1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

(1)　用地売却後の残地の固定資産税（要約）

苦情申立ての趣旨

市施行の都市計画道路築造工事のため、私が所有する約74坪の土地（以下「本件土地」という。）の一部（約35坪）を市に売り渡した。（※添付図参照）

その後、本件土地の残地（以下「残地」という。）に立ち入る際は、市に売り渡した土地部分を通らなければならず、現在、残地は活用できない状態である。都市計画道路が供用開始すれば、残地も接道することになるが、まだまだ、供用開始までには時間を要するようである。

そのような中、市から固定資産税の納税通知書が送られてきたが、平成25年度の残地の固定資産税額は、本件土地の一部を売却する以前の固定資産税額より高くなっていた。

本件土地の面積は、以前より狭くなったにもかかわらず、なぜ固定資産税額が高くなったのか不思議に思い、Ａ区役所内の担当課に問い合わせてみたところ、以前は、本件土地が住宅の敷地として利用されていたため、住宅用地として課税標準額を軽減する特例措置が適用されていたが、現在は、本件土地上の建物が取り壊され、住宅用地としての特例措置が適用されなくなったため、結果として、固定資産税額が高くなったとのことであった。

そもそも、市が施行している都市計画道路の築造に協力するため、建物を解体し、本件土地の一部を売却したにもかかわらず、残地については、土地活用できない状態となったうえ、固定資産税額も売り渡し以前よりも高くなってしまった。このような状態は、都市計画道路が供用開始するまで続くことになるため、市に対して協力するのが早ければ早いほど、不利益を被る期間が長くなってしまう。このような不合理なことが認められてよいのか。せめて、都市計画道路が供用開始するまでは、本件土地の固定資産税の軽減措置等が認められてもよいのではないか。

市からの回答

市が施行する都市計画道路○○線築造工事に伴い、必要な土地として本件土地の一部を買収いたしました。

買収した土地には、引渡しを受けた後、通常、人や車の進入を防止するための柵等の設置を行い、周辺の状況や隣接地権者の土地利用の意向等に応じて簡易舗装等を行うこともあります。

残地については、その早期利用の意向が確認できなかったことから、建物を除却した状態のまま、暫定的に安全対策のためのロープを設置していたところです。
今回申立てを受け、申立人の土地利用の意向等を改めて確認し、必要に応じて土地の出入口の確保や簡易舗装等を実施したいと考えています。

なお、現在のままでも、本件土地を利用した開発行為や建築確認が妨げられるものではありませんので、市から道路占用許可を得ることも可能です。

また、本件土地に対する課税については、以前は住宅用地の特例措置の適用対象となっていたものの、家屋の解体により適用対象外となりました。また、現行制度において、当該土地に適用できる他の軽減措置もありませんので、申立人が主張するような軽減措置をとることはできません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人の残地（残地ａ＋残地ｂ）は全体で約39坪となり、うち残地ｂ（約18坪）は段差のある植え込み部分で、買収地と同じ平面の残地（残地ａ）は約21坪となります。残地ａは、それだけでは建物を新築するにも有料駐車場にするにも狭すぎます。また、買収地と同一平面の部分（残地ａ）と植え込み部分（残地ｂ）をひとつに整地したとしても、新築用地としての利用が難しいだけでなく近隣の住宅状況を考えると、有料駐車場としての利用も難しいと思います。その他の残地利用方法を考えても、市が買収した土地（以下「買収地」という。）を通らなければ全く利用できない残地を有効利用する余地は著しく小さいように思います。そうであれば、申立人が、都市計画道路の供用開始まで、有効利用できないままその残地を保持せざるを得ない可能性は相当高いと予想されます。

このように有効利用には狭すぎる残地ができたことは、都市計画道路の建設に必要な用地買収によるものであり、申立人の責めに帰すべきことではありません。公共事業に協力したために申立人が不可避的に被った不利益であると言わねばなりません。

他方、市は地権者に買収残地が利用できないという不利益を与えないよう気を付ける必要があることを認識し、今回の申立てをきっかけに道路用地として買収した土地の工事着手までの取り扱いについて今後の対応方針を示しています。ひとつは、用地交渉時に用地担当者は、用地買収後の地権者の残地の土地利用の意向を把握し、工務担当者に情報提供を行うとのこと、もうひとつは、用地買収から工事着手までの期間に、工務担当者は、買収地に防護柵等を設置する場合、地権者の残地の土地利用の意向を再度確認し、必要に応じて、現場で双方立会いの下、出入口等の確認を行ったうえで実施する、とのことです。

しかしながら、市の方針は申立人の主張に対する十分な解決案の提示になっているかどうかが問題になります。もっと端的に言えば、買収された土地に出入口が確保されるならば、残地の土地利用に支障はないと言えるかどうかです。

確かに、市の対応方針は、買収された土地に柵やガードレールを設置する場合には、残地の有効利用を妨げることがないように関係者に気をつけるよう求めていますから、これまでの工事のやり方を反省していることが推測されます。

しかしながら、残地それ自体が有効に利用しがたい形状になっていることは、買収された土地に出入口を設けるといった土地利用上の配慮によって解決できる問題ではありません。買収地に出入口を設けるように配慮することは、申立人の残地の有効利用にとって必要条件にはなっても、十分条件にはならないと言うほかありません。このような問題に対しては、別の対応策を考える必要があります。ひとつは、用地買収への協力のために建物が解体された場合には、自己都合による建物の解体ではありませんから、建物が解体された残地に対しても、住宅用地に対する課税標準額の特例を延長して適用することです。道路の供用開始までという限定付きです。もうひとつは、残地が有効利用しがたいという事情を考慮して、残地の現況地目を宅地から雑種地に

変更して、その固定資産の課税評価額を低く見積もることです。

公共事業に住民の協力を得るためには、買収された土地を正当に補償する必要があるのはもとより、残地についても、その利用価値が下がった場合には、その不利益を補填する必要があります。

もちろん、市が提言しているような残地利用上の配慮が申立人の不利益を補填するのに役立つ場合には、その配慮が先決です。しかしその配慮が役に立たないか、その配慮だけでは不十分な場合には、その不利益を補填するために、残地の固定資産税の負担軽減を考えるのが現実的な対応策であると言わねばなりません。

公共事業による用地買収に伴って、有効利用が難しい残地が生じる場合があることは、市には周知のことだと思います。残地の有効利用が難しいとはどのような場合かは議論の余地があります。しかし、そのように判断できる場合には、課税上の配慮によって、残地をかかえた地権者の不利益を補填することが必要であると思います。

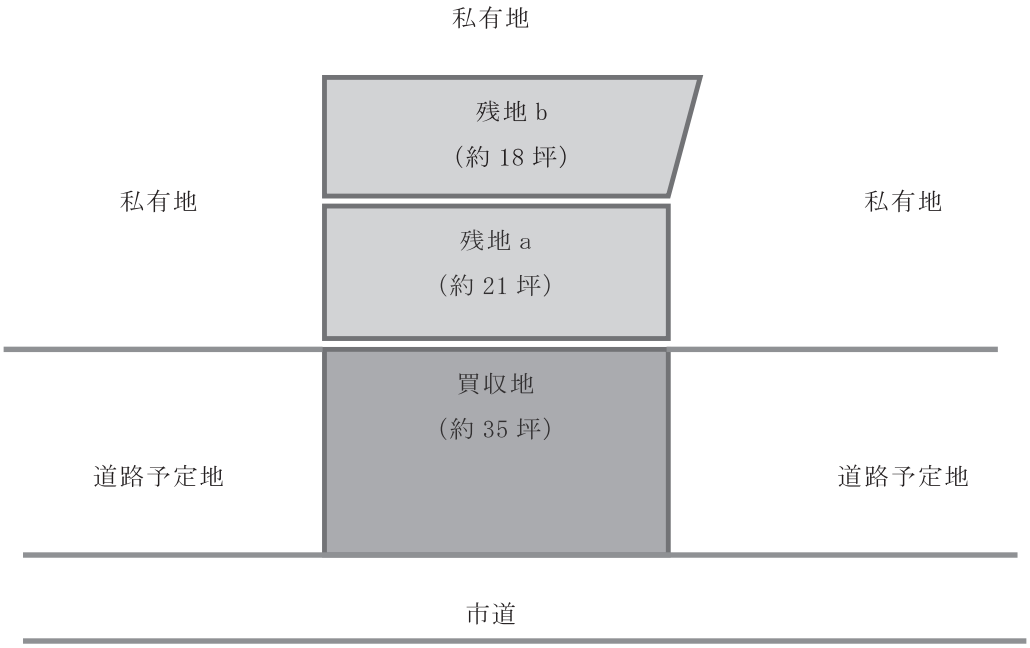
市の改善等の状況

簡易舗装等については、申立人聴取により、現時点では不要であることを確認しました。

住宅用地に対する固定資産税の課税標準の特例については、地方税法第349条の３の２に規定がありますが、本件の残地は規定に該当しないことから適用は困難であると考えています。また、課税評価額を低く見積もることについては、土地の評価がそれぞれの土地の現況に応じて行うこととされており、評価基準を逸脱する恣意的な取り扱いは困難であると考えています。

なお、土地買収において家屋の解体が必要となるケースには、地権者に「解体に伴い家屋の税金はかからなくなるが、土地については住宅用地の特例が対象外となるため土地の税額が上がる。」旨の事前説明を周知徹底しているところです。

今後も市民の皆様にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めていきたいと考えています。



⑵　納税相談時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市民税・県民税納税通知書が届き、納付期限までに一括納付が困難であったため、市に電話でその旨を伝えたところ、分割払いが可能であるとのことであった。そこで、分割で支払う旨を伝えたところ、分割払通知書とは別に督促状も送付するとのことだった。

「分割で支払う約束をしたにもかかわらず、督促状を送付するのはおかしいと思うし、なにより事務経費がかかるため税金の無駄遣いになるのではないか。」と伝えたところ、職員から「法律だから仕方ない。」と一方的に繰り返し何度も言われた。

納税者の気持ちを理解しようとしない横柄、高圧的な言い方に強い怒りを覚えた。

今後、このようなことが起きないよう、再発防止に努めてほしい。

市からの回答

地方税法第15条第１項においては、地方団体の長は、①　震災、風水害、火災その他の災害又は盗難、②　病気又は負傷、③　事業の廃止又は休止、④　事業につき著しい損失、⑤　①～④に該当する事実に類する事実のいずれかに該当し、一時に納付、納入することができないと認められるときは、１年以内の期間を限り、徴収の猶予・分割納付をすることができると定められておりますが、これが法定の徴収猶予であり、その要件は大変厳しいものとなっています。

また、法定の徴収猶予の要件が認められない場合においても、事実上の徴収猶予という位置づけで分割納付の取り扱いを行っておりますが、これは市税徴収の実効性を高めるとともに納税者の便宜にも資するものと考えています。

しかしながら、当該分割納付が認められた場合においても、法定の徴収猶予ではないため、法定納期限が変更になるわけではありませんので、法定納期限までに完納されない場合には、督促状を発しなければなりません。

この度、申立人から、市県民税納税通知書に記載してある税額を一括して納付することが困難であるとの内容の電話がありましたので、事実上の徴収猶予と位置づけ分割納付ができる旨、また、分割納付を行う場合においても、督促状、催告書については、発送することとなる旨を説明したところでありますが、その際の職員対応につきまして、不快な思いをされたということに対しましては、大変申し訳なく思っております。

今後、市民の皆様の視点に立って、さらに適切な対応ができますよう指導を重ねてまいります。

オンブズマンの判断

租税は納期限までに納付すべきものとされており、納期限を過ぎると納税義務は履行遅滞となります。ところが、地方税法第15条には、一時に税の納付が困難な一定の理由がある場合は、１年以内に限り、徴収の猶予ができ、分割して納付することもできると規定していますが、同条が規定する一定の理由は、市の回答にあるとおり、大変限定されており、それに該当しなければ、法律上の徴収猶予、分割納付は認められません。

