

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 嘱託職員の相談への対応（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

市の嘱託職員として勤めていた時に、上司から妊娠による退職勧奨を受けた。辞めたくはなかったため、相談窓口にももって面談予約をした上で相談に行ったところ、面談をした職員は、初対面なのに自分の名前を名乗らないうえ、見かけ上明らかに見下した態度だった。内容のメモもとらず、面倒くさそうな態度でもあった。そのような人に相談したことで、かえって嫌な思いをした。

{ 市からの回答 }

面談をした職員の対応と態度によって、申立人に不愉快で、嫌な思いをさせてしまったことについては、大変申し訳なく思っています。心配事を抱え、わらをもすがりような気持ちで相談に訪れられた申立人の気持ちに立って、相談対応すべきであったと反省しています。

申立人が述べられている「見下した態度」という点については、誤解があるものと思われそうですが、いずれにしましても、申立てについては真摯に受け止め、職員の研修、指導にはこれまで以上、力を入れてまいりたいと考えています。

{ オンブズマンの判断 }

市の回答内容は上記のとおりで、ご不快を与えたことに対応した職員は率直にお詫びし、反省をしており、さらに職務が誠実、適切に行われるように努めることを誓約いたしております。

嘱託職員の休暇等に関する要綱では、年次有給休暇はもとより、嘱託職員が出産予定日前8週間（多胎妊娠の妊婦にあたっては、14週間）以内の女性が休業を請求した場合（産前休暇）には、その期間の無給休暇を与える定めになっていることなどからしても、申立人の配属先において退職勧奨などはあってはならないことですし、そう取られることすら避けなければなりませんので、今後は注意してほしいと思います。また、相談窓口を作っても機能していなければ意味がないので、内容をよく吟味し、相談者の意向を第一に、親身になって、真摯にあたる必要があり、相談者に不快感を与えるようでは相談したくなりますので、十分気づかいをし、相談者が相談しやすい環境となるようにしてほしいと思います。

{ 市の改善等の状況 }

申立てを真摯に受け止め、職員の研修、指導にはこれまで以上に力を入れてまいります。

(2) 市ホームページの誤り等 1 (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

オンブズマン制度のホームページ運営がいい加減でたろんでいる。4月から政令指定都市になっているのに住所表記が誤っているし、リンク先も意味不明。こういった運営は熊本市オンブズマン条例に違反している。何らかの処分が必要なのではないか。

{ オンブズマンの判断 }

あなたが申し立てられたとおり、市のホームページ上の住所表記とリンク先について誤りがあり、ご迷惑をおかけいたしました。

同ホームページ上にあるオンブズマン制度のリンク先の誤りについては、政令指定都市移行に伴う変更作業における委託業者の変更ミスが原因であり、担当課から委託業者に連絡し、早急に修正を行い、住所表記につきましても、確認を行い修正を行っております。

(3) 市民からの電子メールへの対応（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

後期高齢者医療保険について確認したいことがあったため、広聴活動に関する主管課（以下「主管課」という。）に「市ホームページの掲載場所と担当課がどこなのか。」と電子メールで問い合わせたが、主管課から返答はなく担当課から返答があった。主管課に電子メールで問い合わせたので、返答についても主管課が責任をもって行うべきである。

{ 市からの回答 }

主管課宛に電子メールでいただいたご意見は、基本的に、市ホームページ上の「市民の皆様の声」投稿フォームから送信されたご意見に準じた取り扱いをしています。ご意見の内容が、(A)担当部署の「詳しい業務内容」や「業務に関する見解」を尋ねるものなのか、(B)「一般的な業務内容」や「担当部署」などを尋ねる軽微なものなのかにより、異なった対応をしています。

(A)の場合、市民の声データベースシステムに本登録し、課内決裁を経た上で、担当部署に正式に回答依頼を行うのに対し、(B)の場合、市民の声データベースシステムに本登録するのではなく、担当部署に当該電子メール内容を転送し、直接対応を依頼する方法が基本としています。

まず、申立人の問い合わせ内容について検討し、「詳しい業務内容」や「業務に関する見解」ではなかったため、(B)の場合に該当すると判断しました。

次に、担当課に返答を依頼、主管課から返答といった方法について検討し、申立人からの問い合わせ電子メールにホームページのどの部分を見れば良いのかという内容が含まれていたため、主管課から該当箇所を担当課に尋ねた上で主管課から申立人に返答をするよりも、一番内容を熟知している担当課から正確に対応した方が、申立人の利益に資する可能性が高いと判断しました。

結果、担当課に申立人への直接返答を依頼する方法で対応しました。

しかしながら、申立人の意は主管課からの返答であり、意を汲み取れなかった対応であったことは否めず、配慮を欠いたものであったと改めて認識した次第です。

今回申立ていただいた内容を踏まえ、市民の皆様がより安心してご利用いただける仕組みとしていくために、様々な方法を課内で検討していきたいと考えています。

{ オンブズマンの判断 }

申立てについて調査しましたところ、申立人のご指摘の事実が認められ、市としても、経緯を反省し、今後、このようなことがおきないように十分注意するとともに、部署内の体制の構築を含め、各職員との確認、報告を密に行いながら、より良い業務、わかり易い業務の運営を進めていくとの姿勢も見せております。

オンブズマンとしては、今後の市の対応を見守りたいと思います。

{ 市の改善等の状況 }

主管課宛メールの中で軽微なものであっても、一見明白なものを除き、対応については担当者のみでは判断せず、上司に報告し対応することとしました。

また、メールの受理及び対応については、複数人でチェックを行うよう、体制を強化しました。

(4) 歩道部分の土地の税金還付（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

平成20年頃に、所有する土地（以下「本件土地」という。）が県道の歩道部分にあることが判明したので、仕方なく行政に寄付することにした。ただ、土地の税金を長年払い続けていたので、最低でも過去5年分の税金を還付してほしいと市にお願いをした。ところが、市から、「もし税金還付を求めるのであれば、あなた所有の別の土地（以下「隣接地」という。）を正確に測量し直したら面積が増えて課税価格も高くなるはずなので、その差額分の税金をいただくことになります。」と言われたので、税金の還付は諦めた。このような市のやり方には納得できない。

{ 市からの回答 }

①道路のセットバック等により分筆した際には、残地の地積を測り直すため、登記簿の地積より増える場合があります、この場合には、道路部分を差し引いても残地の地積が多いので還付とはなりません。また、②固定資産評価基準解説（土地）には、「登記簿に登録されている土地の現況の地積が登記簿に登録されている地積よりも大きいと認められ、かつ、登記簿に登録されている地積によることが著しく不相当であると認められる場合においては、当該土地の地積は、現況の地積によることができるものとする。」と記されています。

当時の対応については、上記①、②に基づく対応と思われますが、隣接地は分筆ではなく別の筆であり、また、現況平面図は地積測量図とはいいがたく、これをもって現況地積と判断し、地積が増えるという説明をしたことは適切な対応だったとは言えません。平成20年当時、同年8月発行の「県道敷きの証明」に基づいて平成20年度の現年分だけの地目の更正を行っていますが、当時の対応としては、地方税法第17条の5第2項に基づき、5年間分を遡及して還付することが適当であったものと判断します。このことから、平成16年度から平成19年度に相当する分を返還する方向で検討しております。

{ オンブズマンの判断 }

申立人が税金の還付を求めた本件土地は、申立人の所有しておられる隣接地から、道路のセットバック等によって分筆されたものではなく、別の土地から分筆された土地です。それにもかかわらず、市は、申立人所有の隣接地を引き合いに出して、その土地を測量し直せば地積が大きくなって、本件土地の5年間分の還付金以上に申立人の隣接地の税金が高くなるから差額分の税金をいただくことになりますという趣旨の説明をしたのだとすれば、市の回答がすでに指摘しているように、適切な対応ではなかったと言わねばならないと思います。5年分の還付金よりも隣接地の課税額のほうが高くなるならば、5年分の還付金を断念するしかない、申立人が一時的に考えたのも無理はないと言わざるをえません。

しかしながら、申立人があらためて考え直されたときに、当時の市の説明に納得できないという思いを強く持たれたというのもよく理解することができます。

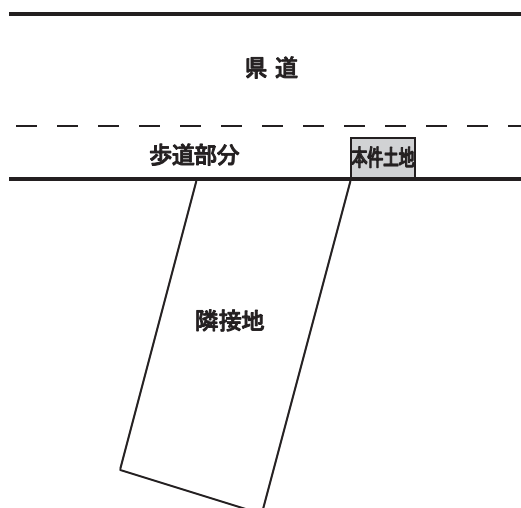
申立人は、道路部分に含まれている本件土地に対する固定資産税等を納め続けてきたので、平成20年度から非課税にしてもらっただけでなく、過去5年間分の還付請求を求めたいと思われたのでした。その還付請求は正当なものとして認められています。それにもかかわらず、当時の市が還付請求はかえって申立人に不利益になると思わせたとすれば、不適切な説明をしたと言わざるを得ません。不適切な対応によって申立人が実質的に被った不利益を補填しなければ、課税負担の公平と税務行政への信頼が損なわれることになるものと思います。

市の回答も、申立人の5年分の税の還付金の請求を断念させた当時の対応は適切ではなかったと明確に認めています。平成20年当時には、本件土地は平成20年度分から非課税にされましたが、当時の対応としては、地方税法第17条の5第2項により、5年間分を遡及するのが適当であった、というのが市の判断です。市は、当時の時点に立ち返って、申立人による税金の還付請求が正当なものであったと認めたうえで、過去5年分の税金を還付したいという方針を示しています。平成20年度はすでに非課税になっていますから、遡及的に5年間の税金の還付をするということになれば、平成16年度から19年度までの4年分の税金を還付する必要があることになります。

