

平成 27 年度受付分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

（１）固定資産の現地調査時の対応・・・・・・・・・・	2
（２）土地売買契約時の約束不履行・・・・・・・・・・	6
（３）生活保護に関する市の対応・・・・・・・・・・	12
（４）生活保護の葬祭扶助に関する説明等・・・・・・・・	18

※ 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）固定資産の現地調査時の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 27 年 12 月〇日の夕方、熊本市のマークが入った車が私の自宅周辺に停車しており、車内から二人が自宅を見て、何か調査をしているようだった。それだけでも怖い感じだったが、5 分くらいの間、ゆっくりと移動・停車を繰り返した後、いなくなった。

私の子どもが外でサッカーをしていたが、「怖い車がいる。」と言いながら家に入ってきて、鍵を閉めていた。話を聞いてみると、その車の中から携帯のカメラで撮られたと言っていた。私が見た車と子どもが見た車は、「熊本市」という文字があったことなどの特徴からも同じ車だと思われた。

年末だったことやその年に自宅を建てたこともあり、固定資産税などの税金関係の調査かとは思ったが、私だけでなく子どもも怖がっていたため、帰宅した夫に事情を話し、同日、夫が市に問い合わせたところ、人事課で担当部署を探すということであった。

しばらくして、南税務課から夫に連絡があり、対応者の話によると、デジタルカメラのバッテリーがなくなったため、代わりに携帯のカメラで撮影していたということで、一応謝罪はあったものの、「一軒一軒回って挨拶してから撮りたいところなのですが。」と言いつつのように言っていたそうであった。

固定資産税の関係などで何かの調査が必要だとしても、家や人を撮影するならば、勝手に撮るのではなく、事前に通知などをして知らせておくべきではないのか。また、調査をするに当たっては、市民が不安や不快な思いをしないよう、もっと配慮すべきである。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成 27 年 12 月〇日午後 1 時頃、申立人が居住される「〇〇」（以下「本件地域」という。）において、固定資産税班の担当の職員 4 名（2 名 1 組、A 班・B 班の 2 班体制）が、現地調査を開始しました。調査対象の土地約 680 筆のうち、A 班が約 480 筆、B 班が残りの土地約 200 筆の調査を行うこととしました。

午後 2 時頃、B 班が約 140 筆の土地を調査した時点でデジタルカメラのバッテリーが消耗したため、A 班に合流して事情を伝え、南税務課（以下「担当課」という。）に保有している予備のデジタルカメラを取りに帰庁しました。

午後 2 時半頃、B 班が帰庁しましたが、担当課では 3 台のデジタルカメラを保有しているところ、別の地区の現地調査に残り 1 台のデジタルカメラを持ち出していたことから、使用できるデジタルカメラがほかになかったため、別の地区の調査に向かった担当者に本件地域の現地調査の応援を依頼しましたが、そのデジタルカメラのバッテリー残量も少なく、その地区の現地調査も残っているので応援には行けないとのことでした。

午後 3 時頃、再度、B 班が本件地域到着後に A 班と合流し、予備のデジタルカメラが無かったことを伝えましたが、A 班もデジタルカメラのバッテリー残量が少なく、現地調査すべ

き物件も残っていたことから、B 班が調査する残り約 60 筆の撮影を行えないとのことでした。そのため、目視での現地調査を検討しましたが、資料として不十分であると考え、やむを得ず B 班職員の私用の携帯電話のカメラ（以下「携帯電話」という。）で撮影することとして、残りの調査を再開しました。

午後 4 時頃、A 班、B 班とも本件地域の現地調査を終了し、A 班は別の現地調査に向かいましたが、B 班は、午後 4 時半頃に帰庁しました。

午後 5 時過ぎ、人事課から担当課に電話連絡があり、〇〇町方面での写真撮影についての確認があったため、固定資産税班が土地の現地調査のために写真撮影していたことを回答したところ、再度人事課から電話連絡がありました。その内容は、本件地域に住む申立人の夫（以下「夫」という。）より、熊本市の公用車と思われる車が来て、携帯電話で写真撮影していた件で問合せがあったため、申立人宅へ連絡するようにとの依頼でした。

固定資産税班の主査が、本件地域から帰庁していた担当者に確認を行った上で、午後 5 時 10 分頃、申立人宅に電話連絡を行いました。夫の話によると、移動、停止を繰り返している熊本市の公用車の車内から写真を撮られ、子どもが怖い思いをされたとのことでした。携帯電話で撮影していたようだが、調査をする際には、事前に了解を得てから撮るべきではないかと尋ねられたため、謝罪すると共に、本件の現地調査や写真撮影の目的及び必要性、撮影した内容についての説明を行いました。また、デジタルカメラのバッテリーが切れたため、やむを得ず携帯電話で撮影したことを説明しました。

2 固定資産税賦課に伴う現地調査の概要について

固定資産税の賦課期日は、当該年度の初日の属する年の 1 月 1 日であり（地方税法〔以下「法」という。〕第 359 条）、市町村長は、固定資産評価員又は固定資産評価補助員に当該市町村所在の固定資産の状況を毎年少なくとも 1 回実地に調査させなければならない（法第 408 条）と定められています。特に、土地の評価に当たっては、総務省（平成 12 年以前は自治省）告示による評価基準に基づき、土地は、地目、現況、利用目的により評価するものであり、現地調査等によりの確に把握する必要があることから、必要な地域・筆によっては、1 筆ごとに目視、写真撮影等を行い、適正な課税を行うこととしております。

現地調査は、登記所からの通知、農地の転用、地目の変更、建物の建築・解体など、現況確認が必要な場合に行いますが、その際は、職員証・徴税吏員証・固定資産評価補助員証を携帯し、基本的に職員 2 名体制で実施しております。

現地調査を行うに当たっての事前の連絡については、新築家屋（増築含む）の調査の際には、事前に所有者に文書による連絡を行い、家屋調査の日時を決定し、所有者立会いのもと調査を行っており、その際に建物内外の写真撮影を行う場合は、所有者に了承を得て行っております。一方、土地については、基本的には道路から現地調査を行っており、事前の連絡は行わず実施しておりますが、土地の形体・利用状況等の確認のために立入調査が必要な場合などには、所有者等に対し電話などによる連絡をした上で現地調査を行っております。

現地調査に当たっては、ほかの交通の妨げにならないようにすること、撮影する際には人が写らないようにし、仮に人が写ってしまった場合にはすぐに削除して撮影をし直すことなどを注意しております。

3 本件の調査について

本件地域は、土地区画整理事業に基づき開発された地域であり、土地区画整理事業完了後 2 年目を迎え、宅地、雑種地、農地など土地の地目や利用状況が様々であり、その変化も著しい地域です。そのため、特に賦課期日時点での用途を確認する必要があり、賦課期日の直近日において対象の土地について全筆調査したものです。

本件の調査では、担当者が公用車 2 台に分乗し、ゆっくりと移動、停車を繰り返しながら、車内から本件地域の全ての土地の利用状況について 1 筆ごとの現況写真の撮影を行いました。本件の経緯で述べたとおり、デジタルカメラのバッテリーが消耗したため、担当課にデジタルカメラを取りに帰庁したものの、ほかの調査に持出中であったため、使用できる予備のデジタルカメラがありませんでした。しかしながら、今回の現地調査は、賦課期日の直近日に行う必要があったため、現況確認による課税資料の収集として、やむを得ず携帯電話で残りの土地の撮影を行ったものです。

