

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 住居表示の実施

{ 苦情申立ての趣旨 }

周りの地域は住居表示が実施されているのに、自宅は住居表示が実施されていないため、宅配便がすぐには届かないなど不便なことが多くて困っている。早く住居表示を実施してほしい。

※住居表示が実施されると、町の区域（町界）と町の名称（町名）が整備されるとともに、住居や事業所の場所を探しやすくなります。例えば、住居表示が実施されると、「〇〇町〇〇番地」→「〇〇丁目〇〇番〇〇号」へと住所が変更されます。

市からの回答

住居表示は、昭和60年7月3日自治省告示第125号「街区方式による住居表示の実施基準」に従いつつ、地元説明会、代表者会議での協議・決定、町界町名審議会での審議、市議会での議案議決という手続きを経て実施されます。実施への反対意見があった場合には、本市からの趣旨説明とともに、地元代表者からの反対者への説明により、ご理解を得て実施してきたところです。

本市では、「住居表示に関する法律」に基づき、昭和40年度から計画的に住居表示を実施しており、人口集中地区及び市街化区域を基本として住居表示実施計画区域の決定を行い、現在、人口集中地区の進捗率は、約95%となっています。このような中、計画区域でありながら住居表示の実施ができなかった保留地域が10箇所存在しており、その一つである本件地域は、地元代表者と協議を重ねてまいりましたが、昔からの名前を残したいとの意見が強くあり、一部地元代表者との協議が成立できなかった経緯があります。

保留地域の解消については今後の課題であると認識しており、今後の住居表示実施計画の検討の際、保留地域の解消に向けた計画を協議しておりました。ただし、政令指定都市移行を見据えた時期であり、区割りの線引きの課題や住居表示整備を行った後にまた区名が入ることになることから、保留地域については、政令指定都市移行後に取組むこととしていたところです。今後、保留地域にお住まいの世帯や事業所への住居表示の趣旨周知とともに、住居表示整備についての意向調査を行い、その結果を踏まえて町内自治会をはじめとした地域住民の盛り上がりや賛同者の増加に繋げていくなど、新たな手法による取組みも必要であると考えております。

オンブズマンの判断

住居表示につきましては、「住居表示に関する法律」にもとづいて整備事業が実施されております。また、住居表示の実施基準については、「街区方式による住居表示の実施基準」により、「町の境界」は道路、鉄道若しくは軌道の線路その他の恒久的

な施設又は河川、水路等によって定められていること、「町の形状」は、その境界が複雑にいりくんだり、飛び地が生じたりしないように簡明な境界線をもって区画された一団を形成されているものであること、町の規模は当該市町村の性格及び形態並びに当該地域の用途地域別及び人口、家屋の密度等を勘案し、街区数があまり多くなったり、少なくなったりしないように定められていることとし、さらに、「町の名称の決め方」として、できるだけ従来の町の名称（当該地域における歴史、伝統、文化の上で由緒ある名称を含む。）に準拠して定めることを基本とするなどとされております。さらに、市も、「熊本市町界町名審議会条例」を定め、町の名称や区域の変更、住居表示整備の計画区域や実施方法等を審議する「熊本市町界町名審議会」を設けております。

以上の法令等に基づいて、住居表示を行うための標準的な流れは、人口集中地区及び市街化区域を基本として住居表示実施計画区域の決定を行い、それから、①地域住民に対して住居表示整備についての地元説明会の開催、②自治会長を含む地元代表者10名程度を選出した代表者会議の設立、③同代表者会議で町の名称や新町界町名の案を協議・決定、④町界町名審議会での審議、⑤市議会での議案議決を経て住居表示実施となっております。

ところで住居表示実施について、歴史的に由緒ある町名が消滅することへの反対意見や町界が決定できないことや、住所変更手続きなどの煩雑さから賛同を得られないことなどで住居表示実施計画区域でありながら実施できなかった保留地域が10ヶ所存在しており、申立人が主張されている地域はその保留地域にあたります。

この地域は周りの地域に取り込む方向で地元代表者と協議を重ねましたが、従来から住んでいる住民から昔からの名前を残したいとの意見が強くあり、地元代表者会議でも総意が得られず、地元の同意が形成できませんでした。そのため熊本市町界町名審議会において、いかにするかの問題はあったものの、結論として、保留地域とすることにして審議終了しました。

これまでに市は、昭和40年4月から平成23年2月までの間において、住居表示実施計画の殆どが実施されておりますが、保留個所が10ヶ所残っておりますので、今後の方針としては、申立人の地域を含めた保留個所について、管轄の町内自治会長へ地域の住居表示実施に関する対応状況の聴き取りや反対意見者への聴取を行うとともに、政令指定都市に移行し、区制の区割も実施された現在、住居表示整備についての意向調査を実施し、住居表示整備への理解を求めて地域住民の賛同者の増加を図るなど新たな手法による取組みを行ってまいりますが、これまでの住居表示に愛着や利便性を有する者の理解を得ての変更ですので、時間がかかるとは思いますが、ご了承のほどお願いしたいと思っております。

市の改善等の状況

住居表示実施区域における保留地域については、改めて住居表示実施に係る地域住民の意向や状況の変化等を把握し、説明会の開催やアンケート調査を行う等、住居表示実施を計画的に進めてまいります。

(2) 住所変更登記費用の補償（要約）

苦情申立ての趣旨

住宅ローンが完済したので抵当権の抹消登記手続きを司法書士へ依頼したところ、平成8年に住居表示の実施があったことの影響を受けて、抵当権抹消登記の前提として住所変更登記の手続きが必要となり、そのための司法書士への依頼費用が必要になった。この費用は、そもそも住居表示の実施がなかったならば発生しなかったものである。そこで、この費用の補償をしてほしい。

※住居表示が実施されると、町の区域（町界）と町の名称（町名）が整備されるとともに、住居や事業所の場所を探しやすくなります。例えば、住居表示が実施されると、「〇〇町〇〇番地」→「〇〇丁目〇〇番〇〇号」へと住所が変更されます。

市からの回答

従来からの「土地の番号」を利用する住所の表示は、「番地の桁数が多い」、「順番に並んでいない」など、住所の表わし方としては分かりにくいものでありました。そのため、合理的で分かりやすい住所の表わし方にして、市民生活の便宜を向上させ、公共の福祉の増進を図るという目的で「住居表示に関する法律」が昭和37年に制定され、市におきましても昭和40年より住居表示の実施（町名変更）を行っています。住居表示が実施されますと、訪問される方が目的の建物や場所を容易に探すことができたり、郵便物や宅配物の誤配・遅配が少なくなったり、救急・消防・警察など緊急時により早く現場へ急行できるようになるなど、生活の利便増進が図られます。

市におきましては、現在、人口集中地区の約95%が住居表示実施済みとなっており、申請人がお住まいになっておられる地域につきましては、平成8年に住居表示を実施しており、住民票や印鑑登録など市備え付けの台帳の住所については職権にて変更し、不動産登記簿の表題部の不動産の所在町名についても法務局において変更されております（登記簿に記載されている所有者の住所につきましてはご自身で変更する必要があります。）。なお、各種住所変更手続きに必要な「住居表示実施証明」は無料で発行しております。

住居表示に関する法律第7条により、申請者が負担することとなっている公簿又は公証書類の記載事項で住居の表示に係るものの変更の手数料その他の徴収金は、住居表示実施に伴うものであれば、徴収しないものとされております。また、不動産登記事項の所有者の住所変更にかかる登録免許税につきましても、登録免許税法第5条第4項の規定により、住居表示実施に伴う住所変更は非課税となっておりますので、ご自身で手続きをされる場合には費用は発生しません。ただし、住居表示に伴う不動産

登記事項の所有者の住所変更を司法書士等に手続きの代行を頼まれる場合には、その分の代行手数料は本人負担となります。

上記のように住居表示実施によって生活の便宜が向上することからしますと、ご理解をいただきたいと思っております。

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、住居表示に関する法律第7条により、公簿又は公証書類の記載事項で住居の表示に係る変更手数料その他の徴収金は、住居表示の実施に伴うものであれば申請者から徴収しないことになっております。

したがって、住居表示実施に伴う不動産登記事項の住所変更登記の登録免許税は非課税となっており、ご自身で手続きをする場合は、その費用は発生しませんが、住居表示に伴う不動産登記事項の所有者の住所変更を司法書士等に手続きの代行を依頼した場合は、その代行手数料は本人が特に代行を依頼したことから本人負担となります。

また、ご自身で手続きなさる場合でも交通費等の諸雑費が発生しますが、これは本人負担となります。その他、名刺の印刷代、ゴム印の作成費、知人等にする住所変更のお知らせの葉書代などでいろいろと住民にご負担が生じておりますが、この負担も本人負担となり、補償はしておりません。

住居表示の実施は、従来からの「土地番号」（地番）を利用する住居の表示が、番地の桁数が多い、順番に並んでいない、町名が多いなど住居の表し方としては分かりづらくて不便だったため、合理的で分かりやすい住居の表し方にして、市民生活の便宜を向上させ、公共の福祉の増進を図るという目的で行われております。

このような公共の福祉の増進を図るためとしましても、特定の個人の私有財産権を侵害すれば損失補償をする必要がありますが、住居表示そのものは市のものであって、個人の私有財産ではありません。住居表示というもの自体は、個人の法律上の権利ではありませんが、誰もが自由に利用できるという事実関係にすぎないものです。そういたしますと、登記事項の変更に赴くための交通費等の諸雑費、名刺の印刷代、ゴム印作成費、知人等にする住所変更のお知らせの葉書代などは、一般的に全員が応分に等しく負担する費用として、公共の福祉のために負担しなければならない不利益、誰もが負担する責務と考えられますので、その損失補償は不要と考えられております。

なお、住民票や印鑑登録など市の備え付けの台帳の住所については職権にて変更し、不動産登記簿の表題部の不動産の所在町名についても法務局にて変更しております。これは、これらの台帳等が市や法務局のものであることと、利用の便宜を考慮したものとと言えます。

(3) 中央区役所利用者の駐車・駐輪料金（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

他の区役所は、駐車場・駐輪場ともに無料であるのに、中央区のみが有料であり、中央区民のみが区役所の駐車・駐輪料金を負担しなければならない。公平性の面からも問題があるので、他の区役所と同様に無料にすべきである。

{ 市からの回答 }

中央区役所には、専用の駐車場及び駐輪場はなく、他の区役所に比べ、公共交通機関の便利が良い場所にあるため、来庁の際には、できる限り公共交通機関のご利用をお願いしています。また、車・自転車のご使用が必要な方については、市役所の駐車場及び駐輪場をご利用いただいている状況です。

なお、同フロアに市役所の部署と区役所の部署が混在している状況の下では、市役所利用者と区役所利用者とを区別したうえで、中央区役所の利用者のみ駐車料金を無料とすることは現実的には困難です。

{ オンブズマンの判断 }

中央区役所は独自の専用の駐車場及び駐輪場を持っておらず、中央区役所に来られる方も、市役所に来られる方も、市役所の駐車場及び駐輪場を共同で利用していただいております。そのような中、中央区役所に来所される方だけを無料とし、一方、市役所に来所される方を有料にすることは、市役所に来所される方の理解を得られません。どちらに来所されても、すべて無料とすることにしないとイケないと思われま

す。

しかし、以下により、駐車場及び駐輪場の設置経緯、並びに、これらの有料化経緯を考慮するとしますと、現況では、無料とすることは困難と思われま

(1) 駐車場

駐車場は、まだ車の少なかった時代、市の公用車などの利用のために使用するものとして駐車場が作られ、昭和55年4月ころ、大型の駐車場を設置した際、公用又は来庁のための使用に支障がない限り、目的外使用として一般の利用者に1時間300円で、それ以降は1時間ごとに150円として駐車させ、来庁者については、用務先の確認印を押すことにより1時間までは無料として運営しておりました。

ところが、市役所駐車場の利用者が増加し、駐車場の満車状態が慢性化するようになり、駐車場が空くのを待って道路上で待機する車のために周辺の道路の渋滞が頻繁におき、その結果、周辺に迷惑をかけることになり、苦情も多く寄せられました。

そこで、昭和57年8月ころ、庁舎利用目的以外の一般車両を制限、排除するために市役所駐車場周辺にある民営の有料駐車場の駐車料金よりも高くすることにし、最初の駐車料金を400円に改め、さらに、来庁者については、これまで最初の1時間までは無料にしておりましたが、100円の負担としました。

この駐車料金の徴収は、市役所駐車場の運営や維持管理のための修繕費等の経費がかかっていることから、受益者負担を考慮し、また、バス、電車等の公共交通機関を使用して来庁される方との公平性についても考慮したものです。さらに、市役所駐車場は、ダイエー駐車場（建物1階及び地下1階）と、その建物を共同で使用しており、また、市役所駐車場周辺には多くの民間駐車場が営業しており、民業を圧迫しない観点から他の駐車場より安い料金設定が難しい状況にあります。

(2) 駐輪場

駐輪場は、はじめから一般公共の用に供するための駐輪場として作られております。すなわち、市役所や中央区役所の来所される方のためだけの利用ではなくて、中心市街地に買い物に来る方のため利用にも使うものとして位置づけられ、各区役所の駐輪場が区役所に来庁する方の駐輪場として対応するための専用駐輪場であるのと異なります。

駐輪場の利用が有料なのは、中心市街地の大きな駐輪需要に合わせて各所に複数の大規模な駐輪場を整備して管理しており、その整備と管理に多額の費用が必要なため、その費用の全てを市税等の財源で負担することは、自転車利用者と、その他の交通手段利用者との間の公平性を確保する観点からして妥当でないと判断され、駐輪場利用者に受益者負担を求めることにしたものです。

現況においては、上記のような有料方式もやむを得ないと判断いたします。

(4) 固定資産税の賦課・徴収（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

3人で共有している不動産について、私宛に固定資産税の納税通知書が市から届いた。その通知書では、事前連絡もなく私が代表者になっており、一括納付するようになっていた。按分納付を希望したところ、代表者による按分納付の申請が必要とのことだったので、申請を済ませ、自身の負担分の納付を済ませた。その後、他の共有者が未納との理由で代表者である私に督促状が送達されてきた。

このように、代表者を一方的に決めつけ、按分納付の際には申請行為を押しつけ、一部未納の場合は、代表者へ督促状を送るという市の対応は納得できない。

市からの回答

固定資産税は、土地や家屋などを所有している人がその価格をもとに算定される税額を市町村に納める税金です。納税義務者に対しては「納税通知書」を送付することにより、納税の告知を行っております。

固定資産を共有している場合は、共有者はそれぞれ固定資産税全額につき連帯して納付する義務を負っており、債権者である市は、共有者の一人又はすべての者に対し履行の請求をできますが、共有者全員に納税通知書を送付すると、重複して納付された場合の還付事務の増加などが考えられることから、代表者の方にのみ納税通知書を送付しています。代表者の選定については、次のとおり基準を設定し、市ホームページ上にも公表しています。①該当土地または家屋の持分が多い人（登記簿で持分の確認ができ、一般的に持分が多い人が、その物件に対し主張できる権利も大きいと考えられるため）、②熊本市内に居住している人（その物件の管理等をしている方が多く、市内であれば、住所の確認も住民基本台帳等の情報から容易にでき、確実に納税通知書を送達できる可能性が高いため）、③登記順序が早い人（便宜的に最上位にある方を選定することで、他のケースとの公平性を損なわないようにするため）です。

また、固定資産税の按分については、法的に定めはなく、納税者の要望により行政サービスとして以前から行っていますが、他の共有者が納付されなければ滞納税額として残っていくことから、共有者全員の同意をお願いしているところです。

さらに、督促状の送付につきましては、滞納処分を行う上で必要な納税告知から繋がる一連の業務であることから、納税通知書を送付している代表者に対してのみ行っております。

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、租税の分野は、かなり特色のある分野で、いわゆる権力行政といわれる分野の最先端ですから、様々な形で市民に思わぬ義務を負わせております。

土地の固定資産税については、単独所有であろうと共同所有であろうと、土地の「所有者」として、全額が課税され、全額が徴収されます。所有者が3名の場合は、申立人、A氏、B氏のいずれの者に対しても、税額全額を課税して、税額全額を徴収してもよい、つまり誰から取ってもよいという徴収側に都合の良い法規定になっております。しかも、その共有者3名の関連につき、地方税法第10条の2第1項は、共有物に対する地方団体の徴収金は納税者が連帯して納付する義務を負うと定めており、同法第10条では、地方団体の連帯納付義務については民法の連帯債務の規定を準用するとなっておりますので、共有者3名は連帯債務者となる連帯納税義務者ということになります。そこで、共有者全員に通知書を送付すると賦課業務が増大する上、重複納付された場合の還付事務が発生したりするので、代表者一人に納税通知書を送付して課税し、徴収することで、事務が煩雑にならないよう簡素化を図っています。

次に、代表者の選定については、上記の全額課税・全額徴収の方式からすると、共有者の内の誰でも良いことにはなりますが、実務の上では大量処理業務の統一・公平を図るため、市の回答のとおり代表者の選定基準を定めております。代表者の定め方は、一方的な賦課方式ですので、納税者側の事情を配慮しつつ、徴収側の事務処理の都合を考慮したものになっており、代表者にされる方の同意を必要としておりません。

また、固定資産税の按分納付については、本来、税法の規定にあるものでありません。したがって、納税者側から按分納付を求める権利はありません。しかし、納税者側の希望に沿った方が、徴収の実が上がる場合があることなどから、納付についての按分納付も行政サービスの一つとして行っているものです。しかし、按分の納付は、納税者側の希望による納付に係るサービスですので、そのサービスもきちんと各人の納付が行われることが前提で、それがなされないと、代表者に賦課されている全額課税・全額納付が活きてきます。按分納付のサービスの範囲はその程度ですので、未納が起これば、徴収側としては督促状を代表者に送り、督促することになります。代表者としては、他の共有者から徴収させたいと思っても、徴収側は、代表者から徴収することができ、いわば取りたいところから取ることができることになっております。