この方針は、申立ての趣旨に沿ったものですし、申立人の申立てを全面的に受け容れるものですから、申立人にも納得していただけるのではないかと思います。幸いなことに、市は、以上の方針に従って積極的に、申立人との折衝をはじめています。地方税法に従えば当時の申立人に認められたはずの還付請求を現在の時点で認めるという方針には、申立人に対する市の誠意ある対応が示されているように思います。両者の交渉が、申立ての趣旨に沿って引き続き進展することを望みます。

市の改善等の状況

早急に申立人との交渉及び返還作業を進め、平成25年4月指定口座に振込みました。



(5) 日常生活用具の再交付（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

8年以上前に市から給付を受けた重度障害者日常生活用具（電気式たん吸引器）が損耗したので、再交付の申請を行ったが、認められなかった。理由は、再交付は、前回の給付から5年以上経過し、修理価格より新品を購入した方が安い場合に認められるところ、今回は修理の見積額より新品の「定価」が高いから、とのことだった。そこで、業者に新品の購入価格を聞いてみたら、修理の見積額より安かったので、再度市に申請した。すると、あくまでも「定価」と比較する必要があるとして認められなかった。なぜ、購入価格ではなく「定価」と比較するのか納得できない。

また、今回と同じようなケースで、他の区役所では申請が認められたとの話を聞いたが、区によって対応が異なるのはおかしい。

市からの回答

重度障がい者に対する同一の日常生活用具については1回の給付を原則としていますが、再交付についても、耐用年数や修理の可否等を勘案し、できるだけ柔軟な対応に努めているところです。

本件では、申立人が見積書で提示した修理価格より購入価格（定価）の方が高額であったこと、その見積書が修理箇所を特定できるものではなかった（メンテナンス等の費用が含まれていた）ことから、申請受付ができない旨説明しました。

今回の事案を改めて考えると、①耐用年数の5年を経過していること、②修理が必要であること、③修理の見積金額は定価の約9割であり修理より購入のほうが合理的と考えられること（見積額は業者によって違うため、再交付の金額はカタログ等に記載される定価の8割程度を一つの目安としており、修理価格がその金額を超えるようであれば、修理よりも購入のほうが合理的と考えている。）、これらの事情を考慮すれば、申立人に対する再交付の検討は可能であったと考えます。

しかしながら、申立人が持参された修理の見積書の内容にはメンテナンス等の費用が含まれていたため、購入と修理の金額的な比較検討ができず、いずれが合理的かの判断が困難であったと考えます。もっとも、申請受付ができない旨を丁寧に説明し、修理内容のわかる見積書への差替えを依頼すべきであったと考えています。

また、各区役所における運用及び対応については、区毎の差異を排除すべく細心の注意を払いながら実施しているところですが、今回、他の区役所ではメンテナンス等の費用を含んでいる見積りにより再交付をした事実が確認されました。現在、改めて、公平、公正な運用の徹底について、各区役所へ巡回指導を実施しているところです。

オンブズマンの判断

「熊本市重度障害者日常生活用具給付事業実施要綱」（以下「実施要綱」という。）の第2条第3項の但し書きは、「再交付」が認められる場合を予定しています。

今回のケースは、電気式たん吸引器を8年以上使用しているので、「再交付のほうか…真に合理的かつ効果的であると認められる場合」に当たるかどうかが問題です。申立人のケースでは、「再交付」は「定価」が基準とされていたのに対して、「再交付」が認められた他の区役所のケースでは「定価」の8割が目安にされたことが推測されます。また、今回の担当職員には、メンテナンス等の費用を含んでいる見積書だったので、これでは購入と修理の金額的な比較検討ができないという認識があったとされていますが、他の区役所の担当職員にはその認識がなかったものと推測されます。

このような運用の違いは、担当職員に許容される柔軟な運用の範囲を超えているのは疑いありません。「再交付」のための購入費とは「定価」なのか「定価」の8割程度なのか、修理の見積書にメンテナンス等の費用を含んでよいのかは、「実施要綱」の解釈運用の基準として区役所間や担当職員間でも共通でなければならない重要事項です。

今回のケースでは「再交付」に関する「実施要綱」の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだ要因のひとつであったことは確かだと思います。このような事態の再発防止のためには、3つの点で「実施要綱」の規定の見直しが望まれます。

①「再交付」を原則的に規定すること。

日常生活用具の「再交付」も柔軟に運用されている、というのが市の回答でしたが、今回のケースのように担当職員の裁量によって認められたり認められなかったりするということになれば、「再交付」の運用に不公平さが生じてしまいます。

もちろん、福祉予算に制約があるから給付は原則的に1回とされているものと推測されますが、重度障がい者の療養期間は給付される用具の耐用年数よりも長いのが常ですから、「実施要綱」のなかに「再交付」が認められる場合を原則的な形で規定することが望まれます。そのうえで「再交付」の要件を明確なものにすれば、「再交付」の運用は公平・公正になり、今回のような問題の再発防止に効果的だと思います。

②「再交付」（購入）の見積りにおける「基準額」の活用

今回のケースでは、「再交付」（購入）の金額が「定価」なのか、「定価」の8割なのかが問題になりましたが、そのいずれかを用いるよりも、「実施要綱」別表2の「基準額」を用いるのが望ましいのではないかと思います。この「基準額」は実質的には給付援助の「上限額」であって、「基準額」の9割が公費負担の上限額であると考えられているものと思います。用具の耐用年数を越えて、しかも修理の見積額がこの「基準額」よりも高ければ、「再交付」（購入）を認めても良いのではないかと思います。

③修理の見積額のあり方とメンテナンス費用の扱いを明確にすること。

修理の見積書にメンテナンスの費用を含めてはならない、というのが市の回答でした。しかし、電気式たん吸引器のような重度障がい者の生存維持に不可欠な用具は、耐用年数を超えれば、修理の必要性も高くなりますし、用具の継続的利用のためにも、修理費用の自己負担軽減のためにも、メンテナンス費用も含めた見積りを認める必要性は高くなります。そうだとすれば、「再交付」の金額と比較するには、「実施要綱」にいう「部品の交換」に限定された見積額よりも、用具の利用と修理の実態に即した修理の見積額のほうが適切であると思います。

市は現在、公平・公正な運用を徹底させるために各区役所へ巡回指導を実施している、ということです。このような指導により、「再交付」の運用ルールについて担当職員の間に共通認識が形成されるものと期待することができます。しかしそれだけでは十分ではありません。「再交付」の申請者も、その運用ルールを知ることができるように、運用ルールをあらかじめ公表していただきたいと思います。そうすれば、今回のような行き違いをより確実に防ぐことができます。

○ 熊本市重度障害者日常生活用具給付事業実施要綱（抄）

第2条第3項 既に給付を受けている用具と同一の用具の再交付に係る申請については、給付対象外とする。ただし、前回の給付日から別表1の耐用年数の欄に規定する期間を経過し、修理不能により用具の使用が困難となった場合若しくは再交付の方が部品の交換よりも真に合理的かつ効果的であると認められる場合又は操作機能の改善等を伴う新たな機器の方が重度障害者の用具の使用効果が向上する場合は、この限りでない。

第6条 用具（点字図書を除く。）の給付を受けた重度の障害者又は重度の障害児の保護者は、用具の提供を受ける際に、別表2に定める基準額（現に当該用具の給付に要した費用の額が基準額を下回るときは、当該現に用具の給付に要した費用の額とする。次条において同じ。）の百分の十に相当する額（以下「利用者負担額」という。）を依頼業者に支払わなければならない。

別表1

種目	品目	障害及び程度	性能	耐用年数
在宅療養等支援用具	電気式たん吸引器	呼吸器機能障害3級以上又は同程度の身体障害者が必要と認められる、原則として学齢児以上の者	重度障害者が容易に使用し得るもの	5年

別表2

日常生活用具の基準額

種目	品目	基準額
在宅療養等支援用具	電気式たん吸引器	56,400 円

市の改善等の状況

実施要綱上の日常生活用具の再交付の規定を、限定的、例外的な取り扱いをせず、必要に応じて再交付可能となるように、改善を検討します。

また、運用ルールを徹底するため、各区役所への巡回指導に加えて、全区役所を対象として、日常生活用具、補装具等、全般にわたる説明会を実施しました。

(6) ミニ豚の飼養と規制（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

7年前にペットショップでミニ豚を購入し、それ以来ペットとして飼っていた。ところが、最近になって突然、市から「床面をコンクリートにし、下水設備を備えた豚舎等をつくるように。」などの指導があった。この指導は、化製場等に関する法律（以下「化製場等法」という。）等に基づいているとのことだが、同法令はペット用のミニ豚への適用を予定しているとは思われないので、このような指導に納得できない。

また、同法令の許可を得るための設備についての具体的な基準を尋ねたところ、分からないということだった。これでは、対策のとりようもない。

※化製場等法第9条は、特定の区域内において、政令で定める種類の動物を、都道府県の条例で定める数以上飼養・収容しようとする者は、都道府県知事の許可を受けなければならないと規定しており、それを受けた政令・条例は、動物の種類と数について、牛、馬、豚は1頭、めん羊、山羊は4頭、犬は10頭、鶏は100羽、あひらは50羽、いのししは1頭と規定しています。

市からの回答

化製場等法の第9条を受けた施行令第1条は、動物の種類として牛、馬、豚、犬等を規定しており、同規定では家畜、ペットの区別はなされておらず、ペットを除外する規定もないことから、ペットの豚を飼養する場合にも許可が必要であると判断しております。なお、この規定の「犬」のなかにはペットの犬も含まれています。また、ペットの豚もこの法令の対象に含まれることについては、熊本県や厚生労働省も同じ見解です。

化製場等法第9条の許可を得るために必要な設備の具体的な基準については、訪問時に関連法規の抜粋（畜舎等の構造設備の基準等）を示しながら説明をしております。

今後も、当該地域に居住する住民が心地よく暮らせるとともに、申立人が豚を安心して飼養できるように、関連法令に基づく指導を根気よく行う方針です。

オンブズマンの判断

申立人がミニ豚を飼うための施設を整備するよう指導を受けたときに、市が指導の根拠にしたのは「化製場等法」と「熊本県化製場等に関する法律施行条例」（以下「県化製場等条例」という。）でしたが、これらの法律と条例はペット用のミニ豚への適用を予定していないのではないかと、というのが申立人の疑問です。さらに、ミニ豚を飼うための設備についての具体的な基準は示されていない、というのが申立人のもうひとつの疑問です。