なお、撮影したデジタルカメラ及び携帯電話のデータについては、システム端末へ移管した上で本体のデータは削除しました。

4 今後の対応について

前述のとおり、新築家屋（増築含む）の場合や土地の調査で必要がある場合については、事前に連絡を行った上で現地調査を行っておりますが、今回の調査は道路から土地について行うものであり、事前の連絡は行わなかったものです。市内には様々な利用目的の固定資産が数多く存在しているため、適正かつ公正な賦課・徴収のために現地調査により現況等を的確に把握する必要があること、現地調査に当たっては、立入調査等のように事前連絡を要するものと、道路からの調査等のように事前連絡を行わずに実施するものがあることにつきましては、どうかご理解いただきたいと思います。

また、今回の件により、デジタルカメラのバッテリー及び充電器の購入を発注しており、デジタルカメラの管理を十分行いたいと考えています。

今回の調査で私用の携帯電話で撮影したことは軽率であり、申立人らに不安や不快な思いをさせてしまったことは大変申し訳なく思っており、すぐに、私用の携帯電話での撮影は行わないことを課内において周知徹底いたしました。

今後、より信頼される税務行政の遂行に向け、一層の配慮を行ってまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点について

本件の申立人の主張は、①固定資産税の関係などで調査が必要だとしても、家や人を撮影するならば、事前に通知などをして知らせておくべきではないのかということと、②調

査を行うに当たっては、市民が不安や不快な思いをしないようもっと配慮すべきであるということの二点です。そこで、今回の現地調査に当たって事前の連絡がなかったことが妥当かどうか、今回の現地調査を実施した際に問題がなかったのかについて検討します。

2 現地調査における事前の連絡について

「市からの回答」によると、現地調査を行うに当たっての事前の連絡については、新築家屋（増築含む）の場合は、事前に所有者に文書による連絡を行い、所有者立会いのもと調査を行っているが、土地の場合は、土地の形体・利用状況等の確認のために立入調査が必要な場合などのみ、所有者等に対し電話などによる事前の連絡を行うものの、基本的には対象の土地に立ち入らず、道路から現地調査を行い、その際には事前の連絡を行っていないということです。

このように、一定の場合には現地調査を行う際に事前の連絡がなされていますが、本件の現地調査は、対象の土地について道路から目視し、その状況を写真に撮影するという調査であり、事前の連絡は行わなかったということです。

一般的に言えば、誰でも通行できる道路から、そこを通行する者であれば誰でも見ることのできる状況を写真に撮影することは、写真に人の姿が写る場合を除けば、撮影対象物の所有者など関係人の権利や利益を侵害するとは考えられず、関係人の同意や関係人への事前の連絡がなくても許される行為であると考えます。撮影した写真に人の姿が写る場合には、別の考慮が必要ですが、市では、現地調査において写真を撮影するに当たり、人が写らないようにし、仮に人の姿が写ってしまった場合にはすぐに削除して撮影をし直しているとのことですので、この点に関する市の対応は特に問題がないと考えます。

また、土地の現地調査をするに当たり事前の連絡をするとした場合、申立人が感じられた不安や不快な思いは、調査対象の土地の所有者だけではなく、近所に居住する方やその場を通行する方などにも生じる可能性があります。このため、事前の連絡を誰に行うべきかについては、対象を絞りきることが困難であるという側面があることも考えられます。

さらに、本件の現地調査は、賦課期日である1月1日の直近の日に「〇〇」の土地約680筆を全筆調査するという短期間で広範囲にわたって行われるものであり、その土地所有者全てに事前の連絡を行うことは、時間・費用の面からも難しかったと言わざるを得ません。

このような理由からすれば、固定資産税課税のための現地調査に当たり道路からの目視、写真撮影等により土地の現況確認を行う場合は事前の連絡は基本的には行わないという市の対応は、やむを得ないものと考えます。したがって、事前の連絡を行わずに今回の現地調査を行ったという市の対応に不備はなかったと考えます。

3 現地調査を実施した際の問題について

ただ、現地調査を行う際に、目視や写真撮影などによる調査を行うため、それを見られた方が不安になる場合があります。申立人も、車内から二人が自宅を見て何か調査をしているようだったことを怖いと思われ、申立人の子どもさんも、車中から携帯のカメラで撮られたと思い「怖い車がいる。」と言われたということで、調査を行うに当たっては、市民

が不安や不快な思いをしないようもっと配慮すべきであると主張されています。

本件の現地調査が短期間で広範囲にわたって行われるものであることを考えると、公用車で道路をゆっくり移動しながら、移動と停止を繰り返し、担当者が公用車の中から目視と写真撮影を行うという調査方法をとることは、やむを得ないものと考えます。しかし、本件の現地調査では、市の備品であるデジタルカメラではなく、職員の私用の携帯電話のカメラ（以下「携帯電話」という。）で対象の土地を撮影したことは事実のようです。

その経緯の詳細については、「市からの回答」に記載されているとおりですが、デジタルカメラのバッテリーが切れてしまったが、使用できる予備のデジタルカメラがなく、賦課期日の直近日に現地調査を行う必要があったところ、現況確認による課税資料の収集として目視では不十分であったため、やむを得ず携帯電話で残りの土地の撮影を行ったということです。

課税資料の収集のために写真撮影を行うことは市の業務として当然のことであり、その際に必ずしも事前の連絡が必要ない場合があることは前述のとおりです。しかしながら、本件においては、職員個人の所有の携帯電話で撮影を行っていたことが申立人に不安感や不信感を抱かせた一因となったのではないかと考えます。

市では課税調査に際して相当数の調査を行っていること、賦課期日の直近日である 12 月〇日に現地調査を終わらせたいという時間的な制約があったことなどからすれば、携帯電話で撮影をしてしまったという市の事情も分からないではありませんが、その撮影の様子を見られた方が不信感を持たれたり、そのデータの取扱いなどを心配されたりすることは十分想定できることです。

市も、今回の調査において携帯電話で撮影したことは軽率であったとして、非を認めて謝罪しており、すぐに携帯電話での撮影は行わないよう課内において周知徹底するなどの対応も行ったということです。また、今回の件を受けて、デジタルカメラのバッテリー及び充電器の購入を発注しており、デジタルカメラの管理も十分に行いたいとのことです。

今回のような携帯電話による撮影が繰り返されることがないように、今後の市の対応を見守りたいと思います。

なお、先に述べたとおり、現地調査における写真撮影に際しては、人が写らないように配慮されていますが、今回撮影した携帯電話のデータについては、システム端末へ移管した上で本体のデータは削除したということですので、申立人にも安心していただければと思います。

（２）土地売買契約時の約束不履行

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市北区〇〇町に土地（以下「本件土地」という。）を持っていたところ、平成 25 年 11 月〇日、熊本市都市建設局北部土木センター用地課（以下「担当課」という。）の A 氏・B 氏から、一般県道〇〇線を施工するために、本件土地を譲ってほしいとの申し入

れがあった。そこで、市と本件土地の売買契約を締結することとしたが、交渉の中で、譲渡の際に畑に残地が出ることについて、言った・言わないとの水掛け論となったため、同年12月〇日、担当課に対し、契約は破棄すると伝え、交わしていた売買契約書を返送した。

その直後、担当課のC氏より電話があり、本件土地売買契約について、自分が担当者となって仕切り直したい旨の申し入れがあった。そこで、同月〇日、本件土地の売買契約について、C氏と交渉を再開した。

その際、私は、①金融危機時の救済方法について考えてほしい、②譲渡の際に生じる山地の残地について、市が近隣の土地所有者に対する譲渡の働きかけを積極的に行ってほしい旨の二条件（以下「二条件」という。）を提示し、契約書内に一筆書いてくださいと要請した。これに対し、C氏から、「この二条件について契約書に記載することはできないが、別途上司と相談し、間違いなく回答するので売買契約を締結してほしい。」と懇願されたため、その口頭の約束を信じ、同月〇日、市との間で本件土地の売買契約を締結した。

その後、同月〇日、C氏に対し、上記二条件についてどうなったか電話で問い合わせたところ、折返し電話するとのことで待っていたが、連絡はこなかった。そこで、同月〇日、C氏に対して手紙を送付し、二条件についての回答を求めたが、きちんとした回答をもらえなかった。

