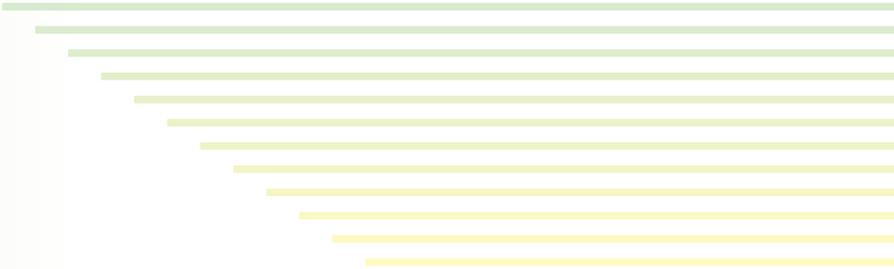


熊本市オンブズマン 平成27年度報告書

平成27年4月1日～平成28年3月31日

平成28年5月 熊本市オンブズマン



目次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	松永 榮治	1
熊本市オンブズマン	原村 憲司	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例（平成 26 年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	27
3 市の業務に不備がなかった事例	33
4 調査対象とならなかった事例	51

IV 苦情申立ての事例（平成 27 年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	56
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	81
3 市の業務に不備がなかった事例	93
4 調査対象とならなかった事例	152

V 発意調査の事例

1 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策	156
2 消防団員への報酬等の支給	163

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	169
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	170
3 熊本市オンブズマン条例	172

5年目に入ったオンブズマン制度



代表オンブズマン 松永 榮治

熊本市オンブズマン制度は平成23年11月から運用が始まり、この3月末で4年5か月が経過しました。制度の発足時にオンブズマンに就任された原田卓先生は2年、吉田勇先生は4年の各任期を終えてご退任になりました。両先生のご尽力によって、オンブズマン制度の枠組みと運用の基礎ができあがり、私たちはそれを引き継いで事例を積み重ねるとともに、新しい課題にも取り組んでまいります。この制度が、さらに市政の改善とそれに対する市民の理解・信頼の確保に資するものになることを願っています。

熊本市においては、平成27年7月から、軽微な事務処理上のミスをも含めて職員の職務上の過誤を公表しており、例えば、保育料の算定誤り、生活保護費の過払いなど多くの事例が毎月公表されています。過誤原因の多くは、入力ミスやチェック体制の不備などによるもので、基本的にはヒューマンエラーです。公表された過誤事例は多数ありますが、そのうちオンブズマンへの苦情申立てがなされるものは少数に留まっています。それは市が直ちにミスを認めて謝罪し、関係者の理解を得るように努めているためであると考えられます。苦情申立ては、事後の説明や謝罪等の対応が十分でなかった場合が多いようです。行政事務に誤りがないことは極めて重要な基本ではありますが、事後の誠実な対応もそれと同じ程度に大切なことであると考えます。

これらの明らかな過誤とは異なり、市の行為が、行政裁量の範囲内に属し、違法とは認められないような場合でも、市民の立場からは、自己の権利・利益を害する不当なものであるとして、苦情申立てがなされることがあります。公的利益と私的利益との対立場面における行政行為の当・不当の問題ですが、その是非を判断することもオンブズマンの責務になっています。難しい判断が求められることもありますが、オンブズマンは、「市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない」（熊本市オンブズマン条例第3条第1項）とされていますので、その基本に則って適切な判断をしていくつもりです。

今後とも、皆様のご理解とご協力を賜れば幸いに存じます。

オンブズマンになって



熊本市オンブズマン 原村 憲司

昨年11月に熊本市オンブズマンの委嘱を受け、5か月が過ぎました。

熊本市オンブズマンに就任するに当たり、私は、オンブズマンの役割について、漠然と「市民の方の申立てに基づき、熊本市の職務の執行が適切に行われているかどうかを判断し、改善すべき点があればそれを指摘する。」といったものであると考えていました。

私は、現在は弁護士をしていますが、6年程前まで裁判官をしていました。裁判官の主な仕事は、過去に起きた出来事に法律を当てはめ、誰が誰に対してどういう権利を持っているのかを確定することです。オンブズマンの仕事も、過去に起きた出来事に対し、市の担当者がとるべき行為のルールを見つけ出し、そのケースにおける担当者の行為がそのルールに適合していたかどうかを判断することが、オンブズマンの仕事の中心になると考えていたのです。

しかし、これまで10件余りのケースを担当する中で、オンブズマンの役割に関する考えが少しずつ変化してきました。

一つには、市の行う業務には、Aというやり方もでき、Bというやり方もできて、どちらも間違いとはいえない、というものが多く、「市の行為があるべきルールに適合しているかどうか」という判断では、申立てをされた方が不満に思っておられることに十分にこたえることができないと感じられました。

もう一つには、オンブズマンが市の職務執行に改善点があると判断しても、苦情を申し立てられた方自身に生じた不利益や不満を解消することが必ずしもできないと感じられたことです。オンブズマンの判断は、むしろ、今後ほかの市民が同じような不利益等を受けないようにすることに役立つのではないかと考えています。

このような経験を通じ、オンブズマンの仕事は、市民の方からの苦情申立てを契機として、市の職務のやり方を第三者の目から見直し、市民にとってより満足度の高い方法を提案することを中心にすべきではないかと考えるようになってきました。

この報告書には、昨年度1年間に申し立てられた市民の方からの苦情とこれに対するオンブズマンの判断が掲載されていますが、今後も、上に述べたような観点から、熊本市の行政が市民にとってより満足度の高いものとなるよう、微力を尽くしたいと考えています。



I 制度の概要

- 1 制度の概要
- 2 苦情処理の流れ



I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマン制度とは

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

熊本市オンブズマンは具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ オンブズマンの行為に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマンは、熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

オンブズマンは、市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになっています。

② オンブズマンの任期

オンブズマンの任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員3名、その他制度を運営する事務局員3名（受付を担当する嘱託職員1名を含む）の8名体制で運用しています。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、市政情報プラザ（市役所本庁1階）各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

オンブズマンと直接面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

(8) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などの方法で行います。

(9) 調査結果の通知

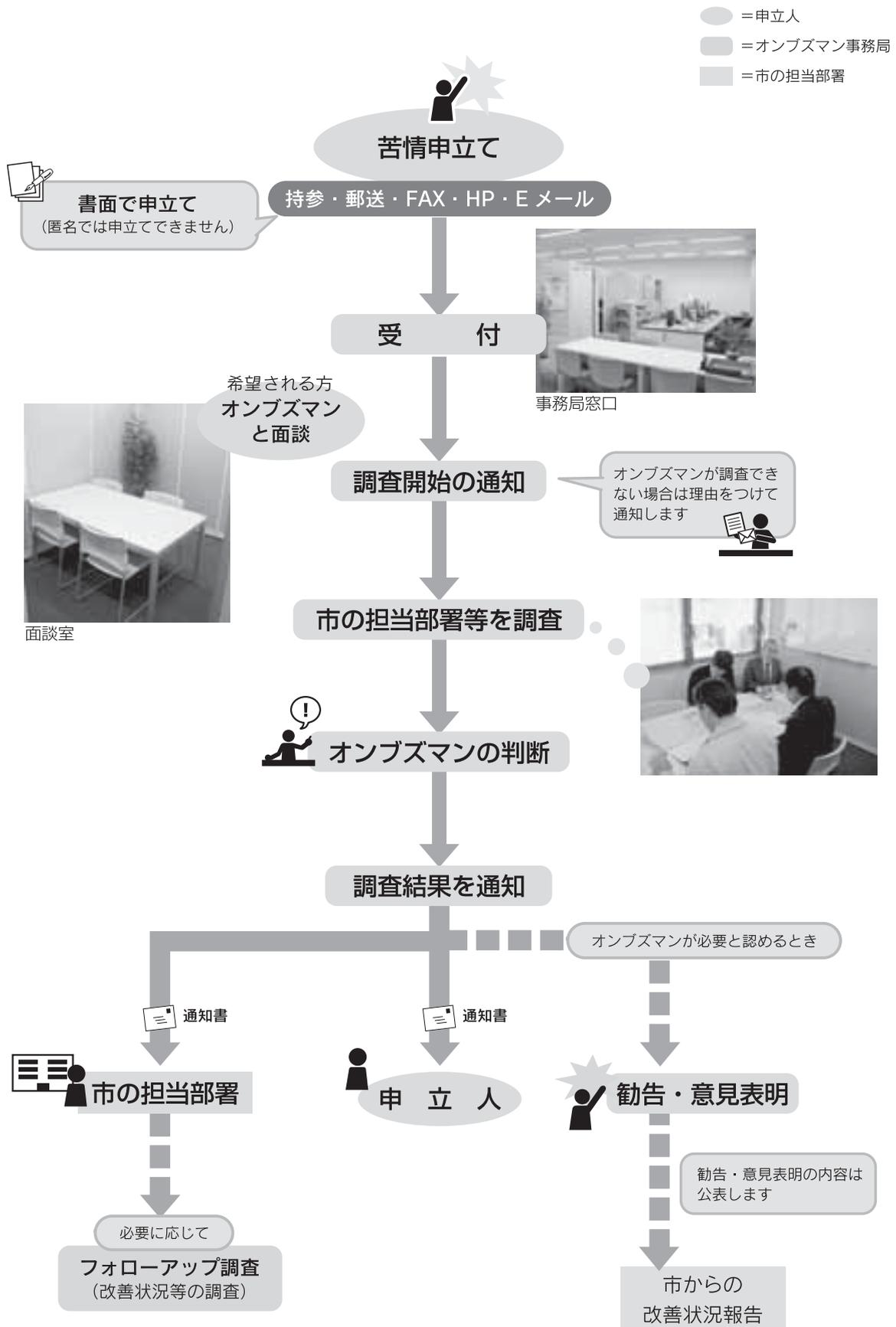
オンブズマンは、直接調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況については、市長及び議会に報告するとともにこれを公表します。

2 苦情処理の流れ





Ⅱ 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
 - 2 苦情申立ての処理状況
 - 3 発意調査
 - 4 勧告又は意見表明
 - 5 巡回オンブズマン
 - 6 現地調査
 - 7 フォローアップ調査
 - 8 その他の活動
- 

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの1年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は50件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが46件、市外居住者からの申立てが4件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、Eメールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが22件(44.0%)と最も多く、次いで持参が17件(34.0%)、郵送9件(18.0%)、FAX2件(4.0%)となっています。(表1参照)

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況

(単位：件)

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	FAX
4	5	5	0	0	1	2	2	0
5	3	3	0	0	0	2	1	0
6	6	5	0	1	1	4	1	0
7	4	4	0	0	3	1	0	0
8	2	1	0	1	1	1	0	0
9	6	5	1	0	3	3	0	0
10	4	4	0	0	1	2	0	1
11	6	6	0	0	1	1	4	0
12	4	4	0	0	1	1	1	1
1	6	6	0	0	3	3	0	0
2	2	2	0	0	1	1	0	0
3	2	1	0	1	1	1	0	0
合計	50	46	1	3	17	22	9	2

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 13 件（26.0%）と最も多く、次いで中央区役所 10 件（20.0%）、東区役所 5 件（10.0%）となっています。

申立てを分野別に見ると「生活保護」などの福祉関係や「道路管理」、「道路整備」などの道路関係が多くなっています。（表 2 参照）

表 2 行政組織別・分野別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野			
市長政策総室	1	2.0	委員募集	1		
総務局	1	2.0	競争入札	1		
財政局	4	8.0	固定資産税	3	情報検索	1
健康福祉子ども局	2	4.0	医療安全相談	1	児童相談所	1
観光文化交流局	2	4.0	整備振興	1	相談業務	1
都市建設局	13	26.0	道路管理	4	水路管理	2
			都市計画道路網整備	2	都市計画道路	1
中央区役所	10	20.0	中心市街地の活性化	1	マンション管理	1
			老朽家屋等適正管理	1	高齢求職者給付金	1
東区役所	5	10.0	児童手当給付事業	2	生活保護	2
			国民健康保険	1	介護保険	1
東区役所	5	10.0	重度心身障害者医療費助成	1	ひとり親家庭支援事業	1
			保育料	1	相談業務	1
西区役所	1	2.0	生活保護	4	身体障害者自立支援事業	1
西区役所	1	2.0	公民館	1		
南区役所	1	2.0	戸籍	1		
北区役所	1	2.0	水路整備	1		
消防局	1	2.0	報酬及び費用弁償	1		
上下水道局	3	6.0	上下水道料金	2	水質管理	1
病院局	1	2.0	診療録	1		
教育委員会	1	2.0	学校教育	1		
その他の機関	3	6.0	市街地再開発	1	指導監査	1
			民間契約	1		
合 計	50	100.0				

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成 26 年度からの継続分

平成 26 年度に苦情申立てを受け付け、平成 27 年度に調査を継続したものが 11 件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが 10 件 (90.9%)、調査対象とならなかったものが 1 件 (9.1%) となっています。(表 3 参照)

表 3 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	10	90.9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	18.2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	2	18.2
(3) 市の業務に不備がなかったもの	6	54.5
2 調査対象とならなかったもの	1	9.1
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	1	9.1
合 計	11	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 4 参照)

表 4 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	0	6	4	10
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	0	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	2	2
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	0	4	2	6
2 調査対象とならなかったもの	0	1	0	0	1
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0	0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	0	1	0	0	1
合 計	0	1	6	4	11
構 成 比	0.0	9.1	54.5	36.4	100.0

(2) 平成27年度受付分

平成27年度に苦情申立てを受け付けた50件のうち、平成27年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが31件(62.0%)、調査対象とならなかったものが6件(12.0%)、調査を中止したものが0件(0.0%)、取り下げられたものが9件(18.0%)、次年度に継続したものが4件(8.0%)となっています。(表5参照)

表5 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	31	62.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	8	16.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	8.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	19	38.0
2 調査対象とならなかったもの	6	12.0
(1) 管轄外のもの	2	4.0
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	4	8.0
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	9	18.0
5 継続調査中のもの	4	8.0
合 計	50	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表6参照)

表6 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	10	17	4	31
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	4	4	0	8
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	2	0	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	11	4	19
2 調査対象とならなかったもの	6	0	0	0	6
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	0	0	0	4
3 調査を中止したもの	0	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	8	1	0	0	9
合 計	14	11	17	4	46
構 成 比	30.4	23.9	37.0	8.7	100.0

3 発意調査

平成 27 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 2 項に基づき、発意調査を 2 件行いました。（「V 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成 27 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 1 項第 2 号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所や公民館等に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについて、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第 1 回	4 月 22 日（水）	東区役所
第 2 回	5 月 21 日（木）	西区役所
第 3 回	6 月 24 日（水）	富合公民館
第 4 回	7 月 23 日（木）	北区役所
第 5 回	8 月 26 日（水）	東部公民館
第 6 回	9 月 17 日（木）	花園公民館
第 7 回	10 月 29 日（木）	城南総合出張所
第 8 回	11 月 25 日（水）	清水公民館
第 9 回	12 月 15 日（火）	東区役所
第 10 回	1 月 22 日（金）	西区役所
第 11 回	2 月 18 日（木）	富合公民館
第 12 回	3 月 25 日（金）	北区役所

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行いますが、平成 27 年度は 7 案件 7 回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成 27 年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿い改善に至っていないもの 7 件、苦情申立ての趣旨に一部沿い改善に至っていないもの 3 件、市の業務に不備がなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの 2 件の計 12 件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

8 その他の活動

(1) 相談、要望の受付状況

平成27年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や市政等に関する相談、要望を482件受け付けました。(表7参照)

表7 市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況 (単位:件・%)

組織	件数	構成比	分野							
議会事務局	1	0.2	議員	1						
市長政策総室	2	0.4	憲章	1	委員募集	1				
総務局	10	2.1	職員倫理	5	懲戒処分	1	個人情報保護制度	1	競争入札	1
			嘱託職員	1	嘱託職員募集	1				
財政局	24	5.0	軽自動車税	6	固定資産税	5	情報検索	4	市県民税	3
			徴収対策	3	財政	1	公共施設	1	相談業務	1
市民局	158	32.8	オンブズマン制度	151	広聴業務	2	社会保障・税番号制度	1	戸籍	1
			自治会	1	公民館	1	ふれあい文化センター	1		
健康福祉子ども局	35	7.3	医療安全相談	7	国民健康保険	7	児童相談所	6	優待証交付	4
			生活保護	3	相談業務	3	保育所	3	幼稚園	1
			特別弔慰金	1						
農水商工局	4	0.8	商工業の振興	1	雇用対策	1	プレミアム商品券	1	相談業務	1
観光文化交流局	10	2.1	相談業務	6	整備振興	2	観光	1	文化財	1
都市建設局	62	12.9	道路整備	16	道路管理	12	マンション管理	7	自転車対策	5
			総合交通体系整備	4	住宅管理	4	都市計画道路網整備	3	市街地再開発	2
			中心市街地の活性化	2	老朽家屋等適正管理	2	建築確認	1	まちなみの形成	1
			都市計画道路	1	公園管理	1	高齢求職者給付金	1		
中央区役所	31	6.4	児童手当給付事業	8	生活保護	7	介護保険	5	ひとり親家庭支援事業	3
			重度心身障がい者医療費助成	3	各種証明	2	住民登録	1	自治会	1
			相談業務	1						
東区役所	27	5.6	生活保護	16	介護保険	6	自治会	2	各種証明	1
			施設	1	環境衛生	1				
西区役所	11	2.3	生活保護	7	公民館	4				
南区役所	13	2.7	生活保護	8	農業用水路	3	戸籍	1	公民館	1
北区役所	3	0.6	生活保護	2	公民館	1				
消防局	1	0.2	職員倫理	1						
上下水道局	16	3.3	上下水道料金	8	水質管理	4	上下水道工事	2	浄化槽	1
			漏水防止	1						
病院局	10	2.1	診療録	7	職員倫理	3				
教育委員会	8	1.6	教職員	4	学校教育	1	図書館	1	個人情報保護制度	1
			広聴業務	1						
その他の機関	56	11.6	国・県の機関	25	市町村の機関	11	市民オンブズマン	6	民間企業	5
			住民間	5	その他の機関	4				
合計	482	100.0								

(2) 第17回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成27年11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、松永 榮治オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成27年度7月号、11月号、3月号に制度案内記事を、平成27年度4月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。特に11月号は、紙面1ページを活用した特集記事としました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を行いました。



③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む）等の市の施設に制度案内案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



(4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。





Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成 26 年度からの継続分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
 - 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
 - 3 市の業務に不備がなかった事例
 - 4 調査対象とならなかった事例
- 

Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成 26 年度からの継続分)

平成 26 年度に苦情申立てを受け付け、平成 27 年度に調査を継続したものが 11 件あり、平成 27 年度に調査がすべて終了しています (11 頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査 (調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査) に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの 10 件 (その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの 2 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの 2 件、市の業務に不備がなかったもの 6 件) と調査対象とならなかったもの 1 件をすべて掲載しています。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 資源物等持ち去りへの指導	21
(2) 虚偽申請に基づく開発行為による生活被害	24

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 自宅前の側溝の改修	27
(2) 指定工事店が行った工事の瑕疵に関する責任	30

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 市による個人情報の取得	33
(2) 相談窓口等での職員の対応	36
(3) 弁当への異物混入時の対応	39
(4) 排水路の整備	42
(5) 治療費に関する職員の対応	45
(6) 選挙事務に係る職員選考	48

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 老朽家屋に関する対応	51

1 苦情申し立ての趣旨に沿った事例

(1) 資源物等持ち去りへの指導（要約）

苦情申し立ての趣旨

市においては、「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。）により資源物等の持ち去りが禁止されているにもかかわらず、私の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10月上旬、ある夫婦がトラック（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のを目撃したので、本件トラックを写真で撮影した上で、同日、A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もので、すぐさまA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。

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り、そのような意識に欠ける今回の一連の対応には納得できない。

市からの回答

平成26年10月上旬、申立人がA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、B課で直接パトロール等による対応をしているため、B課と協議の上対応します。」と回答するとともに、同日、A課からB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月中旬、早朝に指導員2名が、本件ごみステーションを含むC町一帯のごみステーションの監視を行いました。その後、C町を含むD校区及び隣接する校区において巡回を行いました。本件トラックを含め、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、申立人から再度問合せがあった同年10月下旬以降になったのは、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月上旬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、11月下旬にE校区においてパトロールを実施中、本件トラックによるペット

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様にご理解いただき、持ち去り行為自体は減少傾向にあります。一部は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。

今後は、引き続き広報啓発に努めていくとともに、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。

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まいります。

オンブズマンの判断

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、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。

市でも条例で、「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、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、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。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。

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。通報が指導に活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。

条例が制定されているのに実効性が十分でないという申立人のご指摘は、ごもっともだと思います。

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。

市の改善等の状況

通報者から結果報告を求められた場合には、事後連絡をすることにしました。また、平成 27 年度から情報提供の内容に基づき、パトロールを行った結果を集計し、年度毎に持ち去り行為者への行政指導及び行政命令等の件数をホームページにて公表することにしました。

(2) 虚偽申請に基づく開発行為による生活被害（要約）

苦情申し立ての趣旨

私を含めた地元住民は、開発業者の宅地造成工事に伴う粉塵や騒音により、工期中は、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なかった。また、当初予定されていた工期は大幅に延期されたり、地元説明会での約束は守られないなど、開発業者の不誠実な対応に困り果てていたのだが、実際、開発業者は、開発許可を得るにあたって、申請に関する書類に虚偽の事実を記載するなどしていた。本来であれば、開発許可を得るにあたっては、事前に境界を確定させておく必要があるところ、境界確定をすることなく、開発許可の申請を行い、市は、このような不正な事実を見過ごしたまま、開発許可をしてしまった。市がしっかりと審査していれば、このような事態にはならなかったはずである。

市に対して、このことを指摘したが、その回答は納得のいくものではなく、本当にチェック機能は働いているのか甚だ疑問である。

市からの回答

本市においては、開発許可申請に先立ち、「事前審査」を行い、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」を行っていただいています。

本件では、平成24年5月、A社から「開発行為事前審査申出」がなされ、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担当部署に照会を行い、境界の一部が未確定であったことから、同年6月、A社に境界確定が必要である旨回答しました。同年7月、A社から「公共施設管理者の同意・協議申請」がなされ、審査の上、担当部署が管理者として同意するとの回答を行いました。それを受けて同年9月、A社から「開発許可申請」がなされ、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、A社に対して「開発行為の許可」を行いました。

ところが、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、公共施設管理者として同意すべきではありませんでした。

今後、同様のことが起きないように、公共施設管理者の同意の方法や開発許可を行う際の審査方法について見直しを行うとともに、組織内部の体制の見直しや意識改革のための研修会を開催してまいります。

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、平成 25 年 10 月上旬、申請者代理人、施工業者、地元自治会、市の職員の立会いの下、現地立会いを行いました。B 社に対しては、「法定外工事施行承認申請の許可」「道路法第 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、隣接土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。その後も、B 社に対して、条件を守るよう念を押して指導してきたところです。

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、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、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。

オンブズマンの判断

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 月中旬の開発許可申請の際に、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、事前審査の際に、境界確定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、同月下旬に開発行為の許可をしたというものです。境界確定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ことです。

市の改善等の状況

開発許可の適正かつ円滑な運用のため、次のとおり改善いたしました。

- ・ 開発行為申請等において、申請者へ回答する道路管理者の同意協議書等のなかに境界立会の事項を記載するよう内容を改めるとともに、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ました。
- ・ 班体制を見直し、2班体制であったものを1班体制に変更し、主幹と主査のダブルチェックを行うようにしました。
- ・ 職員の意識改革や情報共有のため、適宜研修会を開催しています。

2 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 自宅前の側溝の改修（要約）

苦情申し立ての趣旨

梅雨の大雨や台風の際、自宅前の道路の側溝は雨水が溢れかえり、道路は冠水してしまう。そのため、自宅は年に2～3回床下浸水してしまい、この浸水により自宅の柱の下部は何本も腐ってしまっている。

市に相談したところ、側溝の改修を行うには、関係者等の同意が必要ということであった。そこで、私と市の担当者のほか、町内自治会長、農区長、本件側溝の下流域の住民（2人）らで、立会いを行い、側溝の改修の必要性及びその方法について説明したが、町内自治会長、下流域の住民から同意を得ることはできなかった。

その後も、市の担当者とやり取りを続けているが、関係者等から同意を得ることができず、未だ当該側溝の改修は行われていない。

市には一刻も早く当該側溝の改修を行ってほしい。

市からの回答

本件側溝の改修とは、具体的には、本件側溝と別経路の側溝（水路）とを塩ビパイプでつなぎ込み、下流へ流すバイパス工事のことかと思えます。

本市においては、このような改修工事を実施する場合、側溝の地元住民に与える影響に鑑み、地元自治会等の同意を得るようにしています。これは、地域の要望として必要なものなのか判断する必要があり、地元自治会の同意を得ることによって、工事を円滑に進めていくことができるからです。

本件では、平成25年8月下旬に申立人から「側溝の流れ方がおかしい。」との申し出を受けてから、現地調査や地元自治会長、農区関係者及び水利権者と協議などを行ってきました。平成26年5月下旬には、申立人、地元自治会長、農区長、水利権者、地元住民及び市の職員で現地立会いを実施しました。その際には、本件側溝を改修した場合に、本件側溝の下流に影響を与えることも危惧されるが、仮に本件側溝の改修を行った場合に下流に影響が生じたときには、元の状態に戻したら良いのではないかということも提案いたしました。関係者全員から同意を得るまでには至りませんでした。

以上のとおり、地元自治会等から同意を得ることができていない以上、本件側溝の改修には、慎重であるべきと考えます。

これまでに降雨時に道路冠水等の調査も行ってきましたが、現時点では道路冠水の状況は確認されていません。今後は現地の冠水状況等を確認しつつ、地元住民全体の意思を踏まえながら対応していく所存です。

オンブズマンの判断

側溝がどれだけの排水機能を有しているかは、側溝付近の住民にとってとても大きな関心事であると思います。側溝の排水機能が十分でなければ、大雨のたびに冠水して道路の通行が妨げられ、場合によっては自宅に浸水するなど、大きな支障が生じることとなります。しかも、側溝はかなりの範囲の住民に影響を及ぼしますから、一個人の意見だけではなく、側溝でつながった住民全体の意思を尊重する必要があるという市の回答もよく理解できます。

本件では、地元住民等からの同意が得られていない以上、直ちに本件側溝を改修するには現時点では慎重であるべきという市の回答には十分に合理的な理由があると言わざるを得ません。

しかしながら、たとえ、地元住民全体の意思を尊重する必要があるとしても、住民の一部、この場合には申立人が床下浸水に至るまでの不利益を受忍しなければならないということにはならないはずです。そうであれば、市には地元自治会等の同意が得られるまでは、何も冠水対策を試みることはできないのかが問われることとなります。

現実的に考えられるのは、申立人が提案しておられる本件側溝の改修ではないかと思えます。というのも、この対策には、あまりコストをかけないで地域住民間の利害を調整する可能性があると思われるからです。

地元の同意を得るためには、下流の側溝付近の道路が冠水するおそれがどれくらい現実的なものであるかを確かめる必要があります。おそらく下流住民の方が本件側溝の改修に同意されないのも、下流への影響がどのくらいのものかよくわからないことに起因しているように思われるからです。そのための方策として考えられるのは、本件側溝と別経路の側溝（水路）とをつなぐバイパス工事を行ってみて、大雨の時の側溝からの冠水状況を実際に観察してみることです。

もちろん、このようなバイパス工事を行うためにも、地元住民等の理解と同意を得る必要がありますから、市は、地元自治会、農区、水利権者、下流の側溝付近の地権者の方々に対して、この工事のもつ利害調整的な意味と側溝の下流に影響を及ぼさないための工夫について、丁寧に説明する必要があります。

バイパス工事を実施するにあたっては、以下に示す手順を踏まえることが考えられます。①本件側溝の冠水状況と二つの側溝の流れを確認することです。担当課は、まだ本件側溝から溢れた雨水による道路冠水の状況を確認していないということですので、まずは、冠水の状況を確認の上、バイパス工事をつなぐ予定の二つの側溝の流れの違いを確認する必要があります。この確認抜きにして次の手順に進むことはできません。②二つの側溝の流れを確認したうえで、二つの側溝をつなぐためバイパス工事を計画すること、③地元住民等に対してこのバイパス工事について説明会を開いて、その同意を得ること、④地元自治会等の同意を得た上で、バイパス工事を実施すること、⑤下流域の住民の方々あるいは自治会長に、側溝から雨水が溢れて道路冠水した場合は、直ちに市の担当課に通報していただくようお願いすること、⑥通報があっ

た場合、市の担当課は、現地の冠水状況を確認してから、バイパス工事で設置したパイプに直ちに蓋をして、雨水がそれ以上その側溝に流れ込まないようにすること、です。

このような手順によってバイパス工事を実施すれば、本件側溝と別経路の側溝（水路）に雨水を分散させることが可能になり、申立人宅前の道路冠水と床下浸水は緩和されることになるのは確かです。しかも、下流域の道路冠水が生じない可能性があるのですから、本件側溝の改修という現実的な対策を実施する価値はあると思います。もっとも、雨水が分散されることによって下流域の側溝（水路）からの道路冠水が生じた場合には、この現実的な対策は見直す必要があります。

地域内の利害対立を調整する現実的な対策があり得る以上、市も、その対策の実施に向けて地域内の合意形成ができるように支援してほしいと思います。

市の改善等の状況

これまでに降雨時に道路冠水等の調査も行ってきましたが、現時点では道路冠水の状況は確認されておらず、地元においてもそのような状況は確認できていません。

今後、現地の冠水状況等を確認しつつ、地元住民全体の意思を踏まえながら対応してまいりたいと考えております。

(2) 指定工事店が行った工事の瑕疵に関する責任（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 23 年頃、市から、下水道を整備するので各家庭の浄化槽を自費で撤去してほしいとの依頼を受け、市の指定工事業者一覧に掲載された業者のうち自宅に営業に来た A 社に自宅の浄化槽の埋め立て工事を依頼し、工事は平成 24 年 7 月に完了した。

ところが、これ以降、浄化槽の上に設置していた駐車場の地盤が徐々に沈下し始めた。

そこで、平成 26 年 12 月、この件につき担当課の B 氏に相談したところ、浄化槽の撤去は市の依頼を受けて、しかも市の指定工事業者に頼んで行ったものであるにもかかわらず、「業者と話し合っしてほしい。」というだけで、その対応は納得できるものではなかった。

また、同月以降、A 社にも再三電話をかけていたが留守電になるばかりで、返電もなかったため、担当課にもその旨を伝えていたところ、後日、B 氏から「A 社と連絡がとれて、社長がそちらに行くと言っている。来週中には来ると思う。」という話があったが、自宅に来るところか電話もかかってこない。

市は、地盤沈下によって生じている損害を賠償してほしい。また、市は、A 社に対し、指定の取り消しや行政処分など、適切な措置をとってほしい。

市からの回答

市では、自然環境の保全と健康で快適な生活環境づくりなどを目的とし、下水道の整備を推進しております。下水道が整備され供用が開始されると、その区域内の土地の所有者等について、下水道法第 10 条に基づく排水設備の設置義務が生じます。

排水設備工事は、熊本市下水道条例（以下「条例」という。）第 7 条の規定により、市が指定する者（以下「指定工事店」という。）でなければ行うことができません。これは、基準に適合した排水設備を造るための技術力を担保し、不当な請求や粗悪工事などをなくして、安心して工事を任せられるようにするためです。指定工事店の指定基準は、熊本市下水道条例施行規程（以下「規程」という。）第 7 条により、排水設備工事責任技術者が 1 人以上専属していること等の基準を設けており、現在、約 450 社が指定工事店に指定されています。A 社も、上記基準を充たすことを確認したうえで指定工事店として指定したものです。

所有者等におかれましては、工事の内容・金額・対応等の契約内容について各指定工事店と話し合いの上決定し、契約していただくこととなります。今回の工事も、申立人と A 社の間で締結された契約に基づくものです。したがって、仮に申立人が主張されているように本工事が原因で申立人所有の土地に地盤沈下等の損害が生じていると

しても、市がこれを賠償すべきものではないと考えております。

しかし、市では、毎年1回、全ての指定工事店を対象に事業者説明会を行い、お客様へは指定工事店としてしかるべき対応を行うよう、また、排水設備に関わる苦情には真摯に対応するよう指導しています。本件につきましても、申立人の主張をお聞きし、現場を確認することが指定工事店として当然の対応であると考え、市としても、工事店を指定する立場の責務として、A社に対し、繰り返ししかるべき対応を求め、指導しているところであり、今後も、連絡を継続してまいります。

さらに、規程第14条第2項第2号には、指定取消し等の処分の対象として、「工事施工に関し不誠実な行為があるなど、指定工事店としてふさわしくないと管理者が認めたととき」と定めているところです。今後の対応によってはその規定を適用することも想定しながら、状況を注視しつつ、A社に対する連絡及び指導を継続していきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答からすると、本件の論点は、①A社への指導や処分はどこまで可能か、②市に指定業者の工事の結果に対する損害賠償責任があるのかどうか、です。

まず、論点①についてですが、排水設備工事は、市民と指定工事店の契約に基づくものですから、これに関して生じる問題は、原則として市民と指定工事店の問題です。しかし、指定工事店は市が指定した業者であるという市民の信頼に応えるため、市も、以下の二つの責任を負うと考えることができます。

ひとつは、指定工事店が市民に対して誠実な対応をするよう指導することです。市も、「工事店を指定する立場の責務として、A社に対し、繰り返ししかるべき対応を求め、指導しているところであり、今後も、連絡を継続してまいります」と述べており、実際にこれまでA社に対して頻繁に電話をかけ、文書を送るなどしてA社と連絡をとろうと努力してきたことは、オンブズマンも確認しています。

もうひとつは、市民に対して不誠実な対応を行った指定工事店の指定取消し等の処分を行う責任です。市は、規程第14条第2項に基づき、一定の場合に、指定工事店の指定取消しや指定停止などの処分をすることができます。不誠実な業者に対して同条第2項第2号に基づく処分が可能なのは市の回答にあるとおりで、市は、すでにA社の処分を念頭に準備を開始していますから、市も、適切な処分の必要性について十分に理解しているものと思います。オンブズマンも、今後の手続きが適切に行われるよう希望します。

次に、論点②についてですが、排水設備工事は市民と指定工事店の契約に基づいて行われるものですから、これに関して生じた問題について、市が契約に基づく責任を負うということではできません。もっとも、市の何らかの落ち度によって今回の損害が生じたのであれば、市もその落ち度の限りで、その責任を負うのは当然です。ここで

は、市がA社を指定工事店として指定したことに市の落ち度があったかどうかが問題になります。

市がA社を指定したことに落ち度があるとすれば、規程が定める指定基準及び手続きが不適切であるとか、処分すべきときに処分せずに放置していた場合です。しかし、オンブズマンが確認したところ、規程第7条が定める指定基準や規程第8条が定める手続きは、指定工事店制度の趣旨を全うするために適切なものであるように思いますし、本件以前にはA社に対する苦情など処分を検討すべき事情は見受けられませんでした。

このように、基準や手続きが適切で、A社を指定したことや処分せず指定工事店として指定し続けてきたことについて市に落ち度があったと認められない以上、仮に本件工事が原因で地盤沈下等の損害が生じたとしても、市にその損害賠償責任があると言うことはできません。申立人には、この点をご理解いただきたいと思います。

ただ、本件においては、市のA社に対する指導は実を結ばず、結果として、市はA社を指導する責任を十分に果たしたとは言えません。今回のようなことが再び起きないように、今後、市には指定業者を対象とする毎年1回の事業説明会でも、今回の事例を引き合いに出しながら、排水設備工事や、それに関連する各種工事を依頼した市民の苦情や批判に対して誠実に対応するよう指導してほしいと思います。

市の改善等の状況

排水設備指定工事店処分審査委員会の答申を受け、A社の指定を取り消しました。その後、申立人宅を訪問し、A社の指定取消しを報告するとともにお詫びいたしました。

また、平成27年11月、全ての指定工事店を対象とした給排水設備工事事業者説明会において、市民の苦情等には誠実に対応するよう指導を行いました。

今後も窓口や電話等での排水設備工事に関わる申請時及び相談時等の機会を通じて、継続的に指導を行ってまいります。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市による個人情報の取得（要約）

