

平成 29 年度受付分
調査対象とならなかった事例

～ 目 次 ～

(1) 校区自治会長会への指導	2
(2) 校区自治協議会の規約	2
(3) 校区自治協議会等への助成金	3
(4) 市長への手紙の回答内容	3
(5) バス停の復活と道路整備	4
(6) 職員による事業説明	5
(7) 近隣住民からの嫌がらせ行為等	5

※ 苦情申立ての趣旨については、個人情報保護の観点及び未調査により事実確認できていないため、概略を掲載しております。

※ 調査しない理由については、個人情報保護の観点から、一部の文言は公表しておりません。

(1) 校区自治会長会への指導

【苦情申立ての趣旨（概略）】

〇〇校区自治会長会・会議負担金の使途に関する15項目について納得できない。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第15条第5号では、「前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。」には苦情申立てはオンブズマンの調査対象外とされています。

あなたが申し立てられた平成29年度第〇号の苦情については、平成29年4月〇日に申し立てられてから、現在に至るまで、その趣旨を特定する作業を行ってきましたが、いまだその趣旨を特定するには至っておりません。

このように苦情申立ての趣旨が特定できない場合には、オンブズマンは調査をすることができませんので、苦情申立ては、上記の「調査が相当でないと認められるとき」に該当し、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、再度、苦情を申し立てることはいつでも可能ですので、その場合は苦情申立ての趣旨を明確にした上で、改めて苦情を申し立てていただけたらと思います。

(2) 校区自治協議会の規約

【苦情申立ての趣旨（概略）】

〇〇校区自治協議会の規約について、規約内容及び市の担当部署が当該規約を受付けたこと等に関して納得できない。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第15条柱書には、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と規定され、同条第2号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき」は調査しないものとされています。「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことをいいます。

申立人は平成28年6月に自治協を脱退され、現在も未加入の状態となっています。

自治協の規約は、自治協の構成団体を拘束するものであり、その他の団体等を拘束するものではありません。したがって、仮に自治協の規約の内容が不当なものであったとしても、通常、自治協の構成団体以外の団体が個人的な不利益や権利の侵害を受けるものではありません。申立人の代表者によれば、申立人は、自治協の規約の内容如何によっては自治協に再加入する意思を有しているものの、現在の規約が不当であるために加入することができないということですが、オンブズマンとしては、この点を考慮したとしても、自治協の規約の変更に関する市の業務によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を

受けたと評価するのは困難であると考えます。

そのため、本件においては、熊本市オンブズマン条例の規定に従って、苦情を調査しないこととしました。

（３）校区自治協議会等への助成金

【苦情申立ての趣旨（概略）】

〇〇校区自治協議会をはじめとする校区自治協議会に対して市が災害対応臨時給付金を給付した際、請求書及びその添付書類の内容が不十分であり、また、市は請求書及びその添付書類を精査していなかった疑いがある点で問題がある。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第 15 条柱書には、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と規定され、同条第 2 号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」は調査しないものとされています。「自身の利害を有」とは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことをいいます。

申立人は平成 28 年 6 月に〇〇校区自治協議会を脱退され、現在も未加入の状態となっています。

申立人は、校区自治協議会に対する給付金支給の際の手続きのあり方を問題とされているものですが、校区自治協議会の構成団体でない申立人は、校区自治協議会に対する給付金支給の手続きのあり方によって不利益や権利の侵害を受ける地位にあるとは認められません。

したがって、オンブズマンとしては、本件は申立人自身が不利益や権利の侵害を受けた場合とは認められないと考えますので、熊本市オンブズマン条例の規定に従って、苦情を調査しないこととしました。

（４）市長への手紙の回答内容

【苦情申立ての趣旨（概略）】

平成 27 年 7 月〇日、広聴課に対して「市長への手紙」（以下「本件手紙」という。）を提出したところ、同年 8 月〇日、広聴課長から、「関係担当課に確認したところ、『〇〇』に関するご意見につきましては、昨年及び一昨年いただきましたお手紙と同様の内容であり、すでにお手紙で回答しておりますことから、市長からの回答は控えさせていただきます。」との文書での回答（以下「本件回答」という。）があった。