その後、平成26年12月〇日、平成27年3月〇日にも、担当課等へ二条件についての問い合わせや、回答をもらえないので契約を無効としたい旨の手紙を送付したが、いまだに回答がもらえない状態である。

私は、契約締結後から今まで一貫して、複数回にわたって二条件について問い合わせを続けているのに、その間、市は、平成26年11月〇日付け北部土木センター発の文書と、平成26年12月〇日付け市長名の文書を2回送付してきただけで、その内容はいずれも二条件についての問い合わせにきちんと答えたものではなかった。

C氏の「上司に報告して二条件について必ず回答するから契約してくれ」旨の交渉時の言葉を信用し、公共事業のためと思って協力したのに、契約後は手のひらを反すように私の問い合わせに対して無視し続けている市の対応は、人間性を疑うものである。また、本件土地の売買契約書の第12条には、「この契約に疑義を生じたとき、又はこの契約に定めのない事項については、甲・乙協議して定めるものとする。」とあるのに、市は私と話し合おうともせず契約条項に違反している。

市は、早急に、私の問い合わせに対してきちんとした回答をすべきであるし、私との協議の場を設けるべきである。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成24年4月1日、政令指定都市移行により国・県道の管理等の事務を市が引き継いだため、一般県道〇〇線の施工（以下「本件事業」という。）は市の事業として行っているも

のです。本件事業は、熊本都市圏の骨格道路である 2 環状 11 放射道路の外環状である〇〇環状線の一部を形成する重要路線であり、平成 28 年度供用開始へ向け順次用地買収・工事を進めているところです。

平成 25 年 8 月〇日、申立人宅において、北部土木センター用地課（以下「担当課」という。）の職員 2 名が、申立人に対し、本件事業に関する用地買収として、申立人所有の畑・山林の本件事業対象の土地（以下「本件土地」という。）について用地交渉を行いました。その際、申立人が「残った土地があっても使えない。その部分も買ってほしい。」と言われましたので、工事では必要な部分しか買収することができない旨を伝えたところ、申立人は「市が買うのは無理ということならば、そちらが隣接地の所有者に買ってもらうように話を進めてもらいたい。」と言われました。そこで、本件土地の隣接地権者 2 名に申立人の残地の買取りについての意向を確認したうえで、次の交渉を行うこととしました。

同年 11 月〇日、申立人宅において、担当課の職員 2 名が、申立人に対し、再度用地交渉を行いました。その際、申立人が、金融危機時における契約代金等の救済方法について市長名の書類をご要望でしたが、そのような書類は出せないこと、残地について隣接地権者へ買取りの希望について確認したものの、希望はなかったことについて説明したうえで、売買契約書に署名・捺印をいただいて、本件土地の売買契約を締結しました。

後日、売買契約書に市長印を押印し、申立人へ郵送したところ、申立人より職員へ電話がありました。その内容としては、契約書と補償金提示書の記載の中で事業用地の字名が異なっているとのことだったため、記載ミスである旨説明しましたが、ご納得いただけませんでした。また、本件土地の売買契約によって生じた残地の扱いについてもご納得いただけず、契約は破棄すると言われ、後日、契約関係書類が返送されてまいりました。

同年 12 月〇日、申立人宅において、新しく担当となりました職員 2 名が、申立人に対し、用地交渉を再開しました。関係書類に記載間違い及び買収対象地に関しての説明が足りなかったことについてお詫びしたところ、申立人より同日付けで「一般県道〇〇線土地売買について」という文書をいただきました。この文書の内容は、事業関係書類（周辺見取り図、詳細図面、積算書、予定価格書、仕様書等）の提出のご要望、売買契約書に収入印紙や代表者の住所・氏名（自筆）・捺印がなかったとのご指摘、契約代金に所得税はかからないかのご質問、金融危機時における契約代金等の救済方法に関するご質問などでした。その点につきまして、印紙は公共団体なので不要であること、法人の場合の代表者の住所・氏名は印字で良いこと、所得税の控除のことなどについて説明を行ったところ、申立人が「重要なのは、来年 1 月に世界金融が破綻することである。」と言われたので、上司でも回答が困難な内容である旨伝えたところ、申立人は、「市長に聞いて分らなければ県知事、最終的には総理大臣の回答を得る必要がある。」と言われました。そこで、市としては、本件土地を売っていただくようお願いするしかない旨述べました。

同月〇日、申立人宅において、担当課の職員 2 名が、申立人に対し、再度用地交渉を行い、事業内容、買収対象地及び残地、価格等について詳細に説明しました。申立人が、「一

番大事な世界的な金融危機に關しての回答を得てない。」と言われたので、市が回答するのは困難であるとの説明を行いました。申立人が、「先日話したように市長がだめなら県知事、県知事がだめなら総理大臣の回答を貰えばよい。」と言われたので、回答が困難であることを繰り返して説明しました。また、申立人は、「残地について市が責任をもって再考するように要望する。」とも言われました。そこで、また交渉にお伺いする旨述べました。

同月〇日、申立人宅において、担当課の職員 2 名が、申立人に対し、用地交渉を行い、工事の状況等を説明し、本件事業については都市計画決定をしていること、住民説明も行っていること、事業の変更等はできないこと、熊本市としては申立人が納得されるまで説明することなどについて伝えました。申立人が「せめて残地を取得してもらえないか。」と言われたので、市としては残地の取得はできないこと、残地の価値が下がる分の補償をさせていただくこと、隣接の土地所有者等に紹介する程度であれば積極的に行うが、個人間の売買であるので絶対に残地の斡旋ができるという保証はできないことなどについて説明しました。申立人が、「金融危機について総理大臣の署名はとれたのか。」と言われたので、そのような署名は困難であることを説明したうえで、本件の売買契約についての同意をお願いしました。このようなやり取りを経て、申立人から売買契約書に署名・捺印をいただき、本件売買契約を締結しました。

契約締結の後日、申立人から電話で問い合わせがあり、職員が対応しました。金融危機時の契約代金等の救済方法については、市で回答するのは困難である旨回答し、残地処分については、隣接地権者でなくても代替地を求められる方から要望があれば連絡するが、相手がいることなので確約はできない旨回答しました。

平成 26 年 2 月〇日、本件土地の所有権移転登記を完了し、同年 3 月〇日、売買契約代金及び残地の補償金を支払いました。

平成 26 年 9 月〇日、申立人より同月〇日付け熊本市長及び職員宛の手紙が届きました。その内容は、金融危機時の契約代金等の救済方法、それに関する上司への報告や残地処分の斡旋状況についての確認、関係図面の送付依頼などでした。そこで、申立人とのやり取り内容を当時の担当者へ確認するとともに、隣接地権者へ残地の買取り希望の有無を再度確認しました。また、取付け道路工事に関する平面図と測量図の送付準備を行いました。

同年 10 月〇日、申立人から広聴課へ、市長宛の手紙が届いているか確認の電話があったため、担当課に確認したうえで広聴課から折返し、手紙は届いているが、内容について調査が必要と判断したため、周囲への聞き取りを行ったうえで回答を準備中であること、11 月初旬頃に文書で回答を予定していることを伝えました。

同年 11 月〇日、申立人に対し、北部土木センター扱いの文書により、上司への報告は随時行っていること、土地売買契約書に基づき説明を行ったうえで所有権移転登記や契約代金の支払いを済ませていること、今のところ隣接地権者からの残地の買取りの希望はないことなどを回答しました。

同月〇日、申立人より同月〇日付けの熊本市長宛の手紙が届き、その内容は、北部土木

センター扱いの文書についてのご質問等であり、具体的には、上司への報告や金融危機時における契約代金等の救済方法についてのご確認、契約代金等の支払いと金融危機の話は別問題であるとのことなどでした。