以上のように、税法は、徴収側の立場を強く保護しておりますから、税金を納める納税者側から見ると徴収側に都合のよいことばかりを定めた法規定と思われるとおもいますが、税金を納めていただくためには、ここまでしないと納めてもらえない現実もありますため、税金を納める納税者側には、あまり愉快的な規定の仕方ではないかもしれませんが、ご理解をいただきたいと思っております。

(5) 固定資産税等の税額（要約）

苦情申立ての趣旨

固定資産税・都市計画税（以下「固定資産税等」という。）納税通知書が届いたが、用地が「住宅用地」から「混在地」に変更されて税額が上がっていた。また、家屋1階部分は住居ではないにもかかわらず、固定資産税等が賦課されている。この2つの点について納得できない。

市からの回答

申立て対象の土地については、その全ての部分について、平成23年度までは住宅用地として評価課税していましたが、平成23年8月に現地調査を行った際、本件土地には住宅の用に供されている部分と、月極駐車場として利用している部分があることが判明したため、平成24年度からは地方税法の規定に基づき、固定資産税等の税額を変更しました。

家屋については、住居部分と駐車場への通路として利用されている部分の併用住宅となっており、当該家屋の入口は大きな建具で仕切れるため、家屋の要件をみたしています。そのため、適正な固定資産税等の税額となっております。

オンブズマンの判断

申立人所有の本件土地については、これまで本件土地全部が住宅のために使用されているものとして課税されていましたが、住宅のために使用されている部分と、月極めの貸出駐車場として駐車代を得ている部分とがあることが分かりました。そのため、これまで本件土地全部が居住のために使用されているものとして住宅用地に対する課税標準の特例（地方税法第349条3の2、第702条の3）により、その税負担を軽減されておりましたが、駐車場としている土地部分については、その軽減措置が受けられなくなったため、固定資産税等が増額となったものです。

申立人所有の本件家屋については、2階建の建物であり、2階部分が住居として利用され、1階部分が駐車場の通路として利用されておりますが、1階部分も外壁が設けられ、入口が大きな建具で仕切れるようにしていることなどから一部家屋と評価することになります。したがって、本件建物は住居とそれ以外の利用であることから、専用住宅ではなく併用住宅となり、固定資産税等の評価額は適正なものです。

オンブズマンの調査においては、本件の評価額が不当とは思われませんでした。申立人において、本件評価額に不服がある場合は、固定資産税等納税通知書が届いた翌日から60日以内に熊本市固定資産評価審査委員会に対して審査の申し出ができます。

(6) 公的年金の市県民税特別徴収（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私は年金を受給しており、住民税については特別徴収されているが、領収書が発行されないことに納得がいかない。

また、領収書を発行してほしいと市に相談したところ、「領収書は出せないし、理由は言えない。何に使うのか。使わないのであれば出せない。」などと言われた。この発言にも納得がいかない。

さらに、6月と10月に年金振込通知書を郵送で受け取るが、年度内に2度も通知書を発送する必要のないようにするべきである。

市からの回答

公的年金等にかかる個人住民税を徴収する場合、市町村は公的年金の支払いをする年金保険者（日本年金機構など）を特別徴収義務者として指定し、特別徴収義務者は、納税義務者（公的年金受給者）の年金から個人住民税を引き落とし、市区町村に納めなければならないとされています（地方税法第321条の7の4）。したがって、納入する義務は特別徴収義務者が負うこととなります。

また、領収書は、金銭を受け渡しした際に受領した旨を記して渡す受領証であることから、特別徴収の場合、特別徴収義務者が、その納入すべき個人住民税を金融機関等で振込や送金等を行った際に当該金融機関等において受け取るべきものと存じます。

以上のことから、市区町村は納税義務者から直接、金銭を受領しないため、納税義務者に対して領収書を発行する根拠がありません。

なお、日本年金機構が発行する「年金振込通知」により、特別徴収する個人住民税額の通知（特別徴収税額が変更になる場合は、別途通知）がなされております。それが特別徴収された税額の証になるものではないかと考えます。

次に、職員の発言に納得がなかったということですが、市は申立人に対し、「領収書を出す根拠がない以上、費用をかけてすべての特別徴収の納税義務者に対し、領収書を発行することは財政面からみて問題がある。仮に領収書が発行されたとしても用途はないのでは。」という趣旨の説明をしたものです。

そして、年金振込通知書は、日本年金機構が発行するものですが、申立ての内容のとおり、まず毎年6月に6月以降の「年金支払額」や「年金から特別徴収する保険料等」をお知らせするために送付されております。その後、10月に個人住民税の税額が変更（これは年税額に変更があったことによる税額変更ではなく、年金特別徴収制度において、前年度の2月と同額を4、6、8月に徴収する仮徴収と、10、12、2月に年税額－仮特別徴収額を3回に分けて支払う本徴収という区分がある）になることにより、年金振込額が変更となることから、再度年金振込通知書が送付されました。

オンブズマンの判断

市の回答にあるように、日本年金機構が特別徴収義務者ですから、市町村が、個人住民税の納税義務者に対しては直接領収書を発行することはありませんが、「年金振込通知書」には、偶数月ごとの「年金支払額」、「年金から特別徴収する保険料等」の金額、および特別徴収額を控除した後の年金振込金額が明示されています。ここに書かれている個人住民税額は、年金から特別徴収される予定の金額であって、特別徴収済の金額ではありませんから、「年金振込通知書」それ自体は領収書ないし受領書の意味をもっているわけではありません。

しかしながら、2ヶ月ごとの年金振込日に「年金振込通知書」の金額と同額の年金額が振り込まれたことを自分の預貯金口座で確認することが、とりもなおさず個人住民税が特別徴収されたこと、間接的には個人住民税が市に納められたことを確認することでもあると言えます。その意味では、「年金振込通知書」が実質的には領収書に代わる意義をもつ大切な文書であるということができると思います。

次に、担当職員の対応の仕方についてですが、担当職員の説明と申立人の理解の間にはやや理解のずれがあったのは確かだと思います。担当職員にできることは、公的年金からの特別徴収制度の意味、「年金振込通知書」のもつ実質的な意味、とくに「年金振込通知書」と預貯金口座に振り込まれた年金額との照合によって特別徴収されている個人住民税額を確認することの意味をできるだけ丁寧に説明することであり、それによって申立人の理解を求めることです。

それでも申立人に納得していただけないときは、担当職員にはどのような対応が可能でしょうか。公的年金からの個人住民税の特別徴収制度が導入された市町村では、納税義務者は、普通徴収の方法を選択することはできませんから、最終的に考えられるのは、市に対して「納税証明書」の発行を求めていただく方法を説明することではないかと思います。これは個人住民税額を納めたことを証明する文書になりますが、その発行手数料300円は自己負担していただくこととなります。

そして、2度の「年金振込通知書」の発行は必要なのか、ということですが、6月だけでなく10月にも「年金振込通知書」が送られるのは、市の回答にあるように、特別徴収制度に仮特別徴収と本特別徴収の区別があることによるものです。

この2度目の「年金振込通知書」によってはじめて預金口座に振り込まれた年金額との照合が可能になります。年度を通してできるだけ均等に特別徴収する制度的工夫が、仮特別徴収と本特別徴収の区別になります。

(7) 医療費控除における領収書の提出（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

高額療養費の支給請求を行うために、関係書類に添えて医療機関の発行する医療費の領収書を区役所に提出したところ、「患者の医療機関への支払状況は全て市で把握しているので、領収書の提出は不要である。」ということであった。

そうであるとすれば、市・県民税の医療費控除の申請時にも、市が保有する情報を活用することにより、医療費の領収書の提出を不要とすべきである。

{ 市からの回答 }

医療費控除は、所得税や住民税の算定において、一定の金額が所得から控除される所得控除のひとつであり、保険給付の一種である高額療養費とは別の制度です。

医療費控除は実際に支払われた医療費を控除の対象としていることから、支払いを確認するために、領収書等を申告書に添付するか提示することが必要とされています。

また、医療費控除は、医療機関にお支払いされた診療費のほか、治療のための通院にかかる交通費や入院時の食事代及び差額ベッド代等も対象となりうることから、診療費データの共有のみをもって医療費控除のすべての内容を確認することはできません。

{ オンブズマンの判断 }

ここでは、市を保険者とする国民健康保険、および熊本県後期高齢者医療広域連合（構成団体は県内のすべての市町村）（以下「広域連合」という。）を保険者とする後期高齢者医療制度をもとに考えることにします。

厚生労働省から都道府県後期高齢者医療主管部長に宛てた、平成21年の通知により、高額療養費の申請に際しては、後期高齢者からは領収書の添付を求めないことになりました。後期高齢者による申請の事務負担を軽減するための配慮です。

高額療養費を申請するのになぜ領収書がなくてもよいのかといえば、広域連合は、医療機関からの診療報酬請求書（レセプト）に基づいて高額療養費の支払額を確認することができるからです。

高額療養費支給制度は、健康保険等の制度のひとつですから、医療保険の対象外の費用はすべて患者の自己負担になります。それゆえに、入院時の食事代、食費、居住費、日用品費、差額ベッド代、保険適用外の診療、先進医療などの自己負担分などは、高額療養費の支給対象にはなりません。しかしながら、これらの費用のなかには、医療費控除の対象に含まれるものがあります。

「所得税の確定申告の手引き」によれば、「医師等による診療等を受けるために直接必要なもの」で、次のような費用、たとえば、通院費、入院の対価として支払う部屋代や食事代、医師等の送迎費、医療器具の購入や賃借のための費用、義手、義足、松葉づえや義歯購入の費用、6ヶ月以上寝たきりの人のおむつ代で、その人の治療をしている医師が発行した証明書のあるもの、介護保険制度の下で提供される一定の施設・居宅サービスの対価などは、医療費控除の対象に含まれます。かぜの治療のために使用した一般的な医薬品の購入費用や、病状から見て急を要する場合に病院に収容されるための費用なども、医療費控除の対象に含まれます。

これらの費用が医療費控除の対象になるといっても、これらの費用に関するデータは、保険診療の対象のみを扱う担当課又は広域連合にはありません。このような費用についても医療費控除を申告したいのであれば、申告者自身がそれらの費用を負担したことを領収書等で税務担当課に対して証明する必要があります。

担当課又は広域連合の診療費データを税務担当職員が閲覧できたとしても、そのデータでは医療費として実際に支払った金額も支払日も確定できないがゆえに、そのデータを医療費控除の申告に利用することはできない、というのが市の回答です。

確かに、担当課又は広域連合には、各医療機関からの診療報酬明細書が審査支払機関を経由して送付されてきますので、担当課は患者の自己負担すべき金額も保険診療報酬額も高額療養費額も知ることができます。

しかしながら、すでに述べたように、この自己負担の総額は、各医療機関が直接申告者に自己負担を求める金額であって、申告者が実際に支払った金額ではないために、医療費控除の申告のために利用することができないのは、市の回答する通りだと思います。

高齢者の負担を軽減するための配慮はとても重要ではありますが、医療費控除が実際に支払われた医療費等を対象にしている以上、高齢者であっても、医療費控除を申告する人にはどうしても実際に支払われたことを証明する領収書等を添付していただくことが避けられないと思います。

医療費控除も含めて所得控除の仕組みを利用して自己の利益を守りたいのであれば、申告をする人が自己の申告に根拠があることを証明する必要があります。申告納税制度は、自己の収入・所得・所得控除に関して正直に申告するという原則と、自己の申告が正しいことを自ら証明する責任を負うという原則に基づいて運用されています。医療費控除を求めるためには、申告者にそれだけの負担と協力を求めるのが現行制度です。私たち納税者にも、制度の効果的な運用のための一定の負担と協力が求められているように思います。

(8) 遺骨（残骨）の処理（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の親戚であるA氏は、私の承諾を得ることなく、お墓から私の両親のお骨を取り出し、市の斎場に持ち込み、お骨を処分した。

その際の「お骨処理依頼書」の「処理の理由」には、「墓の整理の為」としか記載されていないのだが、本当の理由は、「改葬に伴い本人にお骨を受け取るよう要請したが受け取らないから処理してほしい。」というものである。市は、「墓の整理の為」という簡潔な理由でお骨を受け取るのではなく、事実関係を確認するなど慎重に対応するべきであったし、A氏から虚偽の理由により依頼されたのであるから、A氏に対して「お骨処理依頼書」の理由の訂正を求めるべきである。

{ 市からの回答 }

市斎場での遺骨（残骨）の処理は、お墓の移転等に伴う遺骨の処分で困っている市民の要望に応えるため、法律や条例等に定めはありませんが市民サービスの一環として実施しているものです。遺骨（残骨）処理の手続きとしては、申請者は所定の書類に申請日、処理をする理由、住所、氏名を記載します。市は処理をする理由を確認し、書類に記載の「処理後には遺骨（残骨）返還など異議は一切ありません。」ということの説明をしています。申請者の了承が得られると申請者の身分を確認し、遺骨（残骨）だけを預かり他の遺骨と一緒に残骨庫に保管しています。

このような中、「処理の理由」に虚偽があることから今回の申請書の訂正を申請者に求めるべきという申し出ですが、今回の申請における処理は「お墓を整理する為」という正当な理由を申請者に確認し遺骨を処分したものであり、この申請書は申請と処分との関係を証するものであることから、現時点で当該申請書の「処理の理由」を訂正することはできません。したがって、市からA氏に対して申請書の理由の訂正を求めることは行いません。

なお、「事実関係を確認するなど慎重に対応すべき」という主張ですが、申請者は遺骨の返還などに対し異議は一切ないことを了承するなど、社会通念上、当該処理の責任を全て担っていると判断できる者で、市はその申請者に申請理由を確認しております。

このようなことから、市が申請時に他の者にその事実関係を確認することまでは行いません。

{ オンブズマンの判断 }

市で、このような遺骨（残骨）の処理をしているのは、「埋葬又は焼骨の埋蔵は、墓地以外の区域に、これを行ってはならない。」（墓地、埋葬等に関する法律第4条）

とされているし、「死体、遺骨、遺髪又は棺に納めてある物を損壊し、遺棄し、又は領得した者は、3年以下の懲役に処する。」（刑法第190条）とされていることなどから、遺骨の処理に困った市民の要望に基づいて行っているサービス業務とされています。

また、この手続きは墓地、埋葬等に関する法律で定める埋葬、火葬又は改葬を行うことには該当しないので、行政法的な許可手続きを要しないため、事実上の手続きで行っています。したがって、A氏の申請した「遺骨（残骨）の処理について」という書面も、条例・要綱等に定めていない様式とは言えますが、遺骨を市に提出し、その手続きを終えた段階で、提出した遺骨は返って来ないということは分かるので、それで足りるとしています。

遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者は判明していたのですから、その遺骨の処分に関して親族の同意が必要な場合があると思われるところですが、本件では、申立人の同意を得ていません。

こっそり他に捨てられたりしても困るので市がサービスとして遺骨（残骨）を受け入れることは必要だとしても、遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者もいるのですから、その処理事務の対応については慎重、適切な対応が必要です。

本件については、遺骨の処分に関する申立人の同意は必要であったと思われるので、結果として、適切な対応になり得なかったのは遺憾ですが、その責任は市に帰するものではありません。

なぜなら、本件の墳墓はA氏が墳墓地の所有名義人として管理しており、その管理者本人からの申し出であって、外形上からは、墳墓の管理者として処分権限を有する者と言えるため、その申請を受け入れたのであれば、申立人の同意を得ていないなど管理者の管理行為として適切であったか疑いはありますが、それは申立人との関係であって、市の受け入れそのものが直ちに違法性を帯びるものではないからです。

しかし、市の遺骨の受け入れが違法ではないとしても、祭祀の対象物の処分に関わるわけですから、受け入れに際しては、遺骨の処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果等を分かるようにしておくことが望ましいでしょう。火葬予約受付表の記載など、後の確認で混乱するようなことは避けねばなりません。サービス業務だとしても、現在、要綱の定めもなく行っているのは、祭祀の対象たる遺骨の処分でありますから、あまり厳しくして他に捨てられても困りますが、ある程度の慎重さは必要であり、より適切な受け入れのために要綱を定めておくのが望ましいのではないかと思います。

市の改善等の状況

オンブズマンの判断を受けて、「熊本市斎場における遺骨の処分取扱に関する要綱」を平成25年3月22日に制定し、遺骨処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果についての項目の他に、受け入れた遺骨を一定期間保管する等、適正な事務処理が行えるよう改めました。

(9) 児童育成クラブの施設整備（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

児童育成クラブに子どもを預けている。そこは40人を対象とした施設だが、現在は80人を超える児童が在籍している。そのため、夏は冷房が効かずエアコン2台稼働させても室内温度は30度を超えるし、下駄箱や荷物入れも足りず、物があふれている。このような状態なのに、施設の改善はされないし、生徒数が減少して余裕がある他のクラブの施設が先に改善されていて、納得いかない。

{ 市からの回答 }

市では、保護者が労働等により昼間家庭にいない小学校1～3年生の児童に対し、適切な遊びと生活の場を与えることにより、その健全な育成を図ることを目的として児童育成クラブを開設しています。

申し立てのありました児童育成クラブについては、現在の児童数が80人を超え、児童一人に対し十分なスペースが確保できてない状態であると認識しています。「放課後児童クラブガイドライン」によると、大規模クラブ（71人以上）は、分離することを求められており、市では、将来推計で今後5年間75人以上を超える利用が見込まれる場合に分離することとしています。申し立てのありました児童育成クラブの児童数は、本年度になり急増しており、平成25年度には分離を実施できるように関係機関との協議を行っているところです。

また、冷房設備については、児童育成クラブからも連絡を受けており、冷房設備の清掃及び修理を行いました。その後は性能どおりの運転はできていますが、児童数の急激な増加により十分な冷却はできていないため、当分の間は扇風機を設置して暫定的な措置をとりながら、冷房設備を追加して設置する方向で準備しています。

また、下駄箱や荷物入れが収容しきれていないことについては、分離が実現すれば問題は解消する見込みです。

さらに、老朽化した施設については、建替えの検討を行っています。これは、築22年以上経過した専用施設を対象に、施設の構造力、保存度、仕上げ損傷等の状況を確認の上、優先順位をつけ、今後5年間の建替計画を策定するものです。申し立てのありました児童育成クラブ専用施設につきましても、この調査の対象施設となっております。

