

平成 26 年度からの継続分
市の業務に不備がなかった事例（全文）

～ 目 次 ～

（１）市による個人情報の取得・・・・・・・・・・・・・・・・	2
（２）相談窓口等での職員の対応・・・・・・・・・・・・	6
（３）弁当への異物混入時の対応・・・・・・・・・・・・	12
（４）排水路の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	23
（５）治療費に関する職員の対応・・・・・・・・・・・・	28
（６）選挙事務に係る職員選考・・・・・・・・・・・・・・	36

※ 個人情報の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

（１）市による個人情報の取得

【苦情申立ての趣旨】

平成26年12月末から平成27年1月初旬頃、軽自動車税の納付が済んでいるか確認するために中央税務課に電話したところ、対応した職員から、「電話での問い合わせの際は顔も見えないので、氏名、住所、生年月日まで告げる。同一人物がいるかもしれないので名乗れ。」と言われた。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、平成27年2月、ふれあい文化センターで予定されている法律相談を予約するため、同センター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いいと思う。

現職警察官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り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】

1 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

軽自動車税納付に関するお問合せについての記録を確認したところ、平成27年1月に、中央税務課ではなく納税課で、申立人からのお問合せを受け付けた記録がありました。

納税課においては、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す。窓口での対応と異なり、電話の場合、免許証や住民票など視覚的に本人を確認することができないため、現状どおり、まずは氏名及び通知書番号を確認し、通知書番号が不明の場合においてはさらに住所及び生年月日を確認するという手段が適切であると考えております。申立人が主張される、「単に個人情報を利用しようとしているだけ」との意図は量りかねますが、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。

2 法律相談予約の際の個人情報取得について

ふれあい文化センターの法律相談の予約の際には、氏名、年代、住所、連絡先及び簡単な相談内容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。さらに、年代及び相談内容については、弁護士会があらかじめ相談内容等を把握して事前に準備を行うために必要であるほか、統計をとって今後の相談業務に活用するために必要と判断して確認を行っていたものです。

もっとも、氏名及び連絡先を除き、年代、住所及び相談内容に関しては、どうしても言いたくないという方については可能な限りで確認を行うこととしています。

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とりわけ、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。」と規定されており、朝礼等で確認しあい、その確保に努めているところです。

本件においては、申立人が平成27年2月〇日のふれあい文化センターの法律相談の予約をされた際、氏名、年代、住所、連絡先及び相談内容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ました。具体的には、年代の確認はしないこととし、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。

1 市が申立人の個人情報を確認する必要性

(1) 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

申立人は、軽自動車税の納付が済んでいるかどうかを市に電話で問い合わせたところ、対応した職員から、氏名、住所、生年月日等の個人情報を確認されました。なぜ個人情報を示さなければならないのかという申立人の疑問に対し、職員は本人確認のためであると

説明したようですが、申立人は、単に個人情報を利用しようとしているのではないかという疑問を持たれています。

この場面での個人情報確認の必要性について、市は、オンブズマンの調査に対しても、申立人に説明したのと同様に、本人確認のために必要であると回答しています。

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、申立人の税務情報を誰でも容易に取得できることとなってしまう、個人情報その他申立人に関する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。そのような事態を回避するため、現在、国や公共団体だけでなく、企業においても、その保有する個人の情報を本人からの問合せに応じて提供する場合には、問い合わせている者がたしかに本人であることを確認することはもはや当然のこととして行われていると言って差し支えないと思います。

本人確認を行う際には、氏名、住所、生年月日等が確認されるのが一般的であると思います。これらの情報は一定の範囲の人には当然に明らかにされる情報ですが、その全ての結びつきを把握している人はごく限られた関係にあるものと思われますから、必要最小限で、かつ効果的な本人確認の方法として合理的であると思います。

このように、本件において市が行った本人確認は、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。申立人は、様々な場面で自らの個人情報を確認されることによって、個人情報の漏洩や悪用の危険が高まることを危惧しておられるものと推察されますが、そのような危険を回避するためにこそ、本人確認が必要であることをご理解いただきたいと思います。

(2) 法律相談予約の際の個人情報確認について

また、申立人は、ふれあい文化センターでの法律相談を電話で予約しようとしたところ、対応した職員から、氏名、住所、連絡先を確認されました。このとき、なぜ個人情報を示さなければならないのかという申立人の疑問に対し、職員は、弁護士に伝えるためであったと説明したとのことでした。そうであるならば、相談の際に弁護士にだけ伝えればいいのではないか、というのが申立人の主張です。

この場面での個人情報確認の必要性について、市は、オンブズマンの調査に対し、申立人の主張とはやや異なる説明をしています。すなわち、氏名及び連絡先は相談日時の変更等があった際に相談者に連絡をとるために必要であり、住所については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であったとのことでした。いずれも、弁護士に伝えるために必要なのではなく、市自身が必要としているという説明です。

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。予約を受け付けた後に相談日程がやむを得ず変更されることもないとは言えませんし、そのような事態が生じた場合には、当然、相談者に日程の変更を伝える必要がありますから、連絡先を確認しておくことは必

要です。また、そのような連絡をする場合には、確かに伝えるべき人に伝えたということを確認するため、連絡先だけではなく氏名も把握しておく必要があります。ふれあい文化センターでの法律相談は、市が、市民のために行うものですから、「市民」であることを確認するために住所を確認しておく必要があるのもよく分かります。

弁護士に伝えるために情報を確認するのであれば、相談日に直接弁護士に伝えればいいのではないかという申立ての疑問は十分に理解できます。しかし、上記のように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つに至ったというのですから、この時の職員の説明が適切であったと言えるかどうかには疑問の余地があると思います。申立ての趣旨では言及されていませんが、市の回答によれば、ふれあい文化センターでの法律相談を予約する場合には、氏名、住所、連絡先に加えて、相談者の年代と簡単な相談内容も確認されているようです。そして、市は、年代と相談内容を確認する必要性について、弁護士に伝えて事前準備の参考にしてもらうとともに、統計をとって相談業務に活用するためと説明しています。この点について、申立人に対しても同様の説明が行われたとすれば、その説明によって、氏名、住所及び連絡先についても同様に弁護士に伝えるために必要なのだという誤解を与えた可能性はあると思います。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。

また、現在、ふれあい文化センターでの法律相談予約の際に市が行っている聞き取りの内容は、いずれも不適切であるとまでは言えないように思いますが、今回のように情報を確認されることに抵抗を覚える方がいらっしゃることを踏まえ、市は、今後、法律相談の予約時点では必要最小限の確認にとどめるとの方針を示しており、年代については確認しないこと、住所についても何区に在住しているか程度の簡単な確認にとどめることを明らかにしています。実際には、現在の運用でも、住所や相談内容についてどうしても言いたくないという人については必要最小限の確認で受付を行っているとのことですが、今後は、その方針をより徹底するということだと思えます。相談業務を円滑に運用できる範囲で、取得する個人情報を極力減らしていくことは市民にとっても安心につながることでと思いますので、見守っていきたいと思います。

2 市の個人情報の取扱いが適切になされているか

これまで見たように、本件で問題になった二つの場面においては、個人情報を確認しなければならない合理的な理由があったと思います。ただ、そこで取得した個人情報を、市が本来の目的と異なる目的に利用したり、市から外部に漏洩したりするおそれがあれば、市民は安心して個人情報の確認に応じることができません。

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申立人が抵抗を感じたのも、「単

に個人情報を利用しようとしているだけ」と思われたからです。申立人は、市が個人情報を適切に取り扱っていないのではないかと疑っておられることが推測されます。

申立人のこの主張に対しては、市は、「本人確認以外の目的はありません」と回答しています。

個人の内心を正確に把握することは困難ですから、個人情報の確認が行われる各場面において、それぞれの担当者がどのような目的で個人情報の確認を行っているかについても、確実なところは分からないというのが実情です。しかし、本件においては、市や担当者が本人確認以外の目的に利用しようとしたと疑われるような事情は見受けられませんし、この点については市を信頼するほかないように思います。ただ、市民が市を信頼するためには、市が、日ごろから個人情報の適切な取扱いを担保する取組み行なっていることが必要です。

この点について、市は、「熊本市個人情報保護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とりわけ、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。』と規定されており、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。

熊本市個人情報保護条例第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、同条例第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。このように、市の職員が個人情報を取り扱うにあたっては、不正利用してはならない義務が課せられ、さらに一定の場合には刑罰が科されることによって、適切な取扱いが一定程度担保されているといえますし、そのような条例を職員間で周知しあうほか、さらに要綱等でプライバシーへの配慮を定めるなどの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。

公務員による個人情報の不正利用などの報道に触れ、不安に思われる申立人のお気持ちは十分に理解できますが、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みを行っているものと思われます。申立人には、そのような市の取組みを信頼していただくほかないように思います。

膨大な個人情報を取り扱う自治体にとって、個人情報の保護は重要な課題のひとつですから、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います。

（２）相談窓口等での職員の対応

【苦情申立ての趣旨】

1 平成26年11月頃、市販の漢方薬を服用した3日後に湿疹が出たが、購入元のA薬局が対応してくれなかったので、保健所に電話をした。しかし、対応したB氏という女性職

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。さらに電話の向こうからは雑談や笑い声も聞こえていた。

このような職員の対応に納得できない。

2 さらに、同年12月〇日、南税務課に、電話をかけ、対応した職員に、軽自動車税の納税用紙を送ってもらうよう依頼した。職員は、〇日までには届きますと言っていたが、10日経っても届かなかった。

そこで、同月〇日、再度南税務課に電話をかけると、対応したC氏という職員から、「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。

このような職員の対応に納得できない。

3 さらに、同年12月〇日、男女総合参画センターはあもにい総合相談室に電話をし、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。

その後も相談員ばかりがブツブツと文句を言い、私の話は聞いてくれず、全くもって反省の色は伺えなかった。

このような相談員の対応に納得できない。

【市からの回答】

1 保健所での電話対応について

医療政策課は、医療施設、薬事関連施設の許認可業務や、監視指導業務を所管しており、申請に対する審査・受付業務や監視指導の際の立入施設への対応等、日頃から職員の接遇マナーについては十分に指導しているところです。

また、当課には医療安全に関する様々な相談を受付ける「医療安全相談窓口」を設置しており、年間約1,800件の相談受付も行っています。相談窓口には相談対応マニュアルを配備し、毎年2回、弁護士を会長として開催している「熊本市医療安全推進協議会」等においてその内容を最適化しつつ適切な相談対応を心掛けていますが、あわせて相談員や職員を国が開催する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必ず実施する等、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。

しかしながら、今回このような申し立てがあり、申立人に不快な思いをさせてしまったことについては、大変申し訳なく、そして残念に思っています。

申立人からは平成26年6月から11月にかけて当課で計15回の電話相談を受付けており、対応した相談員や職員はその都度、相談内容を傾聴し、相談者に寄り添った対応を行

ってきたところですが、申立てにかかる相談は、平成 26 年 11 月○日及び同月○日の相談であると思われます。

11 月○日の相談においては、A 薬局で処方された漢方薬についての問い合わせや、当該薬局に対する不信感、当該薬局で処方された漢方薬の服用後に発生した発疹等について相談を受けました。そこで、関係法令の解釈、薬に関する専門的知識、副作用についての考え方等一般論としての回答をしました。ただ、副作用を生じたとお考えになっている薬品に関する返金については保健所が指導することはできないので薬局と直接相談して欲しい旨説明しました。また、申立人は「保健所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、職員は、保健所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薬局に対して指導は行う。ただし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。