問題は、ペットのミニ豚は「化製場等法」にいう「豚」に該当するのだろうか、もっと一般的に言えば、ペットとして飼養する動物も、「化製場等法」および「県化製場等条例」の対象になるのだろうか、です。同法令で許可を要する動物の数が、ミニ豚の場合も、牛、馬、豚、いのししと同様に1頭であることは、山羊やめん羊は4頭、犬は10頭、鶏は100羽であることと比較して実質的にバランスを欠いていると思えます。犬を10頭以上も飼養することは、通常のペットとしての飼い方の域を超えていますから、これらの法律と条例がペットとしての犬も対象としているから、ペットとしてのミニ豚も対象に含まれるという解釈には、常識的に無理があります。通常の市民感覚では、ペットとして飼養される動物と家畜として飼養される動物とは区別されています。「化製場等法」が家畜とペットを区別していないのは、この法律がもともとペットとしての動物の飼養を考えていないからだと思います。ペットとしてのミニ豚と家畜としての豚が区別されていないからといって、直ちに両者が同一視され、ミニ豚にも「化製場等法」が適用されるという解釈には疑問があります。家畜としての豚の飼養を規制しているのが「化製場等法」と「県化製場等条例」ですが、ペットとしてのミニ豚の飼養を規制しているのは「動物の愛護及び管理に関する法律」（以下「動物愛護管理法」という。）や「熊本市動物愛護及び管理に関する条例」（以下「市動物愛護管理条例」という。）であると考えたほうが、飼い主の目的意識にも私たちの市民感覚にも合うものと思います。

ミニ豚を家屋内で飼養する限り、ミニ豚販売業者の指導助言に従って適正な飼養に心がければ足りると思います。問題になるのは家屋外で飼養する場合です。家屋外でのペットの飼養が近隣住民に対して迷惑や被害を与えがちであることは、密集した都市社会ではしばしば問題にされているところです。公衆衛生上も生活環境上も、ペットとしての動物の習性により家屋外の適正な飼養に適した構造設備の基準をある程度具体的に定めておく必要があります。しかし現在のところ、ミニ豚の適正な飼養に合っ

た構造設備の基準があるとはいえないように思います。市に、そのような基準の作成が期待されます。ペットとしての動物の適正な飼養のための基本原則は、すでに「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に規定されていますので、その規定をもとに、ミニ豚の適正な飼養に必要な構造設備の基準の作成に向けて、市で検討していただきたいと思います。「化製場等法」および「県化製場等条例」に規定されている畜舎等の構造設備の基準も、ミニ豚の適正な飼養に必要な構造設備の基準づくりの参考になるのは言うまでもありません。

市に求められるのは、ペットとしてのミニ豚をはじめ、新たにペットとされるようになってきた動物の適正な飼養のための構造設備の基準を作成していただくことと、ミニ豚を販売するペット業者にも、「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に基づいた適正な飼養の仕方を、飼い主に助言していただくようお願いすることです。さらに、市は、動物の病気を治療する獣医師にも、飼い主の相談に応じてペット用のミニ豚の伝染病予防に必要な指導助言をしていただくようお願いする必要があります。

市の改善等の状況

市関係部局等と協議を行った結果、動物愛護管理法上の規制や指導を徹底し、周辺の衛生環境、生活環境の保全を確保していくために「熊本市動物の愛護及び管理に関する条例」を根拠とした「熊本市愛玩用豚の飼養及び保管に関する指導実施要領」を制定し、指導することとしました（平成25年4月1日施行）。

また、ペット販売業者・獣医師に対し周知を図ることとし、とくにペットのミニ豚の販売実績のあるペット販売業者に対しては、上記指導要領及び化製場等法について購入者への周知を行うようお願いすることとしました。

(7) 保育料算定における寡婦控除のみなし適用（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私は未婚の母であり、保育園に通う子どもがいる。未婚であろうと、離婚であろうと、死別であろうと、いずれも同じシングルマザーであるにもかかわらず、未婚のひとり親にだけ寡婦控除がないため所得税額が寡婦世帯よりも高くなり、その結果、所得税を基にして決められる保育料が寡婦世帯よりも高くなり、かなりの負担を強いられている。未婚の親も、寡婦世帯と同じような扱いになるように改善してほしい。

{ 市からの回答 }

「寡婦」の定義規定（地方税法第292条第11号）からすると、所得控除のひとつである「寡婦控除」は、未婚のひとり親には適用できず、地方税法においてのみなし適用の規定がない以上、寡婦とみなして寡婦控除を適用することもできないと解します。

保育料は、税額を基本とした国の基準額を参考に市町村の実状に応じて定めています。本市の保育料は、規則により、国の基準額に準じて、前年分所得税額及び前年度市町村民税額による階層区分等に応じて決定しております。従いまして、未婚の場合の寡婦控除が税法上適用されていない現状において、保育料の算定のみ寡婦控除があるものとみなして適用し、所得税額及び市民税額を修正して保育料を決定することは困難です。

{ オンブズマンの判断 }

論点は、保育料負担を軽減するために非婚母子世帯を寡婦世帯と同じように扱うことはできないのかどうか、ということです。以下では、「未婚」よりも「非婚」を用いることにし、母子世帯を死別母子世帯、離婚母子世帯、非婚母子世帯という三つの類型からなるものとして扱うことにします。現在は非婚母子世帯であっても、結婚歴があれば、「寡婦控除」を受けることができる離婚母子世帯に含まれますので、とくに断らない限り、非婚母子世帯は結婚歴のない母子世帯に限定することにします。

もっぱら税法の視点から見のではなく、同じ母子世帯の生活実態と非婚母子世帯の保育料減免の必要性という現実的な視点から見れば、非婚母子世帯の保育料減免のために「寡婦控除」を柔軟に運用する余地が考えられるのではないかと思います。母子世帯になった原因が夫との離婚・死別にあるのか、非婚にあるのかによって、したがって「寡婦控除」の適用の有無によって母子世帯を区別して扱うのではなく、母子世帯の子どもが育つのを支援するという子どもを重視する視点から考える必要があります。

ます。そのような視点から考えれば、母親の結婚歴の有無によって税法上の「寡婦控除」が適用されるかどうかという法解釈よりも、母子世帯に保育を必要とする子どもがいるという現実が重視される必要があります。非婚母子世帯に対しても保育料負担の軽減策がほかにあれば別ですが、それがなければ、死別母子世帯・離婚母子世帯と同程度に保育料負担を軽減するために「寡婦控除」をみなし適用することは、非婚母子世帯への現実的な支援策になるのではないかと思います。市においても、子育て支援策として非婚母子世帯の保育料負担を軽減するために「寡婦控除」のみなし適用という施策の実施に向けて早急に検討を開始してほしいと思います。保育料の減免は自治体の裁量によって決めることができますから、所得税法・地方税法の改正を待たずに、保育料の減免のために、実質的には「寡婦控除」の規定を柔軟に運用している自治体が増えつつあります。非婚母子世帯を、離婚母子世帯および死別母子世帯と同じように扱うのが公平であるという考えが、これらの自治体の支援策の基礎にあるものと思います。

「寡婦控除」のみなし適用による保育料の負担軽減が母子世帯の子育て支援として最良の政策であるといえるかどうかには、議論の余地があります。現在では、「ひとり親世帯」を支援するための政策的議論が重ねられるようになっていきますし、「ひとり親世帯」への支援よりも、子どもがよりよく育つための子どもへの支援のほう望ましいより普遍的な政策であるという議論も進められています。所得控除よりも税額控除、とくに負担付き税額控除という政策のほうが、低所得階層への経済的支援になるし再分配機能を高めるという議論もあります。いずれの議論も望ましい方向を示しているように思われます。

しかし、非婚母子世帯への保育料減免のための支援策は、税制の改正や抜本的な子ども支援策が実施されるまで待つことはできない問題だと思えます。住民生活を支援するという自治体には、住民の最も切実な必要に応えることが期待されています。離婚母子世帯および死別母子世帯と同程度に、非婚母子世帯の保育料負担を軽減することは、子育てを支援する自治体政策のなかでも緊急度の高いものではないかと思えます。その早急な実施に向けて検討を始めてほしいと思います。

市の改善等の状況

税法上寡婦（夫）控除を受けることができないひとり親世帯については、平成25年4月1日から、新たな減免制度を適用することとしました。

(8) 補助金交付事務の遅れ（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

太陽光発電システム設置に伴う補助金の手続きに関して、交付決定通知書（以下「通知書」という。）が11月頃に市から届くと工事会社から聞いていたので待っていた。しかし届かなかったため、12月上旬に工事会社を通して市に聞いてもらったところ、12月末に届くということであった。しかしながら、1月末になっても届かなかった。

最初に期限を決めたのであれば守ってほしいし、万一遅れるようであれば、連絡をしてほしい。

{ 市からの回答 }

今回の補助事業の交付決定においては、9月期までの市税の完納を条件として交付決定を行うことにしているため、申立人の分も含め、市税滞納有無調査を実施した結果、申立人は9月期までの納税が未納であると判明しました。

そこで、申立人を含めた未納者に対して10月末までの完納をお願いし、改めて11月下旬に2回目の市税滞納有無調査を実施したところ、申立人については未納であるとの報告が納税課よりありました。そこで、納税課へ9月期までの税の納付があったかどうか、再度11月下旬に照会を行ったところ、申立人については、10月期分は未納であったが、本補助事業の交付決定の条件である9月期までは完納されていたことが判明し、その時点において、申立人が交付決定の対象者となることを確認いたしました。

申立人は、工事会社からの話から、11月中に通知書が届くとの認識を持たれていたようですが、これは当課から工事会社に行った最初の市税滞納有無調査で完納が確認された方についての一般的な説明を申立人にされたためではないかと思われます。

