンブズマンが連携しながら行うなど、効果的な方法で活動状況の周知、交流に努めること。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンが職務権限として行った勧告、意見表明についての実効性を担保するため、当該勧告等を受けた市の機関から報告を含め公表することを規定しています。また、その場合、個人情報等について配慮することとしています。</p> <p>1 報告は年度単位で行われるものであるため、規定を明確にしておく必要があると考えます。</p>
<p>(事務局) 第24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。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 市長部局下であるが独立した組織とする</p> <p>2 事務局の役割は、オンブズマンの事務的補佐する職務とする。</p> <p>3 設置場所としては、客観的独立性を高めるため、本庁舎外に設置することが望ましい。</p>	<p>○ 本条は、オンブズマンに関する事務の処理を行うため事務局を設置することを規定しています。</p>
<p>(専門調査員) 第25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4条、第8条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。</p>	<p>【条文に関する整理項目】</p> <p>1 オンブズマンの職務に関する事項を調査するための専門調査員の配置をする。</p> <p>【運用上の整理項目】</p> <p>1 地方自治法第174条に規定する「専門調査員」で非常勤特別職の職員となる。</p> <p>2 オンブズマン1名に対し、1名を配置する。</p> <p>3 専門調査員の待遇条件については、その職務にふさわしい相当額を支給できるよう配慮する。</p>	<p>○本条は、オンブズマンの職務に関する事項を専門に調査する等、オンブズマンの補佐を行うために配置することを規定しています。</p> <p>1 専門調査員の委嘱は市長が行う旨を明確にしました。</p> <p>2 専門調査員は、オンブズマンとともに苦情処理等を行う上で、第4条(責務)、第8条(秘密を守る義務)、第10条(兼職等の禁止)を課すこととしました。</p>
<p>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。</p>		<p>○ 附則において施行期日を定めるが、施行日とは、申立て可能な日(運用開始日)とすべきと考えます。</p>

オンブズマン条例の運用等についての意見一覧

1. 所管事項・所管外事項について（第2条関係）
2. 市の機関等の責務について（第5条関係）
3. オンブズマンの組織等について（第7条関係）
4. 兼職等の禁止について（第10条関係）
5. 調査対象外事項について（第14条関係）
6. 調査方法について（第18条関係）
7. 活動状況の報告について（第23条関係）
8. 事務局について（第24条関係）
9. 専門調査員について（第25条関係）
10. その他

1 所管事項・所管外事項について（第2条関係）

・申立人に対しては、他の救済制度を教示する必要があること。

【参考条文（案）】

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

2 市の機関等の責務について（第5条関係）

・オンブズマン制度の周知は、非常に重要であり他都市の事例なども参考に同制度の周知に努めること。

【参考条文（案）】

第5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。

3 オンブズマンの組織等について（第7条関係）

・オンブズマンの報酬の支払い方法は、現在の他の非常勤特別職の報酬が日額を基本とする方向であることを考慮し、日額とすること。

・オンブズマンの報酬額は、日額ではあるが出勤日以外の業務量を考慮し、その業務に相当する額を支払うよう配慮すること。

【参考条文（案）】

第7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、地方行政に関し、優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

- 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。

4 兼職等の禁止について（第10条関係）

- ・ オンブズマンが熊本市の他の特別職を兼ねることについては、中立性を考慮すると望ましいことではないが、条例に規定した場合、人選上の制約が大きくなることが想定される。人事委員会でも人事委員は、兼職を行わない方が望ましいとして制度運用で兼職を行わないようにしている。以上のことから、オンブズマンについても他の特別職との兼職については、運用上の課題と考える。

【参考条文（案）】

- 第10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団体の役員と兼ねてはならない。

5 調査対象外事項について（第14条関係）

- ・ 苦情申立人の利害関係の有無については、最終的にはオンブズマン自身の判断に委ねることとなるが、その判断基準は広く柔軟に解釈する必要があること。

【参考条文（案）】

- 第14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2条各号に該当するとき。
 - (2) 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) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。
 - (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。

6 調査方法について（第18条関係）

・オンブズマンは、調査の際には、個人情報取扱いに慎重を期し、最大限の配慮をすること。

【参考条文（案）】

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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。

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に対し質問し、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。

7 活動状況の報告について（第23条関係）

・市民に活動状況を周知することは、オンブズマン制度を市民とともに育てるという点で非常に重要なことであるため、熊本市とオンブズマンが連携し、効果的な方法で活動状況の周知、交流に努めること。

【参考条文（案）】

第23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。

8 事務局について（第24条関係）

・事務局は、オンブズマンの事務的補佐を行う職務とし、事務室の所在について等、市民からの客観的独立性を高める配慮を行うこと。

【参考条文（案）】

第24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。

9 専門調査員について（第25条関係）

- ・ 専門調査員は、オンブズマン1名に対し、1名を配置すること。
- ・ 専門調査員の待遇条件については、その職務にふさわしい相当額を支給できるよう配慮すること。

