

熊本市オンブズマン

平成30年度運営状況報告書

平成30年4月1日～平成31年3月31日

令和元年(2019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	原村 憲司	1
熊本市オンブズマン	齊藤 修	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情申立て後の流れ	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29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 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	24
3 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30年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	50
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	66
3 市の業務に不備がなかった事例	82
4 調査対象とならなかった事例	112
5 調査を中止した事例	112

V 発意調査の事例

1 受付の取扱い	116
----------	-----

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	125
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	126
3 熊本市オンブズマン条例	128

平成30年度報告書の公表に当たって

熊本市代表オンブズマン

はらむら けんじ
原村 憲司



平成30年度は、熊本市オンブズマンに対し合計78件の苦情申立てがあり、平成23年11月に熊本市オンブズマン制度が始まって以降2番目に申立件数が多い年度となりました。このことは、市民の皆さまから熊本市オンブズマン制度に期待をいただいていることの表れであると、身の引き締まる思いでいます。

熊本市オンブズマン制度では、毎年、前年度の運営状況について報告書を発行し、オンブズマンが行った調査の結果を公表しています。報告書には、オンブズマンが市の業務に不備があったと判断した事例（苦情申立ての趣旨に沿った事例及び苦情申立ての趣旨に一部沿った事例）に関しては、すべての事例について苦情申立ての趣旨、市からの回答及びオンブズマンの判断の各要旨を掲載しています。市の業務に不備がなかったと判断した事例については、報告書には、その一部について上記の各要旨を掲載していますが、熊本市オンブズマン制度のホームページでも運営状況の公表をしており、ホームページには、苦情申立てがされた事例全部について、オンブズマンが行った調査の結果を全文掲載しています（関係者のプライバシー等に配慮するため、要旨の掲載等にとどめている事例もあります。）。

このようにオンブズマン制度の運営状況を公表している第一次的な目的は、市民の皆さまに我々オンブズマンの活動を監視していただくことにあると考えています。オンブズマンは、市から独立した第三者としての立場から市の業務を監視し、その是正や改善に関する意見を述べ、市の業務が市民にとってより良いものになるよう促すことがその責務であると考えています。今後ともその責務を自覚し、市民の皆さまの期待にこたえられるよう、努めてまいります。

ところで、苦情の調査を行っていると、市が行った行為の結果に対する苦情だけではなく、その過程における市の職員の対応に対する苦情が少なからず見受けられます。苦情の対象となった市の職員の対応は、その事例ごとに様々ですが、その背景に共通した問題点が存在するのではないかと感じることも少なくありません。

この報告書やホームページで公表しているオンブズマンの調査結果は、市の職員にも上手に活用してもらえば、同様の問題点を背景とする新たな市の業務の不備を生じ、市民に迷惑をかける事態を避けられるのではないかと考えています。オンブズマンの一人として、この報告書がこのような効果も生むことを期待しています。

オンブズマンとして思うこと

熊本市オンブズマン

さいとう
齊藤

おさむ
修



オンブズマンに就任してから約1年半を経過しました。その間、オンブズマンとして中立的な立場で、申立人との面談、担当課とのヒアリング、現地調査、区役所における巡回オンブズマンなどを実施し、判断を示してまいりました。

昨年度は、苦情申立件数が78件と多くありました。専門調査員共々、公平かつ適切な事案処理に励んでまいりました。

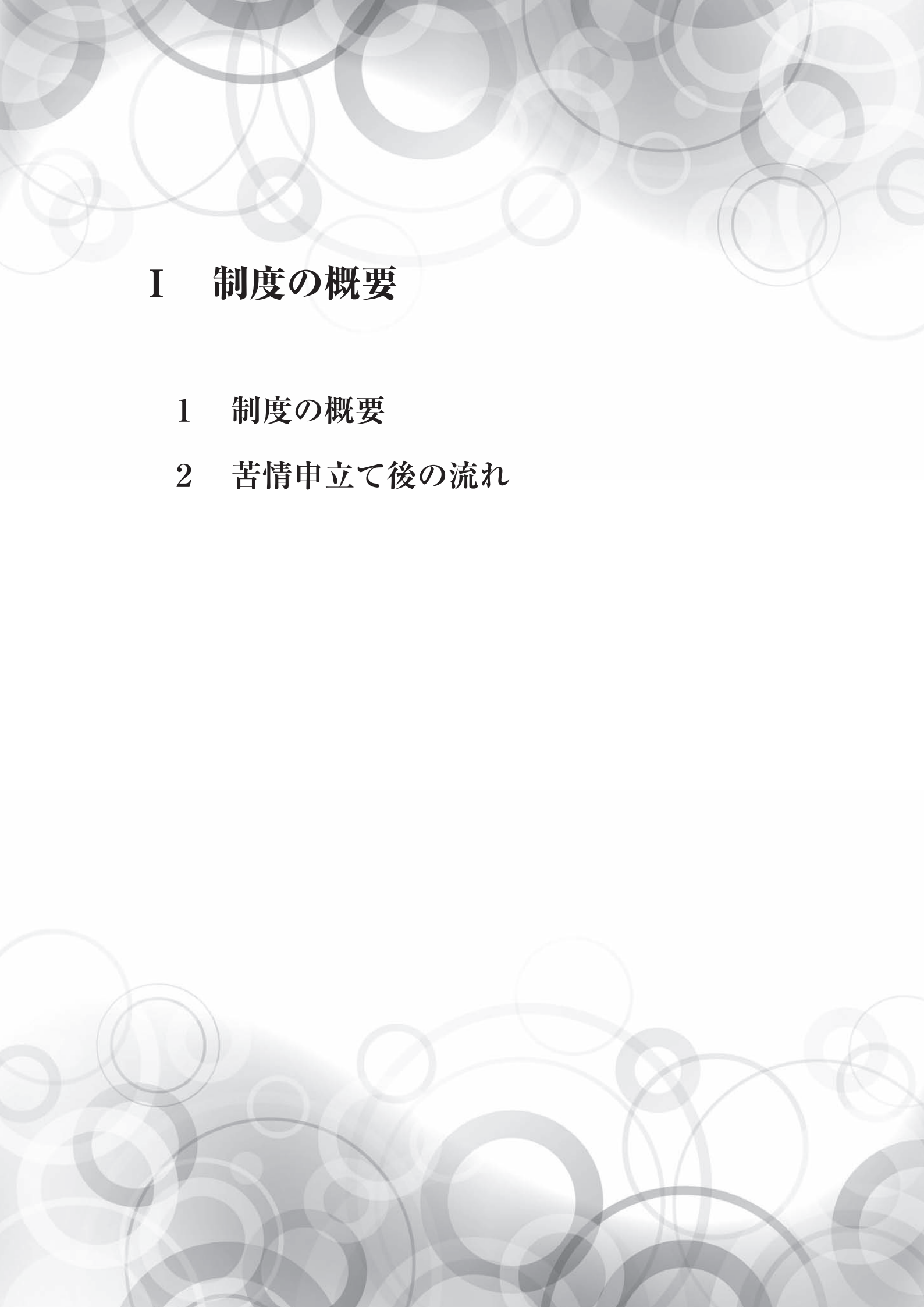
苦情申立ては、オンブズマンの調査対象外のものもあります。また、調査を進める中で、苦情申立ての事実が古く（一年以上）になると、申立人においても、担当課職員においても記憶が定かでなかったり、記録等が保存期限を過ぎて廃棄されたりすることから、事実の確定ができないままとなることがありますと、^{かつかそうよう}隔靴搔痒の感があります。

これはオンブズマン制度が、裁判手続きと違って、証拠調べをして真実を追求するものではないというところから来るものであります。裁判手続きをイメージされる市民の方からは、オンブズマン制度の在り方について、様々な意見をいただくこともあります。

しかし、熊本市オンブズマン制度は、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を確保するために設置された制度です（熊本市オンブズマン条例第1条）。

ただし、そういう中でも、担当課の対応が法令等に反しているか否かは判断で示すことができます。また、たとえ、法令等に違反していなくとも、もう少し丁寧の説明するなど違った対応ができたのではないかとと思われるものもあります。担当課においても、積極的に対応に注意すればよかったと回答される場合も多くあります。

したがって、裁判のような手続きに基づかなくとも、市政の監視及び市政の非違の是正は可能となっており、結果として、これにより市民の権利及び利益の保護が図られ、市政に対する市民の理解と信頼の確保はできるのではないかと思います。



I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情申立て後の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマンの目的

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

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、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。

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

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3名、事務職員1名、相談員1名、そして事務局長の計8名体制です。

(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、情報公開窓口（市役所本庁舎1階）、各区役所、まちづくりセンター等に置いています。

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、便箋などの苦情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

オンブズマンと面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

なお、苦情申立書を提出された後に、1回の面談となります。

(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

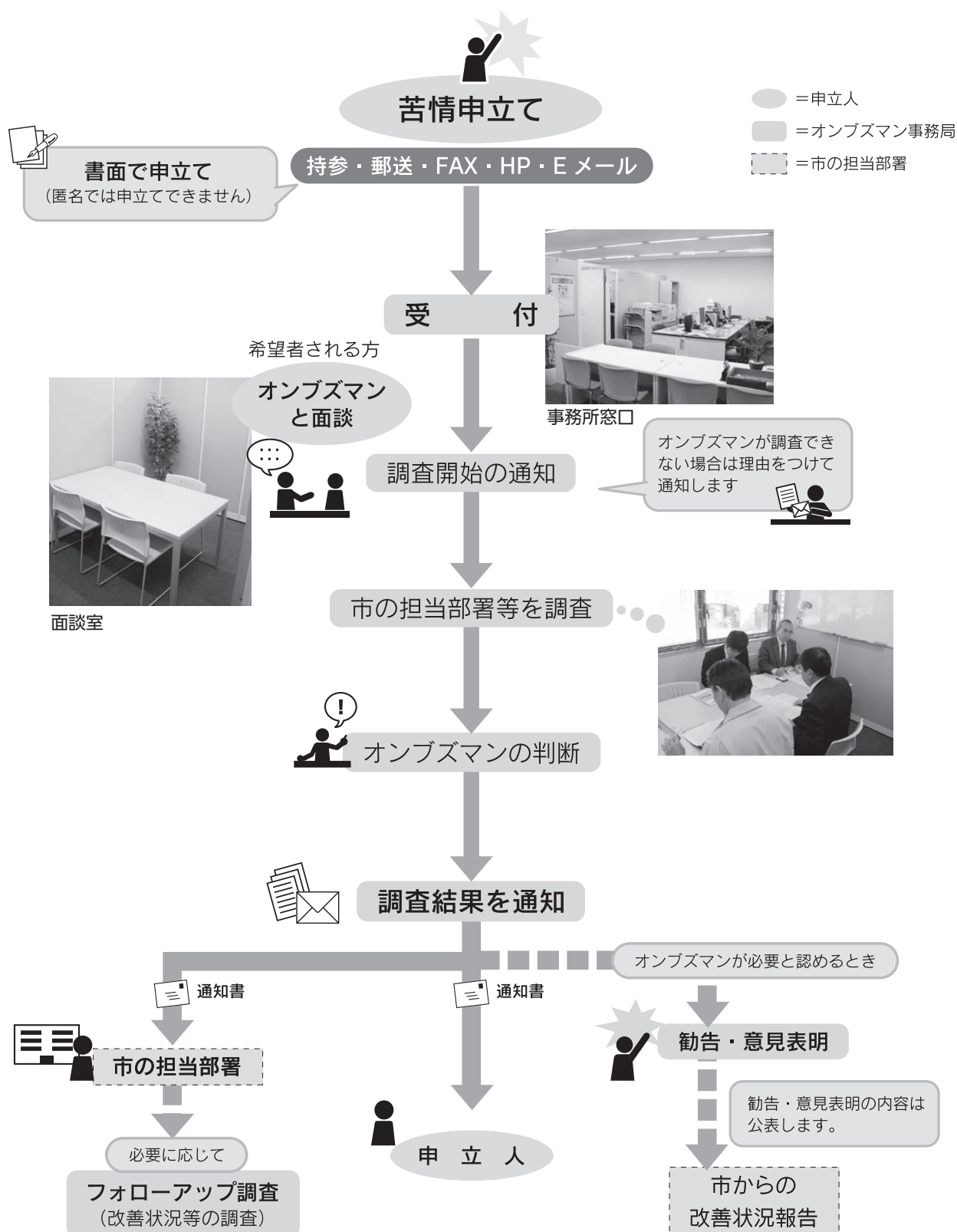
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

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

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情申立て後の流れ



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30年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は78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70件、市外居住者からの申立てが8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36件（46.2%）で最も多く、次いでEメールや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31件（39.7%）、郵送10件（12.8%）、FAX 1件（1.3%）となっています。

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	FAX
4	3	3	0	0	2	0	1	0
5	8	8	0	0	3	3	2	0
6	4	3	1	0	3	1	0	0
7	8	6	1	1	4	3	1	0
8	12	12	0	0	3	8	1	0
9	9	7	0	2	6	3	0	0
10	7	6	0	1	3	3	1	0
11	6	6	0	0	5	1	0	0
12	4	3	1	0	3	1	0	0
1	6	6	0	0	3	1	1	1
2	2	2	0	0	0	2	0	0
3	9	8	1	0	1	5	3	0
合計	78	70	4	4	36	31	10	1
構成比	100.0	89.8	5.1	5.1	46.2	39.7	12.8	1.3

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所18件（23.1%）と最も多く、次いで都市建設局16件（20.5%）、健康福祉局が8件（10.3%）となっています。

表2 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野					
政策局	3(1)	3.8	国際交流	1	被災者支援	1(1)	広聴	1
総務局	3	3.8	契約	2	個人情報保護	1		
財政局	4(1)	5.1	固定資産税	3	被災者支援	1(1)		
市民局	2	2.6	消費生活相談	1	路上喫煙	1		
健康福祉局	8	10.3	高齢者福祉	3	障がい者福祉	2	子ども育成	1
			児童相談	1	生活保護	1		
環境局	5(1)	6.4	廃棄物処理	5(1)				
経済観光局	2	2.6	観光イベント	1	商業振興	1		
農水局	1	1.3	土地改良	1				
都市建設局	16(2)	20.5	道路管理	3	道路整備	2	公園管理	2
			市営住宅	2	被災者支援	2(2)	公園整備	1
			河川管理	1	河川改修	1	交通政策	1
			自転車対策	1				
区役所 (5区役所分)	18	23.1	戸籍・住民票等	6	生活保護	4	地域づくり	3
			特定個人情報	1	市民税	1	国民健康保険	1
			ひとり親家庭支援	1	相談業務	1		
上下水道局	4	5.1	水道料金	2	上下水道整備	2		
教育委員会	5	6.4	博物館	2	学校教育	1	教育環境整備	1
			総務事務	1				
その他の機関	7	9.0	その他	7				
合 計	78(5)	100.0						

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計5件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成30年度処理分

平成29年度に苦情申立てを受け付け、平成30年度に調査を継続したものが13件及び平成30年度に苦情申立てを受け付けた78件、あわせて91件の処理を行いました。

そのうち、平成30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52件（57.1%）、調査対象とならなかったものが4件（4.4%）、調査を中止したものが1件（1.1%）、取り下げられたものが14件（15.4%）、次年度に継続したものが20件（22.0%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	52(8)	57.1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5	5.5
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	7(1)	7.7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	40(7)	43.9
2 調査対象とならなかったもの	4	4.4
(1) 管轄外のもの	1	1.1
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	3	3.3
3 調査を中止したもの	1	1.1
4 取り下げられたもの	14(1)	15.4
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	20	22.0
合 計	91(9)	100.0

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計9件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、平成30年度に処理した91件のうち、継続調査中のもの（次年度に調査を継続）20件を除く71件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

表4 オンブズマンの調査日数の状況

（単位：件・％）

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	17	26	9	52
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	4	1	5
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	3	3	1	7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	14	19	7	40
2 調査対象とならなかったもの	4	0	0	0	4
(1) 管轄外のもの	1	0	0	0	1
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	3	0	0	0	3
3 調査を中止したもの	0	0	1	0	1
4 取り下げられたもの	14	0	0	0	14
合 計	18	17	27	9	71
構 成 比	25.4	23.9	38.0	12.7	100.0

3 発意調査

平成30年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を1件行いました。（「Ⅴ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成30年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号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

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については、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月22日(金)	東区役所
第2回	7月19日(木)	西区役所
第3回	8月24日(金)	南区役所
第4回	9月20日(木)	北区役所
第5回	11月16日(金)	東区役所
第6回	12月13日(木)	西区役所
第7回	1月25日(金)	南区役所
第8回	2月21日(木)	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。平成30年度は9案件9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30年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な9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、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの、改善にいたっていないものについても再度追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

平成30年度は、苦情申立てにはいたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を315件受け付けました。

表5 苦情相談、要望の分野別受付状況 (単位：件・%)

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	55	17.5
道路・河川	26	8.3
まちづくり	19	6.0
住所・戸籍	18	5.7
住宅・公園	18	5.7
ごみ・環境	17	5.4
税金・財政	10	3.2
上下水道	10	3.2
教育	9	2.9
被災者支援	7	2.2
総務・契約	4	1.3
都市計画・開発	2	0.6
文化・スポーツ	2	0.6
消防	2	0.6
経済・観光	1	0.3
その他	115	36.5
合 計	315	100.0

(2) 第20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成30年11月に総務省（東京都）で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、齊藤修オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成30年度7月号に制度案内記事を、平成30年度6月号から2月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報
を2回行いました。

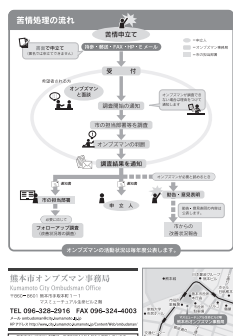
【市政だより 7月号】



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、まちづくりセンター等の市の施設に制度案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【苦情申立書】



【掲示用ポスター】



(4) 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29年度からの継続分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 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29年度からの継続分)

平成29年度に苦情申立てを受け付け、平成30年度に調査を継続したものが13件あり、平成30年度には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の一部を紹介します。

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。

「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。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの13件のうち、その内容が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）1件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）2件、市の業務に不備がなかったものは10件でした。

なお、市の業務に不備がなかったものの10件のうち、4件の要約を掲載しています。

～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) 部活動の指導	21

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 農耕用トラクターのナンバープレート	24
(2) 公費解体中に生じた損害	27

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 野良猫の引取り	32
(2) 被災集合住宅の被害認定調査	35
(3) 申請期限後の公費解体	39
(4) 被災家屋の自費解体	43
(5) 退職市職員の再任用	—
(6) 町内自治会長会等への関わり	—
(7) 国民健康保険料の滞納処分	—
(8) 福祉施設への指導	—
(9) 自宅建替え時の道路中心後退	—
(10) 下水道工事に伴う水路の埋め立て	—

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 部活動の指導（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子どもはA中学校でB部に所属していた。B部では、「選手」と「選手をサポートする生徒」に分け、「選手をサポートする生徒」は3年間、満足な練習もできず、「選手」が練習をしているのをほぼ眺めているだけであった。

入部当初から「選手」として必要とされないと決めつけられた生徒たちにとって、部活動が有意義なものであるのか疑問に感じたので、A中学校の体罰アンケートにそのことを書いて提出したがA中学校からの回答はなかった。その後、「わたしの提言」（以下「提言」という。）を市に出したが、担当課の回答は私の求めた内容に答えたものではなく、とても満足できるものではなかった。A中学校の対応や、担当課の回答に納得できない。

市からの回答

心身の成長の過程にある青少年期において、スポーツは、体力を向上させるとともに、他者を尊重し他者と協同する精神、公正さと規律を尊ぶ態度や克己心を培い、実践的な思考力や判断力を育むなど、人格の形成に大きな影響を及ぼすものであり、生涯にわたる健全な心と身体を培い、豊かな人間性を育む基礎となるものです。

市においては、学校教育活動の一環として全ての小・中学校で学校の実情に応じた運動部活動が行われてきました。学校教育活動の一環として行われる運動部活動では、体罰はもとより、生徒の人間性や人格の尊厳を損ねたり否定したりするような発言や行為は許されないことは言うまでもありません。

市では、運動部活動の意義・目的を踏まえ「熊本市立小・中学校の運動部活動の指針」（以下「指針」という。）を定め、各学校は、指針をもとに各学校の活動方針や部活動規約を作成しています。指針の周知については、市教育委員会から各学校へは、校長会、体育主任会等で指針の遵守について説明を行っています。また、指針の運用に当たっては、校長から各学校部活動総会、部活動顧問会等を通じて、部活動にかかわる職員、児童生徒、保護者や外部指導者に運動部活動方針を共通理解させるよう指導しています。

運動部活動は、学校教育活動の一環として、スポーツの楽しさや喜び、体力の向上や健康の増進を図るとともに、規範意識を高め、社会性や自主性を養うなど、きわめて有意義な役割を担っているとされています。しかし、一部では、勝利至上主義による指導、長時間の練習や休日がないことによるスポーツ障害などの課題も生まれています。児童生徒にとって魅力ある運動部活動を推進し、課題解決に向けて指針を基準として捉え、学校の部活動指導方針及び規約等を見直し、関係者の共通

理解を図るよう各学校において部活動に関する職員に指導しています。

A中学校に出された体罰アンケートを学校が調査したところ、実際に申立人ご指摘の指導が行われていたことが判明しました。当時の校長は、外部指導者に対し、中学部活動は勝利至上主義に陥ることなくすべての生徒に可能性を与えるものであること、今回の指導は中学校の運動部活動の指導としては明らかに部活動の意義からかけ離れたものであること、などについて厳しく指導を行い、改善が見られない場合は解任せざるを得ないことを伝えておりました。

この指導以降は、改善がみられ、選手起用についてもベンチ入りした選手も交代で起用するなど、指導方法も変わってきているとのことでしたが、そのことを申立人へ報告ができず、後日、申立人が、外部指導者を指導してほしい旨の提言を市に提出されるに至りました。

中学校から申立人へ回答がなかったことについては、申立人のご子息が間もなく中学校を卒業されたことなどから、改善が図られていたこととお知らせする機会を逸してしまったこともあり、報告できないままでした。

提言を受け、担当課は、すぐにA中学校に対し、調査を行い、事実確認を行いました。学校から外部指導者への指導は確認できたものの、指導者の改善が一過性のものである可能性も否定できなかったため、「早急に当該校に連絡し、事実確認がとれ次第、A中学校の管理職から当該指導者に指導いたします。」とのみ回答しました。しかしながら、少なくとも、A中学校において外部指導者に対して指導を行ったことなど事実確認で分かっていたことは回答すべきであったと考えます。お詫び申し上げます。

今後は、継続して外部指導者の指導について学校と連携を密にしながら対応していくとともに、再発防止に向け、外部指導者の研修会等を通じ、適正な運動部活動が運営されるように指導を継続していきたいと考えております。

オンブズマンの判断

教育行政においては、「学校その他の教育機関を管理」（地方自治法第180条の8）する機関として教育委員会が設置されており、教育委員会は、教育行政の専門家として教育機関を管理する立場にあります。このようなことから、オンブズマンとしては、教育現場における個々の場面における教員の判断の是非を客観的に判断する主体としては、教育委員会の方が適切であると考えます。

そこで、本件においては、教育委員会の担当課によるA中学校に対する指導・助言や申立人に対する回答が適切であったかどうかを中心に検討することとします。

担当課がA中学校に対し調査をしたところ、B部は「選手」と「選手をサポートする生徒」に分けて、「選手をサポートする生徒」は満足な練習が受けられない状況があったことが確認できたとのことでした。

市は、運動部活動の意義・目的を踏まえ、子どもの発達段階に応じた児童生徒に

として魅力ある運動部活動を推進するために指針を定めています。指針によると、「一部の児童生徒に限ることなく、多くの児童生徒に活動の機会が与えられるようにする。」「技術のみに重点をおくことなく、指導者と部員または部員同士の人間関係を深め、明るい雰囲気づくりに努める。」とあり、B部の前記状況は明らかにこの指針に反していることが認められます。

次に、指針が学校の現場に十分に周知されていたかどうかを検討します。

周知については、市教育委員会から各学校へ指針の遵守について説明を行っており、これを受け、各校長において部活動に関する職員、児童生徒、保護者や外部指導者に対し、指針に基づいて作成された運動部活動方針を共通理解させるよう指導しているとのことで、周知の方法については、特に問題とすべき点はないと考えられます。教育委員会が指針を周知することに関し、不備はなかったと判断します。

「市からの回答」によれば、当時の校長から外部指導者に対しこれを是正するよう厳しい指導が行われ、選手起用や指導方法が変わるなど改善が見られたとのことでした。A中学校としては、申立人の体罰アンケートの記載を受け教頭が申立人と面談したとのことですので、その後、調査して実態を確認したことや、外部指導者を指導したことなどについて、申立人に報告をすべきであったと考えます。

申立人によると、A中学校から回答がなかったため、提言を提出し、市に対し改善を指導するよう求めたが、満足のいく回答が得られなかったとのことでした。この点、「市からの回答」によると、担当課は、提言を受け、すぐにA中学校の調査を行い、事実確認を行っています。その結果、A中学校においてB部の実態を把握し、校長から外部指導者へ指導がされ、改善が図られている事実が確認できたものの、その改善が一過性のものである可能性も否定できないとの判断に至ったとのことでした。

