

平成 29 年度受付分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

（１）固定資産税賦課への不服申立て・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
（２）生活保護の通院移送費・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8
（３）要支援認定通知書における理由付記・・・・・・・・・・	23
（４）医療法人の設立認可申請その１・その２・・・・・・・・・・	28
（５）宅地復旧支援事業の申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・	40
（６）水路内のブロック塀の撤去・・・・・・・・・・・・・・・・・・	46
（７）道路管理の瑕疵に起因する事故への対応・・・・・・・・・・	54
（８）市立学校の指定校変更・・・・・・・・・・・・・・・・・・	63

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

（１）固定資産税賦課への不服申立て

【苦情申立ての趣旨】

平成 26 年 6 月、私や配偶者が所有していた不動産の一部（以下「本件不動産」という。）について、金融機関の申立てにより競売開始決定がされた。

同年 11 月、本件不動産の競売が実施され、本件不動産は競落された。

平成 27 年 1 月〇日、本件不動産の登記名義が新所有者に変更された。

本件不動産は、競売開始決定によって私たちの意志では処分できなくなり、競落によって私たちの所有でもなくなったため、競売開始決定があった平成 26 年 6 月か、少なくとも本件不動産が競落された同年 11 月以降は、本件不動産の固定資産税を支払う必要はないと思っていた。

ところが、平成 27 年 5 月、本件不動産を含む不動産の平成 27 年度分の固定資産税納税通知書が送られてきた。

そこで、同年 7 月頃、A 税務課を訪ねて本件不動産を除く不動産の固定資産税を支払うとともに、本件不動産は競売によって私たちの所有ではなくなったのだから、それ以降は固定資産税を支払う必要はないはずであると主張して、固定資産税の支払いを拒否した。担当者は、「法律上、1 月 1 日の登記名義人が固定資産税を支払うことになっている。」の一点張りであった。

平成 28 年になり、市から、本件不動産の平成 27 年度分の固定資産税の督促状が届いた。

そこで、同年 12 月、B 税務課を訪ね、本件不動産は既に私たちの所有ではないので固定資産税を支払う必要はないはずである旨再度主張した。すると、担当した職員から、「A 税務課に不服申立書を出してください。」と言われた。

平成 29 年 1 月〇日、B 税務課から言われたとおり、A 税務課を訪ねて不服申立書を提出した。

ところが、同年 5 月、「本件異議申立ては…納税通知書が到達した日の翌日から起算して 60 日を越えた平成 29 年 1 月〇日になされたものであるから、不適法なものといわざるを得ない。」として、不服申立てを却下する旨の通知が届いた。

私は、平成 27 年 7 月から本件不動産の固定資産税について不服を伝えてきたのだから、初めから不服申立書を提出するように教えてくれれば、納税通知書を受け取ってから 60 日以内に不服申立てができたのではないか。市が、平成 28 年の 12 月になるまで不服申立書を提出するように案内してくれなかったことに納得できない。

【市からの回答】

1 固定資産税及び都市計画税の賦課について

（１）固定資産税について

地方税法（以下「法」という。）の定めに基づき、土地、家屋及び償却資産（以下「固定

資産」という。)の所有者には、固定資産税が課されます(法第341条第1号、第343条第1項)。

固定資産の所有者とは、土地又は家屋については、登記簿又は土地補充課税台帳若しくは家屋補充課税台帳に所有者として登記又は登録されている者をいいます(法第343条第2項)。また、地方税において課税要件(それが充足されることによって納税義務が成立するための要件)を確定させる期日を賦課期日とありますが、固定資産税の賦課期日は、当該年度の初日の属する年の1月1日です(法第359条)。売買等により賦課期日現在すでに所有権が他に移転している場合においても、登記簿上所有権に関する移転の登記がなされていない限り、固定資産税は登記簿上所有者として登記されている旧所有者に課税されることになります。

市が決定して徴収することとなっている地方税については、文書によって納税の告知をしなければならず、当該文書には、法で特別の定めをしている場合を除いて、納付納入すべき金額、期限、場所その他必要な事項を記載しなければならないとされています(法第13条第1項)。法の特別の定めとしては、普通徴収の方法によって徴収する場合に、これらの事項のほか、賦課の根拠となった法律及び条例の規定、納税者の住所及び氏名、課税標準額、税率、納付しなかった場合の措置及び賦課に不服がある場合における救済の方法の記載が要求されています(法第1条第1項第6号)。この文書を特に納税通知書とといいます。

納税通知書(納税の告知)は、徴収決定した税額の通知(租税債権の確定の通知)とその税額の履行の請求(具体的な納期限の設定)という二つの性質を有しています。

(2) 都市計画税について

都市計画区域のうち、市街化区域内に所在する土地及び家屋の所有者には、都市計画税が課されます(法第702条第1項)。

都市計画税での所有者とは、土地又は家屋に係る固定資産税について法第343条において所有者とされる者をいいます(同条第2項)。また、都市計画税の賦課期日は、当該年度の初日の属する年の1月1日です(法第702条の6)。

都市計画税の賦課徴収は、固定資産税の賦課徴収の例によるものとし、特別の事情がある場合を除くほか、固定資産税の賦課徴収とあわせて行うものとしてされています(法第702条の8第1項)。

2 税の賦課処分に不服がある旨の相談があった場合の対応について

市が行った税の賦課処分に不満があるとの申出があった場合、まずは、申出をなされた方からのお話をお伺いし、本市が行った処分が適正になされたものであったかの確認を行います。もちろん、処分が適正になされたものでないときは速やかに処分の変更を行いますが、処分が適正になされたものであると確認できたときはその旨の説明をさせていただき、納税義務者の方にご理解いただくよう努めております。それでも不満が解消されない方に対しては不服申立て制度をご案内させていただき、不服申立書に記載すべき事項や不服申立ての期限についてご説明することとしております。その際、不服申立ての要件を満

たさない場合であっても、要件を満たさないことをお伝えした上で、不服申立ての用紙をお渡しすることとしております。なお、こうした対応について税務部全体のマニュアルは作成しておりません。

3 事実関係について

(1) 本件に関連する固定資産税及び都市計画税の課税状況について

本件において申立人が問題とされている固定資産（以下「本件不動産」という。）は、申立人が申立人の配偶者（以下「配偶者」という。）ほか〇名と共有されていたものです。なお、本件不動産に係る固定資産税及び都市計画税の納税通知書は共有者の一人である配偶者に対して送達されておりますが、納税課では申立人が配偶者の代理人であると認識し、継続して対応してまいりました。

本件不動産について、配偶者は、平成 10 年に所有権移転により所有者となってから平成 27 年 1 月の担保不動産競売による売却の登記がなされた期間までは登記簿に所有者として登記されていたことから、平成 26 年 1 月 1 日を賦課期日とする平成 26 年度及び平成 27 年 1 月 1 日を賦課期日とする平成 27 年度の固定資産税及び都市計画税の納税義務者です。また、いずれの年度においても配偶者に納税通知書を送達しており、配偶者に平成 26 年度及び平成 27 年度の本件不動産の固定資産税及び都市計画税の納税義務が発生しております。

(2) 市の対応状況について

平成 27 年 7 月〇日、申立人が納税課に来課され、本件不動産について「平成 26 年 6 月に金融機関に差押えをされ競売が実施される旨の通知があり平成 27 年 1 月に登記が新所有者に変更された。差押え以後の固定資産税が申立人に課されるのは納得できないので、固定資産税を納付しない。」とのお話がありました。

窓口で対応した納税課職員は、固定資産税及び都市計画税が賦課期日である 1 月 1 日現在の所有者に課税されるものであり、差押え等の事情に関係なく、法の規定上、その所有者は登記簿に所有者として登記されている者とされていることを説明し、平成 27 年 1 月 1 日時点で本件不動産の所有者の一人として登記されている配偶者が納税する義務を負うことになる旨伝えました。また、課税処分に対する強い不満を訴えられたので、不服申立て制度があること及び同年 5 月に送達された納税通知書に不服申立てについての説明がされていることを伝えました。

なお、同月において申立人が A 税務課へ来課された記録はなく、申立人が来課されたかどうかは確認できませんでした。

平成 28 年 12 月〇日、申立人が納税課に来課されました。申立人より、平成 26 年度及び平成 27 年度の本件不動産の固定資産税について督促状が届いているが、本件不動産は金融機関に差押えをされ競売されたものであり、賦課処分そのものに納得がいけないので不服を申し立てたいとお話がありました。

対応した納税課職員より、改めて本件不動産の固定資産税及び都市計画税については適正になされたものであることをご説明させていただいた上で、不服申立ての用紙を申立人

にお渡ししました。

なお、この日のお話については、B税務課ではなく、納税課の職員が対応させていただいております。

4 市の対応状況に対する見解について

(1) 賦課処分について

まず、固定資産税及び都市計画税の賦課の概要に関しては先にご説明したとおりです。市としては、平成26年1月1日及び平成27年1月1日の賦課期日において本件不動産の登記名義人であった配偶者に対し、本件不動産に係る平成26年度及び平成27年度の固定資産税及び都市計画税を賦課したものであり、本件不動産に対する課税は適正になされております。

また、上記のとおり本件不動産に関する課税が適正に行われていることは申立人にも繰り返しご説明させていただいております。申立人にご理解いただけなかったことは残念ですが、賦課処分の説明については、納税課の対応は問題がなかったと考えております。

申立人は、本件不動産に係る固定資産税及び都市計画税の賦課処分自体にもご納得されていないものと思いますが、以上の点についてはご理解いただきたいと存じます。

(2) 不服申立ての教示について

市としては、平成26年度及び平成27年度の本件不動産に係る固定資産税及び都市計画税賦課処分に係る納税通知書に必要な教示文が記載されていること及び平成27年7月〇日に納税課の担当職員から不服申立てについての説明を行っていたことから、申立人に対する不服申立ての説明は十分に行われていたと考えております。ただし、当該賦課処分の不服申立期間が経過した後の平成28年12月の納税課での対応については、当該賦課処分の不服申立期間が経過していることをお伝えすべきであったところ、それが欠けており、この点については反省しなければならないと考えております。それでも、当該賦課処分の不服申立期間を延長するかのような説明を行ったものではなく、単に不服申立ての用紙をお渡ししたのみであり、当該賦課処分の不服申立期間が延長されているということはございません。

以上のとおり、納税課の対応に一部反省すべき点があったものの、申立人に対する不服申立ての説明は適正に行われたと考えております。

5 今後の方針について

今回の申立てについて、平成28年12月の時点で不服申立て期間が経過していることを説明せずに不服申立の用紙をお渡しした納税課の対応は大変申し訳なく、今後は窓口で同様の対応をしないよう徹底してまいります。しかし、本件不動産の平成26年度及び平成27年度の固定資産税及び都市計画税の賦課処分は適正に行われておりますので、納税義務者である配偶者に対してはこれらの納付を求めていくことになります。

今後も適正かつ公平な賦課徴収と丁寧な対応に努めてまいりたいと存じます。

【オンブズマンの判断】

1 不服申立ての教示について

申立人の主張は、配偶者ら数名と共有していた不動産（以下「本件不動産」という。）の平成 27 年度分の固定資産税の賦課について平成 27 年 7 月〇日から繰り返し不服を述べてきたにも関わらず、平成 28 年 12 月になるまで市から不服申立ての教示を受けることができなかったことに納得できないというものです。

課税処分不服のある市民にとって、不服申立期間内に不服申立てをすることができるかどうかは重要な問題ですが、不服申立てという制度自体、一般的には市民にとって馴染みのないものと考えられます。そのため、行政不服審査法（以下「法」という。）は、平成 27 年当時の第 57 条第 1 項本文において、「行政庁は、審査請求若しくは異議申立て又は他の法令に基づく不服申立て（以下この条において単に「不服申立て」という。）をすることができる処分をする場合には、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない。」と定め、不服申立て制度を知らないことによって国民の利益が損なわれないよう配慮していました。法の改正後も、同趣旨の規定がおかれています。このような法の趣旨に照らし、市としては、課税処分をする際に法の定めに従った教示を行う必要があることはもちろん、それ以外の場面においても、市民が不服申立手続きについて知らないことによって不利益を受けることがないように適切に説明を行う必要があります。本件においては、市から申立人に対し、上記のような観点から適切な説明がされていたかどうかという点が問題となります。

この点について、市は、「平成 26 年度及び平成 27 年度の本件不動産に係る固定資産税及び都市計画税賦課処分に係る納税通知書に必要な教示文が記載されていること及び平成 27 年 7 月〇日に納税課の担当職員から不服申立てについての説明を行っていたことから、申立人に対する不服申立ての説明は十分に行われていた」と主張しています。

市に残されていた記録をオンブズマンが確認したところ、たしかに、平成 27 年 7 月〇日に申立人が納税課に来課し、「金融機関に差押えられ競売された物件に課税されるのは納税出来ない。」旨主張された際、納税課職員から申立人に対し、「納税通知書に異議申立の記載がある」旨説明したとの記載がありました。また、平成 27 年度固定資産税・都市計画税納税通知書も確認したところ、「3 不服申立」という項目で、「(2) 異議の申立て 本書に記載された事項のうち評価額以外の事項について不服がある場合には、本書を受け取った日の翌日から起算して 60 日以内に市長に対して異議の申立てをすることができます。」として、異議申立て手続きについての説明が記載されていました。

上記の事情に照らすと、平成 27 年 7 月〇日時点において、市が申立人に対して全く不服申立手続きの教示をしていなかったと考えるのは困難です。市は、少なくとも、税の賦課処分に対して異議申立てができること、異議申し立ては市長に対してすべきこと及び異議申し立ては 60 日以内にすべきことの 3 点について申立人に書面で教示しており、さらに、

口頭でも、異議申し立てが出来ること及び詳細は納税通知書に記載されていることについて教示していたものと認められます。法が要求する教示の内容は、「当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間」ですから、市は、申立人に対し、法が要求している点について適切に教示しているという事ができます。

オンブズマンとしては、以上のとおり、本件では申立人に対して適切に不服申立ての教示が行われていたものと考えますので、この点について不備があったと認めることはできません。

なお、申立人は、平成 28 年 12 月に納税課から不服申立ての教示を受けた際には実際に異議申し立てを行っていますが、それ以前には異議申し立ての手続きを行っていません。平成 27 年 7 月〇日に納税課が不服申立ての教示を行ったであろう事は記録から推測できますが、以上のことから、教示された内容が申立人に十分に伝わっていなかったという可能性は残ります。しかし、申立人に対して具体的にどのような説明がされたかを確認することは困難であり、市の説明が不十分であったと認定することもできません。

ところで、市からの回答にも「当該賦課処分の不服申立期間が経過した後の平成 28 年 12 月の納税課での対応については、当該賦課処分の不服申立期間が経過していることをお伝えすべきであったところ、それが欠けており、この点については反省しなければならないと考えております。」との記載があるように、平成 28 年 12 月に申立人に対して不服申立ての教示をした際、既に不服申立期間を過ぎていることが明らかであるにもかかわらず、この点についての説明を欠いていたことは、申立人に対する説明として適切ではなかったと言わざるを得ません。市においては、今後、市民にとって理解しやすい、正確な説明に努めてもらいたいと思います。

2 固定資産税及び都市計画税の賦課について

なお、申立人は、課税処分自体についてもなお納得されてはいないものと推測しますが、固定資産税及び都市計画税の課税要件や賦課期日は市からの回答にあるとおりです。

本件不動産は平成 26 年 6 月に差し押さえられ、同年 11 月に競売が実施されたにもかかわらず、平成 27 年度分の固定資産税を申立人らに賦課されるのは納得できないと感じられた申立人の気持ちは十分に理解できます。しかし、法令上、固定資産税及び都市計画税は、賦課期日である 1 月 1 日に当該固定資産税の所有名義人として登記されている者に賦課されることと定められています。平成 27 年度分の固定資産税及び都市計画税の賦課期日である平成 27 年 1 月 1 日に本件不動産の所有名義人として登記されていた申立人らに対し、平成 27 年度分の本件不動産の固定資産税及び都市計画税を賦課することは、法令の定めにも照らして適切であると言わざるを得ません。

申立人のお気持ちはオンブズマンとしても十分に理解できる場所ですが、賦課すべき税を賦課せず、徴収すべき税を徴収しないとすれば、法に抵触するばかりでなく、納税者間の公平に反する結果ともなってしまうから、申立人におかれては、市が法令に従っ

て税を賦課徴収せざるを得ないことをご理解いただきたいと思います。

（２）生活保護の通院移送費

【苦情申立ての趣旨】

熊本市〇〇区役所、保護課に対し、平成 28 年 12 月〇日に病院への通院移送費の支給に関する申請を行ったところ文書で処分通知を受けたが、苦情申立の趣旨及び理由は、その通知結果ではなく担当職員（a 氏）の業務対応が極めて、無責任、不誠実であり、又、極めて信頼性、信用性に欠け、かつ、極めて態度が横着、横柄である点について苦情の申し立てをします。その内容は以下の通り。

（１）担当職員の記述による通知文書の記載にあるように、平成 28 年 12 月〇日から平成 29 年 2 月〇日まで〇回にわたる協議の結果を、私からの問合せがなければ 3 週間～6 週間たっても全て一切知らされず、しかも簡単な口頭だけであり、私の強い要望で、やっと平成 29 年 3 月〇日付の文章化された書類となる。担当者から「内容は一字一句まちがいありません。変更ありません。これで最終決定です。」と強く念を押し説明があったにもかかわらず通知文書に不備があり、教示文が入っておらずに変更になる。又、別の通知文書の内容も 3 ヶ所事実と異なる記述があり、極めて無責任、不誠実であり、極めて信頼性、信用性に欠けるものである。しかも平成 28 年 12 月〇日の申請より平成 29 年 6 月〇日まで、命にかかわる重大な問題であるにもかかわらず、結局期間が 6 ヶ月と〇日かかっており、極めて無責任、不誠実であり、かつ極めて信頼性、信用性に欠けるものである。

（２）A 病院（病名：〇〇）、B 病院（病名：〇〇、〇〇）と診断されているが、平成 29 年 2 月〇日に非常に体調が悪化し、タクシーで A 病院に行き診察を受けたところ、病状が悪化しており、手術しなければならないと告げられ、B 病院へ紹介を受け、同年 2 月〇日に受診した結果、医師から手術するにも簡単な手術ではなく、〇〇なので注意が必要との説明があり、保護課に報告したにもかかわらず、通知文書の経緯にある「電車、バス等の利用が著しく困難な者がタクシー等で医療機関に受診する際の交通費として給付される」との文言の「著しく困難」の場合とはどのようなものかについて、例えば、タクシーと救急車の場合、どこが、どうちがうのか等について、全く説明もなにもない事は、極めて無責任、不誠実であり、極めて信頼性、信用性に欠けるものである。現在は、痛み止めの薬を服用中である。

（３）担当者（a 氏）へ、再度 A 病院へ行き、正確な、詳しい医師の説明を受けるように、再三、強く要望したが、無視され、行こうとせず、平成 29 年 6 月頃担当者が（b 氏）に替わり、b 氏が、A 病院へ行き医師の「レントゲン写真だけでは、わからない痛みがある」との説明を受けた。そうした内容を含めた協議をしないという事は、極めて無責任、不誠実であり、かつ、信頼性、信用性に欠けるものである。

（４）その他

①担当職員と電話で話が全然かみ合わないのので、上司の課長、所長と替わってもらいた

いと、何度も頼んでも、絶対替わろうとしない。〇～〇回程、こうした事があった。こうした事は、極めて無責任、不誠実であり、かつ極めて態度が横着、横柄である。

②教示文をなぜ記入しなかったのかと尋ねると、「忘れとりました。入れそこないです」と、反省の気持ちも何もなく、平然として、あやまろうともしない。極めて、態度が横着、横柄である。

③「教示文の入った書類は自分とはもう関係がないので連絡しないでください」とのこと。担当者本人と関係あるはずなのに、こうした言動は極めて無責任、不誠実であり、かつ、極めて横着、横柄な態度である。

④「県でもオンブズマンにでもどんどん言いたい事を言えばいいじゃないですか」と開き直り、極めて態度が横着、横柄である。

⑤救急車はどういう時、利用できるのか、マッサージ、整骨院はどういう場合利用できるのか、等、基本的な、業務上の知識が、とぼしく、極めて、信頼性、信用性に欠ける。

⑥質問に答えられない事項について、上司に聞いて答えようとする態度もない。極めて無責任、不誠実であり、かつ極めて横着、横柄な態度である。

⑦どこの病院へ行き、どのようなことを医者に聞けばよいのか、そうした常識的、総合的判断ができない。極めて信頼性、信用性に欠けるものである。

⑧口頭で話せば、言った、言わないとなるから、ちゃんと文章で回答してもらいたいと頼んでも「文章では回答できない」と返答。その理由を尋ねると「特に理由はない」とのこと。こうした態度は、極めて無責任、不誠実であり、かつ極めて横着、横柄な態度である。

⑨「話をしましょうよ、話が前に進まないから」と極めて横着、横柄な態度で話かけてくる。

⑩自分がまちがっている事に対し「ハイ、ハイ、わかりました。すみませんでした」と人をバカにしたような返事で、その態度は極めて横着、横柄である。

(5) よって (1) (2) (3) (4) の理由により、担当職員 (a 氏) は、極めて無責任、不誠実であり、又、極めて信頼性、信用性に欠け、かつ、又、極めて態度が横着、横柄である。こうした職員の業務態度が熊本地震からの復興に大きくブレーキをかけ、行政の業務の遅れの大きな1つの原因になっていると断ずるものです。又、この職員が担当した約2年間、私の将来の見通しがたたず、生活設計が十分立てられず、金銭的にも、時間的にも非常に大きなロスを生み、非常に迷惑をこうむった。こうした理由から、こうした職員 (a 氏) は解雇、あるいは〇〇への配置転換を求めるものです。

それが出来なければ、市職員として、まともに業務が全うできるように、教育、研修を徹底して行い、しっかり反省をし、人間として基本的な仕事に対する姿勢を徹底して教育してもらいたい。その具体的内容を、私に随時連絡、報告を求めるものであります。

そして、人間としても、まともに仕事ができる人間に成長してもらいたいと願うものであります。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

本件につきまして、記録により確認した経緯は概ね以下のとおりです。

平成 28 年 12 月〇日、申立人から担当ケースワーカー（以下「担当 CW」という。）へ電話があり、「現在、自転車で通院を行っているが、体調を崩した場合タクシーの利用ができないか。」と尋ねられ、Cクリニックへのタクシーによる通院移送費支給についてご相談がありました。公共交通機関ではなくタクシーの利用を希望されたため、タクシーについては病状調査及び嘱託医協議を経て〇〇福祉事務所が必要と判断できなければ支給できない旨を説明し、病状調査及び嘱託医協議を実施することとしました。

同月〇日、「Cクリニック」へ病状調査を実施したところ、主治医所見によれば、「最近では〇〇に対する投薬治療のみで病状も安定しており、〇〇病状でのタクシー通院は必要ではない。〇〇科の疾患については、A病院を受診しており詳細は不明。」とのことでした。

同月〇日、病状調査の結果を踏まえて嘱託医協議を実施したところ、「〇〇的には安定している。申立人は全身に痛みがでて自転車での通院が困難であるとの訴えだが、主治医から〇〇剤の処方もされていないので、まずは〇〇剤による〇〇を行う方法を助言し、服薬による〇〇が困難な場合に再度協議する。」との意見であり、当該意見を参考に〇〇福祉事務所内で協議し、タクシーによる通院移送費については不支給としました。

