

平成 26 年度からの継続分  
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

- (1) 資源物等持ち去りへの指導……………2
- (2) 虚偽申請に基づく開発行為による生活被害……………6

※ 個人情報の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

## (1) 資源物等持ち去りへの指導

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市においては、平成19年10月1日から、「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」により資源物等の持ち去りが禁止されている。それにもかかわらず、我が自治会のごみステーション（以下「本件ごみステーション」という。）では、資源物等の持ち去りが横行している。

平成26年9月、とある夫婦が本件ごみステーションの資源物等を軽ワゴン車を用いて持ち去ろうとしているのを目撃した。その後、同年10月、その夫婦は軽ワゴン車ではなく普通トラック（以下「本件トラック」という。）を用いて本件ごみステーションの資源物等を持ち去ろうとしていた。資源物等の持ち去りが以前より悪質になっていたことから、その夫婦が資源物等の持ち去りに使用していた本件トラックを写真で撮影した上で、同日、北区まちづくり推進課に行き、情報提供を行ったところ、対応にあたった職員から「本庁に持って行き、対応します。」との返答を得た。

ところが、わずか2週間後、本件トラックによる本件ごみステーション内の資源物等の持ち去りを目撃した。先日、対応した職員は、「対応します。」と言っていたにもかかわらず、何も状況が改善されていなかったため、すぐさま北区まちづくり推進課に出向き、本件トラックによるごみの持ち去りを目撃したことを報告するとともに、「きちんと対応されていないではないか。」と話した。これに対して、担当課の話では、「市の職員が現認の上、何度か指導しても改善が見られない場合に、警察に通報することになる。」、また、「対応にあたっている車は市に3台しかない。」ということであった。

そもそも、資源物等の持ち去りは午前7時前後になされたことであり、市の職員が、そのような時間帯に、現認の上、指導することは可能なのか。また、車3台だけで市内全域を取り締まることができるのか。条例で資源物等の持ち去りを禁止しているが、実行しようという意思が感じられないし、これでは実効性を担保することはできない。現状を認識した上で、課題を発見し、それを改善していこうという意識が乏しいと評価せざるを得ない。まさに、お役所仕事とでも言うべきである。P (Plan)・D (Do)・C (Check)・A (Action) に基づき、職務がなされているのか、前例踏襲型の体質で、事後的な対応に終始しているのではないかと、その対応に疑問を感じた。

地方公務員法では、サービスの根本基準として、「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当っては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」(第30条)と定めている。また、「職員は、法律又は条例に特別の定がある場合を除く外、その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならない。」(第35条)と定めている。

そうであるならば、市の職員としては、現状を認識し、課題を解決するように取り組むべきである。

今回の職員の一連の対応は、そのような意識に欠けるものであり、納得できない。

## 【市からの回答】

### 1 市の取組み状況について

市においては、市民がごみステーションに排出した資源物等が第三者に持ち去られることによって、行政収集での再資源化量は減少傾向にありました。このような状況が続くと市民の分別意欲の低下や市が行う一般廃棄物の処理・リサイクルへの信頼の低下が懸念され、ひいてはごみ減量・リサイクル推進が停滞することも危惧されることから、平成 19 年 10 月 1 日に「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」（以下「条例」という。）に資源物等の持ち去りを禁止する規定を設けるかたちで改正し、平成 20 年 4 月 1 日より施行しました。

施行後当初は、市職員及び委託業者による早朝パトロールを実施し、資源物等の持ち去り行為者に対して、周知及び指導に努めてまいりましたが、平成 21 年度からは、市職員及び県警 OB により構成された熊本市資源物等持ち去り防止指導員（以下「指導員」という。）により早朝パトロールを行うなどして、資源物等の持ち去り行為の防止に努めているところです。