11 月○日の相談においては、申立人から、A 薬局に信書を送りたいので 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。対応した職員は、A 薬局に立入り、指導を行いました。指導内容の詳細についてはお話しできないことを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。当時の対応状況について、対応した職員に聞き取りを行ったところ、「こちらの説明の言葉尻をとらえられ、声を荒げられたりしたので、黙り込んでしまう場面があった。申立人が何を求めているのか把握できず何度も聞きなおす場面があったり、そのため訴えを復唱させられたり、相談対応に大変苦労した。」とのことでした。

以上の経緯を踏まえ、当課としては、職員は申立人の相談に対し適切に対応したものの、11 月○日の相談における回答内容を納得していただけなかったため今回の申し立てにつながったのではないかと考えています。

日頃より相談や問い合わせについては、相談者の立場に立って対応できるよう誠心誠意努めているところではありますが、今回の申立があったことを受け、相談時に周囲の環境に配慮する等、相談対応方法の再点検を行うとともに、いろいろな機会を捉えて職員に周知、改善を図っていきたいと考えています。

2 南税務課での分割納付書送付依頼への対応及び電話対応について

南税務課では、納税関係書類の送付等につきましては、一般に、「熊本市税滞納処分対応指針」及び「滞納処分対応マニュアル」に基づいて対応しています。また、業務に関する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。

本件申立てを受けて記録を確認したところ、申立人が主張されている平成 26 年 12 月○日の相談については記録がありませんでしたが、平成 26 年 12 月○日に申立人から、「12 月○日に電話して分割納付書の送付を依頼したが、まだ届かない。」との電話を受けた記録がありました。同日の経緯としましては、申立人からの電話を受け、当課で調査しましたが、12 月○日に電話を受けた記録はありませんでした。そのため、申立人には、申立ての趣旨

にあるような「全く引き受けた覚えがない」というような言い方ではなく、○日に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たものです。

当課では、納税者との交渉は直ちに記録することとしており、電話で納税に関する相談等があった場合には、メモをとりながら話をし、電話が終了したら直ちにシステム上に記録を行います。もっとも、相談件数が多い場合には、続けて2～3件の相談を受け、その後にもまとめて記録を行うこともないわけではありません。しかし、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限っては、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。

しかし、申立人は、「確かに了承されたし、こちらは記録している。」とのことで、当課の説明にはご納得いただけませんでした。

なお、申立人が希望されていた分割納付については、同日改めて確認したところ、分割納付を認めることが適切であると判断されたため、同日その内容で分割納付書を発行いたしました。

また、申立人が当課担当者から「師走なので早く入金して欲しい」と告げられたのですが、税務当局においては、納期限及び事業年度は一定程度重視するものの、年末という期限は全く重要なものではないため、師走を考慮した対応は行っておりません。まして、本件では分割納付を認め、最初の納期限を平成27年1月とする分割納付書を発行しておりますので、当課担当者が「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と考えています。

以上の通り、当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ことは確認できず、またそのような事実があったとは考えがたいものです。当課におきましては、今後も、窓口や電話での納付相談につきましては、「熊本市税滞納処分対応指針」に基づいて適切に対応していきたいと考えています。

3 はあもにい総合相談室における電話対応について

はあもにい総合相談室では、ガイドラインを整備、内部研修の実施及び外部研修への積極的な参加によって、相談者への適切な対応を図っています。

また、通常、はあもにい総合相談室において面談の申し込みがあった場合には、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、相談者から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」と面談を予約したい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、面談

を受け付けるか否かを決定するため、つまり相談内容によっては面談を拒絶するために相談内容を確認し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「すみませんで済ませるのか」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、「何しに来るんだ!」「用件は何だ!」「私の何が悪い!言ってみろ!」といった発言はなかったものと認識しています。

相談員の業務につきましては、今後も、これまでと同様に、ガイドラインの遵守に努めるとともに、多様化する相談内容に的確に対応できるよう、今後も相談員のスキルアップを図っていきたいと考えています。

【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、①保健所への電話相談、②南税務課への電話による問合せ、③はあもにい総合相談室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。

1 各場面における職員の対応に関する申立人と市の主張

職員の対応が適切であったかどうかを判断するためには、そもそも職員がどのように対応したのかを把握する必要があります。しかし、本件においては、この点に関する申立人と市の主張が大きく食い違っています。まず、それぞれの場面における職員の対応について、申立人と市の主張を確認しておきます。

まず、①の場面についてですが、申立人は、自分は真剣に相談しているのに、対応した職員が不真面目であり、気の利いた対応をしてくれなかったと感じておられます。しかし、市の回答では、職員は申立人の相談の趣旨を理解しようと努め、お話できるかぎりで適切に対応したものとされています。

次に、②の場面については、申立人は、12月〇日に納税用紙を送るよう依頼しておいたのに、12月〇日にその件で電話をかけた際に「全く引き受けた覚えがない」と言われただけでなく、「師走だから早く入金して欲しい」と急がされ、納税用紙の送付が遅れたことへのお詫びもなかったので不快に感じた、と主張しておられます。しかし、市の回答では、12月〇日に納税用紙の送付を依頼された記録がなかったため「分割納付の依頼を受けた記録がない」という事実をお伝えしただけであり、また、「師走なので早く」という発言をすることは考えがたいものであるとされています。

さらに、③の場面についても、申立人は、相談員に面談を申し込んだところ「何しに来るんだ!」「用件は何だ!」と言われ、少し言い返したところ「私の何が悪い!言ってみろ!」とさらに強く言い返され、その後も反省の態度が見えなかったと主張しておられます。しかし、市の回答では、相談員において申立人の主張するような発言をした事実はなく、面談の申し込みに対して「どんなご相談ですか」と聞き取りを行っただけであり、申立人が

聞き取りに不快感を示されたため「すみません」と謝罪したが、納得していただけなかったものとされています。

2 各場面における職員の対応は適切だったかどうか

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は、申立人と市の主張は全く異なっています。そうである以上、職員の対応に問題があったか否かを判断するためには、申立人の主張と市の回答のいずれが真実であるかを具体的な文脈の中で確認する必要がありますが、それは容易なことではありません。オンブズマンが公平な第三者としていずれが真実であるかを確認するには、第三者から見ても確認できる資料が必要ですが、本件では、申立人と市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。そうすると、申立人の証言と市の記録のそれぞれを、どのような理由で、どの程度信頼するかという問題になります。

まず、①の場面について、市は、相談マニュアルの設置や職員研修への参加によって、日頃から相談対応の向上に努めていることを主張しています。相談マニュアルや研修実績についてはオンブズマンも資料を確認し、たしかに組織として相談対応の向上に努めているものと認められるように思いました。また、医療政策課では相談記録が残されていたため、オンブズマンも本件と関係する限りで相談記録を確認しましたが、申立人の主張するような対応があったことは確認できず、むしろ市の主張の真実性を裏付けるようなものであったと言わざるを得ませんでした。もっとも、相談記録は、あくまで当事者の一方である市が作成したものですから、厳密に言えば、この相談記録だけから市の回答の真実性が確認されたとまでは言い切れないかもしれません。

また、②の場面について、市は、担当課では納税に関する電話相談は必ず記録を行っており、特に分割納付に関する相談で分割納付が認められる場合には、必ず他の業務に優先して分割納付書を作成しているためその記録が残るはずであること、担当課では年末という期限を重視していないことを主張しています。この主張が事実であれば、申立人が12月〇日に納税用紙の送付を依頼したという事実も、職員が「師走だから早く」という発言をしたという事実もなかったことが推認されます。

③の場面については、はあもにい総合相談室でも相談記録が残されていたので、オンブズマンも本件と関係する限りで相談記録を確認しました。その内容は、申立人の主張よりも市の主張を裏付けるものでした。ただ、この相談記録も、それだけでは市の主張が真実であることを証拠立てているとまでは言えないかもしれません。

以上のように、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確認することはほとんど不可能ですし、そこまで厳密を期すことは期待されていないと思います。むしろ私たちの日常では、もっと常識的に考えるのが妥当であると思います。

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感じられたことも確かなことです。このように申立人が感じられた背景には、かねてから申立人は市の職員に対して強い不信感をお持ちだったのではないかと推測されます。このような不信感を向けられることは辛いことですが、それでも市の職員に求められることは、行政に対する市民の信頼性を高めようという不断の努力だろうと思います。

実際に、市は、市民の信頼性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市民対応の自己検証に努め、マニュアルを整備して職員の対応能力向上を図るための職員研修に努めていることを確認できました。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に対応するよう心がけてほしいと思います。

（３）弁当への異物混入時の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 26 年 7 月〇日、A 店で弁当を購入したところ、その中に動物の歯と思われる硬い物質（以下「異物」という。）が混入していた。異物を 2、3 回噛んでみたが、歯が痛くなるような硬さであった。翌日、そのことについて A 店に連絡すると、A 店とその弁当を製造した B 店の店員が、検査に出すために異物を取りに来た。その際、異物は証拠なので、検査後は必ず返すように伝えておいた。

約 1 か月後、A 店と B 店の店員が検査結果報告書（以下「報告書」という。）を持って自宅に来た。報告書は、C 研究所が D 社に宛てたもので、「異物はカッターで容易に切断可能であり、軟骨成分が含まれていたことから、軟骨であると思われる。」といった内容が記載されていた。また、異物は D 社の職員が紛失してしまったとのことであった。

報告書の内容に納得できなかったのも、異物混入の件を市民に公表し、異物混入や報告書作成にかかわったところについて何らかの処分をしてほしいと思った。そこで、熊本市保健所（以下「保健所」という。）に行き、「報告書は虚偽の内容の可能性があるので C 研究所を調べたい。」と言ったところ、対応した E 氏が、「C 研究所は熊本市も検査を依頼するような信頼ある機関であり、調査できるのは厚生労働省だけである。」と言った。しかし、厚生労働省に問い合わせたところ、「そのようなことはない。」と言われ、C 研究所にも問い合わせたが、「熊本市から検査の依頼を受けたことはない。」と言われた。その後、保健所から、A 店に立入検査し、その結果を私に報告してくれるという内容の連絡を受けたが、保健所からの連絡はこなかった。

不安になったので、約一週間後、再度保健所に行ってみると、E 氏と上司の F 氏が対応した。弁当に使用した肉は、B 店が D 社から仕入れたものということだったが、立入検査

はA店に対してしか行っていないと報告された。一般的に異物が混入するのは製造過程なので、B店やD社など弁当の製造にかかわったすべての機関に徹底した立入検査が必要だと思うがF氏からは、「保健所としてすることはしたので、これ以上のことはできない。」「異物の現物が無い以上、断言できない。」などと言われた。その上、B店は、現在、熊本市内から益城に移動しており、熊本市外であるため調査できないとも言われた。私が最初に保健所に行った時点で調査してくれれば、そのような管轄外のようなことにはならなかったはずである。また、前述のE氏の発言についても、F氏は、「熊本市がC研究所に検査を依頼するとか、厚生労働省以外は調査できないなど、職員が言うはずがない。」旨の発言をし、E氏は黙っていただけであった。

異物混入という事実があった以上、どこかが調べなければならないはずであるが、保健所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。報告書には「牛カルビのコク旨ソース炒めキット内異物」との記載があるが、牛のあばら骨にこのような異物があるはずがなく、異物の構造や硬さから歯としか思えない。E氏とF氏は獣医の免許を持っており、E氏に至っては食肉処理場に4、5年は通っていたという話だが、それならば異物を軟骨としている報告書の内容が虚偽であることをすぐに見抜けるはずなのに、見抜けず、保健所職員としての能力に疑問を感じる。立入検査の方法についても、口頭で質問を行うだけでなく、肉をいくらで買ったか、売上げはいくらかなど、帳簿などもみるべきだが、そこまでの調査をきちんと行ったのか。

