

熊本市オンブズマン

令和元年度(2019年度)運営状況報告書

平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日

令和2年(2020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	齊藤 修	1
熊本市オンブズマン	原田 信輔	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

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	22
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	31
3 市の業務に不備がなかった事例	58
4 調査対象とならなかった事例	84
5 調査を中止した事例	85

IV 発意調査の事例

1 審議会等の会議録等の公表期間	88
2 客引き行為等の撲滅	93

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	101
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	102
3 熊本市オンブズマン条例	104

オンブズマンの役割

熊本市代表オンブズマン

さいとう おさむ
齊藤 修



熊本市オンブズマンは、熊本市自治基本条例及び熊本市オンブズマン条例に基づき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・利益を保護する役割を担っています。

市民と行政の間に何らかのトラブルが生じた場合、市民が何らかのアクションを起こそうと考えると、総務省の行政相談委員制度や「市長への手紙」、行政不服審査、行政訴訟などがありますが、オンブズマンにも、行政のあらゆる問題を発端とするトラブルから、日常生活にかかわるもの、住民間のトラブルまで、様々な相談が持ち込まれます。

オンブズマンは、申立人自身の利害にかかわらないもの、1年以上前の出来事などは、条例が示すとおり調査することはできませんが、寄せられる相談を見ますと、市民と行政、お互いの理解不足が混在している相談が多いと感じます。市民と行政のトラブルの多くは、コミュニケーションの不足が原因となり複雑化させている側面があり、そのような場合、オンブズマンが仲介役となって、市民と行政をつないでいくという役割を担うことになります。

オンブズマンは両者のお話を聴く機会を設けますが、市民の方は、納得できないことを「苦情申立ての趣旨」にまとめ、市は、「市からの回答」で説明します。これは、コミュニケーションの不足を補うものであります。そして、オンブズマンが第三者の立場で「オンブズマンの判断」を示します。もっとも、「オンブズマンの判断」には、強制力はありませんので、それを、どう受け入れなさるか、市民及び行政にあります。

オンブズマンを利用することは、トラブル解決の方法の一つであると思いますが、市民と行政の架け橋となって、トラブル解決に導くものであり、市民のためにも市政改善のためにも大変意義のある役割であると実務を通して実感する次第です。

熊本市オンブズマンには、他の自治体に関することを調査する権限はありませんが、寄せられる相談の中には、熊本市以外の自治体に関するものもあります。オンブズマンが他の自治体にも広く設置されることを願っております。

オンブズマンに就任して

熊本市オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



オンブズマン制度は、公正中立な第三者による行政苦情救済の仕組みとして、19世紀初めにスウェーデンで設置され、戦後広く普及した制度と言われています。

熊本市オンブズマン制度は、平成23年11月に発足し、その役割として、市民が受けた不利益等を救済する機能、行政を監視し、改善する機能が求められていますが、公的オンブズマンによる苦情処理機関として設置されていることから、市民による苦情申立てを契機として、市政に対する監視や改善機能が強く期待された制度と考えることができます。

したがって、この制度が適正かつ有効に機能するためには、オンブズマンとこれを補佐する専門調査員及び事務局の一体となった対処が不可欠です。

オンブズマンには、これまで裁判官や検察官経験者（弁護士）、政治学者（大学教授）、経験を積んだ弁護士が就任し、私も弁護士等の経歴を踏まえ委嘱されたものと思います。

専門調査員は、行政に関し優れた見識を有する者として、現在、いずれも法科大学院出身者が委嘱されています。そして、事務局は、事務及び業務を統括する事務局長とこれを補佐する職員及び相談員で、いずれも行政等に精通した職員で構成されています。

苦情申立ては、相談員が受け付け、苦情の内容等を整理の上、専門調査員に引き継ぎます。専門調査員は、苦情の具体的内容及び趣旨を精査・確認するなどして取りまとめ、オンブズマンは、これを申立人と面談するなどして確定します。

そして、調査を開始する場合、担当部署に調査内容が的確に伝わるよう苦情内容や調査項目を整理して回答を求めます。市からの回答についても、これを正確に把握するため、その内容を精査・確認し、ヒアリング調査を行った上で確定し、最終的に市に不備があるかどうか等についてのオンブズマンの判断を示すことになります。

このような調査の過程で、申立人の苦情は適正に調査に付されることになり、市の担当部署も回答するにあたり、不備の有無や対応の問題点だけでなく、その原因や改善点等をも自ら確認・検証することになっております。そして、これを前提に適正かつ妥当な判断を示すことで公的オンブズマンとしての役割が果たされている、というのが私の就任7か月目の感想です。

今後ともオンブズマン制度のあり方を模索検証しながら、市民の権利・利益の擁護及び市政の監視・改善機能が有効に発揮されるよう努めたいと考えております。

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマンの目的

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 オンブズマンの職務に関する事項

(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、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

苦情申立て後、調査開始までの間に、希望があれば、オンブズマンと面談を1回限りすることができます。希望される方は、事前に事務局へ予約が必要です。

(8) 苦情の調査

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

(9) 調査結果の通知

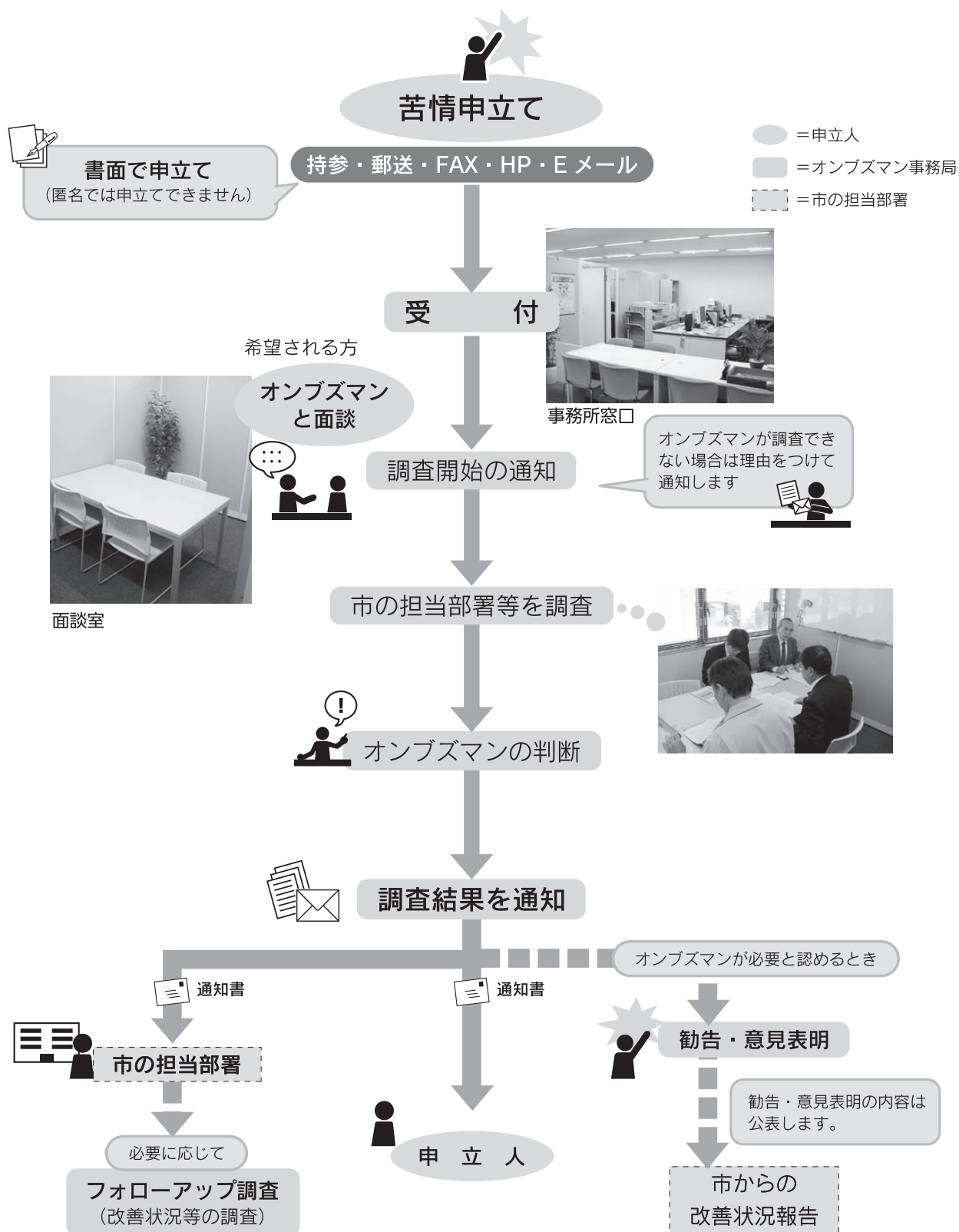
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

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

令和元年度（2019年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は58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55件、市外居住者からの申立てが3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、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27件（46.6%）で最も多く、次いで持参が19件（32.8%）、郵送10件（17.2%）、FAX 2件（3.4%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況

（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	1	1	0	1
5	5	4	1	0	2	1	2	0
6	8	8	0	0	3	4	1	0
7	4	4	0	0	1	2	1	0
8	8	8	0	0	1	5	2	0
9	2	2	0	0	1	1	0	0
10	5	4	0	1	2	3	0	0
11	6	6	0	0	3	2	0	1
12	5	5	0	0	2	2	1	0
1	4	4	0	0	2	1	1	0
2	2	2	0	0	0	1	1	0
3	6	5	1	0	1	4	1	0
合計	58	55	2	1	19	27	10	2
構成比	100.0	94.8	3.5	1.7	32.8	46.6	17.2	3.4

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局19件（32.8%）と最も多く、次いで健康福祉局13件（22.4%）、区役所が9件（15.5%）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
総務局	1	1.7	総務事務 1
財政局	1	1.7	市民税 1
市民局	2	3.4	消費生活相談 1 オンブズマン 1
健康福祉局	13	22.4	障がい者福祉 6 高齢者福祉 2 国民健康保険 1 介護福祉 2 食品衛生 1 医療安全相談 1
環境局	5	8.6	廃棄物処理 3 環境保全 1 緑化推進 1
都市建設局	19(4)	32.8	道路管理 8 市営住宅 5 被災者支援 4(4) 交通政策 1 自転車対策 1
区役所	9	15.5	戸籍・住民票等 3 生活保護 2 障がい者福祉 1 地域づくり 1 区政 1 総務事務 1
教育委員会	6	10.4	学校教育 2 図書館 2 博物館 1 総務事務 1
農業委員会	1	1.7	農地転用 1
その他の機関	1	1.7	その他 1
合 計	58(4)	100.0	

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計4件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和元年度（2019年度）処理分

平成30年度に苦情申立てを受け付け、令和元年度（2019年度）に調査を継続したものが20件及び令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付けた58件、あわせて78件の処理を行いました。

そのうち、令和元年度（2019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46件（59.0%）、調査対象とならなかったものが7件（8.9%）、調査を中止したものが2件（2.6%）、取り下げられたものが14件（18.0%）、次年度に継続したものが9件（11.5%）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	46(1)	59.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	3.8
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	8	10.3
(3) 市の業務に不備がなかったもの	35(1)	44.9
2 調査対象とならなかったもの	7	8.9
(1) 管轄外のもの	3	3.8
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	5.1
3 調査を中止したもの	2	2.6
4 取り下げられたもの	14(2)	18.0
5 継続調査中のもの（令和2年度に調査を継続）	9(1)	11.5
合 計	78(4)	100.0

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計4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、令和元年度（2019年度）に処理した78件のうち、継続調査中のもの（令和2年度（2020年度）に調査を継続）9件を除く69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	6	28	12	46
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	1	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	3	4	8
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	5	23	7	35
2 調査対象とならなかったもの	7	0	0	0	7
(1) 管轄外のもの	3	0	0	0	3
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	0	0	0	4
3 調査を中止したもの	2	0	0	0	2
4 取り下げられたもの	14	0	0	0	14
合 計	23	6	28	12	69
構 成 比	33.3	8.7	40.6	17.4	100.0

3 発意調査

令和元年度（2019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2件行いました。（「Ⅳ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

令和元年度（2019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21日(金)	東区役所
第2回	7月25日(木)	西区役所
第3回	8月30日(金)	南区役所
第4回	9月19日(木)	北区役所
第5回	11月19日(火)	東区役所
第6回	12月20日(金)	西区役所
第7回	1月24日(金)	南区役所
第8回	2月20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。令和元年度（2019年度）は6件について6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）

令和元年度（2019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10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

令和元年度（2019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290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	44	15.2
道路・河川	31	10.7
被災者支援	16	5.5
教育	14	4.8
住所・戸籍	12	4.2
住宅・公園	12	4.2
ごみ・環境	9	3.1
税金・財政	7	2.4
上下水道	6	2.1
総務・契約	5	1.7
経済・観光	5	1.7
健康・生活衛生	4	1.4
都市計画・開発	3	1.0
交通	3	1.0
消防	2	0.7
文化・スポーツ	1	0.3
農林水産	1	0.3
その他	115	39.7
合 計	290	100.0

(2) 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和元年（2019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、原田信輔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

令和元年度（2019年度）7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。

また、令和元年度（2019年度）6月号から9月号まで及び11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
を今年度1回行いました。

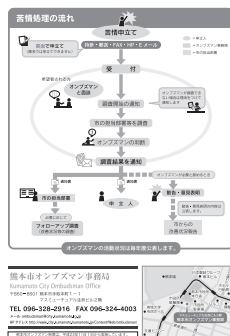
【市政だより 7月号】

[illegible]

③ 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、苦情申立書を挟み込んだ制度を案内するパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】

苦情申立書

苦情の受理 (Complaint Reception)

苦情の調査 (Complaint Investigation)

苦情の処理 (Complaint Processing)

苦情の解決 (Complaint Resolution)

(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

- 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

Ⅲ 苦情申立ての事例

平成30年度に苦情申立てを受け付け、令和元年度（2019年度）に調査を継続したものが20件あり、令和元年度（2019年度）には調査がすべて終了しています。また、令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付けた58件のうち、令和2年（2020年）3月までに46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。

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46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）3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）8件はすべての要約を掲載し、市の業務に不備がなかったものの35件については、そのうち10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7件、調査を中止したもの2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) 公課証明書の交付	22
(2) 健康保険証の紛失届	25
(3) 会議録のホームページへの掲載期間	28

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 社会福祉法人の告発に対する調査	31
(2) 生活保護の相談	34
(3) 配達物の宛名の誤表記	37
(4) 第三者への情報提供	40
(5) 橋の架替工事に伴う河川改修	44
(6) 放置バイクの処分	47
(7) 市営住宅の入居者の募集	52
(8) 市施設の関係団体への連絡等	55

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 婚姻届の受理	58
(2) 民生委員の推薦	61
(3) 福祉手帳の申請	64
(4) 食中毒の判断	66
(5) ごみ収集車の危険運転	69
(6) バス路線廃止に伴う地域への説明	71
(7) 市営住宅の駐車場の使用申請	74
(8) 新設公園の施工	76
(9) 滑動崩落抑止工事	78
(10) 図書館の蔵書検索	81
(11) 親族の課税証明書の交付	—
(12) 固定資産税の地目変更	—
(13) データ入力業務委託	—
(14) 個人番号カードの発行	—
(15) パスポートの申請	—
(16) 路上における受動喫煙の対策	—