同月〇日、申立人から電話があり、「体調が悪くてタクシーでA病院へ行って受診したが、A病院では治療できないと説明され、タクシーでD病院へ行って受診したので、タクシー代を支給してほしい。」とのご相談がありました。担当 CW から、病状調査及び嘱託医協議を参考に〇〇福祉事務所にて協議を行った結果、タクシーによる通院移送費は「不支給」と判断したことと、まずは医師から〇〇剤を処方してもらうよう説明し、A病院（〇〇科）及びD病院への通院移送費についても、〇〇剤での処方で対応できるため、同様に「不支給」であるとの回答を行いました。しかし、申立人は移送費の支給が認められなかったことに納得されず、現在は常時全身に痛みがあると訴えられました。また、申立人は、「相手の立場になって考えていない。生活保護受給者から相談があれば認められるように法律を変えるべきである。」と主張され、通院先の決まっていない医療機関等についても移送費を支給するようおっしゃったため、担当 CW から通院移送費の制度について改めて説明を行いました。申立人が「私の病歴をどれだけ知っているのか。」と尋ねられたので、「過去の病状も踏まえるが、現在の病状で通院移送費の判断を行います。」と説明しましたが、納得されませんでした。

同月〇日、申立人から担当 CW へ電話があり、「受給者のことを全然分かっていない。私のことを全然分かっていない。〇〇、〇〇の持病があり、Cクリニック以外でも病状を理解してほしい。首から全身への痛みが常時ある。」と訴えられ、「私のことを分かっていない。自分と一緒に境遇でないから分からない。相手の気持ちを全然考えていない。」など繰り返されました。

同月〇日、申立人から担当 CW へ電話があり、「A病院（〇〇科）と〇〇科を受診していることも考慮し、全ての状況を踏まえて、再度タクシーによる通院移送費支給について検討してほしい。」とのご要望がありました。また、「以前、Eクリニックの〇〇科へ通院していたが、平成 27 年 9 月が最後である。」と説明されました。そこで、同月〇日の A 病院・D 病院への通院移送費について、病状調査・嘱託医協議を行うこととし、申立人に対し、A 病院（〇〇科）については病状調査及び嘱託医協議を行うこと、〇〇科については必要であれば病状調査及び嘱託医協議を行うが、現在通院が途絶しているため A 病院への病状調査後に検討することを説明しました。

同月〇日、A 病院（〇〇科）へ病状調査を実施したところ、主治医から「A 病院では申立人に対して〇〇科の治療は行っておらず、他の専門医への受診を助言している。」「レントゲン上では〇〇、〇〇は見られるが、痛みが出た場合は対処療法として安静にするのが望ましい。痛みが落ち着いてから病院を受診するのがよい。」旨の説明がありました。

平成 29 年 1 月〇日、A 病院での病状調査の結果を踏まえ、嘱託医協議を実施し、その意見を参考に〇〇福祉事務所内で協議を行った結果、痛みについては本人にしか分からない部分が多いが、痛みが出た場合は安静にし、痛みが落ち着いてから受診することが望ましいとの結論により、タクシーによる通院移送費については不支給とし、今後は申立人宅の近くの〇〇科への受診を促すとともに〇〇科への受診も促すこととしました。

同月〇日、担当 CW から申立人へ架電し、タクシーによる通院移送費については不支給と決定した旨説明しましたが、納得がいけないとのことでした。通院が途切れている〇〇科の病院への通院を再開するよう、また、〇〇科については、自宅近くの病院へ受診されるよう伝えました。

同月〇日、担当指導員と担当 CW で申立人宅を訪問し、タクシーによる通院移送費支給の制度説明を行いました。申立人から「〇〇で立てないぐらいになったらどうするのか。救急車を頼むまでは痛くないが、自転車での通院ができない時もタクシーは利用できないのか。」とのお尋ねがあったため、担当 CW から以前そのような状態になったことはあるのか尋ねましたが、そのような状態になったことはないとのことでした。また、D 病院を受診した理由については、「近隣の〇〇科が合わず、医療安全相談窓口へ相談したところ、いくつかの医療機関の紹介があり、その中で D 病院の名前があり、D 病院を受診したが、今後受診継続するかは不明。」とのことでした。〇〇科の受診については、「〇〇の病歴があり、A 病院に通院していたが、A 病院の〇〇科の閉鎖に伴い、E 病院に通院するようになったが、薬が合わず通院しなくなった。現在は〇〇科への受診なく、服薬治療は行っていない。」とのことでした。担当 CW から、生活保護制度での通院移送費について改めて説明を行い、〇〇科への受診を促しましたが、申立人は、「保護の制度を受給者にあわせるべきだ。」と主張され、納得されませんでした。また、公共交通機関での移送費の支給についても説明しましたが、公共交通機関では通院ができないとのことでした。

同月〇日、申立人から電話があり、「明日か明後日、E 病院へ受診予定。」とのことでした。

た。

同月〇日、申立人から電話があり、通院移送費（タクシー）を支給するよう再度の申出があり、担当 CW から改めて制度について説明を行いました。「痛みがあるときはどうしたらよいのか。歩けないときにどうすればいいのか。」と質問を繰り返され、また、E 病院への受診は体調不良により行わないとのことでした。

同年 2 月〇日、申立人から電話があり、担当指導員が対応しました。「同月〇日に強い痛みが出たため病院（〇〇科）を受診し、担当医師から手術が必要と診断され、F 病院を勧められたが、交通の便を考慮し、B 病院を紹介してもらって受診したので、現病状を踏まえ、再度タクシーによる通院移送費支給を判断してほしい。」とのご要望があったため、申立人の意向を考慮し、B 病院へ病状調査を行うことを伝えました。

同月〇日、B 病院へ病状調査を実施したところ、主治医所見によると、「申立人は普通に歩行でき、〇〇も見られない。〇〇の可能性はある。本人の痛みの感じ方はわからないが、レントゲンでみる限り〇〇ほどの痛みは無いものと思われる。一般的に考えて通院にタクシーを利用する必要ないと考えられる。」とのことでした。

同月〇日、病状調査の結果を踏まえ、嘱託医協議を実施したところ、「申立人は普通に歩行でき、〇〇も見られない。〇〇もあるが、レントゲンで見る限り〇〇ほどの痛みはないと思われる。一般的に考えて通院にタクシーを利用する必要はない。」との意見であり、当該意見を参考に〇〇福祉事務所で協議を行い、タクシーによる通院移送費については不支給としました。今後、申立人に対し、信頼関係にある主治医から病状をきちんと説明してもらい、自己の病状を把握するように助言すること、セカンドオピニオンとして G 病院への受診を促し、痛みについて専門的な治療を行うよう指導すること、また、〇〇への治療として〇〇科への受診を継続して指導することなどの方針も決めました。

同月〇日、過去の医療要否意見書（平成 27 年 7 月〇日）の内容で嘱託医協議（〇〇）実施したところ、「〇〇科への最近の受診がないのでどの程度の病状かは不明だが、〇〇科への受診を行ったとしても〇〇を根本的に治すことはできない。〇〇科で処方されている〇〇は〇〇としても有効なので、無理に〇〇科に受診する必要はない。現に公共交通機関での通院ができているのであれば、タクシーを利用する必要はない。」との意見であり、当該意見を参考に〇〇福祉事務所で協議を行い、タクシーによる通院移送費については不支給としました。

同月〇日、申立人から電話があり、「通院移送費について、2 月〇日に嘱託医協議があったと聞いていたが、結果の連絡がない。」と述べられ、協議結果について問合せがあったため、タクシーによる通院移送費については、同月〇日に〇〇科の嘱託医協議、同月〇日に〇〇科の嘱託医協議を行ったこと、〇〇科と〇〇科双方の嘱託医協議を参考に〇〇福祉事務所で協議を行った結果、通院移送費（タクシー）については不支給となったことを説明しましたが、納得されず、嘱託医の氏名を聞かれましたが、個人名については教えられないことを伝えました。

同年3月〇日、申立人から担当 CW へ電話があり、タクシーによる通院移送費の不支給について文書で回答がほしいとお申出がありました。「①移送費についてどのような場合認められるのか、②どの病院のどんな内容の話を聞いたのか、③誰とどんな内容を協議したのか、④どんな理由で認められないのか、⑤協議結果についてなぜ連絡しないのか。」についてご要望があり、その後、課長補佐から「可能な部分については文書にて回答します。」との説明を行いました。

同月〇日、郵送にて「通院移送費（タクシー）の支給について（通知）」（以下「通知書面1」という。）及び「通院移送費不支給決定の経緯について」（以下「通知書面2」という。）を申立人へ送付しました。

同月〇日、申立人から電話があり、通知書面2に聞きたいことが回答されていない、課長から折返し連絡するようおっしゃったため、決定内容に不服がある場合は県に審査請求を行っていただくよう説明しました。

同月〇日、申立人から電話があり、課長、〇〇福祉事務所長を電話に出すよう主張されましたが、通院移送費の決定について〇〇福祉事務所の答えとしては文書で回答したとおりで変わらない旨を説明し、決定が納得できない場合は審査請求ができることを改めて説明しました。通院移送費（タクシー）が認められない場合、どうやって通院するのか尋ねられたため、公共交通機関による通院移送費の支給については可能であることも説明しました。

その後、審査請求をされるにあたり、申立人へ送付した通知書に教示文の記載が漏れていることが分かり、差替えを行うこととしました。

同月〇日、申立人から担当 CW へ電話があり、「①電車、バスの利用ができずにタクシーが認められる著しい状態とはどのような状態を言うのか。救急車の場合との違い。②結果報告がないこと。遅れた理由について。③回答文書（通知書面2）で1月〇日訪問のところを、申立人から依頼があったためと書き換えること。④2月〇日の電話の時、担当指導員へ『〇日に傷病が悪化したのでA病院で受診し手術が必要と診断され、B病院へ受診した。』と伝え、病状調査を依頼した。また、傷病の変化があったのでA病院へ病状調査を依頼していた。なぜ行かなかったのか。⑤B病院で、〇〇ことがあると聞いたが、病状調査時に聞いたか。⑥嘱託医の名前が教えられない理由。⑦2月〇日に最終協議と聞いていたが、〇日に協議をすることを知らなかった。その後も連絡がなく3月〇日に電話をした際、約束をしていないと言われたが結果報告はしないのか。⑧通院移送費の申請から結果が出るまで〇日経っているがどう思うか。⑨病歴の経緯等（Cクリニック、A病院、B病院）を考慮し総合的判断ができないのか。⑩協議結果により、電車・バスの利用が可能であればなぜ手続きをしないのか。」について文書で回答するよう依頼があったため、回答については上司と相談する旨説明しました。

同年4月〇日、担当者交代の顔合わせのため、それまでの担当 CW、新担当 CW、新指導員及び不正受給防止推進委員が申立人宅を訪問しました。前担当 CW から、同年3月〇日に送

付した決定通知書に審査請求に係る教示文が漏れていたことをお詫びしました。また、教示文が記載されていないと審査請求を受け付けられない可能性があることを伝え、差し替えようとしたましたが断られ、再度説明を行いました。申立人の意思は変わりませんでした。申立人は、前担当 CW や不正受給防止推進委員に対し、「○○」、「理解力が○○程度」、「○○」、「○○という言葉の辞書で引いてみる。」など述べられました。

同月○日、申立人から新担当 CW へ B 病院への通院移送費について相談があり、申立人のご要望を踏まえ、改めて A 病院（○○科）へ病状調査を実施しました。

同年 5 月○日、同じく、上記理由により改めて B 病院へ病状調査を実施しましたが、A 病院・B 病院ともに、レントゲン上はタクシーを利用しなければならないほどの痛みはないとの所見は一致していました。

同月○日、A 病院及び B 病院での病状調査の結果をもとに嘱託医協議を実施し、その意見を踏まえて○○福祉事務所内で協議し、タクシーによる通院移送費については認めず、公共交通機関（電車・バス）による通院移送費については支給することとし、今後、強い痛みが出て通院が困難になった場合に改めて病状調査及び嘱託医協議を行うこととしました。

同日、新担当 CW より申立人へ架電し、上記病状調査及び嘱託医協議の結果を説明し、公共交通機関（電車・バス）による通院移送費については支給可能であり、そのためには申請書の提出が必要であることを説明し、移送費支給にかかる申請書を郵送しました。

同月○日、申立人から電話があり、移送費支給にかかる申請書の記載方法についてのお尋ねがあったので、記載方法の説明を行いました。

同月○日、通院移送費支給（公共交通機関）にかかる申請書を受理しました。

同年 6 月○日、通院証明書（5 月分）を受理したので、5 月分通院移送費を支給しました。

同月○日、申立人から電話があり、通院移送費（タクシー）の不支給決定について審査請求を行うに当たり、審査請求に係る教示文が入った通知が必要なので、教示文入りの通知を交付するよう依頼がありました。

同月○日、教示文入りの通知を交付するため申立人の在宅確認の電話をかけたところ、通知の備考欄に通知を差し替えた日とその経緯を加えるようご要望があり、再度協議する旨伝えました。

同月○日、通知の備考欄に通知を差し替えた日とその経緯を加えることについて、法的に問題ないかを保護管理援護課及び法制課と協議し、特に問題ないとのことだったため、申立人のご要望どおり、備考欄に追記して交付することとしました。

同月○日、新担当 CW が申立人宅を訪問し、再度、教示が漏れていたことについてお詫びし、教示文及び備考欄に追記した「通院移送費（タクシー）の支給について（通知）」（以下「通知書面 3」という。）を交付しました。

同年 7 月○日、通院証明書（6 月分）を受理し、6 月分の通院移送費を支給しました。

同年 9 月○日、通院証明書（7 月分・8 月分）を受理し、同月○日に 7 月分及び 8 月分の

通院移送費を支給しました。

2 申立人の主張について

(1) 申立ての趣旨(1)について

ア 前提として、公共交通機関の利用が著しく困難であるとして、タクシーによる通院移送費の支給の相談があった場合、通常の流れとして、①公共交通機関の利用が著しく困難な状況であるのか判断するため、病状調査及び嘱託医協議を実施し、②当該嘱託医協議を踏まえて福祉事務所内で協議し、タクシーによる通院移送費の支給は適当ではない(公共交通機関の利用が可能)と判断した場合は、その旨本人に説明します。一方で、③嘱託医協議の結果、タクシーによる通院移送費を支給することもやむを得ない(公共交通機関の利用が著しく困難)と判定された場合は、本人に保護変更申請書兼給付可否意見書を交付し、主治医に記載してもらった上で提出するよう説明し、その後、④記載済みの保護変更申請書兼給付可否意見書を受理し、嘱託医による判定結果を参考に福祉事務所として移送費を給付することを決定します。タクシーの場合は認められないことも多く、申請者の申請書提出の負担を軽減するために上記のような流れで取り扱っているものです。

イ 協議結果を連絡及び通知した時期について

申立人は、「平成28年12月〇日から平成29年2月〇日まで〇回にわたる協議の結果を、私からの問合せがなければ3週間～6週間たっても全て一切知らされず」、「平成28年12月〇日の申請より平成29年6月〇日まで、命にかかわる重大な問題であるにもかかわらず、結局期間が6ヶ月と〇日かかっており」と主張されていますが、詳細は経緯で述べたとおり、申立人からのご相談(申出)の度に病状調査及び嘱託医協議を踏まえて〇〇福祉事務所内で協議を行った結果について、その都度申立人へお伝えしてきたものです。ただ、決定結果を連絡するまでに日数を要したことにつきましては反省しております。

また、通知の交付時期に関しましては、申立人の強いご要望により、決定通知の様式を検討して通知書面1を作成し、平成29年3月〇日付けで不支給決定の経緯についての説明文(通知書面2)を添えて通知したところですが、教示文が欠落した瑕疵ある通知となってしまいました。そこで、同年4月〇日に申立人宅を訪問した際、教示文を追記した決定通知(通知書面3)と差し替えようとしたのですが、申立人に断られました。その後、同年6月〇日に補正後の通知を持参するようご依頼があったものの、持参日と補正した理由を通知に加筆するよう要望されたため、加筆の可否について保護管理援護課及び法制課との協議に時間を要し、最終的に申立人に通知を持参したのが同月〇日となってしまいました。

ウ 通知書面1及び通知書面2の交付について

通常、通院移送費(タクシー)の支給相談(申出)に対して不支給と判断した場合、協議結果とその理由については口頭で説明を行っており、不支給に関する通知文の様式自体がそもそも存在しないため、文書での回答は難しいと返答していたものです。しかし、本件においては、申立人から文書にて回答してほしいとの強いご要望があったことから、通知書面1及び通知書面2を申立人に送付したものです。

エ 通知書面1及び通知書面1の内容（教示文もれ、誤字）について

当時の担当だったCW（前担当）が電話でのやり取りの中で「内容は一字一句間違いありません。変更ありません。これで最終決定です。」旨言ったものの、実際は通知書面1に審査請求についての教示文が入っておらず、瑕疵があったため、平成29年4月〇日に申立人の転居に伴う担当者交代の顔合わせの際に謝罪のうえ、持参した教示文入りの通知との差替えをお願いしたものです。通常、タクシーによる移送費の不支給については口頭でその結果及び理由等を説明してご理解いただいているところであり、今回のように文書で通知することは運用上想定されておらず、既存の様式がなく、新たに通知を作成した際に教示文が抜けてしまいました。決裁権者もこのことに気付かず、申立人に対して瑕疵のある通知を交付してしまいました。不支給決定通知に教示文が抜けていた瑕疵につきましては、反省すべきことであり、心よりお詫び申し上げます。

また、申立人が主張されている通知書面2の事実と異なる3か所の記載につきましては、以下のとおりです。

①申立人が問い合わせたから、平成29年1月〇日に担当者らが家庭訪問をして説明したのに、その事実が省かれているということにつきましては、申立人のご主張のように、申立人からお問合せがあった際に当時の担当指導員が訪問日時を決めて家庭訪問を行ったことが分かりました。ケース記録は、基本的に担当CWと相手方（申立人）とのやり取りを中心に記録しており、当時の担当指導員と申立人とのやり取りは記録されていなかったため、通知書面2に記載しておりませんでした。

②申立人の病名につきましては、医療要否意見書、嘱託医協議書で再度確認したところ、「〇〇」が正しいことが確認できました。文書作成時の入力誤りと考えられ、移送費の協議においては正しい病名で行っており結果に影響はありませんが、誤字についてはお詫びいたします。

③「2年間〇〇科の受診が無い」との記載につきましては、申立人から〇〇科への受診が2年間程滞っているとの申出があっており、そのまま引用したのですが、正確な期間については、申立人のご主張のとおり1年3か月であることを確認しております。

（2） 申立ての趣旨（2）について

前提として、「著しく困難な者」とは、身体的、精神的疾病や障がいが原因で公共交通機関の利用が著しく困難な場合であり、例えば、下肢の障がいにより電車やバスの乗降が困難な場合、精神疾患により密閉された空間で長時間不特定多数の人と一緒にいることができない場合などが考えられます。

ただし、「著しく困難な者」に当たるか否かについては、個々の病状や障がいの程度等によって状況が異なるものであり、主治医の医学的・専門的な意見を踏まえて判断されるものであるため、担当CWが具体的には説明できない旨お伝えしたものです。

また、タクシーと救急車の違いについては、電話での問合せの際に即答できず、救急車の利用方法のチラシを取り寄せ、申立人宅を訪問した時に渡しました。その際、救急車は

緊急性があり重篤な場合に利用するものであること、タクシーによる通院移送費については給付要件に該当しなければ支給できないことを説明しました。

(3) 申立ての趣旨(3)について

A病院での病状調査については、申立人のご要望を無視したわけではなく、すでに平成28年12月〇日に病状調査を実施しており、主治医の話によると、「A病院での治療は行っておらず、他の専門医への受診を助言している。」とのことであり、A病院から紹介を受け、現に通院されていたB病院において、最新かつ詳細な病状を把握していると考えられたので、A病院ではなくB病院で病状調査を行いました。このことについては平成29年2月〇日に申立人から電話があった際に、当時の指導員から申立人に伝えてあります。

ただ、担当CWの交代後も、通院移送費の支給について強いご要望が続いていたため、新担当CWが改めてA病院及びB病院で病状調査を行い、嘱託医協議を実施し、それを踏まえて〇〇福祉事務所で協議しましたが、その結果については前担当CWの時と同様、通院にタクシーを利用する必要性はなく、公共交通機関を利用することで通院可能と判断しました。したがって、現在もタクシーによる通院移送費の支給は行っておらず、公共交通機関による通院移送費を支給しております。

(4) 申立ての趣旨(4)について

申立人と担当CWのやり取りにおいて、タクシーによる通院移送費の支給は認められないことを最初に説明して(平成28年12月〇日)以降、申立人はこれを不服として担当CWに何度となく電話されるようになりました。12月及び1月については、ほぼ毎日始業開始(午前8時半)から担当CW宛に電話され、1回の電話で2〜3時間、多いときには1日に数回電話があり、日常業務に支障をきたすこともありました。電話の際、「お前」や「馬鹿」などの言葉を浴びせられ、担当CWの答えが申立人の意にそわなければすぐ「上司に代われ。」などと強い口調になられることもありました。そこで、電話中に申立人が興奮状態となり、激しい言葉が多くなってきたり、同じ話の繰り返しで長時間になった際には、これ以上話を聞くことはできない旨説明し、電話を切ろうとしましたが、「携帯電話はかけ放題で契約しているので利用料は変わらない。」と言って電話を切ろうとされず、こちらから電話を切っても再び電話がかかってくるという状況でした。

①のご主張につきましては、個別の相談の処理・実務を執り行うのは地区担当CWの役割であり、自己の責務を全うするとの責任感を持って担当CW及び指導員が対応する方針を丁寧に説明していたものですが、最後までご理解を得ることができませんでした。ほぼ毎日のことであったため正確な回数については記録がありません。電話があったことはその都度上司に報告しており、申立人にもそのことを説明しておりました。

②のご主張につきましては、平成29年4月〇日に家庭訪問した際、まずは前担当CWが「すみません。」と謝罪した上で、教示文がない決定通知では県への審査請求が受け付けられない可能性があることを説明し、教示文入りの通知への差替えをお願いしましたが、申立人は興奮状態で差替えを断られたため、同年6月〇日に新担当CWが教示文入りの通知に

差し替えたものです。「忘れとりました。入れそこないです。」というような態度で謝罪したつもりはありませんが、申立人がそのように受け取られたとのことですので、お詫び申し上げます。

③のご主張につきましては、申立人の転居に伴い4月で担当CWが交代となったので、平成29年4月〇日の家庭訪問の際に、新担当CWを紹介し、今後何かあった際は新担当CWに連絡するようにお伝えしたところです。窓口の一本化や事務処理ミスを防ぐためにも今後は新担当CWへ連絡するようにお願いしたものであって、「自分はもう関係ない。」という趣旨で言ったものではありません。ただし、前述のような申立人とのやり取りの状況があったため、担当CWも一時的に感情的になったことは事実であり、申立人にそのように受け取られたのではないかと考えます。感情的になったことにつきましては反省するとともに、今後は、いかなる時にも冷静に対応することといたします。

④のご主張につきましては、福祉事務所として決定した内容に不服がある場合や対応に不満がある場合は、審査請求や熊本市オンブズマンへの申立てが可能であることを説明した経緯はありますが、開き直って発言したわけではありません。ただし、③と同様に、前述のような状況から、申立人がそのように感じられたのではないかと思われ、今後反省するとともに対応を改めてまいります。

⑤のご主張につきましては、上記(2)のとおり、救急車の利用方法について申立人へチラシを提供し説明しております。マッサージ、整骨院の利用については、以前(平成27年頃)、申立人から一度相談があった際に給付要件等、制度の詳細について説明していたため、再度の説明は不要と思い、保護変更申請書を交付し通院先の主治医に記入してもらうよう伝えただけになっておりました。今後は、過去に一度説明したことであっても、再度相談を受けた場合は、改めて制度説明を行わなければならないと反省しております。

⑥のご主張につきましては、上記⑤のように質問に即答できなかったこともあり、後で調べて説明するという状況になったこともありました。また、一度説明しているという理由で説明を省いたことがあり、上記⑤と同様に、反省して今後対応を改めてまいります。

⑦のご主張につきましては、申立人が通院している医療機関への病状調査を実施し、当時の病状や通院にタクシーを利用する必要性などについて意見を聴取しました。それから調査結果を参考に嘱託医協議を行い、福祉事務所としての決定をしており、決定に至るまで全て必要な手順を踏んで処理しております。

