

## 令和元年度（2019年度）処理分 調査対象とならなかった事例

### ～ 目 次 ～

(1) 訪問看護ステーションの車の危険運転	2
(2) 嘱託職員の採用選考	2
(3) オンブズマンの職務	5
(4) 道路の管理	6
(5) 障がい者就労・生活支援	7
(6) ごみ収集車の業務（一部要約）	9
(7) 市への土地の寄付	10

※ 苦情申立ての趣旨及び調査しない理由については、個人情報保護の観点及び未調査により事実確認ができていないため、一部要約したものを掲載し、また、一部の文言については公表していません。

## (1) 訪問看護ステーションの車の危険運転

### 【苦情申立ての趣旨】

令和元年 8 月〇日〇時〇分、訪問看護施設 A の訪問看護車両 a 号車が交差点を私が右折しようとした時、かなりのスピードで安全地帯より追い越しをしてきて、危うく接触事故になりかけた。

施設に通報するが、その後の対応が全くない私は、凄く頭にきてます。

対応をお願いします。

### 【オンブズマンの判断】

熊本市オンブズマン条例第 6 条本文には、「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（以下「市の業務」という。）とする。」と規定されています。

上記の苦情申立ての趣旨によれば、申立人の主張は、訪問看護施設 A の訪問看護車両が危険な運転をして接触事故になりかけたことに対して、訪問看護施設 A に通報したが訪問看護施設 A から何ら対応がないことに不満があるものと認められます。

オンブズマンの管轄は「市の業務」に限られるところ、訪問看護施設 A は市の機関ではないので、訪問看護施設 A そのものに対する苦情はオンブズマンの管轄外となります。

以上のとおり、本件はオンブズマンの管轄外の事項であると認められるため、オンブズマンとして調査をしないこととしました。

## (2) 嘱託職員への待遇

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、令和元年（2019 年）〇月末日をもって〇〇嘱託員として〇年間勤めた〇〇区役所〇〇課退職した。私としては、あと 1、2 年働いてももう少し社会に貢献できればと考え、これまでと同様、〇〇嘱託員として改めて任用されるべく面接を受けたが、同月〇日付けで不採用の結果を受けた。同月〇日午後〇時に、総務の職員より結果文書を渡されたが、その時、〇〇班の A 主幹（以下「主幹」という。）も B 主任（以下「主任」という。）も不在だったので、その不採用の結果を渡してくれた事務の人に同月〇日までの私の残りの出勤日数〇日間は年休を取ることを伝え、次の日から休んだ。同月〇日は週休のメンバーが多い日で、私たち〇〇嘱託員の〇階の仕事場に〇～〇人のメンバーが居たと思うが、その中の〇人に結果を知らせた。非常に驚いた様子で言葉も出ないような様子だった。

それから、上司の対応について述べると、休みに入ると〇〇嘱託員のメンバーから身体の具合が悪いのかと問うメッセージが入ったが、そのことについてはメンバーに対しては上司から伝えることが常識であり、私から話すことではないと思い、「事情があつて…」と理由は伏せた。情報はほかの嘱託職員から伝わってくるということもあり、メンバーの大部分の人は私が不採用になったことを知っていたようだが、後で聞いた話では休んでいる

理由を知ったメンバーも私が不採用になった理由がわからず、私にどのような言葉でコンタクトを取っていいのか戸惑っていたとのことだった。

同月〇日、主幹、主任、〇〇嘱託員以外の〇〇班の職員にお礼を申し上げるべく始業前に出かけたが、主幹はその日は休み、主任はまだ出勤しておられず、各々の机にお礼の品と簡単なお礼の手紙を入れておいた。その時、課長がご自分の机に座ってスマートフォンを見ておられたため、今日で退職することと今日までのお礼を伝えたが、チラッと顔を上げて「あっ」と言われただけですぐにスマートフォンに目を落とし、それだけだった。〇〇の嘱託員のメンバーへの挨拶は、仕事の邪魔にならないように〇時ごろに再度行った。私はその時すでに上司から私の退職についての報告は済んでいるものと思い込んでいたため、メンバーには突然のことで別れの言葉もゆっくり交わせず残念であることを告げ 5 分程で帰った。家族のことや子育てのこと、子どもの勉強のことなど相談をその都度受けていた人たちもいて、その時の悲痛な表情が今も浮かぶ。涙する人もいた。

