

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

(1) 公文書の管理（平成29年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

「熊本市文書に関する訓令」には、「公文書等の管理に関する法律」にあるような、歴史的公文書の管理についての規定や、公文書管理委員会のような専門的・第三者的な機関に関する規定がありません。

法が目指すものは、公文書等の適正な管理によって、「行政が適正かつ効率的に運営され」、「現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにすること」です。

「文書管理は、単に文書を整理保管すること以上の意義を持っていること」を職員に理解してもらうため、現在の文書訓令の規定で十分なのか検討することが望ましいと思います。

【市の改善状況】

平成30年度、有識者等による「熊本市保存文書等の管理に関する検討委員会」を設置し、熊本地震関連文書や歴史的価値のある文書の取扱いを含めた保存文書の管理について検討を行いました。

検討委員会の検討結果に基づき、次の事項については「文書に関する訓令」を改正し、全職員に対して周知を行いました。

（改正事項）

- ・熊本地震関連文書の保存期間を当分の間10年とする。
- ・「歴史的価値が認められるもの」の定義を明文化し、該当する場合は保存期間を30年延長する。

(2) 市営住宅における孤独死の防止（平成29年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

高齢者に何らかの事故があった場合には、発見や対応の遅れが重大な結果に

繋がることなくありません。開錠を伴う安否確認がされるか否かが、住宅管理センターによる緊急性等の判断にかかっている以上、市においては、緊急性等の判断が迅速かつ適切にされることを担保するための取組みが必要であると思います。

緊急性等があると認めるべき事案をある程度類型化して示すこと、また、市の判断と住宅管理センターの判断に齟齬が生じないように、定期的なミーティング等で判断のあり方を協議するといったことも有用だと考えます。

特に、どのような場合に現地確認を待たず警察・消防へ連絡を行うべきかという緊急性の判断については、住宅管理センターによる判断を容易にします。

市と住宅管理センターとの間の認識を共通にしておく必要性が高いように思われます。

【市の改善状況】

市営住宅の居宅内からうめき声がしている場合、ドア越しに救助依頼があった場合、または、強烈な異臭がしている場合等、緊急性が高いと判断される事案で、通報者が警察、消防に連絡をしていないような場合には、警察、消防に連絡を行うとともに、現地確認に向かうこととしました。

今後も、住宅管理センターと随時協議を行い、緊急時の対応について共通認識を図ってまいります。