このように、法律が規定する徴収猶予や分割納付は、要件が非常に厳しいことから、地方自治体の税務実務においては、地方税を円滑に徴収できるメリットがあり、納税者にとっても有利であるという理由と実際上の必要性から、法律の要件には該当しなくても、分割納付を認めるという取り扱いが広く行われています。このように法律の規定と実務の取り扱いとの乖離が、苦情を生む原因となっているようです。

つまり、実務上の取り扱いで事実上の分割納付が認められても、それは法律の要件を充足したものではないため、法律上の納期限変更や法律上の徴収猶予とは認められないのです。そのため、本来の納期限が経過して、税金が完納されていない場合は、地方税法第329条や熊本市税条例第15条にあるように「納税者が納期限までに徴収金を完納しない場合においては、徴税吏員は・・督促状を発しなければならない。」旨の規定に従って督促状を出さなければならないのです。

徴税吏員は法律の定めに従わなければならず、これを実行しないという自由は認められません。

また、不愉快に思われる対応があった旨の苦情については、担当者は分割納付の位置づけや督促状を発送しなければならないことを十分理解できているとしても、納税者にとっては非常に理解しにくいものであることから、今後は、十分に考慮した対応をしていただきたいと思います。

(3) 市県民税の減免手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

４月中旬に生活保護が決定してすぐに国民年金の窓口に行き、「国民年金」と「国民健康保険」、「住民税」の免除申請を行った。この時、複数の職員が書類を集めてくれ、すべての申請を国民年金の窓口で行った。その後、４月下旬に平成24年度分の住民税の納付書が届いたので、何かの間違いだと思い、次の日に区役所の窓口に出向いた。すると、申請した記録もないし減免申請の期日も過ぎているから減免できないと言われ、納得のいかないまま分納の手続きをして帰った。その数ヶ月後、今度は平成25年度分の市県民税が未納との連絡を受けた。４月に免除申請した旨を伝えると、それは平成24年度分で、平成25年度分は別途免除申請が必要だったと言われた。

申請したはずの書類と記録が無いことと、４月の時点で平成25年度分の免除申請が別途必要になることを教えてくれなかったことについて納得いかない。

市からの回答

生活保護の決定後、申立人が「国民年金の法定免除の届出書」、「国民健康保険の喪失届出書」及び「国民健康保険料の減免申請書」の提出をしたことは確認できましたが、「住民税の減免申請」の提出については確認できませんでした。また、通常の窓口対応として、国民年金の担当窓口で税の手続きについて説明することはありません。

その後、申立人は４月下旬、市県民税の窓口に来られましたが、熊本市税条例第33条第２項の規定によると、減免申請は納期限前７日までにする必要があります。申立人が窓口に来られた日は、その減免申請ができる期限日を越えていたので、減免申請を受理できませんでした。

しかしながら、苦情申立てを受けて改めて調査したところ、通常４月初旬に届くはずの納税通知書を、減免申請を受け付ける期限の前日に発送していた事実が判明しました。したがって申立人には、減免申請を受け付ける期限日に届いたと推測されます。これは申立人が勤務を辞められたのち、当該勤務先との税情報のやりとりに時間を要したためですが、納税通知書発送処理の明らかな遅投函は市の落ち度であるため、市としては、本来平成24年度分の減免申請は受理されるのが当然であったと解し、減免と同等の処分を行い、また分納で収めていただいた納金については還付をすることとし、申立人へ事実関係を説明しお詫びしました。

また、４月に25年度分の減免を説明していなかったのは、25年度課税の市県民税がまだ発生していない（課税は毎年６月１日に確定する）、市県民税が確定する６月１日に申立人に課税が発生するかどうかは不明である、６月初旬に申立人が生活保護を受給されているかも不明であるなど、課税も生活保護も確定していない状況のことでもあり、混乱を避けるためです。なお、郵送した納税通知書には減免制度の案内を記載しています。

オンブズマンの判断

市の回答では、４月中旬に国民年金の窓口では、「国民年金の法定免除の届出書」、「国民健康保険の喪失届出書」および「国民健康保険料の減免申請書」の手続きが行われたとのことです。市県民税の減免の申請書の受付は、各区役所の税務課の窓口で行うことになっていますので、市県民税の減免の受付までも、国民年金の窓口でできたという申立人の主張には無理があると言わざるを得ません。今回の調査では、国民年金の窓口で市県民税の減免申請手続きがなされた証拠は見当たりませんでした。

申立人が平成24年度の市県民税の納付書が４月下旬に届いたことに驚かれたのは、国民年金の窓口で市県民税の減免申請手続きも終了したと思っておられたからであることは分かります。その際の市の対応は、減免申請した記録がないということ、および、すでに４月末日の納期の市県民税の減免申請期限が過ぎているから、減免申請は受けられない、というものでした。ところが、苦情申立ての後、納税通知書の発送日について新たな事実が判明したということでした。法的には、納付期限の10日前までに納付書を送付するように努めなければならなかったのに、本件では、その後に発送したということですから、納付書が遅配されていたことになります。もちろんこの遅配は市の落ち度によるものであって、申立人には何の落ち度もありませんから、ひとたび認められなかった市県民税の減免を特例で認める方向で調整したい、というのが市の回答であり、この対応は適切だと思います。

次に、平成25年度分の減免申請が別途必要になると４月の時点で教えてくれなかったのは納得できない、というのが申立人の主張ですが、市の回答によると、平成25年度分については、普通は４月の時点では説明しないということです。納税通知書は単年度ごとの発行だから、減免申請についても単年度ごとの申請が必要となることは理解していただいていると思っていた、とのことです。しかしながら、申立人に限らず一般の人々も、このような事情を知っているわけではありません。むしろこのような事情を知らない方々が多いと思います。

平成25年度分については、６月に確定するから、そのときにあらためて減免申請をしていただくことになるという説明をしておく必要があるように思います。確かに、納税通知書には、減免申請について記載されているとはいえ、納税通知書からは減免申請について単年度ごとの申請が必要なことは分かりませんので、生活保護受給者に対してあらかじめ一般的な注意喚起を行うのが親切な行政であると言えると思います。

市の改善等の状況

納付書の送付については、個人市民税業務マニュアル中、郵送調査作業手順にも10日前に到達するように記載しており、そのとおりに取り扱うよう再度関係各課へ周知徹底しました。

また、減免申請について単年度毎の申請が必要であることを、対象市民へ注意喚起することについては、機会があるごとに告知に努めるように税務関係各課へ周知することと合わせ、平成26年４月以降の市ホームページや年刊の市税のしおりへ掲載することで注意喚起してまいります。

⑷　国民健康保険料決定通知書における住所表記（要約）

苦情申立ての趣旨

毎年、私宛に「国民健康保険料決定（変更）通知書」（以下「通知書」という。）等が送られてくるが、通知書等においては、私の住所は正確に表記されず、住所が途中で切れてしまっている。通知書等が送ってくる度に、このことを市に対して申し出ているが、一向に改善する様子がない。住所が正確に表記されていないということは、失礼にあたるし不愉快であり、憤りさえ感じることもある。これ以上放置するのではなく、住所が正確に表記されるように速やかに対処すべきである。

市からの回答

申立人が主張されていますように、申立人宛に送付した通知書においては、住所が正確に表記されていませんでした。今回このような事態が生じたのは、申立人の住所が印字制限を超過していたことによります。すなわち、印字の条件については、システム毎、帳票毎に印刷要件が設定されており、国民健康保険システムの上記通知書等においては、住所部分として20文字まで印刷されるようになっていました。ところが、システムに登録されている申立人の住所が20文字の印字制限を超過していたため、その超過した部分が印字されていませんでした。

以前からこのことについて申し出ているとのことですが、そのような事実を確認することはできませんでした。しかしながら、住所が正確に表記されるようにすべきである、という申立人の主張に沿い、平成25年度の通知書の宛先部分につきましては、正確に住所が表記できるよう、改修を行います。他の帳票につきましては、調査を行い改修を進めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立人宛ての通知書の住所の表記が途中で切れていて正確に表記されておりません。この原因は、印字の条件について20文字までと制限していたことによります。

したがって、今回、この制限を撤廃して住所が正確に表記されるように改修いたしました。ただ、通知書の表面の住所欄については平成25年度の通知書から改修できましたが、通知書の中に記載してある住所欄につきましては、同欄の枠が小さいという問題があり、対応できるのは平成26年度以降になります。

申立人は住所が正確に表記されていない通知書を受け取ったことで気分を害されたと思います。申立人も何度も指摘したとのことですから、もっと早くに行っておくべきであったと思われます。

市の改善等の状況

以下帳票の宛先部分の住所表記につきましては、改修を行いました。

・「平成25年度国民健康保険料決定（変更）通知書」
・「督促状」
・「被保険者証」

また、他の帳票につきましては、今後改修を行っていきたいと考えております。

(5) 講演会講師依頼の急な中止（要約）

苦情申立ての趣旨

市が十数年前から行っている講師派遣事業の講師として講演を行ってきたが、講演予定日の一週間前に突然、「当課の都合により講演会講師依頼の中止」という内容の通知が来た。今回のような急な講演の中止は、日程調整をして準備をしている私や講演依頼者のことを少しも配慮しない不遜な対応であり、納得ができない。

市からの回答

今回中止になった講演については、申立人と過去２回にわたり、申立人に講演を受けてもらうか否かについて協議を重ねておりましたところ、講演予定日の９日前に申立人から、申立人が講演時の資料として用いることを望んでいた写真（市職員として公務に相応しくない格好で働いていた職員の姿を写したもの）の撮影に市が協力しないなら、講演には「協力できない」との申し出があり、日程も迫っていたことから、残念ながら本市の事業としては中止せざるを得ないと判断しました。講演依頼者に対しても、対面や電話等で説明を行い、理解を得たうえで対応していたものと考えています。

オンブズマンの判断

講演中止までの交渉経過をみると、申立人への講演依頼をめぐって、申立人とＡ課の間で３回の交渉が行われていることがわかります。

第１回は、Ｂ課の職員の対応に納得できないことから、申立人が「Ａ課の講演依頼には協力できない、講演しても謝金は受け取らない。」と発言されたときです。その後、Ａ課との対面交渉により、予定通り講演を実施することが確認されました。

第２回は、「事業説明の内容が申立人のこれまでの講演内容と違うから、依頼は受けられない。」と申立人が発言されたときです。その後、対面交渉により、Ａ課が申立人の従来からの講演内容を了承し、今回の講演の実施が確認されました。

第３回は、申立人の求めた写真撮影に協力できないというＡ課の回答を受けて、申立人も講演依頼に協力できないと発言されたときです。その後の電話による交渉の結果、講演中止が決定されることになりました。

申立人への講演依頼が急に中止されたことについて、申立人は、「日程調整をして準備している申立人や講演依頼者のことを少しも配慮しない不遜な対応である。」と主張しておられます。この言い方からすれば、市が講演依頼をキャンセルしたという認識が申立人にあることがわかります。申立人のこのような認識からすれば、市に協

力できないという発言の時点でも、申立人が最終的には今回の講演を引き受けるつもりだったことが推測されます。この時点では、市から謝金は受け取らないが、今回の講演は引き受けるという選択肢がまだ申立人の念頭にあったから、講演依頼の中止に直面して、申立人は市にキャンセルされたという思いを禁じ得なかったものと推測されます。

それに対してA課は、講演依頼のキャンセルは申立人からの申し出に基づいたものと認識しています。今回予定されていた講演については、申立人との間で講演をする、しないで何度もやり取りがあり、最後は写真撮影に市が協力しないなら講演には協力できないとの申し出を受け、残念ながら市の事業としての講演を中止せざるを得ないと判断した、というのが市の回答です。