苦情申立ての趣旨

軽自動車税の納付が済んでいるか確認するために区役所に電話したところ、対応した職員から、氏名、住所、生年月日を聞かれた。本人確認のためと言っているが、単に個人情報を利用しようとしているだけのように思えた。

また、市が主催する法律相談を予約するため、担当課に電話をした際にも、氏名、住所、連絡先を聞かれた。理由を尋ねると、弁護士に伝えるためとのことだったが、私としては相談の際に弁護士にだけ伝えればよいと思う。

現職公務員が個人情報を悪用したという報道などもあり、市における個人情報の取扱いも信用できないので、市の機関に対して予約や問い合わせの電話をかけた際に、氏名、住所、連絡先等の個人情報を聞かれることには納得できない。

市からの回答

まず、軽自動車税に関するお問合せの際の個人情報取得についてですが、市税の納付状況等についてお問合せの電話があった場合、本人確認のために、まずは氏名及び納税通知書に記載された通知書番号をお尋ねし、通知書番号が不明の場合には住所及び生年月日を確認することとしています。これは、第三者のなりすまし等による情報漏えいを防止し、個人情報を保護する目的で実施しているもので、本人確認以外の目的はありません。

取得した個人情報の取扱いについても、熊本市個人情報保護条例（以下「条例」という。）の内容等について毎年全職員に周知するなどし、適切な取扱いに努めております。

本件においては、対応した職員が本人確認のため氏名・住所・生年月日等を確認したところ、なぜ住所等を言わなければならないのかと不満を述べられましたが、個人情報保護のため必要であることを説明し、住所等を確認することができたため、納付状況を回答したものです。

今後も、同様の苦情があった場合には、これまでと同様に本人確認の必要性を丁寧に説明し、ご理解いただけるよう努めてまいります。

次に、法律相談予約の際の個人情報取得についてですが、担当課においては、法律相談の予約の際には、氏名、住所、連絡先等について確認することとしています。これらの情報のうち、氏名及び連絡先は、県弁護士会から相談日程の変更があった場合や、本人が予定時刻に来館しない場合等に本人に連絡するために必要なものです。また、相談事業の充実に関する実施要綱（以下「要綱」という。）第1条において、相談者の要件として「市民」であることが要求されていることから、市内に在住している

ことを確認するために住所を確認しています。

なお、取得した個人情報の取扱いについては、要綱第5条に相談事業の実施にあたってはプライバシーの保護に留意し、市民の信頼を得るため態度、言動に配慮しなければならない旨定め、朝礼等で確認しあい、その確保に努めているところです。

本件においては、申立人が法律相談の予約をされた際、氏名、住所、連絡先等について確認しましたが、住所に関しては言いたくないとのことだったため、何区に在住されているかということだけを確認して予約を受け付けました。

今回の申立てを受け、今後は、相談業務を円滑に運営するためにどうしても必要な情報のみを確認することとし、住所については、何区に在住されているかなど、市内に在住していることを確認するために必要最低限の確認にとどめることとしました。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答に照らすと、本件の論点は二つあります。ひとつは、申立てに係る場面で市が申立人の個人情報を確認する必要性があったかどうか、です。本件では、二つの場面でこの論点が問題になっていますので、それぞれについて順次検討したいと思います。もうひとつの論点は、市の個人情報の取扱いが適切になされているかどうか、です。この点については最後に検討したいと思います。

まず、軽自動車税に関する問合せの際の個人情報確認について検討します。

市が、本人確認をすることなく税務情報に関する問合せに回答するとすれば、情報が第三者に流出したり、悪用されたりする機会を増やす結果となりかねません。これを防ぐために、氏名、住所、生年月日等によって本人確認をすることは、必要かつ合理的であると思われますから、その業務に不備があったとは言えません。

次に、法律相談予約の際の個人情報確認について検討します。

申立人は、職員から、弁護士に伝えるためという理由で、氏名、住所、連絡先を確認されたが、相談の際に弁護士にだけ伝えればいいのではないかと主張しておられます。一方、市は、オンブズマンの調査に対して、弁護士に伝えるためではなく、相談日時の変更等があった際に相談者に連絡をとったり、相談者の要件である「市民」であることを確認するために必要だったと説明しています。

申立人が職員から聞いたという内容と、オンブズマンに対して市が説明した内容が異なる理由は定かではありませんが、オンブズマンに対して市が説明した内容は、個人情報確認の必要性の説明として合理的であるように思います。市自身がその情報を必要としており、必要とすることに合理性が認められる以上、法律相談の際にこれらの情報を市が確認することはやむを得ないと言わざるを得ません。

ただ、申立人は、予約の際に対応した職員の説明から、確認された情報は弁護士に伝えるために必要だという認識を持ったがゆえに、この場面での個人情報の確認に疑問を持ったのですから、この時の職員の説明が適切であったかどうかには疑問の余地があると思います。市には、個人情報を確認されることに疑問を持つ市民に対して、

より丁寧に個人情報確認の必要性を説明し、正確に理解してもらうよう努力してほしいと思います。

最後に、市の個人情報の取扱いが適切になされているかどうかについて検討します。

市は、個人情報の適切な取扱いを担保するため、日頃から「条例の内容等について毎年全職員に周知する」「要綱第5条に相談事業の実施にあたってはプライバシーの保護に留意し、市民の信頼を得るため態度、言動に配慮しなければならない旨規定されており、朝礼等で確認しあい、その確保に努めている。」といった取組みを実施していると回答しています。

条例第3条第2項には、市の職員は、「職務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。」と定められており、さらに、第37条ないし第39条には、市の職員等が正当な理由なく個人情報等を外部に提供し、又は盗用し、あるいは収集した場合には罰則が適用される旨が規定されています。これらの定めによって、個人情報の適切な取扱いが一定程度担保されているといえますし、市の回答にあるような取組みがなされることによって、その担保はより実効的なものになっているものと思います。

このように、市としても個人情報の適切な取扱いのために積極的な取組を行っているものと思われるので、申立人には、そのような市の取組を信頼していただくほかないように思います。市には、申立人をはじめ市民の方々が安心して自らの情報を委ねることができるよう、引き続き個人情報の適切な取扱いに努めていただきたいと思っています。

(2) 相談窓口等での職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市販の漢方薬を服用した後に湿疹が出たが、購入元のA薬局が対応してくれないので、B相談窓口で電話で相談した。しかし、対応した職員は、私が身体のことを真面目に話している途中で鼻で笑ったり、聞いていなかったりして不真面目な態度であり、気も利かず、ぼーっとしているような感じだった。

また、区役所のC課に軽自動車税の納税用紙を送ってもらうよう依頼した際、対応した職員から「3日後には届きます。」と言われたが、10日経っても届かなかった。

そこで再度電話をかけると、対応した職員から、「全く引き受けた覚えがない。」と告げられた。おまけに、「師走なので早く入金してほしい。」と重ねて告げられ、非常に不快な思いをした。納税用紙の送付が遅れたことについてのお詫びは一切なかった。

さらに、D相談窓口で電話をし、対応した相談員に、「相談したいことがあり、可能なら面談の予約をしたい。」旨伝えたところ、相談員は突然「何しにくるんだ!」「用件は何だ!」と私を刺激するような発言をした。そこで私が「そのような言い方はないでしょう。個人的な相談があり、面談を希望している。」旨を少し言い返したところ、相談員は、「私の何が悪い! 言ってみろ!」という始末だった。

B相談窓口、C課、D相談窓口の職員の、以上のような対応に納得できない。

市からの回答

まず、B相談窓口では、相談対応マニュアルを配備し、毎年その内容を最適化するとともに、相談員や職員を相談対応に関する研修会に参加させ、研修会参加後には課内で研修報告を実施する等、職員の相談対応に関する技術向上も図っているところです。

本件では、まず、A薬局に対する不信感等について相談を受け、「そちらはこういう薬局を改善するのが仕事ではないのか。」という質問をされましたので、職員から、当方では今回提供された情報について確認し、法に抵触する等不適切な点があればA薬局に対して指導は行うが、指導内容の詳細についてはお話できない旨を説明させていただきました。

その後、申立人から、A薬局へ立入検査及び指導を行ったか教えて欲しいといった趣旨の相談を受けましたので、職員から、A薬局には立入り及び指導を行ったが、指導内容の詳細についてはお話しできないことを改めて説明すると、申立人は「馬鹿にしているのか。」と立腹され、ご納得いただけませんでした。

以上の経緯を踏まえ、職員は申立人の相談に対し適切に対応したものと考えています。

次に、C課では、税務研修や接遇研修を通じ、日頃から納税や接遇に関する知識・技能の習得に努めているところです。

本件では、分割納付書が届かないという申立人の電話を受けて当課で調査したところ、申立人から分割納付書の送付について相談の電話を受けた記録はなかったため、電話を受けた記録と、分割納付の依頼についての記録がないことをお伝えしました。

なお、C課では、分割納付の相談があり、分割納付を認めることとした場合には、必ず分割納付書を作成してから次の業務に移ることとしており、しかも、分割納付書を作成した場合にはその記録が必ず残るため、分割納付書を送付する約束をしたにも関わらずその記録が残らないということは通常想定できないものです。

また、申立人がC課担当者から「師走なので早く入金して欲しい。」と告げられたとのことですが、税務当局においては、年末という期限は全く重要なものではなく、師走を考慮した対応は行っておりませんので、C課担当者が「師走なので早く。」という発言をすることも考えがたいものです。

以上の通り、C課としては、本件において申立人が主張されるような事実があったとは考えがたいものであると認識しています。

また、D相談窓口では、ガイドラインの整備、内部研修及び外部研修によって、相談者への適切な対応を図っています。また、面談の申込みがあった場合、面談において相談を受ける者（相談員や弁護士等）が事前に相談内容を把握し、限られた面談時間で最大限の効果が得られるように事前準備をするため、相談内容の聞き取りを行っています。

本件においても、申立人から「今日か明日面談できますか。」との申し出がありましたので、相談員は「はい、今日大丈夫ですよ、どんなご相談ですか。」と聞き取りを行いました。しかし、申立人が「どういう相談か聞くなんでなんですか、あんたたちは相談を聞いてお金をもらってるくせに。」と不快感を示されたため、相談員は、相談内容によっては面談を拒絶するために相談内容を聞き取っていると誤解されたのではないかと推測し、「すみません、そんなに聞こえてしまいましたか。」と謝罪しましたが、申立人は「すみませんですませるのか。」と納得していただけませんでした。

本件の経緯は以上のとおりであり、申立人が主張されるような発言はなかったと認識しています。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答に照らすと、本件の論点は、①B相談窓口への電話相談、②C課への電話による問合せ、③D相談窓口への電話相談の三つの場面において、申立人に対する職員の対応が適切であったかどうか、ということです。

三つの場面で具体的にどのようなやりとりが行われたかについて申立人と市の主張

は全く異なっていますが、それぞれの主張を裏付ける資料は、市が所有している相談記録のほかにはほとんどありません。そのため、本件では、三つの場面の具体的な文脈の中でどのような発言がやり取りされたのかを、第三者の疑問が差し挟まれないような形で厳密に確認することはほとんど不可能です。ただ、ここでは、そこまで厳密を期すよりも、もっと常識的に判断することが妥当であると思います。そして、常識的に考えれば、いずれの場面においても、標準的な対応能力を備えた職員が、市民の方からの電話相談に対して、申立人が主張されたような趣旨で、しかも申立人が引用されたような文言で対応したとは考えがたい、というのがオンブズマンの判断です。今回オンブズマンの調査において確認できた相談記録に照らしても、三つの場面での職員の対応が、申立人が主張されるような趣旨のものであったと判断するのは著しく困難であると言わざるを得ません。

そうは言っても、申立人が、三つの場面において職員の対応に不快感を抱かれ、不適切な対応をされたと強く感じられたことも確かなことです。その背景には、市に対する強い不信感があったのではないかと推測されます。

今回の調査で、オンブズマンは、市が、市民の信頼に応えられるように、市民との話し合いを記録に残して職員間で共有するとともに自己検証に努め、マニュアルを整備し、職員の対応能力向上を図るための研修に努めていることを確認しましたが、市には、これらの努力を継続し、市民に対してより一層親切な対応を心がけてほしいと思います。

(3) 弁当への異物購入時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 26 年 7 月下旬、販売店で弁当を購入したところ、その中に噛むと歯が痛くなるような動物の歯と思われる硬い物質（以下「本件異物」という。）が混入していた。販売店が本件異物を検査に出し、その後、店員が「本件異物は軟骨であると思われる。」と記載された検査結果報告書（以下「報告書」という。）を持って来た。

報告書の内容に納得できなかったため、担当部署に相談に行ったところ、販売店に立入調査して、その結果を報告してくれるという話だったが、担当部署からの連絡がこなかった。約一週間後、再度行ってみると、弁当に使用した肉は、製造店が関連会社から仕入れたものということだったが、立入調査は販売店に対してしか行っていない、現在、製造店は市外に移動したため調査できないと言われた。

異物混入という事実があった以上、弁当の製造にかかわった機関に立入調査をすべきだが、担当部署は与えられた権限の範囲内できちんと調査を行ったのか。

市からの回答

本件の立入調査は、本件弁当の販売店及び製造店に対して行いました。まず、平成 26 年 9 月上旬、販売店に対し立入調査を行い、本件弁当による同様の苦情の有無及び店内の販売状況を確認し、本件異物の現物は検査機関より戻ってきていないとのことでしたので、報告書のカラー版を確認しました。次に、同年 9 月下旬、製造店に対し立入調査を行い、商品の目視確認の徹底及び確認体制の確立について指導しました。

今回は、ご相談の初期段階において、本件異物が軟骨であるとの検査結果が得られていたため、製造店に対して緊急に立入調査を行う必要性はないと判断したことに加えて、申立人の主張が、本件異物が歯であることの証明に絞られていたこと、本件異物の現物を入手することができなかったため、本件のみを理由に具体的な指導に踏み込めないことも速やかに製造店への立入調査を実施しなかった理由です。特に、今回のような異物混入事案の場合は、異物の性状や特質によって重点的に調査し指導を実施すべき工程や内容が大きく左右されてしまうため、安易に立入調査に踏み切ることができませんでした。結果として、製造店に対しては他の苦情とあわせての立入調査及び指導となりましたが、加工過程で異物の除去を促すための指導を行いました。このように、担当部署の権限の範囲内でできる限りの調査は実施してきたところです。

また、本件立入調査の結果について、販売店に対する調査結果の報告については同年 9 月上旬の調査同日に、製造店に対する調査結果の報告については平成 27 年 3 月上旬に、申立人へ報告させていただいております。製造店に対する調査結果の報告が遅

くなったことにつきましてはお詫び申し上げます。なお、仮に、製造店に対し再調査をするとしても、製造店は平成 26 年 12 月に市外に移転しており、担当部署の管轄外となっていることを、報告の際に伝えました。

オンスズマンの判断

苦情申立ての趣旨と市の回答によれば、本件で論ずべき点は、食品等の異物混入について相談があった場合の担当部署の調査権限及び範囲、申立人からの相談後、担当部署が調査権限に基づき適切な調査を行ったのかです。

食品等に異物が混入されていたとの相談を受けた場合、担当部署では、食品衛生法（以下「法」という。）第 3 条第 1 項に規定されている食品等事業者に対し、原則として、①異物の確認、②異物の同定（目視や顕微鏡などの確認により異物を特定すること）、③異物を混入させた可能性があると思われる食品等事業者の関連施設の臨検（法第 28 条第 1 項）などの調査を実施するそうです。また、調査を行った場合のその後の対応については、健康上の危害が発生しているか、調査対象施設が異物混入の原因施設かによって異なるところもあるようですが、調査した内容、調査の結果、結果に基づきどのような指導を行ったのかなど、調査にかかわる一連の内容について、相談者に対して報告を行う、ということです。ただし、担当部署が法第 28 条第 1 項に基づく臨検（立入調査）を行えるのは、異物を混入させた可能性があると思われる食品等事業者の関連施設が市内にある場合に限られるということです。

担当部署は、申立人より異物混入の調査の依頼を受け、本件では、健康上の危害は発生していないが、販売店及び製造店が異物混入の原因施設である可能性があると考えて立入調査を行った、ということです。担当部署の記録によれば、製造店に対する立入調査も行われたこと自体は間違いのないようです。

本件において、調査対象施設で本件異物が混入した可能性は極めて低いこと、健康上の危害が発生していないことなどから、このような場合に担当部署に求められるのは、今後の異物混入を防ぐという観点からの調査及び指導であると考えられます。そこで、調査をした上で商品の目視確認の徹底及び確認体制の確立などの指導を製造店に行った、という担当部署の対応に不備はなかったと考えます。

ただ、製造店に対する調査の有無について、両者の認識に違いが生じたのは、次の二点が影響しているのではないかと考えられます。

ひとつは、販売店に対しては平成 26 年 9 月上旬に立入調査を行ったにもかかわらず、製造店に対して立入調査を行ったのは同月下旬だったということで、両者の立入りの時期にずれがあるのが気になります。この点、市の回答では、製造店への立入調査・指導を直ちに行わなかった理由が挙げられていますが、一般的な感覚からすれば、異物混入の原因施設である可能性が高いのは、弁当を販売する施設よりも製造する施設の方ですから、本件においても、少なくとも販売店に対する調査と同時に、製造店に対する調査も行われるべきであったと言わざるを得ません。本件異物の現物がなかつ

たとしても、製造店への立入調査を行い、まずはその製造過程における異物混入の可能性などについて聴取や確認を行うことはできたのではないかと思います。

もうひとつは、担当部署が申立人に対し、製造店の調査についての報告を行った時期です。市の回答によれば、立入調査・指導から報告までに約5ヶ月もの期間が経過していることになるうえ、申立人からの電話を受けてからの報告だった、ということです。異物が混入した弁当を口にされた方が、その異物が何であったのか、それが健康に影響を及ぼすものではなかったのか、どのような過程でその異物が混入してしまったのかについて、強い関心を持たれることは当然のことですので、異物混入の可能性のある施設について調査結果が得られたならば、相談者に対してできるだけ迅速に報告される必要があると考えます。市も、調査報告が遅くなったことについては、非を認めて詫びているところです。今後は、異物混入の事案について、相談がなされて原因施設等に調査・指導等が行われた場合、相談者に対する調査結果等の報告ができるだけ迅速になされるように期待します。

(4) 排水路の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有する土地（以下「本件土地」という。）の北側には、市が管理している排水路（以下「本件排水路」という。）が存在するが、土砂で埋まっており、その機能を果たしていなかったため、改修されることとなった。

本件排水路の改修後、市から工事が完了した旨の連絡があったので、現地に赴き、市が工事後に設置した境界プレートを基に、本件排水路用地の幅を測定したところ、工事前は1mであったのに、工事後は1m7cmとなっていることが判明した。また、本件排水路の幅は排水路用地の幅の3分の1にも満たず、30cmしかなかった。

境界プレートは、私の立会いなしに市が勝手に設置したものである。本件排水路は本件土地に7cm食い込んでいるので、私が立ち会った上で、境界の確定をやり直し、正しい位置に境界プレートを設置し直すべきである。また、改修工事を行う際には、排水量を最大に確保できるように設計施工すべきであり、排水路用地を有効活用するためにも、本件排水路の工事をやり直すべきである。

市からの回答

本件土地と本件排水路の境界については、申立人からの申請に基づき、平成14年8月下旬に境界が確定していましたので、平成26年10月上旬、申立人に対して、現場において、境界並びに水路の高さ、断面及び道路横断部の配置について説明を行い、説明した内容について申立人から妥当であるとの回答をいただいた上で、平成26年11月下旬、事前測量を行い、立会記録と現地に差異がないかを確認しました。その後、工事に着工し、平成27年3月上旬、現地において、工事完了の立会いを行いました。この際には、申立人に境界の復元位置を確認してもらい、了承をいただきました。

平成14年の立会記録によれば、申立人、土地改良区及び農区長の代表者、対向地権者等の利害関係人、市の職員が立会協議を行い、本件排水路の幅は確定しています。申立人が主張されている本件排水路の幅は、当時の立会記録に記載されている幅とおおよそ一致するものであります。

排水路の「排水量」は当該排水路へ流入する「流入量」を上回るものでなければなりません。そのため、排水路の整備にあたっては、まず、当該排水路への「流入量」を算定する必要があります。「流入量」を算定するにあたっては、排水路に雨水が流入する面積（以下「流入面積」という。）を確定するとともに、この範囲に降る雨量を設定して求めることとなります。降雨量の設定は、当該地域の過去における降雨の統計から、確率計算により推定した結果をもとに、10年に1度降る雨量を対象降雨量としています。10年に1度降る雨量を、対象降雨量と設定しているのは、本市が

策定した治水総合計画に基づくものですが、この治水総合計画の策定は、国土交通省河川局が定めた「河川砂防技術基準」に則ったものです。

本件においては、「東西に延びた本件排水路」と「南北に延びた道路」が交差する地点を境に、東側を上流域、西側を下流域として、流入面積を確定した上で、上流域と下流域の流入量をそれぞれ算定したところ、申立人の所有地が属している上流域では、幅30cm×高さ30cmの断面で、下流域では、幅60cm×高さ41cmの断面でそれぞれ算定した流入量を上回る排水量が確保できることがわかりました。

このような理由から、上流域と下流域では、その断面が異なっていますが、いずれも本市の基準に基づき流出量を算定した結果をもとに施工したものであり、断面の約8割で流入量を排水できるものとなっており、十分な排水能力を有しています。

オンブズマンの判断

関係記録を確認したところ、「市からの回答」のとおり、申立人から市長に対して、その当時申立人が所有していた土地と排水路用地との境界について「官民境界立会願」が提出され、平成14年7月中旬に、上記関係者による立会いが行われ、それぞれの関係者が、「官民境界確認書」に署名押印して市長に提出しています。申立人が署名押印した確認書には、申立人が、立会いに係る土地3筆の所有者として、「現地立会で承認設置した境界標（既設コンクリート杭、プラスチック杭）をもって境界線であることを確認します。」とあります。したがって、申立人の立会いなしに市が勝手に境界を決めたものとは言えないようです。

この立会いによって官民境界が確定したもので、記録に添付の測量図によると、申立人所有の土地3筆に隣接する排水路用地の幅を関係者が確認していることがわかります。申立人は、排水路用地の幅は約1mであったと主張しますが、実測によると1mより多少広めであったことが認められます。

さらに、平成26年10月上旬及び平成27年3月上旬に、排水路工事に際して、事前と事後に、市は申立人に工事の内容と境界について説明し、申立人の了承を得ていることが記録によって確認できます。

次に、申立人が所有していた土地に隣接する排水路用地の幅は1m程あるので、それだけ用地の幅があれば、排水路工事を行う場合には、例えば下流の水路と同じ幅の60cmとすることも可能であり、排水量を最大限にするためには、そのように広い幅の水路にすべきであったという申立人の主張は常識的には一応理解できます。

しかしながら、本件排水路工事は、「河川砂防技術基準」に則って市が策定した治水総合計画に基づくものということであり、この「河川砂防技術基準」は、国土交通省が定めたもので、河川等を管理する上での最も基本的な技術基準として利用されてきたものです。これに則ったものである以上、十分に技術的な根拠と合理性があるものと認められますから、その結果を一概に不当であるとすることはできません。

また、本件排水路は、住民の要望によって改修が行われたものですから、利害関係

を有する周辺の住民の理解が得られているかどうか、排水路工事が妥当なものかどうかを判断するに当たっての重要な要素になります。「市からの回答」によると、工事着手前に、近隣住民には工事内容に関する周知文を配布し、自治会長には工事内容について説明し、さらに、平成26年10月上旬及び平成27年3月上旬、工事の事前と事後に、市は申立人に工事の内容と境界について説明し、申立人の了承を得ていることが記録によっても確認できます。

この工事の技術基準の根拠や経過に鑑みると、市の行為に不備があったとは認められないと考えます。

(5) 治療費に関する職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 26 年 11 月下旬、工作中に事故に遭遇し、病院で治療してもらったが、同年 12 月上旬、他の病院に入院することとなった。治療費等については、生活保護を受給していたため、保護費から支払われることとなった。入院先の医師によれば、平成 27 年 1 月中旬くらいまで入院することになるだろうとのことだった。ところが、平成 26 年 12 月下旬、入院先から「区役所から連絡があり、（入院は）明日までです。」「保護費からは 11 万円までしか出ないそうです。」と告げられ、翌日、やむなく退院することとなった。

平成 27 年 1 月上旬、インフルエンザを発症したので、救急車を呼び、近くの病院に搬送された。翌日、担当者が自宅に来て、担当者から「病院で治してください。」と言われた。治療費等については、保護費から支払われるとのことであった。ところが、同日、病院に診察を受けに行ったところ、病院では「治療はできない。」「費用がかかります。」と言われ、保護費から治療費等が支払われないことを理由に診察を拒否された。

担当者の働きかけで退院を余儀なくされたことには納得できないし、そもそも治療費等に限度額が定められていることにも納得できない。また、病院で治療等が受けられないのであれば、そのような無責任な発言はしないでほしい。

市からの回答

生活保護受給者の医療扶助は現物給付で通常は医療費の本人負担はありませんが、一時的に最低生活費を上回る収入を得られた場合は、その超過した金額の範囲で本人負担金として、医療費の一部負担をしていただくことがあります。

申立人は以前からの収入申告の遅延等によって、最低生活費を超過する収入分が手持金として残っており、さらに今回も就労開始報告の遅延に伴う収入認定等のほか、1 月の扶助費が入院基準に減額される影響で、12 月の本人負担金は無いが、1 月分医療費は本人負担金が発生する見込みであることを 12 月下旬に医療機関へ連絡いたしました。

申立人と医療機関でどのようなやり取りがあったかは定かではありませんが、申立人は本人負担金が発生する前の日付けで退院されています。申立人と医療機関との相談で、状況によっては退院日が決まることもあるかもしれませんが、市から医療機関へ必要な治療があるにもかかわらず、退院を促したり、正当な理由もなく限度を定めることはありません。

平成 27 年 1 月上旬、医療機関から電話連絡があった際、申立人については保護受給中ではあるものの、収入認定額が最低生活費を上回っているため、医療費は本人負

担当金が発生することを説明しました。

同日、担当ケースワーカーが申立人宅を訪問したところ、39.5℃の熱があり悪寒がするとのことでしたので、医療機関から本日の受診を勧められているのであれば受診をするよう助言しました。医療費については自己負担が発生することを説明しましたが、申立人は医療費の自己負担について納得できないとのことでした。医療費の自己負担についてはこれまでも機会がある度に担当者から説明を行ってまいりましたが、体調が良くなってから再度、詳しく説明することを伝えると、申立人は後日来庁するとのことでした。

担当ケースワーカーがこの訪問から帰庁した後に同医療機関から電話連絡があり、救急搬送時の医療費の支払いを促して欲しいとの依頼がありました。そのため、申立人に電話したところ、当該医療機関から救急車で搬送された日の医療費自己負担の支払いがないと受診できないと言われ、診てもらえなかったとのことでした。申立人に医療費を伝え、当該医療機関へ支払うよう説明しました。

収入超過が発生する状況にあってはその金額までの医療費は本人の負担となるため、当所から医療機関へ支払いについての協力を依頼することはできても、最終的には医療機関と申立人の信頼関係に拠る協議となります。

オンブズマンの判断

本件苦情申立ての論点は二つあります。ひとつは、市が医療機関に対して申立人の退院を促したのかどうか、もうひとつは、医療費の自己負担が発生することを説明しなかったのかどうか、です。

今回問題になっているのは12月下旬の医療機関に対する市の対応ですが、この対応については、申立人と市の間では認識が大きく異なっています。申立人は、市の担当者が入院先の医療機関に対して、申立人を退院させるように促したものと認識しておられますが、市は、1月分の医療費には本人負担金が発生することを告げただけということでした。

被保護者が入院する場合は、被保護者は市で医療要否意見書の交付を受け、指定医療機関で所要事項を記入してもらってそれを市に提出することになるということですが、実際には、担当ケースワーカーが、指定医療機関から病状や入院の見込み期間等を聴き取り、当該指定医療機関に対して、医療要否意見書を郵送しているそうです。その後、指定医療機関から医療要否意見書に所要事項を記入してもらった上で郵送してもらい、市の嘱託医が要否の判定を行っているということでした。医療の要否については、高度な医療の知識が必要ですから、専門家である医師が判断することになっています。

このような手続きの流れから考えますと、担当ケースワーカーの一存で、退院を促すということは考えがたいと思います。必要な治療があるにもかかわらず、医療機関に対して退院を促したりするようなことはない、という市の回答は理解できます。

したがって、担当者には、入院している被保護者を医療機関から退院させるような権限がないのはもちろんですが、担当者が申立人を退院させるように働きかけたわけでもないことを、申立人にはご理解いただきたいと思います。

なお、医療扶助については、高度先進医療であるとか、入院時の差額ベッド代等、医療扶助の適用がないものがありますが、通常の医療においては医療費の限度額というものは考えがたいのではないかと思います。

次に、医療費の自己負担に関する説明についてですが、市は、1月分医療費から本人負担額が発生する見込みであることを、12月下旬に医療機関に対して電話で伝えていきますし、その翌々日には入院中の申立人宛てに同じ趣旨を説明した文書を郵送しています。担当ケースワーカーは、入院先の医療機関に依頼して申立人に直接電話を試みたものの、申立人が外出中で電話が繋がらなかったようですが、文書でその趣旨は説明されています。

申立人は本人負担金が発生すること自体に納得しておられないから、保護費から治療費等が出ないという理由で医療機関が診療を拒否したと主張しておられるのだろうと推測されますが、医療機関が申立人の治療を引き受けなかったのは、申立人が医療機関に対してご自分で医療費を負担するというお約束をされなかったことによるものと推測されます。

本人負担金が発生していることについては、市から申立人に対して金額も含めて具体的な説明がなされていることがうかがわれますので、申立人に対する市の説明には不備がなかったと言わざるを得ません。

(6) 選挙事務に係る職員選考（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年10月、A区の選挙管理委員会事務局（以下「選管」という。）の臨時職員に応募したが、5分程度の採用面接の後、不合格の通知が届いた。

しかし、市のホームページを見ると、A区をはじめいくつかの選管で募集定員に満たなかったとして再募集されていたため、A区以外の選管に採用条件などを問い合わせると、「採用条件は厳しくない。パソコンができればあとは簡単な事務なので問題ない。」とのことであった。そこで、そのような採用条件でなぜ私が不採用になったのかと思いA区選管に問い合わせると、「採用基準に達しなかった。」「面接により総合的に見極めて合否の判定を行っている。」との回答を得たが、その一方でB区選管の再募集に応募してみたところ、面接を経て無事に採用された。

A区選管は、5分程度の短い面接の中で、どのような評価項目で評価をし、合否の判断をしたのか、その公正さが疑わしい。以前、私は、A区に対して提案や苦情を述べたことがあるが、そのような事情が、今回の採用にあたって不利に考慮されたのではないかと。また、A区選管では不採用になったにもかかわらず、B区選管では採用されたことから、採用基準の統一が図られているのかも疑問である。いずれにしても、A区選管には、納得のいく説明をしてほしい。

市からの回答

A区選管では、選挙事務臨時職員の選考は、面接によることとし、A区選管において定めた選考基準にしたがって選考しました。具体的には、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」の4つの評価項目を、「劣る」「やや劣る」「普通」「やや優れている」「優れている」の5段階で評価し、総合得点の上位者から採用することとしました。もっとも、応募者が募集定員に達しない場合においても、評価項目の平均点が合格基準に満たないときは、採用しないこととしています。

今回、申立人については、平成26年11月、約15分間面接を行いました。面接はA区選管の職員2名（いずれの職員も人事・採用に携わった経験を有する。）で行い、事務内容の説明の後、健康状態はどうか、休みなく勤務できるか、希望勤務場所以外での勤務が可能か、パソコンはどれくらいできるか、通勤方法は何かなどの質問をするなどして上記選考基準にしたがって評価を行いました。その結果、申立人については、その平均点が合格基準に満たなかったため、不合格とすることとしました。

また、A区に以前相談したことが、今回の採用にあたって不利益な事情として働いたのではないかとのことですが、市民から行政に対する提案は、アンケート調査や市長への手紙、パブリックコメント、ワークショップなど様々な方法で伺っており、非

常に大切なものであると認識しています。そのような事情が評定に影響を与えることは一切ありません。

なお、選挙事務臨時職員の選考基準については、合格基準は区により若干の違いはあるものの、評定項目は、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」の4項目を5段階で評価するよう統一しています。

オンスズマンの判断

選挙事務に携わる臨時職員の採用にあたっては、選管に広い裁量権が認められていますが、無制限に裁量が認められているわけではなく、臨時職員の選考が公正・公平に実施されなければならないことは言うまでもありません。

そこで、どのような選考基準によって選考が実施されたのか、その選考基準は適切に運用されたのかが問題となります。

市の回答によれば、面接にあたっては、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」という4つの評定項目が5段階で評価されている、ということです。4つの評定項目は、いずれも、市長選挙に関わる臨時職員に求められる重要な資質であり、5段階で評価するという方式も、一般の職員の採用にも用いられるということですから、適切なものと言いうことができると思います。評点の上位者から合格とし、募集定員に達しない場合であっても、平均点が合格基準に満たない場合には採用しないという基準も、職員の質の確保という観点から適切なものと言ってよいと思います。

次に、その基準が適切に運用されたのかどうかをみることにします。面接時間については申立人と市の主張に食い違いがありますが、いずれにしても、短時間の面接で応募者の資質と能力を評価せざるを得なかったこととなります。今回は、募集定員には満たないものの、20名という多数の応募があったということですので、1人当たりの面接時間は短くならざるを得ません。そうすると、面接では、限られた質問によって4つの評定項目についていかに適切に評価するかが問われることとなります。

市の回答に列挙されている質問は、4つの評定項目のうち、主に「適性」を確かめるために有効だと言えそうですが、「積極性」「協調性」「誠実性」についても、応募者の受け答えを通して評価することができないわけではありません。短時間の面接だからこそ、各選考委員は、短時間に可能な評価の仕方をそれぞれ工夫して、各応募者を同じ視点で公平に評価しているものと推測されます。

以上のとおり、今回の選考において、選考基準もその運用も適切でなかったということはないと思います。

また、申立人は、以前にA区に申し出た事情が今回の人事選考で不利に働いたために不合格になったのではないかという疑念も抱いておられますが、今回の調査においては、A区選管が臨時職員の合否判定にあたって、そのような事情を考慮したことを疑う根拠を見出すことはできませんでした。調査した限りでは、申立人の合否の判定はもっぱら「面接」の結果によるものと考えざるを得ません。

さらに、申立人は、選考基準の統一が図られているのか疑問であると主張しております。そもそも選考基準が各区によって統一されるべきか否かは一概には言えませんが、合格基準については、各区の事情に応じて、各区の独自性・独立性を尊重する一方で、評定項目と5段階評価方式については、統一方針が採用されているということですから、このような方針を採用することが不合理なものであるとは言えないと思います。

今回、申立人は二つの区の臨時職員に応募されましたが、たとえ応募状況も面接状況も選考基準も同じだったとしても、各応募者に対する選考委員の評価に違いが生じることが避けられないことを、申立人にはご理解いただきたいと思います。

4 調査対象とならなかった事例

平成 26 年度に受け付け、平成 27 年度に調査を継続した苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

- ・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第 15 条 (5)）

苦情申立ての趣旨が不明瞭であり、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人から協力が得られず趣旨が特定できないため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 老朽家屋に関する対応



IV 苦情申立ての事例 (平成 27 年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
 - 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
 - 3 市の業務に不備がなかった事例
 - 4 調査対象とならなかった事例
- 

IV 苦情申立ての事例 (平成 27 年度受付分)