また、事実と異なるE氏の説明は納得できないしE氏が発言したこと自体を否定するようなF氏の説明も納得できない。

【市からの回答】

1 食品等に異物が混入されていた場合の保健所の一般的な対応について

(1) 食品等の異物混入の連絡を受けた場合の保健所の対応方針や調査権限について

食品等に異物が混入されていたとの連絡を受けた場合、食品衛生法（以下「法」という。）第3条に規定されている食品等事業者に対し、調査を行うこととなります。その場合、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される食品等事業者の関連施設の臨検（法第28条第1項）という流れで調査を実施します。③異物を混入させた可能性があるとされる食品等事業者の関連施設の臨検は、製造工程、異物混入対策、製造記録、当該品と同一ロット品の製造量、出荷先、同様の苦情の有無などの確認を行います。

調査を行った場合のその後の対応についてですが、①健康上の危害が発生しており調査対象施設が原因施設であった場合、原則として、法第6条第4号違反として、当該品と同一ロット品及び異物が混入していると思われる製品の回収及び廃棄命令、必要に応じて営業停止命令などの行政処分を実施します。また、原因究明及び再発防止策の検討並びにその内容を記載した報告書などの提出を指示し、原因究明及び再発防止策の確認のための臨

検を行ったうえで、相談者に対して報告を行います。②健康上の危害は発生していなくても、調査施設が原因施設であった場合は、原則として、法第6条第4号違反として、当該品と同一ロット品及び異物が混入していると思われる製品の自主回収の実施や原因究明及び再発防止策の検討並びにその内容を記載した始末書の提出などを指導します。また、必要に応じて、原因究明及び再発防止策の確認のための臨検を行い、調査結果などについて相談者に報告します。③調査施設が原因施設とは考え難い場合、あるいは原因施設が不明の場合には、その旨を相談者に対し報告します。

相談者に対する報告については、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報告しております。

(2) 異物の分析について

異物の分析に関しては、健康上の危害が発生している場合は、原則として、行政検査を行うこととなるので、熊本市環境総合センターに検査を依頼することとなります。健康上の危害が発生している以外の場合には、原則として、食品等事業者に対して異物の同定などを指示し、食品等事業者が民間の検査機関に依頼したり、自社の検査室などで検査を実施したりします。

2 本件の経緯について

平成26年8月〇日、申立人が来所され、A店で購入したカルビ弁当（以下「本件弁当」という。）に人間の歯と思われる硬い異物（以下「本件異物」という。）が混入していたが、A店はその件を隠蔽しようとしていると思うので調べて欲しいとのご相談がありました。同日、A店に確認したところ、本件異物の分析を依頼していたC研究所から本件異物の分析報告書（以下「報告書」という。）がきたので、申立人に報告し、納得していただいたということでした。しかし、保健所が申立人に連絡したところ、「異物は歯である。検査結果に納得していない。」ということでしたので、「C研究所は国が認めた登録検査機関であり、これまでも数多くの検査等を行っている信頼のおける検査機関なので、このような機関が虚偽の報告書を作成することは考えられにくい。」旨述べました。

同年9月〇日、申立人より、「分析会社から連絡が来たが、保健所からは連絡が来ないがどうなっているのか。」とのお問い合わせがあったので、「〇日にA店へ立入調査を行い、その後回答する。」と伝えました。

同年9月〇日、申立人から、保健所からの連絡がないと電話があり、「異物を返却してもらいたい。」とも言われたので、A店に申立人の意向を伝えたところ、「C研究所へ依頼する。」とのことでした。同日、11時からA店へ立入調査を行い、現物が戻ってくるか否かの確認も依頼し、A店より「分かり次第連絡する。」との回答を得ました。その後、電話により申立人に立入調査等についての報告を行い、「現物の返却の可否を待ちましょう。」との提案を行いました。その後、申立人が来所され、「牛に軟骨はない。今回の異物は歯だ。」など言われたので、報告書の検査結果を見る限り、間違いなく軟骨であること、牛にも軟骨はあること、と畜場で行われる牛の解体方法などの説明を行いました。

申立人のお考えとの間には相違点があるようでした。

同年 9 月〇日、A店より電話があり、本件異物の現物回収は不可能という回答だったため、翌日、その旨を申立人に連絡しました。申立人がC研究所に対する調査を要求されたため、C研究所は調査対象でないこと、検査結果に矛盾はなく適正に検査が行われていること、また、現物がないため保健所としてはこれ以上の調査はできない旨を説明しました。

同月〇日、同月〇日にも、申立人が「C研究所の報告書は虚偽である。異物の現物も返そうとしない。A店に現物を持っていったときに、A店側も硬いものであることを認めている。」など言われたので、市の対応としてはここまでであり、これ以上の権限はない旨説明しました。また、A店が硬さについて認めているのならば、その矛盾点については、A店に説明を求めた方がよいこともお伝えしました。

同月〇日、職員 3 名がB店に対し立入調査をし、商品の目視確認及び確認体制の確立について指導を行いました。

平成 27 年 2 月〇日、九州厚生局より連絡があったため、申立人に電話したところ、C研究所のことを九州厚生局に尋ねたら「民間の一機関で当局とは関係ない。」と言われたとのことでしたので、C研究所は水道法に基づく水の登録検査機関であること、その監督官庁が厚生労働省であることを再度説明しました。また、申立人から、3 月〇日にD社のG氏と警察で話合う席を設けたので、保健所の職員にも同席してほしいとの依頼がありましたが、保健所としては同行できないが、警察から事情聴取を求められた場合には応じる旨の説明をしました。A店及びB店に対する立入調査の結果報告がなかったとも言われたので、報告が遅れたとすればお詫びすると申し伝えました。さらに、「C研究所の報告書に異物がカッターで切れたと記載してあったが、異物は歯で噛めないほど硬くカッターで切れるはずがないのに、保健所はおかしいと思わなかったのか。」とのことでしたので、本件異物を確認していないので何とも言えないが、報告書そのものに不審な点は確認されなかったことを説明し、保健所としてやれることはやってきたので、申し訳ないが、これ以上のご要望に応えることはできない旨を伝えました。

同年 3 月〇日、申立人より電話があり、「E氏からは、C研究所には厚生労働省の許可を受けないと入ることができない。」と言われたのに、九州厚生局からは「当局とは関係ない。」と言われたとのことでしたので、そのようなことを保健所職員が言った事実はないこと、C研究所は水道法の登録検査機関となっており、その監督官庁は厚生労働省であることを再度申し上げたところ、C研究所を調査してほしいとのご要望であったため、繰り返しになるが、それはできない旨を説明させていただきました。また、B店の製造過程で混入した可能性が高いと思っているのでB店を調べて欲しいといわれたため、26 年 9 月に施設に立入調査を実施し、混入経路の特定はできなかったが、異物混入防止の指導は行ったこと、また、昨年 12 月当該施設は〇〇町に移転しており、〇〇保健所の管轄となっていることを説明しました。

3 本件の対応について

（１）立入調査の対象となる関連施設の管轄について

前提として、市保健所が法第 28 条第 1 項に基づき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熊本市内にある場合に限られます。そのため、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であったとしても、所在地が熊本市でない以上、市保健所が立入調査を行うことはできません。

（２）本件立入調査について

本件立入調査は、本件弁当を販売した A 店及び本件弁当の製造を行った B 店に対して行いました。まず、平成 26 年 9 月〇日、A 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 C 研究所より戻ってきていないとのことでしたので、D 社が A 店に送付した報告書のカラー版を確認したところ、報告書の鏡検写真や資料を見た限りでは軟骨と思われました。次に、同年 9 月〇日、B 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、ご相談いただいた初期段階において、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、当時、B 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ておりました。これに加えて、申立人の求められている内容が本件異物が歯であることの証明に絞られていたことや、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等も速やかに B 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、安易には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、B 店に対しては他の苦情に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、管轄内の対象施設への指導など、保健所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、前述のとおり、本件立入調査の結果については、A 店に対する調査結果の報告については同年 9 月〇日の調査同日に、B 店に対する調査結果の報告については平成 27 年 3 月〇日に、申立人に報告させていただいております。B 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、B 店に対し再調査をすることも、B 店は平成 26 年 12 月に市外に移転しており、市保健所の管轄外となっていることを、報告の際に伝えました。

なお、立入調査の方法について帳簿などもみるべきとのご主張については、異物混入の調査や指導に必要な事項ではないので、そのような調査は行っておりません。法第 28 条に基づいて帳簿検査を行う場合とは、食品の仕入れ数・製造数・販売数などの確認が必要であると保健所職員が判断し、施設責任者などに対して報告を求めたものの、報告がなされなかった場合、あるいは報告が虚偽の可能性があると判断される場合などです。

（３）職員の発言について

職員が「C 研究所は熊本市も検査を依頼するような信頼ある機関であり、調査できるの

は厚生労働省だけである」という発言をしたというご主張については、C研究所は水道法に基づく登録検査機関であり、国が認めた信頼のおける機関であるため虚偽の報告書を作成することは考え難いとの発言を行ったものであり、また、熊本市保健所がC研究所に検査を依頼したことはなく、そのような発言をしたことはありません。

(4) 本件異物について

異物の現物を確認していない以上、保健所として明確な見解を出せないことはこれまで申し上げてきたところですが、参考までに牛頭部の取扱いなどについてお伝えします。

現在の牛頭部の処理手順についてですが、剥皮、頭部切断、頭部洗浄後、食用として流通するため舌・頬肉のみを取り出し、その他の頭部は焼却処分となります。これは、厚生労働省発「特定危険部位の管理及び牛海綿状脳症検査に係る分別管理等のガイドライン」に従い、全国的に同じ取扱いがなされているものです。したがって、牛の頭部において舌・頬肉以外が食用として流通することはありませんし、歯も焼却処分となります。

また、牛の歯についてですが、通常1歳から3歳にかけて乳歯から永久歯に生え変わり、永久歯には前歯及び臼歯があるところ、牛の前歯は歯根部が長く、特徴的な形をしているため、誰かが意図的に歯を削らない限り、1cm四方の形の歯が混入することはありません、臼歯につきましても、大きすぎるため弁当への混入は考えられないと思われます。

【オンブズマンの判断】

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三つです。第一は、食品等に異物が混入していたと相談があった場合の熊本市保健所（以下「市保健所」という。）の調査権限及び範囲、第二は、申立人から本件の異物の混入について相談があった後、市保健所が調査権限に基づき適切な調査を行ったのか、第三は、申立人に対する市保健所の説明は適切になされたのか、です。

1 市保健所の調査権限及び範囲について

市の回答によると、食品等に異物が混入されていたとの相談を受けた場合、市保健所としては、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。その中で、③の臨検は、製造工程、異物混入対策、製造記録、当該品と同一ロット品の製造量、出荷先、同様の苦情の有無などの確認を行う、とのことでした。

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、市保健所が法第 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熊本市内にある場合に限られるということです。たとえ、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であったとしても、その所在地が熊本市でない以上は市保健所に立入調査の権限はない、ということです。そのような場合に、市保健所にできることは、管轄の保健所に対して情報提供などを行うことに限られることとなります。

2 市保健所が調査権限に基づき適切な調査を行ったのかについて

（1）申立人と市の主張の違いの背景

苦情申立ての趣旨と市の回答をみるかぎり、申立人と市保健所との間には、認識の違いがあります。申立人がA店で購入されたカルビ弁当（以下「本件弁当」という。）に、歯と思われる硬い異物（以下「本件異物」という。）が混入していたことが問題の発端ですが、申立人は本件異物を動物の歯だと思っているのに対し、市の回答によると、市保健所は、当初は、申立人が「人間の歯と思われる硬い異物」と言われていると認識していた、ということです。そのために、担当者は、申立人に対して、本件弁当の製造過程において牛の歯の混入の可能性が極めて低いことなどの具体的な説明を十分に行わなかったのではないかと推測されます。

