

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 個人情報開示請求書の代理請求（要約）

苦情申立ての趣旨

私の依頼者の個人情報開示請求をする必要が生じたため、平成30年10月中旬、担当課窓口（以下「窓口」という。）に、個人情報開示請求書（以下「開示請求書」という。）の様式をFAXで送信するようお願いしたが、「代理人宛てに送ることはできない。」と拒否された。根拠は、熊本市個人情報保護事務取扱要綱（以下「要綱」という。）だと言われ、「本人から請求があれば、本人宛てに郵送する。」と説明された。

また、その際、「私が請求書の必要事項を記載して依頼者に渡し、依頼者本人に窓口で請求してもらおう。」と伝えたところ、「要綱で定められているので、本人がすべて記載しなければならない。」と説明されたが、原則窓口受付なので、本人の署名・押印があれば、本人の意思に基づく開示請求であることの確認は十分だと思った。

①開示請求書の様式を原則窓口で本人にしか渡せないとして、代理人である私へ送ってくれなかったことが納得できないし、②要綱で定めているため開示請求書はすべて本人が記載しなければならないとの説明も納得できない。

市からの回答

熊本市個人情報保護条例（以下「条例」という。）では、実施機関が保有する「自己に関する個人情報」（以下「自己情報」という。）がどのように取り扱われているかを知る手段として、実施機関に対する自己情報の開示請求を定めています。

ただし、自己情報が当該開示請求に係る個人情報の主体たる本人（以下「本人」という。）の意思とは無関係に不正に請求され正当な権利利益を侵害しないよう、法定代理人を除き、親や配偶者、弁護士等であっても、代理人として本人の自己情報の開示を請求できない制度となっております。加えて、要綱では、本人確認を厳格に行うとともに、開示した自己情報が本人又は法定代理人以外に渡らないよう、原則として郵送等による開示請求も認めず、もって情報漏えいを未然に防止することとしています。

自己情報の開示請求をしようとする者は、条例、熊本市個人情報保護条例施行規則（以下「規則」という。）等の定めにより、開示請求書の様式に所定の事項を記載し、提出しなければならず、併せて、本人又は法定代理人の確認書類の提出又は提示をしなければなりません。開示請求書の提出に当たっては、自己情報の開示請求の特殊性から、本人が自己情報の開示を請求されたいのかを事前に確実に確認する必要があり、本人又は法定代理人に窓口にお越しいただいた上で、職員が説明や聞き取りを行いながら開示請求書の内容を確認・修正するとともに、身分証明書等の提示

により本人又は法定代理人であることの確認を行う方法を探っています。自己情報の開示請求を受け付ける際、開示を求める情報の特定が難しいケースも多く、職員による聴き取りによって開示請求書の記載を補完又は修正していただいている実情があることから、その意味においても、当該過程は重要な役割を担っているところです。一方で、例外として、要綱では、重病、身体障がい等の真にやむを得ない理由により窓口において開示請求することが困難と認められる場合に限り、本人確認を厳格に行うことを条件として、郵送による開示請求のやりとりを認めています。

開示請求書の様式の交付（取得）方法に関する直接の規定はありませんが、前述のとおり、開示請求書の様式は、原則窓口でのみ手渡しているところです（ただし、市では例規等を市ホームページに掲載しており、規則から開示請求書入手することは可能です。）。自己情報の開示に関して厳格な運用が求められているところ、仮に、開示請求書の様式を広く提供すると、誤って郵送やFAX等による開示請求がされるおそれがあること、また、本人の意思確認が十分にとれないにも関わらず、形式的に調った開示請求書等が提出されるおそれがあることなどから、このような事態を回避するため、開示請求書の様式を窓口で手渡ししております。代理人等はもちろんのこと、本人又は法定代理人に対しても、郵送やFAX等による開示請求書の様式の交付は原則として認めないこととしております。

本件では、申立人が電話で開示請求書の様式をFAXで送信できないことの根拠について尋ねられたため、開示請求書の入手方法に関する規定はないが、要綱において、原則として郵送等による開示請求を認めていない趣旨から、本人又は法定代理人以外には開示請求書を渡していないことを説明しました。その際、本人が重病や身体障がいのある場合など、例外的に郵送できる場合もある旨を伝えました。申立人は、本人から開示請求書の様式の郵送の要望があった場合に、市がすべて応じている旨の説明だったと理解されているようですが、そのような取扱いは行っておりません。これまで代理人の方からの電話でのお問合せはあまりなく、やり取りが短かったこともあり、申立人の理解を得られる説明を十分に行うことができず、結果として誤解を与えてしまったことについて申し訳なく思っております。