現在は、市民からの情報提供に基づき、資源物及び紙類の収集日に、パトロール車両により収集品目の持ち去り行為を防止するために早朝からパトロールを行っています。また、資源物及び紙類以外の収集品目（例えば、ペットボトルや乾電池など）についても、情報提供を受けた場合には、当該情報に基づきパトロールを実施しているところです。情報提供があった場合には、できる限り当該情報に即して、パトロールを実施しています。

このような通常のパトロールに加えて、昨年 11 月以降からは関係部署合同による一斉パトロールも実施しています。

パトロールを実施中に持ち去り行為を確認した場合、まずは持ち去り行為が条例で禁止されていることを告げ、口頭注意を行っています。それでも持ち去り行為を継続する場合は「警告書」を交付しています。更に「警告書」を交付したにも関わらず繰り返す場合は、条例に基づく持ち去り行為の「禁止命令」を市長名により行います。禁止命令を行ってもなお、それに従わない場合には、その方を刑事告発するとともに警察と合同捜査を行うこととなります。平成 25 年度は、同パトロールにおいて 678 件の注意・指導を行いました。

### 2 今回の対応について

このたびは、平成 26 年 10 月〇日、申立人が北区まちづくり推進課に来課され、申立人から、「資源物等（ペットボトル）の持ち去りを目撃し、持ち去りに使用していた車両を写真に撮影したので対応してほしい。」との申し出を受けました。「資源物等の持ち去りの取締りについては、ごみ減量推進課で直接パトロール等による対応をしているため、

ごみ減量推進課と協議の上対応します。」と回答するとともに、同日、北区まちづくり推進課からごみ減量推進課に提供された情報を引き継ぎ、パトロールの計画に組み込むことにしました。

その後、申立人からの情報提供に基づき、同年11月〇日、午前7時20分から7時50分までの間、指導員2名が、パトロール車両1台により本件ごみステーションを含む〇〇町一带のごみステーションの監視を行いました。その後、午前7時50分から10時30分までの間、〇〇町を含むA小学校区及び隣接するB校区において巡回を行いました。該当車両を含め、ペットボトルを持ち去ろうとしている車両を確認することはできませんでした。

申立人からの情報提供に基づくパトロールを実施したのが、申立人から再度問い合わせがあった同年10月〇日以降になったのは、申立人からの情報提供の内容がペットボトルの持ち去りであったところ、最初に申し出があった同年10月〇日頃は資源物の中でも主にアルミ缶の持ち去りの取締りを重点的に行っていたこと、市においては資源物等の回収は隔週で行っていることなどの理由によります。

なお、同年11月〇日のパトロールは、実効性のある対応には至りませんでした。同月〇日にC校区においてパトロールを実施中、申立人から通報があった車両によるペットボトルの持ち去りを現認しましたので、持ち去り行為者に口頭による注意を行いました。

現在では、広報啓発の結果、条例の趣旨を広く市民の皆さまにご理解いただき、持ち去り行為自体は減少傾向にあります。しかしながら、一部の違反者によって持ち去り行為が続けられている現状を踏まえ、申立人をはじめとした市民の皆さまが、取締りの実効性に疑問を抱かれることはごもっともであると思います。

つきましては、今後とも引き続き広報啓発に努めていくとともに、今後は、業務上可能な範囲において情報提供者に対して事後的にパトロールの実施状況等に関して報告することを検討するなど、市民の方からさらなる理解を得ることができるよう努めてまいります。

持ち去り行為には条例上罰則が定められていることから、対象行為を現認の上で定められた手続きを慎重に行う必要がありますが、市としては、今後とも市民の皆さまと協力し、限られた予算・人員の中で、資源物等の持ち去り対策事業が実効性あるものとなるよう努めていく所存です。

## 【オンブズマンの判断】

### 1 資源物等持ち去り防止対策と取締りの実情

ごみの集積所に分別排出された資源物等を、許可なく無断で持ち去る「資源物等持ち去り」行為が、各自治体で問題になっており、これを放置しておくと、資源物等を売却して得られる自治体の収入が減少するとともに、市民のごみ分別排出意識の低下を招く