申立人は異物混入の真相を究明したいと考えておられますが、残念ながら、本件異物の特定は、オンブズマンの調査の対象外とならざるをえません。オンブズマンの調査の対象は、「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」（熊本市オンブズマン条例第 6 条）に限られています。確かに、市保健所に異物が持ち込まれた場合にはその異物の特定も市保健所の仕事のひとつですが、今回の場合には、申立人から提示していただいたD社の顛末書によれば、本件異物を分析検査に出した後、D社が本件異物を保管せずに廃棄してしまったということですから、市保健所による現物の異物での特定は不可能なため、市保健所の仕事とはなりません。本件異物が廃棄されたことによって、それが何であったのかを再確認する機会が失われたのは非常に残念であると言うほかありません。

また、本件では、申立人が本件異物をA店に預けられ、A店が本件異物を牛カルビコク旨ソース炒めキットを製造したD社に引き渡し、D社がC研究所に本件異物の分析を依頼し、C研究所から報告書が出されています。申立人は、本件異物を「牛の軟骨」とであると特定したC研究所の分析報告書（以下「報告書」という。）に強い疑念をもっておられます。

すなわち、異物の外観写真については、申立人がA店に預けられた本件異物であることに間違いないと認めておられますが、外観観察の結果によれば、本件異物は「こげ茶色の硬い塊」という記載があるものの、申立人によれば白・黄色っぽい色で少なくともこげ茶色には見えなかったという疑問を抱いておられます。そしてなによりも、「カッターの刃で比較的容易に切断が可能であり、骨のように硬くなかった。」との記載については、申立人

が本件異物を 2、3 回噛んでみたところ歯が痛くなるような硬さであったため、報告書の記載はおかしいと思っておられます。ご自分の歯で確かめられた異物の硬さの感触から、骨のように硬くなかったという C 研究所の報告書の記載を虚偽であると考えておられます。

この点についても、市保健所は、報告書の記載内容から、「検査結果に矛盾はなく適正に検査が行われている」旨判断しており、報告書の内容が虚偽であるか否かについても、申立人と市保健所との間には認識の違いがあります。残念なことではありますが、前述のとおり、オンブズマンの調査対象となる範囲は限られていますので、報告書の内容が虚偽であるか否かについても、オンブズマンの調査対象外となります。

申立人と市保健所の以上のような認識の違いが、両者の間での行き違いを大きくしていると思いますが、オンブズマンには、本件異物が何かを特定する権限も C 研究所の報告書が適正なものかどうかを判断する権限もありません。オンブズマンにできることは、申立人から相談を受けた後の市保健所の対応が適切だったのかどうかを検討することに限られます。そこで、つぎに、本件の市保健所による立入調査等の調査がどのようになされていたのか、さらに、市保健所による立入調査結果をどのように説明したのかについて検討したいと思います。

（２）立入調査の対象となる市の施設について

市保健所は、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、調査対象施設が異物混入の原因施設である可能性があると考えて、A 店および B 店に対する立入調査を行った、ということです。

前述のとおり、市保健所の調査権限が及ぶのは、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熊本市にある場合ですから、本件異物を検査したにすぎない C 研究所は市保健所の立入調査の対象とはなりません。D 社のように、熊本市に所在がない異物混入の可能性のある施設も調査対象外となります。

そのため、市保健所は、本件異物が混入した可能性のある施設として、A 店と B 店に立入調査を実施しています。

（３）A 店および B 店に対する立入調査と申立人への報告について

① 立入調査と申立人への報告に問題がなかったのか

市の回答によれば、市保健所は、平成 26 年 9 月〇日、A 店への立入調査を行い、本件弁当への同様の苦情の有無及び店内の販売状況を確認し、本件異物の現物が戻ってきていなかったため、それが戻ってくるか否かの確認依頼を行い、D 社が A 店に送付した報告書のカラー版を確認するなどした、ということです。その後、申立人に対して立入調査等についての電話報告を行い、「現物の返却の可否を待ちましょう。」との提案も行ったようです。

また、同年 9 月〇日、B 店に対しても立入調査を行い、商品の目視確認の徹底及び確認体制の確立、具体的には、加工過程で異物の除去を促すための指導を行い、その調査結果については、平成 27 年 3 月〇日に申立人に対して報告した、ということです。市保健所の記録によれば、B 店に対する立入調査が行われたこと自体は間違いのないようです。

B店でどのような調査を行うかについて、申立人は、口頭で質問を行うだけでなく、帳簿などもみるべきと主張されています。これに対し、市の回答によると、帳簿検査は、食品の仕入れ数・製造数・販売数などの確認が必要で、施設責任者などに報告を求めたものの報告がないか、報告に虚偽の可能性がある場合などに行う、ということです。本件において、調査対象施設であるB店は本件異物が混入した可能性の極めて低い施設であること、健康上の危害が発生していないことなどから、このような場合に市保健所に求められるのは、今後の異物混入を防ぐという観点からの調査であると考えられますので、市保健所がB店で調査するにあたって帳簿まで確認しなかったことには、理由があると思います。また、このようなB店に対する調査に基づき、商品の目視確認の徹底および確認体制の確立などの指導を行った、という市保健所の指導に不備はなかったと考えます。

ただ、苦情申立ての趣旨によると、申立人は、立入調査はA店に対してしか行っていないが、一般的に異物が混入するのは製造過程なので、B店など弁当の製造にかかわったすべての機関を調査すべきである、B店は、現在、熊本市外であるため調査できないとも言われたが、私が最初に保健所に行った時点で調査してくれれば管轄外のようなことにはならなかったはずだ、と主張しておられます。B店に対する調査の有無について両者の認識に違いがあります。このような両者の認識の違いが生じたのは、つぎの二点が影響しているのではないかと思います。

② B店への立入調査が遅れたことについて

ひとつめは、A店に対しては平成26年9月〇日に立入調査を行ったにもかかわらず、B店に対して立入調査を行ったのは同年9月〇日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、市が、B店への立入調査・指導を直ちに行わなかった理由が問われますが、市の回答には、三つの理由が挙げられています。(a)初期段階で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、当初はB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ていたこと、(b)申立人の求められている内容が、本件異物が歯であることの証明に絞られていたこと、(c)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かったこと、です。特に、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・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、安易には立入調査に踏み切ることができなかった、ということです。

しかしながら、一般的な感覚からすれば、異物が混入した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弁当を製造する施設の方ですから、本件においても、少なくとも本件弁当の販売店であるA店に対する調査を行うのと同時に、本件弁当の製造場所であるB店に対する調査も行われるべきであったと言わざるをえません。本件異物の現物がなかったとしても、B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。

③ B店についての調査報告が遅れたことについて

もうひとつは、市保健所が申立人に対し、B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、B店への立入調査・指導が行われたのは平成26年9月〇日であるのに対して、市が申立人に立入調査の結果を報告したのは、平成27年3月〇日であった、しかも申立人から電話があったときであった、ということです。そうすると、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ります。しかも、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。そうであるならば、原因施設等の異物混入の可能性のある施設についての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。本件の場合にも、申立人に対する調査報告が遅くなったことは適切ではなかったと言わざるをえません。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。

3 申立人に対する市保健所の対応に不備がなかったのかについて

苦情申立ての趣旨によれば、申立人は市保健所で相談した際、担当者から「C研究所は熊本市も検査を依頼するような信頼ある機関であり、調査できるのは厚生労働省だけである。」と言われた、と主張しておられます。しかし、市の回答によると、C研究所は水道法に基づく登録検査機関であり、国が認めた信頼のおける機関であるため虚偽の報告書を作成することは考え難いとの発言を行った、ということです。また、市保健所がC研究所に検査を依頼したことはない、そのような発言をしたこともない、ということです。

このように、C研究所について市保健所が行った説明・発言と、申立人が理解された内容との間には、大きな食い違いがあります。担当者と申立人との話の中で、担当者が具体的にどのような説明・発言をしたのかについては、確認することはできませんが、少なくとも、担当者の説明・発言の内容が申立人には伝わりきれていなかったものと推測せざるをえません。両者の間で、このような食い違いが生じた原因が何かを考える必要があると思います。

申立人は、ご自分が本件異物を口にされた時の感触やその形状から、C研究所の報告書が虚偽であるとの思いをもたれ、市保健所に対し、C研究所への調査を依頼しておられます。しかし、前述のとおり、C研究所はD社の依頼により本件異物を検査した機関ですので、市保健所が立入調査等をできる対象の施設ではありません。しかし、市の回答によれば、当初、「C研究所は国が認めた登録検査機関であり、これまでも数多くの検査等を行っている信頼のおける検査機関なので、このような機関が虚偽の報告書を作成することは考えられにくい」旨の説明を行ったということですから、なぜ調査の管轄外の施設であるか

についての説明が十分でなかったために、両者の間でC研究所に対する説明について食い違いが生じてしまった可能性が考えられます。

両者の間でこのような食い違いが生じてしまったのは残念なことでありますが、市保健所としては、申立人からのご相談の際に丁寧に繰り返し説明することを心がけていたものの、その中で説明不足や誤解などが生じてしまったということが、市の回答の詳細な記録から伺われます。そうすると、申立人に対する市保健所の説明などの対応に不備があったとまではいえないように思います。今後は、より市民の方の相談や要望に沿った説明がなされ、本件のような説明・発言に対する行き違いが生じなくなるように願います。

4 おわりに

本件異物は牛の歯のように硬い物質であったという申立人の確信と、本件異物は「牛の軟骨」であるというC研究所の報告書の結論との食い違いが、申立人と市保健所との食い違いの背景にもありますが、オンブズマンの調査権限は限られていますので、C研究所による報告書の内容の真偽については、調査対象外となります。

しかしながら、申立人の疑問に少しでも参考になるものがないかどうかを探るために、異物混入の事例について各種の資料にあたってみたところ、全く同じ事例はなさそうですが、ただ、二つの資料が参考になるように思います。

ひとつは、独立行政法人国民生活センターの報告「食品の異物混入に関する相談の概要」（平成27年1月26日付け）です。これには、食品の異物混入に関する相談件数やその傾向、具体的な相談事例等が掲載されています。実に多様なものが食品に混入していることがわかります。もうひとつは、法に基づく登録検査機関の登録を受けて食品分析などを行っている民間の検査機関が公開している資料です。これは本件とやや類似したケースです。それによれば、ハンバーグの中に噛み切れないほど硬質の物質が混入していたために、石やガラスではないかとの相談を受けて調べたところ、力をかければメスで切ることができるくらいの硬さであって、石やガラスのような無機物ではない、と推測されています。そして顕微鏡観察やその他の分析を実施した結果、当該物質は軟骨細胞やタンパク質が主成分であることなどの確認がとれたために、軟骨との結論に至り、肉腫鑑別を行うための遺伝子解析の実施により「牛である」と判定されたとの報告が掲載されています。

申立人は、実際にご自分の歯で噛まれた感触をもとに、本件異物は動物の歯であって軟骨ではないと確信しておられますが、まことに残念なことに、D社が本件異物を廃棄したとのことですので、本件異物を再検査する機会が失われてしまいました。申立人の口惜しい思いは容易に想像できます。

申立人が本件の異物混入をきっかけとして市保健所の対応などについて疑問に思われたことをオンブズマンに申し立てられたことによって、異物混入の具体的な事案について市保健所の対応を再検証する機会が与えられたことは、まことに意義深いものであったと考えます。

（４）排水路の整備

【苦情申立ての趣旨】

趣旨

今般（熊本市西区〇〇番地）地先において、熊本市西部土木センターが水路改修工事を施工しましたが、平成27年3月〇日現在現地を見た所、この水路工事は非常識極まりない施工である事が判明致しました。従って常識に適う施工となる様、施工のやり直しをもとめて苦情の申立てを致す次第です。