【参考条文（案）】

第25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4条、第8条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。

10 その他

【委員会で出された定義】

- ・ オンブズマンの調査管轄の範囲である「市の機関」は、市長部局、教育委員会、公営企業、行政委員会の組織となること。
- ・ 外郭団体等については、本市の補助金執行等に係る業務までは調査管轄の範囲となること。
- ・ 議会に関する事項は調査の管轄外であるが、議会事務局が行う備品購入契約の締結、予算の執行など市長の事務の補助執行に係る業務は、調査の対象になること。

< 規則に盛り込むべき事項（条例との対比） >

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(設置)</p> <p>第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し、並びに非違の是正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、もって開かれた市政の推進、市政に対する市民の理解と信頼の確保及び市民の意向が反映された市政の運営に資するため、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。</p>	
<p>(管轄)</p> <p>第2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。</p> <p>(1) 判決、裁決等により確定した事項</p> <p>(2) 議会に関する事項</p> <p>(3) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項</p> <p>(4) オンブズマンの職務に関する事項</p> <p>(5) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項</p>	<p>(市の機関)</p> <p>市の機関の範囲は市長部局、教育委員会、公営企業、行政委員会とする。外郭団体については本市の補助金執行に係る業務を管轄範囲とする。</p>
<p>(オンブズマンの職務)</p> <p>第3条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。</p> <p>(1) 市政に関する苦情を調査すること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>	

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(オンブズマンの責務)</p> <p>第4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う。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。</p>	
<p>(市の機関の責務)</p> <p>第5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。</p> <p>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。</p>	
<p>(市民等の責務)</p> <p>第6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。</p>	
<p>(オンブズマンの組織等)</p> <p>第7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。</p> <p>2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し、優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。</p> <p>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。</p>	<p>(代表オンブズマン等)</p> <p>1 代表オンブズマンは、オンブズマンの互選により定める。</p> <p>2 代表オンブズマンは、オンブズマンに関する庶務を処理する。</p> <p>3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、他方のオンブズマンがその職務を代理する。</p>
<p>(秘密を守る義務)</p> <p>第8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。</p>	
<p>(解嘱)</p> <p>第9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。</p>	

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(兼職等の禁止)</p> <p>第10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。</p> <p>2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他団体の役員と兼ねてはならない。</p>	<p>(特別な利害関係のある企業等)</p> <p>市と特別な利害関係のある企業その他の団体は、主として本市に請負をするものをいう。</p>
<p>(合議)</p> <p>第11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。</p> <p>(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。</p> <p>(2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。</p> <p>(3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。</p> <p>(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</p>	<p>(合議)</p> <p>代表オンブズマンが招集し、その議長となる。</p>
<p>(苦情の申立て)</p> <p>第12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。</p>	
<p>(苦情の申立手続)</p> <p>第13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。</p> <p>2 記載内容は、次に掲げる事項とする。</p> <p>(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つては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）</p> <p>(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに原因となる事実のあつた年月日</p> <p>(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規則で定める手続の有無</p> <p>3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。</p>	<p>(苦情申立書等)</p> <p>1 苦情申立ては、苦情申立書（様式〇号）により行うものとする。</p> <p>2 第3号の規則で定める他の手続きとは、市民相談、請願、陳情、監査請求、直接請求、行政不服審査、行政事件訴訟、その他とする。</p>

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(調査対象外事項)</p> <p>第14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。</p> <p>(1) 苦情の申立てに係る事項が、第2条各号に該当するとき。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。</p> <p>(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</p> <p>(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。</p>	<p>(正当な理由の認定)</p> <p>正当な理由があると認めるときは、次に掲げるときとする。</p> <p>1 苦情の申立ての原因となった事実が極めて秘密のうちに行われ、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。</p> <p>2 天災地変等による交通の途絶により申立期間を経過したとき。</p> <p>3 苦情の申立ての原因となった事実が継続しているとき。</p> <p>4 その他オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。</p>
<p>(調査の中止)</p> <p>第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。</p>	
<p>(苦情申立人への通知)</p> <p>第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）に通知するものとする。</p> <p>(1) 調査を開始するとき。</p> <p>(2) 調査しないとき。</p> <p>(3) 調査を中止したとき。</p> <p>(4) 調査を完了し、見解を示したとき。</p> <p>2 前項第2号及び第3号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第4号については、調査の結果を付して通知する。</p>	<p>(苦情申立人への通知書様式)</p> <p>1 第1号の通知は、調査開始通知書（様式〇号）により行うものとする。</p> <p>2 第2号の通知は、調査不開始通知書（様式〇号）により行うものとする。</p> <p>3 第3号の通知は、調査中止通知書（様式〇号）により行うものとする。</p> <p>4 第4号の通知は、調査結果通知書（様式〇号）により行うものとする。</p>