提言を受けた後の担当課における上記の対応は、適切なものであったと考えますが、担当課は、上記の事実確認及び判断を踏まえ、申立人に、「今回のご指摘につきましては早急に当該校に連絡し、事実確認がとれ次第、当該校の管理職から当該指導者に指導いたします。」との回答をしています。この回答の内容では、担当課がA中学校に対し調査を行い、事実確認をしたことが申立人に伝わりません。申立人への回答には、何らかの形でA中学校における事実確認の結果を記載すべきであったと考えます。

以上のとおり、提言の回答に担当課が行った対応の実態が反映されておらず、不備があったと認められます。

市民からの文書による要望等に対して市が回答するときには、できるだけ記載の趣旨や記載した方の真意を読み取るよう努め、個々のケースの実態に即し、可能な限り記載した方の意図にこたえる内容の回答をするよう心掛けてもらいたいと考えます。

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 農耕用トラクターのナンバープレート（要約）

苦情申立ての趣旨

市の担当課から、亡くなった親が所有していた農耕用トラクターについて文書が送られてきた。担当課を訪ねたところ、ナンバープレートを出され、「名義変更か廃車手続か、どうされますか。」と聞かれた。親所有のトラクターのナンバープレートが担当課にあったことに驚き、説明を求めると、「ナンバープレートは、車両登録をして以来ずっと保管してある。理由は分からない。他にも複数のプレートを保管しており、名義人の情報も把握しているが、取りに来るよう催促することはない。」とのことだった。

親所有のトラクターには、ずっと軽自動車税が課税されていたが、担当課がナンバープレートを保管していたため、実際には公道を走れない状態であったことは市も分かっていたはずである。市が、名義人に連絡もしないでナンバープレートを長年にわたって保管し、一方で軽自動車税を課税していたことに納得できない。

市からの回答

軽自動車税は、地方税法（以下「法」という。）第442条の2、合併前の旧A町税条例及び熊本市税条例（以下「市条例」という。）第62条に基づき、原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪自動車（以下「軽自動車等」という。）に対し、その所有者に課税しているものです。

これらの法及び条例では、軽自動車等を所有することになった所有者又は軽自動車の売買があった場合には新たに所有者となった方などに軽自動車税の賦課徴収に関する申告又は報告が義務付けられており、その際、課税標識であるナンバープレート（以下「課税標識」という。）の交付を受け、車体の見やすい箇所に取り付けていなければならない旨規定しています。

農耕用トラクター（小型特殊自動車）について、申告又は報告を受けた市は、課税標識をその場で登録し、申告者に手渡しにより交付しておりますが、合併前の旧A町においては、農耕用トラクターの課税に対する住民の方の認識が低かったため、申告又は報告がなされないことが少なからず見受けられました。そのため、所有関係について調査を実施し、その結果、課税されるべき所有者等が申告又は報告をしていない事実が確認できたものについては、調査による課税を行った事例もありました。

その際、課税標識を作成し、当初の課税時期に課税標識を取りに来ていただくようご案内しておりましたが、受け取りにおいでにならない方も少なくありませんで

した。

申立人のご親族につきましても、調査を行った際にトラクターを所有している事実が確認できたため、旧A町の判断で課税標識を作成し、軽自動車税を賦課しておりました。旧A町では、当初の課税時に課税標識を取りに来られるようご本人に案内し、平成21年12月にも再度の通知をお送りしましたが、残念ながら、申立人のご親族がおいでにならなかったことから、担当課にて保管していたものです。

しかし、上記のような経緯について課内で情報の共有ができていなかったことから、申立人に対し、調査により課税されたものを登録申請があつて課税したものと誤って説明していたことが分かりました。申立人に適切な説明が行えず、不信感を抱かせることになってしまったことにお詫び申し上げます。

なお、農耕用トラクターの課税標識は、課税客体を把握するものに過ぎず、課税標識がなくても保安基準に適合したものであれば、公道を走行しても道路運送車両法上は差し支えないものとされていますことを申し添えます。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

まず、農耕用トラクターにおける課税標識の意味を確認した上で、本件トラクターの課税標識に関する市の対応について検討します。

本件トラクターは、道路運送車両法上「小型特殊自動車」に該当します。

道路運送車両法第19条では、「自動車は、・・・自動車登録番号標を国土交通省令で定める位置に、・・・国土交通省令で定める方法により表示しなければ、運行の用に供してはならない。」と規定していますが、この「自動車」には、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車は含まれていません（同法第4条）。ただし、検査対象軽自動車（車検を受ける必要がある軽自動車）及び二輪の小型自動車には、別に上記と同様の規定があり（同法第73条第1項）、いずれもこれに違反した人に対する罰則の規定もあります（同法第109条第1号）。

これに対し、小型特殊自動車については、これらと同様の規定が置かれていません。したがって、トラクターは、課税標識を取り付けずに公道を走っても、道路運送車両法上は問題がないことになります。

しかし、だからといって、トラクターに課税標識を取り付けなくてよいことにはなりません。市税条例第70条第3項では、小型特殊自動車につき交付を受けた課税標識は、町長又は市長の指示に従い、車体の見やすい箇所に常に取り付けていなければならない旨を規定しています。したがって、トラクターに課税標識を取り付けないことは、これらの条例に違反することになります。

担当課が本件トラクターの課税標識を保管していたということは、担当課において前記のような条例の規定の趣旨に反する事態が生じていることを把握していたと見ることができます。

トラクターの課税標識は、課税手続のための標識であり、通常は新たに所有者と

なった方などからの申告（軽自動車税に関する申告）に基づいて作成し交付されますが、旧A町では、トラクターを購入しても軽自動車税に関する申告をしない例が少なからず見られ、課税標識を取り付けていないトラクターが相当数存在したとのことです。

軽自動車税に関する申告がなくても、小型特殊自動車の所有者等には軽自動車税の納税義務が生じます（地方税法第442条の2）。したがって、町や市は、その軽自動車税を徴収しなければなりません。

このようなことから、旧A町では、実際に調査した上で、軽自動車税に関する申告がされていないトラクターについて課税標識を作成し、軽自動車税の課税を行ったとのことでした。本件トラクターの課税標識も、このようにして作成されたものとのことです。なお、このようにして課税標識を作成したトラクターについては、当初の課税時に、所有者等に課税標識を取りに来るよう案内しているとのことで、このような旧A町のとった措置に問題は認められません。

ただし、申立人が担当課の窓口を訪ねた際には、上記のような説明はされていませんでした。これは、課内で情報共有ができていなかったためであるとのことで、市は、当日申立人に対し正しい説明ができなかったことについて、お詫びしています。

旧A町は、当初の課税時のほかに、市と合併するに先立ち、町で課税標識を保管していたトラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り、又は廃車の手続きを行うよう文書で案内をしていますが、旧A町が市と合併後、市は、旧A町から引き継いだ課税標識について、これをトラクターの所有者に引き渡すための特別の措置をとっていなかったようです。

市としては、担当課が課税標識を保管しているトラクターについて、毎年納税通知書を送付し、軽自動車税の納税を受けていることから、所有者に課税に関する認識があると考え、積極的な措置は必要ないと判断していたもののようです。

トラクターに課税標識が取り付けられていないということは、前記各条例の規定の趣旨に反した状態が生じていることになります。担当課において課税標識を保管し、課税標識が取り付けられていないことを知りながら、長期間これを放置するということは、その発端がやむを得ないものとはいえ、市が条例の規定の趣旨に反する行為に関与していると見られても仕方がない事態です。よって、その後の市の対応には、問題があると考えます。

市としては、このような課税標識が取り付けられていないという状態を解消するために、最低限でも、例えば毎年1回など定期的かつ継続的に、担当課が課税標識を保管している農耕用トラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り又は廃車手続きを促す文書を送付するなどの行動をとる必要があると考えます。もちろん、より抜本的に上記の状態を解消するための方策をとることが望ましいことはいうまでもありません。市の積極的な対応を望みます。

(2) 公費解体中に生じた損害（要約）

苦情申立ての趣旨

所有している２階建ての建物（以下「本件建物」という。）が、平成28年熊本地震によって被災したので、「被災家屋等の解体・撤去に係る依頼書」（以下「依頼書」という。）を提出したところ、２階の住居部分だけ公費解体制度（以下「本件制度」という。）の対象となった。

しかし、解体業者の不注意によって１階の事業所に損害が生じ（以下「損害①」という。）、解体作業が８割ほど終了していた時点で、１階に雨漏りが生じた（以下「損害②」という。）。これらの損害について、解体業者に連絡するとともに、担当課にも連絡をした。本件制度は市の事業だから市にも責任があり、市には自分と業者の間を仲介してほしい旨要望したが、「雨漏りについては、養生していない所有者が悪く、業者に責任はない。そちらに過失がある。」と回答された。市の対応に納得がいかない。

市からの回答

本件制度は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「法」という。）に基づく廃棄物処理事業の一環として実施されている市の事業です。平時の家屋等の解体は、原則として所有者の責任で実施すべきものとされていますが、被災により機能を喪失した建物を災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障を除去し、二次災害の防止及び被災者の生活再建を図ることを目的としています。

全壊の判定を受けた建物は住居や店舗としての機能を失い、従来の使用が困難であることから財産的価値が失われている、すなわち、災害廃棄物とみなすことができる一方で、半壊の判定を受けた建物は、修復すれば従来通りの使用が可能であるため財産的価値は失われておらず、所有者の財産である以上は災害廃棄物とみなすことができないことにあります。そのため、もともとは全壊の認定を受けた建物が対象となっていました。熊本地震では従来の災害に比べて半壊の判定を受けた建物が多数出たため、生活環境の早期復旧を目的として、半壊の判定を受けた建物も対象になりました。

国が想定している本件制度において解体の対象となるのは一棟の建物全体であり、建物の一部についての解体は認められていません。一部解体が認められない理由としては、一棟の建物の中で解体対象である部分と解体対象ではない残存部分を峻別することは実質的に難しいこと、無理な構造材の切断等によって残存部分に財産的損害や生活安全上の支障が生じる可能性が高いこと、建築基準法をはじめとした法令に残存部分を適合させることが難しいこと等のリスクがあり、結果として生活環

境保全上の支障を除去するという本件制度の目的を達成できないことが挙げられます。

市では、迅速かつ効率的に業務を遂行する必要があることや、解体工事には技術的・専門的判断が必要とされることを考慮し、市が個別の案件に応じて解体業者に発注するという形態をとっておらず、A協会と契約（以下「本件契約」という。）を締結し、協会が個々の案件に応じて業者に発注するという形態をとっています。

担当課では、個別の案件において制度の対象となるか否かの決定、解体完了後の立会いを行うほかは、制度全体が迅速かつ効率的に実施されるよう後見的立場で監督することを主な役割としています。解体工事は、A協会から再委託を受けた解体業者の責任によって実施されることになり、協会が解体業者への監督、指導を行います。市は、原則として解体業者へ直接指導をすることはせず、協会を通じて解体業者へ指導することになっております。このことは、本件契約の内容を示した契約書（以下「本件契約書」という。）において明記されていますが、担当課が個別の案件に全く関与しないということではなく、必要に応じて対応しています。

解体に伴うリスクについては、依頼書の裏面にある同意条項で説明しており、依頼者には同意条項に了承した上で署名押印をしていただいております。同意条項には、「当該家屋等（当該家屋内の残置物を含む。）の解体・撤去に関して、その解体・撤去に同意し、原状回復及び損害賠償等の請求はしないこと。」と記載され、同意条項の注記として「本制度は、二次災害等の危険の除去が目的であり、財産を保全するものではありません。」と記載されています。加えて、実質的な一部解体に当たるような場合には特に残存部分に損害が発生しやすいことから、受付時等に口頭で依頼者に説明をしております。

本件建物は、登記簿上では1棟の建物となっていますが、1階が鉄骨作りで、1階の鉄骨屋根の上に打設されたコンクリートを基礎部分として木造の2階が建築されていること、1階が事業所で2階が住宅であることから災証明は1階と2階でそれぞれ発行されていること、を理由として、1階と2階は別棟とみなすことが可能でした。

さらに、申立人は同意条項に署名押印をし、2階を撤去後の残存部分について市が補修等を行わないことを承諾されていることから、解体に伴うリスクについても同意していただいたものとして本件制度の対象になるものと判断しました。明確な記録は残っておりませんが、担当課まで申立人にお越しいただき、職員が対応をしたことは資料に残っていることから、口頭での説明も行ったものと考えております。

損害①については、本件契約書で「成果物の引渡し前に、成果物に生じた損害は、受託者がその費用を負担する。ただし、委託者の責めに帰すべき事由による損害については、この限りでない。」「受託者は、業務の履行について第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責めに帰すべき事由による場合のほか、その賠償の責めを負わなければならない。」と規定されており、上記条項に基づいてA協会及び解体業者が修理費の負担も含めて対応しているところです。

根本的に責任のある解体業者が対応している以上は、市が別途に対応する必要はないと考えており、適正な解決へ協議が進められた結果、解決のめどはついているものと考えております。

損害②については、雨漏りが生じたのは事実ですが、残存部分への損害ができるだけ少なくなるような方法をとっております。雨漏りに関しては、工事の実施自体に問題はなかったものと認識しており、防水加工の有無や経年劣化の影響など工事以外の要因も考えられます。工事を施工する側が所有者の財産に配慮することはもちろんのことですが、本件のような解体を行った場合の残存部分への損害については、所有者には一定の損害を受忍していただく必要があり、それに伴い残存部分の保全措置も所有者の責任で行うべきものと考えております。このような所有者の責任については上述した同意条項で定めており、申立人の署名押印もいただいていることから、申立人には解体工事の着工前に納得していただいたものと考えております。同意条項については、日付は特定できませんが、申立人からのご連絡を受けた後の対応の中で再度申立人が署名押印されたものをご確認していただいていることから、その際にも納得していただいたものと考えております。

したがって、損害②については、市及び解体業者に責任はなかったものと考えております。

上述のとおり、解体工事実施中の個々の解体業者への指導は原則としてA協会が行うものとなっていますが、本件では担当課に申立人から直接ご連絡があり担当課の対応を望まれたこと、申立人の損害が大きかったことから、担当課が現地調査を実施し、申立人へ対応するとともに必要に応じて解体業者へ指示を出しました。

担当課の対応に特に問題はなかったものと考えておりますが、解体業者への対応が遅れたことや、担当課の対応の中で申立人が不信感を抱かれたことは事実であり、被災された申立人への配慮が足りなかったことについては反省すべきものと考えております。この点につきましてはお詫び申し上げます。

〱 オンブズマンの判断 〱

本件は、損害①及び損害②のそれぞれについて、市のリスクマネジメントのあり方が問題となっています。

まず、損害①についてですが、解体業者にその責任があることを担当課も認めているため、以下では解体業者に責任があることを前提に検討します。

そもそも、解体業者が所有者に負うべき責任を市も負わなければならないかが問題となりますが、国家賠償法に関する判例や通説を踏まえると、私人たる解体業者が行う被災家屋等の解体・撤去であっても、公務の遂行といえる場合には、市も責任を負うことになると考えます。

今回の調査では客観的資料が十分でないため断定できませんが、本件契約の内容、市の認識や本件制度の実態を考慮すれば、損害①は被災家屋の解体・撤去という公

務の遂行中又はそれに密接に関連する行為によって発生したものと考えられます。

また、本件契約書の規定によって、A協会又は解体業者が申立人に対応することになっているとすれば、本件でも担当課が申立人に直接対応する必然性はないと思われます。ただし、市が免責されることにはならないので、損害①について市が全く無関係であるということにはならず、場合によっては市が対応する必要性も生じます。

オンブズマンとしては、損害①に関する担当課の申立人への対応は、明確に不適切なものであったとまではいえないと考えます。しかし、オンブズマンが調査した限りでは、今まで検討してきた点について、市がどのような認識を有しているか明確でない部分が多かったように思います。結果として、申立人が損害①に関する市の姿勢に疑問を感じられたことも、無理からぬものがあったように思われます。

次に、損害②についてですが、最終的な責任の所在を明らかにするためには、実際に行われた解体・撤去作業や本件建物の防水性能、経年劣化等について、技術的、専門的見地に基づいた検証を重ね、雨漏りの原因が何であるかを申立人と市が主張を尽くす必要があります。そのため、オンブズマンによる簡易・迅速な調査では、雨漏りの原因を究明することはできず、最終的なリスクの所在を確定することはできません。

もっとも、解体・撤去作業を開始する前に、解体・撤去に伴うリスクに関する取り決めを、申立人と市による合意で決定することは可能であり、合意の成立や合意の内容については、オンブズマンの調査の限りで判断を示すことができます。

依頼書の裏面に同意条項が記載されていますが、市が同意条項に提示した事項に、依頼者が同意する旨の内容となっています。この同意条項に依頼者が署名押印することによって、依頼者と市の間に、同意条項に規定された事項について合意が成立しているものと解されます。「当該家屋等（当該家屋内の残置物を含む。）の解体・撤去に関して、その解体・撤去に同意し、原状回復及び損害賠償等の請求はしないこと。」という事項は、本件制度で想定される一般的なケース（解体・撤去後の土地には建物は存在せず、更地又は更地に近い状態になっているケース。）において、依頼者が受忍すべきリスクを定めた趣旨と解されます。

本件では、2階部分と1階部分を別棟の建物であると判断され、2階部分のみが解体の対象となっています。同意条項にある「当該家屋等」というのは、解体・撤去の対象となった家屋等であると解されるところ、本件で対象となった2階部分に生じるリスクについては、申立人と市の間で合意が成立していたと解することはできます。

しかし、解体対象となっていない1階部分については、同意条項によって、申立人と市との間に1階部分に生じるリスクに関する合意が成立していたと解することは難しいと思われます。2階部分と1階部分を別棟であると観念することはできても、現実的には2階部分を解体した後も1階部分は残存していることから、同意条項が想定している本件制度の一般的なケースとは異なる特別的なケースであり、本

件は、同意条項が適用される前提を欠いたものと解されるからです。口頭による合意についても、市と申立人との間の具体的なやり取りについては明確な記録がないことから、オンブズマンが確認した資料だけでは、申立人と市の間に1階部分に生じるリスクに関する合意が成立していたと解することは難しいと思われます。

解体・撤去作業について、重機を用いずに手作業にしたことはリスクへの配慮としては評価でき、本件雨漏りの発生後、申立人からの連絡を受けた後の担当課の対応は、現地調査や解体業者への指示など、適切な対応を可能な限り速やかに行っていると評価できます。

もっとも、オンブズマンとしては、2階部分を解体・撤去し、1階部分は残存するというのは、本件制度で想定された一般的なケースよりもリスクが大きいものであり、本件に内在していた固有のリスクや一般的なケースとの相違について、担当課の認識や検討が不十分であったものと考えます。

家屋等の解体・撤去というのは、その作業自体にリスクが伴うのは明白です。そのリスクが顕在化した後に、たとえば裁判による司法的判断によって責任を明確にするということも解決するための手段の一つですが、リスクが顕在化した場合を想定して、あらかじめ取り決めをしておくというリスクマネジメントも重要になります。

オンブズマンとしては、本件制度におけるリスクマネジメントについて、市の認識、検討が十分ではなかったことが一番の問題点であると考えます。ただし、本件制度は大規模な震災が生じた場合に実施され、平時は実施されないことから、議論や検証の資料が乏しく、本件制度を実施する中で十分な検討をするということは難しかったことは否めません。

損害①及び損害②に関する市の見解が不十分であったと思われることから、再度検討されることを希望します。また、今後の本件制度のリスクマネジメントのあり方についても本件は一つの参考になるとと思われるので、十分な検討を期待します。

市の改善等の状況

本事案における対応の中で、本市と業者間で正確な情報共有が図られず、業者の対応が遅滞したことにより、お申立人に不信感を抱かせてしまいました。

今後は、本市において、災害に伴う同様の事業を実施する際には、本事案をはじめとした平成28年熊本地震における公費解体事業で経験した様々な知見を念頭におき、特別な事情がある事案については、細心の注意をもって工事を実施するよう関係者へ指示するとともに、同意書等の提出時においては、工事におけるリスクをより丁寧に説明するようにいたします。

なお、お申立人の損害については、平成30年5月、解体工事を実施した業者と申立人との間で、示談が成立いたしました。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 野良猫の引取り（要約）

苦情申立ての趣旨

長い間、自宅周辺にいる野良猫（以下「本件猫」という。）の糞尿や騒音に困っていたため、市に本件猫の引取りを求めたが市は引き取ってくれなかった。

動物の愛護及び管理に関する法律（以下「法」という。）には、「所有者の判明しない猫」の引取り義務が市に課せられているのに、本件猫を市が引き取らないことに納得がいかない。

市からの回答

法は、ある猫が「所有者の判明しない猫」に該当すれば、市は引取り義務を負うと規定していますが、「所有者の判明しない猫」が具体的にどのような猫を指すのかは、法及び関係法令にも規定されていません。市では、国からの事務連絡等を参考にして、駆除目的で野良猫を引き取る趣旨ではなく、あくまでも動物愛護の精神から、所有者からはぐれてしまったような猫について可能な限り所有者の下へ返す、あるいは、どうしても元の所有者が見つからない場合に新たな所有者の下へ譲り渡すという趣旨で、引取り義務を課していると解しています。

また、猫の生態や飼養の実態等に照らすと、飼い猫と野良猫の峻別や飼主の特定は極めて難しく、ある猫を「所有者の判明しない猫」と判断して市に引取りを求められたとしても、実は飼い猫であり、所有者からはぐれているなどの事情もなかったというケースも少なくありません。飼い猫の引取りについては、法で所有者のみ引取りを求めることができると規定されており、所有者以外からの引取りは認められておらず、所有者の意思に反して飼い猫を占有した場合、所有者への財産権侵害ということにもなりかねず、法が定める罰則の対象となる可能性もあります。

以上から、市では「所有者の判明しない猫」の判断に際して特に慎重を期しており、明確に所有者からはぐれてしまっているといった事実が確認できない場合以外は、引取りを行わないようにしています。

本件では、住民からの聞き取りや現地確認を行った結果、本件猫を所有している又は本件猫に餌を与えている住民がいるということは確認できませんでした。

したがって、本件猫について、明確に所有者からはぐれてしまっているといった事実を確認できなかったため、「所有者の判明しない猫」に当たらないと判断し法に基づく引取りを行っていません。

市では、猫に関する問題は、地域の問題の一つとして市が単独で解決する問題ではなく官民一体となって解決すべき問題であると考えています。猫については、犬と比べて飼い猫であるか否かの判断が難しいという実情が、大きな課題の一つであ

と考えています。この課題を解決するための一つの施策として、飼い猫へのマイクロチップの装着を飼主へ推奨していく方針です。

申立人のご自宅周辺の猫に関する問題については、今後もしもご相談があった場合には現地調査などを実施し、猫の所有者や給餌者が特定できた場合は指導を行うほか、関係者へ地域猫活動の実施についての提案を行うなど、少しでも改善につながるような対応をとらせていただきたいと思います。

オンブズマンの判断

「所有者の判明しない猫」というのは、具体的にどのような猫であるか、法の文言上からは明らかではありません。

たとえば、法の別の規定の「猫」は所有者のいることが前提となっており、いわゆる飼い猫を指すことが明確に分かります。また、仮に「所有者のいない猫」という文言であれば、いわゆる野良猫を指すものと推認できますが、「所有者の判明しない猫」に野良猫を含めるか否かという結論は、一概には出せないと思われます。

そうすると、①「所有者の判明しない猫」の一般的な解釈（以下「裁量①」という。）と、②その解釈を前提として、個別具体的な案件で「所有者の判明しない猫」に該当するか否かという判断（以下「裁量②」という。）については、法を運用する各自治体に裁量が与えられていると解されます。ただし、裁量が認められるといっても、法の趣旨、目的に反するような解釈や判断をすることは認められません。

そこで、以下では、裁量①及び裁量②についての当否を検討したいと思います。

まず、裁量①について、猫の生態、飼養の実態や法令の規定等も踏まえて、市は、ある猫が「明確に所有者からはぐれてしまっているといった事実を確認できた場合」に限って、「所有者の判明しない猫」とであると解釈していると解されます。

オンブズマンとしても、市が考慮している事由に加えて、(ア) 法の目的は動物の愛護及び管理であって、捕獲や駆除を目的とするものではない、(イ) 同項は「所有者のいない猫」とはせず、「所有者の判明しない猫」という文言を用いている、(ウ) 同項の請求者として「拾得者」と例示されている、といった理由から、市の解釈は合理的であると考えます。

よって、裁量①についての市の判断は、法の趣旨、目的に反するようなものではなく妥当なものであると考えられます。

次に、裁量②について、市が住民からの聞き取りや現地確認を行った結果、本件猫を所有している又は本件猫に餌を与えている住民がいるということを確認できなかったということです。

法や関係法令の規定を考慮しても、市には強制力を伴うような調査権限は与えられていると解することはできず、調査に限界はあります。本件の市の調査は、申立人から相談を受けて市としてできる限りの調査を行った結果であると評価できます。

本件猫が「明確に所有者からはぐれてしまっているといった事実」を確認できず、

「所有者の判明しない猫」に該当しなかったと判断し、法に基づく引取りをしなかった市の判断は、法の趣旨や目的に反する判断であったということはできず、裁量②についても問題はなかったといわざるを得ません。