(17) 児童手当等の申請	—
(18) 社会福祉法人への調査と指導	—
(19) 介護保険による住宅改修	—
(20) 民間事業者に委託した相談業務への指導	—
(21) 生活保護廃止の説明	—
(22) 医療機関に対する調査	—
(23) ごみステーションの管理	—
(24) 農地転用に係る委任状	—
(25) 道路及び水路の維持管理等	—
(26) 市道と民地の境界	—
(27) 宅地間の境界に係る問い合わせ	—
(28) 歩道の管理	—
(29) 里道の払い下げと水路橋の撤去	—
(30) 市営住宅の上階から騒音	—
(31) 市営住宅内の転居	—
(32) 市営住宅の来客者駐車場	—
(33) 市営住宅の駐車場管理組合への指導	—
(34) 学校現場での指導内容	—
(35) 消費生活相談の電話応対等	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 訪問看護ステーションの車の危険運転	84
(2) 嘱託職員の採用選考	84
(3) オンブズマンの職務	84
(4) 道路の管理	84
(5) 障がい者の就労・生活支援	85
(6) ごみ収集車の業務	85
(7) 市への土地の寄付	85

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 障がい者手帳の申請	85
(2) 障がい者手帳の更新手続き	85

※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) 公課証明書の交付（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、平成31年（2019年）1月、強制競売の申立てに必要な公課証明書（納税証明書的一种で、確定した納付すべき地方税の額について証明するもの）を取得するため区役所に出向いたが、疎明が不十分との理由で、交付を受けることができなかった。判決正本と競売申立書も提示していたから、疎明資料としては十分なはずである。そこで、交付拒否の根拠と理由を書面に記してから交付することを要求したところ、「理由書」と題する書面（以下「理由書」という。）の交付を受けた。理由書には、判決正本の一部しか確認できなかったことを理由としているが、そもそも公課証明書が交付されないこと、及びこの理由についても納得がいかない。

また、私が公課証明書の交付を求めたのは14時ころで、その受付が終わったのは17時過ぎであり、長時間を浪費したことについても納得がいかない。

市からの回答

強制競売の申立てに係る公課証明書の請求があった場合、市では公課証明書を請求する者に対し、強制競売の申立書、判決書及び当該判決書に係る執行文及び送達証明書の確認を行ってから交付を行うこととしています。市が強制競売の申立書を公課証明書の請求者に求めるのは、強制競売の申立書の当事者目録で誰が誰の不動産に係る公課証明書を請求できるか、請求債権目録で何に基づいて行うか、不動産目録でどの不動産について行うかを確認するためです。そして、判決書及び当該判決書に係る執行文及び送達証明書の確認を行うのは、請求債権目録で確認した執行力のある債務名義の有無や当事者を確認するためです。このような対応には一定の合理性があると考えており、大きな見直しを行うことは現時点では考えておりません。しかし、今回の場合のように、強制競売の申立書等の資料の提出に協力いただけないときには、速やかに複数人で強制競売の申立書等の資料を確認し記録するなど、柔軟に対応してまいります。

申立人へ公課証明書を交付しなかったのは、申立人が不動産所有法人に債務名義を有することは確認できたものの、申立人から提出された固定資産税課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書（以下「申請書」という。）に記載された請求不動産について申立人が競売申立てを行う確証を得られなかったためでした。

理由書では、地方税法第382条の3及び同法施行令第52条の15を根拠規定として挙げておりますが、公課証明書の根拠条文については、同法第20条の10の規定であり、その理由も、請求不動産が強制競売の申立てに係るものであると確認できな

いたため公課証明書の使用目的に相当の理由があると認められないので交付することができないとすべきでした。これは、公課証明書の根拠規定を正しく理解していなかったことによるもので、今後は根拠規定を正確に理解し、適切な対応に努めます。

次に、窓口対応についてですが、対応が長時間に及んだ最大の原因は、申立人の申請書を最初に受領した際、公課証明書の申請であることの確認を行っていなかったことによるものです。法人からの税証明の申請ということで、必要な確認をせず、一律的な対応を行った結果、申請者が不動産所有法人の代表であるかの不要な確認に時間を要してしまいました。今回の申請者に対する窓口対応は長時間に及ぶなど適切ではありませんでした。申立人及び申請者にお詫び申し上げます。

今後は、申請者のお話を十分伺いながら、証明区分に応じた適切な対応を行うよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

市は、申立人が「強制競売の申立てをする債権者」の立場で公課証明書の発行を求めていることを把握していませんでした。確かに、所有者以外の者（以下「第三者」という。）が公課証明書の交付を受けられる場合は稀ですし、今回窓口へ提出された申請書の記載を見ると、法人が所有する不動産に係る公課証明書の交付を求める内容で、「申請者の使いで来られた方（代理人）」の欄に記載された方の氏が当該法人名と同一であったことからすると、窓口に来られた方が不動産を所有している法人の代表者であると勘違いしやすい状況が重なったといえなくもありません。しかし、申請書用紙の「続柄又は勤務先名」欄に「債権者・代表者」との記載がされていたことからすると、窓口に来られた方が第三者に当たることをうかがわせる情報が申請書に記載されていたといえます。このような場合、窓口に来られた方がどのような立場で証明書の交付申請をしているのかを確認すべきであり、この確認を怠った市の対応に不備が認められます。

理由書の文中にある「地方税法施行令第52条の15の民事訴訟費用等に関する法律別表第一の1の項の上欄に掲げる申立てをしようとする者」とは、民事訴訟の訴えを提起しようとする者を指し、今回の申立人のような「強制競売を申し立てる債権者」は該当しません。つまり、理由書に書かれている理由は、正しいものとはいえません。このような理由書の内容からしても、市の対応には、申立人の「強制競売を申し立てる債権者」という立場を正確に把握していたか、また、その立場の者から公課証明書の交付申請があった場合に確認すべき事項を正しく理解していたか疑問を感じます。これらを正確に把握し、正しく理解していれば、申立人が窓口へ持参した資料を確認することによって、申立人に公課証明書を交付することができたと考えます。申立人に対し公課証明書を交付しなかった市の対応には不備が認められます。

本件の対応は、3時間余りにわたっています。その原因は、申立人が「強制競売

を申し立てる債権者」という立場で公課証明書の交付を求めていることを当初は把握できていなかったこと、そして、「強制競売を申し立てる債権者」から公課証明書の交付申請があった場合に、どのような事項を確認すればよいのかを正確に理解しないまま対応したことの2点にあると考えます。市も、この点について非を認め、謝罪しています。今後は確認すべき事項を十分に整理したうえで対応をし、窓口対応に時間を要することがないように努めてもらいたいと考えます。

オンブズマンが申請書の様式を確認したところ、不動産の所有者、相続人及び第三者（これらの代理人を含む。）のいずれが申請する場合にも、同じ申請書用紙が用いられており、第三者が申請する場合、どこに申請者の氏名や法人名を記載したらよいのか、必ずしも分かりやすい様式になっていないように感じました。この点、申請書の様式につき工夫が必要ではないかと考えます。例えば、現行様式の「納税義務者以外の方が申請される場合」の記載欄は、納税義務者の欄（「どなたの証明が必要ですか」という欄）とは切り離して独立の欄とし（例えば「申請者」の欄とする。）、上から順に、①代理人（窓口に来られた方）、②申請者、③納税義務者の各欄を設けるなどしたうえで、申請者と納税義務者の「続柄」の欄についても、「所有者」、「相続人」、「それ以外」などのチェック項目を設けたうえで、この項目のチェックに加えて具体的な続柄を記載する様式にするなどの方法が考えられます。また、1枚の用紙にこれだけの記載欄を設けることが難しい場合には、第三者からの交付申請用に別の様式を作ることも考えられます。そうすることにより、申請書が出された時点で、どのような立場の人が申請しているのかを的確に把握することが容易となり、今回のような勘違いは防げるのではないかと考えます。

また、担当課は「税証明発行マニュアル」を作成しており、それに則って対応しているとのことでした。オンブズマンが確認したところ、マニュアルには、「固定資産公課証明書」の申請で、強制競売申立の場合は、「申立書一式（写し可）・執行力のある判決正本（写し可）・送達証明書（写し可）」の3つで確認する。」と明記されています。しかし、市の職員は、民事執行の手続きに接する機会が乏しいと考えられるところ、マニュアルの記載からだけでは、なぜこの3つを確認する必要があるのか、これらの書類のどの部分を確認すればよいのかなど分かりにくいと考えます。マニュアル全体の見直しは大変でしょうが、実際に窓口で問題となったケースに関する部分だけでも、今後同様の申請があった場合に迅速かつ的確に対応できるだけの情報が書かれているのか、マニュアルの記載内容の見直しも検討してもよいのではないかと考えます。

(2) 健康保険証の紛失届（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市の嘱託職員として勤務してきた課（以下「担当課」という。）を平成31年（2019年）3月末で退職するため、3月28日、自分と家族の健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）を担当の嘱託職員Aに返却した。その後、保険証の返納を催促する通知が3回届いたので、おかしいと思い、担当課へ確認したところ、保険証が紛失扱いとなっていたため非常に驚いた。全国健康保険協会熊本支部（以下「協会けんぽ」という。）に確認後、警察に保険証の紛失届の手続きをしている時、担当課から保険証が担当課内で見つかった旨の連絡があった。事務処理の経緯を明らかにした上で、不備を認め、改めて謝罪をしてほしい。

市からの回答

申立人には、事務処理の懈怠によりたいへんご不快な思いをさせただけでなく、貴重なお時間や心身へのご負担をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

退職される嘱託職員の社会保険資格喪失の手続きは、①退職連絡票及び資格喪失者リストの作成、②退職される方へ健康保険被保険者証の返却依頼の連絡、③労務厚生課へ連絡、④総務事務業務執務室への必要書類（保険証含む）の持参提出までを担当課で行い、総務事務業務執務室が後の手続きを行い、保険証は協会けんぽに返納されます。

本件では、申立人から次年度雇用を辞退する連絡を受け、総務事務業務執務室への提出締切日の関係から保険証の返却を待たずに、保険証以外の書類を提出しました。3月28日、申立人が来課され保険証を嘱託職員Aに手渡されました。嘱託職員Aは、後日、総務事務業務執務室へ持参提出しようと思い、返却されたほか3枚の保険証が離散しないように袋に入れて自身の机の引き出しに保管しました。同年3月末日で退職する嘱託職員Aは、同月29日に後任の嘱託職員Bへ事務を引継ぎましたが、保険証の返却についての引継ぎが漏れてしまいました。

令和元年（2019年）5月、申立人からの連絡を受けて、既に退職した嘱託職員Aや嘱託職員Bにも確認を行い、嘱託職員Bの机（以前は嘱託職員Aの机）の中から申立人から返却された保険証以外にも3枚の保険証が見つかりました。上司である主幹が申立人へ電話し保険証が見つかったことを伝え、ご心配やご迷惑をかけたこととお詫びしました。見つかった保険証は総務事務業務執務室へ持参し、後に協会けんぽへ返納され、協会けんぽのデータは「回収済み」と更新されました。

事務引継ぎは、人事課様式による引継書によることとし、事業（業務）別に詳細

なデータや資料を別個参照しながら引き継ぐこととなっていますので、通常は引継書を作成していますが、担当課では、事業（業務）によっては引継書を作成せずに口頭説明及び資料による引継ぎを行っている場合もあり、社会保険の資格喪失の事務処理に関する引継書も作成されていませんでした。

申立人には、事務処理の懈怠だけでなく担当課の対応によりご不快な思いをさせたことを大変申し訳なく思っており、もっと申立人のお気持ちに寄り添った対応をすべきだったと反省しております。今後は、すべての業務の引継方法について再点検した上で改めて引継書の作成等を検討し、また、職員間の連絡及び進捗管理の徹底を図り、適切に業務の引継ぎがされるよう改善してまいります。

オンブズマンの判断

本件は、返却された保険証の事務について、前任者から後任者に引継ぎされていなかっただけでなく、そもそも、担当課がすべき事務の流れについても適切な引継ぎがされていなかったといえます。そして、担当課は、申立人から問合せがあるまで保険証が「紛失」として扱われていることの認識がなかったということになります。

事務引継ぎについては、「熊本市一般職職員の事務引継指針の制定について（通知）」、「事務引継の指針」により、事務引継ぎが不十分であったり遅滞したりする状況や引継ぎもれによる事務処理ミスの問題視した上で、事務・事業の正確かつ迅速な引継ぎがされるように引継書の作成や引継ぎ方法などについてかなり厳格に定められています。当該通知や指針の定めに従えば、本件のような引継ぎミスによる事務処理ミスは起こらなかったと考えます。当該通知は、嘱託職員等までも当該通知や指針の対象となっているものではありませんが、嘱託職員等であっても一般職職員と同様に重要な業務に携わっていること、通常、嘱託職員等は前任者が退職してから後任者が任用されるため引継ぎの機会がない場合が多いことなどからすれば、できる限り引継書の作成などによる引継ぎを行うことが適切な引継ぎに資するものであると考えます。

また、一般職職員の異動や退職、嘱託職員等の退職等があることを踏まえると、本件のように、年度をまたいで行わなければならない業務については、特に注意が必要であると考えます。市は、今後、どのような方法で引継ぎを行えば効率的かつ適正に業務が引き継げるかを十分に検討した上で、その改善策が適切に実施されることを望みます。

保険証は、社会保険の被保険者・被扶養者であることを証明するだけでなく、公的機関や民間機関で身分証明書として使用することもある大変重要なものであり、場合によっては第三者等に悪用される場合も想定されることから、紛失扱いとなった経緯を知らない申立人が不安に思われて、協会けんぽへ確認に行かれたり、警察へ紛失届を提出しようとしたのは当然のことです。

それに対し、担当課の対応は、申立人が担当課へ電話で問い合わせしてから、嘱託職員に確認したり、上司に報告したりしていることはうかがえるものの、担当者間で話がかみ合っていないまま申立人へ返答しており、少なくとも保険証が机の中から見つかるまでは、あまり重大な問題と認識していなかったような印象を受けました。

市民等から問合せがあった場合、相手がどのような相談や主張をしているかをまず把握することが重要であるところ、申立人からの問合せに対する担当課の言動をみると、問題に対する認識や対応は十分でなかったといわざるを得ません。市民の方が市に問合せをする場合、不安や不満などをもたれている場合もありますから、今後は、相手の立場に十分配慮して発言するように注意してもらいたいと考えます。

申立人は、申立人やご家族の保険証が紛失扱いとなっていることについて大変心配しておられましたが、保険証の返納は、協会けんぽにおいて「回収済み」と更新されているということです。その点は安心していただきたいと思います。

本件では、申立人が通知を見て担当課に問い合わせられるなど適切な対応をされたため、市における業務の改善の機会を得られることができました。

市の改善等の状況

次年度に確実に処理すべき事項及び改善すべき事項を記録するよう指導を徹底しました。また、適切に事務の引継ぎを行うため、引継ぎは書面によることとし、上司が引継ぎの状況を確認するなど、職員の間で改めて「事務引継の指針」についての共通認識を図りました。

今後、事務引継ぎに関しては、事務の手順に関する資料、システム操作マニュアル等の解説を含め、遺漏のないように行い、市民の方からの問い合わせにつきましては、適切に対応できるよう努めてまいります。

(3) 会議録のホームページへの掲載期間（要約）

苦情申立ての趣旨

市のA協議会の会議録（以下「本件会議録」という。）は、市のホームページ（以下「市HP」という。）に平成30年12月に掲載され平成31年（2019年）2月までは閲覧できたが、同年3月に市HPから削除され閲覧できなかった。

市にメールで尋ねたところ、後日、A協議会を所管する部署（以下「担当部署」という。）から「市HPへの掲載につきましては、一定期間の公開設定をしているため、公開期限が到来しておりましたので閲覧できなくなっておりましたが、期限を延長して対応させていただきました。」とのメールがきた。

本件会議録が市HPから一時的に削除されたため、私は、閲覧したいときに本件会議録を閲覧できなかった。情報公開の点から問題があるので苦情を申し立てる。

市からの回答

「審議会等の設置等に関する指針」（以下「指針」という。）及び「熊本市市民参画と協働の推進条例」（以下「推進条例」という。）の規定に基づき、担当部署は、A協議会の会議終了後、会議録を作成し、A協議会委員に内容を確認した上で市HPに掲載して公表を行っております。