⑧のご主張につきましては、前述のとおりですが、タクシーによる通院移送費が不支給の場合、結果と理由を口頭で説明することが一般的な取扱いとなっております。そのため、不支給の決定通知の様式自体がそもそも存在せず、文書での回答は難しいと返答したものです。しかし、本件におきましては、申立人の強いご要望があったため、様式を検討した上で、通知書面1を作成し、不支給決定の経緯について説明した通知書面2を添えて、平成29年3月〇日付けで通知したものです。ただし、通知書面1には、教示文を記載しておらず、同年6月〇日に補正した通知書面3と差し替えております。

⑨のご主張につきましては、申立人が、毎日の様に始業開始（８時半）から担当 CW 宛に電話され、激しい言葉を使われたり、ひどく興奮されたり、話が通院移送費とは別の話になったりしたため、「話が進まないから移送費の話をしましょう。」と発言したことはありました。また、⑩のご主張につきましても、電話でのやり取りの中、申立人の意にそわな場合や担当 CW の言い間違いなどがあったときに、説明や弁明をする間もなく、謝罪を迫られたり、県議会議員の名前を出して威圧されたり、担当 CW を「〇〇」と呼び、「理解力が〇〇程度。」「お前は〇〇か。」「〇〇という言葉は辞書で引いてみろ。」など暴言を浴びせたり、担当 CW を試すような質問をされたりしたことがあったため、担当 CW もつい感情的になり、そのような発言をしてしまったことや口調や態度が不適切となってしまったことがありました。しかしながら、いかなる理由や状況にあっても、公務員として市民に対し横着、横柄と受け取られるような態度をとることは決して許されないことを担当 CW には注意、指導したところであり、担当 CW も冷静に丁寧な対応を心がけるべきであったと反省しており、今後は改めてまいります。

３ 今後の方針（申立ての趣旨（５））について

本件につきましては、担当 CW は自己の責務を全うすべく、また、申立人の意向を尊重して、数度に及ぶ病状調査及び嘱託医協議を行い、それらを踏まえて〇〇福祉事務所内で協議し、決定したものです。

担当 CW は、申立人の相談に真摯に取り組み、対応を続けてまいりましたが、やり取りの中で、一時的であるにせよ感情的になるなど公務員として不適切な部分があったことは事実であり、担当 CW だけでなく、所属長及び組織として反省しているところです。

今後はこれらを教訓としまして、組織全体で業務に必要な知識・技能の修得、接遇及び公務員倫理意識の向上を目指して指導してまいります。

【オンブズマンの判断】

１ オンブズマンの調査対象の範囲

申立人は、病院への通院移送費の支給に関する申請について処分通知を受けたが、その通知結果ではなく、担当職員の「業務対応が極めて、無責任、不誠実であり、又、極めて信頼性、信用性に欠け、かつ、極めて態度が横着、横柄である点について」苦情を申し立てる、ということです。オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（熊本市オンブズマン条例第 6 条柱書本文）ですが、「判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項」については、オンブズマンの管轄から除かれており（同条柱書但書、同条第 1 号）、当該苦情については調査対象外となります（第 15 条柱書、同条第 1 号）。申立人は、通院移送費の不支給決定については審査請求を行っておられ、当該決定に関してはオンブズマンの調査対象外であることはご理解をいただいているものです。そこで、本件では、通院移送費（タクシー）の支給決定に当たってどのような審査が行われ、その判断が妥当だったか否かなどについては

触れず、もっぱら申立人への対応に問題がなかったかについてのみ検討します。

2 申立人への対応について

(1) 決定通知書等について

ア 決定通知書の交付について

申立人は、文章で回答してもらいたいと頼んだが、「文章では回答できない。特に理由はない。」旨言われ、平成 29 年 3 月〇日付けでようやく文章化されたと主張されています。市が不支給決定について、当初書面を交付しなかったことについては、「通常、通院移送費（タクシー）の支給相談（申出）に対して不支給と判断した場合、協議結果とその理由については口頭で説明を行っており、不支給に関する通知文の様式自体がそもそも存在しないため、文書での回答は難しいと返答していた」ということです。

生活保護法（以下「法」という。）によると、「保護の開始を申請する者は、厚生労働省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した申請書を保護の実施機関に提出しなければならない。ただし、当該申請書を作成することができない特別の事情があるときは、この限りでない。」（第 24 条第 1 項柱書）、「保護の実施機関は、保護の開始の申請があったときは、保護の要否、種類、程度及び方法を決定し、申請者に対して書面をもって、これを通知しなければならない。」（同条第 3 項）、「前項の書面には、決定の理由を付さなければならない。」（同条第 4 項）とされ、保護の開始の申請については、原則として申請者側が書面で申請し、実施機関が理由を付して書面で通知することが定められています。また、「第 1 項から第 7 項までの規定は、第 7 条に規定する者からの保護の変更の申請について準用する。」（同条第 9 項）と規定されており、生活保護受給後に医療扶助の一つである（通院）移送費の支給を希望する場合についても、当該手続きが妥当することになります。

オンブズマンが確認したところ、市においては、保護の開始の申請については、原則として「保護申請書」による申請後に、書面による通知（「保護決定通知書」又は「保護申請却下通知書」）を行っていたということです。一方で、保護の変更の申請に当たる受給後の通院移送費（タクシー）の申請の場合には、通常、口頭の相談の段階で病状調査や嘱託医協議を実施し、結果を口頭で説明するという取扱いがされており、その趣旨は、タクシーの場合は不支給と決定されることも多く、申請者の申請書の提出の負担を軽減するために、支給と判断された場合のみ申請書を提出してもらうことにあるということです。申請者側の負担にも配慮しつつ、迅速性も求められる実務においては、このような取扱いも一応の理由があると考えます。

しかし、本件においては、申立人が当初から書面での通知を求めていたということですから、このような場合には、申立人に「保護変更申請書」を提出してもらい、書面をもって移送費支給・不支給の結果について通知するという手続きが妥当な取扱いだったのではないかと考えます。市も、最終的には、申立人の要望に応じ、平成 29 年 3 月〇日付けで「通院移送費（タクシー）の支給について（通知）」という不支給決定通知書（以下「通知書面 1」という。）及び理由を記した「通院移送費不支給決定の経緯について」（以下「通知書

面 2」という。)を交付し、さらに、平成 29 年 6 月〇日付けで教示文及び備考欄を追記した「通院移送費(タクシー)の支給について(通知)」という不支給決定通知書(以下「通知書面 3」という。)を交付し直したということです。今後、通院移送費(タクシー)の不支給決定に関し、申請者から要望があった場合には、原則として書面による申請を求めた上で、書面による通知を行うことも検討してもらいたいと考えます。

イ 教示漏れについて

医療扶助の一つである(通院)移送費について、申請に基づき福祉事務所長が行う支給・不支給の決定は、行政庁の処分に当たり、不服がある者は審査請求を行うことができます(行政不服審査法第 2 条)。この場合、「行政庁は、審査請求若しくは再調査の請求又は他の法令に基づく不服申立て…をすることができる処分をする場合には、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭とする場合は、この限りでない。」と定めています(同法第 82 条第 1 項)。つまり、処分を口頭とする場合を除き、処分の相手方に対し、①不服申立てができること、②不服申立てすべき行政庁、③不服申立ての期間を書面で教示しなければなりません。

本件においては、書面による不支給決定通知を行っているので、上記教示を書面で行わなければならないところ、通知書面 1 に教示文が漏れており、適正なものではありませんでした。不服申立ての教示は、国民が権利利益の救済となり得る不服申立ての制度を十分に活用できるように行うものであり、教示文がなかったということは重大な瑕疵があったといえます。ただし、後日、教示文及び申立人のご要望に応じて「通知を差し替えた日とその経緯」を追記した通知書面 3 を申立人に交付しており、申立人はその書面に基づき審査請求を行っているので、当該瑕疵については補完されていると考えます。市としても反省しているということですので、同様のことがないように取扱いを徹底することを希望します。

ウ 通知書面 2 の誤記について

通知書面 2 の記載については、申立人が 3 か所について記載誤りを指摘されているところです。この点については、「市からの回答」に記載されており、市も記載の誤りを認め、詫びています。申請する側からすれば、不支給になった理由が記載してある書面は重要なものですから、正確な内容を記載するようより一層心がけてもらいたいと考えます。

(2) 通知されるまでの期間について

法では、「第 3 項の通知は、申請のあった日から 14 日以内にしなければならない。ただし、扶養義務者の資産及び収入の状況の調査に日時を要する場合その他特別な理由がある場合には、これを 30 日まで延ばすことができる。」と規定されており(第 24 条第 5 項)、保護の変更の申請の場合にも当該規定が準用されています(同条第 9 項)。ここでいう「申請」とは、前述のとおり、原則として申請書を提出することによる申請(第 24 条第 1 項柱書)であり、口頭による相談・申出の場合にまでその期間を厳格に守る必要があるとは一

概に言えませんが、市における通院移送費（タクシー）の支給に関する協議・判断の流れに鑑みれば、口頭による申出（相談）の場合でもできるだけ早く協議結果について申請者に伝えることが望ましいと考えます。申出があってから、病状調査及び嘱託医協議（一般は月 3 回、〇〇は月 1 回開催）を行い、それを踏まえた上で所内協議を行って判断するという手続きを踏んでいることからすれば、14 日以内というのは日数的に困難な場合もあると思いますが、特別な理由がない以上は、少なくとも決定後は迅速に結果を伝えることが法の趣旨にも沿った対応だと考えます。

本件についてみると、申立人は、「平成 28 年 12 月〇日から平成 29 年 2 月〇日まで〇回にわたる協議の結果を、私からの問合せがなければ 3 週間～6 週間たっても全て一切知らされ」なかったと主張されています。一方で、「市からの回答」は記録に基づく回答ということですが、それによると、平成 28 年 12 月〇日、申立人から「C クリニック」への移送費について申出があり、同月〇日に申立人から電話があった際に不支給について説明したということです。また、同日及び同月〇日に「A 病院及び D 病院」への移送費について申出があり、平成 29 年 1 月〇日、申立人へ架電し、不支給について説明したということです。さらに、同年 2 月〇日、「A 病院及び B 病院」への移送費について申出があり、同月〇日、申立人から電話があった際に不支給について説明を行ったということです。「市からの回答」を前提としたとしても、いずれも、申立人から申出があった後、14 日以内には不支給についての説明がされていませんが、病状調査や嘱託医協議はできるだけ迅速に行われていたようです。ただし、申立人の主張するように、担当 CW が連絡する前に申立人から電話があって、結果について説明するという状況があったようで、申立人からすれば、協議したのであればなぜもっと早く結果を伝えてくれなかったのかと思われたのではないかと考えます。この点、市は、決定結果を連絡するまでに日数を要したことについては反省しているということです。移送費を申請する者の立場からすれば、結果を早く知りたいと思うのは当然のことですから、協議後はできる限り早く結果を伝えるように取り組んでもらうよう望みます。

（３） その他の対応について

申立人は、当時の担当ケースワーカー（以下「担当 CW」という。）に関し、ほかにも、説明が十分でなかったこと、上司に交代しなかったこと、知識が十分でなかったこと、教示文が漏れていたことが分かった後の対応、その他の発言や態度などについて苦情を主張されています。これに対する市の考えは、「市からの回答」に具体的に記載されています。

両者の主張にはそれぞれ異なる部分があり、その時々具体的な状況は不明な部分があるため、一つ一つ取り上げて判断することは控えますが、市としては、「担当 CW も一時的に感情的になったことは事実であり、…感情的になったことにつきましては反省するとともに、今後は、いかなる時にも冷静に対応することといたします。」「いかなる理由や状況にあっても、公務員として市民に対し横着、横柄と受け取られるような態度をとることは決して許されないことを担当 CW には注意、指導したところであり、担当 CW も冷静に丁寧

な対応を心がけるべきであったと反省しており、今後は改めてまいります。」など、申立人への対応については反省の弁を述べています。市も述べているとおり、公共の利益のために奉仕する公務員という立場である以上、業務に携わる際には、常に、公務員として求められる姿勢や心構えに留意することが求められています。今後も、そのような意識を持ちながら、公平・中立な運用を行ってもらいたいと考えます。

3 今後の方針について

申立人は、「解雇、あるいは〇〇への配置転換を求める」、「それが出来なければ、市職員として、まともに業務が全うできるように、教育、研修を徹底して行い、しっかり反省をし、人間として基本的な仕事に対する姿勢を徹底して教育してもらいたい。その具体的内容を、私に随時連絡、報告を求める」旨主張されています。市としては、「担当 CW だけでなく、所属長及び組織として反省しているところで」あり、「今後はこれらを教訓としまして、組織全体で業務に必要な知識・技能の修得、接遇及び公務員倫理意識の向上を目指して指導してまいります。」ということです。

オンブズマンが聞いたところ、申立人は、「課長から電話が掛かってきたことがあったので、担当 CW の対応について意見を伝えたところ、『今後、私が責任をもって教育していく。』と言っていたのに、その後も対応が変わらなかったの、口約束では信用できない。」旨思われたそうです。申立人の具体的な改善策を示してほしいとのお気持ちは分かりますし、確かに、研修の実施などは具体的な改善策の一つではありますが、職員の接遇などについて具体的にどのような方法で改善を図っていくのかは、市の裁量に任されているものと考えます。今後、申立人をはじめ市民の方々の信頼が得られるように、より一層丁寧な対応がされるよう希望します。

（３）要支援認定通知書における理由付記

【苦情申立ての趣旨】

介護保険の認定において要支援 2 と認定を受けていたが、平成 29 年 9 月〇日に聞き取り調査が実施され、同月〇日に要支援 1 と認定する旨の通知書が届いた。通知書には理由を記載する欄があったが、要支援認定が 2 から 1 に下がるという私にとって不利益な認定であるにもかかわらず、理由欄には何らの記載もなかった。

そこで、同日中に〇〇区役所の福祉課に電話し、被保険者番号、氏名、住所、連絡先などを伝えた上で、要支援 1 と認定した理由を書面で示してほしいと依頼したところ、担当者に連絡しておくと言われたが、1 か月以上経っても理由を記載した書面はもらえていない。

要支援 1 という認定自体に苦情を言うつもりはないが、現代では情報の公開や開示が重要とされているにもかかわらず、通知書の理由欄に記載がなかったこと、書面で理由を示してほしいと電話で伝え、担当者に連絡しておくと言われたにもかかわらず現在まで対応してもらえないことに納得できないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

まず、申立人より、「通知書の理由欄に記載がないため、理由を文書で示してほしい。」旨ご連絡をいただいていたにもかかわらず、その後に回答しないままとなってしまう、市の業務について不信感を抱かせる結果となったことについて、深くお詫び申し上げます。

以下、①通知書の理由欄に記載がなかったこと、②「通知書の理由欄に記載がないため、理由を文書で示してほしい。」旨ご連絡をいただいた後に回答しないままであったことの 2 点について、その理由及び市の見解についてご説明させていただきます。

2 通知書の理由欄に記載がなかったことについて

(1) 要支援認定及び要介護認定の理由に関する取扱いについて

市においては、要支援認定及び要介護認定に関する通知における理由付記について、以下のように取り扱っております。

まず、要支援認定及び要介護認定に関する事務は、介護保険法（以下「法」という。）等の関係法令に基づいて実施しているものであるところ、法第 27 条第 9 項は、「要介護者に該当しないと認めたときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定め、法第 32 条第 8 項は「要支援者に該当しないと認めたときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定めています。市においては、上記のような法の定めを受け、要支援認定及び要介護認定の申請があった場合であって、調査及び審査の結果、要支援者にも要介護者にも該当しないと認められる場合には、理由を付して通知を行うこととしております。また、市においては、認定区分の変更申請を却下する旨の決定を行う場合にも、理由を付して通知を行うこととしております。

このように、市においては、法令上理由付記が要求されている場合など一定の場合には理由を付して通知を行うこととしておりますが、要支援認定及び要介護認定の申請件数が毎月概ね 3,500～4,000 件と膨大であることから、法令上理由付記が要求されていない場合にまで個別に理由を記載することは現実的に困難です。そのため、市においては、法令上理由付記が要求されていない場合は原則として理由を記載しておりません。現在の電算システムにおいても、要支援認定及び要介護認定のいずれにも非該当となった場合にのみ認定結果通知書の理由欄に入力でき、要支援認定又は要介護認定のいずれかが認められる場合には、通常の処理では理由欄に入力できない仕様となっております。

なお、上記の通り、法令上理由付記が要求されていない場合には原則として通知書の理由欄に理由を記載することはありませんが、お問合せがあった場合には、認定の理由を個別にご説明しております。

(2) 本件において理由欄に記載がなかったことについて

本件においては、申立人は要支援状態に該当すると認められ、要支援 1 と認定する旨の通知を送付していることから、法が理由付記を要求する場合には該当しないと判断し、通知書の理由欄に記載をしていなかったもので、このような取扱いは、市の取扱いにそった

ものです。

なお、申立人は、「要支援認定が2から1に下がるという私にとって不利益な認定であるにもかかわらず、理由欄には何らの記載もなかった。」と主張されていますが、申立人を要支援1と認定することは、申立人に対して一定の範囲内で保険給付を受ける権利を付与するものであり、申立人に対して義務を課し、又はその権利を制限する不利益処分には該当しないと考えております。申立人は従来要支援2と認定されており、今回要支援1と認定されたことによって受給できる保険給付の額が少なくなったという点で、申立人にとって不利益であるとのことご主張は市としても理解しておりますが、申立人を要支援2とする認定の有効期限は平成29年9月30日までであり、当該期日の経過をもって当然に効力が失われております。今回の要支援1との認定は、要支援2という認定が失効した後の平成29年10月1日から効力を生じるものですから、要支援2という認定によって申立人が得た権利が、今回の要支援1という認定によって損なわれるものではありません。

3 申立人に対して回答しないままであったことについて

平成29年9月〇日、申立人から〇〇区福祉課に対し「通知書の理由欄に記載がないため、理由を文書で示してほしい。」旨のご依頼がありましたので、電話を受けた係員から担当者に依頼内容を伝達しました。先に述べたとおり、市においては、要介護認定や要支援認定の理由についてお尋ねがあった場合には個別にご説明しているところではありますが、文書での理由提示を求められることは大変稀であり、また、電算システム上、認定結果通知書の理由欄には要支援認定や要介護認定が非該当である場合を除いて入力できない仕様となっていることから、担当者において申立人への対応を検討し、関係部署と協議を行った上で決定通知書の備考欄に理由を記載して申立人へ送付することとし、文案の作成を行いました。ところが、決定通知書の内容変更に関する関係部署との協議を含め、その後の対応を失念してしまい、結果として申立人に回答しないままとなってしまいました。

申立人への対応を失念し、お待たせしたままとなってしまったことについては大変申し訳なく思っており、重ねてお詫び申し上げます。

〇〇区福祉課においては、再発防止策として、職員間の情報伝達・共有とその後の事務処理を確実にを行うため、書面（連絡表）で作業の進捗を確認できるようにしました。具体的には、連絡表に受付日、受付者、依頼内容を記載の上担当者に引継ぎを行い、担当者は本人への回答等の対応が完了した後に処理日、処理者名及び対応が完了した旨を記載し、所定の処理確認箱に入れて一定期間保管するとともに、班長が対応に漏れがないかどうかを連絡表で確認した上で連絡表を破棄するよう手順を整理したところです。

今後は本件のようなことがないように、上記の手順を確実に実施し、適切な対応に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

申立ての趣旨及び市からの回答を踏まえると、本件において検討すべき事項は、①市が申立人に送付した、申立人を要支援 1 と認定する旨記載された「介護保険 要介護認定・要支援認定等結果通知書」（以下「本件通知書」という。）に認定の理由が記載されていないことに問題があるか、②申立人が要支援 1 と認定した理由を書面で示してほしいと〇〇区福祉課（以下「担当課」という。）に依頼した後の担当課の対応に問題があるか、の 2 点です。

以下では、①、②の順に検討することとします。

2 本件通知書に認定の理由が記載されていないことについて

申立人は、本件通知書について、「要支援認定が 2 から 1 に下がるという私にとって不利益な認定であるにもかかわらず、理由欄には何らの記載もなかった。」として、通知書の理由欄に記載がなかったことに納得できないと主張されています。この点に関し、まず、本件通知書に理由を記載しなかったことについて法令上の問題がないかを検討します。

行政庁が行う処分は、一定の場合には、理由を付して通知すべきことが法令上義務付けられています。本件に関連するものとして、まず、介護保険法（以下「法」という。）第 27 条第 9 項及び第 32 条第 8 項があります。

市からの回答にもあるように、法は、第 27 条第 9 項で「要介護者に該当しないと認めたときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定め、法第 32 条第 8 項で「要支援者に該当しないと認めたときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定めています。したがって、要介護認定の申請があった場合で「要介護者に該当しないと認めたとき」や、要支援認定の申請があった場合で「要支援者に該当しないと認めたとき」は、市は、理由を付して通知をしなければなりません。しかし、本件通知書は、申立人を要支援 1 と認定するものですから、「要支援者に該当しないと認めたとき」には当たらず、法が理由付記を要求する場合には当たらないことになります。したがって、本件通知書に理由が記載されていないことは、法の定めに反するものとはいえません。

次に検討を要するものとして、行政手続法（以下「行手法」という。）第 14 条があります。申立人は、要支援 1 という今回の認定について、「私にとって不利益な認定である」と考えられているところ、行手法第 14 条第 1 項本文は「行政庁は、不利益処分をする場合には、その名あて人に対し、同時に、当該不利益処分の理由を示さなければならない。」と定めていますので、要支援 1 という今回の認定が行手法上の不利益処分に当たらないかどうかを検討する必要があります。

行手法上の不利益処分とは、「行政庁が、法令に基づき、特定の者を名あて人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。」とされています（行手法第 2 条第 4 号本文）。申立人の状態を要支援 1 とする今回の認定は、市が、法に基づき、特定人たる申立人を名あて人として行ったものですから、これが不利益処分に該当するか否かは、この認定によって申立人の権利が直接制限されることとなるか否かによることになります。

法に基づく保険給付については、要支援認定や要介護認定の区分に応じた支給限度基準額が定められており、要支援 2 と要支援 1 の支給限度基準額を比較すると、要支援 2 と認定された場合の支給限度基準額の方が多くなっています。申立人が、「私にとって不利益な認定である」と考えられたのは、従来要支援 2 と認定されていた申立人が要支援 1 と認定されたことにより、支給限度額が減少してしまったと考えられたからであると思われます。今回要支援 1 と認定されたことによって、申立人が受けられる保険給付の支給限度額が減少したということであれば、今回の認定によって申立人の権利が制限されたものと評価でき、今回の認定は不利益処分にあたると考えることができます。

しかし、市からの回答によれば、申立人を要支援 2 とする認定の有効期限は平成 29 年 9 月 30 日までであり、今回の要支援 1 との認定は、要支援 2 という認定が失効した後の平成 29 年 10 月 1 日から効力を生じるものであるということです。オンブズマンも申立人から提出された介護保険被保険者証を確認しましたが、認定の有効期間については市の主張するとおりの記載がされていました。

法に基づく保険給付は、要支援認定や要介護認定を受けてはじめて受給することができるものですから、申立人を要支援 2 とする認定の有効期間が経過した後は、申立人は法に基づく保険給付を受給できる地位を失うことになります。しかし、今回申立人が要支援 1 という認定を受けたことにより、申立人は法に基づく保険給付を受給できる地位を新たに取得したことになります。したがって、申立人を要支援 1 とする今回の認定は、法に基づく保険給付を受給する権利を新たに付与するものであって、申立人の権利を制限するものと評価することはできませんから、行手法上の不利益処分には該当しないということになります。