{ オンブズマンの判断 }

平成19年10月19日付で厚生労働省雇用均等・児童家庭局長の名で公表された「放課

後児童クラブガイドライン」には、施設の最低基準ではなく、望ましい方向を示す基準が示されています。それによれば、集団の規模は「おおむね40人程度までとすることが望ましい」、1放課後児童クラブの規模は「最大70人までとする」とあります。71人を超えれば分離することが望ましいという基準が示されています。

市では、「将来推計で今後5年間、75人を超える利用が見込まれる場合には分離すること」にしている、ということです。申立てのありました児童育成クラブの児童数の推移をみますと、平成21年度から平成23年度にかけて変動がありますが、平成24年度になって急増していると同時に、今後5年間の将来推計で75人を超え続けると予想され、平成25年度には分離するように検討している、ということです。

この分離によって、現在の過密なスペースの問題は解消されるものと思います。申立人を始めとする保護者の方々は、当該児童育成クラブの分離を期待しているでしょうし、市はその期待に沿うように迅速に準備していることがうかがわれます。

なお、現在の児童数の急増を予想できなかったのかという疑問があるかもしれませんが、平成21年度からの推移をみても、平成24年度からの児童数の急増の予測は難しかったというほかないと思います。市が平成25年度の分離に向けて準備を進めていることは、平成24年度からの児童数の急増に対する迅速な対応であると思います。

冷房については、定員を大幅に超える人数の児童が長時間過ごす室内環境としては深刻な問題状況にあると言えますので、申立人が子どもの健康状態を心配しておられるのは当然のことと思います。市も、エアコンの清掃と修理後、新たに3台目のエアコンを設置したとのことで、これにより、児童の健康に最も大きな影響を与える室内環境がひとまず改善されたものと思います。

また、施設の老朽化により、建替えの必要が生じますが、それには多額の予算が必要になります。築22年以上経過した施設を対象に優先順位をつけ、今後5年間の建替計画を策定しているとのことです。申立てのありました児童育成クラブの施設も、この調査の対象地域に入っています。

市の改善等の状況

当該児童育成クラブを仮設建物で分離するために必要となります設計業務を平成25年3月に行い、平成25年7月からの供用開始を目指して契約準備を行っております。
(平成25年4月現在)

建替計画については、児童育成クラブ整備計画を策定しており、今後も国の制度変更や個々の児童育成クラブの周辺環境をはじめ、諸事情を勘案し随時見直しや変更を行います。

(10) 市民参加型イベント準備会の運営（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

所属団体の担当者の代理で市民団体等が参加する市主催のイベントの第2回準備会に出席した。その会議は午後2時の開始で、「市民が参加しやすい午後6時以降に開催すべきなのに、なぜ昼間の開催なのか理由を教えてください。」と質問した。

市の担当職員は、その場では「ご理解願います。」と返答し、会議終了後、「実は、企業からの参加が多いので、午後2時としている。」と個別に説明を行った。市と市民がミーティングをする場合、オープンな雰囲気自由に討論できるようにしてほしい。また、なぜ、このような対応になったのか、理由を調べてほしい。

{ 市からの回答 }

当該イベントについては、第1回目は、参加団体の紹介・顔合わせ、各団体のイベント企画の紹介、当日までのスケジュール等の説明を行い、第2回目は、イベント企画の最終調整やチラシの配布などを行うとともに、イベントの成功を目指して、参加団体の一致団結したご協力をお願いしました。

準備会の運営にあたっては、一方的な会議とならないよう、質疑応答の時間を設け、全体で情報を共有する機会となるよう努め、その議事録や質問事項への回答については、欠席された団体にも後日情報提供を行いました。途中で質疑を打ち切ることせず、オープンな会議に努め、イベント当日に向けて全員が一致協力して成功に導くことができるよう会議運営を行ってきました。

申立人からの質問に対しては、「これまで、参加団体からそのような要望も無く、ご意見やご要望があれば今後十分に検討したい。今回はご理解いただきたい。」旨の説明を行いました。しかしながら、申立人があまり納得されていない様子だったので、申立人の団体においても気持ちよく取り組んでいただけるよう、さらなる説明が必要であると思い、会議終了後にもご説明した次第です。

「オープンな雰囲気自由に討論できるようにしてほしい。」とのご意見には、なんら異議もなく、従来からそのように努めてきたところです。今後も、多くの市民の皆さんのご意見を十分に伺いながら準備を進め、丁寧な対応に努めたいと考えています。

{ オンブズマンの判断 }

申立人は午後2時に準備会の開催を決定した理由と決定のプロセスを知りたいのに、担当職員は、準備会の質疑の時間には、ご理解をお願いしたい、ご要望は今後検討したいというだけだった、というのが申立人の主張です。

申立人は、なぜ担当職員が以上のような対応をされたのかを調べてほしいと申し立てておられますので、つぎに、その原因を探ることにします。

申立人と担当職員の間には、コミュニケーション上の行き違いがあったことがうかがえます。担当職員にとっては、申立人の質問は既に調整済みの問題だったように思います。これまでに参加団体から準備会の開催日時について異論も要望も出されていなかったからです。それゆえに、担当職員は、第2回準備会の趣旨に沿って、市民の参加する会議の時間設定のあり方という基本的な問題は今回の準備会で取り上げる問題としてではなく、次回以降への要望として受けとめたものと推測されます。

しかし、申立人は、第2回準備会も含めて市民参加の会議であれば、開催日時の調整は基本的な問題だから、自己の質問に対して担当職員からの説明があるものと期待しておられたことが推測されます。

申立人がなぜ第2回準備会でそのような基本的な質問を出されたのかを考えてみると、所属団体の担当者が急に仕事で出席できなくなったために、申立人が出席されたという事情が想起されます。申立人は、ご自身の団体の事情を踏まえて、夜の時間の開催であれば、昼に仕事のある人も出席できるのではないかという思いを強くされていたのではないかと思います。

以上のことを踏まえてみると、申立人と担当職員のコミュニケーションの行き違いの根本の原因は、申立人がいわば市民のひとりとして市民参加型事業の運営のあり方、とくに会議開催の時間設定のあり方について質問されたのに対して、担当職員は、申立人がイベントに参加される団体の代表者として質問されていると理解して、第2回準備会の議論の進行状況に沿って申立人の質問を受け取ったことにある、ということが言えます。

そこで、今回の行き違いから学ぶことがあります。ひとつは、市民参加型、民間団体との連携型の行事における会議の時間設定の仕方に関わるものです。昼と夜のどちらに設定しても、時間的に無理を余儀なくされる参加者が必ずといってよいほど出てきます。それゆえに、担当職員は常に会議の開催について、最初に参加市民や参加団体の理解が得られるように工夫するだけでなく、途中からの参加者や代理出席者に対して、会議日時についての質問に対する回答を常に用意しておく必要があります。もうひとつは、一般市民や各種の民間団体との協働・連携事業などの場合には、緩やかな継続的な参加協力関係を築くことが望まれることです。会議も柔軟な運用が望まれます。参加しやすいように工夫するだけでなく、参加者が欠席しても、会議の情報の共有に支障がないように工夫することが望まれます。

市は、今後も、多くの市民団体や事業者のご意見を十分に伺いながら準備を進めるとともに丁寧な対応に努めるということですから、申立人が今回申し立てられた趣旨は、今後の市民参加型の催しの運営に活かされていくものと思います。

(1) 燃えないごみの収集方法（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

他県から南区城南町に引っ越してきた。ところが、この地域では、燃えるごみ以外は月に一度の決まった日時に近くの公民館へ自ら持ち込む必要があり、あと1年8ヶ月はこのままだということである。その日時にたまたま都合が悪かったりしたら、家の中に燃えないごみが沢山たまってしまう。このやり方を早急に変えてほしい。

{ 市からの回答 }

平成22年3月に本市と合併した城南町は、広域的な住民サービスの強化を目的として組織された宇城広域連合に加入し、広域連携によってごみ処理等を行っております。そのため、旧熊本市内のごみ出しルールとは異なるものになっています。

ただし、合併後の行政サービスのあり方や合併後の将来ビジョンなどを協議してきた「熊本市・城南町合併協議会」において、城南町は宇城広域連合から脱退した後に、熊本市のごみ出しルールに統一することが定められました。この移行時期は平成26年4月を予定しておりまだまだ期間がありますが、広域連合から脱退するにあたっては連携自治体との調整などもあるため、ご理解いただきたいと思っております。

{ オンブズマンの判断 }

あなたの申し立てのとおり、城南町においては旧熊本市内と異なったごみ出しルールを採っております。これは、かつて、城南町は、宇土市、宇城市、美里町と一緒に宇城広域連合として連携してゴミ処理を行っておりましたため、城南町が熊本市と合併した後も、直ちに宇城広域連合から抜けることは、焼却場が上記2市1町のごみの量を予定して建設されておりますし、建設負担金の問題等もあり、また、ごみ収集を行っていた町内会の問題もありましたので、これらの調整を図る必要があったことによります。その調整の結果、「熊本市・城南町合併協議会」において、城南町は、宇城広域連合から脱退した後、熊本市のごみ出しルールに統一することが定められましたが、この移行時期は平成26年4月を予定することになりました。

それまで、城南地区は排出時に細かく分別を徹底することや収集回数が少ないことで負担がありますが、指定ごみ袋の代金など旧熊本市内より低額ですし、有料の埋立てごみ袋を使用していない、大型ごみについても旧熊本市内は500円～900円ですが、城南町は100円ですので、経済的負担は旧熊本市内より軽減されており、分別ごみの売却もコンテナ方式により分別が徹底されているため、売却価格が高くなるなど、一長一短も見られます。

以上の次第で、平成26年4月まで、いましばらくのご負担をお願いせざるを得ない状況ですが、ご理解いただきたいと思っております。

(12) 土地境界と道路整備（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の家だけが所有地を後退させられて、向かいの家が所有地を後退していないのは不公平であり、納得できない。

また、自宅の前の道路はきれいには舗装されておらず、下水の蓋もでこぼこしておりとても危険なのに、市は補修整備をしてくれない。

{ 市からの回答 }

本件苦情申立てに係る境界問題等の発生のきっかけの一つである昭和57年4月の境界確定協議は、申立人を含め関係地権者間で適正に行われているため、市としては、そこで決定した事項は有効であると考えています。申立人はこの協議に関して異議を唱えられ、「対向地側は中心後退をしていない。」などの主張をされています。しかし、対向地側の中心後退については、対向地所有者としては上記協議結果に基づいて適正に行っているとの認識であることを確認しています。仮に協議結果を見直すためには関係者全員の同意が必要となりますが、対向地所有者の同意が得られない本件においては、市としては、見直しは困難であると判断しその旨を申立人にも伝えていきます。ただし、申立人への説明責任の履行の観点から、ご納得いただけるよう説明を行っていくとともに、対向地権者を含めた再協議の実施に向けても調整等の努力をしていきたいと考えています。

また、申立人宅前の道路の補修整備がなされていないことについては、申立人に対して境界問題とは切り離して補修整備を実施させていただくことについてお願いしてきた経緯があります。しかしながら、工事の実施に関して申立人の承諾が得られなかったため、補修整備ができませんでした。

{ 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、昭和30年代ころ、申立人の付近道路が未だ幅員2m程度であったときに、市が市道の側溝を構築整備するにあたって道路の拡幅も必要だったことから、申立人の方で1mを提供しようとして申し出をなさいました。これにより、市道が拡幅されて幅員3mの道路となり、側溝も構築整備することができました。その後、私有地に隣接する道路の境界についても申立人と市と現地立会いの下、境界標（鋏、側溝）をもって境界線であることを確認しました。建築基準法に基づいた幅員4mの道路確保のための中心後退は、すでにある道路幅員（3m）を基に行うこととなりますので、申立人の付近の道路では、50cmの後退をすることになり

ます。そして、すでに両隣の土地所有者は、いずれも50cmの後退しており、向かい側の土地所有者も50cmの後退をしております。また、近所の家の前の道路も、現況において4mの道路として確定しております。

申立人は、かつて道路が幅員2m程度の時に、側溝を構築整備するため、1m後退して土地を提供しておりますから、建築基準法に基づいた中心後退は既に済ませていると思われるでしょうが、先の1m土地提供は中心後退とは別の側溝の構築整備のために市に土地を提供したものですので、それは中心後退にならず、申立人の協力で幅員3m道路が作られたことになり、その3m道路に側溝が構築整備されたことになります。したがって、現在、道路幅員は3mですので、申立人も、建築物を建てる場合は幅員4mの道路確保のために50cm後退しないといけないことになります。

申立人にとっては、2m道路のときに1mを提供しているので中心後退は済んでおり、後は、向かい側の方で1m後退するはずだと思われていたと思います。しかし、そうはならず、現在基準となる道路幅員は3mですので、50cmの後退を要請されます。申立人にとっては思いもかけなかったことで、これまで市に協力していたのに、市から騙された、平等でないと思うかもしれませんが、長い期間にわたって多くの人が利用する3m道路として存在し、両隣の隣接土地所有者も、3m道路と認めて50cm後退し、向かい側の土地所有者も50cm後退しておりますので、ご理解いただきたいと思っております。

また、下水の蓋を含め道路の補修整備については、市としても、その対策を取っており、申立人にとっては不十分と言われるかもしれませんが、今後も利用者の便宜を満たすよう努力する次第ですので、ご理解いただきたいと思っております。

(13) 里道の改良工事（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有地前の里道は、雨が降ると冠水するため、地元自治会長が要望書を出し、本件里道の改良工事が行われることとなった。しかしながら、冠水問題を解消するには、水路の整備が必要であり、そのことを市に尋ねたら、水路の件は自治会長から聞いていない、とのことだった。水路を先に整備して冠水問題が解消されれば、道路の整備は不要となるのだから、道路より先に水路を整備すべきである。

また、道路改良工事を進めるにあたっては、市は関係地権者に対して当該工事の趣旨説明が必要なのに、十分な説明もなく工事を進めようとしており、納得できない。

市からの回答

経緯を説明しますと、平成24年8月に地元自治会長から、「里道の整備」について要望書が提出されました。要望の内容は、「当該里道で一応コンクリートにて舗装されていますが、永年の経過により、コンクリート舗装面が割れ、また、排水溝がないため、少々の雨でも道路一面水浸しとなり、歩行困難な状況になります。子供達の雨の日の通学は、回り道して登校しなければいけません。里道の拡幅、舗装、排水施設の整備方をお願いします。」ということでした。

当該要望書は、地元自治会長を要望代表者として提出され、工事及び土地の無償提供等に係る同意については関係地権者の署名・捺印がなされていました。このことから、地元自治会、関係地権者等により十分協議された要望書であると認識しました。

また、水路の整備については、平成25年1月に地元自治会長及び農区より要望書が提出されましたので、今後、工事の実施へ向けて、地元自治会長及び農区の協力・同意のもと、設計・施工を進めることとなります。

里道の整備、水路の整備の要望がなされ、それぞれ地元要望に基づき進めていくこととなりますが、里道工事を進めるにあたっては、境界の確定、分筆登記等の手続きを行い、工事を進めることとなりますので、場合によっては水路工事が先行することも考えられます。

今後事業を進める上で道路計画等については、地元自治会を通して地元関係地権者へ説明を行う必要があると認識しています。

オンブズマンの判断

地元自治会の「要望書」に添付された要望者一覧表には、申立人の名前も掲載されているとはいえ、今回の申立内容をみるかぎり、市の認識とは異なって、地元自治会からの要望内容と申立人の見解との間には十分に協議されていないと思われる違いが見出されます。

申立人は、道路の冠水対策を市に要望する点には同意しておられ、その冠水対策が

先にされるならば道路の拡幅と排水施設の整備は不要であると考えておられます。

市は、場合によっては、水路工事が道路工事よりも先になることもありうる、と述べていますので、道路の冠水対策に限れば、地元自治会・市と申立人との違いを調整する可能性が出てくることは期待できます。

しかし、地元自治会が里道の拡幅と排水施設の整備を要望するのは、里道の冠水対策のためだけでなく、市街化区域にある住宅地域としての交通の安全性と利便性のためでもあれば防災や住環境改善のためでもあることが容易に想像されます。里道沿いに居住している人々にとっては、里道の拡幅によって生活環境利益が高まりますが、農地を所有しているだけで、そこに居住していない人にとっては、道路の拡幅によっても生活環境利益が享受されうるわけではありません。

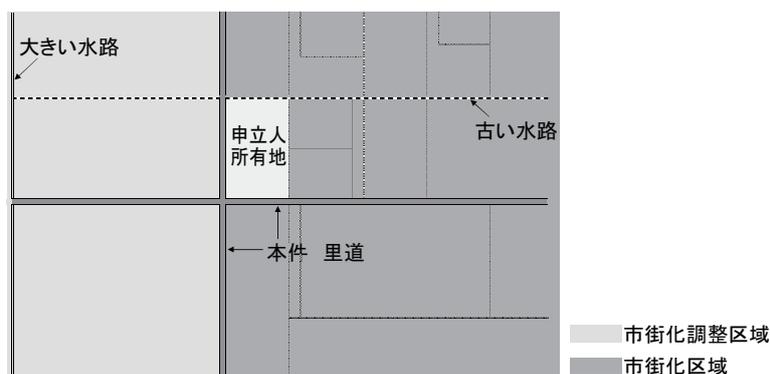
申立人の場合には、無償提供すべき土地が広いにもかかわらず、道路拡幅による生活環境利益はほとんど享受できないという意味では、負担と利益の不均衡が著しく大きくなります。そのために、申立人の見解と地元自治会の見解との対立は、どうすれば調整可能なのかが問われます。

一般論としては、ふたつの利害調整可能性が考えられます。ひとつは、農地の宅地化による利害調整の可能性です。申立人の所有する農地は市街化区域にありますから、申立人が自己の農地を宅地化することを望まれるのであれば、道路の拡幅により、そこに新たに住むことになる住民は生活環境利益を享受することができるわけですから、いわば間接的には利害調整の可能性が生まれることになります。もうひとつは、金銭的補填によるものです。道路の拡幅を要望する住民が、申立人のような立場の地権者の無償提供分の土地を金銭的に補填することによって、道路の拡幅への協力を求めることが考えられます。