ただし、市HPへの掲載期間に関する規定がなく、市として統一的な期間は定められていないことから、本件会議録は、これまで2か月程度の掲載期間を設定して掲載を行っておりました。市HPでの掲載期間につきましては、これまで問合せや苦情等がなかったため、本件会議録も前例にならって2か月と設定して掲載したものです。

本件会議録の公開に関する問合せのメールを受けて、担当部署と関係課との間で内容の確認及び掲載期間に関する対応方法等を協議し、再掲載を行うとともに、申立人へ本件会議録を再掲した旨の報告のメールを送信しました。

市HPでの掲載期間に関してご迷惑をおかけしたことにつきまして、お詫び申し上げます。

本件会議録は市HP掲載設定期間の2か月が経過して表示されなくなったものであり、担当部署として意図的に削除したものではありません。また、市HPでの掲載が終了したことをもって公開を取りやめたという認識はなく、市民の皆さまからご要望があればいつでも対応する考えでございました。

今後、A協議会の会議録の市HP掲載期間は、本件の苦情申立て並びに文書の保存期間等を踏まえて検討してまいります。長期間掲載することとし、市民の皆さまの会議録閲覧への利便性の向上や、情報公開の推進に努めてまいります。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

推進条例及び指針は、会議の終了後、速やかに会議録を作成し、公表すると規定しており、これらに基づきA協議会の会議録が公表されています。ただ、推進条例及び指針に公表の具体的な方法や市HP掲載期間の定めはありません。そこで、担当部署は、これまでどおり2か月程度の掲載期間を設定して掲載を行っていたということです。なお、現在の市HP掲載による公表がいつから実施されているかは明確には分からないものの、少なくとも指針が制定された平成14年度以降は実施してきたということです。

担当部署は、本件会議録を市HPに掲載して公表していたものの、これまで問合せや苦情等がなかったため、本件会議録も前例にならって2か月と設定して掲載したということです。つまり、本件会議録は市HPの掲載設定期間の経過により表示されなくなったものであり、担当部署としては意図的に削除したものではなく、また、公開を取りやめたという認識もなく、市民の皆さまからご要望があればいつでも対応する考えだったということです。申立人からの問合せを受けて市HPに再掲したまでの5日間は掲載がされていなかったことになります。

そもそも、推進条例は、市民から信頼される市政運営を行うとともに、情報共有を前提として市民参画及び協働による市政・まちづくりを行い、住民自治（地方公共団体において、その団体としての意思決定が、住民の意思と責任に基づいて行われること）をより推進していくことを目的として定められたものです。推進条例において、審議会や協議会等の会議の公開や会議録の公表について定められているのは、審議会や協議会等の活動内容の公開・公表が、それぞれの設置目的に応じて、学識経験者等の専門的な意見や経験に基づいた意見などを知ることができる市民参画の重要な手法の一つといえるからです。

A協議会の会議録は、市HPに掲載して公表するものの、担当部署に常時備え置いて誰でも閲覧できる対応はないということです。市HPに掲載している期間は、市民が会議録を目にする機会の担保という点において重要な意味があると考えます。

以上から、市HPでの公表期間はできる限り長期に設定する方が望ましく、「2か月程度」という期間は適切な設定だったとはいえないと考えます。これまで、A協議会の会議録の公表（掲載）期間に対し、問合せや苦情等はなかったということです。10年以上もの間、前例を踏襲するだけで見直しを行わなかったことは、望ましい対応ではなかったといわざるをえません。通常、担当部署の運営にかかる事業報告や事業計画等が年度ごとに行われることを踏まえると、年度をとおして確認できるように掲載しておくことがより適切な対応であると考えます。市HP掲載の容量等の問題もあるかもしれませんが、その場合でも、少なくとも、A協議会の会議録が公表された際に、その内容と前回の内容を比較したり参考にしたりすることができるように、次の会議録が掲載された後一定の期間が経過するまでは前回の

会議録も掲載しておく方が望ましいと考えます。

この点、担当部署としても、今後はA協議会の会議録を市 HP へ長期間掲載することとし、市民の皆さまの会議録閲覧への利便性の向上や情報公開の推進に努めていくと述べています。具体的にどの程度の期間市 HP へ掲載するか検討してもらいたいと思います。

なお、本件については、申立人が担当部署等と直接やり取りをされ、本件会議録が掲載期間の経過により市 HP から削除されたことはすでにご存じのことと思いますが、当初は、本件会議録が削除された理由が分からないまま急に閲覧できなくなっていたことでさぞ驚かれたものと推察します。担当部署としては、意図的に削除したのではなく、公開を取りやめたという認識もなかったということですが、閲覧する側からすればそのことは分かりませんので、今後、掲載期間を具体的に決定した後は、担当部署の方針が伝わるように、当該期間に加えて期間経過後でも担当部署等において閲覧が可能であることについても市 HP へ掲載するなどして、市民等へ周知してもらいたいと思います。

市において、審議会や協議会等の会議録を作成し公表することについては推進条例や指針に定めがありますが、公表の具体的な方法や期間については統一的なルールが定められていません。オンブズマンとしては、本件の調査をとおして、会議録の公表の方法や期間についても、審議会や協議会等の趣旨や市民との関わりや程度等を踏まえつつ、市として指針等を定めることが必要ではないかと考えました。今後、市にはこの点について検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況

A協議会の会議録については、市 HP にて10年間閲覧できるように改め、併せて熊本市立図書館が所管する「行政資料の電子提供サービス」にも掲載し継続して閲覧できるようにしました。また、担当部署内に過去の会議録を閲覧できるよう会議録簿を設置することとしました。

会議録の閲覧方法については、市 HP や担当部署内で周知を行うこととしております。

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 社会福祉法人の告発に対する調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、社会福祉法人（以下「法人」という。）の理事を務めているが、勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給したとして、平成29年9月及び同年10月の2回にわたり市に告発書を提出した。市に対し、徹底した調査を実施し、法人が適正な運営となるよう指導してもらいたいという趣旨で告発したものである。ところが、告発人らによる度重なる督促を受けて調査したのが平成30年3月であった。平成30年6月、回答書をもって調査結果を通知してきたが、その内容は、到底納得できるものではなかった。告発書を提出したにもかかわらず、市は、なかなか調査に取りかからなかったことと、調査結果があまりにずさんであることに対して、苦情を申し立てる。

市からの回答

介護保険施設等への指導監督については、国の指針を基本として、指導及び監査の形態で行っています。指導は、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底させることを目的に実施します。一方、監査は、介護サービス事業者が人員、設備及び運営基準に従っていないと認められる場合若しくは著しい不当が疑われる場合等において、公正かつ適切な措置を採ることを主眼として実施します。

調査の項目は、疑われる事項により様々ですが、本件の場合、人員配置についての確認が必要であり、給与支給の実績や出勤簿等により勤務実績を確認しました。

本件の指導監督の手法については、実地指導の手法により行いました。しかしながら、人員基準違反の状態が著しいものであったり、相当期間継続することが確認されたりした場合には、監査に切り替えて行政上の措置（勧告、命令等）を行うこともあります。

「市は、告発人らによる度重なる督促を受けて調査したのが平成30年3月である。」との主張について、市は、いずれも事実確認は行っており、放置し続けたものではありません。市が告発書を受理した場合の取扱いは特に定めはありませんが、告発等の内容が公益通報に該当する場合には公益通報者保護法の趣旨に則り対応することとなります。しかしながら、本件の告発者は法人の理事であることから、公益通報として取り扱っていなかったものです。なお、今回の件を踏まえ、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」（平成30年7月4日決裁）を作成し、運用し、介護サービス事業者への指導監督にあたっては、介護保険法並びにその他関連する諸省令等に基づき、公平公正に実施しています。

「勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給した」との主張について、平成29年8月の介護事業所への定期の現地指導において、現地で書類を確認したところ、介護事業所と併設する別の介護事業所との勤務体制を一体的にした一覧表が作成されているなど、不十分な勤務表でありましたが、指導により勤務表をサービスごとに分けて作成し提出するよう求めたところ、同年9月に勤務体制一覧表の提出がされています。その時点では、その勤務表により人員基準が満たされていることを確認しています。

介護事業所及び別の介護事業所における人員基準欠如については、人員基準欠如の割合が1割未満であり、人員基準欠如が生じた翌月の末日に改善ができていましたので、平成30年6月時点においては、介護報酬を減算するまでには至りませんでした。しかし、介護事業所における人員基準欠如については、平成30年10月、人員基準の算定条件となる基準省令の解釈を市が誤認していたことから、改めて満たすべき人員基準の時間数を計算した結果、人員基準欠如による減算すべき期間が生じたため、既請求分の過誤調整を求めました。以上のとおり、勤務表の改ざんには当たらないと判断しています。なお、記録の整備や会計の区分等について、一部運営基準を満たさない部分がありましたが、これらについては別途指導しており、本件に係る市の調査は完了しているものと認識しています。

オンブズマンの判断

オンブズマンが調査したところ、市は、申立人の告発後、事実確認等を行っているようです。しかし、市は、そのことを告発書を提出した申立人に伝えていません。市において、公的な要請から、告発者に対して調査結果の全てを公表できない場合があることは理解できますが、そうであるならば、告発を受けた時点、又は、告発を受けた後の早い段階で、調査結果を申立人にお伝えできない場合があることの説明をすべきであったと考えます。告発者にとっては、調査結果がどうであったのか一番気になる場所であり、その調査結果の通知がなく、上記説明もなかったのであれば、市が告発を放置していると考えられるのも致し方のないところです。

市は、「福祉施設等に関する情報提供マニュアル」の中で「情報提供者から市の対応状況についての回答の要請があった場合、対象福祉施設等に対する調査の有無（調査を実施しなかった場合は、その理由を含む。）及び調査結果等については、個人のプライバシーや事業者に不当な不利益が生じないように配慮したうえで回答する。」と定めています。今後はこの規定に則り、対応をしてもらいたいと考えます。

次に、市の調査がずさんであるとする申立人の主張について、市長には、介護保険法その他の法令に基づき、介護サービス事業者に対して調査する（報告等を求める）権限が与えられています。また、その調査の結果に基づいて介護サービス業者に対し勧告、命令等をする権限も与えられています。

オンブズマンも関係資料を確認しましたが、勤務表の改ざんには当たらないとし

た市の判断に問題があったとは認められません。介護給付費の減算の対象とならなかったとする市の調査において、市の調査の積算方法については、相応の合理性が認められます。法が市長に介護サービス業者に対する調査権限を与えた趣旨は、利用者が良好な介護サービスを受けられること、介護保険制度が適正に運用されること、などの実現を目的とするものであり、いわば将来に向かって改善を図ることを主たる目的にしているものといえます。

このような観点から見ると、市の調査には、特に指摘すべきと考えられるような問題点は認められませんでした。もっとも、人員基準の算定条件となる基準省令の解釈を市が誤認していたことは問題です。この点については、その後、人員基準の時間数を計算し直し、既請求分の過誤調整を求めているとのことですが、今後は、このように基準省令等の解釈を誤認するようなことがないように努めてもらいたいと望みます。

(2) 生活保護の相談（要約）

苦情申立ての趣旨

生活保護を受けるため、市役所本庁舎にある支援センター（以下「センター」という。）に、住居のことを相談した。センターの業務は市がA団体（以下「団体」という。）に委託しており、センターの職員（以下「当該職員」という。）が対応し、その後賃貸アパートを契約することができた。

その後、当該職員が賃貸アパートの持ち主に、私のプライバシーに係ることを話しているのではないかと思うような出来事があった。そこで、団体の本部に行き、当該職員に私のプライバシーを賃貸アパートの持ち主に話したか尋ねたが、当該職員から暴言を吐かれた。このことだけでなく、今までもひどい言葉を投げかけられていた。

その後、私は生活保護を受給するようになったので、生活保護の担当課（以下「生保担当課」という。）の担当ケースワーカー（以下「CW」という。）に当該職員の暴言の件を相談したところ、「団体が謝罪したいと言っている。」という返事だった。CWへ謝罪文がほしいと伝えたところ、「その方向で進める。」という返事だった。しかし、2か月ほど経っても何の連絡もなかった。

平成31年（2019年）1月、謝罪文についてどうなったか尋ねようと、団体に行ったが、会議中を理由に事務局長と会えなかった。翌日、CWに電話したところ、「団体の方から『謝罪はもう済んでいる。』という連絡があった。」と回答された。

団体の対応は馬鹿にしたものであり、団体の謝罪が済んでいないことは分かっているのに、何もしない市の対応にも納得がいかない。

市からの回答

団体に対する苦情については、センターの業務を所管し団体に委託している担当課（以下「事業担当課」という。）が、当該職員等にヒアリングを行ったところ、当該職員がCWより連絡を受け「申立人が激高しているのであれば申立人と直接会って謝罪してもよい。」とCWへ伝えたところ、CWから「申立人本人は直接会うことは望んでいない、謝罪文を出してほしいと言っている。」と聞いたとのことでした。そこで、当該職員はCWへ「自身の個人の発言内容により申立人に対して誤解を与え、不快に思わせてしまったのであれば、そのことについて謝罪文を書き、それをCWへ預けてもよい。」といったんは回答したものの、謝罪文を書くことを躊躇し、本件について事業担当課及び団体に報告をしていなかったとのことでした。

次に、団体の謝罪が済んでいないことは分かっているのに、市は何もしないとい

う苦情については、平成31年（2019年）1月に申立人が団体の事務局長を訪ねたあと、同日事務局長からCWへ「謝罪をしたいということは申立人へ伝えてほしい。」と電話にて連絡があり、翌日CWが申立人にその旨を電話にて伝えています。CWもやり取りの中で時間を要した部分がありますが、申立人の意向を尊重し、団体との連絡調整を図っており、適切に対応していると考えております。

本件は、申立人の個人情報の漏えいがあったという疑義が発端となっておりますが、このような疑義が発生した時点で団体またはセンターから事業担当課へすみやかに報告が行われるべきであったと考えます。そのうえで、事業担当課と団体と生保担当課が情報共有をしながら、当該疑義にかかる申立人の不安や不信感の早期解消、申立人の気持ちに寄り添った対応を組織的に行うべきであったと考えます。本件では、報告等の対応が不十分であったため、事業担当課としても事実を把握できず、結果として申立人への適切な対応、及びセンターへの適切な指導ができませんでした。このことによって、申立人がご不快に思われ、不信感を抱かれたことについては大変申し訳なく、お詫び申し上げます。

本事業の適正な実施のために、市民の方とのやり取り状況において疑義が生じた場合は、団体から随時報告させ、指示、改善を求めることとし、次年度の本事業契約締結にはその旨を追記します。市民の方とのやり取りにおいては個人情報の取扱いに特段の配慮を行うとともに、市民の方の気持ちに寄り添った丁寧な対応を行うよう指示いたします。

〓 オンブズマンの判断 〓

熊本市オンブズマン条例には「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…とする。」と定められていますので、当該職員に関する苦情については、事業担当課の団体に対する指導監督に問題がなかったかを調査することになります。

本件においては、当該職員が不適切な発言をしたかも明らかでなく、仮に不適切な発言をしたとしても、事業担当課に報告がないため、事業担当課はそのような事実があったことについて把握できていなかったようです。

では、事業担当課が把握していなかったことについて問題がなかったかですが、本事業の仕様書には、団体は「業務内容に疑義が生じた場合には、速やかに委託者に指示を受けなければならない。」と定め指導もしています。そして、報告の機会についても、事業担当課の職員も参加する定例の支援調整会議や定例会が毎月開催されているので、指導監督に問題があったとはいえません。

次に、生保担当課のCWが申立人に対して「後日、当該職員へ話し、謝罪文を書いてもらった際は持参します。」と伝えたにもかかわらず、およそ2か月間、申立人が生保担当課を訪れるまで、連絡しなかったことについて、生保担当課は、申立人が携帯電話を持っていないこと、そして、CWとの定期の面談が3か月に1度