という影響が指摘されています。

熊本市でも「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」（以下「条例」という。）で、「新聞紙、缶その他再資源化等の対象となる物」を収集し、運搬することを禁止しており（条例第12条の2第1項）、この規定に違反した者に対してはこれらの行為の禁止を命じることができ（同条第3項）、この命令に違反した者に対しては20万円以下の罰金に処する旨を規定しています（条例第21条）。

条例の規定が効果を持つためには、資源物等持ち去り行為が禁止されていることを周知させ、その上で市の担当課による指導や取締りが重要となります。熊本市では、平成21年度から市職員と県警OB数名で構成された指導員を配置し、缶などの資源物及び紙類の収集日には、早朝からパトロール車両数台でパトロールを行っているとのこと。県警OBを非常勤職員として採用しているのは、資源物等持ち去りをする業者の中には、素直に指導に従わずに反抗する人もおり、また、刑事告発をした場合には警察との連携が必要だからです。これに加えて、市では、平成26年11月から関係部署合同による一斉パトロールを実施しているそうです。

このような指導や取締りにより、警告・命令・告発等の実績はある程度上がっているようですが、それでも持ち去り行為を行う者が後を絶たず、取締りが十分であるとは言えない状況であり、市民から通報や苦情が寄せられています。

## 2 本件苦情事案への対応について

本件の通報に基づいて、市として行った対応及び結果は「市からの回答」にあるとおりです。すなわち、平成26年10月〇日（〇曜）にペットボトル持ち去りの通報を受けたが、当時はアルミ缶の取締りを重点的に行っていたことなどの理由から、直ちには対応することができず、同年11月〇日（〇曜）に申立人の情報に基づく地域の早朝パトロールを実施しました。当日は申立人から通報があった車両の確認はできませんでしたが、同月〇日（〇曜）にC校区のパトロール中に当該車両を現認したため、口頭注意を行ったということです。このように、通報が指導に生かされて役に立ったという事実がありますが、この結果は通報者には知らされませんでした。

熊本市では、条例が制定され、資源物等の持ち去り行為が禁止され、命令違反に対しては罰則まであるのに、違反がなくならず、実効性が十分でないという申立人のご指摘は、ごもつともだと思います。

指導員の人数と車両の台数が少ないために、十分な対応ができていないというのが実情のようで、これは熊本市だけでなく、どの自治体も苦慮しているところです。指導員を増員してパトロールを強化することが対策の一つとして考えられますが、そのためには人件費が必要となり、費用対効果を考えると、市民の理解がどこまで得られるかが問題となります。

市民の理解を得るためには、市の活動の実態やその実績、市民からの通報後にとった処置、対応等について、市民への通知又は広報が十分に行われることが大切だと考えま

す。指導員の活動の実態やその実績が見えず、市民からは、せっかく協力して通報したのに、市が何をやったのかわからないという不満があるようです。通報者が一般市民である場合には、事後的にでも結果を通知することや、市の活動の実態や実績を市民に知らせることを検討されるように希望します。

## (2) 虚偽申請に基づく開発行為による生活被害

### 【苦情申立ての趣旨】

- 1 近隣でA社という開発業者が市から開発許可（以下「本件開発許可」という。）を得て、開発行為（以下「本件開発行為」という。）を行うこととなった（その後、平成25年4月、開発名義人がA社からB社に変更されている。）が、本件開発行為は、その申請にあたって、虚偽の申請がなされていた。すなわち、申請の際に添付されていた図面には、「平成24年5月〇日立会済 熊本市役所北部土木事務所 土木管理課〇〇氏」との記載がなされているが、実際は、熊本市役所には、北部土木センターという名称の部署は存在するが、北部土木事務所という部署は存在しないし、〇〇氏は、境界立会いには立ち会っていないとのことである。おそらく、〇〇氏が、長年北部土木センターに所属していたことから、〇〇氏が立ち会ったということにすれば、申請が通ると考えたのであろう。