理由

- ①排水路の最大の使命は、まれに見る大雨の時でも水害を防ぐ使命である。従って水路幅が1 mあって有効活用するにはこの水路の橋より下流の様に施工するのが一番である。
- ②当該水路施工地は白川水害史上最もひどい被害を受けた所である。水路幅が現実に1 m確保されていれば理由のいかんを問わず流量の最大を確保する設計施工は普遍的な常識である。熊本市西部土木センターをはじめ土木建設に携わる者はすべて肝に銘じて事に当たるべきである。これを全く無視してしまった水路改修工事となっている。
- ③水路幅の境界も橋の所で1 m〇 c mとなっているが土木センター並びに業者は関係地権者の立会いも行わず勝手に境界プレートを打っている。これは無効である。従って当該地権者である申立人立会いの上決定しなおすべきである。
- ④そうすると当該水路擁壁は申立人の土地を〇 c m侵害している事実がある。これは憲法違反の工事である。よって速やかに取り壊しこの水路の橋より下流のように施工をやり直すべきだ。
- ⑤境界を〇 c m広くしたのは水路擁壁を打設する時申立人の土地に〇cm侵害して生コンを打設した事実を「隠ぺい」する為だと推論する。この施工のやり方といい・境界プレートを立会いなしで独善で打つやり方といい、極めて悪質で非常識な土木センターであり土木業者である。熊本市役所は行政能力がない行政庁である。と、言わざるを得ない。抜本的な見直しが不可欠であると考え本申立に及んだ次第である。
- ⑥熊本市西部土木センターの係員が申立人に話した内容に「当該施工水路の橋まで白川の堤防のすぐ近くに水路がありますが、これと水路を作って直結したいと思う」とありましたが、この話は白川堤防の直近の水路の方がレベルが2 m位高い実情があります。従って土木センターの係員が話した様な水路工事が現実に行われれば、当該水路に対して滝のように排水が流入し水害を起こすことは「火を見る」より明らかなです。これは血税をもてあそんで浪費する熊本市役所の素顔を暴露することになる上に、町づくりの上でも非難的になる考え方であるので、絶対に実行されてはならない重大事案ですので合わせて申し立てます。

【市からの回答】

1 本件排水路工事の施工について

排水路工事にあたっては、まず、工事着工前に、境界立会い記録をもとに事前測量を行います。この事前測量において、立会い記録と現地境界に差異がないことを確認した上で、工事に着工します。工事完了後は、事前測量と同じ要領で事後測量（復元測量）を行い、境界標の設置を行います。

今回の排水路工事においては、申立人所有地と排水路との境界については、申立人からの申請に基づき、平成 14 年 8 月〇日に境界が確定していましたので、当時の立会記録をもとに事前測量を行うこととし、平成 26 年 10 月〇日、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き、平成 26 年 11 月〇日、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（なお、近隣住民に対して工事内容に関する周知文を配布するとともに、地元自治会長に対して工事内容の説明を行っています。）。その後、工事に着工し、平成 27 年 3 月〇日、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。

申立てによれば、水路の幅が一部 1 m〇cm となっており、申立人の所有地を 7 cm 侵害しているとのことですが、当時の立会い記録によれば、平成 14 年 7 月〇日、申立人から（熊本市西区〇〇番地）を申請地として、官民境界立会願の提出がなされ、同月〇日、現地において、申請者である申立人、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、市の職員が立会い協議を行い、同年 8 月〇日に官民境界が確定しました。その際に、本件土地の境界については隣接地として、申請地と併せて確定がなされています。本件排水路の幅については、西側から順に 1. 〇m、1. 〇m、1. 〇m、1. 〇m となっており、排水路の幅は、1. 〇～1. 〇m と幅があるものとなっています。本件土地に関しては、西側の端が 1. 〇m、東側の端が 1. 〇m となっています。したがって、申立人が主張されている本件排水路の幅は、当時の立会い記録に記録されている水路の幅とおおよそ一致するものであります。また、先述のとおり、境界については、平成 26 年 10 月〇日、平成 27 年 3 月〇日の両日において、申立人に確認していただいた上で、境界の復旧を行ったものです。

以上のことからしますと、市としては、本件排水路が申立人の所有地を侵害しているものではないと認識しております。

2 本件排水路の断面について

排水路は、雨水を適切に下流へ流下できるものでなければならぬので、当該排水路の「排水量」は当該水路へ流入する「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になります。

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（この「河川砂防技術基準」は、国土の重要な構成要素である土地・水を流域の視点を含めて適正に管理するため、河川、砂防、地すべり、急傾斜地、雪崩及び海岸に関する調査、計画、設計及び維持管理を実施するために必要な技術的事項について定めるもので、これによって河川等に係わる技術の体系化を図り、もってその水準の維持と向上に資することを目的とするものです。）。

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、上流域では毎秒0.0m³、下流域では毎秒0.0m³となり、下流域の方が上流域よりも流入量が多いという算定結果になりました。そのため、申立人の所有地が属している上流域では、幅30cm×高さ30cmの断面で算定した流入量を上回る一方、下流域では、幅60cm×高さ41cmの断面で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（なお、下流域においては、接続先の水路は、用水期には湛水し水位が高くなることから、上流域と同じ断面で排水量を確保しようとすると、排水路に水が溜まる構造となり、環境面・衛生面での影響が懸念されます。このことから、水が溜まらない勾配で排水量を確保すると、下流域においては60cm×41cmの断面が必要となります。）。

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。

申立てによれば、上流域においても下流域と同じ幅60cm×高さ41cmの断面で施工すべきであったということですが、排水路の整備を含め治水事業においては、上下流でのバランスが重要となりますので、計画規模を定めた場合、その計画規模に沿って、事業を進めていくことが望ましいものと言えます。本市においては、先述のとおり、排水路の計画規模を10年に1度降る雨量と定めていますので、申立人が主張されるような施工をしてしまいますと、上流域及び下流域で計画規模が異なることとなり、上流域と下流域とでバランスを欠いてしまう結果、排水路の機能に支障が生じ、浸水被害を招くことが危惧されることから、排水路の整備のあり方として望ましくありません。また、本件排水路の工事にあたっては、隣接する宅地の最低地盤高に配慮して設計する必要があります。本件排水路の設計は、計画規模に加え、現地状況である隣接する宅地と接続先の水路の双方の状況に配慮した設計としています。

3 水路の接続に関する申立人への説明について

申立てによれば、白川沿いの水路と本件排水路を直結したいとの説明があったとのこ

とですが、この件については、説明が十分でなく、誤解を招いたものと思います。すなわち、平成27年3月〇日に申立人に対して工事完了の説明を行った際に、当該工事とは別の排水路工事の要望箇所に関して話題が及び、「別途要望箇所についても今回の工事と同じように、上下流が繋がると水の流れが良くなる。」と話しました。これは、別途要望箇所についても、今回の工事と同じような整備がなされれば、水の流れが良くなるのではないかという趣旨の発言でしたが、申立人におかれては、白川沿いの水路と本件排水路を直結すると誤解されたものと推測されます。白川沿いの水路については、平成26年度に設計を行ったところですが、その設計予定では、当該水路と本件排水路を直結するものとはなっていません。

今後は、今回のような誤解を生じさせないように、より丁寧な説明を行うよう心がけてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 判断の対象となる事実について

オンブズマンの調査の対象となる事項は、熊本市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関する職員の行為で、申立人自身が利害を有する事実であることと規定されています（熊本市オンブズマン条例第6条、第15条第2号）。申立人の苦情申立書に記載された内容のうち、これに該当する事項のみを抽出しますと、以下の三つにまとめることができます。すなわち、

- ① 当該排水路用地の幅は、工事前は1mであったのに、工事後に測定したところ、申立人の所有地に接する箇所の幅が1m〇cmとなっており、境界が申立人所有の土地に〇cm入り込んでいることが判明した。この境界は申立人の立会いなしに市が勝手に決めてプレートを設置したもので無効である。市は、改めて申立人の立会いの上で境界の確定をやり直して正しい位置に後退させ、境界プレートの設置をやり直すべきである。
- ② 当該排水路用地の幅は1mであるので、排水路の改修工事を行うに際しては、まれに見る大雨のときでも水害を防ぐことができるように、排水路用地を最大限に有効活用し、排水量を最大に確保できるように設計施工すべきである。ところが、市はこれを無視して、排水路幅が30cmに過ぎない非常識な改修工事を行った。そのため、大雨の場合には、排水量の不足により、申立人所有の土地が冠水等の被害を受ける恐れがある。市は排水路の工事をやり直すべきである。
- ③ 申立人は、熊本市西部土木センターの係員から「白川堤防の直近の水路と本件排水路を直結したいと思う」旨説明されたが、このような工事が施工されれば、白川堤防直近の水路の方が2mほど高い実情にあるので、当該排水路に排水が流入して申立人の所有する土地などが被害を受けることが明らかであるから、実行されてはならないものである。

ということになります。以下この三つの事項について検討します。

2 境界確定と境界プレートの設置について

「市からの回答」によると、申立人による官民境界立会申請により、平成 14 年 7 月〇日に、申立人、農区長、土地改良区、隣接地権者、対向地権者が立ち会い、申立人所有の土地と本件排水路用地との境界が確定したものであり、さらに、排水路工事に先立って、事前測量を行い、同 26 年 10 月〇日に境界等について現地で申立人に説明して現地境界に間違いがないことを確認し、さらに、同 27 年 3 月〇日に、現地において排水路工事完了の立会いを行い、申立人に境界の復元位置を確認してもらって了承を得ているそうです。

オンブズマンにおいて関係記録を確認したところ、「市からの回答」のとおり、申立人から熊本市長に対して、その当時申立人が所有していた熊本市西区〇〇の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 月〇日に、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、熊本市西区〇〇の土地 3 筆の所有者として、「平成 14 年 7 月〇日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は、それぞれの地点において、下流から順に 1.0m、1.0m、1.0m、1.0m となっており、これ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、実測によると上記の通り 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 月〇日及び同 27 年 3 月〇日に、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。

3 排水路の改修工事について

上記のとおり、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 1.0m ないし 1.0m となっていますので、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。

ところが、実際に出来上がった排水路は幅 30cm×高さ 30cm のもので、排水路用地の幅の約 3 分の 1 になっていました。なぜ、そのようになったのかについての市の説明は「市からの回答」にある通りです。要約すると、当該排水路への流入面積を確定し、10 年に一度降る最大雨量を対象として排水路への流入量を計算し、それを約 2 割上回る排水量を確保するように計算して割り出した結果が幅 30cm×高さ 30cm の

排水路になったということです。これは「河川砂防技術基準」に則って熊本市が策定した治水総合計画に基づくものということです。予想される最大流入量を2割も上回る排水量であれば、排水路の機能としては十分であり、また、上下流のバランス、隣接する宅地の状況、接続先の水路等の状況にも配慮してこのような設計になったということです。

申立人と市とは、前提となる雨量や当該排水路への流入量の想定、排水路の機能に関する考え方が大いに異なるようで、申立人は、市の工事は「非常識極まりない施工」であると主張します。

しかしながら、「河川砂防技術基準」は、土地・水を流域の視点を含めて適正に管理するために、河川、砂防等に関する調査、計画、設計及び維持管理を実施するための必要な技術的事項について、国土交通省が定めたもので、河川等に関わる技術の体系化を図り、水準の維持と向上に資することを目的とし、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月〇日には、申立人に対して、現場において、排水路整備概要について、排水路の高さ、断面及び道路横断部の配置について説明を行い、妥当であるとの回答を得、工事完了後の同27年3月〇日には、現地において、工事完了の立会いを行い、申立人の確認と了解を得たということです。これらの事実は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。申立人は、工事の事前・事後の説明の際には一応了解されたものの、十分に理解が行き届いていなかった可能性があるようですので、市においては丁寧な説明をしていただくことを希望します。