ただし、市では同項の解釈や運用が整理されておらず、内部で共有されていないという印象を受けました。法の適用の有無は個別の事案によって当然に変わり得るものですが、解釈の基本的な方針を定め、考慮する際の要素を一般化、類型化しておくことは、判断の明確性や安定性から重要なことですし、個々の職員に共有されていなければ意味がありません。

今回の調査を通じて、市では考え方を整理したということですが内部でその考え方を共有し、今後は分かりやすい説明ができるよう努めてください。

さて、本件では、本件猫を市が法に基づいて引き取ることはできるか、という観点から検討しましたが、申立人が苦情を申し立てられたそもそもの原因は、本件猫による騒音や糞尿に困っているということにあります。申立人と同じようにお困りになられている住民も、少なからずいることと思います。

猫の飼主が判明していれば、市による指導や飼主に対する所有者としての法的責任を問うことも可能です。しかし、飼主が判明しない又は猫に飼主がいないという状況では上記の手段を用いることはできず、困っている住民からすれば、自身に責任のないことによって生活上の不利益を被ることになります。

このような不利益は、住民が個人的に甘受すべきという考え方もあり得るかもしれませんが、しかし、猫の生態は人間社会との結びつきが強く、都市化の進んだ現代では猫に関するトラブルはどこ地域でも起こりうる問題です。そうすると、私人間の問題ということだけでなく、地域における重要な環境問題の一つとして市も無視できない問題といえます。

もっとも、即効性のある解決策や抜本的な解決策となると、動物愛護や地域の住環境といった観点の調和、猫への価値観の相違、市の財政など、様々な要素を取り込んで考えなければならず、具体的な施策が何かというのを現時点で決することはできず、今後も十分な議論が必要であると思われます。

オンブズマンとしては、現時点で解決しうる課題としては、飼主の責任を明確化するためにも、飼い猫であるか否かの識別を容易にすることが挙げられるかと思えます。

市が、施策の一つとしてマイクロチップの装着を飼主へ推奨していくということですが、この施策の実施にとどまらず、今後も十分な検討をされることを期待します。

なお、ある自治体の条例では、人と猫が共生する社会の実現という理念の明文化や、法では十分に明確になっていない部分、たとえば「野良猫」の定義や市の責務などが定められており、市においても参考になるものと思われます。

市としても、明確な解決策が見出せない問題に対して取り組んでいるとは思いますが、少しでも申立人のお悩みが解決できるよう、今後も対応に努めてください。

(2) 被災集合住宅の被害認定調査（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震により、当時住んでいたアパートの一室（以下「本件住居」という。）が被災したので、り災証明の交付を受けることにした。

被害認定調査では一部損壊と認定されたが、外壁のクラックから雨漏りが起こるようになり、雨漏りが続いたことによって室内がカビだらけになった。その後も調査は実施されたが、半壊とは認定されず、室内のカビが原因で体調を崩し転居せざるを得なくなった。

転居後、担当課からクラックが大きくなっていることを確認できれば半壊になる旨の説明を受け、再度、クラックを確認してもらった。しかし、既に外壁にはコーキングが行われていたことから、クラックを確認できないということで半壊にはならなかった。

国が設けている「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」（以下「運用指針」という。）という基準では、「集合住宅の一室の損害が酷ければ、建物全体における損害の割合としてではなく、一室における損害の割合として点数をつけることができる」とされており、クラックも本件住居の被害として個別に認定されるべきである。加えて、カビを原因とした健康被害によって私は退去せざるをえない状況になったので、「居住のための基本的機能の一部を喪失した」という半壊の認定基準に該当するはずである。

市の被害認定調査に納得がいかない。

市からの回答

市は国が定めた運用指針に従って被害認定調査を実施しています。被害認定調査は、損害割合を定量的に把握するために、建物の各部位ごとに被害程度の基準を設け、住家全体に占める割合から損害割合を計算します。

「半壊」の認定基準は、「住家がその居住のための基本的機能の一部を喪失したものの、すなわち、住家の損壊が甚だしいが、補修すれば元通りに再使用できる程度のもので、具体的には、損壊部分はその住家の延床面積の20%以上70%未満のもの、または住家の主要な構成要素の経済的被害を住家全体に占める損害割合で表し、その住家の損害割合が20%以上50%未満のものとする。」と定義されています。

本件では、運用指針に従ってクラックを直接確認し、アパート全体の被害程度の割合で認定、判定したところ、最初の調査時には一部損壊が相当であると判断しました。その後、申立人の求めに応じて再度の調査を行った際は、現地ではクラックそのものを確認することはできませんでしたが、コーキング跡を確認することはできました。コーキング跡からクラックの程度を判定しましたが、最初の調査時と被

害程度の割合が変わるほどのものではないと判断しました。

室内の雨漏りやカビに関しては、運用指針によれば、雨漏りに起因するカビも、雨漏りと同様に判定することになっており、運用指針に従って認定したところ、一部損壊が相当と判断しました。

この点について、申立人は、カビを原因とした健康被害により、本件住居の使用が実質的に不可能になったという事由を被害認定調査に反映させるよう求められているものと思われます。しかし、り災証明書の交付の根拠は災害対策基本法にあり、国が定めた運用指針に従って市は被害認定調査を実施しなければなりません。運用指針では、申立人の主張されるような事由を損傷の判定に含めていないことから、市が独断で認定しそれに基づきり災証明書を交付することはできません。

市としても、申立人が本件住居を退去されるに至った経緯についてはご心情をお察ししますが、被害認定調査に加味されないことにつきましては何卒ご理解ください。

なお、申立人に限らず、り災証明書で一部損壊の認定を受けて引越しを余儀なくされた方々のように、被災者のニーズに十分に応えられていないことは、市における今後の検討課題であると考えております。

： オンブズマンの判断 ：

本件住居の被害認定調査の適否を検討する前に、災害に係る住家の被害認定について、具体的な手続き、調査方法及び損害点数のつけ方等に関し、市が独自に基準等を定めることができるのかということを確認します。

この点について、被害認定調査は市が実施主体であるとはいえ、災害対策基本法に基づいて実施されるものであり、被害認定調査の手続き、調査方法及び損害点数のつけ方等についても、国が定めた運用指針の中で詳細に定めています。

したがって、市としては、独自に手続き、調査方法、損害点数のつけ方等を定めることはできず、国が定めた運用指針に従って被害認定調査を実施しなければならないことになります。

まず、市は、クラックについて、「集合住宅について、外壁の被害は建物全体共通の被害である。」との考えに基づき、「特定の居室部分の外壁の被害程度がほかの部分に比べて明らかに大きかったとしても、外壁の被害は集合住宅一棟全体で評価し、当該居室部分の被害程度が個別に判定、認定されることはない。」との考えのもと、本件住居の被害認定を行っています。

これに対し、申立人は、クラックについて、運用指針によれば、「集合住宅の一室の損害が酷ければ、建物全体における損害の割合としてではなく、一室における損害の割合として点数をつけることができる」とされているとして、本件住居の被害として個別に判定されるべきとお考えのようです。

そこで、運用指針における集合住宅の扱いを見てみます。運用指針には、集合住

宅の扱いについて、「原則として1棟全体で判定し、その判定結果をもって各住戸の被害として認定するものとする。ただし、住戸間で明らかに被害程度が異なる場合は、住戸ごとに判定し認定することもある必要である。」との記載があります。また、これに対する注記として、「建物全体の傾きや躯体（外壁、屋根、柱・耐力壁）の損傷は建物全体共通の被害であるため、原則として1棟全体で判定し、その結果をもって各戸の被害として認定する。水害等により浸水した階の住戸と浸水しなかった階の住戸のように、住戸間で明らかに被害程度が異なる部位（天井、内壁、建具、床、設備）がある住戸の場合、当該被害の大きい住戸については、住戸ごとに判定し、認定することもある必要である。」と記載されています。

このような運用指針の記載によれば、次のように理解することができます。すなわち、運用指針の「躯体（外壁、屋根、柱・耐力壁）の損傷は建物全体共通の被害である」との部分には「（集合住宅は）1棟全体で判定する。」との原則的扱いをする根拠として記載されているものと解されます。そして、運用指針が「住戸ごとに判定認定することもある必要である」場合として想定しているのは、天井、内壁、建具、床、設備など各住戸内の部位の被害程度に明らかな差がある場合であると考えられます。

そうすると、「集合住宅の外壁の被害は建物全体共通の被害として1棟で判定する。」とする市の扱いは、運用指針に従ったものであり、特に問題はないと考えます。

また、「市からの回答」によると、担当課は本件クラックについて、コーキング前は直接確認し、コーキング後はコーキング跡から確認し、被害程度の割合が変わっていないと判断したということです。

オンブズマンとしても、コーキング後の本件クラックを確認する手段としては、コーキング前の写真又はコーキング後の状態で判断するほかなく、コーキング前の写真がない以上、コーキング後の状態で判断したこともやむを得なかったものと考えます。

オンブズマンは被害程度に関する資料も確認しましたが、コーキング後の状態について、そのコーキングによってふさがれているクラックの損傷状況を考えられる範囲で最も大きく仮定しても、市の行った被害認定について特に問題とすべき点は認められませんでした。

次に、室内のカビについて、申立人は、半壊の認定基準の中の「居住のための基本的機能の一部を喪失した」には、寝室にカビが発生したことによって申立人に健康被害が生じ、その結果退去せざるをえない状況に追い込まれたことも含まれると解されているようです。

たしかに、カビが発生する原因となった雨漏りは地震と関係がないものとはいえ、カビによる健康被害によって本件住居で生活することが困難になったことについて「居住のための基本的機能の一部を喪失した」とみることも、一つの考え方として十分成り立つところです。

しかし、運用指針の内容をみると、被害認定調査は災害による建物の直接的被害を調査、認定するものと考えられているようです。これに対し、申立人の健康被害

は、地震それ自体を直接の原因としていない間接的被害といえるものであり、運用基準が「居住のための基本的機能を喪失した」というときには、このような間接的被害によって住めなくなった場合までは含まれていないと解されます。

市としては運用指針に従って被害認定調査を実施しなければならないため、申立人が退去せざるをえない状況に追い込まれたことを被害認定調査で考慮しなかったこともやむを得ないといえます。

なお、本件住居に生じた雨漏りやカビについては、市の被害認定調査でも損傷として考慮されており、運用指針の定める範囲ではできるかぎり被害認定をしようとする姿勢がうかがわれ、その調査、認定に特に問題はないと認められます。

以上から、本件における市の被害認定調査に不備はないと考えます。

申立人が本件住居を退去するに至った経緯を踏まえると、申立人が一部損壊という認定に納得できないというお気持ちも十分に理解できるところです。現在の被災者支援は、り災証明書における被害認定に応じて区分されているところ、一部損壊と半壊では支援の内容が大きく異なりますし、住居自体は一部損壊の認定を受けても退去を余儀なくされるというケースをそれほど想定していない可能性もあります。

この点について「市からの回答」にも、「申立人に限らず、り災証明書で一部損壊の認定を受けて引越しを余儀なくされた方々のように、被災者のニーズに十分に答えられていないことは、市における今後の検討課題であると考えております。」とあり、市も問題意識を有しているということです。

オンブズマンとしても、市に対し、申立人のように住居自体は一部損壊の認定を受けても退去を余儀なくされたケースを含め、熊本地震によって生じた被害の様々な事案について検証し、その検証結果を将来のために役立たせてもらいたいと希望します。

(3) 申請期限後の公費解体（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震によって自宅（以下「本件建物」という。）が傾き、隣家の境界ブロック等にもたれかかっていたが、私が高齢のため、親戚が代理人として住家のり災証明の申請を行った。一度目の調査では一部損壊、二度目の調査でも一部損壊との判定だったので、親戚が再々調査の依頼に行ったところ、平成30年1月下旬、市職員が調査に来て、半壊と判定を変更するとのことだった。そこで、同年2月上旬、親戚が担当課へ行って公費解体の申請をしたいと伝えたが、「半壊へ変更となっても、申請期限を過ぎているため、公費解体はできない。」旨説明された。

公費解体の申請期限が過ぎているとしても、高齢ですぐに申請などを行える状態ではなく、そもそも自宅が半壊の認定へ変更されたのは平成30年2月のことなので、それらの事情を汲んで申請を受け付けて自宅の公費解体をしてほしい。

市からの回答

公費解体制度は、熊本地震により被災した家屋等を、当該物件の所有者の申請に応じ、災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的として、市が実施している事業です。

市においては、被災家屋等の解体及び撤去を含む災害廃棄物処理を計画的かつ速やかに実行するため、廃棄物の処理及び清掃に関する法律により策定が義務付けられている一般廃棄物処理計画として、熊本市災害廃棄物処理実行計画（以下「市計画」という。）を策定しました。当該市計画において、解体及び撤去完了の目標を平成30年2月末、一連の事業完了の目標を同年3月末までとして進めてまいりました。

なお、熊本県災害廃棄物処理対策会議によって決定した基本方針に基づき、「熊本県内被災市町村全体の災害廃棄物を、生活環境の保全に配慮しつつ、迅速かつ適正に処理するための必要な事項を定めるもの」として、県が、熊本県災害廃棄物処理実行計画（以下「県計画」という。）を策定しており、災害廃棄物の処理期間について「発災後、2年以内の処理終了を目標とします。」とされています。2年以内の処理終了を目標とした理由及び根拠については、上記県計画の趣旨を踏まえ、各市町村で想定される災害廃棄物の発生量及びその処理能力や東日本大震災などの過去の事例等を参考に総合的に判断し、県下市町村に合意を得た上で決定したと聞き及んでおります。市も、県及び県下市町村と共通の認識を持って災害廃棄物の処理を計画的かつ速やかに実行するため、県計画を踏まえた上で市計画において処理期間を設定しております。

また、公費解体制度に要する費用の一部は、環境省の補助制度である「災害等廃棄物処理事業費補助金」（以下「補助金」という。）によって賄われており、環境省に対し、市計画に基づく処理期間等を含め市の事業について、説明を行い、環境省の災害等廃棄物処理事業費補助金交付要綱（以下「交付要綱」という。）の対象となる事業であると認められる必要があります。対象と認められた場合には、環境省に対し、交付要綱に基づき適宜各種手続きを行う必要があるため、一連の作業（全ての被災家屋等の解体・撤去、仮置場等への搬入、完了検査立会い、支払額の確定、補助金に関する手続き等）を平成29年度中に行わなければなりません。

以上のことを考慮して、市で定めた平成28年熊本地震に係る被災家屋等の解体及び撤去に関する要綱（以下「市要綱」という。）において、解体の第一段階となる申請の受付期限を平成29年3月31日までとしたものです。

しかし、同年4月1日以降に災証明で半壊以上と判定された場合や入院等やむを得ない事情により申請期限までに申請できなかった場合など、市長がやむを得ない事情により特に必要と認める建物については、上記事業完了の目標を達成できる範囲で申請の受付期限を同年10月4日まで延長し、実施してまいりました。申立人と類似の個別事情による相談は多数寄せられており、その都度詳しく事情を聴取し、週一回対応会議を開催し、「やむを得ない事情」に該当するか否かを判断してまいりましたが、同年10月5日以降の相談につきましては全てお断りしております。

これらの公費解体制度及び申請期限につきましては、地震直後の平成28年5月から、市政だより、テレビ、ラジオ、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）、り災証明書を取得された方への案内チラシ及び回覧板等で広報を行ってまいりました。また、解体・撤去申請の受付が終了した平成29年4月1日以降も、やむを得ない事情により申請ができなかった方は担当課へ至急ご相談いただくよう、市政だより、ラジオ、市ホームページ及び被災者支援制度（冊子）等により広報を行ってまいりました。

本件では、平成30年2月上旬、親戚の方の「本件建物を公費解体制度により解体してほしい。」との申出に対し、「諸事情があることは分かりますが、申請受付は昨年3月末で終了しており、今から受け付けることはできません。」と説明しました。

本件建物につきましては、相談時点において平成29年10月4日を過ぎており、申請を受け付けても県・市計画に基づく公費解体制度の基本方針である平成30年3月末までの事業完了が困難であるため、ご要望にお応えできなかったものです。

なお、本件建物について、平成29年1月下旬の二次判定後の一定期間内に再調査を依頼されていれば、調査を申請中ということで、平成29年3月31日の申請期限か、遅くとも延長後の期限である同年10月4日までに申請ができたものと思います。

個別のご事情がおりになることは認識しておりますが、震災からの早期復旧に向けて事業を計画的に進めていくためには、申請受付を再開することはできず、今後もこの方針は変わりません。

オンブズマンの判断

申立人の主張を踏まえ、公費解体の申請期限がどのような根拠によって決められたのか、例外的に期限後の申請を受け付けることが可能かについて検討します。

地震等に伴って生じた災害廃棄物は一般廃棄物として処理される場所、市計画において、公費解体制度の解体及び撤去完了の目標を平成30年2月末、一連の事業完了の目標を同年3月末までとして事業を進めてきたということです。市計画は、県計画の目標を踏まえたということですが、市において市計画を策定して目標を設定している以上、県の定めに従ったというだけでなく、それがどのような根拠に基づくものかを認識しておく必要があります。

この点、「市からの回答」を要約すると、「2年以内」という目標は、「災害廃棄物の迅速かつ適正な処理」という趣旨を踏まえながら、各市町村で想定される災害廃棄物の発生量及びその処理能力や東日本大震災などの過去の具体的な事例等を参考に定められたということです。災害廃棄物処理の主体は市町村ですが、熊本地震の被害は広く県内に及んでおり、県としても災害廃棄物を迅速、円滑に処理するために広域調整などを行っており、市が、県及び県下市町村と共通の認識を持って計画的かつ速やかに実行する必要があるとして、県計画を踏まえた上で市計画において処理期間を設定することは問題のないことです。

また、費用の一部を賄っている補助金を受けるためには、環境省に対し、交付要綱に基づき適宜手続きを行う必要があります、公費解体にかかる支払額を確定した上で補助金の手続きを平成29年度中に行わなければならないということです。市の事業といっても、費用の一部が国の補助金で賄われている以上、市としては、国の補助金交付の定めに従って申請等の手続きを行い、交付の決定を受けなければなりません。そうすると、市において、申請期限後の申請を受け付けたり、期限を延長したりすると、その間は公費解体にかかる支払額を確定できず、補助金に関する手続きが行えず、交付を受けられないこととなってしまいます。

これらの理由から、処理目標を達成し補助金の申請等の手続きを行うために、申請の受付期限を平成29年3月31日までと定めたことはやむを得ないものだと考えます。

一方で、例外的に、同年10月4日まで申請期限を延長し、同年4月1日以降に災証明で半壊以上と判定された場合や入院等やむを得ない事情により申請期限までに申請できなかった場合などの相談は、その都度詳しく事情を聴取し、週一回対応会議を開催し、「やむを得ない事情」に該当するか否か判断してきたものの、同年10月5日以降の相談についてはすべて断っているということです。市としては、一部といえども申請期限を延長して、できる限り公費解体の申請を受け付けるように実施してきたものであるといえますから、上記の理由から同年10月5日以降の相談は一切断っているという取扱いに不備があったとはいえません。

申立人のご事情に鑑みれば、そのお気持ちは十分に理解できますが、前述のよう

に、市の一存で期限後の公費解体の申請を受け付けることができるものではなく、市の取扱いに不備があったとはいえません。

ただ、申請期限の定めやその運用に問題がなかったとしても、市民の方々が制度や期限等について知り得る機会がなかったのであれば問題があると考えられるため、市において、どのような周知がされていたかを検討します。

り災証明書を取得された方への案内チラシについては、所管している部署へオンブズマンが直接確認したところ、通常、被害の認定によって受けられる支援の案内を配付しているということで、申立人のように一部損壊の方は公費解体の案内については受け取っておられない可能性があります。しかし、「市からの回答」で述べられているほかの周知方法は、広く市民の方々へ向けたものであり、その中でも、市政だよりは、市内各世帯及び配布希望の事業所・施設等へポスティングにより配布されるもので、市民の方々も目にする機会が多いといえます。

市政だよりにおいては、公費解体制度の説明や申請期限が明記されており、期限後の申請受付の相談についても、至急相談されるように呼びかけています。したがって、公費解体制度の申請期限やその後の相談についての周知は定期的にされており、申立人を含め、市民の方々が知り得る機会があったと考えられるため、周知方法に問題があったとはいえません。

ただ、申請者からすれば、公費解体が受け付けられるか否かは非常に重要な問題であり、特に、申立人の場合、対象となり得る半壊の判定を受けたのが申請期限の経過後であり、そのような事情を踏まえて受け付けてほしいと思われるのは当然のことです。本件では、受付が認められないのはやむを得ないことですが、そうであれば一層、理解を得られるように丁寧な説明や対応を行うことが求められます。申請する側の立場からすれば、受け付けられるか否かがもっとも重要な関心事項ではあるのはもちろんですが、受け付けられない理由や根拠が何かという点も重要な関心事項だと考えますので、そのような視点に立って、単に決まっているからというだけでなく十分な説明ができるようにしておくことも必要だと考えます。オンブズマンとしても、熊本地震の被害は甚大であり、関連する市の業務が多忙であることは十分理解しますが、より一層市民の立場に配慮した丁寧な対応がされるよう望みます。

(4) 被災家屋の自費解体（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震で自宅が損壊し、全壊の認定を受けた。自宅は平成11年頃にリフォームをした部分とリフォームしていない部分がある。

リフォームしていない部分を自費で解体する契約を締結した後、市に自費解体・撤去に係る償還金の申請をしたが、家屋の一部解体は対象とならないことを理由として、申請を拒否された。再度、償還金の申請をしたが、対応した職員は自宅の設計図を見て、「壁が一枚あるなら償還金を出せるが、今回はないので出せない。」と言った。

私の申請を認めない市の対応に、納得がいかない。

市からの回答

公費解体制度は、所有者からの依頼を受けて市が被災家屋等を解体、撤去する制度ですが、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「法」という。）に基づく廃棄物処理事業の一環という位置づけになり、市の事業となります。地震の発生から公費解体制度の実施を開始するまでに約1か月ほど期間が空いたこともあり、所有者自身で費用を負担し、被災家屋等を解体、撤去しているという事例もありました。

そこで、公費解体制度の対象となる家屋等を自ら解体、撤去した所有者に対しては、解体、撤去に要した費用の償還（以下「自費解体制度」という。）を実施いたしました。

自費解体制度は、所有者に金銭をお渡ししますが、災害見舞金のような給付の意味合いを有しておりません。公費解体制度の対象となる被災家屋等の解体、撤去は市の業務となるべきところ、所有者が緊急的に市の業務を代わりに行ったということで、民法上の事務管理とみることができ、民法上の事務管理に要した費用の償還として所有者に金銭の償還をしています。

自費解体制度の対象となるのは、一棟の建物の全部を解体した場合のみであり、一棟の建物の一部解体については国からの通知等により自費解体制度の対象となっていない。

公費解体制度は災害廃棄物の処理を目的としているところ、所有者が被災家屋等のすべてを解体、撤去したということであれば、被災家屋等をそのまま使用する意思はなく、災害廃棄物の処理をしたとみることができます。しかし、所有者が一部解体を行った場合は、残存部分の再使用や一部解体した部分を修復、リフォームすることによる再利用などが想定され、災害廃棄物の処理をしたとみることができません。そして、自費解体制度は、市の業務である災害廃棄物の処理を実施した所有者への、業務の費用の償還を趣旨としたものであることから、災害廃棄物の処理と

みることができない解体、すわなち、一部解体については、償還するための根拠を欠くことになります。

個々の案件では、一見すると一棟の建物であるものの、登記簿上は別棟の建物が隣接しているなど、一概には、複数の建物のうちの一棟を解体するのか、一棟の建物の一部解体をするのか判断ができない場合があります。

市では、物理的な位置関係（たとえば、建物と建物が離れている。）、構造上の異同（たとえば、木造と鉄骨の部分で分かれている。）、り災証明の発行の態様（たとえば、一部は住居として、残部は店舗として発行されている。）、登記簿上の記載（たとえば、一見すると一棟の建物であっても、登記簿には二つの建物が存在している。）を考慮し、一部解体となるか否かを判断しています。

申立人は、本件建物のうちリフォームしていなかった部分（以下「解体部分」という。）を自費で解体され、リフォームしていた部分（以下「残存部分」という。）は解体されていませんでした。そのため、本件建物の解体が自費解体制度の対象となるためには、一部解体ではなく別棟の建物の解体と判断されることが必要となります。

本件では、①解体部分と残存部分は木造で共通していること、②図面上では柱や壁が共有されており、解体部分と残存部分は密接不可分な関係にあること、③り災証明は解体部分と残存部分を一棟の建物として発行されていること、④解体部分と残存部分は一棟の建物として登記されていること、といった事情があったため、解体部分と残存部分を別棟の建物であると判断することはできず、一部解体であると判断しました。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

民法が定める「事務管理」の概要は、「他人の事務を管理する義務はないが、ひとたび他人の事務の管理を始めた以上は、他人から依頼された場合と同様に責任をもって事務に当たらなければならない。その代わり、費用は償還される。」というものです。

熊本地震により被災した家屋等については、一定の要件を満たすと公費解体の対象となり、市がその費用を負担して解体、撤去することになります。この公費解体の対象となる家屋等を所有者等が自ら解体、撤去した場合、その所有者等は「他人の事務（市の事務）を管理した」と考えられることから、一定の要件のもとでその費用を償還することとしたのが自費解体制度です。