平成 27 年度に苦情申立てを受け付けた 50 件のうち、平成 28 年 3 月までに 46 件の処理が終了しています (12 頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しております。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査 (調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査) に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの 31 件 (その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの 8 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの 4 件、市の業務に不備がなかったもの 19 件) はすべて掲載、調査対象とならなかったもの 6 件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの 9 件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 証明書発行手続き時の対応	56
(2) マンション管理士の派遣手続き	59
(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ	62
(4) 水路への転落事故における対応	66
(5) 国民健康保険料の度重なる算定誤り	69
(6) 生活保護費の支給方法の変更	72
(7) 保育料の算定誤り	74
(8) 体罰問題への教育委員会の対応	77

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産の現地調査時の対応	81
(2) 土地売買契約時の約束不履行	84
(3) 生活保護に関する市の対応	87
(4) 生活保護の葬祭扶助に関する説明等	90

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 入札説明書の記載	93
(2) インターネットによる法人代表者名の検索	96
(3) 虐待児童の一時保護	99
(4) 病院への指導	101
(5) 営業行為への対応	104
(6) 業務委託における責任者の変更	106
(7) 老朽家屋に関する対応	109
(8) 道路新設による既存道路の遮断	113
(9) 分譲マンションにおける境界確定	117

(10) 私有地と道路の境界	121
(11) 水路への転落事故における対応	124
(12) 嘱託職員が退職する際の情報提供	127
(13) 児童手当に関する説明	130
(14) 転出の際の児童手当の案内	132
(15) ひとり親医療費助成の手続き	136
(16) 医療費助成制度に関する説明	140
(17) 生活保護における収入認定	143
(18) 被保護者に対する就労支援	146
(19) 生活保護の住宅扶助に関する説明等	149

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 社会福祉法人への県の指導監査等	152
(2) 民間会社の職員対応	152
(3) 市立病院のカルテ記載	152
(4) 戸籍に関する相談	152
(5) 水道料金に関する相談	152
(6) 介護認定	152

1 苦情申し立ての趣旨に沿った事例

(1) 証明書発行手続き時の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 27 年 9 月中旬、私の親が所有する家屋の固定資産関係証明書（以下「資産証明書」という。）を発行してもらうため、担当課へ申請に行った。担当者から親の直筆の委任状を持って来るように言われたので、高齢で認知症なので字は書けないと伝えたが、本人署名が必要との一点張りだった。そこで、30 分後くらいに親の委任状を持って再度窓口に行ったが、申請書を最初から書かされたので、担当者に理由を尋ねたところ、「先ほど書いてもらった申請書は捨てました。」「個人情報なのでシュレッダーにかけました。」と平気な顔で言われてしまった。

申請書を勝手に捨てるなど許されないことであり、いったん本人に返すのが道理である。また、親は認知症なので委任状を書くことは難しい旨説明したのに、本人の署名にこだわるのは現実に即した対応ではなく、早急に改善してほしい。

市からの回答

今回の委任状の提出につきまして、十分な説明及び対応ができず、大変申し訳なく思っております。また、お預かりした申請書を申立人の許可無く処分したことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

平成 27 年 9 月中旬、申立人が担当課で親の資産証明書を請求されたので、申請書を確認したところ、「続柄」欄が「子」となっており、申立人と親の住所が同一だったので申請書を預かりましたが、住民情報を端末で確認したところ別世帯だったため、委任状が必要であることを説明しました。申立人が「親は字が書けない。」と言われたため、再度、本人の直筆の委任状が必要であると説明したところ、申立人は「委任状を親に書いてもらってから再度来課する。」と言われ、帰られました。

その際、申請書は提出されたままでしたが、個人情報が入力されていたため、対応者が自己の判断でシュレッダーにかけました。

同日、申立人が、再度担当課に来課され、委任状を提出され、「申請書は預けていたのでそれを使用してほしい。」と言われましたが、申請書は廃棄したことを説明し、再度記入をお願いしたところ、廃棄した理由を聞かれたので、申立人がいつ来課されるか不明だったが個人情報を記入してある書類なので残しておくといけないと思って廃棄したことを説明し、謝罪しました。申立人が、再度申請書に記入され、委任状も提出されたため、書類が揃ったので資産証明書を発行しました。

本人が申請書を提出した場合、本人確認、申請書の記入漏れがないか等の確認を行った上で、端末機で資産証明書を発行し、資産証明書と申請書の内容が一致しているかを確認して、資産証明書を交付します。

代理人が申請する場合も申請方法は同様ですが、原則として資産証明書を請求できるのは本人のみであるため、代理人（資産証明書が必要な方と同一の世帯に属することが住民票で確認できる親族の方を除く。）が申請される場合は、委任状を添付していただいております。ただし、申請者本人が病気、高齢、認知症等の理由で、委任状を提出できない事情がある場合は、税証明発行マニュアルに従い、電話応対等により本人の了承を得られるか、代理人の続柄や使用目的、本人の利益となるか等を確認した上で、委任状の要否について総合的に判断しております。

本件においては、申請者本人が委任状を提出できない事情がある場合に該当する可能性があったため、状況を詳しく聞いた上で、委任状の提出を求めるか否かについて総合的に判断する必要があったところ、その手順が徹底されておりました。

また、仮に申請時において書類等に不備があり証明書を交付できない場合、課内の取決めに従い、提出された申請書及び関係書類等については、申請者へ返却するか、申請者に対して確認を行い、申請書は不要との申し出があった場合には、破棄することをご了承いただいた上で処分しているところです。

本件においては、申立人が最初に来課された際、証明書を交付できなかったため、申立人が主張されるとおり、申立人へ返却するか、申立人へ確認し、ご了承をいただいた上で処分すべきものでしたが、上記の手順が職員に徹底されておらず、担当者の自己の判断により処分してしまったものです。

本件においては、申立人が帰られた後すぐに、対応者に、正確かつ丁寧な説明を行うことや窓口での接遇について、改めて指導いたしました。

今後、委任状の提出につきましては、税証明発行マニュアルに従い、適切に対応していくとともに、不受理の場合の申請書等の取扱いにつきましても、事務マニュアルに追記し取扱手順を明確にして、全担当者に周知徹底いたします。

オンブズマンの判断

本件の問題は、①親の固定資産証明書発行を代理申請した際に委任状を要求されたこと、②窓口に一時的に預けた申請書を無断で廃棄されたことの二点ですが、市はいずれについても窓口担当者の対応に不備があったことを認め、謝罪しております。

本人以外の者が資産証明書の発行を申請する場合、本人の意思に基づき代理人が申請していることを確認するため、原則的には本人の委任状が必要です。

しかしながら、申請者本人が病気、高齢、認知症等の理由で、委任状を提出できない事情がある場合の取扱いについては、電話応対等により本人の了承を得られるか、代理人の続柄や使用目的、本人の利益となるか等を確認し、総合的に判断した上で、委任状がなくても申請に応じる場合があります。このことは、市の税証明発行マニュアルに記載されています。

本件においては、窓口担当者が、申立人から詳しく事情を聞いていれば、委任状が必要でない場合に該当する可能性があったことを確認できたはずで

また、申請の際に資産証明書を交付できない場合、提出された申請書等については、申請者へ返却するか、申請者に対して確認を行い、不要との申し出があった場合には、破棄することの了承を得た上で処分します。これは、事務マニュアルに記載はないものの、課内で取り決められた取扱いです。

本件において、窓口担当者は、申立人に申請書を返却するか、要・不要を確認して、不要との回答があった場合にのみ廃棄するという取扱いをすべきでした。

本件の窓口対応についての申立人の苦情はごもっともであり、市は、今後、委任状の提出について税証明発行マニュアルに従い適切に対応し、不受理の場合の申請書等の取扱いについても、事務マニュアルに追記し取扱手順を明確にして、全担当者に周知徹底するという事ですので、それを見守りたいと思います。

市の改善等の状況

税証明発行マニュアルに「申請書類に不備があり受付できない時は、原則、申請書類は申請者に返却する。」旨の内容を追記するとともに、追記したマニュアルと通知文書を関係各課へ送付し周知徹底しました。また、申請者本人が病気、高齢、認知症等の理由で、委任状を提出できない事情がある場合の取扱いについては、税証明発行マニュアルに従い適切に手順を踏んで対応するよう、関係各課へ通知文書を送付し周知徹底しました。

(2) マンション管理士の派遣手続き（要約）

苦情申し立ての趣旨

市では、マンション管理士派遣事業（以下「本事業」という。）が行われており、市のホームページでは、申込みを行う場合、「原則として、理事長名でお申し込みください。」「理事長名での申請が難しい場合は、区分所有者又は議決権の概ね5分の1以上を有する方々の代表者が申請できます。」と説明されていた。私は、入居しているマンションの管理組合理事長に申請をお願いしたが、理事長は申請に消極的であり、理事長による申請が困難であると考えられた。そこで、私を代表者として、区分所有者又は議決権の概ね5分の1以上による申請を行うこととした。市のホームページでは、概ね5分の1以上による申請を行う際に必要である書類は「申請書」と「チェックリスト」のみであると説明しており、担当者からも当初そのような説明を受けていた。そのため、その説明にしたがって当該書類を提出した。ところが、後になって、追加で「理由書」と「署名を集めた書面（原本）」の提出を求められた。

行政の公開性・透明性の観点からすると、仮にそのような書面が必要なのであれば、市のホームページにおいて、「理由書」と「署名を集めた書面（原本）」の提出が必要である旨明記しておくべきである。また、「署名を集めた書面」について「写し」ではなく「原本」を提出しなければならないという市の説明・取扱いには納得できない。

市からの回答

本事業においては、熊本市マンション管理士派遣事業要綱（以下「要綱」という。）第8条第1項の規定に基づき、管理組合からの申請によって管理士を派遣することを原則としています。ただし、理事長が勉強会に消極的であるなどといった場合には、マンション居住者が本事業を活用することができなくなってしまうため、第1項による申請が困難な場合の例外規定として、「区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するもの」も申請ができるよう第2項を設けているところです。第2項に基づく申請については、申請内容がその要件に該当することを確認するため、第2項により申請する理由がわかる書面と区分所有者等の5分の1以上の同意が確認できる書面の提出が必要となりますが、添付書面の様式等を一律的に規定しホームページ等で示すことにより、第1項に基づく申請のための管理組合による合意形成を軽視した動きを助長し、管理組合の適正な運営を阻害することになるおそれもあるため、申請希望者から直接状況等について聴取する中で、その状況に応じて書面の準備の時期や書式等をご案内するべきではないかと考え、ホームページ等では、まずは担当課まで相談するように明示しています。

また、「署名を集めた書面」については、宛名に関わらず「区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するもの」という第2項の要件に該当することを判断し、派遣の正当性を立証するために重要なものであるため、申請書の添付書類としての原本の提出を求めているところです。

オンブズマンの判断

申立人は、ホームページ等に明記されていない「理由書」と「署名を集めた書面（原本）」の提出を求められたことを問題にしておられますが、市の説明から推測されるのは、担当課が、管理組合の多様な事情を配慮して意図的に、第2項による申請手続きをホームページ等に明記していない、ということです。しかし、このような配慮の仕方には疑問があります。第2項による申請の手続きは担当課に相談しなければわからないこととなります。第2項による申請に必要な要件を充たすための添付書面等をホームページ等に掲載すれば、管理組合による合意形成を軽視するおそれや管理組合の適正な運営を阻害するおそれがあると担当課が考えた理由は必ずしも明確ではありません。多様な管理組合の円滑な運営を妨げないように、担当課が第1項による申請という原則を積極的に勧めるために、第2項による申請は消極的に扱うことにして、第2項による申請手続きを見えないようにしているという配慮の仕方は、申請者の拡大のために第2項が設けられた趣旨と抵触するだけでなく、管理組合の自治に委ねられるべきことにまで実質的に介入することにもなりかねません。

要綱第8条をみれば、第1項による申請が困難な場合に限って第2項による申請が可能になることは明らかですし、第2項による申請の場合には、第1項による申請の要件のほかに、二つの要件が加わることも明らかです。このように明確な要件についてまで、相談の過程で説明しようという対応の仕方は、行政の透明性と公開性を軽視していると言わざるを得ません。第2項による申請のためには、第1項による申請が困難であることを示す「理由書」の提出と5分の1以上の区分所有者等による申請であることを示す「署名を集めた書面」の提出が必要であることをホームページ等に明記するほうが、行政の透明性・公開性を高めることになるはずです。

申立人と担当課の間で今回のような行き違いが生じた原因が、おもに第2項による申請の要件とその確認のために必要な書類がホームページ等に明記されていなかったことにありますから、第2項による申請手続きに必要な書式をホームページ等に掲載したうえで、書式や書面についての申請者からの相談に応じるほうが、担当課にとっても望ましい対応の仕方であると言わねばなりません。

次に、申立人はなぜ「署名を集めた書面」の原本を提出しなければならないのか、なぜ写しではいけないのかを問題にしておられます。

本件における「署名を集めた書面」は、申立人の希望により、申立人宛の書面として作成されています。申立人が原本の提出を拒んでおられる理由は、書面の名宛人が自分であるのになぜ原本を市に提出しなければならないのか、という点にあるものと

思われます。他方、担当課は、申請が認められるか否かを市が判断するために作成された書面である以上、名宛人が市長であれ申立人であれ、その行政上の扱いに違いはないと考えているものと思われます。

このような担当課の考え方は理解できます。担当課が原本の提出を求めるのは、行政の慣例として当たり前のことと言わざるを得ません。また、原本を提出することにより申立人や共同申請者にどのような不利益があるのかもよく分かりません。

よって、形式的には申立人宛の書面でも、市が共同申請の要件を充たすかどうかを確認するために作成され、市長宛の申請書に添付されるものである以上、行政の慣例に従って原本を提出していただくのが望ましいと思います。ただし、写しによっても署名の申請を確認することはできますから、写しと原本を照合するなどして、担当課が原本ではなく写しを受理することは考えられても良いと思います。

市の改善等の状況

要綱を改正し、これまで別添として求めていた理由書や同意書等を含めた内容となるよう申請書の変更を行いました。

また、その変更についてホームページで周知するとともに、チラシの表現についても見直しを行いました。

(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ（要約）

苦情申し立ての趣旨

私たちは、同じ地域にそれぞれ土地や家を所有しているが、そこに隣接した道路（以下「本件道路」という。）について、本件道路の所有者のA氏から、市に寄付する旨の申出があり、市議会の議決を経て市道として認定され、告示もされた。しかし、その後、担当課へ確認したところ、まだ市への所有権移転登記がされておらず、市道となっていないということだった。

本件道路が市道として登記されない以上、市の管理も十分には及ばないし、今後、A氏から道路使用料を請求される可能性もある。また、本件道路に隣接する土地や家の所有者である私たちは、土地や家の価値は重要な関心事項であるが、公道とならない以上、価値が低く評価されてしまう。

そのため、何度も担当課へ本件道路を市道として登記するようにお願いしたが、一向に解決する気配がなく、市は何かと理由をつけて登記できないというばかりである。

市は、早急に本件道路が市道として登記されるように対応してほしい。

市からの回答

市道認定の流れについては、以下のとおりです。①地元代表者より「市道認定要望書」が提出されると、②職員が現地調査を行い、熊本市道認定基準要綱に定められている認定基準に照らし合わせ、認定の可否を判断します。③認定が「可」の場合、土地所有者から「道路敷地寄付申請書」、「印鑑証明書」、「登記承諾書」を提出していただき、④境界立会い及び測量を実施します。その後、⑤市道認定議案として市議会に提出し、⑥市議会で承認された場合、市道認定の告示がなされ、分筆及び所有権移転登記を行います。原則として、市道の認定の告示をもって申請された寄附の受入れが確定し、実体的な所有権移転が発生すると解しております。

本件については、平成22年6月中旬、A氏より、本件道路（地番aの一部、地番b、地番c）について、市道認定要望書が提出され、同年7月下旬、市職員、A氏、地元住民数名等が現地立会いや市道認定基準等の説明を行い、同年10月下旬、市道認定予定敷地の全所有者より道路敷地寄付申請書（以下「申請書」という。）等を受領し、同年12月の第4回定例市議会において、本件道路の市道認定が議決され、同月下旬、「市道認定、市道区域決定、市道供用開始」が告示されました。

しかしながら、地番aについては、市道として寄附を受けていない部分（市道の認定基準に合致しなかった行き止まり道路部分）が含まれており、市道区域部分のみの所有権移転登記を行うに当たり予め分筆する必要性がありました。そこで、分筆に必要な登記承諾書等の追加提出を受けた上で、登記手続を進めようとしたのですが、A

氏より本件道路に設置している鉄柵を撤去するなら、その部分は分筆して道路寄附対象外としてほしいとの申出がなされ、A氏の納得を得るために時間をかけて説明を続けたこと、また、地番aの一部に設定された抵当権の抹消登記手続を要したことから、すぐに分筆登記の手続きを行うことができず、市名義への所有権移転登記は未完了の状態です。

ただし、本件道路は、市道認定の議決時の所有者全てから申請書等の書類を受領しており、これを権原として市道認定後、市道として供用開始を行っており、既に一般交通の用に供される「公道」となっております。

本件道路を市道として供用を開始するに当たっては、予め本件道路の敷地について所有権その他の使用権原を取得している必要がありますが、所有権登記の取得は必須のものではありません。従前の所有者からの寄附の申請があり、市がこれを受け入れたことにより、実体上の所有権は既に移転しているため、市への所有権移転登記が未了であるとしても、本件道路を市道としての管理する上で何ら支障はなく、他の市道と同様の管理を及ぼすことが可能です。

また、市道を構成する敷地や物件については、道路法の規定により、「私権を行使することができない。」とされており、登記上の名義人であったとしても、道路を勝手に占有したり、他者の通行を制限したりすることはできないため、申立人が本件道路を使用することについて他者から道路使用料の請求をされることはありません。

さらに、本件道路は、市道認定し、告示も完了しているため、「市道証明証」により道路法で定められた市道であることの証明も可能であり、土地・家の価値については公道沿接を前提に評価されるものと考えます。

以上のように、申立人のご懸念につきましては、いずれも実際には問題がないものと考えます。

しかしながら、適切な財産管理の観点からすれば、市が所有権を取得した土地がある以上、速やかに必要な登記手続を行うことは当然であるため、本件道路については、現在市が保有する書類にて登記可能な部分については、登記手続を進め、また、登記できない部分については、訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していく次第であります。

なお、今後は、分筆が必要な場合には、所有権移転に係る登記承諾書等の必要書類の提出に併せて、分筆登記の同意書（承諾書）等もいただくなど、分筆及び所有権移転登記の手続きが円滑に進むように、対応を検討いたします。

申立人にはご心配をおかけして大変申し訳なく思っております。今後も地権者に十分説明し、所有権移転登記手続を前に進めるよう努力してまいりますので、ご理解をいただきたいと思います。

オンブズマンの判断

市が本件道路の寄附を受け入れて市道認定の告示をしたにもかかわらず、いつまでも所有権移転登記手続をしないことから、不安に思った周辺住民らは市に何度も早急に移転登記手続をするように要望しましたが、現在に至るも実行されていません。

所有権移転登記手続ができていない理由については、A氏から寄附の一部撤回などの主張が出され、分筆ができないなど、協力が得られなくなったためであるということのようです。市としては、A氏の主張は受け入れられないものの、話し合いによって円満に解決しようと考え、数年にわたって説得を続けてきたということです。しかしながら、A氏の主張が「市からの回答」に記載されている通りであるとすれば、話し合いによる解決が無理であることは容易に理解できたはずで、市が道路の所有権を取得した時点から既に5年以上が経過していますので、登記手続を実行しない市の対応には不備があると判断せざるを得ません。

市においては、市道認定の議決がなされた時点で、道路敷地の所有権移転登記手続に必要な書類の提供を各所有者から受けていますから、直ちに登記手続を行うことができたはずで、地番bと地番cについては、登記手続を行うについて書類は揃っていましたが何の問題もなかったし、地番aについては分筆が必要ですが、寄附者の協力が得られないのであれば、法的手続を検討すべきであったと考えます。

申立人ら住民は、道路が市の所有名義に登記されないことで種々の不安や懸念を抱いているようです。住民は、A氏が公衆道路を市に寄附することに対する謝礼金を支払うことを誓約しましたが、これは道路がA氏所有であることに不安や懸念があったためであると推測されます。「市からの回答」には、申立人らの懸念については実際上の問題は生じない旨主張されていますが、その説明が法律的には間違っていないとしても、これまでの経緯や道路の実情に照らせば、住民の不安や懸念が解消されるものではないと考えます。

例えば、地番aについては、寄附後に、住民6人がA氏の持ち分を買い取って移転登記をしていますが、これは市の所有名義にならないことに対する不安のためであると推測されます。地番aの共有者になれば、「各共有者は、共有物の全部について、その持分に応じた使用をすることができる。」（民法第249条）ため、地番a全体を使用することができ、住民らの不安が緩和されるからです。

このまま、本件道路について市への移転登記がなされなければ、A氏は自分に所有権があると主張する可能性がありますし（現に寄附後であるのに持分の一部を売却しています）、仮に第三者に売却されて所有権移転登記がなされれば、市は第三者に対しては使用権原を主張できなくなる恐れもあります。また、市道の管理とその敷地所有権の登記とは法律上は関係がないことですが、市が本件道路に設置されている鉄柵を撤去しないという現実がある以上、住民が、市に登記がないために道路の管理が十分できていないという懸念を持つとしても、無理はないように思われます。

道路について、市が所有権を取得した以上、速やかに登記手続を行うべきことは当

然であります。このことは市も理解しており、市においては、「本件道路については、現在市が保有する書類にて登記可能な部分については、登記手続を進め、また、登記できない部分については、訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していく次第であります。」ということですので、速やかな実行を期待します。

市の改善等の状況

- ・地番 b、地番 c については、4 月中に登記申請を行います。
- ・地番 a については、顧問弁護士と相談しながら訴訟等の法的手段を検討していきます。

(4) 水路への転落事故における対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 27 年 9 月、深夜に歩道として整備された水路（以下「本件水路」という。）の上を歩いていたところ、途中から蓋がないことに気づかずに転落し、大怪我を負い、近くの病院に搬送された。3 日後、私が住んでいるマンションの管理組合理事長（以下「理事長」という。）から市に対して本件事故に関して通報がなされたが、しばらくの間、何の連絡もなく、10 日程経った後ようやく市から電話があった。

同年 10 月中旬、市の職員と話し合うことになったが、事故による痛みを苦しんでいた私のもとに職員が 3 名も訪ねて来たので、私には威圧的に感じられた。治療費については市が全額負担するとの説明を受け、次回は保険会社の担当者を連れてくるとのことだった。同年 11 月初旬、市から連絡があり、今度は弁護士を連れて来ると言われた。その後、本件事故については弁護士に依頼し、弁護士を通して協議しているが、市の弁護士は、過失割合について、私が 8 割で市が 2 割であると主張しており、当初の説明とは異なっている。

また、事故現場においては、事故後 1 か月程して転落防止用の柵が設置されたが、その間に、私が住むマンションの他の住人も本件水路に転落している。理事長らの話によると、現場付近は危険であるとして、1 年程前から地域住民による署名活動がなされ、市に対して転落防止措置の要望がなされていたとのことである。歩道になった時点で事故防止措置が講じてあれば、私は転落しないですんだし、私の事故後の対応が早ければ、被害者は私 1 人ですんだはずである。

市の対応は、迅速とは言えず、説明する内容も一貫していないばかりか、被害者である私に対する配慮を欠いており、到底納得できない。

市からの回答

平成 27 年 9 月中旬、理事長から A センターに対して、「側溝の蓋が途中からなく危ない。住民の方が怪我をした。」との通報がありました。当該通報は、一般的な安全対策の依頼であると判断し、その日に事故現場の安全対策の検討を開始し、翌日、現場安全対策を施すまでの応急的な対応として、事故現場にカラーコーンを 2 基設置しました。なお、被害者は誰か、被害者の怪我はどの程度かなどの申出がなかったことから、この時点では、被害者と直接連絡をとるなどの対応を行っていません。

同月下旬、申立人が B 課に来課され、同課から A センターへの連絡により、本件事故の被害者を認識しました。そこで、その日に A センターから申立人に架電し、怪我の状況や本件事故の概要を確認し、過失相殺を含めて保険会社等と相談する必要があることから、後日連絡する旨伝えました。

同年10月上旬、Aセンターから申立人に架電し、申立人の居住するマンションの管理組合事務所にて本件事故について話し合うことになりました。この際、職員3名が出席する旨お伝えしました。

同月中旬、申立人と面会し、治療費については、まずは本人に負担していただくが、後日賠償金を算定するに当たって必要となるため領収書をすべて保管しておいていただくことなど説明しました。また、弁護士資格を有している市の道路等事故専門処理員（以下「専門員」という。）が同席することについても十分な説明を行いました。

同月下旬、歩行者用防護柵の設置を完了し、その後、歩行者用防護柵に反射板を設置しました。

同年12月上旬、申立人の代理人と示談交渉を行いました。過失割合については、専門員から、申立人が8割、市が2割との見解をお伝えしました。市が過失割合について説明したのはこの日が初めてであり、その時を含めて「市が全額負担」という説明は一切行っておりません。

以上のとおり、市としては、本件事故の被害者が判明してから速やかに申立人へ連絡を行うとともに、面会の際の訪問人数や専門員の同席など、必要な点については事前に説明し、申立人に配慮しつつ一貫した説明と対応を行ってきました。

オンブズマンの判断

申立人は、本件事故が発生してからの市の対応が迅速ではなかったと主張されていますが、市の認識を前提にすると、市としては、被害者が誰であることを認識したその日のうちに申立人に架電したことになります。

しかし、9月中旬に理事長から市に対して「住民の方が怪我をした。」との通報がされていることからすると、その時点で、市が管理する水路で事故が発生したこと、また、その事故には被害者が存在することは認識し得たはずですが、そうであれば、その時点で、怪我をした住民のことについて聴き取りを行い、怪我をした住民に連絡を取ることが望ましかったといえます。市が管理する公共物で事故が発生したということは、市としては看過できないはずですが、市においては、水路への転落といった市が管理する公共物における事故については、市民の方からの通報がなければ、事故の発生を認識することが困難なケースがほとんどですが、通報により事故の発生を認識したのであれば、直ちに被害者の状況を含めた事故の概要の把握に努めるべきであると考えます。

以上のような事実を踏まえると、市の対応が迅速であったとは評価することはできません。申立人が市の対応が迅速性を欠くものと感じられたのは理解できます。

事故現場における対応については、確かに、市は通報があった翌日には、事故現場にカラーコーンを2基設置していますが、その設置の仕方は、本件水路の蓋がけされていない部分の手前に、そのままカラーコーンを設置しただけです。2基のカラーコーンの設置も明るい時間帯なら一定の効果はあるでしょうが、深夜、事故現場周辺の街

灯が薄暗い状況の中において、それがどれ程の効果があるのか、事故対応として十分なのか、疑問に思わざるを得ません。また、カラーコーンの設置から歩行者用防護柵の設置までに1か月余り要していますが、より安全性の高い対応策から順次検討した結果ではあるとしても、市民感覚としては、コンクリート水路で落差が1m以上あり、落ちれば大怪我の可能性が大きい現場の状況を前にして、果たしてその対応が迅速であったのか疑問を感じます。事故防止策の検討に時間を要するのであれば、なおさら、その間の応急的な対応が事故防止策として十分なものでなければなりません。

以上のことを踏まえると、市の事故発生後の現場における対応は、迅速かつ適切であると評価することは困難であると考えます。

また、申立人は、市の説明する内容が一貫していないと主張されています。申立人が主張する事実を前提にすると、統一的な方針が定まっていなかったのではないかとの印象を受けますが、市の回答を見れば、その方針は一貫しているように思われます。ただ残念ながら、市のそのような方針は申立人に対しては伝わらなかったようです。市の方針が市民に明確に伝わるよう、説明方法等を改めて検討の上、このような行き違いが生じないように、その再発防止に努めていただきたいと思います。

申立人のように事故に遭遇された方は、身体的にはもちろん、精神的にも苦痛を抱えている場合が少なくありません。市においては、今回の申立てを踏まえて、相手方に配慮した上で、より一層丁寧な対応を心がけていただきたいと思います。オンブズマンとしては、市と申立人との交渉が円滑に進み、この問題が早期に解決することを切に願います。

(5) 国民健康保険料の度重なる算定誤り（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 27 年 6 月中旬、市から国民健康保険料（以下「保険料」という。）の決定通知書が届いたが、私の配偶者（外国人）は私の扶養となっているにもかかわらず、保険料が高く算定されていた。この件に関しては、一昨年、昨年にも同様のミスがあったため、その都度、当時の担当者と話をしたが、その際、昨年の担当者は、「前担当者から引き継いでいなかった。」など言い訳を繰り返すばかりであったものの、「平成 27 年度分はミスがないように徹底します。」と言っていた。それにもかかわらず、今年度もミスしており、同様のミスがもう三度目にもなる。

同様のミスが繰り返される原因を説明してほしいし、同様のミスが生じないように改善してもらいたい。

市からの回答

この度は、度重なる事務処理ミスにより、申立人に大変不快な思いをさせたこと、過去 2 年間に於いても同様のミスを繰り返しており、申立人に対して多大なる迷惑をおかけするとともに、改善がなされなかったことで市の業務に不信感を抱かせたことに対し、心よりお詫び申し上げます。

保険料の算定については、6 月初旬の所得確定を基に国民健康保険（以下「国保」という。）電算システム上の自動計算により確定しますが、外国人については税情報が連動しておらず自動的に確定されないため、担当者が国保電算システムに直接入力して確定させる必要があります。

その入力・確認作業において、一昨年度、申立人の被扶養者の所得確認を見落とし、入力漏れによる保険料の算定誤りを生じさせてしまいました。そこで、昨年度は、前年度の外国人リストの個人ごとの備考欄（以下「備考欄」という。）に注意事項を記載し、それを確認しながら入力作業を行うなど改善を図りましたが、申立人の配偶者が被扶養者との注意事項を見落とし、一昨年度と同様のミスを繰り返してしまいました。本年度においても、複数の担当者による二重チェックをしていたにもかかわらず、昨年と同様に備考欄の注意事項を見落とし、所得についての入力漏れという同様のミスを三度繰り返してしまいました。

今回の作業については、約 2,000 件の外国人リストを担当者 4 人で分割して、前年度の注意事項を記載したリストを確認しながら電算画面で確認することとし、事前に業務内容の打合せを行いました。異動後間もない不慣れな職員がいるにもかかわらず、各担当者の理解度の確認や本件のような注意事項についての情報共有の徹底が図られていませんでした。また、対象者の方の納入期間を確保するためには入力日や決定通知書の送付日を遅らせることもできず、時間外の電算システムの使用延長もできな

かったため、入力期間が4日間、1日あたりの作業時間が2時間程度と、職員が短期間・短時間で作業を行ったことも、算定料の誤りが生じた原因の一つと考えます。

今回の件については、保険料を決定する際の人的ミスが原因であり、すべて担当課の事務処理体制の問題と考えております。

今後については、①入力作業前の打合せにおいて、前年度の外国人リストの確認作業を行う必要性などを再確認するとともに、作業手順及び注意事項についての確認を徹底します。また、②現行のマニュアル（手順書）を見直すとともに、特別なケースの手順もマニュアルに追記します。さらに、③申立人の世帯のように外国人が被扶養者となっているなど、複雑な確認が必要な世帯を個別に抽出した「要注意リスト」を作成し、そのチェックを行います。④申立人の決定通知書については、個別に引き抜き、最終確認を行った後に発送することとします。

以上の項目を確実に実行し、事務処理ミスの再発防止に努めます。

オンブズマンの判断

保険料が国保電算システムと連動して自動的に計算される場合、算定誤りが生じることは通常は考えられないのに対し、外国人の保険料を算定するための確認・入力作業は、大きく三段階の手順を踏んで行われており、人の手による確認・入力作業を経るため、保険料の算定誤りが生じる危険性がある、ということになります。

何より問題なのは、備考欄に注意事項を記載するという改善策が講じられたにもかかわらず、なぜ同様の事務処理ミスが繰り返されてしまったのか、ということです。申立人から二度も指摘を受け、その都度今後の改善を約束していたにもかかわらず、担当課が同様のミスを三度も繰り返してしまったことについては、弁解の余地がありません。市も非を認めて率直に詫言っているところです。

市の回答を踏まえると、ミスが生じた原因は(a)事前の業務打合せが周到になされなかったこと、(b)短期間・短時間で人の手によって多大なデータの確認・入力作業を行わなければならないこと、(c)人為的ミスを防ぐために必要な二重チェックが機能しなかったことの三つが考えられますが、これらが複合した結果、本件のようなミスが三度も発生してしまったものと言えます。今後、本件のようなミスを繰り返さないためには、これらの三つの原因が複合しないようにしなければなりません。

市の回答には四つの改善策が示されています。人事異動があれば、担当職員の業務の習熟度に違いが生じるのは避けられませんから、①の改善策のように、担当者間の事前打合せにおいて、情報の共有や「前年度の外国人リストの確認」という作業がなぜ必要なのかについての意識の確認を徹底させることが重要になります。

②の改善策は、マニュアルのなかにさらにチェック機能を織り込むことにしたものだと思います。マニュアルへの追記によって、より特殊なケースの手順についても認識が深まりますから、ミスを防ぐ改善策のひとつとして期待できます。また、①の改善策である「作業手順及び注意事項についての確認の徹底」を促す工夫にもなります。

備考欄の記載だけに頼るやり方だけでは、昨年度だけでなく今年度もミスが生じたのですから、③の改善策のように、備考欄の注意事項を抽出した新たな「要注意リスト」を作成すれば、本件のようなケースの見落としが生じないようにチェックしやすくなります。市に確認したところ、外国人リストが年度ごとに変動するため、内容の確認が難しいことにも見落としの原因の一端があったようですので、注意事項を見落とさないための効果的な改善策であると期待できます。

市の改善策の①～③までが確実に実行されれば、本件のような見落としによる保険料の算定誤りという事務処理ミスは予防されうると期待できます。

④の改善策は、申立人個人に対する個別的な改善策ですから、やや特殊なものかもしれませんが、申立人に対する同様の算定誤りが三度も続いたという弁解の余地のない事態を招いてしまったことを考えると、同様のミスが生じない確実な方法として市が④の改善策を申立人に確約したことは十分に理解できます。

外国人の保険料算定については、短期間・短時間に大量のデータの確認・入力作業を行わなければならない以上、人為的なミスを完全になくすことは非常に困難なため、これまでよりも余裕を持って確認・入力作業とそのチェック作業を行えるようにすることが重要な改善策になるはずですが、したがって、暫定的な対策として、電算システムの使用時間の延長が望まれるので、他の担当課との調整が必要ですが、そのための努力を続けてほしいと思います。

さらに、抜本的な対策としては、外国人の保険料算定も自動計算されるように電算システムを再構築することが望まれます。

市の改善等の状況

マニュアルについては、入力確認する際の端末画面展開の方法及び特記事項の記載等、全てのケースに対応できるよう改訂しました。

外国人リスト全件を対象に相互のチェックを実施した上で、複雑な確認を要する外国人の被扶養者等を抽出した「要注意リスト」を作成しました。

入力作業前の打ち合わせについては、前年度リスト及び要注意リストと現行リストの照らし合わせた上で現行リストに注意事項の転記を行い、全体で読み合わせながら情報共有を図ります。

決定通知書については、個別に引抜き、作成した引抜きリストで最終確認を行った上で発送します。

(6) 生活保護費の支給方法の変更（要約）

苦情申し立ての趣旨

生活保護を受けており、保護費の支給日には、家賃分を市から直接不動産事業者に支払ってもらい、それ以外の分を銀行口座に振り込んでもらっていた。

ところが、平成 27 年 11 月分の保護費支給日、不動産事業者から電話があり、市から家賃が支払われていないことが分かった。すぐに担当者に連絡したところ、「貴方は働かないし、言う事を聞かないので、今回の保護費は支給していない。」などと言われたが、保護費を支給しないという話は事前に聞いていなかったし、私は実際には就職活動もきちんとして、少し前に就職もしたところであった。そこで、その旨担当者に説明したところ、後日保護費を支給してもらうことができたが、保護費を受け取るために窓口まで出向かねばならず、始めたばかりの仕事を休むことになってしまった。