以上のとおり、市は、個人情報保護の観点から自己情報の開示請求において慎重な運用を行っておりますが、申立人からのご意見を踏まえ、個人情報開示請求書の様式の交付（取得）方法については、制度の利用のしやすさという点に配慮し、必ず本人の意思確認が担保できることを前提としつつ、改善策を検討してまいります。

また、条例において、開示請求をしようとする者が、開示請求書を記載し、提出しなければならないと定めている趣旨は、本人が真に自己情報の開示を求めているのかを確認することであり、その趣旨を全うするため、前述のとおり、窓口において本人又は法定代理人に直接開示請求書へ記載していただいております。その際、本人が身体障がい等で当該請求書に記載することが困難な場合には、職員が聴き取って代筆することで、本人のご負担を軽減するとともに、第三者の恣意的な関与がないよう最大限留意しているところです。したがって、通常、本人又は法定代理

人が窓口で開示請求書に記載されることから、第三者の方の代筆ということ想定しておりませんが、以前、本人が自ら記載されることが困難であったため、一緒に付添いで来られた家族の方が、その場で代わって記載されるということはありませんでした。

本件において、申立人から電話で「代理人が代筆した個人情報開示請求書を開示請求者に渡すことに何の問題があるのか。」と尋ねられたため、「本人が窓口に来庁された際、身体障がい等で個人情報開示請求書に必要事項を記載することが困難であるときには、要綱の規定に基づき窓口の職員が代筆します。」と説明しました。本人又は法定代理人以外の方が記載されたということだけをもって、自己情報の開示請求を受け付けないという運用は行っておりませんが、電話でのやり取りが短く、十分な説明とならなかったことを申し訳なく思っております。

オンブズマンの判断

まず、①の苦情について検討すると、今日、高度情報化社会であり、行政機関をはじめ民間の事業者等においても大量の個人情報が蓄積・利用されることで、事務の効率化、充実したサービスの提供などに資するものとなっていますが、その反面、個人情報の取扱いによっては本人に重大な損害を与えるなど、個人情報の管理やプライバシーの侵害に対する不安も生じています。そこで、市の実施機関が保有する個人情報の開示及び訂正を請求する権利を本人に対して保障する一方で、個人情報の開示に当たっては厳格な取扱いがされなければなりません。

条例、規則及び要綱の定めでは、必要事項を記入したほかの書面でも受け付けるとの規定もないことから、開示請求に当たっては定められた開示請求書の様式を使用しなければならないところ、市においては、開示請求書の様式の交付に関し、原則として本人や法定代理人にのみ窓口で手渡ししており、本人や法定代理人以外の第三者には渡していないということです。また、本人や法定代理人に対しても、重病、身体障がい等の真にやむを得ない理由により窓口において開示請求することが困難と認められる場合に限り、本人確認をより厳格に行うことを条件として、開示請求書の様式の郵送も含めて、郵送による開示請求のやり取りを例外的に行っているということです。オンブズマンが確認したところ、ほかに市外や県外にお住まいなど実質的に窓口に来るのが困難な方にも郵送でのやり取りを認める場合があるということでした。つまり、本人や法定代理人の場合でも、よほどの事情がない限り、郵送等による開示請求書の様式の交付は行っていないこととなります。

市がこのような取扱いをしている理由は、「仮に、開示請求書の様式を広く提供すると、誤って郵送やFAX等による開示請求がされるおそれがあること、また、本人の意思確認が十分にとれないにも関わらず、形式的に調った開示請求書等が提出されるおそれがあることなど」ということです。

申立人の「原則窓口受付なので、本人の署名・押印があれば、本人の意思に基づ

く開示請求であることの確認は十分だ」との考えは十分理解できますし、オンブズマンとしても、開示請求書の様式を本人や法定代理人以外に交付すること自体が、市が主張するような弊害に即つなるといえるかは疑問があります。また、市では規則等の市の例規についてホームページ上で公開しており、そのことを知っていたり調べたりすれば、市ホームページ上の例規集から開示請求書等の様式を取得することもできることを踏まえると、取扱いに一貫性がないともいえます。しかしながら、一度でも本人の意思に反して「個人情報」が他者に渡ってしまうと取返しがつかないという特殊性を踏まえると、市が、厳格に取り扱っていること自体は適切な運用であり、実務上の経験を踏まえて開示請求書の様式を渡す段階から慎重な対応をとるべきとして、原則本人や法定代理人のみに窓口で手渡しているというこれまでの対応に問題があるとまではいえません。

