

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 婚姻届の受理（要約）

苦情申立ての趣旨

平成29年3月、私の母（当時80歳代後半）の戸籍を確認したところ、A（60歳代前半）と婚姻していることが発覚した。母は、数年前から高齢と病気により判断能力を失っているため、母が婚姻届（以下「本件婚姻届」という。）を提出することや、そもそも婚姻をすること自体あり得ないことであった。

私が調査したところ、平成29年3月、Aが本件婚姻届を提出し、本件婚姻届の受理通知書は、母の自宅宛に発送されていたが、空き家となっていたため、担当課に返送され、担当課で保管されていること等が判明した。そこで、担当課の職員と電話で話したところ、「夫婦の年齢差が離れていること、妻の苗字を婚姻後の姓としていること、Aが婚姻届を提出する際、必要以上に区役所に滞在していたこと、Aは見覚えがある男性だったことなどから、婚姻届に疑問を感じ、法務局の戸籍課に電話で問い合わせをした。しかし、問題はないということだったので受理した。」という説明を受けた。

本件婚姻届には上記担当課の職員が疑問を感じた不自然な点が多数あり、本件婚姻届自体にも、名前や、年齢等の記載など多数の訂正もあった。このような疑義のある本件婚姻届を法務局が問題ないとの回答をするとは思えない。担当課は法務局に文書照会を行うべきではなかったか。担当課が十分な調査を行うこともなく受理したことに納得がいかない。また、受理通知書を担当課が保管しているだけという対応にも問題がある。以上より、市は、本件婚姻届の受理を無効としてほしい。

市からの回答

婚姻届の受理に当たり、疑義が生じたときは、戸籍事務取扱準則に基づき、法務局へ文書照会を行います。具体的には、届出において民法及び戸籍法等に規定する法的要件または形式的要件を満たしているか否か、法令に違反しないかなど判断がつかないとき、または本人確認の際に免許証等証明書の提示の拒否や本人のなりすましなどの疑いを持ったときと考えます。文書照会の前に、緊急性を伴うことから、まずは電話で事前に照会するように法務局から指導を受けております。

本件婚姻届の受理については、その指導に則り手続きを進めました。またその際、気になった点はすべて法務局に伝えており、文書照会をする必要はないとの回答を得ました。

受理通知書は、窓口で本人確認ができなかった方、来庁されなかった方に対する本人確認として住民票記載の住所地に本人確認通知書（転送不要・親展文書）を

受理後遅滞なく発送します。本件においても、申立人の母が来庁されなかったため、受理通知書を発送しましたが、宛先不明で返送されております。受理通知書が返送された場合は、法務省の通達（以下「本件通達」という。）により「あて先不明等により返送された通知は、再送することなく、市区町村において保管するものとする。保存期間は、当該年度の翌年から一年とするものとする。」と定められていることから、市としては1年間保存しておりますが、そのこと以外の定めはありません。

次に、申立人は市に対し、本件婚姻届の受理の無効を求めておられますが、適法に受理していますので、受理の無効処分は市の職権ではできません。婚姻無効を求めるには、市に手立てはなく、家庭裁判所にて婚姻無効確認訴訟の裁判を行っていただくことになると思います。

オンブズマンの判断

本件婚姻届をオンブズマンも確認しましたが、修正箇所が多数ありました。しかし、戸籍法施行規則によると、戸籍窓口担当者には届出が虚偽である等を判断する実質的審査権はないとされており、本件婚姻届に関し形式的要件を満たしているため担当課が受理することに問題はありません。

担当課が本件婚姻届につき、法務局へ文書照会を行わなかったことについて、法務局によると、担当課から伝えられた疑義は年齢差のみであり、一般的な取扱いとして文書照会の必要はない旨回答したとのことですが、一方、担当課は、年齢差だけでなく気になった点すべてを法務局に伝えて、文書照会の必要はないとの回答を得たとのことです。つまり、両者の主張が異なっています。客観的な資料もなく、オンブズマンは法務局への調査権限がありませんので、どちらの言い分が正しいのか確定的に判断できません。ただ、昨今の婚姻事情をみるに、年齢差のある婚姻は珍しくなく、年齢差のみをもって担当課が法務局に電話照会するとは思えません。担当課が本件婚姻届に関して気になる点すべてを法務局に伝えているとの主張も合理的であると思われます。そうすると、担当課が法務局に電話照会し、文書照会の必要はないとの回答を得て、文書照会を行わなかったことについて、問題は見られません。

次に、転送不要により担当課が保管している受理通知書を、保管しているのみで、当事者の追跡調査等をしていないことについて、本件通達を見る限り、差し戻された受理通知書については、1年間の保存義務があること以外には書かれておりません。しかし、本件通達には、本人確認通知書を転送不要で発送することとされており、そこにこそ大きな意味があると考えます。差し戻された受理通知書自体の取扱いについては、1年間保存することで問題はありません。だからといって、その案件について何もしなくてよいかというのは別の問題であります。ここで総務省が出している「行政手続等における本人確認に関する調査結果に基づく通知」によると、

申請等受付後、住民票住所あてに証書等の引換証を転送不要郵便で送付し、後日、引換証を窓口を持参させて本人確認を行うことなど、より厳格な手法が実施されている例が紹介されています。

このことから、受理通知書を転送不要郵便で送付する趣旨は、成りすまし等があった場合にその発覚に努め、未然に防ぐことと考えられます。よって、成りすまし等の不正を防止するという側面からみれば、返送された受理通知書については、追跡調査等を行う必要があるとも考えられます。しかしながら、多くの自治体では熊本市と同じように返送された受理通知書は1年間保存しているのみで、追跡調査等は行ってないようです。

本件通達には、返送された受理通知書については、1年間の保存義務があること以外には書かれていないこと、そして、ほかの自治体の対応を見る限り、不備があるとまではいえません。しかし、転送不要郵便で送ることの趣旨を踏まえ、今後、返送された受理通知書の取扱いについて、検討の余地があるかと思います。

本件婚姻届の受理を無効にしてもらいたいとの主張について、婚姻、養子縁組等、届出によって法律上の効果を生じる創設的届出の訂正は、家庭裁判所による裁判手続きにより行うほかありません。担当課に本件婚姻届の受理を無効にする権限はありませんので、その対応に問題は見られません。

おわりに、申立人からすると、市が本件婚姻届を受理している以上、その受理を無効にすることもできると考えられるのも無理のないところです。しかし、市が行えることには限りがあり、本件婚姻届を無効にするような権限はありません。本件婚姻届がお母様の意思に基づくものでないのであれば、家庭裁判所における裁判手続きにより、本件婚姻の無効を主張されるのがよいかと思われまます。