市としては、同年12月〇日付け、申立人に対し、前市長名の文書にて、担当課より報告は受けていること、金融危機時における救済方法については市から回答できかねることを回答しました。

同年12月〇日、前市長名の文書を発送したとほぼ同時期に、申立人より同月〇日付け新市長宛の手紙が届き、これまでの経緯を述べられたうえで、金融危機時における救済方法について回答がないのはなぜかについてお問い合わせがありました。

同月〇日、申立人より秘書課へ、同月〇日付けの市長名の文書について、回答に納得できないこと、今後も金融危機時の救済方法等について回答を求めることなどが記載されたお手紙が届いたため、回答について協議していたところ、平成27年4月〇日、申立人より、同年3月〇日付け市長宛の手紙が再度届き、契約内容が不履行なので契約を無効としたいこと、金融危機時の救済方法について回答がないことについてのご意見、残地の売買交渉の進捗状況についてのお問い合わせなどが記載されていました。そのため、市としては、申立人に対する回答内容について協議を行っていましたが、平成27年7月〇日付けで市長名の回答文書を送付させていただきました。

2 申立人への対応について

(1) 申立人のお問い合わせに対する回答について

申立人のお問い合わせに対する市としての回答につきましては、上記本件の経緯で述べたとおりです。いただきましたお手紙が、広聴課、秘書課宛であったこともあり、関係課との連絡・調整を要したため、回答に時間がかかりましたことについてお詫びいたします。

お問い合わせの内容につきまして、金融危機時の救済方法については、契約を締結する前から、市としては回答できかねる旨について述べていたところですが、平成26年12月〇日付けの前市長名の手紙でも、契約代金を申立人にお支払いした時点で、金銭は申立人の所有となることから、市が回答すべきものではないと考えていることを回答しております。また、残地については、売買契約締結の際に、隣接地権者等に紹介する程度であれば積極的に言うが、個人間の売買なので絶対に残地の斡旋ができるという保証はできない旨説明していたところです。平成26年9月に申立人から手紙をいただいた際に、再度隣接地権者への買取交渉を行いました。その時点では買取りの申し出がなかったことを同年11月〇日付け北部土木センター扱いの文書で回答しております。また、現在のところ、隣接地権者や他者からの買取りの希望がない状況であることについては、平成27年7月〇日付けで申立人へ文書にて回答させていただきました。

(2) 売買契約書第12条（契約外の事項）について

土地の売買契約書第12条（契約外の事項）における協議は、契約時から履行完了までに想定していない事項を処理するために記載しているものです。

本件土地の売買契約については、すでに移転登記及び契約代金支払いなどの履行が完了しており、申立人が主張される内容については、売買契約書第 12 条に該当する場合とは考えておりません。

3 今後の対応について

申立人が主張されている「①金融危機時の救済方法について考えてほしい、②譲渡の際に生じる山地の残地について、市が近隣の土地所有者に対する譲渡の働きかけを積極的に行ってほしい旨の二条件」に関しては、再度、市長名にて回答文書を平成 27 年 7 月〇日付けで送付させていただきました。

また、②については、今後、残地の買取りを希望するお申し出があれば、申立人に連絡させていただきます。

【オンブズマンの判断】

オンブズマンの調査は、苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から 1 年以上経過しているときは対象となりません（熊本市オンブズマン条例第 15 条第 3 号）ので、1 年以上を経過した本件土地売買契約に関する事項である「金融危機時の救済方法」と「隣地所有者への残地購入の働きかけ」の約束の有無等については調査対象外となります。本件での判断の対象は、市の回答を求めている申立人に対する最近 1 年以内における市の対応の是非ということに限定されます。

1 金融危機時の救済方法について

申立人は、土地売買契約の際に、「金融危機時の救済方法」について、市の担当者は「間違いなく回答する」と口頭の約束をしたと主張し、一方、市は「回答は困難である」旨回答したと主張しています。前述のとおり、オンブズマンとしては約束があったか否かについては判断しませんが、申立人は約束があったとして市に回答を求めておられますから、市は約束の有無にかかわらず、行政の責務として申立人に対して何らかの対応はしなければならないものと考えます。なお、申立人は、売買契約書第 12 条を根拠として話し合いに応じるべき旨主張されていますが、これについては「市からの回答」のとおりと考えて問題はないと思います。

申立人と市とのこれまでのやり取りをみますと、問題点についてのお互いの認識の一致が不十分であったように見受けられ、そのためにやり取りにすれ違いがあり、議論がかみ合っていないという印象を受けます。「回答する約束があった」にせよ、「回答が困難である旨答えた」にせよ、まずは「何に対する回答」であるのかについて認識を一致させることが必要であるように思います。市においては、申立人が求めている「金融危機時の救済方法」の具体的な中身が何なのか、例えば、金融危機時における日本国政府の対応策や救済方法がどうなっているのかを知りたいということなのか、本件土地売買代金についての市の補償又は補填を求めるものなのか、その他の個別的な質問に対する回答なのかなど、具体的に内容を確認したうえで対応を検討されるのが相当だと考えます。

2 隣地所有者への残地購入の働きかけについて

これについては、市も約束があることを認めており、その内容は「残地について、市が近隣の土地所有者に対する譲渡の働きかけを行う」というものです。「市からの回答」によると、市においては、何度か土地の隣接地権者 2 名に残地の買取りの意向を確認したが、購入希望がなかったためその旨を申立人に回答しており、今後も残地買取り希望の申し出があれば、申立人に連絡をするということです。これについては、市の対応に問題はないように思います。

3 回答の遅延について

申立人は、問い合わせに対して市が無視し続けている旨主張します。そこで、申立人の手紙に対して市が回答するまでに要した期間をみますと、平成 26 年 9 月〇日付けの市長宛の手紙に対する回答は、同年 11 月〇日付け文書でなされており、同月〇日付けの市長宛の手紙に対する回答は同年 12 月〇日付け文書でなされています。これらは回答までに時間を要してはいますが、不当に遅延又は無視したとまでは言えないと思います。

しかしながら、同年 12 月〇日付けの新市長宛の手紙、同月〇日付けの企画振興局宛の手紙、同 27 年 3 月〇日付けの新市長宛の手紙に対しては、いずれも、本件苦情申立てがなされた同 27 年 6 月上旬までには回答がなされていませんでした。これらについては、申立人が「問い合わせに対して市が無視し続けている」と批判するのも無理はないと思います。市の内部的な事情で回答が遅れるのであれば、少なくとも申立人にその旨を伝えておくことは必要であったと考えます。

なお、市においては、同年 7 月〇日付けで、これらの手紙等に対する回答を文書にて行ったということです。

（３）生活保護に関する市の対応

【苦情申立ての趣旨】

1 私は統合失調症を患っており、一度は就職して自立を試みたものの、仕事を続けることができなくなったため、平成27年2月から、生活保護を受給している。中央区保護課（以下「保護課」という。）の業務について、以下の3点に納得がいかない。

2 技能習得費について

私は、生活保護の受給当初から、就職して自立したいという思いがあり、そのためには資格が必要であると考えたため、専門学校に通いたいと考えた。しかし、そのためには学費が必要であったため、調べてみたところ、生活保護制度の中で、技能習得費という名目で学費を支給してもらえるようであった。

そこで、平成27年2月、主治医に相談したところ、主治医からも勧められたため、市に対して技能習得費の申請を行った。

ところが、申請から1～2週間後、保護課の当時の担当者であったA氏から、電話で、技能習得費を支給しない旨の連絡を受けた。理由を尋ねたところ、「主治医の意見書から、

技能習得費を支給できる状態ではないと判断した」旨の説明を受けた。

私が申請前に主治医に相談した際、主治医から申請を勧められているので、主治医の意見書から「支給できる状態ではない」と判断するのはおかしいのではないか。保護課の判断に納得がいかない。