となっていることから、面談を行うまでは報告することができなかったとのことでした。面談が3か月に1度であったとしても、申立人と当該職員との間の連絡調整役を引き受けたのであれば、当該職員から連絡がなかったからとして2か月もの間、何の対応もしていないのは好ましいものではないと考えます。CWにあっては、当該職員に対して謝罪の件はどうなったのかを尋ね、申立人に対して、当該職員からCWに何の連絡も入っていないことを伝える何らかの努力をすべきではなかったかと考えます。もっとも、申立人は携帯電話を所持していないという状況がありますので、努力をしても連絡が取れたかどうかは定かではありませんが、家庭訪問等によって連絡をしようとした行為がない以上、CWの申立人への対応について不備が認められます。

事業担当課は、オンブズマンへの苦情申立てがあるまで、本件の情報を把握していなかったようです。本件は、申立人の個人情報の漏えいがあったという疑義が発端となっています。本件のような疑義が生じた場合は、事業担当課へ速やかに報告が行われ、組織的に対応されるべきであったと、オンブズマンも考えます。団体及び生保担当課が問題を把握した時点で、事業担当課に対して速やかに情報の共有を図っていたのであれば、問題解決の道筋も違っていたのではないかと思います。これからは情報共有に努め、問題が発生した場合には、組織的な対応を行えるようにしてもらいたいと考えます。

(3) 配達物の宛名の誤表記（要約）

苦情申立ての趣旨

令和元年（2019年）5月、自宅に市から指定収集ごみ袋が配達されてきたが、宛名である私の氏名が誤った表記（以下「本件誤表記」という。）になっていた。本件誤表記は侮辱的表現であり、ヘイトスピーチにあたる。

市は、本件誤表記について謝罪してほしい。

市からの回答

市では、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例第17条に基づき、廃棄物処理手数料の減免に伴う指定収集袋（以下「支援袋」という。）の交付を行っています。交付の対象者は、上記条例施行規則第23条第2項各号に規定されており、申立人については、在宅の生活保護世帯に該当されるため、同項第1号に基づき支援袋の交付を行いました。

交付にあたっては、担当課が、保護行政を所管する課から対象者リストのデータ（以下「対象者データ」という。）を受領し、配達手続きに使用しています。ただし、個別事情により、対象者本人から住所や氏名の変更の申出があれば、希望の住所や氏名に変更したうえで配達しています。

平成27年5月、支援袋の交付（配達）を申立人宛（宛名の表記は「A」様）に行いました。運送業者が支援袋を配達した際、外国の方である申立人の氏名について、日本語読みの「A」ではなく原語音読みの「B」であるとの申出がありました。この申出を運送業者の担当ドライバーが聞き取り、担当課へ電話で連絡しました。その際、申出の「B」を「C」と誤って聞き取り、翌年以降「C」と変更して送付する旨記録を残しました。

平成31年（2019年）4月、支援袋の交付のため、担当課が対象者データを受領したところ、申立人の氏名が「A」となっていたため、平成27年の上記記録に基づき「C（A）」と変更しました。翌月、運送業者が申立人宅に支援袋を配達しました。その際の宛名は上記変更データに基づき「C（A）」様となっていたましたが、申立人のご家族から担当ドライバーに対し、「C」ではなく「B」である、このような誤表記は侮辱的表現であり、人権侵害になるとの抗議がありました。その後、担当課に対しても、申立人ご家族から抗議のお電話があったため、本件誤表記について、差別の意は一切なく、聞き間違いにより誤ってしまったことをご説明し、謝罪いたしました。

本件誤表記は、前述のとおり聞き間違ったことにより起きてしまったものであり、侮辱や差別の意は一切ございません。しかしながら、本件誤表記により申立人に大変ご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

今後、支援袋の配達をする際には、正しい表記にて送付いたします。また、支援袋を配達するためのリスト作成の業務全体について、聞取り間違いや伝達ミスがないように従事者に周知するとともに、チェックを強化するなど、万全を図ってまいります。

〓 オンブズマンの判断 〓

在宅の生活保護世帯に対する支援袋の交付については、対象者データに基づいて配達されるようですが、例外的に、対象者本人より住所や氏名の変更の申出があれば、対象者データの変更を行ったうえで支援袋を配達しているとのことでした。

本件の場合、平成27年5月に申立人宅へ支援袋を配達した際、申立人側から「A」ではなく「B」であるとの申出があったとのことですから、上記の例外的な場合に該当すると思われます。このような変更の申出があった場合、担当課としては、どの項目をどのように変更するか、申出をした交付対象者や対象者データ元である関係部署に確認するなどして、データの変更に正確を期する必要があると考えます。氏名や住所が正確でなければ、郵送物の配達を正しく行うことができないからです。

氏名を正確に呼称される利益に関する最高裁判所昭和63年2月16日第三小法廷判決が判示するように、氏名は、「社会的にみれば、個人を他人から識別し特定する機能を有するものであるが、同時に、その個人からみれば、人が個人として尊重される基礎であり、その個人の人格の象徴」であるということができ、このような観点からしても氏名等のデータの正確性を保つことは、市の業務において重要なものと考えます。

本件のように、口頭での聞取りや複数人が介在する電話連絡は、聞き間違い等の危険性が増大すると考えられるため、より慎重な確認が求められます。また、氏名の呼称や表記については、「漢字によって表記された氏名を正確に呼称することは、漢字の日本語音が複数存在しているため、必ずしも容易ではなく」、（とくに外国の方の）「氏名の民族語音を日本語的な発音によって正確に再現することは通常極めて困難」（上記判決）といった事情があると思われますが、そうであるからこそ、担当課としては氏名の変更等に際して確認を怠るべきではないと考えます。

本件においては、担当課は、運送業者の担当ドライバーからの電話連絡のみでデータ変更を行っており、支援袋を申立人に配達する手続きに際して、変更後の氏名が正しいものであるか十分に確認したとはいえないと考えます。よって、本件誤表記については、市の対応に不備があったものと考えます。

いわゆるヘイトスピーチ解消法（正式名称は「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」）第2条は、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動」を、「本邦の域外にある国又は地域の出身であることを理由として、本邦外出身者を地域社会から排除することを煽動する不当な差別的言動」

と定義しています。さらに、その典型的な具体例として、「専ら…本邦外出身者…に対する差別的意識を助長し又は誘発する目的で公然と」①「その生命、身体、自由、名誉若しくは財産に危害を加える旨を告知」すること、②「本邦外出身者を著しく侮蔑する」ことの二つを規定しています。

そこで、本件誤表記について検討しますと、「専ら…本邦外出身者…に対する差別的意識を助長し又は誘発する目的」という主観的要件を充たすとはいえないと考えます。前述のとおり、変更の申出があった申立人の氏名について十分な確認をしないまま本件誤表記をした市の対応に問題はありますが、侮蔑・侮辱の意図をもって本件誤表記をしたと認められるような特段の事情があるとまではいえないと思われます。外国の方の氏名の原語音を日本語的な発音によって正確に再現することは非常に困難であること、また、申立人の氏名について口頭での聞取りや複数人が介在する電話連絡により情報を伝達していることからすると、申立人の氏名「B」の一部を聞き間違えて「C」と認識してしまうような誤りは起こりうると考えられるからです。

また、「公然と」とは、不特定又は多数人が知ることのできる状態において、ということの意味します。配達物の荷札等の記載は、特定の運送業者や届け先相手方に向けての情報伝達手段であり、不特定又は多数人が知ることができる状態においてなされたものとはいえないと考えられます。

よって、本件誤表記はヘイトスピーチには該当しないと考えます。

市の改善等の状況

「指定収集袋（ごみ袋）の交付における宛名変更届」を作成し、氏名変更の申し出があった際は、口頭で受け付けるのではなく、同届の提出を依頼し、その提出をもって宛名を変更することといたしました。また、その手順については、マニュアルに記載し、徹底することといたしました。

(4) 第三者への情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、当時、商店街組合（以下「組合」という。）の組合員として商売を営んでいたが、組合とトラブルになり、平成30年2月、組合を相手に訴訟を提起した。

裁判の中で組合から証拠として提出されたものに、以前、私がオンブズマンに組合に対する市の対応について苦情申立てをした際に作成されたとみられる苦情調査に関連する文書があった。

当該文書は、一般的に知らされておらず、市が提供しなければ組合はその存在すら知りようがないものである。当該文書は、私にとって不利となる内容で、市が組合に提出したのではないかと思い、非常に驚いた。また、組合は、私が市に対して熊本市情報公開条例（以下「条例」という。）に基づき訴訟に関連した文書の開示請求をしていることも知っていた。

市は、私に問合せや確認をすることなく、訴訟相手である組合に私の個人に関する情報を提供していることについて納得できない。

市からの回答

市が作成・保存している文書について、情報提供の依頼があった場合は、対象となる文書等に記載のある者や利害関係を有する者からの依頼であれば、条例の規定による範囲において任意に情報提供しています。

組合が裁判で証拠として提出した文書については、当時の担当者に確認しましたが、第三者に提供したことはないとの回答を得、また第三者に提供したという記録も残っていませんでした。そのため、組合に入手経路を確認したところ、担当課の職員が、組合の方へ提供していたことが分かりました。

任意に資料を提供したことについては、平成30年3月、組合の方から、市のホームページですでに公開されているオンブズマンの調査結果以上の詳細な資料を求められた際、条例第7条第3号但書きの規定に基づき「開示することがより必要であると認められる場合」に合致していると判断したためです。

資料の提供の適否については、申立人の事業活動における競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるものではないことから、条例に規定された不開示情報に該当しないため、開示可能な文書であったとの判断をしており、当該文書の任意提供については、条例に照らしても問題はなかったと考えています。

しかし、本来は最終的に確定した文書を提供すべきところを、確認不足等により修正前の文書を渡しており、市の事務処理として作成中の文書を提供したことについては深く反省しています。また、当該文書を任意に提供した記録が何も残ってお

らず、外部に資料を任意に提供する際に、記録を残す等の取決め等も定めていなかったため、今後は、資料を任意に提供する際には日時・相手・資料の内容等の記録を残し、課内での情報共有を図った上で、これまでと同様の基準で提供の適否を判断し、対応してまいります。

次に、平成31年（2019年）3月、申立人が情報公開窓口に来られた際、「情報開示請求をしていることが組合側に漏れているようだ。第三者に提供しないよう要望する。」との申し出があった件につきましては、担当課の職員が、「情報開示で請求があった内容を第三者に提供することもない。」と伝えた上で、引き続きその他の相談等にも応じております。これまで、情報公開事務に関係した担当者に確認を行いましたが、申立人が市に対して開示請求を行っていることを第三者に伝えた記憶はないとの回答を得ております。また、提供したことを示す記録も残っておりません。

オンブズマンの判断

市は、市政運営の状況を明らかにし、市民参加の公正で民主的な市政を推進することを目指すため、条例に基づき、市が保有している文書等について市民の方々の請求に応じて閲覧、又は、写しの交付を行う情報公開制度を運用しています。

一方、任意の情報提供（以下「任意提供」という。）は、条例に定められた開示請求の手続きによらずに文書等を開示・提供するものです。開示請求の手続きによらないため、簡易かつ短期間で文書等を入手できるなどの長所もあり、その方法自体が認められないものではありませんが、法令等の厳格な手続きによらない以上、提供にあたっては慎重に取り扱われるべきものと考えます。

情報開示や任意提供にあたっては、市が保有する文書等を開示することがどのような意味を持つのかを踏まえた上で、慎重に検討されなければなりません。つまり、文書等の開示請求に対しては、「市政運営の公開性の向上を図る」、「市の諸活動を市民に説明する責務が全うされる」ためにも、原則として開示すべきものですが、開示することによって、私人の権利利益や公益に不利益などの影響を与える場合があるため、開示することの利益と不開示にすることの利益を衡量した上で開示するか決定されなければなりません。一度開示すると、開示する前に戻すことはできず取返しのつかない場合もあります。また、開示する文書等にどのような情報が含まれているかなどについて具体的に検討する必要があります。

条例では、具体的に不開示情報について定めています。「個人に関する情報（事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。）であって、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るもの。」は不開示情報ですが、この「個人に関する情報」とは、個人に関する一切の情報とされています。また、「法人その他の団体…に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって…開示することにより、当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他

正当な利益を害するおそれがあるもの」も不開示情報として定められています。この「当該事業に関する情報」とは、事業内容、事業用資産、事業所得等事業活動に関する一切の情報をいうが、当該事業と直接関係のない個人に関する情報については、「個人に関する情報」にあたるかどうかを判断するとされています。

市が保有する文書等を任意提供すること自体は否定されるものではありませんが、任意提供の場合でも、当然に上記の不開示情報について提供されることがあってはなりませんし、任意提供の場合は、提供を求めているのが誰なのか、提供する文書等にどのような情報が含まれているのか、提供することによってどのような影響があるのかなども踏まえ、提供するかどうかについては慎重に検討されなければなりません。

本件において、組合に任意提供されていたことが判明した文書には、申立人が市に対してどのような要望をされているかが具体的に記載されており、申立人の主張に対する市の見解や対応も分かることになります。また、申立人がオンブズマン制度を利用して市に対して苦情申立てを行っているという情報も含まれていました。オンブズマンとしては、これらの情報は要保護性の高い情報であると考えます。

ただし、本来、開示・提供の対象となる文書等に不開示情報である個人に関する情報や法人等に関する情報が含まれているかは、まずは各所管部署の長が判断することですから、オンブズマンとしては、市が当該文書を任意提供するにあたって、上記のような検討がなされていたかどうかについて判断することといたします。

市が、組合に任意提供した文書は、確定した文書ではなく、条例で定義する「文書等」、つまり、「当該実施機関の職員が組織的に用いるものとして、当該実施機関が保有しているもの」といえるかは検討の余地があるといえます。また、仮に「文書等」である場合でも、「実施機関内部又は実施機関相互の審議、検討又は協議に関する情報であって、開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」、「監査、検査、取締り、争訟、交渉、契約、試験、調査、研究、人事管理その他実施機関の事務事業に関する情報のうち、開示することにより、当該事務事業の性質上、その適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」は不開示情報として定められてあることから、作成途中の当該文書を組合に任意提供した対応には問題があったと考えます。この点、担当課も確認不足等により作成中の文書を提供したことについては反省しており、問題を認めています。

また、オンブズマンの調査の過程において、市は、任意提供した事実を覚えていなかったことや、その経緯及び見解について一貫した回答が得られなかったこと等を踏まえると、具体的な検討がなされないまま組合へ提供されたと判断せざるを得ず、このように任意提供にあたって慎重な検討がなされなかった市の対応に問題があったと言わざるを得ません。

次に、申立人は、「組合は、私が市に対して訴訟に関連した文書の開示請求をし

ていることも知っていた。」ことから、市が組合に対し、申立人が条例に基づく開示請求を行っている事実を伝えているのではないかと主張されています。

一方、市は、情報開示で請求があった内容を第三者に提供することはないと説明したということです。

上記のとおり、両者の主張が異なっており、申立人が条例に基づく開示請求を行っていることについて、組合が知っていたということや担当課が組合に対して伝えたということの客観的な資料等ありません。オンブズマンとしては、担当課が開示請求について組合等の第三者へ話した事実がないか再度確認しましたが、「話したことはない。」との回答でした。したがって、オンブズマンとしては、担当課が当該事実を組合に伝えたのかを判断することはできません。

申立人としては、本人の同意・承諾もなく、条例等で定められた手続きにもよらず、市民等が市に対して要望した内容等が第三者に提供されたのではないかと驚かれたことかと思います。市の対応によっては、オンブズマン制度の利用だけでなく市に対する率直な要望等を行うことについて、萎縮させることにもなりかねません。市が保有する文書等の取扱いやその任意提供の取扱いについては、市全体で今一度深く再考してもらいたいと考えます。

市の改善等の状況

任意の情報提供の依頼があったときには、条例等の規定に基づき、文書提供の範囲や不開示情報の取り扱いについて慎重に検討したうえで対応することといたしました。

また、上記検討を行った結果、依頼者へ情報提供する場合は、記録（日時・相手・資料の内容）を残し、課内での情報共有を図ったうえで相手方に提供するように改善を行いました。