その後、申立人は、11月中に通知書が届かないため、12月上旬に工事会社を通じて当課へ問い合わせをされました。この時、当課では2回目の市税滞納有無調査で完納が確認された申立人分を含む31件の交付決定と市税未納者への11件分の不交付決定の事務処理を一括して進めていたため、12月中には通知書を送付できると判断し、12月末までには通知書を送付できる旨をお伝えしました。

ところが、事務処理の過程で、不交付決定対象者となる申請者から市税は12月末までに完納するので交付決定をしてほしいとの申し出があり、12月末まで事務処理を待つこととしたため、結果として交付決定事務が遅れ、12月末までに通知書を送付することができなくなりました。

この時、交付決定対象者と不交付決定対象者の事務処理を別々に行っていたら、12月中に交付決定対象者へ通知書を送付できたと考えますが、それらを一括して事務処理を行うこととしていたため、不交付決定対象者の完納が確認される1月下旬まで事務処理が進まない状態となってしまいました。

今回の補助金交付事務において、申立人へご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして深く反省しております。今回の原因は、①市税滞納有無調査の方法の不備（明確な納期設定をした調査を行わなかったため）、②太陽光発電システムの補助は、申請者からの直接の問い合わせではなく、工事会社を通した問い合わせがほとんどであり、その問い合わせに対する説明不足、③事務処理の進め方において、交付決定と不交付決定を一括で処理しようとする事務処理、④交付決定日や支払期日についての問い合わせに対するあいまいな対応とフォローの甘さ、であったと考えております。

今回の申立てを真摯に受けとめ、今後はこのようなことがないように、事務処理マニュアルを改めて整備し、期日を厳守した迅速な事務処理はもとより、問い合わせに対しましてもフォローも含めた丁寧で適正な対応を徹底してまいります。

オンブズマンの判断

市の説明によって、申立人に対する補助金の交付決定が通常の場合よりも大きく遅れてしまった理由が二つあったことがわかりました。

ひとつは、担当課と納税課の間で第2回市税滞納有無調査の方法に問題があったために、申立人が補助要件を充たしていることを確認するのに手間取ったことです。補助要件である9月末が納付期限の市税の滞納分が完納されたことだけでなく、10月末が納付期限の市税の滞納までも含めた調査になっていたために、申立人に関する調査結果は再び市税滞納有ということになりました。それでも、11月下旬には申立人の補助要件は充たされたのですから、直ちに手続きが進められたのならば、12月末までには補助金の交付決定は可能だったと推測されます。

もうひとつは、不交付決定対象者が完納するまで交付決定手続きを遅らせ続けることになったことです。これが補助金の交付決定を遅らせた最も大きな原因ということになります。申立人の場合にも11月下旬には交付決定対象者になったのですから、直ちに手続きが進められていたら12月末までに、12月末までという期限付きで納税を待つという当初の方針どおりであれば1月末までに、通知書の送付が可能になったものと推測されます。しかしながら、結果的には、不交付決定対象者が市税を完納した1

月下旬まで待ち続けることになったために、申立人に対する補助金の交付決定は翌年2月上旬になってしまったのでした。補助要件を充たしていることを確認することができた交付決定対象者についてまでも、その時点での不交付決定対象者に合わせるために、交付決定手続きを遅らせたことは理解しかねることです。

市は、申立人にご迷惑をかけたと深く反省していることがうかがわれます。市が申立人にご迷惑をかけた原因として指摘している四点は、補助金の交付決定が大幅に遅れた理由を適確に示したものですので、これら四点が今後改善されるならば、今回のような事態は再発しないものと期待できます。申立人による今回の申立てのおかげで、補助金の交付決定手続きのあり方がこれから改善されていくものと思います。

市の改善等の状況

平成25年度の補助金の交付手続きについては、次のとおり改善します。

- ① 市税滞納有無調査については、明確な納期設定を行います。
- ② 設置を行う工事会社から問い合わせがあった場合には、申請者への丁寧な説明を行うよう伝えるとともに、可能な限り直接回答します。
- ③ 補助要件を充たしたことが判明した場合には、速やかに交付決定等手続きを行います。
- ④ 事務処理マニュアルを改めて整備し、補助金の申請から交付までの手続き内容をホームページへ掲載するとともに、問い合わせがあった内容についても随時ホームページへ掲載するなど、情報提供に努めます。

(9) 市ホームページの誤り等2 (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

市のホームページでは英語訳すらされていないリンクや古い市域を表示したりして、熊本市の恥を世界に発信している。このことも、熊本市オンブズマンが全く機能していないために、市民からの苦情・情報を遮断して怠慢を続けていることがそもそも問題である。

{ オンブズマンの判断 }

あなたが申し立てられたとおり、ホームページでは英語訳がなされておらず、また、古い市域を表示しており、ご迷惑をおかけいたしました。

ホームページ上の誤り、情報の遅れにつきましては、そのようなことがないように最善を尽くしているところでございます。

また、オンブズマンの活動に対するチェック機能はオンブズマン制度の健全な運営のために必要不可欠ですので、オンブズマンの活動内容に対する評価は、運営状況の報告等を通じてその活動を広く一般市民に公表することにより、市民による総合的な判断を仰ぐことになります。

(10) 側溝の整備（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の家は大雨が降ると浸水してしまう。これまで、市に対して、再三側溝の整備をお願いしてきたが、なかなか整備してくれない。大雨が降るたびに排水作業をしなければならず、生活に支障が生じているので、早急に側溝の整備をしてほしい。

{ 市からの回答 }

当該地区は平成24年4月から県から権限移譲を受け、道路の維持管理を行っている地区ですが、内水氾濫地域であり、県においては排水機能を有する大型側溝の敷設及び下流の水路においても改良工事を施してきました。

また、市においても近隣の小学校内に地下浸透施設設置の改善策を講じましたが、当該地は雨水が集中する地域であり、また、現在のゲリラ豪雨には、完全に道路冠水を解決することは困難と思われます。

道路冠水を改善するための排水施設築造位置につきましては、道路形状や道路勾配を考慮し申立人側の道路境界に築造することが最善であると考えられますが、道路境界が未確定であるため道路境界を確定する必要があります。

道路境界につきましては、過去にも申立人との間で境界確定の手続きが進められていましたが、道路境界確認書を取り交わす段階で拒否される等して、未だ道路境界が確定するにはいたっておりません。

なお、本市の浸水対策としましては、現在、下水道浸水対策重点6地区と浸水解消対策としての1地区の事業を重点的に実施していますが、申立人宅付近は含まれておりません。

{ オンブズマンの判断 }

申立人は、境界立会いをして境界に同意しているから、すでに境界は確定していると思っておられますが、市は境界確定自体がまだ済んでいないと考えていますので、この基本的な対立が双方の話し合いを困難にしているように思います。

平成22年に道路境界について関係者の境界立会いのもとに合意が成立したにもかかわらず、その後、県も市も流水防止の対策を推進してこなかったことに対する申立人の不信感には大きいものがあります。その理由の一端は、県と市の交渉担当者が交代しても交渉経過が引き継がれてこなかった点にあるように思います。交渉の継続性を重視しないで最初から交渉をやり直そうというのであれば、申立人には納得できないことだろうと思います。

これまでの経過のなかで、決定的に重要なのは、平成22年に県道境界と市道境界に

ついて同意が得られていることです。関係者の境界立会いのもとに道路の境界を示す標識が申立人の所有地と道路との境界に埋め込まれています。

市は、平成22年の道路境界についての合意に立ち返り、申立人の私有地と県道・市道の境界を示す標識を確認したうえで、正確な図面を用意して止水壁を設置する計画への同意を求めるならば、申立人はその同意書に押印されるものと推測されます。

申立人が道路冠水対策のために求めたのは側溝の整備でしたが、道路の両側にはすでに側溝が整備されていますので、もっと容量の大きい側溝に整備し直すのは将来的にはありうるとしても、実際には難しい対策であると言わざるをえません。そこで、これまでの交渉経過をみますと、道路冠水を防ぐための現実的な対策として望ましいのは、止水壁の設置であろうと推測されます。市は、申立人の敷地と県道・市道との境界を確認したうえで、申立人の土地周辺も、市の重点的な道路浸水対策計画のなかに組み入れてほしいと思います。そのときに望まれる抜本的な対策は、側溝の整備ではなく、止水壁の設置であると推測されます。

今後のことですが、抜本的な道路冠水対策のためには、二つの前提が充たされる必要があります。

第一は、平成22年の境界についての同意を確認して、止水壁の設置という工事計画への同意書に申立人が押印すること、第二は、市が、申立人の自宅周辺地域を、重点的な道路冠水対策計画のなかに組み入れることです。これら二つが前提とされたうえで、申立人の敷地周辺の道路冠水対策計画に予算がつけられ、抜本的な道路冠水対策として止水壁の設置が可能になるものと思います。

そうは言っても、申立人の敷地周辺が市の対策計画に組み入れられ予算化されるまでには時間がかかることを考えると、申立人の土地周辺へのいわば暫定的な道路冠水対策が考えられないものかが最後に問われます。

止水壁を作るような抜本的な対策がなされるまでは、申立人が自己の所有地への道路からの流水を受忍し続けなければならないとすれば、あまりに申立人に酷です。そうだとすれば、道路管理者として何らかの暫定的な流水対策を申立人の敷地周辺に対して検討することはできないのでしょうか。これまでに整備されてきた側溝だけでは、申立人の自宅周辺の道路冠水を防ぐことはできないのですから、何らかの暫定的な対策が望まれます。申立人は、速やかに道路境界を再確認して止水壁を設置してほしいと思っていますが、それには時間と予算がかかりますので、そのような抜本的な対策の実施に先立ち、申立人が要望するのであれば、その要望に応じて、市には、申立人の敷地への道路冠水の流入を少なくするための暫定的な対策を期待したいと思います。

市の改善等の状況

現在、申立人と道路境界についての協議とあわせて、道路冠水対策として防水壁等を設置することについても協議を進めています。

(11) 側溝の逆流による床下浸水（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

側溝から水が逆流するせいで庭に水が溜まり、ひどいときには床下まで浸水してしまいとても困っているのです、なんとかしてほしい。

{ 市からの回答 }

平成24年7月、申立人より「先日の大雨によって床下まで浸水したので、確認に来てほしい。」との連絡を受けました。そこで、申立人の自宅にて状況確認を行なったところ、家屋の外壁に冠水したと思われる痕跡等が確かに残っていました。