申立人におかれましては、ご心労のほどお察し申し上げます。1日も早く問題が解決されることをオンブズマンも望みます。

(2) 民生委員の推薦（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A町内自治会の会長を務めている。民生委員の配置2名のうち、1名が欠員となっていたところ、A町内自治会の民生委員推薦準備会（以下「本件準備会」という。）が開催されるとの話を聞いた。私は本件準備会についてまったく知らされておらず、非常に驚いた。そこで、市役所に赴き、本件準備会には、A町内自治会のことを把握している町内自治会長である私が参加すべきと主張したが、認められなかった。

このような市の対応に納得がいかない。

市からの回答

民生委員の推薦については、民生委員法、同法施行令、熊本市民生委員推薦会規則、熊本市民生委員推薦会等運営要領（以下「運営要領」という。）及び熊本市民生委員・児童委員候補者選任要領等に基づき行っています。具体的な流れとしては、地域から挙げられた候補者を熊本市民生委員推薦準備会（以下「準備会」という。）へ推薦し、準備会は候補者の下調べを行い、適任と認められた候補者を熊本市民生委員推薦会（以下「推薦会」という。）へ内申し、推薦会で適任と認められた候補者を市長へ推薦し、市長から民生委員審査専門分科会へ諮問して答申を受け、候補者を厚生労働大臣へ推薦し、決定を受けて、候補者本人へ厚生労働大臣からの委嘱状を伝達します。

準備会は、原則として小学校の区域ごとに設置され、校区社会福祉協議会代表、校区民生委員代表、校区自治会代表、校区PTA代表又は校区青少年健全育成協議会代表を含め区域内に住所を有する10人以内の委員で組織されます。

準備会委員の校区自治会代表は、原則として、校区自治協議会の会長により校区の町内自治会長等の中から代表として推薦された方になります。準備会委員の推薦は、地域の実情に応じた団体の選択や市では名簿等を把握していない各種団体の推薦が可能となり、事務の効率化も図ることができることから、地域の各種団体の取りまとめを行う校区自治協議会に一括して行っていただいております。

準備会の開催に際しては、準備会会長が必要と認めるときは、民生委員候補者の推薦人を出席させることができる旨運営要領に定められていますが、本件では、民生委員に適任の方がおられないかをA町内自治会長である申立人へ相談したものの、欠員となっていた民生委員候補について申立人からの推薦はいただけなかったという経緯がありました。そのため、運営要領の上記規定に該当せず、したがって、準備会会長から申立人に出席の依頼がなかったものと考えられます。

しかしながら、本件苦情申立てを受けて、準備会において関係町内の代表者の意

見も十分に聴いたうえで候補者を推薦できる仕組みづくりを行うこととしました。具体的には、準備会あるいは準備会会長として必要があると判断したときは、候補者の推薦人だけでなく当該町内自治会等の代表者やその他必要と認める者について出席を求めて意見を聴くことができるように、運営要領の一部改正を行うことといたします。

オンブズマンの判断

本件準備会の委員となるべき校区自治会代表について、市の見解では原則として当該校区全町内自治会の会長等の中から校区自治協議会の会長の推薦を受けた方となり、民生委員改選の際に、校区自治協議会へ準備会委員の推薦を一括して行うよう取り扱っているとのこと。このような取扱いは、住民の意思をより確実に反映させるためのものであり、地域の実情に応じた団体の選択や市では名簿等を把握していない各種団体の推薦が可能となる点、事務の効率化が図られるといった点は、準備会委員推薦の方法を考えるうえで重要な考慮事項であると考えます。したがって、準備会委員の推薦を校区自治協議会に一任している市の取扱いに問題があるとはいえません。

なお、運営要領において、準備会の開催に際し準備会会長が必要と認めるときは民生委員候補者の推薦人を出席させることができるとされており、一般的には、民生委員を配置する町内自治会の会長などが候補者の推薦を行って推薦人となる場合が多いことを踏まえると、町内自治会の状況など地域の実情を把握している方が会議に参加することも可能といえます。

準備会設置の趣旨からすれば、準備会において地域の実情等の意見が反映されなければならないというのはもっともですが、現在の準備会委員の選任の方法や構成員によっても、民生委員候補者の推薦にあたり地域の実情等が反映される手続きが行われていると考えます。したがって、運営要領において、準備会委員のひとり「校区自治会代表」と定めていることについて、問題があるとはいえません。

ただ、民生委員の配置等について地域特有の実情が考慮されている場合などもあることからすると、準備会の会議において、民生委員を配置する町内自治会の会長など関係ある方からの意見が述べられる機会が設けられ、その意見を十分に聴いた上で候補者を推薦できるような仕組みづくりを行うことが、より地域の実情に即した望ましい取扱いであるといえます。市も、準備会あるいは準備会会長が必要と判断したときは、候補者の推薦人だけでなく当該町内自治会等の代表者やその他必要と認める者について出席を求めて意見を聴くことができるように、運営要領の一部改正を行う旨述べています。

民生委員に関しては、なり手が不足して充足率が低下しているという問題もありますが、オンブズマンとしても、今後、より地域の実情や意見等を踏まえて身近な相談相手である民生委員が選任されることを望みます。

市の改善等の状況

令和元年（2019年）5月、熊本市民生委員推薦会等運営要領を一部改正し、「民生委員」候補者の推薦については、各校区民生委員推薦準備会において推薦候補者の住む町内自治会長など地域の関係者から意見を聴取できるようにいたしました。

また、このことについて全校区の準備会に周知するため、令和元年（2019年）8月の「民生委員推薦準備会委員委嘱状交付式及び説明会」において、改正内容の説明を行いました。

(3) 福祉手帳の申請（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、10年以上前に精神疾患を発症し通院していたが、医師から回復したと判断されたため通院を中断した。ところが、最近になってまた発症したため1ヶ月ほど前から通院を再開した。

精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」という。）について市のホームページ（以下ホームページを「HP」という。）で調べたところ、同手帳の対象者欄に「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と書かれていたので、私は該当するものと思い同手帳の申請をした。しかし、不承認の通知書が届き、その理由は「通院を中断されており、再び病院を受診されるまで、定期的な治療の状況が不明です。以上の状況から、あなたが長期間（概ね6ヶ月間の入院又は継続した通院の状況を基に判断します。）の治療下にあるとは言えないため、障害等級の判定ができません。」と書かれていた。市のHPに書かれていない理由で不承認とされるのは納得がいかない。

市からの回答

手帳の交付は障害等級の判定を行った上で行います。障害等級の判定に伴って考慮することは多々ありますが、長期間の薬物治療下における状態で行うことを原則としています。市では6ヶ月を超える期間を長期間としております。申立人の手帳交付が不承認だった理由は、治療を中断したこと等から長期間の薬物治療下における状態とはいえなかったからです。

手帳交付に関しての情報を市のHPに掲載する目的（以下「掲載目的」という。）は、手帳交付申請を促すことによって、手帳交付により税金の控除等の各種制度を利用することで、日常生活に制約がある方の社会参加等を促進することです。

市のHPの掲載内容は、厚生労働省や他都市のHPでの記載内容を参考として作成しており、対象者欄は「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がいの方は除きます）」となっております。申立人はこの部分を読んで、精神疾患を発症して10年以上たっている自身が手帳の該当要件にあてはまると認識したものと推察されます。