保護費を支給しないのであれば、書面や少なくとも口頭で、事前に理由を明示すべきである。今回そのような事前の連絡がなかったことに納得できない。

市からの回答

本件において、保護費の支給日に、申立人及び不動産事業者の銀行口座に保護費が振り込まれなかった理由は、保護の廃止や停止などの処分によるものではなく、保護費の支給方法を、口座振込みによる支給から、窓口支給に変更していたためですが、支給方法を変更するにあたっての事前連絡を怠り、不安や混乱を招いてしまったことについて、深くお詫び申し上げます。

保護費の支給方法は、保護開始時は窓口支給となりますが、被保護者が銀行口座をお持ちであれば、被保護者の利便に資するため、2 回目の保護費支給からは原則として口座振込みに切り替えます。しかし、一度口座振込みに切り替えた場合でも、家庭訪問等によっても被保護者と会えないことが続く場合や査察指導員が被保護者と面談の上指導する必要があると認められる場合など、必要に応じて、再度窓口支給に切り替えることがあります。

申立人は、平成 23 年 4 月の保護開始時から心身ともに健康で稼働能力があると認められたため、保護開始当初より就労指導を続けてまいりましたが、就労に向けた積極的な取組みは見られず、就労には繋がっておりませんでした。そして、平成 27 年 10 月上旬、担当者が今後の就職活動について尋ねた際、申立人は、「仕事を探しても見つからず、求職活動を行うだけ無駄であるため求職活動を行わない。」旨の主張を繰り返されたため、担当者は就労支援員との連携が必要であると判断し、就労支援員と連携して就職活動に真剣に取り組むよう促しましたが、申立人は、「就労支援は無用である。自身で求職活動を行う。」と申し出られました。そのため、担当者から申立人に対し、今後の目標や具体的な活動内容を定めるために就職活動計画を明らかにす

るよう求めましたが、申立人はこれにも応じませんでした。

このような経緯を踏まえ、平成27年10月中旬、担当者と査察指導員で協議した結果、申立人は就労意欲に乏しく、就労に向けた指導を要するものと判断したため、再度来庁を求め、改めて就労指導を行い、自立の必要性について真剣に考えていただくとともに、今後の積極的な稼働能力の活用の定期的な確認を行うため、11月分保護費を窓口支給に切り替えたものです。このような経緯を踏まえれば、査察指導員及び就労支援員による面接及び指導が必要と判断し、支給方法を窓口支給に変更することは一般的な取扱いであって、問題はなかったものと認識しております。

しかしながら、本件において支給方法を変更する際の手続きには、以下のように不備があったものと認識しております。

支給方法を変更する場合には、一般に、被保護者及び不動産事業者等に対して、電話ないし家庭訪問等により口頭で、事前に連絡することとしております。ところが、本件におきましては、申立人及び不動産事業者への事前連絡を失念してしまい、扶助費支給日に、申立人より、保護費が支給されていないことについてのお問い合わせのお電話を受けてそのことに気づき、支給方法の変更についてご説明申し上げました。

市としましては、本件のような連絡漏れはあってはならないことであったと考えており、申立人には改めて深くお詫び申し上げます。今後は、このようなことのないよう、被保護者と十分な意思疎通を図るとともに、説明責任の徹底に努め、適正な保護制度の運用をこころがけてまいります。

オンブズマンの判断

支給方法を変更した理由と経緯は「市からの回答」に記載されています。変更には一応の理由があるものと認められますが、支給方法を変更したのであれば、事前にそのことを申立人らに連絡・通知する必要がありました。銀行振込みから窓口支給に変更をしたのであれば、申立人は受取りに来なければなりませんからなおさらのことです。申立人は、事前に変更を知らされていなかったことから、支給を止められたと考えて困惑したとしても無理ないところです。申立人が「保護費を支給しないのであれば、書面や少なくとも口頭で事前に理由を明示すべきである。」と主張されるのは当然であり、「市からの回答」においても「支給方法を変更する場合には、一般に、被保護者及び不動産事業者等に対して、電話ないし家庭訪問等により口頭で事前に連絡することとしております。」とあります。

本件においては、支給方法を変更したのに、事前の連絡・通知をしなかったということですから市の不備は明らかであり、市もこれを認めて謝罪しているところです。

「市からの回答」によると、本件は「事前連絡を失念」したもので、意図的なものではなかったということであり、「今後は、このようなことのないよう、被保護者と十分な意思疎通を図るとともに、説明責任の徹底に努める。」ということで、今後の改善に強く期待したいと思います。

(7) 保育料の算定誤り（要約）

苦情申し立ての趣旨

私の子（第2子）は、保育園に在園しているところ、平成27年度分の保育料の額が決定したとして、平成27年3月に市から決定通知が届いた。その後、4月分の保育料については、4月末に私の口座から引き落とされた。

ところが、同年5月、市から4月分の保育料については、過少請求だったので、本来請求すべきであった額と実際に請求した額の差額分を支払ってほしいとの連絡があった。保育料の額が決定したとして、いったん通知しておきながら、こちらに断りもなく、その額を変更して、差額分を支払ってほしいというのは、あまりに一方的である。

また、「督促状が届くことになるが、それは無視してください。」と言われたが、そもそも市のミスが発端であるにもかかわらず、そのような取扱いをすることにも納得できない。

市からの回答

平成27年5月、A区管轄の保育園に在園する園児4人の保育料について、軽減の要件に該当しないにもかかわらず無料・半額の処理がなされているとの指摘があったため確認を行ったところ、計60件の保育料の算定の誤りが判明しました。

保育所等に就園する園児の保育料は「子ども・子育て支援法施行規則の一部を改正する内閣府令」に基づき第1子、第2子が2人とも就園している場合は、第1子の保育料は満額となりますが、第2子については半額されることとなります。申立人世帯の場合、第1子が小学生、第2子が就園児であるため、保育料は満額となるべきところを、電算システムに間違った世帯情報を入力し、当該園児の保育料を半額として処理したものです。

このような算定の誤りが発覚したことから、保護者に対して電話連絡することとし、申立人世帯に対しても電話をし、今回の保育料算定の誤りについて謝罪と説明を行いました。「4月分の保育料を払わなかった場合にどうなるのか。」とお尋ねがありましたので、通常は滞納として処理をし、督促状を送付することになると説明し、また、発送する納付書は納期限を4月末として発送されるが、「それは無視してください。」と話しました。その後、正しい保育料に変更する事務手続きを行い、同年5月中旬で、保育料変更通知を送付しました。

例年、担当課内では、保育料を確定する際には、入園申込書と端末入力との突合せにより、保育料の算定入力に誤りがないかを全件チェックしているところですが、今回は、平成27年度から開始された「子ども・子育て支援新制度」への理解不足、また、これに伴い新たに導入されたシステム操作等に手間取ってしまったため、例年以上に

作業時間を要し、課内における全件チェックをしないまま発送してしまいました。

今後、保育料の算定にあたっては、入園申込書と端末入力結果の突合せを複数回実施するなどして全件チェックを徹底します。また、課内の職員に対して、「子ども・子育て支援新制度」における保育料の算定方法について、課内での研修等により熟知させ、制度理解の徹底を図ります。

督促状の送付については、保育料の徴収は、「指定の期限内に納付しない者があるときは…地方税の滞納処分の例により処分することができる。」（児童福祉法第56条第7項）とされており、地方税法第329条では、「納期限…までに市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しない場合においては…納期限後二十日以内に、督促状を発しなければならない。」とされています。そのため、本市においては、納期限を過ぎても支払いがない場合には、督促状を送付することとしていますが、本件では、納期限までに本来の保育料が支払われなかったのは、本市の誤りによるものですので、督促状を送付しないこととしました。

今回の保育料算定の誤りにより、多大な迷惑をおかけしたことについて心からお詫び申し上げます。

オンブズマンの判断

市の保育園の設置及び管理については「熊本市保育園条例」に規定があり、保育料については、「子ども・子育て支援法第27条第3項第1号に規定する内閣総理大臣が定める基準により算定した費用の額…とする」となっており、保護者の属する世帯の階層区分によって金額が決定されます。このように保育料の金額は、法令の規定によって決定されるものですから、市の職員においても変更することは許されず、算定誤りがあった場合でも、通知書に記載された金額ではなく、法令によって決められた金額が保育料ということになります。

そうであっても、市においては保育料を明示して保護者に通知するわけですから、間違いがあってはならないもので、保護者は、通知を受けた金額を保育料と信じて、支払いの計画を立てて、支払いをします。算定誤りがあった場合には、まずは、市においては、過誤を認め、保護者に対して謝罪と丁寧な説明を行い、納得を得ることが必要です。そして、原因を究明し、それを踏まえて、効果的な改善策を講じる必要があります。今回の保育料の算定誤りの原因としては、新たに導入されたシステム操作等に手間取り、例年以上に作業時間を要したという背景もありますが、詰まるところ、人為的ミスが発生させた職員の制度理解の不十分さと再チェックの体制がとられていなかったことに問題があります。それに対して、市においては、今後二度と同様の誤りを犯さないよう、体制の改善と職員の研修等を行うということですので、それに強く期待したいと思います。

算定誤り発覚後の市と申立人とのやり取りは、「苦情申し立ての趣旨」「市からの回答」にあるとおりです。申立人の苦情や不満は誠にございともであると思えます。

保育料を過少に算定して、その金額を通知したのは市の過誤によるものです。

申立人は、通知書に記載された金額を4月末に口座引落しによって支払いました。請求を受けた金額は支払済みである一方、差額分については請求を受けていませんので、申立人の認識においては不履行も滞納もありませんが、保育料は法令によって決められた金額ですので、市が算定を間違っただとしても、保育料が減額になるものではありません。改めて正規の保育料が請求された場合には、支払いに応じるほかありませんが、市においては、自らの過誤によるものですから、十分に申立人に説明し、納得してもらうように努力されることを希望します。

申立人とのやり取りの中で、市の担当者が「督促状が届くことになる」「それは無視してください。」と答えているようですが、この発言にはやや問題があるように思います。

「市からの回答」にあるとおり、法令には徴収・督促の手続が規定されていますが、これは通常原則的な場合の規定です。市に過誤や過失責任がある場合に、その不利益や負担を市民に転嫁するのは相当とは思われないので、本件において、市が督促状を送付しなかったのは是認できます。保育料等が市の過誤等によって納められなかった場合の対応の仕方については検討されることを希望します。

市の改善等の状況

保育料の算定誤りが生じることがないように、次のとおり改善しました。

- ・入所申込書と端末に入力した結果を複数回、複数人によりチェックすることとしました。
- ・担当者に多子軽減適用世帯情報の端末入力の際の留意点を周知し、操作に関する理解度の向上を図りました。
- ・関係職員に対し、子ども・子育て支援新制度の研修を実施し、理解を深めました。
- ・計画的かつ統一的な入退所業務の実施に向け、関係課との担当者会議を開催するとともに、情報共有を図りました。

(8) 体罰問題への教育委員会の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 26 年度、私の子どもが通う学校で、担任による体罰問題が発生した。

この問題について開催された臨時保護者会でのやり取りからも、保護者としては実際に体罰があったと思われた。しかし、学校側の回答は、「心配をかけたことに対してお詫びします。ただ、叩いたり、蹴ったり、精神的に抑圧した事実はありません。」というものだった。

そこで、教育委員会に対し、学校や教育委員会がこの件についてどこまで把握しており、それに対してどのように対応し、どのような効果を得たかを尋ねる質問状を提出したところ、「学校から体罰はないと聞いています。よって体罰の事実はありません。」とのことで、きちんとした調査に基づく回答であるとは思えなかった。

教育委員会には、本件についてきちんと調査したうえで、どのように認識しているか、どのような対応をとるのかについて説明してほしい。また、担任についても、矯正プログラムの実施や懲戒など、適切な措置をとってもらいたい。

市からの回答

教育委員会では、保護者から体罰等に関する訴えがあった場合には、①事実の正確な把握、②児童への影響の早急な把握、③教員の行為への厳正かつ慎重な対応を基本的な視座とし、対応することとしております。

本件においては、教育委員会に届いた、担任教諭の暴言や実態究明等の要望を主訴とする匿名の手紙で問題を認識した後、即日学校に情報提供を行うとともに当該学級の様子などについての報告を受け、その後も学校からの連絡・報告・相談を受けながら、全市的に行う体罰アンケートの他にも、学校独自のアンケートや児童への聞き取り調査の実施等を校長との面談等を通じて助言し、最終的には、これらのアンケートの結果を踏まえて、担任教諭から児童への体罰があったとの認識に至りました。

また、児童への影響については、複数の職員が、児童から、学級の様子について聞き取りを行って把握するとともに、必要に応じてそれぞれの児童に言葉をかけ、児童のケアを図りました。

担任教諭の指導方法については、以下のような方法で改善を図りました。まず、教頭から、担任教諭に対して、体罰も体罰と誤解されかねないような行為も絶対にしてはならないという指導を行いました。また、威圧的な荒っぽい言葉での指導についても、子どもたちにかかる言葉づかいや声の大きさ・口調等について、教頭が担任教諭と話し合いを行いました。これらの点については、指導後も、校長、教頭及び教務主任による校内巡視や張り付きを行うなどして継続的に確認を行い、改善を図っています。

そのほか、例えば宿題忘れの児童に対する指導方法についても、「罰そうじ」を課すのではなく、宿題忘れがなくなるような指導方法及び宿題の出し方が考えられないか、教頭が担任教諭と話し合いを行うなど、具体的な課題を示しながら、担任教諭の指導方法の改善を図ってきたところでした。指導方法改善のためのこのような対応は、夏季休業期間中から必要に応じて随時行っており、教育委員会も報告を受け、その方針が適切であることを確認してきました。

また、担任教諭が体罰を行ったことに対する措置について、教育委員会は、行われた体罰の態様、状況等を踏まえ、これまでの処分の前例等を鑑みた結果、懲戒処分には相当しないものの、嚴重に注意する必要があるものと判断し、校長に対して、担任教諭への指導を指示しており、既に校長から担任教諭への指導が行われています。

上記のような対応による改善状況については、担任教諭への指導後に実施した児童全員へのアンケートで確認しています。アンケートでは、3学期に先生からたたかれたという児童は0名、荒っぽい言葉で指導を受けたという児童が1名という結果が出ており、以前のアンケートと比較して担任教諭からたたかれたり荒っぽい言葉で指導を受けたりしたという回答が明らかに減少していることに加え、担任教諭の変容を実感として話す児童が増えているとの報告を受けていることなどを踏まえ、教育委員会としては、児童の状況は改善されていると判断しています。

また、担任教諭の指導方法についても、平成26年10月下旬以降毎日、廊下からの見守りや複数指導体制などの取組で確認し、記録も残しており、同年10月下旬以降、担任教諭による体罰はもちろん、体罰と誤解されるような行為もなく、威圧的な荒っぽい言葉での指導もないことを確認しております。

学校が臨時保護者会で説明した内容については、資料をもとに、年度始めから保護者会当日までの経緯について、いつごろ、保護者からどういう相談があったか、学校はどのような対応をしてきたかといった内容を中心に教頭が説明を行い、担任教諭からは謝罪と指導法改善の決意を伝えたとの報告を受けています。具体的にどのような言葉で説明が行われたかについては教育委員会として把握しているものではありませんが、学校も、教育委員会と同様に、本件において体罰はあったと認識しているものと考えております。

教育委員会に提出された申立人の質問状については、質問状の提出された時期が、体罰に関する措置として校長から担任への指導が行われた後であったこともあり、指導、改善後の学級についての説明を求めるものであると判断し、指導、改善後の学級の様子をもとに回答しました。「体罰が行われた事実はない」という表現は、校長から担任への指導後に実施したアンケートの結果を受けたものです。もっとも、前述のとおり、教育委員会としては、前期体罰アンケートの結果については担任教諭による体罰があったものと認識しております。したがって、質問状の趣旨が、本件全体を通じた教育委員会の認識について説明を求めるものであったとすれば、今回の回答は教育委員会の認識と異なるものです。今後は、保護者からの質問等の趣旨を取り違え、誤解を招くことのないよう、慎重な対応を心がけてまいります。

本件体罰問題自体に関する認識、対応及び今後の方針についての教育委員会の見解は上記のとおりであり、担任教諭への措置を含めて対応は適切に行われたものと考えておりますが、申立人からの質問状への回答内容については認識の相違があったものと思われまので、今後対応内容に関する問合せ等には丁寧な対応を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、体罰問題が発生した学級の児童の保護者ですが、担任教諭による体罰問題に対する教育委員会の姿勢と対応に納得できないとして苦情の申立てをされています。申立人は、質問書に対する教育委員会からの回答が、「学校による調査結果からも、体罰は行われた事実はない。」となっていたことから、教育委員会においては、きちんとした調査を行っておらず、担当教諭による児童への体罰の事実を認めていないのではないかという疑問を持たれているようです。

しかしながら、オンブズマンに対する「市からの回答」によると、教育委員会は、調査の結果、担任教諭による児童への体罰はあったと認識しており、体罰の態様、状況等を踏まえて「校長指導」が適切であると判断して、指導を行ったということです。どのような処分を行うかは、体罰・暴言の内容や行われた状況、行為者の反省態度、前例などとの均衡、公平性などを総合的に勘案して、教育委員会がその裁量によって決定するものですから、その内容の是非については、オンブズマンとしては意見は差し控えます。しかしながら、体罰についての情報を入手してからの教育委員会の対応や小学校に対する指導等については、不備があったとは言えないように思います。

処分後のアンケート調査の結果、「担任の先生からたたかれた」と及び「担任の先生にクラスの友達がたたかれているのを見た」と答えた児童はいずれも「0人」であり、教育委員会としては改善があったと認めています。なお、前回の聴き取りにおいては、半数が「担任の先生からたたかれたことがある」と答え、大多数が「クラスの友達がたたかれたりするのを見たことがある」と答えていたものでした。

ところで、申立人ら保護者による教育委員会への質問の趣旨は、担任教諭による不適切な指導について、教育委員会が把握している事実と対応、効果についての確認となっており、平成26年度のすべてが対象になっていると考えるのが素直な読み方だと思います。

ところが、これに対する教育委員会の回答は、「学校より、次のような報告を受けております。」「複数指導体制をとった職員は、『授業中に止めなければならない暴言や暴行はあっていない。他の学級で行われているような指導はあっている。』と言っている。また、学校による調査結果からも、教諭の体罰は行われた事実はない。」となっています。教育委員会は担任教諭による体罰はあったと認識しているところですが、この回答では体罰を否定していると受け取られかねず、誤解を招きやすい内容であったと考えます。

なぜ、このような回答になったのかについて、「市からの回答」では、質問状の提出された時期が、「校長指導」が行われた後であったこともあり、指導後のことについて説明を求めるものと判断したということですが、相当ではなかったと思います。

本件において、教育委員会が把握した事実や認識、対応および今後の方針等については、「市からの回答」に記載されているとおりですので、ご覧ください。

2 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 固定資産の現地調査時の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成27年12月下旬、私の自宅周辺で、市の車が5分くらいの間ゆっくりと移動、停車を繰り返して、車内から2人が自宅を見て何か調査をしているようだった。外にいた私の子どもは、その車の中から携帯電話で撮られたと言って怖がっていた。

同日、夫が市に問い合わせたところ、担当課から夫に連絡があり、デジタルカメラのバッテリーがなくなったため、代わりに携帯電話で撮影したということだった。

固定資産税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。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

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、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と地方税法に定められています。特に、土地は、評価基準に基づき、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。

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、事前連絡を要するものと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、ご理解いただきたいと思っております。

なお、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。



申立人宅周辺の地域（以下「本件地域」という。）は、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、その変化も著しい地域であるため、特に賦課期日時点での用途を確認する必要があるとあり、賦課期日である1月1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。今回の調査は道路から土地について行うものであり、事前の連絡は行っていません。

本件の現地調査については、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。その際、デジタルカメラのバッテリーが消耗し、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ところ、現況確認による課税資料の収集として、目視での現地調査では資料として不十分であると考え、やむを得ず職員の私用の携帯電話で残りの土地の撮影を行いました。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。

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。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

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。

まず、「市からの回答」によると、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までは考えられず、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。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。

次に、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。しかしながら、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し、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、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ないことがないよう、今後の市の対応を見守りたいと思います。

(2) 土地売買契約時の約束不履行（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 25 年 11 月中旬、担当課から、道路の施工（以下「本件事業」という。）のために市内にある私の土地（以下「本件土地」という。）を譲ってほしいとの申入れがあった。担当者との交渉の際、①金融危機時の救済方法について考えてほしい、②譲渡の際に生じる残地について、市が隣接地権者等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。）を提示して回答を求めたところ、「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、その口約束を信じ、同年 12 月中旬、市と本件土地の売買契約を締結した。

同月下旬以降、担当者等に対し、電話や手紙で幾度も二条件についての回答を求めたところ、市は、文書を 2 回送付してきたが、その内容はいずれも二条件についての問合せにきちんと答えたものではなかったため、再度手紙を送付したが、いまだに回答せず無視し続けている。市は、早急にきちんとした回答をすべきである。

市からの回答

平成 25 年 8 月上旬から同年 12 月中旬にかけて、担当課の職員が、申立人に対し、本件事業に関して用地交渉を重ねたところ、金融危機時の契約代金等の救済方法や残地の扱いについてのご質問がありました。そのため、金融危機についての回答は困難であること、また、残地についても価値が下がる分の補償を行うこと、隣接地権者へ買取りの希望を確認したが希望はなかったこと、今後も隣接地権者等への紹介等を行うが、残地の斡旋ができるという保証はできないことなどをその都度説明した上で、申立人と本件売買契約を締結しました。

後日、申立人から電話でお問合せがあったため、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 月下旬、本件土地の所有権移転登記を完了し、同年 3 月中旬、売買契約代金及び残地の補償金を支払いました。

同年 9 月中旬、申立人より市長及び職員宛で二条件などについての確認の手紙が届いたため、過去の経緯を確認するとともに、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。

同年 10 月下旬、申立人から A 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、手紙は届いているが、内容については周囲へ聴取した上で回答を準備中であ

ること、11月上旬頃に文書での回答を予定していることを伝えました。

同年11月上旬、申立人に対し、Bセンター扱いの文書により、土地売買契約書に基づき説明を行った上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。

数日後、申立人より市長宛の手紙が届き、その内容は、Bセンター扱いの文書について、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のご意見などであったため、同年12月上旬、市長名の文書にて、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などを回答しました。

市長名の文書を発送したとほぼ同時期に、申立人より新市長宛の手紙が届き、金融危機時の救済方法について回答がないのはなぜかについてお問合せがありました。

同月下旬、申立人よりC課へ、12月上旬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月上旬、申立人より、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、二条件についてのご意見やお問合せなどが記載されていたため、同年7月上旬、市長名の回答文書を送付させていただきました。

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。

以上のとおり、金融危機時の救済方法については、市としては回答できかねる旨を契約締結前から口頭や文書にて回答しており、残地についても、売買契約締結の際に、斡旋の保証はできない旨説明し、その後も隣接地権者等を買取交渉を行ったものの、現在のところ買取りの希望がないことも回答しました。今後、残地の買取りのお申し出があれば、申立人に連絡させていただきます。

オンブズマンの判断

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。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。

申立人と市と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上で対応を検討されるのが相当だと考えます。

隣接地権者への残地購入の働きかけについては、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、市が近隣の地権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ので、これについては、市の対応に問題はないように思います。

申立人の手紙に対して市が回答までに要した期間をみますと、平成26年9月中旬の市長宛の手紙に対する回答は同年11月上旬の文書、同月中旬の市長宛の手紙に対する回答は同年12月上旬の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せんが、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月上旬の新市長宛の手紙、同月下旬のC課宛の手紙、同27年3月下旬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おらず、申立人が「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。

(3) 生活保護に関する市の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成 27 年 2 月から生活保護を受給していたところ、同年 6 月頃、交通事故に遭い、相手方から、数千円程度の慰謝料の支払いを受けた。すると、同年 10 月頃、担当者から、慰謝料は市に返還するようとの指示を受けた。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。返還しなければならないのの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。

市からの回答

生活保護法（以下「法」という。）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」（以下「手引き」という。）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当たっては、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、申立人が主張されるとおり、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上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 月上旬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 月下旬、「手引き」に従い、「手続上必要である」旨説明した上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。その翌日、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当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。

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、「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。

オンブズマンの判断

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ぬ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せんが、「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う誓約書であれば、「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「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、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。

市の改善等の状況

誓約書の文面や手引きの改定については現在検討しております。

今後、マニュアル等の整備が整い次第ケースワーカーへの周知を行っていきたいと考えております。

(4) 生活保護の葬祭扶助に関する説明等（要約）

苦情申し立ての趣旨

夫の親（以下「親」という。）は、平成 27 年 5 月から生活保護を受けていたが、入院先から余命を告げられたので、担当課に葬祭扶助について問い合わせたところ、「葬儀社の方はわかっているので大丈夫です。21 万円程度は出ます。」との説明を受けた。その後、同年 8 月に親は他界したので、葬儀社に対して、保護の範囲内で葬儀を行ってほしい旨依頼し、担当課には親が他界したことを連絡した。ところが、担当課からは、私の夫が市に住んでいないので、市からは保護費は出ないと説明された。

また、同年 5 月末には通帳を持参し、担当課からは 7 月分の保護費から口座振込みによる支給になると説明を受けていたが、親が他界した後、身辺整理のため親の通帳を見てみると、7 月分の保護費が振り込まれていないことが判明した。担当課に尋ねると、親が死亡しているので支給できないとのことであった。

担当課の無責任な発言や 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。

市からの回答

平成 27 年 8 月に申立人から電話があり、親の余命が 2～3 週間であると医師から診断を受けたので、親が亡くなった場合、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を説明しましたが、これは、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。

同月中旬に申立人から親が死亡したとの電話連絡があり、葬儀執行人が誰であるかなどの状況を聴取したところ、申立人の夫が葬儀執行人になるとのことでした。葬祭扶助の実施責任は葬儀執行人の居住地となると、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 市が葬祭扶助の実施責任となる旨をお伝えしました。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は謝罪しましたが、申立人から理解を得ることができませんでした。

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、葬儀執行人等の詳細を把握した上で説明していくことといたします。

7 月分の保護費については、以下のとおり支給することはできません。

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、課内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 月下旬に申立人が来所された際に上記書類の提出が必要である旨説

明しましたが、6月上旬は「口座振込支払依頼書」のみの提出で、「通帳の写し」については7月中旬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をすることができませんでした。

9月中旬に申立人より電話があり、7月分の保護費の支給について相談を受けましたが、生活保護の受給権は一身専属性を有しているため、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とともに、今後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

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となります。しかしながら、担当者は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、以前から申立人が親に代わって担当課とやり取りを続けており、また、親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。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。

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、葬儀執行人等の詳細を把握した上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。

7月分の保護費についてですが、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。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の印象を受けます。

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。

未支給の保護費の取扱いについては、昭和42年5月24日最高裁大法廷判決が「保護受給権…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し…、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…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。」としています。

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、親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、市の対応が判例に適合している以上、市の対応に不備があったとは言えないと思います。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 入札説明書の記載（要約）

苦情申立ての趣旨

市の工事の業務委託に係る入札に参加したところ、当社の入札価格は、入札参加者の中で最も低い価格であったため、当社が落札するものと思われたが、配置予定技術者（現場技術員）の直接雇用が確認できないとの理由で入札は無効とされた。しかし、入札資格として、配置予定技術者（現場技術員）の直接雇用の確認が必要であるということは、入札前に配布されていた入札説明書には記載されていなかった。

透明性の観点からすると、入札資格に関する重要な事項であれば、あらかじめ入札説明書に記載しておくべきである。

市からの回答

申立人の入札価格は、失格者を除く入札参加者の入札価格のうちで最も低い価格であったため、申立人を落札候補者とし、その入札参加資格の有無について確認を行いました。申立人の申請書に記載されていた配置予定技術者（現場技術員）が、工事競争入札参加資格審査申請書に併せて提出された申立人の技術者調書に記載がなかったため、競争入札参加資格の条件を満たすことができないとして、申立人の入札を無効としました。

そもそも、直接雇用の条件を付しているのは、入札参加資格審査申請書の一部である技術者調書（技術者名簿）に登載されていない者を配置予定技術者として入札に参加することを認めた場合、履行開始時に当該技術者が配置されないおそれがあり、確実な履行の確保という点で問題があると考えます。

直接雇用の条件を入札説明書に記載していないのは、以下の理由からです。すなわち、入札参加条件における配置予定技術者は、2年ごとに行う入札参加資格審査において各業者が提出した技術者調書（技術者名簿）に登載されている者をいいます。これらの技術者は、保有資格と雇用の事実について本市の確認を受けた者であり、技術者調書（技術者名簿）については、雇用、離職、資格の追加等の事実があった場合、速やかに変更を届け出ることとされています。

このように、入札参加条件における配置予定技術者が、入札参加者に直接雇用されている者であるべきことは、発注者である市及び入札に参加する業者双方にとって、当然のこととして認知されているものと認識しています。

したがって、配置予定技術者（現場技術員）は、技術者調書（技術者名簿）に登載されている者であるとの前提があるため、入札公告や入札説明書においては「配置予定技術者（現場技術員）が入札参加者に直接雇用されていること」との記述は行っていません。

オンブズマンの判断

配置予定技術者（現場技術員）の直接雇用という条件は、入札説明書に記載されていないのは確かですが、なぜこの条件が入札説明書に明確に記載されなかったのが問題になります。

市の回答によれば、配置予定技術者（現場技術員）は、技術者調書（技術者名簿）に登載されている者であるとの前提があるために、入札公告や入札説明書においては、「配置予定技術者（現場技術員）が入札参加者に直接雇用されていること」という記述はない、ということです。そうなると、問題は、配置予定技術者（現場技術員）は、技術者調書（技術者名簿）に記載されている技術者に限られているという前提は入札参加業者にも当然に知られているのかどうか、ということになります。

有資格業者の技術者調書（技術者名簿）に登載されているのは、その業者に直接雇用されていることと専門資格を保有していることを確認された技術者だけですし、市の説明にあるように、雇用、離職、資格の追加等の事実があった場合は、速やかに変更を届け出ることになっていますから、技術者の変更は直ちに技術者名簿に反映されることとなりますので、技術者名簿に対する市の信頼性は常に担保されていることとなります。

このように、入札参加資格審査の一環として、専門資格と直接雇用を確認された技術者だけが技術者調書（技術者名簿）に登載されているのであり、その内容に変更等があれば業者が速やかに届け出なければならないのですから、技術者調書（技術者名簿）に登載された者が配置予定技術者になることは、入札参加資格が認められるための当然の前提となっているという市の説明は、よく理解することができます。

技術者調書（技術者名簿）に登載されていない技術者を配置予定にして入札参加資格の確認を申請しても、その技術者はあらかじめ直接雇用も専門資格の保有も確認されていないのですから、その配置予定技術者ではそもそも入札参加資格条件を満たしていないこととなります。技術者調書（技術者名簿）に登載されていない技術者を配置するのであれば、事前に変更手続きを済ませておく必要があります。そのような手続きがなされていなければ、入札参加条件を満たしていないと判断されても仕方ないと言わざるを得ません。

直接雇用という条件と専門資格の条件を満たした技術者だけが技術者名簿に登載されていることは入札参加資格審査によって経験されたことですし、入札説明書に記載されていないから、配置予定技術者が直接雇用という条件を満たさなければならないことを認識できなかったという申立人の主張には無理があると言わざるを得ません。

それでも、今後も同じような行き違いが生じないとも限りませんので、配置予定技術者は、入札参加業者に直接雇用されているという条件を再確認する意味で、入札説明書の中などに、この条件について説明しておくことが望ましいのではないかと思います。

市の改善等の状況

平成 28 年 1 月に受付を行った業者登録の追加申請の申請要領に、「技術者調書（技術者名簿）に登載されていない技術者での受注はできない。」旨を追記しました。平成 28 年度に行う業者登録の本受付申請の際にも同様の表記を行う予定です。

(2) インターネットによる法人代表者名の検索（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 4 月中旬、私が代表を務めている NPO 法人（以下「A 法人」という。）の法人市民税の件で B 課に問合せの電話をかけ、C 氏、D 氏、E 氏の順に話をした。電話でのやり取りの中では、職員を厳しく叱責する場面もあったが、ひとまず話を収めることにして電話を切った。

ところが、その後 A 法人のホームページを確認していたところ、市のパソコンから A 法人のホームページにアクセスした履歴が残っており、それが私の個人名を検索エンジンで検索して A 法人のホームページに行き当たったものであること、アクセスされた時間帯は B 課との電話の最中であったことが分かった。

そのため、私に厳しく叱責された職員が、私がどんな人物か調べるために私の個人名を検索したのではないかと思い、F 課に電話をして調査を依頼したところ、「B 課にその旨を伝え、B 課から連絡させる。」とのことで、ほどなく B 課から電話があり、D 氏が、私の個人名を検索したことを認めた。

法人の件で話をしていたのに、法人とは別の私個人の名前を検索されたことに納得できない。

市からの回答

市においては、熊本市個人情報保護条例（以下「条例」という。）を制定するとともに、各職員が利用する端末には必要最小限の権限のみを持たせることとし、各部署の所管する事項に関する個人情報以外の、業務に不要な個人情報に関してはアクセスできないシステムを構築する等して、個人情報の保護を図っているところです。

本件においては、申立人が主張されているとおり、A 法人の法人市民税の件で苦情のお電話があり、申立人とお話をする中で、申立人個人の氏名をインターネット上で検索したものです。しかし、職員のこのような行為は、以下に述べるとおり、個人情報保護の観点から問題のあるものではありません。

まず、申立人は、「法人とは別の、私個人の名前」を検索されたと主張しておられますが、法人の代表者に関する情報については、この情報が法人の保有する文書に記載されている場合には、代表者個人の情報であると同時に、法人の情報にあたるかと考えております。本件では、A 法人の法人市民税に関して苦情を受けたため、当該法人について正確に把握して対応する必要があったところ、熊本市 NPO 法人認証等ホームページ内において代表者名が記載されていたことから、法人の情報の一部として申立人の個人名を検索したものです。

また、上述のとおり、市においては、条例を制定し、市による個人情報の収集、保有、利用等について定めているところですが、本件のように、法人市民税について、当該

法人の代表者から問合せを受けている場合に、当該法人の代表者名をインターネット上で検索することは、条例上禁止されているものではありません。すなわち、条例第2条第1号は、「個人情報」について「個人に関する情報で、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るものをいう。ただし、法人その他の団体に関して記録された情報に含まれる当該法人の役員に関する情報を除く。」と定義しており、本件のように法人の情報として記載されている代表者名などの個人名は、条例上の個人情報に含まれません。

なお、仮に本件において申立人の個人名が個人情報に当たるとしても、以下の通り、その情報をインターネット上で取得することは適法に認められます。すなわち、条例第7条第2項は、「個人情報を収集するときは、本人から収集しなければならない。」とし、市が個人情報を収集する方法を原則として制限する一方、「ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りではない。」とし、一定の場合にはこの制限を適用しないこととしています。そして、同項第3号は、「出版、報道等により公にされているとき。」と定め、公にされている個人情報については収集の方法を制限しないこととしています。ここにいう「公にされているとき」とは、収集しようとする個人情報が、出版、報道等により不特定多数の者の知り得る状態になったときをいい、「出版、報道等」には、公開の講演会や演説会における発表、不動産登記簿の閲覧のように何人も知ることができる制度を含むもので、インターネット上に公開されている情報も、ここに含まれます。したがって、本件のように、インターネット上で公開されている情報を取得する行為は、それ自体が禁止されているものではありません。

以上のとおり、法人市民税について、当該法人の代表者から問合せを受けている場合に、当該代表者名をインターネットで検索することは、個人情報保護という観点からは何ら問題のない行為であり、本件における職員の行為には問題がなかったものと認識しております。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答に照らすと、本件で検討すべき論点は、市が、NPO法人の代表者と、当該NPO法人の市民税について話をするにあたり、インターネット上で当該NPO法人の代表者名を検索することに問題がないかどうか、です。