その夜、皆さんからメッセージを貰ったり電話がかかってきたりしたが、その中には私がやめることを初めて聞いたと驚く人も数人いて、その時初めて上司から全く報告がなされていなかったことを知り愕然とした。この〇年間で、任期満了のあと再び〇〇嘱託員として任用されることを希望した人が〇人いたが、〇人とも採用されている。以前いた職員から、再度の任用を希望すればすぐに仕事ができる、今までいた人を取る、という話を聞いていた。私で〇人目となるが、不採用となったのは私が初めてである。今の主幹は〇年目だが、その前までは半年に 1 回程の上司の方々と〇〇嘱託員のミーティングがあっていたが、今の主幹になってからは〇年余り前にあって以来実施されていない。〇〇嘱託員からは話し合いたい事柄も当然出てくる。若い人から頼まれたりして私が一人で主幹に意見を上げたことも〇回ある。この時は主幹と私は穏やかに話している。その他に〇回程上司から伝えられた決定事項に対して〇〇嘱託員から湧き上った意見に主幹、主任は非常なる怒りを持って対処されたことがあり、これらの感情的な部分が今考えると今回の不採用になった大きな理由になっていると感じている。〇〇班には政令指定都市となる前の〇〇の頃からの慣例として、退職していく人に対してメンバーの前で上司からの言葉と花束贈呈があった。それは本人に問題があり中途罷免された人にもあった。〇月に〇年勤務してやめた人にもあったと本人から聞いている。私は決して花束がほしくてこのことを記している訳ではない。それがなされない程私は悪いことをしたのだろうかと疑問に思っているのである。〇月〇日の夕方、主任から電話が入ったが、朝から私が机の上に置いた品に対するお礼のみだった。〇年間勤めたことへの労りの言葉ひとつなかった。もちろん主幹からも何の連絡もない。今まで私はそこに存在していなかった者のように扱われ、〇年間勤めてきた事実を全く否定された思いである。その後も私自身事実を受け容れられず苦しい思いで過ごしてきた。

同年〇月〇日、他の用事で〇〇区役所に出かけた折、主幹に〇～〇分の面会を申し出た。退職後〇か月経った今も私がやめたことのはっきりとした報告がメンバーになされていない

いため、他のメンバーは非常にすっきりとせずモヤモヤ感をもっていること、来年は〇～〇人の任期満了者がいて再度の任用の面接について動揺を感じていることから、皆さんにはっきりと報告していただきたい。これは私の利己的な思いではないことを話したが、主幹からは何の言葉もなかった。

私は、主幹には同年〇月の終わり頃に再度の任用の面接を受けたいと話していた。そこで、主幹に対し「その時に採用しないならしないということを伝えてほしかった。そうすれば心の準備もできただろうし、〇か月余り休めたはずの年休も流すこともなかった。」と話した。それでも主幹は無言だった。常識的にいって同年〇月末満了後のことを同年〇月末に伝えてほしかったというのは非常におかしな話であるが、主幹は〇年〇か月前の〇〇嘱託員中心の宴会の席で、任期満了の迫る〇〇さんの、再度任用されるか不安を訴える言葉に対して何回も「心配しなくても大丈夫ですよ」と答えていた。私たちの貸切りの店だったので、声も小さくなく周りの人たちも聞いていた。平成〇年〇月〇日、前年〇月に新しく入った〇〇嘱託員の歓迎会の席で、その時はまだ〇〇さんの面接もされていなかった時期である。このように採用の合否が事前に分かっていたら私も今のような苦しい思いをせずに済んだかもしれない。実際、試験を受けて点数がはっきりと出るならともかく、このことから面接の点数の裁量幅は大きくどうにでもできるというように受け取れる。とても公平を欠いているように思う。主幹は、その言葉に、「私はそんなことは言っていない」と初めて口を開かれた。ちなみに私はアルコールは一滴も飲まない。他のメンバーから「過去〇人の人たちが再度任用されて、どうして〇〇さんが…。理由がわからない。」という声が多数聞かれた。メンバーの皆さんには未だ上司からの報告はされておらず、うやむやのままである。耳障りな意見を言う邪魔な者はやめさせるということだろうか。