この度、申立人からいただいたご意見を真摯に受け止め、現在は対象者欄の記載を「精神疾患により6ヶ月以上治療を継続しており、日常生活や社会生活への制約があると認められる方（知的障がいの方は除きます）」と改めました。

オンブズマンの判断

手帳の交付要件は、国の通知によって障害等級の判定基準が具体的かつ詳細に定められていますが、どのような方が手帳の交付を受けられるのかということについて、そのすべてを短い文章で分かりやすく表現することは、極めて困難です。

このような状況の中で、手帳交付に関しての情報を市の HP に掲載するにあたり、掲載目的を達成するためには、できるだけ多くの対象者の方に手帳交付の申請や相談に来ていただくことを優先させるべきであり、そのことによって対象とならない方が申請や相談をして無駄な労力を使わないようにすることが若干後退したとしてもやむを得ないものと考えます。

市の HP の手帳に関する記載は、最上段にある「精神障害者保健福祉手帳」という欄に「こころの病気（精神疾患）にかかって長期間（6ヶ月以上）日常生活に制約がある方に、社会参加・社会復帰・自立を促進するために、ご本人の申請で交付されます。」などと記載され、その下の「対象者」の欄に「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と記載されていました。「対象者」の欄の記載だけでなく、その前の「精神障害者保健福祉手帳」の欄の記載から続けて読み進めれば、手帳交付にかかる要件が、「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」だけではないと読み取ることができると考えられます。

市の HP の記載内容がこのようなものになったのは、厚生労働省の HP の記載に準じたからだとのこと。オンブズマンも厚生労働省の HP を確認しましたが、確かに両者の記載内容は酷似していました。地方自治体が HP に情報を掲載しようとする際に、厚生労働省の HP を参考にするのは妥当な方法であると考えます。また、オンブズマンは他の政令指定都市の HP も調べましたが、いくつかの政令指定都市は本市の記載と同様の内容となっていました。このような理由からも、また、掲載目的からも、市の HP の記載内容について、市に不備があるとまではいえないと考えます。

市は、申立人からのご意見を真摯に受け止め、「対象者」の欄を分かりやすい表現に改めています。市は、今後も手帳交付申請の促進を図るとともに、その情報を広く市民に伝えるための市の HP の記載内容などについても、より分かりやすく誤解が少ない表現にするなどの工夫を続けてほしいと思います。

(4) 食中毒の判断 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成31年（2019年）4月、総合スーパーAで焼き鳥串を購入しフードコートでその一部を食べたところ、その場で腹痛の症状に見舞われた。すぐに残りの焼き鳥串を購入した売り場に持っていったところ、その係の人が「市にすぐに出します」と言って残りの焼き鳥串を回収した。40日後にAから連絡があり、調査の結果何もなかったとのことだった。調査結果に納得がいかなかったため、市の担当課に相談したが、Aが提示した調査報告書（以下「報告書」という。）に何も出ていない以上何もできない、市では個人からの食中毒の受付はしないとの説明だった。また、説明の中で菌の種類をたくさん言われ、分かりにくい内容だった。

本件において、担当課が食中毒のおそれは認められないと判断して残りの焼き鳥串の検査（以下「本件残品検査」という。）を行わなかったこと、また、担当課の分かりにくい説明に納得がいかない。

市からの回答

市では、医療機関、市民や施設等から食中毒疑いの通報があった場合、まず、患者の症状と発症状況、喫食状況の聞き取りや、疑わしい食品について他からの苦情の有無の確認を行い、これらの情報から食中毒のおそれがないかを判断します。その後、食品衛生法に基づく食中毒調査として、患者等調査、医療機関調査、施設等調査、検体採取による細菌学的又は理化学的試験を行い、その結果に基づいて原因施設、原因食品、汚染源や汚染経路の検討を行い、総合的に判断をします。

令和元年（2019年）8月、申立人が担当課に来られた際に、焼き鳥串が原因食品である食中毒のおそれは認められないと判断し、担当課での残品の検査は行わなかったことをお伝えしました。そして、そのような判断に至った理由を、①発症までの時間が短い、②他からの体調異常の申出がない、③報告書等の内容から肉が加熱不足だったとは考えにくい、という3点に分けてご説明しました。

①について、腹痛や下痢等を主症状とする食中毒の場合は、感染型の食中毒の可能性が高く、通常食べて1～3日程度の時間を経て体の中で増えて体調を崩すことが多いのですが、本件では食べて約1時間後に腹痛を呈していました。一方で、黄色ブドウ球菌の毒素による食中毒の場合は比較的早く体調を崩しますが、主症状は嘔吐となる場合が多いことから、申立人の症状とは相違がありました。

②について、当該食品が食中毒菌に汚染されている場合は、同一ロット（連続した同一条件で製造した製品の一つのまとまりのこと）の焼き鳥串または同日販売された焼き鳥串も汚染されている可能性が高く、食べた消費者から多数の体調異常が

報告されることが想定されますが、担当課等に対し、焼き鳥串が原因での申立人以外からの体調異常の申出はありませんでした。

③について、報告書の内容から、製造工程で十分な加熱が行われていること及び同一ロットの中心温度の測定結果より食中毒菌が死滅する温度まで上昇していたこと等が確認できましたので、加熱不十分ではなかったとの判断に至りました。

以上のような説明の最中に、申立人は何度も「A側の対応が悪い」等と繰り返し、担当課職員の話聞いてもらえたかどうか疑問に思ったため、申立人の話の合間をぬって複数回にわたり説明を行いました。

また、本件残品検査について質問を受けた際に、担当課では食中毒の疑いがあり必要と認めた場合は残品検査等を実施している一方、食中毒の疑いが認められない場合における個人からの検査要望には対応していないという趣旨をご説明しましたが、申立人の誤解を招いてしまった点につきまして大変申し訳なく思っております。市では個人からの食中毒疑いの通報も受け付けており、聞き取り調査を行った結果、共通食が特定施設のみであった場合等は、上記食中毒調査を行い、食品の残品検査等を行う場合があります。

申立人に対して食中毒の判断や検査の可否等についての説明が不十分であった可能性があるため、今後はより丁寧な説明や対応ができるよう取り組んでまいります。

オンブズマンの判断

食中毒のおそれは認められないとの担当課の判断について検討します。

まず、①について、申立人が体調を崩されるまでの時間や現れた症状を考えますと、本件は、食中毒の通常の状態とは相違があると認められます。

次に、②について、食品が食中毒菌に汚染されている場合、製造元での衛生状態や保管状況の不良による汚染が原因となることが多く、同一ロット食品を食べた消費者から多数の体調異常が報告されることが想定されます。しかしながら、担当課等に対し、焼き鳥串が原因での体調異常の申出はなかったとのこと。したがって、本件は、食中毒の発生に関する通常の設定とは相違がみられます。

