

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ようになっていきますから、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いう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えます。

(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所で事情聴取が必要で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」にあたり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って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ないところです。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鋸を設置している（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。

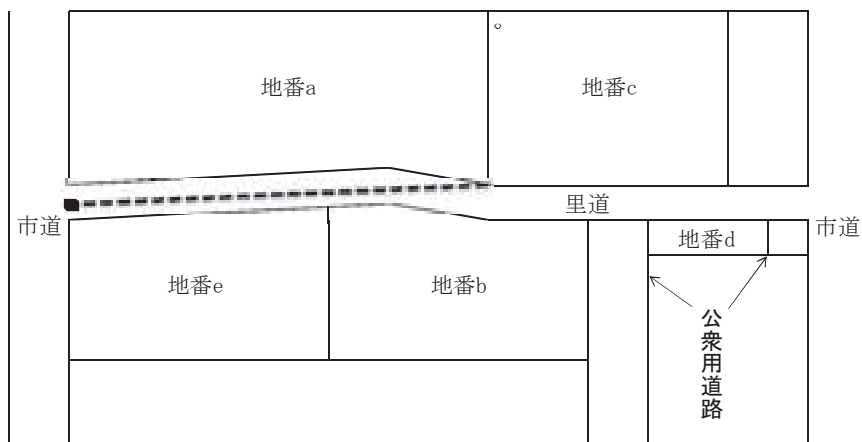
記録によれば、本件管理組合が本件マンション敷地と本件里道の官民境界線に関連して立会いを三回求められ、そのつど、理事長等が立会協議に参加しておられます。平成25年11月においても、平成26年10月の先行調査においても、本件管理組合を代表する理事長が立会協議に参加しておられる以上、本件管理組合が、隣接地・対向地の地権者として立会いに参加したものと判断せざるを得ません。さらに、代表者である理事長が、境界確定に合意したことを表す境界確認書や地籍境界調査票に、それぞれ署名・捺印されています。しかも、先行調査においては、本件管理組合より理事長を代理人とする旨の代理人選定届も提出されています。

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して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、安心していただけたところでした。

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」のことであると思いますが、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。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。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われま。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。

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えます。

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手続、施設入所手続、就職手続、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になっています。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。

オンフズマンの判断

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います。

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。