このように、申立人もA課も相手方からキャンセルされたと主張しているのは、双方が、講演依頼中止の決定を不本意だと思っていることを示唆しています。

申立人には、長い間講師として市に協力してきたのだから、市も写真撮影に協力してくれてもよいのに市の協力が得られなかったのも不本意であったでしょうし、「市が協力できないなら自分も市に協力しない。」と発言したところ、直ちに講演依頼が中止されたのも不本意であったものと思います。A課も市が申立人の求めた写真撮影に協力できないのならば市には協力できないという理由で、したがってA課の事業目的と関係ない理由で講演依頼に協力できないとされたことも不本意だったにちがいありません。

A課の職員にとっては、市が職員の写真撮影に協力しないことが、そのまま申立人が講演依頼を受けない理由になることには戸惑いがあったと思います。A課の職員は、そのような戸惑いのなかで申立人との事業目的と講演内容をめぐる行き違いと市に協力できないという申立人の意思の強さに戸惑いながら、もはや短時間では調整も説得も難しいと考えたに違いありません。A課の職員は、市には協力できないという申立人の明確な回答を電話で得たことから、講演依頼を受けないという申立人の最終的意思を確認したものと解釈したのでした。そして、A課は申立人への講演依頼の中止を決定したのでした。

なお、申立人は、講演依頼者が望むならば講演会の講師は引き受けてもよいが、市からの謝金は受け取らないという意向をお持ちだったように思います。これまでの交渉経過からすれば、申立人は講演依頼の中止が最終的に決定されるまでには、もう一度は、A課の職員との対面交渉の機会があると期待しておられたことも考えられます。

申立人に講演会の講師を依頼しているのはA課ですから、その講演依頼の中止を決定するのもA課です。講演日が迫っていましたから、A課の職員が、申立人に依頼するのかしないのかの結論を早く出さなければ、申立人にも講演依頼者にも迷惑をかけると思っていたのはよく理解できます。

すでに交渉経過でみたように、二度にわたり市に協力できないという申立人の発言

の後に、申立人とＡ課の対面交渉によって、講演の継続が決まったという経過がここで想起されます。

講演依頼の中止が決定されたのは、もっぱら電話での交渉を通してでしたが、講演依頼の中止をめぐる交渉も申立人の意思の最終確認も電話を通してなされたことになります。

Ａ課の職員が申立人に面会を求めて、申立人から拒まれたのであればやむを得ませんが、そうでなければ、Ａ課の講師派遣事業への長期にわたるご協力を考慮すれば、申立人に講師を依頼する最後の機会をもつためにも、申立人の最終的意思を確認するためにも、対面の機会を設けるという手続的配慮が望ましかったのではないかと思います。

申立人の最終的な意思を対面で確認した後で、Ａ課に持ち帰って正式に申立人への講演依頼を中止する決定をしたほうがよかったと思います。その意味では、講演依頼中止の決定過程には申立人に対する手続的配慮が十分でなかったように思います。

市の改善等の状況

今後、講師の方々には、本講師派遣事業の目的、内容の説明等を通し意思疎通を図るとともに、講師辞退の申し出の際は、病気、転居等明らかな事由は別として、できるだけ面談し、事情をお聞きするようにしたいと思います。

(6) 里親に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

養子縁組を希望する里親として里親の申請をしたかったが、市に相談した結果、養育里親で申請することになり、平成24年３月に養育里親として認定を受けた。

その後、同年11月、市から２歳の子どもを紹介され、初めて面会を行った。市によると、子どもの親権者は養子縁組を希望しているということだったので、養子縁組を希望する里親ではなく養育里親で申請していると伝えた。すると、市からは「養育で育てておいて、子どもが18歳になってから養子にしたらよい。」と言われたので、それに従うことにし、子どもとの交流を開始し、平成25年３月からは自宅で子どもを預かることになった。

このような中、同年４月になって突然、市から「親権者は、養育里親ではなく養子縁組を望んでおり、それができないなら子どもを返してほしいと言っている。」という連絡を受け、その後、子どもは連れて行かれることになった。

なぜ今回のようなことになったのか、養育里親で申請したのに、親権者が養子縁組を希望している子どもを私達に預け、その後、親権者が養子縁組希望という理由で預かりを解消した市の対応に納得できない。

市からの回答

子どもの処遇、とりわけ里親委託にあたっては、原則親権者の意向を勘案しながらすすめる必要があり、親権者から家庭引き取りを要求された場合、その意向に沿った対応をせざるを得ません。今回の子どもの家庭引き取りを認めた理由も、親権者から子どもの家庭引き取りを求められたためです。そのため、里親委託に関しては、親権者の意向によっては子どもを返していただくことが有りうることも、事前に十分説明する必要がありました。

しかしながら、市では、実親側が将来家庭引き取りを希望されることを予見していなかったため、実親側からの将来起こり得る変化について申立人への説明が不足していました。

併せて、本件では、実親側は里親委託にあたって特別養子縁組を希望し、必ずそう取り扱ってもらえると思い込まれていた反面、市は「特別養子縁組の話がありましたら、それに同意します。」という文言が記載された実親側の同意書の趣旨を、「特別養子縁組でも構わない。」という趣旨に捉えていた行き違いも生じていました。

今回、申立人への里親委託の打診にあたっては、社会的自立まで支援を期待できる里親との考えで選定作業を行い、登録里親の中で養育への意欲も高く、子どもと信頼関係づくりができると判断した申立人を里親候補として選定しましたが、結果的に大変な心労と迷惑をかけたことについて、申し訳なく思っております。

市としては、今回の事を踏まえて里親委託にあたり、里親の方には事前に実親側からの将来起こり得る変化について説明を行うように改善するとともに、これまで以上にきめ細やかな対応を心がけていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

子どもの処遇、とりわけ里親委託にあたっては、実親側から家庭引き取りを要求された場合、その意向に沿った対応をせざるを得ないこともあり、それ故、原則として親権者である実親側の意向を勘案しながら進める必要があるとされております。本件の経緯をみますと、実親側は、里親委託にあたって特別養子縁組を希望しており、平成24年11月の段階で、市は、実親側の意向と市がとろうとしている処遇が一致していないことに気づくことは可能であったはずです。

しかし、市は、実親側が特別養子縁組を望んでいたにもかかわらず、原則に反し、申立人に対して養育里親を打診し、さらに、打診を受けた申立人が、自分は養育里親であって、特別養子縁組で引き受けることはできないと言ってきたのですから、その段階で行き違いが起きていることはハッキリしていたのに、実親側に養育里親でよろしいかどうかを尋ねて確認することもせず、意向に反した場合に、実親側が家庭引き取りを希望することを予想することもないまま、養育里親で進めることにしてしまいました。

申立人は、育児に専念することにし、仕事も辞めて、子どもの養育に努めておりましたが、実親側で子どもの引き取りとなり、思いがけない結果となってしまいました。申立人には、精神的にも経済的にも多大なご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳のないミスマッチと言わざるを得ません。市においても、この件について深刻に反省しており、二度とこのようなことを起こさないよう対応に気をつけることを徹底いたしました。また、申立人に対し多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたしております。

申立人としては残念なことと思いますが、子どもをお手元に戻すことは不可能ですので、経過説明とお詫びを申し上げるだけですが、ご勘弁を頂きたいと思っております。

市の改善等の状況

里親登録の相談時や研修時、又、子どもの委託時において、里親の方に実親の将来起こり得る変化等による里親委託のリスクについて説明を行うよう改善しました。

(7) 窓口案内と休憩時間中の窓口受付（要約）

苦情申立ての趣旨

Ａセンターで手続きを行った後、次の手続きをしようと思い、窓口が分からず１階の受付で窓口を聞いたところ、２階に案内された。２階に行くと、「たぶん本庁です。」との回答で、本庁に行くと、「Ｂセンター（Ａセンターの隣接ビル）だ。」と言われた。30分もかからない手続きが、交通機関での移動に時間がかかり、２時間ほどかかった。案内は正確にしてほしい。

また、12時過ぎに窓口を訪れた際、複数の職員が机で弁当を食べており、すみませんと声掛けしても、ちらっと見てそのまま食事をしていた。しばらくして、やっと奥のほうから別の職員がやってきて対応した。食事をしていても、用件を聞き担当職員につなぐ対応はできないのか。または、受付窓口には常時誰かを置くべきではないか。

市からの回答

Ａセンター１階の総合案内業務については、当該施設がＰＦＩ事業として運営されており、業者が維持管理・運営業務の一環として受託しています。総合案内業務の内容ですが、「当施設が提供する保健福祉サービス等を理解し、利用者の利用目的に応じて適切な案内を行うとともに、状況により電話での確認及び取次ぎを行うこと。」となっています。市としては、この業務内容の範囲内で改善を求めることは可能です。

なお、本件について総合案内の担当者に確認したところ、当日の問い合わせ内容・回答の内容については確認できませんでした。

また、Ａセンター２階において不確実な情報をお伝えし、多大なご迷惑をおかけしましたことに対しまして深くお詫び申し上げます。

申立人の問合せに対応した職員は、市の委託事業者の職員であり、問合せの内容から判断して、本庁の窓口である可能性が高いと判断し、おそらく又はたぶんという言葉を合わせて用い、本庁を案内した可能性が高いとのことでした。市の委託事業者が、市の業務に関しての不確実な情報をお伝えすることはあってはならず、市の指導監督不足であると考えております。

当該委託事業者の業務には、市担当部署等の案内業務は含まれていないため、今後、このような事態を防ぐために市民の方から問い合わせがあった場合には市の担当課で対応することとします。また、問い合わせの内容に関して担当部署が不明の場合には、福祉関係の統括部署に確認をとる、また、担当部署に電話をかけ、また聞きによる誤解等を防ぐため市民の方に直接電話で問い合わせていただく等の対応を行うこととします。

さらに、昼休み中の窓口対応についてですが、市民の来訪や電話問い合わせが頻繁にある区役所等の窓口職場では、休憩時間は職員間で時間を調整して取得することとし、常に窓口に職員を配置しています。

一方、申立人から指摘のあった窓口は、比較的に来訪者数が少ない職場であることから、公務能率の観点から常時窓口に職員を配置してはおらず、休憩時間帯について

は職員が一斉に休憩を取得したうえで、執務室内に担当職員が数名は必ず残る等して、同様に速やかな対応ができる体制をとることとしています。

しかし当然のこととして、昼の休憩時間帯であっても窓口を開けている以上は、市民の方が窓口に来訪されたときや電話で問い合わせ等があったときは、親切丁寧に休憩時間前後の勤務時間中と同様の対応を速やかにすべきであり、申立人に不快な感情を与えてしまったことは、誠に申し訳ありませんでした。

今回の苦情をその基本姿勢を改めて見直す機会の一つと捉え、市民の皆様から信頼される職員対応を徹底していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

市の回答にあるように、Ａセンター１階の受付担当者も、２階で対応した委託事業者の職員も、市の職員ではありません。いずれの職員にも市担当部局の案内業務は委託されていないことがわかりました。

当日の１階窓口での対応については確認できませんでしたが、２階での委託事業者の対応については、自分たちの指導監督不足で、不正確な情報を申立人にお伝えしたことをお詫びしたいということです。今後は市民の方々からの２階での問い合わせには市の担当課で対応する、担当部署が不明の場合には福祉関係の統括部署等に確認する、ということですから、今後は今回のような事態を防ぐことができるものと思いますので、申立人にもご理解いただければ幸いです。

また、昼食時中の窓口対応についてですが、今回申立人が訪ねられたのは昼休みに常時職員を配置していない窓口で、しかも職員のすみやかな対応がなされなかったのですから、このような不適切な対応によって申立人に不快な感情を与えたのは申し訳なかった、というのが市の回答です。

休憩時間には来客がないことが多い窓口の場合には、昼休みに常時職員を配置するよりも、休憩を一斉にとったほうが業務上効率的であるという理由はよく理解できます。

今回のようなことが生じないように、来訪者があれば誰もが速やかに対応するように指導するということに加えて、誰かが対応するだろうという結果にならないように、各担当課でも来訪者に対する対応の仕方について現場の条件に即して検討するということですから、今後の市の指導と検討に期待したいと思います。