さらに、③について、オンブズマンも報告書の中の本件焼き鳥串の加熱工程管理表を確認したところ、加熱後芯温が、食中毒菌が死滅する温度を超える数値に達していることが分かりました。よって、本件焼き鳥串が加熱不十分であったとはいえないと考えます。また、報告書の中の一般細菌検査表も確認したところ、一般細菌数、大腸菌群、黄色ブドウ球菌ともに基準値を上回る細菌の検出は認められませんでした。

以上の事実に基づけば、担当課が、本件において食中毒のおそれがあるとは認められないと判断し、本件残品検査を行わなかったことに問題はないと考えます。

担当課の説明に関し、本件のように市民の方の要望に添うことができない場合、なぜできないのかを説明して納得してもらうことはたいへん難しいことであると考

えます。このような場合に、どこまで説明義務があるかは難しいところではありますが、説明し過ぎて悪いということはないかと思えます。本件において具体的にどのような説明があったかについては、客観的な資料もなく、事実関係も不明であるためオンブズマンには判断できませんが、上記のように具体的な根拠を示した説明が複数回行われているとすれば、市側の説明義務は尽くされていると認めることができるのではないかと考えます。

また、菌の種類をたくさん言われ分かりにくかったという説明について担当課に確認したところ、説明にあたり菌の種類をたくさん出したことはなく、菌の種類を挙げて説明したとしても、一種類（黄色ブドウ球菌）しか挙げていないとのことでした。推測しますに、一種類であっても聞きなれない菌の名前が出てきたことから、申立人からするとたくさんの菌の種類を言われたように感じられたのかもしれませんが、本件において菌の名前を出さずに説明するのは難しいことだったと推測しますが、市民の方が聞きなれない難解な専門用語等は、なるべく平易にかみ砕いて説明するか、あるいは簡単な用語に置き換えるなどの工夫をして分かりやすい説明に努めてもらいたいと思えます。

さらに、残品検査の実施に関し、担当課がその必要性を判断し、食中毒の疑いがある案件についてのみ残品検査等を行うという対応は合理的と考えます。行政における人員・費用負担の限界という観点からしても、市民の方からの残品検査等の要望全てに応えることは難しいと考えられるからです。申立人におかれては、担当課の説明をお聞きになり、個人で食中毒にかかった場合に対応してもらえないと誤解されたのではないかと推察しますが、この点につきまして、担当課も説明が不十分であったかもしれないと謝罪しています。また、食中毒が疑われる案件について市民個人からの通報も受け付けているとのことでした。

市民の方に説明を行う場合にその納得を得るのは難しい場合も少なくないと思えますが、担当課には、より丁寧かつ誤解を招くことがないような説明に努めてもらいたいと考えます。

(5) ごみ収集車の危険運転（要約）

苦情申立ての趣旨

私が経営する会社の敷地に、市のものと思われるごみ収集車が侵入し、そこそこのスピードでUターンをしている。事故でも起こったら大変なことである。そのような危険運転はやめてもらいたいと思い、市に対応を求めたところ、ごみ収集車の侵入はなくなった。しかし、ごみ収集車の運転手が代わったら、同じことが繰り返されるかもしれない。そこで、市がごみ収集車の運転手に対する指導監督をしっかり行っているのか、明らかにしたいので、苦情を申し立てる。

市からの回答

本件について、ご不快な思い、ご心配な思いをされたことに、家庭ごみ収集運搬業務（以下「収集業務」という。）の委託者としてお詫び申し上げます。

収集業務を委託された業者（以下「委託業者」という。）に対する指導監督については、指導内容等に応じて代表役員等に対し、市が指導を行うケースもありますが、委託業者の業務管理者を通して各従業員への指導監督を行っています。

現在、業務管理者や代表役員等へ指導監督を行うことで確実に委託業者の全従業員へ指導内容が行き届くようにしており、従業員への指導が完了した際には必ず指導が完了した旨を市へ報告するよう指導を徹底しております。さらに委託業者の収集車両を収集開始から収集終了まで追尾する「追跡調査」を行い、業務の履行状況等を把握し、必要な指導等を行っています。

今後も、委託業者や従業員（運転手等）がかかったときは、進入禁止箇所（私道や個人敷地等）の確認や安全運転の徹底等が確実に実施されるよう委託業者へ指導及び引継ぎ内容の確認を行ってまいります。具体的には、個別の事例に関してはその都度委託業者へ指導を行うとともに、委託業者を集めて年に2回程度開催する会議においても、指導を徹底してまいります。また、必要に応じて文書での指導もあわせて行ってまいります。

現在、38種の収集業務の委託契約を締結しており、毎年10種前後の収集業務の委託業者が変更となることから、委託業者が変更となる際、「進入禁止箇所等の確認」という引継ぎ項目を設定した「業務引継ぎ書」を前任の委託業者・後任の委託業者から連名で提出させております。委託業者間や従業員間での確実な引継ぎは重要であるものと認識しておりますので、市としても確実な業務引継ぎが実施されていることを提出等の際に改めて確認してまいります。

オンブズマンの判断

委託された業務の実施にあたっては、当該事業者が直接指導監督のすべてを行うことが前提であることから、市が委託業者の従業員に対して、直接に指揮命令を行うことは、労働者派遣事業の実態を備えることとみなされ、法令等に違反する行為となり、適切ではありません。

市は、ごみ収集業務については、全体の7割弱を民間の業者に外部委託しています。市では指導内容等に応じて代表役員等に対し、直接的な指導を行うケースもあるとのことですが、原則として、委託業者の業務管理を通して各従業員への指導監督を行っているようです。

市は委託業者の業務管理者ないし代表役員等に対し、指導監督を実施し、その指導監督が委託業者の全従業員に行き届いているかの確認を行っています。また、それとは別にごみ収集車両の追跡調査も行い、業務の履行状況を確認し、その中で事業管理者を通して指導も行っています。

また、指導監督の中で、引継ぎに関しても特に力を入れていくとのことですので、ごみ収集車の運転手がかわったとしても、同じような危険な運転が行われることがないように十分な指導等がなされていると考えます。そして、市は、本件発生後の会議において、収集業務に従事する全ての委託業者に対し、進入禁止箇所の確認や安全運転の徹底等の指導を行っています。

以上のことから、市が行っている委託業者や業務管理者に対しての指導監督について、問題はないと考えます。

(6) バス路線廃止に伴う地域への説明（要約）

苦情申立ての趣旨

バス会社が、私が日ごろ利用しているバス路線を廃止すると新聞で知った。市へメールで問合わせた（以下「本件問合せ」という。）ところ、それから5日後に「バス路線廃止については、これまで説明会を行ってきた。予約型乗合タクシーの導入を考えている」という返信があった。

市はメールで回答するだけなのに時間がかかりすぎている。バス路線廃止は市が無関係だとは考えられず、それらの経緯や代替措置について前面に出て説明すべき立場にあると思う。