申立人のご指摘を受け、申立人側の側溝に流入する水量を減らす必要があると考え、コンクリート土のうにより暗渠①の流入側を暫定的に塞ぎました。その後、雨量が多かった日に現地調査を行いました。側溝からの逆流は見受けられませんでした。

平成23年に開催された、申立人宅の向かい側に歩道と側溝を設置する工事についての地元説明会の際に、申立人より「側溝ができた場合には、暗渠①を止めてほしい」との要望を受けていました。もし、それに応えて対策をとっていただければ今回の逆流は防げたものと思われますので、今回の逆流につきましては心よりお詫び申し上げます。

今後の対応としては、上記暫定措置の効果が確認できているため、暗渠①を完全に閉鎖したいと計画しています。しかしながら、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行う予定です。

{ オンブズマンの判断 }

申立人宅も含めた周辺の地形的な位置からも、申立人の自宅横の側溝には、市道の路面の雨水と周辺の宅地からの雨水が流れ込むようになっています。申立人宅への側溝からの逆流が起きるのは、申立人の自宅横の市道の側溝に多量に雨水が集まることに原因があるのは確かであると思います。

平成23年の地元説明会で、申立人は、計画されている側溝断面では大雨が降ると溢れるという心配から、市道の両側に側溝が設置された場合には、北側と南側を結ぶ暗渠①を止めてほしいと要望したのに応じて、市は、止める対策をしますと約束していたことがうかがえます。それにもかかわらず、その対策をとっていなかったのです。

7月の大雨の時に申立人宅では、側溝からの逆流が生じ、その逆流した雨水が申立人宅の床下に浸水したために、申立人は市に対して連絡し、床下浸水の状況の確認を求めて、側溝からの逆流を防いでほしいとあらためて要望したのでした。そのときの床下浸水は、市によっても、申立人の家屋の外壁の痕跡で確認されています。

市道の向かい側に側溝を設置したら暗渠①を止めてほしいという申立人の要望に対

して、市は止める対策をとりますと答えておきながら、その対策を怠っていたことがわかったのです。

申立人宅への側溝からの逆流を防ぐためには、市が回答しているように、申立人側の側溝に流入する水量を減らす必要があります。そのために効果があると確認されたのが、暗渠①を暫定的に塞ぐという対策でした。そのように効果が確認されたことから、市は、11月末までに暗渠①を閉鎖する計画である、と明言しています。

この対策こそが、申立人宅の向かい側に歩道と側溝を設置する工事についての地元説明会の際に、申立人が要望していたことです。ようやく市が、申立人の要望に真剣に応えるつもりになったことは、喜ばしいことです。

おそらく、側溝からの逆流を防ぐためには、暗渠①を閉鎖することによって、周辺の高台の宅地の雨水が申立人の自宅横の側溝に流入しないようにすることが、直ちに実行できる最も効果的な対策ではないかと推測されます。

しかも、市はこの対策によっても逆流が起きた場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行うという柔軟かつ謙虚な姿勢を示しています。

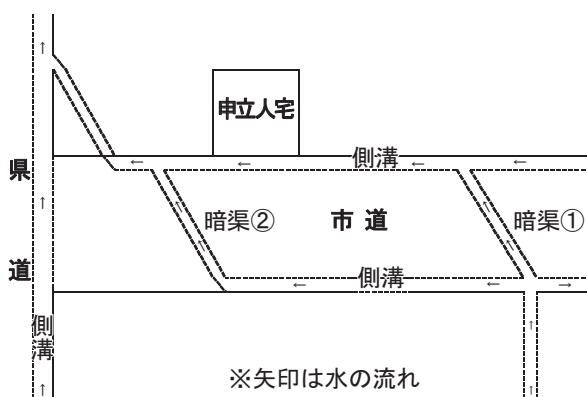
暗渠①の閉鎖後には、申立人宅に側溝からの逆流の可能性は小さいと予想されています。しかしありうるとすれば、暗渠②を通して流入した雨水が申立人の自宅横の側溝の雨水と合流したものが、県道の大きな側溝の水圧に押されて逆流してくる場合であろうと思います。そのようなことが生じれば、市は早急に対策を考えると約束していますので、市の新しい対策が期待できるものと思います。

市の改善等の状況

平成24年11月に暗渠①をコンクリートの現場打ちで塞ぎ、申立人の自宅への逆流対策を施しました。

現在も、降雨量の多い日に現地観測を行い、逆流が起きていないか確認を行っていますが、対策後から現時点までに逆流の発生は確認されておりません。

今後、逆流が起きた場合は、速やかに申立人と現場確認を行い、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行う予定です。



(12) 道路の冠水（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

自宅前の道路が降雨時に冠水して困っている。車の通行量も多く、冠水時には車が通過する度に、水が家の敷地内に飛び跳ねてくるため、車なども泥水で汚れてしまう。冠水しないようにしてほしい。

市からの回答

道路の排水については、横に水路があれば、通常、道路面から水路へ流して処理していますが、当該箇所は水路と道路の境にコンクリートブロック（高さ30cm）が設置され、道路から水路へ流れ込まない構造になっています。これは、大雨時に水路から道路への越流を防ぐ目的であると考えられます。また、当該箇所には道路排水構造物も設けられていないため、排水については今まで個人が設置されたと思われる排水施設にて水路に排水されていました。

本件冠水の原因については、道路面から水路への排水ができない状況にあるにもかかわらず排水施設も設けられていないことにあるため、今後は早急に排水柵を設置し、排水柵から市道内既設排水管を経て水路へと水を放流することにより、冠水を防止したいと考えております。

オンブズマンの判断

あなたの申立てにつきましては、すでに市において対処方法を検討しており、現地調査を行って、冠水の原因が、水路から道路への越流を防ぐため水路と道路の境に高さ30cmのコンクリートブロック（小さな堤防みたいなもの）が設置されているため、道路面から水路への排水ができない状況にあるのに、以前あった排水柵が潰れて機能しなくなっており、結局、排水設備が設けられていないことによることを承知しております。

そのため、市では、今後、早急に新たな排水柵を設置して冠水を防止する予定とのことでした。

以上の次第ですので、ほどなく冠水は治まるものと思います。

市の改善等の状況

平成25年1月、申立人立会いのもと、排水柵を市道内に新設し水路へ排水する工事を行いました。

(13) 自宅前の歩道の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅前の歩道の側溝蓋の穴が大きくなっており危険である。また、歩道と車道には段差があり、危険である。さらに、歩道内への自転車の乗り入れもある。そこで、市に電話をしたが、対応できないとのことであった。このまま危険な状態を放置することに納得ができない。

市からの回答

側溝蓋の隙間については、蓋を取り外す時に工具等を隙間に差し込むために必要なものです。申立人から蓋に隙間があり危険であるとの連絡を受けたため現地を確認しましたが、蓋にガタツキもなく欠損も見られませんでした。ただ、申立人によると、高齢者が側溝蓋の隙間でつまずくのを見たことがあるということでしたので、今後そのようなことが起こらないようにするために、隙間を木楔で塞ぐ方法にて処理することとしました。すでに業者にも発注済みです。

歩道と車道の段差については、他の一般的な道路にもある段差と同じであり、歩行者の安全を確保するために必要なものです。もしも車両出入口設置などのために歩道を切り下げる工事をされたいのであれば、原則として道路管理者から道路工事の施工承認（道路法第24条）を得たうえで、申請人の費用負担で行っていただくことになっています（道路法第57条）。

また、歩道への自転車の乗り入れについては、他の歩道におけるのと同様に、それを水際で防ぐことは困難です。また、児童・幼児やお年寄りも、原則として歩道を自転車で通行することができることとなっていますので（道路交通法第63条の4第1項第2号）、歩道への自転車の乗り入れを全く無くすることは不可能かと思われます。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、側溝の蓋の隙間は、側溝を掃除するなどのために蓋を取り外すときに工具等を差し込むためなどに開けてあるとのことでした。しかし、つまずく危険があるとのこと指摘を受けましたので、隙間に木の楔を入れて塞ぐことにいたしました。現在は、その工事も完了しております。

また、車道と歩道に段差があり危険とのことですが、この段差は、歩車道を区別し、歩行者の安全を確保するために一般的に設けられているものです。もっとも、横断する箇所など状況によって段差を少なくしているところもあります。さらに、車両出入口を設置するなど生活の都合上から段差を切り下げることが可能ですが、道路工事の施工承認を市へ申請し、費用を自己負担する必要があります。

歩道を自転車が通行していて危険とのことですが、たしかに歩道上で自転車と歩行者の事故も起こっております。しかし、自転車を自動車から保護するため自転車に歩道の通行を認めているところもありますし、また、歩道を自転車が通行することをその場で防ぐことは困難で、各通行者自身の交通安全の遵守に寄らざるを得ません。さらに交通安全の遵守を呼びかけたいと思います。

(14) 市道にはみ出した土砂の除去（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

市道横の法面が崩壊し、市道にはみ出した土砂が通行の妨げになっているので、再三にわたり市に対して土砂の除去を要望している。それにもかかわらず、市は現場を確認するのみで、一向に前向きな対応をしてくれない。

早急に、道路法に基づく適正な市道の維持管理を求める。具体的には、土砂の除去及び擁壁の設置などを求める。

{ 市からの回答 }

地元より再三にわたり土砂除去の要望があっていたにもかかわらず、対応が遅くなり大変ご迷惑をおかけしたと思っています。

現場は交通量が少なく、当該箇所の前後を含め道路幅も狭いため、除去しても車がすれ違うことはできず、また、土砂を除去することで隣接するブロック塀にも何らかの影響があるかもしれないと思い、積極的に対応していませんでした。

しかしながら、道路法第16条第1項では「市町村道の管理は、その路線の存する市町村が行なう。」と規定され、同法第42条第1項では「道路管理者は、道路を常時良好な状態に保つよう維持し、修繕し、もつて一般交通に支障を及ぼさないように努めなければならない。」と規定されています。本件については市で何らかの対応を取る必要があると考えます。

