

熊本市オンブズマン 平成24年度報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

平成25年6月
熊本市オンブズマン

目 次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	原田 卓	1
熊本市オンブズマン	吉田 勇	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例（平成23年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 市の業務に不備がなかった事例	32

IV 苦情申立ての事例（平成24年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	45
2 市の業務に不備がなかった事例	83
3 調査対象とならなかった事例	148

V 前年度の苦情処理案件の改善状況

参 考

1 利用者の声	153
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	154
3 熊本市オンブズマン条例	156

報告にあたって

熊本市代表オンブズマン 原田 卓



市民の皆様からは、この1年間に99件の申立てがあり、オンブズマンが調査した件数は56件で、そのうち、申立ての趣旨に沿って市の行政に不備があると指摘したものは21件でした。

また、その他に、前年度から調査を継続したものが11件あり、同じく申立ての趣旨に沿って市の行政に不備があると指摘したものは、6件でした。

オンブズマンからの市行政の不備の指摘に対しては、市も積極的、柔軟に対応して改善を図ってくれており、市民の皆様にとって、このオンブズマン制度の役割が少なくないことをご理解いただけるものと思っております。

いずれの申立ても、申立人にとっては疑問に思うこと、納得できないことであり、それぞれ切実な事情がうかがえますし、申立ての内容は多岐にわたり、調査も必要で、数も多いため、オンブズマンの対応が遅くなってしまう心配もありますが、やはり丁寧な仕事を地道に積み上げることが皆様方の信頼を確保し、このオンブズマン制度が発展していける方法と思っております。

オンブズマンは、市民の皆様と市役所との間に橋をかけ、お互いのコミュニケーションを図り、市政改善のパイプ役を果たしておりますが、双方から信頼されるオンブズマン制度であるためには、より一層の情報の公開、交換が必要と考えております。申立人にとっては満足のいく解決が得られなくても、市が、そのような行政を行ったことの事情の説明を十分に受けることができれば、多少は気持ちが治まる場合もあります。市にとっても申立人の特殊な事情を知り、たとえ全面的な変更は無理だとしても、その事情を配慮して行政を行うことが可能になります。

このようなオンブズマン制度の利点は、市民の皆様が簡易に利用できることです。オンブズマンとしては、市民の皆様が申し立てしやすいように、区役所に出張し、あるいはご自宅へ伺うなどして便宜を図ってまいりましたが、これからも身近で利用しやすい存在になるよう努めてまいります。さらに広報活動を徹底し、それによって市民の中に存在する市政に対しての潜在的苦情を引き出し、これを顕在化することは市民にとってだけでなく、市政にとっても、極めて大事なことですし、オンブズマンとしても自らの発意調査にも努めたいと考えております。

1年5ヶ月のオンブズマン経験を通して思うこと

—「公正な判断」の難しさ—

熊本市オンブズマン 吉田 勇



オンブズマンは「公正中立な第三者」でなければならないとよく言われますが、この考えにまともに反論するのは難しいとはいえ、ちょっと待ってほしいという思いもあります。

確かに、市民と行政の紛争事案に対して「公正な判断」をするためには「中立的」でなければなりません。「中立的」であれば「公正な判断」ができるというわけではないという思いがあるからです。「中立的」とは第三者が当事者双方に対して距離を保つことですが、当事者双方に真正面から向き合わなければ、具体的な申立事案に適合した「公正な判断」は到底できない、というのが私の実感です。その意味では、「中立的」であることは、それだけではオンブズマンの判断を導く理念にはならないと言わざるを得ません。

オンブズマンは「公正な第三者」でなければならないとは、「第三者」だからこそできる「公正な判断」をしなければならないという意味ならば、これはオンブズマンの仕事を導く理念になるものと思います。

「第三者」とは、当事者との越えがたい壁を自覚するように促す言葉です。紛争当事者が紛争を解決するのであって、「第三者」はそれを支援するだけであるという基本的な区別が、オンブズマンにも妥当します。オンブズマンは、市民と行政の間の紛争の解決を「第三者」として支援するのであって、自ら紛争を解決するわけではありません。オンブズマンの判断を受け容れるのか受け容れないのかを決めるのは、紛争当事者（申立人と担当課）です。オンブズマンは、申立人とも担当課とも自己を同一化せずに、「第三者」だからこそできる「公正な判断」、しかも、双方から受け容れてもらえるような社会的に「公正な判断」を目指すように求められています。そう努力しているつもりですが、とくに申立人からの手厳しい批評に接するたびに、そのような判断がいかに難しいかを実感しています。こうした判断を重ねながらいつの間にか1年5ヶ月が経過しました。

「公正な判断」という努力目標がどこまで達成できたのかは、当事者である申立人と担当課の評価に、そしてこの平成24年度報告書をお読みいただく市民の方々の評価に待つほかありません。これは、オンブズマン事務局の総力を挙げて作成した2冊目の報告書になります。今回も市民の方々からのご批評とともにご支援も賜ることができればまことに幸いです。

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマン制度とは

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

熊本市オンブズマンは具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ オンブズマンの行為に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマンは、熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

オンブズマンは、市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中

立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない
ことになっています。

② オンブズマンの任期

オンブズマンの任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員2名、その他制度を運営する事務局員4名（受付を担当する嘱託職員1名を含む。）の8名体制で運用しています。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、市政情報プラザ（市役所本庁1階）、各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

オンブズマンと直接面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

(8) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査を行うなどの方法で行います。

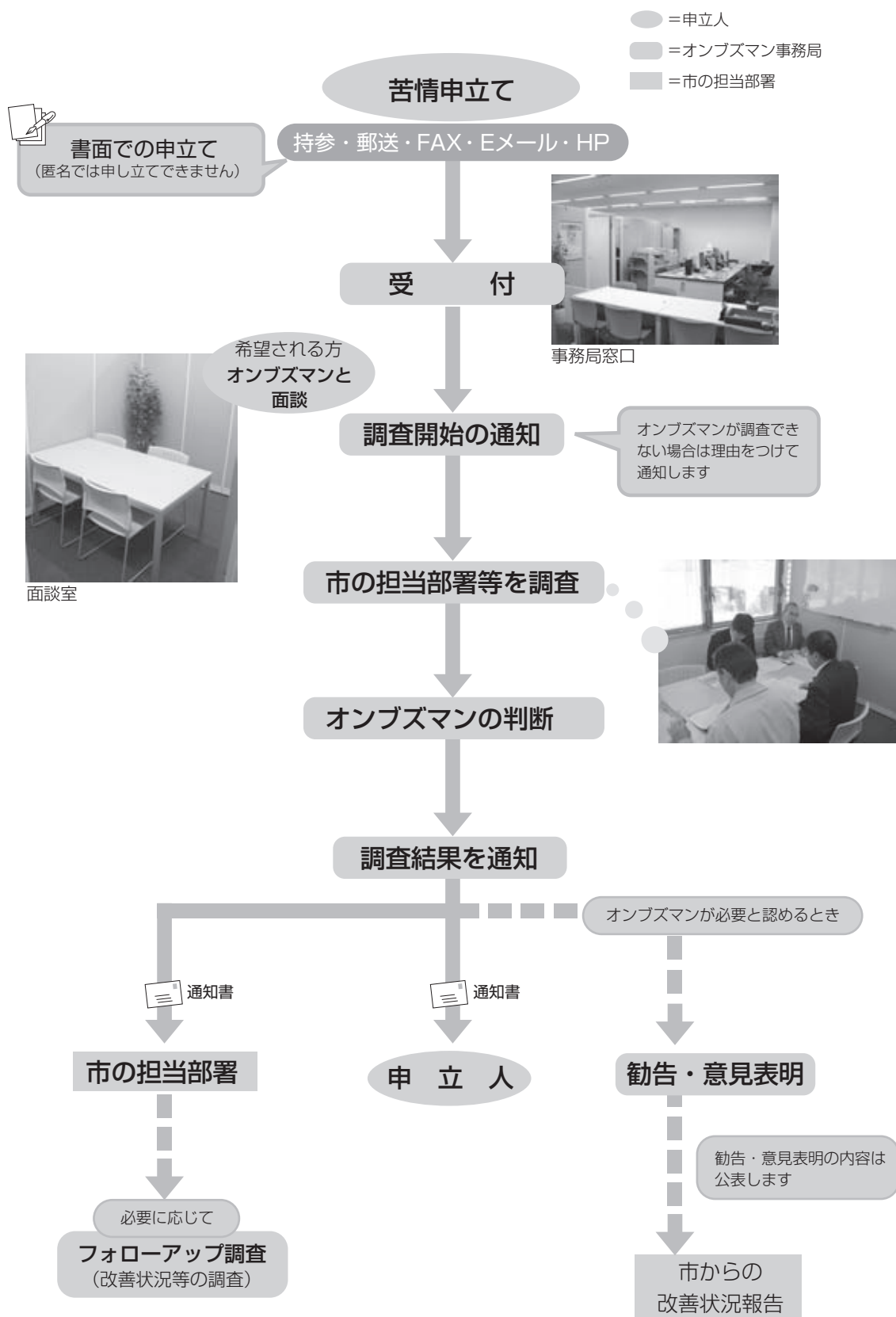
(9) 調査結果の通知

オンブズマンは、直接調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。
また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況については、市長及び議会に報告するとともにこれを公表します。

2 苦情処理の流れ



Ⅱ 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成24年4月1日から平成25年3月31日までの1年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、99件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが95件、市外居住者からの申立てが4件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、持参が51件（51.5%）と最も多く、次いでEメールやホームページのフォームメールといったインターネットを利用した申立てが30件（30.3%）、郵送14件（14.2%）、FAX 4件（4.0%）となっています。

（表1参照）

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 （単位：件）

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	F A X
4	12	12	0	0	8	4	0	0
5	3	2	0	1	1	1	0	1
6	14	13	1	0	3	9	0	2
7	13	13	0	0	6	5	2	0
8	9	9	0	0	4	2	3	0
9	5	5	0	0	4	1	0	0
10	5	4	1	0	3	1	0	1
11	8	8	0	0	4	3	1	0
12	9	9	0	0	6	2	1	0
1	5	5	0	0	4	0	1	0
2	7	7	0	0	4	1	2	0
3	9	8	1	0	4	1	4	0
合 計	99	95	3	1	51	30	14	4

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局33件（33.3%）と最も多く、次いで健康福祉子ども局15件（15.2%）、企画振興局13件（13.1%）となっています。