一方で、開示請求書の様式の交付に関し、市は、改善策を検討していくということで、前述のとおり、個人情報の開示請求に当たっては、開示請求書の様式の使用のみが認められていることからすると、制度を利用する方々の利便性に配慮して改善策を検討していくとする市の方針は評価できると考えます。仮に、今後は、求められた場合に本人や法定代理人以外にも開示請求書の様式を渡すとの取扱いに変更する場合でも、窓口でのみ手渡すのか、郵送やFAXでの依頼に応じるのかなど、具体的にどの程度のサービスを行うかは今後の検討事項だと考えますが、取扱いに差異が生じることはないよう適切に運用されることを望みます。

本件では、オンブズマンは申立人と市のやり取りを直接聞いておらず、両者の主張が異なっていて客観的な資料もない以上、どのようなやり取りだったかは不明といわざるを得ませんが、少なくとも、市の考えが十分には伝わっていなかったようで、市も詫びています。今後、市民の方から問合せがあった場合には、様々な立場の方から問合せがあることを踏まえ、より分かりやすい説明を心掛けてもらいたいと考えます。

次に、②の苦情について検討します。要綱には、開示請求書の受付時の手続きについての定め（請求しようとする者に対して、請求書の記入の指導を行う等。）があり、これらの規定からすると、開示請求書を受け付ける際にどのように記載すべきか職員ができるだけフォローしようとしているものと考えられます。また、実際の運用としては、本人や法定代理人以外の方が開示請求書を記載していることだけをもって受け付けないという取扱いはしていないということです。そうすると、要綱で「請求しようとする者が…必要な事項を記入し、提出する」と規定している以上、原則として定められた取扱いに従って運用されなければならないものの、開示請求に対する本人の意思確認がとれることを前提に柔軟に対応しているといえますので、市の取扱いに問題があるとはいえません。

ただ、当該取扱いに関するやり取りについても、両者の主張をみると、噛み合っていなかったところがあるように思えますし、市も十分な説明とならなかったことを詫びています。この点に関して、今後、市民の方から同様の問合せがあった場

合は、行き違いのないように、相手がどのようなことを知りたいのかを把握した上でより分かりやすい説明を心掛けてもらうように望みます。

市の改善等の状況

自己情報の開示請求に係る請求書の交付については、制度利用の利便性の観点から、個人情報開示請求書を個人情報の対象となる本人及びその法定代理人以外の方（以下「関係者」といいます。）にお渡しする場合の取扱いを次のように変更いたしました。

（変更点）

個人情報の対象となる本人及びその法定代理人が情報公開窓口（以下「窓口」といいます。）に来庁されない場合であっても、次の(1)から(3)に該当する場合には、関係者に対し個人情報開示請求書を窓口交付、郵送又はファクシミリによりお渡しすることとしました。

- (1) 本人から窓口に対し、自己情報の開示請求をしたいとの電話連絡があり、関係者に書類を渡してほしい旨の依頼があった場合
- (2) 関係者が来庁された場合で、窓口の職員が本人に電話連絡し、本人から直接自己情報の開示請求をしたいとの意思が確認できた場合
- (3) 関係者から、本人の個人情報の開示請求について電話連絡があった場合で、その後、本人から直接窓口へ電話連絡があり、自己情報の開示請求をしたいとの意思が確認できた場合

なお、このような取扱いの変更につきましては、「情報公開と個人情報保護制度」（熊本市ホームページ）により周知いたしました。

今後も、開示請求の方法等につきましては、情報発信の更なる充実に努めてまいります。

(2) ごみステーションの管理（要約）

苦情申立ての趣旨

家庭ごみをA町内自治会ごみステーション（以下「本件ごみステーション」という。）へ毎回早朝5時過ぎに出しているが、その時点で既にごみ箱内外には大量のごみ袋等が出しており、指定日前のごみ出し、不分別や未梱包ごみ出し等が横行している。それにもかかわらず、不正ごみ類への市警告シールは未貼付だった。

そこで、平成30年5月中旬、B部署へ改善要望メールを送ったが返事がなく、6日後、再度メールを送ったところ、同日、「自治会（長）へ連絡してくれ。」という返事がきた。ごみステーションの最終的な管理責任は市にあると思ったので納得できず、翌日、再度メールをしたが返事はなかった。

さらに5日後、関係部署であるC課やD課へメールで問い合わせたが、両課からも返事はなかったため、7日後、再度、B部署及びD課へ本件ごみステーションの状況についてメールした。同日、C課職員が自宅に来て、「問題があることは分かったが、すぐに解決するのは難しいのでしばらく待ってほしい。」と言った。

早急に本件ごみステーションの管理が適切にされるよう改善を求める。また、私の要望を未だにA町内自治会長へ伝えていないこと、各担当部署からすぐに返事がなかったことなどの対応について謝罪してほしい。