これから、関係地権者の間で話し合いによる利害調整が続けられることを期待しますが、市には、地域内の利害調整を支援する取り組みが期待されます。申立人および地元自治会からの要望内容をより詳しく聞き取ると同時に、今後市が地元を求める協力について説明する機会を設けることが必要であり、望ましいことではないかと思えます。

市の改善等の状況

今後、市は地元自治会等と合同で申立人への説明を行い、了解を得た後、事業を進めてまいりたいと思えます。



(14) 市道の認定（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

自宅前の道路は、近隣住民の生活道路であるが、開発業者所有の私有地であり、
 抵当権が設定されている。

今のままだと私たち近隣住民が当該道路を利用するに当たって支障が生じるお
 それがあるので、当該道路を市道にするため市と相談したが、当該道路の勾配が
 急であるなど市道認定の要件を充足しないということであった。

私を知る限り、当該道路より急勾配な道路でも市道に認定されているところも
 あるから、当該道路も市道に認定してほしい。

{ 市からの回答 }

市道認定事務につきましては、地元自治会や個人等からの認定要望申請が行われた道
 路について、現地調査を行い、市道認定基準に基づき認定可能か不可能であるかを判断
 し、要望者に対して回答を行っております。

本件道路について、平成23年に市道認定要望の申請がなされましたが、現地調査のう
 え、市道認定不可の通知を行っております。

不可の理由は、①道路縦断勾配が急である。（指導認定に定める縦断勾配は9%以
 下です、やむをえない場合も12%以下となります。）②道路有効幅員が不足している。
 （道路有効幅員は全線40m以上を確保する必要があります。）③隅切形状が不足してい
 る。以上の3つの項目で市道認定基準に適合しておりません。

なお、現在市道として管理している路線については幅員が4.0m以下であったり、勾配
 が12.0%以上であったりする場合がありますが、これらの路線は、基準運用前にすでに市
 道となっているものや、合併により町道、村道を市道として引き継いだものです。

{ オンブズマンの判断 }

市道認定は、「熊本市市道認定基準」、「熊本市市道認定運用要綱」に基づいて行
 われており、市道認定基準は、地形的要件と法的要件からなっています。

地形的には、不特定多数の人と車が通行していること、4m以上の幅員があるこ
 と、縦断勾配は9%以下、地形状やむを得ない場合には12%以下であること、袋路状
 では自動車の転回広場をもち、35m以上の延長があること、公道に接するところでは
 自動車・歩行者が安全かつ円滑に通行できるような十分な見通しを確保するための隅
 切りが設置されていること、道路排水施設があるかその設置が可能であること、など
 が要件になっています。

法的要件になっているのは、認定対象道路の用地は当該所有者が分筆のうえで市に
 無償で寄付するものでなければならないこと、ただ当該敷地の所有権移転が困難で、
 市長がやむを得ないと認めるときは、地上権設定によること、道路提供予定地の分筆
 登記、抵当権の抹消及び除去の手続きは速やかに当該所有者が行うこと、などです。

本件道路は、地形的要件については、現状では市道認定はできないという通知が申立人らに対して出されました。申立人が市道認定を求めておられる道路は、X道路部分とY道路部分の全体ですが、Y道路部分には、縦断勾配が市道認定基準を大きく超える部分がありますので、このY道路部分の市道認定を求めるのは無理と考えるほかありません。しかし、X道路部分に限れば、3ヶ所に改良工事を施すことができるならば（aの部分には、隅切りが必要です。bの部分は、4m以上に拡幅する必要があります。cの部分には、転回広場を設ける必要があります。）、市道認定基準に適合させることができるものと思います。

市道認定基準に適合させるための法的要件をどのように整備するか、ということですが、申立人の自宅前の道路は、現在も開発業者が所有しており、抵当権が設定されているということです。市道に認定されるためには、今回のケースで言えば、道路部分の土地所有者から道路敷地寄付申請書等の必要な書類を提出していただく必要があります。抵当権を解除し、抵当権抹消手続きが必要になるということです。道路部分の土地所有者である開発業者の同意と協力が必要になります。

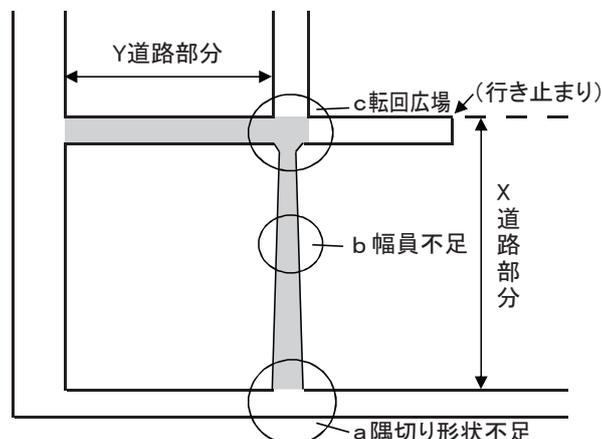
また、市道として認定される際には、道路幅員が4mに満たない部分を4mに拡幅する場合はじめ、道路の両側の土地所有者との境界確認も必要になります。

以上のように、市道認定基準に適合させるために土地所有者の同意が得られない場合には、現時点では、市道認定は困難であると言わねばなりません。

市道認定が困難であるとしても、もう少し緩やかな要件のもとに、申立人の自宅前の道路を整備する方法があります。

私道を地元で整備・補修工事をしようと計画するならば、工事費の一部を補助してくれる私道整備補助金制度というものがあります。生活道路として利用している私道について、舗装、側溝等の排水施設、防護柵等の整備工事をするために利用できるのが、この制度です。補助金は基準工事費または見積工事費の75%で、10万円から250万円までの範囲です。もっとも、残りの25%は地元負担額になりますから、道路を利用する住民が工事費の25%の負担を引き受けるつもりにならなければ、この制度を利用することはできません。しかも、この制度を利用するためには、道路を所有している開発業者の文書による承認が必要になります。

市道認定よりも緩やかな要件を充たすことによって、この私道整備補助金制度を利用しながら、当該道路部分を整備していくことは可能ではないかと思えます。



(15) 道路の通行妨害と樹木の伐採（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の隣人は、所有地に接する市道の一部分も自己の所有地だと主張し、私が通行しようとするとその妨害を行なうという状況が長年続いている。市は、その隣人が行っている通行妨害をやめさせてほしい。

また、隣人宅の敷地内にある樹木は、市道にはみ出して市道を占有しているので、はみ出した部分を剪定してほしい。

{ 市からの回答 }

当該道路上に障害物があり通行できないとのことで、申立人から市に障害物の撤去要請がありました。これを受けて、路上に物が置かれていれば市で対応することとし、現地調査を行いました。現地に障害物はありませんでした。近日、現地確認した際にも障害物は見当たりませんでした。これまで、申立人から連絡を受けた時は、その都度、対応を行ってきた次第であります。今後も、道路を管理するという範囲で引き続き対応していきたいと考えています。

また、申立てによれば、「隣人宅の敷地内にある樹木は市道にはみ出し道路を占有している」とのことですが、当該道路が全て里道なのか、一部私道を含んでいるのか、里道境界未確定のため明らかではないのが現状であります。樹木の剪定については、道路境界が確定されている部分は、剪定指導を継続して行っています。道路境界未確定部分の剪定については、確定後でなければ剪定指導できませんので、隣接地権者からの境界立会申請をお願いしたいと思っております。

{ オンブズマンの判断 }

隣人の方が、申立人に対し、自宅付近の道路部分が自己の所有地であると主張して道路通行妨害をしているとのことですが、隣人の方が、市に対して、自宅付近の道路部分が自己の所有地であると主張し道路通行妨害をしている事実はありません。したがって、市としては、隣人の方に対してここは市の道路だと主張して妨害排除の請求をする必要が生じておりません。隣人の方が行うという道路通行妨害は、申立人及び申立人の関係者に対してのみ行うということのようですので、市の道路管理の不備によるものという性格のものではなく、隣人の方と申立人との間の、これまでの長い経緯による結果としてのトラブルの性格が強いのと思われる。

また、隣人宅敷地内にある樹木の道路へのはみ出しについては、今のところ、通行の妨げになるほどではないと判断し、適宜の剪定を指導したとのこと。

以上の次第であり、市としては、今後も住民の方々の円満な道路通行を確保するため定期的な巡回による対処などを行ってまいります。隣人同士、お互いに相手の気持ち思いやり、トラブルを生じさせず仲良く生活をしていただきたいと思います。

(16) 私有地と歩道との境界 (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

市は自宅前の道路の改良工事を行っているが、その際に、宅地部分に食い込んだ所を境界線として工事を行っていることに対して納得ができない。

市からの回答

本件では、平成5～7年にかけて実施・登記された地積調査資料に基づき、境界線内での工事計画をたてており、本件申立て部分は地籍調査事業により、確定承認されたラインです。

そして、公的資料に基づいて現地で復元・提示した境界線が現時点で決定された正しい境界線であると認識しています。このことは、過去に施工された歩道部分としての舗装や、元自治会長他、地元住民の方の証言とも整合しています。

したがって、申立人が主張される境界線の位置は間違っているものと受け止めています。

境界線の認識に相違があるため、現在はアスファルト舗装を控えている状態です。そのため、歩行、維持管理に支障をきたしている状態ですので、申立人の了解が得られ次第、整備したいと考えています。

オンブズマンの判断

あなたの自宅前の歩道の舗装に関する苦情の申立てについては、あなたや他の関係者立会いで、すでに歩道の舗装も済みましたので、本件申立ては終了いたしました。

(17) 市営住宅での悪臭（要約）

苦情申立ての趣旨

市営住宅に住んでいるが、数年もの間、下の部屋からの悪臭に苦しめられている。悪臭のせいで夜中に目が覚めることも度々ある。なんとかしてほしいと市に言っているが、一向に改善されない。下の部屋の住人に対して悪臭が発生しないようにきちんと指導をしたりするなど、できる限りの対策を講じてほしい。

市からの回答

申立人からの通報を受けて、これまでに数回現地を訪問し、臭いを確認していますが、周辺住戸に迷惑となるような悪臭は確認されていませんし、申立人以外の方からの同内容の通報もないような状況です。

このように、周辺住戸に迷惑を及ぼす程度の臭いが確認できなかつた以上、相手方に対して指導する必要はないと考えています。本件の問題が起きている大きな要因は住民間の問題にあると思われます。市としては、申立人からの通報に対する指定管理者である住宅管理センターの一連の対応は、住宅管理者として適正なものであると考えています。

なお、今後同様の相談があれば、これまで同様に現場にて確認し、共同住宅の適正な管理上改善の必要が認められる場合には指導していきます。

オンブズマンの判断

悪臭の程度についての申立人の認識と住宅管理センターの職員（以下「職員」という。）の認識の間には、大きな開きがあります。訪問した職員は、下の部屋の住人宅の室内ではわずかな臭いがするが、玄関を出ると臭いは全く分からなくなると証言しています。

確かに、申立人によれば、近所の方からも、下の部屋の住人宅玄関の前がくさいという発言は確認されているということですが、申立人の部屋の中にまでその臭いがあるがってきているという証言は、現在のところ申立人以外からは得られていないように思います。

悪臭の程度についての申立人と職員の認識の違いを考えると、悪臭が下の部屋からきているという申立人の確信にも疑問の余地がありうるかもしれません。それに、市営住宅の構造に起因する悪臭の発生の可能性がないのかどうかも、検討する余地があるように思います。

市営住宅では、構造的に見ると、下の部屋と申立人の部屋は一定の厚みのある鉄筋

コンクリートの床で隔てられていますので、下の部屋の悪臭がそのコンクリートの床と床板と畳を通して申立人の部屋にあがってくるのかどうか、しかも上の階の住人が耐え難いほどの悪臭があがってくるのかどうか、気になります。そこで、悪臭の原因のもうひとつの可能性も考える余地があるように思います。

もうひとつの可能性とは、申立人ご自身の部屋の床下ないし壁からの悪臭の可能性のことです。市営住宅の床は、構造的に、鉄筋コンクリートで造られた床に床板を貼ったうえに、畳が敷かれているものと推測されます。鉄筋コンクリートとその上の床板・畳を通して、下の部屋から悪臭が上がってきていることに疑問が残るとすれば、むしろ申立人の部屋の床下、すなわち鉄筋コンクリートの床と床板の間か床板と畳の間に、悪臭の原因になるカビが発生していないのかも、一度調べてみる必要があるように思います。

共同住宅の場合にも隣接の住宅の場合にも、生活上の騒音、振動、臭いなどについては、相互に影響を与え合うことは避けられませんから、ある程度は住民間で相互に受忍しあう必要があります。相互に受忍できる場合や話し合いによって相互調整できる場合はよいのですが、それができない場合には住民間のトラブルの発生は避けられません。市営住宅の場合には、管理規則に違反するような居住の仕方がみられるならば、住宅管理者は、その住民に対して規制することになるのは当然です。しかし、現在までのところ、住宅管理センターは下の部屋では周辺住民に迷惑となるような臭いを確認することはできなかったので、指導は行わない、というのが市の回答です。

市営住宅の管理責任者が、今回申し立てられている悪臭について下の部屋の住人を指導するためには、二つの要件が充たされる必要があります。ひとつは、住宅管理センターが、申立人の部屋のなかに、申立人の部屋に原因のないひどい悪臭が発生していることを確認できることです。もうひとつは、住宅管理センターが、そのひどい悪臭の原因が下の部屋の住人の部屋の自己管理の不適切さにあることを確認できることです。これら二つの要件が充たされていない以上、市の回答はやむをえないものと思えます。

申立人が訴えておられる臭いの強さを考えると、申立人ご自身の部屋の床下にその原因があると考えられる余地も否定できないように思います。その原因調査はまだなされていないと思います。この原因調査の要望が申立人からあれば、住宅管理センターには、その要望に応じていただきたいと思えます。

(18) 特定優良賃貸住宅の駐車場管理（要約）**苦情申立ての趣旨**

市の特定優良賃貸住宅に住んでおり、その駐車場に車を入庫しようとした際、そこに駐車してあった住宅管理センターの車を避けようとして、私の車が住居壁面と接触し、損傷してしまった。この事故の対応を行った職員はサービスを提供しているという観点が欠落しており、残念だった。また、市、住宅管理センター、建物の所有者、業務委託先の業者と複数の主体が存在するため、管理体制が複雑で、責任の所在が不明確である。市民としては、どこと話し合いを進めていけばよいのかわからないので、管理体制を含めた統治機構をしっかりと構築すべきである。

また、この事故が生じた一因は、住宅管理センターの車が駐車禁止スペースに駐車されていたためであり、今後は、このスペースに関係車両を駐車させるべきではない。

市からの回答

特定優良賃貸住宅制度とは、「特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき民間の土地の所有者等が建設した優良な賃貸住宅を市が一定期間（原則として20年）借り上げ、所得が一定の基準内で住宅に困っている方に市が家賃の一部を一定期間補助し、家賃負担を軽減したうえで賃貸するものであります。

この特定優良賃貸住宅における市の管理業務は、賃貸人である建物所有者と賃借人である市との間の賃貸借契約にて定められていますが、主に、入居者の募集及び選定、賃貸借契約の締結及び更新、家賃の収納、入居者の入・退去手続きに関することなどです。市の行う管理業務については、指定管理者である住宅管理センターに業務委託しております。

駐車場の管理業務については、賃貸人である建物所有者の管理業務となり、このことも、建物所有者と市との間の賃貸借契約にて定められています。

申立てのありました、職員の対応についてですが、住宅管理センターから市への報告・相談等は迅速に行われ、その後の申立人の問い合わせにも担当職員は真摯に対応してきたものです。また、住宅管理センター職員の行為規範については、指定管理者管理業務の仕様書の中で管理基準、法令等の遵守を規定し、さらには住宅管理センター独自でも管理運営方針が設定されており、今回の件においては、職員の行為規範は厳守されていたものと判断しています。以上からしますと、一連の対応は適切であったものと考えています。

また、責任の所在が不明確ということですが、特定優良賃貸住宅の駐車場の管理につきましても、先述のとおり、駐車場の賃貸人であるオーナーの管理となり、駐車場

内での事故につきましても、建物所有者が対応することであり、建物所有者と入居者間の問題となります。このことは、特定優良賃貸住宅のパフレットである「すまいのしおり」にも「駐車場はオーナーさんとの直接契約です。」と明記しています。

なお、本件マンションの駐車場の管理は建物所有者がA管理会社に業務委託をしておりますので、実際にはA管理会社が対応することになるかと思えます。

駐車場の運用につきましては、駐車場の管理者が建物所有者である以上、市が駐車場の運用のあり方を決めるようなことはできません。建物所有者によりますと、住宅管理センターの車両が駐車してあったスペースは、「駐車禁止」の表示はありますが、建物管理のために管理会社やガス・水道の検針のための車両が駐車することは、建物所有者も承認しており、日頃よりそのように運用されていたとのこと。

オンブズマンの判断

あなたが居住されている建物は、市特定優良賃貸住宅制度によるものですが、駐車場については、住宅ではないので、市の借上げ対象から除外されており、賃貸借契約書に規定されているように、市ではなくて建物の所有者が駐車場の貸出し、収納、管理などを行うことになっており、このことは、パンフレット「すまいのしおり」にも、駐車場は、オーナーさんとの直接契約ですなどと記載しています。

なお、この建物所有者の駐車場の貸出し等については、建物所有者からA管理会社が管理の委託を受けております。また、市が借り上げた賃貸住宅部分に関しては、指定管理者である住宅管理センターが、その管理業務を行っております。

そのため、駐車場の管理の統治機構ができていないとのご指摘の点は、駐車場は所有者、住宅は市と、契約当事者が異なり、さらに、その管理をそれぞれA管理会社、住宅管理センターに委託していることから生じたものと思われるので、この統治機構の構造を担当職員に周知し、市の管理の範囲を理解するように指導いたします。