申立てを分野別に見ると「道路整備」「道路管理」などの道路関係、「生活保護」などの福祉関係が多くなっています。（表2参照）

表2 行政組織別・分野別受付状況 （単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野
総 務 局	4	4.1	相談業務 2 職務外行為 1 地域防災計画 1
企画振興局	13	13.1	オンブズマン制度 6 住居表示 2 市民協働 2 広聴業務 1 地域公民館 1 相談業務 1
財 政 局	7	7.1	固定資産税 3 市県民税 2 駐車場・駐輪場 1 徴収対策 1
健 康 福 祉 子 ど も 局	15	15.2	環境衛生 3 児童相談所 2 子ども総合相談室 2 火葬場 1 高齢者団体支援 1 身体障がい者在宅支援 1 医療安全相談 1 児童育成クラブ 1 保育所 1 保育料 1 相談業務 1
環 境 局	4	4.1	環境保全 2 収集 1 大気保全 1
観光文化交流局	3	3.0	ホームページ 2 広聴業務 1
都市建設局	33	33.3	道路整備 9 道路管理 8 住宅管理 4 ホームページ 2 土地区画整理 1 都市計画区域 1 建築指導 1 中高層建築物 1 熊本駅周辺整備 1 景観整備 1 公園 1 水路管理 1 準用河川改修 1 諸問題 1
中央区役所	8	8.1	生活保護 4 国民健康保険 2 環境衛生 1 個人情報保護 1
東 区 役 所	1	1.0	生活保護 1
西 区 役 所	2	2.0	生活保護 1 自立支援給付 1
南 区 役 所	3	3.0	保育所 1 広報刊行物 1 ひとり親家庭支援 1
北 区 役 所	1	1.0	地域コミュニティ 1
上下水道局	3	3.0	上下水道料金 3
教育委員会	1	1.0	公共建築物 1
農業委員会	1	1.0	農地調整 1
合 計	99	100.0	

2 苦情申立ての処理状況

平成24年度は、受け付けた99件の苦情申立てのうち81件の処理を終了し、前年度から調査を継続していた11件と併せて、計92件の苦情申立て案件の処理を行いました。

(1) 平成23年度からの継続分

平成23年度に苦情申立てを受け付け、平成24年度に調査を継続したものが11件ありましたが、平成24年度に調査が全て終了し、その結果を申立人に通知しています。

また、オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）が6件（54.5%）、市の業務に不備がなかったものが5件（45.5%）となっています。（表3参照）

表3 苦情処理の状況

（単位：件・%）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	11	100.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6	54.5
(2) 市の業務に不備がなかったもの	5	45.5
合 計	11	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

表4 苦情処理日数の状況

（単位：件・%）

区 分	処理日数	30日 以内	31日～ 60日	61日 以上	合 計
1 調査結果を通知したもの		0	3	8	11
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		0	1	5	6
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	2	3	5
合 計		0	3	8	11
構 成 比		0.0	27.3	72.7	100.0

(2) 平成24年度受付分

平成24年度に苦情申立てを受け付けた99件のうち、平成24年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが56件（56.6%）、調査対象とならなかったものが20件（20.2%）、取り下げられたものが5件（5.0%）、次年度に継続したものが18件（18.2%）となっています。（表5参照）

表5 苦情処理の状況

（単位：件・％）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	56	56.6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	21	21.2
(2) 市の業務に不備がなかったもの	35	35.4
2 調査対象とならなかったもの	20	20.2
(1) 管轄外のもの	6	6.1
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	14	14.1
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	5	5.0
5 継続調査中のもの	18	18.2
合 計	99	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

表6 苦情処理日数の状況

（単位：件・％）

区 分 \ 処理日数	30日以内	31日～60日	61日以上	合 計
1 調査結果を通知したもの	11	24	21	56
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7	6	8	21
(2) 市の業務に不備がなかったもの	4	18	13	35
2 調査対象とならなかったもの	8	4	8	20
(1) 管轄外のもの	3	1	2	6
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	5	3	6	14
3 調査を中止したもの	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	2	1	2	5
合 計	21	29	31	81
構 成 比	25.9	35.8	38.3	100.0

3 発意調査

平成24年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は行っていません。

4 勧告又は意見表明

平成24年度は、熊本市オンブズマン条例第21条に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

平成24年度8月から新たに、中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンを開始し、8回実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	8月20日(月)	東 区 役 所
第2回	9月24日(月)	西 区 役 所
第3回	10月23日(火)	南 区 役 所
第4回	11月19日(月)	北 区 役 所
第5回	12月17日(月)	東 区 役 所
第6回	1月21日(月)	西 区 役 所
第7回	2月20日(水)	南 区 役 所
第8回	3月18日(月)	北 区 役 所

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行いますが、平成24年度は9案件17回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

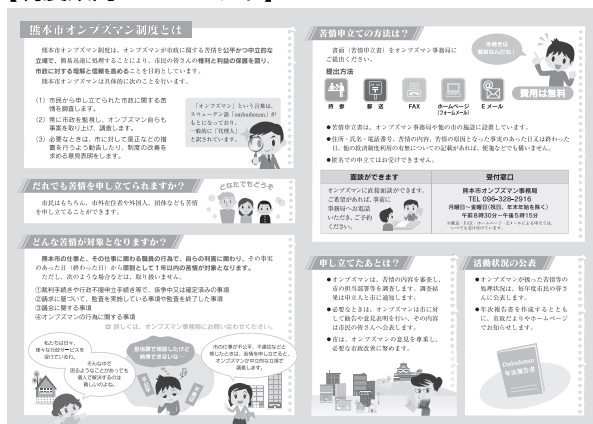
平成24年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものの中で改善に至っていないもの23件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したものの9件の計32件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、平成23年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないもの5件についても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む）等の市の施設に制度利用案内のポスターを掲示し、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを置いています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



④ バス・電車の車内広告

平成24年11月に、熊本市域の路線を中心にバスや路面電車の車内に制度を紹介するポスターを掲示しました。



⑤ 各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成24年10月から平成25年3月にかけて、「すばいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は2週にわたり紙面2ページを活用した特集記事としました。



(3) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。



Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成 23 年度からの継続分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 市の業務に不備がなかった事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

(平成23年度からの継続分)

平成23年度に苦情申立てを受け付け、平成24年度に調査を継続したものが11件あり、平成24年度に調査がすべて終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

～ 掲載事例一覧 ～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 電子メールへの対応と職員に対する人権啓発	21
(2) 電子メールでの問い合わせに対する対応	22
(3) 国民健康保険の変更通知	23
(4) 道路位置指定の訂正	25
(5) 私有地に埋設された給排水管の撤去等	28
(6) 校区変更	30

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 市・県民税の特別還付	32
(2) 民生委員への指導	33
(3) マンション建築の際の周辺住民への配慮	35
(4) 住替えの案内	37
(5) 地域公民館の運営	38

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 電子メールへの対応と職員に対する人権啓発（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

私が市博物館に入館しようとした際に、職員が障がい者用の「熊本市優待証」制度を理解していなかったため、窓口で不快な思いをした。そこで、市に対して「障がい者と人権に関する職員への啓発」について電子メールで尋ねたところ、博物館からの返答はあったが、電子メールを受けた部署（以下「担当課」と言う。）からは何ら返答がなかった。

担当課は、このような申立人の質問に対して返答すべきである。また、今後このようなことが起きないように、職員の人権意識の啓発に努めるべきである。

市からの回答

担当課が博物館に対し電子メールを転送したことは正当な事務処理であったと考えていますが、電子メールが転送され担当課からの返答が来ないことを申立人が認識されておらず返信を待ち続けていたことが、申立人の気を揉ませることとなり、市に対する不信感を増長させ今回の申立てにつながったものだと考えています。

人権啓発等の職員研修は、時機をとらえて、研修、指導を行っているところであります。今後もさらに人権に関する啓発を続けていきたいと考えています。

オンブズマンの判断

申立人は、担当課宛に障がい者と人権に関する職員の啓発についての電子メールを送信しておりますが、電子メールに「担当外であれば担当部署に転送願います。」との記述があったことから、「人権に関する職員の啓発」について尋ねられていることに思い至らず、申立人の博物館での出来事について、担当部署への電子メールの転送を希望しているものと即断し、博物館への転送で済ませてしまいました。申し出の趣旨を把握できず、申し出の趣旨に沿った対応ができなかったことについては申し訳ないことであったと反省しお詫び申し上げます。

人権啓発の職員研修については、職員新規採用時をはじめ、各職位を対象にした階層別研修等の際にもテーマに基づいた研修を実施しており、また、全庁的な職員対象の人権研修を年に数回実施しているほか、各所属毎に職場内研修として講師を招いての講話や職員同士の討論など、それぞれの方法により人権意識の向上を目指しております。

以上の次第ですが、市としても、人権啓発活動に一層の力を入れ、人権尊重の意識を広げていく所存です。

市の改善等の状況

電子メールによる申立人の申し出の趣旨が充分把握できなかった点については、今後の事務処理における教訓とし、できるだけ双方の認識に違いがないよう、組織内で徹底いたします。

人権尊重の意識については、今後も引き続き、組織内の各職員の意識を一層高める研修実施と、研修参加の機会確保に努めてまいります。

(2) 電子メールでの問い合わせに対する対応（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

以前、私は市に対して電子メールでの対応に問題があることを指摘し、市から「全庁の各課に対して迅速かつ適切に対応を行うよう周知徹底を図る」との回答を得ていた。それにもかかわらず、国民健康保険料や後期高齢者医療制度について電子メールで問い合わせたところ、担当課からの回答は遅く、対応はまったく改善されていなかった。電子メールでの対応を迅速に行うように各課に周知・徹底してほしい。

{ 市からの回答 }

申立人から電子メールの迅速な対応について再びご指摘をいただいたことにつきましては重く受け止めております。電子メールの処理の迅速な対応について再度各所属長に周知を行うとともに、定期的な周知を継続的に努めていくつもりです。

また、今後、他の政令指定都市を参考にしながら電子メールで到達する文書の取り扱いについて協議を進めていく予定です。

{ オンブズマンの判断 }

電子メールでの回答が遅くてご迷惑をおかけしたことがありましたので、市としては、あなたもご指摘されたように、全庁的に迅速かつ適切に対応を行うよう、周知徹底に努めております。すなわち、職員用電子掲示板において、「受信課が電子メールを定期的に確認していなかったことから、市の対応について、送信された方から苦情・指導が寄せられました。各課におかれましては、課の電子メールを毎日定期的に確認するとともに、迅速かつ適切な対応をお願いいたします。」との周知を行い、また、このような周知を継続的に努めていくことにしております。