3 慰謝料を市に返還する旨の誓約書について

同年6月頃、私が自転車に乗っていたところ、自動車にぶつかられて軽傷を負う事故に遭い、相手方から、〇〇円～〇〇円程度の慰謝料の支払いを受けた。

すると、同年10月頃、保護課の担当者であるB氏から、慰謝料は市に返還するようにとの指示を受けた。慰謝料は精神的損害に対するものなので、市に返還しなければならないということには疑問もあったが、返還しなければならないのなら仕方ないと思っていたところ、さらに、慰謝料を市に返還する旨の誓約書を書くように指示された。理由を尋ねると、「誓約書がなければ、返還を求めるかどうかの決定ができない。」と説明された。

このときは誓約書を書くのは断ったが、同年11月〇日、保護課を訪ねた際にも、同じように誓約書の提出を指示された。

返還しなければならないのかどうかも決まっていないうちから、返還するという誓約書を書かなければならないと指示されることに納得がいかない。

4 保護費減額の際の連絡について

私は統合失調症により障害等級認定を受けており、例年6月頃、等級認定の通知（以下「通知」という。）が届いている。
平成27年6月頃、B氏から、「そろそろ通知が届くと思うので、届いたら提出してください。」と言われたため、通知が届いてすぐに保護課へ提出した。この時、私自身は通知の内容を確認しなかった。

同年10月頃、障害年金の支給額が下がっていることに気付き、年金機構に問い合わせると、私の障害等級が2級から3級に下がっているので支給額が下がっているとの説明を受けた。そこで、すぐに保護課にも連絡したところ、「たしかにあなたの障害等級は下がっているので、保護費も減額しています。」との説明を受けた。それまで、私は保護費の支給額が下がっていることに気付いていなかった。

保護課が、私の障害等級が下がっていることを理由に保護費を減額するのであれば、事前に私に一言連絡して欲しかった。そうすれば、障害等級が下がったことについて不服申立てをするなど、私としてもできることがあったはずである。

私に何も連絡せず、保護費を減額していたことに納得がいかない。

【市からの回答】

1 技能習得費の支給について

技能習得費は、生業に必要な技能を修得するために必要な場合であって、その支給によって「その者の収入を増加させ、又はその自立を助長することのできる見込」があると認

められる場合に限り、生活保護法（以下「法」という。）第 17 条に規定される「生業扶助」として支給されるものです。

しかしながら、申立人については、通院先である「〇〇クリニック」に対して平成 27 年 3 月〇日に実施した病状調査において、主治医の C 医師から、「稼働能力については基本的にはないが、福祉就労（B 型）程度ならば検討してもよい。」との所見を伺っており、また、主治医に対する病状調査を踏まえ、市の精神科嘱託医に申立人の病状を示して意見を求めた際にも、稼働能力は認められないとの意見を伺っております。これを踏まえ、市としましては、申立人にはまずは療養に専念していただく必要があります。仮に現状において申立人が専門学校に通学し、資格を取得したとしても、直ちに収入を増加させ、又はその自立を助長することのできる見込みがあるとは言えないと判断したため、技能修得費の支給を行わないこととしました。

本件における市の判断は、以上のとおり、専門家である医師の所見と法の規定に従ったものであり、適切であったと考えております。

なお、申立人は、「主治医からも勧められたため、市に対して技能修得費の申請を行った。」と主張しておられますが、医師は、技能修得費の支給要件等に関して専門的な知識を有するものではありません。申立人が相談された際の主治医の対応は、稼働能力を認めて技能修得費の申請を勧めたものではなく、単に、自立に向けて専門学校で学びたいという申立人の積極的な姿勢を評価されたにとどまるものであったのではないかと考えます。

2 誓約書提出の依頼について

法第 63 条は、「被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない。」と定めています。そして、市においては、「熊本市返還金等事務の手引き」により、被保護者に対して法第 63 条に基づく返還請求を行うにあたっては、事前に、被保護者から返還誓約書を提出していただくこととしております。

たしかに、申立人が主張されたとおり、市が被保護者に対して返還請求をするか否かを決定する前から返還誓約書の提出を求めることは必ずしも必要なものではなく、実際に、市においても、以前は返還誓約書の提出は求めておりませんでした。しかしながら、被保護者が得た収入の存在を把握してから返還請求をするか否かを判断するまでには、どうしても一定程度の期間が必要になるところ、返還誓約書の提出を求めていなかった頃は、返還請求をするか否かの判断がなされるまでの間に被保護者が金銭を費消してしまうという事態が少なからず生じていました。そこで、返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておくという意識を明確に持っていただくために、返還誓約書の提出をお願いすることとしたものです。もっとも、返還誓約書のこのような趣旨に照らせば、返還誓約書は手続きを進めるうえで必ずしも必要なものではありません。

本件におきましては、平成 27 年 10 月〇日に申立人が来所され、交通事故の相手方保険

会社から見舞金〇〇円を受領したとの報告を受けたため、法第 63 条に基づく返還請求を検討する旨ご説明しました。同年 11 月〇日、「熊本市返還金等事務の手引き」に従い、「手続き上必要である」旨説明したうえで申立人に対し返還誓約書の提出をお願いしたところ、これを拒否されました。同月〇日、申立人宅を訪問し、改めて返還誓約書の提出を拒まれる理由を尋ねたところ、「返還を求められた場合には返還することで納得しているが、正式な決定が出る前に誓約書を提出すると、どのような決定がなされても従わなければならないので、正式な決定が出るまでは提出したくない。」旨述べられたため、「事務処理を進めるにあたって最終的には必要な書類であるが、必ずしも現段階で誓約書を書かなくては手続きができないわけではないため、誓約書を提出したくないのであれば、このまま法第 63 条の手続きを進める。」旨をお伝えしたものです。

先に述べたとおり、返還誓約書は手続きを進める上で必ずしも必要なものではなく、被保護者の方に、返還不要であるとの決定がなされるまでの間は金銭に手をつけずに残しておくという意識を明確に持っていただくため、ご提出いただくよう任意のご協力を求めているものです。市としましては、申立人に対しても、担当者からそのような趣旨でご説明申し上げたものの、「手続き上必要である」「事務処理を進めるにあたって最終的には必要な書類である」といった説明により、返還誓約書がなければ手続きが進められない性質のものであるとの誤解を生じてしまったのではないかと認識しております。

本件のように返還誓約書の提出を拒まれたケースは前例がなかったため、返還誓約書の提出を拒まれた際の被保護者に対する対応については新たな課題とし、今後、「熊本市返還金等事務の手引き」の改訂を検討することも含め、誤解を生じないような手続きないし対応の整備に努めるとともに、ケースワーカーへの周知も徹底し、正確で分かりやすい説明に努めてまいります。

3 保護費減額の際の連絡について

法第 25 条第 2 項において、「保護の実施機関は、常に、被保護者の生活状態を調査し、保護の変更を必要とすると認めるときは、速やかに、職権をもつてその決定を行い、書面をもつて、これを被保護者に通知しなければならない。」と定められていることから、保護費支給額の変更を行う際には、当該変更を反映した保護費支給が行われる前月の月末に、被保護者に宛てて決定通知書を送付することとしております。

本件におきましては、平成 27 年 6 月〇日に申立人が来所され、年金支給額変更通知書、年金振込通知書等の提出を受けたため、中央区保護課においてコピーをとり、原本を申立人に返却しました。その後内容を確認したところ、同年 5 月分より申立人の障害年金の等級が 2 級から 3 級に下がっていることが判明しました。

申立人は、障害等級が 2 級であったことから、生活保護法上の障害者加算要件を充たし、障害者加算が適用されていましたが、障害等級が 3 級に下がると、障害者加算の要件を充たさなくなり、障害者加算が廃止され、その分保護費支給額は減額されることになります。