また、そもそも境界確認ができていないにもかかわらず、本件開発許可が下りている。

私を含めた地元住民は、本件開発行為に伴う宅地造成工事により、粉塵や騒音に悩まされ、工事期間中は、窓を開けることもできず、洗濯物を外に干すことさえできず実害を被っていた。また、B社は、当初予定されていた工期を大幅に延期したり、地元住民への説明会で約束したことを守らないなど、その不誠実な対応に地元住民は困り果てていた。私を含め地元住民が、本件開発行為により多大な迷惑を被った原因は、申請にあたって虚偽記載があったにもかかわらず、市が本件開発許可をしたことにある。本件開発許可を行うにあたって精査していれば、このような事態は生じなかったはずである。

- 2 そこで、平成25年7月、開発景観課及び北部土木センターを訪問し、本件開発行為に関する問題点を指摘するとともに、なぜ、本件開発許可をしたのか尋ねた。すると、開発景観課は、北部土木センターから上がってきたので許可したとのことであり、北部土木センターは性善説で対応している、とのことであった。そのような対応で、本当にチェック機能は働いているのか甚だ疑問である。

また、平成25年7月に開発景観課を訪ねた際に、過去にこのようなことはなかったのか、今後このようなことが起きないようにどのような体制を構築するのかを報告するよう約束したが、未だ報告はない。

地方公務員法では、サービスの根本基準として、「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当っては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」（第30条）と定めている。また、「職員は、法律又は条例に特別の定がある場合を除く外、その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために

用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならない。」(第35条)と定めている。

そうであるならば、このような問題が生じないように、また、問題が生じたのであれば、それを解決するように、市の職員は全力で職務に当たらなければならないはずである。

今回の市の一連の対応においては、そのような意識が感じられず、納得できない。

## 【市からの回答】

### 1 開発許可制度について

開発許可制度は、都市計画法（以下「法」という。）上に定められたものであり、道路、公園、排水施設、給水施設等について一定の技術的基準及び立地的条件を設け、それに適合したものに限り開発行為を認めることによって、都市基盤の整備された良好な市街地の形成を誘導しようとする制度であり、健康で文化的な都市生活と機能的な経済活動を確保することを目的としており、本市においては、平成4年度より県知事からの委任を受け許可事務を行っているところです。

開発行為とは、主として建築物の建築又は特定工作物の建設の用に供する目的で行う土地の区画形質の変更のことを言いますが（法第4条第12項）、開発行為を行おうとする場合は、あらかじめ、市長の許可を受けなければなりません（法第29条第1項、第2項）。

また、開発許可を受けようとする場合、あらかじめ、開発行為に関係がある公共施設の管理者と協議し、その同意を得なければなりません（法第32条）。

本市においては、事務の円滑化及び公共施設の適正な配置等関係部局との総合調整を図るため、開発許可申請に先立ち「事前審査」を行っています。その後、「公共施設管理者との同意・協議」を経た上で、「開発許可申請」を行っていただくこととしています。

また、本市においては、開発許可事務については、開発景観課が所管していますが、公共施設管理者としての事務については、公共施設に応じて、各土木センター、給排水設備課、管路維持課などが所管しています。

### 2 本件について

#### (1) 本件開発許可に関して

平成24年5月〇日、熊本市北区〇〇△△番地の土地に関して、A社から開発景観課に対して、「開発行為事前審査申出」がなされました。

提出された書類を審査するにあたり、公共施設管理者（道路管理者）としての意見を求めるため開発景観課から北部土木センターに照会を行ったところ、境界の一部が未確定であったことから、北部土木センターから開発景観課に対して「境界確定が必要である旨」回答し、同年6月〇日、開発景観課からA社にその旨回答しました。