市としても迅速かつ適切な対応に一層の努力をかさねて市民の付託に応える所存であるとのことでした。

{ 市の改善等の状況 }

電子メール管理権限を有する各所属長あて文書及び職員用電子掲示板にて、平成24年3月1日付けにより、電子メール処理の迅速な対応に関する周知を行いました。加えて、定期的な周知も行うこととし、平成24年度においては、年度中間の10月と年度末の3月に周知を行ったところです。

また、全職員による課の電子メール確認を更に徹底するため、電子メール等のシステムを起動する際に表示される、庁内向けホームページのトップ画面に、取り扱いについての注意喚起が常に表示されるよう平成25年3月に対策を行いました。

(3) 国民健康保険の変更通知（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

国民健康保険の被保険者数を2人から1人に変更したにもかかわらず、私に対して送付されてきた「国民健康保険決定（変更）通知書」の被保険者数の記載は2人になったままだったので、市に問い合わせたところ、納得のいく説明がなかった。

また、後期高齢者医療制度は認定日の属する月から適用となるとしているのに、保険料の納付額はその翌月から反映される取扱いに納得がいかない。

さらに、システムの不具合により保険料の額が変更されることとなった。システムに問題があるのであればシステムを再構築すべきである。

※後期高齢者医療制度は、75歳以上の方や65歳から74歳までの障害認定をお持ちの方を対象とする医療保険制度です。

{ 市からの回答 }

保険料の決定通知、変更決定については、4月1日時点での被保険者数を記載することとしているため、年度の途中で被保険者数が変更された場合、変更後の被保険者数は国民健康保険決定（変更）通知書の記載には反映されません。

年度内に保険料の変動要因が生じた場合に、事実発生月から保険料を調整すると、既に支払い済みや口座振替手続済みの場合など、支払超過や支払不足が出てくることから還付手続きや督促等を行うことになり、混乱を生じることになりますので、それを避けるため、翌月から年度末までの支払月で調整することにしております。

システムの不具合により平等割半額適用の適用漏れが発生したことによって国民健康保険料を変更しましたが、それについては、対象となる全ての案件についてチェックを行い、必要な還付手続き等を行っております。

{ オンブズマンの判断 }

被保険者数の表示が2人となっているのは、国民健康保険料が年度を単位として前年分所得金額と世帯の被保険者数を基に決定されてますから、平成23年4月1日当時の保険料の算定対象となる人の数（2人）が、申立人の保険料の算定基礎となる被保険者数となります。したがって、年度の途中で国民健康保険の対象でなくなる者（後期高齢者医療保険への移行者）となったとしても、保険料決定（変更）通知は、その年度（23年度）の保険料の保険料算定の根拠を踏まえて変更の通知をするものですので、当該年度の2人というそのままの表示となっております。

後期高齢者医療制度が適用される月と年額調整が開始される月とが異なっていることはありませんが、納付する月の調整はあります。本件では、適用される月と年額調整される月とは10月ですが、納付する月は11月からとなります。このように翌月にずれているのは、管理の都合を考慮した結果によります。すなわち、年度中に保険料の変動要因が生じたときに、その事実発生月から保険料支払額を調整いたしますと、多数の被保険者の中には、既に支払済みなどにより、支払超過や支払不足が生じることが起きます。そうなりますと、支払超過の場合は還付手続きのための書類のやり取りが新たに発生し、また、支払不足の場合は督促状等の催促を新たに行わなければならないことになり手間が生じて混乱することにもなります。したがって、このような手間や混乱を避けるため、納付する際の、保険料の支払額は、その変動要因の生じた月の翌月から年度末まで（11月から3月まで）の支払月で調整をすることにしております。

国民健康保険の被保険者である世帯員が後期高齢者医療保険に移行すると、その移行した者を5年の間「特定同一世帯所属者」として、世帯の軽減判定に加えるという経過措置があり、世帯員が特定同一世帯所属者となり、その者を除く国民健康保険の被保険者が世帯で1人だけになった場合に世帯平等割の半額減免が適用されます。75歳に到達される方は、あらかじめ後期高齢者医療保険に移行する日がわかっていますので、上記条件を満たす場合には、システム上自動的に平等割半額が適用されますので問題はありますが、一定の事由に該当し後期高齢者医療保険の早期適用を受ける者の場合には、これらの入力を手作業で行う必要があります。しかしながら、今回の場合、システムに不具合があり、この入力作業をした日と、実際にそれが適用される日との間に保険料変更決定の基準日が入ると、平等割半額が適用されないという不都合が発生しました。これは、平成19年度にシステムの改修をした際の改修内容と、その検証に不備があったためです。市としては、平成27年度の予定で市全体のシステム改修を計画しておりますので、その際不備を直すとのことです。

市の改善等の状況

特定同一世帯所属者に関する国民健康保険料の平等割半額適用の適用漏れにつきましては、平成24年度より各区民課等で入力・確認処理をされた対象者について、毎月、本庁の担当課において処理状況を確認するよう、改善いたしました。

(4) 道路位置指定の訂正（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

A土地は、国勢調査や登記簿上では、幅員4m、延長30mとされているのに、道路位置指定の公告では延長20mとされていたため、市に対して道路位置指定の訂正公告を求めたが、これに応じない。市としては、訂正公告すべきである。

{ 市からの回答 }

国勢調査や登記簿は、当時の位置指定条件とはなっておらず、直接的な関係はありません。また、指定時における関係者の認識は延長30メートルではなく、20メートルだったことは、申請書に記載された土地承認の押印により明らかです。一関係者である申立人の意向のみにより、市が錯誤として一方的に訂正することは、他の関係者の意向を無視することとなり、他の関係者にとって不利益を生じる恐れがあります。これを延長30メートルとするには、原則として道路位置指定変更申請を行う必要があります。

{ オンブズマンの判断 }

申請者がどのような道路位置指定を求めたのかをみると、「道路指定申請書」でも、「道路指定書」でも、道路の長さは20m、道路の幅員は4mとなっています。なぜこの距離で道路位置指定がなされたのが問題になりますが、県から引き継がれた「道路指定申請書」でも「道路指定書」でも、道路の長さは20m、幅員4mと記載されているのみで、図面等が添付されていないために、その理由をはっきりしません。道路位置指定に際しては、申請者は県の担当者と事前協議をしていますので、県が勝手に道路位置指定の長さを20mと決めたとは考えがたいとすれば、申請者は県と事前協議をしたうえで、あえて20mの長さに限って道路位置指定を申請したと考えざるを得ないことになります。申請書には所有者らの承諾印が押されているのは確かなので、道路位置指定時における関係者の認識は20mだった、20mの申請に対して、20mの指定がされたのは適切であった、という市の回答は理解できます。

ところで、本件において注目されるのは、国土調査による成果としてA地全体（30m）の地目が「公衆用道路」とされていることです。

市は昭和43年に公告された道路位置指定が平成8年の「公衆用道路」への地目変更よりも優先されると考えていますが、現時点では、昭和43年の道路位置指定の公告よりも、平成8年の「公衆用道路」とされたことが重視される必要があります。A地全体（30m）が「公衆用道路」とされたことによって道路位置指定の公告内容は実質的に変更されたと解釈することができると思います。このように実質的に変更されたと

考えられる理由は、道路位置指定の公告内容を道路の実情に合わせる必要があったことです。道路の実情とは、分筆のされ方と関連していますが、分筆登記されているA地全体（30m）が道路部分となることが予定されていたことです。もともとのA B C D E地の分筆のされ方をみると、分筆後のA地を道路部分とすることによって、分筆された他の袋路状敷地であるB地、C地、E地の接道要件が充たされるように計画的に分筆されているのが明らかですから、その実情に合わせて実質的に訂正されたことになります。

このように、道路の実情に合わせて、昭和43年の公告内容が点検された結果、A地全体（30m）が「公衆用道路」に地目変更されたものと思われ、このことは、位置指定道路は「公衆用道路」として分筆される必要があるとする平成5年に制定された「熊本市道路位置指定取扱い基準」にも適合すると考えられます。登記簿の地積が「錯誤」を理由に職権で変更された結果、A地の延長が30mに変更されていると考えられる以上、今回の申立て事案についても、市が実質的な判断で職権による訂正をするほうが、A地全体（30m）を「公衆用道路」にしたことと整合的になると思います。

残る問題は、申立人以外の権利者に不利益を与えるおそれがないかどうかですが、過去の道路位置指定の公告内容それ自体が道路の実情と適合していなかったこと、および、分筆されているA地の全体が「公衆用道路」となったことは、A地の共有持分を有する権利者にも、権利者による公衆用道路の利用の仕方にもほとんど影響を与えることはないと考えられます。もしも権利者に不利益を与えることが心配であれば、市が自らの判断で、職権による訂正を予定していることを権利者に知らせてその訂正に異議がないかどうかを確かめることが考えられます。

道路位置指定の変更には、道路位置指定を求める権利を有する者からの変更申請が必要であるという前提においてありますが、市は自らの費用と時間の負担によって変更手続きに必要な書式一式を整えたうえで、申立人に対して権利者の署名押印等を集めるようにと助言しています。ここまで行き届いた配慮をして助言しているのですから、市にはもう一步の配慮を期待したいと思います。実質的にはA地全体（30m）が「公衆用道路」に変更されていたことを考えると、道路位置指定の公告内容を20mから30mへと訂正するのを求めている今回の事案も、市自身が職権によって訂正するのが整合的であると考えます。

市の改善等の状況

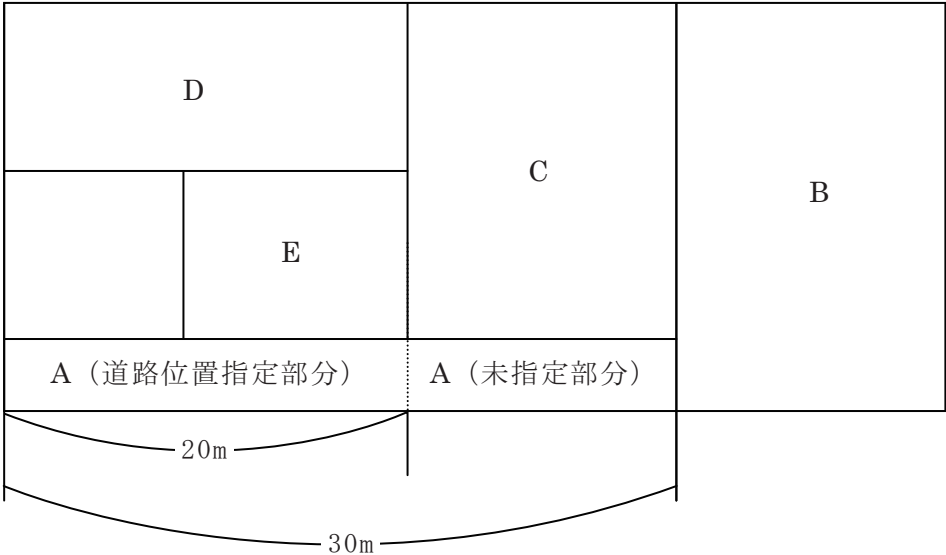
本件の道路位置指定では、指定書に関係土地所有者の署名、捺印があり、また官報による公告、申請人への通知がなされていますが、これに対して当時、異議があったという事実の記録がありません。さらに、この土地について、道路指定後、登記所の