なお、建物所有者と市との上記の関係を踏まえ、申立人から伺ったお話の範囲で考えますと、申立人が駐車場の管理の責任を追及しようとする場合は、A管理会社ないし建物所有者が、また、車の責任を追及しようとする場合は、運転者ないし住宅管理センター（指定管理者）が、その相手方になると思われます。

市の改善等の状況

今回の件は、入居時の特定優良賃貸住宅独自の管理体制についての周知不足により、入居者に誤解を招かせたことも考えられるため、住宅管理センターに対して、入居時における管理体制の周知の徹底を図るよう指導しました。

(19) 市が住宅協会から引き継いだ団地の立退料（要約）**苦情申立ての趣旨**

市が平成23年4月に(財)熊本市住宅協会（以下「住宅協会」という。）から引き継ぐ予定になっていた団地に住んでいたが、市が引き継いだ後にその建物を解体する予定であるということで、平成21年に団地からの立ち退きを求められた。

立ち退きの説明会では、できるだけ早く退去するようということだった。そこで、その後運よく当選することができた県営団地に、平成22年のうちに引っ越すことにした。その際、引越料などの費用は、全て自己負担で支払った。

ところが、後日、同じ団地から平成23年4月以降に立ち退いた人達には、引越料・立退料（以下「立退料等」とする。）として市から300万円～350万円が振り込まれたことが分かった。

市のことを思って早く立ち退いた人には立退料等が支払われず、後から立ち退いた人には立退料等が支払われたという不公平な取扱いに対して納得ができない。立ち退きを命じた以上、全ての家庭に立退料等を支払うのが公平・平等である。

市からの回答

当時、市では、平成22年度中に退去された場合、当該建物は住宅協会の所有であったため、立退料等を支払うことはできず、平成23年4月に市が当該建物を引き継いだ後に退去された場合に、立退料等を支払うことが決定されていました。

このような違いが生じたのは、①住宅協会の所有する団地の市への移管及び移管後の解体については市の方針として決定されたこと、②移管前であれば、財団法人所有の住宅の立退きに関して市の予算からは執行できない（議会及び市民の理解も得られない）こと、③住宅協会では所有する団地以外の資産では立退料等の負担はできない状況であったこと、によります。

このようなことから、平成22年10月に退去された申立人に対して立退料等を支払うことはできませんでした。

申立人が退去されるまでの期間で、住宅協会と市の合同で住民説明会を3回開催しています。その中で当該団地の位置づけ（市営住宅との相違点）や今後の流れについて、その都度説明をしています。

特に、申立人も出席している説明会においては、平成23年4月に市が建物を引き継いだ後に退去される場合には立退料等を支払う予定であり、平成22年度中に退去される場合には、住宅協会の所有のため、立退料等の支払いはできない旨の資料を配布し説明しています。

また、申立人が県営住宅に当選して退去を考えられていた際にも、住宅協会職員と市職員が申立人宅を訪問し、再度説明を行いました。その際に、立退料等の金額につ

いても、予算が議会の承認を得られていないため具体的な数字が出せないなか、申立人に理解してもらうために最大限の表現で説明をしています。

以上により、本市としては、申立人に対し十分に説明責任を果たしおり、当業務が適正に行われているものと考えております。

オンブズマンの判断

申立人は、県営住宅に当選する前から、平成22年度中に引っ越した場合は立退料等が出ないと言われており、また、当選後も「たまがる額を出すつもりだから取り消さんか？」などと言われたとのことですから、かなりの金額の支払いがなされることは理解できていたと思われま。

申立人は、「300万～350万円もの引越料、立退料がもらえるとは聞いていなかった」ので、そのことが判断を誤らせたと言われますが、金額の明示はなかったとしても、担当者が自宅に来て、「たまがる額」と言ったことで、相当の金額であることは分かりますから、金額の明示がなくても判断材料として不足しているものではありません。

申立人が当選した県営団地は人気のある団地ですから、都合よく空き部屋が出るとは限りませんし、再度当選するとは限りませんから、この団地の部屋を確保するのと、相当の金額の取得、結果としては300万～350万円の立退料等を取得するのと、どちらを選択するのが良かったのかとなりますが、どちらを選ぶかは、当時の状況下での選択で、申立人の選択では、団地としたわけですから、県営団地の確保もそれなりに大きな利益ですので、それはそれで相当な選択だったと思われま。

(20) 通路橋上にある占有物（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

自宅付近のワンルームマンションに通路橋が架けられ、そこには自動販売機2台が設置してある。それにより、景観が損なわれており、また通路橋の目的外使用の助長されるおそれがある。市に自動販売機の撤去等の指導を依頼したが、「条例を変えないとできない」とのことだった。

なぜ、現行条例に則り指導可能であるにも関わらず、条例を変えないとできないのか理解できない。

{ 市からの回答 }

熊本市法定外公共物管理条例（以下「本件条例」という。）及び熊本市法定外公共物管理条例施行規則（以下「本件規則」という。）に基づき、法定外公共物の使用等の許可を行っており、使用許可物件上の設置物は、本件条例及び本件規則に明記がなく、使用許可物件上の設置物に関しては「お願い」という形で対応を行っています。また、用水路は市が管理し、マンション敷地所有者が市長から使用等の許可を得た上で本件通路橋を管理しています。

申立人から本件通路橋の自動販売機の撤去指導を行ってほしいとの申し出を受け、現地調査を行い、本件通路橋上に自動販売機2台とゴミ収集箱が設置してあることを確認し、申立人に対し、「法定外公共物の管理者としては景観面からは言えない。」「条例や規則に条文がないため指導はできない。」「各管理者に対し撤去または敷地内への移設はお願いすることはできる。」旨を説明しました。

その後、「通路橋は隣接地から道路へ出入りするために不可欠な通路である。」との観点から、マンション管理会社、自動販売機会社A社及びB社にそれぞれ「撤去または敷地内への移設」をお願いし、自動販売機会社A社からは移設、B社からは撤去の回答を得たため、現地調査により移設及び撤去の確認を行いました。

本件条例の点では、条例第4条第1項第1号（目的外使用）をはじめ同項各号は、「法定外公共物の敷地」での行為の許可に関する規定、つまり本件で言えば、「水路の敷地」での行為に関するものであり、申立人の申し出の使用許可物件となる本件通路橋に関する定めではないこととなります。さらに条例第3条では、法定外公共物における禁止行為について定めているものの、使用許可物件（本件においては本件通路橋）の目的外使用に関する規定等はありません。ゆえに、本件条例に基づく指導はできないと考えます。

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、既に自動販売機はマンション敷地内に移設・撤去されております。

市は、移設または撤去の交渉を「お願い」により行っていますが、そのような対応へと至った理由は、本件条例及び本件規則には使用許可物件の上への設置物についての明記がなく、運用として行ったためです。つまり、同条例第4条は、「使用等の許可」に関し規定されているものであり、同条で定める法定外公共物の敷地を本来の目的以外の目的に使用することや、法定外公共物の敷地内において工作物を新築し、改築し、又は除去することなどの規定は、すべて法定外公共物（水路）の敷地に関するものと解釈しているということです。平たく言うと、「水路を占有している橋が対象で、橋を占有している自動販売機は、橋を占有しているのであって、水路を占有しているものではないから対象外である。水路を占有しているのは橋であって、自動販売機は橋を占有しているだけ。水路を占有しているものではない。」という彦一とんち話のような理由によるものです。

他方、水路上の空間占有を考えた場合、橋も自動販売機も水路を占有していると判断するのが普通感覚であり、本件規則の様式第3号（第4条関係）の法定外公共物使用許可書には、使用者の守るべき事項として、「使用許可を受けた物件以外の物件を設置したり、又は許可を受けた構造、工事の実施の方法等を変更してはならない。また、使用許可区域外の使用をしてはならない。」「使用権は、他人に譲渡し、転貸し、又は担保に供してはならない。」などの文言があることから、申立人のご意見のように「指導」できるのではないかと考えられます。

今回は、自動販売機の移設・撤去が行われており、解決を見ておりますので、市の「お願い」での対応が効果を見せております。

(2) 公園のトイレ管理（要約）

苦情申立ての趣旨

私が頻繁に利用している近所の公園のトイレの管理が不十分で、不快な思いをしている。日常的にトイレの紙はきれているし、掃除が行き届いていないため汚い。トイレが清潔に保たれるようにしっかりと管理してほしい。

市からの回答

市が管理する公園については、公園内のトイレの清掃や除草等を行っているところですが、清掃業務につきましては、定期清掃を各公園で1ヶ月6回（4～5日周期）実施しています。申し立てられた公園につきましては、公衆トイレが2棟設置されており、月間6回・年間72回の定期清掃を行っています。

公園のトイレの衛生管理は、トイレ使用者のモラルに関する部分が大きいため苦慮していますが、公園愛護会・公園利用者等からの清掃要望・苦情等を集計することを通じて、特に衛生状態が悪いトイレを把握し、清掃する頻度を増やす等の対応を行っています。

今回申し立てられた公園内の公衆トイレに対する苦情については、昨年度から本年度を通じて特段多いわけではありませんでしたが、申立てを受けて現地を調査しましたところ、紙ごみ・タバコの吸殻等が見受けられましたので、今後は更に注意しながら衛生管理を行っていきたいと考えております。

トイレの清掃業務は業務委託により実施しておりますが、清掃頻度を多くしますと委託料が増加する等の問題が生じるため苦慮しているところであります。

なお、公園のトイレには、原則としてトイレ紙を設置しない方針で管理を行っております。もっとも、公園愛護会によるトイレ紙の設置は容認しております。

オンブズマンの判断

都市公園の種類の中でも、「住区基幹公園」と名づけられている身近な公園は、街区公園、近隣公園および地区公園に区別されています。街区公園は、おもに誘致距離250m以内の居住者の利用に供する、面積0.25haを標準とする公園、近隣公園は、おもに誘致距離500m以内の居住者の利用に供する、面積2.0haを標準とする公園、地区公園はおもに誘致距離1km以内の居住者の利用に供する、面積4ha以上を標準とする公園で、今回申し立てられた公園は、近隣公園にあたります。

街区公園には必ずしもトイレがあるとは限りませんが、近隣公園や地区公園にはトイレがあります。街区公園の場合には、公園愛護会などの協力的なボランティア的な活動に支えられて清潔に保たれている公園が少なくないのですが、近隣公園の場合には、申し立てられた公園も含めて、かなり広い範囲の地域住民が利用することから、地域の特定の自治会等の協力を得られにくいために、公園愛護会が設けられていませ

ん。

また、申立人は、紙がないことを指摘されていますが、原則としてトイレ紙は置かないのが市の方針ですので、申立人の要望には応えられない状況にあることがわかります。トイレに紙が置かれている場合は、地元の公園愛護会の活動によって紙の設置もトイレの清潔さも保たれていることがうかがえます。観光客や不特定多数の利用者が見込まれている地区公園では、清掃者が通常よりも頻繁に清掃している公園もあれば、トイレ紙も設置されている公園もあります。しかし、今回申し立てられた公園のような中間的な公園では、かなりの範囲の近隣住民が利用するために、トイレ紙の管理も難しくなるのが常のようで、市も苦慮していることがわかります。

公園のトイレを清潔に保つための方策ですが、地元密着の街区公園の場合は、計画段階から地元と話し合いをもち、地元がトイレの設置を要望しているか、清掃等について協力が得られるかを確認したうえで設置されることになっていると聞いています。その話し合いの過程で、公園愛護会が組織されて、市と協力して公園のトイレを清潔に保つための援助活動をします。

これに対し、近隣公園や地区公園の場合には、特定の地区よりも広範囲の近隣住民による公園トイレの利用が予想され、公園トイレ清掃について地域のボランティアの援助を期待することは難しいところがあります。

公園トイレの清掃業務は民間企業に業務委託されていますので、清掃頻度を多くすれば、それだけ委託料が増加するのは避けられませんから、市も苦慮していることがわかります。そうであれば、期待されるのは、トイレを利用する近隣の地域住民のボランティア的な清掃支援によるか、トイレ利用者のマナー向上による自発的な協力によって、トイレを清潔に保つことです。

トイレの清潔な利用を利用者に促す方法として、たとえば、①便器を汚した時に洗うためのブラシを便器のそばに置いておくこと（これはすでに当該公園では実行されています。）、②トイレのきれいな利用への協力を促すプレートまたはトイレのきれいな利用に感謝するプレートを、便器のそばに設置すること、③地域の回覧板などにトイレをきれいに利用しましょうという呼びかけを定期的に掲載すること、などはすぐにもできることではないかと思えます。

今回の申立てが、今回申し立てられた公園のトイレの管理状況、ひいては熊本市内の近隣公園のトイレの管理状況に改善をもたらすきっかけになることを期待したいと思えます。

市の改善等の状況

トイレの清掃日とマナー向上を呼びかけるフィルム加工を施した貼紙を設置しました。

今後は、公園利用者の方に不快な思いをさせないように、定期的にパトロール等を行い、維持管理に努めてまいります。

(2) テニスコートと建築物（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

屋外テニスコートに、ボールの飛び出しや音・雨・紫外線などを防ぐように開閉式の屋根を設置したいと思っている。しかし、市によると、「メッシュ製とは異なり、テント屋根であれば（建築基準法上の）建築物にあたるため、建築基準法第48条により、設置は認められない。」ということだった。①以前、市から「容易に取り外し可能なものは屋根にはあたらない。」と言われたことからすると、開閉式テント屋根は建築物には該当しないと思われること、②可動式の建物は「土地に定着するもの」という建築物の要件を充たさないと思われること、③屋根がメッシュ製か開閉式テントかで建築物か否かの判断が分かれるのはなぜかということ、の3点について文書による説明を再三求めたが、市は明確な見解を示さない。これらに関する明確な見解を文書で示してほしい。

市からの回答

本件敷地の用途地域は第二種中高層住居専用地域であるため、建築基準法第48条により、テニス練習場の用途に供する部分の床面積の合計が1,500㎡を超える建築物を建築することはできません。

本件敷地には、テニス練習場の用途に供する建築物が既に建っているところ、本件敷地上の屋外テニスコートに申立人が望まれるような開閉式の屋根を設置した場合には、当該屋外テニスコートは建築物にあたり、かつ、当該屋外テニスコートと既に建っている建築物のテニス練習場の用途に供する部分の床面積の合計が1,500㎡を超えてしまうため、建築基準法第48条により当該屋外テニスコートを建築することはできません。

建築基準法が適用される建築物は、建築基準法第2条第1号において「土地に定着する工作物のうち、屋根及び柱若しくは壁を有するもの（これに類する構造のものを含む。）」と定義されており、要素として①土地に定着すること、②工作物であること、③屋根があること、④柱又は壁を有するもの、があります。

このうち、「①土地に定着すること」でいう「定着する」とは、必ずしも物理的に強固に土地に結合された様態のみでなく、本来の用途上、定常的に定着された様態です。例え車輪とエンジン等の原動機とによって可動性を備えているものであっても、可動範囲が敷地内に限られ、その利用形態が社会通念上、定常的に定着した様態となつていると思われ場合は、土地に定着しているものとみなすべきです。

また、「③屋根があること」でいう「屋根」の機能を有するか否かについては、建築物の用途に即して、判断すべきであり、最小限の機能としては雨覆いとしての効用が原則として必要ですが、立体駐車場等の雨に濡れてもさしつかえのないものを収容

するものについては、雨覆いとしての効用は必ずしも必要でないと思われまゝ。建築基準法の建築物に当たるか否かについては、本法の実態規定の制定趣旨に即して行うべきです。屋外テニス練習場でも、容易に取りはずしが自由でない屋根や雨覆いとしての効用を果たす屋根を設置した場合は、雨天用屋内テニス練習場としての機能を果たし、屋根の下部に永続的な屋内的空間を作り出すので、その屋根を建築基準法上の屋根とみなして建築物と取り扱うこととなります。また、その屋根が開閉式であっても、屋根を閉じた場合は雨覆いとしての効用を果たすので建築基準法上の屋根と取り扱います。なお、屋根が容易に取りはずし自由であって、土地への定着性が認められない場合は建築物の部分として取り扱わないことがあります。

申立人は、①のように主張されていますが、「容易に取り外し可能」であることと「開閉式」であることは同じ意味ではありません。「容易に取り外し可能」な屋根であって土地への定着性が認められない場合は建築物の部分として取り扱わないことがあり、建築物の要件の一つを充たさないこととなります。一方、「容易に取り外し可能」でないテント屋根や雨覆いとしての効用を果たすテント屋根を設置した場合、そのテント屋根が「開閉式」であっても、その下部に永続的な屋内的空間を作り出すので、建築基準法上の屋根として扱うこととなります。

また、申立人は、②のように主張されていますが、前述のとおり、「土地に定着するもの」とは可動式であるかどうかだけで判断できません。可動式の建物であっても「土地に定着するもの」とみなす場合もあります。

さらに、申立人は、③のように尋ねられています。雨天時にテニス練習場としての機能を果たさない屋根を設置した場合、その下部に永続的な屋内的空間を作り出さないため建築物ではないと判断します。しかしながら、用途や規模・構造・仕様などによっては屋根が雨覆いとしての効用が無いものであっても、ある程度永続的な屋内的空間を作る時には、「これに類する構造のもの」と判断して建築物と取り扱う場合もあります。屋根がメッシュ製か開閉式テントかで工作物か建築物かの判断が分かれるのではなく、屋根の下部に永続的な屋内的空間を形成しているかどうかは工作物か建築物かの判断の基準となります。

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、市の回答は上記のとおりで、その説明に過不足はみられません。なお、あなたの苦情は市からの説明などが無いので、その説明がほしいとのことでしたが、市は、あなたのご家族と何度も話し合われ、文書のやり取りもなし、今回の回答と同様の説明をしております。

(23) 市街化調整区域の補償（要約）

苦情申立ての趣旨

弊社が旧植木町に保有している土地（以下「本件土地」という。）は、これまでは用途無指定の地域として、建物の制限等がなかった。ところが、平成24年4月1日より市街化調整区域になり、建物の制限等ができてしまった。この区域の線引きは数十年前の情報をもとに進められた、地域の現状を全く無視したもので、このような市街化調整区域の定めを見直してほしい。また、それにより本件土地の購入希望価格は半値程になったものと推測され、また、弊社の今後の事業計画も大きく損なわれるなど多大な損害を被ったので、その補償もしてほしい。