以上のとおり、申立人を要支援 1 とする今回の認定は、法第 27 条第 9 項、法第 32 条第 8 項及び行手法第 14 条第 1 項本文が理由付記を要求する場面に該当せず、本件通知書に理由の記載がなかったことに法令上の問題はないということになります。

もちろん、法に基づく保険給付の受給を望む介護保険被保険者にとっては、要介護認定や要支援認定の結果だけでなく、その理由も重大な関心事であると考えられますから、たとえ法令上理由付記が要求されていない場合であっても、通知書には可能な限り理由を記載しておくことが望ましいと考えられます。

しかし、市からの回答によれば、「要支援認定及び要介護認定の申請件数が毎月概ね 3,500 ～4,000 件と膨大であることから、法令上理由付記が要求されていない場合にまで個別に理由を記載することは現実的に困難」であり、市においては、「法令上理由付記が要求されていない場合には原則として通知書の理由欄に理由を記載することはありませんが、お問合せがあった場合には、認定の理由を個別にご説明しております。」ということです。

市が、限られた人員と限られた時間の中で様々な事務を遂行しなければならないことも考慮すれば、毎月 3,500 ～4,000 件の申請に対する通知書全てについて理由を記載するのは困難であるという市の見解も理解できるところです。オンブズマンとしては、理由が記載

されていないものについても個別の問合せに応じて理由を説明しているという市の対応も踏まえ、法令上理由付記が要求されないものについては原則として理由を記載していないという現在の市の取扱いに不備があるとは言えないと考えますので、本件通知書に理由の記載がなかったことについて不備があったとは言えないと判断します。

3 申立人の依頼に対する担当課の対応について

「書面で理由を示してほしいと電話で伝え、担当者に連絡しておくと言われたにもかかわらず現在まで対応してもらえないことに納得できない」という申立人の主張については市も非を認めており、「申立人への対応を失念し、お待たせしたままとなってしまったことについては大変申し訳なく思っており、重ねてお詫び申し上げます。」と謝罪しています。

申立人から依頼を受けた後の経緯としては、「担当者において申立人への対応を検討し、関係部署と協議を行った上で決定通知書の備考欄に理由を記載して申立人へ送付することとし、文案の作成を行いました。ところが、決定通知書の内容変更に関する関係部署との協議を含め、その後の対応を失念してしまい、結果として申立人に回答しないままとなってしまいました。」ということです。個人がどんなに注意をしても人的ミスが発生する可能性を完全に排除することは困難ですが、市の業務においてミスがあってはならないことは言うまでもなく、本件における担当課の対応には不備があったといわざるを得ません。

担当課においては、再発防止策として「連絡表に受付日、受付者、依頼内容を記載の上担当者に引継ぎを行い、担当者は本人への回答等の対応が完了した後に処理日、処理者名及び対応が完了した旨を記載し、所定の処理確認箱に入れて一定期間保管するとともに、班長が対応に漏れがないかどうかを連絡表で確認した上で連絡表を破棄するよう手順を整理した」ということです。

担当課が提示している再発防止策が確実に実施されれば、仮に本件のような人的ミスが発生しても組織的な対応によってフォローすることが可能となり、再発防止策として有効であると思います。市には、これを確実に実施し、再発の防止に努めてもらうよう望みます。

(4) 医療法人の設立認可申請その1・その2

【苦情申立ての趣旨 その1】

平成29年9月中旬、経営している〇〇科医院を法人化すべく、医療政策課（以下「担当課」という。）に医療法人設立認可申請の手続きや必要な書類について質問をした。申請期限は10月末までだったが、申請に際しては補正等で担当課とやり取りを複数回することが一般的なので、申請期限より前に、担当課に一度書類を出すように説明された。

同年10月〇日、担当課に書類を提出した。書類の作成に当たっては、私1人で作成せず、顧問の税理士やセカンド・オピニオンとして顧問とは別の税理士の助言を受けて作成した。

同月〇日、担当課から電話があり、「運転資金2か月分の拠出は誰に頼んでいるか。」と

質問された。私が「すぐにそちらに行って説明します。」と言ったら、「来られても困る。」と言われた。そもそも、運転資金 2 か月分を保有していることは医療法人設立の要件として法律上明記されていないし、「健政発第 410 号（厚生労働省健康政策局長通知）」で「二か月分以上の運転資金を有していることが望ましい」とされているのは、新たに医療施設を開設するために医療法人を設立する場合のことであるため、市が運転資金 2 か月分の保有を要件としていること自体疑問であった。そこで、同日、担当課にその旨を記載した上申書を FAX したところ、担当課から「運転資金の件はもういい。」と回答された。

同月〇日、提出期限が迫ってきているのに、1 週間は運転資金の話だけで過ぎてしまい、10 月中の申請に間に合うか不安になってきたので、質問を 2 つするとともに、「修正点があれば〇日までに連絡してください。」というメールを担当課に送信した。

同月〇日、担当課から 2 回に分けて返事が来た。1 回目の返事は、〇日にした質問の 1 つに対する回答と、もう 1 つについては確認中という連絡であった。2 回目の返事は、複数の項目にわたって修正や書類の提出を求めるものであった。しかし、事前に説明のなかった書類の修正や、法的根拠もなく修正する意味が分からないもの、既に提出した書類の提出を求めるものだったので、担当課に再度質問をした。

同月〇日、担当課から〇日に質問したメールの回答が届くとともに、担当者が変更になるという連絡があった。担当者が代わることになり、さらに、経理に関する質問を 2 つした。

同月〇日、前日送ったメールと同じ内容のメールを再送した。

同月〇日、担当課から「全体的に見直してはどうか。」という連絡があった。数時間後、再度連絡があり、「数字を計算したら全部合っていた。そっちの言うとおりで修正しなくて良い。」と今までとは全く異なる対応をされた。しかし、〇日のメールでは税理士の証明書はいらないとのことだったが、〇日には必要という回答を電話でもらった。

同月〇日、担当課に行ったところ、〇日に大丈夫と言われていた金額について、再び〇日の電話で言われたことを繰り返されたので反論したところ、「すべての数字について 1,000 円単位で四捨五入して、修正してほしい。」と初めて言われた。私が反論すると、「チェックリストに書いてある。」と言われたが、チェックリストには書いてなかった。結局、修正しなくても良いとのことだったので、修正せずに書類を提出した。また、チェックリストに記載されておらず、〇日に持参した時に初めて提出を求められた勤務医の臨床研修終了登録証を提出したが、勤務医が〇〇をして〇〇が変わっているので、〇〇の変更手続きをして再度提出するよう求められた。準備中に法人化申請に必要なのか疑問に思い、担当課に質問して数日間やり取りをしたが、結局、必要ないとのこと、義務のないことをこちらにさせようとした意図が理解できなかった。〇〇科医師であることの証明である〇〇科医師免許証は、同月〇日には全員分提出している。

以上のとおり、担当課は、修正を求めながら私が法的根拠などを尋ねると修正を撤回する、最初の説明になかった書類の提出を約 1 か月半後に求める、申請期限が迫っているの

に頻繁に発言を変え、といったことを繰り返し、10 月末が申請期限であるにもかかわらず全体的に迅速な処理をしてくれない。このような担当課の対応は、意図的に私の申請を期限に間に合わせないようにしているように感じられて、納得がいかない。

【苦情申立ての趣旨 その2】

個人で経営している〇〇科を医療法人にするために、医療政策課（以下「担当課」という。）と医療法人設立認可申請について継続的にやり取りをしていた。

平成 29 年 11 月〇日、申請書の記載内容について、担当課から訂正に関するメールをもらった。

同月〇日、〇日付けで届いていたメールに気付き、私から訂正に関する連絡及び申請内容に関する質問のメールを 3 通送った。

同月〇日の午前、担当課から「協力しないと審議会に間に合わなくなる。」と脅しのような連絡を受けた。さらに、同日 12 時〇分、私からの質問に対して「何が理解できないか分からない。」という不誠実な回答が届いた。そこで、同日中に私からの質問を整理してメールを 1 通送り、翌〇日にもメールを 1 通送り、私からの質問に対してすべて回答をしてほしいと連絡した。

また、これとは別に、同月〇日以降のやり取りの中で担当課が書類を紛失しているのではないかと強く懸念していたが、同月〇日から数回メールでやり取りをしても明確にならず、同月〇日になってようやく紛失していないことが確認できた。

以上のように、担当課からは法的根拠のない修正や書類の提出を求められるなど、以前から申請に時間がかかるような悪質極まりない嫌がらせが続いている。加えて、〇日に私からの質問にすべて回答するよう頼んだが、いまだに半数程度回答を得ることができておらず、書類の修正をできない状態が続いているし、書類を紛失していないにもかかわらず再度の提出を求めてきたことも理解できない。これらの担当課の対応に納得がいかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

今回、申立人より平成 29 年度第〇号及び第〇号について苦情のお申立てをいただきましたが、両者は申立人が行った医療法人の設立認可申請に係る一連の対応に基づくものですので、あわせて回答させていただきます。

2 医療法人の設立認可の手続き

（1）概要について

医療法人を設立するためには、医療法（以下「法」という。）第 44 条第 1 項に基づき、医療法人を設立しようとする者が都道府県知事の認可を受けなければなりません。条文上は、県知事が認可を行なうとされておりますが、熊本県の条例「熊本県知事の権限に属す

る事務処理の特例に関する条例」により、平成 24 年 4 月から、医療法人の設立認可申請に係る事務は市に権限移譲されています。市では、医療法の運用に関する担当部署を医療政策課（以下「担当課」という。）とし、医療法人の設立認可申請に係る事務を担当課内の医務班が対応しております。

医療法人の設立認可申請の流れとして、法令上では、①申請、②受付、③都道府県医療審議会への諮問、④申請に対する処分（認可又は申請を拒否する処分）が予定されています。その申請手続きは、内容が煩雑で専門的知識を必要とされることから、申請者がどのように書面を作成し、どのような資料を準備すればいいか非常にわかりにくい面もあります。これまでは司法書士や行政書士などの専門職の方が代理人となって手続きを進められることが一般的でしたが、本件の医療法人設立認可申請は、直接、ご本人が手続きを行われたこともあり、市では、申請前には事前相談に努め、受付後も、申請者と随時やり取りを行っています。

担当課では、手続きを進めるにあたって、行政手続法に基づいて定めた医療法人設立認可審査基準（以下「基準」という。）に沿って審査事務を進める他、担当課で作成したマニュアルやチェックリストも活用しています。申請の受付は随時行っておりますが、熊本県医療審議会（以下「審議会」という。）が年に 4 回（7 月頃、10 月頃、1 月頃、3 月頃予定）開催されることの関係上、各審議会の開催に合わせて受付時期を 4 回（4 月末、7 月末、10 月末、12 月末）に区切っています。市では、申請の受付から申請に対する処分までの標準処理期間を原則として 120 日と設定しています。

なお、市では平成 24 年 4 月から平成 29 年 7 月までに〇〇件の医療法人の設立認可申請を受けていますが、審議会において継続審議となったり、拒否処分を行ったものは 1 件もございません。

（２） 審議会について

医療法人の認可又は拒否処分に先立っては、審議会への諮問が義務付けられています（法第 45 条第 2 項）。審議会への諮問が義務付けられている趣旨は、医療法人は非営利法人として公益性が大きく、専門的判断も必要であることから、認可の審査を慎重にするために行政庁とは別の専門的機関の意見を取り入れることにあります。審議会では認可の適否について、資産の状況、経営の持続性、非営利性の確認、役員・社員の状況等、医療施設を経営し公益を実現する法人格として適切な状況であるかという、医療法人としての適格性を審議しています。

（３） 本件について

平成 29 年 9 月中旬に申立人から医療法人の設立についてご相談があったため、同月〇日に申立人へ申請書の書式をメールで送りました。申立人と複数回やり取りをした後、同年 10 月〇日、申立人が担当課へ申請の書類一式を持参されました。もっとも、当日は事前相談の一環ということで来課していただいております、申請日の日付も未記入であったことから申請書をお預かりし、その後も事前相談を継続しました。同月〇日には、担当課で預かつ

ていた申請書に日付を記載していただき、受付をしました。受付後も、審議会への諮問に向けて、継続的に修正や補正をお願いしているところです。

3 申立人の主張への市の見解

(1) 修正等を求めることについて

形式的な内容、審議会での答申に向けたもの、法令上定められた認可の要件に関するもの、関しないものなど、修正等を求める趣旨は様々です。しかし、担当課が申請者に修正等を求める趣旨は、審議会ですmoothに認可相当の答申がなされ、継続審議とならないよう、また、認可後にも医療法人と市で保存する設立認可を記した書面がより適切な表現となるよう助言することにあります。

審議会では上述したように、医療施設を経営することにより公益を実現する法人格として適切な状況であるのかを、申請者から提出された書類等の客観的資料から慎重に審議します。少しでも書類の記載内容などに疑義がありその疑義を払拭できなければ、次の期へ継続審議となる可能性があり、継続審議となれば、法で義務付けられた審議会の答申がないため申請に対する処分を行うことができず、結果として申請から処分までの期間が長くなることになります。

担当課としては、申請者の一般的なニーズは、申請から処分までの期間をできるだけ短くして、かつ、認可を得ることにあると考えております。本件につきましても、申立人の申請が次回（1月開催予定）審議会に答申されることを目的に、過去の例から疑義が生じないような申請内容にするための助言として、修正等を求めているところです。

(2) 法的根拠のない修正や書類の提出を求められるという主張について

担当課では、法令上では義務付けられていない事項について修正等をお願いすることがございます。

たとえば、議事録の日時について、申立人が「16 時 0 分」と記載されていたので、「16 時 00 分」に修正していただくようお願いしたところ、「16 時 00 分」に修正しなければならぬ法的根拠についてご質問がありました。日時をどのように記載するかは法令上で決まっていることではないものの、過去の例では「〇〇時〇〇分」となっていたため、過去の例に倣って記載していれば審議会に問題とされることはないだろうと考え、「16 時 00 分」への修正をお願いいたしました。

ほかにも、複数の事項で同様に修正等をお願いいたしました。いずれの事項も、申立人に記載していただいた内容であっても法令上の問題はございませんが、審議会に継続審議とならぬようにするために担当課から提案させていただいたところです。

しかし、上記のような補正や修正を求める理由については、申立人に十分な説明の実施ができていなかったのではないかと思います。

(3) 事前に説明のなかった書類の提出を求めるという主張について

ア 申請者には、申請前に、必要な添付書類が記載されている一覧表をお渡ししております。また、チェックリストにも添付書類の項目を設け、担当課だけでなく、申請者に添付

漏れがないかをチェックしていただくようにしております。

一覧表やチェックリストに記載されている添付書類は、法令上定められた認可の要件を判断するために必要なものを記載しています。もっとも、審議会では医療法人としての適格性を審議するため、一覧表やチェックリストにはない書類であっても、審議に必要なと判断すれば申請前後で申請者にご提出していただく場合もございます。

一例として、臨床研修修了登録証のご提出をお願いすることがございます。臨床研修修了登録証は、一覧表やチェックリストには添付書類として記載されていません。しかし、平成 18 年 4 月以降に〇〇科医師免許を登録した〇〇科医師は臨床研修を修了していないと医療行為に従事できない制度となっており、勤務医が臨床研修を修了しているかは医療法人としての適格性に関わってきます。このような理由から、担当課では申請者に臨床研修修了登録証のご提出をお願いしております。

イ 本件でも、平成 29 年 10 月〇日、申立人が〇〇科医師免許証をご持参された際に確認したところ、該当する勤務医の方がいらっしゃったので、臨床研修修了登録証の確認が必要であることを口頭でお伝えしました。同月日、申立人が来課された際に当該書面をご提出いただきましたが、該当する勤務医の方の姓が変わっていたので九州厚生局に籍の訂正をするようご案内いたしました。同日、申立人が帰られた後メールにて、訂正後の臨床研修修了登録証を提出する必要性についてご質問があり、同月日、担当課は、訂正後の臨床研修修了登録証の提出は不要であることと、再度、担当医の方の籍訂正の手続きが必要な理由について説明をいたしました。

しかし、担当課から申立人に送ったメールを読み返すと、分かりやすい説明であったとはいえず、申立人には誤った内容をお伝えした状況になってしまいました。

不十分、不適切な説明にてご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。

(4) 頻繁に発言を変えるという主張について

ア 運転資金 2 か月分の拠出に関して

平成 29 年 10 月〇日、担当課は申立人に電話し、「拠出金額は誰が算定しましたか。」と質問しました。申立人の申請は、通常の医療法人設立の場合と比べ現物（建物関係、機器など）の拠出が非常に多く、現物の現在評価額を算定する資料の妥当性が重要になります。仮に、当該資料が税理士などの専門的知見を有している者によって作成されていれば、当該資料の妥当性は担保できるため、作成主体を確認する目的で上記のような質問をしました。申立人は、「税理士が作成した。すぐにそちらに行って説明する。」と述べられましたが、税理士による作成という回答によって上記質問の目的を達成できたため、わざわざ来ていただく必要はない旨を説明いたしました。

イ 税理士の証明に関して

平成 29 年 10 月〇日、申立人から担当課に「税理士の証明が必要な書類はあるか。」というご質問のメールがありました。同月〇日、担当課から「税理士の証明が必要な書類はありません。口頭で確認させていただく場合がありますので、よろしく願いいたします。」

とメールで返答しましたが、後日、税理士の証明が必要な書類はある旨をお伝えしました。

医療法人の資産として現物の拠出がある場合には、厚生労働省の通知に従い、現在の評価額の妥当性を税理士等の証明により確認しなければなりません。しかし、過去の案件では現物の拠出があった例はほとんどなく、事務処理の経験が少なかったため、同月〇日に申立人に説明した時点では「税理士の証明が必要な書類はありません。」と誤った回答をいたしました。

その後、誤りに気づき、申立人にお詫びをするとともに正しい説明をいたしました。

ウ 基金の拠出金額に関して

平成 29 年 10 月〇日、担当課は申立人に電話し、「消耗品まで拠出する必要はないのではないのでしょうか。見直すことはできないのでしょうか。」と伝えました。

説明の意図は、過去の案件では例がない少額の物件（消耗品など）を資産として拠出されていたところ、消耗品を拠出しなくても認可に必要な額に達しており、提出書類が増えるなど申立人の負担を増やさないことにもありました。

しかし、申立人から消耗品について拠出したいというご希望があったため、同日中に担当課内で再検討し、拠出は可能である旨を申立人に電話でお伝えしました。

担当課としては、あくまでも拠出物及び拠出額を簡素化し、申立人の便宜を図るために修正を案内したところであり、申立人をご納得されないことについてまで強制的に修正等を求める意図はなく、結果として申立人のご希望にそった処置をとりました。

エ 医業未収金の記載に関して

平成 29 年 10 月〇日、申立人が来課された際に、医業未収金をきりの良い額に変更することをご提案しましたが、申立人は断られました。

担当課から提案した趣旨としては、申立人が拠出することとしていた金額が同年 5 月、6 月分の国民健康保険及び社会保険の収入総額と同額であり、円単位で記載されていたところ、医業未収金は法人の設立認可後に入金される保険収入を拠出するもので、見込み額を記載することになるため、円単位で記載するまでの必要はなく概算の方が実態と齟齬が少ないということにありました。

担当課としては、申立人をご納得されないことについてまで強制的に修正等を求める意図はなく、結果として申立人のご希望に沿った処置をとりました。

もっとも、千円単位にすることはチェックリストに記載されていると説明しましたが、チェックリストには記載されておらず、担当課が誤った説明をしておりました。

また、第 37 号の苦情申立ての趣旨には「〇日に大丈夫と言われていた金額について、再び〇日の電話で言われたことを繰り返された」とあります。これにつきましては、医業未収金に関するやり取りのことかと思いますが、同年 10 月〇日に説明させていただいたのは、上述した基金の拠出額に関することをお伝えしたものであり、医業未収金に関するものではなかったのですが、これにつきましても説明が不十分だったことにより申立人に御迷惑をおかけいたしましたこと重ねてお詫び申し上げます。

(5) 申請を意図的に間に合わせないようにしているという主張について

担当課としては、申立人の申請を遅らせようという意図はなく、審議会でスムーズに答申されるために補正や修正をお願いしてきたところです。また、審査等に時間を要することについては、9月中旬の事前相談や9月〇日のメールの際、「申請後も不備があった場合は差替えをお願いをすることがございます。」との説明を行ない、その後の電話等においても審査には時間を要する旨の説明を何度か行いました。

もっとも、担当課の説明が、申立人にご理解していただくためには不十分なものであり、結果として申立人にご心配をおかけしたことにつきましては、お詫び申し上げます。

(6) 担当課が脅しのような連絡や不誠実な回答をしたという主張について

平成29年11月〇日、担当課から申立人へ「ご協力いただけないならば、はっきりお伝えします。先日もお伝えしたように、熊本県で1月に開催される医療審議会で、委員からの質問にお答えできない可能性が発生します。その場合、継続審議になる可能性が高くなります。それに対する質問が出た場合に、ご協力が得られない場合は、認可がいつまでもおろされないということにつながるかもしれません。ご理解ください。」「先日、送付したメールに理由も記載しております。この内容で、納得できないことを記載してください。何が理解できないかがわからないので、よろしくお願いします。」というメールを送りました。

いずれのメールも、担当課から申立人へ修正等をお願いするやり取りのなかで、審議会からスムーズに答申を得て認可処分が確実になされるべく、申立人にご協力をお願いする意図で送ったものであり、申立人の申請を間に合わせないというような脅しや、協力しないというような不適切な回答をする意図はございませんでした。また、そもそも当初から認可を前提に事務を進めておりましたので、修正に応じていただくことを認可の要件との意図でお伝えしたものではありません。しかしながら、文面だけみると、申立人に誤解を与えかねない表現になっていた部分もあります。担当課は、申立人とメールのやり取りを繰り返すうち、申立人からの回答が、全てにおいて法的根拠を求めるとのお答えであったことから、わかりやすい説明に努めることを欠いてしまったようです。

申立人にご不快な思いをさせてしまいましたこと重ねてお詫び申し上げます。

(7) 書類の取扱いに関して

平成29年11月〇日、申立人が以前に提出した書類（当座口振込通知書等）を、担当課が紛失していないかについて、ご質問のメールがありました。その後、同月〇日、〇日、〇日、〇日にも同様のメールがあり、同月〇日、担当課から申立人へ、差替えは完了し書類を紛失していない旨を回答しました。

申立人のご質問は議事録等の修正に関するやり取りの中で出てきたもので、担当課としては修正についての説明を主眼においており、書類の紛失についての直接の回答を直ぐにしておりませんでした。また、申立人から既にご提出していただいていた書類について、提出していただく必要がないにもかかわらず、再度提出が必要である旨を説明したことも

ございました。

(8) ご質問への回答に関して

申立人からのご質問につきまして、担当課では回答できるものから順次回答を行っていましたが、平成 29 年 11 月〇日以降のご質問については、回答に時間を要するものもあり、すべてについて回答できておりませんでした。

担当課では、申請に係る申立人とのやり取りを再度見直し、未回答の件だけでなく、以前に回答したものであっても説明に分かりにくい部分があったものについては、再度分かりやすいような文面に改め、申立人に回答をいたしました。

4 今後の方針

担当課としては、申立人のために修正等をお願いしてきたところですが、説明に誤りや誤解を生じさせるような表現があり、結果として申立人にご迷惑をおかけしたことに付きましてお詫び申し上げます。

市が今までに処理してきた医療法人の設立認可申請は、すべて司法書士や行政書士などの専門職の方が代理人となって手続きを行っており、医業従事者である申請者本人が手続きを行ったことはございませんでした。また、通常は申請者（代理人）と直接お会いしてやり取りをしますが、本件では直接お会いしたのは〇日（〇回）だけで、やり取りの大半をメールで行うということも過去の例ではございませんでした。加えて、本件は、通常の案件と比較して現物の出資が非常に多く、個人開設時の負債を法人に引継ぐという案件も市では〇例目でした。担当課としては、不慣れな面が多かったことも、申立人にご迷惑をおかけした原因の 1 つであると考えております。