本件申立ての後ではありますが、法面崩壊箇所の地権者と現地で立会いをし、土砂の除去方法についても説明し了解をいただいていますので、早急に対応します。

なお、擁壁の設置については、現場の状況（高さ）などから必要ないと思われますので、法面崩壊の再発を防ぐよう土留ブロックなどで対応したいと思います。

{ オンブズマンの判断 }

通行上支障があるので、再三土砂の除去をお願いしているが、市は現場確認をしたものの一向に前向きな対応がみられない、というのが申立人側の主張です。

それに対して、市によれば、地元からの要望を受けて、平成23年1月にも、3月にも地権者宅に電話しているが、本人留守で連絡がつかないままで、平成24年1月にも、地権者宅を訪問しているが、本人留守で、連絡をお願いしているが、まだ地権者からの連絡がない、市も連絡待ちのまま、それ以降は再訪していない、ということです。

市の回答にあるように、このような消極的な対応にも理由があったことがわかりま

すが、本件申立てがあつてからは、市は積極的に動き始めています。法面崩壊箇所の地権者宅を訪問して、ようやく地権者と現地で会うことができ、法面の崩壊部分を除去したい旨を説明して了解を得た、ということです。

市は、地元から再三にわたり土砂の除去の要望があつたにもかかわらず、対応が遅くなり大変ご迷惑をかけたと反省しています。その反省の姿勢は、本件申立てがあつてからの積極的な対応にも現れています。あらためて市は、道路法第16条と第42条に基づき、何らかの対応をとる責任を自覚していることがうかがわれます。

すでに、市は、法面崩壊箇所の地権者から、土砂の除去方法についても了解をいただいたので、年明けには市道からの土砂の除去工事を始めることができるように、現在、業者の選定作業を進めている、ということです、その進行をお待ちいただきたいと思います。

申立人から要望されている擁壁の設置については、「現場の状況（高さ）から必要ないと思われるので、法面崩壊の再発を防ぐよう土留ブロックなどで対応したい。」ということです。法面崩壊の再発防止に効果的であれば、法面崩壊箇所の地権者との協議を踏まえ予算を考慮して、現場の状況に適した土留ブロックで対応するのがより合理的であろうと思います。

今年度の予算で対応できるということですから、年明けに市道から土砂が除去されて、車と人の道路通行の安全性が確保されることになれば、申立人の2年にわたるご努力が実ることになります。

市の改善等の状況

土砂等の除去工事を平成24年12月に発注し、同月末に完了しました。その後、申立人の1人である自治会長宅を訪問し、工事完了の報告を行いました。

(15) 市が管理するイチョウの木の伐採（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

家の近くに、市が管理するイチョウの木がある。この木にシロアリがいることが判明した。早速市に連絡したところ、担当職員が現地の調査を行ったうえで、木を切りますとの連絡をくれた。その後、何日経っても木が切られていなかったため、再度、市に電話したところ、「木は切らない、消毒のみ。」と言われた。その際の言い逃れとして、「木を切ると言ったのは部下である。」とも言われた。

こちらから連絡をしなければ何の連絡もしないし、倒れるかもしれない木を放置しているし、これらは仕事の怠慢なのではないか。

{ 市からの回答 }

当該イチョウの木については、当初、現場で伐採する旨の説明をしました。しかし、その後調査したところ、まだ侵食被害も小さく、内部までの侵食は見られなかったため、倒木の危険性はないと判断いたしました。そこで、緑化推進の観点からも、伐採するのではなく、シロアリ駆除をして経過を見ることといたしました。シロアリ駆除は申立人がすでにされていまして、その後シロアリの発生は認められず、現時点では倒木の危険性もないことから、今後は経過をみながら対応してまいります。

申立人に対しましては、対応内容が伐採から消毒に変わったことについて十分な説明がなされなかったこと、また、このことにつきまして数回電話したものの繋がらない為にその後連絡をしなかったことなど対応が不適切でありましたこととお詫びいたします。

また、今後は電話連絡が取れない場合を想定して、文書でも連絡がとれるように電話番号とともに住所をお聞きするなど確実に連絡できますように努めます。

{ オンブズマンの判断 }

シロアリへの対策が、イチョウの木の伐採から消毒へと変更された点ですが、市の説明によれば、調査結果をもとに内部で対応を検討する段階で、シロアリによる侵食被害は小さく、木の内部までの侵食はみられなかったため、倒木の危険性はないと判断したから、とのこと。それゆえに、緑化推進の観点から、当面は、街路樹であるイチョウの木を伐採するのではなく、シロアリを駆除して経過を見ることにしたのでした。

その後、申立人から「対応が遅いのでシロアリを駆除した。」という電話連絡があったということですが、申立人は、シロアリへの対策を急ぐ必要があると判断したために、自らシロアリの駆除をされたものと推測されます。

その後、市がイチョウの木を観察した限りではシロアリの発生を認めることがなかったということですから、申立人が依頼した業者によるシロアリ駆除がきちんとなされていたことがわかります。

なお、市の説明によれば、調査によってイチョウの木の根っこに腐食部分があることがわかったということですから、市は、イチョウの木の腐食状況を観察しながら、倒木の危険性に適切に対応できるように見守る必要があると思います。

以上のことを踏まえると、少なくとも二つの反省点があると思います。

第一は、イチョウの木を伐採する旨を申立人にすでに伝えていたので、伐採からシロアリ駆除へと対策を変更した以上、申立人に対して速やかに対策を変更したこととその理由を説明する必要があったことです。市はすでにこの点を反省しています。

第二は、シロア리를駆除するという方針を伝えたときに、およそ何日後にシロア리를駆除する予定か、そのスケジュールについても伝える必要があったことです。申立人は市の対応が遅いことへの不満から自ら業者にシロアリ駆除を依頼したことが推測されるからです。市としては複数の業者から見積りをとってから業者に委託するのですから、シロアリ駆除までには一定の日時が必要になることを申立人に伝えておけば、申立人の理解が得られたものと思います。

また、申立人はイチョウの木が倒れることを心配されていますから、市は、イチョウの木のシロアリ駆除後の経過観察と内部腐食の経過観察の結果を、申立人に対して、今後も定期的に報告することが望まれます。

さらに、申立人は、市がイチョウの木を「切ります。」と連絡してきたのに、いつまでも切らないから電話で連絡したところ、「シロアリの駆除＝消毒」に変更したという回答だったことから、申立人はどうしてこちらから連絡しなければ、市は連絡してくれないのかと批判しています。この批判には弁解の余地はありませんが、その批判を受けた後は市も何度か連絡を試みたが、連絡がつかなかった、とのことでした。市は、対応内容が木の伐採から消毒へと変更したことを十分に説明しなかったことを反省して、申立人に詫げる気持ちを表明しています。

今後は、市は、電話が通じなければ文書で連絡するなど、確実に連絡するように努めるものと思います。今回の申立てがひとつの契機となって、市民の苦情や要望に対する市の連絡や対応が適切になされるようになることを期待しています。

市の改善等の状況

当該のイチョウの木の根元付近の状況は、定期的に観察していましたが、腐食が進み、回復することが困難と判断し、平成25年2月に伐採を行いました。

申立人とは、連絡を密にとり、伐採前にも報告をさせていただきました。

また、日々市民の皆さんから寄せられた要望については、管理システムの活用により、要望に関する情報（申立人の氏名・連絡先や要望箇所、対応の進捗状況等）を把握し、周知・連絡の徹底と迅速な対応に努めております。

(16) 河川内の柳の木の引抜き（要約）

苦情申立ての趣旨

数十年前に、所有地の境界（現在は河川内）よりも2m程引いた場所に石積み
を築き、その石積みの地固めとして柳の木を植えた。ところが、先日、市が頼ん
だと思われる業者の人に数本の柳の木が勝手に引き抜かれた。柳の木は剪定など
の手入れがなされているので、誰かが管理していることは一目で分かるはずであ
る。それなのに何の話もなく勝手に個人所有の柳の木を引き抜かれたことに対し
て納得ができない。

市からの回答

市からの請負業者は、河川の維持管理として河川内の除草を行っていたものであり、
今回の件は、河川内の樹木であると判断して除去をしようとしたものの、作業中に申
立人宅の方の注意により除去を中止しました。申立人の言われている経緯については、
事前に知りませんでした。

今後は、申立人にお詫びを申し上げるとともに、発注者、請負者間の連絡、協議等
には十分注意を払っていきたいと考えております。また、維持管理をする上で河川と
民有地の境界は重要ですので、今後も注意して作業に当たりたいと考えております。

オンブズマンの判断

市の説明によれば、業者は、市の委託によって、河川の維持管理のための作業とし
て河川内の除草をしていたときに、柳の木とはわからないまま、雑木であると判断し
てそれらを撤去しようとしたことがわかりました。それらの樹木は大雨の時に河川の
流れを妨げる障害物になるおそれがあると、業者は判断したことがうかがえます。

業者の持っていた字図には、河川の中に民有地があることは書かれていなかったた
めに、河川の中にある樹木が、申立人が所有しておられる柳の木であるとは判断で
きなかったという説明も一応理解できます。柳の木の普通の姿と比べれば、柳の木の
上部が切られていましたので、柳の木とは見えなかったのは無理がなかったかもしれ
ないと思えます。

しかしながら、樹木の上部が剪定されているのだから、誰かが手入れしている事実
は認識できたはずだという申立人の主張はもっともです。その意味では、業者が不注
意だったことには弁解の余地はないように思います。

市は、責任を認めて、申立人にお詫びをしたいということですので、そのお詫びが
申立人に受け容れられることを願っています。

今後の課題として、河川内の樹木が河川の流れを妨げるおそれがあるとすれば、そ
れを除去する方法を考えることも必要だと思います。柳の木は申立人によって石積み
を防護する地固めのために植えられていますので、それよりも効果的に石積みを防
護する護岸工事を考える必要があります。この工事に向けて、申立人の所有地と河川敷
きの境界を確定する方法および石積みを防護する工事のあり方について、市と申立
人の話し合いが進められることが期待されます。

市の改善等の状況

申立ての趣旨・事実関係を確認したうえで申立人宅を訪問し、柳の木を無断で引き
抜いたことを謝罪し、今後、河川と民有地の境界を確定するための資料を確認するこ
とに加え、必要に応じ、護岸や洗掘防止対策を行うことを考える旨を伝えました。