市からの回答

本市の政令指定都市移行に伴い、都市計画法第7条に基づき、植木町についても区域区分の定めを実施する必要があり、関係法令及び熊本県都市計画審議会における「熊本市の政令市移行に伴う都市計画区域の再編及び区域区分変更等の基本方針」に基づいて区域区分の定めが実施されました。

区域区分の熊本市案の作成にあたっては、「用途地域」の指定区域を市街化区域編入の対象とし、その区域内で、都市計画法の基準で定める、既に市街地を形成している区域やおおむね10年以内に確実に開発等が行われる区域を市街化区域へと定めたところです。その結果、植木地区においては、旧植木町時代に定めた用途地域の全てが市街化区域へ、それ以外の地域が市街化調整区域へと区域区分されました。

このような方針での検討の結果、本件土地の周辺は用途指定がなく、農業振興地域であることから市街化調整区域となったものであります。

前述の熊本県都市計画審議会における基本方針では、次回の区域区分の定期見直しを平成26年度に行うこととしていますので、市では今年度行う都市計画基礎調査の結果を解析し、当該地を含む周辺地域の市街化区域への編入について検討していきたいと考えております。

なお、土地の価格は土地利用規制のみならず多様な要因により決定されるものであることから、価格の変化が区域区分のみによるものとはいえないと考えます。

オンブズマンの判断

論点は二つあります。第一点は、本件土地が市街化調整区域に定められた経緯と区域区分の見直しについて、第二点は、市街化調整区域に定められたために被った地権者の損害の補償の可能性について、です。

植木地区では、昭和48年に植木都市計画区域と用途地域が決定され、平成15年に区画整理の区域に合わせて用途地域が変更されています。平成15年以降に見直しがなされなかったのは、その後、用途地域を地域の現状に合わせて調整する必要がないという

旧植木町の政策的判断があったものと推測されます。そうだとすれば、旧植木町の都市計画を十分に尊重して新都市計画が策定されたということが出来ます。

熊本県は、熊本県都市計画審議会において「平成26年度に区域マスタープランの定期見直しに合わせ区域区分の見直しを行う」方針を出しています。区域区分の定期的見直しのためには、都市計画法に定められた手続きが行われます。土地所有者にとっては、手続過程への参加が重要になります。申立人の土地を含む周辺地域を市街化区域にするように求めるのであれば、説明会、公聴会に参加して意見を述べる必要がありますし、熊本市案の縦覧の期間に意見書を提出することも必要になります。自分に不利益が生じないようにするためには、第一には事前手続きに参加して意見を述べる必要があります。

たとえ意見を出しても、その意見が受け入れられるとは限りません。というのも、市街化区域にするためには、都市計画法に定めた基準があります。市街地ではない地域が「市街化区域」とされるためには、これから開発される地域として「新市街地の基準」に合致することが必要です。

また、申立人は、用途地域指定において市街化調整区域に編入されたために土地の価額が低下した場合には、土地所有者に対して何らかの補償がなされるのかどうかに関心を持っておられます。都市計画法上市街化調整区域と定められたという適法な行政行為によって土地の資産価値が低下したというのが申立人の主張ですから、損失補償が求められていることとなります。

一般的には、損失補償は、適法な公権力によって財産権が侵害され、特別の犠牲が生じた者に対して、公平な見地から全体の負担において金銭でおぎなうこと、と考えられています。

市街化調整区域の定めによる資産価値の低下はどの程度確かなものか、その価値低下はどの程度深刻なのかを判断するのは難しい問題です。市街化調整区域にされても、これまでの土地の所有権も土地の効用も失われてしまうわけではありませんし、期間的にも限定されていますし、建物の建設に制限があるものの、建設できないわけではないからです。

しかも、市街化調整区域に「集落内開発制度」区域が導入されましたが、これによって、戸建て住宅、共同住宅、店舗併用住宅、小規模店舗の4つの用途については建設可能と説明されています。この制度は市街化調整区域と開発行為とを調整するための政策であって、これが導入されて建築制限が緩和されたのですから、それだけ損失補償を認める必要性を失わせることになるはずです。

市街化調整区域と定められたことによって土地の資産価値が低下するという主張は経験的に確定することが難しいのに加えて、都市計画法上の区域区分の公共的な目的、資産価値低下の深刻さの程度及び区域区分が地域を対象とする一般的な性格をもっていることを考えますと、たとえ市街化調整区域と定められたことによる資産価値低下が地域的に確かだとしても、公平の観点から公費で損失補償をしなければならぬほどその地域に「特別の犠牲」を強いていると証明するのは難しいように思います。

(24) 土地区画整理組合からの補償金（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

旧城南町において、施行者を「城南町中央区画整理組合」（以下「組合」という。）として、土地区画整理事業が進められていたところ、私は、組合から提示された補償金額の範囲内で自宅前の外構工事を工業者に依頼した。しかしながら、未だ組合からその補償金は支払われていない。当該事業は、組合施行ではあるが、旧城南町が実質的に主導してきたのであるから、市が補償金を支払ってほしい。

また、旧城南町は組合に対して、多額の補助金を交付するのであれば、組合をしっかり管理・監督すべきである。

市からの回答

申立てにある当該工事については、組合から本人ではなく、直接施工業者に対し、工事代金を支払っており、未払金はないとのことであります。

また、当該土地区画整理事業については、組合設立以前から、財政支援等を行っているところであり、その中で、旧城南町単独の施設整備補助金、運営補助金等について、監査を行ってきました。また、県の方でも、国庫補助事業について毎年監査を行っております。

{ オンブズマンの判断 }

まず、自宅前の外構工事の補償金に関する問題は、申立人と組合との間の契約の成否及びその履行の問題ですから、組合に対する苦情となる問題ですので、市に対する苦情にならず、オンブズマン制度の対象外となります。

市の組合に対する管理・監督に関する問題については、市から組合に対する補助金は、あくまでも組合に対するものであり、個々の組合員に対するものではなく、結果として組合員の利益になったとしても、組合員を直接補助するものではありませんので、組合が大枠の補助費目に従って使用していれば、それ以上、組合の内部の個々の問題に介入することまではしておりません。その点については、組合の独自判断にまかせるものです。

(25) 土地をめぐる市とのトラブル (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

○土地1について

本件土地前の市道が4m道路に拡幅され始めたので、市道の境界の確定などを求めて調停を申し立てたところ、「市道の中心杭から2メートルの土地と本件土地が重なる土地部分を明らかにし、その部分を申立人は市に対して、贈与すること」が調停条項として確認された。しかしながら、結局、この問題は解決に至っていない。

また、市が用水路の工事を行うにあたって、本件土地を使用したいとのことだったので市に無償で貸したが、本来、借地料は支払うべきものであったはずなので、ちゃんと支払ってほしい。

○土地2について

市が本件土地付近で排水路改良工事を行うに際して、立会いがなされる前から境界に測量杭が打たれるなどしていた。このような工事の進め方には納得がいかない。

また、当該工事の実施によって本件土地の面積が減ったため、今まで余分に納税した税金を還付してほしい。

○土地3について

本件土地とA市営団地敷地は隣接しており、往来することが可能であったが、市が立会いのないまま境界にフェンスを設置したため、往来できなくなった。

また、本件土地上に建設したアパートに水道を引き込む際に、本件土地の前面にある道路ではなく、本道の本管から引くはめになった。そうならないように、市にお願いしていたのであり、費用を個人負担とするのはおかしい。

○土地4について

本件土地には、開発行為の際、防火水槽が設置されたが、私と当該開発事業者との間で開発行為に伴い問題が発生し、調停を申し立てた結果、本件土地は私の所有となった。しかし、そのままでは土地利用ができないため、問題発生のある市の負担で防火水槽の解体・撤去を求めたが、できないとのことであり、納得がいかない。

また、防火水槽があることによって土地活用ができていないから、余分に課された税金を返してほしい。

○土地5について

市が本件土地付近で河川工事を行った際には境界立会いが行われなかった。このような工事の進め方には納得がいかない。

また、本件土地については、平成7年に減免申請を行い還付をしてもらったが、それ以前から余分に税金を課せられていたのであるから、その年度から還付してほしい。

市からの回答

○土地1について

申立人との調停を踏まえて、利害関係者による道路境界立会いが行われ、境界協議が成立し、その決定された道路幅から将来的な幅員4m道路の形もでき上がりましたが、後になって申立人より決定に異議が申し立てられたため、利害関係者に再度の立会いを打診しましたが断られてしまい現在に至っています。この問題は申立人のみならず、他の利害関係者との協議を必要とするものであり、これまでの期間、状況打開のため幾度か関係者との接触を試みてきましたが、進展が見られないまま現在に至っています。しかしながら、今後も利害関係者との話し合いは継続いたします。

また、本件工事の施工にあたっては、用地を「無償」で借りることで合意を得、申立人と施工業者との間でその旨の契約をして工事を行ったものであります。

○土地2について

本件土地先の水路改良工事に先立ち、申立人も含めた地元関係地権者との境界立会いを行い、この境界立会いにて官民境界の同意を得て、水路改良工事を発注しました。その後、水路改良工事を進めるなかで、申立人より水路との官民境界に納得しかねないとの異議の申立てがあり、再度、境界確認を行ったものの、官民境界についての同意が得られず、基礎工事の段階で本工事を中断いたしました。

税金の還付については、当時から現在に至るまで登記簿上の地積に変更はありませんので、還付の根拠がありません。

○土地3について

A団地全体の建替工事の際に、市有地と民有地との敷地境界上にフェンスを設置したものであり、当時、本件土地は畑であり、申立人は、便宜上、市営住宅の敷地から出入りをされていたものと考えられますが、フェンスが設置してある敷地境界線の一部に出入口を設けることは、団地住民が民有地に自由に出入りが可能となり、安全上、防犯上からも好ましくないものと思われれます。また、事前に近隣住民等へ説明会を実施した上で施工しており、その後、申し出等もなされていないことから、フェンスの設置については了承されたものと考えています。

また、水道管の引込みについては、①受水槽給水方式と②3階直結給水方式の二通りの給水方式が考えられたところ、申立人は、②の給水方式を希望されました。しかし、前面道路においては、②の給水方式をとることはできなかったため、本道からの引込みとなりました。前面道路には配水管が既に埋設されていたので、①の給水方式であればそこからの引込みは可能でした。また、熊本市水道条例の定めにより、本道の本管から水道管を引くための費用については、あくまで給水管申込者の負担である申立人の負担となります。

○土地4について

開発行為により設置された防火水槽は、市の管理に属することを基本としています

が、寄付採納の基準及び要件に適合しないと認定した場合は、開発行為の申請人等の管理としています。本件につきましては、寄付採納基準に適合しないため、申請人の管理となり、私設防火水槽となっています。防火水槽の廃止条件を充たした場合には、防火水槽の廃止（解体撤去）に同意することとなりますが、本件防火水槽は、私設防火水槽に変わりなく、申立人自身で対応されるべきものであり、公費を投じての撤去及び賠償をするべきものではないと考えます。

また、防火水槽の敷地については防火水槽が設置されてある部分を実測し、その部分の面積を登記地積から減じて課税地積を認定（減免）していますが、現在では防火水槽は取り壊されているため、減免は認められません。

○土地5について

河川工事を進めるにあたっては、水路敷と民有地の境界を確認の上、水路敷地内に構造物を設置することとしています。その当時の記録が残っていないため申立人が主張するような事実関係を確認することは困難ですが、工事の着工にあたっては、関係地権者や代理人と現地確認を行い施工されたものと思われま

す。税金の還付については、現在は本件土地の地番は存在せず、当時の状況も確認できませんので、還付の根拠が存在しません。

オンブズマンの判断

○土地1について

申立人の要求する道路整備に係る紛争については、隣接土地所有者の利害に影響を与えますので、それらの者との協議が必要で、個人の関わりのみで解決できるものではないため、協議が整わない以上、不本意ながら現況が継続せざるを得ないこととなります。したがって、申立人の希望に添ったものとはなっておりませんが、市としては、申立人を含めた利害関係者らに道路の必要性を訴えて協力をお願いしてまいります。

また、工事のために貸した本件土地の借地料の支払いをせよとのご請求ですが、市は無償で協力をお願いしますと、申立人に協力依頼をし、申立人は、本件土地を施工業者に対し、資材置場や仮設道路として使用するために無償で貸し渡しております。

「土地借用契約書」には、「なお、借地料については無償とする。」と契約されておりますので、施工業者も市も賃借料を支払わなければならない根拠がありません。

○土地2について

本件土地の現況は当時とかなり異なっておりますが、本件土地先の水路の改良工事がなされることになり、その工事に先立ち、申立人を含む地元関係者らとの境界立会いが行われ、その同意を得て、水路改良工事を始めました。しかし、その後、申立人から水路との官民境界に納得できないとの異議の申立てがあり、再度、関係者らと境界確認を行ったものの、同意が得られず、水路の改良工事は基礎工事の段階で本工事を中断しました。

なお、その後、関係者の協力を得て、官民境界確定はされていないものの、水路の改良工事を終えています。

したがって、申立人の税額を減額、還付せよとのご請求ですが、官民境界確定は未だできておらず、当時から現在に至るまで本件土地の登記簿はそのままで地積に変更はないので、減額や還付の根拠はないこととなります。なお、登記簿の地積が訂正されない場合でも、正式な地積測量図等で本件土地の事実関係が確認できれば、それにより課税地積の認定をすることも可能ですが、その事実関係の確認ができていない現状では困難です。

○土地3について

本件土地の現況は以前とかなり異なる現況となっておりますが、隣接する市営団地の当該個所にフェンスが設置され、通行ができなくなったとされる部分は、本来通行のための道路部分ではなく、市営団地の敷地であって、事実上通行が行われていたと思われる個所にすぎません。本件土地は、市道と接しており、そこから人も車も出入りができますので、本来、その市道が通行道路として使われるべきものです。市は、申立人所有の本件土地と市有地との敷地境界上に植込みなどの利用の都合上、また、安全上、防犯上からフェンスを設置したものです。市営団地の敷地は、いわば他人所有地ですから、関係のない者が自由に出入りできるものではありませんので、フェンスを設置したことは不当なことではありません。

また、水道管の引込みについては、市の給水装置工事設計施工基準上、前面道路にある水道管からは直結給水方式ができず、受水槽給水方式なら可能であったところ、申立人は直結給水方式を希望されましたので、本道の本管から引き込むことになったものです。したがって、その方式を選択された申立人が費用を負担することになります。

○土地4について

本件土地を取得した当時、本件土地には私設の防火水槽があったようですが、現在、防火水槽は撤去されております。

防火水槽の敷地については防火水槽が設置されてある部分を実測し、その部分の面積を登記地籍から減じて課税地籍を認定して減免することができます。しかし、現況では防火水槽は撤去されておりますので減免は認められないこととなります。

○土地5について

本件土地付近で、昭和54年ころ河川工事が行われた際、申立人と境界立会いが行われず、境界弊害が生じたとのことですが、当時の記録は残っておらず、担当者も不明で、事情が把握できませんが、申立人による本件土地の売却後、本件土地の地番は合筆により消滅し、付近一体は宅地分譲され、現在、家屋が建てられ、水路も整備され、往時とはさま変わりしております。

したがって、課税問題や無断河川工事による境界弊害が仮にあったとしても、すべて10年以上前の出来事になりますので、税額還付、損害賠償等は時効消滅しております。

(26) 隣人の生活保護費の不正受給（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私の隣人は生活保護費を不正受給していると思われるので、私はそのことを市に通報した。しかしながら、市は私の話には証拠がないと言うばかりで、この問題に真剣に取り組んでくれない。市は、なぜ私の言うことを信じてくれないのか。生活保護費の不正受給などあってはならないことなので、私の話に耳を傾けて、適切に処理してほしい。

{ オンブズマンの判断 }

隣人の生活保護受給に関する苦情については、申立人自身の利害に関するのではなく、隣人が受給を得られるか否かという他人の利害に関することとなりますが、本申立ては、一つの情報の提供がなされたものとして処理しております。

生活保護受給者の方々は、病気、失業、家庭内暴力、離婚、身体障害、差別等さまざまな事情をかかえている人がおりますから、受給者であることが明らかになると生活に支障が出ることもあると思われますので、誰が生活保護受給者であるかは明らかにすることはできません。一切非開示です。したがって、情報の提供があっても、その情報の対象者が生活保護受給者であるとか、ないとか答えることはできませんし、また、その情報に対して、どのように対処するか、どう処理したかの結果を情報提供者に話をすることもできません。

なお、一般的に言えば、不正受給ではないかとの通報がなされた場合は、その対象者が生活保護を受給しているかどうか答えることはできませんので、通報については、仮に対応の必要がある場合は調査を行うこともある旨の回答をするだけですが、その後、その通報が客観的な事実を摘示しての通報なら、その事実を調査して確認し、民生委員等にも情報提供を求め、被保護者から通報があった事実について聴き取り調査をし、被保護者の生活実態を確認し、その結果、証拠が存在し、不正が判明した場合は指導指示及び生活保護法に基づく行政処分を実施します。

以上の次第ですので、申立人の通報が、生活保護受給者に対する通報として受け止めているのか、その通報をどのように処理したか、その結果がどのようなになったのか等についてお知らせすることはできません。

(2) 生活保護の住宅費（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

生活保護を受給しているが、自宅アパートの騒音に悩まされ、市に転居の相談をしたら「転居した先でまた騒音に悩まされても今度は知りませんよ。」と言われ、非常に不快な思いをした。

また、住居を新たに借りる際、保証人を求められることが多いが、私には保証人になってくれる人がいない。私のように様々な理由から保証人を見つけることができない人もいるので、保証人なしで借りられるようにしてほしい。さらに言えば、住居費は、市が直接支払うシステムにすべきである。そうすれば、貸主は賃料を確実に受け取れるし、人的担保としての保証人をつける必要もなくなるはずである。少なくとも、市営住宅や県営住宅については、このようなシステムをとっても問題ないのではないか。