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(市の機関への通知)</p> <p>第17条 オンブズマンは、苦情等の調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市の機関に通知するものとする。</p> <p>(1) 苦情等の調査を開始するとき。</p> <p>(2) 苦情等の調査を中止したとき。</p> <p>(3) 苦情等の調査を完了し、見解を示したとき。</p> <p>2 前項第2号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第3号については、調査の結果を付して通知する。</p>	<p>(市の機関への通知書様式)</p> <p>1 第1号の通知は、調査開始通知書(様式〇号)により行うものとする。</p> <p>2 第2号の通知は、調査中止通知書(様式〇号)により行うものとする。</p> <p>3 第3号の通知は、調査結果通知書(様式〇号)により行うものとする。</p>
<p>(調査方法)</p> <p>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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。</p> <p>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に対し質問し、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。</p> <p>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。</p>	
<p>(勧告及び意見表明)</p> <p>第19条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、関係する市の機関に対し、当該苦情等に係る市の業務について、是正の措置を講ずるよう勧告することができる。</p> <p>2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度にあると認めるときは、関係する市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。</p> <p>3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前2項の規定により勧告し、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。</p>	

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(勧告又は意見表明の尊重)</p> <p>第20条 市の機関は、オンブズマンの勧告及び意見表明を尊重しなければならない。</p>	
<p>(措置の状況の報告)</p> <p>第21条 オンブズマンは、第19条第1項の規定による勧告又は同条第2項による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。</p> <p>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又は改善等の措置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。</p> <p>3 オンブズマンは、申立てられた苦情について、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。</p>	<p>(是正措置の報告)</p> <p>第2項に規定する報告は是正等措置報告書(様式〇号)により行うものとする。</p> <p>(是正措置報告の通知)</p> <p>第3項に規定する通知は、是正等措置報告通知書(様式〇号)により行うものとする。</p>
<p>(勧告等の公表)</p> <p>第22条 オンブズマンは、第19条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項に規定す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。</p> <p>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。</p>	<p>(勧告等の公表方法)</p> <p>勧告、意見表明及び報告の公表は、告示するとともに市政だよりへの掲載その他オンブズマンが適当と認める方法により行うものとする。</p>
<p>(活動状況の報告)</p> <p>第23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。</p>	<p>(活動状況の報告)</p> <p>市長及び議会への報告は、苦情申立ての件数、苦情申立てに係る調査の件数、オンブズマンの発意に基づく調査の件数、勧告、意見表明及び是正等の措置の状況の報告の要旨その他オンブズマンが必要と認める事項について行うものとする。</p> <p>(活動状況の公表)</p> <p>勧告等の公表方法を準用する</p>

委員長私案条文	規則で定める事項
<p>(事務局)</p> <p>第24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。</p>	
<p>(専門調査員)</p> <p>第25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。</p> <p>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。</p> <p>3 第4条、第8条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。</p>	
<p>附 則</p> <p>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。</p>	

	検討委員会として出された方向性	自治基本条例をより良くする会第2次案	意見交換会での意見・提案
			<p>(より良くする会条例案の前提)</p> <p>私たちは、自治基本条例にある提案型の市民活動であるという立場から、より良い条例を作るために提案する。</p> <p>より良いオンブズマン条例を作る条件の一つは自治基本条例である。これは、市民と議会と行政が一体となって熊本市の自治を進めていこうということで合意したものである。</p> <p>その中の第38条、最高規範性として、他の条例、規則等の制定改廃、解釈及び運用にあたっては、この条例に定める事項を最大限尊重し、整合性を図ることを義務付けており、今回のオンブズマン条例制度は、自治基本条例の最大なる尊重で、整合性を持ったものにしなければならないということを、検討委員会の方、議会も行政も義務づけられているという認識が大事だと思う。</p> <p>他の都市におけるオンブズマン条例は、自治基本条例が出来た随分前にできた条例であり、その精神がオンブズマン条例に充分反映されていないのが実情である。しかし、熊本は後発であったということにより、政治、地域の経験や改善、問題点、自治基本条例から学んで時代の変化を取り入れてよりよい熊本市らしいオンブズマン制度を作ることができるという条件が整っていると考える。熊本市民にとって、利用しやすいようなオンブズマン条例制度をつくることは、熊本市民やその関係者の使命だと考える。</p>
<p>目的及び設置 (趣旨)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 市政に関する苦情を迅速に処理し、市政を監視し、非違の是正を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求める意見表明することにより、市民の権利利益の保護を図る。 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。 	<p>第1条 この条例は、市民主権の理念に基づき、市民の代理人として、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、並びに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とともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、もって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の信頼を高め、市民生活をより良くすることを目的として本市に熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> オンブズマンは、市民の代理人であるということが一番重要である。 市民の利益と権利をオンブズマンの活動を通して保護し、市民生活をより良くすることが制度の目的である。 満足度の高い行政、公平・公正で透明な市政を推進する。これは自治基本条例第10条で定められており、自治基本条例とオンブズマン条例が目指すものと一致している。