今回のことで私は名誉と自尊心を非常に深く傷つけられた思いでいる。名誉の回復を強く求める。

#### 【オンブズマンの判断】

今回提出された苦情申立書及びオンブズマンが行った面談によると、申立人は以下のような苦情を申し立てておられます。すなわち、申立人が〇月末日をもって〇〇嘱託員を退職する理由が、職場に周知されなかったこと、申立人が退職する際、職場の上司が不誠実と思われる態度をとったこと、申立人がこれまで勤めてこられた〇〇嘱託員の職に改めて任用されるべく面接を受けた結果、不採用となったこと、上司が〇〇嘱託員の採用にあたって、その結果を事前に漏らしていたと思われる言動をとっていたことに対する苦情です。

ここで、熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第1条によると、熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが市政に関する苦情を簡易迅速に処理することにより、市民の皆様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。そして、熊本市オンブズマンの管轄、すなわち、オンブズマンがその権限を行使することのできる範囲については条例第6条に定めがあります。同条柱書き及び第4号に

よると、「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」はオンブズマンの管轄外とされています。これは、オンブズマン制度が権利及び利益の擁護の対象としているのは「市民」であり、職員の待遇等に関する事項をオンブズマンが処理することは妥当ではないと考えられるためです。

上記のような申立人の苦情は、〇〇嘱託員が職場においてどのように遇されるべきかという問題であり、「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当します。

また、市の嘱託職員の採用については、その職に必要とされる知識・技能等について知悉している当該課に裁量が認められ、オンブズマン制度が「市民の権利及び利益の保護」を目的としていることを考慮すると、オンブズマンの判断には適さない事項といえます。

よって、申立人のお申立ては、条例第15条第1号にいう「第6条各号のいずれかに該当するとき」の条例第6条第4号「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」、及び条例第15条第5号にいう「調査が相当でない認められるとき」に該当することから、調査しない（同条柱書き）こととします。

### **(3) オンブズマンの職務**

#### **【苦情申立ての趣旨】**

〇〇区役所での巡回オンブズマンに出向く。

前回同様、オンブズマンの聞く態度の悪さに憤慨。（前回事務局には態度の悪さを電話で注意済み）今回も頬杖をついて話を聞こうとする。同一人物で二度目。

私が口頭で注意をする。

ふて腐れたように小声ですいませんと言う。

反省してるようには見えず、少し声のトーンをあげ、「あなた前回はそうでしたよね？」と伝える。

するとオンブズマンの横にいた専門調査員が間髪入れずに「脅迫はやめてください」と大きな声で私に発言。

私は「何が脅迫ですか？」と問う。

専門調査員は「声のトーンが大きくなった」と言ってくる。さらに「謝っただろう」とも言ってきた。

この間も横にいたオンブズマン、事務局長は黙って何も言わなかった。

私は呆れて、「はいはい」と伝え時間が限られているので我慢して本題に入ったが気分が悪く冷静でいるのが辛かった。

話が終わり、退室時に事務局長に専門調査員の対応に憤慨した事を伝えたが、「真面目な職員です」とだけ伝えられ私は部屋を出された。

退室後、オンブズマン事務局に事を伝える。

広聴課や人事課にも伝えたがオンブズマン事務局に伝える事しかできないとの事。幸い相談した課の職員はオンブズマンの対応には理解を示されなかった。

現在もオンブズマン事務局への不信感が拭えず何かあっても相談できない。

市民に対し寄り添う対応ができない事務局長、専門調査員には市職員としてはいかななものかといきようがない。

#### 【オンブズマンの判断】

熊本市オンブズマン条例では、「オンブズマンの職務に関する事項」（第6条第5号）はオンブズマンの管轄から除くと規定し（同条但書き）、これを受けて、「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」（第15条第1号）は、当該苦情を調査しないと規定し（同条柱書き）、調査対象外事項としています。