市からの回答

ごみステーションとは、「収集場所」（市が「定期収集家庭廃棄物」（家庭ごみのうち、市が実施計画により定期的に収集することとするもの。）を収集する場所。）及びこれに係る施設のことで、熊本市ごみステーション設置要綱（以下「設置要綱」という。）の定めでは、収集車のごみを積み込む停留所であり、その総称をいいます。

熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（以下「条例」という。）では、「定期収集家庭廃棄物」の収集を受けるためには、収集場所について、相当数の世帯ごとに、あらかじめその代表者が市長に届け出なければならないと定めており、設置要綱では、町内自治会等が新しくごみステーションを設置しようとするときは、区域の業務を所管している課に「ごみステーション設置届出書」を提出することを定めています。

条例や設置要綱において、ごみステーション（収集場所）は、利用する者が管理しなければならないとされており、ごみ収集後のごみステーションの管理、清掃は利用される方々に行っていただいております。ただし、設置要綱では、「市は、ごみステーションが清潔に管理されるよう、地域と協力し、必要な措置を講じるものとする。」と定めていることから、市の担当部署がパトロールを実施したり、管理

を行う町内自治会等と協議を行ったり、協働で清掃を行ったりして、ごみステーションの管理の改善に努めております。

また、ごみステーションの状態等について苦情や相談があった場合は、通常、相談を受けた部署が相談の内容を詳しく伺い、局内の関係部署で情報を共有し、所管部署が現地調査を実施して状況を確認するとともに、相談者に会って事情を聞き取り、必要があれば管理者への情報提供や啓発看板の作成・設置等を行っております。現地確認の際、ごみステーションが汚れている場合は、職員が清掃し、環境美化に努めております。さらに、ルール違反への対応として、収集の際に「ルール違反シール」を貼付し、一定期間取り残して収集を延期することで違反者に対し改善を促しており、違反が悪質な場合にはごみの開封調査を行い、排出者が確認できた場合、町内自治会と連携して戸別訪問を行い、排出者への指導及び啓発活動を行っております。

本件につきましては、平成30年5月中旬に申立人がB部署へメールを送信されたのを受けて、まずは本件ごみステーションの現場確認を行う必要があると考え、翌日の燃やすごみの日の収集後に現場を確認したところ、特に重篤な問題がみられず、どのように回答すべきか検討していたため返信に時間がかかってしまいました。

本件ごみステーションは、A町内自治会が設置したもので、当該自治会が管理を行っており、近隣住民の清掃により概ね良好な状態が保たれているため、B部署から改めてA町内自治会へ清掃を依頼する状態ではないと判断しました。そこで、メールをいただいた6日後、A町内自治会へ相談していただくよう返信しました。前述のとおり、ごみステーションの管理は利用される方々に行っていただくものであり、市はあくまでごみステーションが清潔に管理されるように地域と協力して必要な措置を講じるとの立場にあることから、まずはA町内自治会へ相談いただくことが適切であると考えたものです。特に、メールの内容が、不適切なごみ出しに対する苦情やごみ箱内の清掃・清掃用具設置のご要望などだったことから、A町内自治会へ直接伝えていただく方が迅速な対応となると判断しました。

しかし、B部署が返信したメールの趣旨をご理解いただけず、翌日、再度、申立人がB部署へメールを送信されたため、今後の対応を検討していたところ、申立人がさらに5日後、C課及びD課へメールを送られ、局内の関係部署で協議した結果、C課が申立人を直接訪問することとなったため、メールでの回答を行っておりませんでした。なお、D課がメールを受信した当日、当該地区のごみ収集を行っている委託業者に対し、ルール違反シールの貼付を徹底するよう指導を行いました。また、申立人がA町内自治会へ直接は連絡されないと考え、後日、B部署からA町内自治会長へ申立人の要望・意見を伝えました。

しかしながら、現場を確認中であることや直接訪問する意思があることなどを、すぐに連絡しなかったことは反省すべきことだと考えております。今後は、申立人をはじめ市民の方からメール等で連絡があった際は、連絡を受けた部署が、受理した旨を速やかに返信した上で対応を行います。

なお、申立人からご要望のメールをいただいた際は、その都度、収集前及び収集後に現場を確認し必要に応じて清掃やルール違反シールの貼付を行っておりますが、ルール違反シールは、収集担当が収集に行った際に確認して貼ることになるため、申立人がごみを出される朝5時頃は収集前で未貼付の状態であると思われま

す。本件ごみステーションについては、関係部署において、現場確認を継続して実施するとともに、A町内自治会及び申立人と共通認識を持ちながら連携を図り、生活環境の美化に努めてまいります。また、本件ごみステーションのごみ収集業者に対するルール違反シール貼付徹底について、今後も継続的に指導を行います。