(17) 市営住宅の管理（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私が住んでいる市営住宅の管理がとても悪くて困っている。

まず、部屋が引き渡された時に、前の住人が貼った3枚のお札がそのまま残っており不気味だったし、お風呂の詰まりや網戸の外れもあるなど、物件の状態がひどかった。

また、台所・トイレ・お風呂の水回りは汚く、水漏れもあったし、壁が汚いまの部屋があったり、板に隙間があるためにムカデなどの虫が出てきたりもした。玄関にオイル漏れやポストが外れたりするなどの不備もあった。

さらに、市営住宅ではペットの飼育は禁止されているはずなのに、違反してペットを飼育している人がいるので、きちんと取り締まってほしい。

市からの回答

部屋にお札が3枚残っていたこと、お風呂が詰まっていたこと、網戸が外れていたことは、いずれも確認不足であり、お詫び申し上げます。今後、生活に支障があると思われる不具合については、確認不足がないように注意します。

水回りや壁の汚れ、板の隙間については、経年劣化によるものであり、生活に支障はないものと判断しました。通常、その程度なら修繕はしていません。

水漏れについては、募集準備の段階でパッキン交換を実施していますので、その後新たに発生したものと思われます。

ポストの不備については、募集準備の段階では正常だったと思われますが、ポストは取付けが簡易で外れ易いため、その後外れたものと思われます。ポストの不備、隙間の処理、玄関のオイル漏れについては内覧後の連絡受付記録にはありませんが、要望があれば調査のうえ対応します。

ペット飼育の取り締まりについては、入居者からの連絡があった該当者へ問い合わせをし、状況の聞き取りや文書投函、また現地訪問をして飼育禁止を説明後、飼育しないように継続的に注意を行っています。注意を聞き入れない入居者に対しては、市営住宅の指定管理者である住宅管理センターと協力し、飼育中止指導を実施しています。

{ オンブズマンの判断 }

申し立てについて調査しましたところ、部屋にお札が残っていたこと、お風呂の詰まり、網戸の外れは、いずれも確認不足だったとのことでしたが、ぞんざいな確認だったのではないかと疑われますので、入居予定の申立人としては、さぞ気分を害さ

れたことと思います。市としてはお詫びするとともに、今後、このような確認不足を起こさぬように注意するとのことでした。

水漏れは募集段階でパッキン交換をしているとのことですから、交換漏れか蛇口に欠陥があるかもしれません。ポストは、補修まで、何かの折に不都合が生じるおそれがありますので、それなりに何らかの対策を工夫して使っていただきたいと思います。

水回りの汚れ、壁の汚れ、板の隙間については、経年劣化により生じますので、担当課で調査の上、生活に支障のない程度であれば修繕していないとのことでした。

しかし、生活に支障のない程度の汚れや隙間が、どの程度のものを生活に支障がないと言うのが問題ですが、その評価の判断にそれぞれの建築年数、老朽化などによりかなりの差があるようです。

古くても清潔に整理整頓を保つには、継続的に適正な管理を行い、修繕も早期に対応することが肝要なのですが、それが十分できていない実情があります。入居者の自覚や協力も必要ですが、それを促すためにも計画的な修繕の実施など、団地施設の維持管理や再整備を的確に図っていくことが求められており、一貫した施設運営の方針の安定性や継続性の確保が必要と思われます。また、居住者の退去の際に行われる退去検査で清掃、修繕について厳格に運用することも求められておりますが、実情は、残念ながら退去者の協力が得られず、困難をきたすことが多いようです。優良な住居を低廉な家賃で提供できるように、それなりの努力を払っているのですが、建物が古いことと修繕管理の不十分が影響して、入居者の方にご満足いただけない部屋であっても、やむなく提供せざるを得ない実情です。しかし、新鮮さのある美しい部屋の要望も強いものがありますので、それなりの費用をかけて改修し、少し高めの家賃で提供する方法なども可能かどうか検討する時期なのかもしれません。

なお、ペット飼育の問題ですが、中にはわがままな入居者もあり、苦勞しているところではあります。また、これらの迷惑行為等の防止には、団地自治会のかかわりが重要ですが、自治会活動の低下が見られており、自治会活動の活性化は市営団地の管理の適正化にも役立ちますので、自治会の活性化に向けた取り組みも必要なことのように思われます。

市の改善等の状況

今回の件は、入居前後の物件の不具合箇所の確認不足に原因があったことから、指定管理者に対し、不具合箇所確認作業の徹底と確認作業の状況を点検し、毎月報告するよう指導しました。

(18) 市ホームページの誤り等3 (要約)

〔 苦情申立ての趣旨 〕

市のホームページ「公園へ行こう」内の住所の表示が、政令指定都市となった4月1日以降の行政区割に対応しておらず、市民の恥さらしなホームページの運営になっている。

また、オンブズマン制度のホームページのお知らせにおいて、「不具合により一時的に閲覧できない状態になっていました。」となっていたが、本来ならば「運営の怠慢により数日にわたってオンブズマン制度とは全く無関係な内容が閲覧される状態となっていた。」と記載すべきであり、虚偽の説明をしている。

〔 オンブズマンの判断 〕

あなたが申し立てられたとおり、市のホームページ「公園へ行こう」内の住所の表示について誤りがあり、ご迷惑をおかけいたしました。

ホームページ上の誤りにつきましては、そのようなことがないように最善を尽くしているところでございます。上記の住所の表示の誤りにつきましても、既に修正を行っております。

また、オンブズマン制度のホームページのお知らせにおきましても、「不具合によりほかの記事につながった状態になっており、記事が閲覧できませんでした。」との記載に変更しております。

(19) 生活保護の緊急時医療依頼証の交付漏れ（要約）

〔苦情申立ての趣旨〕

生活保護を受けているが、先日、急病で土曜日に病院に行ったところ、生活保護の受給を証明するものがなかったため、本当に保護を受けているのか病院の職員から疑われた気がして嫌な思いをした。また、「証明するものがなければ全額支払わなければなりません。」とも言われたので、とても困ってしまった。

ところが、後日、緊急時のために「生活保護緊急時医療依頼証」（以下「依頼証」という。）というものがあることが判明した。

私は、なぜ市は生命に係わる「依頼証」というものがあることを市民に教えてくれなかったのか、非常に腹が立った。

市からの回答

被保護者が福祉事務所閉庁時に急病のため受診する必要がある場合には、医療機関が、当所へ患者の生活保護受給の確認ができないため、被保護者は一時的に医療費全額の支払いを余儀なくされることも予想されます。

そこで、このような事態に対応するため、当所では平成21年12月18日の保護課査察指導員会議において、福祉事務所閉庁時でも医療機関が患者の生活保護受給の有無を確認できるよう、「依頼証」を全被保護世帯に交付することとしました。

本件の申立人世帯に対しては、そもそも交付自体がなされていなかったものであると思われ、その後も「依頼証」の告知および年度ごとに検認を必要とすることについて説明がなされていなかったものであると思われ、誠にしんじなく思っております。

今後、本件のような問題が生じないようにするために、以下の4点について、早急に対応いたします。

- (1) 「依頼証」は市の全福祉事務所に共通する事項であるため、その交付時期や交付の際に被保護者へ説明する内容について、「熊本市生活保護業務マニュアル」に明確に規定するよう、関係課と調整します。
- (2) 生活保護開始時の当該世帯に対しては、担当ケースワーカーより「熊本市生活保護業務マニュアル」に沿って「依頼証」が確実に交付され、その使用方法についての説明が適切に行われるよう、改めて周知徹底します。
- (3) 「生活保護のしおり」についても、被保護者が休日・夜間等の福祉事務所閉庁時に緊急で医療機関を受診する際には、「依頼証」を医療機関へ提示するよう明記します。
- (4) 継続して生活保護を受給している世帯に対しては、次回収入申告書送付の際に、「依頼証」の交付の有無および有効期間が過ぎていないか、紛失した場合や

有効期間が過ぎている場合には担当ケースワーカーへ連絡し、再交付または検認を受ける旨をお知らせするチラシを同封し、「依頼証」の周知徹底を図ります。

オンブズマンの判断

今回の「依頼証」の交付漏れが生じた原因は、生活保護世帯に対する広報活動の不十分さと「依頼証」の扱いについての担当職員への指導の不十分さにあったのではないかと推測されます。そうであるとすれば、今後の対策はこの二つの原因にどのように対処するかが問題になります。

生活保護世帯に対する広報活動については、「生活保護のしおり（簡易版）」に、「依頼証」のことが明記されていません。これでは、申立人世帯のように、「依頼証」の存在を知らされないままの世帯が出てくることも容易に考えられます。

担当職員への指導についてみると、平成24年4月1日から市で運用している「熊本市生活保護業務マニュアル」（初版）には、「依頼証」の交付が明記され、年度ごとに担当者の押印が必要な旨を説明することが書かれているとはいえ、その様式や取扱いの詳細は明確に規定されていません。

そこで市は、交付漏れを無くすための今後の改善策を提示しています。

これらの改善策が実施されるならば、「依頼証」の交付漏れはなくなるものと思います。「生活保護のしおり」にも「依頼証」が明確に記述され、担当職員によっても丁寧な説明がなされるならば、「依頼証」の交付漏れはなくなると期待できます。

今回の申立人による申立ては、市に対して「依頼証」の交付漏れを気づかせ、それを防止するための広報活動と改善策を促す大きな契機になりました。

市の改善等の状況

「緊急時医療依頼証」の交付漏れをなくすため次のとおり改善しました。

- ・ 12月の収入申告書送付の際、全世帯に対し、「依頼証」の交付の有無、有効期間を過ぎていないか等について問うチラシを同封し、周知徹底を図りました。
- ・ 平成25年1月、「生活保護のしおり」を改訂し、休日・夜間等緊急で医療機関を受診する際には、「依頼証」を医療機関に提示するよう明記しました。
- ・ 平成25年4月、「生活保護業務マニュアル」を改訂し、新規開始時には「依頼証」の使用方法を説明のうえ交付することを、新年度には、更新手続きを行うことをそれぞれ明記しました。