市の改善等の状況

昼休みに常時職員を配置していない窓口で、職員が速やかに対応せずに、市民に不快な思いをさせてしまった今回の苦情申立てのような不適切な対応を、今後は発生させないよう職員へ指導・啓発していくこととしています。

現時点で実施した具体的な取組内容としては、職員が利用する庁内イントラネットの掲示板に、今回の苦情の事例を苦情主のプライバシーに配慮した形で掲載し、「いつでも市民の立場に立ち、誠意を持った姿勢で対応する」必要があることを、各職場ごとに実施する終礼の中で職員に再認識させるよう指示をしました。

(8) 私有地の隅切り（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅を新築した際、建築確認済証が交付され、手続き上何の問題もなかった。ところが、それから２年半後突然、法的根拠もないのに市から当然のように、「市道の交差点の角にある宅地の隅切り部分（土地の角を頂点とした二等辺三角形の底辺部分）が２ｍより20㎝少ないので修正をするように。」との指摘を受けた。このような突然の指摘のせいで、かなり不安になったし、精神的な苦痛を受けた。

建築確認の際に、まず道路と敷地の境界を確認した後に、Ａ課に書類が回るというシステムが確立されていれば、今回のような問題は起きなかったと思われる。

市からの回答

本件土地を含む周辺一帯は、土地区画整理事業として昭和31年に竣工しており、この際に作成された区画整理を見ますと、区画整理区域内の隅切りは概ね２ｍで作図されており、官民境界の確定協議においては、隅切りの辺長２ｍで協議を行ってきています。市が境界線を主張する法的根拠は、民法上の土地所有権に基づく主張であり、道路の所有者である市とこれに接している土地所有者の合意が無ければ境界は確定できません。

このようなことから、本件で問題となっている隅切り部分を含む道路は、市が管理している市道であり、区画整理事業により築造された当時の形状が、そのまま道路区域となっています。

今回の件につきましては、道路法に照らしてみますと道路区域に逸脱して構造物が設置されているということになりますので、道路法第43条（道路に関する禁止行為）に基づき判断し、構造物の除却を申し伝えたわけですが、境界確定手続きを経ず、境界未確定の状態で設置された物件であったことを勘案し、現時点での対処ではなく、将来的な対処をお願いしたものです。

なお、建築基準法には、建築主は建築物を建築しようとする場合においては、当該工事に着手する前に、その計画が建築基準関係規定に適合するものであることについて、熊本市または指定確認検査機関へ確認の申請書を提出し、確認済証の交付を受けなければならないと規定されています。

市では、違反建築物の未然防止等を目的とし確認申請を行う前に、設計者に各種法令等の関係部署の窓口へ行き、計画についての支障の有無、各種手続きの要否などを調査、確認してもらったうえで、「建築確認申請事前調査報告書」（以下「報告書」という。）を市（Ａ課）に提出していただいています。報告書を受理後、Ａ課は現場調査を行ったうえで、注意事項等を所見として記載し、設計者へ返却することになります。Ｂセンターでは、平成22年５月、設計者による建築確認申請事前調査が行われた

際、関係部署の一つとして、当該地の北側市道及び隅切り部分には官民境界立会いの記録がなく、境界が未確定であり、その確認が必要となる旨をお伝えしています。このことを受けて、建築主、設計者により境界立会手続きが行われていれば、今回の隅切りに係る問題は、事前に回避できたのではないかと考えられます。

市としましては、今回のような問題の発生を未然に防ぐために、今後は未立会の場合は建築主、設計者に対して、立会いを行っていただくよう指導を徹底し、確認申請時には立会いの状況について市または指定確認検査機関に報告していただくよう指導してまいります。

オンブズマンの判断

申立人の本件土地について、市との紛争を調査しましたところ、その問題点は、現在、本件土地の一部となっている北東隅の本件係争地の所有者は誰かということです。

申立人が居住家屋の敷地として使用している土地は、昭和31年、土地区画整理事業が行われた際、その辺り一帯を所有していた前所有者（国）から申立人が譲り受けたものです。市の道路も、土地区画整理事業により築造された道路部分の土地を道路敷地として譲り受けたもので、現在の道路敷地は、同事業により築造された当時の形状のままです。

そこで、まず、前所有者（国）が申立人に譲り渡したのは、どの範囲の土地かが問題になります。

申立人が、本件土地の前所有者（国）から売買により譲り受け、引き渡しを得た土地の範囲は、現在、申立人が使用して占有している本件係争地を含む土地ですし、かつて本件係争地が道路などの敷地として使われていた形跡はありませんから、本件係争地も当初から占有した土地の範囲内に存在していますので、申立人が前所有者から宅地として譲り受けた土地は本件係争地を含むということになると思います。

他方、市が譲り受けて使用していた土地の範囲は宅地ではなく、道路であったはずですから、現在、市が道路として使用している土地が市の譲り受けた所有地ということになり、本件係争地は道路敷地となっていたことはないので、本件係争地は市の所有地の範囲外になると思います。

よって、本件係争地が市の所有地というのは無理があるように思われますので、お願いあるいは和解交渉であるならば、申立人の所有地かもしれないが、市の所有地かもしれないので、お話をさせて頂きたいとの申し入れになるのではないかと思います。

しかし、市の申し入れに対する申立人の理解の仕方は、法令上の根拠があって、構造物を除却しないといけないように命令されたものと理解したようです。そのような誤解が起こらないように説明すべきだったと思います。

現況道路用地でもなく、所有権の範囲もそれほど明確でもないのに、一方的に道路

区域に逸脱して建造物が設置されていると判断し、道路に関する禁止行為として、その除却を申し伝えたというのは、過激に過ぎると思われます。

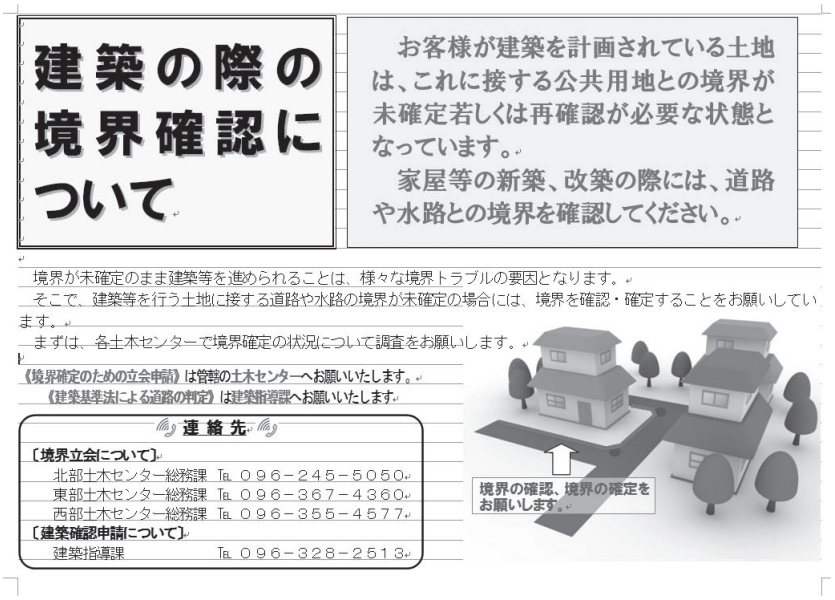
なお、市は再発防止のため、今後は、未立会いの土地につき境界確定のための手続きを行うことを強化するとのことです。

市の改善等の状況

境界確定の重要性を認識していただくための啓発用チラシを作成し、平成25年12月から窓口において運用を開始しました。

報告書の提出の際、境界未確定と思われる場合は、チラシを報告書にステイプル留めしたうえで、所見欄に境界立会いを促すコメントの記載及びひさしの越境の恐れがあるものに対しては、注意喚起のコメントの記載を行っております。また、返却の際には、これらの内容について設計者等への説明も行っております。

また、確認検査業務を行う民間の指定確認検査機関へは、これらの取り組みについて周知を行い、建築確認申請時における境界確認の状況を確認していただくよう申し入れを行っております。


建築の際の境界確認について

お客様が建築を計画されている土地は、これに接する公共用地との境界が未確定若しくは再確認が必要な状態となっています。
家屋等の新築、改築の際には、道路や水路との境界を確認してください。

境界が未確定のまま建築等を進められることは、様々な境界トラブルの要因となります。
そこで、建築等を行う土地に接する道路や水路の境界が未確定の場合には、境界を確認・確定することをお願いしています。
まずは、各土木センターで境界確定の状況について調査をお願いします。

《境界確定のための立会申請》は管轄の土木センターへお願いいたします。
《建築基準法による道路の判定》は建築指導課へお願いいたします。

連絡先
〔境界立会について〕
北部土木センター総務課　TEL ０９６－２４５－５０５０
東部土木センター総務課　TEL ０９６－３６７－４３６０
西部土木センター総務課　TEL ０９６－３５５－４５７７
〔建築確認申請について〕
建築指導課　TEL ０９６－３２８－２５１３

境界の確認、境界の確定をお願いします。

⑼　市への照会に対する回答（要約）

苦情申立ての趣旨

平成25年２月、市に照会書を提出したところ、担当者から「検討する時間を頂きたい。」旨の電話があったが、その後何の回答も無かったので、同年５月、催告書を内容証明郵便で出した。

しかし、同年７月、Ａセンター所長名で、「事実の確認を行っているところなので今しばらく待ってほしい。」旨の文書が来ただけで、何の誠意ある回答もない。

このような、市の対応の遅さ、悪さに対して納得ができない。早急に上記照会書に対する回答を出してほしい。

市からの回答

申立人から平成25年２月に照会をいただき、内容を確認したところ、過去の官民境界確認にも関係するものであったため、電話にて「時間を頂きたい。」旨のご連絡を差し上げました。

その後、過去の経緯等を当時の関係職員に聞き取る等調査を行い、回答の作成を図っておりました。

同年５月の催告書を受けた後も引き続き調査を行っておりましたが、同年７月、現在の進捗状況を記載した書面の提出依頼がありましたので、文書を送付いたしました。

同年８月、回答についてＢ室と協議し、その協議を踏まえて再度聞取調査、関係資料探索等を行い、同年９月、顧問弁護士に相談しアドバイスを受けており、内容を精査しての回答を予定しておりました。

このような中で、今回の申立てを受けましたが、ようやく市としての回答ができあがりましたので、同年11月に回答いたしました。

申立人に対しましては、電話等による途中経過報告を考慮すべきものでした。内容が境界問題であり、慎重に事を運ぶ必要があるとの考えにより時間を要しておりましたが、長い時間お待たせいたしまして、まことに申し訳ございませんでした。今後は、お問い合わせ等に関して、迅速な対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

本件は、申立人からの市に対する平成25年２月の照会に対して、８ヶ月以上を経過しても、市から回答がなされないことから、速やかに回答をしてほしいという苦情申立てですが、苦情申立ての受付後である同年11月に、上記照会に対する市からの回答がなされております。

しかしながら、申立ての趣旨に鑑み、市の回答が遅延したことについてやむを得ない理由があったかどうかを検討しますと、申立人の市への照会の内容とその経緯は、上記の苦情申立ての趣旨、市からの回答に記載のとおりですが、一部認識の相違があるもののほぼ一致しており、申立人の照会事項も、それほど複雑困難なものとは認められませんので、市において事実関係の調査や見解をまとめるのに８ヶ月以上もの長期間を要する事案とは思われません。市の関係部局内部における事情があったとしても、やむを得ない理由とまでは認められませんので、今後は適切、迅速な対応がなされるようにお願いします。

⑽　土地区画整理組合に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

土地区画整理事業（以下「区画整理事業」という。）が立ち上がった時から、土地区画整理事業組合（以下「組合」という。）と市（旧町）に対し、仮換地が割り当てられた場合、そこに家を建てることを申告していたが、従前の土地所有者が仮換地に、工事を中断させるかたちで農作物を植え付けたため、整地と道路整備は中断し、農作物収穫後まで家を建て始めることができず、家の完成は大幅に遅れた。家族とともに、何回も組合と市（旧町）に対し、農作物を排除するよう陳情したものの、組合と市（旧町）は動こうともせず、多大な被害を受けた。組合と市（旧町）は、謝罪や補償をすべきである。また、私と同様、農作物の植え付け被害により計画どおりに家を建てられなかった人がいたが、組合はその人に対し、一時的に住むアパートの家賃を負担していた。私に対しても同様に負担すべきである。