したがって、自費解体制度の対象となるためには、その家屋等が公費解体制度適用の要件を満たすことが必要となります。

ところで、「市からの回答」にも説明されているところですが、公費解体制度は廃棄物処理事業の一環として、対象となる家屋等を災害廃棄物と見て、市の責任でその処分等をしようとするものです。そうすると、公費解体制度は、一次的には、

生活環境の保全や二次災害の防止という公益の実現を目的としているものといえます。公費解体制度に被災者の生活再建に資するという側面があることはもちろんですが、この点はあくまでも被災家屋等の解体、撤去を通じて副次的に実現されると解されます。

公費解体制度は、廃棄物処理の一環として行われるため、対象となる家屋等は、法で規定する廃棄物に該当する必要があります。ところが、一部解体は、家屋等の再利用が不可能な部分については解体、撤去をし、再利用が可能な部分については解体、撤去をしないことになるので、その所有者は家屋等を一部とはいえ財産として再利用する意思を有していると見ることができます。このような家屋等を廃棄物と評価することは困難です。

また、一棟の建物の中で、ある部分については財産、ある部分については廃棄物と観念することは、両者が明らかに分離しているような例外的事情がない限りは、やはり困難です。

以上からすれば、家屋等の一部のみを解体することは公費解体制度において想定されておらず、市はこのような解体の実施責任を負わないと解されるので、それに伴って自費解体制度の対象外となることもやむを得ないものと考えます。

オンブズマンも申立人宅の写真や図面等を確認しましたが、解体部分と残存部分は物理的・機能的に一体となっていると判断せざるを得ず、本件解体が一部解体に該当するという市の判断に問題はなかったものと考えます。

なお、オンブズマンとしては、市が申立人へ説明する中で「仮受付」という言葉を用いていたことが気になりました。

「仮受付」という言葉が「申請があった場合に、正式に受け付ける前に一度留保する。」ということの意味するのであれば、申請者の立場としては自分のした申請が受け付けられているのかどうか分かりにくいと思われます。行政手続法第7条では、「行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければなら（ない）」と定められています。この規定は、申請があればまずは受付をし、受付後に補正や実質的な審査を行うことを定めたものですが、受付自体を留保することの弊害を防止する趣旨で設けられた経緯があります。

自費解体制度の手続きは、行政手続法の規律が直接適用される場面ではないと思いますが、申請者から見て分かりやすい制度にするためにも、「仮受付」という概念を用いることは、行政手続法の趣旨にそって改めるべきではないでしょうか。

Ⅳ 苦情申立ての事例 (平成30年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 市の業務に不備がなかった事例
- 4 調査対象とならなかった事例
- 5 調査を中止した事例

Ⅳ 苦情申立ての事例

(平成30年度受付分)

平成30年度に苦情申立てを受け付けた78件のうち、平成31年3月末までに58件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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。

「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。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの39件のうち、その内容が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）4件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）5件、市の業務に不備がなかったもの全30件のうち8件の要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの4件、調査を中止したもの1件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの14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。

～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) 固定資産税納税通知書の表記	50
(2) 窓口業務における情報提供	54
(3) 戸籍関係書類の交付	59
(4) 市営住宅における事故対応	61

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 個人情報開示請求書の代理請求	66
(2) ごみステーションの管理	71
(3) 側溝及び歩道の整備	75
(4) 嘱託職員の面接試験	78
(5) 「市長への手紙」への対応	80

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 戸籍の附票の記載漏れ	82
(2) 町内自治会長等の連絡先	86
(3) 地域公民館建設補助金	89
(4) おでかけ I C カード	92
(5) 国民健康保険料の納付	96
(6) マンションの建替えにかかる説明	100
(7) 被災マンションの被害認定調査	103
(8) 賃貸住宅の公費解体相談	108
(9) 市営住宅の入札等	—
(10) 戸籍附票の交付	—
(11) マイナンバーカードの交付	—
(12) 生活保護費支給に関する相談	—
(13) 生活保護受給者への就労指導	—

(14) 生活保護費の支給	—
(15) 児童の一時保護等	—
(16) ごみステーションの設置場所	—
(17) ごみの持ち去り行為の取締り	—
(18) イベント時における出店	—
(19) 公募委員の選考	—
(20) 宅地横の河川の管理	—
(21) 水路の整備	—
(22) 道路側溝の整備	—
(23) 里道の修繕	—
(24) 市道地下からの振動	—
(25) 市営駐輪場の管理	—
(26) 公園の管理	—
(27) 公園建設にかかる住民説明	—
(28) 水道料金の請求	—
(29) 上水道工事	—
(30) 審査請求にかかる市の対応	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 共同住宅のごみステーションの管理	112
(2) 消費生活相談の運営	112
(3) 学習会の運営	112
(4) 公募型プロポーザルの審査結果	112

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 生活保護の転居費用	112

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 固定資産税納税通知書の表記（要約）

苦情申立ての趣旨

平成30年6月、担当課からの修正通知書によって、土地Aの平成30年度の固定資産税額が誤っていることが分かった。修正通知書の記載をみても何が修正されたのか分からなかったため、担当課から説明を聞いたところ、小規模住宅用地の特例に関する計算ミスがあることが分かった。

また、前年度にも、土地Bの地目は山林であるにもかかわらず、宅地として10年以上課税されているという課税ミスがあった。担当課はミスを認め、謝罪とともに過去5年分の還付を受けたが、その際に通知書の表記が分かりにくいことを指摘していた。

旧C町の明細書は小規模住宅用地の特例に関する表記があり分かりやすかったが、市の固定資産税の納税通知書等は、市民税等に比べても課税額の積算根拠や積算過程が分かりにくい。専門知識を有さない市民でも課税ミスを容易に発見できるよう、電算システムを変更して納税通知書等の表記を分かりやすくすべきである。

職員の説明や対応は丁寧なもので不満はなかったが、電算システムを変更しようとする市の姿勢に納得がいかない。

市からの回答

申立人には、所有者が異なる土地とはいえ、度重なる固定資産税の課税ミスにより、多大なご迷惑をおかけしたことにつきましては、まずは深くお詫び申し上げます。

まず、土地Aの課税ミスについてですが、固定資産税を算定するために課税標準額を算定する必要があります。課税標準額は、固定資産を評価して、その価格を決定し、その評価を基に算定されます。固定資産税の評価上の地目は、登記簿上の地目にかかわらず、現況の地目によって決定されることから、現地調査の実施によって地目を認定します。地目が住宅用地の場合、小規模住宅用地であれば課税標準額を価格の6分の1に、一般住宅用地であれば課税標準額を価格の3分の1にする特例措置があります。

土地Aは、本来であれば小規模住宅用地の特例と一般住宅用地の特例が適用されるべきところ、旧C町の頃から平成29年度まで一般住宅用地の特例のみが適用され、小規模住宅用地の特例は適用されていませんでした。平成30年度固定資産税・都市計画税納税通知書を発送する前の時点で、平成30年度分については一般住宅用地の特例のみが適用されていることに気づき、小規模住宅用地の特例が適用されるよう電算システム上の処理をしました。しかしながら、課税標準額を算定する過程

で小規模住宅用地の特例が反映されておらず、結果として小規模住宅用地の特例が適用されていない税額になっていました。

この点については、平成30年度から電算システムが新しくなった関係で従来とは処理が異なっているところがあり、電算システム上で課税標準額に小規模住宅用地の特例が適用されるための処理を適切に行えていなかったことに原因があると考えています。さらに、電算システム上の処理を終えた後、課税ミスがないかを複数の職員によってチェックしておりますが、このチェックも不十分だったと考えています。

次に、土地Bの課税ミスについてですが、土地Bは旧C町が市と合併する以前に国土調査を完了し、国土調査の成果として登記地目が山林から畑に変更されています。また、国土調査以前は地目を住宅用地として課税されており、国土調査以降も地目は変わることなく、住宅用地として課税されていました。

国土調査以降も、地目が住宅用地として認定された経緯については旧C町においてのことであり不明です。しかし、土地Bの現地調査を正確に実施すれば、地目が住宅用地でないことを認定することは可能だったため、申立人から申出があるまで現況と異なる地目のままで課税していたことについては、土地Bの現地調査が不十分であったことに原因があると考えています。

納税通知書、課税通知書に記載する事項は、課税標準額のように法令で記載が義務付けられているものと、自治体が独自に記載できる項目があります。そして、納税通知書、課税通知書、修正通知書のいずれも、電算システムによって印字しており、印字する内容も電算システムで決めていることから、納税通知書等の記載内容を変更するためには電算システムを変更する必要があります。

旧C町の納税通知書を確認したところ、「負担水準」という項目が設けられており、この中で小規模住宅用地に該当するか否かが記載されていました。これは、法令で記載が義務付けられているものではないため、旧C町において独自に記載されていたものと思われます。

市は現在の納税通知書等に、小規模住宅用地の特例も含めて、個別の土地に特例の適用があるか否かは記載していません。市の納税通知書等は都市計画税に関する記載も必要なこと、文字の大きさや全体のレイアウト等も含めて納税者の方が見やすいものにする必要があることから、市で入念に検討した上で現在の形にしています。また、固定資産税の特例は種類が多く改廃も頻繁に行われるため、納税通知書等の記載を変更するとなるとその都度電算システムの変更が必要となり、税業務に支障が出ることになります。

申立人がご指摘されるように、納税通知書等を納税者の方により分かりやすいものにする必要があることは重々心得ておりますが、すぐに納税通知書等に新たな項目を追加することや電算システムを変更することは難しく、この点についてご理解いただきたいと思います。

なお、住宅用地に関する特例については、課税明細書において住宅用地、非住宅

用地の別を表示するとともに、裏面の「土地の固定資産税課税標準額の求め方」において、一般住宅用地、小規模住宅用地について一般的な解説をしており、詳細な内容については、各税務課にお問合せしていただいた際の説明で補充しております。

今回の課税ミスを受けて、電算システムの入力に際しては細心の注意を払い、入力後も複数人によるチェックを徹底し、本件のようなミスが発生しないよう努めてまいります。

また、近年の技術的な進歩により航空写真の精度が上がる等、これらの技術を活用することにより、現地調査を正確かつ効率的に行えるようになってきています。このような技術を積極的に活用し、地目の認定にミスがないよう努めてまいります。

市でも、納税通知書等をより分かりやすいものにしていきたいとは考えていますので、今回の申立人のご指摘も、ご意見の一つとして今後の参考にさせていただきます。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

「市からの回答」にある課税ミスの経緯及び原因をみると、今回発生したミスは人的ミスであるという点で共通しています。課税ミスのチェックが不十分だったこと、現地調査が不十分だったことは、組織ないし個々の職員が、通常期待される業務を期待どおりに行えなかったものといえます。電算システム上の処理が適切に行われていなかったことについても、電算システムに問題があったのではなく、電算システムを扱う組織ないし個々の職員が、通常期待される業務を期待どおりに行えなかったものといえます。

ところで、納税通知書等の表記を分かりやすくすることは行政サービスの一環として望ましいだけでなく、納税義務者が課税ミスの有無を探しやすくなるという意味では、不服申立制度にも資するものです。そのため、電算システムを変更して納税通知書等を分かりやすくするべきという申立人の主張は、十分理にかなっていると考えます。

ただし、本件の課税ミスとの関連でいえば、本件の課税ミスは納税通知書等を発行する過程で人的ミスが生じたことを原因としているため、納税通知書等を分かりやすくしても今後同じようなミスを直接防ぐことにはなりません。加えて、電算システムの機能不全や障害等を原因として課税ミスが発生したということであれば、電算システムを変更する必要性は高いですが、本件の課税ミスは電算システムの機能不全や障害等を原因としたものではないため、電算システムを変更する必要性も高くはないと考えます。

また、「市からの回答」では、「市の納税通知書等は都市計画税に関する記載も必要なこと、文字の大きさや全体のレイアウト等も含めて納税者の方が見やすいものにする必要があることから、市で入念に検討した上で現在の形にしています。また、固定資産税の特例は種類が多く改廃も頻繁に行われるため、納税通知書等の記載を

変更するとなるとその都度電算システムの変更が必要となり、税業務に支障が出ることになります。」と説明されていますが、電算システムの変更には少なくない費用や労力を伴うこととなり、実務上の弊害が生じることも考慮しなければなりません。

そうすると、将来的には市が電算システムを変更して納税通知書等を分かりやすくすることが望ましいとしても、直ちに電算システムを変更し、納税通知書等を現在のものから変更する必要があるとまではいえないと考えます。

本件のような人的ミスの発生を防止するためには、個々の職員が正確な事務処理を行い、ミスをなくすようにするということが大事なことです。個人がミスをしたとしても、組織がミスを見逃さないような仕組みをつくることがより重要となります。

「市からの回答」にあるような複数人によるチェックを徹底するということはもちろんのこと、業務の手順を確かめるチェックリストの活用や定期的な業務内容の点検等、職員が所定の事務を客観的に確認することも意識付けを高める点では有用であるので、人的ミスをなくす取組み、工夫がされることを期待します。

納税の義務は憲法にも明記されている国民、市民の義務ではありますが、実際の税の徴収は市民の方々からのご理解や信頼を得なければ実現できないものです。

適切な業務が行われることは市民の方々のご理解や信頼の基礎となるものなので、今後は適切な業務が行われることを期待します。

市の改善等の状況

固定資産税の賦課については、全筆データを基に複数の項目のエラーリストを用いたエラーチェックを行い、さらに各担当者で再度確認するなど、様々な方法で、チェックを行っています。また、各班の電算担当者が進捗管理を行い、処理漏れがないようにしています。

現地調査の際における課税地目認定等については、航空写真、税務地図等を活用し、複数人で現地調査を行うこととしています。また、その場で判断に迷うような場合は、土地の現況や周囲の状況写真を撮影し、班内で協議し判断する等、担当者間での共通認識を持つことにより、人為的なミスをなくすよう努めています。

今後、新たにミスが発生したときには、ミスが起きた過程や要因について検証し、翌年度のエラーチェック作業のチェック項目として追加することで、同様のミスが発生しないよう努めてまいります。

(2) 窓口業務における情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

平成29年12月、出生届を提出した。戸籍の筆頭者は私である。

平成30年8月頃、同年1月頃に、担当部署の職員（以下「本件職員」という。）が私の親に対して、私的な携帯電話によって戸籍が完成した旨をメールしていたことを知った。私は、このようなメールが送られていることを知らなかった。

その後、本件職員の上司に対して、私の戸籍を勝手に見たことやメールを送ったことについて守秘義務違反に当たる行為ではないかと訴えたところ、事実を認めながらもこちらの満足する回答はなかった。

本件職員がメールを送ったこと及びその事実を知らながら市が相応の対応を取らないことに納得がいかないので、苦情を申し立てる。

市からの回答

市では、熊本市総合行政情報システム（以下「Aネット」という。）によって、戸籍に関する情報を管理しています。Aネットは通常のパソコンでは利用できず、専用の端末によらなければ利用できません。また、担当部署の職員なら誰でも利用できるわけではなく、Aネットの操作資格を与えられた職員のみが利用できます。

Aネットでは戸籍の状況を確認できますが、担当部署では戸籍届が戸籍に反映される時期について、少なからず電話で問合せを受けることがあります。請求希望者に窓口にお越しいただいても、届出が戸籍に反映されるまで日数を要することから、それまで戸籍証明の発行ができないためお手間だけおかけすることになります。そのため、戸籍届の反映状況について電話で問合せを受けた場合は、行政サービスの一環として情報提供を行うことがあります。戸籍の作成状況は外部に非公開の情報かつプライバシーに関する重要な情報であることから、氏名、生年月日や家族構成、本籍地など複数の項目を質疑応答して本人確認を行った上で、情報提供するようにしています。

本件では、申立人から「苦情申立ての趣旨」にあるような訴えを受けて、本件職員に聞き取りを行いました。本件職員は「業務中に関係ない個人情報を閲覧したことはない。知り合いから代理での証明書等の手続き依頼があった場合は、必ず委任状をもらっている。申立人の親からは何度か依頼を受けたことがあり、自分の携帯電話に戸籍の状況について確認の依頼があったため、Aネットで確認した。申立人の親へ、戸籍が完成した旨をメールした。」と回答しました。その際に、本件職員の携帯電話に保存されていたメールを確認しました。

また、本件職員が申立人の親へメールを送った日と同日に、申立人の親が担当部署に戸籍謄本の請求書を提出していたことを確認しました。

以上の経緯を踏まえて、担当部署から申立人に対して、①本件職員が申立人の親へ本件職員の携帯電話からメールを送った事実を確認した、②申立人の親からの問合せに対してメールで回答しているが、メールの内容に個人情報に含まれていない、③問合せがあった際は電話で回答するのが一般的だが、そのほかの方法で連絡することもあり得る、④戸籍の証明書の申請は担当部署で行われていた、⑤以上から、業務違反に当たる事実はなかったものの、私的な情報機器からメールを送ったことは市民の方に疑義を生じさせることにつながったため、所属長から本件職員へ注意を行う予定であり、今後、同様のことが起こらないよう連絡方法についても改める、ということの説明しました。

本件職員はAネットの操作資格の許可を与えられており、Aネットの閲覧も、申立人の戸籍を請求できる立場にある申立人の親から申立人の戸籍届の反映状況を確認したいという依頼を受けたことに基づくもので、私的利用に基づくものではありません。よって、申立人の戸籍届の反映状況を知ることについて正当な利益を有する申立人の親に情報提供しており、本件職員は守秘義務に反していないと考えております。

メール等の文面についても、戸籍が完成した旨の記載しかなく、申立人等の氏名、住所、生年月日等の個人情報は含まれておらず、熊本市個人情報保護条例に違反せず、その他の法令、要綱等の規定に反することもないと考えております。

もっとも、公用の情報機器（公用電話・メール等）を用いずに私的な情報機器（携帯電話）を用いて職務上の連絡を行ったことについては、申立人及び代理人が不信感を抱かれるのも当然のことであり、お詫び申し上げます。この点については、本件職員にも注意を行いました。

本件を受けて、担当部署では全職員に対して、市民の方から問合せがあった際には、職場外において知人等から業務に関する問合せがあり、Aネットにより個人情報を閲覧する必要性が生じた場合は、上司に報告し了承を得た上で閲覧すること、回答する場合は、必ず公用の情報機器を用い、公用の情報機器によらずに回答する必要性が生じた場合は、上司に判断を仰ぎ不要な個人情報を伝達しないよう注意すること、という通知を出しています。

今後、本件と同様のことが起こらないよう、再発防止に努めてまいります。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

本件の事実関係を踏まえると、「市からの回答」には、本件の問題点として、本件職員の私的な携帯電話を用いてメールを送ったことが触れられていますが、以下で検討するような問題点については、市で十分な検討は行われてこなかったと思われます。

そこで、まずは、本件にどのような問題点があるのかを検討していきたいと思っております。

市が住民に対して情報を提供する制度として情報公開制度があります。一方で、情報公開制度によらずに、行政サービスの一環として市が住民に対して情報を提供することがあります。これを、以下では情報提供と呼ぶことにします。

「市からの回答」によると、担当部署では、戸籍届が戸籍に反映される時期について電話で問い合わせを受けた場合に、行政サービスの一環として情報提供を行っており、本件でもこのような情報提供が行われたと認識しているようです。

戸籍届の反映状況を情報提供する際の本人確認の方法については、法令等に定めがあるわけではなく、市の裁量によって決められるべきことになります。この点について担当部署では「戸籍の作成状況は外部に非公開の情報かつプライバシーに関する重要な情報であることから、氏名、生年月日や家族構成、本籍地など複数の項目を質疑応答して本人確認を行った上で、情報提供するようにしています。」と説明されています。

上記のような本人確認は、依頼者が本人であること（依頼者が架空の人物ではないという本人の実在性及びほかの人物になりすましていないという同一性）を担保し、個人情報保護だけでなく、犯罪、不正行為の防止や公正公平な制度の運営を確保する等、公益を保護する趣旨も含まれていると考えます。

そうすると、氏名等の複数の項目を質疑応答することの代わりに、職員が依頼者と知り合いであるという事情があれば、本人であることを担保されており、氏名等の複数の項目を質疑応答するという方法で本人確認をする必要はないという考えが成り立たなくもありません。

しかしながら、職員が依頼者と知り合いであるという事情で本人であることを担保するのは、職員と依頼者の間にどの程度の関係性があれば「知り合い」といえるのかが不明瞭であり、個々の職員の主観や裁量によって大きく左右される点で、基準としての統一性や明確性に欠けます。氏名等の複数項目を質疑応答することによって、本人確認の方法に厳格性を持たせようとしている趣旨にも反し、職員と依頼者が知り合いか否かということで、複数項目の質疑応答の有無が変わってくるのは、行政の平等の観点からも疑問があると考えます。

「市からの回答」によると、本件職員は申立人の親と知り合いであり、本件職員の携帯電話に情報提供の依頼があったということです。既に述べたように、本件職員が申立人の親と知り合いだったとしても、それだけで適切な本人確認が行われたとみることにはできませんし、私的な通信機器でやり取りを行い、その記録が残っていない以上、本件職員が申立人の親へ氏名等の複数の項目を質疑応答して本人確認を行ったとみすることもできません。

以上を踏まえて、本件職員に守秘義務違反があったかを検討すると、上述したように、情報提供の過程に決して小さくはない問題があると考えます。もっとも、申立人の親は申立人の戸籍謄本を請求する権利を有しており、メールに含まれている情報が戸籍謄本の請求以外に利用されたという事実もなかったと考えられます。

オンブズマンの調査では、本件職員の申立人の親への情報提供について、申立人

の親が戸籍謄本を請求する権利を有していたことから、明確に守秘義務違反があったとまでは認定できませんが、公益に係る情報や個人情報の保護といった守秘義務が設けられている趣旨に鑑みれば、市が行う情報提供のあり方としては不適切なものだったと考えます。

よって、本件の問題点について市の検討が十分に行われていないことは、市が戸籍に係る情報を取り扱う姿勢として疑問が感じられるところであり、申立人が不信任感を抱かれるのもやむを得なかったものと考えます。

市が情報提供を行うこと自体は、市民の利便性の向上につながる行政サービスとして望ましいものです。一方で、戸籍は単なる個人情報にとどまらず、戸籍制度が社会生活や行政実務の基幹を担っていることから、社会の秩序を維持するという公益に係る情報も含まれており、極めて重要な情報でもあります。市が戸籍を取り扱う以上は、戸籍に係る情報が漏えいするといったリスクも常に内在しています。法令や国の指針等がないのであれば、情報提供による利便性と情報提供に内在しているリスクのバランスを図ったルールを決めるなど、市が独自にリスクマネジメントを行う必要があります。

たとえば、本人確認の方法について、対面で運転免許証等の提示による方法に限るとすれば、情報提供の依頼者の負担が増えることにより利便性は図れないものの、本人確認の方法としての厳格性を高めることによって、本人であることを強く担保することができます。この方法に比べて、電話による本人確認は、窓口へ直接赴くことや書面を提出しないことにより、依頼者の負担がへることにより利便性は向上しますが、本人確認の方法としての厳格性が低くなることにより、本人であることを強く担保することはできません。

また、本人確認の方法は、可能な限り個々の職員の裁量が入り込まないようにし、例外を認めない方が望ましいと考えます。職員が依頼者と知り合いか否かという基準で、本人確認を行うことの問題性は既に述べたところですが、本人確認の方法を定めたならば、それが形骸化しないような取組みも必要であると考えます。本件のように、電話で氏名等の複数項目を質疑応答するならば、執務室に設けられている公用の電話機を用い、依頼者とのやり取りを記録として残すということも一つの案であると考えます。

個々の職員が戸籍を取り扱う上で、不要なリスクを発生させることはあってはならないことですし、組織が個々の職員の資質を信頼すること自体に誤りがあるとまではいえません。しかし、組織のリスクマネジメントは、個々の職員への信頼からリスクは発生しないということを前提とするのではなく、リスクが発生することを想定して、リスクが生じないような体制を作らなければなりません。今回オンブズマンが調査したところでは、リスクマネジメントについての市の意識が希薄に感じられ、現状のままでは、将来的に大きな問題が起これるのではないかと危惧しています。

オンブズマンとしては、本件を踏まえて、戸籍に係る情報提供のリスクマネジメ

ントについて十分な検討を行うとともに、戸籍に係る情報提供のあり方については、全庁的に統一したルールを作ることを強く希望します。

今回の件を受けて、戸籍に係る情報に限らず、市が保有するすべての情報取扱いについて、申立人は不信感を抱かれたことでしょうし、オンブズマンとしても少なからず危惧を覚えました。

今後、申立人をはじめとした市民の方々が信頼を得られるようにするためにも、強い危機感をもって、情報の取扱いには注意していただきたいと思います。

市の改善等の状況

市民からの問い合わせに基づいて行う情報提供については、私的なつながりにより市民から不信を抱かれるような運用は禁止することといたしました。

今後は、同様の依頼があった場合には、上司へ報告の上、適正な手続きに基づいた公的な手段により提供を行うなど、市民への利便性向上と適切な情報管理に努めてまいります。

(3) 戸籍関係書類の交付（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課に戸籍謄本等の請求書を複数枚提出し、そのうちの一つについては、以前請求した際に廃棄済証明書が発行されていたので、その旨を説明し、新たな廃棄済証明書の発行を求めた。以前に発行されていた廃棄済証明書の写しを職員に呈示したところ、職員がコピーをとった。時間がかかりそうだったので、「午後にまた取りに来ます。何かあれば電話してください。」と伝え、窓口を後にした。午後になって担当課へ行くと、当日中の発行はできない旨の説明があり、翌日に取りに行くことになった。