市からの回答

本件問合せは、閉庁日である土曜日において、受付日は翌開庁日である月曜日となります。

熊本市市民の声取扱要綱に照らすと、本件問合せは、「要望・相談・陳情等」に該当しますが、回答期限は定められていません。同要綱において、「市長への手紙」については、受付日の翌日から起算して、開庁日の概ね30日以内、「わたしの提言」については、開庁日の14日以内に回答することとなっています。

本件問合せに対しては、受付日の翌日である火曜日からは起算して3日目の木曜日に回答しており、上記回答期限を参照しても、回答に著しく時間がかかりすぎているとは考えていません。

バス路線の廃止については、道路運送法により、バス事業者が直接、国土交通大臣に届け出を行うことが義務付けられておりますが、その過程において市を経由することはなく、また、市に届け出を止める権限も規定されていません。

また、同法において、その周知については、「バス事業者はその旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない」と定められています。

今回のバス路線廃止にあたっては、規模が大きいことから、地域への周知に関して、区役所やまちづくりセンター等と調整を行い、各校区自治協議会において、バス路線廃止に関する内容について、説明を行いました。また、各校区においても、町内自治会ごとにバス路線廃止等による影響の程度や捉え方が異なるため、町内自治会長等に相談しながら、各町内での説明を実施しました。地域の説明会においては、バスの運転手不足や利用状況等、判断に至った経緯や背景も含めて説明できるバス事業者から説明を行っています。

市としては、今回のバス路線廃止が利用者に与える影響を考慮し、予約型乗合タクシーの制度について説明を行っております。なお、予約型乗合タクシーとは、熊

本市公共交通基本条例に定める公共交通空白地域等において、利用者の予約に応じて乗合タクシーを運行する制度であり、地域と市が協働で導入や運行を行うコミュニティ交通です。今回のバス路線廃止後、速やかに導入することが、地域の皆さまの日常生活に必要な移動手段の確保につながると考えております。

今後も、町内自治会長等に相談しながら必要に応じて回覧板等による地域への周知を行ってまいります。

オンブズマンの判断

市民からのメールでの問合せに対して、市は何日以内に回答すべきというような回答までの期間を定めたものはありませんが、問合せを行った市民は、問合せは担当課に届いているのか、いつ回答が来るのかわからない間は不安になるのは当然のことだと思しますので、回答までの期間はどれだけでもかまわないというものではないと考えます。

しかし、問合せの内容によっては、その回答に関して、担当課は検討したり、関係部署や関係機関との調整や予算面の協議等が必要だったりする場合は、回答までの期間を要することはやむを得ないことですし、結局、回答までの期間を一律にすることは難しいと考えます。

本件問合せに関しては、市が検討している代替手段をどの範囲まで公表できるのかといったことについて、当時の市の状況からみますに、回答まで1週間程度の日数は必要だったと考えられます。

本件問合せについての回答に受付日を含め4日を要したことは時間がかかりすぎているとはいえないと考えます。

バス路線廃止については、道路運送法第15条の2第1項で「路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者は、路線…の休止又は廃止に係る事業計画の変更をしようとするときは、…その旨を国土交通大臣に届け出なければならない。」と規定されています。つまり、バス事業者が直接、国土交通大臣に届け出を行うことが義務付けられているのみで、その過程で市を経由することや市が届け出を止めることができるような規定ではありません。また、バス路線廃止についての周知については、同条第6項では、「一般乗合旅客自動車運送事業者は、…事業計画の変更をしようとするときは、あらかじめ、その旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない。」と規定されています。つまり、バス事業者はその旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならないとされているのみです。

これらのことから、市がバス路線廃止について説明すべき立場にあるとはいえないと考えます。また、道路運送法の規定からは、市がバス路線廃止について届け出を止めることはできず、バス路線廃止についての周知義務も規定されていません。このことから市が説明すべき立場にあるとはいえないと考えます。それにもかか

ならず、市が説明会の開催等を行っているのは、市がバス路線廃止の影響等を考慮してのことであると思います。

今回のバス路線の廃止にあたって、市は地域への周知に関して、区役所やまちづくりセンター等と調整を行い、各校区自治協議会において、バス路線廃止に関する内容について説明を行っています。また、町内自治会ごとにバス路線廃止等による影響の程度や捉え方が異なるため、各町内での説明を実施しています。さらに、回覧板等による周知を予定しているとのことで、市はバス利用者個人レベルまでの周知を図ろうとしています。このことは、バス利用者に広く説明しようとしているものと評価できます。また、予約型乗合タクシーの導入及び制度について説明を行っていますが、このことについて、問題はないと考えます。

バス路線廃止は、地域住民の生活に直接影響のあることです。申立人は現在利用しているバス路線が廃止されることを受けて、大変ご心配になられたことと思います。市はバス路線廃止について関与する立場にないなか、バス事業者や町内自治会長等と連携し説明会を開催していることについて、申立人におかれましては、その点をご理解いただきたいと思います。

オンブズマンとしましては、予約型乗合タクシーの制度が利用され、バス路線廃止による地域の方々の生活への影響が少しでも緩和されることを願っています。

(7) 市営住宅の駐車場の使用申請（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、病気で体調がすぐれないが、高齢者向け市営住宅（以下「住宅」という。）に入居している親の介護に行っている。

私は、介護のため住宅へ行った時の駐車場について、住宅管理人（以下「管理人」という。）から「（親の部屋に近い）来客用のA番に置いていいよ。」と言われていたのでA番に駐車していた。ところが数か月後、管理人から「いつまで置くの。」「どこかに借りなせ。」と言われた。

さらに数か月後、私は親の部屋で同居することとなったため駐車場の契約について駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）に尋ねたところ、親の部屋に近い駐車場が空いているにも関わらず、少し離れたB番を指定された。

管理人が独断で采配を振っていること及び管理組合が親の部屋に近い駐車場が空いているのに離れた駐車場を指定していることについて、住宅を管理する市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）は把握しておらず納得いかない。

市からの回答

管理センターは、市より指定を受けた指定管理者（地方公共団体が、公の施設の管理を行わせるため、期間を定めて指定する団体）であり、市は管理センターに市営住宅に関する各種手続き、駐車場管理など、市営住宅の管理に関する大部分の業務を委任しています。各団地の駐車場管理は入居者で組織された管理組合が行っていますが、駐車場管理が円滑に進むように市と入居者のパイプ役である管理人に一定程度の調整をお願いすることもあります。

本件住宅は、管理組合が管理人に一定程度の調整のお願いをしている団地です。今までその運用でトラブル等は発生しておらず、このことについては管理センターも容認しています。

管理人は、当初A番を案内した時は、申立人から親御様の介護で訪問していると相談を受けたため、その事情を考慮し、親御様の部屋に近い来客用駐車場A番を臨時的に申立人が利用できるよう管理組合に掛け合ったものです。しかし、申立人の駐車が夜間にも及ぶようになってきたため、管理人が注意しました。