そこで、同年 5 月〇日付で障害者加算の認定削除を行い、同年 6 月末に、障害等級が下

がったことによる保護費支給額減額を内容とする決定通知書を送付いたしました。

申立人は「私に何も連絡せず、保護費を減額していた」と主張しておられますが、以上のとおり、本件におきましては、申立人の障害等級が下がったことにより保護費支給額を減額する旨の決定通知書を平成 27 年 6 月末に送付しており、申立人への連絡は適切に行われたものと認識しております。

なお、申立人から提出を受けた年金支給額変更通知書や年金振込通知書等には、年金支給額変更通知書に申立人の障害等級が 3 級であることの表記があるものの、申立人の障害等級が 2 級から 3 級へ下がった旨の記載はありません。したがって、これらの書類を申立人から受け取った時点で申立人の障害等級が下がっていることを把握することは困難であり、事後に、年金支給額変更通知書の内容（障害等級が 3 級であるとの記載）と、市が把握している申立人の情報（障害等級が 2 級であったという情報）と照合して初めて、申立人の障害等級が下がっていることが把握できたものです。そのため、申立人から年金支給額変更通知書を受け取った時点で、申立人に対して障害等級が下がっているため保護費支給額が減額されるとご案内できなかったことについては、ご理解いただきたいと存じます。

【オンブズマンの判断】

1 技能修得費の支給について

申立人は、技能修得費の申請に対して、市が、申立人の主治医の意見から「技能修得費を支給できる状態ではない」と判断したことに納得がいかない旨主張しておられます。

生活保護法第 17 条は、「生業扶助は、困窮のため最低限度の生活を維持することのできない者又はそのおそれのある者に対して、左に掲げる事項の範囲内において行われる。但し、これによって、その者の収入を増加させ、又はその自立を助長することのできる見込のある場合に限る。」と定めているところ、技能修得費は、同条第 2 号が定める「生業に必要な技能の修得」のための扶助として支給されます。したがって、技能修得費を支給するための要件のひとつとして、その支給によって「その者の収入を増加させ、又はその自立を助長することのできる見込」があると認められることが必要となります。

技能修得費の支給によって「その者の収入を増加させ、又はその自立を助長することのできる見込」があると認められるか否かの判断にあたっては、被保護者に稼働能力があるかどうかのひとつの重要な考慮要素となります。なぜなら、収入の増加や自立が見込める技能を修得したとしても、被保護者が働ける状況になれば、現実には収入を増加させ、又は自立することはできないからです。そして、稼働能力の有無や程度は身体的・精神的な条件に大きく左右されるため、その判断にあたっては、これら身体的・精神的な条件の専門家である医師の所見が重要な考慮要素となります。

この点、申立人は、技能修得費の申請を主治医から勧められたと主張しておられます。しかし、医師は技能修得費の支給要件をはじめとする生活保護行政に関して専門的な知識を有するわけではありません。したがって、仮に主治医が申立人に対して技能修得費の申

請を勧めたという事実があったとしても、それをもって主治医が申立人の稼働能力を認めたということとはできません。

他方、「市からの回答」によれば、申立人の主治医や市の精神科嘱託医は、「稼働能力については基本的にない」「稼働能力は認められない」との所見を示しているとのことです。オンブズマンの調査によれば、申立人の主治医に対する病状調査はケースワーカーと医師との面談によって行われたものですが、その記録も残されており、申立人の主治医が、病状調査において、申立人には稼働能力が認められないとの所見を示したというのは事実であろうと考えられます。

以上のことからすれば、本件において、市が、技能修得費を支給しないと判断したことには理由があり、不備があったとはいえないと考えます。

2 誓約書提出の依頼について

申立人は、市から誓約書の提出を依頼されたことについて、「返還しなければならないのかどうかも決まっていないうちから、返還するという誓約書を書かなければならないと指示されることに納得がいかない。」と主張しておられます。

申立人が提出を求められた誓約書には、「…費用受給の際には、直ちに貴事務所に報告を行い、貴事務所により決定された額を返済いたします。」との記載があります。しかし、本件において、市は申立人に対して返済を求める旨の決定を行っておらず、申立人には返済する義務が生じていない段階でしたから、返済を約束する旨の誓約書の提出を求められることに申立人が疑問を抱かれたのはもっともであると思います。

この点については市も同じ認識であるようですが、それにもかかわらず市が誓約書の提出を求めるようになった経緯については「市からの回答」に記載があります。その経緯に照らせば、「返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておくという意識を明確に持っていただく」ための誓約書を提出するよう求めることには合理性があると思われますが、「返済いたします。」という現在の誓約書の文面では、その趣旨を正確に反映しているとはいえません。そのため、現在の誓約書は被保護者にとってその趣旨が分かりづらく、そのことが申立人の誤解や不安を招いた一因となっているように思われます。上記のような趣旨で提出してもらった誓約書であれば、「返還不要であるとの決定がされるまでは、当該金銭に手をつけずに残しておく」旨の誓約書で十分であり、誓約書の文面については検討の余地があると考えます。

市は、今後「熊本市返還金等事務の手引き」の改訂を検討することも含めた手続き・対応の整備やケースワーカーへの周知による正確で分かりやすい説明に努めるとのことですから、本件のような誤解や不安を生じないように、誓約書の文面や被保護者への説明方法について十分に検討されるよう期待します。

3 保護費減額の際の連絡について

申立人は、「私の障害等級が下がっていることを理由に保護費を減額するのであれば、事前に私に一言連絡して欲しかった。」「私に何も連絡せず、保護費を減額していたことに納

得がいけない。」と主張しておられます。

これに対して、市は、平成 27 年 6 月〇日、申立人から年金支給額変更通知書や年金振込通知書等（以下「通知書等」という。）の提出を受け、その後、同年 5 月分より申立人の障害等級が下がっていることに気付いたため、同月分に遡って障害加算の認定を削除するとともに、同年 6 月末に「申立人の障害等級が下がったことにより保護費支給額を減額する旨の決定通知書」（以下「減額通知書」という。）を申立人に送付しており、連絡は適切に行われた旨主張しています。

市が申立人の障害等級が下がっていることを認識し、それを理由に保護費支給額を減額する旨の決定を行ったのは、申立人から通知書等の提出を受けた平成 27 年 6 月〇日以降であり、それを反映した保護費の支給が行われたのは 7 月支給分からです。市が申立人の障害等級が下がっていることを理由に保護費支給額を減額するにあたっては、同年 6 月末の減額通知書の送付によって申立人に事前の連絡が行われています。したがって、本件において、市には、申立人に対して「何も連絡せず、保護費を減額していた」という不備があったとはいえません。

なお、障害等級が下がったことに対して不服申立てを検討しなかったという申立人には、6 月末に減額通知書を送るより早く、窓口で通知書等を提出した際にでも、申立人の障害等級が下がっていることについて案内をしてほしかったという思いもあると思います。しかし、「市からの回答」にもあるように、通知書等の書類には、申立人の障害等級が 2 級から 3 級に下がった旨の記載はありません。そのため、申立人がこれらの書類を持参した際に、担当者がその場で申立人の障害等級が下がった事実について把握し、案内することは困難であったと考えられますから、この点についてはご理解いただきたいと思います。

（４）生活保護の葬祭扶助に関する説明等

【申立ての趣旨】

夫の母（以下「母」という。）は、平成 27 年 3 月から入院をしており、同年 4 月に生活保護を申請し、同年 5 月に保護決定した。4 月末にはいったん退院したものの、同年 7 月に再度入院した。母は、余命を宣告されていたので、万が一のことを考え、私は東区保護課（以下「保護課」という。）に葬祭扶助について電話で問い合わせたところ、担当者から「葬儀社の方に保護の範囲内であれば葬儀社の方はわかっているので大丈夫です。〇〇円程度は出ます。それを超えた分は手出しになります。お布施は含まれません。」との説明を受けた。しかし、手持ちのお金が少なかったため、不安がぬぐえず、その後も保護課に問い合わせたところ、担当者からは「後日連絡します。」と言われた。