(5) 橋の架替工事に伴う河川改修（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅近くの橋（以下「本件橋」という。）の架替工事が行われた。その際、本件橋付近の川（以下「本件河川」という。）の川床に大小様々な石が敷き詰められてしまった。本件河川は、雨が降ると水量は相当なものとなり、それらの石が下流へ流され水害が起きるのではないかと不安を感じている。また、下流には水田の用水路の取水口があり、石が流されたら水田にも影響してしまうと思う。

市へ川床をコンクリート張りにしてほしい旨相談したが、担当者は現地に来てくれたものの、「元々、川床には石があったので、工事前の状態に戻ただけである、何かあったときにはどうにかしたい。」との回答しかなかった。それで、「何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。」と言ったところ、担当者は「それでは、その旨を一筆記載します。」と言ったが、その後何も連絡がなかった。市の対応に納得がいかない。

市からの回答

本件河川の川床については、現段階では、コンクリート張りではなく原状復旧である「自然石による根固工」としております。「自然石による根固工」は、速い流れに耐える、護岸前面に洗堀を生じさせない、耐久性が大きいということ、及び川床の変化に追従できるため適切だと判断しています。自然石が敷設されている川床をコンクリート張りへ変更すると、川床の変化に追従できない構造となります。よって、コンクリート張りへの変更計画はありません。

申立人は、『何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。』と言ったところ、担当者が『それでは、その旨を一筆記載します。』と言った。」と主張されていることについて担当者に確認しましたが、申立人に対して「一筆記載する」旨の言葉を用いて説明を行った記憶はありませんでした。

現地において本件河川の川床構造に関して地元の要望を伺った際、申立人、地元区長、他10名ほどの住民が参加されました。要望の内容は、「川床構造について、コンクリート張りにして欲しい。」「洗堀された石材が下流側へ流出した際、（水害の）被害が拡大することを心配している。」といったものでした。要望への回答等の連絡については、区長に行くことが決まりました。

その後、市役所内協議で、要望にあるコンクリート張りについては、原則実施しないとするものの、経過観察を実施し、洗堀等が発生した場合はその都度対応する旨の方針を決定し、そのことを申立人及び区長へそれぞれ伝えました。区長は、文書による回答を要望されましたが、文書による回答はできないことを説明し、工事

の進捗状況等をお知らせする文書を回覧することにより工法等の説明を行うことを提案し、概ね了解を得ました。

しかし、その後の市役所内協議で、回覧ではなく、説明会を実施し住民の皆さまに広く理解を得る方針としました。そのことを伝えるため区長へ電話しましたが、不通でした。

それから約1か月後、区長から電話がありました。回覧が回ってきたが、工法等の記載がないため連絡をされたとのことでした。この時、説明会開催の方針であることを伝え、開催時期については未定ですができるだけ早く行いたい旨を伝えました。

回覧でなく説明会開催の方針を立てていながら、約1か月にわたりこの方針を区長へ伝えていなかったことについては、大変申し訳なく謝罪させていただきます。

オンブズマンの判断

申立人が指摘しておられる本件河川の川床の一部に石が敷き詰められた工事（以下「本件工事」という。）は、本件河川の改良等を目的として実施された工事ではなく、本件橋の架替工事に付随して行われたものです。本件橋の架替工事のため本件河川の一部を掘削する必要性が生じ、架替工事終了後、掘削した部分については、護岸工事が行われるとともに、川床には「自然石による根固工」が施工されました。根固工とは、川を流れる水によって川床や堤防が削られることを防ぐために行われる工事で、本件橋の架替工事では、工法として「自然石による根固工」が選択された結果、本件河川の川床には、大小様々な石が敷き詰められました。

市は、本件工事が本件橋の架替工事に付随するものであったため、工事後の川床については原状回復を原則に考え、工事前の川床の状態に近い「自然石による根固工」を工法として選択したとのこと。その上で、市は、申立人が心配しておられる下流の水田等への影響については、本件河川の経過観察を実施し、問題が生じた場合は対応を行うとのこと。

本件のように、河川の改良自体を目的とした工事ではなく、橋の架替工事に付随して河川工事が行われるような場合には、川床について原状回復を原則と考えることは、肯定できる判断であると考えます。市は、本件工事が行われた部分の川床の工事前の状態を把握し、「自然石による根固工」という工法を選択していますが、その判断についても、特に問題はないと考えます。

他方、申立人は、担当者と本件河川の川床について協議をしている時、「何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。」と言ったところ、担当者は、「それでは、その旨を一筆記載します。」と言ったが、その後何も連絡がなかった、と主張されています。

このことについて、市は「一筆記載する」旨の言葉を用いて説明を行った記憶はないとのこと。

申立人と市の双方の意見が対立していますが、両者の主張について資料等が残っていないため、「一筆記載する」旨の発言があったかどうかを確定することはできません。しかし、「市からの回答」によると、担当者が区長に対し回覧により工法等の説明を行うことを提案し、概ね了解を得たとのことですが、結局、この回覧による工法等の説明は行われませんでした。

回覧による工法等の説明を行わなかった経緯として、市は区長とのやり取りの後、市役所内で協議を行い、説明会を開催して工法等を説明する方針に変更したと説明しています。しかし、説明会開催の方針を区長へ伝えたのは、市役所内協議から約1か月後、区長が市へ電話し、回覧に工法等の説明が記載されていないと連絡してきた時でした。区長に対し回覧による工法等の説明を提案し、概ね了解が得られたというのですから、区長としては回覧によって工法等の説明が行われると期待するのが当然です。このような状況が生じていたにもかかわらず、説明の方法につき回覧から説明会へと方針変更した事実を区長に伝えたのは、方針変更を決めてから約1か月経過した後であり、それも、区長から回覧に工法等の説明が記載されていない事実を指摘されてからということになります。本件河川の地元の住民の方々にとって、本件河川の工事は重要な関心事項であり、区長に対し回覧で工法等の説明をする旨が伝えられた後は、住民の中にその回覧を待ち望んでいた方も少なからずおられたことと思います。市は、工法等を説明する方法について方針を変更したのであれば、そのことを速やかに区長へ連絡する必要があると考え、市の対応は適切ではなかったと考えます。

地元の住民の方々の中には、申立人と同様に本件工事で採用された工法に不安を感じた方もおられたことと思います。そのような住民の方にとっては、どのような形で説明を受けられるのかという説明の方法に対しても、重大な関心を持たれていることと思います。市に対しては、このような住民の方の思いを十分に汲み取り、その思いに配慮した対応に努めるよう望みます。

(6) 放置バイクの処分（要約）

苦情申立ての趣旨

平成31年（2019年）4月、市営駐輪場に駐車していた私名義のバイク（以下「本件バイク」という。）が放置バイクとして撤去されていた。そこで、令和元年（2019年）5月に自転車の放置防止や自転車駐輪場を所管するA室へ電話で問い合わせたところ、すでに処分されたという返答だった。処分前に通知等を送らないのか確認すると、軽自動車税の賦課等を所管するB課から通知を出すとのことだった。その後、B課から電話があり、「通知を出していなかった。」と言われた。そこで、「通知をもらっている人もいるのに、私には出されておらず平等ではないのでは。バイクを返してほしい。」と主張すると、後日、A室から「補償することはできない。告示すれば処分できることになっている。」との説明があった。B課に対しても問い合わせたところ、約1か月後によく連絡があり、A室と同内容の回答があった。しかし、条例の規定は、「告示するとともに、…当該自転車を返還するための必要な措置を講じなければならない。」となっており、上記の通知は「必要な措置」にあたるから、上記の説明は間違っているのではないかと思う。私に通知がなかったこと、本件バイクの補償がなされないこと、A室およびB課の対応の仕方に納得がいかない。

市からの回答

市営駐輪場では、自転車及び原動機付自転車（以下「自転車等」という。）利用者にとって安心安全で利便性の良い駐輪場の管理運営に努めており、置きっぱなしの自転車等は利用者の利便性を阻害するため、対象車両の移動・保管を行っています。自転車駐輪場の入り口には、7日間を越えて駐輪してあるものは条例に基づき移動する旨の案内看板が設置されており、また、自転車等を撤去するに際しては、当該車両が駐輪されていた場所及び駐輪場の入り口に撤去された旨の張り紙を貼っております。

通常、放置された原動機付自転車の撤去・処分は、①「注意札の貼り付け」②「移動保管」③「移動保管の告示」④「A室からB課への所有者照会」⑤「B課から所有者への通知」⑥「A室からB課への処分通知」⑦「処分の告示」⑧「原動機付自転車の処分（廃棄処分）」という流れで実施されます。

このうち、④及び⑤は、次のような理由で実施しています。すなわち、放置自転車の所有者は防犯登録によって確認することが可能ですが、原動機付自転車の場合はナンバープレートから軽自動車税の納税者を確認する必要があり、市においてはB課が軽自動車税の納税者情報を保有しています。税情報に関しては、税部門の職員に高度な守秘義務が課せられ、市内部といえども他部署への提供が原則として認

められないことや、撤去した原動機付自転車の所有者の確認は税情報の本来の利用方法ではないことから、B課からA室に対して所有者を明らかにすることはできません。しかし、所有者関係情報をA室に提供することはできないとしても、B課としては可能な限り放置原動機付自転車の所有者に現況をお知らせする必要性はあると考えております。そこで、A室から放置原動機付自転車がある旨の連絡を受けた場合で、当該車両の所有者やその連絡先がB課で確認できるときは、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例（以下「条例」という。）に基づく事務には該当しないものの、当該所有者に、所有する原動機付自転車が放置原動機付自転車として取り扱われているため、当該所有者からA室まで連絡してほしい旨を記載したお知らせの文書（以下「お知らせ文書」という。）を送付することとしております。

本件バイクの所有者へのお知らせ文書送付の依頼については、平成30年9月、A室からB課に行われていました。B課では、当該依頼に係る文書を受領したものの、その後の事務の担当者において申立人にお知らせ文書を送付したものだと思い込んでしまったため、申立人にお知らせ文書を送付しておりませんでした。もっとも、このお知らせ文書送付は、撤去された原動機付自転車の所有者に対して可能な限り便宜を図るため、税情報を本来の利用方法とは異なる方法で利用して、市が運用上独自に行っているものであり、条例上の義務ではありません。

本件においては申立人へのお知らせ文書送付を怠ってしまい、そのことについては大変申し訳なく思っておりますが、条例上の義務である告示を適切に行っている以上、条例上の義務ではないお知らせ文書を送付しなかったことを理由として本件バイクについて補償することはできないと考えております。

また、B課の責任ある方から電話をもらいたいとの申立人のご要望を受けて、その約1か月後にB課長より申立人へお電話し謝罪いたしました。その間、A室より申立人に対し本件に関するご説明を3度行い、B課からも本件の進行状況のご報告を複数回行っております。

今後、B課では、A室からの依頼があった車両について一覧表を作成して事務の進捗状況を複数人で確認し、A室とも連携してB課からA室へお知らせ文書の送付完了の連絡を行うとともに、A室で放置原動機付自転車の処分を行う前に当該処分を実施する旨の連絡をB課で受けた際に再度お知らせ文書の送付について確認することとし、可能な限り放置原動機付自転車の所有者にお知らせ文書を送付する体制としております。A室としても、処分前にB課に対して処分通知を送る際、所有者に対するお知らせ文書が送付されているかを確認することといたします。

〓 オンブズマンの判断 〓

市では、条例及び条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき放置自転車等の移動、保管、廃棄等の処分が行われています。放置自転車等により自転車駐車場

の有効な利用が阻害されていると認められるときは、当該自転車等を保管場所に移動し、保管することができ、当該自転車等については、規則で定める事項を告示するとともに、当該自転車の利用者等に当該自転車を返還するための必要な措置を講じる必要があります。また、上記の告示の日から規則で定める期間を経過してもなお自転車を返還することができない場合において、その保管に不相当な費用を要するときは、規則で定める事項を告示し、当該自転車等を売却することができます。この場合において、当該自転車等について、買受人がないとき又は形状その他を勘案し売却することができないと認められるときは、廃棄の処分をすることができます。

市では、放置自転車が移動保管された場合、防犯登録情報により当該自転車の所有者を確認するという手続きがとられています。自転車における防犯登録は、自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律第12条第3項により、自転車を利用する者の義務として定められています。自転車の防犯登録が法律上の義務であることを考えると、自転車の防犯登録情報から所有者を確認できる可能性は高いといえます。他方、放置原動機付自転車については、市からの回答にあるとおり上記①から⑧の手続きがとられています。このうち、①から③及び⑦、⑧の手続きについては、条例及び規則に基づき行われており、④から⑥の手続きについては、移動保管した原動機付自転車の所有者への当該車両の返還を図るために行われている手続きであるといえます。

原動機付自転車を含む二輪車についても「グッドライダー・防犯登録」という防犯登録制度が存在しますが、自転車防犯登録が上記のとおり法律上の義務であるのに対して、原動機付自転車のグッドライダー・防犯登録への加入は任意です。また、防犯登録に関する各種統計情報によると、自転車の防犯登録はグッドライダー・防犯登録に比べて相当程度高い登録率であることがうかがえます。したがって、市が、放置自転車については防犯登録情報によって所有者を確認する一方、放置原動機付自転車については確実な所有者確認方法として車両の登録番号（ナンバー）により所有者を確認するという方法をとっていることには、合理性が認められます。

ただし、納税義務者等の秘密保護、地方税の円滑な賦課徴収という観点から、税情報については税部門の担当職員に高度の守秘義務が課せられており（地方税法第22条）、軽自動車税の納税者情報を保有しているB課からA室に対して、納税者情報を基に移動保管された原動機付自転車の所有者の情報を明らかにすることはできません。そこで、市は、当該原動機付自転車の所有者の利益にも配慮するという観点から、B課から所有者に対しお知らせ文書を送付するという運用をとっているようです。

以上のことを考慮すると、本件においてもB課から申立人に対しお知らせ文書が送付されたうえで、本件バイクの処分が行われるべきだったということになり、申立人に対して、通常実施されるはずであった⑤「B課から所有者への通知」が実施されなかったことについては、市の対応に不備があったと認められます。

もっとも、原動機付自転車について行われる納税者情報からの所有者確認は、税情報を本来の利用方法とは異なる方法で利用しているものであり、市のサービスとしての側面が強い性質を有する手続きであるといえます。したがって、⑤の通知は、条例上義務付けられた「必要な措置」とまではいえないと考えられます。

また、本件バイクが駐車されていた自転車駐車場においては、放置原動機付自転車の撤去に関し、案内看板や張り紙による標記を用いて、一定程度のお知らせが事前及び事後になされていたものと認められます。そして、本件バイクは、平成30年8月に注意札の貼り付けが、同年9月に移動保管が行われ、その後、平成31年（2019年）4月に処分が行われていました。よって、市は7か月以上にわたって本件バイクを保管していたことになる一方、申立人は、半年以上という長期間にわたって本件バイクを上記自転車駐車場に放置しておられました。

以上より、⑤の通知は条例上義務付けられた「必要な措置」とまではいえないと、上記自転車駐車場において放置原動機付自転車の撤去に係る事項は周知されていたこと、本件バイクが処分されるまでには移動保管後相当長期の猶予期間があったこと、本件バイクが長期にわたり上記自転車駐車場に放置されていたことが分かります。補償の要否を検討するにあたっては、これらの事実に加えて、本件バイクの状態や評価額、本件バイクが長期間放置されていたことにより市に発生した保管・管理費用等が分かっている必要がありますが、これらの事実関係は不明です。したがって、オンブズマンとしては、本件バイクの補償については判断できません。

申立人がB課の回答を求めた際の対応については、市民に対する市からの連絡は可能な限り迅速に行われるべきですが、本件はA室とB課との協議を要する案件であり、両部署による折衝が続いていたことを考えると、一定の時間を要したのもやむをえないことだったと考えます。市の部署に対しては、協議等の業務を効率化し市民への迅速な対応を心がけることを望みます。