申立人は、令和元年（2019年）〇月〇日に〇〇区役所で開催された「巡回オンブズマン」（以下「本件」という。）に参加され、その時に面談したオンブズマン、専門調査員及びオンブズマン事務局長（以下「事務局長」という。）の態度に納得がいかず「苦情申立て」をされました。

オンブズマンとの面談は、オンブズマンの職務である第7条第1項第1号の「市政に関する苦情を調査すること」の一環であり、苦情申立書を受付けた後、通常はオンブズマン事務局にて行われますが、巡回オンブズマンの面談は、市民の便宜を図るため、各区役所において実施しています。

オンブズマンが職務を適正に遂行するためには、これを補佐する事務局職員（総括責任者たる事務局長及び職員）と専門調査員（第27条第1項）が不可欠であり、オンブズマンの面談においても、オンブズマンと一体となって面談にあたっております。

本件面談においても、事務局長は、面談及び面談の進行を含む全体の総括責任者として、専門調査員はオンブズマンと一体となってその職務遂行を補佐していたものであり、同人らの行為はオンブズマンの職務に関する事項に該当すると判断されます。

以上より、本件苦情申立は、オンブズマンの職務の管轄外のものであり、したがってまた調査対象外事項になりますので、調査しないものとします。

### （４）道路の管理

#### 【苦情申立ての趣旨】

市長に対し〇年〇月〇日申立をし、同〇月〇日に回答があったが、関係課と打合わせを数回したが発展しないので〇年〇月〇日のオンブズマンの申立てを行ったが改善がないため申立をします。

- 1、市道の白線を引きなおしたが舗装が沈下し割れているため土砂がたまり白線の効果がないので申立てたが、市からの回答は掃除をしますとのことですが今日までされていない。
- 2、〇〇川沿いの市道の草刈りが秋には毎年されますが、今年は実施されていない。〇〇整備室に申立てたが、今年は草が伸びてないのでしてないとのこと。昨年と変わらないと

云っても話にならない。

#### 【オンブズマンの判断】

熊本市オンブズマン条例（以下条文数のみ示す。）では、「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。」（第15条第2号）、「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。」（同条第5号）には、「当該苦情を調査しないものとする。」（同条柱書き）と規定されています。

申立人は、平成〇年〇月に開催された「市長とドンドン語ろう in〇〇」参加後に「市長とドンドン語ろう質問書」（以下「質問書」という。）を提出されました。質問書には、市道の白線に「土が貯まり半分は見えない」、川沿いの市道は「現在草によりデリネーターが見えない所もある。」と書かれています。それに対して、市は平成〇年〇月〇日付で回答書を送付しています。その回答書では、「白線に泥がたまっている件については、今後道路清掃で対応してまいります。」「視線誘導標設置箇所の草刈については、堤防道路と同時期の〇月に実施済みです。」と書かれています。今回、申立人は回答書に書かれている内容が履行されていないことについて「苦情申立書」を提出（令和〇年〇月〇日受付）されました。

確かに、回答書では清掃や草刈りを行う旨が書かれていますが、これをいつ頃行うのかという具体的な時期は記載されていません。これは、市道の白線清掃も川沿い市道の草刈りも通行者の安全性等を考慮して適宜行うという趣旨での回答と考えることができます。このことは、申立人が以前申し立てた苦情（令和〇年〇月〇日受付）に対して示された、「（白線について）優先順位及び安全性を考慮して白線を引いているという対応については、合理性が認められる」、「（草刈りについて）危険性に応じて重点的に…実施するという対応には合理性が認められる」とのオンブズマンの判断と整合するものです。