<p>所轄事項 所轄外事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマンの調査の管轄は、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。 ・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。 <ol style="list-style-type: none"> (1)判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項 (2)熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の職務に関する事項 (3)議会に関する事項 (4)職員の自己の勤務内容に関する事項 (5)オンブズマンの職務に関する事項 (6)判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項 	<p>第2条 オンブズマンの所轄事項は、市の機関等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。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。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項 (2) 議会に関する事項 (3) 熊本市情報公開・個人情報保護審議会への苦情申立てに基づき現に審議している事項 (4) 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 	<p>(より良くする会等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマンの所管事務を分りやすくする必要があり、権利関係に関する事項という表現は抽象的である。自分の申立てが審議されている場合は、管轄外とするというようなわかりやすい条文がよい。 ・「(2)熊本市情報公開・個人情報保護審議会委員の職務に関する事項」は、審議会で申請され、検討することについては除外する。 ・「(4)職員の自己の勤務内容に関する事項」は、方向性の理由で職員の勤務状況等に関することであるとされているが、その表現の方がよいと考える。 <p>(渡邊委員長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>現に審議している内容に関することについては、非常に重要であるため、その点については、委員会で検討したい。</u>
<p>オンブズマンの職務</p>	<p>オンブズマンは、次の職務を行うものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)市民の市政に関する苦情を調査し、迅速に処理すること。 (2)常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。 (3)市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。 (4)勧告、意見表明の内容を公表すること。 	<p>第3条 オンブズマンは独任制とし、次の職務を行うものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 市の業務に関する苦情等の申立てを簡易に受け付け、迅速かつ総合的に調査を行い、問題点を明らかにし、適切な処理を行うことを通告すること。行い、通告し、見解を公表すること。 (2) 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。 (3) 市政を監視し、市の業務に関し、非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。 (4) 条例・規則・要綱などの制度や運営の改善を求める意見を表明すること。 (5) 勧告、意見表明等の内容を公表し、説明すること。 	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマン条例の中で第3条の簡易、迅速は特に重要である。気軽に誰でも申し立てられ、その申立てが充分受け入れられ、全ての市民が救済されることとなる。その保証が簡易、迅速であることから条文から外すべきではない。
<p>オンブズマンの責務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>第4条 オンブズマンは、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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者として公正かつ公平にその職務を遂行しなければならない。 3 オンブズマンは市政を監視し、及び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。 4 オンブズマンは、調査過程等を公開することにより情報を市民と共有し、市民の公正・公平への信頼を確保しなければならない。 5 オンブズマンは、事実と法と道理に基づいて公に説明しなければならない。 	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマンは自治基本条例を遵守しなければならない。 ・オンブズマンは市民団体と有機的な関係であり、調査過程等を公開し情報を市民と共有する。これは自治基本条例の25条にもある。全ての情報を共有し問題を解決するというのが基本であるということである。 ・オンブズマンは強制力を持っていないことから、事実と法と道理に基づいて説明して納得してもらうことが必要である。 ・オンブズマンは、中立な立場でなければならない、政党又は政治的目的のために利用してはならない。 ・オンブズマンは違法行為を発見した場合には、関係機関に通知することが必要である。