4 白川沿いの水路と本件排水路を直結する旨の市の職員の説明について

「市からの回答」によれば、平成27年3月〇日の排水路工事完了の説明を行った際に、市の担当者が申立人に話した内容が誤解を招いたものと推測されますが、実際には当該排水路と白川沿いの水路を直結する計画はないそうです。

(5) 治療費に関する職員の対応

【苦情申立ての趣旨】

- 1 平成26年11月〇日、工作中に事故に遭遇した。その日に病院に行き治療してもらった

が、同年12月〇日頃、他の病院に入院することとなった。治療費等については、仕事中の事故であったため、労災から支払われるものと思っていたが、労災からではなく、私が受給している保護費から支払われることとなった。

同月〇日、入院先から「区役所から連絡があり、(入院は)明日までです。」「保護費からは〇〇円までしか出ないそうです。」と告げられた。入院先の医師からは1月〇日くらいまで入院することになるだろうと聞いていたのに、保護課の担当者(以下「担当者」という。)の横槍で、翌日、やむなく退院した。

担当者には私を強制的に退院させるような権限があるのか。おそらく、そのような権限はないはずである。医師に対する担当者の口ぞえで退院を余儀なくされたことには納得がいかない。また、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がいかない。

- 2 平成27年1月〇日、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。また、担当者によれば、治療費等については、保護費から賄われるとのことであった。

そこで、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。」と言われた。担当者から病院に行くことを促されたので、病院に行ったにもかかわらず、病院からは、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。結果的には、病院に足を運んだことはムダであった。

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してほしい。そのような担当者の無責任な対応に納得できない。

【市からの回答】

- 1 申立人が今回の労働災害に遭われた事実を把握したのは、12月〇日の医療機関からの問い合わせによるものでした。被災後直ぐに受診した救急病院からの転院とのことで、本人は当該医療機関への入院を希望しているが、生活保護受給中でもあり医療費負担は労働災害補償保険(以下「労災」という。)によるのか生活保護で負担されるのかははっきりしないためどうしたらよいかとの内容でした。

被保護者の医療扶助は現物給付が原則であり、通常、被保護者の受診に係る医療費は実施機関である本市から医療機関に直接支払われています。一方、生活保護制度では保護の補足性(生活保護法第4条)により「他法他施策の優先」が謳われており、この基本原則によれば労働災害による怪我の治療は、労災の療養給付を優先します。労災の療養給付も現物給付です。

申立人を雇用していた事業所の担当者に確認したところ、被災当日に受診した救急病院の診断では指の怪我のみであり、頭部や腰部の怪我は申し出ていないため、今回の医療機関への入院費用は労災適用外とのことでした。したがって、申立人の希望により12

月〇日から同医療機関へ入院をされましたが、その医療費については労災の療養給付ではなく、生活保護の医療扶助の対象となりました。

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によって、支給済み扶助費の戻入分や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、入院が1ヶ月以上であると見込まれたことから、1月の扶助費が入院基準に減額される影響で収入超過額は〇〇円の試算となり、12月の本人負担金は無いが、1月分医療費は〇〇円が本人負担金になる見込みであることを12月〇日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しない12月〇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、当所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。

生活保護の指定医療機関は被保護者への必要な治療を施すことを求められておりますし、本人負担金が発生する場合の支払いについては、治療を受けた医療機関へ相談いただくよう依頼しています。

なお、労災の申請状況についても、念のため申立人が被災した事業所に問い合わせたところ、救急病院の診断は受傷したのは中指のみであり就労可能な状態であったため休業補償には該当しないが、中指の治療にかかる費用については、労災の療養給付申請書を救急病院に提出したとのことでした。また、12月〇日に入院した医療機関の入院意見書の傷病名は「〇〇」であり、この傷病名での入院については事業所の見解では労災対象外とのことでした。申立人は労災の休業補償が受けられないこと、頭と腰の怪我について労災適用がないことに納得できないとのことでしたので、労働基準監督署への不服申立制度について申立人に説明を行いました。

- 2 入院期間が1ヶ月を超える場合は、入院生活費基準となり扶助費が減額されることは前述したとおりですが、申立人が12月〇日に退院したことにより、1月の収入超過額は〇〇円になりましたが、これまでの就労収入受領の報告遅延等により過去の扶助費の過払分や収入超過額が積算し、収入超過が発生する状況には変わりはありませんでした。

申立人は1月〇日深夜、インフルエンザの症状を訴え自ら救急車を呼び医療機関に搬送されました。同医療機関は入院の必要はないと判断し必要な処置のみ施し、翌1月〇日の診療時間内に外来受診するよう伝えたとのことであり、医療機関から担当ケースワーカーへ1月〇日に電話連絡がありました。その際、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、医療費は本人負担金が発生することを説明しました。

なお、被保護者は入退院について届出の義務がありますが、申立人はその義務を履行されていなかったため、救急搬送された医療機関から電話連絡により、申立人が12月〇日に退院した事実を初めて把握することとなりました。

担当ケースワーカーが1月〇日に申立人宅を家庭訪問したところ、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（本人負担金が月額〇〇円付加されるため）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、理由、金額について詳しく説明することを伝え、申立人は後日来所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、1月〇日の救急搬送時の医療費が〇〇円であり申立人に対して医療費支払を促して欲しいとの依頼がありました。その為、申立人に電話したところ、申立人によれば当該医療機関から1月〇日分の医療費自己負担の支払がないと受診できないと言われ、1月〇日は診てもらえなかったとのことでした。申立人に1月〇日の医療費が〇〇円であることを伝え、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、当所から医療機関に支払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。

医療扶助における本人負担金の取り扱いについては、これまでも申立人との面会や電話連絡、時には個別の説明文書発送により、丁寧な説明を心がけてまいりましたが、今後とも判りやすい説明に努めてまいりたいと思います。

また、申立人は労働災害に遭われ左中指の負傷をされましたが、3週間の治療期間も経過し就労も可能との主治医の所見も出ております。申立人が就職により能力を活かし、生活保護から一日も早く自立ができる様、求職活動の支援をさせていただきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

本件の苦情申立ての趣旨は、ひとつが、申立人は平成 26 年 11 月〇日に工作中に事故に遭い、同年 12 月〇日頃から入院することとなったが、医師からは同 27 年 1 月〇日くらいまで入院することになるだろうと聞いていたのに、同 26 年 12 月〇日に突然、入院先から、入院は「明日までです。」と告げられた、退院を余儀なくされた理由は、区役所が入院先に対して働きかけたことに因るのではないか、というものです。もうひとつは、インフルエンザを発症した際に、市の担当者から「病院で治してください。」と言われたから病院に行

ったにもかかわらず、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ということであり、そのような無責任な発言はしないでほしい、というものです。

したがって、論点は二つあります。ひとつは、区役所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（いずれの論点についても医療機関が介在しています。）。

二つの論点を検討する前に、まず、医療扶助とその運用について確認しておきたいと思います。

1 医療扶助とその運用について

生活保護制度は、生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長するためのものです。生活保護法（以下「法」という。）は保護の種類を8つ規定しており、医療扶助はその中の1つになります（法第11条第1項第4号）。そして、医療扶助は、原則として、現物給付によって行うものとしてされています（法第34条第1項本文）。そのため、通常、医療費を被保護者本人が負担することはありません。もっとも、被保護者が一時的に最低生活費を上回る収入を得た場合には、その超過した金額の範囲内で本人負担金として、医療費の一部を負担することがあります。

医療扶助は申請により開始されることとなります。具体的には、入院外の場合は、被保護者が福祉事務所に来所の上、保護変更申請書（傷病届）を提出し、福祉事務所が被保護者に対して医療券を交付し、被保護者はその医療券を持って、医療機関で受診することになります。他方、入院の場合は、被保護者は福祉事務所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い、それを福祉事務所に提出することになります。

もっとも、申請者である被保護者の事情等により、それらの書類は、指定医療機関と直接受け渡しをしても差しつかえないこととなっているそうです。これにより、被保護者の負担の軽減が図られることとなります。市においては、入院及び入院外を問わず、ほとんどの場合、ケースワーカーが直接指定医療機関に対して上記書類を郵送しているとのことでした。

また、実際の運用にあたっては、速やかな診察・処置等が必要となる場合が多いことから、指定医療機関での受診後や入院時において、被保護者や指定医療機関から「〇月〇日に受診した。」「〇月〇日から入院することとなった。」等の電話連絡を受け、担当ケースワーカーと指定医療機関が調整を行って、医療扶助の給付を受けるよう取り扱っているそうです。入院の場合は、担当ケースワーカーは指定医療機関から病状・入院の見込み期間等の聴き取りを行い、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、指定医療機関から所要事項を記入してもらった上で返送してもらい、市の嘱託医が医療の要否の判定を行うことになるそうです。

以上のことを踏まえた上で、申立てについて検討していこうと思います。

2 市は申立人の退院を余儀なくさせたのか

申立てによれば、医師に対する担当者の働きかけで退院を余儀なくされた、担当者に申立人を強制的に退院させる権限があるのか、ということですが、まず、今回の経緯を確認しておきます。

(1) 退院に至るまでの経緯について

市の回答によれば、申立人が事故に遭遇した事実を把握したのは、平成 26 年 12 月〇日に医療機関から問い合わせがあったことによるということです。申立人が事故に遭遇したのは同年 11 月〇日ということですから、その 1 週間後に市はその事実をはじめて把握したことになります。その時の医療機関からの問い合わせの内容は、申立人は入院を希望しているが、医療費については、労働災害補償保険（以下「労災」という。）で負担されるのか、生活保護費から負担されるのかははっきりしないためどうしたらよいのか、というものであったそうです（この問い合わせによって、市は申立人が就労していたという事実を知ったということ）。)

同年 12 月〇日、申立人が東区保護課に来課され、担当のケースワーカー、就労支援員、査察指導員が同席して対応したそうです。その際、申立人の怪我の状態を確認したところ、〇〇していたそうです。申立人は、強い痛みを訴えると同時に、医師から治癒には 3 週間程度かかり、患部を水で濡らさないように指示されたこと、患部を水で濡らさないようにするためにも入院が必要である旨話されたそうです。また、申立人から労災の休業補償給付を受領したとの報告があったため、当該給付については、収入認定することを申立人に対して説明したそうです。加えて、今後の扶助費について、12 月分は支給するが、報告遅延による収入認定が生じたので、扶助費が過払いとなることから、翌月以降で差し引き調整するため、1 月は支給できない可能性があることを説明したそうです。

同月〇日、医療機関から申立人が同日から入院するとの電話連絡があったそうです。そして、医療要否意見を同医療機関に送付したそうです。

同月〇日、申立人から、他の医療機関に MR I を撮りに行くとの連絡があったそうです。

同月〇日、申立人から 1 月分の扶助費が支給されるのか問い合わせがあったそうです。

同月〇日、入院先の医療機関に 1 月は本人医療負担金〇〇円が発生することを説明し、申立人が退院する際には、連絡してほしい旨依頼したそうです。また、本人負担金に関して説明するために、申立人に対して電話を試みたということですが、つながらず、入院先の医療機関に取り次いでもらうように依頼したものの、外出しているとのことでつながらなかったそうです。折り返し連絡してもらおうようお願いしたものの、申立人からの連絡はなかったそうです。

同月〇日、「1 月の生活保護について」という文書を入院中の申立人宛に発送したそうです。同文書は、1 月は保護停止の取扱いはしないこと、医療費の一部である〇〇円を本人負担金として入院先の医療機関に支払うことなどを説明したもののことです。

同月〇日、申立人は入院先である医療機関を退院されたそうです（なお、市がこの事実を知ったのは、救急搬送された病院から翌年 1 月〇日に連絡があったことによるとのことです。）。