登記官により「公衆用道路」へ地目変更がなされていますが、そのことは、建築基準法の「道路の定義」には含まれません。

以上のことにより、市といたしましては本件の道路指定の長さは公告どおり20メートルであると判断しているところです。

また、「道路位置指定」は建築基準法の規程により、申請に基づき道路を築造しようとする者が特定行政庁から指定を受ける制度でありまして、どうするかはその土地の関係者の意思が最優先され、申請手続きもなしに市自身が一方的に公告内容を訂正することは法の趣旨に沿うものとはいえません。したがって、行政の立場といたしましては、法に従った対応にならざるを得ないことにご理解ください。

本件におきましては土地権利者が複数存在する私有地であり、土地利用方法といたしましては複数の選択肢が考えられ、関係者同士で十分話し合われ、その合意に基づき解決していくことが望ましいものと考えます。



(5) 私有地に埋設された給排水管の撤去等（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

A土地は、市から私の父が買い受け、現在は、相続により私が所有している。A土地には当時から給排水管が埋設されていたようであるが、私の父が買い受ける際に、市はそのような事実を知らせることはなかった。そのため、現在もなおA土地に給排水管が埋設されているので、給排水管の撤去・移設など適切な措置をとってほしい。

{ 市からの回答 }

本市が所有するB土地が市道への通路となっているところ、係争部分については、申立人所有の土地と主張され、その地下に埋設されている給排水管を撤去・移設してほしいとのことですが、通路であるB土地は、市道に接している、つまり、市道と通路の間には係争部分は存在しないものと考えています。用地の購入、過去に遡った使用料の支払いについても検討しましたが、いずれにも応じることはできません。

{ オンブズマンの判断 }

土地利用の実態をみると、係争部分は、A土地が申立人の父に売却された後も、申立人がその土地を相続した後も、市道への通路の一部として利用され続けたことが推測されるようですが、申立人の主張にほぼ沿う形で、市道とB土地の間に係争部分が存在していることを示す筆界が特定されています。それに対して、市は、市道と通路は接しているのであって、市道と通路の間には係争部分は存在しないと反論しているのですが、この反論は公図に適合していません。

筆界特定を援用した申立人の要求に対して、筆界と所有権界は違う、筆界確定は、所有権の確定とは違うという市の反論は、筆界特定の一般的な意義からして可能ではありますが、今回のケースではそのような反論だけでは済みません。なぜなら、市が係争部分にも固定資産税等を課してきたという事実があるからです。そのように反論するのであれば、申立人にその部分についてまで固定資産税等を負担させてきたことは不当であると言わねばなりません。市がこれからも矛盾した対応を続けることはもはや許されず、市は、係争部分を申立人の私有地の一部であると実質的に認めたいうえで、申立人との対立を調整する必要があると思います。

もっとも、現代の都市社会では、土地の所有権にもさまざまな社会的制約があります。土地の所有と利用をめぐる調整は、社会的な実情に即して具体的に考える必要があります。

係争部分はその土地の形状から考えても、市道と通路が接するのを妨げる細長い三角状になっており、申立人にとっては、それほど利用価値がある土地の形状にはなっていないと思います。その反面、係争部分は、公民館利用者や市から土地を購入した

居住者などが市道に出るための通路として共同利用されている重要な土地です。申立人が係争部分に埋設されている給排水管を撤去するように求めるのは、係争部分の私的所有と社会共同利用の状況を考えると、妥当であるとは言えないように思います。

以上のことを踏まえると、申立人との対立を調整するためには、市は二つの対応策を合わせて実施することが望まれます。ひとつは、市が係争部分を買収することです。係争部分の所有権が申立人と市のいずれにあるのかを法的に確定しようと思えば、境界確定訴訟を提起する必要がありますが、所有権を法的に確定することが、双方にとってそれだけのコストをかけるに値するかどうかはきわめて疑問です。確かに、分筆の過程から説き起こして長い間通路として利用されてきたことを根拠に、係争部分の所有権を主張し続けるのも市の選択肢のひとつではありますが、これまでの市の矛盾した対応を考えれば、それが市にとって望ましい選択であるとは到底思われません。筆界特定の結果によれば、筆界は所有権界でもあると考えざるをえないこと、および、市によって私有地として扱われて固定資産税等が課されてきたことを考え合わせると、市は、申立人が係争部分の所有権者であると認めたうえで、それを買収することです。

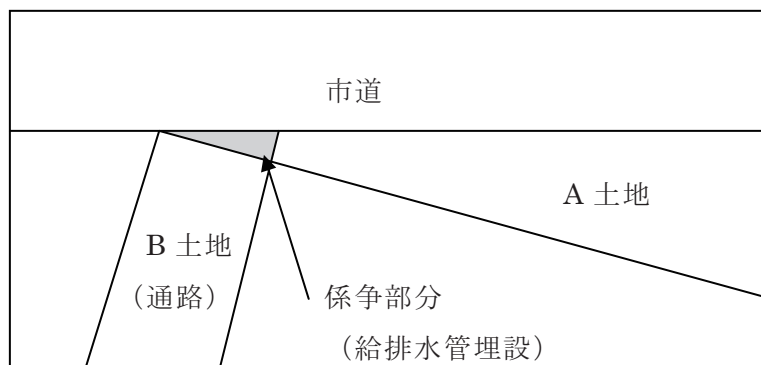
もうひとつは、係争部分に相当する固定資産税等を申立人に還付することです。市は、係争部分に対して自己の所有権を主張しながら、その部分にも固定資産税等を課してきています。しかもその課税が申立人の父が土地を購入してから今日まで続いているとすれば、永年にわたって不当に課税されてきたことになります。係争部分に相当する税額はそれほど大きくないかもしれませんが、税額の多寡が問題ではなく、市の矛盾した対応に責任をとる必要があるということです。

今回の事案では、通常の5年還付では不十分です。申立人による市への係争部分の買収請求を契機として、市の対応が矛盾していることを意識しえたはずの平成5年以降については、係争部分に相当した固定資産税等の金額を還付する必要があると思います。

注)「筆界」とは、土地が登記された際にその土地の範囲を区画するものとして定められた線であり、所有者同士の合意などによって変更することはできません。

市の改善等の状況

オンブズマンの判断を踏まえ、申立人に対して和解に向け市ができる今後の対応について説明を行いました。今後も継続的な交渉を続けてまいります。



(6) 校区変更（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

A校区第〇〇町内自治会（以下「A自治会」という。）は、自治会としては、「A校区」の自治連合会に加入しているところ、A校区第〇〇町内（以下「A地域」という。）においては、子どもたちのほとんどが「A小学校」に通学しているにもかかわらず、小学校の通学区域は「B小学校」となっている。そこで、教育委員会に対し、「B小学校区域」から「A小学校区域」に変更するよう、陳情書及び要望書を提出したが、通学区域の変更は行わないとのことであった。通学の実情と自治会活動の実績に合わせて、通学区域を変更してほしい。

{ 市からの回答 }

通学区は、市の教育委員会が定めることとなっているところ、①A地域は、B小学校の通学区域であるが、A小学校へも通学できる緩衝地区を設定しており、現在も、A小学校への通学が可能であること、②通学区域の変更について、B校区自治会等の同意（B校区〇〇町内自治会長及びB校区自治協議会会長の同意）が得られていないこと、③通学区域変更の要望については、A地域内住民の総意が必要なこと、という理由から現時点では通学区域を変更することはできません。

{ オンブズマンの判断 }

教育委員会は、通学区域の変更を認めるための要件を設定して、一定の要件を充たせば変更を認める用意をしていますが、通学区域の変更が認められる要件をみるかぎり、教育行政上の考慮から子どもたちと学校との結びつきを重視していても、子どもたちと地域との結びつき、とりわけ子どもたちの社会的育成を担う自治会活動や各種の地域活動との結びつきを考慮しているようには見えません。

教育委員会が通学区域の変更を教育行政の視点から考えるのは職務上当然とはいえ、A地域は「緩衝地区」でありA小学校への通学は可能だから問題ないという理由には戸惑いを禁じえません。というのも、A地域の住民はA小学校に通学したいから通学区域の変更を要望しているわけではないからです。

通学区域の変更にはB校区自治会等の「同意」が必要であるという地域要件が必要であることは一般的には理解できます。しかしながら、今回の事案では、子どもたちの通学の実態も子どもたちを見守る地域活動の実態もすでに「B校区」から「A校区」へと実質的には変容しています。教育委員会は、今回の事案では、B校区自治会等の「同意しない」理由をそれ以上問わずに、B校区自治会等が「同意しない」から通学区域の変更を認めないと回答していますが、この回答はB校区自治会等の判断を無条件に尊重しているように見えますが、むしろ子どもたちの学校教育と社会教育に対する自らの責任をB校区自治会等に転化しているように見えます。

A地域のほとんどの子どもたちは、B小学校の開校以来、A小学校に通学してきて

いるという事実がありますし、10年間の自治会の活動実績および子どもを社会的に育成する各種の地域活動への参加実績が重ねられてきていることを考えると、これらの事実の重みを認めない特別の理由は、常識的には考えがたいところです。それにもかかわらず、教育委員会は、B校区自治会等が「同意しない」という意思を確認しているのですから、B校区自治会等にはよほどの理由があるのかもしれませんが。

教育委員会は、その理由を明確にするようにB校区自治会等に対して求める必要があります。そして、教育委員会は、自らの主催のもとに、通学区域の変更に「同意しない」理由をめぐって二つの自治会の関係者が対話できる場を設け、対話促進的な役割を果たす必要があります。