		<p>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。</p> <p>7 オンブズマンは違法行為を発見した場合には、関係機関に通知する。</p>	
市の機関等の責務	<p>・市の機関の責務</p> <p>(1)市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。</p> <p>(2)市の機関は、オンブズマンの職務遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。</p>	<p>第5条 市の機関等は、最高規範性をもつ自治基本条例を遵守しなければならない。</p> <p>2 市の機関等は、オンブズマン制度と職務の遂行に関し、その独立性を尊重・確立し、保障しなければならない。</p> <p>3 市の機関等は、オンブズマンの職務の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情報を共有し協力援助しなければならない。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の機関は、自治基本条例を遵守しなければならない。 ・市の機関は、独立性を尊重・確立し、保障しなければならない。 ・市の機関は、情報を共有しなければならない。
市民等の責務	<p>・市民の責務</p> <p>(1)市民は、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に努めなければならない。</p>	<p>第6条 市民は、この条例の目的を達成するため、オンブズマン制度の運営に主体的・積極的に参画・協力・協働することに努める。</p> <p>2 市民は知りえ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。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の責務は、オンブズマン制度の運営に主体的・積極的に参画・協力・協働することに努めることである。 ・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が必要であるが、このことは、自治基本条例の25条に記載されている。
オンブズマンの定数、任期等(組織等)	<p>・オンブズマンの定数は、2名とする。</p> <p>・オンブズマンのうち、1人を代表オンブズマンとする。</p> <p>・人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者</p> <p>・オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任できる。</p>	<p>第7条 オンブズマンの定数は3人とする。</p> <p>2 オンブズマンは、法律に関し優れた見識を有し、人格が高潔で社会的人望が厚く、市民の権利・人権を擁護する使命感と情熱を持ち、並びに行政に関し優れた識見を有する者のうちから、第三者機関である選考等委員会の選考を経て、議会の同意を得て、市長が委嘱する。</p> <p>3 オンブズマンの任期は4年とし、1期に限り再任されることができる。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法に基づかない行政はあり得ないことから、正当な根拠をもって法的な経験・知識を持った方をオンブズマンとしなければならない。 ・人数が2名の根拠はなにか。 ・任期3年のところが7都市ある。有識者を長期に渡り外部から招聘するのが困難なのは熊本だけであるのか。 <p>(渡邊委員長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>人数は苦情数を60件と想定して一人30件の処理で2名とした。</u> ・<u>任期は、オンブズマンを受けていただく場合、3年から4年では難しいと考えるためである。</u>
選考等委員会		<p>第8条 オンブズマンの選考・解嘱事項等の検討を行う選考等委員会を設置する。</p> <p>2 選考等委員会は学識者・有識者と市民で構成し、メンバーを公表する。</p> <p>3 選考等委員会はオンブズマンの選考基準を公表し、選考結果を公表する。</p> <p>4 オンブズマンは全国公募によって選考することができる。</p> <p>5 選考等委員会の会議は公開する。</p>	<p>(より良くする会等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選考基準を公表し全国的に公募する必要がある。 ・市長が指名したオンブズマンに委嘱するのではなく、選考委員会をもってオンブズマンを選ぶことが必要である。 ・公的オンブズマンが市民の代理人の立場であるのならば、代理人が密室で検討されるのは非常に危惧する。何らかの形で参画が必要かと思うため考えたのが選考委員会である。 ・行政が選び、議会が承認するというのは非常に不明であり。選考委員会で選考基準は明確なものにし、オープンにするべきである。 ・任命にはさまざまな形がある。条例と選考の検討委員会を作り、そこで公募し検討するが最終的には市長が任命する。このような任命の仕方もある。

			<p>・オンブズマンの選考は、より公正公平で、より透明な形でどう選ぶかが大事である。</p> <p>(渡邊委員長)</p> <p>・<u>オンブズマンは、行政から相対的に独立しており、議会の同意を得て市長が任命している行政委員会の委員の地位に類似している。</u></p> <p>・<u>各委員会があるが、学識者経験者、市民による選考委員会はないと思われる。</u></p> <p>・<u>市長の任命権の問題が出てくる可能性があるため、その点を検討しなければならない。</u></p> <p>・<u>議会は、市民の代表であるので、その同意を得るといのは、熊本市民の同意を得ることになる。行政がオンブズマンを選任し、議会の同意を得て市長が任命するという点に対しては、問題はないと考える。</u></p> <p>(坂本副委員長)</p> <p>・<u>個人的意見であるが、市民は誰がオンブズマンになるのかという関心はあると考える。このため、市長が、任命は推薦を尊重する、複数推薦する等、制度設計はあると思うが議論してみる価値はあると考える。</u></p>
兼職等の禁止	<p>・兼職禁止事項について</p> <p>(1) オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。</p> <p>(2) オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他団体の役員と兼ねることができない。</p>	<p>第9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を兼ねることができない。</p> <p>2 オンブズマンは市と特別な利害関係を有する企業その他の団体（以下、「特別な利害関係を有する団体」という。）の役員を兼ねることができない。</p> <p>3 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。</p>	
秘密を守る義務	<p>・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。</p>	<p>第10条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密をみだりに漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする</p>	

解嘱	市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。	第11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、又はオンブズマンに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選考等委員会が認めるときは、議会の同意を得て解嘱することができる。 2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。	
代表オンブズマン	「オンブズマンの定数、任期等（組織等）」に規定	第12条 オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、オンブズマンの互選によってこれを定める。 2 代表オンブズマンは、オンブズマンに関する庶務を処理する。 3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、あらかじめ代表オンブズマンが定めるオンブズマンがその職務を代理する。	
オンブズマン会議	・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) 市の機関に対して行う非違是正の勧告及び制度の改善を求める意見表明に関すること。 (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。 (3) 活動状況の報告に関すること。 (4) その他オンブズマンの協議に必要と認める事項。	第13条 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。 2 オンブズマン会議について必要な事項は、代表オンブズマンがオンブズマンに諮って定める。	
苦情の申立て	何人もオンブズマンに対し、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。	第14条 何人も、オンブズマンに対し、市の機関等の業務の執行に関する事項及び当該業務の職員の行為について苦情を申し立てることができる。	
苦情等の申立 手続	・苦情を申し立てようとする者は、書面により行わなければならない。ただし特別な理由が認められるときはこの限りでない。 ・記載事項は、申立人の氏名、住所、申立の趣旨、理由、原因となった事実発生年月日、(具体的事例を挙げる)その他規則で定める手続きの有無とする。 ・苦情の申立ては、代理人により行うことができる。	第15条 苦情の申立て(以下「申立て」という。)をしようとする者は、オンブズマン制度の簡易迅速に処理するという性格から、書面のみによる。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができる。記載事項は以下の事項とする。 (1) 申し立てようとする者の氏名及び住所(法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名) (2) 申立ての趣旨及び理由並びに申立ての原因となる事実のあった年月日 2 苦情の申し立ては、代理人により行うことができる。 3 苦情を申し立てた者は、面談日を予約して、直接オンブズマンに苦情を述べるることができる。	(より良くする会) ・オンブズマン制度の簡易迅速に処理する制度である。書面には、住所・氏名・趣旨・理由・原因を明確にすればよいのであるから、条文とする必要がある。