駐車場の指定を含む管理は管理組合が行います。申立人が親御様の介護をされるということから、管理組合は申立人が病気をお持ちであるとの認識はなくB番を指定したものです。

オンブズマンの判断

本件住宅では、駐車場管理が円滑に進むように、管理組合が管理人に一定限度の調整をお願いしています。

管理組合が管理人に対し一定限度の調整をお願いすることについては、オンブズマンとしても肯定できるものです。それは、通常、管理人は団地内の事情に精通し、様々な人が暮らす団地内での調整を図れるような人物と考えられ、そういう人物に一定限度で駐車場に関する調整をお願いすることは管理組合及び団地居住者の双方にとっても大きなメリットがあると考えられるからです。ただし、あくまでも合理的な一定限度の範囲内の調整であり、それを超えるような場合は認められません。

管理人は、A番を案内した時は、申立人から親御様の介護で訪問していると相談を受けたため、介護の事情を考慮し、管理組合に掛け合ったとのこと。このように申立人の事情を考慮し、管理組合と申立人との調整役として管理組合に掛け合うことは、管理組合からお願いされている合理的な一定限度の調整の範囲内であると考えられます。そして、管理センターもそのような調整が行われることを容認しているわけですから、この点について特に問題はありません。

管理組合が「近くの駐車場が空いているのに離れた駐車場を指定(した)」ということについて、オンブズマンは現地調査を行いました。A番とB番それぞれから、申立人の居住する棟の1階エレベーター入り口まで、通常歩くであろうと考えられるコースの距離を測りました。A番からは48メートル、B番からは66メートルで、差は18メートルでした。18メートルという距離は、健常な一般人にとっては長い距離ではないですが、何かしらの病気をお持ちの方にとってはとても遠く感じる距離ではないかと思えます。申立人は病気をお持ちとのことであり、その病気は周囲から認識されにくく日常生活にも影響があるようです。そのような病気をお持ちの申立人の立場で考えますと、健常な一般人が感じる18メートルより随分遠くに感じられたことと思われます。

本件の調査でわかりましたが、管理組合は申立人がその病気をお持ちであるということ認識していなかったようです。それは、当初の申立人の駐車場に関する話が申立人の親御様の介護のための訪問であったことから、申立人は介護を行えるくらい健康であると思っていたからのようです。管理組合が申立人の病気を認識しえなかったこと等を考慮しますと、管理組合が申立人の駐車場についてA番から18メートル遠いB番に指定したことは、管理組合の配慮が欠けていたということにはならないと考えます。

(8) 新設公園の施工について (要約)

苦情申立ての趣旨

新設された自宅近くの公園（以下「本件公園」という。）のグラウンドをグループで利用しようとしたが、前日の小雨のため、多くの水溜まりができており、使える状態ではなかった。本件公園のグラウンドは、一度雨が降ると2～3日は使用できない状況である。グラウンドに溜まった雨水などを排水するために設置された側溝もあるが、側溝よりも土地の方が低く、側溝に水が流れ込まないため、側溝の意味をなしていない。

市の行ったさまざまな工事によって、本件公園のグラウンドの水はけが悪くなり、雨の日のあと数日間、公園が利用できなくなることに苦情を申し立てる。

市からの回答

本件公園については「熊本市公園施策の基本方針」及び「街区公園整備の手引き」に基づき、公園計画が決定されました。また、地元住民が参加するワークショップにて多目的広場・遊戯施設・修景施設等を整備することで合意形成を図り、その内容に基づき工事を実施し、供用を開始しています。

申立人が主張されているグラウンドとは、本件公園の広場（以下「本件広場」という。）のことですが、排水勾配については0.5%～1%という市の「開発許可申請の手引き」に基づいており、工事竣工検査時の測量及び完成書類において、市が定める工事の施工管理基準値を満足していることが確認できています。

公園に広場を設け、その広場部分を山砂舗装で施工している場合、完成して間もない広場部分につきましては、山砂舗装の性質上、水たまりができやすい状態となっております。また、公園は憩いのスペースとしてボール遊びをはじめ様々な利用形態があり、その利用形態の状況により公園の広場に凸凹が生じることが水たまりの原因になると考えられます。公園の広場に水たまりができることにより公園利用に支障をきたす場合は、一般的に山砂等を補充し凸凹部分を解消する方法で対応しています。

本件広場につきましては、市民の方から水たまり改善の要望を受けて、現地調査を実施したところ、複数の水たまりが確認されたため、洗い砂の補充を2回実施しています。補充後に現地の状況を確認しましたが、状況は改善されていました。

本件公園の側溝につきましては、場所によっては側溝よりも本件公園の土地の方が1cmほど低くなっているところもあります。しかし、本件公園の側溝は、雨水等が側溝の上部からのみでなく、側面からも浸透する構造になっているポーラス側溝を部分的に設置しています。また、本件広場内のスムーズな排水を目的として山砂

舗装の下には暗渠排水管を設置し、側溝に接続しています。これらの側溝については、工事竣工検査時の測量及び完成書類において、市が定める工事の施工管理基準値を満たしていることが確認できております。したがって、本件公園の側溝には水が流れ込まず、側溝の意味をなしていないということはありません。

本件広場につきましては、工事の施工としては各基準に基づき問題ないと判断していますが、水たまりにより公園利用に支障をきたすような場合は、上記のように、水たまり部分に洗い砂を補充することにより対応してまいります。洗い砂の補充を何度か繰り返すことにより、雨水等による水たまりも少なくなっていくと思われまますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

オンブズマンの判断

本件公園の雨水の排水に関する工事について、オンブズマンはポーラス側溝の構造を確認しましたが、上部からのみでなく側面からも雨水が浸透し排水を行う構造となっていました。また、側溝の設置に関して、オンブズマンも関係書類を確認しましたが、市が定める工事の施工管理基準値を満たしておりましたので、問題はみられません。したがって、本件公園の側溝は、機能を有していることが認められるため、側溝に水が流れ込まず意味をなしていないということにはならないと考えます。

次に、本件広場の水たまりへの対処について、一般的な公園の広場や学校のグラウンドにできた水たまりへの対処としては、水たまり部分に山砂等を補充し、それを繰り返すことにより、適切な勾配となり、徐々に水たまり部分を減らしていくことは、適切な対処であると思われまます。完全に水たまりをなくすことは難しいとしても、市が行っている山砂等の補充を繰り返すことにより、水たまりは少なくなっていくと思われまます。オンブズマンも市が撮影した本件広場の降雨後の写真で確認しましたが、山砂補充前は、水たまりが散見されていることが認められまましたが、山砂補充後は、水たまりも少なくなり、大部分の改善が認められまました。よって、市が行っている本件広場の水たまりへの対処について問題はみられません。

竣工後の公園については、住民の皆さまが公園を使っていられる中で、改善や様々な管理を必要とするところが出てくるものと思われまます。そういった中で、住民の皆さまのご理解とご協力をいただくことで住民の皆さまから愛される公園となっていくものと思われまます。