もうひとつの地域要件であるA地域内住民の「総意」はどのような手続きによって得られるのでしょうか。A地域内住民は、自治会所属という視点からみれば、三つに分けられます。すなわち、(a)A自治会に属する世帯、(b)B校区第〇〇町内自治会（以下「B自治会」という。）に属する世帯、および、(c)どの自治会にも加入していない世帯です。住民の「総意」とは、(a)(b)(c)のいずれの世帯からも「同意」が得られることだとすれば、「総意」はどのような方法で確認されるのかを手続的に明確にする必要があります。

教育委員会は、基本的には、申立人に対してA地域内で「総意」を確認できるように調整を求めています。今回の地域では、申立人が全員の意見を集約するのは難しいので、「地域内住民の総意」を確認するための現実的な手続きを提案しています。

その提案によれば、第一段階では、(a)の世帯の意見は、A自治会の要望書の提出によって確認され、(b)の世帯の意見はB自治会長の同意によって確認されます。(c)の世帯には、(a)と(b)を踏まえて、教育委員会から通学校区の変更を行うという内容の説明会の開催通知を配布して、周知と意見聴取が実施されることになります。第二段階では、(a)(b)(c)を踏まえ、(a)(b)(c)の全員を対象にした説明会を開き、「全員一致」による承認を得ることが考えられています。

しかし、手続きが必ずしもこのように順調に進むとは限りません。問題は、(b)世帯の意見を集約すると期待されているB自治会長の「同意」が得られない場合にはどうするかです。現在がまさにその状態にあります。このような場合には、教育委員会は、A自治会とB自治会の間の交渉による関係調整を待つほかないと考えているようにみえますが、教育委員会には、自治会への働きかけがまだ可能であるように思いますし、その可能性をもう少し追求してほしいと願っています。

市の改善等の状況

オンブズマンの判断を受け、両自治会の対話を求め相互理解を働きかけてきたところ、通学区域変更の同意を求めるものではなく、地域の現状やこれまでの経緯の確認のため、対話の機会を設けました。現時点では、B校区自治会等の承諾を得ることはできていませんが、今後、B自治会の地域住民の意見を確認しながら、対話の機会を引き続き設けていきたいと考えています。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市・県民税の特別還付（要約）

苦情申立ての趣旨

遺族が年金として受給する生命保険金のうち、相続税の課税対象となった部分については所得税の課税対象にならないとする最高裁判所の判決を受けて、平成23年8月に所得税の特別還付が行われた。市・県民税はこれを基に計算・課税されているので、市・県民税についても還付があると思い、同年10月に市に問い合わせたが、未定だと言われ、その後、なんら連絡もない。国で決まった還付なのだから、当然に返答、返金をしてほしい。

市からの回答

地方税では、税の還付は5年以内とされており（地方税法第17条の5）、5年を超える住民税の過納に相当する部分については、総務省の通知により、各地方団体の判断に委ねられています。熊本県及び熊本市は還付（加算金を含む）を行う予定ですが、要綱を作成し、県下で統一した運用を図る必要があるため、県との調整が不可欠になります。今後、県に対し改めて早急な対応を要求します。

申立人とのやり取りについては、電話の記録が残っておらず不明ですが、平成23年10月の時点では、まだ還付するのか、しないのかなど明確な規定を定めていなかったこともあり、はっきりとした返事ができなかったのではないかと思います。

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、市からの回答は上記のとおりで、総務省自治税務局市町村税課からの事務連絡もきているところであり、あなたの申立てに沿って還付を行うことにしているとのことでした。

しかし、県・市民税の関係上、県との調整が必要になりますので、市から県に申し入れをしておりますが、県との調整が進行していないため遅れているとのことでした。

地方税の県・市民税は、これまでの市と県との関係から県が動かないと市も動けないということで、市独自に対処することができないため誠に迷惑をおかけしております。

還付を行うことにしましても、還付金の支払い根拠となる要綱の制定ができていないため、お支払いする根拠規定がありませんので、お支払いしたくともできない状況が続いております。誠に申し訳のないことですが、市としては、県との調整をさらに行ないますので、いま少しお待ちいただけるようお願いするのみということにならざるを得ません。

還付することになっているのに、その支払いが遅れ出納のやぶさかなるのは如何なものかと思われませんが、組織的な制限があるため、市が単独には動きません。どうしても早急のお支払いの要求となりますと、現在のところ、裁判所の法的手続きで強制的な回収を図ることしかないと思われします。

市の改善等の状況

本案件につきましては、平成24年7月に県が特別交付金交付要綱を策定したことを受け、本市におきましても同年10月16日付けで特別返還金支給要綱を策定し、特別返還金の支給事務を開始いたしました。

(2) 民生委員への指導（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

民生委員Aさんから暴言を吐かれたので、市に相談したところ、「指導はできない。」「連合会長を通じて指導する。」と言われた。その後、民生委員Aさんから何の連絡も無かったため、何度か市に問い合わせたが、同じ回答であった。このような誠意の認められない市の対応に不満である。

{ 市からの回答 }

民生委員とは、民生委員法に基づき、社会奉仕の精神を持って、常に住民の立場になって相談に応じ、及び必要な援助を行い、社会福祉の増進に努めることを任務として、市町村の区域に配置されている民間の奉仕者であり、その身分は地方公務員法に定める「非常勤の特別職の地方公務員」とされています。

個々の民生委員の活動に対して住民からの苦情が挙がった場合については、基本的には、市が直接指導するのではなく、所属する校区民生委員・児童委員協議会（以下「単位民児協」という。）の会長を通じて指導することとしています。これは、単位民児協の会長の方が日ごろから個々の民生委員の活動の状況を把握しており、苦情が挙がった原因等について推察でき、適切な指導ができると判断されるからです。

しかしながら、本ケースは苦情の対象となっている民生委員Aさんが会長本人であったことから、単位民児協の会長からは「指導できない」ため、熊本市民生委員・児童委員協議会の会長から指導することを電話にて申立人に伝えました。

直接、民生委員の活動に起因したものではないいさかいに関しては、市は関知すべきものではないものと判断し、苦情については、申立人が直接、民生委員との間で話し合って解決を図るよう、申立人に伝えました。

{ オンブズマンの判断 }

市が関わっている民生委員に関する職務は、福祉事務所に関する部分を除けば、①民生委員の選任手続きに関すること、②民生委員の職務に関して必要な指導をすること、③民生委員の指導訓練に関して計画を樹立し、実施すること、に集約されます。

今回の申立ては、以上のうちでも、とりわけ、②民生委員の職務に関する指導のあり方に関連しています。申立人は市が民生委員Aさんに対して直接指導することを望んでいますが、市が民生委員Aさんに対してどのような指導をすることが可能なのが問題となります。

市の説明によれば、基本的には、個々の民生委員の活動に対して住民からの苦情が

寄せられた場合には、市は直接指導するのではなく、単位民児協の会長を通じて指導することにしている、ということです。というのも、市よりも単位民児協の会長のほうが、個々の民生委員の活動状況をよく把握しているからです。

しかし、今回の申立ての事案では、通常ならば指導すべき校区の協議会会長が苦情の対象になっているために、熊本市民生委員・児童委員協議会会長と協議し、この会長の立会いのもとに、市が直接民生委員Aさんに面接するという方法が採用されました。今回の事案では、この指導の方法は妥当であったと思います。

市は、熊本市民生委員・児童委員協議会会長の立会いのもとで、民生委員Aさんが不適切な言動を行ったことについて、民生委員Aさんに反省を促したことがわかりますが、申立人は、市が民生委員Aさんに反省を促すだけでなく、申立人に直接謝罪するように民生委員Aさんを指導してくれるものと期待していたことがうかがえます。しかしながら、民生委員Aさんが申立人に直接謝罪するかどうかは、民生委員Aさんの人としての責任の自覚と反省の深さにかかわることです。市にできることは指導助言にとどまるのであって、具体的な対応を民生委員Aさんに強要することはできません。市が申立人に対する直接の謝罪を民生委員Aさんから引き出すことができなかったとしても、市の指導が不十分であったと言うことはできないと思います。民生委員Aさんが申立人に対して謝罪するのかもしれないのか、どのような謝罪をするのかは、民生委員Aさんの人としての責任の取り方に関わる問題であると言わねばなりません。申立人が、申立人に対する民生委員Aさんからの直接の謝罪を求めたいのであれば、申立人自身が、民生委員Aさんの人としての責任の取り方を求めて、自ら行動を起こす必要があるのではないかと思います。一般論になりますが、行動方法としては、当事者同士で話し合いによって争いを解決したいと民生委員Aさんに働きかけること、当事者双方が信頼する身近な第三者に間に入ってもらって話し合いによる解決を目指すこと、民間型の紛争解決方法を活用する方法等が考えられますが、これらはいずれも、民生委員Aさんが応じてくれないならば手続きは始まりません。民生委員Aさんを話し合いの場に引き出したいのであれば、残されているのは訴訟という方法です。すなわち、申立人が民生委員Aさんの言動によって精神的苦痛を受けたことを理由として、慰謝料を求める民事訴訟を提起することです。ただ、訴訟では謝罪を求めることはできませんから、精神的な苦痛を金銭によって評価する必要があります。

以上のように、市は、熊本市民生委員・児童委員協議会の会長の協力を得て、民生委員Aさんに対して市にできる指導をしていると思います。民生委員Aさんからの直接の謝罪を求めるためには、申立人自身が新たに行動を起こす必要があるものと思います。

(3) マンション建築の際の周辺住民への配慮（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の南側に9階建てのマンションの建築計画が進んでいる。当該マンションがこのまま建築されると、日光が遮られることになるし、生活用水である井戸水に不純物が混入するおそれがある。当該マンションを建築するのはやめてほしいし、建築を許可する場合には、周辺住民のことも考えてほしい。

市からの回答

建築主が建築物を建築しようとする場合には、当該工事に着手する前に、確認申請書を提出して建築主事又は指定確認検査機関（民間機関）の確認済証の交付を受けなければなりません。この確認は、建築主事又は指定確認検査機関が、申請された建築物の敷地、構造及び建築設備の計画が建築基準関係規定に適合するものであることを判断し確認処分するものであり、建築主は建築確認を受けると建築着工が可能となります。建築確認の可否の判断にあたっては、周辺住民への配慮を含めて判断することはできず、それについては、私法上の問題であり当事者間での話し合いによる解決をお願いせざるをえません。