また、家族がＡ課を通じ市長へ申立書を出したものの、全く音沙汰がなく、翌月、親戚がＡ課に問い合わせたところ、「近々、本人に返答します。」とのことだった。しかしながら、その後も返答がなく調べたところ、申立書の原本はどこにあるのか分からず、そのコピーがＢ室にあることが判明した。Ａ課に出した申立書のコピーがなぜＢ室にあるのか、また、そのことをなぜ教えてくれなかったのか納得できない。

また、組合に出向していた職員は、組合の区画整理事業について指導、助言等を行うことが仕事であり、上部機関のＡ課職員は、Ｂ室や組合に指導を行うことが仕事であるにも関わらず、適切な指導を行っていない、そのことについて納得できない。

市からの回答

今回申し出のあった○○街区については、組合が平成20年度の早い段階で造成工事を予定していたが、隣接する区画道路にあたる従前地権者の土地に耕作がなされ、その撤去に係る協議が長期化していた状況にありました。申立人は、組合から現地の状況や組合と従前地権者との交渉状況、造成工事の見込みなどの説明を受けており、新規住宅建設が直ちに行える状況ではなかったことは認識されていると思われます。

市は、組合から法に基づく技術的な援助を求められているため、日常的な支援業務はもとより、申立人の仮換地における従前所有者の作物の撤去に関しても、組合における対応方針の立案に関する支援、協議における同行等、全般にわたり支援を行っており、不作為にあたらないと考えております。

また、申立人は、補償等の取り扱いに不平等があるとして、アパートに仮住まいした組合員の事例を述べておられますが、この組合員の従前の地上には組合員所有の家屋が建築されており、事業の支障となったため、組合の損失補償基準第９条補償の種類及び範囲に則り、移転後の家屋に居住するまでが補償されることとなったものです。○○街区に、新築する行為は申立人も同様ですが、従前地における補償対象物の有無ということでは状況が異なります。

市に対して出された申立書の取り扱われ方については、平成25年４月下旬、Ａ課が申立人からの審査請求に関する反論書を開封した際に同封された申立書を確認し、翌日関係課と対応を協議し、Ｂ室にて受付し、対応することが一般的であるとの見解を受け、その旨をＢ室に伝え、さらに申立書のスキャンデータをＢ室にメールで送信し対応を依頼しました。その後、５月上旬、申立書原本をＢ室に手渡しました。Ｂ室にて申立書内容を確認したところ、内容が行政不服審査請求と重複し、加えて当時の担

当職員の懲戒処分を求めるものも含まれていたため、事実確認や申立人への返答方法の協議に時間を要しました。その後、Ｃ事務局から、「申立人が市に手紙を出したものの市から返事がない。」旨の連絡があったため、申立書に対する対応を協議している最中ではあったものの、申立人に対し申立書の内容等について説明を行いました。その際、申立人から、市長に読んでもらえればよい等の話がありました。その後、７月中旬、申立人に対し、市長に伝えた旨の手紙を渡しました。

Ｂ室や組合への指導等については、区画整理事業におけるＡ課の役割は、組合からの換地計画等の認可申請に対する認可、行政不服審査法に基づく審査請求に対する裁決を行う審査庁であり、Ｂ室の役割は、組合に対する技術的援助その他の支援に関することであります。双方は、それぞれ役割を分担し事業に関わっているため、Ａ課がＢ室を指導・監督する立場にはありません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人らの所有地が組合施行の区画整理事業の事業地内にあったことから、仮換地の指定を受けることになりました。

申立人らの場合、平成20年10月下旬を開始日とする仮換地の使用収益開始日の通知を受けておりますから、当然、その日から使用収益できることになります。また、施行者である組合には、申立人らに仮換地を使用収益できるようにしなければならない義務が発生しております。

申立人らは、同年10月下旬、組合に対し、土地区画整理法第76条の建築行為の許可申請を行いましたが、第三者が仮換地に農作物を植えており、建物建築の為の使用収益ができない状態でした。そのため、組合担当者は第三者に対し、同月下旬、農作物を撤去するよう交渉しましたが直ちに応じてもらえず、さらに同月下旬に２回、11月中旬に１回、同月下旬に３回交渉を繰り返しました。その後、組合は、申立人らに建築行為の許可書が発行されていることもあり、同月下旬に組合役員全員が参加して農作物の撤去を行いました。

また、申立人は、補償の取り扱いに不平等があるとアパートに仮住まいした近隣の組合員の事例を述べておりますが、この組合員の従前地上には同組合員所有の既存居住家屋が建築されており、事業の支障となったため撤去することになり、組合の損失補償基準第９条補償の種類及び範囲に則り、移転後の家屋に居住するまでの期間が補償されることになります。

したがって、○○街区に家屋を新築するということは申立人と同様ですが、従前地における補償の対象物の有無により、補償の差異が生じるものとなります。

市に出された申立書の取り扱われ方については、担当部署や手続きが異なることから、その旨を申立人に連絡するのが適当であったと思われます。

市と組合との関係については、市は支援業務を行っているものの、あくまで支援であって、区画整理の事業そのものは組合が主体となって行うものです。市は、組合から技術的な援助を求められれば行っており、日常的な支援業務も行っており、申立人らの仮換地における第三者の栽培する農作物の撤去に関しても、組合に支援を行っており、この支援により事業主体たる組合が農作物を撤去しております。

市の改善等の状況

今後、担当部署や手続きの異なる申立書等の書類が届いた場合には、書類を提出された方に速やかに連絡し、その処理の担当部署や手続き等を丁寧に説明し、不信感を与えない対応を徹底いたします。

⑾　特定優良賃貸住宅の退去（要約）

苦情申立ての趣旨

私が特定優良賃貸住宅を退去する際、○○センターから「入居期間に関わらず、畳の表替えとふすまの張替えが必要。」との説明を受けた。私が「経年変化による劣化は賃貸人が負担すべき。」と言うと、「入居時に説明したし、すまいのしおりにも記載がある。」との繰り返しだったので、とりあえず私がその費用を立て替えて退去した。

確かに、すまいのしおりには、畳とふすまの取替え等についての記載はあるが、入居時に説明を受けた覚えはない。ふすま１枚以外は破損もなく、経年変化による劣化しかない。私が立て替えた費用を返還してほしい。

市からの回答

特定優良賃貸住宅とは、特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、市と建物所有者との間で20年間の建物賃貸借契約を締結し、市特定優良賃貸住宅として家賃の減額措置を講じて市民等に転貸しているものです。市民等への転貸は、建物所有者との借上げ契約及び熊本市特定優良賃貸住宅管理条例（以下「管理条例」という。）に基づいて行っています。

退去の際の畳の表替えやふすまの張替えについては、入居期間を問わず、退去者の負担で行っていただいています。これらは、通常損耗の程度であっても、日常生活での日照等による色落ちなどで価値の減少が大きく、また損耗の程度について公平な判断が難しいため、退去の際にいずれの入居者にも負担していただくとして、特約的な扱いとしているものです。その扱いについては、すまいのしおりにも記載しており、当該しおりや、他の関係書類を代理で奥様にお渡しする際、受理確認書に署名、捺印いただいたうえで、必ずお読みいただくよう伝えております。

以上のことから、申立人がその内容を認識したうえで、合意されているものと考えます。

一方で、今回の件は結果的には契約内容について十分な理解が得られなかったということで、市としても、契約様式、説明要領等について検討する必要性を感じています。今後、改めて、国土交通省住宅局が作成する民間の賃貸住宅を対象とした「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、裁判例、他自治体の状況等を調査、分析の上、改善を図っていきたいと考えています。

オンブズマンの判断

本件と同様の特定優良賃貸住宅の賃貸借契約終了時の原状回復義務について、最高裁判決は、「建物の賃借人にその賃貸借において生ずる通常損耗についての原状回復義務を負わせるのは、賃借人に予期しない特別の負担を課すことになるから、賃借人に同義務が認められるためには、少なくとも、賃借人が補修費用を負担することになる通常損耗の範囲が賃貸借契約書の条項自体に具体的に明記されているか、仮に賃貸

借契約書では明らかでない場合には、賃貸人が口頭により説明し、賃借人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められるなど、その旨の特約が明確に合意されていることが必要であると解するのが相当である。」としています。

また、ガイドラインによると、賃借人の通常の使用により生ずる損耗（経年変化及び通常損耗）は賃貸人が負担し、それ以外の損耗（賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を越えるような使用による損耗等）については賃借人が負担すべきという区分をし、一般的な原状回復義務を越えた義務を賃借人に負わせることは契約自由の原則から可能であるが、賃借人に特別の負担を課す特約の要件として、「特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること」等掲げています。

本件の場合は、管理条例第22条に、入居者の費用負担義務として、畳の表替えやふすまの取替え等に関する費用についての記載がありますが、この規定は第一義的には入居者の入居生活中の修繕費について規定したものと解されます。その他、契約時に取り交わす書類を見ても、退去時の賃借人の原状回復義務や費用負担義務についての明示の規定はありません。

次に、口頭による説明や合意があったかどうかですが、契約時、市がどのような説明を行ったのかは不明であり、通常損耗補修の内容を具体的に説明したと認定することはできないので、合意の成立を認めることは困難であると考えます。

最高裁判決やガイドラインの考え方からすると、特約がない場合は、通常損耗の範囲内であれば申立人には費用負担義務がないことになりますので、ここでは、畳とふすまの損耗が通常損耗の範囲内のものであったのかどうかが問題となります。

申立人の居住期間は３年弱であり、畳やふすまの損耗、毀損等があっても不自然ではありませんが、あってもそれが通常損耗の範囲内か範囲外か、損耗等が賃貸人側と賃借人側のどちらの責任なのかを認定する資料がないので、申立人が市に対して既に支払った修繕費等の返却を求めることは困難であると考えます。

特定優良賃貸住宅については、家賃の一部について市の補助があることなどの特性等から、退去の際に賃借人に畳の表替えやふすまの張替え等特別の負担となる原状回復義務を特約で課しても不当とは思われませんが、その際は、最高裁判決やガイドラインの要求に従って契約条項や説明方法等について早急に見直しを行うことが必要であり、市もそのように改善を図っていくということですので、今後推移を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

説明等につきましては、申込窓口で重要事項について、より丁寧な説明を行うとともに、鍵渡しの際に、書面にて説明を受けた内容についての確認を行い、署名、捺印をいただくよう、改善を行いました。

契約書類等につきましては、現在、政令指定都市に調査を実施しているところであり、その結果を踏まえ、できる限り早い時期に必要な見直しや改善を行っていきたいと考えております。

⑿　コミュニティボードの利用（要約）

苦情申立ての趣旨

コミュニティボードの利用について、抽選で選ばれたので、指定番号の場所にポスターを貼りに行ったところ、そこには別のポスターがあったので、コミュニティボードに記載してあった市の代表電話へ電話をした。開庁時間を少し過ぎていたが、事情を説明して担当課に回してもらったところ、３分以上も保留状態が続き、このままではらちがあかないと思い電話を切った。

翌朝、直接担当課に電話をし、昨日の件を伝えたところ、「電話した時間がちょっと遅かったですね～。」との返事。貼ってあった別のポスターを剥いで持ち帰った旨を伝えると、不満げに「下に置いといてもらったら、貼った人が取りに行ったかもしれない。」と言われ、下に置くと、風に飛ばされてごみになるのにと疑問に思った。

