

## 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があります。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、事故による痛みで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持って来るとのことだった。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を支払ってもらい、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す。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います。

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月末に口座引落と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ますので、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えます。

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。