(9) 滑動崩落抑止工事（要約）

苦情申立ての趣旨

※概略図あり

平成28年熊本地震（以下「地震」という。）後、市から「滑動崩落抑止工事（以下「工事」という。）を実施するので擁壁上のテラスを撤去してほしい。テラスの撤去費用は市が出すが再建費用は出せない。」と話があったが、「撤去には協力できない。」と回答した。

その後、近隣で工事が始まったが私宅は一向に着工されなかったため、市に「なぜ着工されないのか。」と問合わせたところ、「断られたので工事をしない。」とのことだった。私は、「工事をしなくてよい。」等の発言はしていない。

私の隣宅はテラスを設置しているが撤去せず工事が行われた。なぜ、同じように工事できないのか納得がいかない。

市からの回答

工事の目的は、地震で被災した地域の滑動崩落の抑止及び個別擁壁の復旧を行うことです。スケジュールは、第1回及び第2回地元説明会、工事着手、工事完了という流れになります。第2回地元説明会の後、施工同意書を提出いただいた方に対してのみ工事を行うことになります。

工事の内容は、地震で一定以上被災した個人の敷地内にある擁壁について、擁壁の表面への張りコンクリート（擁壁の表面をコンクリートで覆うこと。）と擁壁側から家屋方向に7.5mの鉄筋を挿入することにより滑動崩落を防止するものです。通常の工法での対応が可能であれば、擁壁の上にテラスがあっても撤去することなく工事は可能です。

ところが、申立人の家屋の直下には7.5mの家屋の基礎杭が挿入されており、また、家屋と擁壁までの距離が近いことから、申立人宅の擁壁について、通常の工法で工事を行うとすると、張りコンクリートの鉄筋と家屋の基礎杭が干渉するため、工事を行うことができません。

そこで、申立人の家屋の基礎杭に与える影響を少なくする工法は、擁壁の表面への張りコンクリートは同じですが、できるだけ鉄筋を縦方向に挿入することにより申立人の家屋の直下まで鉄筋が挿入されないという工法（以下「個別対策工法」という。）です。個別対策工法を行うには、工法に使用する機械等とテラスが干渉するためテラスを撤去する必要があります。テラスの撤去費については申立人の負担はありませんが、テラスの復旧費については申立人に負担していただく必要があります。

申立人に個別対策工法を提案しましたが、撤去は不可能との回答がありました。よって、個別対策工法は不可能であると判断し、工事は実施できない旨を伝え、申

立人から工事をしない旨の了承を得ました。また、申立人からは施工同意書が得られておらず、申立人宅の擁壁については工事を行うことができませんでした。

その後、申立人から「隣接地では工事が行われているが、私宅は工事をしてもらえないのか」との連絡がありました。申立人宅については工事を予定していないことを伝えたところ、「テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてよいとは言っていないつもりだった。」と返答がありましたので、これまでの経緯や理由から工事を予定していないことを伝えました。

オンブズマンの判断

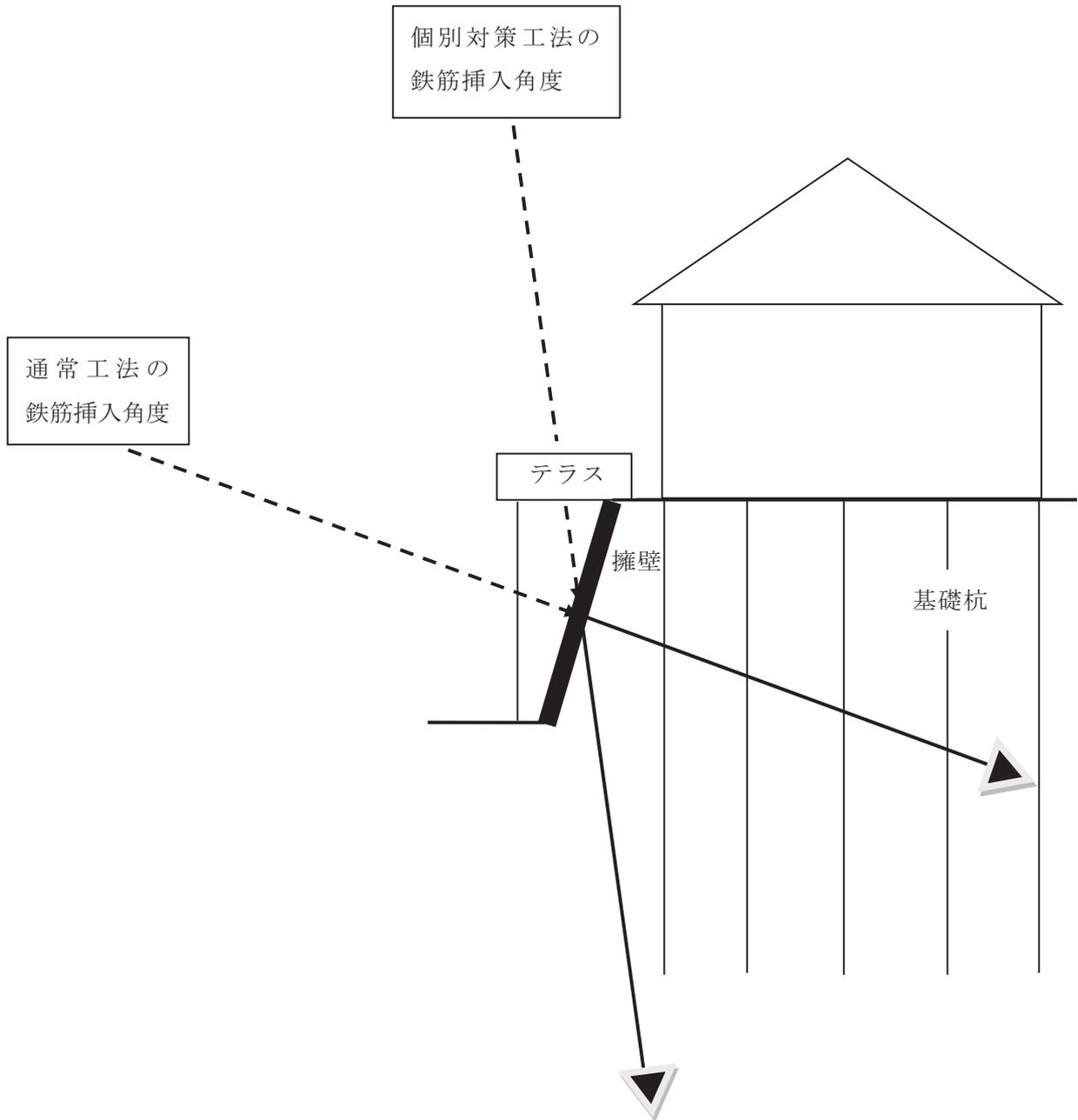
市は、申立人からテラスの撤去には協力できないとの回答があったので、個別対策工法は不可能であると判断しています。これに対し、申立人は「テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてよいとは言っていないつもりだった。」と認識されており、両者の認識は違っているようです。市は、要綱に則り工事を希望する方から施工同意書を受理しなければ工事を行うことはできません。申立人から施工同意書が提出されていない本件については、工事を行わなかったことについて市に不備があるとはいえないと考えます。