今回申立人からいただいたご意見を踏まえ、事務処理マニュアルやチェックリストの内容の検討など事務処理の改善をするとともに、申立人以外の申請者であっても十分にご理解いただけるよう丁寧な説明や対応に努めてまいります。

申立人の申請につきましては、現在も手続きを進めているところです。今後、申立人からご質問等があった場合や、担当課から修正等をお願いする場合には、申立人が十分にご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

(1) 今回は、同じ申立人から平成 29 年度第〇号及び第〇号と 2 件の苦情申立てがされています。両者は、同一の医療法人設立認可申請に係る医療政策課（以下「担当課」という。）の対応への苦情ということで共通しています。

そこで、平成 29 年度第〇号及び第〇号については、オンブズマンの調査を一括して行うことにしました。以下では、この 2 件を併せて「本件」といいます。

(2) 本件の苦情申立ては多くの項目に及んでいますが、その要旨は、医療法人設立認可申請に関し、①担当課が法的根拠のない修正や書類提出を求める、②担当課の修正依頼

に一貫性がない、③このような担当課の対応は、意図的に申立人の申請を申立期限に間に合わせないようにしているように感じられて、納得がいかない、というものであると解されます。

申立人の主張をみると、申立人としては担当課からの修正依頼について、その必要性、合理性に疑問を抱かれているようです。

そこで、まずは、担当課が申立人へ行った修正依頼の是非について検討します。

2 申立人への修正依頼の是非

(1) 修正依頼をすることは可能か

ア 担当課から申立人へ依頼した修正は多くの事項にわたるものですが、「市からの回答」によれば、担当課が申立人へ修正を求めた趣旨は、熊本県医療審議会（以下「審議会」という。）で「スムーズに認可相当の答申がなされ、継続審議とならないよう、また、認可後にも医療法人と市で保存する設立認可を記した書面がより適切な表現となるよう助言すること」ということです。

実際に修正の内容をみると、申請書の記載事項の形式上の不備の訂正や必要な添付書類の提出を求める等、申請の形式上の不備の補正（以下「本件補正」という。）と、それ以外の修正（以下「本件修正」という。）に分けることができます。

では、担当課が本件補正や本件修正を申立人に依頼することに法的な問題はないのでしょうか。

イ 医療法人設立認可申請のように、国民からの申請に対して行政庁が処分をする際の一般的な規律としては、行政手続法（以下「行手法」という。）の第2章「申請に対する処分」というものがあります。その中の、行手法第7条には、「行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならない、かつ、申請書の記載事項に不備がないこと、申請書に必要な書類が添付されていること、申請をすることができる期間内にされたものであることその他の法令に定められた申請の形式上の要件に適合しない申請については、速やかに、申請をした者（以下「申請者」という。）に対し相当の期間を定めて当該申請の補正を求め、又は当該申請により求められた許認可等を拒否しなければならない。」と定められています。

したがって、行政庁には「申請の補正」、すなわち、申請の形式上の不備の補正を求めることが義務付けられており、本件補正を求めること自体に問題はありません。

ウ 一方で、本件修正は、「申請の補正」には当たらないことから、同条を根拠としたものではなく、担当課が申立人の便宜を図るために行った一種の行政サービスといえます。

このような、サービスを実施することについて、法令上に明確な規定はありませんが、行手法第9条第1項には、「行政庁は、申請者の求めに応じ、当該申請に係る審査の進行状況及び当該申請に対する処分の時期の見通しを示すよう努めなければならない。」と規定され、同条第2項には、「行政庁は、申請をしようとする者又は申請者の求めに応じ、申請書の記載及び添付書類に関する事項その他の申請に必要な情報の提供に努めなければならない

い。」と規定されています。

これらの規定は、申請手続が一般国民には必ずしも分かりやすいものではなく、かつ、申請に必要な情報や処理状況等は申請者にとって強い関心事であることから、行政庁は単に申請を受けた手続きを進めるだけではなく、申請に関する情報提供をする等、申請者の便宜を図るよう懇切丁寧な態度で臨むべきということを趣旨としています。本件修正も、以下の理由から、この趣旨にそったものと考えられます。

本件の医療法人設立認可申請の手続きの特徴としては、処分権者は市長でありながら、処分をするに当たっては、審議会への諮問が義務付けられている（医療法第45条第2項）ことが挙げられます。審議会の意見について、法令上では拘束力が認められていないため、市長は審議会の意見に拘束される必要はないですが、審議会の意見を聴かないで処分をすれば違法となります。また、法令上の拘束力はないといっても、専門的機関である審議会の意見は処分の際に無視できないものであり、事実上は大きな影響力を有しています。

そうすると、1年に4回開催される審議会は、医療法人設立認可申請の手続きの中で、実際には大きなウエイトを占めているといえます。このことから、申請者である申立人の便宜のために、審議会で継続審議とならないようにすることや認可相当の答申を得られることを重視して、担当課が本件修正を求めること自体には不適切な点はないと考えられます。

もっとも、当然のことですが、申請内容をどのようにするかは最終的には申請者である申立人が決定することであり、担当課が申請内容の変更を強制することはできません。オンブズマンは申立人と担当課のやり取りの詳細な内容を確認しましたが、申請の修正に関して担当課はあくまでも申立人の任意である旨を示しており、申立人に修正を強要したといえるような事実は認められませんでした。

（２） 担当課の説明について

担当課が申立人に申請の修正を依頼すること自体に問題はないとしても、修正を依頼するに際しての説明が適切であったかということは、別途検討しなければなりません。

オンブズマンが申立人と担当課のやり取りの詳細な内容を確認したところ、担当課と申立人の間で十分に意思疎通を図ることができておらず、結果として申立人が担当課へ不信感を募らせているように感じました。意思疎通が不十分であった原因としては、医療法人設立認可申請の手続き自体が専門性を伴った複雑なものであること、担当課と申立人が対面で直接やり取りをする機会が少なかったことなどが考えられますが、担当課から申立人への説明についても工夫の余地があったように感じられます。

例えば、「市からの回答」でも触れられている議事録の日時の記載について取り上げると、「16 時 0 分」という表記は「16 時ちょうど」を表している可能性が高いとはいえ、「本来は、例えば『16 時 30 分』だったのに、『3』の部分に脱字が生じているのではないか。」という疑念が生じる可能性があり得ることから、そのような疑念を挟む余地がないようにするために「16 時 00 分」と記載したほうがよい、というような説明をすれば、申立人の納得を得られやすかったのではないかと考えます。

他にも、担当課が修正を求めている内容は概ね間違っていないものの、担当課の意図を申立人に理解してもらうためには説明が十分ではないところがあったように思われます。また、「市からの回答」にもあるように、担当課の説明の中には、一部誤った説明や誤解を招くような表現がありました。この点については、担当課もお詫びしているところです。

3 申請の受付について

(1) オンブズマンが調査したところによれば、申立人が本件のような苦情を申し立てられたそもそもの原因は、申立人の申請が申請期限までに間に合わないのではないか、というご不安にあったものと思われます。そして、このようなご不安を抱かれた一因には、申立人が申請書を担当課の窓口を持参した日と担当課が受付をした日が一致していないことがあると考えられます。

上述した行手法第7条が設けられた趣旨は、従前の「受理」「不受理」の観念による弊害を防止することにあります。すなわち、行手法制定以前は、「行政庁に申請書が提出されても、行政庁による「受理」があってはじめて審査が開始される。」という考え方がとられており、申請を「受理」しないことによって手続きを進めないなどの弊害があったのです。この行手法第7条にいう「その事務所に到達したとき」については、一般的に「窓口で係員に申請書を差し出すとともに申請する旨を告知するなどにより、申請が客観的に行政庁の了知しうる状態に置かれたとき」などと説明されています。

(2) 「市からの回答」によれば、平成29年10月〇日に申立人は申請書を持参したものの、担当課は「当日は事前相談の一環ということで来課していただき、申請日の日付も未記入であったことから申請書をお預かりし」て、結果的には、同月〇日に申請書に日付を記載してもらい受付をしたということです。すなわち、担当課は、「申立人から申請する旨を告知されたのは、申立人が申請書に日付を記入した同月〇日である。」と理解していたものと解されます。

担当課が、申立人の申請につき、「同月〇日は準備段階で、同月〇日に申請があった。」という判断をしたこと自体は、直ちに行手法第7条に違反するとは思われません。しかし、申立人には、担当課がこのような理解、判断に基づいて本件補正や本件修正を求めているということが十分に伝わっていなかったように感じられます。

(3) 前記2(2)で述べた担当課の説明についても同様ですが、医療法人設立認可申請について、担当課は、これまで司法書士や行政書士などの専門職が代理人となつてする申請が一般的であったため、設立代表者本人による申請に不慣れで、申立人に対し説明をする際、専門職の代理人に対して説明するときよりも平易で丁寧な説明に努めていた様子は認められるものの、「申立人にとって分かりやすい説明」という点では、さらに工夫の余地があったように思われます。

申請の受付の問題について言えば、結局のところ、どのようなことがあれば「受付」となり、今求められている補正や修正は「受付」との関係でどのような段階の行為なのか、といった点について、申立人に十分に伝わっていなかったようです。

本件のように手続きに不慣れで専門職を代理人としない申請者に対しては、受付と事前相談の関係を理解することが難しいように思われるため、この関係を十分に理解していることが確認できない場合には、申請書を持参した時点で受付を行い、受付後補正や修正を求めていくという手続きの方が、申請者にとって分かりやすく、より行手法第 7 条の趣旨にそった扱いになっていたのではないかと考えます。

（５）宅地復旧支援事業の申請

【苦情申立ての趣旨】

私の自宅兼〇〇は、鉄筋コンクリート構造の〇〇と〇〇の上に、木造の家屋が建っている構造になっているが、熊本地震の際、〇〇と〇〇の天井部分（家屋の基礎部分）が下がり、倒壊の危険があった。そこで、倒壊を防ぐため、平成 28 年 5～6 月頃、約〇円をかけて、天井がこれ以上下がらないようにするための大掛かりな補修工事を行った。地震直後は、これがなし得る最善の策であった。

一方、り災証明の申請をしたところ、〇〇と〇〇、木造家屋全体について大規模半壊との認定を受け、災害義援金、生活再建支援金、応急修理などの支援を受けた。また、地震保険に加入していたため、保険金も出たが、それらのほとんど全部を〇〇の天井の補修工事に使わざるを得ず、木造家屋の補修は手付かずのままである。

その後、市政だよりを見て、宅地の復旧に関する費用について支援を受けられることを知り、平成 29 年 5 月〇日の午後、震災宅地対策課（以下「担当課」という。）の宅地復旧支援班へ相談に行き、持参した写真及び図面などで状況を説明した。対応した〇〇係長から、「家屋の基礎部分が、地盤面と接していないと対象となりません。」「下がった天井をジャッキアップするなどして、少しでも現状に戻していれば『修復』といえるが、落ちてこないように支えているだけでは『修復』とはいえません。」などの一般的な説明を受けたが、「本件は特殊なケースなので県と相談してから判断します。市が認めても、県が違う見解であればお金を出してもらえないので。」とのことだった。県に相談するなら、返事もらえるまで時間がかかるだろうと思っていた。また、持参した写真や図面だけでは判断材料として足りないので、ほかの資料等も提出させられると思っていた。

ところが、翌〇日、担当課から電話があり、「課内で協議したところ、支援の対象に該当しない。」と言われた。1 日も経っていなかったのに、昨日の説明どおり県に相談したのか聞いたが、「県には聞いていません。課内で検討しました。」とのことで、該当しない理由についても、きちんと説明してもらえなかった。申請書を提出すらしていない段階で門前払いされ、しかも大切な話を電話で簡単にしてきたことが納得できなかった。

そこで、市の代表電話に掛けて、指導してくれるところにつないでもらって相談したところ、担当課から電話があり、「県に相談すると言ったのに確認せずにすみません。」と謝罪した後、「結果がどうなるかは分からないが、現地調査に行き、再度検討します。」とのことだった。

同月〇日、担当課の〇〇係長と〇〇氏が現地調査に来たが、「あの時はそのような趣旨の発言ではありませんでした。」など言い訳をしてきたので、謝罪と調査に来たはずなのにおかしいと不信感を持った。

通常は、申請後に審査が行われるものだと思うが、県に確認もせず、現地調査も行わないまま、相談の段階で担当課の裁量だけで判断しているようであり、公平で十分な審査が行われているとは到底思えない。特殊な案件だからこそ、県に確認して、県内で取扱いを統一する必要があるのではないのか。渡されたパンフレットなどでは、「申請後に審査を行う」旨の手順が記載されていたが、実際は申請前の相談の段階で判断しており、実情に即していないのではないのか。個人で約〇円の補修費用を負担し、現状を維持して住んでいる者からすれば、支援の対象となるか否かは重大な事柄である。被災者支援なのだから、きちんと調査や審査をした上で判断してほしい。また、該当しない理由の説明についても、十分なものでなく納得できない。どのような基準や方法で審査が行われたのか、どのような理由で該当しないとの判断されたのかについてきちんと説明してほしい。加えて、「県に相談する。」と約束したことを守らず、言っていることとやっていることが違ったり、現地調査に来て言い訳をしたりするなど、担当者の対応にも納得できない。震災後すぐならともかく、熊本地震から１年も経ってできた部署なのに、このようないい加減な対応しかできないのは問題だと思う。

【市からの回答】

1 熊本市宅地復旧支援事業について

平成 28 年熊本地震及びその一連の余震（以下「熊本地震」という。）により、市においても建物等の倒壊が多数みられ、また宅地にも大きな被害が生じています。宅地の復旧をしないと建物の復旧ができない場所も多く、その復旧が急がれていますが、費用等の関係からなかなか進まないのが現状です。

そこで、県が被災宅地の復旧支援を「平成 28 年熊本地震復興基金交付金」の交付対象事業と決定した（平成 28 年熊本地震復興基金交付金交付要項）のを受けて、市において策定した「熊本市宅地復旧支援事業の実施に関する補助金交付要綱」（以下「要綱」という。）に従い、熊本市宅地復旧支援事業（以下「本事業」という。）を運用しております。

本事業は、熊本地震による被災宅地の復旧に要する費用を、市が県から交付金の交付を受けて補助することにより、熊本地震による被害からの早期の復興を図り、市民の安心安全で快適な生活環境の整備に寄与することを目的とした制度です。

対象者は、熊本地震発生時に住宅の用に供されていた宅地の所有者、管理者又は占有者であり、熊本地震発生時に住宅の用に供されていた宅地が対象となります（被災した建物本体の復旧は対象外）。対象となる工事は、宅地被害に対して原形に復旧することを基本とした、①のり面の復旧工事、②擁壁の復旧工事（旧擁壁の撤去、擁壁に関する排水施設設置工事を含む。）、③地盤の復旧工事（陥没への対応工事を含む。）、④地盤の改良工事（液

状化が発生したと見られる区域における、液状化再度災害を防止するための住宅建屋〔住宅及び住宅に附属する用途に供する建築物。〕下の工事)、⑤住宅基礎の傾斜修復工事(住宅建屋基礎の沈下又は傾斜を修復する工事。)です(構造基準を満たすものへの変更を含む。)

対象となる場合、宅地復旧補助金の交付額は、被災宅地の所有者等が対象工事の施工に要した額(消費税及び地方消費税を含む。)から50万円を控除した額に3分の2を乗じて得た額となりますが、対象工事の実額が1,000万円を超える場合の交付額は、633万3千円となります。

なお、取扱いについて判断に迷う案件については、随時、県へ確認や相談を行っており、また、他市町村とも情報共有を図るため、概ね月に1回、県主催による市町村連絡会議を開催し、意見の交換などを行っております。

2 手続きの流れについて

まずは、本事業の申請希望者の方に震災宅地対策課(以下「担当課」という。)へお越しいただき、窓口職員と事前相談を行っていただくことになります。その後、申請書等を市に提出していただき(申請)、受付後に市が審査を行い、申請者に対し、交付又は不交付の決定通知を送付します。交付決定の場合、申請者が工事契約を行い、工事着手となります。工事が完成したら、申請者が完了届を市に提出し、市が完了検査を行い、交付額を決定し、申請者に対し交付額決定通知を送付します。申請者は、市に補助金交付請求書を提出し、市が確認した後、補助金を交付します。申請の総数にもよりますが、申請(書類が揃って)から補助金の交付決定までに、概ね、2か月ほどかかります。なお、本事業において、職員が現地へ赴くのは完了検査時のみであり、事前の現地調査は行っておりません(ただし、申請書類等から現地の被災状況等がどうしても読み取れない場合は、市職員の判断によって現地調査を行う場合もあります。)

交付の決定に際しては、要綱及び「熊本市宅地復旧支援事業の実施に関する補助金交付審査基準」に基づき審査が行われます。基本的な審査の流れは、まず、事前相談において、1名ないし2名の担当者が申請希望者に聴取を行い、次に、申請の受付時に、職員1名が約1時間にわたり、窓口で申請者に聴取しながら、一次審査(必要書類が揃っているかなどの形式的な審査及び本事業の対象となるかなどの実質的な審査)を行います。つづいて、別の職員1名による二次審査を行い、その後は、審査班1名ないし2名による最終審査と起案を経て、主査、副課長、課長決裁にて交付・不交付の決定を行うこととなります。

事前相談は、本事業について説明をするとともに、お持ちいただいた写真や図面あるいは見積書などを見ながら、宅地の被災状況や予定する復旧工事の内容等について聞き取りをすることで、支援の対象となるかどうかについて大まかな判断を行います。申請の前に事前相談を設けているのは、申請を行う場合、見積書、図面や現況写真等のほか、有償での取得が必要な書類など、多くの書類の添付が必要となるため、明らかに対象となり得ない案件に対しては、少しでも早くそのことを伝える方が申請者にとっても負担が少ないと

考えられるためです。また、土地の所有者と申請者が異なる場合の取扱いや申請書等の記載（住所と地番の違いなど記入ミスが多い箇所）についての注意喚起なども目的としております。ただし、事前相談は正式な審査の結果ではないため、その判断により、申請自体を妨げるものではありません。

なお、申請はお越しいただく申請希望者の待ち時間を極力減らすため事前予約制としております。

3 本件について

(1) 本件の経緯について

平成 29 年 5 月〇日、申立人が担当課へ来られ、〇〇住宅（1 階〔地階〕は〇〇及び〇〇、2・3 階は住宅である地下 1 階・地上 2 階建ての建物。以下「本件建物」という。）の工事について相談されました。「熊本地震により、1 階部分の天井梁にひびやたわみが発生し、このままでは天井梁が折れて 1 階天井スラブ（鉄筋コンクリート）が落ち、それに伴って 2・3 階の住宅が倒壊する恐れがある。そこで、1 階部分に鉄骨部材で柱・梁を新設し、つかえ棒のようにして天井を支える工事を行っている。当該工事について、本事業の⑤住宅基礎の傾斜修復（ジャッキアップ）工事として申請をしたい。」旨のお話でしたが、図面を見るに、1 階天井スラブ（2 階床スラブ）を支える工事（以下「本件工事」という。）だったため、「本件工事は、宅地の基礎や地盤ではなく建物の工事に該当し、本事業の対象とはなりません。」と説明しました。しかし、申立人が、り災証明の現地調査時に、調査担当者が「〇〇・〇〇部分は基礎に該当する。」という主旨の発言をしたと言われたため、「内部で検討します。」「県にも相談をしてみます。」と回答しました。

申立人が帰られた後、担当課内で協議し、本件工事が本事業の対象となるかについて検討したところ、やはり、1 階（地階）部分全体をもって住宅の基礎とはいえず、本件工事は、宅地の地盤ではなく建物に対する工事であるとの結論に至りました。建物の工事が事業の対象とならないことは、県及び県下市町村で統一したルールであり、改めて県に対し確認や相談を行うことではないとの判断から、県には相談せずに対象とならない旨申立人へ回答することを決定しました。

翌〇日、申立人へ電話をかけ、本件工事は対象とならない旨を伝えましたが、申立人は、県に相談しないで担当課で回答を決めたことに対し立腹され、市のオンブズマンに訴えると言われました。

その後、申立人宅の建築概要書及びり災証明書を確認した上で、同月〇日、現地に赴き、申立人へ説明し、現地確認、写真撮影などを行いました。

同日、熊本県の建築課において、図面や写真等を用いて説明したところ、本件工事部分は建物であり、本事業の対象とはならないとのことで、市の見解と同じ判断でした。

同月〇日、市の建築指導課に対しても、本件工事を行った部分が建物か否かについて確認を行ったところ、建築概要書に、階数が地上 2 階・地下 1 階と明記しており、地階部分（〇〇兼〇〇）は明らかに建築物であり、住宅の基礎でも地盤でもないということで、担

当課及び県の見解と同じ判断でした。また、本件建物の基礎となるのは、地階の下の部分とのことでした。

(2) 本件工事について

上記で述べたとおり、今回、申立人から相談のあった本件建物の地階部分（〇〇兼〇〇）については、宅地の地盤でも住宅の基礎でもなく、建物の一部に該当します。したがって、当該地階部分の天井スラブを鉄骨の柱で補強した本件工事は、本事業で定める「⑤住宅基礎の傾斜修復工事」には該当せず、支援の対象外であると考えております。ただし、現時点で、申立人からの申請がなされていないので、正式な審査を行ったということではなく、事前相談に対する市としての見解になります。

なお、本件建物のり災証明は、3次調査の結果「大規模半壊」と判定されていますが、調査員が「1階部分（地階部分）は基礎とみなす。」と発言した旨の内容は、り災証明書からは確認できませんでした。

(3) 申立人への対応について

市で判断に迷う案件については、随時、県へ確認や相談を行っているところではありますが、本件については、前述のとおり、課内で検討した結果、県への確認や相談は必要ないと判断したため、そのまま申立人へ回答したものです。しかしながら、一度「県に確認してみる。」旨の発言をした以上、県への確認をすべきでした。このことについてはお詫びいたします。

申立人のご相談については、門前払いをしたわけではなく、資料の準備等の負担を軽減するために、少しでも早くお伝えした方がよいと考え、お電話で対象とならない旨を伝えたものです。しかし、今回は申立人への対応が不十分だったと考え、電話ではなく直接お話を伺ってお詫びし、併せて、本件建物の写真の提出がなかったので確認を行うため、現地に赴きました。その際の発言で、申立人にご不快な思いをさせてしまったことについてもお詫びいたします。

4 今後の方針

今後は、発言に注意し、課内での検討後に必要に応じて県に相談するという取扱いを徹底いたします。

申立人は、現在、事前相談の段階にあり、申立人から申請が行われれば、審査を行うこととなりますが、本件工事については、明らかに建物部分に該当するため、本事業で定める⑤住宅基礎の傾斜修復工事には該当せず、支援の対象外となると思われます。このことにつきましては、申立人に対し丁寧に説明してまいります。

一方、建物奥側の擁壁部分の補修については、本事業の対象となる可能性があり、申立人にも既にお伝えしておりますが、今後、必要に応じて申請をしていただくようご案内を行う予定です。また、市ホームページやパンフレットにおいて、建物部分は対象外であることを明記するなど事業の対象・対象外について市民に分かりやすい説明を行なうこと、本件のような特殊な構造の建築物について、市町村連絡会議などを通じて県及び市町村へ

の情報提供や情報共有を行うことにも努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

本件における申立人の苦情申立ての趣旨は、もっぱら熊本市宅地復旧支援事業（以下「支援事業」という。）の申請手続きの過程における市職員の対応についてであります。すなわち、申立人が相談した補修工事（以下「本件工事」という。）について、支援事業の対象になるかどうかを市が説明した際、「本件は特殊なケースなので県に相談する。」旨約束したのに、相談をしないで担当課の協議だけで該当しないと判断し、その理由についてもきちんとした説明をしなかった対応が納得できないというものです。相談した案件が支援事業の対象になるかどうかは苦情の対象とはなっていません。