翌日、担当課の窓口に行ったところ、戸籍謄本は発行されていたが、廃棄済証明書は発行されておらず、担当課を訪れてから約1時間後に発行された。戸籍謄本と同時に発行されなかった理由を尋ねると、「受付をした者からの申し送り漏れだと思う。」と回答された。その際に、昨日提出した請求書に、私が呈示した廃棄済証明書のコピーがホチキスでとめられているのを確認した。

請求書の内容からすれば、時間がかかることは分かっていたはずなのに、なぜ受付の時点で「できたら連絡します。」と伝えなかったのか。また、廃棄済証明書のコピーをとって、請求書にコピーをホチキスでとめることまでしていたのに、なぜ廃棄済証明書を戸籍謄本と同時に発行することができなかったのか。

担当課の対応に納得がいかないので、苦情を申し立てる。

市からの回答

まず、窓口での対応については、申立人がご主張されるように、本来であれば受付を行った時点で請求書の内容から発行までに時間がかかると判断し、申立人には当日中の交付は難しい旨を説明し了解を得た上で、連絡先をお尋ねして「交付が可能になったら連絡します。」とご案内すべきであったと考えております。

このような対応をとることは担当課内の共通の認識になっていたものの、徹底できていませんでした。結果として申立人にご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

次に、廃棄済証明書の発行が遅れたことについて説明します。

申立人は、戸籍謄本の請求とともに廃棄済証明書の請求もされていたとのことでしたが、申立人が用いられた請求書には請求する証明書等の種類を記載する欄に「廃棄済証明書」という文字があらかじめ印刷されていないため、通常は、当該請求書に廃棄済証明書を請求する旨の記載をお願いしているところです。

しかし、本件では、窓口で対応した職員が口頭による請求のみで受け付け、申立人が提出した廃棄済証明書のコピーを添付資料として請求書にホチキスでとめただけで、申立人に廃棄済証明書を請求する旨の記載をお願いせず、発行担当者等への

引継ぎのメモを作成していませんでした。その結果、発行担当者等において、コピーは戸籍謄本の請求に関する疎明資料であり、廃棄済証明書を発行する必要がないと判断したものと思われます。

また、廃棄済証明書を交付しようとしたところ、別の部署への照会が必要となり、さらには廃棄済証明書ではなく「除籍が当庁に備え付けがない証明書」を交付しなければならなくなったことから、事務処理の関係で申立人を約1時間お待たせすることになりました。

担当課の事務処理ミスの原因として申立人にご迷惑をおかけしたところであり、この点につきましてもお詫び申し上げます。

市では、平成29年10月から、質の高い市民サービスを提供することを目的として「窓口改革」に取り組み、担当課でもマニュアルの作成や研修を実施し、個々の職員及び組織全体でスキルの向上を図っているところですが、今回の申立人からのご指摘を踏まえて、より質の高いサービスを提供できるよう、今後も改善に取り組んでまいります。

オンブズマンの判断

まず、窓口での対応については、オンブズマンとしても、本件のように証明書の発行に時間がかかると市が判断した場合には、受付の段階でその旨を伝え、交付の見込み時期をお知らせしたり、連絡先をお尋ねして交付の準備ができてから連絡をしたりするという対応をとることは、市民サービスの一環として常識的なものであると考えます。

担当課でも、今回の件を受けて反省しているということなので、今後同じことが発生しないよう担当課内で意識付けを徹底してもらいたいと思います。

次に、廃棄済証明書の発行が遅れたことについては、請求書の記載欄だけでは分からない事情について、職員間の引継ぎがうまくいかなかったことに今回の原因があると考えます。

今後、職員間の引継ぎが正確に行われるよう、たとえば引継ぎのための書面を作成する等の工夫が行われることを期待します。

市の改善等の状況

証明書類等の受付担当者から発行担当者に引き継ぐ際に作成する「預かり票」の様式を見直し、申し送り事項やお客様への連絡事項の記載欄を追加しました。

「預かり票」への記入や、預かった書類の目的や意味の明確な伝達などについては、漏れがないように職員間で徹底いたします。

また、市民の方から大量に証明書等の請求がなされた場合には、請求者に証明書の種類を確認し、交付予定日時の提示とその説明を行い、該当する証明書等がない場合には、代替証明書類の説明を徹底いたします。

(4) 市営住宅における事故対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私が住んでいる市営A団地は、平成28年熊本地震の影響で、建物の出入り口の通路（以下「本件通路」という。）に階段一段程度の段差（以下「本件段差」という。）が生じていたが、危険防止のための措置は特にとられていなかった。

平成29年8月中旬、本件段差で転倒して負傷し、手術のため入院した。その後も市は修繕を行わず、私のけがへの補償についても特に何も言わなかった。

平成30年1月中旬、担当課から市が加入している保険（以下「本件保険」という。）でけがの補償をする旨の連絡があった。しかし、後日、担当課が自宅を訪れた際に、「地震から1年以上も経っているし、陥没していることを知っていながら、約1年半通行し続けて転んだので、保険の適用はない。」と言われた。

市が危険防止のための措置をとらなかったことや、けがの補償に関しての市の対応や説明に納得がいかない。

市からの回答

申立人には当初、本件保険の適用について保険会社に問い合わせをしたところ、本件保険の適用はなく補償ができない旨説明させていただいておりました。しかし、オンブズマンからの調査を受けて再度保険会社に問い合わせたところ、本件保険の適用があるとのことでした。

担当課としては、申立人からご相談を受けた当初から本件保険の適用がある旨を確認できず、お時間をおかけしたことにつきまして、まずはお詫び申し上げます。

本件保険の適用については要件があり、市が所有、使用、管理する施設の瑕疵の事故によって第三者に損害が生じ、市が法律上の賠償責任を負う場合が対象となります。市営住宅の居住のために建てられた建物部分は保険の対象から除外されていますが、それ以外の部分は保険の対象となっています。

本件は市営住宅に関する事故だったため、本件保険の適用の有無について保険会社へ問い合わせを行いました。担当課から申立人が負傷された経緯の説明だけでなく現場写真や資料を送ったところ、保険会社から申立人に不注意があったことや、本件段差は地震による不可抗力によって生じ、修繕工事も地震の不可抗力によって行うことができないことを理由に、本件保険の適用がない旨の回答を当初は得ておりました。本件保険の適用については保険会社が専門性を有していることから、保険会社の見解を信用し申立人へ説明していましたが、再度確認したところ、申立人がおけがをされた場所は建物ではない部分ということもあり、本件保険の適用があるとの回答を受けました。

本件保険の適用があるという回答を得るまでに期間を要したこと及び担当課の当

初の説明について、結果として誤りがあったことにつきましては、深くお詫び申し上げます。担当課としては、担当課と保険会社の間で意思の疎通が十分にできていなかったことが原因であると考えており、反省しております。

また、担当課では、本件段差を申立人がおけがをする前の時点で確認していましたが、土木の専門機関から危険であるという指摘はなかったこと、段差の程度は階段1段程度であり、通行するのに危険ではないと認識したこと、通行禁止にすると駐車場へ向かうのに遠回りしなければならず、利便性が阻害されること、入居者からの危険であるとの報告等はなく、入居者も普段から通行の用に供していたことから、本件段差を解消する緊急性はないと判断し、特別の措置は講じていませんでした。日常生活をされている入居者は本件段差を認識しているものと考え、特に周知等も行いませんでした。

本来であれば早急に本件段差を解消する工事を実施すべきでしたが、熊本地震後という特殊な状況下であったため、より日常生活に直結する給排水設備などの緊急性を要する工事を優先したことや、工事を実施する業者の不足等による入札の不調等により、本件段差を解消する工事が遅れてしまいました。

結果として、申立人及びほかの入居者の方々にご迷惑をおかけしたことにしましては、お詫び申し上げます。

申立人には、再度、担当課から本件保険の適用を含めた補償に関して、丁寧な説明をさせていただきたいと考えております。

本件を受けて、今後同種のご相談があった場合には、正確な情報を速やかにお伝えできるよう、業務の改善を図っていきたいと考えております。

〓 オンプズマンの判断 〓

本件の争点は、①申立人が転倒する前に、市は危険防止のための適切な措置をとっていたか（以下「争点①」という。）、②申立人が負傷した後に、治療費の補償の件も含めて市は適切な対応をとっていたか（以下「争点②」という。）、ということになると考えます。

まず、争点①について検討します。市営住宅の使用関係には、原則として私法上の賃貸借契約に関する規律が適用され市は目的物の修繕義務を負うこと、熊本市営住宅条例には「市営住宅の通行の用に供する共用部分には、高齢者等の移動の利便性及び安全性の確保を適切に図るための措置が講じられていなければならない。」と定められていることから、市は入居者に対して、市営住宅の通行の用に供する共用部分を、高齢者等の移動の利便性及び安全性が確保された状態で使用収益させる義務を負います。

そして、当該共用部分が破損する等、高齢者等の移動の利便性及び安全性が確保されていない場合は、上述の使用収益させる義務を全うできているとはいえないため、破損箇所を修繕する等、高齢者の移動の利便性及び安全性が確保されていない

状態を解消する義務を負うと考えます（以下、市が入居者に対して負うこれらの義務を「本件義務」という。）。

担当課が危険防止のために適切な措置をとっていたかという問題は、換言すれば、担当課が本件義務を尽くしていたかという問題になり、（i）本件通路は、「高齢者等の移動の利便性及び安全性が確保された状態」であったか、（ii）高齢者等の移動の利便性及び安全性が確保されていない状態であったとすれば、この状態を解消するための措置を担当課は講じたか、という順で検討する必要があります。

（i）については、たしかに、階段一段程度の段差というのは、若年者や障がいのない方にとっては、通行に際して特に危険であるといえるものではないかもしれませんが、しかし、オンブズマンは実際に現地を確認しましたが、本件通路の路面は舗装がとれて砂地となっており、本件段差の程度も踏まえば、高齢者や障がいのある方は特に注意をはらって通行しなければ転倒する危険が十分にあったと考えます。

よって、本件通路は、「高齢者等の移動の利便性及び安全性が確保された状態」ではなかったことになります。

（ii）については、上述の状態を解消するための措置として、本件通路を地震前と同じような状態に復旧することが望ましいとは思われますが、地震後の状況から、ライフラインに関する復旧等を優先的にを行い、本件通路の復旧工事を市が直ちに行えなかったことは仕方のないことであったと考えます。

もっとも、復旧工事を直ちに実施できないとしても、本件通路にブロックを重ねて段差の程度を小さくするなど、簡易的措置をとることも十分可能だったと思われるし、本件段差が生じていることや通行に注意を払う旨の周知等は最低でも行うべきだったと考えます。それにもかかわらず、本件段差を確認してから本件事故が発生するまでの約1年近くもの間、担当課は何らの措置もとっていません。入居者が認知していることを理由に周知等を行わなかったということですが、このような消極的対応では、やはり本件義務を尽くしていたとは言い難いと考えます。

以上から、市は本件義務を尽くしていたとはいえず、市の対応に不備があったと考えます。

次に、争点②について検討します。本件保険が適用されるための要件に従えば、申立人は本件通路で転倒して負傷していることから要件を充たし、本件保険の適用があると解することが自然であると思われます。ところが、担当課は保険会社の説明に従い、本件保険の適用がないことを申立人に説明しています。すなわち、本件要件の充足性に触れられることなく、申立人に不注意があったことや地震の不可抗力によって工事をできなかったことを根拠に、補償責任がない旨の説明があったようです。

しかし、仮に申立人に不注意があったとしても、それは市の補償責任があることを前提とした上で、責任の公平な分担という観点から過失相殺として考慮されるべきことであり、市の補償責任を否定するものではありません。地震の不可抗力につ

いても、本件通路に本件段差という瑕疵が生じたことそれ自体は不可抗力といえるものであっても、工事ができないことは不可抗力とはいえませんし、上述のとおり、工事は難しかったとしても簡易的措置をとることはできたのであって、市の補償責任を否定する理由にはなりません。

たしかに、保険会社が本件保険を取り扱っている以上、市が本件保険の適用について保険会社の説明を信用するということは理解できますが、担当課が保険会社と交わしたやり取りをみる限りでは、不正確な内容の説明だったと思われます。そして、不正確な内容を申立人に説明し、申立人は本件保険の適用によって補償を受けられるにもかかわらず、長期間、補償を受けることができない状態に置かれています。

市は、担当課が保険会社と意思疎通を十分できていなかったことに問題があると考えているようですが、オンブズマンとして、担当課が申立人から連絡を受けたにもかかわらず、担当課が本件保険の適用についての検討や、市が法的にどのような責任を負うのか検討をしていなかったことに大きな問題があったと考えます。

たとえば、国家賠償法は、公の営造物を行政が適切に管理していなかったことによって住民が損害を受けた場合に、どのような要件が充たされれば損害賠償責任が認められるかを定めています。市営住宅の施設のうち、本件通路のような共用部分も公の営造物に含まれることから、市の責任の所在を明確にするためにも一度は検討すべきであったと思います。

本件保険の内容をみても、国家賠償法の責任が認められる場合に概ね適用があるようなので、国家賠償法の検討が行われていれば、本件保険の適用があることは十分に想定できたと思われます。

また、保険会社は本件保険を専門的に取り扱っている会社とはいえ、法的知識について専門性を有しているわけではありません。市営住宅の入居者に対する市の補償責任は市の法的責任が問題となっている場面であり、仮に本件保険の適用がなかったからといって市の補償責任がないということにはなりません。

それにもかかわらず、担当課の対応や説明をみると、保険会社の申立人への補償に関する見解をそのまま市の見解としているように見受けられ、市が十分な検討をしていなかったと言わざるを得ず、市の申立人への対応について、不備があったと考えます。

市が今後も市営住宅を設置、管理していく上で、市営住宅の設置、管理の瑕疵による市の補償責任は、常にリスクとして内在しているものです。本件の市の対応をみる限りでは、リスクについての市の認識が十分ではなく、リスク管理も不十分だったことから、オンブズマンとしては市に対して、以下の点を要望します。

本件では、市がリスク自体に対する認識が不十分だったことに大きな問題がありますが、認識が不十分であるということは、市営住宅に関する法的知識の理解が不十分だったことに原因があると考えます。

そこで、市営住宅を管理する上で、市は入居者とどのような法的関係にあり、どのような責任を負うのかという、市営住宅に関する法的知識について理解を深めて

いただくとともに、具体的事例の一つとして本件を今後の検討に役立てていただきたいと思います。

また、市の法的責任を各担当部署だけで検討、判断することが難しい場合に、ほかの部署や外部の専門家と連絡を取り、市の見解や方針を決めるということは、リスク管理の体制として合理性を有するものです。各担当部署が法制関係の部署や市の顧問弁護士と協議するといったことも、リスク管理の体制の一環と考えられます。

本件の市の動きをみる限りでは、このようなリスク管理の体制がうまく機能していなかったようです。オンブズマンとしては、担当課が保険会社に相談するだけでなく、担当課が法制関係の部署や市の顧問弁護士と協議をした方向性の下で、保険会社と本件保険について協議をすべきだったと考えます。

リスク管理の体制がうまく機能していれば、申立人への市の対応も異なったものになったと考えます。今後は、リスク管理の体制がうまく機能するよう十分な検討をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況

今回発生した事案を受け、市営住宅における事故等における対応フローを改めて作成し、法制関係の部署や市の顧問弁護士と協議を行い市の見解や方針を決定するといったリスク管理体制を整備しました。

これにより、保険会社だけではなく、法制関係の部署や市の顧問弁護士にいつ、どの段階で協議し、市としての対応をどの段階で、どのように決定するのかという管理体制を明確にしました。

また、申立人に対しては、これまでの経緯及び対応についての謝罪並びに保険対応についての説明を行いました。

平成31年（2019年）4月、申立人に対する保険の手続きは、完了いたしました。

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採用しています。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を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になります。

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を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。この点に関しても、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、本人から直接窓口で電話連絡があり、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。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ますし、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ます。

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ので、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ので、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、申立人が主張されたとおり、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とあります。

「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になります。では、要綱第16条但書に該当するかではありますが、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。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 戸籍の附票の記載漏れ（要約）

苦情申立ての趣旨

平成30年7月下旬、A部署で戸籍の附票を出してもらったが、B市に居住していた昭和50年代の2年間（以下「当該期間」という。）の記載が漏れていた。

当該期間の給与所得の源泉徴収票の住所欄にはB市の住所が記載されているし、当時、私の子どもがB市の市立小学校へ通学していたのだから、当該期間、B市に居住していた事実を附票に追記してほしい。

市からの回答

戸籍の附票とは、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票をいいます。

住民基本台帳法（以下「法」という。）では、「市町村長は、その市町村の区域内に本籍を有する者につき、その戸籍を単位として、戸籍の附票を作成しなければならない。」と規定されており、戸籍の附票は、本籍地のある市町村（指定都市の場合は区及び総合区）が管理することとなります。具体的には、法や住民基本台帳法施行令（以下「施行令」という。）の、「戸籍の附票の記載、消除又は記載の修正は、職権で行うものとする。」、「市町村長は、戸籍の附票に記載をした事項に変更があったとき、又は戸籍の附票に誤記若しくは記載漏れがあったときは、その記載の修正をしなければならない。」などの定めに基づき管理しております。

また、法では、「住所地の市町村長は、住民票の記載等をした場合に、本籍地において戸籍の附票の記載の修正をすべきときは、遅滞なく、当該修正をすべき事項を本籍地の市町村長に通知しなければならない。」、「前項の規定により通知を受けた事項が戸籍の記載又は記録と合わないときは、本籍地の市町村長は、遅滞なく、その旨を住所地の市町村長に通知しなければならない。」と定められています。

そこで、通常、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ「附票記載事項通知」が送付され、それに基づいて附票の記載等を行っております。また、戸籍の附票の記載誤りや漏れが発見された場合、住民登録の関係市町村に電話照会をし、記載や修正すべき事項が確認できた場合は、公文書にて住民票、住民票の除票（市外への転出や死亡などにより住民登録が消除された住民票）を取り寄せた上で職権にて附票に記載や修正等を行っております。

上記法令の規定から、戸籍の附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないことは明らかであり、職権にて住所を記載するためには公的な住所の証明が必要となります。公的な住所の証明とは、住民基本台帳法に基づいた住所の記載のある証明書のことであり、例えば住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明

書等です。

平成30年7月下旬、申立人から申出がありましたが、市では、昭和61年3月からの電算化に伴い、それ以前の住民票除票は物理的に廃棄処理済みでした。そこで、すぐにB市へ電話し、当時の住民記録について確認しましたが、「住民票は除票となってから5年間の保存期間を経て物理的に廃棄処理をしており、既に記録は残っていない。」とのことでした。その後、B市へ電話し、当該期間の市県民税の賦課記録が残っていないか確認しましたが、残っていないとの回答でした。

また、本件の申立てを受け、当時申立人の戸籍を所管していたC部署及び現在戸籍を所管しているD課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認しましたが、保存期間は1年間であり、平成27年度以前のものについてはすべて既に物理的に廃棄処理済みでした。ほかに公的な証明がないか検討した上で、B市へ電話し、申立人が印鑑登録をされている可能性があることから、当時の印鑑登録関係書類の存否についても確認しましたが、印鑑登録申請書及び転出後の印鑑登録原票の保存期間は5年であり、既に物理的に廃棄処理済みとのことでした。

前述のとおり、戸籍の附票は住民基本台帳の記録の正確性を確保するものであり、住民基本台帳を基に記載されるため、附票にB市の住所の記載を行うには、当時の住所地から住民票の除票を取り寄せる等の方法により当時の住民登録をされた住所の確認が必要となります。しかし、申立人の住民基本台帳の記録が法的保存年限を過ぎたため保存されておらず、また、これに代わる公的な住所の証明の提示もないため、記載することができないと考えております。

なお、申立人は、源泉徴収票や子どもの就学歴をもって附票の修正をするように主張されていますが、源泉徴収票は給与支払い者が作成するものであること、国税庁の記載見本によると、「支払いを受ける者」の「住所又は居所」となっていることから、源泉徴収票だけでは住民登録があったかの判断がつかず、公的な住所の証明にはならないと考えます。また、子どもの就学歴については、住所の存する市町村の設置する学校以外に就学する制度（区域外就学等）があり、やはり、それだけでは公的な住所の証明にはならないと考えます。

今後、当時B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示された場合、職権にて附票の修正を行うこととなりますが、前述のとおり、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならず、公的な住所の証明がない以上は修正することはできません。この点は、何卒ご理解ください。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

戸籍の附票については、「市からの回答」で詳細に説明されているように、法令では、附票の作成、記載や記載の修正及び記載の修正等のための市町村長間の通知等について定められています。

市においては、法令の定めに基づき、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ送付された「附票記載事項通知」に基づいて附票の記載を行い、また、記載誤りや漏れを発見した場合は、住民登録の関係市町村に電話照会や住民票・住民票の除票の取り寄せをした上で、職権にて附票に記載や修正等を行っているということです。ただし、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないため、公的な住所の証明がない以上は修正することはできず、本件についても、当時B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないということです。

「市からの回答」によると、市も、申立人のB市への住民異動の事実を確認するため、B市へ当時の住民記録、市県民税の賦課記録や印鑑登録関係書類の存否について確認したが、既に記録は残っていなかったということです。さらに、当時申立人の戸籍を所管していたC部署及び現在戸籍を所管しているD課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認したが残っていなかったということです。

施行令において、住民異動届（転入届、転出届）は受理された日から1年間、消除した住民票（除票）は消除した日から5年間保存するとされているなど、法令等で定められた保存期間を経過している以上、非常に残念ではありますが、上記の記録等が残っていなかったことはやむを得ないといわざるを得ません。

また、申立人は、当時の源泉徴収票の記載や申立人の子らがB市の市立小学校へ通学していたことをもって、B市に住民異動していた根拠としてほしいと主張されていますが、市が主張するように、源泉徴収票は、給与支払い者が作成するものであり、かつ、「支払いを受ける者」について「住所又は居所」欄となっていること、区域外就学等が法令により認められていることから、それらだけでは住民登録があったとは断言できないため、住民票等の自治体の交付する書類と比較すると証明力は弱く、公的な証明と同一視することはできないと考えます。

戸籍の附票は、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票であり、その取扱いについては、法令等で厳格に定められているものです。そうである以上、B市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないという市の方針に問題があるとはいえません。

ただ、戸籍の附票は、市民が記載内容について度々確認するものではなく、本件のように、数十年が経過して初めて記載漏れ等に気づくことも十分あり得ることで、その場合は住民票等の公的な書類が自治体等に残っている可能性はかなり低いといえます。戸籍の附票の意義から厳格な取扱いが求められるのは当然のこととはいえ、そのような場合に何かしら住民異動の事実を証明する手段がないかについて、例えば、例示している以外に、公的な住所の証明といえるものがないか、また、一つでは住民票等の公的な証明と同視できないとしても複数の証明によって住民異動の事

実を認めるとの取扱いができないかなど、問題意識を持ちながら戸籍の附票に関する業務に携わってもらいたいと望みます。

(2) 町内自治会長等の連絡先（要約）

苦情申立ての趣旨

私が所属する町内自治会（以下「本件自治会」という。）では役員の連絡先が周知されていないので、住民に周知させるよう市から仕向けてほしいと担当課へメールで依頼した。返事がなかったので、督促のメールをしたところ、担当課からは、個人情報保護の観点から役員の連絡先を市は開示できず、町内自治会内部の連絡体制については市から強制できない旨の回答があった。

回答の受領後、町内自治会長及び副会長の連絡先を開示するよう市へメールしたが、1週間返事がなかった。そこで、督促のメールをしたところ、「自治会長の連絡先を知りたいということであれば、その用件が必要である。」という回答があり、用件を伝え、町内自治会長の連絡先を教えてもらった。

町内自治会長や役員の連絡先をすぐに開示しない市の対応に納得がいかない。

市からの回答

町内自治会は、町などの一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成されたいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営等の内部的な活動は町内自治会によって決定されなければなりません。仮に、町内自治会の運営等の内部的な活動に対して行政が積極的に関与するとなると、町内自治会の自発的な意思形成を阻害するだけでなく、公権力の濫用にもつながり、住民自治という理念に反するといった弊害が生じかねません。

地方自治法では、「町又は字の区域その他市町村内の一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成された団体（以下本条において「地縁による団体」という。）は、地域的な共同活動のための不動産又は不動産に関する権利等を保有するため市町村長の認可を受けたときは、その規約に定める目的の範囲内において、権利を有し、義務を負う。」「当該認可を受けた地縁による団体を、公共団体その他の行政組織の一部とすることを意味するものと解釈してはならない。」と規定されています。これは、町内自治会の独立性を保障し、上述した弊害を防止することを趣旨としています。

したがって、市は、町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的指導監督権限を有しておらず、指導監督はできないものと考えており、住民の方々へ町内自治会長をはじめとした役員の氏名、連絡先を周知する方法や連絡体制についても、町内自治会の運営に係る内部的な活動であり、町内自治会で決定すべきものと考えております。