以上が、申立人が退院に至るまでの経緯になります。

（２）市が医療機関に対して申立人を退院させるように促したのか

今回問題になっているのは 12 月〇日における市の対応ですが、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。申立てによれば、入院先である医療機関から「区役所から連絡があり、（入院は）明日までです。」「保護費からは〇〇円までしか出ないそうです。」と告げられたということです。これに対して、市は、入院先である医療機関に対して本人負担金（〇〇円）が発生することを説明したということです。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す。

先に見たように、被保護者が入院する場合は、被保護者は福祉事務所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福祉事務所に提出することになるということです。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。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す。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無い、という市の回答は肯首できます。

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、生活保護制度が、国民の最低限度の生活の需要を満たすに十分なものであって、かつ、これを超えないものでなければならないという原則から、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。

申立人は、保護費から〇〇円までしか出せない、すなわち医療扶助費の限度額は〇〇円であるというのが市の説明だったということです。市は、1 月分医療費から本人負担額（〇〇円）が発生する見込みであることを、12 月〇日に医療機関に対して電話で伝えています。〇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。この文書

は、申立人に収入超過額（〇〇円）があることから、1 月分の医療費のうち本人負担金として〇〇円を限度に、入院先の医療機関に支払うよう説明したものであるということです。なお、担当ケースワーカーは、〇日に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つながらなかったようですが、〇日には文書でその趣旨は説明されています。

申立人と市の間に介在している医療機関はオンブズマンの調査対象外ですので、その医療機関が申立人にどのように説明したのかを確認することはできませんが、その医療機関も、市の説明を受けて、申立人の 1 月分医療費には本人負担金〇〇円が発生することを踏まえて説明していると推測されますし、市も本人に対して 1 月分医療費に本人負担金が発生することを文書で説明していることを考えると、申立人が、どうして医療扶助に限度額があると思いをされたのかを理解するのは難しいのですが、実際は、申立人は、収入超過額が発生したことが医療扶助にも反映されることに納得しておられないのかもしれませんが、しかしながら、生活保護制度の趣旨からすると、医療費の一部に本人負担金が生じたことには十分な理由があると言わざるを得ません。

申立人は 12 月〇日に退院しておられますが、もしも申立人が医療機関に対して 1 月分の医療費を〇〇円までは自己負担すると約束しておられたならば、その医療機関で入院を続けることは可能であったものと推測されます。

市が申立人の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わけではないことを、申立人にはご理解いただきたいと思います。

3 申立人に対する市の説明に不備があったのかどうか

申立てによれば、平成 27 年 1 月〇日にインフルエンザを発症し、救急車を呼んで、近くの病院に搬送されたが、翌日、市の担当者から「病院で治してください。」と言われ、この際に、治療等は、保護費から支払われるとの説明を受けたことから、病院に診察を受けに行ったところ、病院では、保護費から治療等が支払われないことを理由に診察を拒否された、とのことでした。

これに対して、市の回答は、同月〇日、申立人の搬送先の医療機関から、同月〇日深夜に、申立人がインフルエンザの症状を訴え、自ら救急車を呼び同医療機関に搬送され、同医療機関は必要な処置を施し、翌日（同月〇日）の診療時間内に外来受診するよう伝えたとの連絡があったとのことでした。そして、同月〇日、担当ケースワーカーが申立人宅を訪問したところ、申立人が 39.5℃の熱があり悪寒がすると話されたので、医療機関から同日の受診を勧められているとの話を聞いていたことから、そうであるならば、受診してはどうかと助言をしたそうです。また、医療費については、自己負担が発生することを説明したとのことですが、申立人はその説明には納得されなかったそうです。

医療費の自己負担については、これまでも機会があるごとに説明を行っていたそうですが、体調が良くなってから、再度、理由や金額について詳しく説明することを伝えたそう

です。加えて、医療扶助における本人負担金の取扱いについては、これまでも申立人との面会や電話連絡の際に口頭で、また、個別の文書による説明も行ってきたとのことです。

以上のとおり、治療費等は保護費から支払われると説明したと言う申立人の主張は、本人負担金が発生することを説明したという市の主張は対立しています。市には、申立人に対する対応について詳細な記録が残っているところからも、市は機会があるごとに本人負担金に関する説明を口頭や書面で行ってきたことがうかがわれます。

そのような経緯を踏まえますと、担当ケースワーカーが申立人宅を訪問した際に、医療費は保護費から支払われるという説明を行ったということは考えにくいと思います。

市は、これまでの就労収入受領の報告遅延等によって過去の扶助費の過払分や収入超過額を積算すれば、1月の収入超過額が〇〇円になることから、医療費に本人負担金が発生することを医療機関にも説明していますので、その医療機関はその旨を申立人に述べたことが推測されます。

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。

申立人は、最初の論点と同様に、この論点についても、本人負担金が発生していること自体に納得できない思いをもっておられたものと推測されますが、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

【苦情申立ての趣旨】

熊本市長選挙に関わる選挙事務（以下「市長選挙事務」という。）の臨時職員の募集がなされていたので、平成26年10月〇日、A区選挙管理委員会事務局（以下「A区選管」という。）に履歴書を持参の上、応募した。応募の際に、応募状況を確認したところ、現在、応募者は少ないとのことであった。

その後、同月〇日、採用面接を受けた。面接時間は5分程度で、事務内容の説明や希望勤務場所以外での勤務が可能か、自家用車での通勤ができないが問題ないかの確認などがなされた。面接官から問われた内容には、いずれも対応可能であることを伝えた。面接後の実感では、私が高齢者に該当することを考慮しても、これまでの自身の経験に照らせば、事務内容には十分対応できるものと思った。

ところが、同月〇日、A区選管から私宛に不合格の通知（同月〇日付け）が届いた。通知の文面には、「慎重に審議・検討の結果…」との記載があった。

不合格であるならばいたしかたないとも思ったが、市のホームページを確認したところ、

B区を除く各区の選挙管理委員会事務局では、募集定員に満たなかったことを理由に、再募集がなされていた。

そこで、A区以外の他の区の選挙管理委員会事務局に採用条件などを確認したところ、「採用条件は厳しくありません。応募する人が少ないです。パソコンができれば後は簡単な事務なので特にありません。お願いできますか。」との回答を得た。

今回の採用の取扱いに疑念が生じ、同月〇日、募集に関する問い合わせ先である熊本市選挙管理委員会事務局（以下「市選管」という。）に対し、①募集期間中にもかかわらず合否の通知がなされた理由、②選挙事務が高齢者では対応できないものなのかどうかを電子メールで問い合わせた。

これに対して、翌日である同月〇日、市選管へメールの到着確認をしたところ、問い合わせの件については、A区選管に引き継いだ旨の連絡があり、A区選管との電話でのやり取りで、「採用内容等は公表できない。こちらの採用基準に達しなかったので否とした。」と伝えられた。口頭でのやり取りだと、発言内容について、後日争いが生じる可能性があるので、文書にて回答してもらうようお願いしたところ、同月〇日、A区選管から電子メールで回答が届いた。

その内容は、「A区選挙管理委員会事務局では、市長選挙に係る選挙事務を担当して頂く臨時職員の募集を平成26年9月〇日から10月〇日まで行いました。この期間の応募者の合否を決定するため、10月〇日、〇日に面接を行い、速やかに通知を行いました。しかしながら、当初の募集において募集定員に達していなかったため、新たに10月〇日から10月〇日の期間を設け、追加募集を行ったところです。また、高齢者であるか否かに関わらず面接により総合的に見極めて合否の判定を行っています。」というものであった。

この回答には納得できなかったが、他の区の選挙管理委員会事務局にも応募してみようと思い、同月〇日、C区選挙管理委員会事務局（以下「C区選管」という。）に問い合わせたところ、再募集の期間は過ぎているが、まだ募集中であるとのことであった。そこで、同日に早速応募し、採用面接を経て、無事、採用となった。また、同年12月の衆議院選挙の際にも、選挙事務の臨時職員の募集がなされていたので、C区選管に応募したところ、即日に採用された。

以上の経緯から、以下の疑問が生じた。

A区選管においては、定員募集に満たない状況の中で、「こちらの採用基準に達しなかった。」とし、また、面接時間はわずか5分程度という短時間であったにもかかわらず、「総合的に見極めて合否の決定」を行ったと回答しているが、どのような判定項目で総合評価をし、合否の判断をしたのか。その公正さが疑わしい。

また、市選管が公表していた応募条件は厳しいものではなかったこと、ある区の選挙管理委員会事務局から今回の市長選挙事務において採用条件は厳しいものではないとの説明を受けたこと、実際、C区選管の採用条件には達していたこと、A区選管においては募集定員に満たないことを理由に再度募集をかけていることなどの事情を併せると、A区選管

が私を不合格とした相応の理由が見当たらない。以前、私は、A区総務企画課（A区選管は、A区総務企画課内にある。）に対して、防災対策に対する提案を行ったことがあるが、その際に、私が提案したことに対する記録が粗雑であり、市民の声を真摯に受け止める姿勢が希薄であることを指摘したことがある。仮に、そのような事情が、今回の採用にあたって考慮され、私にとって不利益な事情として働いたのであれば、公正・公平なものとは言えない。

さらに、A区選管では不採用になったにもかかわらず、C区選管では採用されたのであるから、採用基準の統一が図られているのか疑問である。市長選挙事務の性質からしても、区役所間で採用基準が統一されていないというのであれば問題であり、公平なものとは言えない。

いずれにしても、A区選管からの説明は納得できるものではないので、納得のいく説明をしてほしい。

【市からの回答】

熊本市長選挙に伴い、A区選挙管理委員会事務局（以下「A区選管」という。）では、募集人員25名、募集期間を平成26年9月〇日から10月〇日までとし、熊本市長選挙に関わる選挙事務の臨時職員の募集を行いました。

当該募集期間には20名の応募があり、申立人におかれては、同年10月〇日にA区選管に履歴書を持参されました。なお、募集人員に対して、応募者がそれに満たなかったため、後日、募集期間を同月〇日までとして、追加募集を行いました。

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、選考することとしました。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、「1 劣る」「2 やや劣る」「3 普通」「4 やや優れている」「5 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。

今回は、同月〇日及び〇日の両日に面接を行うこととし、申立人については、同月〇日の9時45分から10時までの約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、同月〇日に申立人に対して不合格の通知を行いました。

その後、平成26年10月〇日、熊本市選挙管理委員会事務局から、申立人の電子メールでの問い合わせについて、A区選管で回答してほしいとの依頼があり、また、申立人からも電話で回答の依頼があったため、10月〇日に申立人に対して、電子メールにて回答しま

した。具体的には、①募集期間にも関わらず合否通知がなされた理由、②高齢者では対応できない事務か、という質問内容に対して、「A区選挙管理委員会事務局では、市長選挙に係る選挙事務を担当して頂く臨時職員の募集を平成26年9月〇日から10月〇日まで行いました。この期間の応募者の合否を決定するため、10月〇日、〇日に面接を行い、速やかに通知を行いました。しかしながら、当初の募集において応募者が明らかに少なかったことから新たに10月〇日から10月〇日の期間を設け、追加募集を行ったところです。また、高齢者であるか否かに関わらず面接により総合的に見極めて合否の判定を行っています。」と回答しました。

以上がこれまでの経緯となります。

A区選管においては、臨時職員の選考が公正なものとなるように選考基準を定め、当該選考基準にしたがって、今回の選考を行ったものです。

また、A区総務企画課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、確かに、平成26年7月に申立人がA区総務企画課を訪問された際に、「〇〇」と申し出があり、「確かにそのような仕組みづくりは必要だ。本庁（危機管理防災総室）にこのような要望があることを伝える。」と回答し、平成26年8月〇日に申立人が再度同課を訪問され、その後どうなったか聞かれたため、「危機管理防災総室に要望を伝えたところ、この話は全市的な内容であることから今後、危機管理防災総室で検討することになった。」ことを伝えたという経緯があります。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。しかしながら、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、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。