2 支援事業の概要及び手続き

支援事業の概要、要件や申請手続きについては「市からの回答」にあるとおりです。申請手続きは、①事前相談、②申請・審査、③工事施工、④工事完成・検査、⑤助成金請求という流れになります。このうち、事前相談は、相談者から宅地の被災状況や復旧工事の内容を聞き取り、支援の対象となるかどうかについて一応の判断を示すもので、申請する人の負担を少なくするために設けられた手続きです。事前相談で支援対象に該当しないと判断されたとしても、申請が妨げられるものではありません。申請が行われると審査が行われ、交付・不交付の決定が行われます。

本件は、申請前の事前相談の段階にあったものと認められますので、申請書の提出や審査が行われなかったとしても問題はありますが、市としては、相談者に誤解を与えないように、事前相談であることとその意味について説明に努める必要があるものと考えます。

3 市の対応について

平成 29 年 5 月〇日の申立人と市の担当者とのやり取りは、「苦情申立ての趣旨」及び「市からの回答」に記載されていますが、そのやり取りの中で、担当者が「県に相談する。」旨の発言をしていることが認められます。ところが、市は県に相談しないまま、市の担当課内部の協議で支援事業の対象にならない旨の結論を出し、翌日電話でその旨を申立人に連絡しました。市の担当者が「県に相談する。」と言った以上、申立人はそれを期待しますから、県に確認するのが相当であったと考えます。この点については、市においてもその不備を認めてお詫びしているところです。

4 その後の市の対応

「市からの回答」によると、市は、県に相談することなく、担当課内部の協議で、本件工事は支援事業の対象にならないという結論を出しました。しかしながら、申立人から指摘を受けると、同月〇日に、熊本県建築課に行って説明し、県からも本件工事は支援事業の対象にはならない旨の判断を示されました。これによって、事後的ではありますが、上記の市の対応の不備は是正されたこととなります。

市は、本件工事が支援事業の対象にはならないということについては、申立人に丁寧に説明していくということでもあります。なお、支援事業の対象となる可能性のある部分がほかに存在するということですので、申立人においては市にご相談ください。

（６）水路内のブロック塀の撤去

【苦情申立ての趣旨】

平成 27 年 4 月、自宅をリフォームした際、市から水路内のブロック等を撤去するように言われて撤去したが、隣接するマンション（以下「本件マンション」という。）の古いブロック塀は、水路内に残ったままだった。不公平だと思い、同年 5 月、建築指導課へ電話して現場に見に来てくれるように依頼した。ところが、〇〇主査からは、「建築許可を行うのが仕事なので、その後の確認まで行く必要はない。」と断られてしまった。本来、本件マンションが建築された時にブロック塀は撤去されるべきなのに、市の検査がきちんとされていなかったから残ったままになっているのだからおかしいと思い、同月〇日、建築指導課へ行ってその旨の苦情を伝えたところ、翌〇日、担当者が確認に来た。

同年 6 月〇日、〇〇主査から電話があり、「ブロックはあるはずのない物だった。」と認めたので、その後の対応状況を連絡するように依頼したが、それから 3 か月もの間、連絡はなかった。

そこで、同年 9 月〇日、建築指導課へ電話したところ、〇〇主査から「建築指導課は関係ない。〇〇土木センターの責任なのでそこが対応する。」と言われたので、翌〇日、〇〇土木センター総務課（以下「〇〇土木」という。）へ行ったが、建築指導課から全く話は伝わっておらず、本件の経緯について最初から全部説明しなければならなかった。連携がとれていないのではないかと言ったら、「組織は縦割りだから。」と言われてしまった。また、ブロック塀については、「市は所有者ではないので撤去できない。」と言われてしまった。

同年 12 月〇日、再度、〇〇土木へ行って苦情を伝えたところ、同月〇日に職員が自宅に来たので、ブロック塀を撤去してほしいこと、水路内に土や物があるせいで水路の水がたままって困っているので、水が流れるように維持管理してほしいことを伝えた。

その後も、平成 28 年 2 月、6 月など数回にわたって〇〇土木や建築指導課とやり取りしたところ、同年 7 月〇日、ようやく、〇〇土木の職員がブロック塀の撤去の作業に来た。これまでの対応の悪さから抵抗があったが、職員が私の自宅敷地内に立ち入り、そこから作業を行った。その際、ブロック塀の上部は撤去したが、基礎部分は残ったままだったので、その理由を尋ねると、「マンション側のブロック塀が倒れると、そちらに迷惑がかかるから。」と言い、結局そのままにされてしまった。

その後、水路内の除草に 2 回ほど来ただけで、水路の維持管理も十分にされていない状態である。

同月〇日、市に対して、これまでのやり取りについて文書開示請求を行ったが、その数日後、開示された文書を受け取った際も、建築指導課の〇〇主査は、「ブロック塀が残って

いたのは〇〇土木センターの責任だ。」と言っていた。ところが、〇〇土木の職員の前では、「〇〇土木センターの責任だとは言っていない。」と言いだした。私と二人の時は、〇〇土木の責任だと言ったのに、〇〇土木の職員の前では発言を翻しておかしいと思った。

これまでの市の対応や説明には納得がいかないので、苦情を申し立てる。なぜブロック塀が残ったままになっていたのかについて、何度も尋ねたのに説明してくれなかったもので、きちんと説明してほしい。また、水路に残ったままのブロック塀の基礎部分を撤去してほしい。そして、水が流れるようにして、水路の機能が果たされるように維持管理してほしい。

【市からの回答】

1 建築指導課の回答

(1) 建築確認の際のブロック塀等の取扱いについて

「建築物の敷地は、道路…に 2 メートル以上接しなければならない。」（建築基準法第 43 条第 1 項柱書本文）として、接道義務が定められています。また、建築基準法施行令第 1 条第 1 号において、敷地とは、「1 の建築物又は用途上不可分の関係にある 2 以上の建築物のある一団の土地をいう。」と定められており、一つのまとまった土地であることが前提となっています。

そこで、里道またはつぶれ水路（以下「里道等」という。）をまたいで接道している敷地、里道等により分断された敷地など、一団といえない土地を敷地として建築確認の申請があった場合、接道の規定に適合するために、「熊本市建築基準法取扱」により取扱いが定められています。つまり、これらの場合は、原則として、特定行政庁及び里道等の管理者と協議を行い、里道等の付け替え又は払い下げを行うこととされおり、協議の結果、やむ得ない事情があり、付け替えや払い下げができない場合は、規定する条件を満足することで接道の規定を満たしているとして取り扱うとされています。

申立人の宅地（以下「本件土地」という。）は、幅員 1.2m のつぶれ水路（以下「本件水路」という。）により敷地が分断されている場合に当たり、建築確認のためには、規定の条件である、「里道等の部分には、樹木又は庭石その他これらに類する障害物を設けないこと。」「里道等の部分に、建築物や工作物等を設けたり突出させたりしないこと。」等を満たしている必要があったため、本件水路のうち申立人宅敷地を分断している部分（以下「水路A部分」という。）にあった申立人の設置されていたブロック等を撤去していただくように伝えました。

一方、申立人の主張されているマンション（以下「本件マンション」という。）の敷地は、水路をまたいで接道したり、水路により敷地が分断されたりしておらず、本件土地の場合と異なり、規定の条件を満たす必要はなく、本件水路のうち本件マンションの南側に接した部分（以下「水路B部分」という。）にある本件マンション側のブロック塀（以下「本件ブロック塀」という。）については、建築確認の際の確認項目には当たりませんでした。

(2) 申立人への対応及び説明について

平成 27 年 4 月頃、申立人が建築指導課に来られ、窓口担当者から、増築時の建築確認申請に関わる手続きのこと、建築基準法においては、水路 A 部分の申立人所有のブロック等と水路 B 部分内の本件ブロック塀は事情が異なるため取扱いが異なること、本件ブロック塀は〇〇土木センター（以下「〇〇土木」という。）の所管であることなどについて説明を行いました。

申立人が同年 5 月〇日に再度来課され、本件ブロック塀のことについて尋ねられたため、翌〇日に担当者が現地に赴き、残存する本件ブロック塀の状況確認を行いました。その後、〇〇土木に行って申立人のご主張を伝え、本件水路の立会い記録を確認した上で、再度、申立人宅に伺ったところ、奥様はいらっしゃいましたが、申立人はご不在でした。

後日、担当者から、水路 B 部分に本件ブロック塀が残存することについては、建築基準法には抵触せず、建築確認の際に撤去するよう伝えなかったことを説明しましたが、申立人は、申立人所有のブロック等と本件ブロック塀の取扱いの違いに納得されず、本件水路を管理している〇〇土木に説明を聞くと言われました。

その後も、申立人から、本件ブロック塀の件で再三お問合せがあったため、建築指導課が、本件マンションの所有者、建築主や設計者に連絡をとり、本件ブロック塀の情報提供を行いました。どなたもご存知ではない様子でした。申立人から、本件ブロック塀の撤去の指示を行ったのかお尋ねがあったため、建築指導課には水路の管理権限がなく、本件ブロック塀について所有者に対し撤去等の指示はできないこと、所有者や管理者についての情報はお話しできないことなどを説明しました。

以上のとおり、申立人は、ご自宅を増築されたときに水路 A 部分に残存するブロック等を撤去されたことと本件マンション建設のときに水路 B 部分に本件ブロック塀が残存したことの取扱いの違いについて疑義があるようですが、建築確認申請の際の取扱いが異なるのは、上記の理由によるものです。このことは、建築指導課の担当者から、時間をかけて説明を行っております。

なお、申立人のご主張によると、「ブロックはあるはずのない物だった。」と説明したとのことですが、「通常は、設計行為や土地売買の際に行われる民と民の敷地境界の確認や民と官の水路の境界立会いなどの際に、何らかの判断や対応が行われるものであり、そのような対応があれば残っていなかったのではないか。」との一般的な説明を行ったものです。

また、申立人のご主張によると、建築指導課の職員が「『ブロック塀が残っていたのは〇〇土木センターの責任だ。』と言っていた。ところが、〇〇土木の職員の前では、『〇〇土木センターの責任だとは言っていない。』と言いだした。」とありますが、水路内の本件ブロック塀については建築基準法では管理権限が及ばず、直ちに本件ブロック塀を撤去するか否かは水路管理者の判断であるため、申立人の「なぜ、ブロックが残るのか。〇〇土木の責任だな。」との問いに、「本件ブロック塀については、水路管理を所管している〇〇土木の判断で責任です。」と回答いたしました。水路管理に関しては、建築指導課には権限が

ないため、管理要望などがあれば〇〇土木にご相談くださるようこれまで説明してきたものです。

2 〇〇土木センター総務課の回答

(1) 水路の管理について

水路等の法定外公共物は、従前は国有の公共施設でしたが、平成 17 年 3 月 31 日に市町村に移管され、現在は熊本市法定外公共物管理条例に基づき市で管理を行っております。

各土木センターでは、法定外公共物である水路の一般的な管理としては、官地と民地の境界を確定する業務、それに伴う境界立会い、水路の付替えや払下げ、用途廃止、不法占用物の指導などを行っております。水路の機能管理としては、地元からの情報提供（要望・苦情・降雨時の状況等）をもとに、現地状況や予算、優先順位に応じ、除草や堆積した土砂の撤去も実施しております。

また、境界確定を行った際、道路、水路に建築物が入り込んでいるとして境界が確定した場合、境界立会い時に「次回、建築する際には境界まで引いてください。」との指導を、所有者に対し行っております。

本件水路については、水路敷地は存在するものの、水路機能がなく土砂にて埋め戻された状態です。原因は不明ですが、隣接する家屋や申立人所有の土地上の構造物などが水路敷地内へ設置されていたことなどから、長年、現在の状態となっており、水路機能は失われていた状態だったと考えられます。現在も、水路機能を喪失した状態は変わらないものの、申立人のご要望に基づき、平成 28 年度は 2 回の除草を実施しました。

現在は、本件水路に接するすべての官民境界が確定しており、現地には明示物（境界プレート、プラスチック杭）を設置し、座標でも管理しております。

(2) 本件ブロック塀について

本件マンションの敷地と市が管理する水路 B 部分との境界立会いは、平成 21 年 5 月〇日に行われ、同年 6 月〇日、境界が確定しております。当該立会いの際、水路 B 部分に本件ブロック塀があることが判明しており、通常どおり、次に建築等を行う際にはブロック塀を撤去していただくよう伝えたと考えますが、その後、本件マンションの敷地の売買が行われ、本件ブロック塀の所有者が誰なのか分からなくなったものと思われます。

申立人から水路 B 部分に本件ブロック塀が残ったままマンションが建築されているとのこと指摘を受け、前々所有者、現所有者を訪問するなどして本件ブロック塀の所有者を探したところ、前々所有者は、「本件ブロック塀を作ったのは自分だが、売買したので自分の所有物ではない。」と言われ、現所有者は、「本件ブロック塀までは購入していない。」とのことでした。また、前所有者については所在不明のため確認が取れず、本件ブロック塀の所有者は不明のままでした。

その後、熊本地震が発生し、申立人から本件ブロック塀が危険なので撤去してほしいとの要望があり、現地確認したところ、早急に撤去する必要があると判断しました。そこで、前々所有者及び現所有者に、本件ブロック塀が自己の所有物でないことを再度確認し、誓

約書に署名捺印をいただき、また、町内自治会長及び農区長にも、本件ブロック塀が危険であること、所有者が不明のため本件ブロック塀を撤去するには町内自治会長と農区長の同意と要望書が必要であることを説明し、後日、要望書を提出いただきました。

平成 28 年 7 月〇日、市が発注した工事において、本件ブロック塀を撤去しましたが、本件ブロック塀の基礎部分だけは残すこととなりました。その理由は、本件マンションのブロック塀を新しく施工する際、古いブロック塀（本件ブロック塀）と新しく作るブロック塀の間にコンクリートを流し込み、新しいブロック塀を支えるように作られているため、本件ブロック塀の基礎部分を撤去してしまうと、新しいブロック塀が倒壊してしまう恐れがあつて簡単には撤去できなかったためです。

（３）申立人への対応及び説明について

申立人とのやり取りの概要は、以下のとおりです。

平成 27 年 12 月〇日、申立人が〇〇土木へ来所され、「水路内にブロック塀が残されたままマンションが建設されている一方で、自宅を建設する時は建築指導課から撤去しないと建築許可をおろせないと言われたのは不公平ではないか。建築指導課から、水路の管理は〇〇土木センターだと紹介された。」と言われました。

そこで、同月〇日、〇〇土木センター総務課（以下「〇〇総務課」という。）の職員が現地を確認した上で、同月〇日、申立人宅を訪問し、申立人から、これまでの経緯について改めて説明を受け、本件ブロック塀については、所有者に撤去していただくよう依頼する旨を説明しました。

平成 28 年 2 月〇日、〇〇総務課及び建築指導課の職員が申立人宅を訪問し、建築指導課から、申立人宅を増築されたときのことを説明し、〇〇総務課からは、本件ブロック塀について、所有者を特定して撤去するよう依頼していくが必要であること、水路について、現在本件水路内にほかの方の家がかかっている箇所があるため、水路としての早急な機能回復は困難であることなどを説明したところ、申立人から本件水路内の除草についてのご要望がありました。

同年 6 月〇日、〇〇総務課の職員が申立人宅を訪問し、本件ブロック塀については、所有者は不明だが、熊本地震による倒壊の危険を回避するため早急に撤去する必要性があり、市において撤去すること、また、水路内の除草については、〇〇土木センター河川公園整備課が対応することを説明しました。

同月〇日、〇〇総務課の職員が申立人宅を訪問し、本件ブロック塀の撤去については、業者、周辺住民や関係者との調整に時間を要するが、それが完了次第、除草と同時に実施する旨を伝えました。

同月〇日、〇〇総務課から申立人へ電話し、早ければ来週末には本件ブロック塀撤去等の具体的なスケジュールを説明できるので、もう少し待っていただくようお願いしました。

同月〇日、〇〇総務課から申立人へ電話し、業者が決定したため、2～3 週間中に工事を実施できる旨をお伝えしました。

同月〇日、〇〇総務課から申立人へ電話し、明日、工事を実施する旨伝えました。

同年 7 月〇日、〇〇総務課が現地を訪問し、撤去工事の実施状況を確認しました。

同月〇日、〇〇総務課が申立人宅を訪問したところ、本件ブロック塀の撤去について基礎部分が残っていることを言及されたため、基礎部分を撤去すると危険と考えられるので残したことについて説明しました。

同年 8 月〇日、申立人から〇〇総務課へ電話があり、話したいことがあるので、建築指導課と一緒に自宅まで来てもらえないかとのこと依頼があったため、同月〇日、〇〇総務課及び建築指導課の職員が申立人宅を訪問したところ、申立人の請求に基づき開示した文書の内容についてのご質問がありましたが、回答について納得いただけず、今後の水路内除草の際に、敷地内に立ち入ることを認めないと言われました。

同年 9 月〇日、申立人から〇〇総務課へお電話があり、本件水路内の除草の申請をしたいとのご要望だったため、〇〇総務課の職員が申立人宅を訪問し、協議の結果、敷地内利用の了解をいただいた上で、明日、除草に伺うことを伝えました。

同年 10 月〇日、〇〇総務課の職員が申立人宅を訪問し、雨による本件水路内の水の滞留状況を確認し、申立人に、水路の機能を回復するために水路構造物を入れる工事については、本件水路の現況からするとかなり困難であることを再度伝えました。

平成 29 年 4 月〇日、〇〇総務課から申立人へ電話したところ、本件水路内の除草について申請があったため、後日、詳細について連絡する旨伝えました。

同年 5 月〇日、〇〇総務課から申立人へ電話し、明日、業者が本件水路内の除草を実施する旨伝え、敷地内利用の了解もいただきました。

以上のとおり、本件ブロック塀の撤去や本件水路内の除草につきましては、申立人のご相談以降は随時、状況を説明してまいりました。

3 今後の方針について

建築指導課と〇〇土木との連携及び職員の対応に関しましては、申立人にご納得いただける対応でなかったことをお詫びいたします。また、申立人が〇〇総務課にご相談された後、本件ブロック塀を撤去するまでにお時間をいただき申し訳ありませんでした。

今後、本件ブロック塀の基礎部分の撤去につきましては、〇〇土木において、基礎部分を残すことの必要性や撤去した場合の危険性などに関して専門的見地により確認を行い、可能な範囲での対応を行ってまいりたいと思います。また、本件水路につきましても、〇〇土木において管理を行います。今後、除草を行うとともに、周辺住民のご要望があれば、町内自治会長や農区長の同意を得た上で、水路としての機能を回復できるかについて検討してまいります。

今後も、可能な限り、申立人にご理解いただける対応となるよう努めてまいりたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 建築確認について

(1) 建築基準法（以下「法」という。）は、「建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定めて、国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もって公共の福祉の増進に資すること」を目的としています（第 1 条）。建築主は、一定の建築物を建築（新築、増築、大規模の修繕・模様替えなど）しようとする場合には、工事着手前に、その計画が建築基準関係規定（建築基準法令その他建築物の敷地、構造又は建築設備に関する法令で定めるもの）に適合するものであることについて、確認の申請書を提出して建築主事の確認を受け、確認済証の交付を受けなければならない（法第 6 条第 1 項柱書き）と規定されており、建築確認を受けなければ工事をすることができません。

(2) 申立人は、平成 27 年 4 月、自宅をリフォームする際に、建築指導課から、本件の水路内のブロック等を撤去するように言われて撤去したということですので、検討します。

申立人所有の宅地周辺の土地、市道、水路等を図示すると、概ね別紙の概略図（以下「概略図」という。）のとおりになります。リフォーム予定の自宅敷地は、熊本市〇〇区〇〇宅地（以下「甲宅地」という。）であり、他人所有の土地と水路で取り囲まれています。そのため、法令上、敷地が「接道義務」を満たしているかどうかが問題となります。すなわち、法第 43 条第 1 項柱書本文は「建築物の敷地は、道路…に 2 メートル以上接しなければならない。」と規定していますが、その趣旨は、道路のないところに建築物が建てられると、通行が不便になり、災害時における消防活動や避難等にも大きな支障をきたすことになるので、それを防止するためと説明されています。

ここにいう敷地とは「1 の建築物又は用途上不可分の関係にある 2 以上の建築物のある一団の土地をいう」（建築基準法施行令第 1 条第 1 項）もので、「一団の土地」であるためには、「道路、河川または囲障等によって隔てられずに連続した土地」であることが必要です。

本件で甲宅地から道路（市道）に出るには、申立人所有の〇〇番宅地（以下「乙宅地」という。）、〇〇番宅地（以下「丙宅地」という。）を通ることになります。丙宅地は「道路に 2 メートル以上接し」ていますので、甲宅地、乙宅地、丙宅地を一団の土地として取り扱えば接道義務を満たすこととなりますが、水路（概略図の「A 部分」）が、甲宅地と乙宅地を分断しており、連続した土地とはいえず、甲宅地は別敷地として取り扱わざるを得ないため、接道義務を満たさないこととなります。

それでは、接道義務を満たすためにはどうすればよいかというと、「熊本市建築基準法取扱」では、例外として、以下の取扱いが認められています。まず、市と協議を行い、水路の付替え又は払下げを行って、当該水路をなくして甲宅地と乙宅地を連続した土地にすることです。それができない場合は、いくつかの条件をクリアすることで接道義務を満たしているものとして取り扱うことです。その条件の中に、水路を「里道等の部分には、樹木または庭石その他これらに類する障害物を設けないこと。」「里道等の部分に、建築物や工作物等を設けたり突出させたりしないこと。」というものがあります。

建築指導課は、これらの取扱いに従って、申立人に、水路の「A 部分」のブロック等の

撤去を指導したものと認められます。これは、建築確認を行うに際して接道義務を満たすための取扱いであり、間違った指導とはいえません。申立人の理解が得られなかったようで、それは、法令の規定が複雑で分かりにくいためだと考えますが、市においても説明の仕方に工夫が必要だったかもしれません。

(3) 申立人は、隣接地のマンション（以下「本件マンション」という。）の敷地側の水路（概略図の「B部分」）には、古いブロック塀が残っており、不公平である旨主張しています。申立人としては、自分は水路内「A部分」のブロック等の撤去を求められて撤去したのに、同じ水路内でありながら、「B部分」のブロック塀の撤去をマンション側に求めなかったのは不公平で不公平であるということですが、申立人の立場からすれば、そう思われるのもごもっともであると考えます。

一般市民の立場からは分かりにくいかもしれませんが、これは市の業務が建築確認業務と水路管理業務とに分かれており、それを担当するのが別々の部署であることから生じた不都合であります。建築確認業務については建築指導課が担当しており、建築確認を行うに際しては、建築計画が法令に適合するかどうかを確認し、法令に適合しない場合は適合するように指導しますが、適合している場合は指導の必要がありません。

本件マンション敷地についても接道義務が問題になりますが、概略図で明らかのように、マンション敷地は北側市道に2メートル以上接していますから接道義務を満たしており、建築確認を行うに際しては、敷地南側にある水路のことを考慮する必要がありません。水路が敷地を分断して接道義務を満たしていない敷地（申立人宅の敷地〔甲宅地〕がこれに当たります。）では、ブロック等の撤去をしなければ接道義務を満たしているものとして取り扱うことができませんが、本件マンション敷地は、原則の段階で問題なく接道義務を満たしていますから、水路内のブロック塀の撤去を指導する必要はなかったものです。

2 水路内のブロック塀について

それなら、本件マンション側の水路内のブロック塀を放置しておくことが許されるのかというと、そうではありません。市としては、水路内にブロック塀があれば、設置者又は管理者に撤去を求めるのが相当であります。申立人が、水路内のブロック塀の撤去を市に求めたのは正当な行為です。しかしながら、市における本件の水路管理の担当部署は建築指導課ではなく、〇〇土木センター（以下「〇〇土木」という。）であります。縦割りでご都合ではないかという批判もありますが、市の業務が多岐にわたるため、その業務を分掌し、担当部署に割り振りするのは、現実的にはやむを得ません。建築指導課が〇〇土木を案内したのは、市の内部分掌に従った行為で仕方のないことです。