このような対応に納得いかず、次のことを改善してほしい。

① コミュニティボードには担当課の電話番号を記載してほしい。
② 代表電話の対応として、担当課へ電話をつないだ後も、担当課職員が不在の場合は、そのことを教えてほしい。
③ 違う場所に貼ってあるポスターの取り扱いの統一や、それを見つけた場合に掲示者がどう対応したらよいのかについて、抽選会で説明してほしい。
④ 電話で話すときは、市民の立場になり、心を込めた対応をしてほしい。

市からの回答

①について、コミュニティボードに担当課の電話番号の記載がなかったことは申し訳なく思っております。今後は、ご提案のように、コミュニティボードに担当課の連絡先を表示するようにいたします。また、抽選会で当選された方々へ配布するコミュニティボード設置場所を示す地図の中にも、担当課の連絡先を表示したいと思います。

②については、市庁舎の代表電話は、電話交換手が対応しますが、申立人が電話された開庁時間外及び休日は、守衛室での対応となります。通常は、担当課の職員が不在で電話に出ないような場合は、すぐにその旨をお伝えしますが、今回の場合は、担当課に電話をつないだ後、他の電話対応をしていたと考えられます。３分以上もお待たせする結果になってしまい、誠に申し訳ありません。開庁時間外及び休日においても、つないだ電話には注意を払い、担当課が電話にすぐに出ないような場合は、お客様にそのことをお伝えするようにいたします。

③について、ポスターの貼り間違いに関しましては、現状では、まず貼り間違いを見つけた利用者から市に連絡をいれてもらい、それを受けて、市から貼り間違ったと思われる利用者に連絡を入れ、正しい位置に貼り直してもらうといった対応をしてい

ますが、しかしながら、ご指摘にあります「風で飛ばされてゴミになるのでは…」といった心配もごもっともかと思います。

そこで、貼り間違っているポスターは、正しい方のポスター掲出者が、間違っているポスターを一旦はがし、他のポスター掲示に支障の無い箇所（コミュニティボードの枠や裏面等の空いた部分）に風で飛ばされないよう貼っていただき、その後、間違って貼られた利用者が本来の場所に貼り直すといった手順で説明していきたいと思います。

④の電話応対については、言葉の節々に配慮が足りない表現が含まれたため、結果的に、気分を害されたことは誠に申し訳なく思っております。

電話応対は相手の姿が見えず、コミュニケーションによる意思の疎通が十分に得られない場合も多々あることを再度認識するとともに、直接対面しての接客以上に細心の注意を払い、心を込めた応対をする事を職員に周知いたします。

オンブズマンの判断

市の対応は、「市からの回答」に尽くされていると思います。その要旨として、①については、抽選会で当選された方々には、配布するコミュニティボード設置場所の地図に担当課直通の連絡先を明記し、コミュニティボードにも直接担当課の連絡先を表示する。②については、ご迷惑をおかけしたことをお詫びし、今後、担当課が電話にすぐにでない場合には、お客様にそのことを伝えるように注意した。③については、掲示に関する注意点等を抽選会で説明し、貼り間違えた場合の対応手順についても説明する。④の電話については、ご指摘のとおりで、心を込めた対応をするように職員に周知する。ということであり、市としては、配慮が足りなかったことを反省し改善に努めるということですので、その対応を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

コミュニティボードへの担当課直通連絡先の記載については、設置場所を示す配布地図に記載するとともに、今後、連絡先を記したステッカーを全ボードに貼付する予定です。

また、貼り間違いについては、以前にも増して掲示に関する注意点と、慎重に掲示していただくよう周知徹底を行うとともに、もし貼り間違ってしまった場合は、正しい方のポスター掲出者が、間違っているポスターを一旦はがし、他のポスター掲示に支障の無い箇所に貼っていただき、その後、間違って貼られた利用者が本来の場所に貼り直すといった手順とすることで統一し、利用者に説明しています。

⑬　生活保護に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

介護保険サービスとして特殊寝台を利用していたが、平成25年６月に介護認定が要介護２から要介護１に変更となったため、原則として、特殊寝台は介護保険サービスの対象から外れることとなった。

私の状況では特殊寝台が必要であり、特殊寝台を継続して利用しようとした場合、従前は介護保険で負担されていた部分を含め、全額自己負担となってしまう。これまでは自己負担部分は保護費から出ていたので、今まで通り保護費で対応できないかと担当ケースワーカー（以下「Ａ」という。）に話したところ、「自己負担部分の給付は認めない。」と言われた。

しかしながら、要介護１でも特殊寝台の利用が例外的に認められる場合があるので、私の家族がいろいろと調べ、書類まで揃えたうえで、例外給付の申請を行った。その結果、例外給付が認められ、介護保険サービスの対象となったため、自己負担部分も保護費から支給されることとなった。

例外給付として認められる可能性があったにもかかわらず、Ａが「自己負担部分の給付は認めない。」と発言したことは不適当であったのではないか。

また、Ａは保護決定通知書に「変更」と記載すべきところを「開始」と記載したり、一時扶助欄に不明な金額を記載したり、扶助費を口座に振り込むべきところを金券で交付したりすることがあった。今後はこのようなことがないようにしてほしい。

市からの回答

介護保険制度では、福祉用具の貸与は保険給付の対象となり、特殊寝台については、利用できる品目のひとつですが、軽度者の方（要支援１、要支援２、要介護１の方）は、原則利用できません。もっとも、その方の身体の状況によっては、例外的に特殊寝台の利用が認められる場合もあります（福祉用具貸与の例外給付）。

申立人は、平成25年６月の介護認定審査会で、要介護１と認定され、同年７月から要介護１のサービス適応となったため、原則として、特殊寝台の貸与は保険給付の対象からはずれることとなりましたが、同年９月に例外給付の申請を受け付け、同月特殊寝台の例外給付を認める旨の通知を行いました。

『「自己負担部分の給付を認めない。」と発言したことは不適当なものであった』とのことについては、申立人が要介護２から要介護１に区分変更となったため、特殊寝台は介護保険給付の対象から外れ、介護サービスを利用できるものは生活保護（介護扶助）から支給できるが、介護保険給付の対象から外れると生活保護（介護扶助）からは支給できないことになる。」ということを説明したものです。

また、例外給付についても相談のあった６月の時点で、ケアマネージャーの意見等を踏まえ例外給付を認めるのは難しいと判断し、その旨を説明しました。また７月に行われた介護保険担当者会議においても、原則介護扶助から給付できないこと、例外給付にも該当しないことを説明しました。

変更ではなく開始として保護決定通知書に記載されていることについては、申立人

世帯がＢ区からＣ区に転居された際、Ｂ区では廃止、Ｃ区では開始と印字されるなど、いずれも現行のシステム上の問題からそうなったものです。申立人には、その旨を説明し謝罪を行いました。

一時扶助欄の記載が不明であるということについては、保護決定通知書は、原則、その月の変更分を月末に一括して送付していますが、記載の仕方に配慮が足りず申立人に誤解を招いたものであり、大変申し訳なく思っています。

振込みではなく金券が交付されたことについては、転居により管轄する区が変わり、新しい区で新たに扶助費を振り込むための口座登録が必要となりましたが、システム上口座登録が間に合わず窓口支給となったものであり、申立人に対し確認と説明が足りずご迷惑をおかけしました。

オンブズマンの判断

申立人の立場からは、要介護１となった場合、特殊寝台は保険給付の対象から外れるとしても、例外給付の制度があるならば、申立人がそれを希望しているのであり、担当職員は、その意向に沿うように助力すべきであり、例外給付の可能性があるのに「自己負担部分の給付は認めない。」とする発言は不当であると感じられたということのようですが、その後、申立人の家族がケアマネージャーになって例外給付の申請をして認められたという経緯を考えると、申立人がそのようにお考えになるのは無理からぬところとは思います。しかしながら、平成25年の６月及び７月の時点において、Ａは、本件について特殊寝台を必要とする例外給付の状態ではないという判断をしていたために、その判断に基づいてその旨説明し意見を述べたものと推測されます。その発言が申立人の希望や意向には沿わないものであったとしても、判断又は見解の相違によるもので、決して生活保護受給者の人権をないがしろにする気持ちや考えはなかったものと思われます。市の担当者においては、誤解が生じないように、十分な意思疎通を図られるようにお願いします。

開始の記載については、改ざんではなくシステム上の問題のようです。しかしながら、この開始という表記はわかりにくい上に誤解を生じやすいと思います。市においても不適当なものであることを認めて謝罪と説明を行ったようですので、適切な表記を工夫されるよう希望します。

一時扶助欄の記載が不明であることについては、確かに通知書の一時扶助欄に内訳の記載がなくわかりにくいものになっています。市においても配慮が足りなかったことを認め、謝罪しているところです。

振込みではなく金券が交付されたことについては、市は確認と説明が十分ではなく、ご迷惑をかけたことをお詫びしているところです。

市の改善等の状況

今後は、世帯の状況に配慮し、十分に意思疎通を図ったうえで、説明を行っていきます。

また、保護決定通知書については、電算システム上の問題であり、今後、原システムの問題点や不具合を洗い出したうえで、良いシステムになるよう、改善していきます。

⑭　国民年金手帳の本名記載（要約）

苦情申立ての趣旨

平成24年４月中旬、市に国民年金保険料学生納付特例申請書（以下「特例申請書」という。）を郵送してもらうようお願いをしたところ、同月下旬に届いた。翌月上旬、国民年金被保険者関係届出書（以下「届出書」という。）及び特例申請書を市に郵送した。翌年２月上旬、市で平成25年度分の国民年金保険料学生納付特例申請（以下「特例申請」という。）の手続きをしようとしたところ、いずれの手続きも済んでいないことが判明した。その上、平成24年３月分（平成23年度３月分）の特例申請については、平成24年４月までに済ませなければ受理されないため、もう間に合わないということだった。

そこで、再度、国民年金被保険者関係届出（以下「届出」という。）及び平成24年４月から平成25年３月分の特例申請の手続きを行い、その際、年金手帳は通称名での表記を希望し、氏名欄は通称名で記入することを伝えた。

ところが、後日、私の手元に届いた年金手帳は本名で表記されていた。

市に対して、上記事実とともに、家族及び親族の年金手帳は通称名で表記されていることを指摘したが、担当者は、「本名での記載しかできない。」と回答した。

通称名での表記をお願いしたにもかかわらず、このような結果となり、憤りさえ感じる。

なお、その後、年金事務所に問い合わせたところ、通称名で表記できるとの回答を得ている。

今後、このような手違いが起きないよう、手続きにあたってのマニュアルを作成し、職員に徹底させてほしい。

市からの回答

平成24年４月中旬、特例申請書の送付依頼があったので、同日付で、平成23年度分（平成24年３月）・平成24年度分（平成24年４月～平成25年３月）の特例申請書、届出書及び担当部署と担当者名を記した返信用封筒を同封したうえで、申立人宛に郵送しました。その際、平成23年度分の特例申請は、平成24年４月末までしか受付することができないことも同封の書類に付記しました。

申立人は、翌月に市宛に当該書類を郵送したとのことですが、書類は届いておらず、また担当部署と担当者名を記載した返信用封筒を同封していましたので、誤配されることも考えにくいと思います。

通称名での表記についてですが、国民年金に係る届出や申請において、通称名での受付も可能ですが、年金手帳については、通称名での表記は原則として認められていません。その点について、申立人に対して、きちんと伝わっていなかったようですので、その旨をもう少し丁寧に説明するべきであったと考えています。

また、申立人は、年金機構から通称名での年金手帳の発行が可能であるとの説明を受けたとのことですが、今回のケースは、特別な事情があるものと判断された、いわば、例外的な取り扱いだと思われます。原則は、あくまでも本名での表記となります。

また、申立人のご家族の年金手帳については、通称名での表記がなされているとのことですが、それは厚生年金から国民年金に移ったケースだと思われます。厚生年金の方では、事業主から通称名での届出がなされた場合通称名の表記をした年金手帳が発行され、一方で厚生年金から国民年金への切り替えの際は、前の表記を引き継ぐ扱いとなっていることから、結果として国民年金の表記が通称名となるケースが出てくるようです。