同年7月、A社から北部土木センターに対して、「公共施設管理者の同意・協議申請」がなされ、審査の上、同月〇日、北部土木センターからA社に対して、公共施設管理者とて

同意するとの回答を書面にて行いました。

同年9月〇日、A社から開発景観課に対して、「開発許可申請」がなされました。申請書のほか関係図書を審査した結果、許可要件を充足しているものと判断し、同月〇日、開発景観課からA社に対して、「開発行為の許可」を行いました。なお、この際に提出された設計図には、「平成24年5月〇日立会済 熊本市北部土木事務所 土木管理課 〇〇氏」との記載がありました。

以上が、本件開発許可に至るまでの経緯となります。

ところが、その後、A社から地位を承継したB社よりなされた開発行為の変更許可申請の段階で、事前審査の際に指摘した境界が未確定であることが判明しました。

そこで、B社からの境界立会申請を受け、関係地権者と境界立会を実施の上、平成25年8月〇日に未確定であった境界を確定しました。

本来であれば、境界が未確定の場合には、公共施設管理者（道路管理者）として同意すべきではありませんので、「公共施設管理者の同意・協議」の段階で、北部土木センターからA社に対して、境界を確定するために境界立会をするように指示すべきでした。

また、都市計画法規則第16条第4項では、提出すべき設計図に「明示すべき事項」を定められており、「開発区域の境界」については、「明示すべき事項」として掲げられていますが、「立会日」や「立会者」については、その記載は求められていないことから、本件のような「立会日」や「立会者」の記載が事実と異なることは、開発許可に影響を及ぼすようなものではありませんが、設計図に事実と異なる記載がなされることは好ましいとは言えないため、許可申請の審査の際に、開発景観課が北部土木センターに確認して、申請者や代理人へ訂正や修正を行わせるべきでした。

また、開発景観課においては、各センターに対して、開発行為の申請者へ回答する道路管理者の同意協議書への境界立会の事項を記載するようお願いするとともに、境界立会の記載事項や区域境界を確認するなど審査の見直しを行い、公平・公正な業務を遂行してまいります。また、チェック機能の向上や業務の迅速化を図るために組織内部の班体制の見直し、2班体制であったものを1班体制に配置変えを行いました。

さらに、職員の意識改革や情報共有のために班会議を随時開始し、研修会などにも積極的に参加するなどして、今後とも鋭意努力してまいります。

## （2）本件開発行為に関する一連の対応について

本件開発行為に関しては、施工業者が排水施設工事を行うにあたり隣接地権者に対し何ら説明なく工事を開始したこと、施工業者に対して工事の中断を求めたものの施工業者は工事を続行したことなどの苦情が地元住民から寄せられたことから、現地にて調整する場を設けることとしました。

平成25年10月〇日、申請者代理人、施工業者、地元自治会、市の職員の立会の下、現地立会を行いました。B社に対しては、「法定外工事施行承認申請の許可」「道路法24条道路工事施行承認申請の許可」の際に、「地元自治会長、隣接地権者に十分説明を行い、

トラブルのないようにすること」との条件を附していましたが、それにもかかわらず、隣接地権者に対して何ら連絡なく工事を施工したことから、市としても地元自治会の関係者に対してお詫びしました。また、協議の結果、一部計画内容を変更した上で、工事を施工することとなりました。この他にも、隣接地所有者への書面による謝罪、土曜・日曜・祝日の工事休止、排水桝の移設について、協議を行いました。

同月〇日、B社が北部土木センターへ来庁され、一部計画内容を変更することなく工事を施工できるようにしてほしいとの申し出がありましたが、許可の条件に反して、隣接地権者などに対して何ら説明なく工事に着手したことが今回の問題の発端であったことから、同月5日の協議結果のとおり、一部計画変更が必要である旨説明しました。