本件自治会では、隣保班長が住民の方々と役員の間に入って、隣保班長から役員に連絡を取る仕組みになっていますが、ほかの方法が望ましいということであれば、

本件自治会の内部で検討していただくべきことであり、市が指導監督する立場ではありません。

また、町内自治会は任意団体であるものの、その活動は、まちづくり活動、町内の清掃や防災に関する取組み等、公益実現のために重要な役割を果たしています。そのようなことから市では町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため、町内自治会長や副会長、その他の役員の氏名、住所、電話番号等といった情報を把握し、町内自治会長については名簿を作成、活用しています。

もっとも、上記の情報は個人情報に該当し、熊本市個人情報保護条例に従った厳格かつ慎重な取扱いが必要となるため、原則として一部の部署のみが情報を把握しています。

そこで、市では公益の実現と個人情報保護の調和の観点から町内自治会長の氏名等のみ必要に応じて開示することとしています。住民の方々や市の他所属から情報提供の依頼があった場合には、まずは情報の開示について町内自治会長の同意を得て、情報が必要な理由が開示をするために正当なもの（自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等）と確認できれば、情報提供します。個人情報保護の観点から、町内自治会長等に住民の方々の情報を開示するということとはございません。

本件でも、町内自治会長の連絡先の利用が本件自治会内の清掃活動という公益を目的としたものであることが確認できたので、町内自治会長の連絡先を申立人へ提供しました。

役員の連絡先を市から積極的に開示すべきというご意見については、上述したように、町内自治会長の氏名や連絡先を必要に応じて開示しているところで、この取扱いに問題はないものと考えており申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと思います。

本件では、申立人とのやり取りの中で本件自治会のごみステーションや本件自治会の連絡体制に関するお話があったことから、適切な回答をするために関係部署に事実を確認する必要があるため、回答までに数日間を要したところですが、今後も誤解のないよう、できる限り速やかに回答するとともに、関係法令に基づく適切な対応に努めてまいります。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

町内自治会はいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営は、町内自治会の自律的意思決定に基づいて決定されなければなりません。町内自治会の役員の氏名や電話番号等を構成員にどのように周知するか、構成員間の連絡体制をどのようにするかということも、町内自治会の運営に係ることであり、本来的には市が関与する必要はありません。

また、市は、「町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため」に町内自治会の役員の氏名や電話番号等の情報を把握しているのであり、

住民へ開示するために情報を把握しているわけではありません。これらの情報は、個人情報に該当することから、市はほかの個人情報と同じく厳格に管理を行い、プライバシーの保護に努めなければなりません。

申立人は町内自治会の活動が公益性を有していることを重視し、市が町内自治会の役員の氏名や連絡先を即座に開示しなければならないと考えられているようです。たしかに、町内自治会の活動が結果として公益実現のために重要な役割を果たしており、その点については「市からの回答」にも説明されているところです。

しかし、町内自治会はあくまでも私的に結成された団体であり、町内自治会の活動が公益性を有するというだけで、町内自治会の役員の氏名や連絡先等の情報が個人情報に当たらないという理由にはなりません。

したがって、市が住民から町内自治会の役員の氏名や連絡先を開示するよう依頼があった場合に、すぐに開示しなければならないということはなく、市の対応に不備はないと考えます。

さて、住民からの依頼に応じて町内自治会長の氏名等を開示するか否か、どのような要件の下で開示をするかは市の裁量によるものですが、上述のような市の取扱いが合理的なものであり、特に問題はないと考えます。ただし、住民からの依頼に対して市が開示するか否かの判断を行うこと及び個人情報を開示することの重大性を考慮すれば、申請に対する審査基準のように、判断をするための客観的な基準を設けて公にしておく方が、判断過程の公正や透明性の確保の観点からはより望ましいと考えます。

たとえば、「開示をするために正当なもの」という要件については「自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等」と例示されていますが、実務上それ以外にも開示を認めてきた場合をある程度整理した上でいくつかの項目に類型化した方が、基準としてはより明確になると考えます。

この点については、十分に検討の余地はあると考えます。

なお、申立人が担当課の対応に不満を抱かれたのは、回答をするまでの期間に何らの連絡もなかったことによって、ご不安を抱かれたことが一つの要因であると考えます。

本件で回答に日数を要したことはやむを得なかったと考えますが、回答に日数を要するのであれば、メールを受け取ったことや現在対応中であることをできるだけ早く返信しておいた方が、より丁寧な対応だったと考えます。

(3) 地域公民館建設費補助金（要約）

苦情申立ての趣旨

私が居住する地域の自治会（以下「本件自治会」という。）内に公民館（以下「本件公民館」という。）が建設された。本件公民館には市から地域公民館建設費補助金（以下「本件補助金」という。）750万円が本件公民館口座ではなく、手続きを経て本件自治会口座に交付されている。

建設の翌月、自治会長（以下「会長」という。）及び公民館長（以下「館長」という。）は本件自治会の口座から本件公民館建設業者に工事代金を支払い、本件自治会会計担当にA万円（750万円より多い金額）と記載された領収証を渡している。

建設から1年数か月後、市に提出されていた領収証にはA万円より多いB万円と記載されていたことが分かった。金額の異なる2通の領収証が存在していたことになるので、会長及び館長に聞いたが、納得できるような決算報告や住民説明会も行われなかった。

その翌月、担当課に2通の領収証のコピーなどを持って行った。そして、担当課に「説明会を開くよう市から会長及び館長に対して要請してください。」と要望した。

市は、本件補助金として750万円という大金を交付しているにも関わらず、私たちが会長及び館長の提出した資料等に疑義があることを指摘しても、積極的に動こうとはしない。市の対応に納得がいかない。

市からの回答

本件補助金は、本件自治会口座へ750万円を振り込み、その後、工事代金の領収証の写し（B万円）が市に提出されました。

建設から約1年後、本件自治会の住民（以下「住民」という。）が担当課を訪れ、本件公民館の建設に係る収支決算が行われていない旨述べられました。

建設から1年数か月後、公民館建設会計監査報告を確認したところ、工事代金がA万円であり、市に提出されていた領収証と異なっていることが判明しました。担当課が館長に事実確認を行ったところ、「市へ提出した書類が正しい。」とのことでした。

建設から約1年半後、担当課が会長及び館長に事実確認を行いました。両者は、B万円を進めていたが、値引き等がありA万円（750万円より多い金額）の支払いになった、補助申請を行った後なのでそのままにしていた、差替えをすべきだった旨の説明がありました。

その後、担当課は建設費変更報告書等の提出を依頼したところ、建設費変更報告書等を持参されました。担当課は、住民への説明後に提出するようお願いしましたが、書類を置いていきたいと要望されたため、担当課で預かることになりました。

建設から約1年9か月後、本件公民館に係る話合いが行われ、住民の方々だけでなく、担当課も参加しました。担当課は、内訳通りならば補助金額750万円に変更はないこと、書類については地域での確認が終わってから受理することを説明しました。また、会長及び館長に対しては、住民への説明が十分でなく、金額の変更報告を怠っていたことについて反省をしていただくよう述べました。

その後も、申立人から市は補助金を出している責任がある、説明会を開くよう指導してほしい等の電話がありました。担当課は書類を審査し、過払いの補助金があれば返還請求をする旨を回答しました。

市は町内自治会の運営等の指導監督については、権限を有していないことから、特別の定めがない限りできないと考えます。このことは、地域公民館についても同様であると考えます。説明会を開催するよう指導を求められていますが、そのような指導はできないと考えております。

ただし、担当課として指導はできないものの、本件補助金に関して住民の方々にとって望ましくない状況であると考え、継続的にご事情を伺い、意見を述べさせていただきました。しかし、最終的な方針については、住民の方々に決めていただくことになります。

現在、本件公民館の建設に係る決算書について住民の方々の了承を得た上で、建設費変更報告書等の提出を求めているところであります。預かっている書類については、住民の了承が得られたのちに、正式に受領したいと考えています。

また、補助金の交付事務について、改善点を検討したいと考えています。

〰 オンブズマンの判断 〰

本件のポイントとして、本件補助金の交付を受けるために市に提出していた領収証と異なる金額の領収証が存在していることが挙げられます。

自治会内部の運営に係ることについては、オンブズマンの管轄外であるため、本件自治会の会計の適否についての判断は差し控えますが、一般的に上述のような領収証が2通存在するとすれば、団体の会計のあり方として不自然であると言わざるを得ませんし、団体の構成員に適切な説明がされていないとすれば、その点も団体の会計のあり方として不適切な点があることは否めません。ただし、このように団体の会計が適切に行われているか否かについては、団体内部で解決すべき問題であります。

市は、本件補助金の使途の適否について審査する必要があります。もっとも、自治会の会計については、自治会内部の問題であり、市が介入できないため、上記の審査においても自治会の判断に任せる部分が生じることはやむを得ないところです。

本件では、2通の領収証はどちらの金額であっても補助金の交付の上限は同一(750万円)であります。したがって、市は会長及び館長に対し、助言というべき行為を超えて指導等を行うことはできないものと考えます。

本件において、担当課は、会長及び館長に対し、住民が十分に納得する説明がされていない旨の意見を述べ、住民への説明を促しているとのこと。担当課が両者に述べた内容は、妥当なものであり、担当課としてできる限りの対応をしていると考えます。

なお、今回の問題と同様の問題を生じさせないためにも、今後は、建設補助金を地域公民館会計の口座に振り込むことを制度化するなどの工夫が必要ではないかと考えます。

オンブズマンとしては、今回の調査を通じ、町内自治会の運営に支障が生じた場合の市と町内自治会との関係について、一考の余地があるのではないかと考えました。

町内自治会は、任意団体であり、地方自治法第260条の2第6項では、町内自治会の独立性が保障されています。これは、町内自治会の自律的意思を尊重し、行政機関の不当な介入を防ぐことにあるといわれています。

他方、町内自治会は、地域のまちづくりの中で大きな役割を果たしているところであり、その活動は実質的に公益性を有しています。市としても、町内自治会の役割を重視し、様々な助成を行っており、両者が密接な関係にあることは否定できないと考えます。

町内自治会の運営に支障が生じている場合、市としても、その障害を取り除くことに無関心であってはならないと考えます。しかし、他方で、市が町内自治会内部の運営に不当に介入しないという理念は守られなければなりません。

そこで、オンブズマンとしては、町内自治会の会計や意思決定過程について内部で意見が対立した場合、市が直接その調整に当たらないものの、対立調整の仕組みを市が準備しておくことも検討されてよいのではないかと考えます。たとえば、①市自身がいわゆるADR（裁判以外の紛争解決手段）の仕組みを作り、調整役を外部の者に委託する、②外部の既存のADR機関と提携等をしてそのADR機関に調整を依頼できる仕組みを作る、などの方法が考えられます。

いずれにせよ、町内自治会の運営に支障が生じた場合に、市がどのような関与や援助を行うかという点について、見直す時期にきているのではないかと考えます。

(4) おでかけICカード（要約）

苦情申立ての趣旨

私は高齢で、通院や買い物にバスを利用する際、さくらカードを使っているが、バスが熊本市内から市外に出る場合、一度さくらカードで運賃の精算をしなければならない。その清算手続きを行わなかった場合、降りるときにさくらカードでの支払いと、それとは別に市外区域の料金も支払わなければならない。市外に出る際に、さくらカード利用の方は一度清算するよう車内アナウンスはあるが、高齢で耳が遠くなっていることもあり聞き漏らしたり、考え事をしている気が付かないこともあって、何度も同じようなことがあった。また市外に出たバス停で一度清算手続きを行い、整理券を取りなおすという作業は、私には、大変煩わしいものである。

このような不都合を解消するために、さくらカードを市外でも使えるようにすることはできないか。できないとしたら、市外に出る際に一度清算するというシステムでなく、バスを降車する際にまとめて清算でき、二重払いをしなくてすむようなシステムにすることはできないか。

市からの回答

さくらカードは、高齢者、障がい者の社会参加の促進と福祉の向上を図るため実施している本市の独自事業である「熊本市優待証制度」に基づく優待証の呼称であり、熊本市優待証及び乗車券の交付等に関する要綱（以下「要綱」という。）で定められています。さくらカードを提示することにより、本市の施設などが無料又は割引料金で利用できるようになるほか、おでかけICカードをあわせて利用することにより、市内を運行する公共交通機関を割引運賃で利用することが可能となり、高齢者は通常運賃の2割、障がいのある方は通常運賃の1割で利用することができます。ただし、交通運賃の割引優待を受けられる区域は原則として市内のみに限定されております。また、バス事業者が行う他の割引制度として、「障がい者手帳の提示による割引」があり、通常運賃の5割で利用することができます。つまり、市民でさくらカード（おでかけICカード）及び障がい者手帳をお持ちの方は、それらを利用することにより、市内では通常運賃の1割、市外では通常運賃の5割で利用できるということになっています。

障がいのある方のバスの利用について、市内から乗車し、市外で降車する場合は、①乗車時におでかけICカードを車載機にタッチします。②市境でアナウンスがありますので、いったん精算をします。③市外区間の料金を現金で支払う場合は整理券をとります。別のICカードをお持ちの方は、入口の車載機にタッチします。④降車時に現金もしくは別のICカードで精算します。以上のような手続きが必要と

なります。

「苦情申立ての趣旨」にある「二重払い」についてですが、推測しますに、バスの利用を市内から乗車して市外で降車する場合、途中での精算手続きを行わず、降車時にまとめて精算することになった際、市外区間において「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常料金になってしまう、という意味でないかと思われます。また、利用者がさくらカードを利用するにあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、ICカードシステムの仕様上、起こりえないものと認識しています。なお、申立人が使用された平成30年3月のおでかけICカードの利用履歴を全て確認しましたが、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当たりませんでした。また、申立人におかれまして、バスでおでかけICカードを利用され市内から市外に出られる際、乗り越し運賃として不足分を精算するのではなく、市外分の通常料金が初乗り運賃として計算されているため、通常考えられている運賃よりも高い運賃を支払うことから、二重払いしたと思われるとも考えられます。この点、さくらカードの割引適用区域は市内に限られているため、市外区間の利用にあたってはバス事業者が定める通常の運賃をご負担いただく必要がありますが、現在の市外区間の運賃の取扱いについては要綱及びバス事業者との協定にしたがったものであり、その内容を変更するためにはバス事業者のご理解とご協力が必要であると考えております。

さくらカードの事業は本市独自の福祉制度であり、利用は本市の区域内に限られております。そこで市境をまたいで市外で利用する際は、平成16年4月の磁気カード導入以降、市境でいったん精算が必要でしたが、ICカード化にあたって最終降車地点の1回で市内分の割引料金と市外分の通常料金をまとめて精算できるようなシステム開発を行い、利用者の利便性向上を図ったところです。このことにより、少なくとも高齢者の利用に関しては、利便性は向上したところです。これに対し、障がいのある方の場合においては、前述しましたバス事業者による市外の割引制度があるため、別途対応が必要となります。この点については、コストの点や開発スケジュールの都合等から同様のシステム開発はできませんでしたが、現在、市境でいったん精算しなくても、障がい者手帳による割引が自動的に適用されるシステム導入ができないか、その検討を継続的に進めているところです。

市としましても、障がいのある方の精算方法の手続きに関して、わかりにくいとの声があることや、ご負担をおかけしている状況は承知しており、市のホームページやパンフレット等により、できるだけわかりやすく周知しているところではありますが、何らかの解決策が必要なことは認識しています。その点、申立人のご意見のほか、おでかけICカードを利用されている障がい者関係団体のご意見もお伺いしつつ、費用面や技術面の検討も含めて、引き続きおでかけICカードの利便性の向上に必要な取組を進めてまいりたいと考えております。なお、今年度設置した、学識者や障がい者関係団体等の代表者で組織される「高齢者及び障がい者の社会参加促進等に関する検討会」において、総合的な視点から利用者の利便性を向上させる

ような取組についても検討が行なわれているところであり、当該検討会で出された意見も踏まえ、今後の具体的な取組について検討してまいります。

〓 オンブズマンの判断 〓

申立人は、バスの利用時にさくらカード（おでかけICカード）を使って精算しているところ、バスが市外に出る際に一度料金を精算しなければならない現在の精算システムは不便であるので、改修してもらいたいと主張されています。

オンブズマン条例第6条では、「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」がオンブズマンの管轄と定められています。したがって、本件において、オンブズマンはバスを運用している各バス会社を調査することができず、バス会社の業務については判断することはできません。

以下では、現在の精算システムについて、市の業務に関する限りで問題がないかを検討していきたいと思います。

「苦情申立ての趣旨」によれば、申立人はバスで市外に出る際に、さくらカードでバス料金を支払う場合、二重払いしているとの主張です。「市からの回答」では、「利用者がさくらカードを利用するにあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、ICカードシステムの仕様上、起こりえないものと認識して」おり、市の調査によると、申立人のおでかけICカードの平成30年3月の利用履歴を全て確認しましたが、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当たらなかったとのことです。このことから、申立人の主張するような二重払いはなかったと思われる。

しかし、バスが市外に出る際に、さくらカードの所定の手続きをせず降車時にまとめて精算することになる場合は、市外区間における「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常運賃になってしまうという不便性は存在します。そこで、このような不便性を解消することができないか検討したいと思います。

上述のような不便性は、バスの利用者がいったん精算手続き及び再度の乗車手続きをしないことに原因があります。しかし、障がいのある方がバス内で移動を強いられること、上記の手続きが分かりやすいとはいえないこと、高齢者は乗車時の手続きと降車時の手続きを1回ずつすることによって割引を受けられることとの均衡を踏まえると、決して望ましいものではありません。そこで、申立人の主張されるところの一括精算システムに改修するという方策も十分に合理的なものです。もっとも、バス料金の精算システムはバス会社が構築するものであること、「障がい者手帳の提示による割引」はバス会社が独自に実施しているものであることから、市が独力で精算システムを改修することはできません。そして、先にも述べたように、オンブズマンはバス会社を調査することはできず、バス会社の業務について判断もできないため、精算システムの改修に関して市が行いうる限りで問題がないかを検

討することになります。

精算システムについて、市でもまったく検討しなかったということではなく、コストや開発スケジュールの都合等から、1回の精算で2つの割引が自動的に適用される精算システムを開発することはできなかったということです。オンブズマンとしても、予算や時間を度外視して市に改善を求めることはできませんし、市外のバス料金の「障がい者手帳の提示による割引」については市が実施している事業ではないことから、すぐに改修できないという市の立場はやむを得ないものと考えます。また、市が実施している「さくらカードの提示による割引」はきちんと行われていたということですから、バス料金の支払いについて、市の業務に関する限りでは不備はないと考えます。

現在の精算システムをすぐに改修できないとすれば、現在の精算システム内で「障がい者手帳の提示による割引」が適用されないことがないように、現行の手続きを行うよう、利用者へ周知する必要が市にはあります。現在は、市のホームページやパンフレット等により周知しているのに加え、さくらカードの交付時に、ご住所を確認して、市外でのご利用があると思われる方に対しては、現在配布している利用ガイドをお渡しするだけでなく、その場で、精算方法を説明しているとのことです。オンブズマンとしても、分かりやすい周知を図ることが必要であると考えますので、上記の周知に加え、ご住所だけで確認するのではなく、口頭でバスで市外に出られることがあるかを確認して、出られることがある方に対しては同じように精算方法を説明するなどして、市には周知に努めていただきたいと思います。

障がいのある方にとって現在の精算システムの利便性を向上させることは、望ましいことであります。すぐに改修することが難しいとしても、まずは「市からの回答」にある検討会（この検討会には、交通事業者や、障がい者関係団体等の代表者、障がい福祉や、交通の学識者等が参加されているとのことです。）においてさくらカードの精算方法について話し合われる機会があり、将来的に申立人を含めて、障がいのある方にとって分かりやすく、利便性を向上する方向で検討されていくことを望みます。

(5) 国民健康保険料の納付（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年3月、自己都合により仕事を退職したため、担当課へ行き、社会保険を任意継続した場合と国民健康保険に切り替えた場合とで、どちらが安くなるかを算出してもらった。窓口の職員から、「国民健康保険の場合は月々〇円くらい、社会保険の場合は□円くらいなので、国民健康保険の方が数千円安くなる。」と説明され、その金額がメモされた紙も提示されたので、国民健康保険に切り替えた。

ところが、同年6月、国民健康保険料（以下「保険料」という。）の納付通知書が送られてきたが、説明の金額より月々約1万円も高かった。そこで、すぐに担当課へ行って誤った説明をした職員や上司を出すように言ったが、取り合ってもらえなかった。その後、督促状が送られてきて、平成29年12月、再度担当課へ行ったが、前回と同様の対応だったため、結局、保険料は支払わなかった。

現在、私が保険料を納付していないのは、初めに誤った説明をされたからであり、差額分（約1万円）まで払わなければならないことが納得できない。

市からの回答

国民健康保険は、病気やケガなどの時のために、加入者が保険料を出し合って助け合う制度であり、職場の健康保険に加入されている方や生活保護を受けている方などを除き、市内に住んでいる方は被保険者となる強制加入制度となっております。

加入者が納付される保険料は、国民健康保険の費用となります。保険料は、原則、税情報（前年度の所得情報）を基礎として算定するもので、保険料の算定方法（額）についてご相談があった場合は、通常、窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うことになります。

ただし、税情報は、例年5月下旬に税部門から国民健康保険の所管課に提供されるため、窓口に来られた時点では当該年度の保険料の算定に必要な税情報を確認できない場合もあります。その際は、前年度の年収等の所得情報が記載された確定申告書の写し(控え)・源泉徴収票などを提示していただき、それらが無い場合には、「国民健康保険料・介護保険料簡易所得申告書」に前年度の所得情報を記載していただき、さらに、加入者の国民健康保険加入日、年齢、世帯の構成員、世帯の構成員に所得があるかなどを聞き取った上で、当該年度の保険料額を試算し口頭で説明を行います。なお、社会保険の保険料の算定方法について質問があった場合は、社会保険の保険者にお尋ねしていただくように案内しております。

しかし、あくまでも正式な保険料の算定は税情報によって決定されるため、相談者から聞き取った所得情報と税情報の所得情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料を算定します。保険料の賦課額及び保険料率等については、熊本市国民

健康保険条例（以下「本条例」という。）で定められており、当該規定に基づき、また、国のガイドラインや熊本県国民健康保険運営方針に基づき算定される標準保険料率を参考として、年度ごとの保険料率を決定しております。

平成28年3月に申立人が担当課で年間保険料の試算結果の説明を受けたとする際のやり取りについては、記録がなく、当時の職員に聞き取りも行いましたが、詳細は不明です。しかし、同年4月上旬に担当課で国民健康保険の加入手続きをされた際、A社発行の平成27年分給与所得の源泉徴収票の写しを提出されていることから、3月のご相談の際も、同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われます。同源泉徴収票の給与収入（給与所得）等を基に、平成28年度の申立人世帯の保険料を試算すると、月平均は約〇円となるため、職員が行った説明に誤りはなかったと考えております。なお、前述のとおり、3月の時点では税情報は確定しておらず、あくまで試算となりますので、そのことについては相談者に対し必ず伝えるようにしております。

同年5月中旬、申立人提出の平成27年分給与所得の源泉徴収票を基に所得情報の入力を行いました。同月下旬、入力していた内容と税情報が異なっており、システムの入力が自動的に更新されました。確定した平成28年度の申立人の税情報によると、申立人の給与所得は平成27年分源泉徴収票より高く、平成28年度の申立人世帯の保険料は、平成28年度国民健康保険料納付通知書に記載された額（月々の支払額は〇円より約1万円高額。）となりました。

同年6月中旬、平成28年度国民健康保険料納付通知書を申立人へ発送しました。同月、申立人が担当課へ来課されたということですが、このことについても記録等がなく、当該事実については確認できませんでした。

平成29年12月中旬、申立人が担当課へ来課された際、確定した税情報に基づいて賦課していることを説明し、分割納付相談の話もしましたが、「説明との差額はどうか。」と繰り返され、納得いただけませんでした。

申立人に対しましては、国民健康保険のご加入後、確定した税情報に基づき、適切に保険料を算定して賦課しており、このことを何卒ご理解をいただきたいと思います。今後、分割納付のご希望がありましたら、ご相談に応じます。また、お問合せに対しましては、事実関係を十分に説明し、ご理解いただくべきであり、今後、より丁寧な対応を行うよう職員への指導を徹底いたします。担当課においては、今後、相談を受けた際に行き違いが生じないように、相談者から「国民健康保険料試算依頼票」を提出していただき、試算した結果を記載して説明することとし、既に実施しております。

： オンブズマンの判断 ：

熊本市オンブズマン条例により、平成28年3月の担当課でのやり取りについては、1年以上経過しているためオンブズマンの調査の対象とはなりませんが、申立人は

現在も平成28年度分からの保険料の未納のことで市とやり取りをされていますので、同年3月のことについても前提として検討することとします。

同年3月のやり取りについて、市は、その当時の記録等がなく確認できなかったということですが、同年4月上旬に申立人が国民健康保険の加入手続きをされた際、A社発行の平成27年分給与所得の源泉徴収票の写しを提出されていた記録があったことから、3月のご相談の際も同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われる旨主張しています。この点、オンブズマンは、申立人にも3月の際にどのような書類を提示したか確認しましたが、はっきりとは記憶されていないようでした。また、3月の時点では税情報は確定しておらず試算に過ぎないと伝えることや社会保険の保険料に関しては社会保険の保険者に直接聞いてもらうように案内することなどについて、両者の主張には異なるところがあるといえます。