今回の件は、関係機関が複数あり、それぞれの機関での説明が異なったことから、トラブルに発展したものと考えられます。これからは、より一層と関係機関との連携を密にし、情報の共有を図りながら、対応にあたっていく所存です。

なお、マニュアルについては作成しておりますが、今後改めて確認する必要があるものと考えています。

オンブズマンの判断

平成24年４月中旬、市に電話され、連絡を受けた市は、同日返信用封筒（担当部署と担当者の名前入り）と手紙（前年度分の納付は４月末までしか受け付けられない旨記載）を同封の上、２年分の届出書と特例申請書を郵送したということです。

申立人は、それらの書類を市に送付したと主張しておられますが、「書類は市には届いていない、担当部署と担当者名入りの返信用封筒を同封していたので、誤配されるのは考えがたい。」というのが市の回答であり、結局のところ、申立人が送付したと主張されている書類が市に届いていないのはどうしてなのかを確認することはできませんでした。

次に、申立人が国民年金加入手続きにおいて、市と年金事務所の間で通称名の扱いに違いがあったことを問題にしておられますが、まずオンブズマンの調査対象がどこまでかを考えるためにも、両者の関係と市の役割を見ておく必要があります。

国民年金を政策的に指導し運用しているのは、厚生労働省年金局・日本年金機構・年金事務所であり、市は法定受託事務として、おもに国民年金の第１号被保険者の届出受理業務を担当しています。本名と通称名の扱いについてもその業務に付随するものとして、問い合わせ等に対応しているところです。

国民年金加入手続きをめぐるこのような市の窓口業務はオンブズマンの調査対象になりますが、オンブズマンの調査対象が市の業務と市職員の行為に限られることから、厚生労働省年金局の政策や日本年金機構・年金事務所の運用方針などはオンブズマンの調査対象外になります。

国民年金と厚生年金では、通称名の扱いに違いがあるように思います。厚生年金手帳では、厚生年金加入手続きを扱う事業所が通称名を使用する場合には、手帳の表記も通称名となり、日本年金機構がそれを引き継ぐ際、通称名で登録されることがあるということですから、この場合には、通称名表記の年金手帳が交付されることになります。

申立人は、家族と親族の年金手帳が通称名で作成されていると証言しておられますが、ご両親はそのケースにあたると推測されます。ただ、申立人の親族については、不明であるというのが市の回答です。

国民年金の場合の名前の扱いについては、平成24年６月14日付で厚生労働省年金局事業管理課長名の「国民年金における外国人適用事務について（通知）」（以下「通知」という。）が出されており、外国人第１号被保険者の届出等に関しては、「氏名は原則として本名により管理する」とあります。住民基本台帳制度では定住外国人に係る住民票の記載事項の特例として通称名の住民票への記載が認められていることを考慮して、通称名が住民票に記載されている場合には、社会生活上の通用性に鑑み、通称名を引き続き、国民年金被保険者資格取得届書と氏名変更届出書に併記させるもの、とされています。ただし、通知には、国民年金手帳は、本名により作成することとされています（本人が通称名での記載を希望した場合で、住民票に通称名が記載（併記）されていることが確認できた場合には、本名に通称名を併記することも可能）。

申立人から本名で表記された理由を問われて、市の職員は、年金手帳は本名を記載することしかできないと説明したということですが、この説明の根拠は通知にあり、前述の通り、年金手帳は本名に通称名を併記することはあり得ても、通称名で作成することは予定されていないように思われます。よって、その点での市の職員の対応は手違いではないことはご理解いただきたいと思います。ただ、市の職員が申立人に対して丁寧に説明できなかった点は反省を要するところだろうと思います。

マニュアルについては、現在もマニュアルはあるものの、今回の事例を通してみる限り、それは、申立人の疑問に応えられるようなものではなかったものと推測されます。必要なのは、国民年金手帳は本名で作成するという政策的理由、特例があればその特例が認められる理由を窓口で説明することができるようなマニュアルです。

今後、市の職員は、国民年金手帳を通称名で作成したいと要望しておられる定住外国人に対しても説明責任が果たせるように、本名での作成が原則である政策的な理由をあらかじめ年金事務所に確認しておく必要があります。それを通じ作成されたマニュアルに従った市の職員の説明に納得できない定住外国人の方には、年金事務所に対して直接説明を求めていただくことが適当だろうと思います。

⑮　下水道使用料（要約）

苦情申立ての趣旨

私の家（以下「家」という。）は、水道水と井戸水を併用する世帯（以下「併用世帯」という。）であるが、そのため、水道水使用による下水道使用料（基本使用料＋従量使用料）（以下「下水道使用料（水道水）」という。）と井戸水使用による下水道使用料（1,700円／世帯）（以下「下水道使用料（井戸水）」という。）を併せて支払っている。

下水道使用料（井戸水）の算定について疑問があり、市の職員に質問したところ、「１人１日あたりの使用水量を仮定し、この値に平均世帯人数と１月である30日をかけて、一世帯の１月あたりの使用水量を推定し、その後この値を条例に規定する別表（基本使用量を含む算式）に適用して算定している」という説明を受けた。そうすると、下水道使用料（水道水）のみならず、下水道使用料（井戸水）にも基本使用料が含まれ、併用世帯の下水道基本使用料は二重負担となる。これは全く不当であり、過払いとなる基本使用料を速やかに返還してほしい。

次に、家は一世帯であるが、Ａ番地と隣接するＢ番地に２軒の家屋を所有し、Ｂ番地に住んでいる。以前、市に家の水道水使用による水道料金（基本料金＋従量料金）（以下「水道料金（水道水）」という。）の支払方法について尋ねたところ、対応する職員毎に違う説明がなされ理解できなかった。その後、関連条例を読んだものの、家に該当する支払方法が明記されていなかった。そこで、平成24年11月、住んでいないＡ番地の下水道使用料（水道水）と水道料金（水道水）の支払方法について二度書面にて尋ねたが、「Ａ番地とＢ番地にそれぞれメーターがある限り、例え地続きの一世帯であっても、それぞれの支払いとなる。条例に則って料金を徴収している。」というように納得いく回答ではなかった。市においては、世帯や扶養の有無等を勘案し、条例を整備し直したうえで、実情に即した料金を徴収してほしい。

市からの回答

水道水以外の水使用に伴う下水道使用料は、通常の水道水使用に係る下水道使用料とは別に料金システム上の管理をする必要があり、これらにかかる人件費、システム開発及び維持管理コスト、さらには金融機関等への手数料等の徴収コスト（原価計算上は「需要家費」に分類）が発生しております。また、これら以外にも、総務部門職員（徴収関係職員除く）等が当該制度に係る仕事に従事するために職員人件費等の固定的維持管理コスト（原価計算上は「固定費」に分類）が発生している状況です。

このように、追加的にコストが発生する状況から、別途定額料金（基本使用料相当分含む）により賦課してきたことは妥当であると考えます。

ただし、併用世帯の基本使用料の重複に関しては、上下水道局の統合により、追加

的コストの削減等が可能となったことや、重複賦課にわかりにくさがあることから、今後、当該重複を解消させる措置をとり、そのうえで、従量料金相当分の賦課については、使用実態に即した使用料となるような制度を設ける予定です。

次に、申立人は、家屋の取得時期に相違はあるものの、上水道、井戸水及びその汚水を排除する排水設備が備わっている住居を二戸保有されています。それぞれに水道メーターが設置され、その使用水量で下水道使用料（水道水）と水道料金（水道水）を請求し、同時に井戸水使用であれば下水道使用料（井戸水）の請求も行っています。

水道条例及び下水道条例では、住民登録等の世帯を賦課の単位にするのではなく、あくまで給水装置の設置を基準に賦課することになっておりますので、現在個別の水道メーターを基本に賦課しておりますことは法令に則った適正なものだと考えております。

これら賦課のあり方は、申立人が指摘するように個別世帯の生活実態を詳細に捕捉できるものではありませんが、数十万件の上下水道の使用状況に対して効率的かつ使用者間の負担の公平性に配慮しながら賦課するためには、現行の制度が最善であったと考えております。

オンブズマンの判断

市は、井戸水使用による下水道使用について、水道水使用とは別に、固定的維持管理コスト等がかかることを理由として、併用世帯における水道水、井戸水の基本使用料を求めていますが、下水道使用者の視点から見れば、併用世帯が、水道水のための基本使用料と井戸水のための基本使用料を重複して負担しなければならない理由を納得することは難しいと思います。

市は、そのことの理解が深まり、また水道事業と下水道事業の組織統合により安定的な事業運営と追加的コスト削減等が可能になったことから、重複を解消し、従量料金相当分の賦課については使用実態に即した使用料となるよう、制度見直しを進めています。

しかしながら、今日まで重複賦課を維持してきた市の理由まで否定することはできないと思いますし、定額制が下水道の維持管理と徴収コストの軽減のためにはやむを得なかった過渡的な措置であったことまで否定することは難しいだろうと思います。

また、申立人は過払いした基本使用料への返還を求めておられますが、今回のケースは、条例に根拠を置いた下水道使用料が政策的に正当だったかどうかという問題となり、違法であったと言うだけの法的根拠を見出すのは難しいと言わざるを得ません。

次に、現在、水道条例により、メーターを計量の単位として水道料金が賦課されている点についてです。水道メーターが家屋（棟）ごとに設置されているものの、一つの世帯が二つの隣接家屋に生活している場合があり、今後世帯の縮小化が進むことに

より、メーターを単位とする現在の料金体系は、世帯の生活実態に照らすと、水道水の料金負担が過大にならざるを得ない場合が増えてくることが予想されます。そのため、ある程度まで世帯の利用実態を考慮した料金システムが望まれ、例えば、水道料金のうちの基本料金は一つの世帯のメーター分に限定し、従量料金は、二つのメーターの使用量を合計して算定し、基本料金と従量料金を合計するのが、世帯の生活実態に合う料金体系になるのではないかと思います。

現在のところ、一つの世帯が隣接する二家屋で生活しているケースはそれほど多くはないと予想されますが、このような料金体系を申請する世帯は、それぞれに水道メーターの付いた二つの家屋に住んでいても、実質的に一つの世帯であることを証明する必要があります。おそらく申請手続きに必要なのは、（ａ）申請用紙、（ｂ）一つの世帯として住んでいることを示す住民票（どちらかの家屋の住所）または二つの住民票（隣接家屋ごとの住所）、（ｃ）一つの世帯が二家屋に住んでいる事情説明書、および、（ｄ）メーターごとの水道使用量の明細、です。その申請を受けて担当者が現地で申請者に対する聞き取り調査を行ったうえで、市が申請を認めるかどうかを決定することになると思います。また、事情が変わって二家屋のうちの一つに別の世帯が住むようになった場合には、事情変更届の提出を求める必要があります。別の世帯が住むことになれば、届出をする世帯は負担減を求めることになりますから、その事情変更届は早期になされることが期待できます。使用水量の定期検針の結果によっても、水使用状況の変更を推測することはできるのではないかと思います。

下水道使用料についても同様に考えます。一つの世帯が二つの家屋で生活している場合、例え敷地が別で使用する公共枡が二つになるにしても、下水道使用料は世帯単位で考えるのが、より使用実態に適合するものと思います。

今回、市は下水道使用料世帯の使用実態に即した使用料となるよう制度見直しを進めるということですが、それに付随する配慮として、一つの世帯が二つの家屋に住んでいると認められる場合に、世帯単位で水道料金と下水道使用料を課すという扱いを考えてほしいと思います。

経営基本計画には、お客様（上下水道使用者）の要望に応える姿勢が明確に打ち出されていますので、どこまで世帯の生活実態を上下水道料金に反映されようと努めるのかは、経営基本計画を実現する姿勢の本気度を占う一つの試金石になると思います。

市の改善等の状況

井戸水等に係る下水道使用料については、平成25年第四回定例会における下水道条例の一部改正により、人員・用途別の汚水量の認定方式となり、個別的に判断することもできると考えます。