すなわち、どちらも、交通上の危険性等が認められる場合に必要に応じて清掃や草刈りを行うという趣旨で回答しています。そこで、実際にオンブズマンが現地調査を行った際、約30分間現場に滞在しましたが、両市道共に通行車両は全くなく、また、白線や草等の状況を確認した限り具体的危険性があるようには思われませんでした。つまり、優先順位及び安全性・危険性を考慮した結果、現段階では、両市道共に清掃や草刈の必要性は低いと思われれます。このような安全性等を考慮せずに、申立人の主張する「回答書に書かれている内容が履行されていない」ことのみを取り上げてみましても、申立人自身の利害があるとは認められないと考えます（第15条第2号）。加えて、オンブズマンの裁量としても改めて調査することは相当でないと判断します。（第15条第5号）。

したがって、当該苦情について調査しないものとします（第15条柱書き）。

## （5）障がい者就労・生活支援

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市は不必要な支援を大量にするA支援機関に委託をしています。

A支援機関と関わると毎回精神病が悪化または発症して死ぬほど苦しむこととなります。

今回はハローワークのA支援機関を使えというひどい説得もありました。

ハローワークの説得にも体調を崩して困っています。

仕事をつけるようにするどころか精神病を発症させるひどい扱いを〇〇さんと〇〇さんから受けました。

支援機関に死ぬほど苦しめられたのは〇年前からで今回でもう〇回目です。

仕事が続かない度に必ずA支援機関を使えと福祉課やハローワークから言われます。

他の支援機関がないので尚更説得するように何度も繰り返し言われます。

職員が変わったから良いというのは大間違いで組織の体質は全く変わっていません。

いい加減に即座に委託先を変えたり、支援機関をなくしたりしてほしいです。

支援機関が存在している以上もう生きていけません。

存在事態が生活を脅かして生きられない状態となっています。

怖くて怖くてもう一歩も前に進むことができません。

誰から頼まれても二度と私と関わり合うことのないようにA支援機関に指導をしてください。

二度と提案や説得、うけてほしい支援、してあげようと言う話をしないようにハローワーク指導してください。

#### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた苦情申立てについては、令和〇年〇月〇日に受け付けました。

その苦情申立てについては、苦情申立ての趣旨の内容が不明確だったため、これまで数回にわたり苦情申立ての趣旨を特定するために連絡をとらせていただきました。

そのうち、〇月〇日、〇月〇日、〇月〇日、〇月〇日に、苦情申立ての趣旨を特定するために必要な事項を連絡いただくようお願いいたしました。また、このまま苦情申立ての趣旨が特定できない場合には、調査しない旨の判断もやむを得ないこともお伝えしてきました。しかし、苦情申立ての趣旨を特定するために必要な事項について連絡をいただけませんでした。他方、あなたからは「いろいろ聞かれることもまた〇〇で退職になりかねないかもしれません…これ以上私から話を聞かずとも解決してください。」と連絡をいただきました。

このように、苦情申立ての趣旨が特定できず、また、当面は苦情申立ての趣旨を特定できる見込みが低いと、今回は「調査が相当でない」と認められるとき（熊本市オンブズマン条例第15条第5号）に該当すると判断し、調査しない（同条柱書き）ことにしました。

なお、再度苦情申立てをすることは可能ですので、その場合は苦情申立ての趣旨を明確にしたうえで、改めて苦情申立てをしていただけたらと思います。

## (6) ごみ収集車の業務 (一部要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

#### 1 事件発生の概要

平成〇年〇月〇日午前〇時頃、A幹線道路からB線にぬける市道を通り（熊本市〇〇区〇〇付近）していたところ、C幹線道路の〇側斜面を利用して設置されたごみ収集場所において、ごみ収集車を発見。道の真ん中に、ごみ収集車（車両ナンバー熊本〇〇）が駐車しており、通行できないので、停止し、やむを得ず警笛を鳴らして移動するよう促した。しかし、2人の作業員は、こちらを確認するものの、すぐに作業に戻り、車を移動しようとはしなかった。そこで、再度長めに警笛を鳴らすも、まったく反応せず、作業を続けた。約3分経過後、収集作業を終えた2人は、黙って、私の車の脇をごみ収集車で通り抜けて立ち去ろうとするので、私が車の窓を開けて事実関係を確認しようとしたところ、運転していた作業員が罵声を浴びせて、急スピードで立ち去った（そのため、罵声の内容は、はっきり聞き取れなかったが、「馬鹿野郎」等の捨て台詞を吐いているように聞こえた。）。