<p>調査対象外事項</p>	<p>【条例記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管轄の除外事項に該当した場合 ・申立人が自身の利害を有しない場合 ・事実発生日から1年以上経過しているとき。ただし、正当な理由がある場合はこの限りでない。 ・虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。 ・調査が相当でない認められるとき。 <p>【運用上の整理事項】</p> <p>利害関係の有無については、広く柔軟に解釈する必要があると考えるが、最終的にはオンブズマンの判断に委ねることとなる。</p>	<p>第16条 オンブズマンは、申立てが、オンブズマンの所轄事項でないもののほか、次の各号のいずれかに該当するものであると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しないことができる。</p> <p>(1) 申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）が、申立ての事実についての利害を有しないとき。</p> <p>(2) 申立ての事実を知った日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときはこの限りでない。</p> <p>(3) 虚偽その他正当な理由がないとき。</p> <p>(4) オンブズマンは、利害関係の有無についても、オンブズマン制度の性格・目的にのっとり、広く柔軟に解釈するなど、弾力的運用を図ることに留意しなければならない。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民にオンブズマン制度を利用するということをはっきりさせておくため、正当な理由があるときの理由は、明確に条例とする必要がある。
<p>正当な理由</p>		<p>第17条 前条第1項第2号に規定する正当な理由があるときは、次の各号に掲げるとおりとする。</p> <p>(1) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を過ぎていたとき。</p> <p>(2) 苦情に係る事実が継続しているとき。</p> <p>(3) その他オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。</p> <p>(4) 条例施行後3年間は経過措置とし、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。</p> <p>2 前項に規定する正当な理由があるときの認定にあたっては、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。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3年間は過去の有効性を受け付ける必要がある。
<p>調査の中止</p>	<p>調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは調査を中止することができる。</p>	<p>第18条 オンブズマンは、苦情等について調査を開始した場合においても、調査を続けることが相当でない特別の事情があると認めるときは、調査を中止することができる。</p>	
<p>調査に際して関係者への通知</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情申立人への通知 (1) 苦情の調査を開始するとき。 (2) 苦情を調査しないとき。 (3) 苦情の調査を中止したとき。 (4) 苦情調査の結果を出したとき。 ・市への通知 (1) 調査を開始するとき。 (2) 調査を中止したとき。 (3) 調査の結果を出したとき。 	<p>第19条 オンブズマンは、以下の場合、理由を付してその旨を速やかに通知・通告しなければならない。</p> <p>2 苦情申立人への通知</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 苦情等を調査しないとき (2) 苦情等の調査を中止したとき (3) 苦情等の調査の結果を出したとき <p>3 市機関等への通知</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 調査を開始するとき (2) 調査を中止したとき (3) 苦情等の調査の結果を出したとき 	