今回、申立人は、ご自身の所有される原動機付自転車の処分に際し、大変驚き、ご心配になられたことと思います。放置原動機付自転車の移動、保管、廃棄に関わる担当各部署においては、今後このような事態を生じさせないため、「市からの回答」にあるような対策を講じ、通知の出し忘れ等ないように、事務の改善を図ってもらいたいと思います。

市の改善等の状況

（A室）

放置原動機付自転車の処分にあたっては、処分告示の際及び実際に廃棄処分を行う日の前日にB課へ連絡し、お知らせ文書が所有者へ送付されていることを確認するよう事務の改善を行いました。

（B課）

A室からお知らせ文書の送付依頼があった車両については、「放置原動機付自転

車一覧表」を作成し、複数人で進捗状況を確認するよう事務の改善を行いました。

お知らせ文書の発送後は、速やかにA室に連絡を行うとともに、A室から対象車両を実際に廃棄処分する旨の連絡を受けたときには、その処分の前に、所有者への文書発送に漏れがないかを当該一覧表で確認することといたしました。

(7) 市営住宅の入居者の募集（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、現在、アパートの2階に居住しているが、平成28年熊本地震（以下「地震」という。）の影響で体を痛めたため、A区にある市営住宅の1階に転居したいと考え担当課に相談したところ「空室はいくつかある。市政だよりに掲載するので、確認してください。」と説明された。

市政だよりを見ると、定期募集の対象は、「既存団地の空家」とあったため、A区役所に募集案内を取りに行ったが、A区の募集はなかった。その後も募集の記事が載っていたため、A区役所に出向いたが、同様にA区の募集はなかった。最初から募集対象の団地が決まっているのであれば、市政だよりに明記すべきだと思った。

また、市政だよりに、地震のり災者に対する市営住宅の募集の記事が掲載されていたので、事前に電話で問い合わせたところ、り災証明書を持ってくるように言われたため、「半壊」のり災証明書を持ってA区役所へ行ったが、「全壊の方や住めない方が対象なので、対象になりません。」と頭ごなしに言われてしまった。対象となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきだと思った。市営住宅の募集に関する市政だよりの記載や電話での説明について納得できない。

市からの回答

市営住宅については、1年度に4回、定期募集を実施していました。しかし、地震の影響で、未だ仮設住宅に入居され、住まいの確保ができずに不自由な生活を送られている被災者の方々がいらっしゃる現状があることから、住宅に困窮している被災者の方々への住宅の提供を最優先に行うこととしています。

そのため、地震後の平成28年度は、市営住宅の定期募集の実施を3回見送っており、また、平成29年度は、定期募集を3回実施したものの、その後、平成29年12月から被災者の方々へ優先して住宅の提供を行うことを決定したため、再度定期募集の実施を見合わせていました。

そのような中、平成30年10月から被災者向けの住宅提供に支障のない範囲で定期募集を再開いたしました。A区の市営住宅については、被災者の方々の申込みが多い地域でもあり、定期募集は、A区以外を対象として行っている状況です。

今後の定期募集についても、住宅に困窮している被災者の方々への住宅提供の状況をみながら実施してまいります。

入居者の募集の方法については、市では、市の広報紙及び市庁舎等における掲示という方法により行っています。実際には、紙面の分量の都合等からすべての事項

を記載することはできないため、市政だよりには概要を記載し、詳しくは募集案内書をご覧くださいこととし、市庁舎にある市営住宅管理センターや区役所・総合出張所等で募集案内書を配布しています。さらに、これらの方法に加え、市のホームページでも募集日程等をお知らせしています。

平成30年10月及び平成31年（2019年）1月に行った定期募集については、A区以外を対象としていましたが、市政だよりに「市営住宅の定期募集」の案内を掲載した際には、対象を「既存団地の空家」と記載していました。申立人が主張されたとおり、「既存団地の空家」という表記では、市の全区において募集を行っているとも思われるため、区を限定して定期募集を行っている現状においては、表記が不十分であったと考えております。市政だよりの案内が不十分だったことにより申立人にご迷惑をおかけしたことにつきましては、心よりお詫びいたします。

また、申立人は、電話で問い合わせたところ、「り災証明書を持ってくるように言われた」とのことですが、当時のやり取りについては記録がなく詳細は不明です。しかし、電話でのお問合せの内容をしっかりと把握した上で、正確な説明をすべきであったと反省しております。

次に、申立人は、被災者向け公営住宅の募集の対象者となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきだと述べられていますが、市では、「被災者向け公営住宅の募集」について、市政だよりに折り込んだ「復興だより」に募集案内を掲載し、説明を行っております。平成30年12月号の復興だよりには、対象者の要件を、「全壊・大規模半壊の被害を受けた方、または半壊の被害を受け、家屋の解体・撤去に伴い居住できない方（仮設住宅の入居者は対象）」、「住宅に困窮していることが明らかな方（居住可能な持家がある方や公営住宅への正式入居または入居が確定している方を除く）」、「暴力団員ではない方」のいずれにも該当する方とする説明を行っております。

オンブズマンの判断

市営住宅の定期募集に関する市政だよりの記載については、「市からの回答」によると、「地震以前は、通常、市の全区において定期募集を実施していたため、『既存団地の空家』と表記して」いた、つまり、地震後、募集の対象となる区が限定されている現在も同様の記載をそのまま使用していたということです。紙面が限られている中、すべての事項を記載することができないのはやむを得ないと考えますが、当該募集案内書を入手するためには、市営住宅管理センター、区役所、総合出張所等に行かなければなりません。

また、市ホームページにも募集案内書は掲載されており、「すべての団地を募集するわけではありません。」との注意書きもありましたが、すべての方が市ホームページを確認できる環境にあるとはいえませんので、市政だよりの定期募集に関する案内については、市営住宅に入居を希望される方が見て公募の内容の重要な事項

が分かるような記載となっている必要があると考えます。

募集の対象となる区が限定されている現状において、「募集対象住戸：既存団地の空家」と記載するだけでは、十分ではなかったと判断せざるを得ず、「すべての団地を募集するわけではありません。」との注意を促す文章を記載する必要はあると考えます。

今後、定期募集に関し、市政だより等において分かりやすい案内をしてもらいたいと思います。

次に、地震の被災者向けの市営住宅等の募集に関する市政だよりの記載について、市によると、「被災者向け公営住宅の募集」として、「復興だより」に案内を掲載していたということです。

申立人は、対象となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきと主張されています。オンブズマンも確認しましたが、当該復興だよりには、市からの回答にあるとおり、対象者の説明が記載されていました。したがって、被災者向け市営住宅等の募集に関する案内については、復興だよりに対象者の要件の説明が記載されていたといえます。

ただ、本件では、申立人は、地震の被災者向けの市営住宅等の募集に関する市政だよりの記載を見て、電話して確認したところ、り災証明書を持ってくるように言われたと主張されており、事前にこのようなやり取りがあったとするならば、そのこともあいまって、申立人が、案内が不十分だと思われたのではないかと推察します。

この点、「市からの回答」によると、申立人とのやり取りについて記録がなく詳細は不明ということです。本件では、客観的な資料等もなく具体的にどのようなやり取りがあったかは不明としかいえませんが、「市からの回答」に「お問合せの内容をしっかりと把握した上で、正確な説明をすべきであった」とあるように、市民等からの問合せに対しては、相手が何を尋ねようとしているか理解した上で、分かりやすく丁寧に説明するようところがけてもらいたいと思います。

市の改善等の状況

市政だよりにより市営住宅の定期募集を掲載する際、募集対象の区が限定されている場合は、以下のように募集する区を補足的に掲載するように改めました。

(記載例)

「既存団地の空室※北・西のみ（募集案内に一覧を掲載）」

(8) 市施設の関係団体への連絡等（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A施設（以下「施設」という。）の関係団体の一団体（以下「本件団体」という。）の役員である。本件団体は、施設の部屋利用、施設イベントの手伝い、本件団体への施設職員の講師派遣など、30年以上にわたり施設と深い関わりを持っていた。

施設のリニューアル工事に伴い、館長・施設職員とのやり取り内容や施設の協議会の公表された会議録（以下「本件会議録」という。）から、施設は、本件団体を廃止し、施設が認定する新しい任意団体を設立したいと考えていると感じた。

本件団体は、施設あってのものであり長きにわたって関係を築いてきたのに、このような対応は納得できない。リニューアル後も①施設の部屋を本件団体に利用させてほしい。②施設主催の講座の修了生（以下「講座修了生」という。）に本件団体を紹介してほしい。③本件団体へ施設職員を講師として派遣してほしい。

市からの回答

施設の老朽化や社会の変化・進展に対応するため、リニューアル工事を行いました。工事を行う前の平成24年6月にリニューアル工事に至る経緯・休館期間・工事場所等のお知らせ等二通を関係団体に送付しました。工期は1年数か月の予定でしたが平成28年熊本地震等の影響で5年程に延び、平成30年12月にリニューアルオープンしました。

本件団体とのやり取りについて、前館長等とは、面談や電話で複数回行っております。内容は、施設の使用や講座修了生への本件団体の紹介、講師派遣などでした。施設としましては、今後の体制を見る必要もあったため継続して検討することとしましたが、その後のやり取りでも特に話がこじれたというような認識はありませんでした。

平成30年4月に館長が交代し、現館長等とも本件団体が来館された際に面談しております。リニューアル後の本件団体への支援内容について相談がありましたが、「リニューアルオープン後、施設の考え方もあると思うので改めて相談したい。」とおっしゃったため、具体的な話はしておりません。また、講師派遣の相談もありましたが、期日と本件団体が希望される職員の都合が合わなかったためお断りしましたが、強く拒否したということはなく、派遣できるほかの職員を紹介しました。その後、本件団体からお問合せやご要望等はありませんでした。

平成30年11月、リニューアル後の運営や活動の充実と向上を図るため、「リニュー

アルオープン後の運営方針」(以下「運営方針」という。)を策定しましたが、市民や市民団体に公平かつ適切に広く施設を活用していただける内容となっております。施設の活動目的に合致する等の要件を満たせば、施設が活動を支援する団体として認定し、参画・協働する体制を整備することとしました。本件団体につきましても、お申出をいただければ、ご相談をしながら検討してまいります。

なお、本件会議録については、施設が休館中の期間は、施設名を使用しないで各団体で活動してほしい旨を発言したもので、決して、本件団体等を否定するような趣旨ではありません。

施設の利用については、運営方針にそった形であれば施設の部屋を利用いただくことができます。本件団体等の関係団体については、施設の事業として位置づけ、利用いただけるようにしております。また、講座については、毎年度開講する予定であり、講座修了生への本件団体の紹介は可能であると考えております。そして、施設職員の講師派遣については、様々な任意団体にも派遣しており、本件団体につきましても、依頼があれば派遣してまいります。

今後も、運営方針を踏まえ、支援できる体制を整備し、活動支援に努めてまいります。

本件団体とは平成30年5月にご挨拶として一度しかお会いしておらず、その後はやり取りがないまま今回のお申立てを受けました。誤解されている部分もあるようですので、本件団体のご都合がよろしいときに、まずはお話する機会を持ち、ご希望をお伺いするとともに、施設の考え方も説明させていただきたいと思います。

〰️ オンブズマンの判断 〰️

両者の主張を比較すると、平成29年4月から現在に至るまでの言動について、それぞれの主張はまったく異なっているといえます。仮に、申立人の主張されるような発言があったとしても、その発言に問題があったかどうかは、発言のみでなく、会話の流れや発言の趣旨なども踏まえた上で判断すべきところ、客観的な資料等もない以上、そもそも主張のような発言があったのか、その発言に問題があったかを判断することはできません。しかし、リニューアルに伴う休館からのこれまでの経緯を確認すると、いくつか気になる点があります。

まず、平成24年当時、施設から関係団体に、休館期間等のお知らせ等二通を送付していますが、どちらも休館期間中についてのお願いであり、受け取った側としては、リニューアル後も変わらず、施設を利用できると考えても自然なことと思います。しかし、リニューアル後は、運営方針に基づき運営されることとなり、以前とは、関係団体の施設利用等の取扱いが異なっていますが事前に説明等は行われていません。

次に、本件会議録について、確かに、協議会で行われた実際の答弁は、その発言に至るまでの流れや趣旨など、本件会議録だけでは分からない部分もあるとは思

ますが、公表されている本件会議録の記載だけを読んだ場合、施設が本件団体の存在を否定したと思われることもやむを得ません。また、休館期間は、当初の1年数か月から約5年と長期間になりましたが、工事期間の変更やリニューアルオープンのお知らせなど、関係団体への送付はありませんでした。

以上のような経緯を振り返ると、施設は本件団体と関係を持たない方針なのではないかと思われ、不安になられたお気持ちは十分理解できます。関係団体に対しリニューアルオープンに伴うお知らせや取扱いを変更した部分について説明の機会を設けたりするなどの対応によって、行き違いを防ぐこともできたのではないかと考えます。

施設としては、話がこじれているという意識がまったくなく、本件の苦情申立てを受けて非常に驚いたということであり、本件団体と関係を持たないという考えはなく、本件団体等に対して支援できる体制を整備し、活動支援に努めるという方針ということです。苦情申立ての趣旨にある①施設の部屋利用、②講座修了生への紹介、③講師派遣については、市からの回答にあるとおりです。

本件に関しては、残念ながらそれぞれの考えや方針が相手に正確に伝わっておらず、話がかみ合っていないところがあるような印象を受けましたが、両者の主張を聞いたオンブズマンとしては、協力しながら施設を発展させていきたいという考えは同様であると感じました。今後は、十分に話し合いの機会が持たれ、それぞれの考えや要望がきちんとお互いに伝わって、より良い関係性が築かれることを願います。

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、追跡調査等を行っていないようです。

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を「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です。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 を参考にすること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、食中毒の通常の病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です。したがって、本件は、食中毒の発生に関する通常の想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います。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います。

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いますが、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と行っているのか、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）がかわったときは、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いただいております、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ではありませんが、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いますので、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。」「どこかに借りなっせ。」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限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限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ということについては、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での調整であり、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います。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を確認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。

市の行ったずさんな工事によって、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について苦情を申し立てる。

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います。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います。