市からの回答

申立人が転居を希望される理由は騒音だったので、今回は転居費用の支給を行うものの、転居先は今よりも騒音がひどくなるおそれもあり、転居した先で同じような状況になったとしても、再度転居費用を支給できない可能性があることを説明しました。これに対して、申立人から「何でそんなことを言うのか。」との申し出がありましたので、改めて発言の真意を説明しました。

また、保証人については、市営住宅では、本来であれば保証人が必要ですが、どうしてもできない場合については、保証人をつけずに住宅を借りられる場合があります。

さらに、市が直接賃料を支払うシステムについては、生活保護受給者に支払われる住宅費を直接貸主に支払う「代理納付制度」というものがあり、本人の希望が最優先となります。実際、代理納付が前提で、保証人をつけなくても入居可能な物件もあるようです。なお、市営住宅や県営住宅については、代理納付制度を利用することが可能です。この他にも、本人の希望が最優先とはなりますが、「保証協会制度」を利用することが可能な場合もあります。

オンブズマンの判断

市は、申立人から転居の相談を受けて、申立人の状況を理解して、早急に転居を認める決定をしたことがわかります。そのうえで、引越しの理由が騒音問題にあることと、引越し費用は短期間に何回も出せるわけではないことを考えて、念のために助言したつもりだったとのこと。その言い方が申立人の感受性にさわったものと思えます。担当職員は、これだけは説明しておかなければ、後からそんな説明は受けてい

ないと言われることがありますから、職務上の必要から念を入れて制度の趣旨を説明すると、生活保護受給者は、その説明の仕方自体から、自分に対して疑いが向けられていると受けとめることがあります。ある意味では、立場の違う当事者間では、容易には避けることができない誤解の生じるところではないかと思えます。

次に、連帯保証人についてですが、市営住宅の連帯保証人は、「特別の事情があると認める者」に対しては、「連帯保証人の連署を必要としないこととすることができるとなっています。ということは、生活保護受給者が市に相談して、連帯保証人を見つけることができない「特別の事情がある」と認めてもらう必要があることとなります。たとえ身内であっても連帯保証人をお願いするのは気の重いことですから、できるだけ「特別の事情がある」と認められるように、柔軟な運用が望まれます。民間の住宅の場合には、借主は家主が求める条件を充たす必要がありますので、連帯保証人を立てなくてもよい物件を探す努力をするしかないように思います。

また、もうひとつの方法は、連帯保証人の代わりに、保証協会を有償で利用することです。次第に、連帯保証人を必要とした契約でも、保証協会の利用に代えることができる場合が増えているのではないかと思います。まずは、連帯保証人なしで住宅を借りることができるのが最もよいでしょうが、連帯保証人の代わりに保証協会を利用して住宅を借りることができるならば、それが次善の策となると思います。

さらに、市が家主に直接家賃を支払うシステムについてですが、すでに市が生活保護受給者の代わりに家賃等を直接家主に支払う「代理納付」制度が設けられています。ただし、住宅扶助費は世帯主に直接交付されるのが原則であって、「代理納付」は、例外的に利用される制度ということになります。

私たちは生活者として基本的には衣食住の全体を自己管理しています。生活保護受給者自身が、家賃等も含めて支給された生活保護費を自己管理するのが基本だと思います。これは生活者の自己管理をめぐる生活哲学上の問題であると言えます。

なお、申立人は、連帯保証人の問題と家主への家賃の直接支払いシステムの問題を連動させておられますが、両者は別々に考える必要があると思います。

(28) 公務員の守秘義務等（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

市から書類を持って来てほしいと言われたので、私は担当課に行き椅子に座って待っていた。するとそこへ、私ともめている間柄の市民（以下「A氏」という。）がやって来たことにより、私は嫌な思いをした。A氏がその場に来ることは考え難いので、私が来るという情報を担当課がA氏に伝えていたと思われる。このことは、担当課職員が、職務上知り得た秘密を私に無断でA氏に漏らしたことになり、公務員の守秘義務に反すると考えられる。

また、その後、A氏が私の顔の約10cmのところまで顔を近づけて脅しをかけてきたので、警察に相談に行った。その際、警察が事実関係を確認するために担当課に問い合わせの電話をしたところ、担当課職員は「そういうことはなかった。」と虚偽の証言をした。そのため、A氏の行為は脅迫にはならないと警察から言われた。このような虚偽の証言に対しても納得ができない。

{ 市からの回答 }

担当課からA氏に対し、その日時に来庁するように伝えたことはなく、申立人の来庁についてもA氏に伝えてはいません。A氏から、同日に来庁するとの事前連絡もありませんでした。また、申立人の来庁については、必要書類について、速やかに提出するようには伝えていましたが、同日を指定して提出するよう依頼したものではありませんので、申立人は自分の意思で来庁されたものと認識しています。以上より、申立人が主張する“職員の守秘義務違反”は事実無根であります。

また、警察からの照会に対しては、申立人とA氏の双方のやり取りの中で、お互いに大きな声を出す場面もありましたが、本市の介入余地はないため、「脅迫行為があったかどうかについてこちらで判断できない。」と回答したに過ぎません。そのため、申立人が主張する“職員の虚偽の証言”についても事実無根であります。

{ オンブズマンの判断 }

担当課職員がその日に申立人とA氏を意図的に引き合わせようとしたという事実は確認されませんでした。その意味では、申立人が担当課でA氏に出会ったのは偶然であったというほかないと思います。担当課職員に、申立人の言われるような守秘義務違反はなかったというほかありません。

なお、担当課職員は、申立人とA氏とのトラブルに対しては、第三者としての立場を意識的に保とうとしているのがうかがえます。この基本姿勢が、申立人には、自分には厳しくてA氏寄りであると受け取られているように思います。申立人のそのよう

な受け止め方が、担当課職員は虚偽の証言をしたという次の申立ての背景にあるものと推測されます。

A氏に脅迫されたという話が事実かどうかを確かめるために、警察官が担当課に電話をしたときに、担当課職員が「そういうことはなかった。」と虚偽の証言をしたために、A氏の行為は脅迫にならないと言われた、というのが申立人の主張です。

しかし、市の回答はこの主張とは微妙に違っています。警察官から、その日の出来事について問い合わせがあったのに対して、「当日の話し合いでお互いに感情的になる場面はあったが、脅迫行為があったかどうかについてこちらで判断できない。」と回答した、ということでした。

警察官の問い合わせに対して担当課職員が「脅迫行為はなかった。」と回答したという警察官の申立人への伝達内容と、「脅迫行為があったかどうかについては判断できない。」と警察官に回答したという担当課職員の証言との間には、明らかにずれがあります。警察官の職務上の判断が介在したことによって、このずれが生じたものと推測されます。担当課職員が虚偽の証言をしたという申立人の主張も、このずれに関連しています。

確かに、双方同席のもとでの事情聴取の過程で、申立人とA氏との間で感情的な口論が行われていたという証言は担当課職員によってもなされていますが、その口論のなかで脅迫行為にあたる言動があったかどうかは、常識的な判断にとどまらない法的な判断を含みますので、担当課職員にできる判断ではないと思います。それゆえに、担当課職員が警察官の問い合わせに対して「脅迫があったかどうかについては判断できない。」と回答したのは妥当であったと言わざるを得ません。ただ、申立人には、担当課職員が虚偽の証言をしたために、A氏の責任を追及できなかったという思いが強いものと推測されます。しかしながら、警察官が申立人に対して脅迫に当たらないという判断を伝えたとすれば、担当課職員が虚偽の証言をしたからではなく、脅迫行為があったかどうかは判断できないという担当課職員の回答を踏まえて、警察官が職務上の判断として伝えたのであることをご理解いただきたいと思います。

(29) 国民健康保険加入手続き（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

子どもとは同居していなかったが、住民票上は同一世帯であったところ、子どもが勝手に国民健康保険の加入手続きを行ったため、世帯主である私の保険料が増額することとなった。実際は子どもと同居していないのだから、子どもを同一世帯として扱うのはおかしい。

また、市は子どもが加入手続きを行った時に、世帯主である私に何の連絡もせず、国民健康保険料（変更）通知書を唐突に送付してきた。このことにより、私は保険料の増額を知ることとなった。世帯主が保険料の納付義務を負っているのだから、世帯主以外の者が加入手続きを行う時には、市は世帯主に連絡をしてほしい。

{ 市からの回答 }

国民健康保険における居住関係は、原則として住民基本台帳の記録（以下「住民記録」という。）が正しいものとして、住民記録に基づく管理をします。

これは、住民基本台帳が、住民の居住関係の公証となるものであり、居住関係に異動があった場合の届け出が住民基本台帳法において義務付けられているためです。

したがって、国民健康保険関係の届け出に際して、住民記録と異なる世帯状況が判明した場合でも、その異なる状況により国保の適用をするのではなく、現状に即した住民記録の異動の届け出をしていただいたうえで、正しい住民記録に基づく国保の適用をすることになります。

今回の場合は、加入届出時において、届出書記載の住所並びに世帯主が住民記録と一致したため、届出人を申立人世帯の世帯員として国民健康保険の適用をし、納付義務者を世帯主である申立人としたものです。

また、届出時には届出人が国民健康保険加入要件を備えていることと、届け出の内容と住民記録に相違がないことが確認できれば、住民記録に基づく国民健康保険の適用をするものであり、この時点で世帯主への確認などは行いません。

世帯主への通知としては、届出人の資格異動による保険料の変動についてお知らせする保険料の納付変更通知書があり、この決定に対して不服申立てをすることができます。

{ オンブズマンの判断 }

国民健康保険の保険料については、被保険者の属する世帯の世帯主から徴収する（熊本市国民健康保険条例第12条）とされており、さらに、保険料の賦課額は、被保険者である世帯主およびその世帯に属する被保険者につき算定した基礎賦課額及び高

齢者支援金等賦課額並びに介護納付金賦課額の合算額（同条例第12条の2）とされておりますが、ここでいう世帯主や世帯に属する者というのは、ありのままの実際の状態の世帯主や世帯に属する者を意味しておりますから、その実際の状態と反する賦課がなされたのであれば、実際の状態に合わせて賦課しなおします。

したがって、申立人の言うとおりの、住民基本台帳の記載内容ではなく、実際の状態に合わせて賦課するのが正しいということになります。

しかし、賦課するときは、極めて多数の世帯に賦課しますため、少ない職員では、世帯の実際の状態を一々調査することはできませんので、正確な届け出を要求されている住民基本台帳の記載内容には間違いがないだろうと思われることから、とりあえず住民基本台帳に従って賦課すれば足りるとしております。

その代わり、この賦課が実際の状態と合致せず間違っていれば、間違っているということを経験された当事者から訂正の申立てを行っていただき、実態を調査の上、その賦課の間違いを実態に合わせて訂正するという方法を取っております。そして、その際、住民基本台帳の記載も間違っておりますので、正しい内容に合わせて訂正の届け出をしていただき、過誤がないようにしております。

申立人の場合も、上記のような方法で、すでに誤った賦課がさかのぼって正しい実際の状態に合わせて賦課しなおされております。住民票が動いた後に国民健康保険加入手続きがなされた場合、世帯主にその都度連絡することは、正確な届け出が義務付けられている住民基本台帳の制度からして、ほとんどの届け出は誤りがないので連絡しても意味がなく、費用も手間もかかり、非効率ですで行っておりません。本件のような事例は、あまり多く発生するものでもないため、実際と合わない賦課をされた本人からの申立てを待って訂正することにしております。

以上の次第ですので、申立人には、実際と合わない賦課でご迷惑をおかけしましたが、ご理解をいただきたいと思っております。

○ 熊本市国民健康保険条例（抄）

第12条 保険料は、被保険者の属する世帯の世帯主から徴収する。

第12条の2 保険料の賦課額は、被保険者である世帯主及びその世帯に属する被保険者につき算定した基礎賦課額（国民健康保険法施行令（昭和33年政令第362号）第29条の7第1項に規定する基礎賦課額をいう。以下同じ。）及び後期高齢者支援金等賦課額（同項に規定する後期高齢者支援金等賦課額をいう。以下同じ。）並びに介護納付金賦課被保険者（同項に規定する介護納付金賦課被保険者をいう。以下同じ。）につき算定した介護納付金賦課額（同項に規定する介護納付金賦課額をいう。以下同じ。）の合算額とする。

(30) 生活保護の転居費（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

生活保護を受けており、市から住居の家賃が高いため、転居するよう指導された。転居先が決まり、契約の前日に市に連絡したが、そのときに転居についての指示・指導は何もなかった。その後、市に転居費用の負担について尋ねたところ、「無断転居であり、支給できない。」との回答だった。

今回の件では、私は転居する旨を市に伝えていたのであり、無断転居にはあたらないので、転居費（敷金及び移送費）を支給してほしい。

{ 市からの回答 }

申立てによれば、「無断転居にはあたらないので転居費を支給してほしい。」とのことですが、今回の申立人のケースにつきましては、以下の理由から転居費を支給することができません。

すなわち、転居の際、被保護者には届出義務が定められていますが、今回のケースでは、福祉事務所に対して申立人による事前の転居報告がなされていません。このことについては、ケース記録に残っています。

また、被保護者が「転居に際し、敷金等を必要とする場合」には転居を認め、住宅費を支給していますが、ここにいう「転居に際し、敷金等を必要とする場合」とは、例えば、「実施機関の指導に基づき、現在支払われている家賃又は間代よりも低額な住居に転居する場合」等で、敷金等を必要とするときに限られます。今回のケースでは、転居先の家賃も高額家賃であったことから「転居に際し敷金等を必要とする場合」に該当しないと判断されます。

次に、申し立てによれば、市から「指示・指導がなかった。」とのことですが、転居については、生活保護受給者の不利益にならないように前もって転居要件、住宅費、敷金・礼金、移送費についての説明を行うとともに、事前の報告相談及び協議を行うようにし、支給方法の説明も行っています。申立人に対してもそのような説明を行いました。

{ オンブズマンの判断 }

市の記録からは、契約の前日に申立人から転居の通知があったという事実は確認することができず、引っ越しから数日後になって、通知を受けたことになっています。

申立人の主張と市の記録にはずれがありますから、申立人が転居について市に通知されたのは契約または引越しの前か後かを確定することは困難ですが、申立人の主張

によっても、契約日の前日には、申立人が翌日に契約して引っ越すと伝えられたことが確認されるだけで、申立人が市に事前に転居について相談されたことも、転居について事前に了解を求められたことも確認されないと思います。申立人の主張に沿って考えても、賃貸借契約の前日、引っ越しの5日前に転居の通知をただけでは、「無断転居」とは言えないとしても、市の事前了解があったと言うのは無理だといわざるを得ません。

次に、転居費用についてですが、転居後も高額家賃であるため、市の回答のとおり、生活保護制度で定められた「転居に際して敷金等を必要とする場合」に該当しません。

申立人が実際に転居された家の家賃は35,000円ということですから、熊本での単身世帯の家賃の上限である31,100円を大きく超えています。38,000円までは認められると思っていたという申立人の弁明があったことがケース記録にあります。単身世帯の家賃の上限額についての申立人のこのような思い違いは、市に事前相談ないし事前の問い合わせをされていれば、簡単に防げたはずですので、まことに残念と言うほかありません。

しかし、市は申立人のケースについてあらためて協議しています。申立人が福祉事務所に無断で転居しているとはいえ、申立人も無断転居を反省されているという理由などにより、今後の指導は残るものの、今回の転居はやむをえないものとして認めるという判断がなされています。そのうえで、申立人のケースについては、転居それ自体はやむをえないものと認めても、転居費用の支給を認めることはできない、というのが市の判断です。

申立人は転居の事前了解を福祉事務所から得ていないこと、転居先の家賃が家賃の上限を相当に超えていることを考えると、転居費用の支給は認められないという市の判断はやむをえないのではないかと思います。

なお、申立人は家賃の上限を超える家に住んでおられたために転居の指導を受け、引っ越しをされたのですから、家賃の上限についても説明を受けていたものと思いますが、それにもかかわらず、申立人は38,000円まではよいと思っておられたという思い違いから、現在の家に転居されたのでした。申立人のように一人暮らしの場合には31,100円が家賃の上限ですから、福祉事務所としては、転居後の家についても転居指導が必要だと考えているものと推測されます。

今後については、転居についての指導がなされる場合には、申立人には市に転居の要件について事前に相談され、市の事前了解を得たうえで転居されるならば、基準内の転居費が支給されうるものと思います。

(31) 認可保育園の入園（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

平成24年4月からの認可保育園への入園申込みをしたものの、入園待機となり、認可外保育施設に子どもを預けていた。その後、6月20日頃に認可保育園へ入園できるとの連絡があったため、7月からの入園を決め、通っていた認可外保育施設の退園手続きをとった。その間は10日ほどで、手続きは非常にあわただしかった。また、子どもも環境が変わるため、情緒的に不安定になるおそれもあった。転園手続きにはせめて2週間程度の期間を設けてほしい。

また、以前、認可保育園への入園の相談のため市役所を訪れた際、「求職を理由とした入園は事実上難しい。」と言われ、「入園申請書」とともに「認可外保育施設等のリスト」を渡されたのみで、非常に残念な対応と感じた。

市からの回答

保育園への入園の申込みについては、4月1日からの入園を希望する場合は、第一次受付期間、第二次受付期間を設けた上で入園の選考を行います。

年度中途（5月以降）の入園については、前月の20日に申込みを締め切り、翌日から保育園と協議して選考しています。入園が決定された方には、保育園から前月25日頃までに連絡するようにし、できるだけ早く入園の準備ができるように配慮しています。

ところで、申立人が主張されていますように2週間程度の期間を設け、締切日を早めることにより入園の連絡を早くすることも可能です。しかしながら、一方で待機児童が多数いるのが現状です。急に就労が決まった方や、保護者が病気になった方も同じ条件で選考対象となります。諸般の事情により、急に入園する必要性が生じた方にも申込みの機会を保障するという観点からしますと、締切日に関しては現行の取扱いが適切であると考えています。そのため、入園決定後から入園までの期間が、やむをえずゆとりのあるものとなってはいますが、ご理解いただければ幸いです。