この点について、申立人は、「法人の件で話をしていたのに、法人とは別の私個人の名前を検索されたことに納得がいかない」と主張しておられます。

これに対して、市は、「法人の情報の一部として申立人の個人名を検索した」と主張しています。申立人はA法人の代表者を務めておられるとのことですが、法人の代表者に関する情報が法人の情報の一部をなすことは明らかですから、申立人の氏名を、法人の情報の一部として検索したという市の説明を疑う理由はないように思います。

なお、市では、条例を定め、個人情報の収集、管理、利用について制限を設けて個人情報の保護を図っていますが、本件における申立人個人の氏名は、A法人と関連し

て問題とされている限り、条例にいう個人情報に当たらないことは市が主張するとおりです。また、インターネット上で申立人の個人名を検索した場合、市が意図した「NPO 法人代表者としての情報」以外の、「申立人のプライベートな情報」が表示される可能性もありますが、すでにインターネット上で公開されている以上、その情報は条例による保護の対象ではないということも、市が主張するとおりです。

以上のとおり、職員が申立人の氏名をインターネットで検索した行為は、市として業務遂行のために必要な行為を行ったに過ぎないと言わざるを得ませんし、先に見たとおり、その内容も条例に反して個人情報を不当に収集するものとは言えません。したがって、本件では市の業務に何らかの不備があったとすることはできませんので、申立人にもご理解をいただきたいと思います。

(3) 虐待児童の一時保護（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 5 月、A 所の職員から「子どもを一時保護している。状況を確認したいので来てもらいたい。」との電話があった。職員の話では、子どもにあざがあったため、子どもの通う学校から通報があり、それを受けて、子どもを一時保護したとのことである。確かに、私は子どもの頭にゲンコツをし、頬を叩いたことがあるが、反省の情を促すために行ったものであり、これはしつけの一環である。

親である私に対して事前の連絡もなしに子どもを連れて行ったことには納得できない。

市からの回答

虐待対応については、子どもの安全の確保を最優先する必要があるため、保護者に同意を得ないまま A 所にて事情聴取する場合があります。

今回の場合、①申立人の子（以下「本児」という。）には、申立人からの暴力により複数の傷があったことが明らかであること、②本児が申立人を怖がる上、申立人に本件（申立人からの身体的虐待事実）が明らかになったことを知られることを極端に恐れていること、③これまで日常的にしつけと称した暴力が行われてきたことがうかがえることから、本児を虐待被害児童と認め、A 所に移送した上で、事情聴取しました。

本児が A 所に到着後速やかに、申立人に事実確認をするために架電し来所を促したものの、申立人は虐待行為を認めるも、反省の弁等はなく、また、本児が虐待を受けていることが明白であり、かつ、申立人の電話での通話の状況から、このまま本児を帰した場合の安全性が危ぶまれたことから所内で検討し一時保護したものです。

本児を虐待被害児童と認め、本児の身体の安全を最優先し一時保護したことについては、諸規定に即した対応であり、適正であると判断します。

オンブズマンの判断

申立人の言われる「子どもを連れて行った」とは、A 所が本児を一時保護するかどうかを決定する前に、事情聴取のために本児を連れて行ったことを意味していますが、本児の A 所への送致と一時保護の決定に親への事前連絡と親の同意が必要なのかどうかが問われます。

虐待児童を一時保護するということは、親から子どもを引き離すことですから、一時保護は原則として子どもと親の同意を得て行う必要があります。いずれ子どもを家庭に復帰させることが予定されているのが普通ですから、親子の一時的な引き離しには親の同意があることが望ましいのは疑いありません。しかし、そうは言っても、親

が子どもの一時保護に常に同意するとは限りません。そのような場合でも、子どもをそのまま放置すれば子どもの福祉が害されると認められる場合には、親の同意がなくても、一時保護することが認められています。身体的虐待によって子どもの命の安全が脅かされている場合はその典型です。一時保護に親の同意が得られていなかった場合にも、事後的に速やかに一時保護について説明して、親の理解と同意と協力を得る必要があります。子どもの最善の利益の実現と親子関係の望ましい回復のためには、親と協力する関係をできるだけ早く作ることが重要になります。

今回の場合、本児が学校に登校した時に、学校は「口元が切れ、顔面がはれ、太股に発赤が見られた」ことを確認しています。学校が本児のこのような身体的外傷に気付いてから、区役所に連絡し、区役所の職員も本児と面接して虐待事実を確認しています。本児がA所に移送されたのは、本児にとって安全が確保されるA所で事情聴取する必要があると判断されたからです。その理由は、市の回答のとおりですが、申立人が同席した場所では本児の本心を聴き取ることができないと判断したのには十分な理由があると考えます。したがって、A所による本児の事情聴取のために、本児をA所に移送すべきと判断したのも妥当であったと言わざるを得ません。

子どもがいつもの時間に帰宅しなければ、親が心配するのも当然のことですから、事前に連絡もなく子どもをA所に連れて行ったことに納得できないという申立人の親としての思いは、十分理解することができます。そこで、事前連絡ができなくても、親が心配しないように、A所の職員は親に速やかに事後連絡する必要があるのは当然のことです。この点、A所の職員は、本児がA所に移送されてきて速やかに申立人に連絡したことが認められます。

また、①、②、③により本児を虐待被害児童と認め、本児を帰した場合の安全性が危ぶまれたことから、一時保護したとのことですが、②と③がなくて、①が一過的なもので、しかも親の反省があれば、本児の一時保護の決定はなされなかったのではないかと推測されます。しかし、子どもの安全と福祉を守ることがA所の職務上の義務である以上、②と③はA所として看過できない重大な事態であると考えられたはずで、したがって、A所が本児を一時保護する必要があると判断したのは妥当であったと言わざるを得ません。

(4) 病院への指導（要約）

苦情申立ての趣旨

以前、漢方薬を飲んだ後に顔面にかぶれのような症状が出たのでA皮膚科で診察を受け、「湿疹」と診断された。しかし、私の症状は「湿疹」ではなく「固定薬疹」である。

そこで、私は再度A皮膚科を訪ねた。私が医学書等の根拠を示し、私の症状が「固定薬疹」であることを説明すれば、当然、A皮膚科も所見を改めるはずであるし、仮に、A皮膚科があくまで「湿疹」だと言うのであれば、なぜ「湿疹」という診断になったのか、なぜ診断内容と症状に違いがあるのかについて説明を受けたいと思っていた。そのような説明は、当然、インフォームドコンセントの一環として行なわれなければならないものである。

ところが、看護師から、「今日はどうしましたか。診断書のことですか。」と尋ねられ、私が「そうです。」と応えると、「診断書は書き換えません。」と言われ、診察を拒否された。

そこで、きちんと診察するように指導してもらうため、市に相談した。しかし、担当者のB氏は、「医師の診断に文句は言えない。」「インフォームドコンセントはこれから治療を行なおうとする人のためのもの。」「あなたは診断書を書き換えてほしいだけでしょ。」などと言って指導してくれなかった。

市には、A皮膚科医院に対し、私の診察を拒否してはならないときちんと指導してほしい。もし、それができないというのであれば、それが何故なのかきちんと説明してほしい。

市からの回答

市では、10年ほど前から申立人からの相談を受けておりますが、A皮膚科に関するご相談の内容は、一連の相談内容も踏まえ、概ね以下のようなものと理解しております。

- ① 10年以上前、化粧品の影響で顔の皮膚に変性をもたらしたため、B診療所を受診して治療を受けたが、間違った医療であったため症状が悪化した。
- ② あちこちの医療機関を受診したが、どの医療機関もダメで、A皮膚科を平成19年に受診した際の診断書にも、私の症状は薬疹なのに湿疹と記載されている。A皮膚科は当該診断書を薬疹と書き直さなければならない。
- ③ A皮膚科を受診しようとしても、「診断書の書き換えはしない。」と言って診てくれないが、私の症状からして診断書記載の病名は間違っている。診断を変えないならば、なぜそのような診断になったのか説明する義務、すなわちインフォームドコンセントをする義務がある。保健所は、A皮膚科へ受診に応じるように指

導してほしい。

なお、③に関して、これまで何回くらいA皮膚科を受診したのか、病状が変わって新たな治療を求めているということか確認すると、「10回程度は診てもらった。」「病状が変わって新たな治療を求めているわけではない。」とのことでした。

これらのやり取りを踏まえ、市は、申立人の相談内容について、「受診しようとしても診てくれない。」「インフォームドコンセントを求める。」とはおっしゃるものの、その真意は、診察や、診断書に湿疹と記載した理由の説明を受けるためではなく、診断書の書き換えを求めるために医師との面会を要望しておられるものと認識しております。

申立人が主張しておられる医師法第19条第1項が定める応召義務は、「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」というものであり、条文の文言から明らかなように、応召義務に反する場合とは、医師が「診察治療」を求められるも、正当な理由なく拒んだ場合に該当するものと解しております。

そして、すでに述べたとおり、市としては、申立人の真意について、診察や、診断書に湿疹と記載した理由の説明を受けるためではなく、診断書の書き換えを求めるために医師との面会を要望しておられるものと認識しておりますので、本件は、医師法第19条第1項を根拠としたA皮膚科に対する行政指導を行なうことはできないものと捉えております。

また、インフォームドコンセントとは、患者中心の医療を目指すことを目的として、患者が治療の内容等について十分な説明を受け、理解し、自らの意思に基づいて医療従事者と治療方針について合意した上で治療を受けていくという一連のプロセスのことを言い、医療法第1条の4第2項において、「医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない。」と規定されています。

インフォームドコンセントの考え方や法の規定に照らせば、医師は診断内容についてなぜそのような診断になったのかの説明をし、患者の理解を得るよう「努める」義務があるものと考えられますが、A皮膚科に確認したところ、申立人に対しては診断理由について繰り返し説明してきたとのことでした。また、A皮膚科から申立人に対し、診断書の書き換えを拒む過程で既に診断理由の説明がなされているものと推測いたしております。

したがって、本件では、A皮膚科はすでにインフォームドコンセントの一環として必要な説明をされているものと考えられ、再度の説明を拒まれたとしても、医療法第1条の4第2項に反するとはいえず、同条項に基づく行政指導もできないものと捉えております。

上記のような認識及び考え方については、申立人からの相談を受けるたびに繰り返しご説明してきたところですが、今後も申立人のご理解を得られるよう丁寧な説明に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、A皮膚科の医師に、医師法第19条第1項が定める診療に応ずる義務（いわゆる応召義務）の違反があるとして、行政指導をすべきであると主張します。ところが「市からの回答」によると、これまでの経緯や申立人の相談内容等から、申立人の真意は診察や治療を求めるものではなく、診断書を書き換えてもらうために医師と面会することを求めているものと判断したため、医師法第19条第1項を根拠として行政指導を行うことはできないものと捉えているということです。

それぞれの立場で見解の違いがあるのはやむを得ないところですが、市の判断は、申立人のこれまでのA皮膚科における診察のいきさつや市への相談内容等が基礎になっており、申立人の申立ての内容を考慮しても、市の事実判断とその判断過程に不適切な点は認められませんので、市の対応は相当であり、不備があるとは認められません。

インフォームドコンセントの意味については、「市からの回答」にあるのが一般的な解釈だと思います。そして、市では、A皮膚科に確認した結果、申立人に対しては診断理由について繰り返し説明をしてきたということであり、インフォームドコンセントの一環として必要とされる説明を行っていると考えられるということで、医療法第1条の4第2項を根拠として行政指導を行うことはできないと捉えているということです。

これも以前からの申立人の相談内容や市が得た情報等を根拠として、そのような判断に至ったと認められるもので、申立人の申立ての内容を考慮しても、市の事実判断とその判断過程に不適切な点は認められませんので、市の対応は相当であり、不備があるとは認められません。

(5) 営業行為への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市に対して、25年以上、私が特許を有する映像技術（以下「本件技術」という。）を市のイベントで使ってほしいと頼み続けてきたが、採用してくれない。理由を聞いても、「うちには合わないから。」とか、「登録業者として市に登録していなければ仕事の依頼はできない。」などと言うだけで、納得のいく説明が無い。私の提案は特許を持っている私にしかできないことで、登録は不要なはずである。本件技術を使ってくれない理由についてきちんと説明してほしい。

市からの回答

申立人は、長期間にわたって繰り返し、市に対して本件技術を火の国まつり等で用いるよう求めてこられました。火の国まつりにおいて行うイベント及びその実施業者等の決定権限は、民間主体の委員で構成されるA委員会にあり、市にはありません。したがって、申立人が市に対して本件技術の使用を求められても、市としては直接的にそれにお応えすることはできません。

また、火の国まつりにおけるイベント等の委託先は、業者名簿に登録された業者に限られております。これは、火の国まつりには市も補助金を支出していることなどから、事前に業者の規模や実績等を審査し、契約の相手方として問題がないかどうかを判断するためです。市は、申立人が主張されるような、特許を有することによる例外は認めておりませんから、申立人がA委員会の選考を受け、契約を締結することを望まれるならば、申立人も業者名簿に登録をしていただく必要があります。

ところで、A委員会の事務については、A委員会が設置するA委員会事務局（以下「事務局」という。）が行うこととされており、現在、B室が事務局を兼ねております。本件技術を火の国まつりで使用することに大きな意義があると認められる場合には、事務局からA委員会に対して本件技術の使用を提案し、A委員会の判断を仰ぐことはあり得ることでありますが、事務局としては、本件技術は火の国まつりの基調となっている「動」のイメージとの関連性も薄く、また、近年の先進的な映像技術に対する優位性も備えていないものと判断しており、事務局としての立場からA委員会に対して本件技術の使用を提案することも考えておりません。

以上のような理由から、市としては申立人のご要望にお応えすることはできないものと考えており、これまでも申立人に対してご説明してきたところです。

オンブズマンの判断

申立人は、本件技術の特許を取得しており、それは大変優れた技術であるので、「火の国まつり」等のイベントで市に使ってくれるように頼み込んでいるところ、市はこれに応じしてくれないということです。そこで、まずはその是非について検討します。

市は地方公共団体ですが、私人と対等な立場で契約を締結する場合には、行政契約であっても、私人同士の契約と同様に、「契約自由の原則」が適用されます。この原則は、契約を締結することも締結しないことも、当事者の自由な意思決定に委ねられるというもので、仮に、ある人が非常に優れた技術と特許を持っていたとしても、市はその人と契約をする義務はありません。そこで、市民が市に対して一般的な営業活動を行った場合に、市がこれに応じなかったとしても、何も問題はありません。申立人が本件技術を使ってくれるように頼み込んだ場合に、市がこれを断り採用しなかったとしても、市には契約をしない自由がありますから不当とは言えません。

次に、申立人は、市が本件技術を使ってくれない理由についてきちんと説明してほしい旨要求しています。

ところが、市の回答によると、市は使用しない理由を申立人に対して十分に説明しているということです。詳しくは「市からの回答」に記載されていますが、その要旨は、①「火の国まつり」は、民間主体の委員で構成するA委員会が取り仕切るもので、そのイベントや業者の決定権限は市にはないこと、②A委員会が選考する対象業者になるには、市の業者名簿に登録する必要があるのに、申立人は登録していないこと、③B室の職員が本件技術の実物を見たが、「火の国まつり」等での使用には適さないと判断したということなどです。

市は、これらの理由を申立人に繰り返し説明し、また、選考されるための一般的な筋道についても説明しているとのこと。 「契約自由の原則」が適用されることを前提にすれば、市は説明を行っている認められ、その対応に不備はないものと考えます。

(6) 業務委託における責任者の変更（要約）

苦情申立ての趣旨

A社は、一般競争入札における総合評価型入札方法により落札した業務委託2件を市から委託されており（以下「本件業務委託」という。）、私は、本件業務委託の業務責任者として業務に当たっていたが、A社が私の異動をB事務所に申請し（以下「本件申請」という。）、平成27年4月、B事務所長（以下「所長」という。）が口頭にてその承認の旨を伝えたということであった。

本件業務委託の入札説明書（以下「入札説明書」という。）には、原則として履行が完了するまで業務責任者を変更できないとの記載がある。それにもかかわらず、市は、「病休、死亡、退職等のやむを得ない事由が生じたとき」にあたらぬのに業務責任者の交代について認めたものである。また、後任者については「同等以上の資格及び経験を有する者」との記載もあるが、後任の業務責任者は英会話や観光案内の経験・技能において前任の私に大きく後れをとっている。

市が、このような総合評価型入札のルールを無視した本件申請について承認したため、私は業務責任者から外れることとなってしまったので納得できない。

市からの回答

総合評価型入札とは、入札手続において技術提案書の提出を求め、その内容に基づき、入札者の提示する技術、専門的知識、創意工夫等と入札価格とを総合的に評価して落札者を決定するものです。

本件業務委託に関しても、「業務責任者（又は従事メンバー）は、原則として履行が完了するまで変更できない」という文言は、契約期間中に、理由も無くリーダー的存在である業務責任者が変更になることで、サービス低下を招かないように付された条件として、入札説明書に明記されたものです。ただし、「病休、死亡、退職等のやむを得ない事由が生じたとき」は、「当初の配置予定の業務責任者（又は従事メンバー）と同等以上の資格及び経験を有する者を配置」するとして「市長の承認を得た場合」に限り変更できる（以下「資格取得者要件」という。）旨の記載があります。

平成27年2月中旬、A社より、業務責任者である申立人の交替の申し出があり、同年4月中旬、「現業務責任者には、重大な規則違反があり、現任務を継続して任せられない事由が発生した」という理由に基づき、「管理体制見直しについて」（文書）とともに、業務責任者変更申請書（以下「申請書」という。）及び業務責任者届の提出がありました。そこで、B事務所において、「資格取得者要件」を満たすか否かについて検討した上で、同要件を満たすと判断したため、同日、所長の決裁を経て本件申請について承認しました。なお、現在のところ、提案内容の変更を申請する場合、決められた様式や手続きはなく、本件申請においては、所長が求めた申請書及び変更にか

かる業務責任者届の提出により、所長の専決事項として決裁したものです。

市としては、上記の経緯から、このままでは本件業務委託を円滑に行うことが困難であるため、申立人の重大な規則違反について確認した上で、「やむを得ない事由が生じたとき」にあたると判断したものです。

また、後任の業務責任者についてですが、本件申請においてA社から提出された申請書、業務責任者届及び「管理体制見直しについて」によると、業務責任者をそれまでの1名から2名体制へと変更されており、当該2名の経験等を考慮すれば、前任者と「同等以上の資格及び経験」という条件が満たされていると判断いたしました。

今回の申立てを受け、業務責任者や従事メンバーについて変更することの重要性をあらためて再認識し、その重要性に鑑み、B事務所においては、業務委託の入札時の業務責任者や従事メンバーの変更を申請する場合の手続等について必要と判断したものを定め、その適正な運用を図っていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立人は、①自分が業務責任者を交代させられたのは、社内事情によるもので「やむを得ない事情」に当たらない、②後任者は、経験・技能において自分より後れをとっており、「同等以上の資格及び経験を有する者」に該当しない旨主張するものです。

本件業務委託契約は、総合評価型入札により価格と品質を総合的に評価して落札者が選定されたもので、技術提案書の内容も評価の対象になっていますから、業務責任者（又は従事メンバー）は、原則として履行が完了するまで変更できないものとされています。その趣旨は、落札後に会社の都合で勝手に業務責任者（又は従事メンバー）を変更し、業務遂行能力が入札時より低下又は不十分になることを防ぐためのものです。原則的変更禁止と変更する場合の条件は、競争入札時における市長名義の入札説明書に記載があることから、市長が入札参加業者に課した付加的な義務で落札者に対して拘束力があるものと考えます。

入札説明書では、変更がやむを得ない場合として、「病休、死亡、退職等」が例示されていますが、その趣旨からすれば、例えば重大な規則違反のような場合にも、「やむを得ない事由」に該当することがあり、どのような場合に該当するかは、委託者である市が承認する際に、契約業務の円滑な遂行を考慮して裁量によって判断できるものと考えます。本件においては、「重大な規則違反」の程度が明示されていませんが、所長においてその内容を確認して、本件業務委託を円滑に行うためにはやむを得ないと認めたということですから、その判断が恣意的で明らかに誤りであると認められない限りは、これを是認するのが相当であると考えます。

また、後任者が1名であれば、後任者が経験・技能において申立人に大きく後れをとっているとの申立人の主張のとおりかもしれませんが、A社が提出した申請書によると、変更後の業務責任者は、統括責任者1名及び業務責任者1名の2名になっています。A社としては2名を合わせて評価すると申立人1名と同等以上の資格及び経験

を有することになると考えたようで、市も、2名の経歴等を考慮すれば要件を充たすと判断したものと思われます。その判断は市の裁量でできるものと解されますから、恣意的で明らかに誤りであると認められない限り、是認すべきものと考えます。

ただし、入札説明書には、市長の承認を得るためには「診断書その他市長が必要と認める書類を提出しなければならない。」と規定されていますので、口頭の確認だけでなく書類の提出をさせるなど、変更を申請する際の手続きに疑義がないように整備しておくことを希望します。

これまで、業務責任者変更の事例がほとんどなく、市においては手続の整備が十分ではなかったという問題がありますが、実体的要件は一応充たされており、承認の判断は市の裁量によるものですから、申立人の主張は認められないものと判断します。

(7) 老朽家屋に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

近所に屋根などが崩れそうな老朽化した民家(以下「本件家屋」という。)があり、西側は国道、南側は市道に接している。平成26年11月頃、本件家屋の横を通った際、屋根から木片が落ちてきた。そこで、市に「本件家屋にネットを張ってほしい。」と伝えたが「できない。」と断られ、市は、セーフティコーン(以下「コーン」という。)及び「頭上注意」と記載した看板を設置したものの、ネットは張ってくれなかった。

国道にかかる場所については、A事務所(国)に要望したところ、すぐに本件家屋の横の木を伐採したり、本件家屋にネットを張ったりするなどの対応をしてくれた。

本件家屋南側の市道を日常的に利用しており、このままでは通行に危険を感じるので、市は、早急に本件家屋にネットを張ってほしい。

市からの回答

老朽家屋に対する危険防止の措置についてですが、老朽化した家屋が周辺環境を害するおそれがある場合は、「熊本市老朽家屋等の適正管理に関する条例(以下「条例」という。)」に基づき、家屋等の所有者等に対して、適正な維持管理を行うよう助言、指導を行っております。また、家屋所有者により適切な維持管理が行われるべきものではありませんが、当該家屋が道路に面している場合は、道路管理者に情報を提供するとともに、通行人等に危害が及ぶおそれがあるときは、道路管理者と連携を図り、共同で応急措置などの対応を行っています。応急措置の必要性については、老朽の度合いと周辺への影響を考慮し、総合的に判断することとしております。また、老朽化により明らかに倒壊の危険性がある道路通行に支障をきたす場合には、通行制限を行うか否かの判断を行う必要があります。

本件家屋に対しては、申立人の通報を受け、B課とC課で連携して現場調査を行ったところ、構造耐力上の主要部分(屋根、外壁、柱等)に傾きや変形はなかったものの、建築部材の屋根瓦や軒裏の一部(国道側及び市道側南西角)については、老朽化による飛散や落下のおそれが見受けられました。

そこで、国道側については、A事務所に家屋の情報提供及び安全措置の依頼を行ったところ、国の措置として、平成27年5月下旬、本件家屋の屋根の国道側にネットが張られ、6月下旬、国道側にはみ出していた立木の枝落しが行われました。

一方、本件家屋の南側市道に面した箇所については、瓦等が落下した形跡もなく、老朽化した屋根瓦や軒裏の飛散や落下の危険性は低かったため、市道側については、通行者へ注意喚起の周知を行うことで道路の通行が確保できると考え、居住者との協

議内容にそって、本件家屋敷地内の市道側に看板及びコーンを設置することにより、近接して通行しないよう通行者への注意喚起を行った上、B課による現地パトロールを定期的に行っております。当該措置については、地元自治会にも報告して了解をいただいております。申立人に対しても、危険防止対策や注意喚起等を行うこと、市道側は本件家屋の出入口があるためネットを張ることは難しいことなどを説明しております。

また、本件家屋の南側市道にある既設電柱の移設の件で、仮設電柱を本件家屋の敷地内（市道側南西角）に設置する際、業者が破損していた屋根瓦や軒裏の一部を撤去したため、通行人等に危害を及ぼすおそれはより低くなったと判断しています。

なお、同年8月下旬の台風の接近に伴い、B課が、転倒のおそれのある看板は一時的に撤去し、コーンには飛散防止の土のうを追加するなどの対応を行い、台風通過後に確認したところ、国道側のネットと本件家屋の間に屋根瓦の一部が飛散していましたが、市道側には屋根瓦の落下はありませんでした。

本件家屋の管理に関しては、本件家屋の所有者は亡くなっておられるため、同年3月下旬、相続人に対し、条例第3条に基づき通知文書「建築物の適正管理について」を送付し適正な管理を促すとともに、土地所有者の親族である居住者の方とも協議を行っているところです。居住者の方が本件家屋の解体の意思を示されたものの、解体をする時期については、金銭面や相続による権利関係の問題から時間がかかるこのことで、現在のところ未定です。そのため、状態が改善されるまでの期間は、現状の応急措置を継続し、居住者及び本件家屋の相続人に対し、早期改善に向けた指導等を引き続き行ってまいります。仮に、本件家屋の状態が一向に改善されない場合には、居住者及び本件家屋の相続人において、具体的な応急措置（ネットを張る等）を実施するよう指導を行ってまいります。

また、市道の維持・管理に関しては、定期的にパトロールを行うとともに、今後、本件家屋の老朽化等が進み、破損物等により明らかに道路通行に支障がある場合には、当該破損物等の撤去及び通行制限などの現場状況に見合った安全対策を行います。

オンブズマンの判断

本件家屋は、築後数十年以上を経たと推定される相当老朽化した木造二階建ての建物であり、本件申立ての時点では、国道側及び市道側南西角付近は、屋根瓦や軒裏の建材の一部が強風等により飛散又は落下するおそれがあると認められるものでした。

平成26年11月以降、申立人から度々の苦情相談を受けて、市においては、本件家屋や本件家屋に接する市道の調査等を行い、本件家屋が「管理不全な状態」であることを認めて、市道側にコーンの設置と注意喚起のための看板を設置し、パトロールを定期的に行うとともに、居住者に対しても適正な管理を行うように助言・指導を行っています。居住者は家屋解体の意思を示しているものの、その時期は不明であるということです。また、市では地元自治会にも対応について報告をして了解を得ています。

老朽家屋等の適正管理については、平成26年4月1日から条例が施行されており、

市ではこの条例と道路法に基づいて、居住者への助言・指導や市道の安全管理を行っており、一応の対応はしていると認められます。

それでも申立人が市の対応に不満を持つのは、国道側の国の対応が、ネットを設置し、立木の枝落としを行うなど、危険防止のために迅速かつ十分に対応していると認められるのと比較すると、市の対応が不十分であると考えられるからです。

国はネットを設置したのに、市はなぜ設置しないのかという申立人の疑問は理解できます。これに対する市からの回答は、家屋等の適切な管理は本来所有者等が行うべきであると考え、屋根瓦や軒裏の建築部材等の飛散や落下の危険性の度合いは国道側に比べて低いこと、市道側には本件家屋の出入口があるためネットを張るのは難しいことなどの理由によるということです。これに加えて、苦情申立て後の平成27年8月上旬に、業者が本件家屋の敷地内に仮設電柱を設置した際、市道側南西角の老朽化した屋根瓦や軒裏の一部を撤去したため、市道側においては屋根瓦等の落下の危険性はさらに減少したという事情もあります。

条例によると、家屋等の適正管理義務は所有者等にあり、市は、管理不全な状態となっていると認めるときは、所有者等に対し、適正な管理の実施に関し必要な助言又は指導を行うことができ、必要な改善措置が講じられない場合は勧告することができ、正当な理由なくこれに応じない場合は、必要な改善措置を講じるように命ずることができるとなっています。そして、道路法によれば、市は市道を常時良好な状態に保つように維持し、修繕し、一般交通に支障を及ぼさないように努め、交通に危険性がある場合には、危険を防止するため、道路の通行を禁止又は制限することができます。

これらの市の権限のうち、どのような対策や方法を採用するかは、家屋の老朽化や危険の程度と指導等又は規制の必要性とを総合的に勘案して、専門家が適切に判断すべきものと考えます。市では、上記の諸事情から、現状では、居住者等への助言・指導とコーン及び看板の設置で十分であると判断したようです。

なお、同月下旬に県に上陸した台風の通過後の本件家屋や道路の被害状況をみると、国道側には屋根瓦の一部がネットと本件家屋の間に落下していましたが、市道側には落下していなかったということでした。業者が市道側の屋根瓦や軒裏の一部を撤去したことも幸いしたと思いますが、結果を見ると、市の対応が不十分だったとは言えないようです。市としては、一応やるべきことをやっており、市道側にネットを設置しなかったことをもって市の対応に不備があったとは認められないと考えます。

道路の通行の安全のためには、本件家屋を解体するのが確実な方法であり、居住者にもその意思があるようですが、土地所有者・建物所有者等の権利関係が複雑なため、その実行までには相当の期間を要するものと考えられます。そこで、当面の対策が必要ですが、市においては、状況に応じて居住者等に対する具体的な助言・指導や市道の安全のための対策等を行うということですので、それを期待したいと思います。

市の改善等の状況

本件家屋の劣化状況や道路通行の安全確認等のため、週一回定期的なパトロールを行うとともに、家屋に影響を与える可能性がある天候時もパトロールを行っています。また、居住者に対し、定期的に適正管理を促すための通知を行う等、指導に努めています。

今後道路通行に支障があると判断した場合には、早急に安全対策を行ってまいります。

(8) 道路新設による既存道路の遮断（要約）

苦情申立ての趣旨

私たちの住居は、東西に走る県道（以下「県道」という。）から南に延びる市道（以下「市道A」という。）を入ったところにある。そのため、市道Aは県道へ出るための重要な手段であったが、新たに整備されることになった都市計画道路（以下「新設道路」という。）が、南北に走っている市道Aを東西に横切るような形で、しかも市道Aより1.8mほど高く作られる計画であるため、新設道路の完成後、市道Aは、新設道路にぶつかるところで行き止まりになり、県道に出られなくなってしまうことが分かった。

居住地から県道に出るための道としては、市道Aの近くを市道Aと平行に走っている市道B（市道Aから約40m東）や市道C（市道Aから約55m東）が残される計画となっているが、いずれも市道Aより遠回りとなって不便になる上、出口が狭くて見通しも悪く危険である。

そこで、平成25年8月、市に対し、「市道Aを行き止まりにせず、今後も通れるようにしてほしい。」と要望書を提出した。

しかし、その後の度重なる交渉にも関わらず、市からの新しい提案もないまま、平成27年3月、市から、要望に応えることはできないと言われた。市のこのような対応に納得できない。

市からの回答

本件で問題となっている新設道路は、県において昭和44年に都市計画決定を行い、平成14年に事業認可を取得し、平成24年4月の市の指定都市移行に伴って市が事業を引き継いだものであり、早期の完成を目指して取り組んでいる路線です。

道路の構造に関しては、道路法第30条により、道路の構造の技術的基準は政令で定めることとされており、これに基づいて道路構造令（以下「政令」という。）が定められています。したがって、道路整備計画について周辺住民から要望等があった場合、まずは政令の定める技術的基準を遵守しながら要望にそった整備を行うことが可能であるかを検討する必要があります。

本件においては、新設道路の終点となる既存の交差点が市道Aより2.1m高い位置あり、しかも当該交差点から新設道路までの距離が約25mと近いことから、新設道路と市道Aが高低差を生じないようにするためには、交差点から市道Aに向かう新設道路を急勾配の下り坂にする必要があります。しかし、政令第27条第2項の解釈上、新設道路の勾配率には制限があり、急勾配をつけることはできないため、新設道路と市道Aとの間にはどうしても約1.8mの高低差が生じてしまいます。

申立人から要望書を受理した平成25年8月時点では、それを前提に、新設道路の

下にトンネルを設け、市道Aを県道につなげてほしいとのお話がありました。

しかし、本件においてトンネルを設置する場合、政令第12条に基づく基準等により、トンネル全体で最低でも約4.2mの高さが必要となる場所、市道Aと新設道路の高低差は約1.8mしかないため、トンネルを設置するためには、市道Aを現在より掘り下げ、さらに2.4mの高低差を確保する必要があります。そうすると、市道Aを掘り下げることにより、市道Aが現在接している私有地と市道Aとの間に段差が生じ、それらの土地の土地利用が大きく制限されることとなってしまいます。このように、トンネルを設置した場合、市道Aの隣接地の所有者の財産権に影響を及ぼすことが避けられず、そのため、市としては、本件ではトンネルの設置はできないと判断しており、平成26年8月に開催した説明会においてその旨ご説明したところです。

すると、同説明会において、申立人関係者から、「市道Aの約25m西側に位置する交差点から東へ向かって、新設道路を上げていけばよいのではないか。」といった意見が出されました。

しかし、政令第27条第2項により新設道路に急勾配をつけることはできないため、新設道路を市道Aに向かってあげることによって新設道路と市道Aとの高低差を広げたとしても、それだけでトンネルの設置に必要な高低差を確保することはできず、市道Aを掘り下げる必要があります。そうすると、結局隣接地の土地利用に影響を及ぼすことは避けられません。また、政令第27条第2項の解釈上、凹型縦断曲線（すりばち状の曲線）の底部付近には交差点を設けるべきではないと考えられているところ、本件では新設道路の終点となる既存交差点の西側に取り付いている既設道路も西へ向かって上がっていることから、交差点から東へ向かって新設道路を上げていった場合、交差点がすり鉢状の底部に位置することとなってしまい、政令第27条第2項に反することとなってしまいます。さらに、市道Aに向かって新設道路を上げた場合、市道B及び市道Cと新設道路の間に新たな高低差を生じ、市道B及び市道Cの沿線の土地利用が大きく制限されてしまうことも検証されています。

このように、交差点から市道Aに向かって新設道路を上げていくことが政令の趣旨に反するだけでなく、周囲に与える影響が非常に大きいという検証結果が出ていることも踏まえ、市としては、やはり交差点から東へ向かって新設道路を上げていくことはできないものと判断しており、これらの検討結果については、平成27年1月、同年3月に説明会を開催し、申立人への説明を行いました。

以上に述べてきたとおり、市としても可能な限り検討を重ねたものの、本件において政令が定める技術上の基準内でトンネルを設置することは実際上不可能であり、市としては、新設道路については現在の計画通りに整備を進めざるを得ません。

ただし、市道Aが行き止まりになることによる周辺住民の不便を緩和する措置として、市道Aと新設道路をつなぐ緩やかな階段及びスロープを設置し、歩行者等の利便を確保するとともに、隅切りなど車両の通行を容易にするための対策についても、ご要望があれば対応できる範囲で対応していきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立人らが、市道Aを通行ができなくなると不便になり不利益を受けることは、申立人及び市の双方に争いが無いところです。有効な解決策があるならば、それが望ましいことは疑いありません。

ところが、これに対する「市からの回答」は、市道Aが行き止まりにならないように計画を変更することはできないというものです。その理由の詳細は「市からの回答」にあるとおりですが、新設道路の終点となる交差点（以下「終点」という。）は既に整備済みであるところ、終点から市道Aまでの距離はわずか約25mで、その高低差が約2.1mあるため、高低差をなくすためには、終点から急勾配の下り坂にしなければならず、そうすると政令に基づく技術基準（以下「基準」という。）の勾配率が遵守できず、一方、基準内の勾配率にすると、新設道路と市道Aは交差点において約1.8mの高低差となるため、市道Aを遮断せざるを得ないというもので、工事の実施方法における専門技術的な問題です。

次に、新設道路が市道Aを遮断することを前提として、新設道路の下をトンネルで通行することが検討されました。その結果の詳細は「市からの回答」にあるとおりですが、終点からの勾配率を基準内に収めた上で、新設道路を終点から上げることを想定しても、下げることを想定しても、トンネルを設置するには、基準上トンネル内に一定の空間が必要であるため、市道Aを掘り下げる必要があり、そうすると市道Aに接する周辺の土地との段差が生じ、周辺土地への出入りができなくなってしまうということです。トンネルを設置すれば市道Aを通行する住民の通行利益は害されずに済みますが、市道Aに接する土地所有者の土地利用の利益が阻害されます。これは専門技術的な見地からの判断とともに、対立する利害の内容や影響等を勘案した上での総合的な政策選択が問題となります。