【オンブズマンの判断】

本件は、申立人が市長選挙に関わる選挙事務の臨時職員の募集に応募したところ、A区の選挙管理委員会事務局（以下「選管」という。）では不採用となったが、C区の選管では採用となったことから、市長選挙事務の臨時職員の採用について三つの疑念が生じた、ということです。その三つの疑念とは、①どのような判定項目で総合評価して合否の判断をしたのか、その公正さが疑わしいのではないかと、②今回の合否判定にあたり、以前市に申し出た事情が申立人に不利に働いたのではないかと、③区役所間で採用基準が統一されていないのであれば公平とは言えないのではないかと、というものです。そこで、市長選挙に伴う臨時職員の選考の性格を踏まえた上で、申立人の示された三つの疑念について検討することにします。

1 市長選挙に伴う臨時職員の選考について

熊本市長選挙に関わる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、各区の選管に無制限に裁量が認められているわけではありません。何よりも市民の信頼を損なわないためには、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。

A区選管は選考を面接によるとしています。面接による選考では、学習達成度をはかるアチーブメントテストや、各種資格試験にみられるような知識や技能を試すペーパーテストの結果を重視した選考とは違って、選考委員＝面接委員の評価が大きく働くことになるのは事実です。しかし、A区選管も、自分たちで定めた選考基準にしたがって選考を実施していますので、すべてを選考委員＝面接委員に委ねているわけではないのはもとよりです。

2 選考基準と面接における選考委員の評価について

申立人は、A区選管においては、定員募集に満たない状況の中で、「こちらの採用基準に達しなかった。」とする不合格通知を受け取ったということです。面接時間はわずか5分程度という短時間であったにもかかわらず、「総合的に見極めて可否の決定」を行ったとの回答を受け取ったため、申立人は、どのような判定項目で総合評価して可否の判断をしたのか、その公正さが疑わしい、と申し立てておられます。

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。

(1) 選考基準は適切なのか

選考基準が不合理なものであれば、その選考結果も不合理なものになってしまうおそれがあります。市の回答によれば、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た、ということです。

面接にあたっては、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」という4つの評価項目が、「1 劣る」「2 やや劣る」「3 普通」「4 やや優れている」「5 優れている」の5段階で評価されている、ということです。この4つの評価項目を5段階で評価するという方式は、人事課の職員採用においても一般的に用いられている、ということです。

「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」という4つの評価項目のいずれも、市長選挙に関わる選挙事務の遂行にあたって臨時職員に求められる重要な資質であることは疑いないものと言えます。それぞれの項目を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ものですから、適切なものと言うことができます。

4つの評価項目の5段階評価方式の評点の平均点が合格基準以上の者のうち、上位者から合格者とするという基準も、妥当なものですし、応募者が募集定員に達しない場合であっても、評価項目の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、職員の質を確保するという観点からみて適切なものと言ってよいと思います。

（２）選考基準が適切に運用されたのか

以上のような選考基準が適切なものであるとしても、その選考基準が適切に運用されなければ、選考そのものが公正になされたとは言えませんので、つぎに、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。

一般的に、面接委員の人数が増えると、面接委員１人１人の評価が相対化されることとなり、それだけ１人１人の偏りが平均化されて公正さが増すものと考えられますが、十分な評価能力を有した職員をどれだけ配置できるかは、採用にあたる部署の人員数との兼ね合いにもよります。市の回答によれば、Ａ区選管の職員は６名であり、面接委員はそのうち２名だったということです。Ａ区選管の職員がＡ区総務企画課の職務を兼務していること、その２名の職員がいずれもこれまでに人事・採用の経験を有していることからすると、職員２名で面接が行われたことが不適切であったということはできないと思います。申立人も面接委員の人数を問題にされているわけではありません。

申立人の面接時間については、申立人は５分程度、市の回答は約１５分間というように、両者の主張には食い違いがあります。いずれにしても、このように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。今回の臨時職員の募集は、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。応募者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つの評価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。

市の回答によれば、面接にあたっては、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がなされたことがうかがわれます。ここに列挙されている質問は、４つの評価項目のうち、主に「適性」を確かめるために有効だと言えます。短期間であれ、その期間には選挙事務に長時間従事しなければならないことを考えると、「健康状態」が良好であることが重要です。大量の情報を処理するために「パソコンを扱う能力」も重要です。残りの質問も、選挙事務の遂行に必要な条件を確認するためのものだと思います。これらの質問によって「適性」を判断することは可能になるものの、「積極性」「協調性」「誠実性」という評価項目を直接確認することは難しいように思います。しかしながら、「積極性」「協調性」「誠実性」という評価項目は、これらの質問に対する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。短時間の面接とはいえ、というよりも短時間の面接だからこそ、各面接委員は、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言うことはできないと思います。

（３）各応募者に対する選考委員の評価の固有性について

選考基準が選考の過程で作用するのは、各応募者に対する選考委員の評価を通してですから、どんなに選考基準が細かく決められていても、選考委員による評価という営みを排

除することはできません。したがって、選考委員＝面接委員が違えば、各応募者の評価にも違いが生じるのは避けられません。それゆえに、誰を選考委員にするかが重要になります。

他方で、選考委員＝面接委員は、応募者の人物や能力を丸ごと評価するわけではありません。そのようなことは不可能です。選考委員＝面接委員は、応募者との短時間の質疑応答を通して、評価項目を５段階方式で評価するだけです。面接による選考の場合にはとくにそうですが、短時間の面接を通して知り得たことから応募者の資質や適性を評価せざるを得ませんから、この意味においても、選考委員＝面接委員の評価能力が問われることになります。

各選考委員＝面接委員には、自分の評価能力を活用して各応募者を評価する権限と責任が与えられていますが、その評価が公正であるためには、各選考委員＝面接委員は応募者全員を同じ視点で公平に評価することが求められます。各選考委員＝面接委員の間での視点の違いがあっても、それぞれの視点が全応募者に公平に働いていれば、それぞれの視点の影響は各応募者の評価にも公平に現れるはずですが、複数の選考委員＝面接委員が設けられるのは、各応募者に対する選考委員＝面接委員の間の評価の違いを平均化するためです。

ここでは、選考基準とその運用が重要であることを踏まえながらも、この選考基準が選考結果に作用するのは、選考委員＝面接委員による各応募者の評価を通してであることを確認しておきたいと思います。

3 「面接」外の事情が不利に働いたのではないか

申立人は、市選管が公表していた応募条件が厳しいものではなかったこと、ある区の選管に問い合わせたところ、採用条件は厳しいものではないとの回答を得たこと、C区選管の採用条件には申立人は達していたこと、A区選管においては募集定員に満たないことを理由に再度募集をかけていることなどから、ご自分が不合格となった理由が見当たらないと主張しておられます。この主張を踏まえれば、以前にA区総務企画課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が生じたとしても無理からぬことだと思います。

これに対して、そのような事情が評価に影響を与えることは一切ないというのが市の回答です。市の回答にあるように、申立人の以前の提言は、市民からの行政に対する提案のひとつとして、危機管理防災総室で検討されているということです。

選考方法を「面接」によるとしておきながら、「面接」以外の事情が選考にあたって考慮されたのであれば、その事情が応募者にとって有利であっても不利であっても、公平な人事選考が行われたと言えないのは、申立人の主張されるところだと思います。

しかしながら、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。

4 各区選管における選考基準の統一性・公平性と選考の公正さについて

申立人は、A区選管では不採用になったが、C区選管では採用されたのであるから、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られます。市長選挙事務の性質からしても、区役所間で選考基準が統一されていないならば公平とは言えないというのが申立人のお考えです。

(1) 選考基準の統一性・公平性

そもそも選考基準が各区によって統一されるべきなのか、それとも各区によって異なる基準が採用されるべきなのかは、一概には言えません。各区の間で選考事情が同じであれば、基準を統一すればより公平であると思われるはずですが、各区の独自性を尊重すれば、各区でそれぞれの選考事情に応じた基準を設定した方が良いということになります。いずれを重視すべきなのかは、選考事情に対する政策的な判断によると言えます。いずれの方針を採用するにしても、それが合理的で適切であるかどうかさがさらに問題とされる必要があります。

市の回答によれば、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、評価項目は、「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るとのこと。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、評価項目と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、各区の独自性と各区間の公平性とを調和させようとしているものと推測されます。したがって、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。

(2) 各応募者に対する選考委員の公平な評価

すでに2(3)でみたように、選考基準も評価項目・評価方式も、各応募者に対する選考委員の評価を通して働くものです。どんなに詳細な選考基準が設けられていても、それに照らして個々の応募者を評価するのは選考委員に固有の仕事です。選考委員の評価の視点にも評価能力にも違いがありますから、選考委員ごとに応募者個人に対する評価に違いが生じるのは避けられません。あらかじめ選考基準を定めて一定の規制を加えることはできても、各応募者を評価する固有の権限と責任は選考委員に委ねられることになります。選考委員は、各応募者を選考基準に照らして評価しなければならないのはもちろんですが、応募者全員に対して公正であるためには、各選考委員＝面接委員は各応募者を同じ視点で公平に評価するように努めなければなりません。そうでなければ、選考委員が個々の応募者を恣意的に評価しているという疑いが生じることになります。あらかじめ選考基準が設けられ、各選考委員がそれぞれに固有の視点で一貫して応募者全員を公平に評価したとしても、選考委員の間には評価結果の違いが生じるのは不可避です。選考委員間の評価の違いを調整するために、複数の選考委員の評価結果は平均化されることになります。

今回の場合にも、申立人に対する今回の2名の職員の評価結果にはそれほど違いがあり

ませんでしたし、選考基準の運用にも選考過程にも選考委員＝面接委員による恣意的な評価が働いたことを疑う根拠を見出すことはできませんでした。したがって、申立人は採用基準に達しないという選考結果が不当なものと言えるだけの理由も見出すことができませんでした。申立人を不合格とした判定も、選考委員＝面接委員による評価の違いを平均化した結果です。選考委員＝面接委員に委ねられた権限と責任の結果と言わざるを得ません。

申立人がA区では不合格だったがC区では合格だったということですから、選考委員＝面接委員によって申立人の資質と能力の評価に違いがあったということになります。きわめて微妙な評価結果の違いで、一方では不合格という判定、他方では合格という判定になったものと推測されます。

5 最後に

各区選挙管理委員会の間で選考基準が統一されているかどうかは、人事選考が公正に行われていることを示す重要な指標のひとつですが、もうひとつの指標は、各選考委員による各応募者の評価そのものが公正かつ適正に行われているかどうかです。今回の選考についても、各選考委員＝面接委員が各自の視点から各応募者に対して公平に評価していることを疑う理由はないように思います。

最終的には、選考委員＝面接委員の合格判定が妥当であったかどうかは、採用された臨時職員が目的にかなった働きをしたかどうかによって事後的に検証されるほかありません。不合格の判定の事後検証はほとんど不可能ですが、申立人の場合には、C区の選管では合格されて選挙事務を遂行しておられますので、C区の選挙事務の遂行を通して事後の検証が可能であるといえるかもしれません。

人事選考の場合に限りませんが、自分が他者を評価するとき、自分の評価そのものが評価されている他者によって試されているという逆説が成り立ちます。裁量の余地の大きい評価であればあるほど、この逆説は成り立ちます。各応募者に対する選考委員＝面接委員の評価を通して、実は、選考委員＝面接委員自身の評価能力もまた問われているということになります。

今回、申立人は二つの区の臨時職員に応募され、各区の選考委員＝面接委員の面接による評価を受けられましたが、評価を受ける立場からすれば、二つの区で申立人に対する選考委員＝面接委員の評価に違いが生じることは避けられないことです。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＝面接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。