ところが、その後、折返しの連絡はないまま、同年 8 月〇日の早朝に母は他界した。そこで、葬儀社に対して、母が保護受給者であることを伝えた上で、保護の範囲内で葬儀を行ってほしい旨依頼した。一方、同日、保護課に母が他界したことを連絡したところ、担当者から「2 回ほど連絡をしましたが出なかった。」と言われた。しかし、私の携帯電話に

保護課からの着信履歴は残っていなかった。また、葬祭扶助の金額を確認したところ、「ご主人がA市なので熊本市からは扶助費はできません。A市に申請をしてください。」と言われた。私は、「扶助の範囲内で葬儀社の方と打合せが終わっています。今さら出ないと言われても。借金をして支払わないといけないのですか。」と問うと、担当者は、「熊本市からは出ません。」との一点張りで、謝罪の言葉はなかった。そして、「A市ということ把握していませんでした。誰か熊本市の方はいませんか。」と言われた。

そこで、A市に問い合わせたところ、申請者が保護の対象になれば難しいと告げられた。そのことを保護課の担当者に伝えたところ、「まだ申請はしていないんですよね。何で出ないと言われましたか。誰が言いましたか。」と子どものような対応をされた。母が亡くなったその日に、あちらこちらに電話をかけるだけでも苦痛なのに、申請手続きを済ますことができるはずがないではないか。心無い担当者の発言に怒りが増すばかりであった。

保護課に対して、母の死亡届は葬儀社の方が南区に提出した旨伝えたところ、「東区へ提出しないといけなかったので、コピーでもかまわないのでFAXしてください。」と言われた。また、入院費用についても、「手持ちの金額で払える計算になっています。」と言われた。ところが、後日病院から届いた請求書を見ると、母の手持ちでは払えない金額であった。

これまでの無責任な発言をはじめとした保護課の対応には納得できない。

【市からの回答】

1 葬祭扶助について

葬祭扶助の説明にあたって、熊本市において葬祭扶助の支給が可能であるとの誤解を招いた点については、改めてお詫び申し上げます。

平成27年8月に申立人から電話があり、入院中の申立人の夫の母（以下「母」という。）の余命が2～3週間であると医師から診断を受けたので、母が亡くなった場合、葬儀費用の支給についてはどうなるかとの相談を受けました。その際に、葬祭扶助を適用した場合の葬祭費上限額は〇〇円となることを説明いたしましたが、これは、熊本市において葬祭費を支給する場合を想定しての回答趣旨でありました。また、「後日連絡します。」という発言につきましては、申立人より別件の相談を受けたため、「この案件については詳細を確認後連絡します。」との趣旨で申立人に説明したところでした。しかしながら、こちらから連絡する前に母の死亡という事態に至ってしまいました。

8月〇日、医療機関から母が亡くなられたとの連絡があり、同日の午前中には葬祭執行人の確認及び今後の対応を説明するために申立人に電話しましたがつながりませんでした。その後、正午過ぎに申立人から母が死亡したとの電話連絡があり、葬祭執行人が誰であるかなどの状況を聴取しましたところ、申立人の夫が葬祭執行人になることでした。葬祭扶助の実施責任は葬祭執行人の居住地となることから、申立人の夫はA市に

居住しているとのことでしたので、A市福祉事務所が葬祭扶助の実施責任となる旨をお伝えし、そちらでの申請について助言するとともに葬祭費について熊本市において支給できるかのような誤解を招いた点について謝罪しました。

また、「まだ申請していないんですよね。何で出ないと言われましたか。誰が言いましたか。」等の対応をされたとのことですが、これは、生活保護制度は申請保護の原則があるため、申請してもいない保護の要否を判断することは通常は考えられないため、内容を確認したいとの思いからお尋ねしたところで、悪しからずご了承いただきたいと考えます。

本件の経緯は以上のとおりであり、説明に不十分な点があったことについては謝罪するとともに、実施責任の所在についても複数回にわたり丁寧な説明を心がけましたが、申立人から理解を得ることができませんでした。しかしながら、生活保護制度上、本件において支給できないと説明せざるを得ません。申立人におかれては、ご理解いただければと思います。

今後はこのような事がないように葬祭費についての相談があった場合は、葬祭執行人等の詳細を把握したうえで説明していくことといたします。

2 母の負担金について

母の入院費に関して申立てがっていますが、入院費については、医療費の本人負担金が発生したことによります。つまり、入院期間が1ヶ月を超えた場合には、保護基準を入院基準に変更する必要があるため、入院基準に変更となると、最低生活費が減額となります。今回の場合、母の入院期間が1ヶ月を超えたため入院基準に変更となり、最低生活費が減額となりましたが、この最低生活費から母の年金と保護開始時の手持金を分割して収入認定していた関係で、医療費の本人負担金が発生したものです。申立人に対しては、このような説明を行った上で、母の当該負担金について支払いを依頼したものです。

年金については受給月に前月分と前々月分の2ヶ月分が振り込まれ、それを当月、翌月の2ヶ月分割で収入として認定を行っております。今回の場合、8月〇日付で生活保護は廃止となっていますが、8月受給の年金2ヶ月分のうち1ヶ月分を当該月の収入として認定して、本人負担金の算定を行ったものです。この場合、1ヶ月分は未認定分として残余するもので、更に死亡月分の年金が今後未支給年金として法定相続人に相続受領されることを考慮すれば、少なくとも母の残された資力において負担金の支払いは十分可能であると考えられます。申立人に対して説明したのは、このような趣旨によるものです。

3 7月分の保護費について

7月分の保護費を支給できないとすることに納得できないとのことですが、以下のとおり7月分の保護費については支給することはできません。

まず、保護費の支給を口座振込みにするためには、「口座振込支払依頼書」と「通帳の

写し」を提出していただく必要があります。当該書類の提出を受けた後、保護課内の端末機で電算処理をすることにより手続きが完了することとなります。毎月25日前後に手続きが完了できれば、翌月には口座振込みによる支給が可能となります。

今回の場合、5月〇日に申立人が来所された際に7月以降の口座振込みについては上記書類の提出が必要である旨説明しました。7月分の保護費の支給を口座振込みとするためには締切日（6月〇日）までに手続きを完了する必要があったことから、上記書類を6月初旬に提出していただくことになりました。

6月〇日に申立人が来所されましたが、「口座振込支払依頼書」の提出だけであり、「通帳の写し」については提出いただけませんでした。

「通帳の写し」については、7月〇日に郵送での送付を受けました。そのため、締切日までに手続きを完了することができず、結果として、7月分の保護費については口座振込みすることができませんでした。

苦情の中にあります7月分から口座への入金となると説明したとされている件につきましては、必要書類が整い電算処理の後には入金になるとの趣旨であったことをご理解いただきたいと思います。

母死亡後の9月〇日に申立人より電話があり、7月分の保護費が口座に振り込まれていないとの連絡を受けるとともに、当該保護費の支給について相談を受けましたが、このことについて課内で検討した結果、生活保護費の受給権は一身専属性を有しており、未支給の保護費については相続の対象とならないと判断いたしました。

説明不足については重ねてお詫び申し上げます。

- 4 以上のとおり、本市としては、丁寧な対応を心がけてまいりましたが、申立人におかれては不快に感じられたとのことですので、今後はより一層丁寧な対応を心がけてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 葬祭扶助に係る説明について