以上から、両者の主張には異なる部分があり、両者の主張を裏付ける客観的な資料等もない以上、3月のやり取りの際に、申立人からどの書類が提示され、担当者がどの書類を基に試算を行い、どのような説明を行ったのかは不明であるといわざるを得ず、市の説明に誤りがあったか否かは判断できません。

ただ、オンブズマンも、平成28年度の市の算定方法及び当該源泉徴収票の内容に基づき保険料を算定して確認しましたが、市の試算に誤りは見受けられませんでした。そうすると、当該試算の金額と、保険料が月々〇円くらいになる旨の説明を受けたという申立人主張の金額とは概ね一致していることから、オンブズマンとしても、3月のやり取りの際に申立人から当該源泉徴収票が提示され、それを基に試算された可能性が高いものと考えます。

わが国の医療保険制度では、国民皆保険制度が採られており、職場の健康保険に加入しているなど一定の場合を除いて、住所を有する区域内の国民健康保険に加入しなければならないため、市に住民登録がある方は、市の国民健康保険への加入手続きが必要となります。国民健康保険制度は、国民健康保険法や本条例などの法令に基づき運用され、保険料の算定や保険料率の決定方法等については厳格な定めや手続きが採られていますから、定めに基づき算定して賦課された保険料に誤りがない以上、加入者は当該保険料を納付しなければならないと考えます。

そこで、申立人世帯の平成28年度の保険料についてみると、保険料の算定は当該年度の確定した税情報に基づき行われるところ、申立人の情報は、上記源泉徴収票に記載された給与所得より高く更正されており、更正された額に基づいて申立人世帯の平成28年度の保険料が算定されることになります。

オンブズマンも、市の算定について誤りがないか上記条例の規定等に基づき計算して確認しましたが、市が申立人に賦課した平成28年度の保険料に誤りはなかったといえます。国民健康保険に加入している以上、市としては定めに基づき保険料を適切に賦課しなければならない、加入者は賦課された保険料を納付しなければなりません。したがって、定められた規定に基づき算定した平成28年度の保険料を、申立人に対して賦課している市に不備があるとはいえません。

ただ、オンブズマンとしては、今回の調査において、試算とはいえ、相談の際にどのようなやり取りが行われたか記録をとっていなかったということについては、疑問を感じました。申立人のように、当該試算に基づき加入する保険を選択する方もおられ、相談者にとって保険料がいくらになるかは重大な関心事項ですので、口頭だけでなく記載して説明することや記録に残すことは重要だと考えます。担当課では、本件の申立てを受けて「相談者から『国民健康保険料試算依頼票』を提出していただき、試算した結果を記載して説明する」ことを既に実施しているということですが、今後、市の国民健康保険の相談窓口のすべてにおいて同様の取扱いがされることを望みます。

(6) マンションの建替えにかかる説明（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震により、私が一室を所有するマンション（以下「本件マンション」という。）は「全壊」のり災判定を受けたため、公費解体を申請し、平成30年6月下旬、公費解体部分は終了した。その後、本件マンションの所有者間で建替方針が決まり、被災区分所有建物の再建等に関する特別措置法（以下「被災マンション法」という。）ではなくマンションの建替等に関する法律（以下「円滑化法」という。）に基づく建替えの手続きを進め、担当課とも協議をしていた。

しかし、同年7月、それまで会ったこともないA職員が「私が責任者で班長だ。」と突然姿を現し、以降、「本件マンションは全部滅失であり、被災マンション法前提で建替え決議をしたと聞いた。」「被災マンション法しか使えない。」と言い出した。

市の一担当者が決めることではないのにA職員の行為は行き過ぎており、市民に対する明らかな「不当行為」、「不当介入」に当たるので厳重に抗議する。

市からの回答

円滑化法では、マンションにおける良好な居住環境の確保並びに地震によるマンションの倒壊その他の被害からの国民の生命、身体及び財産の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的として、建物の区分所有等に関する法律（以下「区分所有法」という。）の建替え決議後のマンション建替事業の進め方やルールについて定めています。

被災マンションの建替えについて、円滑化法のマンション建替組合設立認可や、権利変換計画の認可等の市が行う事務は、担当課で所管しており、相談があった場合は必要な手続きや要件等について説明しております。

円滑化法では、区分所有法に規定する建替え決議の内容によりマンションの建替えを行う旨の合意をしたものとみなされた者が5人以上共同して、定款及び事業計画を定め、市の認可を受けて組合を設立することができるとされています。

しかし、本件マンションは、既に解体が完了しており、そもそも区分所有法における建物の区分所有が存在せず、当該認可に必要な区分所有法の建替え決議を行うことはできません。したがって、本件マンションについて、円滑化法におけるマンション建替組合の設立認可等の手続きを行うことはできません。

申立人に対しましては、上記のことを繰り返し説明してまいりました。具体的には、本件マンションの解体前においては、解体してしまうと建物の区分所有がなくなるので、円滑化法による場合はそれまでに建替え決議を行う必要がある旨説明しておりました。解体後においても、区分所有建物が全部滅失した場合（大規模一部

滅失で取り壊されたときを含む。)に建替えを行うには、区分所有建物が存在せず区分所有法が適用できないことから、円滑化法は適用できないが、被災マンション法が適用できることについて説明を行っております。

平成30年4月中旬、申立人から「どの段階まで円滑化法による建替えが可能か。」とご相談があった際も、法務省へ確認し、「2戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば可能。」との回答を申立人へ説明しました。

その後、同年7月上旬、「公費解体分は終わっているが、4戸を残し引き継いでいる。」旨おっしゃったため、数日後、担当者が現地確認を行いました。区分所有物である住戸はすべて解体されており、基礎と敷地境界の土留めが残っているだけでした。

したがって、本件マンションの住居部分の解体工事は既に完了しており、建物の用途に供することができるものがないと判断します。

また、同年6月下旬、申立人が来課された際、円滑化法による建替えはできないことを伝えると、窓口で興奮して大きな声を出されたため、主査であるA職員が対応したものです。申立人に対しましては、これまで、担当者個人でなく担当課として対応しております。申立人の主張のとおり建替え（再建）の方法については市やその一担当者が決定するものではなく、市としては前述のとおり申立人の相談に応じて助言をしてきたものであり、「不当行為」、「不当介入」ではありません。

これまで説明してきましたとおり、本件マンションについては、既に解体が完了しているため、区分所有法の建替え決議を行うことはできず、円滑化法による建替えを行うことはできませんので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、被災マンションに関する補助金等について、所管している課へ確認したところ、被災マンション法及び円滑化法の何れを適用するかによって、補助を活用できる可能性があることや対象となった場合の補助金の額に変わりはないということです。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

申立人は、本件マンションの建替えについて、被災マンション法に基づく再建ではなく、円滑化法に基づく建替え事業を行うことを希望されているものと理解されますので、円滑化法に基づく建替えとはどのような場合を対象としているかを確認します。

区分所有法及び円滑化法の定めによると、定款及び事業計画を定め、認可を受けて組合を設立するなど、円滑化法に基づく建替えの手続きを行う場合、前提として、区分所有法に基づき、区分所有者及び議決権の各5分の4以上の多数により、建替え決議が行われなければなりません。

ところが、区分所有法とは、「区分所有」の概念をより明確にするとともに、区分所有建物に関する権利関係や管理運営について定めた民法の特別法であり、そ

もそも、「区分所有権」という権利が観念できなければ、当該建物は区分所有法の対象とはなりません。市が法務省へ確認したところ、「2戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば（円滑化法に基づく建替えが）可能。」との回答だったということで、市もそれを踏まえて判断しています。区分所有法では、「一棟の建物に構造上区分された数個の部分で独立して住居…その他建物としての用途に供することができるものがあるときは、その各部分は、…それぞれ所有権の目的とすることができる。」と定められており、分譲マンションにおいては、少なくとも2戸以上の専有部分（区分所有権の目的たる建物の部分）が存在していなければ、区分所有権を観念できず、区分所有法の対象とはなり得ないとの市の考えに問題があるとはいえません。

本件マンションについて、オンブズマンも、平成30年7月上旬に担当者が現地確認を行った時の写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、解体が完了し、基礎と敷地境界の土留めのみが残っているとしかいえない状況でした。したがって、本件マンションは、区分所有法に基づく建替え決議を行えないため、円滑化法による建替えの対象とはならないと考えます。

申立人は「担当者から、本件マンションは全部滅失だから被災マンション法しか使えないと説明された。」旨主張されているものと推察しますが、市は、全部滅失か否かは市が判断するものではないと考えており、また、本件マンションは既に解体が完了しているのでそもそも建物の区分所有権が存在せず、区分所有法の建替え決議を行えないため、円滑化法に基づく建替えの対象とはならないとの説明を行ってきたということです。

申立人の主張を踏まえると、担当者の説明が申立人には十分に伝わっていなかったようで残念ではありますが、上記のとおり解されるため、市の説明に問題があったとはいえません。担当者は、申立人の相談に対し同様の説明を繰り返し行っており、また、法務省へ確認するなど、質問に対しの確に説明できるよう努めていたことも見受けられますので、申立人への対応に問題があったともいえません。

また、A職員が対応した経緯についても、両者の主張は一致しておらず、A職員が対応することとなった時期や経緯の詳細は不明ですが、それまでの担当者に代わって上司である主査が対応したということについても問題があるとはいえません。

申立人は、熊本地震で被災され、本件マンションに居住できなくなられ、その心痛はいかほどかと思いますが、市は、法令の定めに基づき市の所管する業務を適正に行わなければならないことをご理解いただきたいと望みます。

(7) 被災マンションの被害認定調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私の自宅は、平成28年熊本地震で被災した。自宅のあるマンションの管理組合が災証明の調査を市に申請した。平成28年6月に二次調査、平成29年3月に再調査をしてもらったが、どちらも一部損壊の判定であった。

平成29年4月、私の部屋で水漏れが発生し、これは震災1年後の想定外の損傷であった。そこで、同年7月に再調査をしてもらったが、一部損壊との判定であった。この判定に関し、私の算定では損害点数が20点を超えるので、半壊と判定すべきである。

このような疑義について、担当課と面談を行ったが、今後はミスをなくすため、文書による回答を行うとのことであった。交渉や回答は面談するのが基本であり、文書のみで行うのはいかなものかと思う。それに面談において、「会話を録音します。」「局長、部長は詳しくないので私に対応します。」「半壊判定になると資産価値が下がる。」「この件についていつまでもかかわっておれない。」「あなたの要求は不当要求である。」等、被災者に寄りそうべき担当課のこのような言動は許すことができない。

市からの回答

市では、災害対策基本法に基づき、被害認定調査（以下「認定調査」という。）を実施し、その結果を災証明書として交付しています。認定調査に関しては、内閣府によって「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」（以下「指針」という。）という基準が定められており、市も指針に従って認定調査を実施しています。指針では半壊は、「住家がその居住のための基本的機能の一部を喪失したもの、すなわち、住家の損壊が甚だしいが、補修すれば元通りに再使用できる程度のもの、具体的には、損壊部分はその住家の延床面積の20%以上70%未満のもの、または住家の主要な構成要素の経済的被害を住家全体に占める損害割合で表し、その住家の損害割合が20%以上50%未満のものとする。」と定義されています。

本件につきまして、まず、申立人宅の床の被害は、全居室のうち、被害箇所が1室のみであり、全床面積に占める損傷床面積の割合は、10%～20%の範囲内のため、程度Ⅲ－20%が妥当であると考えます。また、梁の被害は、程度Ⅱ－10%、程度Ⅰ－60%、無被害－40%と判定しています。申立人が主張されている階段室の梁の被害も被害箇所として計上していますが、被害箇所は1箇所、梁全体に占める被害箇所の割合は再調査時に算出した程度Ⅱ－10%の範囲内となるため、損害点数への反映はありません。

次に、内部仕上は、水漏れに伴うトイレ内の一部の壁紙の汚損を確認しましたので、程度Ⅲと判定し、洋室Aの内部仕上の浮き・割れは、被害が大きいものを程度

Ⅱ、開口部等に発生する軽微な割れを程度Ⅰと判定しています。損害割合は、天井部分は無被害で全体の25%程度を占めること、また、内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中していることから、程度Ⅲ－10%、程度Ⅱ－10%、程度Ⅰ－40%と算定しています。

建具の損害割合は、調査対象居室の全建具の個数を母数として、被害を受けた建具の個数で算出します。ガラスの割れは、指針における損傷程度の例示を参考に程度Ⅲで判定しますが、被害を受けた建具数は2箇所のみのため、損害割合を10%で計上しています。また、浴室サッシを含めた開閉困難な建具は、程度Ⅰと判定し、一見して損傷がない建具も稼働部等に何らかの影響が出ていることを考慮し、建具の損害割合を40%で算出しています。

住家内設備の被害状況は、「台所配水管の破断」及び「トイレ温水洗浄便座パイプの破損」となりますが、台所の損傷は台所設備本体には損傷は見られなかったため、配管を修理することで再使用が可能と判断し、「配管のズレ等」として1点を計上しています。また、トイレの破損は、便器本体や水洗設備の配管の損傷ではなく、付随する温水洗浄便座の損傷でしたので、その他の項目として1点を計上しています。なお、洗面台のヒビについては、軽微なものと判断し、被害に計上していません。

住家外設備は、工事見積書及び領収書により、受水槽が修理されていることを確認できた場合は被害として1点計上します（1点を加算した状態で調査票は作成しています。）。

本件をめぐる、申立人とのやり取りについて、「会話を録音する」との発言は、申立人とやり取りの中で、言った言わないで齟齬が生じることがありましたので、申立人同意の下、会話を録音させていただいたことはございます。「局長、部長は詳しくないので私に対応します」との発言は、通常に対応として対処させていただきました。「半壊判定になると資産価値が下がる」との発言は、一般的な話としてさせていただいたままであり、申立人のお部屋を想定しての発言ではございません。「この件についていつまでもかかわっておれない」、「あなたの要求は不当要求である」との発言は、申立人がやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から「今、ここに〇〇課長を呼んで土下座させろ」との発言もありましたので、そういった発言に対するものであり、不適切な発言であるとは考えておりません。

本件マンションは、指針に基づいて、1次調査、2次調査、1棟の再調査及び申立人宅の再調査の計4回の認定調査を実施し、その結果「一部損壊」の判定が確定しています。本件申立ての内容は、幾度となく申立人から問われていた内容であり、これまでに計9回の面会を実施し、また、申立人からの要求に応じて文書による回答も計3回送付する等、調査内容についてご理解いただけるよう、1次調査から約2年間にわたり真摯に対応してまいりました。しかしながら、申立人からのお問合せは、判定の根拠等に対する質問や確認ではなく、ご自身の考えに基づく主張に終

始されており、終わりの見えないやり取りの繰り返しとなっています。

以上のように、これまでに度重なる面会及び文書による説明を実施しており、でき得る限りの最大限の対応を行ってまいりましたので、担当課としては申立人に対する説明責任は果たしたと考えます。

〰 オンブズマンの判断 〰

本件については、認定調査が適切であったか、職員の発言に不適切な点はなかったか、について検討します。申立人は、被害認定に納得できない理由として、損害点数のつけ方に納得がいかないと主張されていますので、そのつけ方に問題がなかったか確認します。

まず、床の損傷割合は、指針によると、全床面積に対する損傷床面積の割合により算出されますが、水漏れによる被害があったのは、洋室2室の各一部とトイレです。オンブズマンは間取り図や損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、程度Ⅲに該当する損傷が生じた床面積が全床面積の20%を超えることはない認められました。次に、梁の損傷割合は、指針によると、住家全周の見附面積に対する損傷梁を含む部分の面積の割合により算出されることとなります。申立人が主張される損傷している梁の数は1本で、上記の損傷割合が10%を超えることはない認められます。したがって、床の被害については、程度Ⅲ－20%、梁の損害については、程度Ⅱ－10%という市の判断は妥当であると考えます。

内部仕上・天井は、申立人の主張によると、損傷割合は100%（40%+20%+40%）となりますが、天井は、申立人も被害を申告しておらず、市も無被害と判定しています。内部仕上・天井の損傷割合は、指針によると、全内部仕上・天井の合計面積に対する損傷した合計面積の割合により算出されることとなります。したがって、天井に損傷がない以上、損傷割合が100%に達することはありません。また、指針によると、損傷面積は、補修の見切りのつく範囲で算定されることとされており、被害の生じた壁面等の面単位で算定することにはなっていません。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中しており、市が行った損傷割合60%（40%+10%+10%）の算定は適切であったと考えます。

建具の損傷割合は、指針によると、調査対象居室の全建具の個数に対する被害を受けた建具の個数で算出することとなります。本件住居の程度Ⅲの被害にあたりと認められるのは、居間入り口のドア及びベランダサッシのガラス割れで、被害を受けた建具数は2箇所であることから、損傷割合は10%を超えることはないと考えます。その他申立人が主張されている損傷箇所（窓の開け閉めが困難、浴室サッシ窓部品破損、浴室入口ドア下部の破損等）について市は損傷程度を程度Ⅰと判断しています。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、市のこの判断は妥当であると考えます。

住家内設備は、指針によると、浴室・台所の設備で最大3点を計上する際の基準は「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」と定められています。この点、台所設備本体には損傷は見られず、配管のズレにとどまっています。また、トイレの破損も、便器本体や水洗設備の配管の損傷ではなく、付随する温水洗浄便座の損傷です。したがって、これらについて「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」には該当しないと、それぞれ1点と算定した市の調査結果は適切であると考えます。洗面台のヒビに関しては、オンブズマンも写真で確認しましたが、損傷の程度は軽微なものと認められますので、被害に計上しなかった市の判断はやむを得ないものと考えます。

住家外設備は、2次調査以降の調査に、受水槽の損壊につき1点が加算されています。したがって、受水槽の損傷に関しては、市が行った損害点数の算定に問題は認められません。

次に、発言に関して、まず、「会話を録音する」という発言について、相手方の同意を得て録音することは、状況によっては生じ得ることであり、この発言だけで不適切だとは言いきれません。担当者において「言った言わないで齟齬が生じた」と認識したのであれば、「双方が言ったことを正確に把握するために会話を録音する」と判断し、また、同意も得ているのであれば、問題があるとは言えません。したがって、不適切だったとは認められません。なお、申立人は、担当者が「今後は面談ではなくミスをなくすため、書面による回答を行う」と述べたことに対しても市の対応が不適切であると主張されていますが、書面でやり取りすることは「言った言わないの齟齬」をなくすために有効な一つの方法であると考えられますので、この点も、市の対応が不適切であったとまでは認められません。

「局長、部長は詳しくないので私に対応します」という発言について、市の業務は多岐にわたるため、事務を分掌して処理する必要があります。その結果、ある事務については、実際の担当者の方が、上司である局長や部長よりも知識、経験が豊富で、当該事務の内容について市民の方に説明をするのに適任であるという事態が少なからず生じます。「被害認定における損害点数のつけ方」という事項は、技術的な部分が多く、このような事態が生じる場面であると考えられます。したがって、その発言が不適切だったとは認められません。

「半壊判定になると資産価値が下がる」という発言について、「市からの回答」によると、「一般的な話として・・・を想定しての発言ではございません。」ということです。確かに、担当課としては申立人のお部屋を想定していなかったとしても、申立人からみれば、ご自分の相談をされているので、ご自分の部屋のことを話されていると思われるのは当然かと思います。一般的な話としては発言内容に誤りがあるとはいえないことから、この発言をもって不備があるとまでは言えませんが、担当課としてはもう少し配慮のある発言が必要ではなかったかと考えます。

「この件についていつまでもかかわっておれない」、「あなたの要求は不当要求である」という発言について、「市からの回答」によると、「申立人は、この件に関す

るやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から『今、ここに〇〇課長を呼んで土下座させろ』との発言もありましたので、そういった発言に対するものであ（る）」ということです。オンブズマンとしては、客観的な資料がないため、上記発言がされた経緯について確定的に判断することはできませんが、申立人に対し「この件に対するやり取りを文書で行う」と述べた後に申立人が事前連絡なく担当課を訪れ、職員がある程度長い時間申立人に応対した事実はあったと考えます。そうすると、この発言については、表現にもう少し配慮が必要であったとは思いますが、不適切な発言であったとまでは認められません。

申立人におかれては、市の判断にご納得できないところはあるかとは思いますが、市としては、先に述べたとおり、国が定めた指針に従って認定調査を実施しなければならないのであって、この点に裁量の余地はなく、市独自の判断を行うことはできません。申立人にはこのような事情をご理解いただきたいと思います。

(8) 賃貸住宅の公費解体相談（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有家屋（以下「本件家屋」という。）をA氏へ賃貸していたところ、平成28年熊本地震により脆弱化したため、解体した方が良くと考え、A氏に対し退去するように何度も促したが、A氏は退去してくれず、市からは「人が住んでいるならどうにもできない。」「大家にはり災証明書を出せない。」と言われた。平成30年6月上旬、内容証明郵便を送付して退去を請求したところ、ようやくA氏が退去したので、本件家屋の公費解体について市に何度も相談したが、「受付期限が過ぎているので受け付けられない。」と受け付けてもらえなかった。

そもそも、大家も被害を受けているのに、賃借人にしかり災証明書が発行されないことはおかしい。また、公費解体の申請期限を過ぎてしまったのは、A氏の退去に時間がかかったためであり、特例を設けてでも速やかに公費解体をしてほしい。

市からの回答

まず、店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等のり災証明書（以下「事業所等用り災証明書」という。）は、公的支援や民間の支援制度の活用の際に要件となるもので、建築物や建築物以外の不動産、動産等に被害を受けた事業者（貸家及び集合住宅等の賃貸住宅のオーナーを含む。）に対して交付するものです。

賃貸物件（居宅）についても、賃貸人は事業所等用り災証明書の交付を申請できますが、熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規受付は、平成30年5月31日をもって終了しております。受付終了については、復興だよりや市政だより等で繰り返し周知してまいりました。ただし、既に調査結果が出ている建物（例えば、一つの建物に複数のテナント等が入っており、その中のどなたかが申請されて建物のり災証明書が交付されている場合や賃貸物件で賃借人が申請されて住家のり災証明書が交付されている場合など。）にかかる申請で、熊本地震から現在まで市外避難や長期入院をしていた場合等のやむを得ない事情により申請ができなかった被災事業者等については、個別に相談に応じることとしております。

熊本地震発生直後の事業所等用り災証明書の受付・交付等の業務開始当初から、賃貸物件（居宅）の申請については、賃借人（居住者）ではなく、賃貸人（物件所有者）のみが申請者となり得るものとして取り扱っており、「大家にはり災証明書を出せない。」との説明は行っておりません。また、申立人が主張されている事情だけでは、やむを得ない事情があるとは判断できず、事業所等用り災証明書の申請をこれから改めて受け付けることはできないと考えております。

次に、公費解体制度について、市においては、熊本地震により半壊以上の被災を受けた家屋等を、当該物件所有者の申請に応じて早急に解体及び撤去し、災害廃棄物として処理することにより、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止及び被災者の生活再建を図ることを目的として、事業を実施してまいりました。

市では、被災家屋等の解体及び撤去を含む災害廃棄物処理を計画的かつ速やかに実行するため、「熊本市災害廃棄物処理実行計画」（以下「市計画」という。）を策定し、被災家屋等の解体・撤去及び発生した廃棄物の災害廃棄物仮置場への搬入完了を平成30年3月末までとして進めてまいりました。そこで、解体の第一段階となる申請の受付期間を、平成28年6月22日から平成29年3月31日までとしました。

ただし、市外にお住まいや長期入院等により申請に関する情報入手が困難で申請ができなかった場合など、市長がやむを得ない事情により特に必要と認める建物については、諸事情を考慮し申請期限を平成29年10月4日まで延長してまいりましたが、この場合であっても、一般家屋等の解体工事完了の期限は平成30年3月末までとしておりました。市としては、平成30年3月末までの公費解体事業の完了を達成できる範囲で申請者の事情を汲んだ対応を行ってきたものです。

また、公費解体制度に要する費用は、環境省の補助制度である「災害等廃棄物処理事業費補助金」（以下「国補助金」という。）及びその他交付税措置等によって賄われます。国においても、市の公費解体は平成30年3月末までに終了するという計画を承認し、国補助金を交付しているものであり、その期間が経過した現在では、国補助金の交付を受けることができず、公費解体・撤去を実施できないため、その申請受付を再開することはできません。

公費解体制度及び申請期限につきましては、市政だより、テレビ、ラジオ、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）、り災証明書を取得された方への案内チラシ及び回覧板等で地震直後の平成28年5月から広報を行ってまいりました。また、解体・撤去申請の受付が終了した平成29年4月以降であっても、市外にお住まいや長期入院等のやむを得ない事情により申請ができなかった方につきましては、至急ご相談いただくよう、市政だより、ラジオ、市ホームページ及び被災者支援制度（冊子）等により広報を行ってまいりました。

なお、賃貸物件の公費解体申請の際に提出いただくり災証明書は、原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいておりますが、借入人のり災証明書（住家）を提出された際も、被災程度が把握できる場合は当該り災証明書（住家）で受け付けるなど、柔軟に対応しておりました。

これまで述べてきたように、公費解体制度は災害廃棄物処理事業の一環であり、期間を定めて早急に実施、完了しなければならない性質の事業であるところ、平成30年6月頃まで借入人が居住されていたという申立人のご主張に鑑みると、地震発生から2年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなると考えます。また、災害にお