オンブズマンの判断

まず、市のごみステーションは誰が管理すべきかですが、市における定めをみると、例えば、条例において、市民は、相当数の世帯ごとに、あらかじめその代表者が収集場所（ごみステーション）について市長に届けなければならないとして、届出の義務が定められており、また、条例及び要綱において収集場所（ごみステーション）は、利用する者が管理しなければならないと定められています。

上記のごみステーション設置の手続きの流れからすれば、本来、ごみステーションは予定された世帯の方々が利用するものであり、そうすると、当該ごみステーションの適切な維持・管理について、そこを利用されるすべての方々によって行わなければならないのは当然のことといえます。

一方で、要綱では、「市は、ごみステーションが清潔に管理されるよう、地域と協力し、必要な措置を講じるものとする。」として、市の協力義務も定めています。「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」によると、市町村には一般廃棄物処理についての責任が課されており、このような市の責任に鑑みると、ごみステーションの実質的な管理義務者は利用者だとしても、市も、ごみステーションに関し、要綱に定められたような協力義務を有するのは当然のことだといえます。そこで、市は、パトロールの実施、清掃、管理者への情報提供や啓発看板の作成・設置、排出者特定調査（開封調査）・排出者への指導等の具体的な対応を行っています。

次に、B部署が申立人自身でA町内自治会（長）へ連絡するよう促したことに問題がなかったのかについてですが、ごみステーションの管理者は「利用する者」となっており、本件ごみステーションの管理者がA町内自治会である以上、申立人に対し、A町内自治会へ直接伝えていただくように促すことに問題があるとはいえません。オンブズマンも、申立人が5月中旬にB部署へ送信されたメールを確認しましたが、その内容は、本件ごみステーションの現状やその対応策としての意見、清掃用具の備付けの要望などであり、市が、当該メールの内容から、A町内自治会へ直接伝えていただく方が迅速な対応となると判断したということにも問題があったとはいえません。

また、メールの翌日に行った現地調査の時点における本件ごみステーションの状

態を現認していないオンブズマンとしては、その時点で管理者への情報提供が必要と判断される程度にあったか否かは判断できず、市が、少なくともその時点ではB部署から改めてA町内自治会へ清掃を依頼する状態ではないと判断し、A町内自治会へすぐに情報提供しなかったことに問題があったかは判断できません。例えば市と申立人の考え方が異なっているように、ごみステーションの状況が良好といえるかどうかは見る人それぞれで異なっており、また、どの時点（収集前・収集後など）での状態を判断の基礎とするかによっても異なるため、基準を一概に設定するのは難しいと考えますが、市としては、違反ごみ出しの数や程度、当該状態の継続の状況など様々な事項を踏まえて、管理者への情報提供を行うべきかについてその都度個別具体的に判断してもらいたいと考えます。なお、その後、B部署の職員がA町内自治会長と面談し、申立人のご要望・ご意見を伝え、申立人にも報告したということです。

さらに、各担当部署からすぐに返事がなかったとのご主張についてですが、申立人が5月中旬にメールを送られてから再度メールを送られるまで、B部署からは約1週間返事がなかったことになり、申立人から再度のメールを送らなければ、さらに長い間返事がなかった可能性もあります。また、B部署からの返信の翌日にB部署へ、その5日後にC課及びD課へ送信したメールに対しては、その7日後にC課が申立人宅へ訪問するまで、申立人がB部署へメールした日を基準とすると約2週間も返事がなかったことになり、

電話などで直接やり取りをする場合と異なり、メールや手紙などの場合は、相手から返事がないと相手に届いたか、相手が確認したかも分からず、送った側としては不安になるものです。また、仮に届いていたとして、返事がない以上、このまま無視されるのではないかと、何も対応してもらえないのではないかと不信感を抱かれることにもなりかねません。本件では、メールを受領後すぐに現地調査や局内の関係部署での協議を行っていますが、せっかくそのような対応をしても、相手に伝わらなければ不信感を抱かれかねません。申立人からのメールに対し、1週間ないし2週間もの間何ら連絡しなかったことは、問題があったと言わざるを得ません。

この点、市もお詫びしています。返事を待つ側としては、特に時間が長く感じられるものですから、今後は、相手の立場に配慮して、少なくともメールを受け取ったことや現在対応中であることなどは、できるだけ迅速に相手に伝えるようにこころがけてもらいたいと考えます。