当事者間での解決が見出せない場合は、法規の拘束を離れ、実情に適した解決を図るために、環境基本条例に基づく熊本市環境紛争調整委員会における環境紛争のあっせん又は調停を通して両者の理解によるご協力をお願いするほかありません。

オンブズマンの判断

建築確認は、建築基準関係規定に適合していることを技術的に判断するもので、建築主は、建築確認を受けると、建築に着工することができるようになっています。これは建築物の建築を最低の基準を充たせば基本的には認めることを前提にしています。

確かに建築基準法上の基準を充たせば建築確認がなされて建築が可能になりますが、そのような最低の基準を充たすだけでは建築物の安全性・居住性の質も都市環境の質も確保すること、より本質的には「国民の生命、健康および財産の保護を図ること」は十分にはできません。最低の基準があたかも十分な基準であるかのように考えられることがあります。そうではありません。

そこで、現在では、中高層建築物の場合には、建築確認申請の前に建築主に対する行政指導がなされています。その根拠とされているのが、「熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱」と「熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱実施要領」です。

建築主に対して行われるこのような行政指導は法的強制力を伴うものではないという意味では、この行政指導には限界があります。建築主が実際に周辺住民のことを配慮するのは、行政指導に対する建築主の自発的な協力が期待されるかぎりにおいてであり、その自発的な協力が得られなかった場合には、建築主と周辺住民の利害対立は私法上の調整問題、したがって両当事者間で調整されねばならない交渉問題にならざるを得ません。

周辺住民が中高層建築物の影響問題を自分たちの地域の共同の問題として受けとめることができる場合には、周辺住民が共同して建築主に話し合いを求めることができます。申立人が建築主とひとりで話し合うよりも、共同で話し合うほうが交渉力が高まるのが常です。また、中高層建築物の問題を、申立人の居住する区域の問題としてとらえることによって、その区域の自治会長に協力を求めることも考えられます。

9階建てのマンションが申立人の住居の南側に建てられる計画ですから、申立人が日照妨害を心配されるのは当然です。準工業地域には日影規制がないとしても、日照権侵害にあたるほどの日照妨害を周辺住民が我慢しなければならないわけではありません。長時間の日照妨害が生じないような建築計画にすることを求めたいという思いは理解できます。また、9階建ての基礎工事によって地下水汚染や地下水枯渇（地下水脈の切断）が生じないように求め、そうなったときには補償することをあらかじめ取り決めておくことも必要になります。さらには、建設工事による騒音・振動等を緩和する工夫や建設工事時間を限定することを求める必要もあることと思います。

以上のような長時間の日照妨害、地下水汚染、さらには建築工事騒音・振動などが問題になれば、建築主と話し合うことが必要になります。もっとも、建築主が話し合いに応じてくれるとは限りませんし、話し合いには応じて、申立人の主張と対立することが常ですから、第三者の援助のもとで当事者が話し合う場を設けることがどうしても必要になります。

市にも、「熊本市環境基本条例」に基づいて熊本市環境紛争調整委員会が設けられていますので、周辺住民は、その委員会による環境紛争のあっせん又は調停という手続きを利用することができます。申立人がこの委員会に申し立てた場合には、申立人の主張と調整委員会の援助のもとで、申立人と建築主の利害対立が、申立人の居住環境を悪化させる心配を少なくする方向で調整されることを期待できるのではないかと思います。

公正な第三者の援助を求めて裁判所における民事調停を利用することも考えられます。

(4) 住替えの案内（要約）

苦情申立ての趣旨

住宅管理センターから「住替えの件」と題する文書が私の家族宛に送付されてきた。しかしながら、県営住宅への住替えについては相談したことがあったが、市営住宅への住替えについては相談した覚えがなかった。事実関係を確認するため、住宅管理センターに問い合わせたところ、どのような経緯で今回の文書が送付されたのかはわからなかった。

今回の文書送付は、相談者も不明な状態で、当事者に確認をすることなく行ったものであり、不要な事務処理であったと考えられる。また、当事者が希望もしていない場所へ勝手に住替えを案内するものであり、納得がいかない。

市からの回答

申立人のご家族から「住替えの申請をしているが順番が回ってこない。」との問い合わせがありましたので、市営住宅の指定管理者である住宅管理センターから何度か電話での連絡を試み、電話での連絡がつかなかったため、名義人であるご家族に対して「住替えの件」と題する文書にてお知らせするかたちになりました。今回の文書送付については、住替えの運用にしたがい適正な事務処理が行われたものと考えています。

オンブズマンの判断

申立人と住宅管理センターのこれまでの「住替え」をめぐる交渉経過をみると、両者の間にはおもに二つの行き違いがあったように思います。

ひとつは、申立人は住宅管理センターが申立人に何の連絡も何の確認もしないまま、市営住宅への「住替えの件」に関する文書を送りつけてきたと思っておられるのに対して、住宅管理センターは申立人宅に何度か電話連絡したが通じなかったのも、「住替え」申請をしている申立人の家族宛に案内文書を送付したということです。もうひとつは、申立人が希望しているのは県営住宅への住替えであるのに、住宅管理センターは申立人の意に反して市営住宅への「住替え」を勝手に進めようとしているというのが申立人の認識であるのに対して、住宅管理センターは市営住宅への「住替え」申請それ自体は継続していると理解していたことです。

私たちのコミュニケーションには行き違いや誤解がつきものですから、それを無くすことはほとんど不可能かもしれませんが、できるかぎり行き違いや誤解を少なくするための努力はできるだろうと思います。

行き違いがあったとはいえ、住宅管理センターは、申立人及びその家族が希望しない市営住宅への「住替え」を勝手に進めようとしているわけではないことはご理解いただきたいと思います。

申立人と住宅管理センターの行き違いが解けるよう願うとともに、住宅管理センターには、申立人の世帯の意向に沿うような「住替え」が実現できるように、引き続き支援していただくようお願いしたいと思います。

(5) 地域公民館の運営（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

地域公民館の運営費の一部補助を受けるために、公民館長が市に会計決算書を提出しているが、その会計決算書は総会に基づくものではなく、その内容も虚偽であった。そこで、公民館長に対して、公民館の会計帳簿や領収書等の閲覧を請求したが、閲覧させてくれなかった。市は、公民館に補助金を交付している以上、しっかりと監査・指導すべきである。

{ 市からの回答 }

市においては、町内住民の生涯学習あるいは地域活動を行っている619の地域公民館（組織）に対し、施設建設・営繕・運営等に補助金を交付し財政的支援を行っています。

補助金の交付の申請をしようとする者は、補助金交付申請書に予算書等を添えて提出しなければならないところ、当該町内公民館会計決算書については、関係要綱に定める様式に沿って提出されており、補助金を交付しております。

当該公民館長から事情を聞いたところ、「収支決算について、公民館総会はないが自治会総会で報告し、公民館役員も決算内容を承知している。」との回答を得るとともに、当該町内自治会補助金交付に伴う自治会会計決算書から公民館への補助金の記載を確認し、自治会総会での報告・承認がなされていると判断しました。

しかしながら、領収書や帳簿等もしっかり保管し、見せてほしいとの要望があったときは公開するなど、役員で協議され、今回のようなご意見がないよう十分に町内住民に周知を図られ、地域で解決をされるよう申入れを行いました。

今後も、事情聴取を行うとともに申立人へ説明し、収入・支出に関する帳簿や領収書等については、しっかり管理するよう引き続き指導を行っていきます。

{ オンブズマンの判断 }

市は、地域公民館の運営支援として施設建設・営繕・運営等に補助金を交付して財政的支援を行っておりますが、補助金の交付申請をしようとする者は、補助金交付申請書に予算書等を添えて提出しなければなりません。今回、当該公民館から、公民館会計決算書が提出されております。

ところで、地域公民館から提出される会計決算書の取り扱いについては、地域公民館の自治を最大限に尊重し、その会計決算書が総会に基づくものとして公民館から提出されれば、形式上に瑕疵がないなら特段の事情のない限り、原則として総会に基づくものとして受理しており、決算書の内容が事実と反し誤りであるとか虚偽であると

か、その内容の是非についての実質的な判断は、公民館の会員である住民の自治による判断にまかせております。

したがって、決算書等に形式的な瑕疵がなければ原則として正式なものとして受理しますが、本件の場合、申立人から、会計決算書は総会に基づくものではなく、会計決算書の内容は虚偽の内容であるとの通知があったことから、市は公民館長から事情を聞いております。

そこで、市は、公民館長に対し、会員に対する収支決算書の報告の有無を尋ねたところ、収支決算書について公民館総会において報告はしていないが、自治会総会で報告し、公民館役員も決算内容を承知しているとの回答を得ました。そして、町内自治会補助金交付に伴う自治会決算書から、公民館への補助金の支出が記載されていること、2名の監事が決算監査した記載のあることも確認しました。それ故、外形上、自治会総会での報告・承認はなされた上で提出されているもので、形式上の瑕疵はないものと判断し、総会に基づく会計決算書が提出されたものとしております。

また、領収書や帳簿等も保管し、会員の閲覧要請のあったときは公開することなど一般的な規則や当然の取り扱いを説明し、役員で協議し、十分に町内住民に周知を図り、自治に委ねられていることについては地域公民館ないし自治会として解決を図るように説明を行っています。

以上の次第で、公民館の活動は、その会員の住民の自治にまかせられているものですから、その範囲では、自治に参加している住民の責任とされておりますので、市としては公民館活動について、規則等の内容を理解させる一般的な指導はしておりますが、それをいかに生かすかは、地域住民の活動にまかせております。したがって、今回の申立てのような会計帳簿の記載内容が事実と反し虚偽だとか、帳簿の閲覧をさせないとか、会長の能力が不十分であるから監督すべきとかの問題は、原則として、会計監査や総会などにおいて自ら自治を発揮して解決を図るもので、その自治を任されている公民館の内部で解決する問題となります。

IV 苦情申立ての事例 (平成24年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 市の業務に不備がなかった事例
- 3 調査対象とならなかった事例

Ⅳ 苦情申立ての事例

(平成24年度受付分)

平成24年度に苦情申立てを受け付けた99件のうち、平成25年3月までに81件の処理が終了しています(12ページ参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査(調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査)に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの56件(その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの21件、市の業務に不備がなかったもの35件)は全て掲載、調査対象とならなかったもの20件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの5件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

なお、調査対象とならなかったものについては、オンブズマン制度上、申立人自身の利害に該当しないことなどから不適合な申立てになりますが、屋外での喫煙についての不満、市主催のシンポジウムパネリストの選定への不満、ホームページの運用に関する意見等がありました。