申立人と建築指導課の担当者とのやり取りについては齟齬がありますが、オンブズマンとしては、事実関係を認定する十分な資料を持ち合わせておりません。しかしながら、市においては、建築指導課と〇〇土木との連携や職員の対応に問題があったことを認め、謝罪しているところです。

3 水路の管理について

申立人が平成 27 年 12 月〇日に〇〇土木に來所された以降の〇〇土木担当者の水路管理に関する対応については「市からの回答」に記載されています。市においては、申立人の指摘を受けて、水路内のブロック塀の撤去が相当と考え、当初、所有者を探しましたが、確認がとれないでいる間に、平成 28 年 4 月に熊本地震が発生し、ブロック塀が危険となったために、所有者不明のまま撤去することになりました。そして、業者に依頼して、同年 7 月〇日に水路「B 部分」のブロック塀を撤去しました。ところが、ブロック塀の基礎部分は、これを撤去するとマンション側のブロック塀が倒壊する恐れがあるということで撤去されませんでした。基礎部分は市が管理する水路内にありますから、撤去する必要があるということは市としても認識しているところです。

4 今後の方針について

今後の方針については「市からの回答」に記載のとおりです。すなわち、ブロック塀の基礎部分については、残す必要性や撤去した場合の危険性などについて、専門的見地から確認を行い、可能な範囲で対応を行っていくということであり、水路そのものについては、今後も除草を行うとともに、周辺住民のご要望があれば、町内自治会長や農区長の同意を得た上で、水路としての機能を回復できるかについて検討していくということです。これらの市の方針は、申立人の希望に沿うものであると考えます。

（7）道路管理の瑕疵に起因する事故への対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年 5 月〇日、〇〇駐車場に駐車していた私の車に〇〇通りの街路樹の枝が落ちてきてボンネットがへこんでしまったので、A 土木センターに連絡したところ、担当者が二人現場に来てくれた。

ところが、担当者は二人とも事故対応や補償問題については全くの未経験とのことで、その後の流れを全く理解しておらず、現場検証のためといって担当者が警察を呼んだので待っていたが、公道ではないので警察では対応できないと言って帰ってしまうなど、話がスムーズに進まなかった。そこで、責任者と話をしたいと申し出たところ、A 土木センターの責任者という〇〇氏と電話で話をするようになった。しかし、とりあえず車の修理をお願いしたいと伝えたところ、お金を払ってきちんとした駐車場に駐車していただけた私の過失などあるはずもないのに「部署で会議をし、保険会社に連絡をして保険会社が過失割合を決めないと分からない」と言われるなど、今後きちんと対応してもらえるのかとても不安になった。

また、それ以降の市側の窓口は責任者にお願いしていたのに、担当部署の会議の結果や支払い時期等についての報告もなく、こちらから問い合わせても、月曜日から金曜日まで毎日電話をかけても責任者は体調不良で不在だと言われて結局は経験のない担当職員と話をせざるを得ず、はっきりした回答をもらえないなど、市側の対応には誠意が感じられなかった。

最終的に、買ったばかりだった私の車はボンネットを交換することになり、自動車会社の話では、今後は事故車扱いになって査定が下がってしまうということだった。修理費用以外にもこうした損害が発生しているのに市からは誠意ある対応はなく、歯がゆい日々が早く終わるようにと修理費用だけを受け取って泣き寝入りすることになってしまった。

本件における市の対応は、経験のない担当者だけで対応させようとしたり、過失割合など考えられない状況で過失割合の話を持ち出したり、事故後の手続き等に関して定期的に連絡してこなかったりと、誠意ある対応をしてくれなかった点で納得できない。本件において市は加害者の立場にあるはずなのに、経験のない職員だけで対応させようとした管理職を含め、実際に対応にあたっている職員には当事者意識が感じられず、加害者側の担当者として被害者と接しているという意識が欠けていると思う。

市は、今後、事故対応で被害者側に不安を抱かせることのないように、専門のスタッフを配置し、マニュアルを整備するなどの対策をとってほしい。

【市からの回答】

1 市の管理物件に起因する事故等に関する一般的な対応について

市の管理する道路等に起因する事故及びその疑いがある事故（以下「道路事故」という。）が生じた場合の対応について、市では熊本市道路事故事務処理要領（以下「要領」という。）を定め、これに基づいて対応することとしております。要領が定める手続きの概要は以下のとおりです。

市における道路等の管理は、B、C及びA土木センターの道路課等複数の部署（以下「担当課」という。）が分担しており、道路事故等の対応も原則として担当課が行います。担当課は、道路事故の発生を知ったときは、まず、事故発生場所、事故の原因、被害状況等を「道路事故速報」にまとめて速やかに土木センター所長に報告します（第2条第1項）。さらに、担当課は引き続き当該道路事故の内容等を調査するとともに、5日以内に事故発生場所や事故の内容に加えて被害者等についての情報を「道路事故調書」にまとめて土木センター所長に報告します（同条第2項）。また、担当課は、被害者から何らかの賠償請求を受けたときは、必要な書類を添付して、直ちに土木センター所長に報告します（同条第4項）。その後、担当課は、当該道路事故についての諸情報、類似の事例及び判例等について整理し、当該道路事故に関する損害保険会社の見解や土木センターの見解等を「道路事故検討調書」にまとめ、道路事故検討会（以下「検討会」という。）に諮ります（同条第5項）。検討会は、今後の示談交渉における道路管理者としての基本方針（過失割合等を含む）を定めるものとされていますが、被害者との過失割合等について明らかに争いがない場合は、「道路事故検討調書」を作成し、都市建設局土木部長の承認を得ることにより、検討会を省略することができます（同条第6項）。

土木センター所長が被害者に対し賠償の必要があると認める場合、担当課は、その指示により、当該被害者から関係書類の提出を求めた後、直ちに被害者と示談交渉を行います

(第5条第1項)。その際、担当課が被害者に過失割合を提示するより先に、検討会によって基本方針が定められていなければならないとされています(同条第3項)。

上記のとおり、担当課では、道路事故発生後速やかに「道路事故速報」を作成するとともに、5日以内に「道路事故調書」を作成することとされています。そのため、事故の発生を認識した場合、担当課の職員が速やかに現場に向かい、現場や車両の状況を確認するとともに当事者からお話を伺いますが、このとき現場に向かう職員は、事故発生時に対応可能な担当課職員の中から任意に指名されます。その際、道路事故処理対応の経験を有する職員が対応可能な場合にはそれを考慮して職員の指名を行います。事故発生時から現場にいらっしゃる当事者をお待たせすることなく迅速に対応する必要があることから、道路事故処理対応の経験を有する職員が不在の場合には、未経験の職員が対応する場合もあります。

なお、市においては、道路等における事故処理を円滑かつ早期に解決するため、熊本市道路等事故処理専門員(以下「専門員」という。)という非常勤の特別職を設け、道路事故等の示談交渉や保険会社との連絡調整を専門員(弁護士)に委嘱していますが、専門員が対応するのは原則として人身事故であり、物損事故の場合には、交渉が非常に困難と判断される場合に限り、専門員が対応することとなります。

2 本件の経緯について

平成29年5月〇日午前〇時〇分頃、申立人からA土木センターに電話があり、「〇〇駐車場に駐車していた自家用車に〇〇の街路樹の枝が落ちてきてボンネットがへこんでしまった。」との連絡を受けました。当時、対応可能な職員の中に事故処理対応の経験を有する者がいなかったため、事故処理対応について未経験の職員2名が現場へ向かいました。

同日午前〇時頃、職員が現場に到着し、事故状況等について申立人から聴き取りを行いました。その際、申立人から、「どのくらい時間がかかるのか?」「今後どのような事務手続きになっていくのか?」などの質問がありましたが、現場の職員では分からなかったため、事故処理対応の経験がある担当課職員に電話をかけ、当該職員から申立人へ直接説明させていただきました。

その後、現場へ向かった2名の職員が担当課執務室へ戻り、「道路事故速報」を作成しました。また、A土木センター内での検討の結果、今回の事故については、有料駐車場に駐車していただけの申立人に過失があるとは考えられず、被害者との間で過失割合等について明らかに争いが無い場合に当たると判断し、「道路事故検討調書」を作成の上、土木部長の承認を得て検討会を省略することとしました。

同月〇日、申立人の損害を賠償するための手続きに必要な書類として、免許証及び車検証の写し並びに事故部分の拡大写真を取得するため、事前に申立人にご連絡をして自宅を訪問し、上記各書類を受領しました。その際、申立人から、車両の修理歴によって今後の車両の査定額に影響が出ることを懸念しており、修理方法についてボンネット板金塗装で済ませるか、ボンネットを交換するか、ボンネットの交換に加えて車両全塗装を行うかで

悩んでいるとの話を伺いました。職員としては、申立人が修理方法について検討後、見積もりをとってご連絡いただけるものと認識したため、市内部での手続きを進める一方、申立人からのご連絡をお待ちすることになりました。

同月○日、道路事故検討調書に関する事務決裁が完了し、検討会を省略して示談交渉等を実施できる体制が整いました。

同月○日、申立人から、見積書を取得した旨のご連絡をいただき、申立人とお会いしました。申立人は、ボンネットを交換する場合の見積書と、ボンネットの交換に加えて車両を全塗装した場合の見積書の 2 通を持参され、実際にどちらの方法で修理されるかについてはまだ検討中であるとのことでした。また、見積書には、「※別途代車費用を要する」旨の記載がありましたが、具体的な金額の記載がありませんでした。そこで、見積書 2 通を参考書類として受領するとともに、申立人が修理方法を決定され、代車費用の金額が記載された最終的な見積書を頂くまでお待ちすることとしました。

同年 6 月○日、申立人より見積書が出来た旨のご連絡をいただき、お会いしました。申立人のご持参された見積書は、ボンネットの交換費用と代車費用が明記されており、最終的な見積書であると認識したため、これをもとに手続きを進めることとして見積書を受領しました。その後、同日中に損害保険会社に見積り金額及び修理内容を報告し、損害賠償額として了承を得られたため、示談締結のための事務決裁手続きを開始しました。

同月○日、申立人より、保険金支払日についてお尋ねがあったため、保険会社に確認の上連絡すると回答しました。その数分後、申立人から再び電話があり、事故発生日に電話で対応した職員と話がしたい旨のお申出がありましたが、当該職員が体調不良で休んでいたため、その旨お伝えし、出勤したら連絡させる旨申し出ました。

同月○日、損害保険会社から支払日についての見通しを確認できたため、申立人に連絡し、示談締結及び損害保険会社へ申請後約 1 週間程度で保険金が支払われる旨お伝えしました。また、事故発生日に申立人と電話でお話した職員は体調不良による欠勤が続いていたため、その旨お伝えしました。

同月○日、事故発生日に申立人と電話でお話した職員の体調不良による欠勤が続いていたため、申立人に連絡してその旨お伝えしました。

同月○日、示談締結のための決裁が完了しました。また、事故発生日に申立人と電話でお話した職員の体調不良による休みが続いていたため、申立人に連絡してその旨お伝えしました。

同月○日、申立人から記載押印いただければ示談締結手続きを完了できるよう示談締結書類を整えた上で申立人にご連絡し、申立人にお会いして記載押印をいただきました。その後、直接損害保険会社へ赴き、保険金請求の手続きを行い、申立人が支払いをお急ぎである旨申し添えました。

同月○日、損害保険会社より、保険金の振込みが終わった旨の連絡がありました。

3 申立人の主張に関する市の見解について

(1) 専門のスタッフの配置について

先に述べたとおり、道路事故が発生した場合、要領に基づく手続きによって組織としての意思決定を行ないながら解決を図ることとされており、事故発生直後に現場に向かう職員が独断で示談交渉等を行うことはありません。そのため、事故発生直後に現場へ向かう職員の役割は、現場の確認及び当事者からの聴き取りによって、道路事故処理事務等の材料となる情報を収集するといったものであり、必ずしも高度な専門知識を要するものではありません。

市においては、道路事故処理等を専門に行うスタッフとして専門員を設置しておりますが、上記のような事情も踏まえ、専門員が対応するのは、人身事故や交渉の困難な物損事故の示談交渉等といった高度な専門知識を要する業務に限られており、通常物損事故への対応や、事故発生直後の現場確認や当事者からの聴き取りといった初期対応については、担当課に所属する一般職の職員が対応することとなります。

また、担当課に所属する一般職職員の中にも、道路事故処理対応の経験を有する者とそうでない者がおりますが、担当課においては道路事故処理対応以外に多数の業務を所管しており、道路事故発生時に、常に道路事故処理対応の経験を有する職員が対応可能な状態であるとは限りません。市においては、そのような場合であっても、当事者を現場で長くお待たせすることなく、まずは早急に現場に駆けつけ、現場状況を把握するとともに当事者からお話を伺って、以後の手続きを円滑に進めることが重要であると考えており、実際に道路事故等が発生した際、道路事故処理対応の経験を有する職員が対応できる状態にならない場合は、未経験の職員が対応にあたることもやむを得ないものと考えております。

道路事故処理対応にあたる職員について、道路事故処理対応の知識や経験を有していることが望ましいのは申立人のおっしゃるとおりであると認識しておりますが、上記のような点については、何卒ご理解いただきたいと存じます。

なお、今回事故処理対応にあたったA土木センター道路課におきましては、全ての事故処理対応について経験を有する職員が対応することは困難であるものの、道路事故処理対応に関する知識を課内全員で共有できるよう、今後、課内において道路事故処理対応に関する研修を実施することとしました。

(2) 過失割合に関する職員の発言について

申立ての趣旨に記載されている「部署で会議をし、保険会社に連絡をして保険会社が過失割合を決めないと分からない」との説明は、検討会を経て基本方針を決定するという一般的な手続きについてご説明したものであり、本件事故に関して市が過失割合を争う可能性がある旨留保する意図はありませんでした。

しかし、結果として申立人に誤解を与え、ご不快な思いをさせてしまった点につきましては申し訳なく思っており、お詫び申し上げます。

(3) 事故後の手続き等に関する連絡について

本件においては、事故発生日である平成29年5月〇日から2日後の同月〇日には道路事

故検討調書の決裁に関する事務を終え、市としては示談交渉可能な状態を整えておりましたが、同月〇日に２通の見積書を受領してから同年６月〇日に最終的な見積書をいただくまでの間は、申立人が修理方法について熟慮されているものと思い、ご連絡をお待ちしておりました。また、最終的な見積書を受け取って以降は、同日中に保険会社から損害賠償額としての了承を得、同月〇日には示談のための決裁を完了し、翌〇日には示談締結書類を整えて申立人に連絡するなど、市においては比較的速やかに対応してきたものと認識しており、その中でも、手続きの中で申立人へ連絡すべき場面では速やかにご連絡を差し上げてきたものと認識しておりました。また、申立人から、事故当日に電話で対応した職員と話がしたい旨のお申出があった後は、当該職員が体調不良のため休んでいる旨を連日電話でお伝えするなどしてきたところであり、申立人への連絡について不足があったとの認識はありませんでした。

しかし、申立人におかれましては、本件事故に関する対応の中で適切な連絡が欠けており、誠意のない不十分な対応を受けたと感じられたとのことであり、ご不快な思いをさせてしまったことにつきましてお詫びを申し上げます。

市としては、今後の道路事故処理対応において、今回のご指摘を参考に、より一層状況に合わせた適切な連絡を行ってまいりたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

１ 本件で検討する事項について

本件は、有料駐車場に駐車していた申立人の車に市が管理する街路樹の枝が落下して車体が損傷したという事故（以下「本件事故」という。）に関し、①経験のない担当者だけで対応させようとしたり、②過失割合など考えられない状況で過失割合の話を持ち出したり、③事故後の手続き等に関して定期的に連絡してこなかったりなど、市の対応に誠意が感じられず納得できないとして苦情が申し立てられたものです。申立人は、市の一連の対応について、全体として誠意が感じられないと考えられ、苦情申し立てに至ったものと思われますが、以下では、上記のそれぞれの点について、市の対応に問題がなかったかを確認していきます。

２ 経験のない担当者だけで対応させようとした点について

申立人は、事故発生後に現場に来た二人の職員が「二人とも事故対応や補償問題については全くの未経験とのことで、その後の流れを全く理解しておらず、」「話がスムーズに進まなかった」と主張されています。

この点に関する市の主張を要約すると、「市の管理する道路等に起因する事故及びその疑いがある事故（以下「道路事故」という。）が発生した場合、市においては、熊本市道路事故事務処理要領（以下「要領」という。）に基づき、道路事故検討会や土木部長の承認を経て組織としての意思決定を行うこととなるため、現場で状況確認や当事者からの聞き取りを行う職員（以下「担当者」という。）自身が法的な責任の有無や程度など高度な判断を行う

ことはなく、したがって担当者には必ずしも高度な専門知識が求められるものではない。一方、道路事故発生後は、当事者を現場で長く待たせることなく迅速に対応する必要がある。したがって、道路事故発生時に対応可能な職員の中に道路事故対応の経験を有する職員がいない場合には、未経験の職員が対応にあたることもやむを得ないと考えている。」ということです。

一般に、行政組織の内部において、どのような業務にどのような人材をどの程度割り当てるかといった事項については各組織に相当の裁量が認められます。申立人は、事故対応で被害者側に不安を抱かせることのないように、「専門のスタッフを配置」することを改善策のひとつとして提案されていますが、限られた予算の中と人員の中では、道路事故対応専門の職員を常駐させ、全ての道路事故に専門の職員が対応する体制を整備することは容易ではありません。このように考えると、オンブズマンとしても、道路事故発生後における迅速な対応を優先し、対応可能な職員の中に道路事故対応の経験を有する職員がいない場合には、未経験の職員が対応にあたることもやむを得ないという市の認識は不合理なものとは言えないと考えます。本件においても、事故発生当時に対応可能だった職員の中に事故処理対応の経験を有する者がいなかったため、事故処理対応について未経験の職員 2 名を現場へ向かわせたとのことであり、オンブズマンとしては、このこと自体に不備があったとまでは言えないと考えます。

もっとも、本件においては、申立人から「どのくらい時間がかかるのか?」「今後どのような事務手続きになっていくのか?」といった質問を受けた際、担当した職員がそれらの質問に回答できなかったということです。道路事故対応に当たる職員が相手方当事者からこのような質問を受けることは容易に想定できることです。そして、このような質問に対して適切に回答するためには、必ずしも道路事故対応の経験を要するものではなく、一般的な手続きについて研修等を受けてさえいれば足りるものと思われます。申立人としては、そのような基本的な事項について回答できない職員の対応に不安を感じ、不信感を抱かれたのではないのでしょうか。

道路事故対応について、専門的な知識と経験を有する専門の職員を常駐させたり、道路事故対応の経験を有する職員が常に対応することは困難であると思いますが、道路事故対応に当たる可能性のある職員に対し、一般的な手続き等について研修を行うことは可能であり、そうすることによって、道路事故の当事者となった市民にも、より安心感を与える対応が可能になるものと思います。本件事故の対応にあたった A 土木センター道路課においては、今後、上記のような内容の研修を実施するとのことですから、市には、これを確実に実施し、今後の道路事故対応においては、相手方当事者となる市民がより安心できる対応がされるよう期待します。また、この研修については、新たに道路事故に対応することとなった職員ができるだけ早期に必要な知識を身に付けることができるよう、その時期や方法について工夫することを希望します。

3 過失割合など考えられない状況で過失割合の話を持ち出した点について

申立人は、「お金を払ってきちんとした駐車場に駐車していただけたのに私に過失などあるはずもないのに『部署で会議をし、保険会社に連絡をして保険会社が過失割合を決めないと分からない』と言われるなど、今後きちんと対応してもらえるのかとても不安になった。」として、本件事故の対応に当たった職員が過失割合に関する発言をしたことに納得できないと主張されています。

有料駐車場に駐車中の車が損害を被ったという事故において、指定された場所に駐車していた当事者に過失が認められることは一般的ではありませんから、本件事故において申立人が「私に過失などあるはずもない」と考えられたのはもっともですし、「保険会社が過失割合を決めないと分からない」という担当者の発言を受けた申立人が、市が真摯に対応してくれるか不安になったというお気持ちは十分に理解できることです。

このような申立人の主張に対し、市は、「申立ての趣旨に記載されている『部署で会議をし、保険会社に連絡をして保険会社が過失割合を決めないと分からない』との説明は、検討会を経て基本方針を決定するという一般的な手続きについてご説明したものであり、本件事故に関して市が過失割合を争う可能性がある旨留保する意図はありませんでした。」と説明しています。

しかし、オンブズマンとしては、道路事故対応における市の対応に関して申立人に説明するためであれば、あえて過失割合という表現を用いる必要はなく、「検討会を経て基本方針を決定する」旨説明すれば足りたのではないかと思います。申立人から過失割合に関する質問等があった場合には、現場の担当者だけで判断できる内容ではありませんから、保険会社等の見解を聞かなければ分からない旨回答する必要が生じます。しかし、本件でそのような事情がなかったのだとすれば、わざわざ「保険会社が過失割合を決めないと分からない」旨発言されたことにより、申立人が不安を感じられたのも無理はないところです。

以上の点については、市も、「結果として申立人に誤解を与え、ご不快な思いをさせてしまった点につきましては申し訳なく思っており、お詫び申し上げます。」としてお詫びしています。問題となっている職員の発言が、どのような会話の流れの中で、具体的にはどのような言葉でされたものかが客観的に確認できない以上、職員の発言について不備があったと判断することまではできませんが、市においては、相手方当事者の心情に配慮しながら、適切かつ柔軟に対応するよう努めてもらいたいと思います。

なお、このような対応の仕方についても、前記の研修で取り上げることを希望します。

4 事故後の手続き等に関して定期的に連絡してこなかった点について

申立人は、「担当部署の会議の結果や支払い時期等についての報告もなく、こちらから問い合わせても、月曜日から金曜日まで毎日電話をかけても責任者は体調不良で不在だと言われて結局は経験のない担当職員と話をせざるを得ず、はっきりした回答をもらえないなど、市側の対応には誠意が感じられなかった。」として、事故後の手続き等に関して定期的に連絡してこなかったことにも納得できないと主張されています。

この点について、市は、「本件においては、事故発生日である平成 29 年 5 月〇日から 2

日後の同月〇日には道路事故検討調書の決裁に関する事務を終え、市としては示談交渉可能な状態を整えておりましたが、同月〇日に 2 通の見積書を受領してから同年 6 月〇日に最終的な見積書をいただくまでの間は、申立人が修理方法について熟慮されているものと思い、ご連絡をお待ちしておりました。また、最終的な見積書を受け取って以降は、同日中に保険会社から損害賠償額としての了承を得、同月〇日には示談のための決裁を完了し、翌〇日には示談締結書類を整えて申立人に連絡するなど、市においては比較的速やかに対応してきたものと認識しており、その中でも、手続きの中で申立人へ連絡すべき場面では速やかにご連絡を差し上げてきたものと認識しておりました。また、申立人から、事故当日に電話で対応した職員と話がしたい旨のお申出があった後は、当該職員が体調不良のため休んでいる旨を連日電話でお伝えするなどしてきたところであり、申立人への連絡について不足があったとの認識はありませんでした。」と説明しています。

本件事故においては、平成 29 年 5 月〇日に事故が発生し、同年 6 月〇日には保険金の振込みが完了しているとのことであり、全体として、市の対応は比較的迅速なものであったと評価できます。また、市の意思決定にかかった期間としては、同年 5 月〇日に事故の発生を認識してから道路事故検討調書の決裁を終えた同月〇日までの 3 日間と、申立人から最終的な見積書の提出を受けた同年 6 月〇日から示談締結書類を整えて申立人に連絡するまでの 11 日間であり、それぞれの場面における市の対応も、比較的迅速なものであったと評価できます。