(3) 側溝及び歩道の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

雨が降ると、私の自宅前の市道（以下「本件市道」という。）の側溝から水が溢れて門から入ってきたり、側溝の水が逆流して自宅の排水管から入ってきたりするせいで、床下や庭が浸水してしまうことが度々あった。そこで、平成24年にオンブズマンへ苦情を申し立てたところ、市から、横断暗渠の閉鎖や閉鎖後も逆流した場合には対応工事を行う旨の回答をもらったが、現在も雨が降ると浸水してしまう。約束したのだから、早急に対策を行ってほしい。

また、数年前から、担当課に対し、自宅前の歩道新設を要望してきたところ、平成30年1月頃、担当者から、私の自宅前にも歩道を新設するため本件市道の拡張工事を行うと説明された。しかし、その後連絡がなかったため、同年4月頃、担当課へ行ったところ、「まだ検討中である。」と言われたが、同年6月頃、再度担当課へ行ったところ、「本件市道の拡張工事の予算は取れなかったため、歩道の新設はできない。」旨説明された。説明が突然変わったことが納得できない。

市からの回答

まず、側溝の件についてですが、平成24年のお申立てに対し、「横断暗渠を完全に閉鎖し、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行った上で対応工事を早急に行う予定です。」と申し上げていたにもかかわらず、その後も側溝から敷地内への逆流等が生じていることをお知らせいただきながら、完全に解消できていないことを心よりお詫び申し上げます。

雨天時に申立人宅の敷地内が浸水する主たる原因としては、申立人宅敷地から側溝に接続されている排水管の接続の深さが、側溝底面から側溝全体の高さのおよそ半分くらいの位置にあるため、大雨により側溝内の水位が上昇した際に排水管から逆流が生じることにあると思われれます。これまで、横断暗渠閉塞や側溝のコンクリート蓋のグレーチング蓋への変更など、可能なものについて対応してまいりましたが、現状では敷地内への浸水は完全に解消できておりません。

昨年度、本件市道の申立人宅側に歩道を新設するための詳細設計を実施しており、その中で申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る設計を行ったところですが、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんが、次年度の梅雨の時期頃までには、対向地側の側溝を県道の側溝に直接つなぐ付替工事を実施し、側溝から敷地内への逆流の解消を図ってまいりたいと考えております。

次に、歩道新設の件についてですが、申立人が度々要望されていたところ、平成25年11月、地元町内自治会から本件市道の申立人宅側の歩道新設等の要望書が提出されたため、歩道新設を決定し、平成29年9月本件市道の測量設計業務委託を実施

しました。しかし、平成28年熊本地震の復興に関連する事業が多数進行しており、本件の歩道整備（新設）に関する予算が今年度は確保できませんでした。

そこで、平成30年6月、担当者が申立人とお会いした際に、「復興関連の事業に予算をまわさざるを得ず、本年度は事業を進めることができません。次年度予算を確保し事業を進めてまいります。」と説明させていただきました。

歩道の整備（新設）に当たっては、町内自治会等の要望を受けてから、危険性や緊急性を踏まえた上で必要性や利用状況などを考慮し、予算の範囲内で優先順位を決めて対応しているものです。本件市道の申立人宅側についても、地元町内自治会からの要望を受けて歩道新設を決定しましたが、進捗が遅れており大変申し訳なく思っております。次年度の予算が確保できた場合、まずは用地測量等の業務を実施するなど、申立人宅側の歩道整備（新設）に努めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

まず、申立人宅敷地への浸水に関する市の対応についてですが、確認したところ、市は、平成24年のオンブズマンの調査後、申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図るため横断暗渠をコンクリートにて閉塞したということですし、平成28年6月、申立人宅敷地そばの側溝のコンクリート蓋をグレーチング蓋に交換したということです。これらの対応が実施されていることは記録等からも明らかであるため、平成24年のオンブズマンの調査結果後、申立人からの要望に対して市が何も対応していなかったということはありません。

しかしながら、市は、平成24年の回答において、横断暗渠を完全に閉鎖しても逆流した場合には、再度検討を行った上で対応工事を早急に行う予定であると述べているのに、今回の苦情申立てがあった平成30年10月の時点で6年近くが経過しているにもかかわらず、現在も申立人宅敷地が浸水しているということです。市は、約束した以上は、浸水（逆流）を解消するために対応する義務があると考えますので、平成24年の調査結果後の市の対応は十分でなかったといわざるを得ません。

この点、市は詫びており、昨年度に申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る設計を行ったということです。次年度の梅雨の時期頃までには付替工事を実施し、側溝から敷地内への逆流の解消を図りたいということです。オンブズマンとしても、当該工事により申立人の長年のお悩みが解消されることを願います。

次に、本件市道の申立人宅前側の歩道新設に関し、担当者から申立人へどのような説明がされたのかについては、両者の主張が異なっている部分があり（平成30年4月のやり取りについては、市に記録等がなく不明とのこと。）、客観的な資料等もない以上は不明であるといわざるを得ません。