(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

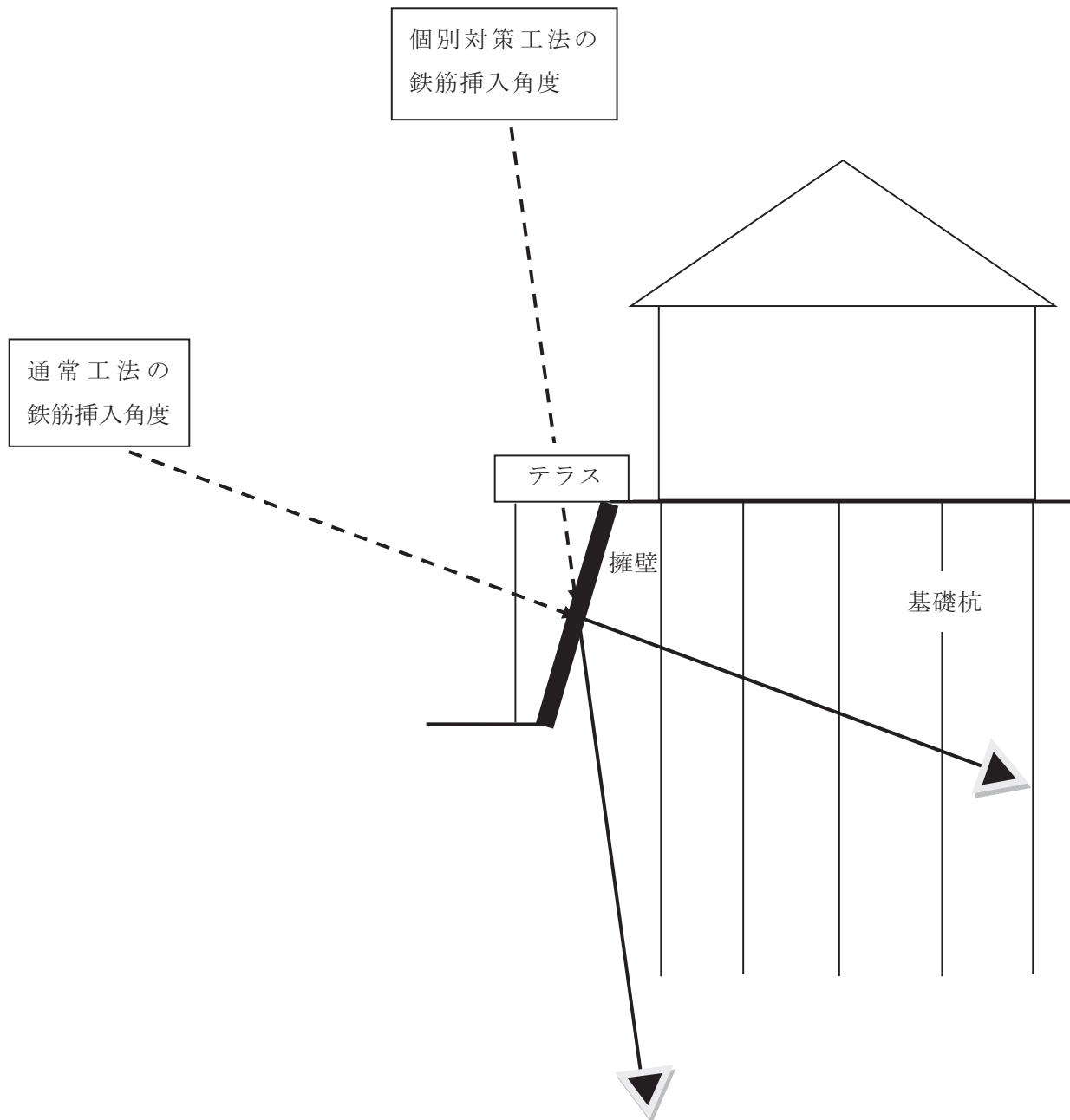
市は、申立人からテラスの撤去には協力できないとの回答があったので、個別対策工法は不可能であると判断しています。これに対し、申立人は「テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてよいとは言っていないつもりだった。」と認識されており、両者の認識は違っているようです。市は、要綱に則り工事を希望する方から施工同意書を受理しなければ工事を行うことはできません。申立人から施工同意書が提出されていない本件については、工事を行わなかったことについて市に不備があるとはいえないと考えます。

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してみました。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、滑動崩落を抑止するためには、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になります。

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とも判然としません。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良かったのではないかと思います。

4 調査対象とならなかった事例

令和元年度（2019年度）に処理した事例で、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) 訪問看護ステーションの車の危険運転 訪問看護ステーションの車両が危険な運転をしていることを当該ステーションに通報したが、なんの対応もなく不満である。

・職員の自己の勤務内容及び待遇に関する苦情（オンブズマン条例第6条（4））

「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(2) 嘱託職員の採用選考 嘱託職員の採用選考（再任）にあたって、職場の上司の態度や言動などが、不誠実で納得できない。

・オンブズマンの職務に関する苦情（オンブズマン条例第6条（5））

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

内容・申立ての趣旨
(3) オンブズマンの職務 オンブズマンとの面談の際、オンブズマンほか職員の対応に納得できない。

・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
(4) 道路の管理 道路の清掃や草刈りがなされていないことに対して不満である。

・ 調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第15条（5））

苦情申立ての趣旨が不明瞭であり、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人からの協力が得られず趣旨が特定できなかったため、及び申立ての趣旨が「要望・相談」であり「調査が相当でない」とオンブズマンが判断し、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(5) 障がい者の就労・生活支援 支援員の支援のあり方に不満がある。指導を求める。
(6) ごみ収集車の業務 ごみ収集車の作業員の言動に納得がいかない。必要な措置を求める。
(7) 市への土地の寄付 所有する土地を市に寄付したいので善処を求めたい。

5 調査を中止した事例

令和元年度（2019年度）に処理した事例で、調査を中止したものは次のとおりです。

内容・申立ての趣旨
(1) 障がい者手帳の申請 障がい者手帳申請の際の職員の対応が不満である。
(2) 障がい者手帳の更新手続き 障がい者手帳の更新手続きの説明が不十分であること及び個人情報の管理等について、納得できない。

IV 発意調査の事例

～掲載事例一覧～

Ⅳ 発意調査の事例

内容	頁
1 審議会等の会議録等の公表期間	88
2 客引き行為等の撲滅	93

発意調査の事例

1 審議会等の会議録等の公表期間（要約）

発意調査の趣旨

先般、オンブズマンへの苦情申立てにおいて、市のホームページ（以下「市HP」という。）に掲載されていたある協議会の会議録が掲載後2か月程度で突然見られなくなった。市に問い合わせたところ、掲載期間が経過したためとのことであった。情報公開の点から問題があるのではないか、との苦情申立てがありました。

この苦情申立てを調査したところ、市において審議会や協議会等（以下「審議会等」という。）の会議録（議事録）（以下「会議録等」という。）を作成し公表することについては「熊本市市民参画と協働の推進条例」（以下「推進条例」という。）や「審議会等の設置等に関する指針」（以下「指針」という。）に定めがありますが、公表の具体的な方法や期間については統一的なルールが定められていないことが分かりました。

オンブズマンとしては、上記調査を通して、市政への市民参画という観点から、会議録等の公表の方法や期間についても、当該会議の趣旨や市民との関わりの程度等を踏まえつつ、市として指針等を定めることも必要ではないかと感じました。

そこで、審議会等の会議録等の公表について、市がどのような考えに基づいてその方法や期間をどのように決めているのか、そこに改善すべき点がないのか、などを調査することとしました。

市からの回答

現在、審議会等の会議録等の公表については、推進条例第11条第4項において「速やかに会議録を公表するものとする。」と規定されており、その逐条解説では「第3項で非公開とする会議を除き、第8条の規定に基づき会議録を速やかに公表すること。」としております。

この逐条解説に基づき、審議内容に個人情報等の不開示情報が含まれているなどの理由により非公開の審議会を開催した場合、その審議会の会議録等を一切公表していないケースも見受けられます。

しかしながら、情報共有を原則として、市政への市民参画と協働を推進するために策定された推進条例の趣旨に鑑みると、審議会等を非公開にした場合にも、その理由に応じて、可能な限り、会議の内容（開催日時、出席者、議題、審議内容など）を積極的に公開する必要があると考えております。

次に、条例及び指針において会議録等の公表開始時期については、「速やかに」という規定があるものの、公表終了時期については明確な規定がなく、また、そ

これらの逐条解説でも触れられておりません。市民が市政情報を容易に得られるよう、公表終了時期についての一定のルールが必要だと考えております。

具体的な会議録等の公表期間につきましては、「熊本市文書に関する訓令」に定める文書保存基準や審議会等での協議が市民生活や本市の予算、事業等に対してどのような影響を与えているのかを整理した上で検討します。

会議録の公表の方法について、推進条例における「公表」の考え方として、その方法が規定されている推進条例第8条では、第1号で「市の窓口での閲覧」、第2号で「市HPへの掲載」、第3号で「市の広報紙への掲載」、第4号で「市庁舎その他市の区域内の適当な場所における掲示」、第5号にて「前各号に掲げるもののほか、効果的に周知できる方法」が規定されています。第5号の「効果的に周知できる方法」の具体的例として逐条解説では「報道機関への情報提供」が挙げられています。ただし、会議録等の公表方法として、報道機関への情報提供の実施だけでは、市民が容易にその情報が得られるとは言えず、公表終了時期同様に会議録等の公表方法についても一定のルールが必要だと考えております。

今後の方針として、推進条例と指針の逐条解説において、公表終了時期や公表方法などの基準を明確化したいと考えております。また、明確化した基準に関する庁内周知を徹底したいと考えております。

オンブズマンの判断

近年、社会の成熟化に伴い人々の価値観が多様化し、市民の市政に対するニーズも多様化、複雑化しています。このため、行政の側だけで多様化、複雑化した市民のニーズにきめ細かく対応することが難しくなっています。また、公共的な役割を担う主体として、地域団体・NPOなどの市民活動団体が行う公益的な活動が活発化し、また、企業が行う社会貢献活動への関心も高まっています。このような背景のもと、これまで主に行政が担ってきた公共的な機能をさまざまな主体が協力して担うことが求められ、地方自治における市民参画や協働の取り組みが重視されてきています。

市においても、熊本市自治基本条例（以下「基本条例」という。）前文に「今日における地方自治は、市民が自治の主体としてその役割を自覚し、情報の共有を前提にして、積極的に市政・まちづくりに参画し、市民、市議会及び市長等が協働して、自主的、自立的に進めていかなければならないものです。」と定めており、「協働と自主自立のまちづくり」を掲げ、「市民参画・協働」の視点をもって、市の総合計画の推進や、施策の実施に取り組んでいるようです。

「市民参画・協働」が期待された機能を発揮するためには、行政からの情報提供・情報共有が不可欠です。この点は、基本条例前文に「情報の共有を前提にして」と規定されているとおりです。このような行政からの情報提供の一場面として、審議会等（市政運営上の意見の聴取、交換、懇談等を行うため市長等が設置した懇

談会等で、法律又は条例の規定により設置された附属機関）の会議録等の公表があります。

市の審議会等の会議録等がどのように公表されているかについて現状を把握するため、担当課が集計している審議会等に関するデータを確認するとともに、審議会等を所管する各所属の一部にアンケートを実施しました。また、審議会等の会議録等の公表について所管している複数の課にヒアリングを行いました。

アンケートでは、91の審議会等に関しアンケートを行い、そのうち85の審議会等について回答を得ることができました。その結果は、次のとおりです。

公表方法について、市 HP への掲載が79審議会等、市 HP への掲載以外が14審議会等、そのうち、窓口での閲覧実施が7審議会等、市以外のホームページや SNS での公表が5審議会等、周知用チラシでの公表が1審議会等、文書での送付が1審議会等でした。

公表期間について、市 HP に公表している79審議会等の公表期間については、3か月以内の公表期間が4審議会等、3か月を超えて6か月以内の公表期間が8審議会等、6か月を超えて1年以内が8審議会等、1年を超えて3年以内が2審議会等、3年を超えて5年以内が6審議会等、5年を超えるものが2審議会等、無期限とするものが33審議会等、その他、内容により異なる、あるいは決めていないとするものが16審議会等という結果でした。

公表期間の取扱いについて、掲載時に公表期間を随時決めていたり、次回審議会等の会議録等掲載時期までとしていたり、概ね会議録等の保存年限としているなど、ルールを作っている審議会等が37あり、一方、特にルール等を決めていない審議会等が42ありました。

以下、審議会等の会議録等の公表に関する現状とヒアリングを踏まえ、オンブズマンの意見を述べたいと思います。

基本条例をみますと、第25条に情報共有の原則、第27条に参画の原則、第29条に協働の原則が規定されています。そして、第30条に市民参画・協働のための仕組みが規定しており、その第3項には「市長等は、市民参画により表明された意見や示された提案を総合的に検討し、その結果を市民に公表するとともに、適切に施策へ反映させるよう努めます。」と規定しています。そして、これらの趣旨を現実化するために、第31条で、参画と協働を推進するための基本的な事項を別に条例で定めるものとしており、これを受けて、推進条例が作られています。

推進条例の目的として、第1条に基本条例に基づき、「本市における情報共有を前提とした参画と協働を拡充推進するための基本的な事項を定め、もって住民自治の一層の推進を図ることを目的とする。」と定めています。

これらの規定は、市民が自治の主体としてその役割を自覚し、情報の共有を前提として、積極的に市政・まちづくりに参画することを推進し、市も保有する情報を熊本市個人情報保護条例や熊本市情報公開条例に配慮しながら積極的に市民に提供し、市と市民との間で情報が共有され、参画と協働が拡充推進され、住民自治の

一層の推進につなげることを趣旨としていることが分かります。

そこで、現在市が行っている会議録等の公表及び公表期間について、上記の条例の趣旨にそったものと言えるかどうかをみていきたいと思います。

まず、会議録等の公表について、市は、推進条例第11条第4項本文により、会議録等は速やかに公表する必要があると考えているとのこと。また非公開の審議会等については審議会等を非公開にした理由に応じて、可能な限り、会議の内容（開催日時、出席者、議題、審議内容など）を積極的に公開する必要があると考えているとのこと。

オンブズマンとしても、会議録等については速やかに公表することが望ましいと考えますし、非公開の審議会等の会議の内容についても、どのような審議会等が行われたかが分かるように、例えば議事の要旨のみを公表するなどの工夫を加えて、可能な範囲での公表は行うべきではないかと考えます。現在の取扱いは、非公開の審議会等については、会議の内容は全く公表されていないようです。しかし、推進条例の趣旨からすると、全く公表しないという取扱いは、再考の必要があるように思われます。非公開の審議会等についても、非公開にした理由に応じて公開する内容の詳細さを変えるなどして、可能な限り、公表を行ってもらいたいと考えます。

次に、会議録等の公表期間について、市は、公表終了時期について明確な規定がないため、公表終了時期についての一定のルールが必要だと考えているとのこと。

オンブズマンも、公表終了時期については、一定のルールが必要と考えます。オンブズマンが行ったアンケートによると、市HPに公表している審議会等の半数以上の審議会等が公表期間について特にルールを定めていないとのことでした。審議会等ごとに公表期間が違っていると、市民の情報取得に関する予測可能性が奪われるおそれがあります。このような状況については、市と市民との間の情報共有やこれを前提とした市民参画・協働の拡充推進を図ろうとする推進条例の趣旨からすると、改善するべきであると考えます。

市は、今後の方針として、公表終了時期や公表方法などの基準を明確化し、その基準に関する庁内周知を徹底したいとのこと。現状における審議会等の会議録等の公表については、まさにそのことが求められているのだと考えます。

市には、会議録等の公表及び公表期間に関する一定のルール作りについて、十分に検討し、具体的な改善への取り組みを行うことを期待します。

市の改善等の状況

令和2年4月、「熊本市市民参画と協働の推進条例解説書」及び「審議会等の設置等に関する指針（逐条解説）」において、審議会等の会議録等の公表については、次の事項を追加し、庁内周知を徹底しました。

- (1) 非公開の会議であっても情報公開条例に規定する不開示情報を除き、公表す

ることが必要であること。

- (2) 審議経過の詳細を公表できない場合にも、会議名称、開催日時、出席者氏名、議題など、可能な限り公表を行うこと。
- (3) 公表は、市ホームページへの掲載と所管課窓口での閲覧により行うこと。
- (4) 会議開催後、1～2週間程度を目途に公表を開始し、公表期間は、審議事項の市民生活等への影響に応じて、適切に設定すること。ただし、少なくとも公表を開始した日の属する年度の翌年度の末日までは公表するものとする。

2 客引き行為等の撲滅（要約）

発意調査の趣旨

平成28年熊本地震（以下「地震」という。）後、市中心繁華街は、一時期は客足が遠のき閑散としていたものの、今ではずいぶんとかつてのにぎわいを取り戻している状況ではないかと思います。

しかし、そのにぎわいの中において、市民、観光客等の安全や安心を脅かす客引き行為等が行われるという問題が生じました。複数の報道がなされましたし、市民の中には客引きの様子を見られた方もいらっしゃると思います。

そのことは市ホームページでも確認でき、客引き等の苦情（110番）件数は、平成28年が149件、同29年が537件、同30年が1,186件とあります。

そこで、市は、「公共の場所における客引き行為等の禁止に関し必要な事項を定めることにより、市民、観光客等の安全と安心の確保並びに拠点都市としてのにぎわいの維持及び向上を図り、もって心豊かに暮らせる上質なまちづくりに寄与すること」を目的として、平成30年12月27日付で、「熊本市客引き行為等の禁止に関する条例」（以下「条例」という。）を一部施行しました。規制等については、平成31年（2019年）4月1日から施行しています。