それにも関わらず申立人が不満を抱かれたのは、保険料の支払いまでに市内部でどのような手続きがあるのか、現在どのような段階にあるのかが分からず、申立人として保険料の支払いを受けるまでの具体的な見通しがもてなかったことに原因があるものと思われます。

たしかに、市は、手続きの進捗に合わせて、申立人から見積書の提出を受けたり、示談締結書類を記載してもらったりする必要が生じた際には、速やかに連絡をしており、その意味では、「手続きの中で申立人へ連絡すべき場面では速やかにご連絡を差し上げてきた」という市の主張も理解できることです。しかし、たとえば、市は、同年 5 月〇日に 2 通の見積書を受領した後、同年 6 月〇日に申立人から最終的な見積書を受領するまでの間は、申立人が修理方法等について検討中であると認識していたため申立人からの連絡を待っていたとのことであり、その認識自体に誤りはないのですが、申立ての趣旨や市からの回答に記載された事実関係を見ると、この時点で既に市が示談交渉可能な状態で待機していることが申立人に明らかであったとはいえないように思われます。申立人としては、5 月〇日の時点で、「市としては示談交渉を開始するための決裁は終了しているので、最終的な見積書が提出され次第次の手続きに入る。」旨説明を受けていれば、その時点で手続きがどこまで進んでいるか、今後どのように進んでいくかを把握することができ、より安心して手続きを進めることができたのではないのでしょうか。また、市は、6 月〇日に最終的な見積書の提出を受けた後、損害保険会社に連絡して損害賠償額としての了承を得た上で示談締結の

ための事務決裁手続きを行い、同月〇日に示談締結書類を整えて申立人に連絡をしていますが、見積書を受領した同月〇日の時点でこのような手続きの流れについて説明したうえで、手続き完了後に申立人へ連絡する旨説明していれば、申立人も安心して連絡を待てたのではないかと思います。

本件においては、市は、手続きを進めるために必要な連絡は適切に行っていたものと認められますが、上記のとおり、申立人の立場に立てば、現状や今後の見通しについてより分かりやすい説明が可能であったように思われます。市も、「今回のご指摘を参考に、より一層状況に合わせた適切な連絡を行ってまいりたい」とのことですので、今後は市民にとってより分かりやすい丁寧な対応がされるよう期待します。

（８）市立学校の指定校変更

【苦情申立ての趣旨】

私の子どもは〇〇を所持しており、支援が必要なため、校区外だが〇〇学級のある熊本市立A小学校に 6 年間通っていた。中学校に進学するに当たり、本来なら熊本市立B中学校の校区だが、〇〇学級のある中学校見学などを経た上で、子ども本人が熊本市立C中学校を希望したため、学務課のa氏などとやり取りし、平成29年2月頃、C中の校区内への引っ越しを条件に、同年4月からC中に通う許可をもらえた。その際、書面に引っ越しことや決まっていた引越先の住所等を記載した。

ところが、同年5月初旬、原因は分からないが、子どもが不登校になり、精神的に不安定な状態となってしまった。支援学級や通常学級の担任、保健の先生方の支援や同級生の協力により、数時間だけ保健室登校ができるようになり、このまま波に乗れるかもしれないと思った矢先に夏休みに突入してしまい、2学期はまた振り出しに戻ってしまうのではないかと不安を感じていた。

そのような中で、C中通学の条件を満たすため、同年7月〇日に引っ越し予定で準備を進めていたが、直前になって子どもが引っ越したくないと泣いて訴えたので、子どもの精神状態を優先して急きょ引っ越しを取りやめにした。〇〇にも相談したところ、「元々環境の変化に対応するのが難しい特性があり、学校もうまくいっていないのなら少し様子を見るべき。今は決断を迫らないように。学校等に提出するのに〇〇が必要ならすぐに出します。」と言われた。

同月頃、総合支援課に行つて事情を説明したところ、「校区のことは学務課が担当だが、〇〇校長には伝えておきます。」と言つて、学校に連絡はしてくれたようだった。しかし、校長からは特に連絡はなく、私の方から出向いて、校長に「教育委員会から電話があったでしょう。」と尋ねると、「僕たちは教育委員会からおりてきたものに従うだけなので、こちらに振らないでください、と返答しておきました。」と言われた。

また、同月頃、教育委員会に行く前に、C中の教頭先生にも事情を説明したところ、「校長へは伝えておきます。」とのことだったが、その後、学校から「引っ越しはどうなりまし

たか。引っ越さないのなら、教育委員会に相談してください。」と連絡があった。

そこで、同年 8 月〇日、しばらく様子を見させてほしいと頼むため、子どもと一緒に学務課へ行った。ところが、対応した a 氏は、最初から話を聞く姿勢もなく、「引っ越しできなければ B 中に転校してください。そういう約束だったでしょ。」と言われたので、「子どもは不登校状態で、学校は嫌だけど転校はもっと嫌だと言っている。」「先生方との協力体制ができてきた今、転校することが吉とでるとは思えない。」「〇〇科の先生からも、今は決断をさせないように言われている。」など事情を伝え、猶予してほしいと頼んだが、「引っ越しことを条件に許可を出したのだから、お子さんの精神状態は関係ありません。専門家の意見も関係ありません。許可を出すときに書面に記載されましたよね。」などと言われてしまった。頭ごなしに言われて、ショックで思わず涙が出てしまったので、a 氏も少しだけ態度を軟化させて話を聞いていたが、「ここは相談する場所じゃないのですね。」と言ったら、「そんな言い方ないでしょう！」と怒られてしまった。また、a 氏は、B 中に〇〇学級がないことも知らずに転校するように言ったので、私がそのことを指摘すると、慌てて一覧のような冊子を確認して、「D 中か E 中なら許可を出せます。」と言った。最後は、「あなたのお子さんは無許可の子どもですよ。」とまで言われ、とても傷ついた。子どもは配慮を必要としており、ましてや、熊本市民なのに、無許可の子どもと言われてやるせない思いだった。結局、「猶予がほしいのでしょうか。いつとは約束できないが、校長とも話し合って新学期前に連絡します。」と言われて退室した。

本来、特別支援教育については総合支援課が考えるべきことだと思い、同日、総合支援課特別支援教育室にも行って学務課の対応について話したところ、b 氏が一通り丁寧に聞かれてメモをとられ、「室長にも話して連絡します。」と言われたが、この件について、総合支援課からも学務課からも連絡は一切なかった。

同年 8 月〇日、C 中の校長から連絡があり、「やはり、2 学期から転校するように。」と迫られた。事情を話したが、「ルールだから。これを許すと学区割がめちゃくちゃになるから。」「教育委員会が許可するなら引き受けるけど、教育委員会が決めることだから。」などと言われた。校長の立場では、教育委員会の指示どおりに動くのは仕方ないかもしれないが、校長は子どもが夏休みの前に保健室登校ができていたことを知っていたにもかかわらず、味方になってくれずショックを受けた。追い詰められたので、「引っ越します。」と言うと、「それで全て収まります。」と言われてしまった。「住所を移します。」と言うと、「生活実態がなければ、転校していただくことになります。」と言われた。

子どもが不登校になって、私たち親子は大変苦しんでおり、これからを考えると不安と悲しみがいっぱい眠れないこともある。確かに、約束は守って然るべきだが、猶予がほしいとお願いしているだけなのに、このような発言を浴びせられるほど悪いことをしているというのか。何も、3 年間と言っているわけではなく、せめて子どもが落ち着くまで、2 学期中くらい待ってもらえるようお願いしたいだけである。昨年秋頃も、進学のこと学務課に電話したとき、別の担当者から「名簿は 12 月しかこないから今連絡されても困る。

たとえ、学校説明会に行っても、制服を作っても、その学校に行けるとは限りません。」などときつく言われたことがあり、今回を含め、学務課の方と話すのが怖くてたまらなくなっていました。教育に携わる方だから理解してもらえんと思っていたが、このような対応を受けて、教育委員会はどうなっているのかと疑問を感じた。

なぜ引っ越すのにもう少し猶予をもらえないのか、同じ校区外でもD中やE中は許可できるのに、なぜ現に通っているC中はだめなのかを説明してほしい。また、事情すら聞いてくれなかったり、特に「無許可」などと心ない発言をしたり、学務課の対応は威圧的なもので納得できない。ちゃんと確認もせずに〇〇学級のないB中に転校するよう言ったこともおかしいと思う。加えて、相談したのに、その後10日以上経っても連絡してくれない総合支援課の対応にも不満がある。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成28年9月〇日、熊本市立A小学校（以下「A小」という。）の教頭から総合支援課へ電話があり、申立人が「B中に行かないので〇〇学級の新設要望はしない。F中かC中を希望。現在物件を探しているが見つからない。10月半ばにはC中かF中かを決める。転居時期は未定。不動産屋からは11月頃には空きが出るだろうからその頃来てくれと言われている。」と話されたとの連絡がありました。

平成29年1月〇日、A小の教頭から総合支援課へ電話があり、申立人から「転居先としてC中校区で探している。①市営住宅、②借家、③実家のいずれかで検討中。」との話があり、A小ではその翌週に申立人と面談予定とのことでした。

同年2月〇日、申立人が学務課へ来課して、転居を理由とした熊本市立C中学校（以下「C中」という。）への指定校変更の申立てをされ、同日付けで同年4月〇日から同年7月〇日までの期間について変更が許可されました。

同年5月か6月ごろ、C中の担任と会話の中で申立人から「引越しができないかもしれない。」との発言があり、担任から校長へ報告しましたが、学校で判断できることなく、担任からは申立人へは回答しませんでした。

同年7月〇日、C中の校長から学務課へ電話があり、「生徒が精神的な理由により引っ越せなくなったようだ。どのように対応すればいいか。」との連絡がありました。現段階では転居予定での入学許可を出しているのに、引っ越しができないのであれば本来校（居住している校区内の中学校）に転校してもらうしかないと回答しました。ただし、どうしてもC中に通学しなければならない事情があれば検討はできる旨伝えました。

同月〇日、申立人が総合支援課へ来課され、「現在、子どもは登校できていない。登校できない理由ははっきりしない。」「近々、C中校区の決めていた場所に転居予定だったが、不登校状況が続けば、C中から他校への転校も視野に入れなければならない。〇〇クリニック等から『転居は急がないほうがいい。』というアドバイスもあり、引っ越しを解約した。

子どもはB中学校には行きたくないと言っている。転校するのであればF中学校になると思う。ただ、当面はC中に通おうと考えている。」旨話されたため、総合支援課職員からは、今後のことについて学校ともしっかりと話し合っていただくよう伝えました。同日、学務課及びC中教頭に情報提供を行い、C中としては、「学務課と同じスタンスで丁寧に対応していく。」とのことでした。

同年8月〇日、申立人と子ども（当該生徒）が学務課へ来課されました。学務課職員が、当初の許可として転居が入学の条件であったこと、配慮が必要という理由で許可をしたものではないこと、ただし、生徒の状況により猶予が必要であるのならば、校長と話し合っていたら、その後の校長の意見を聞いた上で検討する旨伝えました。申立人の話では、「現在、子どもは学校に行くつもりがない。」「子どもはC中にこだわっていない。」などの発言もあったため、そうであれば、家から近い、担任も家庭訪問しやすいなど学校として対応しやすい近くの学校へ転校したほうが良い旨伝えました。

同日、申立人は、総合支援課へも来課され、「校区外の申請に学務課に行ったところ事情もよく聞かず、『認められない。』と威圧的に言われた。もう学務課には相談に行きたくない。C中の先生が親身に考えてくれている。学務課では合理的配慮が全くない。」など話されました。その後、総合支援課職員からC中の教頭へ電話し、申立人の話の内容を伝えたところ、「学校としては、学務課と連絡を取り合って対応している。」とのことだったので、申立人の訴えを校長にも伝えるよう依頼しました。

同月〇日、C中校長が申立人へ電話したところ、申立人が「引っ越しをする。」と言われました。

2 就学校の指定及び指定校変更について

（1） 就学校の指定及び指定校変更の根拠

学校教育法施行令第5条第1項によると、「市町村の教育委員会は、就学予定者…の保護者に対し、翌学年の初めから2月前までに、小学校、中学校又は義務教育学校の入学期日を通知しなければならない。」とされ、第2項では、「市町村の教育委員会は、当該市町村の設置する小学校及び義務教育学校の数の合計数が2以上である場合又は当該市町村の設置する中学校…及び義務教育学校の数の合計数が2以上である場合においては、前項の通知において当該就学予定者の就学すべき小学校、中学校又は義務教育学校を指定しなければならない。」とされています。また、当該指定に関し、第8条では、「市町村の教育委員会は、第5条第2項…の場合において、相当と認めるときは、保護者の申立てにより、その指定した小学校、中学校又は義務教育学校を変更することができる。」とされています。

そこで、市においては、指定する際の判断基準として「熊本市立小中学校通学区域索引簿」を設けており、それに基づき居住している住所による学校の指定を行っています。また、指定変更を認める際の基準としては、「指定校変更許可基準一覧表（熊本市内間）」を設けており、保護者に必要書類等を学務課へ持参して申し立てていただいております。

（2） 障がいのある子どもの就学について

特別支援学級（学校教育法第 81 条第 2 項）は、知的障害者等教育上特別の支援を必要とする児童及び生徒等に対し、障害による学習上又は生活上の困難を克服するための教育を行うもので、市では、知的障害、自閉症・情緒障害、肢体不自由、病弱、弱視、難聴の特別支援学級があります。特別支援学級に就学するためには、まず、保護者から校区の学校に相談をしていただき、特別支援学級等への就学を希望された場合や検討する必要があると学校が思料した場合は、保護者に教育相談室への相談を案内します。保護者からの相談を受け、教育相談室では必要に応じて検査等も行ないます。教育相談室での相談内容をもとに、障がいのある児童・生徒等の適切な就学及びこれらの者への教育的支援を図るため市に設置された就学支援委員会で就学の場を審議し、教育委員会が就学の場を決定します。障がいのある子どもも校区の学校に就学していただくことが原則であるため、校区内の学校に希望する特別支援学級が設置されていない場合、学校が保護者の意向を確認した上で、教育委員会（総合支援課）に新設を要望することとなります。しかし、特別支援学級が新設されなかった場合などは、①本来校区の通常の学級若しくは既設の特別支援学級又は②指定校変更の手続きを経た上での近隣の他校（校区外）の特別支援学級への就学が考えられます。

（３） 事務分掌について

上記につきましては、「通学区域に関すること」は学務課が所管しており、「障がいのある児童及び生徒の就学に関すること」は総合支援課特別支援教育室が所管しておりますが、状況等が変わった場合、まずは現在籍の学校に相談していただく必要があります。

（４） 本件の指定校変更について

本件の生徒は、〇〇区〇〇に居住しており、本来の校区は 熊本市立G小学校・熊本市立B中学校（以下「B中」という。）になりますが、小学校入学の際、平成 23 年 8 月～10 月にA小校区への引っ越しを予定しておられ、年度途中で転校となるより入学時から在学の方がよいとの理由により、A小（〇〇学級）への入学を許可し卒業しましたが、実際には引っ越しはされませんでした。

小学校 6 年生の行先中学校の確認の際、本来校区のB中には特別支援学級の〇〇学級がなかったので、A小教頭が来年度の新設要望をされるように申立人に話しましたが、「B中には行かないので新設要望はしない。C中かF中を希望している。」との回答がありました。

その後、平成 29 年 2 月〇日に学務課へ申立人が来課され、指定校変更申立書の提出があったのでC中への入学を許可しました。確かに、本件の生徒は〇〇と診断され、〇〇を所持されていますが、当該許可は、特別支援学級在籍による教育的配慮の指定校変更ではなく、あくまで転居予定による指定校変更の許可（同年 7 月〇日まで）です。そのため、転居ができなくなった場合は、本来の校区の学校へ転校していただく必要があります。本来の校区の学校へ転校されないのであれば、新たにC中校区への転居をする旨の確約（賃貸契約書等）が必要となりますが、現時点では、確約がなくC中への通学許可は認められないと考えております。ただし、保護者（申立人）と学校とが生徒の状況等を十分に話し合

い、そのままC中へ通学することが適切であるとの学校長からの意見があれば、校区外通学の許可について検討することも可能です。

3 申立人への対応について

同年 8 月〇日に申立人が学務課へ来られた際、主張されるような発言があったことは事実ですが、職員としては、事情を聞いていたと認識しているものの、説明不足の面から誤解が生じたものと考えられますので、丁寧な説明に努めたいと考えます。威圧的な態度ととられたことについては、正規のルールを毅然と説明したのですが、相手方の受け取り方としてそう捉えられたのであれば、今後そのようなことがないようにその接遇改善に取り組みたいですと考えます。「無許可」と発言したのは、今回の許可は、転居するまでの期間という期限付きであったため、「現在は無許可の状態である」ことを説明したものです。〇〇学級のないB中に転校するように発言したことは、〇〇学級の有無の確認をせずに、単純に住所地の学校を指したものであり、確認不足によって申立人に不信感を抱かせたことはお詫びするとともに、慎重な対応に努めたいと考えます。「同じ校区外でもD中やE中は許可できるのに、なぜ現に通っているC中はだめなのか」とのお尋ねにつきましては、申立人が学務課に相談に来られた時点での許可は、あくまでも転居予定を理由とした許可なので、転居されていないのであれば転校していただくこととなり、その場合の転校先として、居住地の本来校に支援学級がない場合は、隣接する学校への通学を許可する取扱いにより、熊本市立D中学校かE中学校になる旨お伝えしたものです。

また、「総合支援課から連絡がなかった」ことについてですが、総合支援課から申立人への連絡を行う旨の発言は行っておらず、申立人が誤解されたものと考えます。総合支援課職員から学校へは連絡し、対応を依頼しております。

なお、C中の申立人への対応につきましては、本件生徒が不登校気味になった同年 5 月中旬頃から、毎日のように学校に来られて、担任、養護教諭、教頭、校長と長時間話をされたり、加えて電話・メールでの対応も行っており、学校の発言がいつのものか明確ではありませんが、以下のようなやり取りがありました。

C中としては、同年 7 月末までは許可の期間内なのですぐに引越しをしてほしいと話してはしておりますが、7 月下旬からは、引越しをしなければならない旨伝えておりました。その際、当初の許可は転居予定が理由であるため、当該許可については、学校が判断できるものではないとの趣旨で、教育委員会に相談してほしい旨伝えました。校長が「生活実態がなければ、転校していただくことになります。」と発言したのは、以前、申立人が「住民票だけ移すことは可能ですか。」と言われたことがあったことから、生活実態のことについて言及したものです。

4 今後の方針について

本件については、校区外就学の許可の期限を超えていますが、転居には至っておられません。しかしながら、当該生徒が特別支援学級に在籍し、現在では、不登校の傾向もあり、就学に対する生徒の気持ちに配慮した対応が必要となっているため、生徒の状況等の適切

な把握とともに、今後の就学について、保護者（申立人）と学校間による話合いの結果により、以降の猶予の検討を行います。申立人からは、この件に関して生徒の気持ち等を直接聞くことは絶対にしないでほしいとのご要望があり、学校が生徒の気持ちを把握できない状態ですが、C中でも生徒の状況等に配慮した対応をしていくつもりです。ただし、当該生徒の不登校が続く場合は、よりきめ細やかな対応が期待できる自宅近くの学校への転校についても検討が必要と考えております。

【オンブズマンの判断】

1 事実関係

（１） 申立人の子ども（以下「子ども」という。）は、校区内の住居に引っ越すことを条件に、校区外の熊本市立A小学校（〇〇学級）への入学が許可されましたが、卒業するまで引っ越すことはありませんでした。中学校の校区は熊本市立B中学校でしたが、平成29年7月〇日までに引っ越すことを条件に、教育委員会から熊本市立C中学校（〇〇学級）（以下「C中」という。）への入学を許可されました。申立人は許可された時点では引っ越す予定があったということです。

子どもは、同年4月にC中に入学しましたが、5月ころから、不登校（理由は不明）になりました。その後、若干改善が見られ、数時間の保健室登校ができるようになったところで夏休みに入りました。申立人は、同年7月〇日に引っ越す予定で準備を進めていましたが、子どもから引越しはしたくないと訴えられたため、〇〇にも相談して、引っ越しを取り止めました。

（２） そこで、申立人は、どうしたらよいかを教育委員会等に相談することになりました。その経緯は以下のとおりです。

ア 平成29年7月ころ、申立人がC中の教頭に事情を説明したところ、学校から「引っ越さないのなら、教育委員会に相談してもらいたい。」旨の連絡があり、同月〇日ころ、申立人が総合支援課に行き事情を説明すると、「校区のことは学務課の担当だが、校長には伝えておく。」旨言われたということです。「市からの回答」では、総合支援課は「今後のことについて学校ともしっかりと話し合ってくださいよう伝えました。」ということです。

イ そのころ、申立人がC中に出向くと、校長に「教育委員会からおりてきたものに従うだけなので、こちらに振らないでください、と返答しておきました。」旨言われたということです。「市からの回答」では、C中では申立人に、「7月下旬からは引っ越しをしなければならない。」旨伝え、「当初の許可は転居予定が理由であるため、当該許可については、学校が判断できるものではないとの趣旨で、教育委員会に相談してほしい旨伝えました。」となっています。

ウ 同年8月〇日、申立人は、子どもを連れて学務課に行き、「しばらく様子を見させてほしい。」旨頼みましたが、担当者は申立人の話を聞く姿勢がなく、「引っ越しできなければ転校してください。引っ越すことを条件に許可を出したのだから、お子さんの精神状態も、

専門家の意見も関係ありません。お子さんは無許可の子どもです。」など言われたと主張されています。「市からの回答」もそのような発言があったことを認めており、さらに担当者は「生徒の状況により猶予が必要であるのならば、校長と話し合っていていただき、その後の校長の意見を聞いた上で検討する旨伝えました。」とあります。同日、申立人は総合支援課にも行き、学務課の対応について苦情を述べました。

エ 同月〇日、申立人に校長から連絡があり「2 学期から転校するように。ルールだから。これを許すと学区制がめちゃくちゃになる。教育委員会が許可するなら引き受けるけど、教育委員会が決めることだから。」などと言われ、申立人が追い詰められて「引っ越します。」と言うと、校長からは「それで全て収まります。」、「生活実態がなければ、転校していただくことになります。」などと言われたということです。しかし、その後も引っ越しはされていません。

2 教育委員会等の対応への評価

申立人は、教育委員会に行くとC中に相談するように言われ、C中に行くと教育委員会に相談するように言われ、また教育委員会に行くとC中に相談するように言われ、その指示どおりに相談に行っています。

申立人は、子どものC中への入学は引っ越しを条件に許可されたものであること、その約束が守られていないことを十分に承知しています。それでも子どもの精神状態を考慮すれば引っ越しも転校もできないと悩み、教育委員会や校長等に相談に行ったものと思われる。

これに対する教育委員会等の対応は、子どもの精神状態を考慮に入れず、引っ越しの約束を守らなければC中への受け入れを許可しない旨の原則論に終始しているように受け取れます。校長も、判断と責任を教育委員会に預けているような対応に思われます。そのため、いずれも申立人との意思の疎通が十分に行われず、問題意識にずれが生じているように見受けられます。

教育委員会が、申立人に約束を守るように指導することは結構ですが、本件では子どもの精神状態や心情に配慮し、申立人側の事情や要望を十分聴いた上で、総合的に判断するという対応が望ましかったものと考えます。

3 今後の方針

申立人が教育委員会や校長に求めているものは「引っ越しの猶予がほしい。」、「せめて子供が落ち着くまで、2学期中くらい待つてほしい。」ということです。

本件苦情申立て後の教育委員会の考えは、「市からの回答」にあるように「当該生徒が特別支援学級に在籍し、現在では、不登校の傾向もあり、就学に対する生徒の気持ちに配慮した対応が必要となっているため、生徒の状況等の適切な把握とともに、今後の就学について、保護者（申立人）と学校間による話合いの結果により、以降の猶予の検討を行います。」ということになっていますので、話合いによって、より良い解決方法が見つかることを期待します。