入園の選考については、選考基準に基づき「入園の必要度」が高い順に入園を決定することになりますが、保育園に入園できる児童は、「家庭外労働」「家庭内労働」等の理由で保護者が保育できない場合となっており、求職中の場合は、就労中の方や就労が決まっている方より入園の優先順位は低くなります。

また、申立てによれば、「求職を理由とした入園は事実上難しい。」と言われ、「入園申請書」とともに「認可外保育施設等のリスト」を渡されたとのことですが、相談時のやりとりにつきましては、繁忙期であったためその事実関係につきましては確認することが困難であります。

もっとも、求職を理由とした入園が非常に困難であることは事実であります。相談を受けた際に入園が難しい場合、その旨を詳しく伝えるようにしていますが今回は丁

丁寧な説明ができていなかったのかもしれませんが、十分な説明がなされていなかったのであれば大変申し訳ありませんでした。

入園の案内に際しては、入園が困難な場合には現状がどうなっているかを伝えるようにし、入園希望者の誤解を招いたり、過度の期待を抱かせるような言葉づかいはできるだけ避けるように配慮しているところですが、今後も入園希望者に配慮した対応を心がけたいと思います。

オンブズマンの判断

保育園が前月の20日に申込みを締め切り、選考の上、翌月1日付けで決定するやり方は、日時が詰まっていた親子の負担が大きいとのご指摘はごもっともなことと思いますが、20日となっているのは、例えば選考の締切日を月の半ばくらいに設定しますと多少の余裕は出ますが、待機児童が多数おりますため、その待機者の中で急に就労が決まった人や、保護者が病気になった人も月の半ばが締切日となり、この方々にとっては逆に締切日が早すぎて困ることにもなります。そのため、20日をもって締切日としており、ゆとりのあるものとなっておりますが、各利用者の希望を考慮・調整して20日締切りとしております。利用者のそれぞれの利益を考慮した結果、このような締切日となった次第ですので、ご理解いただければ幸いです。

市の担当者が「求職を理由とした入園は事実上難しい。」等と言って、入園申込書と「認可外保育施設等のリスト」を渡したのみの対応には問題があるのではないかとのご指摘については、当時の担当者のやり取りは確認できませんでしたが、求職中の人の入園の優先順位が就労中の人や就労が決まっている人より低いことは、そのとおりですが、その説明の仕方に問題があったのかもしれませんが、市としては丁寧な説明を心がけておりますが、接遇に問題があったなら大変申し訳なくお詫び申し上げたいとのことでした。

以上のとおりですが、申立人の苦情の背景には、申立人からもご指摘をいただいておりますが、待機児童の問題があります。市としても、この問題に手をこまぬいているわけではありませんが、保育園の整備には費用と時間がかかり、利用者の皆様に不都合をおかけしております。特に、保育園が不足している地域は、今後、重点的に設備充実を図る予定とのことでした。

市の改善等の状況

求職を理由とした入園は、多数の待機児童がある状況では事実上難しく、入園希望者の誤解や過度の期待を抱かせることがないように、今後も、十分言葉づかいには配慮し、丁寧な説明を心がけてまいります。

(32) 市政だよりの配布（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

「市政だより」が毎月配布されるが、自宅に届く時点で、公民館などが主催する講座の申込開始日を1週間以上過ぎている場合が多い。そのため、先着順や締切日がある講座は、申込みしたくても、諦めざるをえない状況である。

「市政だより」は、講座等の申込開始日より前に自宅に届けてほしい。

{ 市からの回答 }

市では、市政その他必要な情報を市民の皆様にお知らせするために「市政だより」を発行しています。

市政だよりは、契約業者によって毎月22日頃から末日までに翌月号を各世帯に配布しています。講座などの案内を掲載するにあたっては、市政だよりが月末をめどに配布される点を考慮し、「月初めが締め切り」もしくは「先着順で月初めが申し込み開始」などの月の初旬に区切りがある案件につきましては、会場やスケジュールの都合で期間が短くなってしまう場合もありますが、できる限り5日程度を目安として余裕を持つよう各部署に指導しています。

申立人がお住まいの城南地区においては、合併特例区設置期間の年度内を限度として、嘱託員が市政だよりを配布することとなっています。

具体的には、毎月1日に城南総合出張所から嘱託員宅に市政だよりを配送し、嘱託員が担当地区全戸に配布することとなります。嘱託員に対しては、市政だよりを受け取り後3日以内に配布が完了できるようお願いしていますが、地区によっては、戸数が多いところもあることから、全戸に配布が完了するまで多少の期間を要することもあります。

そのため、城南公民館では、全戸配布している「城南公民館だより」（原則毎月1日に城南地区全戸に配布）に翌月の募集案内を掲載することにより、できるだけ1ヶ月以上の申込期間は確保するようにしています。

また、都合により「城南公民館だより」に先行した募集案内が出せない場合には、月後半の締切日とするように配慮しています。

なお、熊本市公立19公民館では、生涯学習振興の観点から、インターネットによる講座申込みも行っています。

{ 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、「市政だより」の配布については、旧熊本市

と旧城南町との合併の際に既に問題となり、広報誌の形態や配布方法が異なっているため、その取扱いをどのようにするのか、また、旧城南町には行政連絡員制度が存在していることなどを踏まえて検討されました。

その結果、広報誌の製作・発行については、旧熊本市の「市政だより」に統一して編集発行を行います。旧城南町では、特例区設置期間の年度（平成26年度）を限度とし、嘱託員が配布を行うものとされました。

したがって、現在、旧熊本市内においては「市政だより」が委託業者に配布代金を支払って宅配により前月の内に届けられるようになっていますが、旧城南町では、嘱託員制度により地区嘱託員に報酬を支払って行っており、各年度の文書配送日程表（概ね1日に嘱託員宅へ配送、全戸配布物は3日以内に配布完了）にもとづいて配送しています。

それ故、申立人ご指摘のとおり迅速性に欠ける点は否めませんが、これまでの経緯がありますため経過措置を取っており、平成26年度までには、配送方式を改める方向ですので、少し先にはなりますが、ご了承いただければ幸いです。

また、「市政だより」の配布日時時点で既に申込日初日を過ぎていて先着順の講座等はあきらめざるを得ない状況であるとの点については、月の初旬に区切りがある案件につき5日程度を目安として余裕を持つようにしていますが、中には例外となるケースもあり、市域一般から見ても、締切日に余裕がないのではないかとと思われる設定もみられます。ついては、市としても、公民館担当者による会議が設けられておりますので、その会議を利用し、余裕を持った締切日設定を呼びかけ、共通の理解を図っていくとのことでした。

以上の次第で、市としても、多少日時を要することになりますが、「市政だより」等の広報誌の早期配布、情報伝達の迅速性等を目指しております。

市の改善等の状況

これまで、毎月1日に城南総合出張所から嘱託員宅に市政だよりを配送し、嘱託員が担当地区全戸に配布していましたが、オンブズマンの指摘内容を協議した結果、平成25年4月1日発行分から、前月の26日に城南総合出張所から嘱託員宅に配送するよう、改善いたしました。

(33) 水道の使用料金 (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

水道料金の請求額が、これまでの平常時における水道料金の約2倍にまで跳ね上がっている。検針の対象期間に特別に水道を使用したという事実はないので、水道料金が跳ね上がったことに対して納得ができない。

市からの回答

申立人が主張される料金請求は、前回の検針数値に比べて2倍程度増加しています。このような状況の場合、検針時にまず、メーター指針の見間違いがないことを確認し、その上で、「漏水チェック」を行いますが、本件では、漏水の事実は確認されておりません。また、後日、本人立会いのもとで職員が行った漏水チェックにおいても、漏水の事実は確認されておりません。

これまでに検針メーターが故障してメーターが進行しなかった事例はありますが、今日までメーターが故障して使用水量を過大に計測した事例はありません。そうすると、本件は検針数値が過大になった事案ですので、検針メーターが故障した可能性は極めて低いものと判断しています。

申立人の話によると、以前、蛇口の不具合があり修理を行ったとのことでしたので、蛇口からの水漏れが使用水量の増加に影響しているのではないかと考えられます。

以上のことから、今回の料金請求は妥当であると考えております。

オンブズマンの判断

検針数値を確認したところ、水道料金が約2倍になったのは水道使用量が約2倍になったためだと思われます。問題は、水道使用量が約2倍になった原因は何か、ということになります。申立人自身にはその原因に心当たりがないということなので、申立人が使用したこと以外に考えられる原因を検討する必要があります。

家屋内で考えられる原因は、漏水の可能性です。家屋外で考えられる原因は、検針時における水道メーター指針の見間違い、水道メーターの故障、家屋の外にある水道蛇口の第三者による無断使用、です。申立人によれば、家屋の外には水道の蛇口はないので、原因として考えられるのは、①漏水、②水道メーター指針の見間違い、③水道メーターの故障という三つの可能性になります。

①の可能性について

水道メーターを見れば、漏水しているかどうかをチェックすることができます。水が流れると、水道メーターに付いているパイロットが回転しますので、家の中のすべての水道の蛇口を閉めた状態でもパイロットが回転していれば、水道メーターと水道

蛇口間の水道管のどこかで漏水している可能性があります。

申立人の家では、検針時にも、後日にも、パイロットは回転していないことが確認されていますから、それらの時点では漏水はなかったことになります。その間の水道メーター指針の数値からすると、水道使用量は従来の使用量とほぼ同程度になります。そうすると、今回の検針の対象期間だけが、平常時と比べて、約2倍近い水道使用量だったということになります。

そこで、検針の対象期間に漏水の可能性はなかったかどうかが問われます。申立人は同期間内のある日に市に対して、水道の蛇口からポタポタ状態の水漏れがしていると電話連絡をしています。市が業者を案内し修理を勧めたとのことでした。

それよりも以前に、申立人は、業者に依頼して、しっかり閉めてもポタポタと出る状態だった蛇口のパッキンの取替えをしてもらっていましたが、申立人は市の勧めに従い、今回の検針日直後に業者に蛇口の交換をしてもらっています。

検針時には、パイロットの回転は確認されていませんので、検針日以降には漏水はないものと判断できます。

水道蛇口からの漏水の可能性は否定しがたいように思います。

②の可能性について

検針員による水道メーター指針の見間違いの可能性もありえますが、水道メーターの検針記録をみると、1年分の検針数値は連続していますから、検針数値の見間違いは考えられないことがわかります。

③の可能性について

今回の事案では、実際よりも過大に流れているように計測されているのではないかと疑いがあります。市によれば、今日まで、メーターの故障により使用水量を過大に計測した事例はない、ということです。

最近の水道メーターの数値を見ると、水道使用量は、もとの平均的な使用水量に戻っています。水道メーターが故障している可能性はきわめて小さいと言わざるを得ません。

以上、3つの原因の可能性を検討してきましたが、検針員による水道メーターの見間違いの可能性はないし、水道メーターが故障している可能性もきわめて小さいとすれば、水道蛇口からの漏水の外には、水道使用量が約2倍近くになった原因の可能性が見当たらないことになります。

申立人にそれだけ多量の水を使用した覚えがないこと、検針日にもそれ以降にも、水道蛇口と水道メーターの間に漏水はないことが確認されていることを前提にすると、水道使用量が約2倍近くになった原因として考えられるのは、水道蛇口からの漏水があったという可能性だけになります。

水道蛇口からの水漏れの場合は、「熊本市上下水道局水道料金及び下水道使用料の減免に関する要綱」第3条による減免の対象になっていません。したがって、今回の場合には、水道料金の減額の措置はとれないようです。

(34) 水道料金の請求 (要約)

{ 苦情申立ての趣旨 }

支払い済みの水道料金を請求されたので、市に相談したところ、未納になっているとしか回答してくれない。このようなことが何度もあり、現在までに相当な額を過剰に支払っている。

また、水道料金が予想以上に高額であり、他人の水道料金も支払わされているのではないかと疑いたくなる。水道のメーターも、正常に作動していないように思われる。

市には、正しい水道料金を請求してほしいし、正しく支払いの管理をしてほしい。

市からの回答

支払い済みの水道料金の請求については、8月に窓口で7月請求分を納入された際、口座振替廃止の申し出をいただきましたが、行き違いにより翌8月10日に銀行の振替処理が行われたために、この分が重複収納となり、還付通知にてお知らせし、現金をお返ししましたが、それ以後、現在までに同様の事実はありません。また、支払い済みの水道料金の請求で、市が未納と回答した請求分は特定できず、さらに、過剰にお支払いいただいている状況も確認できませんでした。

水道料金の請求については、2ヶ月ごとの定例日における使用水量を計量し、その計量した使用水量の2分の1相当量を1月の水量とみなして、検針定例日の属する月の翌月及び翌々月分として請求しています。料金算定は、各戸に設置した水道メーターを計量することにより行っています。この場合、ご使用者様宅に付した水道の契約番号(水栓番号)と設置してある水道メーターの番号を照合して、間違いのないように確認のうえ、検針し検針票をポスト等に入れていきます。

「他人の水道料金も支払わされているのではないか。」という疑問については、他の家の分を誤って請求したことはなく、申立人のメーターから他の家の蛇口に配管されている事実もありませんので、他人の水道料金はお支払いされていません。

水道のメーターについては、水道のメーターに異常があったときは、使用水量を認定したうえで、水道料金を算定することとなりますが、減免の対象となる場合もあります。減免の取扱いに関しては「熊本市上下水道局水道料金及び下水道使用料の減免に関する要綱」に必要事項を定めております。

また、メーターに異常があった場合には、検針時に異常水量としてお客様への聞き取りをしたり、蛇口をひねって実際に水を出して調査し、異常が認められればメーターをお取替えもしております。

オンブズマンの判断

支払い済みの水道料金が未納として請求されたという事実も、水道料金を過剰に支払っておられるという事実も特定できなかった、という市の回答です。市の資料で重複した支払いが確認されない以上、申立人ご自身が、請求されている特定月の水道料金をすでに支払ったことを、証明する必要があります。そのために最も強力な証拠になるのが、特定月の水道料金を申立人から受領したことを示す領収書です。私たちの記憶は最初は確かでも、次第に不確かになって記憶違いを引き起こすのが常ですから、大切な金銭の授受には領収書を発行するのが社会の慣習になっています。申立人は、領収書がないのは盗難にあったからと主張されていますが、その事情はよくわかりません。支払い済みの水道料金が請求されているという主張の正しさを裏付けるほとんど唯一の手持ちの証拠が領収書ですから、水道料金を支払ったときには必ず領収書を受け取り、ご自身がその領収書を大切に保管していただく必要があります。申立人は、重複支払い請求や過重な支払い請求を特定できる領収書を提示しておられませんので、オンブズマンとしても、市の回答に疑問を呈するだけの証拠はないと判断せざるをえません。

他人の水道料金まで支払っているという疑問についてですが、申立人の水道メーターから他の家の蛇口に配管されている事実はなかった、というのが市の回答です。

念のために、申立人宅について、この2年間の水道の使用水量を資料で調べてみましたが、使用水量に季節的な変化と思われる変動が1年間の間にはみられるものの、それ以外に目立つような変動は見られないように思いました。

他家の水道料金に加わっている可能性はないとしても、水道料金が予想以上に高額であると考えておられるとすれば、漏水等による使用水量の増加の可能性がないとは言えないかもしれません。もし地下埋設部分に漏水があれば、水道料金等の減免の申請ができることになっていますので、市に相談されるとよいと思います。水道使用量が高すぎるという疑問をお持ちであれば、まずは漏水の検査を頼まれたらよいと思います。

水道のメーターの作動への疑問については、メーターに異常があれば、水道料金の減免の対象になる場合もあり、メーターを取り替えている、というのが市の回答です。

申立人宅のメーターの取替えからまだ4年も経っていませんので、通常ならば異常は考えられないと思いますが、メーターの歯車に砂粒などの異物が挟まってメーターが進まないことは稀には発生するという事です。申立人が、メーターの作動の仕方が異常だという疑問をお持ちであれば、申立人ご自身が立ち会えるときに、担当課の方にメーターを検査していただく必要があります。水道のメーターに異常が見つければ、直ちにメーターを取り替えてくれるはずですので、ご遠慮なく市にその調査を依頼されたらよいと思います。

(35) テレビ共同アンテナの撤去（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

近所にある中学校の体育館が建設された際に電波障害が発生したため、市の都合により共同アンテナにせざるを得なかった。地デジ化にともない共同アンテナが不要になったということで、地デジ化への対応については各家庭が自己負担できるように求められたが、納得できない。もともと市の都合で起きたことなので、市が原状回復するのが本筋のはずである。

{ 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、次のようなことが判明いたしました。

まず、国の方針により平成23年7月24日までにアナログテレビ放送は終了し、デジタルテレビ放送に完全移行しております。

デジタルテレビ放送は、受信障害に強い伝送方式を採用しているため、アナログテレビ放送時に生じていた受信障害も解消されることが見込まれておりました。

ところで、これまでは中学校の体育館の存在が受信障害を生じさせておりましたことから、その受信障害の解消を図る責任が同体育館の所有者の市にあるため、市が共同アンテナ等を設置して受信障害対策を講じておりましたが、同体育館の存在により受信障害が生じないのであれば、共同アンテナ等が無くても受信できますので、市が受信障害対策を講じる必要はないこととなります。

そこで、申立人の地域において、デジタルテレビ放送になっても受信障害が生じるのか否かに関して詳細な調査が行われました。その結果、体育館の影響による受信障害は生じないことが判明いたしました。それ故、受信障害が解消されていることから、各家庭でデジタルテレビ放送対応のアンテナ等を設置することによって視聴が十分可能となっておりますので、市が共同アンテナ等を設置して受信障害の解消を図る必要も無くなっておりますため、市としても共同アンテナ等を撤去することになりました。

以上の次第で、現在においては、体育館による受信障害が生じておりませんので、市が共同アンテナ等を設置する必要がなく、各家庭で自らデジタルテレビ放送対応のアンテナ等の設備を設置しなければならないこととなります。設備を自費で設置することが求められますが、これは、デジタルテレビ放送に移行した国の方針によるものであり、誰もが負担すべきことがらであると思われまますので、ご理解いただきたいと思っております。