ただ、「市からの回答」によると、歩道整備（新設）の予算が今年度は確保できなかったが、次年度以降の予算を確保して事業を進めていく方針ということです。市の事業は、年度ごとに定められる予算の中で当該事業の予算分を確保した上で実施され

なければならず、仮に、諸事情により今年度の予算が確保できなかったという説明がされたとしても、その説明に問題があったとはいえません。

市は、本件の歩道新設にかかる進捗の遅れについて詫びており、次年度の予算が確保できた場合、まずは用地測量等の業務を実施するなど、申立人宅側の歩道整備（新設）に努めていきたいと考えているということです。今後、予算が確保できた場合でも、歩道の新設については様々な手続きが必要であり、実際に新設されるまでには時間がかかることが予想されますが、オンブズマンとしても当該事業が順調に進捗するように願います。

(4) 嘱託職員の面接試験（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、平成30年度の市の嘱託員の採用に応募し、面接（以下「本件面接」という。）を受けた。面接後、退出した途端、面接官らが一斉に大爆笑したのが聞こえた。人を馬鹿にするような笑い方で、退出直後だったので、私のことを笑ったのだと思った。真剣に臨んでいる者に対するおごった態度は決して許されるものではない。

また、応募の際、宛名の部分に私の住所・氏名等を記載した返信用封筒（以下「本件封筒」という。）を提出しており、本件封筒を使用して選考結果通知書等が郵送されてきたが、差出人の記載は一切なかった。差出人の住所・名称等の連絡先を封筒に記載しておくのは当然のことである。

市からの回答

本件面接は、担当課の課長等の3名が面接官を務め、補助員として担当課の職員1名（午後からは一時的に嘱託員1名に交代）が携わっておりました。

面接官は、いずれもその職務の重大さと職責の重さは十分に認識してすべての面接試験に臨んでおり、面接時や面接後に「笑う」という行為をすることは考えられず、ましてや、申立人が主張されるような「大爆笑した」ということはありません。面接官として対応した者に確認しましたが、本件の面接試験に際して「笑った」と記憶している者はおりませんでした。

今後、面接試験を実施するに当たっては、受験者に不快な思いをさせたり誤解を招いたりすることがないように、これまで以上に細心の注意を払ってまいります。

また、面接後、受験者に対し選考結果の通知書を発送しており、申立人に対しましても、応募の際に提出いただいた本件封筒を使用して選考結果通知書等を郵送しました。本件の選考試験は複数部署に関係する嘱託員を一括して選考する試験で応募者が多数になることが想定されたため、確実に受験者へ選考結果通知書が届くよう、応募者自身に宛名を記載していただいた返信用封筒の提出をお願いしたものです。

文書を郵送するに当たっては、担当課が分かるように記載して発送すべきとの考えのもと、市役所の記載のある封筒を使用する場合は担当課名のゴム印を押印した上で発送しており、市役所の記載のない封筒を使用する場合も少なくとも担当課名が分かるようゴム印を押印しておりました。しかし、本件においては「差出人の記載は一切なかった。」とのことで、上記取扱いを徹底していなかったことにつきまして、大変申し訳なく思っております。

試験結果の発送方法につきましては、どの職員が担当したとしても取扱いが変わ

ることのない制度を整える必要があると考えており、マニュアルを作成する等、早急に対応したいと考えております。

オンブズマンの判断

まず、面接官が笑ったかどうかについて、両者の主張は全く異なっており、オンブズマンがその場に居合わせておらず、客観的な資料もない以上、本件面接時に申立人が主張するような事実があったかは不明といわざるを得ません。ただ、申立人が面接を受けられ、その後、オンブズマンへ苦情の申立てをされるまで、数か月が経過しているにもかかわらず、いまだに怒り心頭である旨主張されていることを踏まえると、何かしら申立人が不快な思いをされる状況があったことは否定できないと考えます。しかし、その状況がどのようなものか（面接官が笑ったのか、又は隣室等で面接官以外の者が笑ったのかなど）を確認できない以上、オンブズマンとしては市の行為に問題があったかを判断することはできません。

ただ、面接官は受験者を選考する立場である一方、市を代表して受験者と向き合うこととなりますので、そのような心構えを持って対応に配慮しながら面接を行わなければならない、少なくとも受験者が侮辱されたと感じるような対応は慎むべきですから、「市からの回答」にあるように、今後、面接の実施に当たってはより注意を払ってもらいたいと望みます。