同月〇日、B社と施工業者が隣接地所有者宅を訪問し、書面及び口頭での謝罪を行ったとのことでした。

同月〇日、B社から当初の計画通り工事を施工する旨の連絡が電話にてありましたが、その際にも、その場合は、地元との協議が必要である旨説明しました。

同月〇日、B社より道路工事の変更申請が北部土木センターへなされ、同月〇日、当該工事の許可をし、許可にあたっては、「地元自治会長、隣接地権者に十分説明を行い、トラブルのないようにすること」をその条件として附しました。このことについては、申請者代理人に対して、念を押して指導したところです。

同月〇日、B社より開発行為に関する工事完了届出書が開発景観課に提出され、同日完了検査を行い、同月〇日、開発行為の完了に伴う検査済証の発行、開発行為の完了に伴う公告を行うとともに、開発行為の完了について関係各課へ通知をしました。

以上のとおり、市としては、トラブルの解決に向けて誠意ある対応を心がけてきたものですが、開発行為に伴い近隣の皆様が迷惑を被られたという事実を真摯に受け止めなければならないと思います。今回のように、開発行為により粉塵や騒音、生活環境への悪影響について周辺住民の方々より相談があった際には、その都度、申請人や代理人に対して十分に配慮して施行するようにこれまでも指導を行っていますが、関係各課と連携し、適性かつ迅速に指導を行い、さらに誠意ある対応となるよう心がけていく所存です。

なお、今後このようなことが起きないようにどのようなチェック体制を構築するのかを報告することについては、当時の担当者が報告済みであったと認識していました。報告をしていなかったことは誠に申し訳ございません。今後は、さらに、相談時の対応の文書化を進めて課内の情報共有を徹底してまいります。

今後とも本市の開発許可業務にご理解とご協力を賜りますようお願い致します。

#### 【オンブズマンの判断】

##### 1 開発許可申請手続きの不備について

本件開発許可申請手続きの経緯は「市からの回答」にあるとおりです。境界の一部について、境界を確定するための立会いがなく未確定であるのに、許可申請者のA社において

は、平成 24 年 9 月〇日付けの開発許可申請書に、北部土木事務所の「〇〇氏立会いで境界確定をした旨の事実と異なる図面を提出しました。市においては、開発行為事前審査の際に、境界の立会いが必要である旨を指示していたことから、当然立会い及び境界確定がなされているものと信じ、事実と異なる記載を見落として、同月〇日開発行為の許可をしたというものです。「境界確認ができていないにもかかわらず、本件開発許可が下りている」という申立人のご指摘はそのとおりで、この時点では市の許可行為には不備があったと認められます。

ところが、その後、A社から地位を承継したB社から開発行為の変更許可申請がなされ、その手続きの過程で、立会いや境界確定がなされていなかったことが判明したため、関係地権者と境界立会いを実施の上、平成 25 年 8 月〇日に未確定であった境界が確定し、その結果、立会いがなかったことや境界が未確定であったことの不備は是正されました。

本件の経緯に鑑みると、開発許可申請手続きにおいて「本当にチェック機能は働いているのか甚だ疑問である」という申立人のご意見はごもっともであります。市においては、その不備を認め、「市からの回答」にあるとおり、今後、審査の見直しや体制の見直し、職員の意識改革のために努力するという事です。なお、チェック体制の構築について、「報告を約束していたのに、報告がない」とのご指摘については、「担当者が報告済みであったと認識していた」ということで、これも市の手違いであり、謝罪しているところです。

## 2 隣接住民の苦情に対する市の対応について

施工業者の工事の進め方に対して住民から苦情が寄せられ、市が現地で調整をした経緯については、「市からの回答」に詳しく記載してあるとおりです。市では、B社に対して「地元自治会長、隣接地権者に十分説明を行い、トラブルのないようにすること」という条件を附して対応しており、B社や施工業者に対する対応に限って言えば、おおむね妥当であって、開発行為も終了しており、対応に不備があったとは言えないように思います。