オンブズマンの調査によれば、市は、以上の各方法はいずれも問題があって実施が困難であるとして、市道Aの遮断を前提に、通行する住民の不利益緩和措置を検討しています。一つ目は、市道Aに平行する市道B及び市道Cが自動車等による通行の迂回路となることから、その利便性を高めるための隅切りであり、一部では工事が完了しているということです。二つ目が、市道Aを遮断するかわりに、1.8mの高低差のある新設道路に上るための緩やかな階段及びスロープを設置するという方法です。階段及びスロープは、緩やかにすればするほど隣接地と接する長さが長くなり、その分隣接地の土地利用に影響を及ぼしてしまいましたが、これについては、隣接地の地権者に説明をして、階段の一段の高さを15cmにする計画で了承を得たということです。階段とスロープは、自動車は通行できませんが、歩行者はもちろん、自転車も押して通行することが可能です。

申立人らが、市道Aの遮断によって通行が不便になり、不利益を被ることになるのは納得できないと主張される気持ちはよくわかります。しかしながら、本件は、県が事業認可を得たものを、市が引き継いだもので、多数の関係者の多様な利害の調整と

諸事情を考慮した上での政策選択と専門技術的な見地からの判断の積み重ねの結果、現在に至っているものです。市としては、市道Aを遮断しないようにという要望やトンネル設置の要望には応じられないということですが、これらは、行政庁に広範な裁量が認められている政策選択と専門技術的判断の結果によるものであるため、その是非をオンブズマンが判断することは相当ではないと考えます。

市においては、申立人らを含めた住民に対する説明会を開き、その要望を聞いて真摯に対応し、応じられない場合にはその旨の説明をしてきたものと認められます。オンブズマンとしては、市の対応に不備があったとは考えませんが、市の専門技術的判断ないし政策選択の結果として周辺住民に不便や不利益を被らせることもまた明らかですので、申立人らを含む住民の理解が得られるように、最善の努力を尽くされますように希望します。

(9) 分譲マンションにおける境界確定（要約）

苦情申立ての趣旨

地番 a の分譲マンション（以下「本件マンション」という。）の一室を所有し、居住しているところ、平成 26 年 10 月中旬頃、本件マンション敷地内に、里道敷として測量の杭及び金属鋏を設置している（以下「本件設置」という。）現場に遭遇した。

そこで、A 課へ出向いて説明を求めたが、担当者の説明によると、本件設置は、国土調査に基づき、地籍調査の一環として里道（以下「本件里道」という。）との官民境界を確定したものであり、同年 9 月下旬に通知書で本件マンション所有者・居住者らに周知し、当時の本件マンション管理組合理事長（以下「理事長」という。）らが参加して立会いをしており、手続き上も不備はないと一蹴されてしまった。また、境界確定は、この地区の里道幅を決定した上で、本件マンションの建設・分譲時から設置してある杭（以下「本件杭」という。）の地点を里道の中心点として、そこから里道幅の半分ずつのところをそれぞれ官民境界と位置づけるものであった。

市は、境界立会いや境界確定の前に、私を含む全所有者に対して立会い等について周知する義務があった。また、本件里道は本件杭が設置してある場所から対向地側に存在するはずであり、本件杭を本件里道の中心点と判断するのは疑義があるので、境界確定についてやり直すべきである。

市からの回答

本件の経緯についてですが、本件マンション敷地の北側に県道、西側に市道、南側に本件里道が通っているところ、昭和 59 年 2～4 月、県道及び市道部分は境界が確定しましたが、里道部分については協議が調わず、本件マンション分譲時点（昭和 60 年）では境界は未確定でした。

平成 25 年 11 月上旬、地番 b の申請による立会いと、同年 9 月下旬に里道の位置について不調・保留となっていた地番 c 申請の再立会いを同時に行い、理事長等も、地番 c の隣接地権者、地番 b の対向地権者として参加されました。その際、地番 c の南側里道については、地番 d の地積測量図を基に地番 c の南面に接する位置、地番 b と地番 a 間の里道については、ブロック塀南側面を中心に振り分けた位置（一部摺り付け）で協議が調い、地番 c と里道、地番 b と里道との境界をそれぞれ確定しました。

また、国土調査法に基づく地籍調査では、より広範囲で官民境界等の明確化ができる官民境界のみの調査を先行して行っており（以下「先行調査」という。）、地番 a についても、B 課より本件のマンション管理組合（以下「管理組合」という。）に対し、平成 26 年 9 月下旬、立会依頼文を送付し、同年 10 月中旬、理事長、近隣土地所有者

及び道路管理者（市）で、官民境界立会記録（以下「立会記録」という。）等を参考に現地立会い・境界確認作業を行い、同日、境界を確定しました。

申立人のご主張に対しては、まず、申請による境界立会いの連絡についてですが、本件の境界確定時の熊本市境界確定要綱（以下「要綱」という。）に基づき、原則として、申請人から通知するものとしており、土地所有者すべてに周知を行うこと、マンションの場合にはまず管理組合に相談することなどを申請人に伝えております。平成 25 年 11 月の立会いの際も、連絡は申請人側が行い、理事長等も立会いに参加されており、立会いの周知に問題はなかったと考えております。先行調査における立会いの周知については、対象土地の登記簿から土地所有者を確認して立会通知を送付しております。分譲マンションについては、土地登記簿の権利部の「権利者その他の事項」欄にマンション名が記載されている場合、管理組合宛に立会通知を送付しており、管理組合内で立会参加者や周知について検討され、立会いには理事長等が参加されます。本件においても、土地登記簿に本件マンション名が記載されていたため、本件管理組合に立会いの依頼・目的を通知しており、マンションの各区分所有者への説明責任も十分に果たされていると理解しております。

次に、境界確定についてですが、平成 25 年 11 月の境界確定は、要綱に基づき、理事長等、隣接対向地権者と現地立会いの上、境界確認作業を行い、里道幅員だけでなく里道との境界の位置についても協議が調ったため、理事長を含む各地権者等から境界確定の同意である境界確認書に署名・捺印をいただき、境界確定を行ったものです。また、先行調査については、平成 25 年 11 月の立会記録等を基本として、隣接・対向地権者、理事長、道路管理者等で立会いを行い、里道幅、里道との境界の位置について双方の合意が得られましたので、各地権者等から地籍境界調査票に署名・捺印をいただき、境界確定を行ったものです。申立人主張の本件杭については、誰がどのような目的で設置した杭であるかは不明であり、本件杭をもって里道の中心点と判断したわけではありません。

以上のとおり、本件里道における官民境界は、市が単独で決定したものではなく、関係地権者の合意の下に確定された境界です。境界に明らかな誤りがあり、境界線の変更について地権者全員の合意が得られる場合以外には、既に確定した境界を容易に変更することはできませんので、ご理解ください。申立人が境界を変更したいのであれば、関係地権者へ働きかけて、再度立会いの上で、境界の位置変更に合意していただく必要があると考えます。

オンブズマンの判断

市の回答によれば、昭和 60 年の本件マンション分譲時点では、南側の本件里道境界は協議が調わずに未確定のままでした。過去の資料によると、昭和 59 年 3 月中旬、地番 a の所有者が立会いを申請し、市道及び県道との境界が確定された際、「申請地と地番 e の間に里道があるが、現在境界が未確定」、「裏面に里道が存在するが未確定」

との記録があり、本件里道について協議が調わなかったことは明らかです。

その後、平成 25 年 11 月に地番 b の対向地にあたる本件マンション敷地と里道との官民境界線が確定し、先行調査における平成 26 年 10 月の協議の成立により、地番 e を対向地とする本件マンション敷地と里道との官民境界線も確定し、本件マンション敷地の全体にわたって里道との官民境界線が確定したことになります。

以上の経緯を踏まえて、3つの論点について検討することとします。

第1に、市は、誰に対して立会いを通知する必要があったのか、つまり、区分所有者の全員に通知を行う必要があったのかについて検討します。

申請による立会いについて、申請人から本件管理組合に対して、立会いの連絡が具体的にどのようになされたかは明らかではありませんが、平成 25 年 11 月の立会協議に、理事長等が参加されたという事実は立会記録等からも明らかですから、申請人側が本件管理組合に対して連絡をされたことは確かです。

また、先行調査における通知について、確かに分譲マンションの敷地については、区分所有者がそれぞれ持分を有しているため、区分所有者全員に立会いの周知をする方が望ましいといえるかもしれませんが、一口に分譲マンションといっても、区分所有者の数が様々な上、区分所有者がそこに居住されているとも限らないため、区分所有者全員に対して立会通知を送付することは難しいと言わざるを得ません。建物の区分所有等に関する法律やマンションの管理の適正化の推進に関する法律の規定によれば、管理組合は、マンションの維持管理を適切に行うために区分所有者全員によって構成されるものといえます。このような管理組合の目的・構成に鑑みれば、先行調査に際し、管理組合宛に立会通知を送付し、当該管理組合員への周知については、管理組合内で検討してもらおう、という市の周知方法には理由があると思います。

第2に、本件里道の位置等がどのように確定されたのか、その確定に問題がなかったのかを検討することにします。

境界確定は、要綱に基づき、市と申請人および関係地権者が協議して、道路等との境界を確定するものです。境界確定のために、土地所有者、道路管理者（市）は、あくまで地権者として同等の立場で立会いを行い、お互いの合意で境界は確定されますので、立会協議の成立もそれに基づく境界確定も、民法上の契約であると意味づけられています。市が私法上の契約としての合意内容を決裁することによって、その合意内容が公的にも確定されることになります。

本件里道の位置については、おそらく、平成 25 年 11 月の立会いにおいて、申請人（地番 b）と理事長との間で様々な話し合いがなされた結果、合意に至ったものと推測されます。その合意内容は、ブロック塀を中心線として両側に半分ずつ里道が位置しているというものですから、この内容をみるかぎり、関係地権者の協議によって調整的な合意がなされたものと推測されます。

また、申立人の主張とは違い、本件杭をもって里道の中心点との判断がなされたということとはできないと思います。本件杭の中心点を始点としてブロック塀が続いているとはいえ、公的に里道との官民境界線が確定された上で、その境界線上にブロック

塀が設置されたわけではなかったと言わざるを得ず、そうであれば、本件里道との官民境界線の確定は、関係地権者間の立会協議に委ねられることになります。

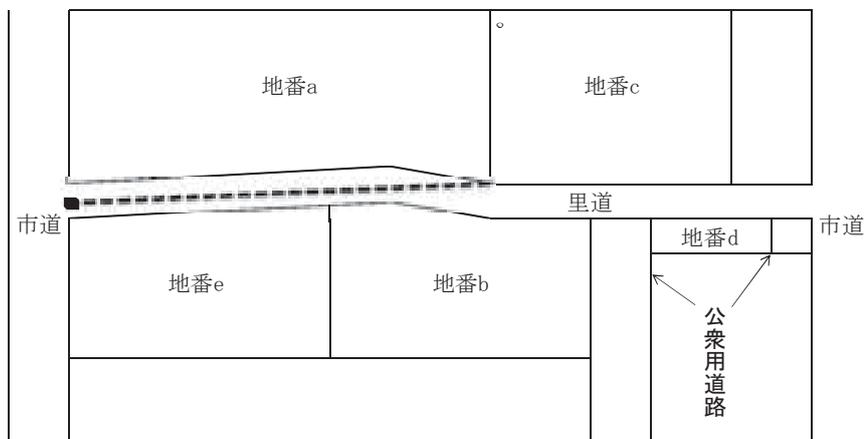
記録によれば、本件管理組合が本件マンション敷地と本件里道の官民境界線に関連して立会いを三回求められ、そのつど、理事長等が立会協議に参加しておられます。平成25年11月においても、平成26年10月の先行調査においても、本件管理組合を代表する理事長が立会協議に参加しておられる以上、本件管理組合が、隣接地・対向地の地権者として立会いに参加したものと判断せざるを得ません。さらに、代表者である理事長が、境界確定に合意したことを表す境界確認書や地籍境界調査票に、それぞれ署名・捺印されています。しかも、先行調査においては、本件管理組合より理事長を代理人とする旨の代理人選定届も提出されています。

したがって、市が、理事長は本件管理組合を正式に代表する立場にあったと判断したことは十分な理由があったとすることができます。理事長および関係地権者（市も含む）全員が参加された立会協議の成立に基づいて、本件マンション敷地と里道との官民境界線が全体として確定したのですから、その境界確定に不備はなかったと言わざるを得ません。

第3に、本件の境界確定の今後についてですが、市の回答にあるように、既に確定した境界を容易に変更することはできないため、申立人が官民境界線を変更したいのであれば、関係地権者等に働きかけて、再度の立会いに参加の上、境界の位置変更にご同意いただく必要がある、ということになります。

最後に、申立人は、先行調査の請負業者が本件マンション敷地内に測量の杭などを設置していたのを見られて、初めて本件マンションと本件里道との境界確定について知られたということですから、驚かれた気持ちは容易に想像することができますが、境界確定の内容を見直す手続きはあるものの、職権でその手続きを進める理由が存在しないことについては、申立人にもご理解いただければと思います。

本件の概要図



※ ■■■■■ ブロック塀
 ■ 本件杭

(10) 私有地と道路の境界（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅前の県道（以下「本件道路」という。）の側溝部分は、私の所有地内に食い込んでいる。指定都市移行後、本件道路は、県から市が引き継いで管理しており、1年程前に、市に対して、私の所有地を勝手に占有しているので補償してほしいと話した。しかし、補償の話には応じられないとして、占有部分については寄附してほしいとのことであった。その後もやり取りを続けているが、市の態度は、一向に変わらない。

占有している部分については、買い取るか、補償するなどきちんと対応してほしい。

市からの回答

本件道路は、指定都市移行後、県から市が引き継いで管理しています。本件道路の敷地の取得については、昭和14年に国が行っていますが、用地取得の際の資料は県にも残っておらず、引き継いだ市にも情報がない状況です。また、本件道路は、昭和35年4月1日に県道として認定されておりますが、それ以前の記録はありません。

今回の、本件道路の側溝部分が所有地内に食い込んでいるという申立人の主張については、申立人の所有地と本件道路との境界の確定がなされていないので、現時点でその事実の有無を正確に確定することはできません。

ただ、道路台帳上、本件道路の幅員は側溝部分を含んで7.0mであり、これは現在の本件道路の幅員と一致しています。いつ頃からこの幅員となっているかについては正確な情報はありませんが、県道認定後、道路を拡幅した事実は、県から引き継いだ過去の資料にも含まれていませんし、本件道路に面する家屋の建ち並びを見ても、相当以前から現況の幅員で供用されていたと思われれます。

また、道路法上の道路として区域を指定して供用を開始するに当たっては、供用開始の時点において、本件道路の敷地について所有権その他の使用権原を取得している必要があるところ、本件道路の区域のうち、申立人所有地の前面部分以外の部分については、いずれも昭和14年に国が買収し、公衆用道路として登記していますが、申立人所有地の前面部分だけは、国による買収の登記がされていません。

しかし、申立人所有地の前面部分を除く一連の道路敷地は、同時期に公衆用道路として買収されており、その後、申立人所有地の前面部分を含む形で道路が整備されていることを見れば、申立人所有地の前面部分だけ権原未取得のままであったと考えることは不合理であり、昭和14年当時の何らかの事情で、国が買収後の土地を登記しないまま、現在に至っていると考えするのが自然です。

このような事情に鑑みると、本件道路については、現在の範囲について国が買収し

所有権を取得した上、これを権原として整備・供用を行ったといえますので、申立人所有地と本件道路との境界（所有権界）はそれぞれ現況の申立人の家屋敷地と本件道路敷地のとおりであり、本件道路が申立人の所有地に食い込んでいるという事実は、実体上はないと考えます。

ただ、権利や形状の実体は、登記や字図で対外的に表示されることが望ましく、そのためには、申立人の登記上の所有地を確定した上、その一部（＝昭和14年当時を買収されて道路敷地になっている部分）を分筆し、これを本市に寄附していただくという方法をとることが、最もスムーズであると考えます。そこで、申立人に対しては、寄附の説明をしており、申立人の寄附の意思が書面で確認でき次第、分筆等の必要な手続きに入らせていただくつもりです。

オンブズマンの判断

本件の問題点は3つあります。第1は、本件道路が申立人所有の本件土地に入り込んでいるかどうか、第2は、仮に本件道路が本件土地に入り込んでいる場合、道路部分について、申立人は所有権を行使できるのか、第3は、仮に道路が本件土地に入り込んでいる場合、申立人が要望する買収又は補償に応じない市の対応は問題ないかです。

まず、本件道路が本件土地に食い込んでいるのかどうかですが、登記簿備付けの図面によると、道路の一部が申立人所有の本件土地に入り込んでいるように読むことが可能で、この限りでは申立人の主張にも理由があり、このほかに事実関係を裏付ける資料は確認できません。平成12年及び平成20年に、当時の道路管理者であった県と道路の隣接土地の所有者らとの間で、境界確定のための協議が行われ、申立人も立ち会っていますが、本件土地と道路の境界については協議が成立しなかったために、境界の確定はできていません。そうすると、現在確認できる資料によって判断すると、本件道路が本件土地に入り込んでいる可能性はありますが、どれだけ入り込んでいるのかは不明であると言うしかありません。

次に、道路敷地における私人の所有権の行使についてですが、登記簿によると、申立人の親が、売買によって本件土地を取得して登記し、平成14年9月に申立人が相続して平成27年7月にその旨の登記をしたことになっていますが、道路法第4条によると「道路を構成する敷地、支壁その他の物件については、私権を行使することができない。」ことになっていきますので、申立人が本件土地の所有権を主張できる者であるとしても、道路部分については、権利を行使することができませんし、道路の使用を妨げることもできません。

最後に、市の対応の是非についてですが、市としては、道路敷地が私人の所有地であっても、私人は、道路を構成する敷地については私権を行使できませんから、道路管理には何の不都合もありませんし、申立人の父親が本件土地を購入してから数十年が経過しており、その間に買収や補償の要求が出されたことがなく、境界も面積も確

定できていませんから、買収や補償に応じないとしても、その対応が不当とは言えません。

市は申立人に寄附をお願いしていますが、申立人にその意思がなければできないことであり、道路建設から現在までの経緯を考えると、寄附のお願い自体は不当ではなく、本件土地に隣接する土地は、所有者から寄附してもらったという事例もあります。

オンブズマンとしては、市の対応の是非についてのみ判断しましたが、本件はお互いが話し合いによって解決するのが相当な事案であると考えます。

(II) 水路への転落事故における対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 10 月、歩道として整備された水路の上を歩いていたところ、途中から蓋がないことに気づかずに転落してしまい、足を骨折し、入院する羽目になった。同年 11 月、退院することになったが、市から私に対して何の連絡もなかった。通常であれば、被害者である私を見舞いに来て、謝罪の言葉を述べるべきではないのか。

その後、示談の話をしようと市に電話したところ、担当者は弁護士を連れてくると言い、こちらの言うことを聞こうとはしなかった。同年 12 月、担当者が弁護士を連れてきたが、「調べた結果、歩行者が悪い。」「余程ぼうっとして歩いていたんだろう。」などと言われ、本当に弁護士なのかと疑わしく思うとともに、激しく憤りを覚えた。

市の対応には誠意が感じられず、納得できない。

市からの回答

市においては、市道や水路といった公共物を適正に管理するように努めているところですが、公共物の設置又は管理の瑕疵に起因して発生した事故及びその疑いのある事故の発生を認識したときは、事故の内容を調査し、速やかに適切な対応をとるようにしています。

今回のケースでは、平成 27 年 11 月初旬に申立人から本件水路に転落して入院していたとの連絡があり、これにより、申立人が本件水路で事故に遭遇されたことが判明しました。そこで、通報があったその日に申立人宅を訪問し、事故の発生日時や事故当時の状況などを確認しました。翌日、再度、申立人宅を訪問し、本件事故に関する詳細な内容を確認するとともに、今後の対応について申立人に対して説明しました。この際に、円滑に交渉を進めて行くために、今後は、弁護士資格を有している道路等事故処理専門員（以下「専門員」という。）を同席させる予定であることを伝えました。同年 12 月初旬、申立人に対して次回の訪問日時を連絡し、同月中旬、示談交渉のため、申立人宅を訪問しました。

以上のとおり、市としては、申立人からの連絡を受けてからは速やかな対応に努めてまいりました。

また、法的専門家である専門員を同席させたのは、近年、路上事故等が多発しており、その示談交渉においては、複雑化、長期化するケースが増えていることから、客観的な視点からアドバイスを行うことにより、円滑に交渉を行い、早期に問題解決を図るためですので、申立人におかれてはご理解いただきたく思います。

申立人への対応に当たっては、担当職員及び専門員ともに真摯な態度で臨み、申立

人の発言を聞かなかったり、妨げるようなことはなかったものと認識していますが、申立人におかれては、不快な思いを抱かれたということですので、その点についてはお詫び申し上げますとともに、今後より一層丁寧な対応を心がけます。

オンブズマンの判断

本件事故が発生してからの市の対応については、申立人からすると、申立人が事故に遭われてから1か月以上も経過してから市から連絡を受けたこととなりますので、その対応に不満を感じたことも理解できます。

しかしながら、市においては、水路への転落といった市が管理する公共物における事故については、市民の方からの通報がなければ、事故の発生を認識することが困難なケースがほとんどです。本件においても、申立人の通報により、初めて本件事故の発生を認識するに至っています。本件事故の発生を認識した後の市の対応を見ると、市は、その日のうちに申立人宅を訪問するなどしており、迅速な対応を見せています。また、オンブズマンの調査では、その際の対応が不誠実なものであったとは確認できませんでした。

以上のことを踏まえると、本件事故の発生を認識してからの市の対応に不備があったとは言えないと考えます。

専門員の同席については、法的な専門家である弁護士を同席させることによって、争点整理を図り、もって、早期に問題解決を図ろうとする市の方針には、合理的な理由が認められると考えます。また、専門員は市が委嘱している弁護士であるということからすると、専門員を同席させるかどうかは専ら市の判断に委ねられていることだと言えます。

もっとも、市が委嘱した弁護士が同席するとなると、身構えてしまう市民の方もいらっしゃると思います。法的な分野に明るくなければ、なおのことです。そうであるならば、専門員を同席させることに市民の方の同意までは要しないとしても、専門員を同席させる際には、市民の方に対して、その趣旨を丁寧に説明し、理解を得るよう努力する必要があります。

本件では、オンブズマンの調査によれば、その説明に不備があったとまでは認められませんでしたが、市には、より一層丁寧な説明を心がけていただければと思います。

専門員の対応については、確かに、「余程ぼうっとして歩いていたんだろう。」などと言われたのであれば、申立人が激しく憤りを覚えたと言われることも無理からぬことです。それが事実であれば、その対応に不備があったと言わざるを得ませんが、オンブズマンの調査では、そのような発言があったとまでは確認ができませんでした。

しかしながら、申立人が激しく憤りを覚えたと言われるのも事実ですから、専門員の何らかの発言が申立人に激しく憤りを覚えさせたものと推認されます。

専門員は公務員としての身分を有しており、非常勤ではあるものの、市の職員です。市の職員と市民の方との関係は、一過的なものではなく、永続的に続いて行きます。

その中で、市民からの信頼を獲得し、確保して行くことになります。

専門員の目的は、第一義的には、道路等における事故処理を円滑かつ早期に解決するというのですが、市民からの信頼を確保するという目的が根底にあることを忘れてはならないと考えます。

専門員制度は、平成 27 年に開始した新しい制度です。道路等における事故が発生しないことが最も望ましいことではありますが、オンブズマンとしては、この新しい制度が、適切に機能することによって、道路等における事故処理が少しでも円滑かつ早期に解決されることを切に願います。

(12) 嘱託職員が退職する際の情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

市の非常勤職員を退職した際、退職後に離職票が送られてくることや、離職票を持ってハローワークで手続きをすれば給付金がもらえることについての説明は受けなかった。

ところが、翌年、同じ非常勤職員だった知人から、「退職時に離職票や給付金について説明を受け、ハローワークで手続き後、給付金がもらえることになった。」と連絡があった。

そこで、同日、市の離職票を取り扱うA課に連絡し、離職票が欲しい旨伝えたところ、「記録によると、離職票は退職後に既に送付されている。」と説明された。そこで、私が勤務していたB室に連絡したところ、「給付金の手続きはしていなかったのか。もう済ませたと思っていた。離職票や給付金について説明しなかったのはこちらのミスなので、今から手続きができるよう、ハローワークにかけあってみる。」と言われた。しかし、その後、「給付金の申請期限を過ぎているので今からでは支給できないと言われた。」との連絡があった。

私が退職するとき、給付金等についてきちんとした説明をしてもらえなかったことに納得できない。

市からの回答

申立人は、市の嘱託職員として4年間勤務された後、親の介護や健康問題等を理由として退職されました。その後、記録がないため詳細な時期は不明ですが、申立人の退職後半年ほどの間に、ハローワークからB室に対して、「申立人の離職票には自己都合退職とあるが、申立人は自己都合退職ではないと言っているので状況を確認したい。」という連絡があっており、退職の経緯について説明しています。B室の職員間では、「申立人は雇用保険などの事務手続きにはあまり明るくないと思っていたが、このような問合せがきたということは、ハローワークで雇用保険の手続きをきちんとされているということだろう。」と話題にし、安心していたところでした。

ところが、翌年、申立人からB室に、「知人がハローワークから給付金をもらったと聞いたので、私も離職票が欲しい。」という電話連絡がありました。確認したところ、申立人へは離職票を郵送した記録がありましたので、申立人へはその旨お伝えしました。しかし、後日、再び申立人からB室に連絡があり、「ハローワークに行きましたが、退職から一年が経過しており、給付金は受給できないという説明でした。知人は退職時に市の勤務先からハローワークに行くよう指示されましたが、私には指示がありませんでした。」と相談がありました。そこで、後日、B室の室長と担当者の2名でハローワークを訪問し、相談を行いました。やはり支給はできないとのことでした。

本件についての市の見解として、まず、申立人は「給付金等についてきちんとした説明をしてもらえなかった。」と主張しておられますが、そもそも、市は、退職される嘱託職員各人に対して、給付金等の申請手続きをとるよう指示ないし説明できる立場にありません。なぜなら、雇用保険法（以下「法」という。）上の給付金等の支給については市が所管しているものではないためです。ただし、市から退職された嘱託職員に対して離職票を送付する際には、ハローワークが作成した、雇用保険の手続き等について記載されたパンフレットを同封しており、使用者として情報提供を行っているところです。

また、市としては、申立人に離職票を送付した記録が残っていること、ハローワークから申立人の離職票に記載された退職理由について問合せがあったことなどの事情に照らし、申立人は退職後に送付された離職票を受領し、それを持ってハローワークへ行き、そこで何らかの手続きをとられたのではないかと考えております。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨及び市の回答に照らすと、本件で論ずべき点は、①市が申立人に「給付金」の説明をしなかったことに不備があると言えるかどうか、②申立人がハローワークへ行っている可能性、です。

まず、①について検討します。申立人は、「私が退職するとき、離職票や給付金についてきちんとした説明をしてもらえなかったことに納得がいかない。」と主張しておられます。

しかし、申立人が受給を希望されている「給付金」とは、法に定められた「高年齢求職者給付金」のことであろうと思いますが、法第37条の4第4項によれば、「高年齢求職者給付金」の受給要件を充たしているか否かの判断は、公共職業安定所、つまりハローワークの管轄ということになります。「高年齢求職者給付金」の受給要件を充たしているかどうかについて責任をもって判断できないのに、市が、申立人に対して、「離職票を持ってハローワークで手続きをすれば給付金がもらえる。」といった説明をすることは困難であると言わざるを得ません。

また、「高年齢求職者給付金」の受給が認められるためには、「求職の申し込みをした上、失業していることについての認定を受けなければならない。」という要件があります。申立人は母の介護や健康問題を理由に非常勤職員を退職しておられますから、退職後すぐに求職活動ができる状態ではなかったことが推測されますが、そうすると、申立人はそもそも「高年齢求職者給付金」の受給要件を充たしていなかった可能性が高いものと思われます。このような状況からも、B室から、「離職票を持ってハローワークで手続きをすれば給付金がもらえる。」といった趣旨の説明をすることは困難だったと考えられます。

なお、後述するように、申立人も実際には離職票を受領しているものと推測されますが、市が離職票を郵送する際に同封するパンフレットには、「高年齢求職者給付金」

についての説明も記載されています。雇用保険に関する説明は、本来的には市の役割ではないとはいえ、市も、使用者として退職後も情報提供に努めていたことが認められます。

以上のような事情を考慮すれば、市が「高年齢求職者給付金」について申立人に説明しなかったことに不備があったとは言えないと考えます。

次に、②についてです。申立人は、「給付金の手続きができなかった。」と述べておられますが、市の回答には、「申立人の退職後半年ほどの間に、ハローワークからB室に対して、『申立人の離職票には自己都合退職とあるが、申立人は自己都合退職ではないと言っているので状況を確認したい。』という連絡」があったという事実が示されています。

このような問合せがあったことは、少なくとも申立人が退職後に離職票を持ってハローワークを訪問されたことを推測させますし、さらに進んで言えば、申立人はハローワークで雇用保険の手続きをとろうとされたのではないかと推測されます。

以上のように考えると、本件においては、市になんらかの不備があったということはありません。むしろ、B室の職員は、市の対応に不備がなかったにも関わらず、申立人に代わってハローワークへ相談に行くなど、使用者としての責任を超えた、思いやりのある親切な対応をしているように思います。

(13) 児童手当に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

児童手当の手続きについて職員が誤った案内をしたため、約2年もの間、児童手当が支給されなかった。市に責任があるのだから、遡って支給してほしい。これまでの経緯は次のとおりである。

平成22年3月、第一子の出生届を市役所に届け出た際、児童手当について、A課を案内され、案内に従って申請手続きを済ませた。その後、平成24年11月、第二子の出生届をB出張所に届け出た際には、児童手当については、私が公務員なので勤務先から支給されると説明を受けたが、実際は市から支給されることになるため、市に申請する必要があった。平成25年1月、A課に第二子のひまわりカードの発行手続きに行った。手順上では、その際に児童手当の申請の有無を確認することになっているが、A課は申請が済んでいないことに気付かないままだった。

市からの回答

児童手当を受給するには、受給資格等について市町村長の認定を受ける必要があるため、受給資格者から市に対して申請していただく必要があります。例外として、公務員の方については児童手当法第17条により勤務先に申請していただくこととなりますが、独立行政法人の職員については、公務員の身分を有しているものの児童手当制度上は公務員として扱われておらず、市に申請していただく必要があります。なお、申立人の勤務先を運営している団体Cは独立行政法人ではなく、その職員も公務員ではありません。

本件では、平成24年にB出張所において申立人名で出生届がなされた際、申立人が「私は公務員です。」と言われたので、当時の担当者が「公務員の方は職場で児童手当の申請をしてください。」と案内しました。

また、平成25年にA課において申立人名で第二子のひまわりカードの申請がなされた際には、担当者が「児童手当の申請はお済みですか。」と確認したところ、申立人から「職場でしている。」「公務員である。」との発言があったため、申立人は公務員であり、既に児童手当の手続きを職場にて行なっているものと判断したものです。

市としては、B出張所及びA課での申立人に対するこれらの対応は、他の市民の方への対応と同様、適正に行われたものと認識しています。したがって、申立人に対して、第二子の児童手当を遡って支給するような対応をとることはできません。申立人におかれましては、ご理解いただければと思います。

オンブズマンの判断

申立人は、平成24年に出生した第二子について、児童手当の申請をせず、支給を受けられなかったのは市の職員が誤った案内をしたためであるとして、出生時に遡っての児童手当の支給を求めているものですが、市は、児童手当を遡って支給することはできないと主張しています。

児童手当法の解説書によると、「児童手当の支給を受ける権利は、その支給要件に該当した時から潜在的に発生しているのではなく、…市町村長の認定を受けることによって初めて児童手当を受ける権利が発生するものである。」とされており、市が遡って支給を認めないのは、法律の規定に従った対応だと思います。しかしながら、極めて例外的ではありますが、受給資格者には何らの落ち度がないのに、市の窓口で誤った教示をするなどしたために申請ができなかった場合など、申請の機会を逸した経緯や受給資格者の個別の事情等を考慮して救済がなされるケースが全くないわけではないようです。そこで、申立人が申請をしなかったことについて、市の窓口の対応に不備や落ち度がなかったかどうかを検討します。

まず、前提として申立人の身分について確認しておきます。申立人は、団体Cが運営するDに勤務しています。申立人は、公務員（または独立行政法人の職員）であると思いをされているようです。Cの役員や職員は公務員ではありませんし、Cは特定独立行政法人でもありません。

次に、申立人が第二子の児童手当の申請をしなかった経緯と理由を確認します。

申立人は、平成24年に第二子を出産しB出張所で出生届を提出しましたが、児童手当の申請は行いませんでした。その経緯を見ますと、出生届を提出した際、申立人が「私は公務員です。」と言ったために、市の担当者は「公務員の方は職場で申請をしてください。」と案内したようです。公務員でない人が「公務員です。」と申告することは考えられませんから、市の担当者は、申立人の言葉を信じて公務員に対する通常の案内をしたものと推認されます。その案内の内容に間違いはありませんし、公務員に対する案内としてはそれで十分であり、説明不足や不備は認められません。申立人が「公務員です。」と言わなければ、窓口では別の案内をしていたものと思います。

平成25年、申立人はひまわりカードを申請した際、市の担当者から「児童手当の申請はお済みですか。」と確認され、職場に提出している旨答えました。申立人は、Dに提出した書類の中に児童手当の申請書類もあったと勘違いをしていたようですが、市の担当者は申立人の言葉を信じて通常の対応を行ったもので、その対応に不備や落ち度は認められません。もし、申立人が職場で児童手当の申請書の提出等の手続きを行っていたら、勤務先では受け付けないはずですから、その時点で間違いが是正されていたものと思います。

以上のとおり、本件の事実関係を前提として客観的に公平に判断・評価をすれば、市の対応に不備や落ち度があったとは認められません。お気の毒ですが、第二子の出生時に遡って児童手当の支給を求めることは困難であると判断します。

(14) 転出の際の児童手当の案内（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 7 月中旬、私の子ども二人の児童手当について、私の夫が単身赴任により市から転出したため同 25 年 12 月分までしか支給されていなかったことが判明した。

A 課の担当者の説明によれば、夫が B 出張所で転出の手続きをした際、担当者が口頭で児童手当の手続きについて説明した、また、市から夫宛に、児童手当支給事由消滅通知書（以下「消滅通知書」という。）を送付したということであったが、夫は転出時に口頭や文書での案内は一切なかったと言っていた。

児童手当は、申請しなければ支給してもらえない制度だからこそ、市は申請の手続きについてきちんとした案内をすべきである。

市からの回答

平成 27 年 7 月中旬、申立人から A 課にお電話があり、「夫の転出の際、児童手当に関する案内がなかったので、転入先に児童手当を申請しておらず、児童手当を受給できていない。未受給分について市から支給できないのか。」とのことでした。そこで、夫の児童手当受給状況を確認した上で、転出月分までしか市での受給権がないため、未受給分については支給できないこと、消滅通知書を夫の新居宛に送付したことなどを説明しましたが、「市からの通知は夫の新居宛には届いていない。転出時に案内がなければ、どのような申請をしてよいかわからない。」など言われたため、B 出張所からも、転出の際には、必ず、転出に伴う各種届を案内するよう徹底しており、夫に対しても案内している旨説明しました。