苦情申立ての趣旨は、無責任な発言をはじめとした東区保護課（以下「担当課」という。）の対応に納得ができない、というものです。申立てによれば、申立人は、葬祭扶助について担当課に問い合わせたところ、「〇〇円程度は出ます。」と説明されたので、その発言を信じて、葬儀社に葬儀をお願いしたが、担当課から、後になって「ご主人がA市なので熊本市からは扶助費はできません。」と説明を受けたということです。

これに対する市の回答は、「葬祭扶助を適用した場合の葬祭費上限額は〇〇円となることを説明いたしましたが、これは、熊本市において葬祭費を支給する場合を想定しての回答趣旨でありました。」とのこと。申立人が、具体的な場面を想定して、葬祭扶助が支給されるのかどうかを尋ねたのに対して、担当課は、葬祭扶助に関する一般的な説明をするにとどまったということになります。

この両者の行き違いが今回の申立ての発端になったものと思われますので、このような行き違いを未然に防ぐことができなかったのか、担当課の説明は十分なものであったのか
が問題になります。

結論から言うと、オンブズマンとしては、担当課にはもう少しの配慮が求められたのではないかと思います。

今回、申立人が問い合わせたのは、葬祭扶助についてです。葬祭扶助は、申請者が誰であるのかによって、保護の実施機関が異なってきます。そのため、誰が申請者であるのか、つまり、誰が葬儀執行人となるのか、そして、葬儀執行人がどこに住んでいるのかが重要な意味を持ちます。

そうすると、担当課としては、申請者が誰であるのか、そして、申請者がどこに住んでいるのかをきちんと確認しないと、問合せの内容に正確に回答することができないことになります。このようなことを想定して、担当課では、葬祭扶助の給付にあたって、フロー図が作成されています。ですので、市民からの問合せがあれば、申請者が誰であるのかを確認した上で、このフロー図に従って説明することになるかと思います。

しかしながら、今回の場合、どういうわけか担当者は熊本市で葬祭扶助を給付する場合を想定して説明しています。もちろん、申立人が熊本市における葬祭扶助の支給に関する一般的な説明を求めたのであれば、そのような回答にならざるを得ませんが、以前から申立人が母に代わって担当課とやり取りを続けており、また、母の余命がそう長くないということを担当者に告げていたという事情からすると、具体的なケースを想定して問い合わせたものと考えてるのが自然だと思います。

そうであれば、担当者としては、葬儀執行人が誰であり、どこに住んでいるのかを確認した上で、葬祭扶助について説明するべきであったものと思われます。仮に、葬祭扶助に関する問合せの件数があまり多くなく、正確な理解について確信がなかったために、申立人からの問合せに即座に回答することが困難であったのだとすれば、いったん、課内で確認した上で、申立人に対して折り返し電話して説明することも可能だったのではないかと思います。担当課にはもう少し細やかな配慮が期待されていたものと思います。

市は、当初の説明で誤解を招いた点について申立人に対して謝罪し、その後、実施責任が市にないことを丁寧に説明したとのこと。また、今後は、このようなことがないように葬祭扶助についての相談があった場合は、葬祭執行人等の詳細を把握したうえで説明していくということです。オンブズマンとしては、そのような市の姿勢に強く期待したいと思います。

2 負担金について

申立てによれば、入院費用について、「手持ちの金額で払える計算になっています。」と説明されたにもかかわらず、後日病院から届いた請求書を見ると、母の手持ちでは払えない金額であったとのこと。

これに対する市の回答は、確かに入院費については本人負担金が発生したが、今後受け

取るはずの年金を考慮すれば、母の残された資力において負担金の支払いは十分可能であるということです。この市の説明について以下にもう少し詳しく見ていきます。

市の回答によれば、母は年金を受給していたようですが、年金については受給月に前月分と前々月分の2ヶ月分が振り込まれることになります。そして、生活保護制度においては、年金を受け取った場合には収入として認定されることになりますが、振り込まれた当該月の年金は、当該月と翌月の2ヶ月に分割して収入として認定されることになります。

今回の場合、8月受給の年金は2ヶ月分（6月分、7月分）のうち1ヶ月分（6月分）は当該月の収入として認定されますが、もう1ヶ月分（7月分）は認定されなかったということです。また、母が亡くなられたのは8月ですが、8月分については未支給年金として法定相続人に相続されるとのことです。したがって、7月分と8月分の年金については、母の収入として認定されないことになりますので、この7月分と8月分の年金を受け取ることを考慮すれば、母の残された資力においても負担金の支払いは十分に可能であるというのが市の回答の趣旨になります。

申立人は、市から説明があった時点における母の手持ちの金額では、負担金を支払うことができないと考えたのに対して、市は今後受け取るはずであろう年金を考慮した上で、負担金の支払いは十分可能であると説明したことになります。

市が説明しようとした趣旨は、そのとおりだと思いますが、結果的には、申立人に対してそのような趣旨が伝わらなかったようです。本件では、申立人が具体的な内訳まで尋ねたのかは定かではありませんが、市民から具体的な説明を求められた場合には、丁寧な説明を心がけていただきたいと思います。

3 7月分の保護費について

（1）経緯について

申立てによれば、7月分の保護費を支給できないとすることに納得できない、ということですが、まず、7月分の保護費が口座入金されなかった経緯について確認しておきます。

市の回答によれば、保護費の支給を口座振込みとするには、「口座振込支払依頼書」と「通帳の写し」を提出する必要があるとのこと。この書類が提出されると、担当課内の端末機で電算処理がされ、手続きが完了することになります。今回の場合、締切日（6月〇日）までにこの手続きが完了しなかったために、7月分の保護費を口座に振り込むことができなかったということです。手続きが完了するのが締切日以降になったのは、申立人から「通帳の写し」が提出されたのが7月〇日であったからというのが市の回答です。一方、申立人は5月末には一度通帳を持参したと主張しています。これらの主張から、「通帳（の写し）」の提出時期について、両者の認識が食い違っていることがわかります。

この点、申立人がご自身の記憶をもとに主張されている一方で、市は記録に基づいて主張していますので、市の主張の方が事実に近いのではないかと印象を受けます。

もっとも、申立人が通帳を持参したと思い違いをされていたとしても、その原因として、担当課の説明が申立人に対してうまく伝わっていなかったということも否定できませんの

で、担当課としては、今回のような行き違いが生じないように丁寧な対応を心がけてほしいと思います。

（２）支給の可否について

未支給の保護費の取扱いについては、以下に示す有名な判例があります。すなわち、「生活保護法の規定に基づき要保護者または被保護者が国から生活保護を受けるのは…法的権利であつて、保護受給権とも称すべきものと解すべきである。しかし、この権利は、被保護者自身の最低限度の生活を維持するために当該個人に与えられた一身専属の権利であつて、他にこれを譲渡し得ない（５９条参照）、相続の対象ともなり得ないというべきである。また、被保護者の生存中の扶助ですでに遅滞にあるものの給付を求める権利についても、医療扶助の場合はもちろんのこと、金銭給付を内容とする生活扶助の場合でも、それは当該被保護者の最低限度の生活の需要を満たすことを目的とするものであつて、法の予定する目的以外に流用することを許さないものであるから、当該被保護者の死亡によつて当然消滅し、相続の対象となり得ない、と解するのが相当である。」（昭和 42 年 5 月 24 日最高裁大法廷判決）としています。

本件のような 7 月分の未支給の保護費については、「被保護者の生存中の扶助ですでに遅滞にあるものの給付を求める権利」に当たるので、この判例に従えば、母の死亡によって当然に消滅し、相続の対象とはならないということになります。したがって、申立人に対して 7 月分の保護費を支給することはできないという結論になります。

市もこの判例に従って未支給分の保護費を支払えないものと判断したのだと思いますが、このような判例に従っている以上、市の対応に不備があったとは言えないと思います。

申立人には、このような生活保護制度の趣旨をご理解いただければと思います。