隣宅はテラスを撤去せず工事が行われたということですが、申立人宅と隣宅には構造上の違いがあります。申立人宅の直下には、地震後に申立人が家屋を新築した際に挿入された基礎杭が存在しますが、隣宅には基礎杭はありません。

オンブズマンは施工の専門家ではありませんから、施工に関する見解を示すことはできませんが、現地調査で調べた現況、申立人宅及び擁壁関連の資料を基に、申立人宅のテラスへの干渉なしに、本件工事が施工できないか簡易なシミュレーションを試みました。申立人宅の直下に存在する基礎杭の位置及び深さ（長さ）と擁壁の位置及び高さ等を基に挿入する鉄筋の長さ及び挿入角度をシミュレーションすると、物理的に申立人宅のテラスへの干渉は免れません。また、滑動崩落を抑制するためには、張りコンクリート又は鉄筋挿入のいずれか一方では、補強として十分ではなく、その双方が必要であることからすると、申立人宅のテラスへの干渉があることとなります。

これらのことにより隣宅は通常の工法による工事が可能であり、テラスを撤去する必要はありませんでした。この点についても、市に不備は認められません。

※概略図



(10) 図書館の蔵書検索（要約）

苦情申立ての趣旨

私は熊本市立図書館（以下「市図書館」という。）の蔵書検索機能を使おうとしたが、ホームページ（以下「HP」という。）のシステム・メンテナンス時間帯のため、検索できなかった。そこで、「市民の声（ご意見・ご提案）」の欄に、市図書館 HP のシステム・メンテナンスについて納得できないことを書き込んだ。市図書館から「システム・メンテナンスは図書館のシステムを運用するため毎日必要なものであり、システム・メンテナンスが行われている時間は市図書館 HP をご利用いただくことはできません。」という回答がメールで届いた。

その回答に対して、私は、熊本県立図書館（以下「県図書館」という。）や熊本にある国立大学の図書館は毎日メンテナンスをしておらず、市図書館のシステムが悪いのではないかという内容で、2回目のメールを送信したが、それに対する返事はなかった。

また、ひごまるコールのシステム・メンテナンスは月に1時間であるのに対して、市図書館のシステム・メンテナンスは毎日1時間かかっている。

そこで、市図書館 HP のシステム・メンテナンスで毎日1時間蔵書検索等が停止すること、ひごまるコールは同じ市の機関なのにメンテナンスが月1回しかないのと、毎日ある違いはおかしいのではないかということ、2回目のメールに対して返事がないこと、について苦情を申し立てる。

市からの回答

市図書館 HP のシステムのメンテナンスについて、その制限時間及び内容につき、市図書館 HP のトップページにおいて、「システム・メンテナンスのため、午前4時から午前5時（通年）はご利用できません。」と表示し、この時間帯の利用を制限させていただいております。なお、時間帯につきましては利用が少ないと思われる午前4時から午前5時としております。

午前4時から午前4時30分の間は、更新処理停止を行い、午前4時30分から午前5時の間は、システム・サーバーの初期化を行っています。システムでは、大量のデータを処理するためサーバーに負荷がかかり、連続して稼働させると動作が遅くなる恐れがあります。これを回避するため、毎日、午前4時30分からサーバーを初期化しています。

申立人から「市民の声」として、市にメール着信があり、市図書館から回答メール（以下「市図書館回答メール」という。）を送信しました。その後、申立人のご意見を記した2回目のメールが届きましたが、市図書館としては、「通年利用を停

止してメンテナンスをする必要があるシステムを改善すること。」とのご提言と受け止め、最初のメールと同じ趣旨であることから、再度の回答はお送りしませんでした。

オンブズマンの判断

まず、システム・メンテナンスを毎日行う必要がないとの申立人の主張についてですが、市図書館は、公共図書館の管理システムを数多く扱っている業者に依頼しています。そこで、オンブズマンは市図書館を担当している業者のシステム・エンジニアの方（以下「担当SE」という。）に直接本件のシステム・メンテナンスの必要性等について話を伺いました。市図書館はHPのアクセスが非常に多いことから、システム・メンテナンスとしてサーバーの初期化を毎日行われなければ、アクセスが集中する時間帯に動作が重くなるなどの不具合が発生することがあるため、毎日システム・メンテナンスを行う必要がある等との確認ができました。よって、市図書館がシステム・メンテナンスを毎日行っているのは合理的な理由に基づくものであり、問題はないと判断します。

次に、県図書館などの他の図書館は毎日システム・メンテナンスをやっていないのに、市図書館だけが毎日システム・メンテナンスを行うのはおかしいとの主張についてですが、担当SEに、他の図書館のシステム・メンテナンスについてお尋ねしたところ、県図書館及び九州内の県庁所在地の市立図書館の管理システムについては、1つの市を除いて、市図書館が依頼している業者が請け負っているとのことでした。そして、市図書館と同様、時間帯や所要時間は異なるものの、システム・メンテナンスは毎日行っているとのことでした。

次に、市HPのひごまるコールのシステム・メンテナンスは月に1時間だけであり、違いがあるのはおかしいと主張されていますが、市図書館とひごまるコールのHPでは、アクセス数や有している機能の点でも大きな相違があります。よって、市図書館とひごまるコールを同じ市の機関だからといって横並びに比較することは、妥当とはいえないと考えます。

以上より、図書館HPのシステム・メンテナンスを毎日行うことは、どこの図書館においても一般的であると考えられます。また、その時間帯についても、利用者が最も少ないと考えられる午前4時から午前5時の間に行われており、時間も1時間であり、一般的にシステム・メンテナンスにかかる時間として、長いとは考えられません。よって、現行の市図書館HPのシステム・メンテナンスについて市に不備はみられません。

最後に、申立人の2回目のメールに対して返事がないことについてですが、オンブズマンは、申立人が最初に送った「市民の声」のメール、それに対する市図書館回答メール、そして、2回目のメールの内容を確認しました。この3通のメールをみると、確かに、2回目のメールに対する回答としては、市図書館回答メールの中

ですべて答えられていることが認められます。また、2回目のメールが、再度の回答を求めたものであるかどうかも判然としません。したがって、市図書館が申立人の2回目のメールに対してお返事をしなかったのも致し方ないこととされますので、市に不備があるとまではいえません。ただ、市民の方とメール等でやり取りする場合、メールを出した方としては、何らかの反応がなければ相手方に届いているのか、読んでもらえているのか不安な気持ちになることもありますので、市が申立人の2回目のメールに対して、当該メールを拝読した旨をお伝えするお返事を差し上げても良かったのではないかと思います。