しかし、本件手紙は、それまで提出した「市長への手紙」の内容とは異なる趣旨のものであり、実際に、それまで提出した「市長への手紙」に対する回答の中に、本件手紙に対

応じた回答になるものはなかった。それにもかかわらず、本件回答だった。本件手紙に対して正当な回答をすべきである。

【調査しない理由】

1 本件は、申立人が平成 27 年 7 月〇日付けで市長に提出した受付第〇〇号の「市長への手紙」に対する、広聴課長からの平成 27 年 8 月〇日広聴発第〇号「市長への手紙について」と題する返信に対する苦情であり、苦情の申立てに係る事実のあった日から、すでに 1 年以上が経過しています。したがって、熊本市オンブズマン条例第 15 条第 3 号の「苦情の申立てに係る事実のあった日・・・から 1 年以上経過しているとき」に該当しますので、調査しないものとなりました。

2 申立人は、平成 29 年 1 月〇日及び同月〇日に市から文書開示決定により写しの交付を受けた日をもって苦情申立てに係る事実があった日と主張されているように思えますが、広聴課長の行為は返信をした平成 27 年 8 月〇日ころに終了しています。申立人の手元には、過去に提出した「市長への手紙」や「市長からの回答」が存在したはずですから、文書の開示を受けるまでもなく、事実関係の判断は可能であったものと考えます。

（5）バス停の復活と道路整備

【苦情申立ての趣旨（概略）】

平成 23 年 2 月上旬の熊本駅周辺整備に伴い、定期路線バスの走行ルートの変更によりバス停が廃止されたことに関する対応及び説明が不適切である。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第 6 条第 5 号により、「オンブズマンの職務に関する事項」はオンブズマンの管轄外とされています。そして、オンブズマンが申立てを受け、すでに調査・判断した事案について、同一人から再度同趣旨の申立てがあった場合には、従前のオンブズマンの調査・判断に不満がある旨の申立てと同視されるので、「オンブズマンの職務に関する事項」に係るものとして、管轄外となります。

申立人は、オンブズマンに対して、平成 23 年 11 月〇日付けで、本件と同趣旨の苦情申立てを行い（平成 23 年度第〇号）、オンブズマンは、同申立てについて調査を行い、平成 24 年 2 月〇日付けでその結果を通知しています。したがって、本件は、オンブズマンが、既に調査・判断を示した事項と同趣旨の事項についての苦情申立てでありますから、実質的には「オンブズマンの職務に関する事項」に該当します。

また、条例第 15 条第 3 号により、「苦情の申立てに係る事実のあった日・・・から 1 年以上経過しているとき」は、オンブズマンは、当該苦情を調査しないものとされています。本件は、平成 23 年 2 月上旬の定期バス走行ルートの変更に伴うバス停廃止に関する苦情の申立てであるところ、事実のあった日から、すでに 1 年以上が経過しています。

以上の各理由により本件については調査しないものとしました。

(6) 職員による事業説明

【苦情申立ての趣旨（概略）】

熊本駅周辺整備に関する職員の事業説明が不適切である。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第 14 条第 2 項第 2 号により、苦情を申立てようとするものは、「苦情申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日」を申立書に記載しなければならない旨規定されています。ところが、申立人の本件「苦情申立ての趣旨」と題する書面には、同条例が要求する「申立てに係る事実のあった年月日」の記載がありません。

そのため、本件においては、苦情の申立てに係る事実のあった年月日が不明であり、調査の対象になる事項であるかどうかの判断ができません。申立人に対しては、年月日の特定をお願いしましたが、「記憶がない」「1 年ちょっと前くらいと思う」「1 年前後」旨の回答があっただけで、特定には至りませんでした。以上の事情から、オンブズマンとしては、本件は熊本市オンブズマン条例第 15 条第 5 号の「調査が相当でないと認められるとき」に該当するものと判断し、調査しないこととしました。

(7) 近隣住民からの嫌がらせ行為等

【苦情申立ての趣旨（概略）】

昨年より大家を含め近隣住民からの断続的な嫌がらせを受けており通常の生活ができない状態である。ケースワーカーには救済を求め、献身的なアドバイスをしてくれたが、解決の糸口がない。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第 15 条第 5 号では、「前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。」には苦情申立てはオンブズマンの調査対象外とされています。

あなたが申し立てられた平成 29 年度第〇号の苦情については、平成 29 年 4 月〇日に申し立てられてから、現在に至るまで、その趣旨を特定する作業を行ってきましたが、いまだその趣旨を特定するには至っておりません。

このように苦情申立ての趣旨が特定できない場合には、オンブズマンは調査をすることができませんので、苦情申立ては、上記の「調査が相当でないと認められるとき」に該当し、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、再度、苦情を申し立てることはいつでも可能ですので、その場合は苦情申立ての趣旨を明確にした上で、改めて苦情を申し立てていただけたらと思います。