これらの申立てについても、市民の関心が高いと思われるものや、より詳しく説明した方がよいと思われるものについては、市民の苦情申立ての内容と事実関係を取りまとめるなどして通知し、お互いの情報を知らせることで相互理解が深まるように努めています。

～ 掲載事例一覧 ～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 嘱託職員の相談への対応	45
(2) 市ホームページの誤り等 1	46
(3) 市民からの電子メールへの対応	47
(4) 歩道部分の土地の税金還付	48
(5) 日常生活用具の再交付	50
(6) ミニ豚の飼養と規制	54
(7) 保育料算定における寡婦控除のみなし適用	57
(8) 補助金交付事務の遅れ	59
(9) 市ホームページの誤り等 2	62
(10) 側溝の整備	63
(11) 側溝の逆流による床下浸水	65
(12) 道路の冠水	67
(13) 自宅前の歩道の整備	68
(14) 市道にはみ出した土砂の除去	69
(15) 市が管理するイチョウの木の伐採	71
(16) 河川内の柳の木の引抜き	73
(17) 市営住宅の管理	74
(18) 市ホームページの誤り等 3	76
(19) 生活保護の緊急時医療依頼証の交付漏れ	77
(20) 窓口での申請手続きにおける配慮	79
(21) 下水道料金の徴収漏れ	81

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 住居表示の実施	83
(2) 住所変更登記費用の補償	85
(3) 中央区役所利用者の駐車・駐輪料金	87
(4) 固定資産税の賦課・徴収	89
(5) 固定資産税等の税額	91
(6) 公的年金の市県民税特別徴収	92
(7) 医療費控除における領収書の提出	94
(8) 遺骨（残骨）の処理	96
(9) 児童育成クラブの施設整備	98
(10) 市民参加型イベント準備会の運営	100
(11) 燃えないごみの収集方法	102
(12) 土地境界と道路整備	103
(13) 里道の改良工事	105
(14) 市道の認定	107
(15) 道路の通行妨害と樹木の伐採	109
(16) 私有地と歩道との境界	110
(17) 市営住宅での悪臭	111
(18) 特定優良賃貸住宅の駐車場管理	113
(19) 市が住宅協会から引き継いだ団地の立退料	115
(20) 通路橋上にある占有物	117
(21) 公園のトイレ管理	119
(22) テニスコートと建築物	121
(23) 市街化調整区域の補償	123
(24) 土地区画整理組合からの補償金	125
(25) 土地をめぐる市とのトラブル	126
(26) 隣人の生活保護費の不正受給	130
(27) 生活保護の住宅費	131
(28) 公務員の守秘義務等	133
(29) 国民健康保険加入手続き	135
(30) 生活保護の転居費	137
(31) 認可保育園の入園	139
(32) 市政だよりの配布	141
(33) 水道の使用料金	143
(34) 水道料金の請求	145
(35) テレビ共同アンテナの撤去	147

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 職員の暴走運転・暴言	148
(2) シルバー人材センターの対応	148
(3) 屋外での喫煙	148
(4) 農地転用の届け出の受理行為	148
(5) 調査結果について 1	148
(6) 調査結果について 2	148
(7) 「わが家の防災マニュアル」の誤記	148
(8) オンブズマン制度 1	148
(9) オンブズマン制度 2	148
(10) 毒グモへの対応 1	149
(11) 毒グモへの対応 2	149
(12) ホームページの運営等	149
(13) 苦情に対する回答の郵送料	149
(14) 市道の管理等	149
(15) 街路灯の管理	149
(16) ホームページの運営等	149
(17) おてもやんの歌詞の省略等	149
(18) 害虫の駆除	149
(19) シンポジウムパネリストの選定	149
(20) 情報開示請求をした文書の黒塗り	149

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。

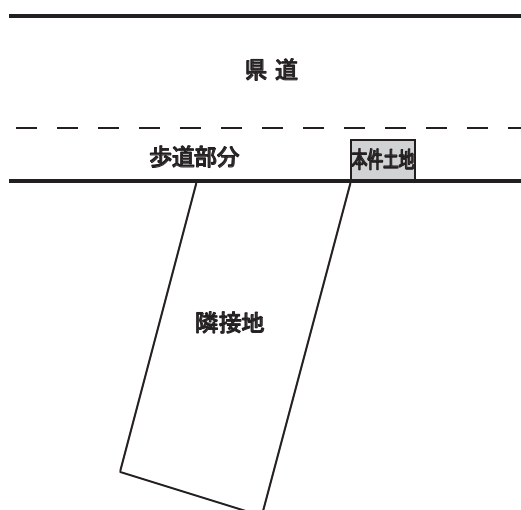
申立人は、道路部分に含まれている本件土地に対する固定資産税等を納め続けてきたので、平成20年度から非課税にしてもらうだけでなく、過去5年間分の還付請求を求めたいと思われたのでした。その還付請求は正当なものとして認められています。それにもかかわらず、当時の市が還付請求はかえって申立人に不利益になると思わせたとすれば、不適切な説明をしたと言わざるを得ません。不適切な対応によって申立人が実質的に被った不利益を補填しなければ、課税負担の公平と税務行政への信頼が損なわれることになるものと思います。

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」に該当するかどうか、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」の対象になるかどうか、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が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います。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、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。

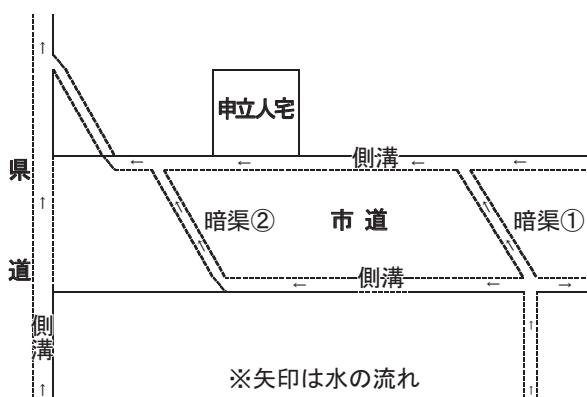
暗渠①の閉鎖後には、申立人宅に側溝からの逆流の可能性は小さいと予想されています。しかしありうるとすれば、暗渠②を通して流入した雨水が申立人の自宅横の側溝の雨水と合流したものが、県道の大きな側溝の水圧に押されて逆流してくる場合であろうと思います。そのようなことが生じれば、市は早急に対策を考えると約束していますので、市の新しい対策が期待できるものと思います。

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・幼児やお年寄りは、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た。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
きと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、その後に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ます。本件については、誠に申し訳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り、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

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り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り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、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、補償はしていません。

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いえます。

(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いけなと思います。

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す。

(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の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、他の共有者分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、一般的に持分の多い人が、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、市の回答のと通りの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になります。

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使途はないのでは。」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になります。

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、医療用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。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はせず、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っています。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。

(11) 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（鋳、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）を基に行うことになりますので、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あります。

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。

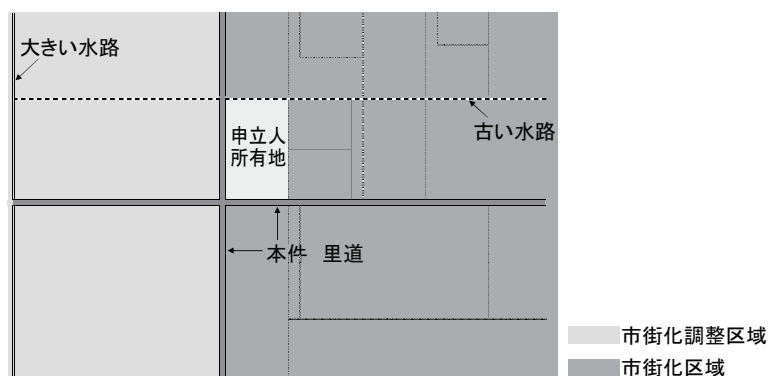
申立人の場合には、無償提供すべき土地が広いにもかかわらず、道路拡幅による生活環境利益はほとんど享受できないという意味では、負担と利益の不均衡が著しく大きくなります。そのために、申立人の見解と地元自治会の見解との対立は、どうすれば調整可能なのかが問われます。

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います。



(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、開発業者所有の民有地であり、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。

私が知る限り、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。

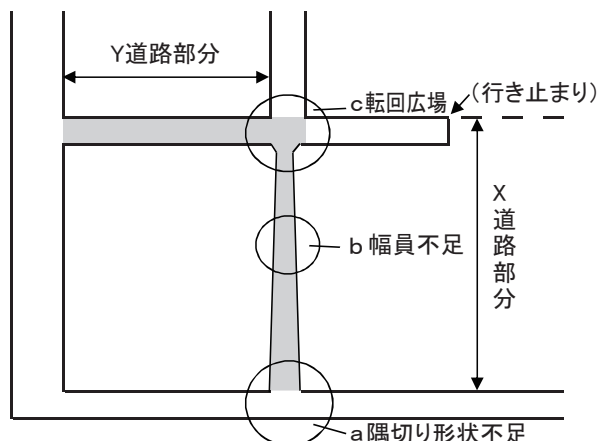
また、市道として認定される際には、道路幅員が4mに満たない部分を4mに拡幅する場合をはじめ、道路の両側の土地所有者との境界確認も必要になります。

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います。



(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用しているので、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用している」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きます。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ものと思われます。

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でした。

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を思いやり、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った以上、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どうか、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もので、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います。

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た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います。

(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ンフレットである「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います。

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です。

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ますので、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す。

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す。

(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行います。

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的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、などはすぐにでもできることではないかと思います。

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います。

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。

(22) 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④土地に定着すること、⑤工作物であること、⑥屋根があること、⑦柱又は壁を有するもの、があります。

このうち、「④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。例えば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る場合は、土地に定着しているものとみなすべきです。

また、「⑥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す。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が、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ないので、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せ、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。

② 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る、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できます。

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になります。

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ないほどその地域に「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 4 m 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になります。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いますが、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になります。

○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ことではなく、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になりますが、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います。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います。

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」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になります。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に、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、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賦課された当該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います。

○ 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いませんが、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あ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、日時が詰まっていて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。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、申立人からの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、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

蛇口の間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ないので、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いう疑いがあります。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ことです。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みつければ、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になります。

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になります。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すので、ご理解いただきたいと思っております。