条例施行により客引き行為等の撲滅に向けて一定の成果が現れているものと思います。施行から短期間での撲滅は難しいことではありますが、地震からの復興を成していくためには、市中心繁華街の安全と安心を確保し、にぎわいを取り戻していくことも大変重要であると考えます。

そこで、条例施行の成果を確認するとともに、課題について調査を行い、客引き行為等の撲滅についての発意調査を行うこととしました。

市からの回答

地震後、市中心繁華街の状況は次のように変化しました。それは、①地元商店街等の集客努力によるにぎわいの創出、②地震に伴う県外からの復興従事者等の増加、③県外資本の飲食店進出による営業競争の激化、④宣伝、客寄せを担う専属又はフリーの客引き行為等を行う者の増加、⑤客引き行為等を行う者が路上でたむろする等の通行を妨げるような状況の発生、⑥来街者に対する多重的で不快な声かけの増加、⑦客引き行為等により案内された店舗における料金トラブル（ぼったくり）の増加、⑧客引き行為等やぼったくりに端を発する犯罪の発生です。

このような変化に伴い、通勤・通学者、買い物（飲食）客及び観光客が安心、安全、快適に過ごせる環境が損なわれてきました。

条例制定前に熊本県警察（以下「県警」という。）に寄せられた客引き行為等の苦情（110番通報）件数は、平成28年には150件程度であったものが、平成29年には500件を超え、平成30年には1,000件を超えている状況でした。また、県警で対応し

た料金トラブル（ぼったくり）件数は、平成28年までは統計を取るほどの対応数がなかったものの、平成29年、平成30年ともに200件を超えている状況でした。

市は、そういった状況を改善するために市民参画の手続きを経て条例を制定しました。

条例は、市民、観光客等の安全と安心を確保し、拠点都市としてのにぎわいの維持、向上を図るとともに、心豊かに暮らせる上質なまちづくりに寄与することを目的としています。規制対象は、風俗営業法や熊本県迷惑行為等防止条例で規制されている風俗営業の客引き等のみならず、全ての業種の客引き行為や客待ち行為、そして勧誘行為、勧誘待ち行為といった、相手を特定して誘う行為です（その他ティッシュやチラシの配布を含めた不特定多数に対する呼び込みは規制対象外）。なお、「客引き行為等」とは、①客引き行為、②客待ち行為、③勧誘行為、④勧誘待ち行為の4つの行為をいいます。①の客引き行為とは、通行人その他不特定の者の中から相手方を特定した上で、立ち塞がる、追従する、呼び掛ける等公共の場所の平穏な通行又は利用を妨げるような態様で、客となるよう言動によって誘う行為をいいます。②の客待ち行為とは、客引き行為をする目的で、相手方となるべき者を待つ行為をいいます。③の勧誘行為とは、通行人その他不特定の者の中から相手方を特定した上で、立ち塞がる、追従する、呼び掛ける等公共の場所の平穏な通行又は利用を妨げるような態様で、人の性的好奇心をそそる行為又は歡樂的雰囲気醸し出す方法で客をもてなす行為を伴う役務に従事するよう言動によって勧誘する行為をいいます。④の勧誘待ち行為とは、勧誘行為をする目的で、相手方となるべき者を待つ行為をいいます。

禁止地区は、市中心繁華街の区域で約0.65平方キロメートルです。なお、禁止地区の範囲や条例施行に係る重要な事項について審議する客引き行為等対策審議会を設置しています。

客引き行為等対策巡回指導員（以下「巡回指導員」という。）による巡回指導は、条例全面施行後に開始しています。客引き行為等に対して、指導、警告、命令と段階的な対応をした上で、命令に応じない場合は公表や5万円以下の過料を科します。その他、規制を実施するのに必要な違反者の撮影や立入調査等についても条例に規定しています。

次に、県警との連携について、十分な協議のもと条例制定作業を進め、制定後は、パレード等条例周知活動を連携して実施しました。特に、県警が条例全面施行と同時に発足させた担当部署とは密接に連携して客引き行為等の対応に取り組んでいます。地域団体との連携については、条例制定前は客引き行為等に対する意識調査を協力して実施し、制定後は、パレード等条例周知活動や定期的な夜間の街中パトロールを連携して実施しています。また、地域団体は独自で下通に条例周知の吊下げ看板を設置する等、積極的に取り組まれています。

次に、広報については、条例施行前から市政だより・市ホームページ・テレビ・ラジオ・新聞を積極的に活用し、施行後も周知を展開しました。

市中心繁華街での周知については、啓発用の表示を行ったり、地域団体が毎月実施している市中心繁華街の夜間パトロールに、市と県警も参加し、通行人等に周知したりするなど、積極的に取り組んでいます。

条例制定後の状況について、県警によると、客引き等の苦情（110番通報）件数及び料金トラブル（ぼったくり）対応件数は、条例制定前後の年度を同時期で比較すると、前者が約5割、後者が約9割の減少となっており、成果が表れていると考えております。商店街の地域団体等からは、「条例の効果を実感している。」とお聞きしています。また、市民からは客引き行為等に関する情報提供をいただいております。その情報を巡回指導員と共有し、指導等につなげるようにしています。

しかしながら、条例制定後は次のような課題もでてきました。それは、①県警から道路使用許可を得た上で行うビラ配りが、どの時点で客引き行為等に抵触するかの見極め、②巡回指導の間隙を縫って客引き行為等におよぶ者への対応、③特定の店舗に属さないフリーの客引きへの対応、④客引き行為等を行う者が入れ替わっていくことへの対応です。今後も客引き行為等の禁止に向けて市民、業者の理解を得るよう継続的に取り組む必要があると考えています。

市は、これまでも、条例に基づく禁止行為についての市民や事業者への周知・啓発を継続して行いながら、県警や商店街等とも連携を強化して取り組んでまいりました。また、市民や観光客等が客引き行為等に遭った場合の、市及び県警の受付体制も整えております。

今後も、市民、観光客等の安全と安心の確保並びに拠点都市としてのにぎわいの維持及び向上のため、客引き行為等の撲滅に努めてまいります。

オンブズマンの判断

条例の目的は、震災復興の道半ばである本市にとってふさわしいと考えます。客引き行為等の具体的な態様、禁止地区内での客引き行為等の禁止、客引き行為等を用いた営業の禁止が規定され、「禁止地区内での客引き行為等の禁止」及び「事業所による客引き行為等の利用の禁止」についてわかりやすく明記されています。条例の特徴としては、客引き行為等の行為を具体的に列挙したことや、営業の種類によって規制を限定しないことにより、「客引き行為等の態様」や「禁止地区内で職種を問わず客引き行為等が禁止される」ということが明確になりました。今まで「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律」や「熊本県迷惑行為等防止条例」では適用が難しかった事案をカバーできるようになっています。他には、指導、警告、命令といった段階的な対応や過料といった罰則も規定されています。

条例は、全体的に具体的で非常にわかりやすい作りとなっています。オンブズマンとしては、条例が具体的でわかりやすく制定されたことは、市民の理解を得られやすいと考えます。また、客引き行為等の禁止について条例化したこと自体、市が難しい問題に取り組むという姿勢が表れており、大いに意義のあるものだと思います。

次に、条例全面施行後の成果については、「市からの回答」で件数等が述べられているとおりですが、オンブズマンは、その成果を何よりも肌で感じています。1年ほど前は、下通界わいを真っ直ぐ歩けないほど、客引き行為が行われていたことを覚えています。それが今では、時間帯にもよりますが、客引き行為に遭遇することはありません。統計上の数字だけでなく、条例の成果が顕著に表れているのを実感できます。

本市のように客引き行為等を禁止する条例は全国でいくつかみられますが、その全ての地域において十分な成果が表れているとは考えられません。

過日、オンブズマンは他都市でショッキングな光景を確認しました。その場所には、「客引き行為等は条例で禁止されています」という旨が書かれた立て看板があり、数人で構成されたパトロールの方々（統一したジャンパー着用）が客引き行為に対して注意喚起を行っていたのですが、客引き行為は、注意喚起された直後にも関わらずその後も堂々と続けられていました。まるで、注意喚起は黙殺されているかのようでした。目視できる範囲だけでも10人ほどが客引き行為を行っており、客引き行為禁止条例はまさに絵に描いた餅でした。

前記都市と本市を比較した場合、一つ大きな相違点を挙げる可以考虑とします。それは、本市では客引き行為に対して指導等を行う巡回指導員によって、実効性が確保されているということです。本市の巡回指導員は元警察官で構成されています。オンブズマンは下通の一角で巡回指導員を観察しました。巡回指導員は、時に立ち止まり、時に交差点の端から対角線を見つめていました。その気迫あふれる鋭い眼光は、長年警察官で培ってきた証といえます。巡回指導員に指導を受ければ、誰であれ、容易に客引き行為等は行えないでしょう。本市の条例施行の成果は、現場での巡回指導員の実効性に大きく寄与していると考えます。この実効性を確実なものにしているのは、巡回指導員の後ろに、警察、市、地域団体、そして条例を制定した民意があるからと考えます。言い換えますと、条例の目的である、「市民、観光客等の安全と安心の確保やにぎわいの維持向上」は、第一線で活動する巡回指導員の実効性を確保することによって担保されているものと考えています。以上のことから、条例全面施行の成果について高く評価できます。

ところで、市は、客引き行為等の撲滅という高い目標を掲げています。現段階では、条例全面施行の成果として、客引き行為等が大幅に減少していることから、次の段階として何が必要なのかを考えなくてはなりません。オンブズマンは、その次の段階として、市民や観光客の意識の変化が必要になると考えます。すなわち、市民や観光客の側が、客引き行為等を絶対に利用しないという意識を持つことです。市民や観光客が客引き行為等を利用しなければ、客引き行為等を行う側の動機付けもなくなりますから、客引き行為等の問題の根本的な解決につながります。そのためには啓発内容や方法を一工夫する必要があるでしょう。また、条例には「市民等及び事業者は、本市が実施する客引き行為等の禁止に関する施策に協力するよう努めるとする。」と規定されており、市民等の施策協力への努力義務が明記されてい

ます。これらのことから、市は、市民や観光客の意識が変化するように工夫された啓発活動に力を注ぐ必要があると考えます。

市は、現在配布しているチラシや市ホームページで「一般の方は、客引き・勧誘等はきっぱりと断り、ついていけないようにしましょう。」と市民や観光客に対して啓発しています。しかし、掲載スペースが狭く、どちらかというと、市民に対してというより、客引き行為等を行う側への啓発という印象を受けます。また、上通や下通界わいを歩いていても市民や観光客に対して客引き行為等を利用しない旨が啓発されている場面は少ないように感じます。市は、市民や観光客の意識変化のために、啓発内容を工夫し、今まで以上に啓発活動に力を注ぐ必要があると考えます。

これからは、市民や観光客が主役となるような啓発活動にステップアップし、これまで以上に市民や観光客を巻き込んだ活動を展開するよう望みます。

以上、条例の成果が表れている鍵は、巡回指導員による実効性確保にあると述べてきましたが、制定や全面施行には実にたくさんの人や機関が関わっています。熊本市中心商店街等連合協議会をはじめとする地域団体、県警、条例周知活動に関わった方々、夜間の街中パトロールに参加している方々、マスコミ関係、市防犯モデル地区推進委員会等、条例制定に向けての活動から制定、そして現在の運用に至るまで、数えきれないほどの人が関わっています。そして、関わった人が同じ危機感を抱いていたからこそ、現在の条例運用の姿が築かれてきたものだと感じます。

条例の運用について、課題も多くかつ流動的であると思います。オンブズマンは、市が客引き行為等の撲滅に向けて、今後は市民や観光客を巻き込みながら、更なる高みを目指すことを望みます。

市の改善等の状況

令和2年（2020年）2月下旬、市民の方のさらなる意識向上を図るため、客引き行為等を利用しないことを強く求める内容の記事を市のホームページ及びツイッターに掲載いたしました。

V 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) 受付の取扱い（平成30年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

担当課は、市における受付の実情を認識し、研修等を通じて法の規定の趣旨を周知する取組みをしているようですが、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、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あるため、市が内部統制体制を整備するに当たっては、法令に適合した適正な手続きが行われるような体制を築いてもらいたいと希望します。

【市の改善状況】

(1) 行政手続制度の研修については、申請受付のルールや受理概念排除のルールをより強調して記載・説明できるよう工夫を行いました。また、令和元年度（2019年度）から、区役所で実施する研修の回数を倍増するなどの見直しを行い、より多くの実務担当職員に対して研修を実施しました。

今後も行政手続制度の趣旨を職員に周知するため、より実効性のある研修を行ってまいります。

（令和元年度（2019年度）実績）

各区役所での研修：計8回、参加者数81人

(2) 内部統制体制の整備については、全部署の課長、庶務総括主幹等を対象に実施した「内部統制のトライアル実施に関する説明会」の中で、リスクマネジメントの意義と手法について講義を行うとともに、代表的なリーガルリスクとして受付ルールを含む行政手続制度の遵守をとりあげ、リスクマネジメントの方法を広く周知しました。

（令和元年度（2019年度）実績）

説明会参加者数：426人

(2) 側溝及び歩道の整備（平成30年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

市は、以前の回答において、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と述べているのに、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。

【市の改善状況】

申立人宅前の側溝から申立人宅敷地内への雨水の逆流を解消するため、申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る必要があることから、対向地にある側溝を県道の側溝に直接つなぐ付替工事を実施し、令和元年（2019年）8月に完了いたしました。

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、令和元年度（2019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。

- 市の対応に関して不満がある時に、調査してもらえる制度は必要だと思います。
- 申立て後に、発覚した事実もありましたが、オンブズマン及び事務局の方で検討いただき、案件に追加してもらうことができました。親切的な対応で助かりました。
- 申立てた苦情には、市以外の他の行政機関も深く関わっている。制度上、オンブズマンの管轄外になるのは仕方のないことではあるが、本質的な解決にはならないところが、課題として残っていると思う。
- オンブズマンは、市役所の機関の一部であり、市の機関を調査するには弱い立場だと感じる。第三者機関としての立場で役所とは独立した立場での対応が必要だと思う。
- 市長への手紙を含め、市民の声がとどかない仕組みであり残念。
- オンブズマン制度は、市政に対する市民の不満を聞いて、市当局に出向き圧力をかける団体だと思っていました。誤解していました。
- 市に対する苦情を聞いてもらえる場所があって、本当に良かったと思いました。オンブズマンをはじめ専門調査員にもお世話になりました。私の苦情申立ての内容を的確にまとめていただき、面談の際も私の言うことを一言も聞きもらさないという思いが伝わってきて、安心して話すことができました。
- 行政に対する不満を第三者の立場で公正に判断してもらえるオンブズマン制度は有意義な制度である。長期にわたり、調査し、結論を出していただき感謝しています。ありがとうございました。
- オンブズマンの判断は、間違っている。誤った法の適用を根拠に判断がなされた。
- この制度をもっと活用して熊本市がよりよいものになるようになれば良いと思う。

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

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

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

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（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 ～令和元年(2019年)10月31日	代表
	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	平成29年11月1日 ～令和元年(2019年)10月31日	
5期	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	令和元年(2019年)11月1日～	代表
	はらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和元年(2019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

改正 令和元年10月 2 日条例第14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。

(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為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為に係るものについては、なお従前の例による。

附 則 (令和元年10月2日条例第14号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、令和2年4月1日から施行する。

熊本市オンブズマン

令和元年度(2019年度)運営状況報告書

令和2年(2020年)6月 発行

熊本市オンブズマン

齊藤 修(代表オンブズマン)

原田 信輔

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

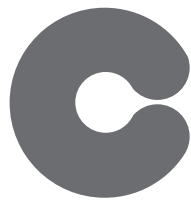
SPring熊本花畑町2階

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