次に、本件封筒の差出人の記載について、オンブズマンも申立人が提出された本件封筒の写しを確認しましたが、申立人が主張されるとおり、本件封筒には、差出人として「担当課」名の記載だけでなく「熊本市」の記載すらされていませんでした。この点、担当課も、「取扱いを徹底していなかったことにつきまして、大変申し訳なく思っております。」と詫びています。

そもそも、郵便物を郵送する際、受け取る側に誰が送ったかが分かるように差出人を記載することは礼儀上当然のことと考えますから、本件封筒に差出人の記載がなかったことは問題があるといわざるを得ません。また、仮に、差出しの部署名が記載されていない郵便物が、宛名不備などによって市に返戻された場合、どの部署から発送されたものを特定するための事務処理等に時間や手間を要することにもなりますから、特別の事情がない以上は「熊本市」だけでなく担当部署名も記載すべきであると考えます。

「試験結果の発送方法につきましては、どの職員が担当したとしても取扱いが変わることのない制度を整える必要があると考えており、マニュアルを作成する等、早急に対応したいと考えております。」とのことですから、今後は、市民の方々へ不信感を抱かせることのないよう適切な郵送の取扱いを徹底してもらいたいと望みます。

(5) 「市長への手紙」への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、「市長への手紙」（以下「本件手紙」という。）を出したが、返事がおよそ4か月後だった。あまりに時間がかかりすぎではないか。しかもその内容は、とても4か月もかかって書かれたものとは思えない。

市からの回答

「市長への手紙」は、「熊本市市民の声取扱要綱」（以下「要綱」という。）に基づき第16条（回答期限）に、申出人への回答は、概ね30日以内に行う。ただし、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合はこの限りでないがあります。

「市長への手紙」を所管する担当課は、本件手紙を受理した後、本件手紙の内容にかかる担当部署を確認するため、担当部署と思われる4つの部署に本件手紙の内容をメールで送信しました。内、2つの部署が担当部署であると分かり、本件手紙の対応の方針について市長決裁が完了しました。

その後、2つの部署に回答素案の作成を依頼し、回答素案を受理しました。

その回答素案を元に、担当課で回答案を調整した上で、市長決裁が完了し、本件手紙への回答を発送しました。

回答までに期間を要した理由としては、本件手紙の内容にかかる担当部署が本件手紙の内容に対して適切な回答を行うために、要望内容の確認、資料調査及び現場確認等に時間を要したとともに、関係する決裁者においても要望内容の確認及び回答内容の精査に時間を要したためであります。

回答までに4か月近くの期間を要したことは事実であり、長期間お待たせしたことにつきましてお詫び申し上げます。

本件手紙への回答に期間を要した理由については前述のとおりではあるものの、今後はより迅速に処理できるよう関係部署の協力を求めるとともに進捗管理に努め、回答が大幅に遅くなる場合には「市長への手紙」の申出人に対し、対応状況について適宜お知らせするなどの配慮をしたいと考えております。

オンブズマンの判断

「市長への手紙」は要綱に基づき取り扱われており、回答期限に関しては、「市からの回答」にあるとおりですが、要綱第16条本文の趣旨は、市民への回答をするにあたり、行政の迅速な対応を目指し、回答期限を設けたものと考えられます。一方、要綱第16条但書の趣旨は、正当な理由がある場合は、例外的に回答期限を延長することも可能であるというものと考えます。

本件手紙は、受理から回答まで4か月弱を要しています。30日を越えて回答を行っているので、要綱第16条本文には反していることとなります。では、要綱第16条但書に該当するかであります。回答の遅れが3か月近くになると、特別な理由もなく、要綱第16条但書の適用は難しいと考えます。よって、遅れの理由を説明はされていますが、回答が遅れたことについて、市に不備が認められます。

回答までに期間を要した理由は、「市からの回答」にあります。担当課から担当部署に対して回答の催促を行い、回答期限を切る等の対応をすることもできると思います。この点、「今後はより迅速に処理できるよう関係部署の協力を求めるとともに進捗管理に努め」とのことです。また、「回答が大幅に遅くなる場合には本件手紙の申出人に対し、対応状況について適宜お知らせするなどの配慮をしたいと考えております。」とのことでもあります。返事を待つ側としては、特に時間が長く感じられるものですから、今後は、回答が遅れるような場合は、相手の立場に配慮して、少なくとも手紙を受け取ったことや現在対応中であることなど、できる範囲でお伝えするのが良いかと思います。回答作成に時間がかかるのは仕方のない場合もありますが、なるべく早い回答ができるよう努めてもらいたいと思います。

市の改善等の状況

「市長への手紙」の回答については、月2回進捗状況の確認のための時間を設け、課長・主幹・担当者で情報共有を行っています。

また、回答までに時間を要する場合など、必要に応じて申出人への連絡を行うようにしました。