#### 2 事件通報後熊本市担当課がとった措置

平成〇年〇月〇日午前〇時頃、熊本市役所ごみ減量推進課へ通報し、救済を求めた。しばらくして、熊本市役所廃棄物対策課担当者から連絡あった。

しかし、委託業者が一方的に聴取した内容に基づき、「運転手の作業員は、『通ってください。』と言っただけのようだ。」との回答を繰り返した。私は、そうは聞き取れなかった、市民に罵声を浴びせるとは、有ってはならないことであり、納得いかないと言ったが（事実確認をしようと窓を開けて私に、逃げるように立ち去ったごみ収集作業員が、『通ってください』と優しく声をかけ、急スピード出たと去ったとの主張を、にわかには信じろと言われるのだろうか。）、熊本市役所廃棄物対策課担当者は、廃棄物業者から電話させると主張。この対応にも納得できないと、私は、今回の対応を第三者に検証してもらいたいと考えていると申し立てたが、聞き入れてもらえなかった。

その後、私の携帯に、登録していない番号の宛先から何度か電話があったようだが、勤務中であること、迷惑電話である可能性もあること、あるいは、電話に出て、事件の際に浴びせられた罵声を再度受けることについて恐怖心をぬぐえなかったため、やむを得ず、応答できなかった。

以上のことから、以下の3点につきまして、御対応をお願い申し上げます。

- 1 朝の時間帯に、道路の真ん中に車を放置し、市民の通勤に支障をきたしても、約3分間もごみ収集作業を続けた業者に対して、徹底的な指導を行うとともに、2度と繰り返すことのないよう、追跡調査を継続して行っていただきたい。
- 2 通報後、委託業者からの一方的な事情確認に基づき、私が、市役所の対応に納得していないと申し立てているにも関わらず、ごみ収集委託業者へ対応を押し付けた、市役所

の姿勢を検証していただき、必要な措置を取っていただきたい。

- 3 当該ごみ収集委託業者の作業員の言動から、私は恐怖を感じ、今も抜けきれないでいます。当該ごみ収集委託業者の作業員が、暴力団密接関係者等ではないか、念のために確認いただきたい。

#### 【オンブズマンの判断】

あなたから提出された苦情申立書には、お名前は「〇〇」と姓のみ記載されており、住所の記載はされておりました。

ところで、熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第 14 条は苦情の申立手続について、苦情を申し立てようとするものは、書面により、氏名及び住所を記載しなければならないと規定しています。

また、オンブズマンは再三、あなたに対し補正を求めましたが、回答はありませんでした。

ここで、条例第 5 条は市民等の責務として、「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。」と規定しています。

そうであるなら、あなたから提出された苦情申立書に関しては、苦情申立ての要件を満たしていないこととなりますし、また、調査協力が得られないことから、条例第 15 条第 5 号の「調査が相当でない認められるとき」に該当するものと判断し、調査しないこととしました。

### （7）市への土地の寄付

#### 【苦情申立ての趣旨】

##### 【熊本市〇〇区〇〇番地の土地の取り扱いについての申し立て】

<申し立ての概要>

標記土地の所有者（の代表）、地代の賃貸借契約者の A 氏が平成〇年〇月〇日に死亡後、〇年間放置されて、現在に至っている土地の善処をお願いしたい。上記所有者の世代に当たる数人は現時点で、すでに全員が死亡した。その次の子の世代に固定資産税の納入義務が発生し、B 氏がその納税を継続している。下記のような処理に当たるも、現在まで進展は見られない。この世代も高齢化し、大半の親族は年金生活者である。熊本市には最初の訪問時から、当該土地の不動産価値追及を目指すのではなく、市への寄贈も表明していた。貴オンブズマン制度の存在を知って、初めて光明を得た感じである。以下に経緯を述べる。