(20) 窓口での申請手続きにおける配慮（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の子どもは、私から離れたり人が沢山いたりすると、パニックになることがある。パニック時には、他傷、器物損壊などの激しい行動をとることもある。そのため、区役所の窓口に行って福祉サービスの申請手続きをすることができない状況にある。それにもかかわらず、市は、窓口に来ないと手続きができないということで、なんら協力をしてくれない。そのため、半年以上もの間、手続きを進めることができずに困っている。私達の状況を理解した上で、それにふさわしい方法で手続きができるように配慮してほしい。

市からの回答

本件の申請手続きについては、本人確認などを行うために面談を実施することが不可欠となっています。

そして、面談を含む申請手続きは、①電算情報（手当、助成、所得状況、住民基本台帳等）を確認し、また入力しながら業務を進めていく関係で、電算端末による対応が必要である、②手当の申請では所得判定の処理が必要で、その点でも電算端末による対応が必要である、③窓口外の遠く離れたところで手続きすると仮定すれば、電算情報をプリントして持ち出す必要があり、個人情報保護や情報漏洩等の問題が発生する、④日々多数の相談や申請があり、かつ担当者が少数しかいない中で業務を遂行しており、区役所外で申請に対応することは現実的に難しい、という状況にあります。

市としては、申請がスムーズに行えるよう双方歩み寄って解決策を見出していきたい、と考えております。

{ オンブズマンの判断 }

申立人の状況を知れば知るほど、申立人は、パニックに陥りやすい子どもをかかえた親として、この上なく深刻な状況に置かれていることがうかがわれます。申立人は二つの窮状の中にあることがわかります。

ひとつの窮状は、子どもは親から離れるとパニックを起こすおそれがあるし、人がいるところではパニックを起こすおそれがあるだけでなく、場合によっては人に攻撃的になるおそれがある、ということです。このことは、親に代わって単独で子どもの世話をすることができる第三者がいない状況が続いている、ということでもあります。

もうひとつの窮状は、福祉に関する手続きの申請をすることができない状況が続いていることです。なぜかと言えば、これまでは市が申請手続きのためには区役所の窓口で面接調査を受ける必要があるという態度をとり続けているからです。

今回の申立てによって、市も、半年以上もの間の申立人の窮状を認識することができたはずですが、そうであれば、申立人の生活的な窮状に対する支援を可能にするために、通例の申請手続きとは異なる手続的配慮が必要になると考えざるを得ません。申立人がこの半年以上もの間、二つの窮状に耐えてこられたことを考えれば、今度は、市のほうが、要支援状況にある生活者に対する行政の応答性を引き受けうるために最大限の手続的配慮をすることが求められていると思います。

申請手続きには面接調査が不可欠という市の対応はよく理解できますので、市に期待される手続的配慮の要は、面接調査に代わりうる調査方法の工夫と面接調査それ自体の工夫とにあります。①面接調査の前に郵送による質問紙調査を先行させること、②電算情報で確認すべきことはあらかじめ確認すること、③面接場所と面接時間を配慮すること、④面接調査を本人確認の調査に絞り込むことによって面接時間を短縮すること、⑤担当職員に対する組織的な支援体制を作ること、の5つのことを組み合わせて実行していただければ、通常の面接調査に代わって、申立人の窮状に対応した面接調査を含む申請手続きを行うことができると思います。

申立人は、子どものそばを離れることができない状況で、福祉サービスの申請手続きもできないまま半年以上を過ごしておられますので、現在では、生活的にも健康的にも精神的にも相当に追い詰められた状況にあるのではないかと案じられます。

現在は、申立人が区役所の窓口まで面接調査を受けにくるのを待てばよい、通常の申請手続きができないのは申立人の責任だ、と言える状況にはないと言わざるを得ません。これ以上市が区役所での通常の申請手続きに固執すれば、申立人は、福祉サービスを受給できない状況に置かれ続けることになります。

申立人の要支援性は相当に深刻な状況にあることを重く考えると、大きな業務負担をかけることになるとはいえ、市の側に最大限の手続的配慮を求めざるを得ません。市には、半年以上もの間も続いてきた申立人の窮状を重く受けとめていただき、速やかに申請手続きを最大限の手続的配慮のもとに進めていただくように、切に願わずにはおられません。

市の改善等の状況

申請手続き時の面接は、必要となる書類が具備された時点で最小限の時間で行うので、まず必要となる書類を揃えてもらいたい、ということから記入例を記載した案内通知文書を申立人宛に郵送いたしました。案内文書には、書類は一度に全部を提出する必要はなく、揃ったものから提出すればよいことや、不明の点があれば連絡してほしい旨も記載いたしました。

その後申立人からの書類の提出や連絡等がつかないところですが、今後も引き続き郵送によるやり取りを継続し、申請できるよう進めていきたいと思っております。

(21) 下水道料金の徴収漏れ（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

下水道料金の徴収漏れが発覚し、市から、地方自治法上の時効が成立していない過去5年分の下水道料金を納付するように求められた。そこで、市の説明会に出席し、徴収漏れの原因について質問したが、終始あいまいな返答で、説明責任を果たしているとは思えない。もちろん徴収漏れがあった下水道料金を支払う意思はあるが、まず全容解明とその公表、謝罪、処分をしっかりとしてほしい。

{ 市からの回答 }

下水道への接続については、下水道処理区域からの接続と、同区域外からの接続があり、下水道処理区域はいつでも下水道への接続が可能である一方で、下水道処理区域外において下水道へ接続する場合には、計画汚水排出量が下水道の施設能力に支障を及ぼさないことなどを条件に、申請に基づいて許可をすることになっています。

許可を受けた後は、「排水設備等計画確認申請書」を提出していただき、下水道への接続を確認したうえで、使用料を賦課します。

申立人宅は下水道処理区域外の市営団地の1棟ですが、次のような経緯がありました。下水道処理区域外からの接続状況は、住宅地図に記録していますが、定期的に新しい地図に変更しており、その都度、古い地図から新しい地図に接続状況を転記しています。本件では、前回新しい地図に更新した際、本来転記されるべきはずの当該市営団地の既存の棟が転記されていませんでした。その後、申立人宅のある棟の「排水設備等計画確認申請書」が提出されましたが、隣接する民間の大型団地が大型合併浄化槽による污水处理区域であったこと、本件団地が隣接する民間の大型団地の污水处理区域であると受け取れるような記載が新たな住宅地図にあったことなどから、本件団地も民間の大型団地の大型合併浄化槽による污水处理区域であるものと判断し、後日「排水設備等計画確認申請書」を返却してしまいました。これらのことが、賦課漏れに至った原因です。

また、これまでの賦課漏れ等の調査において、下水道処理区域外の現地調査は行っていなかったため、賦課漏れが確認できませんでした。

市では、再発防止に向けて取り組んでいます。具体的には、給水装置工事と排水設備工事に係る申請及び検査業務の連携強化、諸届の複数の担当者による厳重なチェック、確認申請書提出時の料金システム設定画面のチェック、などを徹底することなどに取り組んでいます。

公表及び謝罪については、当該対象者への戸別訪問ならびに説明会を開催し、ホームページにお詫び文を掲載しました。今後も引き続き個別の説明や対応を継続していく方針です。職員の処分については、今回の賦課漏れに関しては、前述のように事務処理上の錯誤が原因であるものの、本市の懲戒処分の指針（虚偽報告、事務処理の懈怠）に照らし合わせて、処分の対象となるような事実はありませんでした。

オンブズマンの判断

今回の賦課漏れは三つの原因の複合によって生じたものと推測されます。第一は、新しい地図へ転記した職員が、既存の当該市営団地の棟を新しい地図に転記していなかったこと。第二は、「排水設備等計画確認申請書」が提出されたにもかかわらず、職員が隣接する民間の大型団地を当該市営団地と思い違いをしたために、「本件団地は公共下水道ではない」と誤って判断したこと。第三は、転記の仕方へのチェックも、「排水設備等計画確認申請書」が提出されたにもかかわらず、当該市営団地が公共下水道に接続していることの確認がなされなかったことです。

現場の住宅地図に詳しくなければ、住宅地図を読み間違えるという不注意はしばしば起きるものです。人は間違いを犯しやすいからこそ、はじめから第三者によるチェック体制の整備が必要になりますが、今回はそれが機能しなかったものと思います。

市は、過去に遡って下水道使用料の支払いをお願いしなければならない立場ですから、納得できない方々にはこれからも丁寧な説明を続けていく必要があります。そのために根気強く説明責任を果たすしかないものと思います。

職員の処分を求める声もあるかもしれませんが、賦課漏れが生じた経緯を調べた限りでは、職員の不注意や思い違いが重なっただけでなく、業務をチェックする組織的な仕組みが働かなかったがゆえにおきたのが今回の徴収漏れだと思います。そう考えますと、熊本市の「懲戒処分の指針」に照らし合わせてみても、特定の職員を処分の対象とすることができるような虚偽報告や事務処理の懈怠のような事実はなかった、という市の説明はよく理解できます。

今回の場合には、市の組織としての責任の果たし方が問われることになります。どこに今回のミスの原因があったのかの認識を共有する必要がある、その反省に立って、下水道使用料の徴収という公共的な仕事を付託された市は、組織として社会に向けて謝罪する必要があります。さらに、過去に遡って下水道使用料の支払いをお願いしなければならない方々へ説明責任を果たす必要がありますし、組織としての再発防止に取り組む決意を表明する必要があるものと思います。そして、市が取り組む再発防止策の実効性を担保するためには、組織内部で、誰がどのように責任を負うのかを明確にしておく必要があるものと思います。

市の改善等の状況

使用者への個別訪問により納得いただくまで継続交渉を行い、支払方法についても使用者の状況に応じて分割払い等を含め、最大限の配慮を行っております。

また、次の点について、各担当者を決め、ラインによる再チェックを行い、再発防止に努めています。

- ①下水道処理区域外及び開発申請の定期的なチェック
- ②給水装置（水道）工事申請及び完了検査時のチェックリスト作成及び現地での下水道接続状況等確認
- ③排水設備等計画確認申請時における料金システムデータと申請書及びチェックリストとの照合