児童手当法の定めによれば、児童手当の受給資格者は、日本国内に住所を有する者で、対象の児童を監護・養育している者ですが、児童手当を受給するためには、住所地の市町村長の認定を受けなければならない、市の受給資格者は、市に住所を有する者となります。父母がともに児童を監護・養育している場合は、児童の生計を維持する程度の高い者（例えば、所得の高い者）が受給資格者となりますが、仮に、父母が別居している場合でも、一方の単身赴任のように、別居後も父母が生計を同じくしていると認められる場合は、生計を維持する程度の高い者が引き続き受給資格者となります。そのため、父母のうち所得の高い者が転居した場合、その者が新住所地において再度児童手当の申請を行う必要があります。

このように、児童手当は申請主義を前提としていることから、市では、①転出や転入等の住民異動の際、窓口における案内文の手渡しや職員の口頭による案内、②ホームページによる情報提供、③毎年 6 月の現況届裏面における注意喚起等により、児童手当の受給機会を逸しないよう周知を図り、適正な制度運用に向けて各課での業務を

徹底しているところです。

B出張所においても、住民異動の際に、児童手当申請等の転出に伴う各種届を記載した「各種届けについての案内一覧」を配付して案内を行っており、案内漏れが生じないよう徹底した業務管理を行っております。具体的には、住民異動届（以下「異動届」という。）を受け付けた職員が、異動届の記載内容に誤りがないかを確認した後、児童手当等の手続きについて該当者に案内します。一方で、必ず受付職員とは別の職員も案内漏れや誤記がないかを確認します。確認後、職員が、異動届の内容を住民基本台帳端末に入力し、その入力職員とは別の職員が案内漏れや誤記がないかを確認し、決裁した上で転出証明書を出し、異動者へ交付します。翌日、内容等の確認を再度行っております。

以上のように、B出張所では、異動届を受け付けてから異動者に交付するまで決められた手続きの流れに沿って案内することを徹底しており、児童手当の受給者である夫が、平成25年12月上旬にB出張所で異動届を提出された際にも、通常の手続きの流れに従って案内したものと考えます。

また、転出時には、受給者は、「児童手当・特例給付受給事由消滅届（以下「消滅届」という。）」により消滅した受給事由等を届け出ることになるため、児童手当の窓口では、消滅届を提出された受給者に対して連絡表を交付し、新住所地に転入した日（転出予定日）の翌日から起算して15日以内に、連絡表を持参の上新住所地に申請するよう案内しています。ただし、転出証明書に児童手当「あり」の記載がある場合、転出者が消滅事由を届けずに転出されたときでも、熊本市児童手当事務取扱要領に従い、住民基本台帳による情報に基づいて、市の職権にて消滅処理を行います。届出や職権による児童手当の受給権消滅の際は、必ず、受給者に対して消滅通知書を送付しております。その送付の手順は、各月の児童手当関係の申請書の入力締め後、発送対象リストを作成し、決裁を経た上で帳票（圧着はがき）を出し、郵便発送管理システムに確認した発送通数を入力し、郵送となります。

本件については、転出時に消滅届の提出がなかったため、平成26年1月上旬の決裁により、職権にて児童手当の消滅処理を行い、同月中旬、消滅通知書を受給者である夫の新居宛に送付しました。このことは発送者リストによっても確認しております。

平成26年1月以降分の児童手当は、法上、夫が市を転出したことにより、既に市での受給権は消滅しており、新住所地に申請の上認定を受けて受給されるものです。

市としては、今後とも、児童手当に関する業務につきまして、法等に基づき適正な事務処理を行ってまいります。また、申立人に対しても、ご理解いただけるよう、今後とも、丁寧な説明、対応に努めてまいります。

オンスズマンの判断

児童手当は、受給資格があっても、申請をして認定を受けなければ権利が発生しないと法律によって定められています。申立人が「児童手当は、申請しなければ支給し

てもらえない制度だからこそ、市は申請の手続きについてきちんとした案内をすべきである。」と主張されるのは、ごもっともであると思います。

本件においては、申立人の夫は単身赴任しているが、世帯の生計を維持しており、申立人には所得がないということです。夫が受給資格者となります。申立人の夫は、平成 25 年 12 月初旬に市から転出して他都市に転入したため、児童手当について、市での受給資格を失い、転入先での受給資格を取得しました。ところが、転入先で児童手当の認定請求をしなかったために、平成 26 年 1 月以降の児童手当が支給されず、申立人がこれに気付いたのは平成 27 年 7 月のことでした。

申立人は、転出時に案内は一切なかったと夫が言っていた旨主張しています。これに対する「市からの回答」の要旨は、①B出張所では、転出に伴う各種届けを記載した「各種届けについての案内一覧」の書面を配付の上、口頭で案内しており案内漏れはない、②平成 26 年 1 月中旬、夫の新居宛に児童手当の消滅通知書を送付していることから、市の案内や説明などの手続きには不備はないということです。

まず、市から転出される方への窓口対応については、「市からの回答」にあるとおりで、すべての人に「転出に伴う各種届の案内文」の書面を配付しているということです。例えば、夫の転出時にB出張所で交付していた書面は、「熊本市から転出(市外へ)される方へのご案内」という表題で、「児童手当を受給されている方」に対しては、「区民課または保健子ども課にて受給資格の消滅手続きを行って下さい。」とあり、「転入先での手続き」として「熊本市からの転出予定日の翌日から 15 日以内に、転入地で認定請求の手続きをして下さい。」と記載されています。この書面は、転出を届け出た全員に配付されていたものですから、夫がこの書面を受け取っていないということは考えられません。夫が読まなかったという可能性はありますが、その場合は市の責任とはいえません。

また、転出の際に、夫に渡された転出証明書には児童手当欄に「あり」という表示がありましたので、窓口では児童手当について何らかの説明が口頭でなされたものと推測され、説明が一切なかったとは考えにくいところです。

次に、消滅通知書についてですが、その発送手続きの手順については、「市からの回答」にあるとおりで、市からは「郵便はがき」により発送されたものと認められます。日本の郵便事情から判断すると、発送された以上、夫の新居宛に配達されたものと推認するのが相当であると考えます。これまでのところ、市が発送した消滅通知書が配達されなかったという申出は本件以外にはないということです。

消滅通知書は、圧着はがきで、転出届に記載された夫の新居宛に「児童手当(特例給付)のお知らせ」という表題で出されており、密封部分には、市長名義で、児童手当の支給事由が平成 25 年 12 月分までで転出により消滅したことを通知する旨記載されています。そして、注意事項として、「熊本市からの児童手当の支給は、左に記載した消滅月分をもって終了します。」「『転出』により支給事由が消滅した方は、転入先の市区町村において児童手当の認定請求を行ってください。」などの記載もあります。この消滅通知書を読めば、市での支給事由が転出によって消滅し、転入先におい

て認定請求を行わなければならないことが明確に理解できます。

上記のとおり、確認できる客観的資料や通常行われている手続きの流れ等から判断すると、児童手当の手続きについての案内や説明が全くなかったとは考えられませんし、消滅通知書も夫の新居宛に配達されたものと推認されますので、市の対応に不備があったと認めることはできません。

(15) ひとり親医療費助成の手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 9 月、ひとり親家庭等医療費助成制度（以下「本件制度」という。）の医療費受給資格者証（以下「資格者証」という。）の切替日が迫っていたため、担当課に現況届を郵送して電話したが、「郵送では受け付けていない。」と言われ、数日後、現況届が返送されてきた。そこで、担当課まで提出に行き、「病院で受診中なので急いでほしい。」と伝えしたが、「順番に処理しているのでできません。」と言われてしまった。

10 月末頃、ようやく更新後の資格者証が交付されたため、数日後、医療費の払戻しの手続き（以下「償還申請」という。）について、電話して必要なものなどを確認した上で、担当課の窓口へ赴いた。手続きが終了した後になって、「払戻しには 2～3 か月かかる。」と説明されたので、「なぜ電話の際に教えてくれなかったのか。」と尋ねたが、「説明がなかったとしたら、すみません。」というだけで、払い戻してくれなかった。

そもそも、窓口に行けない人もいるのに、郵送での現況届の提出を認めていないのは疑問である。また、資格者証の交付や払戻しに時間がかかり過ぎることや払い戻しの際に個人の事情を考慮してくれないことはおかしいと思うし、それなら時間がかかることなどを最初にきちんと説明すべきである。

市からの回答

本件制度は、ひとり親家庭等に医療費の一部を助成することにより、ひとり親家庭等における保健の増進及び福祉の向上を図ることを目的とするものです。

熊本市ひとり親家庭等医療費助成規則（以下「規則」という。）により、本件制度による医療費の助成を受けようとする者は、資格者証の交付を申請しなければならず、助成金の給付を受ける資格があると認められた者（以下「受給資格者」という。）に対しては、資格者証を交付します。資格者証は 1 年ごとに更新されるため、熊本市ひとり親家庭等医療費助成事務取扱要綱（以下「要綱」という。）に基づき、受給資格者は、年 1 回、毎年 8 月 1 日から 8 月 31 日までの期間に現況届を提出しなければならず、更新後の資格者証の有効期間は、当該年 10 月 1 日から翌年 9 月 30 日までとなります。

診療の際に医療機関の窓口で保険証と資格者証と一緒に提示した場合、保険診療における一部負担金が 3 分の 1 となります（現物給付）が、診療の際に資格者証を提示しなかった場合、いったん一部負担金の全額を医療機関に支払った後、各区役所または各総合出張所での償還申請が必要となります。

まず、本件制度の適正な運用を図るため、現況届の提出時に、受給資格認定後の世帯や養育状況の変更について受給資格者から直接報告を求める必要があり、例えば、

基となる住民基本データと現況届の住所や同居者の記載が異なる場合や児童が受給資格者と別居されている場合など、受給資格者本人に具体的な内容を聴取しております。そのため、郵送や代理人による提出は認めておらず、このことは、現況届の用紙にも記載して注意を促しているところです。

また、更新後の資格者証の発送についてですが、8月中に現況届が提出された分については、10月1日までに到着するように発送しておりますが、9月以降に提出された分については順次発送しており、到着は基本的に10月1日以降となります。そこで、毎年8月の更新時期の提出に遅延が生じないように周知しており、現況届を8月中に提出されなかった場合、更新後の資格者証が10月以降の送付になることについても、現況届の用紙の裏面に記載して注意を促しているところです。

本件については、申立人からの現況届の提出は平成27年10月初旬であったことから、更新後の資格者証の発送は、同月下旬となりました。

次に、規則や要綱の定めに基づき、助成金は、1か月を単位として申請しなければならないため、診療の翌月以降に申請していただくこととなり、原則として、償還申請月の翌々月の20日までに支給することが定められています。

助成額は、高額医療費等の医療費助成制度適用後の一部負担金を基礎としており、これらの多くが適用を1か月単位としているため、償還申請も診療の翌月以降1か月を単位として行う必要があります。また、償還申請の受付後の事務処理については、診療点数、公費負担点数、医療費助成制度の適用の有無等を審査した上で、助成額を算出・決定し、申請月の翌月末までに助成額等について複数回にわたるチェックを行った後、支払処理を行い、申請月の翌々月20日に申請者の登録口座へ振り込むなど、適正な医療費助成に向けて数多くの事務を段階的に行っております。

助成金を申請する各世帯は様々な状況下にあるものと思われませんが、ひとり親家庭等に対して適正な医療費助成を行うため、内容審査、支払処理等に要する必要な期間であることをご理解ください。

本件制度の担当の窓口等では、資格者証の交付申請の際に、案内文「熊本市ひとり親家庭等医療費助成制度について」により、支給までに時間がかかることについて十分説明を行うとともに、助成金の受付の際も、振込予定日を記入した受付票を交付し、あわせて口頭でも説明を行っております。

なお、電話でのお問合せの際の対応については、お客様に余分な時間をおかけしないよう、お尋ねがあった内容について正確かつ丁寧に説明しているものです。

今後とも、引き続き、受給資格者の皆様へ丁寧な説明を行い制度の理解を図るとともに、適正な運用に努めてまいりますので、ご理解いただきたいと思います。

オンブズマンの判断

まず、郵送や代理人による現況届の提出を認めていないことについてですが、基となる住民基本データと現況届の住所や同居者の記載が異なる場合や児童が受給資格者と別居されている場合など、受給資格者によって状況は様々ですので、受給資格の有無を判断するに当たって、現況届の記載だけでは十分に確認できないこともあると思われまます。そうすると、申立人が主張されるように、窓口を持参することが難しい方もいらっしゃると思いますが、本件制度の適正な運用を図るため、つまり、受給資格の要件を満たしているかどうかを適正に判断するために、受給資格者本人に具体的な内容を聴取する必要があるとして、郵送や代理人による現況届の提出を認めていないことには理由があると考えます。

更新後の資格者証の発送の時期については、「市からの回答」にあるとおりですが、本件についてみると、申立人の現況届の提出から更新後の資格者証の発送まで12日間で処理されています。申立人は、受診中であったため更新後の資格者証の交付を急がれていたものだと思いますが、現況届の提出の件数や内容審査及び資格者証の発行手続に要する時間などに鑑みれば、申立人の更新後の資格者証の交付に時間がかかり過ぎたとまでは言えません。

また、平成27年度現況届の用紙に、現況届を「8月31日までに提出してください。」、その裏面に「8月中に提出されない場合10月以降の送付になります。」などの記載があります。これは更新手続きの対象者に個々に送付されるものですから、更新後の資格者証の交付にかかる期間について説明がなかったとは言えません。

次に、償還申請から助成金の支給までの期間について検討します。助成額は、高額医療費等他の医療費助成制度の制度適用後の一部負担金を基礎としており、当該制度適用の有無が分からないと、そもそも助成額を算定できないため、診療の翌月以降、1か月を単位とした償還申請を行うとの定めには、十分な理由があると言えます。

助成金の支給（振込み）が償還申請月の翌々月の20日になることについては、「市からの回答」によると、ひとり親家庭等に対して適正な医療費助成を行うため、数多くの事務を段階的に行っており、内容審査、支払処理等に要する必要な期間であるとのこと。償還申請から助成金の支給（振込み）までの事務処理の流れによれば、窓口で申請して同日にその場で助成金を支給するという取扱いはできないことが分かります。事務処理ミスが生じることを防ぐため、事務作業が複雑化しないように申請月ごとに分けて段階的に事務処理を行っていることは、一応の理由があると考えます。

このような事務処理の流れにおいては、個人の事情を個別に考慮してすぐに払い戻すという取扱いもできないことを申立人にはご理解いただきたいと思ひます。また、償還申請をされる方にはそれぞれに事情があると思ひますが、市民に対して公平に行政サービスを提供することも市の重要な職責と考えられますので、個々の事情を個別に考慮して特定の方の申請を優先して処理することは、このような市の職責にそぐわない面があることも、申立人にはご理解いただきたいと思ひます。

振込みまでの期間の説明については、「市からの回答」にあるように、案内文や受付票には振込み日が記載してあります。ただし、本件制度の目的や対象者に鑑みれば、本件制度の利用者は、支援を早急に必要とされている方も多いため、償還申請から助成金の振込みまでどのくらいの時間がかかるかは重要な問題です。そうすると、資格者証の交付申請の際や助成金の受付の際だけでなく、そのことを知り得る機会が増えることが望ましいと考えます。例えば、8月31日を過ぎて現況届を提出して更新後の資格者証が10月1日までに到着しない方に対しては、現況届の提出時にその旨周知することなどについて、検討していただければと思います。また、電話等による償還申請についての問合せがあった場合、償還申請は診療月の翌月からしかできないこと、支給の時期は原則として申請月の翌々月の20日となることについては、具体的に説明するのがより親切な対応であると考えます。

申立人は、本件制度の取扱いや担当者の対応に納得できない思いを抱かれたようですが、制度の適正な運用を行うに当たっては、規則や要綱に定められた手続きにのっとり、対応しなければならないことをご理解いただきたいと思います。

(16) 医療費助成制度に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課から、昭和 61 年に受給資格者証（重度身心障害者が受けた保険診療の自己負担金全額について助成を受けられるもの。以下「資格者証」という。）の交付を受け、平成 26 年に特定疾患医療受給者証（国が指定した特定疾患の患者が受けた、特定疾患の治療にかかる医療費のうち、月額〇〇円の自己負担分を超えた部分について助成を受けられるもの。以下「受給者証」という。）の交付を受けたが、受給者証を申請した際、担当者から、「資格者証と受給者証は併用できない。」との説明を受けた。

そのため、平成 26 年 5 月に特定疾患である A 病の治療のため B 病院に入院して以降、受給者証の有効期間内であった同年 12 月まで、受給者証を使用して毎月〇〇円を B 病院に支払う一方、「資格者証と受給者証は併用できない。」という担当者の説明に従い、支払った〇〇円について資格者証による助成を請求することはしなかった。

ところが、平成 27 年 12 月に担当課を尋ねた際、担当者から、「資格者証と受給者証は併用できる。資格者証があるなら、自己負担分も払わなくてよくなる。」との説明を受けた。しかし、資格者証による助成を受けられるのは 1 年以内であるため、平成 26 年 5 月から同年 11 月までに支払った自己負担分に関しては、今から助成を請求することはできないとのことだった。

自己負担分について、本来であれば受けられたはずの資格者証による助成を受けられなかった責任は、資格者証と受給者証は併用できないという誤った説明をした市にあるはずである。例外的に、平成 26 年 5 月から同年 11 月までの自己負担分について助成を認めてほしい。

市からの回答

申立人は、資格者証の交付を受けておられるため、熊本市重度身心障害者医療費助成規則（以下「規則」という。）に基づく医療費の助成（以下「障がい者医療費助成」という。）を受けることができます。ただし、規則第 11 条において、助成の請求は、助成に係る診療が行われた月の翌月の初日から起算して 12 か月を経過した日以後においてはすることができないこととされています。

他方、申立人は、受給者証の交付もを受けておられるため、特定疾患治療研究事業に基づき、受給者証の有効期間中（平成 26 年 5 月から同年 12 月まで）、A 病の治療に要する医療費の助成（以下「難病医療費助成」という。）を受けることができました。

障がい者医療費助成と難病医療費助成は、それぞれに制度の違いがあり、資格者証と受給者証の両方を使用することは可能です。むしろ、難病医療費助成は国及び県の

負担で、障がい者医療費助成は市及び県の負担で実施しているため、その両方を利用していただくことにより、国と市と県で適切に負担を分担することが可能となります。そのため、市においては、それぞれの資格を有する場合は両方の手続きを勧めるとともに、「熊本県重度心身障がい者医療費助成事業費補助金の取り扱いについて（通知）」に基づき、国の公費負担制度である難病医療費助成を優先適用し、その上で障がい者医療費助成を適用していただくようお願いしています。具体的には、医療機関の窓口で受給者証を呈示して自己負担分を支払い、後日市の窓口で資格者証を呈示して、自己負担分相当額について障がい者医療費助成を受けていただくこととなります。既に資格者証を有し、障がい者医療費助成によって保険診療による医療費の一部負担金全額について助成を受けることができる申立人に対し、受給者証の申請をご案内したのも上記のような理由によります。

以上の点に関し、申立人に対して、具体的にどのような説明を行ったかにつきましては、記録がないため確認することができません。しかしながら、資格者証と受給者証の両方をお持ちの方や、受給者証の申請を検討されている方で、資格者証を既にお持ちの方に対しては、一般に受給者証や資格者証の申請の際に、上記のとおりご説明することとしており、申立人に対しても、平成26年5月に受給者証の申請をされた際に同様の説明が行われたものと考えます。

なお、申立人は、平成26年5月から11月分の自己負担分について、障がい者医療費助成を受けられなくなると主張しておられますが、この主張は事実と異なるものです。すなわち、申立人の過去の助成実績について確認したところ、申立人は、平成26年10月上旬に、同年6月から9月分の自己負担分について障がい者医療費助成の申請を行っており、これらについては助成済みとなっております。同年5月分、10月分、11月分の自己負担分については、たしかに障がい者医療費助成の申請が行われておりませんが、同年10月に自己負担分について障がい者医療費助成の申請を行っておられる以上、この時点で申立人は資格者証と受給者証が併用できることを認識していたはずであり、その後の同年10月分、11月分についても随時申請をすることができたはずで、また、障がい者医療費助成は、1年間は遡って申請をすることができ、実際に申立人も同年10月の申請時に、同年6月から9月分の申請を行っておられますから、同年5月分についても同年10月の申請時に同時に申請することができたはずで、

以上の事実も踏まえ、市としては、同年5月分、10月分、11月分の障がい者医療費助成の申請が遅れ、申請期間を徒過してしまった責任は、市にはないものと考えます。したがって、これらについて、例外的に助成を認めることはできません。申立人には、その旨ご理解いただきたいと思えます。

本件におきましては、申立人に対しても、一般に行っている説明と同様の説明が行われたものと認識しておりますが、結果としてその説明をご理解いただけず、申立人において制度に対する誤解を生じてしまったものと思われまますので、これまで以上に丁寧な説明を行い、同様の事例が生じないよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人が主張するように、市の担当者が市民に医療費助成制度について間違っただ説明をした結果、市民が助成を受けられなかったということが事実であれば、市としては何らかの救済措置を考えるのが相当であると考えます。

ところが、客観的資料によると、申立人は、平成26年10月上旬付けで、同年6月から9月までの4か月分のB病院におけるA病の入院医療費の自己負担分合計××円について、市に対して障がい者医療費助成を申請して償還を受けています。申立人は平成27年12月にも償還を受けており、その際に、1年を経過したものは請求できないと指摘されて、平成26年5月、10月、11月分が請求できなかったものです。

このような客観的事実を前提に判断しますと、平成26年10月上旬に、申立人が市に対して自己負担分の償還を請求した時点までには、市の担当者から、医療受給者証と受給資格者証とは併用ができ、市に請求すれば自己負担分の償還を受けられる旨の説明を受けていたものと推認するのが相当であると考えます。このことは、「市からの回答」にある、「市の担当者は、一般に、受給者証を使用して難病医療費助成を受けて医療機関の窓口で自己負担分を支払った後、後日資格者証を使用して障がい者医療費助成を受けていただくように説明している。申立人に対して、具体的にどのような説明を行ったかについては記録がないため確認できないものの、同様の説明をしたものとする。」旨の主張が合理性を裏付けるものです。申立人が平成26年10月上旬に自己負担分の償還を市に請求している以上、市の担当者は、それ以前に自己負担分の償還請求ができる旨の説明をしたものと推認され、そうであれば、市が間違っただ説明をしたと認定することはできないように思います。したがって、お気の毒ではありますが、1年を経過している未請求分について市に償還や賠償を請求することは困難であると考えます。

しかしながら、申立人が平成26年10月上旬付けで第1回目の償還請求をしながら、その後の同年10月分と11月分について、1年が経過するまで市への請求手続きを行わなかったことを考えると、申立人は、市の担当者の説明内容や市への償還請求の意味を十分理解していなかったのではないかとこの疑いがあります。市からの説明は一応なされたものと考えざるを得ませんが、その内容や方法が十分であったかどうかについては疑問の余地がないわけではありません。この点については、「市からの回答」においても、「申立人に対しても、一般に行っている説明と同様の説明が行われたものと認識しておりますが、結果としてその説明をご理解いただけず、…制度に対する誤解を生じてしまったものと思われまので、これまで以上に丁寧な説明を行い、同様の事例が生じないよう努めてまいります。」とあります。

本件のような医療費助成制度の仕組みは、一般の市民にとっては必ずしもわかりやすいものとは言えませんので、市においては、説明資料を整備するなどして、今後助成を受けられるはずの市民がその機会を逸してしまうことがないようにお願いします。

(17) 生活保護における収入認定（要約）

苦情申立ての趣旨

知人に貸したお金の返済が滞り、生活に困窮したことから、平成27年9月上旬、A課で生活保護の申請を行い、同年10月分から生活保護を受給するようになった。

ところが、同年9月下旬、A課のB氏から、私が9月分の家賃を支払うために友人に借りた7万円が収入として認定され、保護費から差し引かれるため、10月分の保護費が予定より7万円少なくなると言われた。また、私が貸金の返済を受けた場合にはそのお金も収入として認定され、保護費から差し引かれるとも言われた。借金したお金や、返済されたお金がなぜ収入となるのか納得できない。

また、そのような取扱いについて、私が申請をしたときには説明もなく、資料などももらわなかった。今回、B氏に説明を求めた際、これに書いてあるから読むようにと「生活保護のしおり」（以下「しおり」という。）を渡されたが、そのようなものがあるなら事前に渡して説明するべきである。そのような事前の説明がなかったことにも納得できない。

市からの回答

被保護者へ支給される保護費は、厚生労働大臣の定める基準に従って算出する「最低生活費」から、被保護者が得た、給与、年金、臨時収入等を基に「収入」として市が認定した額を差し引いた額を支給されることとなります。

ここにいう「収入」については、生活保護法第4条第1項において、被保護者には「その利用し得る資産、能力その他あらゆるもの」の活用が求められていることから、最低生活の維持にあて得る金品は全て「収入」として認定するのが原則であるとされています。ただし、法の目的である自立助長等の観点から、特定の金銭については、「収入」として認定しないこととされており、これを「収入認定除外」といいます。

被保護者が第三者から借財をした場合、借財によって得られた金銭も最低生活の維持にあて得る金品ですから、上記「収入認定除外」にあてはまるのでない限り、「収入」として認定されます。

本件におきましても、申立人が知人から受領した借入金や返済金は「収入認定除外」には該当しないと判断されたため、収入認定の対象となったものです。

上記のような取扱いにつきましては、以下のとおり、申立人が事前を知ることができたものと考えております。

生活保護の相談があった場合、「しおり」を使って制度の概要及び相談者に特に関係のある箇所等を重点的に説明します。また、相談者には制度の全体についても正確に理解していただく必要がありますから、「しおり」は必ずご自宅にお持ち帰りいた

だき、お読みいただいて、ご不明な点がある場合は担当者までお尋ねいただくようご案内しています。「しおり」は、初めて生活保護の相談に来られた方には必ずお渡ししていますし、前回相談時からしばらく間があいた場合や、相談者から希望があった場合などにも配付しています。「しおり」には、収入認定の仕組みや「収入」の意味についても記載があります。

本件においては、平成27年7月下旬、申立人がC課へ来所され、生活保護について最初の相談を受けました。そこで、申立人に対して「しおり」を含む申請書一式を交付しました。申立人は、同年9月上旬、A課へ来所され、再度生活保護の相談をされました。そこで、申請書一式を交付し、同日に申請書類一式の提出を受け、これを受理しましたが、申立人に対してはC課での相談時に「しおり」を交付していたため、この日は「しおり」は交付しませんでした。

以上のとおり、同年9月上旬のA課における相談の際には「しおり」を交付しておりませんが、これは、同年7月下旬の初回相談の際に「しおり」を交付していたからであり、取扱いに不備はなかったものと認識しております。

オンブズマンの判断

日常用語としての「収入」とは、給与や報酬などを言い、借入金や貸付金の返済などによる入金「収入」とは言わないので、申立人が「収入認定」に疑問を持たれたのはごもっともであると思います。しかしながら、生活保護行政においては、生活の維持に充てることのできる資産の増加はすべて「収入として認定する」のを原則としており、その中には借入金も貸付金の返済も含まれています。現実には金銭の流入があった場合は、その原因や種類の如何を問わず、一切のものを「収入」と認定して計算するのです。これは日常用語としての「収入」よりは広い意味で使われており、生活保護行政における特別な用語の使い方であると考えてください。

申立人は、借金が「収入認定」されることを知らなかったということですから、市の対応には納得できないと思われるのも理解できます。しかしながら、申立人が、借金をしたことによって最低限度の生活を維持するのに必要な資産がその分増加したことは明らかであり、「利用し得る資産、能力その他あらゆるものをその最低限度の生活の維持のために活用することを要件として」、不足分を支給する生活保護法の趣旨からすれば、その金額は支給できないことになります。市の対応は、法律などに従ったやむを得ないものでした。

申立人に対する「収入認定」の説明については、市の説明によると、申立人が平成27年9月上旬にA課で生活保護の相談をされた際には、「しおり」の交付をしなかったが、同年7月下旬にC課において、初めて生活保護の相談をされた際には「しおり」を交付したという記録が残っているそうです。

「しおり」には、「あなたの世帯のすべての収入を比べて、最低生活費より収入が少ないときに、その不足分を支給（給付）します。」「収入とは、給料、賞与…臨時収

入など、あなたの世帯全員のすべての収入です。」「臨時収入には、借入金、貸付金…などすべてのものが含まれます。」とあり、借入金が収入に当たることが明記されています。その上、生活保護を受けている人の義務として、「借金をしたり…することがないようにして下さい。」とあります。これを読めば、借金が「収入認定」されることや借金をしてはいけないことがわかるはずです。

A課でも再度「しおり」を交付すれば、より親切であったかも知れませんが、申立人には一度同じ資料を交付しており、それからあまり間がありませんから、再度交付をしなかったことをもって不備があったとまでは言えないものと思います。

(18) 被保護者に対する就労支援（要約）

苦情申立ての趣旨

精神的な疾患により働けなくなったため生活保護を受けていたが、体調も良くなってきたので、就職活動を始めた。平成27年9月、バスで市外のハローワークを訪れ、同年10月上旬、紹介してもらった市外の人に就職が決まった。就職先に住み込むため、レンタカーを利用して布団などを運び、1週間ほど就労したものの、解雇されたので、再度レンタカーで荷物を運ぶこととした。ところが、その際に自損事故を起こしてしまい、レンタカー会社から賠償金を請求されることとなった。ただでさえ出費がかさんでいたのに加えて、高額な賠償金まで請求され、途方に暮れていたところ、就職活動中の移送費などは保護費から出ると聞き及んだ。

そこで、同月下旬、担当課にこれまでの出費のことで相談に行ったが、非常に冷たい対応であり、「出ません。」と一言回答されるのみだった。

レンタカーでの事故は、私の不注意によるものだが、市外で就職活動することは事前に報告していたので、移動手段や荷物の移送についてのアドバイスや就労を支援するための保護についての説明がほしかった。また、市にはもう少し親身になって対応してほしい。

市からの回答

平成27年10月上旬に申立人から市外の人に採用された場合における転居費用についての相談はありましたが、その他には求職活動に関する具体的な相談・報告はありませんでした。また、同月中旬に申立人から市外に転居するとの届出があり、その際に、就労先を尋ねたところ、「今のところ教えられない。」と回答され、就労の事実を報告しないばかりか、就労の事実を秘匿されたため、就労の事実を確認することができませんでした。そのため、申立人に対しては、移動手段や荷物の移送に関するアドバイス等は行っておりませんが、申立人から具体的な相談・報告等があれば、それに応じた具体的なアドバイスを行ったものと考えられます。もっとも、申立人においては、主治医及び嘱託医の稼働能力の所見において「就労不可」との判断が示されていたことから、まずは治療に専念していただき、就労が可能な状態になった上で、就労・自立を具体的に支援していく方針でしたので、その点を踏まえた上でのアドバイスになったかと思います。

また、担当者が「相談の案件について出せません。」と発言した理由は以下のとおりです。生活保護制度では、「被保護者が実施機関の指示又は指導をうけて他法による給付の申請、施設入所申請、就職申請、及び検診等のため当該施設等へ出向いた場合」や「被保護者が実施機関の指示又は指導をうけて求職又は施設利用のため熱心か

「誠実に努力した場合」などにおいて他に経費を支出する方法がないときには、臨時的一般生活費として、移送に必要な最小限度の額を「移送費」として支給することができます。今回の場合、申立人からは移送費について事前の相談はなかったこと、また、被保護者が就労を開始した場合には届け出る必要があるにもかかわらず、当該事実を秘匿していたことなどから、バス代、レンタカー代のいずれについても保護費として支給できないものと判断しました。また、レンタカーでの事故の賠償金等については、制度上、支給項目がないため支給できないものと判断しました。申立人には、まずは治療に専念していただき、就労可能な状態になっていただいた上で、就労・自立に向けて具体的な支援を行っていただければと考えています。

オンブズマンの判断

まず、就労先が決まるまで、そして、就労先が決まった際に、申立人が主張するようなアドバイスや説明を行うことが市には期待されているのかが問題となりますが、その前提として、そもそも、申立人が就職活動を行っていた事実を市が把握していたのかが問題となります。

この点、市の回答によれば、市は、平成27年10月上旬に申立人から市外の会社に採用された場合に転居費用が支給されるのかとの相談はあったが、その他には就職活動に関する具体的な相談・報告はなかった、また、同月中旬に申立人から市外に転居するとの報告を受けたが、その際に、申立人に対して就労先を尋ねたところ、「今のところ教えられない。」と回答されたとのこと。そうすると、市は、同月上旬には、申立人が市外に転居する可能性、同月中旬には、市外に転居することを認識していたものと思われ、申立人が就職活動を行っていた事実や申立人の就職先が決定し、その就職先がどこであるのかということについては、正確には把握していなかったこととなります。そして、同月下旬に、申立人からレンタカーで接触事故を起こしたとの報告があったことにより、事後的にそのような事実を把握したということになります。

そして、市がこのような事実を正確に把握していなかったのは、生活状況に変化があった場合、被保護者はそのことを届け出なければならないにもかかわらず、申立人がそれを行わなかったことによるところが大きいものと考えられます。

また、そもそも、申立人は、主治医及び嘱託医の稼働能力の所見において、「就労不可」と判断されており、治療に専念し、就労が可能な状態になった上で、就労・自立を具体的に支援していく方針であったとのことですから、申立人に対して就労に関する積極的なアドバイスや説明を行うことは、想定できないものです。

このような事情が存する本件では、申立人が主張するようなアドバイスや説明を行わなかったとしても、市の対応に不備があったものとは言えないと思います。

次に、出費に関する相談を受けた際の対応についてですが、就労に関する移送費は、「実施機関の指示又は指導」を受けることが前提となっています。ところが、本件で

は、申立人は、就労を開始した事実を届け出ていませんし、市が申立人に対して就労先を尋ねても、就労先を告げていません。また、賠償金については、制度上該当する支給項目がないということです。このような事情からすると、バス代などについて保護費を支給できないと判断したことに不備があったものとは言えないと思います。

もっとも、担当課が説明した内容自体に問題がなかったとしても、説明の仕方に問題があった可能性はあります。被保護者においては、様々な事情を抱えている場合が少なくないと考えられますので、担当課には、より丁寧な対応を心がけていただきたいと思います。

(19) 生活保護の住宅扶助に関する説明等（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 27 年 10 月中旬、A 社を通じて新居へ入居したが、家賃は 26,000 円のはずなのに、住宅扶助として A 社へ毎月 31,000 円が振り込まれていた。そこで、市に相談に行ったが、担当者から、「書類に不備がないので、これからもずっと 31,000 円を払い続ける。」と言われてしまった。また、A 社がいないと言っていた敷金・礼金（以下「敷金等」という。）も市から支払われており、おかしいと思った。

これまで、31,000 円の住宅扶助を支払うことや敷金等が支払われたことについて何度も尋ねたが、担当者はきちんと答えてくれず、市の説明に納得していない。

また、前住居の大家さんの都合で引っ越すことになったため、大家さんから、私の口座に敷金と引越費用（以下「敷金返還金等」という。）が振り込まれたが、市の担当者から、「その分は支給される保護費から差し引きます。」と言われてしまった。

前住居へ引っ越す際、市に何度も相談したが引越費用を全くもらえず私の息子に借りたという事情があり、保護費からその分を差し引かれていることが納得できないので、理由を説明してほしい。

市からの回答

まず、住宅扶助は、生活保護法（以下「法」という。）第 14 条により、困窮のために最低限度の生活を維持することのできない者に対して「住居」の確保及び「補修その他住宅の維持のために必要なもの」の範囲内において行われ、日々の生活の場としての家屋の家賃等を保障するものです。保護の方法の特例として、法では、保護の実施機関が、住宅扶助を被保護者に代わり、住居の提供に係る債権を有する者に支払う「住宅扶助代理納付」が定められており、市では、「熊本市住宅扶助代理納付に関する取扱要綱」において、具体的な運用方法を規定しております。

本件においては、A 社から提出された A 社を賃貸人、申立人を賃借人、賃料月額 31,000 円とする「定期建物賃貸借契約書」に申立人の署名押印があり、その契約書の内容を確認の上で申立人と A 社との賃貸借契約は有効として住宅扶助を 31,000 円と認定しております。また、「住宅扶助費及び共益費代理納付口座振込申込書」（「賃貸人が代理納付を希望する理由」欄の項目「賃借人が代理納付することを希望するため」に○印あり。）等の提出資料に不備もなかったため、12 月分家賃より月額 31,000 円の住宅扶助の代理納付を開始することを決定し、通知しました。