<p>苦情申立人への説明</p>		<p>第20条 前条第2項の通知の内容に対して、納得できなかった場合には、苦情申立人は質問し説明を求めることができる。</p>	<p>(より良くする会) ・通知の内容に対して納得できなかった場合には、苦情申立人へ説明をする必要がある。</p>
<p>調査方法</p>	<p>【条例記載事項】 ・市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し若しくは提出を求め又は実地調査することができる。 ・関係人、関係機関に対し質問し、事情を聴取し又は実地調査及び関係書類提出の協力を求めることができる。 ・専門機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。 【運用上の整理項目】 ・オンブズマンは、職権として市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、提出させることをできるが、その際、個人情報については、取扱に慎重を期し、最大限の配慮をすることが必要である。 ・関係人は、申立人との利害関係が発生する第三者（個人、法人）、関係機関は、県、国、独立行政法人等の機関と考えられる。</p>	<p>第21条 オンブズマンは、苦情等の事実と業務行為の法的根拠等、関係事実など総合的な調査を行う。 2 前項の目的を達成するために、市の機関等に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。 3 関係人、関係機関に対し質問し、事情を聴取し又は実地調査の協力を求めることができる。 4 専門的又は技術的な事項について、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。 5 オンブズマンは調査過程を公表する。</p>	<p>(より良くする会) ・オンブズマンは調査過程を公表する必要がある。</p>
<p>調査への協力</p>		<p>第22条 市機関等はオンブズマンの調査に全面的に協力しなければならない。 2 市が出資又は補助その他の財政的援助を行っている指定管理者は、調査に協力しなければならない。 3 オンブズマンの前条に基づく調査要請に市機関等が非協力的な場合は、オンブズマンはその事実を直ちに公表し、ならびに市長に報告する。</p>	<p>(より良くする会) ・オンブズマンは、調査をして事実を明らかにしなければならない。このため、市機関等が非協力的な場合は、オンブズマンはその事実を公表し、同時に市長にも報告をする必要がある。</p>
<p>調査の結果、勧告及び意見表明</p>	<p>・オンブズマンは、苦情調査の結果、必要があると認めるときは下記の権限を職務行使できる。 (1) 市の機関に対し是正の措置を講ずるよう勧告することができる。 (2) 市の機関に対し制度の改善を求める意見表明をすることができる。</p>	<p>第23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。 (1) 苦情等調査の結果、その事実に基づいて自己の見解を公表する。 (2) 苦情等調査の結果、市民に不利益を与えた事実がある場合、市の機関等に対し業務について是正の措置を講じるよう勧告する。 (3) 苦情等調査の結果、市民に不利益を与えた事実の要因が制度にある場合には、条例・規則・要綱・解釈・運用・慣習等の是正を勧告する。 (4) 市の機関等に対し、条例・規則・要綱・解釈・運用・慣習等の改善を求める意見を表明することができる。</p>	<p>(より良くする会) ・オンブズマンは、調査結果をはっきりと全てを正しく公表し、その事実に基づいて自己の見解を公表する。 ・勧告、意見表明は、具体的に条例・規則・要綱等の項目を上げて明確に行う。</p>

		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。	
勧告又は意見表明の尊重	・市の機関は勧告、意見表明を尊重しなければならない。	第24条 前条第1項第1号の規定による見解、又は同条同項第2号及び第3号の勧告、又は同条同項第3項の意見表明を受けた市の機関等は、当該見解、当該勧告、当該意見表明を尊重しなければならない。	
是正・改善措置の報告	・オンブズマンは、勧告したとき又は意見表明したときは、市の機関に対しその是正又は改善等の措置の状況について報告を求めるものとする。 ・市の機関は、勧告又は意見表明があった場合、勧告、意見表明を受けた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し是正又は改善等の措置の状況について報告するものとする。この場合において、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、当該理由を報告しなければならない。	第25条 オンブズマンが、通告・勧告又は意見表明をしたときは、市の機関等に対し、是正又は改善の措置等について報告を求めるものとする。 2 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、もしくは拒否の意思表明を行う。 3 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について報告する。 4 市の機関等は、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、45日以内に「再発防止策」を提出する。 5 オンブズマンは、勧告、若しくは意見を表明したとき、又は市機関等から回答等があったときは、苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。	(より良くする会) ・報告が60日以内というのはあまりにも漠然としている。 ・段階的にどういうふうに進んでいるのかが見えないため、勧告や意見表明をした場合、10日以内に意思表明をする。また受け入れられるのならば、計画を立て、その計画を公表する。そして45日以内に「再発防止策」を提出することが必要である。
勧告等の公表	・オンブズマンは勧告、意見表明又は報告の内容を公表する。 ・その公表に当たっては、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。	第26条 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催し、市民と情報を共有しなければならない。 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、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。	
活動状況の報告	オンブズマンは毎年、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。	第27条 オンブズマンは、市長ならびに議会に出席して報告するとともに公表する。 2 活動状況の報告は、年度ごとの苦情申立ての件数、苦情調査件数、オンブズマンの発意に基づく調査件数、勧告、意見表明及び是正等措置の回答その他の事項について年次報告書を作成し、市長ならびに議会に報告し、公表する。	(より良くする会) ・議会は行政を監視するという役割があるので、オンブズマンは、議会に出席して報告する必要がある。