<弁護士に依頼して土地の賃借関係の明確化を図った>

平成〇年〇月〇日に、〇〇法律事務所の弁護士 C 氏に本件不動産の今後の処理方針の立案を依頼した。土地測量のし直しや借地人への面談などを〇年に亘り行った（報告書あり）。結果的には担えない故、平成〇年〇月〇日に終了となった。

<熊本市企画財政局財務部管財課長 訪問>

平成〇年〇月〇日に、以下の経緯で上記課長様を訪問し、解決策の可能性についてお教え頂いた（この時点で当該土地の熊本市への寄付を申し出た）。

ご挨拶も兼ねて熊本市〇〇のD院長を訪ねた。偶然にも本件については熊本市企画財政局にご相談することをお勧め下さったD院長先生のご親戚のE氏が〇〇中であつた。E氏は不動産関連事情には精通されていたので、当方の悩み事の概要をご説明した。短時間の面談であつたが、①当該土地に隣接するF病院のF院長に会って本件の円満な解決にご協力を得ることができるかを検討すること。②当該地区の自治会長に会って、近隣の様子や借地権者の人となり、更に地区馴染みのある不動産業者の紹介依頼。③その不動産業者さんに当該土地の管理を委託できるか、等であつた。

①のF院長は「何を自分にやって欲しいかが良く分からないので、残念ながらご協力は致しかねる」、「自治会とは特別な関係があるわけではなく、このような事には関心がない」とのことであつた。しかし、余りにも杓子定規の対応と感じたようで、退席間際に自分の親の代に一部の土地を〇〇所として熊本市に寄付したことを説明した。

②自治会長の紹介は管財課長にお電話でお願いし、早速〇〇校区〇〇町内自治会長、G氏にお会いした。当該土地は自治会内では既に長い間の大きな問題として代々の自治会長の悩み事であつた。当該土地の〇区画は完全に廃屋で、ホームレスの〇人が住み着いており、荒れ放題であつた。私どもが現れたことを凄く喜んでくださった。

地区住民の好ましい解決策は、当該土地を歩道にすることであつた。更に私共の驚きは、当該土地内の空家風の一軒の壁に「管理、〇〇不動産 電話〇〇」のプレートが掲げられていた。この意味するところは自治会長も不思議に思われて、一度連絡を取りたい旨を話した。

<平成〇年〇月〇日 熊本市都市建設局都市政策部建築指導課 職員訪問>

熊本市からは〇年以上も何の連絡も受け取ることがないままに時が過ぎたので、再度熊本市役所を訪問した。当時の管財課長は既に退職されており、残念ながら何も引き継ぎがなされていなかった。建築指導課の職員はお話を良く聞いて下さったが、今後の方針については明言を避けた。

「熊本地震で廃屋が倒壊したので取り壊し、撤去をしても良いか？」との電話連絡を今年の〇月頃に受けて、「了解」の返事をした。

<令和〇年〇月頃 B氏の友人、熊本市在住のH氏と親せきで不動産業に従事のI氏に処理策を依頼>

令和元年〇月に、H氏とI氏は現地を訪れ、数人の住民・関係者にヒアリングを行った。詳細の報告を受けているが、字数の関係で来月、〇月〇日に貴事務所を訪問する際に持参したい。

#### 【オンブズマンの判断】

あなたから提出された苦情申立書及びオンブズマンが行った面談によると、あなたは、熊本市にお持ちの土地について、処分を考えており、市に寄付するなど、何らかの方法がとれないか相談をしたいとのことでした。

ここで、熊本市オンブズマン制度は、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（熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第1条参照）。

上記のとおり、あなたから提出された苦情申立書及びオンブズマンが行った面談によると、「市政に関する苦情」ではなく、あなたのお持ちの土地の処分について善処してもらえないかとの相談でありました。オンブズマンは「市政に関する苦情」を処理する機関であって、相談にお答えする機関ではありません。よって、あなたのお申立ては条例第15条第5号にいう「調査が相当でないと認められるとき」に該当し、調査しない（同条柱書き）こととします。