なぜ 31,000 円の住宅扶助を支払うのかとのご質問に対しては、上記のとおり、契

約に基づき住宅扶助を認定したこと、契約に至る経緯等を含め、契約内容については申立人とA社の当事者間で話し合うべきものであることについて繰り返し説明し、ご理解を求めています。

敷金等については、今回の転居は前住居の所有者からの立退き要求によるものであるところ、申立人から基準額内の物件への転居希望があり、敷金等の転居に必要な費用の支給について申立人から申請があったため、申立人とA社との賃貸借契約の内容に基づいて、申立人に対し金券支給したものです。申立人とA社の担当者が市に来られた際、敷金等の内訳について説明し、申立人にその内容をメモしたものを渡しており、また、申立人の依頼により、一時扶助欄に入居時の費用の一覧及び合計額、備考欄に敷金等の内訳を記載した「生活保護費の計算表」も発送しております。

次に、保護の要否の判定及び程度の決定は、ともに最低限度の生活に必要な費用（以下「最低生活費」という。）と収入認定額との対比によって決定されます。すなわち、収入認定額が最低生活費に満たない場合には、保護を要するものと判定され、その不足分が保護費として支払われます。一方、保護を受けている方に一時的に最低生活費を上回る収入（収入超過）があった場合には、支給する保護費で調整を行うこととなります。収入の認定については、法の規定により、「その利用し得る資産、能力その他あらゆるもの」の活用が求められている（保護の補足性）ことから、最低生活の維持にあて得る金品は、全て収入として認定するのが原則であるとされています。

申立人世帯の10月分収入は、個人年金収入月額と申立人が受領した敷金返還金等の合計額であり、最低生活費を上回ることとなったため、収入超過額に支給済みの10月分保護費や介護加算を加えた分について、6回に分けて11月以降の保護費から減額することにより、差引調整することとしたものです。

敷金返還金等の収入認定の件については、10月初旬に申立人が市に来られた際及び同月中旬に担当のケースワーカーが申立人の新居を訪問した際、申立人に対し説明しております。また、同月下旬、申立人が11月分の生活扶助を受け取りに来られた際に、「生活保護のしおり」を交付し、保護のしくみを説明するとともに、保護決定通知書を交付し、支給する金額の説明を行っております。

前住居の敷金は市が支給したものではありませんが、生活保護受給中に受領した収入については、原則として世帯の収入として計算し生活費に充当していただくこととなりますので、ご理解ください。

申立人には今後も引き続き生活保護のしくみについて丁寧に説明を行い、ご理解を求めています。

オンスズマンの判断

まず、市の考え方の基本にあるのは、賃貸借契約は、本来、当事者である申立人とA社によって契約の内容等が決められるものであり、市としては申立人の住宅扶助を支給することが認められるか否かを判断するに過ぎず、その際に支給に当たっての前

提として契約が有効であるかを確認するのみで、契約の内容に踏み込むことはできないという考えだと思われます。また、申立人に対する住宅扶助（家賃）を支給することが認定され、申立人が代理納付を希望されている以上、代理納付の申請が適正に行われていると判断されれば、申立人と賃貸人であるA社との契約に基づき、住宅扶助（家賃）の代理納付を行うことは適正なことであるとの考えによるものだと思います。

市は、法令等に基づき、申請者に対し生活保護を支給するか否かを決定し、その決定に基づいて処理することが業務です。当事者間の賃貸借契約の内容等の是非を問うことは業務ではないので、申立人とA社との賃貸借契約の内容等について意見を述べる立場にはないと考えます。

このような考えや本件の経緯に照らせば、なぜ31,000円の住宅扶助を支払うのかとの質問に対し、申立人とA社との賃貸借契約に基づき住宅扶助を31,000円と認定しており、契約内容については申立人とA社の当事者間で話し合うべきものであることなどを説明したという市の説明や対応が不十分であったとは言えません。

敷金等の支給については、「市からの回答」によると、そもそも、市は、申立人の申請に基づき、敷金等の転居に必要な費用を申立人に対して金券支給したもので、A社に直接支払ったものではありません。また、敷金等の内訳については、申立人に対し、説明した上でその内容をメモしたものや「生活保護費の計算表」を渡しているということで、繰り返し説明がされているようです。そこで、この点につきましても、市の説明や対応が不十分であったとは言えません。

次に、生活保護受給者に一時的に最低生活費を上回る収入（収入超過）があった場合、支給する生活保護費で調整を行うこととなります。収入の認定については、法の規定により、「その利用し得る資産、能力その他あらゆるもの」の活用が求められている（保護の補足性）ことから、最低生活の維持にあて得る金品は、全て収入として認定するのが原則であるとされており、申立人が生活保護受給中に前住居の所有者から返還された敷金返還金等については、収入認定の対象となります。申立人は、前住居へ引越す際、引越費用について市に相談したものの、引越費用を出してもらえず息子さんに借りたという事情があったため、本件の敷金返還金等を息子さんに返したいと思われており、保護費から差引調整されることが納得できなかったものと思われます。しかしながら、生活保護の制度上、生活保護受給者に収入が生じたときは、法令その他の規定に従い、その収入はご本人の生活費に充て、たとえ親族から受けたものであっても援助や借入金に対する返済に充てることはできないこととなっていますので、申立人にはこの点をご理解いただきたいと思えます。

また、収入認定の経緯や差引調整の計算等の詳細についても、申立人に対し繰り返し説明しているとの具体的な記録が市に残っており、説明がなかったとは言えません。

4 調査対象とならなかった事例

平成 27 年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

- ・市の仕事やそれに関わる職員の行為でないもの（熊本市オンブズマン条例第6条）
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該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 社会福祉法人への県の指導監査等 ある社会福祉法人の現況報告書に問題があり県に提起したが、何の指導監査等もしなかった。そのことに納得できない。
(2) 民間会社の職員対応 銀行振込みで代金を支払い領収書の送付を依頼したが、領収書を送る必要がないと述べ切電。そのことに納得できない。

- ・1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例第15条第3号）
苦情の申立てに係る事実があった日又は終わった日から1年以上経過しているため、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(3) 市立病院のカルテ記載 カルテに治療の記載や投薬の記録がなく納得できない。
(4) 戸籍に関する相談 区役所で家族の戸籍に関し相談したが、納得いく説明がなかった。そのことに納得できない。
(5) 水道料金に関する相談 水道料金に関し相談したが、適切な対応をしてもらえなかった。そのことに納得できない。

- ・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第15条第5号）
苦情申立ての趣旨に係る事実、目的等を総合的に勘案し、他の機関での救済措置が相当である認められるため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(6) 介護認定



V 発意調査の事例



～掲載事例一覧～

V 発意調査の事例

内 容	頁
1 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策	156
2 消防団員への報酬等の支給	163

発意調査の事例

1 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策（要約）

発意調査の趣旨

この発意調査のきっかけは、認知症の疑いのある高齢者（以下「認知症高齢者等」という。）が起こした交通事故の被害者が「このような高齢者の運転が許されているのは納得できない。」旨申し立てられたことです。

認知症高齢者等の自動車運転をめぐるのは、既に社会的にも法的にも様々な動きがみられます。道路交通法の一部改正がなされ、各新聞の社説や解説記事にもこの問題が多数取り上げられており、それらを見ると、高齢者の認知機能の低下に起因する交通事故を防ぐためには、高齢者の運転免許の自主返納が望ましいこと、このような自主返納を促すためには、代替りの移動手段など車がなくても高齢者が生活できるような社会支援・生活支援策の整備が必要であること、そのような支援策を考える役割が市区町村に期待されていることは、ほぼ共通認識になってきているのではないかと推測されます。

そこで、市は、認知症高齢者等の運転免許の自主返納を促すために、現在どのような支援策を実施しているのか、今後どのような支援策の実施を計画しているのかを知るために、オンブズマンの発意による調査を実施するものです。

市からの回答

認知症の方の増加が推測される状況を踏まえ、厚生労働省等が策定した「認知症施策推進総合戦略」（以下「新オレンジプラン」という。）の基本的な考え方である、「認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す」ことが、認知症高齢者等の運転免許の自主返納が問題とされる状況も含め、認知症高齢者等への対策として重要と考えております。第6期くまもとはつらつプラン（以下「はつらつプラン」という。）においても、「認知症高齢者の理解と早期発見・対応体制の充実」、「認知症医療・介護体制の充実」等を認知症高齢者の支援として施策の展開方針に掲げています。

このような取り組みも含め、認知症の方だけでなく全ての高齢者に対して、医療・介護・介護予防・住まい・生活支援が包括的に確保される地域包括ケアシステムを構築し、移動支援や生きがい作りなどの支援を行い、免許を返納した場合でも安心して暮らし続けられる環境を整備していくことが、市に期待されている役割と考えます。

市で実施している免許返納者に関する支援策としては、「免許返納者割引乗車証」発行による電車・バスの運賃の割引制度、住民基本台帳カードの無料交付があります。

一方で、免許返納者向けの支援に限定したものではありませんが、高齢者支援策として、「さくらカード」発行による市内在住の高齢者の方々への外出支援、公民館で

の講座の実施などの高齢者の方々の楽しみや生きがいづくりなども行っております。

また、認知症高齢者の方に対する支援策として、認知症が疑われる方の早期診断・早期治療を図るため、地域包括支援センター、認知症初期集中支援チーム（専門スタッフ2名及び認知症専門医1名で構成）、認知症地域支援推進員（認知症疾患医療センターや地域の支援機関をつなぐコーディネーターとしての役割）等が連携し、必要に応じて適切な医療や介護へ繋げる体制の整備を進めております。

そのほかにも、認知高齢者等やそのご家族の相談に対応する体制の構築、認知症に対する理解を深めるための認知症サポーター養成講座の開催の推進、県と市の合同実施事業である医師等の医療従事者を対象とした研修の実施などを行っております。

認知症高齢者等の運転について社会的な問題となっていることを踏まえ、今後は、現在行っている認知症サポーター養成講座等の機会を捉えて、認知症高齢者の自動車運転の危険性、運転免許証の自主返納制度、返納した際に利用できる市のサービス等に関する普及・啓発を行ってまいります。

また、市では、介護保険法の改正に伴い、平成29年度から「介護予防・日常生活支援総合事業」（以下「総合事業」という。）の実施を予定しております。総合事業においては、市町村による新たなサービスの提供や民間事業者によるサービスの発掘・開発等が示されていることから、要介護認定等を受けて介護保険制度の対象となった高齢者に対する移動支援等の制度内のサービスに加え、インフォーマルサービス（介護保険制度外のサービス）として、保険制度対象外となる一般の高齢者の方々も含めた新たな移動支援等のサービスが実施可能かを、事業者への働きかけ等も含め検討してまいります。

さらに、例年実施されている市と県警との意見交換の場において、認知症高齢者等の免許返納の現状把握や連携のあり方について情報交換などを行ってまいります。

オンブズマンの判断

以下において、①認知症高齢者等の自動車運転を取り巻く現在の問題状況を確認し、②この問題状況を踏まえて、認知症高齢者等の運転免許の自主返納を促すために、現在どのような直接的支援策が実施されているのか、さらには認知症高齢者等に対してどのような基盤的な生活支援策がなされているかを明らかにして、③自動車を運転しない高齢者のための移動サービスの確保に向けて、今後、市にどのような政策的展開が期待されるのかを検討します。

まず、①についてですが、認知症高齢者等の中で日常的に車を運転している人々が少なくないという現実に対するひとつの有力な取組みが、高齢者に運転免許の自主返納を求める動きです。

認知症高齢者等は、認知機能・運動機能・判断能力の衰えを経験していると思われるので、車の運転を続けるのであれば、交通事故のおそれが高くならざるを得ません。しかし、他方では、大半の人々にとっては車なしには生活できないのが社会の現

実ですから、認知症高齢者等本人が車の運転をやめようと決心することも、車の運転をやめるように働きかけることも容易なことではなく、認知症高齢者等にどのように働きかけて運転免許の自主返納を促すのかが、高齢者の生活を支援している方々にとって大きな課題になります。

「交通政策白書」では、「高齢者の交通事故の防止の観点でも、地域公共交通の衰退は、併せて対応を考えなければならない課題」とされています。高齢者の免許証返納件数は増加していますが、免許証返納後の代替交通手段に関する懸念から、返納しない場合があります。今後、高齢者人口の絶対数が増加することを考えると、交通安全の観点からも、高齢者が運転しなくてよい環境づくりのために、地域公共交通の充実が切実に求められています。

基礎自治体としての市には、認知症高齢者等に運転免許の返納を促すために、自分で車を運転しなくても生活できるような地域づくりについて、民間事業者及び地域住民とも連携協力しながら取り組むことが期待されていると思います。

次に、②について検討します。国の取組みとして、「新オレンジプラン」が策定されており、「認知症の人を含む高齢者にやさしい地域づくりの推進」として、「高齢者が自ら運転しなくても移動手段を確保できるよう公共交通を充実」することなどを提言しています。国の取組みには、認知症の人の意思の尊重という理念をはじめ、認知症高齢者等に対する総合的な施策を進めるための、多様な主体の連携による地域づくりや、高齢者が自分で車を運転しなくても移動手段を確保できる地域づくりといった重要な政策理念が組み込まれており、注目されます。このような国の取組みは、市の取組みの理念的な前提になりうるものです。とりわけ国の政策理念を具体化するの市の役割です。

市の運転免許の自主返納者に対する直接的な支援策は「免許返納者割引乗車証」発行による路線バス・電車運賃割引制度と住民基本台帳カードの無料交付です。「さくらカード」による路線バス・電車の2割負担の制度は、運転免許返納者を対象にした支援策ではなく、70歳以上の高齢者を対象にしたという意味で一般性の高い負担軽減的支援策ですが、車を自分で運転しなくても高齢者は移動手段を安価に利用できますので、その意義は大きいといえます。ただ、路線バスの停留所までの距離が遠い地域に居住していれば、この制度の利用が制約されますが、路線バスの停留所までの移動サービスが確保できるのであれば、その有効な利用が可能になります。

市の回答をもう少し広げて、車を運転しなくても生活できる地域づくりという政策理念とその実現に向けた動きも組み入れて考えたいと思います。

市は、運転免許の自主返納を促す直接的支援策ではありませんが、そのための環境づくりとして効果的又はその可能性をもつ二つの支援策を進めています。

ひとつは、公共交通空白地域（以下「空白地域」という。）〈注1〉等において公共的に移動サービスを確保するためにデマンド型乗合タクシー（以下「デマンドタクシー」という。）等を導入していることです。「熊本市公共交通基本条例」（以下「交通条例」という。）の基本にあるのは、少子高齢化の進展、移動手段を持たない高齢者の増加

等により、公共交通の重要性が高まっている、という認識です。

基幹的路線バスと停留所で交わるように、支線的なデマンドタクシーを走らせるのは、地域内部の移動や市内への移動にとって利便性が高く、運転免許を返納した高齢者にとっても、車を運転しない高齢者にとっても、その空白地域等に住み続けるための基盤的な生活支援策のひとつであると言えます。

もうひとつは、「はつらつプラン」の理念を具体的に実践するものですが、日常生活圏域を単位とする生活支援策を進めようとしていることです。認知症高齢者等が住み慣れた地域で生活し続けることができるための生活支援を考えるときには、地域の様々な条件を考慮しなければなりませんから、市や区役所単位よりもっと小さな生活圏域が適切であり、「はつらつプラン」が提示している「地域包括ケアシステム」の構築を推進するための地域づくりの単位である「日常生活圏域」が示唆的です。

高齢者が住み慣れた地域で最後まで日常生活を営むことができるように、日常生活圏域を単位として高齢者の生活支援が推進されるという構想は、移動サービスを考える上でも、大いに参考になります。

重要なのは、その日常生活圏域ごとに1か所ずつ、「地域包括ケアシステム」の中核としての役割を果たす「地域包括支援センター」が設置されていることです。市において、地域包括ケアシステムの構築のためには、地域団体、NPO法人等の地域の力をいかに活用するかが重要なポイントになると認識されているのは示唆的です。

日常生活圏域を単位として地域の中で生活できるように支援しようと思えば、この地域単位における認知症高齢者等の移動サービスの確保が必要になるものと思います。

最後に、③について検討します。市の回答によれば、今後の支援策として三つ提示されています。要約すると、認知症サポーター養成講座等で認知症高齢者等の自動車運転の危険性、運転免許証の自主返納制度及び自主返納者が利用できる市のサービス等について普及・啓発すること、介護保険制度の対象ではない高齢者も含めた新たな移動支援サービスの実施可能性を検討すること、認知症高齢者等の免許返納の現状把握や連携のあり方について県警と情報交換すること、です。認知症高齢者等は、自分の認知症の症状に気づくとは限らないし、たとえ気づいても自分では認めようとしなないのが常ですから、交通事故を引き起こす前に、周囲の方が認知症の症状に気づいて専門の医療機関の診察か認知症の相談を受けるように助言する必要がある、認知症サポーター等が、必要な情報を、認知症高齢者等に伝えることが期待されます。また、市と県警の間で認知症高齢者等の免許返納の現状把握や連携のあり方について情報交換することも一層推進してほしいことです。

今回の調査の趣旨から特に注目されるのは、「介護保険制度の対象ではない高齢者も含めた新たな移動支援サービスの実施可能性の検討」です。これが推進されれば、介護保険制度の対象いかんを問わず、運転免許を返納する高齢者が利用できる支援策の一層の展開が期待されます。できれば、多様な主体が支え合う地域の高齢者支援体制をつくるため、移動サービスの実施可能性の検討を一步進めてほしいと思います。

今後は、認知症高齢者等をはじめ運転免許を返納したいと思っている高齢者が新た

な移動サービスを利用できるように、公共交通政策的な支援策と日常生活圏域における生活支援的支援策をもっと推進することが望まれます。

公共交通政策的な支援策として、市では、空白地域を解消するためにデマンドタクシーが導入されており、今後も地域のニーズに応じてデマンドタクシーの導入が政策的に進められていくものと思います。公共交通によって移動可能な地域社会の実現が求められているのは疑いありませんから、これからも、車の運転をしない地域住民も運転免許を返納した高齢者も、住み慣れた地域で生活を継続していくことができるように、空白地域にはデマンドタクシーの導入を積極的に進めてほしいと思います。一方で、どこまで公共交通の導入が拡大されうるかが、今後の公共交通政策的な検討課題になりうると思います。

交通条例によれば、停留所等からの距離等を基準に、空白地域、公共交通不便地域〈注2〉、公共交通準不便地域〈注3〉の三つに区分されていますが、交通の便がよいかどうかは、路線バスの運行回数などによっても違います。市には、三つの地域の区分についても、地域の実情や特性を考慮して柔軟に考えてほしい、移動サービスの公共的確保を重視して検討してほしいと思います。そうは言っても、補助金交付型のデマンドタクシー等を導入する地域が増加していけば、市の財政的な負担が大きくなるを得ませんので、対象地域を広げることが政策的に厳しくなることが予想されます。そうすると、市の公共政策全体に関わる問題になるものと思いますが、市の財政負担をあまり大きくしないで移動サービスを確保できる仕組みが考えられないかどうかとも検討してほしいと考えます。

また、生活支援的な支援策として、今後市には日常生活圏域における高齢者に対する移動サービス確保というような基盤的な生活支援策の展開が期待されます。市の回答によれば、高齢者が免許返納しても安心して暮し続けることができる環境を整備していくことが市に期待されている役割であると考えられているのは、頼もしいことです。日常生活圏域という地域単位で移動サービスを具体的かつ計画的に支援している事例はまだないのではないかと推測されます。そうであれば、これからますます認知症高齢者も、要介護高齢者も増加していくことを考えると、車を自分で運転できなくなったときに、高齢者が住み慣れた地域での暮らしを継続していくために必要な移動サービスをどのように確保するかは、いずれの日常生活圏域においても検討を要する普遍的な課題になるのではないかと考えざるを得ません。

この課題に向き合うために、さしあたり市に取り組んでほしい事柄は三つです。

第1は、移動サービスの必要性をどの程度切実に感じているかは調査してみないとわからないので、日常生活圏域において移動サービスに対する高齢者のニーズがどの程度あるのかを調査することです。まずは、どこかモデル地域を設定してニーズ調査を実施することが望まれます。

高齢者に既に顕在化しているニーズもあれば、まだ潜在化したままのニーズもありますから、5年から10年程度の長い期間を視野に入れてニーズ調査を実施する必要があります。近い将来顕在化するニーズがわかれば、ニーズがどの程度まで拡大する

かが予想でき、それを基礎に、移動サービスの確保策を計画することができます。

第2は、高齢者に対する移動サービスを含む生活支援を実施するためには、市の部局間・担当部署間で連携と協働を図ることです。

認知高齢者等の運転免許の自主返納のための重要な基盤づくりないし環境づくりという今回のテーマにも関連する、地域住民のための移動サービスの公共的整備という課題について、ほかの担当部署で取り組んでいることがわかりました。

担当課は、既に、運転免許を返納した高齢者に対する生活支援が必要と考えていると思いますが、今のところまだ、他の担当部署と連携して実施しようとはまでは考えていないのではないかと推測されます。この問題には、日常生活圏域を単位として、公共交通政策的視点と生活支援的視点を重ねながら将来の政策展開を考える必要と可能性があり、市の部局間・担当部署間で連携して取り組むべき課題があるように思います。最も包括的に高齢者の生活支援を担っている担当課には、高齢者に対する生活支援を担う多様な主体を組織する中核的な役割を果たすことが期待されています。

第3は、日常生活圏域において市と民間事業者と地域住民の連携・協働の組織を設けることです。高齢者に対する具体的な生活支援という以上に、それを担う各種の主体や組織が連携・協働する仕組みづくりが、市の役割として期待されます。

市の回答にも、既に市による民間事業者への働きかけを検討するとありましたし、交通条例によれば、公共交通政策推進のために、地域住民が組織する団体と連携していますので、市は民間事業者や地域住民組織との連携を進めているのは確かです。それをもう少し広く、高齢者に対する移動サービスを含む基盤的生活支援を実施するために、日常生活圏域において民間事業者及び地域住民組織と連携して協働する仕組みづくりを進めることが期待されます。

具体的には、担当課や交通政策の担当部署が、高齢者に対する生活支援の視点と公共交通政策の視点を重ねながら、地域のニーズに合わせた柔軟な形態による乗合タクシー等（以下「乗合タクシー等」という。）の導入の可能性を連携して検討することが望まれます。

調査することによってはじめて、各地域単位で移動サービスに対する高齢者のニーズがどの程度あるのかを知ることができ、その個別的ニーズが、どの程度、各地域単位で共同化できるかを見込むことができます。その共同化への対応の仕方を工夫すれば、比較的安価な負担で共同利用することができる乗合タクシー等の形態を考えることができるのではないかと思います。これは、市が空白地域に導入しているデマンドタクシーよりももっと地域密着型の乗合タクシーです。市の補助金に支えられた移動サービスの公共的確保よりも地域住民（組織）と民間事業者の共同運営的な性格の強いものですから、市に期待されるのは補助金による補填ではなく、地域住民（組織）と民間事業者との調整的な役割になります。市には、このような地域密着型の乗合タクシー等の実現に向けた推進役を果たしてほしいと思います。

以下、熊本市公共交通基本条例による定義。

注1 停留所等からの距離が1,000m以上離れた地域。

注2 公共交通空白地域以外の地域であって、停留所等からの距離が500m以上離れたもの。

注3 公共交通空白地域又は公共交通不便地域以外の地域であって、地形、地域の特性、公共交通の運行状況その他の特別の事情により公共交通不便地域と同様の状況にあると市長が認めるもの。

発意調査の事例

2 消防団員への報酬等の支給（要約）

発意調査の趣旨

消防団員（以下「団員」という。）の報酬や費用弁償（以下「報酬等」という。）の支給方法に関して、以下の内容の苦情が申し立てられました。すなわち、「団員には階級に従って年額2～3万円ほどの報酬や、訓練などの業務に従事した際には費用弁償が支給されることとなっている。それにもかかわらず、報酬等はすべて分団に帰属し、報酬等が団員に対して直接支払われたことがない。また、分団に帰属した報酬等は、分団の設備費や遊興費に充てられている実態がある。本来、報酬等は団員に対して直接支払われるべきものである以上、適正に支給されるように分団を指導してほしい。」というものです。

申立人は、オンブズマンの調査を希望する一方で、苦情申立ては実名で行う必要があることから、自身が苦情を申し立てた事実が所属する分団に知られることになり、分団での活動に支障が生じるのではないかと危惧されています。そのため、オンブズマンとしては、当該苦情申立てについては、申立人の事情や希望に配慮して、慎重に取り扱う必要があると考えました。

他方、団員に対する報酬等の取扱いに関しては、消防庁から各自治体に対して、「消防団員に対する報酬等の支給方法についても、（消防組織）法第23条の規定に基づき、各市町村の条例で定められているところですが、報酬、出動手当等は、その性格上本人に直接支給されるべきものと考えられ、適正な方法で支給されますようお願いします。」との通知「消防団の充実強化について（通知）」（平成23年10月28日付け 消防災第337号）が出されるなど、全国的にも問題になっているようです。申立人からの情報や相談内容に鑑みると、申立人が所属する分団以外にも、団員に対して直接報酬等を支払っていない分団が存在することが疑われます。

そこで、オンブズマンとしては、市内の各分団の団員に対する報酬等の取扱いの実態を把握するため、当該苦情申立てを契機に発意として調査を実施するものです。

市からの回答

団員に係る報酬等については、団員としての身分や活動の対価として支払われているものであり、当然、団員個人が受け取るべきものであると考えています。

今回、このような申立てがあったことは非常に遺憾であり、再発防止に向けて検討を行っているところです。

団員は、非常勤特別職の地方公務員ですが（地方公務員法第3条第3項第5号）、そ

の身分の取扱い等については、「熊本市消防団員の定員、任用、服務等に関する条例」(以下「市条例」という。)で定められており、団員には通常年に2回報酬を支給し、また、訓練、予防警戒その他これらに準ずる業務に従事したときには費用弁償を支給しています(市条例第6条、第6条の2)。

報酬等については、市消防団の団員数は約5,000人と大規模なこともあって、団員全員の口座情報の把握が困難であり、また、それに伴い報酬等を支給できない事態が生じるおそれなど、現実的な問題が多数存在することから、総合的に勘案して、熊本市会計規則第33条及び第34条の規定に基づき、各分団の代表口座に団員の報酬等をまとめて振り込み、支給明細書に各団員の受領印を押印した書類を各分団から回収し、精算することをもって支給することとしていました。当該支給明細書を基に精算を行っていることから、市としては、当然、報酬等が団員全員に行き渡っているものと認識しておりました。

一方で、報酬等の支給方法については、その性格上本人に直接支給されるべきものと考えられ、適正な方法で支給されるべきとの消防庁の見解が示されており、市においても、そのような見解を踏まえて、報酬等の個人振込みに向けて検討していたところでした。

そのような状況の中で、今回、ある分団での不払いの実態を聞知するに至りました。聞知した内容が事実であれば、当然あってはならないことです。このような場合、分団を特定することが可能であれば、責任者である分団長から状況説明を受け、それが事実であれば、条例等に沿った処分等も視野に指導・是正を行うこととなります。しかしながら、今回の場合、匿名による情報提供ということもあって、そのような指導・是正を行うことは困難でありました。

そこで、市としては、平成27年11月に開催した消防団幹部会議において、報酬等の全団員への支払いについて徹底して実施するよう厳しく指導するとともに、報酬等の個人振込みについて今後実施していく方針であることを伝えたところです。

報酬等の個人振込みの速やかな実施については、市消防団は約5,000人の団員を抱えているため、情報の把握を含め、手続きの円滑な実施に困難が予想される中で、完全な移行までには多少時間を要するところではありますが、今後、確実に実施してまいります。

オンブズマンの判断

非常勤の団員は、各地域でそれぞれ勤務しながら、必要に応じて消防活動等に従事することから、ボランティア的な性格を有していますが、法令上の身分は特別職の地方公務員(地方公務員法第3条第3項第5号)であり、その任用、給与、分限及び懲戒、服務その他身分取扱いに関しては、消防組織法のほか条例で定めることとされています(消防組織法第23条第1項)。

任命については、消防組織法第22条に「消防団長は、消防団の推薦に基づき市町

村長が任命し、消防団長以外の消防団員は、市町村長の承認を得て消防団長が任命する。」と規定され、定員、給与、服務等については各市町村の条例で規定されており、市においては、市条例があります。市条例によると、団員には階級に応じて年2回の報酬を支払い、団員が訓練、予防警戒その他これらに準ずる業務に従事したときは、費用弁償をすることになっています。また、条例により退職した場合は、階級と勤務年数に応じて退職報奨金が支払われ、公務災害補償等の共済制度があります。

これらの報酬等が団員個人に支払われるべきものであることについては疑問の余地がありません。

今回、市内のある分団の団員から、オンブズマンに対して、報酬等が分団の代表にまとめて支払われて分団の諸費用に費消され、団員個人には渡されていない旨の匿名の情報が寄せられました。これを端緒として、オンブズマンにおいて発意調査を開始したところ、ほかのいくつかの市でもほぼ同じ内容の問題が指摘されており、団員が報酬等の支払いを求めて民事裁判を提起し、市に対して支払いが命じられた事例もありました。これらの事例によると、報酬等が分団の代表者等にまとめて支払われ、分団の宴会等の諸費用に使用されており、団員は領収書等の受取書を書いて提出しているものの、実際には報酬等を受け取っていないというものでした。

このような問題が提起されるのは、報酬等が直接団員本人に支払われていないことが原因であると考えられます。そこで、消防庁からは、複数回にわたって、各都道府県知事及び各政令指定都市市長宛に、「報酬、出勤手当等は、その性格上本人に直接支給されるべきものと考えられ、適正な方法で支給されますようお願いいたします。」という内容の通知が発されているところです。

市においても、これまでは、全ての分団において、各分団の代表口座にまとめて振り込んでいたということです。報酬等は団員本人には渡されず、分団の設備費や遊興費に充てられているということですが、匿名による情報提供であるため、事実を確認することは困難です。しかしながら、このような指摘がなされること自体、各分団にとって名誉なことではありませんし、また、消防庁からの通知にもあるとおり、報酬等は本来本人に直接支給すべきものであり、適正に支給されていれば、このような申立てには至らなかったものと考えられますので、オンブズマンとしては、団員の報酬等は直接個人口座へ振り込むように改善することが適切であると考えます。

市においては、平成27年11月開催の消防団幹部会議において、団員の報酬等の支払方法を、現状の各分団の銀行等口座振込みから、団員個人の銀行等口座振込みへと変更していく方針であることを伝えたということでもありますので、その速やかな実行を期待したいと思います。

◎ 出前講座の申込手続き（平成 26 年度報告書掲載）

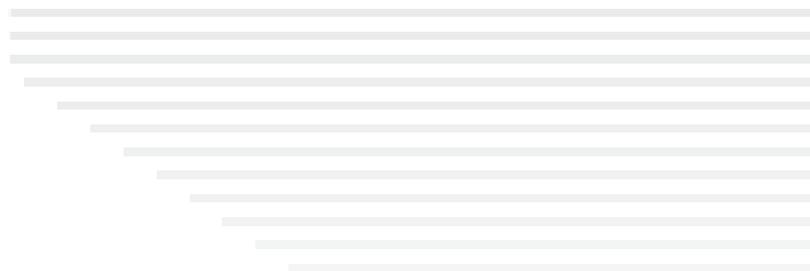
出前講座の申込手続きについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「インターネットによる申込みであれば、受付、審査中、手続き完了等の進捗状況を自分で確認でき、申込者にとって安心できる。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 27 年度パンフレットに「くまもと電子申請窓口『よろず申請本舗』からも申し込みできます。」と掲載しました。」とのことでした。



参 考

- 1 利用者の声
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ
- 3 熊本市オンブズマン条例



1 利用者の声

利用者の方々から、これまでに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- とても丁寧に緻密に調べていただきありがとうございました。読みながら涙がでてきました。大変お世話になりました。
- これだけの短期間で調査いただくと思っていませんでした。非常に満足しています。また、両者の言い分を聞いてもらって判断いただいたのが良かったと思います。
- 調査結果後、担当課からその後の報告があったことは、オンブズマンの最大の努力であると考えます。当方の心情に配慮した調査結果に感謝します。
- 私共の気持ちを汲んで配慮くださったことに感謝しております。
- 今まで知らなかったことを説明していただいたように思います。
- せっかくの制度が本当に活かされ、市民を守るべき制度としてさらに努力されるよう希望いたします。
- 熊本市民の身近な代理人として、公平かつ中立的な判断を継続的に実施していただくことを願います。
- 調査結果については、公的な文書のため、少し固い感じがしました。
- オンブズマンは担当課の言われるままで終わっていいのか。
- 担当課はオンブズマンにも堂々と嘘を突き通す。厚顔無恥の態度は許せない。
- 市は、もっと市民の立場になり、迅速に対応してほしい。

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

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。

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会

（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



12月 熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月1日～1月7日）

3月 第1回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度

4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置

8月 熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント実施
（8月8日～9月7日）

専門調査員の公募

熊本市職員研修の実施

9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意

10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布

熊本市職員研修の実施

11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度

8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
〃	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	
2期	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
〃	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	

○ 現在の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
3期	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成27年11月1日～	代表
〃	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成27年11月1日～	

3 熊本市オンブズマン条例

平成 23 年 3 月 17 日

条例第 10 号

目次

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

第 1 章 総則

（設置）

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

（定義）

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

（オンブズマンの責務）

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

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

3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

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

5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）

第 4 条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなけれ

ばならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

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

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
- (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、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、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第8条 オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

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

(秘密を守る義務)

第9条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場

合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

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

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所(法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日
- (3) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由

があると認めるときは、この限りでない。

- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

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

2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

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

(調査方法)

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(外郭団体等の調査の協力)

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

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

(調査結果の通知)

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

(1) 苦情申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(勧告又は意見表明の通知)

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告又は意見表明の尊重)

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

(措置の状況の報告)

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第24条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例(平成10年条例第33号)及び熊本市個人情報保護条例(平成13年条例第43号)の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第25条 オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

(事務局)

第26条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第3条、第9条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

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

附 則

この条例は、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。

(平成23年規則第74号で平成23年11月1日から施行)

附 則 (平成28年3月24日条例31号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。



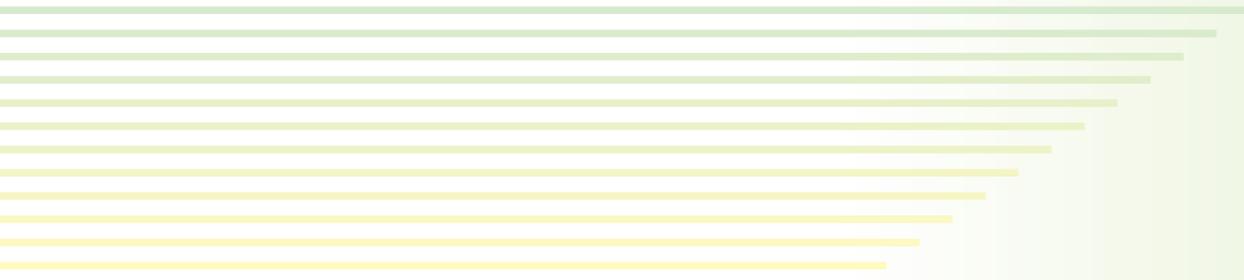
熊本市オンブズマン 平成27年度報告書

平成 28 年 5 月 発行
熊本市オンブズマン
松永 榮治（代表オンブズマン）
原村 憲司

熊本市オンブズマン事務局 Kumamoto City Ombudsman Office

〒 860-8601 熊本市中央区花畑町 9 - 6
マスミューチュアル生命ビル 2 階
TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

メール ombudsman@city.kumamoto.lg.jp
HP アドレス <http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/content/web/ombudsman/>



Kumamoto City
熊本市