市民との情報共有・協働および検証		<p>第28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長に報告したときは、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。</p> <p>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、市民の参画および市民との協働・交流に努めるものとする。</p> <p>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。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマンは市民に活動状況を報告する。また、報告会やシンポジウム、研究会、一年間の活動の検証会を開くことが必要である。
事務局	<p>【条例記載事項】 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。</p> <p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市長部局下であるが独立した組織とする ・事務局の役割は、オンブズマンの事務的補佐する職務とする。 ・設置場所としては、客観的独立性を高めるため、本庁舎外に設置することが望ましい。 	<p>第29条 オンブズマン制度の目的と独立性を担保するために事務局を置くと共に、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。</p> <p>2 事務局は独立した部局とする。</p> <p>3 事務局長は局長扱いとする。</p> <p>4 事務局長と事務局員はオンブズマンの指揮下で、事務を行う。</p> <p>5 事務局長、事務局員の人事は、オンブズマンの意向を聴いて決定する。</p> <p>6 独立性を担保するために、オンブズマンには専用の執務室を与える。</p> <p>7 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、協働して運営するよう努める。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局はオンブズマンになくてはならない事務を扱うものである。 ・事務所と人材と予算は、独立した部局で市長直属とし、局長級の職員が事務局長になるべきである。また、事務局長と事務局員はオンブズマンの指揮下で事務を行い、その人事は、オンブズマンの意向を聴いて決定する。 ・事務局は市民と情報を共有し、市民に参画と協力を求めて協働して運営するよう努める必要がある。
専門調査員	<p>【条例記載事項】 オンブズマンの職務に関する事項を調査するための専門調査員の配置をする。</p> <p>【運用上の整理事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方自治法第174条に規定する「専門調査員」で非常勤特別職の職員となる。 ・オンブズマン1名に対し、1名を配置する。 ・専門調査員の待遇条件については、その職務にふさわしい相当額を支給できるよう配慮する。 	<p>第30条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置くものとする</p> <p>2 専門調査員は、代表オンブズマンが推薦し、市長が委嘱する。</p> <p>3 第5条、第9条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。</p>	
予算		<p>第31条 オンブズマン関係予算は、オンブズマンが市長に申請する。</p>	<p>(より良くする会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンブズマン関係予算は、オンブズマンが市長に申請する必要がある。
補足		<p>第32条 第9条2項に規定する特別な利害関係を有する団体とは、主として、本市に対し請負をし、又は本市において経費を負担する事業につき本市の長、委員会若しくはこれらの委任を受けた者に対し請負をするものをいう。</p>	

現委員長私案と通知規定部分の修正案との比較表

現在の委員長私案	修正案
<p style="text-align: center;">(調査対象外事項)</p> <p>第14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。</p> <p>(1) 苦情の申立てに係る事項が、第2条各号に該当するとき。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。</p> <p>(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</p> <p>(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。</p>	<p style="text-align: center;">(調査対象外事項)</p> <p>第14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。</p> <p>(1) 苦情の申立てに係る事項が、第2条各号に該当するとき。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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、正当な理由がある場合はこの限りでない。</p> <p>(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。</p> <p>(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。</p>
<p style="text-align: center;">(調査の中止)</p> <p>第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。</p>	<p style="text-align: center;">(調査の開始・非開始に係る通知)</p> <p>第15条 <u>オンブズマンは、苦情の申立てに係る事項について調査を開始するときは、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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。）について調査を開始するときは、関係する市の機関に対し、その旨を（速やかに）通知しなければならない。</u></p>

<p>(苦情申立人への通知)</p> <p>第16条 <u>オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）に通知するものとする。</u></p> <p><u>(1) 調査を開始するとき。</u></p> <p><u>(2) 調査しないとき。</u></p> <p><u>(3) 調査を中止したとき。</u></p> <p><u>(4) 調査を完了し、見解を示したとき。</u></p> <p>2 前項第2号及び第3号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第4号については、調査の結果を付して通知する。</p>	<p>(調査の中止)</p> <p>第16条 オンブズマンは、苦情等について調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。</p> <p>2 <u>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、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、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。</u></p> <p><u>(1) 苦情の申立てに係るもの</u> <u>苦情申立人及び前条第3項の規定により通知した市の機関（以下「調査対象機関」という。）</u></p> <p><u>(2) オンブズマンの発意に基づくもの</u> <u>調査対象機関</u></p>
<p>(市の機関への通知)</p> <p>第17条 <u>オンブズマンは、苦情等の調査について、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市の機関に通知するものとする。</u></p> <p><u>(1) 苦情等の調査を開始するとき。</u></p> <p><u>(2) 苦情等の調査を中止したとき。</u></p> <p><u>(3) 苦情等の調査を完了し、見解を示したとき。</u></p> <p>2 前項第2号については、その理由を付して通知する。</p> <p>3 第1項第3号については、調査の結果を付して通知する。</p>	<p>(調査方法)</p> <p>第17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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。</p> <p>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に対し質問し、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。</p> <p>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。</p>
<p>(調査方法)</p> <p>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、関係する市の機関に対し説明を求め、保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくは提出を求め、又は実地調査することができる。</p> <p>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に対し質問し、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。</p> <p>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。</p>	<p>(調査結果に係る通知)</p> <p>第18条 <u>オンブズマンは、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに通知しなければならない。</u></p> <p><u>(1) 苦情の申立てにかかるもの</u> <u>苦情申立人及び調査対象機関</u></p> <p><u>(2) オンブズマンの発意に基づくもの</u> <u>調査対象機関</u></p>