また、水道料金については、それぞれメーターがある二つの家屋を一世帯で使用し

ている場合、従量使用量を合算するなどの手法が考えられないかとのことですが、合算した場合、少使用者の１～10㎥の料金単価を低く設定していることから、使用水量があわせて17㎥までであれば合算した場合が安くなりますが、18㎥以上の使用であれば高くなるということになり、世帯によって現状より高くなったり、安くなったりすることになります。

このようなことから、水道料金の料金算定方法については、現行どおり、メーターごとに、基本料金と従量料金を算定することが、お客様にとっても、わかりやすく、公平な制度ではないかと考えています。

今後とも、お客様に理解が得られるよう、わかりやすい説明に努めていきたいと考えています。

⑯　図書館における個人情報の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

Ａ図書館から借りた雑誌を何気なく読んでいたところ、何かがパラッと落ちたのでそれを見ると、予約資料連絡票（以下「連絡票」という。）で、それには、利用者コード・利用者名・電話番号・メールアドレスが記載されていた。本人が気付いたから良かったものの、不特定多数の人に見られていたら…と考えると怖い。個人情報の取り扱いはきちんとしてほしい。

市からの回答

図書資料の予約管理は、図書管理システムにて処理しております。

利用者が図書館（室）の窓口またはホームページで資料の予約を行った後で、その資料がいずれかの館（室）に返却され当該予約者の順番となった場合、利用者が受け取りを希望する図書館（室）に搬送されることになります。

受取館（室）は、利用者コード･利用者名･連絡先電話番号･メールアドレス（メール連絡希望者の場合）･連絡手段・予約受付日・資料確保日が記載された連絡票を印刷し、それを搬入された予約資料に貼付します。この時に、他館では予約資料に連絡票の貼付を行っていますが、Ａ図書館のみが連絡票を予約資料に挟み込んでおりました。

その後連絡票を確認し、電話かメールで予約者への連絡を行います。

貸出しの際は、資料と予約者が一致しているのかの確認を、連絡票、図書管理システムの貸出画面及び予約貸出資料の突き合わせにより行い、貸出後は個人情報の適切な取り扱いのために回収した連絡票をシュレッダーにて処分しております。

今回、貸出処理を行った際、複数の連絡票があり、資料の内部に入り込んでいたにもかかわらず、枚数と資料数と表示画面の突き合わせを失念し、連絡票を回収・確認せずに貸し出したものと考えられます。

このことにより、多大なご心配をおかけしてしまい、図書館の利用に不信感と不安を抱かせてしまいましたことを心からお詫び申し上げます。

今後、このようなミスを繰り返すことなく、今まで以上に安心して利用いただけるように下記のとおり対応いたしました。

まず、連絡票は、予約資料への挟み込みを止め、予約資料の表紙にテープで貼り付け、その下の部分を表紙の裏に折り込み、貸出処理の際に連絡票をはがすことにより確実に確認し、貸出予約資料及び図書管理システムの表示画面の照会を徹底します。複数の予約資料がある場合は、特に注意することとし、時間を要したとしても、個人情報の漏洩を防ぐことを最優先とします。

また、個人情報の適正な管理を行うためには、職員個々の意識をさらに向上させ、

個人情報の取り扱いに危機管理意識を持ち、今後このような事案が起こらないように緊張感を持ち業務に専念するとともに、随時研修等で指導します。

なお、平成25年７月、全図書館（室）に今回の事例を紹介し、個人情報の管理について細心の注意を払うよう強く促すとともに、図書館情報セキュリティ実施手順により、図書管理システムの適正な管理を指示したところです。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨は、Ａ図書館で借りた雑誌の中に、自分の連絡票が挟み込まれたままになっていた、連絡票には利用者コード、利用者名、電話番号、メールアドレスが記載されているのだから、個人情報の取り扱いをきちんとしてほしい、ということです。

それに対する市の回答は、連絡票が雑誌に挟み込まれたままになっていたのは、貸し出す際に、担当職員が貸し出した資料と連絡票との照合を怠り、連絡票を回収・確認しないまま貸出したからであることを明らかにしたうえで、市は申立人にご心配をかけたことを率直に詫びるとともに、二度と今回のようなミスが生じないように、連絡票を予約資料に挟み込まずに、予約資料の表紙にテープで貼り付け、貸出しの際に引きはがすことにするとともに、貸し出す予約資料と図書管理システムの表示画面との照合も徹底するという改善策を示しています。

このように、市は、今回のケースについて十分に反省し、再発防止に努めることを約束しています。さらに、連絡票の取り扱いだけでなく、個人情報の管理について細心の注意を行うように、周知したことがわかります。これからは、図書資料を借りる人の個人情報の漏洩は防がれ、個人情報の適正な管理がなされるものと期待できます。

⑰　住宅密集地等での農薬散布（要約）

苦情申立ての趣旨

私はＡ中学校とＢ小学校の近くに住んでおり、両校は毎年、それぞれの運動会前に農薬（殺虫剤）を2,000リットル散布し、周辺住宅への飛散防止措置はとっていない。

2007年に農林水産省が各都道府県に通知を出し、住宅密集地などでの農薬の定期散布をやめ、農薬に頼らない植栽管理をするよう求めており、また今年度、農林水産省と環境省が化学物質過敏症の人に配慮する内容が加えられた通知を出している。

市は国の通知を理解し、農薬に頼らない植栽管理に努めてもらいたい。

市からの回答

Ａ中学校とＢ小学校では、毎年、害虫が発見され児童・生徒への被害が発生しており、捕殺等に努めておりますが、農薬散布以外での方法では対応が困難なことから農薬による駆除を行ってきました。

農薬の散布は、周辺住宅への事前連絡や看板による周知、強風時の散布はしないなどの飛散防止措置を行い、散布する時間も児童・生徒の通学及び在校する時間帯や市民の学校施設の夜間利用時を考慮し、夜間に行ってきました。

今年４月の農林水産省と環境省から連名で出された住宅地等における農薬の使用についての通知を受け、農薬散布をやめることも含め検討しましたが、害虫による児童・生徒への被害が後を絶たないことから、やむを得ず今回、農薬による樹木害虫の駆除を決定しました。また、９月環境省から、夜間における農薬散布は一般的でなく、日中人や車の通行が絶えない場所など、やむを得ない場合に限るべきとの指導を受け、今回の散布は、学校が休みとなる土曜日の早朝に行い、散布する木々も低木と高木の低い位置のみに限定し、低圧力による散布を行うなど周辺住宅への飛散防止に努めたところです。また、散布する農薬は、農薬取締法に基づいて登録されたものとし、定められた使用方法により行っており、さらに安全性を考慮し毒性の弱い普通物のものに切り替えました。

今後、農薬の散布による樹木害虫駆除につきましては、本市関係各課と協議を行い、できる限り農薬散布に頼らない害虫の駆除に取り組んでいきたいとは考えておりますが、害虫の発生状況により、やむを得ず農薬の散布を行う場合は、農林水産省及び環境省からの通知に基づき、周辺への飛散防止に最大限の配慮を行っていきたいと考えています。

オンブズマンの判断

農薬の安全かつ適切な使用は、国民の健康の保護および生活環境の保全の観点から、きわめて重要なものと考えられており、特に最近では、農薬使用・散布の生徒・児童たちや付近住民等への健康影響に対する配慮が強く求められています。一方、学校等の施設においては、害虫が大量に発生すれば生徒・児童等が被害を受ける可能性があり、害虫の駆除には細心の配慮が必要であることも理解できます。

農薬を散布し害虫を駆除することは、少ない労力で害虫被害を防ぐという利点がある反面、健康や環境への影響が懸念されるという問題があるため、難しい判断が要求されます。そこで、農林水産省及び環境省は、平成15年から、住宅地等における農薬使用についての通知を発出して、学校等における病害虫防除及び農薬使用に当たって考慮すべき事項及び注意事項を示し、環境省では農薬飛散によるリスク軽減に向けてという副題のマニュアルその他の資料を作成するなどして参考活用を期待しています。市においてもこれらを遵守又は参考にすべきものと考えます。

通知には、学校等の公共施設内の植物、街路樹等、人が居住し、滞在し、又は頻繁に訪れる土地又は施設の植栽における病害虫防除等に当たっての遵守事項が記載されており、本件に直接的に関係する部分は以下のとおりです。

「（２）病害虫の発生や被害の有無にかかわらず定期的に農薬を散布することをやめ、日常的な観測によって病害虫被害・・の発生を早期に発見し、被害を受けた部分のせん定や捕殺・・等の物理的防除により対応するよう最大限努めること。（３）病害虫の発生による植栽への影響や人への被害を防止するためやむを得ず農薬を使用する場合・・は、誘殺、塗布、樹幹注入等散布以外の方法を活用するとともに、やむを得ず散布する場合であっても、最小限の部位及び区域における農薬散布にとどめること。また、可能な限り、微生物農薬など人の健康への悪影響が小さいと考えられる農薬の使用の選択に努めること。（６）農薬散布は、無風又は風が弱いときに行うなど、近隣に影響が少ない天候の日や時間帯を選び、農薬の飛散を抑制するノズル・・の使用に努めるとともに、風向き、ノズルの向き等に注意して行うこと。（７）農薬の散布に当たっては、事前に周辺住民に対して、農薬使用の目的、散布日時、使用農薬の種類及び農薬使用者等の連絡先を十分な時間的余裕をもって幅広く周知すること。その際、過去の相談等により、近辺に化学物質に敏感な人が居住していることを把握している場合には、十分配慮すること。また、・・万が一にも子どもが農薬を浴びることのないよう散布の時間帯に最大限配慮するとともに、当該学校や子どもの保護者等への周知を図ること。さらに、立て看板の表示、立入制限範囲の設定等により、散布時や散布直後に、農薬使用者以外の者が散布区域内に立ち入らないよう措置すること。」

通知では農薬の使用、散布という選択枝を排除してはいませんが、物理的防除による対応に最大限努め、やむを得ず農薬を使用する場合にも、散布以外の方法を活用し、

やむを得ず散布する場合には、人の健康に悪影響が小さい農薬の使用に努め、近隣に影響が少ない天候の日などを選び、周辺住民に周知させることなどを遵守すべき事項としています。

各自治体は通知に従って害虫駆除を行っているものと思いますが、農薬の使用や散布をどのような場合に行うかの判断や使用回数・使用量については各自治体によって差異があるように見受けられ、害虫駆除の方法は、植栽されている植物の種類、発生する害虫の種類、害虫の発生程度・頻度・状況など様々な条件によって決定されることから、一概に比較はできませんが、各自治体の求める水準によって違いがあるようです。例えば、子供の身近な環境における殺虫剤の影響を減らすためにとして独自のガイドラインを作成している自治体や、原則として無農薬で管理することとし、有毒な害虫の発生や樹木全体に広がった場合など、やむを得ない場合のみ必要最低限の薬剤散布を実施するとしている自治体の例もあります。害虫駆除の方法は、それぞれの地域の実情、状況、条件等に応じて、各自治体が責任をもって適切に実施すべきものと考えます。

市は、他の自治体の取り組みや環境省、農林水産省等が作成している資料等を参考にされ、より一層適切な対応をされることを期待したいと思います。

市の改善等の状況

学校の樹木等の管理については、害虫の早期発見に努め、被害を受けた部分の剪定や捕殺等を優先的に行うといった物理的防除による対応を行います。特に今回、害虫の発生が多かった小学校については、腐食している樹木と併せ害虫被害が多かった樹木の伐採を予定しています。

やむを得ず農薬による駆除を行う場合についても、環境省や農林水産省の通知に基づいた散布を行うことはもちろん、同省が作成した資料等も参考にし、より一層適切な対応を行っていきたいと考えております。

なお、関係通知等の周知の徹底を図るため、市関係課に対し、平成26年２月に緑化技術講習会を開催しました。

また、平成26年度からは、害虫駆除業務の委託仕様書に、最小限の散布にとどめること、飛散防止ノズルの使用に努めること、原則夜間散布は行わない等を記載し、委託業者に対しより適切な指導を行う予定です。