3 調査対象とならなかった事例

平成24年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（熊本市オンブズマン条例第6条）

市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 職員の暴走運転・暴言 市職員の休日の非行行為は問題である。
(2) シルバー人材センターの対応 シルバー人材センターの業務処理に納得がいかない。
(3) 屋外での喫煙 屋外での喫煙は、有害物質を撒き散らすので、禁止し、罰金を課すなどしてほしい。
(4) 農地転用の届け出の受理行為 偽造された委任状にもとづいた農地転用の届け出が市に提出され、受理されたことに納得がいかない。

・オンブズマンの職務に関する事項（熊本市オンブズマン条例第6条 (5)）

「オンブズマンの職務に関する事項」に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(5) 調査結果について1 以前申し立てた苦情申立ての調査結果の内容に納得がいかない。
(6) 調査結果について2 以前申し立てた苦情申立ての調査結果の内容に納得がいかない。

・自身の利害を有しないもの（熊本市オンブズマン条例第15条 (2)）

申立内容について、申立人自身が利害を有していると言えないので、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(7) 「わが家の防災マニュアル」の誤記 「わが家の防災マニュアル」には虚偽の記載があり、納得がいかない。
(8) オンブズマン制度1 個人情報の扱いなど制度運営に問題がある。
(9) オンブズマン制度2 公正公平な立場で苦情を聴く制度運営になっていない。

内容・申立ての趣旨	
(10) 毒グモへの対応 1	毒グモが他都市で発見されたのに、市は調査・準備・情報収集を行っておらず、これは怠慢である。
(11) 毒グモへの対応 2	市は、ホームページなどで毒グモに関する注意喚起・情報提供を行っておらず、納得がいかない。
(12) ホームページの運営等	外国語による市ホームページの運営が公平ではなく、特定の言語のページのみ充実している。
(13) 苦情に対する回答の郵送料	市ホームページへの苦情意見に対し、謝罪の文書が送付されてきたが、これは税金の無駄遣いだ。
(14) 市道の管理等	市は街路樹の剪定を怠り、また、道路に穴があいているのを補修せず放置している。
(15) 街路灯の管理	近所の街路灯が消えていたり、つけっぱなしのものもあるなど、市は街路灯の管理ができていない。
(16) ホームページの運営等	水前寺江津湖公園ホームページにおいて、公園管理事務所の住所表記に区が表示が抜けている。
(17) おてもやんの歌詞の省略等	熊本駅の東西連絡通路の壁面に「おてもやん」の歌詞が描かれているが、一番肝心な第三句が省略されている。また、「火の国まつり」の開催にあたっては、おてもやんの作詞・作曲者のお墓参りを行った方が良い。
(18) 害虫の駆除	ゴキブリが市内で大量発生しているが、市の薬剤散布が効果的に行われていないため、駆除ができていない。
(19) シンポジウムパネリストの選定	市主催のシンポジウムパネリストの選定方法に納得がいかない。

・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第15条(5)）

オンブズマン制度以外の救済制度により解決することが相当であるなど、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断したため、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨	
(20) 情報開示請求をした文書の黒塗り	情報開示請求を行ったが、黒塗りの部分が多い。

V 前年度の苦情処理案件の改善状況

前年度に苦情処理をした案件（61件）のなかで、オンブズマンが、市に改善等の要望をだした案件は18案件あり、そのうち13案件は既に改善が図られ、前年度の報告書に記載しています。

ここでは、改善が済んでいなかった残りの5件について、その後の経過をお知らせします。

◎ 市主催事業の無料講座

市主催事業の無料講座についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「「講座」の運用の可視化、「陶芸教室」による施設使用の適正化、「OB会」組織の自立化の支援が望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、市の事業と「OB会」の陶芸教室の違いを説明するとともに、1年間の「陶芸講座」の時間と場所が特定されること、初心者のための講習内容が標準化されること、OB会について分かりやすい名称をつけること等を講師等と連携して進め、新規受講者と「OB会」会員の区別を明確にすることとしました。また、OB会組織の自立化への支援として、OB会の規約改正等を行う場合に支援することとしました。さらに、今後、生きがい作業所の管理・運営方法等について抜本的に見直しを検討する予定です。

◎ 難病患者への支援

難病患者への支援についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市には、とりわけ関係医療機関の協力を得て、超重度のALS患者のコミュニケーション能力が少しでも残されている間に、申立人が求めているコミュニケーション支援が可能になるような道を速やかに開いていただきたいと望む。」とのことでした。

これに対し、市は、ALS患者に対応する医療機関は、複数の市町村の入院患者を受け入れていることから、本事業を熊本市単独で実施するのではなく、広域的に実施する必要性があるとして、熊本県認知症対策・地域ケア推進課を窓口とし、県庁内関係各課と調整後、県下市町村へ事業実施を広く呼びかけることにつき、要請を行いました。今後は、県の状況等をみながら、対応してまいりたい。

◎ 工場の騒音被害に対する対応

自宅近くの工場の騒音被害についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「工場騒音の実態に即した測定方法と測定結果の評価方法のなお一層の工夫を期待する。」とのことでした。

これに対し、市は、繁忙期の年度末に3日間連続での測定を実施しましたが、結果

は熊本県生活環境の保全等に関する条例に基づく基準値以下でした。その後、申立人に対して測定結果を報告し、併せて今後も引き続き騒音苦情に対して真摯に対応していく旨お伝えしたところです。

◎ 里道の整備

里道の整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「里道と申立人の土地との境界がなされていないこと及び水路整備と里道修復には予算がかかることから、できるだけ速やかに測量業務の予算化が望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、平成24年度中に排水路改良工事の契約を締結しました。しかしながら予算の関係上、要望箇所の全域を工事区域とすることが出来ず、一部分を翌年度に施行することになりました。申立人には平成25年度完成を目指す旨の説明を行い、了承を得ました。

◎ 私道への公共下水道の公費布設

私道への公共下水道の公費布設についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「下水道の普及促進のため私道にも公費で下水道管を布設するというこれまでの市の方針が、下水道利用者の視点に立ってさらに進められることを期待します。」とのことでした。

これに対し、市は、熊本市上下水道局私道に対する公共下水道布設取扱要綱の第2条第4号の「私道に面する土地又は家屋の所有者が2名以上で、現に家屋が1戸以上建っていること。」を「私道に面する土地が2筆以上あり、かつ1戸以上の建物が建っており、又は、建築予定であること。」に改正しました（平成25年4月1日施行）。

なお、上記の案件の詳しい内容は、平成23年度報告書に掲載しています。

参 考

- 1 利用者の声
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ
- 3 熊本市オンブズマン条例

1 利用者の声

利用者の方々から、これまでに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 市がこのような制度を設け、自らをよりよい方向へ「進化」させていくという姿勢はありがたいことだと思います。組織が大きい分、「サービス」という市政については、個々の職員の間で温度差があると個人的には感じています。相談しやすく、かゆいところに手が届く市役所に今後さらに近づいてほしいです。期待しています。
- オンブズマン制度が発足し、多くの市民が味方を得た思いと推測します。市の窓口で問題点を指摘しても、その場で終わりの状況があります。市民のための行政である筈が、実情はまったく異なっている様に思えます。制度の充実、発展を心から念じております。
- 苦情申立ての窓口としては、分かりやすい制度で良いと思います。電子メールやインターネットからも苦情申立てができるので、利用しやすいと思います。
- 市職員の方々も何かと大変だとは思いますが、いいかげんな体質があることも確かだと思います。是非、改善のためご尽力を宜しくお願いいたします。
- 市民との窓口ができて良い制度だと思います。今後も何かあったらまた利用したいと思います。この制度が長く続くことを願います。
- 市側は、オンブズマンの判断をもっと重く受け止めて、仕事意識を変えてほしいと思います。
- 市職員の能力向上のために、オンブズマンの健闘を期待しています。
- インターネットで申し立てを行いましたが、同じ内容で確認の電話をかけてくるのは、まったくの時間とお金のムダです。オンブズマン事務局には、もっとコスト意識をもってもらいたいと思います。
- 結果がでるまでに約2ヶ月かかり長いこと待ったが、途中で経過の状況を電話連絡してくれたら、もっと親切だったと思いました。
- 場所が分かりにくかったです。制度の告知にも力を入れてほしいと思います。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見等を参考にしながら、より良い制度運営に努めていきます。

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

第23条 市は、公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（会長：渡邊 栄文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



12月 熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月1日～1月7日）

- 3月 第1回 市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布
- 平成23年度
- 4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置
- 8月 熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント実施
（8月8日～9月7日）
熊本市職員研修の実施
- 9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意
- 10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布
熊本市職員研修の実施
- 11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始



平成23年11月1日
初代オンブズマン委嘱状交付式

○ 熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間
代表	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日～
	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日～

3 熊本市オンブズマン条例

平成23年3月17日
条例第10号

目次

- 第1章 総則（第1条－第5条）
- 第2章 オンブズマンの管轄等（第6条・第7条）
- 第3章 オンブズマンの組織等（第8条－第12条）
- 第4章 苦情の処理等（第13条－第24条）
- 第5章 補則（第25条－第28条）
- 附則

第1章 総則 (設置)

第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

(定義)

第2条 この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

(オンブズマンの責務)

第3条 オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

- 2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。
- 3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。
- 4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。
- 6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市の機関の責務)

第4条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

- 2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等 (管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

- (1) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項
- (2) 請求に基づき、現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) オンブズマンの職務に関する事項

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
- (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
- (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。

2 オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等 (組織等)

第8条 オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。

(秘密を守る義務)

第9条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議

員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

2 前項の書面に記載する事項（前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項）は、次に掲げる事項とする。

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日
- (3) 行政不服審査法（昭和37年法律第160号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（調査の中止）

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

（調査方法）

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

（外郭団体等の調査の協力）

第19条 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の7第1項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に参与し、本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

2 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

（調査結果の通知）

第20条 オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

(1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

（勧告又は意見表明の通知）

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告又は意見表明の尊重)

第22条 第7条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(措置の状況の報告)

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第24条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）及び熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第25条 オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

(事務局)

第26条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第3条、第9条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

第28条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、規則で定める日から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

(平成23年規則第74号で平成23年11月1日から施行)



熊本市オンブズマン 平成24年度報告書

平成25年6月 発行

熊本市オンブズマン

原田 卓（代表オンブズマン）

吉田 勇

熊本市オンブズマン事務局

Kumamoto City Ombudsman Office

〒860-8601 熊本市中央区花畑町9-6

マスミューチュアル生命ビル2階

TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

✕ーﾙ ombudsman@city.kumamoto.lg.jp

HPアドレス <http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/content/web/ombudsman/>



Kumamoto City

熊本市