ける緊急的な事業で恒久的に行われるものではないため、期間に特例を設けて延長できる事業ではないとの考えから、最終申請期限である平成29年10月4日を過ぎた後に類似の相談を受けた場合においても、説明を行った上ですべてお断りしております。

個別の事情がおりになるとは思いますが、平成30年3月末日までの事業完了期限を経過し、受付を行った一般家屋等の解体を完了した現在では、申請受付を再開することはできず、特例を設けて公費解体・撤去をしてほしいとのご要望にはお応えできません。このことにつきましては、何卒ご理解ください。

： オンブズマンの判断 ：

まず、賃貸物件のり災証明書の申請・交付について、事業所等用り災証明書は、住家に対するり災証明書の場合と受けられる支援等は異なりますが、少なくとも、公費解体の申請については、「原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいて」いたということであり、賃貸人である申立人が事業所等用り災証明書の交付を申請していた場合、当該り災証明書（半壊以上のり災判定の場合。）を提出して公費解体の申請を行うことはできたことになります。

申立人が主張されるような説明を受けたとされるのが、いつ、誰からのことかは分からず、オンブズマンとしては、申立人が主張するような市の説明があったかは不明であるといわざるを得ません。しかし、オンブズマンが確認したところ、熊本地震後に市民に配布されていた被災者支援制度（冊子）等には、「り災証明書の発行（事業者）」のところに、「対象となる方 店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等に被害を受けられた方 ※不動産事業者として賃貸物件（貸家、テナント含む）のオーナーも含む。」との記載があり、賃貸人が事業所等用り災証明書の交付を申請できることの周知は行われていたといえます。

ただ、熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規申請受付は、平成30年5月31日をもって終了したということです。被災者支援制度（冊子）等による案内を確認すると、当初はり災証明書の新規申請受付を平成29年3月31日までとしていたところ、市外避難や入院などのやむを得ない理由により申請できなかった方を対象に期間を延長し、できるだけ受付を行ってきたことが伺えますから、震災から2年以上が経過した時点で、新規の申請受付を終了したことに問題があるとはいえません。

また、受付終了については、市政だよりや市政だより折り込みの復興だより等で繰り返し周知してきたということで、オンブズマンも広く市民の方へ配布される市政だよりや復興だよりの記載を確認したところ、やむを得ない理由により申請できなかった方に対し、「り災証明書の新規申請受付は、平成30年5月31日で終了します。」と事前に幾度も注意を呼びかけており、市の周知に問題があったとはいえません。

次に、公費解体制度の申請期限に関する取扱いについてですが、重要なのは、被

災家屋等を災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的としている事業ということです。つまり、被災家屋等は、廃棄物として扱われるということになります。

災害廃棄物処理の主体は市町村ですが、県及び県下市町村と共通の認識を持って計画的かつ速やかに実行する必要がある、また、公費解体制度に要する費用は、国補助金等によって賄われているところ、国においては、平成30年3月末までに公費解体を終了するという市計画を承認しており、その期間が経過した現在では国補助金の交付を受けることができないということです。つまり、市で行っている事業とはいえ、市の一存で期限を延長したり、申請期限後の申請を受け付けたりしても、国補助金の交付は行われず、公費解体の費用が捻出できないことになります。

以上のような、公費解体制度の趣旨、国補助金の交付の手続き等に鑑みると、市は、市計画で定めた目標の期限を達成できる範囲で一部の申請期限を延長して、できる限り公費解体の申請を受け付けてきたものと評価でき、最終申請期限である同年10月4日を過ぎた後の申請については、個別の事情に関わらず、説明を行った上ですべてお断りしているという市の対応はやむを得ないものであると考えます。

申立人としては、賃借人の事情等に配慮して、震災後すぐに退去をせまることができなかったものと推察しますが、公費解体制度は、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的とした災害廃棄物処理事業の一つとして、定めた期間内で早急に実施、完了しなければならない事業ですから、市の「地震発生から2年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなる」との考えに問題があるとはいえません。

また、公費解体制度の申請期限や平成29年4月以降の相談について、市政だより、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）等によって広報を行ってきたということです。オンブズマンも、市政だよりや折り込みの復興だよりを確認しましたが、繰り返し公費解体制度や申請期限のことが記載されていますし、期限後の申請の相談についても、申請期限の情報が入手できずに申請できなかった方は至急相談されるように幾度も呼びかけており、市民に対する周知もされていたと考えます。

したがって、賃借人が退去するまでに時間がかかったという個別の事情があることは分かるとしながらも、特例を設けて公費解体をしてほしいとの申立人の要望に応えられないとする市の対応に問題があるとはいえません。

4 調査対象とならなかった事例

平成30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（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) 共同住宅のごみステーションの管理 共同住宅のごみステーションに大量の不法投棄があり、ごみが散乱し、悪臭がしている。管理会社が何もしないことに不満である。

・自身に直接の利害を有していないもの（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
(2) 消費生活相談の運営 市に消費生活相談体制の充実と改善を求める。
(3) 学習会の運営 市に学習会の運営について改善を求める。
(4) 公募型プロポーザルの審査結果 自身が参加していない公募型プロポーザルの審査結果に疑義があるので、事実関係を調査してほしい。

5 調査を中止した事例

平成30年度に受け付けた苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（熊本市オンブズマン条例第17条）

調査開始後に申立人自らが、申立ての取り下げを行ったことにより、調査を中止したものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 生活保護の転居費用 生活保護を受給中だが、市外への転居費用の支給を認めない市の対応に納得できない。



V 発意調査の事例

～掲載事例一覧～

V 発意調査の事例

内容	頁
1 受付の取扱い	116

発意調査の事例

1 受付の取扱い（要約）

発意調査の趣旨

行政手続法（以下「法」ということがある。）は、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、国民の権利利益の保護に資することを目的として制定されたものです。法の各条項には、それぞれに規定を定めた趣旨や目的があります。

たとえば、法第7条は「行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければなら（ない）」と申請に対する行政庁の審査、応答について定めており、この規定は、従来の行政運営において用いられてきた「受理」、「不受理」の観念による弊害を防止することを目的として定められたものです。

ところが、オンブズマンが実際に調査した二つの事例において、法第7条の趣旨や目的を意識していないのではないかと疑問を抱かせるような市の運営がありました。

一つは、法が直接適用される制度において、担当部署が申立人の申請に対し「受付」を行う前に申請書や添付書類の補正等に関するやり取りを行っていた事例（以下「事例①」という。）です。もう一つは、法が直接適用されない制度において、担当部署が「仮受付」という取扱いを行っていた事例（以下「事例②」という。）です。いずれの事例も、具体的扱いが違法であるとまでは考えませんでした。法第7条の趣旨や目的をどの程度理解したうえでの運営なのかについて疑問が残り、その運営が申立人において市に対する不信感を抱く原因の一つにもなっていました。

そこで、市は法第7条の趣旨や目的をどの程度理解し、同条と具体的制度との関係性をどのように整理しているのかを調査する必要があると考え、今回調査することとしました。

市からの回答

行政手続法に関する一般的な規律として、国は行政手続法を定めており、市も熊本市行政手続条例（以下「条例」ということがある。）を定めています。

法及び条例の中に、「受付」という文言は直接用いられていませんが、例えば、法第7条は、「行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければなら（ない）」と規定しており、条例第7条も同様の規定をしています。

両規定の文言のうち、「申請がその事務所に到達した」ことを意味するものとして、実務上は「受付」という言葉が用いられていると考えています。

法及び条例の趣旨を踏まえるならば、補正の要否にかかわらず、申請書提出の際に受付を行うことが望ましいと考えています。しかし、実務上は、必ずしも全ての事務処理において法及び条例が想定するような取扱いがなされているわけではない実情もあります。

たとえば、「発意調査の趣旨」の中で触れられている二つの事例のうち、事例①は、申立人がある許認可を受けるための申請において、受付前の修正指示を繰り返し受け、申請期限が超過しないか不安になったというものですが、この件については、申請者が確実かつ迅速に申請目的を実現できるよう、窓口において十分な助言指導を提供しようという意識が、結果として「受付を渋られた」と苦情申立人に感じさせてしまう結果を引き起こしたものと考えています。

もう一つの事例である事例②は、ある制度において、申請者が申請に必要な書類を提出したものの書類が十分でなかった場合に、提出のあった書類を一時的に預かることを便宜上「仮受付」と呼称していたというものです。この件については、申請者に対して追加書類の提出等の補正を求めるにあたって、申請者の再度の来庁や提出の手間を最小限化するという趣旨で行われていたということです。申請者への配慮自体に問題はなかったものの、「仮受付」という言葉を用いていたことについては、誤解を生じる恐れがあるため適切ではなかったと考えています。

市民の権利を円滑・迅速に実現することや利便性の向上を図ることを目的に、申請者本人の了承の下、受付前の補正の指導を通例として実施することは、補正を受付の条件としない限りは、必ずしも不適當とまではいえないと考えています。

ただし、法や条例における申請受付に係る理念に鑑みれば、申請者を不安にさせないよう、手続きの趣旨や以後の流れを丁寧に説明することが必要です。しかし、現状においては、事例①及び事例②のように、丁寧な説明ができていない場合があります。

これは、市全体として見たとき、行政手続制度についての理解がなお不足していること、前例踏襲による事務処理の弊害により、自らの事務手続に関する適法性を改めて確認するという意識が希薄であること、あるべき行政手続の実施よりも業務効率の方を優先させやすい組織風土が一部に見受けられることなどが原因であると考えています。

受付事務を含めた様々な行政手続が法及び条例の趣旨に整合した形で実施されているかどうかは、各部署において点検されていると考えており、事例①及び事例②のような事例が他にあるか否かについて、全庁的な調査や把握はされていません。

もっとも、庁内の法務支援や職員の法務能力の向上に関する事務などの担当課では、法及び条例の理解を深めるために、以下のような取組みを近年行ってきました。

ア 「行政手続制度実務研修」の実施

平成29年度：本庁舎で3回、東西南北の区役所等で各1回の合計7回の開催

平成30年度：本庁舎で2回、東西南北の区役所等で各1回の合計6回の開催

イ 「新任主任主事・新任主任技師研修」(毎年)

ウ 「リーガルリスク・マネジメント研修」(管理職を対象。平成30年度は2回開催)
エ 申請拒否処分又は不利益処分を行う場合の理由提示の徹底を周知するため、全庁通知文を発出(平成30年7月2日実施)。

これらの研修等の実施のほか、通常の文書審査においても、申請書の書き間違いや記入漏れなどの補正の発生自体を予防するため、申請者にとって使いやすく分かりやすい様式となるように指導するとともに、申請者への説明も十分にされるよう改善を促しています。

また、申請を受ける際、法的に提出義務のない書類の添付を要求することがないよう、研修等で注意を促しています。これは、法及び条例の適用がない補助金申請等においても同様であり、補助金制度実務研修等において、補助金の可否の審査に直接関係のない添付書類の提出を求めることがないよう指導しています。

なお、申請の受付に関することではないですが、行政手続の適正化に関することとして、法及び条例に基づく審査基準と処分基準の策定が不十分であるという認識の下、市の様々な処分ごとに基準の作成の要否と作成状況を調査し、未策定、未公開の基準がある部署に対し策定、公表を指導するとともに、これを「熊本市審査基準集」・「熊本市処分基準集」として取りまとめ、市のホームページで公開しています。

申請受付などの行政手続が適切・適法に実施されるには、法や条例のルールの内容とその意義が職員に十分理解されることが重要であるため、今後も、内部研修をはじめ様々な周知啓発手段を継続的に実施していきます。

また、政令指定都市においては令和2年(2020年)4月から内部統制制度の導入が義務付けられることになっており、行政事務における法的リスクの予防・低減の重要性は一層増しています。行政手続の適法性確保についても、市のリスクマネジメントの一環として、常時、点検と改善がされなければならないと認識しており、今回の調査でいただいた指摘についても、各研修等に用いるレジュメやマニュアルに反映させて活用します。

オンブズマンの判断

行政手続法が施行される前は、「行政機関は、申請を『受理』して初めてその申請にこたえる義務が生じる。」との考えのもと、窓口申請書が提出されても、「受理」をせずに申請が放置されたり、「返戻」といって、申請者の意思にかかわらず申請書を差し戻し、最初から申請がなかったこととしたりする扱いが存在していました。このような扱いは、申請を行う市民の権利を損なうもので、到底容認できないものです。

このような弊害を除くため、法が制定される際、その第7条に「行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査をしなければなら(ない)」という規定が定められたのです。

市でも、この法の規定を受け、条例の第7条において同趣旨の規定を定めています。

市の職員が申請にかかる手続きを進める際には、上記の法や条例の規定を決して忘れてはならないと考えます。

ここで、この調査の契機となった二つの事例について、オンブズマンとしての考えを述べます。

事例①（法が直接適用される制度の事例）は、次のようなものでした。この事例における申請は、かなり複雑なもので、添付書類として提出を求められる書類も多岐にわたるものでした。このため、担当部署では、申請希望者に対し申請書提出前に申請に関する相談を受けるよう促し、その相談の中で提出すべき申請書の記載や添付書類の記載等について修正を求め、申請後に補正を求める事項をできるだけ減らした後に、申請書の提出を受ける扱いを一般的にしていました。苦情申立てのあった事例でも、一般の扱いと同様に申請書提出前の相談として申請希望者に申請書の記載や添付書類の記載について数回にわたり修正を求めたところ、申請希望者は、「いつまで経っても書類の修正ばかり求め、申請を受け付けようとしない。」という不満を持たれたようです。

上記の担当部署がとった「申請書提出前に申請に関する相談を受け、相談の中で申請書等の修正を求める。」との扱いは、①現在行われていることが申請書提出前の相談であること、②相談を受けるかどうかにかかわらず、いつでも申請書を提出して申請ができること、以上の点について申請希望者が十分に理解した上でのことであれば、事務処理の一つの工夫として、特に問題とすべきものではないと考えます。ただし、苦情申立てに至った事例では、申請希望者に対しこの点の説明が十分ではなかったように感じました。

事例②（法が直接適用されない制度の事例）は、次のようなものでした。担当部署では、申請に必要な書類が全部揃っていない場合において申請書を含む一部の書類を受け取ったときにこれを「仮受付」と呼んでおり、苦情申立てのあった事例では、このような「仮受付」をした後、申請にそった措置をとることができないと判断されたことから、申請者に申請の取下げを促し、申請者から申請を取り下げないとの意思が表明されたことから、申請にそった措置をとらない旨の判断を書面で申請者に通知したというものです。

この事例では、申請書が提出された後、遅滞なく判断が示されており、担当部署のとった行動に特に問題は認められませんでした。なお、申請にそった措置をとることができないという判断に至ったとき、申請者に申請の取下げを促すことは、取下げを強要するようなことがなければ、それ自体は許されるものと考えます。しかし、担当部署が「仮受付」という言葉を使用していたことは、法第7条や条例第7条の趣旨に反するおそれがあり、改める必要があるのではないかと感じました。

オンブズマンは、今回の調査に当たり、申請にかかる事務を取り扱っていると判断されるすべての部署（ただし、同一の事務を扱う部署が複数ある場合には、そのうちの一つの部署）に対し、受付の取扱いについてアンケート調査を実施しました。

アンケートの調査項目は、まず、受付の実情に関し、「1 添付資料等を含め書

類の不備に関係なく、届いた期日で即日受付を行う。」「2 添付資料等を含め書類の不備がある場合は、申請者に返却する。」「3 添付資料等を含め書類の不備がある場合は、申請者に修正（補正）を求め、不備がなくなった後、申請書等が最初に届いた期日にさかのぼって受付を行う。」「4 添付資料等を含め書類の不備がある場合は、申請者に修正（補正）を求め、不備がなくなった期日で受付を行う。」などの選択肢から回答を求め、「1」以外の扱いをしている部署にはその理由を尋ねるものでした。

法第7条や条例第7条の規定に最も合致する扱いは、当然ながら、「1」の扱いです。しかし、「2」や「4」の回答も少なからず見られました。

「2」の扱いについては、申請書等の返却に申請者が任意に応じているのであれば問題がないと考えますが、返却される申請書等を受け取るかどうかはあくまでも申請者の意思に任せなければならず、そのことについて十分な説明がされる必要があると考えます。

「4」の扱いについては、法第7条や条例第7条の趣旨にそった扱いであるとはいえません。「4」の扱いをしている理由としては、「申請者に不利益を生じさせないため」との回答が多く、また、「要綱・要領・業務マニュアル等に根拠があるため」との回答や「業務に支障があるため」との回答も複数ありました。「申請者に不利益を生じさせないため」との回答からすると、実態としては、事例①と同様に申請前の相談に類することが行われている可能性があります。申請前の相談と申請後に補正を求めることとは明確に区別すべきです。また、「要綱・要領・業務マニュアル等に根拠があるため」との回答からすると、これらの要綱・要領・業務マニュアル等の記載が申請前の相談と申請後に補正を求めることとをどれだけ区別して作成されているのか、疑問を感じます。

今回、上記のアンケート調査に加え、担当課に対し、市における受付の実態やこれに対する担当課の評価、法や条例の規定を市全体で理解してもらうために担当課が行っている研修、周知その他の取組みについて、調査を実施しました。

担当課自体は、法第7条や条例第7条の規定の趣旨を十分に理解しており、市における受付の実態が必ずしもこれらの規定が想定するとおりになっているわけではない実情を認識し、研修等を通じてこれらの規定の趣旨を周知する取組みをしているようです。

担当課が行っていることに関しては、現在の事務分掌の中でできる範囲のことはある程度評価ができます。しかし、現在担当課が行っている研修等については、その時期、対象、内容等が十分であるかどうか、今後とも常に見直ししながら、より実効性のある周知を工夫する努力を継続するよう望みます。

また、現在の市の組織構成及び各部署の事務分掌によれば、各部署の事務が法や条例に従ったものであるかどうかを全庁的にチェックし、指導する部署はないように見受けられます。この点については、今後見直していく必要があるのではないかと感じます。

今回の調査によれば、現在の市の事務において、法制定前の「『受理』をせずに申請を放置する。」「処分をしないために『受理』をしない。」といった不当な扱いをしている事実は認められませんでした。他方で、法第7条や条例第7条の趣旨が全職員に浸透しているとまでは認められませんでした。

平成29年に地方自治法が改正され、令和2年（2020年）から都道府県及び政令指定都市において内部統制制度の導入が義務付けられます。この内部統制の一つの目的として「業務に関わる法令等の遵守」ということがいわれています。

行政手続法は、地方公共団体である市が遵守すべき法律の基本というべきものです。市が内部統制体制を整備するに当たっては、このような手続に関する法令遵守にも十分に配慮し、組織の面でも、手段の面でも、行政手続法や熊本市行政手続条例に適合した適正な手続が行われるよう、これを促し、これを監視する体制を築いてもらいたいと希望します。

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。

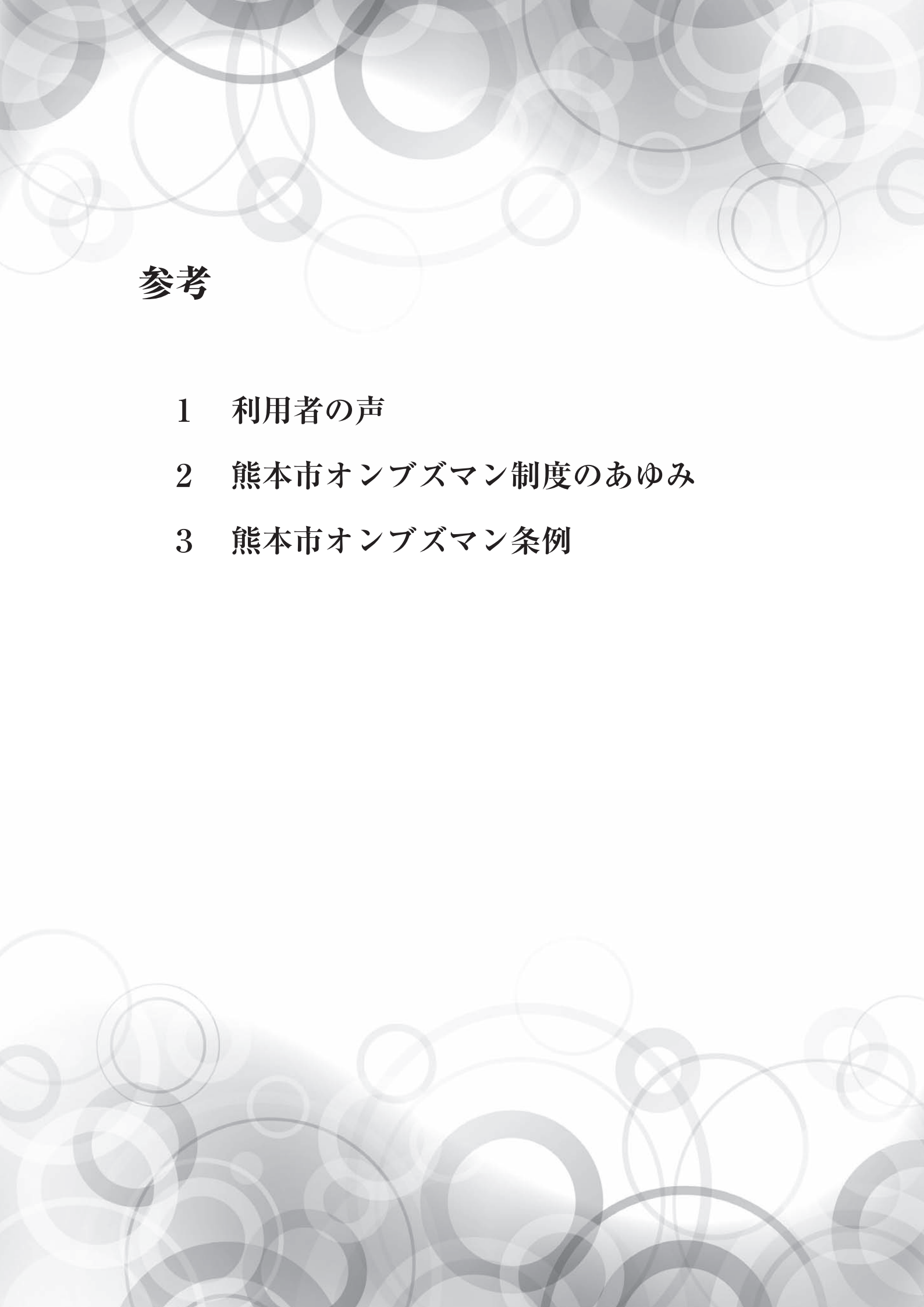
特に、どのような場合に現地確認を待たず警察・消防へ連絡を行うべきかという緊急性の判断については、住宅管理センターによる判断を容易にします。

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。



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、平成30年度にアンケートで寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 調査に当たっては、複雑な内容を長時間にわたり丁寧に聞いてもらえた。その過程で、自分の考えが整理できて救われた。
- 私の申立ての内容を理解されていないように感じた。
- 苦情申立てから調査開始通知までの期間を短くしてほしい。
- オンブズマン事務局の対応が中立ではない。熊本市寄りの発言に違和感を覚えた。
- 複雑な内容を分かりやすい文章で丁寧に説明されていた。
- 市からの回答は、提出した資料が十分調査されないまま作成されており、不満が残った。
- 市からの回答は、申立人が一方的に悪く、市側には問題がなかったような表現になっている。公務員の対応としては無責任で、公明正大さに欠けていると感じた。
- 市からの回答は、実際の発言等が違うところがあった。
- オンブズマンの調査結果や判断については、簡潔ですぐに理解できた。
- オンブズマンの調査結果は、長い時間がかかった割には満足できるものではなかった。時間の無駄だった。
- 第三者に判断してもらう制度があるとアドバイスを受け、苦情申立てを行った。今回は市民に寄り添った調査結果だったので心が救われた。
- オンブズマン制度の意味がない。悪の味方である。
- オンブズマンの調査結果には強制力はないが、市の担当の考えや意見が分かり、市との結び付きができたので感謝している。
- 申立人と市とオンブズマンの三者で話し合いのテーブルを設け、問題が解決できるようにしてほしい。
- オンブズマンの存在そのものが、市の担当者に、問題の処理を迂闊(うかつ)にしてはならないと思わせることができていると感じた。
- 熊本市オンブズマン制度があることが大変心強く感じた。これから何か困ったことがあれば相談したいと思う。
- 自分で市に相談しても聞いてもらえず、頭ごなしに「できない」と言われたが、オンブズマンに苦情を申し立てたと伝ええると、市の態度が変わった。

今後、皆さま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
（委員長：渡邊 榮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24年度

8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
	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 ～平成25年10月31日	
2期	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	
3期	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	代表
	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	
4期	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成29年11月1日～	代表
	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	平成29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

改正 平成28年3月24日条例第31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（平成26年法律第68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関与し、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)

附 則 (平成28年3月24日条例第31号)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

2 行政庁の処分又は不作为についての不服申立てであって、この条例の施行の日前にされた行政庁の処分又は同日前にされた申請に係る行政庁の不作为に係るものについては、なお従前の例による。

熊本市オンブズマン

平成30年度運営状況報告書

令和元年（2019年）6月 発行
熊本市オンブズマン
原村 憲司（代表オンブズマン）
齊藤 修

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
ニッセイ・ウェルス生命熊本ビル 2 階
TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003
メール ombudsman@city.kumamoto.lg.jp
HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/ombudsman/>





Kumamoto City
熊本市